



Wow Zone: โซนบริการ
ห้องสมุดแนวใหม่...

มัดใจวัย teen

Wow Zone: New Library
Service Zone...Tie Our
Teen's Heart

สุภาวดี เพชรชื่นสกุล, นิสาชล กาญจนพิชิต
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

วัตถุประสงค์



เพื่อส่งเสริมการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

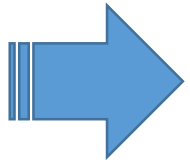


เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพา

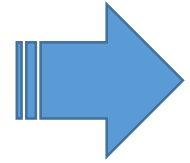


เพื่อประชาสัมพันธ์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

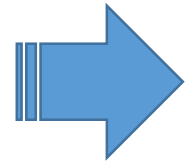
ทำไมต้องทำ **WOW!** Zone



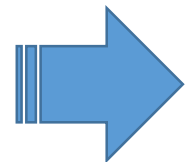
ความเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน จากการอ่านผ่านตัวอักษรในหนังสือ มาสู่การเป็นสังคมดิจิทัล



ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้



ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ทำให้ความต้องการใช้สารสนเทศจากห้องสมุดลดน้อยลง



จุดประสงค์หลักในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตได้เปลี่ยนไป จากเดิมเพื่อเข้ามาอ่านหนังสือ ศึกษา ค้นคว้าวิจัยหรือยืมทรัพยากรต่าง ๆ มาเป็นเพื่อใช้บริการพื้นที่หรือทรัพยากรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่หนังสือ

ทำไมต้องทำ **WOW!** Zone



ปีการศึกษา 2559

สำนักหอสมุดมีผู้ใช้บริการ ชั้น 1-7

จำนวน 1,486,496 คน

- ◆ เข้าใช้บริการ ชั้น 2-7 จำนวน 745,510 คน
- ◆ เข้าใช้บริการ ชั้น 1 จำนวน 740,986 คน

ทำไมต้องทำ **WOW!** Zone

พื้นที่ ชั้น 1 ไม่มีทรัพยากรสารสนเทศใดๆ ให้บริการ นอกจาก ร้านจำหน่ายอาหาร/
เครื่องดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องปรับอากาศ (บางพื้นที่) พัดลม แสงสว่าง และ Wi-Fi



ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. วางแผนการดำเนินงาน (Plan) โดยแบ่งพฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุดออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้



กลุ่มที่ 1
เข้าใช้สำนักหอสมุด
เพื่อใช้เป็นสถานที่ทำงาน
หรือกิจกรรมส่วนตัว



กลุ่มที่ 2
เข้าใช้สำนักหอสมุดเพื่อใช้
ทรัพยากรสารสนเทศ
และใช้พื้นที่หอสมุดในการทำงาน
หรือกิจกรรมส่วนตัวผสมกัน



กลุ่มที่ 3
ไม่เข้าใช้สำนักหอสมุด
แต่จะใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
ของสำนักหอสมุดผ่านทาง
ออนไลน์

ขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)

2. ปฏิบัติงาน (Do)

- 2.1 ศึกษาเอกสารด้านการบริหารห้องสมุดยุคใหม่ตามความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ
- 2.2 ศึกษาอิทธิพลของ Internet หรือบริการออนไลน์และความนิยมในการใช้ Smart Device ของคนยุคใหม่
- 2.3 ศึกษารูปแบบของเฟอร์นิเจอร์และภูมิสถาปัตยกรรมที่เหมาะสมกับห้องสมุดเดิมโดยปรับเปลี่ยน/ปรับปรุงให้น้อยหรือประหยัดแต่มีความทันสมัย

ขั้นตอนการดำเนินงาน



การมีส่วนร่วม
ของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 2.4 กำหนดบริการ กำหนดพื้นที่และวางแผนปรับปรุงพื้นที่ตามความสำคัญก่อนหลัง
- 2.5 ดำเนินการจัดทำโซนต่าง ๆ ให้เป็น Wow Zone: โซนบริการห้องสมุดแนวใหม่...
วัดใจวัย Teen โดยจัดทำโซนบริการจากการปรับปรุงบริการเดิมที่เคยมีอยู่แล้วและ
จัดทำโซนบริการใหม่เพิ่มขึ้นมา
- 2.6 ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด www.lib.buu.ac.th/
Facebook Fanpage/ Line@ และจดหมายข่าวสำนักหอสมุด (Library Friend)

ขั้นตอนการดำเนินงาน

📶 AIS 5:52 PM 45%
เพจ

"เพราะผู้ชนะ 🏆 มีเพียงแค่นึงเดียว" ถึงจะเป็นเกม แต่แข่งกันเต็มที่ ไม่มีคำว่า...ยอมแพ้
😊 มาวัดดวงกันสิว่า...ใครจะอยู่ ใครจะไป กันได้ที่ Game Zone ชั้น 2 ห้อง 200
ปล. งานนี้มาเพื่อเล่น แต่ไม่ได้มาแบบเล่นๆ นะครับ



คุณและคนอื่นๆ อีก 37 คน แชร์ 4 ครั้ง

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
เผยแพร่โดย Supawadee Saeseaw (?) · 29 พฤศจิกายน 2018 · 🌐

หยุด!! ไปเลยกับมุก"ซ่อนดาต้า" เพราะเรามีโซนใหม่ที่จะทำให้คุณได้พักผ่อน ชิล กับ "Nap Zone" โซนเจิบเพื่อให้งีบ ด้วยเก้าอี้หนังเอนแบบสบาย ในบรรยากาศสลัวๆ แค่นี้ก็สามารถเข้าสู่ #ภาวะทึ่งตัว เพื่อพักผ่อนกันได้เลยจ้า อ้อ! ให้บริการที่ชั้น 5 นะคะ



🌱 เพิ่มยอดการกดถูกใจ ความคิดเห็น และการแชร์
โปรโมทโพสต้นด้วยงบประมาณ B33 เพื่อเข้าถึงผู้คนจำนวน 520 คน

127,958 คนที่เข้ามาดู 34,704 จำนวนการมีส่วนร่วม

👍👎👏 1.4 พัน ความคิดเห็น 249 รายการ แชร์ 690 ครั้ง

👍 ถูกใจ 💬 แสดงความคิดเห็น ➦ แชร์

เพจ

จะร้องดังแค่ไหนก็ไม่ว่า เพราะหอสมุดเรามี "Libra Oke" บริการห้องคาราโอเกะ ให้คุณได้มาร้องเพลงผ่อนคลาย สบายๆ สไตล์เด็กชิล

🎤 อยาก Test ว่าคุณนักร้องเสียงเพราะหรือเพี้ยน เชิญแวะเวียนมาใช้บริการได้ที่ชั้น 6 สำนักหอสมุดนะคะ



Libra oke



👍👎👏 1.2K ความคิดเห็น 1.9K รายการ แชร์ 999 ครั้ง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

3. ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Check)

- โดยดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สัมภาษณ์และจัดเก็บสถิติการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด

4. นำผลการประเมินมาดำเนินการให้เหมาะสม (Act)

- ดำเนินการปรับปรุง/ เปลี่ยนแปลงการให้บริการโซนต่าง ๆ ตามความเหมาะสมตามข้อเสนอแนะหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการและนำผลการดำเนินงานมาแสดงให้เห็นถึงการให้บริการแบบเดิมและการบริการแบบใหม่

ผลการดำเนินงานการให้บริการโซนต่างๆ ในการบริการแบบเดิมและบริการแบบใหม่

ชื่อโซนบริการ	การบริการ (เดิม)	การบริการ (ใหม่)
1. Edutainment Zone: โซนบันเทิงศึกษา ประกอบด้วย 1.1 <u>Multimedia Room</u>: ห้องศึกษามัลติมีเดียกลุ่มและ ห้องศึกษามัลติมีเดียเดี่ยว (บริการที่ชั้น 6)	1. ให้บริการรับชมสื่อมัลติมีเดียหรือ ภาพยนตร์เพื่อการเรียนรู้และความ บันเทิง สามารถยืมสื่อจากหอสมุด หรือนำสื่อมาเองได้ 2. ห้องศึกษามัลติมีเดียเดี่ยวให้บริการ เป็นโทรทัศน์จอแก้ว ขนาด 14 นิ้ว 3. กรอบแบบฟอร์มเพื่อจองคิวเข้าใช้ บริการ	1. ให้บริการรับชมสื่อมัลติมีเดียหรือ ภาพยนตร์โดยสามารถยืมสื่อจาก สำนักหอสมุด นำสื่อมาเอง หรือชม ภาพยนตร์ผ่านเครือข่ายบริการทางธุรกิจ ที่ถูกต้องตามกฎหมาย (Netflix) เพื่อ การเรียนรู้และความบันเทิง (สำหรับห้อง ศึกษามัลติมีเดียกลุ่ม) 2. เปลี่ยนทีวีจอแก้วขนาด 14 นิ้ว เป็น โทรทัศน์จอแบน ขนาด 24 นิ้ว 3. พัฒนาระบบจองห้อง Multimedia Room โดยสามารถจองได้ออนไลน์ พร้อมระบบแจ้งเตือนทางข้อความได้



ผลการดำเนินงานการให้บริการโซนต่างๆ ในการบริการแบบเดิมและบริการแบบใหม่

ชื่อโซนบริการ	การบริการ (เดิม)	การบริการ (ใหม่)
1.2 Cyber Zone: โซนคอมพิวเตอร์เพื่อการ เรียนรู้ (บริการที่ชั้น 6) 	ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อ การเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและ ใช้สำหรับฝึกอบรมทักษะการรู้ สารสนเทศให้กับนิสิต อาจารย์และ บุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 1 ห้อง เครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 60 เครื่อง	เพิ่มจำนวนห้อง Cyber Zone เป็น 2 ห้อง คือ - Cyber Zone I ให้บริการเครื่อง คอมพิวเตอร์ จำนวน 68 เครื่อง - Cyber Zone II ให้บริการเครื่อง คอมพิวเตอร์ จำนวน 30 เครื่อง

ผลการดำเนินงานการให้บริการโซนต่างๆ ในการบริการแบบเดิมและบริการแบบใหม่

ชื่อโซนบริการ

การบริการ (เดิม)

การบริการ (ใหม่)

1.3 Mini Home Theater:
ห้องฉายภาพยนตร์
(บริการที่ชั้น 6)

ให้บริการที่นั่งชมภาพยนตร์
จำนวน 30 ที่นั่ง

เปลี่ยนที่นั่งชมภาพยนตร์ใหม่ โดยเลือก
ที่นั่งเป็นเก้าอี้โซฟาผสมกับเก้าอี้เล็กเชอร์
เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
ที่ต้องการจัดบันทึกขณะชมภาพยนตร์หรือ
สื่อบันทึกมีเดีย จำนวน 30 ที่นั่ง



ผลการดำเนินงานการให้บริการโซนต่างๆ ในการบริการแบบเดิมและบริการแบบใหม่

ชื่อโซนบริการ

1.4 Game Zone: โซนเกม (บริการที่ชั้น 2 อาคารพาณิชย์)



การบริการ (เดิม)

ให้บริการเกมต่างๆ เพื่อฝึกสมอง และเพื่อความบันเทิง โดยนำเวทีชั่วคราวมาจัดทำเป็นโซนเกม ให้บริการที่ชั้น 6 ติดกับห้อง Cyber Zone II

การบริการ (ใหม่)

1. เปลี่ยนสถานที่ให้บริการเกมโซน ที่ชั้น 2 อาคารพาณิชย์ เพื่อไม่ให้มีเสียงรบกวน ผู้ใช้บริการที่ห้อง Cyber Zone II
2. ติดตั้งวางผังสำหรับนั่งพักผ่อนหรืออ่านหนังสือได้ เพื่อสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้

ผลการดำเนินงานการให้บริการโซนต่างๆ ในการบริการแบบเดิมและบริการแบบใหม่

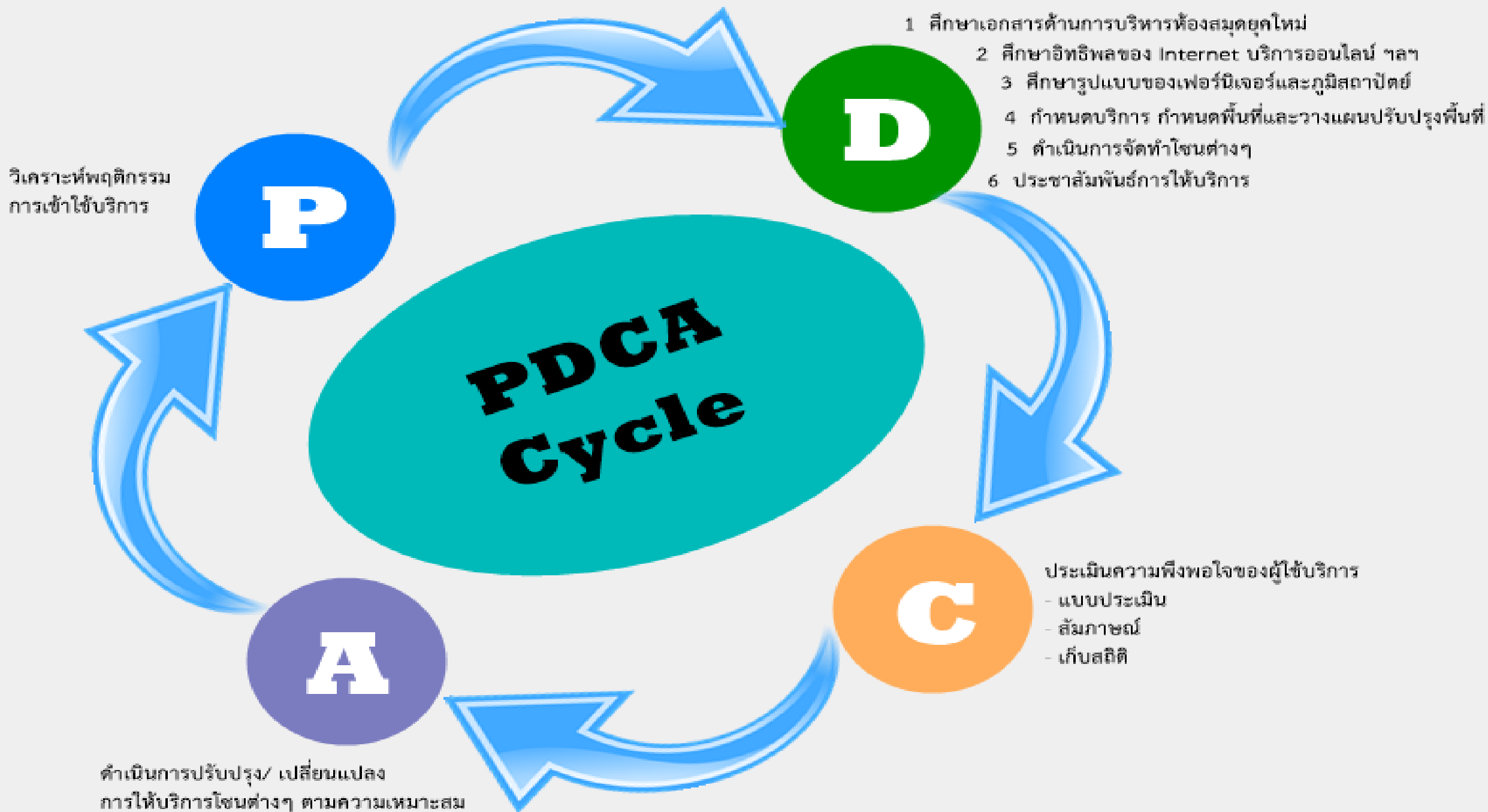
ชื่อโซนบริการ	การบริการ (เดิม)	การบริการ (ใหม่)
2. Quiet Zone for Graduate Student: โซนเงียบสำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา (บริการที่ชั้น 5) 	ให้บริการที่นั่งอ่านส่วนตัวสำหรับนิสิตระดับบัณฑิต	ปรับปรุงห้องโดยกั้นพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนของแต่ละโต๊ะ ให้สูงเท่าระดับสายตา เพื่อความเป็นส่วนตัว ปรับเปลี่ยนโต๊ะให้มีพื้นที่เหมาะกับการทำวิจัย พร้อมด้วยโคมไฟเพื่อเพิ่มแสงสว่าง

ผลการดำเนินงานการให้บริการโซนต่างๆ ในการบริการแบบเดิมและบริการแบบใหม่

ชื่อโซนบริการ	การบริการ (เดิม)	การบริการ (ใหม่)
3. Nap Zone: โซนเฝ้าย สำหรับงีบ (บริการที่ชั้น 5)	ให้บริหารที่นอนงีบสำหรับ ผู้ใช้บริการที่ต้องการพักสายตาหรือ พักผ่อนให้ผ่อนคลายจากการอ่าน หนังสือหรือทำวิจัย	ปรับปรุงห้องโดยการนำฉากมามากั้น โดยใช้ ฉากตกแต่งที่เป็นลักษณะโปร่ง ไม่ทึบ เป็น ลายฉลุสวยงาม เพื่อให้ดูเป็นส่วนตัวแต่ก็ไม่ มืดชิดจนเกินไป
		

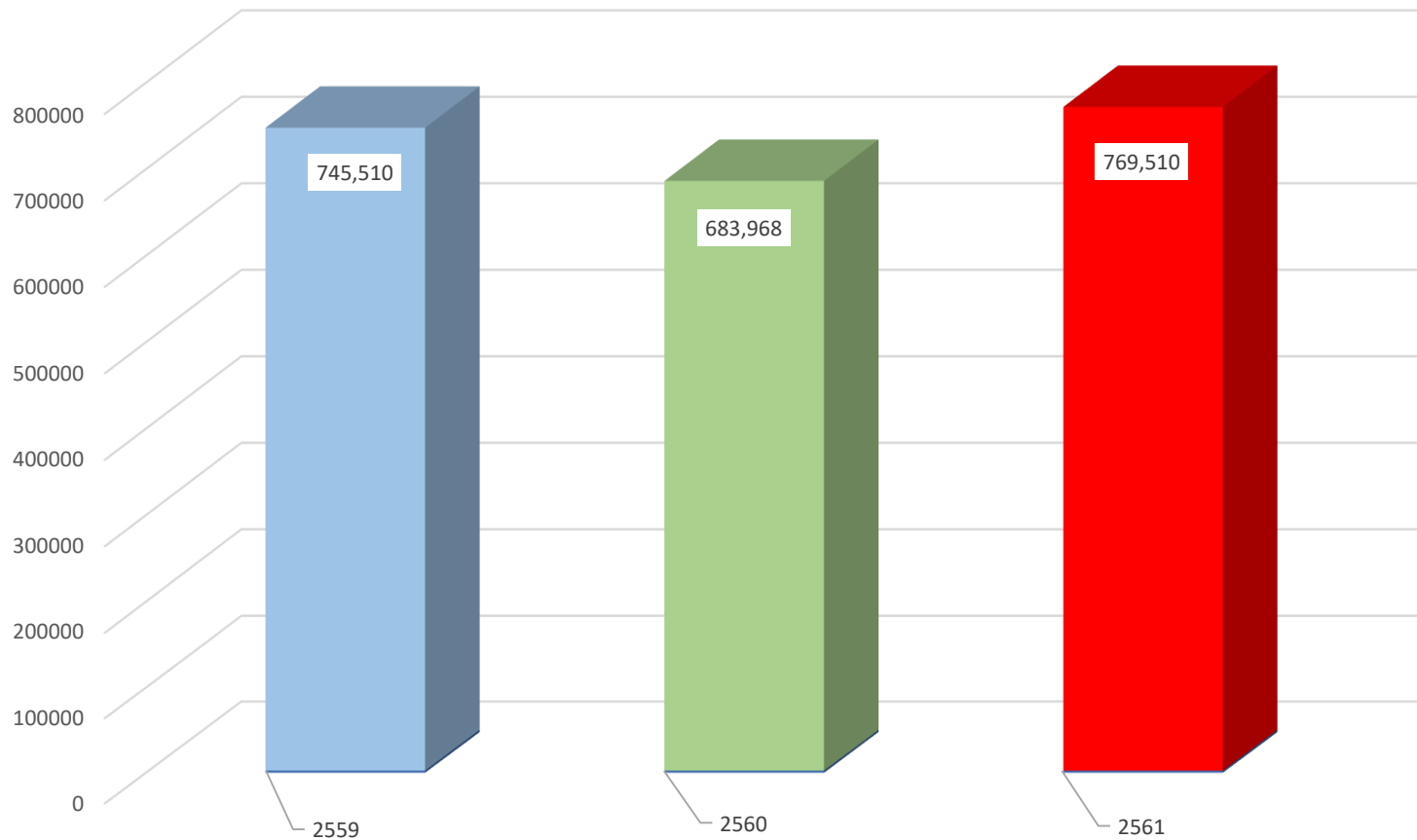
ผลการดำเนินงานการให้บริการโซนต่างๆ ในการบริการแบบเดิมและบริการแบบใหม่

ชื่อโซนบริการ	การบริการ (เดิม)	การบริการ (ใหม่)
4. LIBRA OKE: ห้องคาราโอเกะ (บริการที่ชั้น 6) 	บริการห้องร้องคาราโอเกะ เพื่อความผ่อนคลาย บริการจำนวน 1 ห้อง	ปรับปรุงระบบเสียงของห้อง LIBRA OKE ไม่ให้ดังรบกวนพื้นที่อื่น ๆ และเพิ่มจำนวน ห้อง LIBRA OKE เป็น 2 ห้อง เพื่อรองรับ การใช้งานของผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น



สรุปและอภิปรายผลการดำเนินงาน

สถิติการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (ชั้น 2-7) ปีการศึกษา 2559-2561



สรุปและอภิปรายผลการดำเนินงาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (ปีการศึกษา 2561)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	X	SD	ระดับ	อันดับ
1. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด	4.28	.68	มาก	1
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.23	.19	มาก	3
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร	4.23	.10	มาก	4
4. ความพึงพอใจด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	.24	มาก	2
5. ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร	4.18	.05	มาก	5
รวม	4.23	.15	มาก	

สรุปและอภิปรายผลการดำเนินงาน

จากผลการดำเนินงาน ในรอบปีที่ผ่านมา มีหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ได้เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานสำนักหอสมุด จำนวน 20 หน่วยงาน โดยแบ่งออกเป็นหน่วยงานภายในประเทศ 16 หน่วยงาน และหน่วยงานต่างประเทศ 4 หน่วยงาน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2562)



ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผล
ให้การเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด
เพิ่มมากขึ้น
2. ควรจัดเก็บและศึกษาสถิติ
การเข้าใช้บริการโซนต่าง ๆ
โดยเฉพาะ



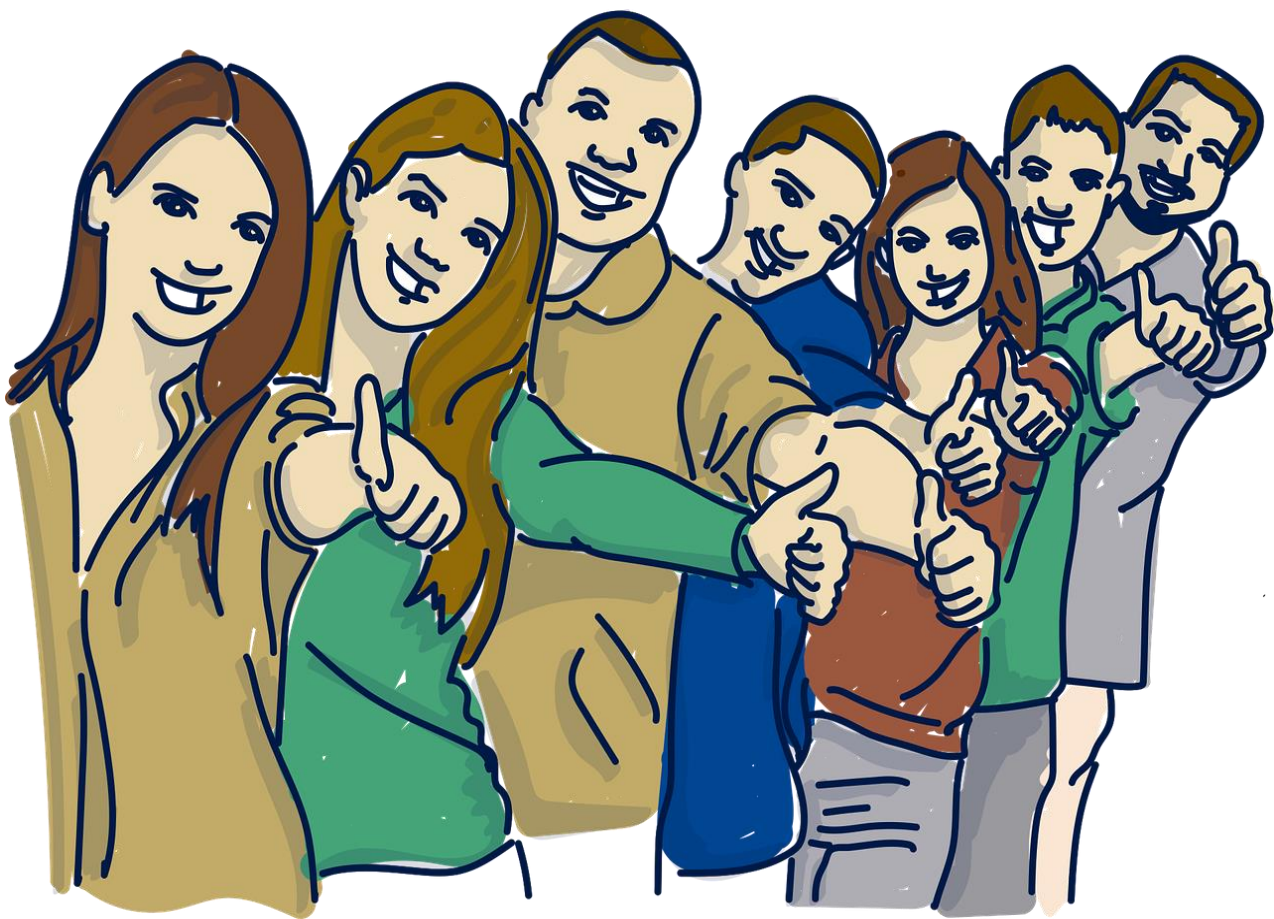
การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ



1. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และเข้าใช้บริการพื้นที่ต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด ได้อย่างสะดวกสบายและตรงกับความต้องการ
2. ผู้ใช้บริการได้รับบรรยากาศที่เหมาะสมและเอื้อต่อการเรียนรู้

การนำไปใช้ประโยชน์



ประโยชน์ต่อสำนักหอสมุด

1. สำนักหอสมุดเกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ
2. เป็นการส่งเสริมการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดและประชาสัมพันธ์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย



Thank You