

Wow Zone: โซนบริการห้องสมุดแนวใหม่...มัดใจวัย teen

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

สุภาวดี เพชรขึ้นสกุล, นิสาชล กาญจนพิชิต

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

supawadeep@go.buu.ac.th

kanjanapichit@hotmail.com

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ดำเนินการจัดการบริหารพื้นที่สำนักหอสมุดในรูปแบบ Wow Zone: โซนบริการห้องสมุดแนวใหม่...มัดใจวัย teen โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อส่งเสริมการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา และ 3) เพื่อประชาสัมพันธ์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผลจากการดำเนินงาน พบว่า สำนักหอสมุดได้จัดทำ Wow Zone: โซนบริการห้องสมุดแนวใหม่...มัดใจวัย teen จำนวน 7 โซน ดังนี้ 1) Multimedia Room: ห้องศึกษามัลติมีเดียกลุ่มและเดี่ยว 2) Cyber Zone: โซนคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้ 3) Mini Home Theater: ห้องฉายภาพยนตร์ 4) Game Zone: โซนเกม 5) Quiet Zone for Graduate Student: โซนเงียบสำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 6) Nap Zone: โซนเงียบสำหรับบิ๊ป และ 7) LIBRA OKE: ห้องคาราโอเกะ ซึ่งจากการดำเนินงาน พบว่า 1) สถิติการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด (ชั้น 2-7) ปีการศึกษา 2561 สูงกว่าสถิติการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด ปีการศึกษา 2560 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) ด้วย และ 3) มีหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศให้ความสนใจเข้าศึกษาดูงานและเยี่ยมชมสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาเพิ่มมากขึ้น ซึ่งถือเป็นการประชาสัมพันธ์สำนักหอสมุดให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย

คำสำคัญ: การบริหารจัดการพื้นที่, Wow Zone, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ABSTRACT

Burapha University Library has conducted to manage the library spaces into Wow Zone: New Library Service Zone ...Tie Our Teen's Heart. The purposes of this project are as follows: 1) To promote access to Burapha University Library services. 2) To study users' satisfaction on Burapha University Library. And 3) To promote access to Burapha University Library. Burapha University Library has done 7 zones of Wow Zone: New Zone...Tie Our Teen's Heart as follows: 1) Group and Individual Multimedia Room 2) Cyber Zone: Learning Computer Zone 3) Mini Home Theater: Movie Room 4) Game Zone 5) Quiet Zone for Graduate Student 6) Nap Zone 7) LIBRA OKE: Karaoke room. The study results found that 1) The statistics of library access (2nd - 7th floors) in academic year 2018 is higher than the statistics of library access in academic year 2017 2) The users' satisfaction to access Burapha University Library is at a high level ($\bar{X} = 4.23$) and it's considered that library users have satisfied with our location/ facilities which is at a high level ($\bar{X} = 4.24$). And 3) There are more various departments and institutions from our country and abroad that are interested in studying and visiting Burapha University Library which is promote to be well-known library.

Keyword: Area management, Wow Zone, Burapha University Library

บทนำ

จากความเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบันที่ผันจากการอ่านผ่านตัวอักษรในหนังสือ มาสู่การเป็นสังคมดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ทำให้ความต้องการใช้สารสนเทศจากห้องสมุดลดน้อยลง จุดประสงค์หลักในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตได้เปลี่ยนไป จากเดิมเพื่อเข้ามาอ่านหนังสือ ศึกษา ค้นคว้าวิจัยหรือยืมทรัพยากรต่าง ๆ มาเป็นเพื่อใช้บริการพื้นที่หรือทรัพยากรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่หนังสือ ดังนั้น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศให้แก่ นิสิต คณาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาและประชาชนทั่วไป จึงจำเป็นต้องปรับบทบาทในการให้บริการ โดยเพิ่มบริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเรียนรู้ ให้เป็น 1 ใน 5 บริการหลักของสำนักหอสมุด ได้แก่ บริการสารสนเทศ บริการสนับสนุนการวิจัย บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเรียนรู้ บริการฝึกอบรม และบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งบริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเรียนรู้ เป็นบริการที่สำนักหอสมุดจัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการศึกษา ค้นคว้าและใช้ทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยที่จัดให้แก่ นิสิตให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า และเพื่อให้การบริการเข้าถึงพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตมากที่สุด สำนักหอสมุดจึงได้จัดบริการที่เป็น Wow Zone: โซนบริการห้องสมุดแนวใหม่...มัดใจวัย teen ซึ่งถือเป็นความท้าทายในการเปลี่ยนพื้นที่ห้องสมุดจากหน่วยงานที่มีแต่หนังสือหรือข้อมูลไปสู่ห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้ห้องสมุด ให้ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจจากการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดและเพื่อประชาสัมพันธ์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อประชาสัมพันธ์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. วางแผนการดำเนินงาน (Plan)

ดำเนินการวิเคราะห์พฤติกรรมการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า สถิติการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด ปีการศึกษา 2559 มีผู้เข้าใช้บริการในพื้นที่ชั้น 1 (Learning Common) จำนวน 740,986 คน และ เข้าใช้บริการพื้นที่ชั้น 2-7 จำนวน 745,510 คน (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา, 2561) จากจำนวนผู้เข้าใช้บริการหอสมุดดังกล่าว สามารถแบ่งพฤติกรรมการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 เข้าใช้สำนักหอสมุดเพื่อใช้เป็นสถานที่ทำงานหรือกิจกรรมส่วนตัว

กลุ่มที่ 2 เข้าใช้สำนักหอสมุดเพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และ ใช้พื้นที่หอสมุดในการทำงานหรือกิจกรรมส่วนตัวผสมกัน

กลุ่มที่ 3 ไม่เข้าใช้สำนักหอสมุดแต่จะใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดผ่านทางออนไลน์

จากการวิเคราะห์พฤติกรรมการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ นอกจากจะเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดเพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศแล้ว ยังเข้ามาใช้พื้นที่ของหอสมุดทำกิจกรรมส่วนตัวด้วยเช่นกัน

2. ปฏิบัติงาน (Do)

2.1 ศึกษาเอกสารด้านการบริหารห้องสมุดยุคใหม่ ตามความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

2.2 ศึกษาอิทธิพลของ Internet หรือบริการออนไลน์และความนิยมในการใช้ Smart Device ของคนยุคใหม่

2.3 ศึกษารูปแบบของเฟอร์นิเจอร์และภูมิสถาปัตยกรรม ที่เหมาะสมกับห้องสมุดเดิม โดยปรับเปลี่ยน/ปรับปรุงให้น้อยหรือประหยัดแต่มีความทันสมัย

2.4 กำหนดบริการ กำหนดพื้นที่และวางแผนปรับปรุงพื้นที่ตามความสำคัญก่อนหลัง โดยใช้หลักแนวคิดของพื้นที่การทำงานร่วมกันของห้องสมุด ซึ่ง ปราณี อัครภูษิตกุล (2561, น. 11-12) ได้สรุปประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับพื้นที่การทำงานร่วมกันของห้องสมุดในต่างประเทศและในประเทศ ดังต่อไปนี้

2.4.1 ความต้องการใช้พื้นที่ห้องสมุด ผู้ใช้ในศตวรรษที่ 21 มิได้ต้องการใช้พื้นที่ห้องสมุดเพียงเพื่อเข้ามาอ่าน หรือ ยืม-คืนหนังสือเท่านั้น แต่ยังต้องการใช้พื้นที่ห้องสมุดเพื่อทำกิจกรรมอื่นอีก เช่น การดูหนังสือ เป็นสถานที่นัดพบสำหรับผู้ประกอบการ และนักธุรกิจขนาดเล็กร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นตลอดจนการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ให้ความบันเทิงจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในต่างประเทศห้องสมุดบางแห่งใช้พื้นที่นี้เพื่อการชุมนุมหาเสียงสำหรับนักการเมืองท้องถิ่นอีกด้วย เป็นต้น

2.4.2 พื้นที่การทำงานร่วมกันของห้องสมุด

2.4.2.1 การบริหารจัดการพื้นที่การทำงานร่วมกันมีทั้งการจัดพื้นที่แบบเปิด ขนาดพื้นที่ใช้สอยมากน้อยแตกต่างกันไปเป็นมุมหนึ่งหรือชั้นหนึ่งของห้องสมุด ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ใช้พื้นที่โดยรวมของห้องสมุดงบประมาณ และการสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับห้องสมุด ซึ่งได้แก่ ผู้ใช้ในชุมชน องค์กร หรือสถาบันนั้น ๆ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด เป็นต้น

2.4.2.2 ครุภัณฑ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา เคา์เตอร์ ตู้เก็บสัมภาระ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย กระดานอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องพิมพ์สามมิติ เครื่องตัดเลเซอร์ อุปกรณ์เทคโนโลยีอื่นที่ควรมีประกอบในห้องปฏิบัติการต่าง ๆ

2.4.2.3 ผู้ให้บริการ ได้แก่ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการ อาสาสมัครทั่วไป และผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

2.4.2.4 ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการพื้นที่การทำงานร่วมกันของห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่ ได้แก่ นักเรียน นักธุรกิจ นักลงทุน ผู้ประกอบอาชีพอิสระและประชาชนทั่วไป ผู้ใช้บริการห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่จะเป็นบุคลากรขององค์กรนั้น ๆ ขณะที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาผู้ให้บริการส่วนใหญ่ คือ นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรในสถาบัน

2.4.2.5 การจัดบริการผู้ใชสามารถใช้บริการพื้นที่นี้ควบคู่ไปกับการใช้บริการของห้องสมุด ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการให้คำปรึกษาชี้แนะแหล่งสารสนเทศ บริการแนะนำการวิจัย บริการคัดเลือกสารสนเทศ บริการร้านเครื่องดื่ม อาหารว่าง เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังศึกษาวิธีการจัดห้องสมุดของ ดร. เคลาส์ อูลริช แวร์เนอร์ ที่ระบุ 10 เคล็ดลับจัดพื้นที่ห้องสมุดให้ “ว้าว!” ดังนี้ (แวร์เนอร์, 2558, น. 193-197)

1. เหมาะสมกับการใช้งาน (Functional)
2. ปรับเปลี่ยนได้ (Adaptable)
3. เข้าถึงได้ง่ายและเชิญชวนให้เข้า (Accessible and inviting)
4. หลากหลาย (Varied)
5. มีปฏิสัมพันธ์ (Interactive)
6. จูงใจและกระตุ้น (Motivating and stimulating)

7. สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม (Environmentally suitable)

8. ปลอดภัยและมั่นคง (Safe and secure)

9. มีประสิทธิภาพ (Efficient)

10. เหมาะสมกับ ICT (Suitable for ICT)

2.5 ดำเนินการจัดทำโซนต่าง ๆ ดังนี้

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ดำเนินการจัดทำโซนบริการที่เป็น Wow Zone: โซนบริการห้องสมุดแนวใหม่...วัดใจวัย Teen ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560-ปัจจุบัน โดยจัดทำโซนบริการจากการปรับปรุงบริการเดิมที่เคยมีอยู่แล้วและจัดทำโซนบริการใหม่เพิ่มขึ้นมา ดังนี้

2.5.1 Edutainment Zone: โซนบันเทิงศึกษา ประกอบไปด้วย

2.5.1.1 Multimedia Room: ห้องศึกษามัลติมีเดียกลุ่มและเดี่ยว ให้บริการรับชมสื่อมัลติมีเดียหรือภาพยนตร์

2.5.1.2 Cyber Zone: โซนคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้ ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.5.1.3 Mini Home Theater: ห้องฉายภาพยนตร์ ให้บริการรับชมสื่อมัลติมีเดียหรือภาพยนตร์

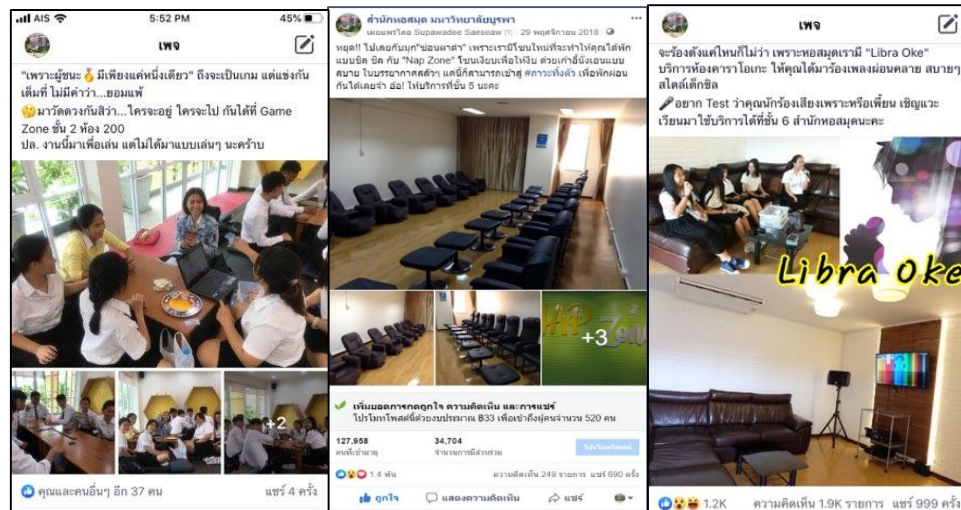
2.5.1.4 Game Zone: โซนเกม ให้บริการเกมต่าง ๆ เพื่อฝึกสมองและเพื่อความบันเทิง เช่น เกมซูโดกุ (Sudoku) เกมต่ออักษรไขว้ 2 ภาษา เกมเศรษฐี เกมริชรวายพลิกสื่อ เป็นต้น

2.5.2 Quiet Zone for Graduate Student: โซนเงียบสำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา (ห้องบัณฑิตศึกษา) ให้บริการที่นั่งอ่านส่วนตัวสำหรับนิสิตระดับบัณฑิต

2.5.3 Nap Zone: โซนเงียบสำหรับงีบ ให้บริการที่นอนงีบสำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการพักสายตาหรือพักผ่อนให้ผ่อนคลายจากการอ่านหนังสือหรือทำวิจัย

2.5.4 LIBRA OKE: ห้องคาราโอเกะ บริการห้องร้องคาราโอเกะ เพื่อความผ่อนคลาย

2.6 ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด www.lib.buu.ac.th, Facebook Fanpage, Line@ และจดหมายข่าวสำนักหอสมุด (Library Friend)



ภาพที่ 1 การประชาสัมพันธ์บริการเกมต่าง ๆ

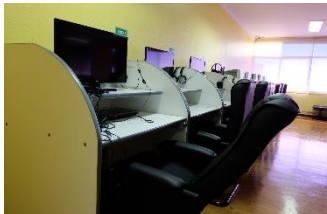
3. ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Check)

นอกจากการประชาสัมพันธ์การใช้บริการ Wow Zone: โซนบริการห้องสมุดแนวใหม่...มัดใจ วัย Teen ตามช่องทางต่าง ๆ แล้ว สำนักหอสมุดยังได้จัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยดำเนินการจัดทำแบบ ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สังเกต สัมภาษณ์และจัดเก็บสถิติการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด เพื่อนำผลการ ประเมิน ข้อเสนอแนะและข้อมูลการเข้าใช้บริการมาวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการต่อไป

4. นำผลการประเมินมาดำเนินการให้เหมาะสม (Act)

สำนักหอสมุด ดำเนินการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงการให้บริการโซนต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ตามข้อเสนอแนะหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการและนำผลการดำเนินงานมาแสดงให้เห็นถึงการให้บริการแบบเดิมและ การบริการแบบใหม่ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการดำเนินงานการให้บริการโซนต่าง ๆ ในการบริการแบบเดิมและบริการแบบใหม่

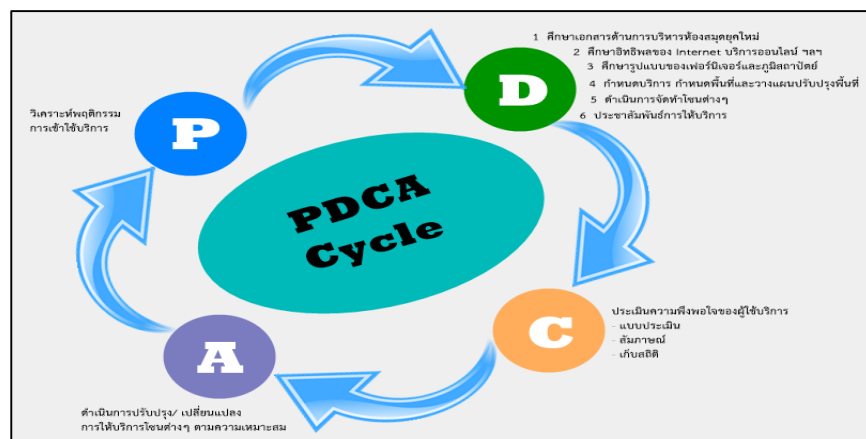
ชื่อโซนบริการ	การบริการ (เดิม)	การบริการ (ใหม่)
1. Edutainment Zone: โซนบันเทิง ศึกษา ประกอบด้วย 1.1 Multimedia Room: ห้อง ศึกษามัลติมีเดียกลุ่มและ ห้องศึกษามัลติมีเดียเดี่ยว (บริการที่ชั้น 6)  	1. ให้บริการรับชมสื่อมัลติมีเดีย หรือภาพยนตร์ เพื่อการเรียนรู้และ ความบันเทิง สามารถยืมสื่อจาก สำนักหอสมุดหรือนำสื่อ มาเองได้ 2. ห้องศึกษามัลติมีเดียเดี่ยว ให้บริการเป็นโทรทัศน์จอแก้ว ขนาด 14 นิ้ว 3. กรอบแบบฟอร์มเพื่อจองคิวเข้า ใช้บริการ	1. ให้บริการรับชมสื่อมัลติมีเดีย หรือภาพยนตร์ โดยสามารถยืมสื่อ จากสำนักหอสมุด นำสื่อมาเอง หรือชมภาพยนตร์ผ่านเครือข่าย บริการทางธุรกิจที่ถูกต้องตาม กฎหมาย (Netflix) เพื่อการเรียนรู้ และความบันเทิง (สำหรับห้องศึกษามัลติมีเดียกลุ่ม) 2. เปลี่ยนทีวีจอแก้วขนาด 14 นิ้ว เป็นโทรทัศน์จอแบน ขนาด 24 นิ้ว 3. พัฒนาระบบจองห้อง Multimedia Room โดยสามารถ จองได้ออนไลน์ พร้อมระบบแจ้ง เตือนทางข้อความได้
1.2 Cyber Zone: โซน คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้ (บริการที่ชั้น 6) 	ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อ การเรียนรู้ผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตและใช้สำหรับฝึกอบรม ทักษะการรู้สารสนเทศให้กับนิสิต อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัย บูรพา จำนวน 1 ห้อง เครื่อง คอมพิวเตอร์ จำนวน 60 เครื่อง	เพิ่มจำนวนห้อง Cyber Zone เป็น 2 ห้อง คือ - Cyber Zone I ให้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ 68 เครื่อง - Cyber Zone II ให้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ 30 เครื่อง

ตารางที่ 1 แสดงผลการดำเนินงานการให้บริการโซนต่าง ๆ ในการบริการแบบเดิมและบริการแบบใหม่
(ต่อ)

ชื่อโซนบริการ	การบริการ (เดิม)	การบริการ (ใหม่)
1.3 Mini Home Theater: ห้อง ฉายภาพยนตร์ (บริการที่ชั้น 6) 	3. ให้บริการที่นั่งชมภาพยนตร์ จำนวน 30 ที่นั่ง	3. เปลี่ยนที่นั่งชมภาพยนตร์ใหม่ โดยเลือกที่นั่งเป็นเก้าอี้โซฟาผสมกับ เก้าอี้เล็กเชอร์เพื่ออำนวยความสะดวก สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการ จดบันทึกขณะชมภาพยนตร์หรือสื่อ มัลติมีเดีย จำนวน 30 ที่นั่ง
1.4 Game Zone: โซนเกม (บริการที่ชั้น 2 อาคารรมณีย์) 	ให้บริการเกมต่างๆ เพื่อฝึกสมอง และเพื่อความบันเทิง โดยนำเวที ชั่วคราวมาจัดทำเป็นโซนเกม ให้บริการที่ชั้น 6 ติดกับห้อง Cyber Zone II	1. เปลี่ยนสถานที่ให้บริการเกมโซน ที่ชั้น 2 อาคารรมณีย์ เพื่อไม่ให้มี เสียงรบกวนผู้ให้บริการที่ห้อง Cyber Zone II 2. ติดตั้งรองนั่งสำหรับนั่งพักผ่อน หรืออ่านหนังสือได้ เพื่อสร้าง บรรยากาศแห่งการเรียนรู้
2. Quiet Zone for Graduate Student: โซนเงียบสำหรับนิสิตระดับ บัณฑิตศึกษา (บริการที่ชั้น 5) 	ให้บริการที่นั่งอ่านส่วนตัวสำหรับ นิสิตระดับบัณฑิต	ปรับปรุงห้องโดยกันพื้นที่ให้เป็น สัดส่วนของแต่ละโต๊ะ ให้สูงเท่าระดับ สายตา เพื่อความเป็นส่วนตัว ปรับเปลี่ยนโต๊ะให้มีพื้นที่เหมาะกับการ ทำวิจัย พร้อมด้วยโคมไฟเพื่อ เพิ่มแสงสว่าง

ตารางที่ 1 แสดงผลการดำเนินงานการให้บริการโซนต่าง ๆ ในการบริการแบบเดิมและบริการแบบใหม่ (ต่อ)

ชื่อโซนบริการ	การบริการ (เดิม)	การบริการ (ใหม่)
3. Nap Zone: โซนเอนนอน สำหรับบิ๊บ (บริการที่ชั้น 5) 	ให้บริการที่นอนเอนนอนสำหรับ ผู้ใช้บริการที่ต้องการพักผ่อนหรือ พักผ่อนให้ผ่อนคลายจากการอ่าน หนังสือหรือทำวิจัย	ปรับปรุงห้องโดยการนำฉากม่าน โดยใช้ฉากตกแต่งที่เป็นลักษณะ โปรง ไม่ทึบ เป็นลายฉลุสวยงาม เพื่อให้ดูเป็นส่วนตัวแต่ก็ไม่มืดชิด จนเกินไป
4. LIBRA OKE: ห้องคาราโอเกะ (บริการที่ชั้น 6) 	บริการห้องร้องคาราโอเกะ เพื่อ ความผ่อนคลาย บริการ จำนวน 1 ห้อง	ปรับปรุงระบบเสียงของห้อง LIBRA OKE ไม่ให้ดังรบกวนพื้นที่อื่น ๆ และเพิ่มจำนวนห้อง LIBRA OKE เป็น 2 ห้อง เพื่อรองรับการใช้งาน ของผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น



ภาพที่ 2 วงจรการปฏิบัติงาน PDCA

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

1. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ดำเนินการจัด Wow Zone: โซนบริการห้องสมุดแนวใหม่... วัตใจวัย Teen ตั้งแต่ปี 2560-ปัจจุบัน จำนวน 7 โซน ดังนี้ 1) Multimedia Room: ห้องศึกษามัลติมีเดียกลุ่มและเดี่ยว 2) Cyber Zone: โซนคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้ 3) Mini Home Theater: ห้องฉายภาพยนตร์ 4) Game Zone: โซนเกม 5) Quiet Zone for Graduate Student: โซนเงียบสำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 6) Nap Zone: โซนเงียบสำหรับงีบ และ 7) LIBRA OKE: ห้องคาราโอเกะ ซึ่งจากการดำเนินงาน พบว่า สถิติการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (ชั้น 2-7) ในปีการศึกษา 2559-2561 ดังตารางที่ 2

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

ปีการศึกษา	2559	2560	2561
จำนวนผู้เข้าใช้บริการ (คน)	745,510	683,968	769,510

จากตารางที่ 2 จะพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (ชั้น 2-7) ในปีการศึกษา 2561 มีจำนวน 769,510 คน ซึ่งสูงกว่าผู้เข้าใช้บริการในปีการศึกษา 2559 (จำนวน 745,510 คน) และผู้เข้าใช้บริการในปีการศึกษา 2560 (จำนวน 683,968 คน)

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สำนักหอสมุดได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีการศึกษา 2561 จำนวน 400 คน โดยผลการประเมิน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	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	

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) ซึ่งเป็นอันดับที่ 2 รองจากความพึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุดเท่านั้นเอง

3. ประชาสัมพันธ์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

จากการดำเนินงานจัดทำ Wow Zone: โซนบริการห้องสมุดแนวใหม่...มัดใจวัย Teen พบว่าในรอบปีที่ผ่านมา (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2562) มีหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ได้เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานสำนักหอสมุด จำนวน 20 หน่วยงาน โดยแบ่งออกเป็นหน่วยงานภายในประเทศ 16 หน่วยงาน และหน่วยงานต่างประเทศ 4 หน่วยงาน



ภาพที่ 3 การเยี่ยมชมศึกษาดูงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

อภิปรายผล

Wow Zone: โซนบริการห้องสมุดแนวใหม่...มัดใจวัย teen สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

การจัดการบริหารพื้นที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยการจัดทำ Wow Zone: โซนบริการห้องสมุดแนวใหม่...มัดใจวัย teen ส่งผลให้จำนวนผู้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดเพิ่มมากขึ้นจากปีที่ผ่านมา

เนื่องจากสำนักหอสมุดได้มีการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของสำนักหอสมุด พบว่า พฤติกรรมของผู้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดได้เปลี่ยนไปจากเดิม คือ ไม่ได้เข้ามาเพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดเท่านั้น แต่จะเข้ามาใช้พื้นที่หรือบริการอื่น ๆ ของหอสมุดเพื่อทำกิจกรรมส่วนตัว รวมทั้งการเข้าใช้สารสนเทศของสำนักหอสมุดโดยที่ไม่ได้เข้ามาที่สำนักหอสมุดด้วยเช่นกัน จากผลการศึกษา นอกจากจะทำให้ทราบถึงจำนวนผู้เข้าใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นจากการให้บริการ Wow Zone: โซนบริการห้องสมุดแนวใหม่...มัดใจวัย teen ซึ่งสอดคล้องกับปราชญ์ อัสวภูษิตกุล (2561, บทคัดย่อ) ที่กล่าวไว้ว่า ศตวรรษที่ 21 เทคโนโลยีสื่อสารและโทรคมนาคมมีบทบาทต่อการดำรงอยู่ของห้องสมุดเป็นอย่างยิ่ง ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ต้องเดินทางมายังห้องสมุด ดังนั้น เพื่อให้ห้องสมุดยังคงดำรงอยู่ได้นอกจากการเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ห้องสมุดต้องมีการปรับเปลี่ยนพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพอย่างเร่งด่วน เพื่อเป็นการเชิญชวนผู้ใช้เข้ามาใช้พื้นที่ห้องสมุด ห้องสมุดต้องเพิ่มพื้นที่การทำงานร่วมกันเพื่อกิจกรรมที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงความต้องการใช้พื้นที่ของผู้ใช้เป็นสำคัญ การจัดพื้นที่ให้มีความยืดหยุ่นในการใช้งาน การออกแบบที่ดึงดูดโน้มน้าวให้ผู้ใช้เกิดการเรียนรู้ มีจินตนาการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ทำงานร่วมกัน

ได้อย่างสนุกสนานและสะดวกสบายแล้ว ยังส่งผลให้ผู้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดในภาพรวมและในด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก รวมทั้งส่งผลถึงจำนวนผู้เข้ามาศึกษาเยี่ยมชมสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้การเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดเพิ่มมากขึ้น
2. ควรจัดเก็บและศึกษาสถิติการเข้าใช้บริการโซนต่าง ๆ โดยเฉพาะ

การนำไปใช้ประโยชน์

การจัดการบริหารพื้นที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยการจัดทำ Wow Zone: โซนบริการห้องสมุดแนวใหม่...มัดใจวัย teen สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ดังนี้

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและเข้าใช้บริการพื้นที่ต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดได้อย่างสะดวกสบายและตรงกับความต้องการ

2. ผู้ใช้บริการได้รับบรรยากาศที่เหมาะสมและเอื้อต่อการเรียนรู้

ประโยชน์ต่อสำนักหอสมุด

1. สำนักหอสมุดเกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ
2. เป็นการส่งเสริมการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดและประชาสัมพันธ์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย

รายการอ้างอิง

- ปราณี อัครภูษิตกุล. (2561). พื้นที่การทำงานร่วมกันของห้องสมุด. *วารสารห้องสมุด*, 62(1), 1-15.
- มหาวิทยาลัยบูรพา, สำนักหอสมุด. (2561). *รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX*. ชลบุรี: ผู้แต่ง.
- แวร์เนอร์. (2558). 10 เคล็ดลับจัดพื้นที่ห้องสมุดให้ "ว้าว!" ประสบการณ์จากเยอรมนี. ใน วัฒนชัย วินิจจะกุล (บ.ก.), *คิดค้นโลก: ทำลายกระบวนทัศน์ว่าด้วยอนาคตห้องสมุดและการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21*. (น. 193-197). กรุงเทพฯ: สำนักงานอุทยานการเรียนรู้.