

การประยุกต์ใช้ระบบการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้วยแอปพลิเคชันและคิวอาร์โค้ด

Application of the Room Service System or Learning Space of the Office of Academic Resources and Information Technology Phetchaburi Rajabhat University with Google Application and QR code

ณัฐกฤตย์ นวมงาม, ทวี นวมนิม, มจรุส ปราบไพรี, ดวงสิทธิ์ สนมชา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

nathakrit.nua@mail.pbru.ac.th

tawee.nua@mail.pbru.ac.th

matureose.pra@mail.pbru.ac.th

toungsit.son@mail.pbru.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้มีการศึกษาและพัฒนากระบวนการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด โดยประยุกต์ใช้ Google Application ได้แก่ Google Calendar, Google Form และ Google Sheet ในการบันทึกข้อมูลการใช้บริการ ตลอดจนการสำรวจและประเมินผลการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด และใช้เทคโนโลยี QR Code, Power Point และ Facebook ในการจัดทำสื่อและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุดบนจออิเล็กทรอนิกส์ และบนระบบออนไลน์ โดยประเมินผลจากผู้รับบริการทั้งหมดที่ใช้ระบบบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด ตั้งแต่เดือนสิงหาคม-ตุลาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 139 ครั้ง พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระบบการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยระดับ 4.67 และจากการปฏิบัติงานบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด สามารถสรุปแนวทางการบริการได้ดังนี้ 1) การตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการของห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ที่ผู้รับบริการต้องการบนระบบออนไลน์ 2) การจองห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ด้วยระบบออนไลน์ 3) การตรวจสอบและยืนยันการใช้ห้อง 4) การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในแต่ละจุดบริการ 5) การเตรียมการบริการ 6) การให้บริการตามความต้องการตลอดจนการสำรวจความพึงพอใจ และ 7) การตรวจสอบหลังให้บริการ

อีกทั้งจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย = 4.47 ทั้งนี้ องค์กร/หน่วยงานที่มีปัญหาต่างงบประมาณ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาระบบบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ระบบบริการห้อง, กูเกิลแอป, คิวอาร์โค้ด, การบริการพื้นที่การเรียนรู้

ABSTRACT

Office of Academic Resource and Information Technology Center Phetchaburi Rajabhat University Have studied and developed the room service or learning space of the library By applying Google Application such as Google Calendar, Google Form and Google Sheet to record service usage As well as surveying and evaluating library services or learning spaces And use QR Code, Power Point and Facebook technology to create media and publicize the room or learning space of the library on the electronic screen. And online By evaluating from all clients who use the room service system or learning area of the library Between August - October 2019, a total of 139 times found that clients are satisfied with the room service or learning space. At a very good level The average value is 4.67 and from the operation of the service room or learning space of the library The service guidelines can be summarized as follows: 1) Checking the usage of the room or learning space that the client needs online 2) Booking the room or learning space online 3) Checking and confirming Using the room 4) Coordination with the responsible staff at each service point 5) Service preparation 6) Providing on-demand services as well as satisfaction surveys and 7) Post-service inspections.

In addition, the survey of the satisfaction of the service room or learning area of the library found that the service recipients are satisfied with the service of the room or learning space At a very good level The average = 4.47. However, organizations or agencies that have budget problems Can be used to develop the service room or learning space efficiently.

Keyword: Room service system, Google application, QR code, Learning space services

บทนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อการศึกษา วิจัย และเพื่อพัฒนาท้องถิ่น มีพันธกิจในการจัดหา จัดระบบ และให้บริการทรัพยากรการเรียนรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรม และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้มีการปรับปรุง พัฒนาห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ที่ส่งเสริม สนับสนุนการเรียนรู้ที่หลากหลายลักษณะ อาทิ ห้อง Smart Class Room 1-3 สำหรับการเรียนรู้แบบ Smart Learning หรือ Action Learning การเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การนำเสนองาน และการเรียนรู้ร่วมกัน/การทำงานเป็นทีม, ห้อง Training Room สำหรับการฝึกอบรมปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, ห้อง Tutor Room 1-2 สำหรับการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกลุ่มย่อย, การนำเสนองาน และการเรียนรู้ร่วมกัน/การทำงานเป็นทีม, ห้องต้นหัว สำหรับการประชุม การบรรยายประกอบสื่อมัลติมีเดีย, ห้องเรียนรู้ร่วมกัน Learning Common Room สำหรับการเรียนรู้ร่วมกันตามอัธยาศัยของนักศึกษา อาจารย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี นอกจากนี้ยังมีพื้นที่ PBRU Think Café @ Library เป็นพื้นที่การเรียนรู้ร่วมกันตาม อัยาศัย ส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์ และกิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนการ รับรองต่าง ๆ ท่ามกลางข้อจำกัดทางด้านงบประมาณที่มีอยู่ในปัจจุบัน และสำนักฯ จำเป็นต้องเน้นการพัฒนาพื้นที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการเรียนรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตามความต้องการ เหมาะสมและพอเพียง ทั้งนี้ การบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้เดิม มี 2 ช่องทาง คือ 1) การแจ้งความต้องการใช้ห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของ ห้องสมุดที่สำนักงานผู้อำนวยการ แล้วเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้อำนวยการจึงได้ประสานกับผู้ดูแลห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ ของห้องสมุด และ 2) แจ้งความต้องการใช้ห้องต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องโดยตรง ซึ่งเกิดความผิดพลาดในการ ประสานงานหลายครั้ง ทั้งยังมีการประชาสัมพันธ์การใช้บริการ การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ต่อผู้รับบริการ การ ตรวจสอบ และการประเมินผลการบริการห้อง/พื้นที่ ที่ยังไม่ชัดเจนอีกด้วย

ดังนั้น สำนักฯ จึงได้ดำเนินการพัฒนาระบบการจองและเผยแพร่การใช้บริการห้อง/พื้นที่ สนับสนุนการเรียนรู้ของห้องสมุดขึ้น เพื่อสร้างทางเลือกให้กับผู้รับบริการ โดยประยุกต์ใช้ Google Calendar ร่วมกับ โปรแกรม Power point และ การใช้เทคโนโลยี QR Code การบันทึกการจองโดยใช้ Google Form ตลอดจนการพัฒนาการสื่อสารของห้องสมุดบนระบบออนไลน์ อาทิ การจัดการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, โทรศัพท์, และ Social Network ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการพื้นที่/ห้อง สนับสนุนการเรียนรู้แก่ผู้รับบริการ ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะสมกับการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ใน ปัจจุบันและอนาคต โดยคำนึงถึงการประหยัดงบประมาณ หรือความพอเพียง ดำเนินการทดลองให้บริการ ประเมินผลการบริการ และจัดทำเป็นแนวปฏิบัติ เพื่อเผยแพร่สู่สังคมการเรียนรู้ ตั้งแต่ระดับมหาวิทยาลัยไปจนถึง ระดับประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและพัฒนาระบบบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ ให้มี ประสิทธิภาพตามความเหมาะสมด้านงบประมาณ และมีความทันสมัย
2. เพื่อพัฒนาแนวทางในการให้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ
3. เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

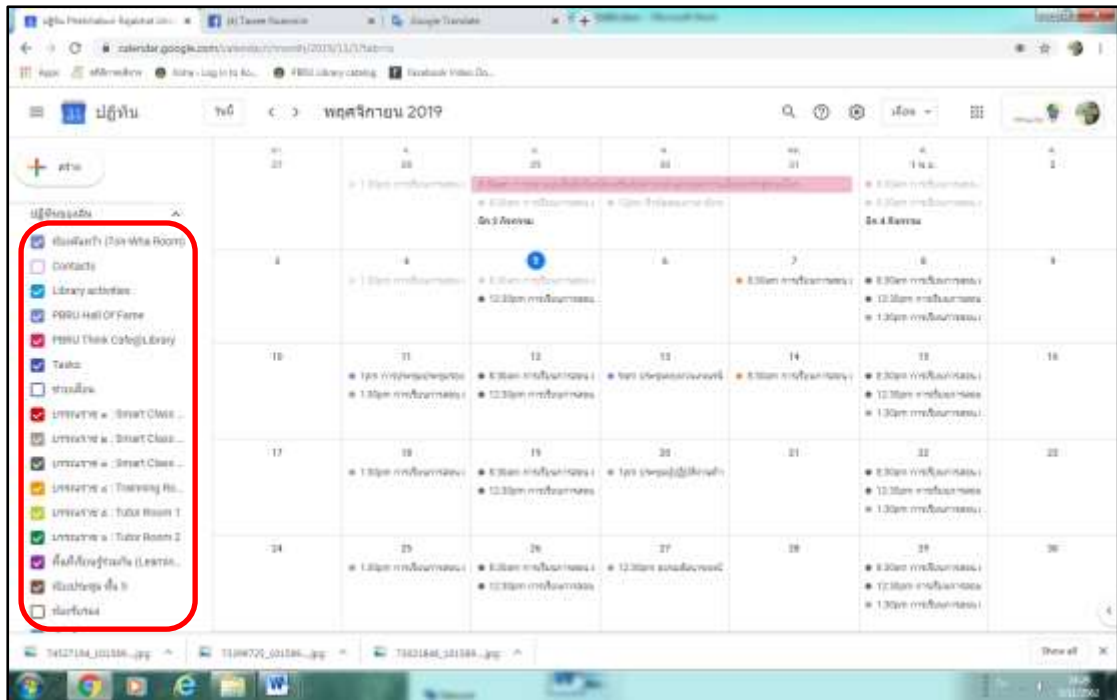
การประยุกต์ใช้ระบบบริการพื้นที่/ห้องสนับสนุนการเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. การศึกษาและพัฒนาระบบบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้
 - 1.1 ประชุมกลุ่มผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์ระบุประเด็นอุปสรรคปัญหา จากการให้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด หาแนวทางปรับปรุงแก้ไขระบบบริการห้อง/พื้นที่ โดยพัฒนา ระบบบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุดด้วย Google Application, QR Code ตลอดจนโปรแกรมประยุกต์ ต่าง ๆ และมอบหมายผู้รับผิดชอบ



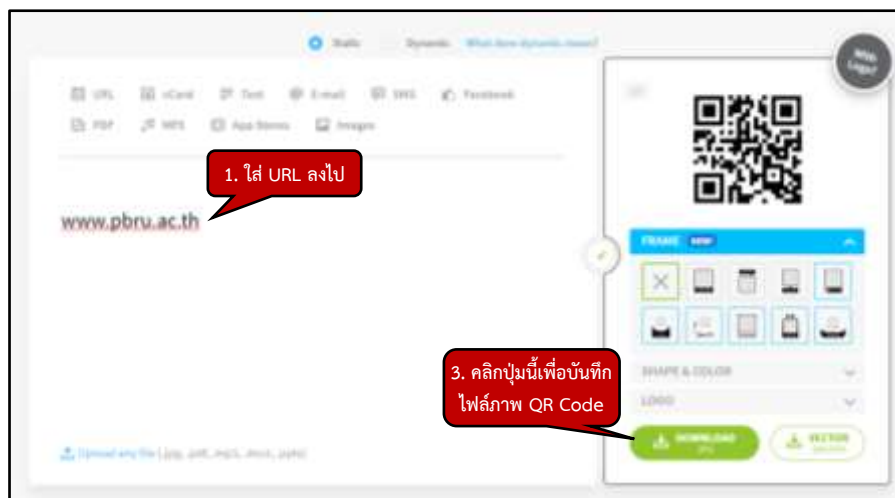
ภาพที่ 1 ขั้นตอนการพัฒนาและประชาสัมพันธ์ระบบบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้

1.2 บรรณารักษ์หรือนักวิชาการโสตทัศนศึกษา สร้างปฏิทินของแต่ละห้อง/พื้นที่ โดยใช้ Google Calendar สามารถเข้าถึงได้ที่เว็บไซต์กูเกิล ที่ URL Address = <http://www.google.co.th> โดยใช้ Account ของส่วนกลางหรือของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลัก ซึ่งเป็น Account เดียวกับการใช้งาน Google Applications คลิกเลือกแอป Google แล้วคลิกที่ Google Calendar หรือ ปฏิทิน ใส่ค่าต่าง ๆ โดยตั้งชื่อปฏิทินตามชื่อห้องหรือพื้นที่ให้บริการ ใส่รายละเอียดคำอธิบายหรือวัตถุประสงค์ปฏิทินนั้น เลือกโซนเวลา (GMT+07.00) เวลาอินโดจีน - กรุงเทพฯ แล้วคลิกที่ปุ่ม สร้างปฏิทิน จากนั้นตั้งค่าสิทธิ์การเข้าถึงของแต่ละปฏิทินให้เปิดเผยต่อสาธารณะ และ Copy ที่อยู่ URL Address ของแต่ละปฏิทินไว้ เพื่อนำไปเชื่อมโยงในสื่อต่าง ๆ อาทิ การจัดทำ QR Code, การจัดทำสื่อ Power Point Show บนจออิเล็กทรอนิกส์, การจัดการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด เป็นต้น




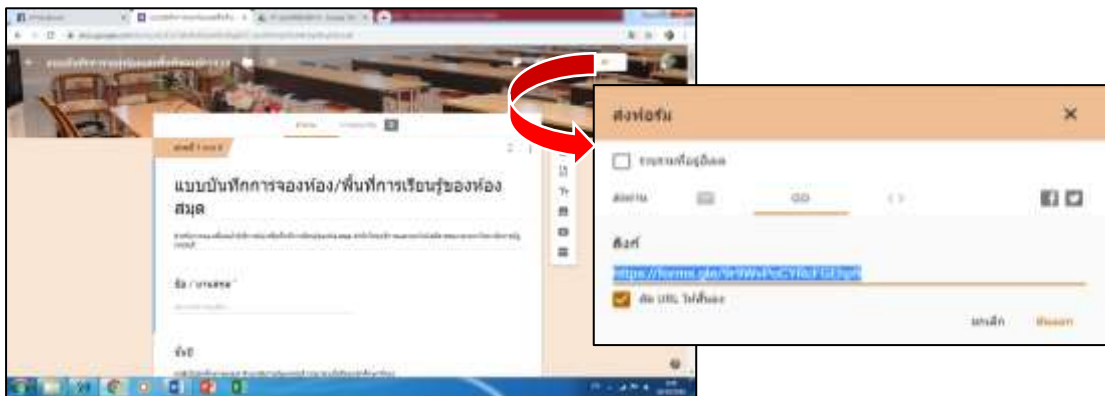
ภาพที่ 2 ปฏิทินการใช้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ ทั้งหมด

1.3 บรรณารักษ์หรือนักวิชาการโสตทัศนศึกษา สร้าง QR Code ได้ที่เว็บไซต์ www.qr-code-generator.com โดยใส่ URL Address ของปฏิทินแต่ละห้อง/พื้นที่ ลงไปในช่อง WebSite (URL) แล้วคลิกที่ปุ่ม Create QR Code เมื่อได้ภาพ QR Code แล้ว คลิกที่ปุ่ม Download ด้านขวามือ นำไฟล์ภาพ QR Code ไปจัดเก็บไว้ในหน่วยความจำภายในเครื่องคอมพิวเตอร์หรือหน่วยความจำภายนอกก็ได้ เพื่อนำไปใช้ในการผลิตสื่อต่างๆ ต่อไป



ภาพที่ 3 การสร้าง QR Code บนเว็บไซต์ www.qr-code-generator.com

1.4 บรรณารักษ์หรือนักวิชาการโสตทัศนศึกษา จัดทำแบบบันทึกการจองและแบบประเมินผลการใช้ระบบการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุดด้วย Google Form โดยสร้างแบบบันทึกการจองและแบบประเมินผลในฉบับเดียวกัน ที่เว็บไซต์กูเกิลดอทคอม URL Address = <http://www.google.co.th> ใช้ Account เดียวกับการใช้งาน Google Applications คลิกเลือกแอป Google แล้วคลิกที่ Google Drive ออกแบบและจัดทำแบบบันทึกการจอง โดยตั้งชื่อแบบสอบถามและคำอธิบาย ตั้งคำถาม และกำหนดรูปแบบการตอบแบบสอบถามในแต่ละส่วนและแต่ละข้อคำถาม ซึ่งกำหนดเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลของผู้จองห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด 2) ความต้องการใช้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด 3) บริการเสริมที่ต้องการ และ 4) ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้รับบริการ และให้ Copy URL Address ของแบบบันทึกการจองห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด โดยคลิกที่ปุ่ม ส่ง →  → ตัด URL ให้สั้นลง เพื่อนำไปจัดทำ QR Code ดังขั้นตอนที่ 1.3 และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ต่อไป

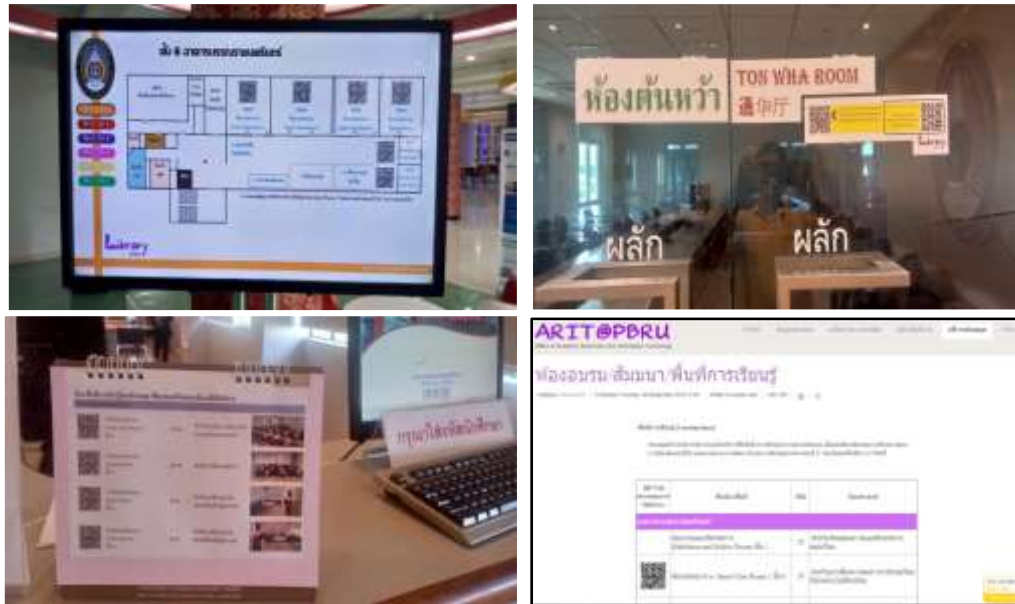


ภาพที่ 4 แบบบันทึกการจองห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุดด้วย Google Form และการส่งออก URL Address

1.5 บรรณารักษ์หรือนักวิชาการโสตทัศนศึกษา ออกแบบและจัดทำหน้าเพจสื่อประชาสัมพันธ์แผนผังพื้นที่บริการของห้องสมุดบนจออิเล็กทรอนิกส์ ด้วยโปรแกรม Power Point จากนั้นคัดลอกไฟล์ไปติดตั้งบนหน้า Desktop เครื่องคอมพิวเตอร์ควบคุมที่ให้บริการผู้รับบริการ ณ จุดบริการที่กำหนดไว้

1.6 บรรณารักษ์หรือนักวิชาการโสตทัศนศึกษา จัดทำป้ายชื่อห้อง/พื้นที่ พร้อม QR Code ของปฏิทินของห้อง/พื้นที่ทั้งหมด และ QR Code ของแบบบันทึกการจองห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด นำไปตั้งไว้บนเคาน์เตอร์บริการ ชั้น 6 อาคารบรรณราชนครินทร์ และ PBRU Think Café @ Library ตลอดจนจัดทำป้ายชื่อห้อง/พื้นที่พร้อม QR Code ของปฏิทินห้อง/พื้นที่นั้น ๆ และ QR Code ของแบบบันทึกการจองห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด ไปติดไว้ที่หน้าห้อง/พื้นที่แต่ละห้อง/พื้นที่

1.7 บรรณารักษ์หรือนักวิชาการโสตทัศนศึกษา จัดส่งข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงปฏิทินการใช้ห้องบนระบบออนไลน์ โดยจัดส่งข้อมูลการบริการ QR Code และที่อยู่ URL Address ของปฏิทินของห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุดทั้งหมดให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ดำเนินการจัดทำข้อมูลการบริการ ระเบียบการใช้ และเชื่อมโยงปฏิทินการใช้ห้องแต่ละห้อง ตลอดจนบริการจองห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ ในเมนูบริการบนเว็บไซต์ของสำนักฯ



ภาพที่ 5 การจัดทำและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ระบบบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้

1.8 บรรณารักษ์หรือนักวิชาการโสตทัศนศึกษา ดำเนินการประชาสัมพันธ์การใช้บริการห้องสนับสนุนการเรียนรู้แต่ละห้องบน Facebook

2. การบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้

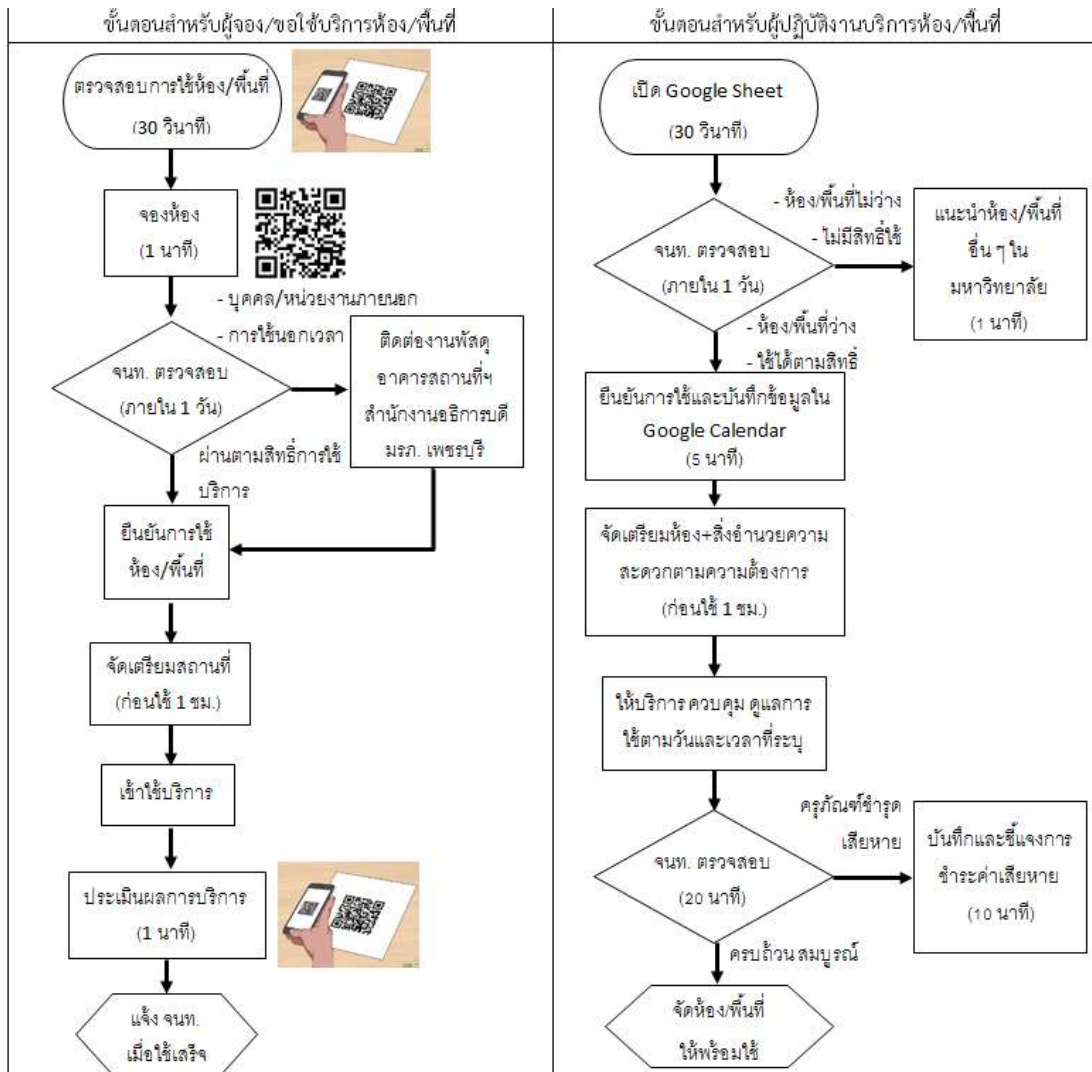
2.1 ผู้รับบริการ ตรวจสอบข้อมูลการใช้ห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุดได้ที่เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่ URL Address = arit.pbru.ac.th ที่เมนู บริการห้องสมุด → ห้องอบรม/สัมมนา/พื้นที่การเรียนรู้ หรือที่ QR Code ที่จุดบริการ และที่หน้าห้องแต่ละห้อง

2.2 นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ตรวจสอบข้อมูลการจองขอใช้ห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุดจาก Google Sheet ที่เชื่อมโยงกับ Google Form กับตารางการใช้ของแต่ละห้อง/พื้นที่ใน Google Calendar จากนั้นติดต่อกับผู้รับบริการหรือผู้ที่จองห้องไว้ตามช่องทางการสื่อสารที่ผู้รับบริการให้ไว้ เพื่อแจ้งและยืนยันการใช้ห้องสนับสนุนการเรียนรู้ แล้วจึงนำข้อมูลการขอใช้บริการห้อง/พื้นที่ใน Google Sheet ไปบันทึกใน Google Calendar

2.3 นักวิชาการโสตทัศนศึกษา จัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ ติดตั้งเครื่องมือ อุปกรณ์ สื่อโสตทัศน สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเสริมต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้รับบริการที่ได้แจ้งเอาไว้ ก่อนวันและเวลาเข้าใช้บริการ

2.4 นักวิชาการโสตทัศนศึกษา เปิดให้บริการห้อง ควบคุมดูแล และอำนวยความสะดวกในการใช้บริการตามวันและเวลาที่ได้แจ้งเอาไว้ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทำการประเมินผลการใช้ห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ

2.5 นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ตรวจสอบเครื่องมือ/อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โต๊ะ เก้าอี้ และ เคเบิลห้อง/พื้นที่ เตรียมความพร้อมในการบริการครั้งต่อไป หากพบปัญหาและอุปสรรคในการบริการให้บันทึกไว้ เพื่อการประเมินผลและพัฒนาการบริการต่อไป



ภาพที่ 6 แผนผังขั้นตอนการใช้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการ

3. การสรุป ประเมิน และรายงานผลการใช้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด ปฏิบัติได้ ดังนี้

3.1 นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากปฏิทินการใช้ห้องแต่ละห้อง และแบบบันทึกการขอใช้ห้อง/พื้นที่ จัดทำสรุปสถิติและผลการใช้ระบบบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ ในรูปแบบตารางและแผนภูมิรูปภาพ แล้วรายงานผลต่อสำนักฯ ทุกวันที่ 25 ของเดือน

3.2 นักวิชาการโสตทัศนศึกษา สํารวจและประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการทุกครั้งที่มีการใช้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด ด้วยแบบประเมินออนไลน์บน Google Form

3.3 บรรณารักษ์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย สํารวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดโดยรวม ในประเด็นการใช้บริการพื้นที่/ห้องสนับสนุนการเรียนรู้ และสิ่งอำนวยความสะดวก แล้วรายงานผลต่อสำนักฯ ทุกภาคเรียน

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

การศึกษาและพัฒนากระบวนการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อให้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้กับอาจารย์ นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ตลอดจนบุคคล หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ในท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. จากการศึกษาและพัฒนากระบวนการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ ให้มีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสมทางด้านงบประมาณ และมีความทันสมัย โดยประยุกต์ใช้ Google Calendar สำหรับการบันทึกและเผยแพร่ข้อมูลการใช้บริการของห้อง/การเรียนรู้ของห้องสมุด ใช้ Google Form สำหรับจัดทำแบบบันทึกการจองขอใช้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุดแบบออนไลน์ และบันทึก ประมวลผล และจัดเก็บข้อมูลการขอใช้บริการห้องพื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด ในรูปแบบ Google Sheet ใช้เทคโนโลยี QR Code ในการถ่ายทอดและเชื่อมโยงแบบบันทึกการจองห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด และข้อมูลการใช้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ บน Google Calendar ใช้โปรแกรม Power Point ในการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่อยู่บนจออิเล็กทรอนิกส์ระบบ Touch Screen ซึ่งทั้งหมดเป็นเทคโนโลยีหรือโปรแกรมหรือ Application ที่สามารถใช้งานได้ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ รองรับการปฏิบัติงานบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด บนระบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยวิเคราะห์และประเมินผลด้วย Google Form จากแบบบันทึกการจองห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด ของผู้รับบริการทั้งหมด ที่ใช้ระบบบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ตั้งแต่เดือนสิงหาคม-ตุลาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 139 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งจำแนกผู้รับบริการเป็นอาจารย์ร้อยละ 66.19 เป็นนักศึกษาร้อยละ 28.06 เป็นข้าราชการและพนักงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีร้อยละ 2.88 สรุปผลความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด

ประเด็นความพึงพอใจต่อระบบบริการฯ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ง่าย สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	4.94	ดีมาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีอัธยาศัยดี	4.66	ดีมาก
3. QR Code สแกนง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.49	ดีมาก
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อระบบการบริการห้อง/พื้นที่ของห้องสมุด เพียงใด	4.60	ดีมาก
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของระบบบริการฯ	4.67	ดีมาก

จากตารางที่ 1 สามารถสรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระบบบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยระดับ 4.67

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

3. เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการพื้นที่/ห้องสนับสนุนการเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ จึงมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้ Google Form จากผู้รับบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 137 คน เป็นนักศึกษาร้อยละ 85.4 เป็นบุคคลภายนอกทั่วไปร้อยละ 9.5 เป็นอาจารย์ร้อยละ 2.9 และเป็นข้าราชการ พนักงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีร้อยละ 1.5 สรุปผลได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด

ประเด็นความพึงพอใจต่อการบริการฯ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านสภาพแวดล้อม	4.45	ดีมาก	2
1.1 ขนาดของห้องเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา	4.50	ดีมาก	
1.2 อากาศและระบบระบายอากาศในห้องมีความเหมาะสม	4.41	ดีมาก	
1.3 ขนาดของเก้าอี้ที่นั่งมีความเหมาะสม	4.45	ดีมาก	
1.4 แสงสว่างในห้องมีความเหมาะสม	4.51	ดีมาก	
1.5 มีบริเวณนั่งพักรอเพียงพอ	4.47	ดีมาก	
1.6 ไม่มีเสียงดังรบกวนจากภายนอก	4.49	ดีมาก	
1.7 มีที่ทิ้งขยะในอาคารเพียงพอ	4.35	ดีมาก	
1.8 ห้องน้ำสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น	4.42	ดีมาก	
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	ดีมาก	3
2.1 ระบบเครื่องฉายมีคุณภาพดี ภาพคมชัด สีสันทัดต้อง ภาพไม่บิดเบี้ยว	4.42	ดีมาก	
2.2 อุปกรณ์ไอศดท์ศนูปรณมีความเหมาะสมและพอเพียงแก่การใช้งาน	4.40	ดีมาก	
2.3 ระบบเสียงและเครื่องขยายเสียงในห้องเหมาะสม ฟังชัดเจน	4.42	ดีมาก	
3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	4.45	ดีมาก	2
3.1 มีระบบแจ้งข้อมูลการใช้บริการห้อง/พื้นที่	4.46	ดีมาก	
3.2 ขั้นตอนในการขอใช้ห้องเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.40	ดีมาก	
3.3 มีการเตรียมความพร้อมของห้อง/พื้นที่ก่อนการใช้งาน	4.45	ดีมาก	

3.4 ระยะเวลาในการใช้บริการห้องที่กำหนดไว้มีความเหมาะสม	4.48	ดีมาก	
4. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ	4.46	ดีมาก	1
4.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลในการใช้บริการได้ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว	4.49	ดีมาก	
4.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย/มนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการที่ดี	4.45	ดีมาก	
4.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.45	ดีมาก	
5. ความพึงพอใจต่อห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุดโดยภาพรวม	4.58	ดีมาก	
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.47	ดีมาก	

จากตารางที่ 2 สามารถสรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริการห้อง/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/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ โดยประยุกต์ใช้ Google application และ QR Code ตลอดจนโปรแกรม Power point ได้ในระดับดีมาก และสามารถนำไปใช้ในการบริการห้อง/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

องค์กร/หน่วยงานที่มีปัญหาด้านงบประมาณ สามารถนำแนวทางจากงานวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาระบบบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ขององค์กร และให้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ขององค์กร/หน่วยงานนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รายการอ้างอิง

- ธวัชชัย ภัคดี. (2559). ระบบการจองห้องศึกษากลุ่มมัลติมีเดีย. *PULINET Journal*, 3(1), 92-99. สืบค้น 20 ตุลาคม 2562, จาก <http://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal>.
- สุรภักษ์ สิมคาน. (2557). ระบบบริหารจัดการจองห้องออนไลน์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม. *PULINET Journal*, 1(1), 45-48. สืบค้น 23 ตุลาคม 2562, จาก <http://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal>.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ฝ่ายวิจัย คณะแพทยศาสตร์. (ม.ป.ป.). *คู่มือการใช้งานระบบจองห้องประชุมออนไลน์*
อาคารเวชชีวศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.