



# คู่มืองานบริการแหล่งเรียนรู้

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)



## คำนำ

คู่มืองานด้านบริการในแหล่งเรียนรู้ของ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) หรือ สบร. จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางและข้อมูลที่สำคัญในการให้บริการและการรับบริการ กล่าวคือเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการทั้งที่เป็นสมาชิกและทั่วไป เพื่อให้การดำเนินงานบริการมีประสิทธิภาพ คุณภาพ และประสิทธิผลบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการให้บริการ

เดือนพฤษภาคม 2561

# สารบัญ

หน้า

<b>1.</b>	<b>อุทยานการเรียนรู้ (TK park)</b>	
1.1	สถานที่ให้บริการ	1
1.2	เวลาเปิดให้บริการ	1
1.3	พื้นที่ให้บริการ	1
1.4	สมัครสมาชิกห้องสมุด TK park	2
	1) หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต	2
	(1) คุณสมบัติของผู้มีสิทธิสมัครเป็นสมาชิก	2
	(2) หลักฐานการสมัครสมาชิก	3
	(3) การต่ออายุสมาชิก / การเปลี่ยนบัตร	3
	(4) การสมัครบัตรผ่านชั่วคราว	3
	2) ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ	3
	• ระยะเวลาในการดำเนินการรวม	3
	• รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ	4
	• ค่าธรรมเนียม	4
1.4	ยืม-คืนหนังสือห้องสมุด TK park	4
	1) หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ การและในการพิจารณาอนุญาตยืมหนังสือ	4
	2) ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ	5
	• ระยะเวลาในการดำเนินการรวม	5
	• รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ	5
	• ค่าธรรมเนียม	6
<b>2.</b>	<b>มิวเซียมสยาม</b>	<b>6</b>
2.1	สถานที่ให้บริการ	6
2.2	เวลาเปิดให้บริการ	6
2.3	พื้นที่ให้บริการ	6
2.4	การเข้าชมนิทรรศการหลักมิวเซียมสยาม	8
	1) หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต	8
	2) ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ	8
	• ระยะเวลาในการดำเนินการรวม	8
	• รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ	8
	• ค่าธรรมเนียม	8
<b>3.</b>	<b>ช่องทางกรรเรียน แนะนำบริการ</b>	<b>9</b>
<b>4.</b>	<b>ประเมินผลงานบริการ</b>	<b>9</b>

# คู่มืองานบริการในแหล่งเรียนรู้ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) หรือ สบร. จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2547 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2547 มีลักษณะการดำเนินงานเป็นองค์กรภาครัฐสมัยใหม่มีแนวคิดหลักการกระจายโอกาส และการจัดการทุนทางปัญญาให้กับสังคมไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาสแสวงหาหรือเข้าถึงความรู้ในสาขาต่าง ๆ ได้ และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในคลังสมอง โดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมทั้ง มีการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ผ่านระบบการเรียนรู้สาธารณะ

การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ในปัจจุบัน สบร. มีแหล่งบริการให้ความรู้ 2 แห่ง ได้แก่ อุทยานการเรียนรู้ หรือ TK park ตั้งอยู่ ณ ชั้น 8 ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์ ราชประสงค์ และมิวเซียมสยาม ซึ่งเป็นพิพิธภัณฑ์ในรูปแบบ Discovery Museum ตั้งอยู่อาคารกระทรวงพาณิชย์ ถนนสนามไชย เขตพระนคร โดยมีหลักเกณฑ์ วิธีการ ช่องทางการให้บริการ ขั้นตอน ระยะเวลา ส่วนงานที่รับผิดชอบ และช่องทางการร้องเรียน รวมทั้งวิธีการประเมินผล ดังนี้

## 1. อุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

**1.1 สถานที่ให้บริการ** อุทยานการเรียนรู้ อาคารศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 8 Dazzle Zone เลขที่ 4 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร 02-257-4300 ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน

**1.2 เวลาเปิดให้บริการ** วันอังคาร - วันอาทิตย์ เวลา 10:00 - 20:00 น. ปิดบริการทุกวันจันทร์ และวันที่สำนักงานประกาศหยุดทำการ

**1.3 พื้นที่บริการ** พื้นที่บริการทั้งสิ้น 3,700 ตารางเมตร ประกอบด้วย

1) **ห้องสมุดมีชีวิต** ให้บริการค้นคว้าข้อมูล แลกเปลี่ยนความรู้ ด้วยหนังสือและสื่อมัลติมีเดียหลากหลาย อาทิ หนังสือ วารสาร สื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ทั้งไทยและสากล และเกมสร้างสรรค์ต่างๆ

2) **ห้อง Mind Room** เป็นจุดนัดพบเพื่อจุดประกายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของคนรุ่นใหม่ที่น่าสนใจเรียนรู้ ตามแนวทาง “เศรษฐกิจสร้างสรรค์” เช่น สถาปัตยกรรม ศิลปการแสดง แฟชั่น ภาพยนตร์ ดนตรี

3) **ห้องเด็ก** เป็นห้องที่สามารถเรียนรู้สนุกได้ในบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับวัย ทั้งในสระน้ำความรู้ บ้านต้นไม้ และบันไดรักการอ่าน โดยมีการจัดกิจกรรมสร้างสรรค์ที่น่าสนใจให้ได้เรียนรู้ อย่างสนุกสนาน เช่น กิจกรรมฝึกทักษะการเรียนรู้แบบบูรณาการ พัฒนาสมองรูปแบบ *Brain-Based Learning*

4) **ห้องเจียบ** เป็นพื้นที่มุมสงบสำหรับผู้ที่ต้องการใช้สมาธิในการอ่านและการค้นคว้าหาข้อมูล สาระ ความรู้ จากหนังสืออ้างอิง

5) **ห้องสมุดดนตรี** เป็นมุมสร้างสรรค์ทางดนตรีที่มีทั้งหนังสือ, *iPod*, *TK Music Library* และเครื่องดนตรีให้ลองสัมผัส พื้นที่ที่เปิดโอกาสให้ได้ ร้อง เล่น ฟัง และค้นคว้าข้อมูลทางด้านดนตรีทุกประเภทจากทุกมุมโลก เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ทางด้านดนตรี

6) **ห้องสมุดไอที** เป็นพื้นที่สำหรับส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ด้านไอที พร้อมด้วยหนังสือและสื่อความรู้ *IT* ที่หลากหลาย รวมทั้งให้บริการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อการฝึกฝนทักษะด้านไอทีด้วยตนเอง

7) **ศูนย์การเรียนรู้นอกประสงค์** เป็นพื้นที่นอกประสงค์สำหรับการเรียนรู้ ไม่ว่าจะเป็น การสัมมนา การอบรมเชิงปฏิบัติการ รวมถึงการเรียนรู้เชิงสาระบันเทิง ทั้งการแสดงดนตรี ละครเวที และ ศิลปะการแสดงแขนงต่างๆ

8) **ลานสานฝัน** เป็นพื้นที่เปิดกว้างสำหรับทุกวัย ในการแสดงความสามารถ ผลงาน ความคิด และกิจกรรมสร้างสรรค์ทุกประเภท ทั้งการร้องเพลง เล่นละคร การเต้นรำและสารพันกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เพื่อต่อยอดการเรียนรู้อย่างไม่หยุดนิ่ง พร้อมด้วยอุปกรณ์แสง เสียง ที่ได้มาตรฐาน

9) **ห้องฉายภาพยนตร์** ห้องจัดฉายภาพยนตร์ หนังสั้น แอนิเมชัน เพื่อให้เด็กและเยาวชน ได้เรียนรู้ทักษะผ่านประสบการณ์จริงกับภาพยนตร์คุณภาพ ทั้งของไทยและต่างประเทศ และผลงานสร้างสรรค์ของเยาวชนคนรุ่นใหม่โดยไร้ขีดจำกัดทางจินตนาการ พร้อมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับวิทยากรเพื่อเพิ่มพูนภูมิปัญญา

10) **ชาวดัง** ห้องบันทึกเสียงมาตรฐานสากลในระบบดิจิทัล เพื่อรองรับการสร้างสรรค์สื่อคุณภาพหลากหลายประเภท เช่น ซ้อมดนตรี บันทึกเสียง ตลอดจนจัดทำหนังสือเสียงสำหรับผู้พิการทางสายตา

11) **ศูนย์อบรมไอที** เป็นพื้นที่อบรมไอทีด้วยหลักสูตรการฝึกอบรมที่หลากหลายเปิดกว้างสำหรับเยาวชน และบุคคลทั่วไป จนถึงผู้สูงอายุ เน้นการปฏิบัติจริงตั้งแต่การใช้งานคอมพิวเตอร์หรือการใช้งานอินเทอร์เน็ตขั้นพื้นฐาน จนถึงการทำแอนิเมชัน

#### 1.4 สมาชิกห้องสมุด TK park

1) **หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต**

(1) คุณสมบัติของผู้มีสิทธิสมัครเป็นสมาชิก

(1.1) บุคคลสัญชาติไทย ที่มีอายุตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป

(1.2) ชาวต่างประเทศ (คนต่างด้าว) ที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ใน

ราชอาณาจักรเป็นการถาวร, มีใบอนุญาตทำงาน, หลักฐานการเสียภาษี ในประเทศไทย หรือหนังสือเดินทางใดอย่างหนึ่ง และมีอายุตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป

- (2) หลักฐานการสมัครสมาชิก
  - (2.1) การสมัครสมาชิกต้องเตรียมบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนา ทะเบียนบ้าน หรือหนังสือเดินทางอย่างใดอย่างหนึ่ง
  - (2.2) การสมัครสมาชิกของผู้มีอายุต่ำกว่า 15 ปี ให้ใช้เลขประจำตัวประชาชน ที่ปรากฏในทะเบียนบ้าน
  - (2.3) ชาวต่างประเทศที่สมัครสมาชิกในอัตราประชาชนทั่วไป ต้องแสดง หนังสือเดินทางพร้อมกับใบอนุญาตถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยเป็นการถาวร หรือใบอนุญาตทำงานในประเทศไทยอย่างใดอย่างหนึ่ง
- (3) การต่ออายุสมาชิก / การเปลี่ยนบัตร
  - (3.1) การต่ออายุ สามารถต่ออายุบัตรก่อน หรือหลังบัตรหมดอายุได้ไม่เกิน 180 วัน โดยใช้บัตรเดิมได้ไม่เกิน 3 ครั้ง
  - (3.2) TK park รับประกันบัตรที่เกิดจากการชำรุด หรือชำรุดในระยะเวลา 1 เดือนนับจากวันที่ออกบัตร โดยการเปลี่ยนบัตรใหม่
  - (3.3) กรณีบัตรหาย กรุณาแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่ออายัดบัตร และออกบัตรสมาชิก ใหม่ในอัตราค่าต่ออายุสมาชิก
- (4) การสมัครบัตรผ่านชั่วคราว (One Day Pass)
  - (4.1) แจ้งชื่อ-สกุล หรือยื่นบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อลงทะเบียนที่จุดบริการ ชำระค่าบัตรผ่านชั่วคราว
  - (4.2) รับบัตรผ่านชั่วคราว One Day Pass (อายุบัตร 1 วัน)
  - (4.3) คืนบัตร One Day Pass เพื่อรับเงินค่ามัดจำบัตรคืน รวมถึงค่าบริการ อินเทอร์เน็ต (ถ้ามี)
  - (4.4) ตามมูลค่าซึ่งปรากฏอยู่ในบัตรได้ที่จุดบริการ ก่อนปิดทำการในแต่ละวัน

## 2) ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

- ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 8 นาที

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การตรวจสอบเอกสาร ยื่นเอกสารพร้อมกรอกข้อมูลในระบบสมาชิก (หมายเหตุ: (เจ้าหน้าที่สมัครสมาชิก))	4 นาที	สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (सर.)
2)	การพิจารณา ชำระค่าธรรมเนียม (หมายเหตุ: (เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน))	2 นาที	สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (सर.)
3)	การลงนาม/คณะกรรมการมีมติ ออกบัตรสมาชิก (หมายเหตุ: (เจ้าหน้าที่สมัครสมาชิก))	2 นาที	สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (सर.)

- รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	บัตรประจำตัวประชาชน : ฉบับจริง 1 ฉบับ, สำเนา 0 ฉบับ	กรมการปกครอง
2)	สำเนาทะเบียนบ้าน : ฉบับจริง 0 ฉบับ, สำเนา 1 ฉบับ	กรมการปกครอง
3)	หนังสือเดินทาง : ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ (หลักฐานในการสมัครสมาชิกสำหรับชาวต่างชาติ)	กองหนังสือเดินทาง
4)	ใบอนุญาตทำงานในประเทศไทย : ฉบับจริง 1 ฉบับ, สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ (หลักฐานในการสมัครสมาชิกสำหรับชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทย จะคิดค่าธรรมเนียมในอัตราคนไทย)	ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน

- ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท)
1)	การสมัครสมาชิก เยาวชนอายุต่ำกว่า 25 ปี และผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป	100 บาท
2)	การสมัครสมาชิก ผู้ใหญ่ อายุ 25 – 59 ปี	200 บาท
3)	การสมัครสมาชิก ชาวต่างชาติ (หมายเหตุ: (กรณีมีใบอนุญาตทำงานในประเทศไทย จะคิดค่าธรรมเนียมในอัตราคนไทย))	400 บาท
4)	ยกเว้นค่าสมาชิกสำหรับพระภิกษุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส	0 บาท
5)	การต่ออายุสมาชิก เยาวชนอายุต่ำกว่า 25 ปี และผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป	70 บาท
6)	การต่ออายุสมาชิก ผู้ใหญ่ อายุ 25 – 59 ปี	150 บาท
7)	การต่ออายุสมาชิก ชาวต่างชาติ (หมายเหตุ: (กรณีมีใบอนุญาตทำงานในประเทศไทย จะคิดค่าธรรมเนียมในอัตราคนไทย))	300 บาท
8)	การสมัครบัตรผ่านชั่วคราว (One Day Pass)	20 บาท (ค่ามัดจำบัตร 50 บาท)

### 1.5 ยืม-คืนหนังสือห้องสมุด TK park

- 1) หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

#### (1) การยืมหนังสือ

(1.1) สมาชิก (รายปี) ยืมหนังสือได้ครั้งละ 6 เล่ม เป็นเวลา 14 วัน โดยเติมเงินค่าประกันหนังสือในบัตรสมาชิก

(1.2) ค่าประกันหนังสือ สามารถขอคืนได้เมื่อส่งคืนหนังสือเรียบร้อยแล้ว

(1.3) การรับเงินประกันหนังสือคืนต้องนำบัตรสำคัญทางราชการ (บัตรประชาชน หรือ ใบอนุญาตขับขี่) พร้อมบัตรสมาชิก มาเป็นหลักฐานด้วยทุกครั้ง

\* กรณีที่เป็นเด็กยังไม่มีบัตรประชาชน ผู้ปกครองที่มีนามสกุลเดียวกัน สามารถ แสดงบัตรสำคัญทางราชการ พร้อมบัตรสมาชิก เพื่อรับค่าประกันหนังสือคืน

(1.4) บริการยืมต่อด้วยตนเอง ได้ 2 วิธีการ

(1.4.1) ยืมหนังสือต่อผ่านระบบออนไลน์ (Online Renewal Service) ได้ ที่ <http://search.tkpark.or.th> จะสามารถยืมต่อได้ในกรณีที่รายการนั้นไม่มีผู้จอง

(1.4.2) ยืมต่อผ่านทางโทรศัพท์ ได้ที่ 02-257-4300 ต่อ 0 ซึ่งบรรณารักษ์ จะทำการตรวจสอบหนังสือก่อนว่ามีผู้ใช้บริการจองต่อหรือไม่ ถ้ามีจะไม่สามารถยืมต่อได้

\* ยืมต่อได้ รายการละ 1 ครั้ง

(1.5) การจองหนังสือ สามารถทำได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ <http://search.tkpark.or.th>

(1.6) การรับหนังสือจอง ผู้ใช้บริการต้องแสดงบัตรสมาชิกเพื่อรับหนังสือที่ เคาน์เตอร์บริการข้อมูล

## 2) ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

- ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 6 นาที

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การตรวจสอบเอกสาร ชำระค่าประกันหนังสือ (หมายเหตุ: (เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน))	2 นาที	สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอว.)
2)	การลงนาม/คณะกรรมการมีมติ ยืมหนังสือ (หมายเหตุ: (เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์))	3 นาที	สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอว.)
3)	การลงนาม/คณะกรรมการมีมติ การคืนหนังสือ (หมายเหตุ: (เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์))	1 นาที	สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอว.)

- รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	บัตรสมาชิกห้องสมุด TK park : ฉบับจริง 1 ฉบับ, สำเนา 0 ฉบับ	สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอว.)
2)	บัตรประจำตัวประชาชน : ฉบับจริง 1 ฉบับ, สำเนา 0 ฉบับ	กรมการปกครอง
3)	ใบอนุญาตขับขี่รถยนต์ : ฉบับจริง 1 ฉบับ, สำเนา 0 ฉบับ	กรมการขนส่งทางบก



• ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท)
1)	อัตราค่าประกันการยืมหนังสือ และ CD ภาษาไทย (หมายเหตุ: (ค่าประกันหนังสือต่อครั้ง สามารถขอคืนได้เมื่อส่งคืนหนังสือเรียบร้อย))	300 บาท
2)	การยืมหนังสือ และ CD ภาษาอังกฤษ (หมายเหตุ: (ค่าประกันหนังสือ สามารถขอคืนได้เมื่อส่งคืนหนังสือเรียบร้อย))	1,000 บาท
3)	อัตราค่าปรับการคืนหนังสือเกินกำหนดภาษาไทย (หมายเหตุ: (10 บาท / เล่ม / วัน))	10 บาท
4)	อัตราค่าปรับการคืนหนังสือเกินกำหนดภาษาอังกฤษ (หมายเหตุ: (30 บาท / เล่ม / วัน))	30 บาท
5)	อัตราค่าปรับหนังสือหาย (หมายเหตุ: (ปรับตามราคาจริงของหนังสือ รวมค่าธรรมเนียมอีก 100 บาท))	100 บาท

## 2. สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) หรือมิวเซียมสยาม

2.1 สถานที่ให้บริการ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติหรือมิวเซียมสยาม เลขที่ 4 ถนนสนามไชย พระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

2.2 เวลาเปิดให้บริการ เปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 10:00 - 18:00 น. ยกเว้นวันจันทร์ และวันที่ประกาศหยุดทำการ

2.3 พื้นที่ให้บริการ โดยจุดเด่นของนิทรรศการอยู่ที่รูปแบบการนำเสนอและการเล่าเรื่องผ่านเรื่องราว วัตถุจัดแสดง ที่ปัจจุบันทันสมัย สามารถพบเห็นได้ทั่วไป เพื่อชวนให้ผู้เข้าชมสามารถผูกโยงเข้ากับเรื่องราวในอดีตได้ ประกอบด้วย 14 ห้องนิทรรศการ ได้แก่

1) ห้องไทยรีเปล่า? : นำเสนอประเด็นคำถาม โดยหยิบยกกรณีตัวอย่างปรากฏการณ์ “ความเป็นไทย” ที่เป็นข้อถกเถียงในสังคม อาทิ เลดีก้ากำสวมชฎา ชุดประจำชาติมิสยูนิเวิร์ส นักแสดงหน้าฝรั่ง เล่นละครไทย เป็นต้น เพื่อให้ผู้เข้าตั้งคำถามถึงความเป็นไทยรอบตัว ในยุคสมัยที่เปลี่ยนไป ว่าแท้จริงแล้ว อะไรคือความเป็นไทย

2) ห้องไทยแปลไทย : ห้องจัดแสดงที่เต็มไปด้วยตู้โชว์ ลิ่นซัก ที่ภายในบรรจุวัตถุจัดแสดง นำเสนอประเด็นสิ่งของความเป็นไทยในแต่ละยุคสมัย ให้ผู้เข้าชมมาเรียนรู้และค้นหา “ความเป็นไทย” ในสิ่งของเหล่านั้นที่ส่งผลถึงอัตลักษณ์ความเป็นไทยในปัจจุบัน

3) ห้องไทยตั้งแต่เกิด : โซว์การพัฒนาการความเป็นไทย ที่นำเสนอเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ และสิ่งแสดงความเป็นไทยในสมัยต่างๆ 9 ยุคสมัย ผ่านเทคโนโลยีโมดูลไฮดรอลิก เสียงบรรยาย และกราฟิก ที่ถูกนำมาใช้ในนิทรรศการครั้งแรกของไทย

4) **ไทยสถาบัน** : นำเสนอแก่นแนวคิดเรื่อง ชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ 3 สถาบันหลัก ที่สะท้อนรูปแบบการแสดงออกของความเป็นไทย ผ่านเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด ออกแบบคล้ายเกมส์จิ๊กซอว์ ที่ผู้ชมสามารถประกอบคิวบิกบโน้ต๊ะกลางห้อง และภาพจำซึ่งเกี่ยวข้องกับประเด็น ชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ จะปรากฏขึ้นบนจอแสดงผล

5) **ห้องไทยอสังการ** : ภายในจำลองบรรยากาศของท้องพระโรงและพระที่นั่ง เพื่อแสดงถึงสุนทรีย์ ความงดงามของสถาปัตยกรรม และงานหัตถศิลป์ไทย รวมถึงสะท้อนความหมาย ความศรัทธา คติฮินดู และความเชื่อพุทธศาสนา ที่มีต่อสถาบันกษัตริย์ อันเป็นศูนย์กลางของประชาชน

6) **ห้องไทยแค้ไหน** : นำเสนอความเป็นไทยผ่านเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย จัดแสดงด้วยหุ่นเสื้อผ้าที่เกี่ยวข้องกับความเป็นไทยในรูปแบบต่างๆ วางกระจายอยู่บนฐานเกลียวกันหอย จากสูงลงมาต่ำ เพื่อแสดงถึงสถานะและลำดับความเข้มข้นของความเป็นไทย

7) **ห้องไทย Only** : ห้องที่รวบรวมข้าวของเครื่องใช้ที่เราเห็นกันอย่างคุ้นตาในชีวิตประจำวัน ที่เห็นแล้วสามารถบอกได้ทันทีว่าเป็นของไทยแน่นอน อาทิ พวงเครื่องปรุง ทุ่งหัวกาแพผูกหนังยาง โครเซตหุ้มหุกระเป่าแบรนด์เนม มาม่าสารพัดรส รวมถึงไฮไลท์เด็ด คุณเอิบทรัพย์ หุ่นนางกวียักษ์สูงกว่า 4 เมตร เป็นต้น ซึ่งสะท้อนบุคลิกภาพความเป็นคนไทยช่างประดิษฐ์ ปรับปรุง เพื่อนำไปแก้ปัญหาในการดำเนินชีวิต

8) **ห้องไทย Inter** : นำเสนอประเด็นมุมมองความเป็นไทยของสิ่งต่างๆ ที่แตกต่างกันในสายตาชาวไทยกับชาวต่างประเทศ อาทิ เรือสุพรรณหงส์คู่กับเรือหางยาว ผลไม้แกะสลักคู่กับผลไม้รถเข็น สำหรับอาหารชาววังคู่กับอาหารไทยดั้งเดิม สะท้อนมุมมองความเป็นไทย ที่ต้องการให้คนอื่นเห็น กับ สิ่งที่คุณอื่นคิดว่าเราเป็น

9) **ห้องไทยวิทยา** : ภายในจำลองบรรยากาศห้องเรียน 4 ยุคสมัย ได้แก่ ยุคเริ่มต้นประชาธิปไตย ความเป็นไทยยุค 2500 ความเป็นไทยยุคโลกาภิวัตน์ และความเป็นไทยยุคพอเพียง ซึ่งสะท้อนความแตกต่างทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ที่ถูกสอดแทรกไว้ผ่านการศึกษา แบบเรียน และบทเพลงแต่ละยุคสมัย

10) **ห้องไทยชิม** : ห้องครัวมีชีวิต ที่พาคุณไปเรียนรู้ที่มาของอาหารไทยขึ้นชื่อต่างๆ อย่าง ต้มยำกุ้ง ส้มตำ ผัดไทย เป็นต้น โดยใช้เทคโนโลยีคิวอาร์สแกน พร้อมโมชันกราฟิกสีสันสวยงาม รวมถึงแผ่นพับรูปจาน ที่สอดแทรกเกร็ดความรู้อาหารเหล่านั้น บอร์ดกราฟิกชวนตั้งคำถามกับเมนูอาหารไทยที่มีชื่อต่างประเทศ อาทิ ขนมจีน ข้าวผัดอเมริกัน ขนมโตเกียว เป็นต้น

11) **ห้องไทยดีโคตร** : นำเสนอพัฒนาการของความเป็นไทย ที่ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมอื่น อาทิ พระปรางค์วัดอรุณ ที่สุดของสถาปัตยกรรม ตัวอักษรไทย รถตุ๊กตุ๊ก เป็นต้น ผ่านรูปแบบการนำเสนอด้วยภาพ ซึ่งผู้ชมสามารถเข้าใจได้ง่ายมากยิ่งขึ้น อาทิ เลเซอร์คัท 3 มิติ โซโทรป ฟลิปบุ๊ก เป็นต้น

12) **ห้องเชื่อ** : ห้องที่รวบรวมวัตถุดิบความเชื่อของเมืองไทย กว่า 108 สิ่ง ครอบคลุมทั้งความเชื่อเรื่อง ผี พุทธศาสนา พราหมณ์และความเชื่อแบบไทยๆ ที่สามารถพบเห็นได้ทั่วไป ที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิต พร้อมเวิร์กช็อปความเชื่อให้ทดลองกันได้จริง อาทิ การทำนายโชคชะตา การเสี่ยงทายรูปแบบต่างๆ เป็นต้น

13) **ไทยประเพณี** : ห้องจัดแสดงในรูปแบบโถงเก็บของ นำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับ ประเพณี เทศกาล และมารยาท อันเป็นสิ่งสะท้อนความเป็นไทยได้อย่างชัดเจน ใสไว้ในกล่อง ภายในมีเอกสารอธิบายที่มาที่ไปของเรื่องต่างๆ ภาพประกอบของจริงที่จับต้องได้ เล่นได้ และมีเกมที่จะทำให้เข้าใจเรื่องราวได้สนุกยิ่งขึ้น

14) **ไทยแซะ** : สตูดิโอถ่ายภาพ นำเสนอประเด็นความสำคัญของ ภาพถ่าย เป็นหลักฐานที่บ่งบอกความเป็นไทยและทำให้เรารู้จักผู้คน และบ้านในยุคสมัยต่างๆ ได้ชัดเจนที่สุด โดยผู้ชมสามารถเลือกชุดเครื่องประดับ ฉาก และเครื่องประกอบฉาก สำหรับถ่ายภาพบันทึกความทรงจำไว้ได้ตามอัธยาศัย

## 2.4 การเข้าชมนิทรรศการหลักมีวชิยมสยาม

1) **หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต**

เป็นบุคคลทั่วไป หรือเป็นหมู่คณะตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ทั้งชาวไทยและต่างประเทศ

2) **ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ**

- ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 1 นาที

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	ชำระค่าเข้าชมนิทรรศการ	30 วินาที	สถาบันพิพิธภัณฑ์การ เรียนรู้แห่งชาติ (สพร.)
2)	รับบัตรเข้าชม และรับเงินทอน (ถ้ามี) เจ้าหน้าที่ส่งมอบบัตรเข้าชม และเงินทอน (ถ้ามี)	30 วินาที	

- รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	บัตรนักเรียน/นักศึกษา (เพื่อรับส่วนลดในการซื้อบัตรเข้าชม)	สถานศึกษา
2)	บัตรผู้พิการ (เพื่อรับสิทธิเข้าชมฟรี)	1. ศูนย์บริการคนพิการกรุงเทพมหานคร ณ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ 2. โรงพยาบาลศิริราช 3. โรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน 4. สถาบันราชานุกูล 5. โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี 6. โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) 7. โรงพยาบาลพระราม 2 8. ศูนย์บริการคนพิการจังหวัด
3)	บัตรประจำตัวประชาชน (เพื่อรับสิทธิเข้าชมฟรี กรณีผู้สูงอายุ )	เขต/ อำเภอ
4)	บัตรมัคคุเทศก์ (เพื่อรับสิทธิเข้าชมฟรี)	กรมการท่องเที่ยว
5)	ใบอนุญาตทำงาน (Work Permit) สำหรับชาวต่างชาติ (เพื่อรับส่วนลดในการซื้อบัตรเข้าชม)	กระทรวงแรงงาน

- ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
1)	ค่าธรรมเนียมในการเข้าชม	
	1.1) บุคคลทั่วไป <ul style="list-style-type: none"> <li>• นักเรียน นักศึกษา (อายุ 15 ปีขึ้นไป)</li> </ul>	50 บาท

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ใหญ่คนไทย</li> </ul>	100 บาท
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ใหญ่ชาวต่างชาติ</li> </ul>	200 บาท
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ใหญ่ชาวต่างชาติที่พำนักในประเทศไทย</li> </ul>	100 บาท
	1.2) หมู่คณะ 5 คนขึ้นไป	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● นักเรียน นักศึกษา (อายุ 15 ปีขึ้นไป)</li> </ul>	25 บาท
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ใหญ่คนไทย</li> </ul>	50 บาท
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ใหญ่ชาวต่างชาติ</li> </ul>	100 บาท
	<p>หมายเหตุ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี เข้าชมฟรี</li> <li>2. พระภิกษุ สามเณร แม่ชี นักบวช ผู้พิการ มัคคุเทศก์ และผู้สูงอายุ (60 ปี ขึ้นไป) เข้าชมฟรี</li> <li>3. หลังเวลา 16.00 น. เข้าชมฟรี และเปิดให้เข้าชมฟรีเพิ่มเติม ซึ่งจะมีการประกาศแจ้งให้ทราบทาง <a href="http://www.museumsiam.org">www.museumsiam.org</a> หรือสอบถาม โทร. 02-225-2777</li> </ol>	ฟรี

### 3. ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
1	สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ อาคารศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 8 Dazzle Zone เลขที่ 4 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร 02-257-4300
2	สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ ถนนสนามไชย แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กทม. 10200 โทร. 0-2225-2777
3	สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ เลขที่ 69/18-19 อาคารมิว บิล딩 (วิทยาลัยการจัดการ ม.มหิดล) ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม. 10400 โทร. 0-2105-6500
4	ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (หมายเหตุ: ( เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 / สายด่วน 1111 / <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a> / ตู้ ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300))

### 4. ประเมินผลงานบริการ

การดำเนินงานด้านการให้บริการในแหล่งเรียนรู้มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสถานภาพของงานบริการ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานต่อไป โดยประเมินสถานภาพงานบริการของหน่วยงานภายใน 2 หน่วยงาน ในการให้บริการแหล่งเรียนรู้แก่กลุ่มเป้าหมาย ว่ามี

ความพอใจในการให้บริการมากขึ้นเพียงใด รวมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการใน  
แหล่งเรียนรู้ทั้ง 2 แห่งของ สบร. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ในการดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงแหล่ง  
เรียนรู้ โดยมีวิธีการดำเนินงานและสำรวจดังนี้

(1) **วิธีการดำเนินงาน** จัดจ้างหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ ได้แก่ สถาบันการศึกษา  
ระดับอุดมศึกษาของรัฐหรือของเอกชน สถาบันทางราชการ หรือบริษัทที่ปรึกษาที่จดทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูล  
ที่ปรึกษาของกระทรวงการคลัง เพื่อดำเนินการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ของ สบร.  
ตามขอบเขตการดำเนินงาน

(2) **วิธีดำเนินการสำรวจ** โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการที่เป็นสมาชิกและหรือ  
ผู้ให้บริการทั่วไป เป็นการสัมภาษณ์ระหว่างบุคคล (Person-to-person) ตามแบบสอบถาม ณ จุดให้บริการใน  
พื้นที่กรุงเทพมหานครของ 2 หน่วยงาน คือ

- สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (TK park) ณ อุทยานการเรียนรู้ต้นแบบและบริการ ชั้น 8  
ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์ โดยการสำรวจทั้งสมาชิกและผู้ให้บริการทั่วไป
- สถาบันพิพิธภัณฑสถานการเรียนรู้แห่งชาติ (NDMI) ณ มิวเซียมสยาม อาคารสำนักงาน  
ปลัดกระทรวงพาณิชย์เดิม กระทรวงพาณิชย์ ถนนสนามไชย พระนคร โดยการสำรวจผู้ให้บริการทั่วไป

### (3) ประเด็นคำถามครอบคลุม

- ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations) ทั้งในด้านองค์ความรู้ และ  
ความเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัย เป็นความคาดหวังที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการใช้บริการประเภทต่างๆ  
ของแหล่งเรียนรู้ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อโฆษณา
- คุณภาพในสายตาของผู้รับบริการ (Perceived Quality) โดยประเมินความพึงพอใจจาก  
องค์ประกอบที่สำคัญ 3 ด้าน คือ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่ง  
อำนวยความสะดวก
- ความคุ้มค่าของบริการ (Perceived Value) สามารถประเมินด้วยคำถาม 2 กลุ่ม คือ  
ความพอใจต่อราคาค่าใช้จ่ายของบริการประเภทต่างๆ และความพอใจต่อคุณภาพ ณ ระดับราคาในปัจจุบัน
- ข้อเสนอการพัฒนางานบริการ โดยสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนา/ปรับปรุงงาน  
บริการ เพื่อให้การดำเนินงานด้านบริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

(4) **เป้าหมายความสำเร็จ** เพื่อทราบสถานะภาพงานบริการ ของหน่วยงานภายใน 2 หน่วยงาน ใน  
การให้บริการ ระดับความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้ รวมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการ  
ในแหล่งเรียนรู้ของ สบร. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ในการดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงแหล่งเรียนรู้  
ต่อไป