

การพัฒนา Digital Learning Park ให้เป็นศูนย์การเรียนรู้
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Digital Learning Park Development as a Center of Learning.
Academic Resource Center, Mahasarakham University

อารยะ เสนาคูณ ปาริชาติ รัตนปกรณ รัชชัย เหล่าโพธิ์ นิเวส ศรีธัญรัตน์ ทศพร ปอศิริ
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม e-mail: arayamail@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) พัฒนา Digital Learning Park ให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริการ Digital Learning Park ศูนย์การเรียนรู้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา 2559 เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 410 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 21 ข้อ แบ่งตามการดำเนินงาน 4 ด้าน คือ 1.ด้านข้อกำหนดการบริการ 2.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3.ด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก 4.ด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษา พบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.12$) แยกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.27$) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.18$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}=4.07$) และด้านข้อกำหนดการบริการ ($\bar{x}=3.96$) (2) ข้อเสนอแนะ ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ คือ ห้อง Study ที่นั่งอ่าน ปลั๊กไฟฟ้า และระบบเครือข่าย Wi-Fi ให้เพียงพอ รวดเร็วและครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ จะเห็นว่าผู้บริการยุคใหม่ให้ความสำคัญ ความสนใจ และ ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เพื่อประกอบการศึกษาเรียนรู้ในยุคปัจจุบัน ถือเป็นแนวทางในการพัฒนาแหล่งบริการสารสนเทศในปัจจุบัน

คำสำคัญ:

ศูนย์การเรียนรู้, ความพึงพอใจ, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Abstract

This study aimed (1) Digital Learning Park development as a center of learning. Academic Resource Center, Mahasarakham University (2) the satisfaction of the users (3) to study the development of Digital Learning Park Academic Resource Center, Mahasarakham university. Target group users at the academic in 2016. The sample of

410 was used in the questionnaire of 21 items divided into four operating areas:
1. Rule of Service. 2. Staffs 3. The resources and facilities. 4. Public Relation

The results that (1) the satisfaction of the users at the highest level ($\bar{X} = 4.12$) as a separate aspect in most of the resources and facilities ($\bar{X} = 4.27$) personnel. Service provider ($\bar{X} = 4.18$), public relations ($\bar{X} = 4.07$) and the provision of services ($\bar{X} = 3.96$) (2) Suggestion users are demanding in terms of resources and facilities to meet the Study rooms, seat reader, plugs, electricity and networking, Wi-Fi and fast enough to cover the service area. Users will see a new focus of attention and need basic facilities. For the purpose of the present study. Is the development of information services at present.

Keyword:

Digital Learning Park, Satisfaction, Academic Resource Center,
Mahasarakham University

บทนำ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย ได้ดำเนินงานตามพันธกิจที่ตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง ทำหน้าที่ในการจัดหา จัดเก็บ รวบรวมเผยแพร่และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อดิจิทัลและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (สำนักวิทยบริการ, 2558) จากความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการสื่อสาร โลกได้พัฒนาก้าวสู่ยุคสารสนเทศในทุกด้านอย่างกว้างขวางและไร้ข้อจำกัด ส่งผลต่อความเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของมนุษย์ในการใช้ชีวิตประจำวัน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในฐานะเป็นแหล่งบริการสารสนเทศที่สำคัญของมหาวิทยาลัย ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ ภายใต้โครงการ Digital Learning Park ศูนย์การเรียนรู้ดิจิทัล โดยการดำเนินงานของกลุ่มงานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการ ทำหน้าที่ จัดหา จัดเก็บและให้บริการทรัพยากรสื่อโสตทัศนวัสดุและสื่อดิจิทัล มีการจัดสภาพแวดล้อมและพื้นที่เรียนรู้ที่ทันสมัยหลากหลายรูปแบบ มีพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้และมุมผ่อนคลาย จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการใช้บริการ ให้บริการสืบค้นสารสนเทศสื่อดิจิทัล บริการฐานข้อมูลสื่อดิจิทัล บริการสืบค้นสื่อโสตทัศนผ่าน QR Code บริการ Tablet Service / Wi-fi Zone / Group Study Room / information Commons Zone / Mini Theater / Lib Tech Museum และ Exhibition Hall โดยการจัดบริการเป็นไปตามระเบียบการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ถือว่าการเปิดให้บริการ Digital Learning Park เป็นการยกระดับและเพิ่มศักยภาพกระบวนการเรียนรู้อย่างแท้จริง สู่การเรียนรู้ในรูปแบบใหม่ ที่มุ่งเน้นการปลูกฝังและส่งเสริมให้รักการอ่าน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นประโยชน์ในการแสวงหาความรู้สร้างสรรค์และทันสมัย

จากการให้บริการ Digital Learning Park ที่ผ่านนั้นยังไม่ได้มีการสำรวจความพึงพอใจอย่างเป็นรูปธรรมเท่าที่ควร ซึ่งมีเพียงข้อมูลที่ได้จากสถิติการเข้าใช้บริการ และการสังเกตจากการใช้บริการเท่านั้น จากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอกับความต้องการ เช่น ห้อง Study Room ปลั๊กไฟฟ้า หรือแม้แต่พื้นที่การให้บริการนั่งอ่านในช่วงสอบ พื้นที่เรียนรู้ที่สบายมีจำนวนไม่เพียงพอ เป็นต้น

ซึ่งสอดคล้องกับน้ำลีน เทียมแก้ว (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า สำนักวิทยบริการควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกมาไว้สำหรับบริการแก่ผู้ใช้เพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวคณะผู้เขียนในฐานะที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ให้บริการจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ต่อการใช้บริการ Digital Learning Park ศูนย์การเรียนรู้ดิจิทัลของคนรุ่นใหม่ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ Digital Learning Park ศูนย์การเรียนรู้ดิจิทัลเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการรุ่นใหม่อย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนา Digital Learning Park ให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาพึงพอใจการใช้บริการ Digital Learning Park ให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนา Digital Learning Park ให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ วิจัย ความต้องการผู้ใช้บริการสู่แนวโน้มความต้องการ รวมถึงประสบการณ์เดิมในการจัดบริการสื่อทัศนและสื่อดิจิทัลตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน โดยเริ่มโครงการเมื่อปี พ.ศ. 2555 หาพื้นที่เพื่อจัดแหล่งบริการสารสนเทศ ประชุมหาข้อสรุปกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ระหว่าง ผู้บริหาร ผู้ให้บริการ และทำวิจัยเพื่อการออกแบบทางสถาปัตยกรรมภายในเพื่อประกอบการเสนอโครงการ (สันทนา. 2555)

2. ปีงบประมาณ 2557 จัดหาผู้ประกอบการ เพื่อปรับปรุงพื้นที่ 985 ตารางเมตร ตามรูปแบบที่กำหนด จัดพื้นที่บริการให้เหมาะสม หลากหลาย แยกตามต้องการของผู้ใช้บริการ จัดแบ่งพื้นที่ (Zone) ให้บริการ ดังนี้

- พื้นที่นั่งอ่าน (Reading Zone)
- พื้นที่เรียนรู้สบาย (Relax Zone)
- พื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Study Zone)
- พื้นที่เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Zone)
- พื้นที่ให้บริการ (Service Zone)

3. ทำพิธีเปิด Digital Learning Park ในวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2558 มอบให้กลุ่มงานสื่อทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการ ดำเนินการจัดบริการแยกตามประเภทบริการ ดังนี้

3.1 ประเภทสื่อสารสนเทศ ผู้ใช้บริการสามารถยืมใช้ภายในและภายนอก

- ซีดี ออดิโอ จำนวน 2,556 รายการ
- ซีดี มัลติมีเดีย จำนวน 875 รายการ
- ดีวีดี ประเภทวิชาการและบันเทิง จำนวน 6,789 รายการ
- วีซีดี ประเภทวิชาการและบันเทิง จำนวน 4,190 รายการ
- ชุดการเรียนรู้ (Kit) จำนวน 584 รายการ
- ฐานข้อมูล Video On-Demand จำนวน 1 ฐานข้อมูล

(ข้อมูลเมื่อ ตุลาคม 2559)

3.2 ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวก

- ที่นั่งอ่าน จำนวน 150 ที่นั่ง (แบบเดี่ยวและแบบกลุ่ม)
- ห้อง Study Room จำนวน 6 ห้อง
- ห้องชมภาพยนตร์ ขนาด 30 ที่นั่ง จำนวน 1 ห้อง
- ชุดศึกษาวิทัศน์ แบบกลุ่ม (3-10 คน) จำนวน 2 ชุด
- ชุดศึกษาวิทัศน์ แบบบุคคล จำนวน 16 ชุด
- หูฟัง (Head Phone) จำนวน 20 ชุด
- วิทยุแบบหูฟังไร้สาย จำนวน 20 ชุด
- แท็บเล็ต (Tablet) จำนวน 4 ชุด
- อื่นๆ ได้แก่ เครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบ Wi-Fi ปลั๊กไฟฟ้า แสงสว่าง และเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น

4. กำหนด ขั้นตอน และข้อปฏิบัติการให้บริการให้เหมาะสม ตามแนวทางจัดบริการสื่อทัศน

สำนักวิทยบริการ

5. ดำเนินการจัดหา จัดเก็บ และให้บริการสื่อสารสนเทศ โดยกลุ่มงานสื่อทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สำนักวิทยบริการ

6. สำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โดยการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ รวบรวมข้อมูลจากกระดานรับฟังข้อคิดเห็นกับผู้ใช้บริการ

7. วิเคราะห์แยกแยะปัญหา ประชุม หาแนวทางแก้ไขปัญหแบบเร่งด่วนทันที และหรือ แบบมีระยะเวลา

8. เสนอผลการวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขต่อคณะกรรมการพัฒนาบริการ สำนักวิทยบริการ เพื่อพิจารณาการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุง

ผลการศึกษา

จากผลการพัฒนา Digital Learning Park ศูนย์การเรียนรู้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ผ่านมานั้น ได้รับข้อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ นำสู่แนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิเคราะห์ พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสามารถสรุปความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับ โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.07$) และ ด้านข้อกำหนดการบริการ ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดบรรยากาศสะดวก สบาย สวยงามน่าเข้าใช้บริการ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา ได้แก่ จัดแยกประเภทของการบริการอย่างเป็นระเบียบเหมาะสม ($\bar{X} = 4.35$) สภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบ เอื้อต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.34$) และอุณหภูมิ แสงสว่าง ปลั๊กไฟฟ้า จัดบริการได้เหมาะสม ($\bar{X} = 4.33$)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมา ได้แก่ มีความรู้ความสามารถในการแนะนำและให้การช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.16$) มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) และ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.14$)

ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$) พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการช่องทางในการเสนอความคิดเห็นหลากหลาย อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X}=4.12$) รองลงมา ได้แก่ เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน ($\bar{X}=4.07$) เว็บไซต์หน่วยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ($\bar{X}=4.06$) และเว็บไซต์หน่วยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}=4.04$)

ด้านข้อกำหนดการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่วงเวลาเปิด-ปิดเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\bar{X}=4.07$) รองลงมา ได้แก่ กฎระเบียบการให้บริการเหมาะสม ($\bar{X}=4.05$) และ จำนวน และระยะเวลาในการให้ยืมทรัพยากร ($\bar{X}=3.79$)

2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อเสนอแนะที่สำคัญอื่น ๆ ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการที่สำคัญ พบว่า มีความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น เช่น ห้อง Study ที่นั่งอ่าน ปลั๊กไฟฟ้า และ Wi-Fi ที่รวดเร็ว เพียงพอ และ ให้อบรมบุคลากร

อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์จากผู้ให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการจัดบริการ Digital Learning Park มีพัฒนาการมาจากการบริการสื่อทัศนศึกษามาตั้งแต่อดีต ทำให้การจัดบริการได้ต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายการบริการแก่ผู้ใช้งานใหม่ที่สามารถเข้าถึงสื่อสารสนเทศออนไลน์ได้ด้วยเครื่องมือ(Device)ของตนเอง ใช้เป็นเครื่องมือช่วยค้นคว้าและเรียนรู้อย่างกว้างขวาง เช่น โทรศัพท์มือถือและคอมพิวเตอร์แบบพกพา เป็นต้น ในการจัดบริการนั้นมีการเตรียมด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีการจัดบรรยากาศพื้นที่บริการแบ่งเป็นสัดส่วน สวยงาม หลากหลายรูปแบบให้เลือกใช้บริการตามความเหมาะสม มีการจัดบุคลากรกำกับ ดูแล แนะนำและให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการบริการต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างต่อเนื่อง และมีการกำหนดแนวปฏิบัติการให้บริการประเภทต่าง ๆ ภายใต้ระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการ โดยพิจารณาถึงความสะดวกในการติดต่อบริการ มีการพูดคุย ศึกษาปัญหา และส่งเสริมการใช้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น แบบสำรวจความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อบุคคล มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ ทำให้ผลการดำเนินงานเป็นที่พอใจโดยมีจำนวนผู้เข้าใช้จำนวนมากในแต่ละวัน จากเหตุผลดังกล่าว ในบางเวลาอาจทำให้ทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างไม่เพียงพอ ได้แก่ ที่นั่งอ่าน ปลั๊กไฟฟ้า ระบบเครือข่าย Wi-Fi จากปัญหาดังกล่าวนั้น ผู้ดำเนินงานได้สรุปปัญหาและนำเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาการบริการ ของสำนักวิทยบริการ และได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว โดยเพิ่มจำนวนโต๊ะและเก้าอี้เพิ่มขึ้น ปรับปรุงระบบปลั๊กไฟฟ้าและแสงสว่างให้เพียงพอ และปรับปรุงระบบเครือข่าย Wi-Fi เพื่อตอบสนองความต้องการในการเข้าใช้บริการสารสนเทศได้โดยสะดวก รวดเร็ว ครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ ในประเด็นขอเพิ่มจำนวนห้อง Study เสนอในแผนการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อของบประมาณปรับปรุงต่อไป

การนำไปใช้ประโยชน์

เป็นแนวทางในการจัดบริการแหล่งบริการสารสนเทศอื่นๆ ในปัจจุบัน โดยคำนึงถึงการ จัดสภาพแวดล้อม สวยงาม บรรยากาศน่าเข้าใช้บริการ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและเหมาะสมกับการให้บริการ

รายการอ้างอิง

- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ. (2558) รายงานประจำปี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2559) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สันทนา ภิรมย์เกียรติ. (2555) โครงการออกแบบปรับปรุงสถาปัตยกรรมภายใน อาคารวิทยบริการ B มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม. มหาสารคาม: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.