

การจัดพื้นที่การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

มธุรส ปราบไพรี, ทวี นวมนึ่ง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
e-mail: maturose.pra@mail.pbru.ac.th

บทคัดย่อ

ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ส่งผลต่อการปรับตัวของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีในการจัดการพื้นที่การเรียนรู้ให้มีความสอดคล้อง การศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 2) พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ 3) แนวทางการจัดการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ โดยการสัมภาษณ์ สังเกต และสอบถามกลุ่มตัวอย่าง คือผู้บริการจำนวน 472 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและสถิติพรรณนา ผลการศึกษาพบว่ามีการจัดการ 9 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผนงาน การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การออกแบบ การนำเสนอแผน การดำเนินงาน การบริการ การติดตาม/ ประเมินผล และการรายงานผล โดยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คือนักศึกษา (ร้อยละ 91.52) วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่คือการใช้พื้นที่เพื่อทำรายงานหรือการบ้าน (ร้อยละ 69.70) ก่อให้เกิดทักษะตามศตวรรษที่ 21 คือ การทำงานเป็นทีม (ร้อยละ 43.80) ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) แนวทางการจัดการคือ การเพิ่มพื้นที่การเรียนรู้แบบเชื่อมโยง การจัดหา สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่ยืดหยุ่นต่อการใช้พื้นที่ การมีระบบการรักษาความปลอดภัย การใช้ระบบการจองออนไลน์ การพัฒนาบุคลากรให้มี การบริการเชิงรุก และการบูรณาการแนวคิดห้องสมุดสีเขียว

คำสำคัญ:

พื้นที่การเรียนรู้, ทักษะการเรียนรู้, ห้องสมุดในศตวรรษที่ 21

Abstract

21st century learning skills influence the library to adapt themselves in managing learning space. The purpose of this study was to study 1) area management, 2) the behavior and satisfaction of the users, and 3) guidelines for learning area management. Interview, observation and questionnaire with 472 samples were employed with this study. Data were analyzed for both qualitative data and qualitative statistics. The results show that there are nine steps in the process of planning, gathering data, analysis of design data, plan presentation, operations,

monitoring/evaluation services, and reporting. Most of the users are students (91.52%). The main purpose is to use the space for making their reports or homework (69.70%), creating 21st century skills as teamwork (43.80%). Overall satisfaction was at the highest level (X 4.27). Management approach is creating more learning space, facilities should be movable and flexible, provide security system, using the online booking system, development of personnel for proactive services, and integration of green library concepts.

Keyword:

Learning Space, Learning Skills, Library in 21st Century

บทนำ

ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วยทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะสารสนเทศ สื่อ เทคโนโลยี และทักษะชีวิตและอาชีพ ซึ่งแต่ละทักษะมีผลต่อรูปแบบการจัดการศึกษา และพื้นที่การเรียนรู้เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากกว่าการจัดการเรียนแบบเดิมที่เน้นเพียงการฟังบรรยายหรือเรียนในห้อง การจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ต้องสามารถสร้างบรรยากาศและการเรียนรู้หรือการศึกษาที่สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา โดยเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนให้มากที่สุด ความท้าทายที่เกิดขึ้นต่อห้องสมุดซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการทางด้านสารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ในยุคศตวรรษที่ 21 คือการพัฒนาและปรับเปลี่ยนตนเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ปัจจัยแห่งการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญได้แก่ ความก้าวหน้าและนวัตกรรมทางเทคโนโลยีและความสำคัญของสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้ามามีบทบาทและแทนที่หนังสือแบบเดิม รวมถึงพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการที่หลากหลายขึ้น โดยเฉพาะความต้องการพื้นที่เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ ที่ประกอบไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น การปรับเปลี่ยนและออกแบบการใช้พื้นที่ (Space) ให้สอดคล้องกับผู้ใช้บริการ กล่าวได้ว่าเป็น “ยุคฟื้นฟูใหม่ของพื้นที่” หรือ Renaissance of space ของโลกห้องสมุด (วิฒนชัย วินิจจะกูล, 2558) การปรับกระบวนทัศน์ในการคิดใหม่เกี่ยวกับพื้นที่และบริการห้องสมุดนับได้ว่าเป็นแนวคิดที่สำคัญต่อโครงสร้างพื้นฐานการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (เลส วัตสัน, ม.ป.ป.) ในการให้บริการพื้นที่ใช้งานร่วมกัน (Common space) เพื่อให้ห้องสมุดได้กลายเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่สนับสนุนการค้นคว้า การสร้างสรรค์ และการร่วมมือระหว่างนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และชุมชน (ทัศนีย์ แซ่ลิ้ม, 2560)

จากการสอบถามความต้องการ ความพึงพอใจ การสังเกต และการสัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีอย่างต่อเนื่องพบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการพื้นที่ในการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อการทำงาน การศึกษาค้นคว้าในลักษณะของการทำงานกลุ่ม ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทางสำนักวิทยบริการฯ จึงได้มีนำข้อคิดเห็นมาพิจารณาและนำไปสู่การดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่การเรียนรู้ทางกายภาพ (Physical learning spaces) ได้แก่ ห้องสำหรับจัดกิจกรรมการเรียนรู้และ/หรือเอื้อให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็นพื้นที่สำหรับกิจกรรม การเรียนรู้แบบเป็นทางการ

และไม่เป็นทางการ (Formal and non-formal learning) ห้อง/ พื้นที่สนับสนุนการเรียนรู้ (Brown, 2005 อ้างถึงใน อภิภา ปรัชญพุทธิ, 2560) หลากหลายลักษณะ รวม 8 พื้นที่ 4 ประเภท ได้แก่ Action learning room เพื่อการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การนำเสนองาน และการเรียนรู้ร่วมกัน Training room เพื่อการฝึกอบรมปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ Tutor room สำหรับการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกลุ่มย่อย และ Learning space พื้นที่การเรียนรู้ร่วมกันตามอัธยาศัย โดยแต่ละพื้นที่ได้รับการปรับปรุงในช่วงเวลาที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับงบประมาณสนับสนุน บทความนี้จึงได้นำเสนอแนวทางการจัดการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิดศตวรรษที่ 21 เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการจัดการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การจัดการพื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ นี้ ประกอบด้วย 9 ขั้นตอน โดยใช้กระบวนการทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยกลุ่มเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการของห้องสมุด

ตารางที่ 1 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอน	วิธีการดำเนินงาน
1. การวางแผน	1.1 การประชุมเพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินงานและที่ปรึกษาการออกแบบ 1.2 การสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงพื้นที่การเรียนรู้โดยเน้นรูปแบบ การใช้พื้นที่สร้างสรรค์ แนวคิดมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว
2. การรวบรวมข้อมูล	2.1 การสำรวจพื้นที่เพื่อปรับปรุง 2.2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละปี
3. การวิเคราะห์ข้อมูล	3.1 ข้อมูลด้านปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดของพื้นที่ 3.2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกออกเป็นแต่ละกลุ่ม 3.3 ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดด้านพื้นที่และความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. การออกแบบ	4.1 การจัดทำแผน/ ออกแบบพื้นที่โดยใช้คำนึงถึง - ความยืดหยุ่นในการใช้พื้นที่ - ความดึงดูดใจ ความสวยงาม

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขั้นตอน (ต่อ)	วิธีการดำเนินงาน
	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างการมีส่วนร่วมในการทำงาน/เรียนรู้ร่วมกัน - ความสะอาด ปลอดภัย - ความสะดวกสบาย การเข้าถึงพื้นที่ - การประหยัดพลังงาน <p>4.2 การจัด Zoning area ตามความจำเป็นและเร่งด่วน เช่น พื้นที่ที่มีผู้ใช้บริการมาก เป็นต้น</p> <p>4.3 การจัดลำดับการปรับปรุงพื้นที่</p>
5. การนำเสนอแผนต่อผู้บริหาร	5.1 การนำเสนอโครงการและงบประมาณ
6. การดำเนินงานปรับปรุงพื้นที่	6.1 การดำเนินการปรับปรุงพื้นที่การเรียนรู้
7. การบริการ	<p>7.1 จัดทำระบบการบริการการใช้พื้นที่ผ่าน google apps</p> <p>7.2 การประชาสัมพันธ์การใช้พื้นที่การเรียนรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เป็นต้น</p> <p>7.3 การอำนวยความสะดวกการเข้าใช้แต่ละพื้นที่ โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ</p>
8. การติดตาม/ประเมินผล	<p>8.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การสัมภาษณ์เพื่อเรียนรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ</p> <p>8.2 การปรับปรุงการบริการ</p>
9. การรายงานผล	9.1 การนำเสนอผลการติดตาม/ประเมินผลต่อผู้บริหาร

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล และอภิปรายผล

จากการดำเนินการให้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ตามกระบวนการขั้นตอนมีการประเมินผล การดำเนินงานโดยใช้

1. การจัดการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 9 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผนงาน การรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล การออกแบบ การนำเสนอแผนต่อผู้บริหาร การดำเนินงานปรับปรุงพื้นที่ การบริการ การติดตาม/ประเมินผล และการรายงานผล ซึ่งอยู่ภายใต้การใช้หลักการของวงจรบริหารงานคุณภาพ ได้แก่ Plan (วางแผน) Do (ปฏิบัติ) Check (ตรวจสอบ) และ Act (ดำเนินการ) ผลการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนสามารถกำหนด ผู้รับผิดชอบงานและดำเนินงานออกแบบพื้นที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้บางส่วน เนื่องจากปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณ

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ ปี พ.ศ. 2561 (มกราคม - ตุลาคม) โดยการใช้การสอบถามแบบออนไลน์กับกลุ่มผู้ใช้บริการได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ

2.1 จำนวนผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวนและสัดส่วนของประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	432	91.52
อาจารย์	16	3.38
นักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ	16	3.38
เจ้าหน้าที่	8	1.69
รวม	472	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 472 คน แบ่งเป็น นักศึกษา 432 คน คิดเป็นร้อยละ 91.52 อาจารย์ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.38 นักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.38 และเจ้าหน้าที่ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.69 ตามลำดับ

2.2 วัตถุประสงค์การใช้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและสัดส่วนของวัตถุประสงค์การใช้บริการ

วัตถุประสงค์การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทำรายงานหรือการบ้าน	329	69.70
2. ศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	210	44.49
3. พักผ่อนตามอัธยาศัย	157	33.26
4. พบปะพูดคุย/ นัดพบเพื่อน	121	25.63
5. ประชุม อบรม สัมมนา	103	21.82
6. ทิวหรือแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	87	18.43
7. ดูหนัง ฟังเพลงและกิจกรรมบันเทิง	71	15.04
8. ฝึกซ้อมการแสดงหรือการนำเสนองาน	68	14.40
9. ปรึกษางานวิจัยและวิทยานิพนธ์	49	10.38
รวม		100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องหรือพื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการมากที่สุดได้แก่ 1) ทำรายงานหรือการบ้าน คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมาคือ 2) ศึกษาค้นคว้า

เป็นกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 44.49 3) พักผ่อนตามอัธยาศัย คิดเป็นร้อยละ 33.26 4) พบปะพูดคุย คิดเป็นร้อยละ 25.63 5) ประชุม อบรม สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 21.82 6) ทิวหรือแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 18.43 7) ดูหนัง ฟังเพลงและกิจกรรมบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 15.04 8) ฝึกซ้อม การแสดงหรือการนำเสนองาน คิดเป็นร้อยละ 14.40 และ 9) ปรึกษางานวิจัยและวิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 10.38 ตามลำดับ

2.3 การเกิดทักษะการเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21

ตารางที่ 4 จำนวนและสัดส่วนของการเกิดทักษะการเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21

ทักษะการเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21	จำนวน	ร้อยละ
1. การทำงานเป็นทีม	207	43.80
2. การรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	184	38.98
3. การมีมนุษยสัมพันธ์ในสังคม	168	35.59
4. การวิเคราะห์และการตัดสินใจ	150	31.77
5. การคิดอย่างสร้างสรรค์	143	30.29
6. เกิดทักษะทางวิชาการ	136	28.80
7. เกิดทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	129	27.33
8. การอยู่ร่วมกันของคนในสังคม	86	18.22
9. การกล้าแสดงออก	79	16.73
10. มีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม มีภาวะผู้นำ และการดำเนินชีวิตประจำวัน	56	11.86
11. การประกอบธุรกิจ	11	2.33
12. เกิดสมาธิในการทำงานเพิ่มขึ้น	6	1.27
รวม		100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการเกิดทักษะการเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21 มากที่สุดได้แก่ 1) การทำงานเป็นทีม คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมาได้แก่ 2) การรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ คิดเป็น ร้อยละ 38.98 3) การมีมนุษยสัมพันธ์ในสังคม คิดเป็นร้อยละ 35.59 4) การวิเคราะห์และ การตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 31.77 5) การคิดอย่างสร้างสรรค์ คิดเป็นร้อยละ 30.29 6) เกิดทักษะ ทางวิชาการคิดเป็นร้อยละ 28.80 7) เกิดทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 27.33 8) การอยู่ร่วมกันของคนในสังคม คิดเป็นร้อยละ 18.22 9) การกล้าแสดงออก คิดเป็นร้อยละ 16.73 10) มีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม มีภาวะผู้นำและการดำเนินชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 11.86 11) การประกอบธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 2.33 และ 12) เกิดสมาธิในการทำงานเพิ่มขึ้น คิดเป็น ร้อยละ 1.27 ตามลำดับ

2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพื้นที่การเรียนรู้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพื้นที่การเรียนรู้ เก็บข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม-ตุลาคม 2561 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 472 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

- คะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด
 4 = พึงพอใจมาก
 3 = พึงพอใจปานกลาง
 2 = พึงพอใจน้อย
 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลผลคะแนน แบ่งผลคะแนนทั้งหมดเป็น 5 ช่วงโดยใช้หลักการทางสถิติ ได้แก่ พิสัย/จำนวนชั้น = (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด) / 5 การแปลผลคะแนนมีดังนี้

- คะแนน 4.20-5.00 = มากที่สุด
 3.40-4.19 = มาก
 2.60-3.39 = ปานกลาง
 1.80-2.59 = น้อย
 1.00-1.79 = น้อยที่สุด

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1. ด้านสภาพแวดล้อม	3.79	4
1.1 ขนาดของห้องเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา	4.48	มากที่สุด
1.2 อากาศและระบบระบายอากาศในห้องมีความเหมาะสม	3.64	มาก
1.3 ขนาดของเก้าอี้ที่นั่งมีความเหมาะสม	3.70	มาก
1.4 แสงสว่างในห้องมีความเหมาะสม	3.72	มาก
1.5 มีบริเวณนั่งพักเพียงพอ	3.73	มาก
1.6 ไม่มีเสียงดังรบกวนจากภายนอก	3.74	มาก
1.7 มีจำนวนถังขยะในอาคารเพียงพอ	3.61	มาก
1.8 ห้องน้ำสะอาด	3.66	มาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	3
2.1 ระบบเครื่องฉายมีคุณภาพดี ภาพคมชัดสีสันทันดูถูกต้อง	4.41	มากที่สุด
2.2 อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสม เพียงพอต่อการใช้งาน	4.36	มากที่สุด
2.3 ระบบเสียงและเครื่องขยายเสียงเหมาะสม ฟังชัดเจน	4.39	มากที่สุด

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
3. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอน	4.46	1
3.1 มีระบบแจ้งข้อมูลการใช้บริการห้อง/พื้นที่	4.47	มากที่สุด
3.2 ขั้นตอนในการขอใช้ห้องเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.42	มากที่สุด
3.3 มีการเตรียมความพร้อมของห้อง/พื้นที่ก่อนการใช้งาน	4.46	มากที่สุด
3.4 ระยะเวลาในการใช้บริการห้องที่กำหนดไว้มีความเหมาะสม	4.47	มากที่สุด
4. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ	4.45	2
4.1 ให้บริการข้อมูลในการใช้บริการได้ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว	4.51	มากที่สุด
4.2 มีอัธยาศัย/มนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการที่ดี	4.39	มากที่สุด
4.3 สามารถให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.45	มากที่สุด
5. ภาพรวมความพึงพอใจต่อห้อง/ พื้นที่การเรียนรู้	4.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) แบ่งเป็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79)

3. แนวทางการจัดการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

จากการให้บริการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ตามจุดต่างๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ จากการสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกตผู้ให้บริการและผู้ให้บริการพบว่า แนวทางที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาคือ

3.1 การเพิ่มพื้นที่การเรียนรู้รองรับกับจำนวนผู้ใช้ที่มีมากขึ้น โดยขยายพื้นที่ที่มีใช้เพียงห้องเรียนรู้หรือพื้นที่ว่าง แต่ควรเป็นพื้นที่เชื่อมโยงหรือพื้นที่ภายนอกที่อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักวิทยบริการฯ

3.2 การจัดการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองต่อความเป็นศตวรรษที่ 21 คือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการทำงาน การสืบค้น และการเรียนรู้ร่วมกันผ่านกระบวนการกลุ่ม

3.3 การจัดหาอุปกรณ์ที่ยืดหยุ่นต่อการใช้พื้นที่ให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันอย่างเหมาะสมปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของผู้ใช้ สะดวกแก่การเคลื่อนย้าย

3.4 การมีระบบการรักษาความปลอดภัย เนื่องจากการพื้นที่ดังกล่าวยังไม่มีติดตั้งที่วิวงจรปิดอย่างทั่วถึง

3.5 การกำหนดรูปแบบการใช้พื้นที่ด้วยระบบการจองออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่

3.6 การพัฒนาบุคลากรให้มีบริการเชิงรุกและสามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ให้บริการกับผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การสร้างกิจกรรมเสริมทักษะต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการ ได้เข้าร่วมแบบหมู่คณะ สร้างกิจกรรมสร้างสรรค์เพื่อตอบโจทย์การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นต้น

3.7 การบูรณาการแนวคิดห้องสมุดสีเขียวเข้ามาในรูปแบบการจัดการพื้นที่การเรียนรู้

ข้อเสนอแนะ

นำผลการศึกษาจากข้อ 3 แนวทางการจัดการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ไปสู่ การพัฒนาต่อยอดเพื่อสร้างพื้นที่การเรียนรู้ต่อไป

การนำไปใช้ประโยชน์

การนำแนวคิดการจัดการพื้นที่การเรียนรู้ขยายต่อไปยังหน่วยงานภายในและพื้นที่ต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อให้พื้นที่ทุกแห่งเป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้

รายการอ้างอิง

จิโรจน์ สุรพันธ์. (2558). การจัดพื้นที่การเรียนรู้. *Vajira Med J*, 59(4), 29-34. เข้าถึงได้จาก

<http://dx.doi.org/10.14456/vmj.2015.XX>.

ทัศนีย์ แซ่ลิ้ม. (2560). *Learning Commons: พื้นที่เรียนรู้ไร้กำแพง โมเดลห้องสมุดของศตวรรษที่ 21*.

สำนักงานอุทยานการเรียนรู้. เข้าถึงได้จาก [https://www.tkpark.or.th/](https://www.tkpark.or.th/tha/articlesdetail/317/Learning-Commons)

[tha/articlesdetail/317/Learning-Commons](https://www.tkpark.or.th/tha/articlesdetail/317/Learning-Commons).

เลส วัตสัน. (ม.ป.ป.) *ห้องสมุดและพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ที่เหนือกว่า – ทิศทางและแนวคิด*. เข้าได้จาก

<https://www.tkpark.or.th/stocks/extra/002f0a.pdf>.

วัฒน์ชัย วินิจจะกุล (บรรณาธิการ). (2558). *Renaissance of Space อนาคตห้องสมุด: โจทย์ใหม่ที่*

ว่าด้วยพื้นที่การเรียนรู้. เข้าถึงได้จาก <https://www.tkpark.or.th/stocks/extra/0020dc.pdf>.

อภิภา ปรัชญพฤทธิ. (2560). การออกแบบพื้นที่การเรียนรู้สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในศตวรรษที่ 21

วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 11(2).