



INFORMATION LANDSCAPE
หน่วยปฏิบัติการวิจัยภูมิทัศน์สารสนเทศ

Chulalongkorn University
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ทรัพยากรการเรียนรู้ และการให้บริการ ในยุควิถีชีวิตใหม่

อาจารย์ ดร.สรคม ดิสสะมาน
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประชุมใหญ่สามัญประจำปี สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

วันศุกร์ที่ 1 กรกฎาคม 2565 ณ โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ สุขุมวิท 11 กรุงเทพฯ



วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) คืออะไร?

- มาลี บุญศิริพันธ์ คณะกรรมการบัญญัติศัพท์นิเทศศาสตร์ ราชบัณฑิตยสภา (2020) ได้บัญญัติศัพท์ "New Normal" แปลว่า ความปกติใหม่ , ฐานวิถีชีวิตใหม่
- หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต อันเนื่องมาจากมีบางสิ่งมากระทบ จนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย
- **รูปแบบวิถีชีวิตใหม่ ประกอบด้วย 1. วิธีคิด 2. วิธีเรียนรู้ 3. วิธีสื่อสาร 4. วิธีปฏิบัติและการจัดการ**
- การใช้ชีวิตแบบใหม่เกิดขึ้นหลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงและรุนแรงอย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าจะดำรงรักษาวิถีดั้งเดิมหรือหวนหาถึงอดีต

Next Normal For Library

Pong, Ng Cher. (2020). *Beyond Covid-19: The new roles libraries can play*. Retrieved
Beyond Covid-19: The new roles libraries can play, Opinion News & Top Stories –
The Straits Times

จาก “อ่าน” สู่ “การเรียนรู้”

จาก “หนังสือ” สู่ “การจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้”

จาก “การจัดเก็บ” สู่ “การสร้างความผูกพัน”

จาก “กายภาพ” สู่ “การสร้างช่องทางใหม่”

Next Normal For Library



- To move beyond reading to facilitate learning (จาก “อ่าน” สู่ “การเรียนรู้”)
 - เป็นผู้ที่สร้างสภาพแวดล้อม และอำนวยความสะดวกในเรื่องของการเรียนรู้ให้กับผู้ใช้บริการ
 - การเรียนรู้ที่ต้องอำนวยความสะดวก
 - การเรียนรู้ที่ตอบโจทย์เฉพาะแก่ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล (Personalized Learning)
 - แนวโน้มที่สำคัญคือ การเรียนรู้ตลอดชีวิต และ การเรียนรู้เพื่อให้เราสามารถดำรงอยู่ได้ในอนาคต

Next Normal For Library

- To move beyond books to curating programs

(จาก “หนังสือ” สู่ “การจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้”)

- หนังสือในห้องสมุด (กายภาพ) มีมากมาย และอาจไม่ใช่สิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการอีกต่อไป
- “บรรณารักษ์” ไม่สามารถระบุได้ว่าเล่มไหน เหมาะกับใครมัน เพราะเป็นเรื่องเฉพาะทาง
- ปัจจุบัน ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงความรู้ในสิ่งที่ต้องการได้อย่างสะดวก
- การทำให้เนื้อหาเหล่านั้นเป็นประโยชน์ และมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น
- “บรรณารักษ์” จำเป็นต้องมีวิธีการถ่ายทอด และสื่อสารเนื้อหาที่น่าสนใจให้กับผู้ใช้บริการ

Next Normal For Library

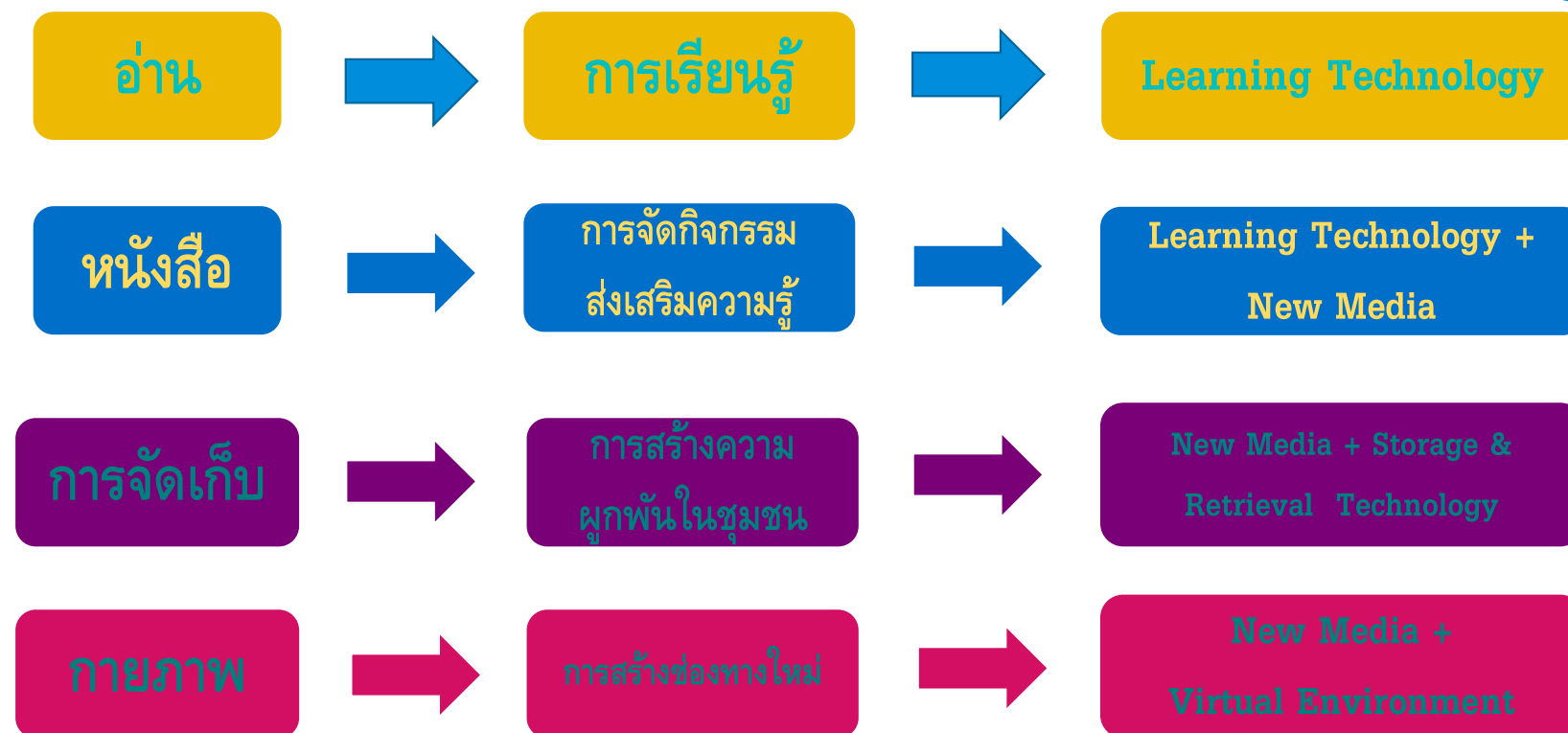
- To move beyond collecting to engagement with Singaporeans (Community)
(จาก “การจัดเก็บ” สู่ “การสร้างคามผูกพันในชุมชน”)
 - ห้องสมุดไม่สามารถซื้อหนังสือได้ทุกเล่มที่มีในท้องตลาด และห้องสมุดก็มีข้อจำกัดเรื่องการจัดเก็บหนังสือ (พื้นที่ไม่สอดคล้องกับจำนวนหนังสือ)
 - “หนังสือหลายเล่มที่เราซื้อมาไม่เคยถูกใช้เลย”
 - การอ่านและหนังสือ จึงถูกเปลี่ยนเป็นการเรียนรู้ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้
 - โดยจำเป็นต้อง “ตอบโจทย์ชุมชน” จะดีมาก
 - หากหลัง COVID-19 ผ่านพ้นไป คนที่ตงานก็จะกลับมาหางาน กลับมาอัปเดตความรู้ ห้องสมุดจะต้องปฏิบัติอย่างไร

Next Normal For Library



- To move beyond physical to omni-channel modalities (จาก “กายภาพ” สู่ “การสร้างช่องทางใหม่”)
 - ผู้ใช้บริการบางส่วนตอนนี้ย้ายไปอยู่บน Platform ออนไลน์
 - ผู้ใช้บริการบางส่วนรอการเปิดห้องสมุด (สถานที่)
 - ส่งเสริมให้ผู้ในแต่ละกลุ่มได้เข้าถึงและเข้าใช้ platform ที่ต่างไม่คุ้นชิน และบูรณาการทั้ง กายภาพ และ ดิจิทัล เข้าด้วยกัน

Next Normal For Library + Technology



แนวคิดการจัดการห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่ กับการพัฒนาห้องสมุด

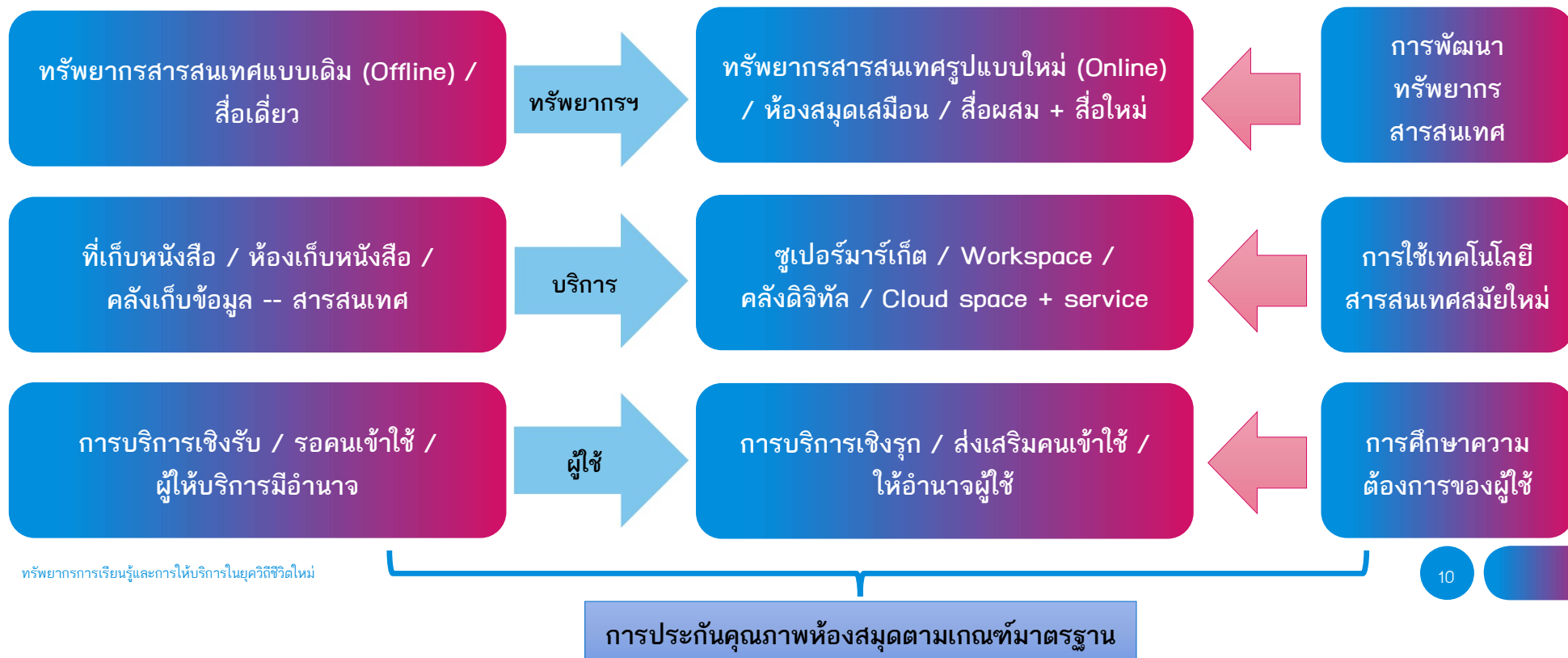
ความเปลี่ยนแปลง และการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง
(Change Management)

การเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm)
เพื่อการพัฒนาห้องสมุด ครอบคลุม 3 ประเด็น คือ

- ทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resource)
- บริการสารสนเทศ (Information Service)
- ผู้ใช้ (User)



การเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm) เพื่อการพัฒนาห้องสมุด และรองรับความเปลี่ยนแปลง



ทรัพยากรการเรียนรู้และการให้บริการในยุคดิจิทัลใหม่

การจัดรูปองค์การห้องสมุด

- **แบบรวมศูนย์ (Centralization)**

- รวมอำนาจไว้ที่คนเดียว / คณะกรรมการบริหารชุดเดียว
- ตัดสินใจ แก้ไขปัญหา และปรับหน่วยงานทำได้ง่าย
- การตัดสินใจล่าช้า งานอยู่ที่คนเดียว และตัดสินใจผิดพลาดได้ง่าย

- **แบบกระจายศูนย์ (Decentralization)**

- กระจายอำนาจ เปิดโอกาสให้หน่วยงานต่าง ๆ ร่วมกันทำงานในภาระหน้าที่ของตน มีอิสระ
- สามารถตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นเฉพาะเรื่องได้ดี ทันทิ ไม่ซับซ้อน
- จำเป็นต้องมีการวางแผนงานที่ชัดเจน เลือกคนให้เหมาะสมกับภาระงาน

การวางแผนหารพัฒนาฯ งานห้องสมุด

- การพิจารณาและกำหนดแนวทางปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ
- แผนช่วยควบคุมสถานการณ์ได้ดี ใช้ตั้งเป้าหมายเชิงรุก และคาดการณ์สิ่งที่อาจเกิดขึ้นได้
- เสมือนสะพานเชื่อมโยงระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกับความต้องการในอนาคตที่ต้องการจะเป็น
- การระบุเป้าหมายที่จะให้เป็นและกำกับด้วยกิจกรรมหรือวิธีการที่จะให้บรรลุเป้าหมายนั้น
- ช่วยประเมินความสำเร็จของกิจกรรมหรือวิธีการที่ได้เลือกดำเนินการ ว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังหรือไม่
- สำหรับการจัดสรรทรัพยากร บริการ ที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เรียบร้อยและเป็นระบบ
- การวางแผนแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ 1) การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning)
 - 2) การวางแผนการจัดการ (Management Planning)
 - 3) การวางแผนปฏิบัติการ (Operational Planning)

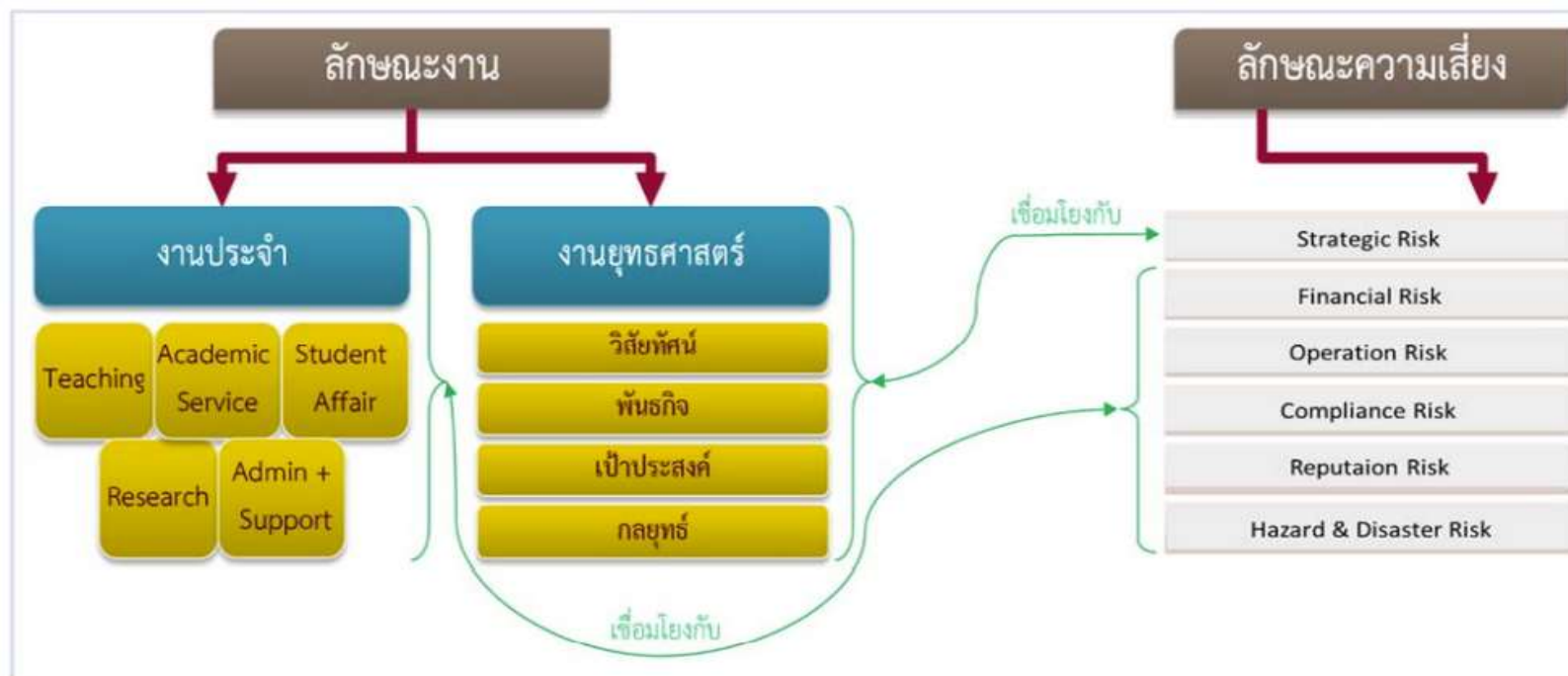
การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning)

- กระบวนการสำคัญของการบริหาร เพื่อให้เห็นถึงอนาคต ความต้องการที่จะก้าวไปถึงของหน่วยงาน
- เป็นการพัฒนากระบวนการ และแนวทางปฏิบัติที่จำเป็นสำหรับอนาคต
- เป็นระบบเพื่อการจัดการห้องสมุด การพัฒนาและประเมินการบริการของห้องสมุด
- ช่วยแสวงหาถึงพันธกิจและบทบาทของห้องสมุด โดยพิจารณาความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม
- กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ลำดับความสำคัญของการปฏิบัติงาน
- กำหนดข้อจำกัดที่มีของห้องสมุดเพื่อการพัฒนา แก้ไข และลดข้อจำกัด

SWOT Analysis



จุดอ่อน และ ภัยคุกคาม นำไปสู่ความเสี่ยง



ความเสี่ยง ไม่ใช่ปัญหา



ทรัพยากรการเรียนรู้และการให้บริการในยุควิถีชีวิตใหม่

รายการ	ปัญหา	ความเสี่ยง
การเกิดเหตุการณ์ (เทียบกรอบเวลา)	<ul style="list-style-type: none"> เกิดเหตุการณ์ อยู่ในปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> ยังไม่เกิดเหตุการณ์ในปัจจุบัน หรือ อาจเคยเกิดขึ้นมาแล้วในอดีต (แต่ปัจจุบันยังไม่มีเหตุการณ์เกิดขึ้น) มีความไม่แน่นอน อาจเกิดขึ้น หรือไม่เกิดขึ้นก็ได้ในอนาคต
การเกิดความเสียหาย สูญเสีย (ผลกระทบ)	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับผลกระทบเชิงลบ เกิดความสูญเสีย ความเสียหายแล้วในปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> ยังไม่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ยังไม่เกิดความเสียหาย ในปัจจุบัน
การจัดการ/แก้ไข หรือ โครงสร้าง การจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> เชิงรับ (แก้ไข) ใช้กระบวนการแก้ไขปัญหา (Problem Solving) ผ่านกลไกการบริหารจัดการองค์กร ตามสายการบังคับบัญชา ที่มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างองค์กร โดยขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหา และระดับความรุนแรงของปัญหา สามารถดำเนินการจัดการ และแก้ไขปัญหาได้โดยทันที 	<ul style="list-style-type: none"> เชิงรุก (ป้องกัน เตรียมพร้อมรับมือ) ใช้กระบวนการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) โดยการทำกับดูแลของคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้บริหารของคณะ และส่วนงาน สามารถดำเนินการจัดการ กำกับดูแล มีระบบควบคุมภายในที่ดีต่อปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) สาเหตุเสี่ยง (Risk Cause) ที่สำคัญ รวมถึงระบบตอบสนองที่ดี ที่มีประสิทธิภาพเมื่อความเสี่ยงเกิดขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่สามารถรับมือได้ ยอมรับได้

ความเสี่ยง (Risk)

ประเภทของความเสี่ยง	ขอบเขต ความหมาย	ตัวอย่าง
ความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการ (Operation Risk) ตัวอย่าง “O”	<ul style="list-style-type: none">• เป็นความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ในงาน ประจำที่สำคัญของหน่วยงาน ทำให้เกิด ความผิดพลาด บกพร่อง ติดขัด หยุดชะงัก ล่าช้า หรือไม่สามารถดำเนินการได้• เป็นความเสี่ยง ที่เกิดเนื่องจากระบบงาน ภายใน กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน• เป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความ เพียงพอของทรัพยากรต่าง ๆ ข้อมูล สารสนเทศ บุคคล วิธีการ และ ประสิทธิภาพในการดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none">• บุคลากรขาดทักษะ, ความชำนาญ และความรู้เฉพาะทาง• เทคโนโลยีในการทำงานมีความล้าสมัย• ถูกละเมิดลิขสิทธิ์

ความเสี่ยง (Risk)

ประเภทของความเสี่ยง	ขอบเขต ความหมาย	ตัวอย่าง
<p>ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)</p> <p>ตัวย่อ "F"</p>	<ul style="list-style-type: none"> เป็นความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการเงิน และฐานะทางการเงินของส่วนงาน หรือ หน่วยงาน อาทิ เสถียรภาพความมั่นคงการเงิน สภาพคล่องทางการเงิน ความไม่สมดุลของรายรับและรายจ่าย การสูญเสียงบประมาณ โอกาสทางการเงิน นโยบายทางการเงินที่ล่าสมัย ล่าช้า ผิดพลาด เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับการบริหาร งบประมาณ การเงิน การบัญชี เป็นความเสี่ยงจากการบริหารการเงินที่ ผิดพลาด คลาดเคลื่อนขาดประสิทธิภาพ และไม่ทันต่อสถานการณ์ เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการประมาณการงบประมาณที่ใช้จ่าย ไม่เพียงพอหรือไม่สอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินการ 	<ul style="list-style-type: none"> เบิกจ่ายงบประมาณไม่ทันตาม กำหนดเวลา งบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงของราคา วัตถุดิบ, อัตราแลกเปลี่ยน, ดอกเบี้ย ฯลฯ

ความเสี่ยง (Risk)

ประเภทของความเสี่ยง	ขอบเขต ความหมาย	ตัวอย่าง
ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตาม กฎเกณฑ์ (Compliance Risk) ตัวย่อ “C”	<ul style="list-style-type: none">• เป็นความเสี่ยงที่เป็นผลสืบเนื่องกับการ ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบต่าง ๆ• ความเสี่ยงจากการที่ปฏิบัติหย่อนยานกว่ามาตรฐาน การดำเนินงาน จรรยาบรรณ ความคาดหวังของสังคม และ สาธารณชน และประเด็นธรรมาภิบาล• เป็น ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการทำนิติกรรม สัญญา การร่าง สัญญาที่ไม่ครอบคลุมการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none">• ดำเนินงานไม่เสร็จตามกำหนดใน สัญญา• กระบวนการดำเนินงานไม่เป็นไปตามข้อตกลง• ผู้เสียผลประโยชน์หรือบุคลากร ในองค์กรต่อต้านกฎระเบียบใหม่• องค์กรได้รับความเสียหายในทางใดทางหนึ่งจากการเปลี่ยนแปลง กฎหมาย

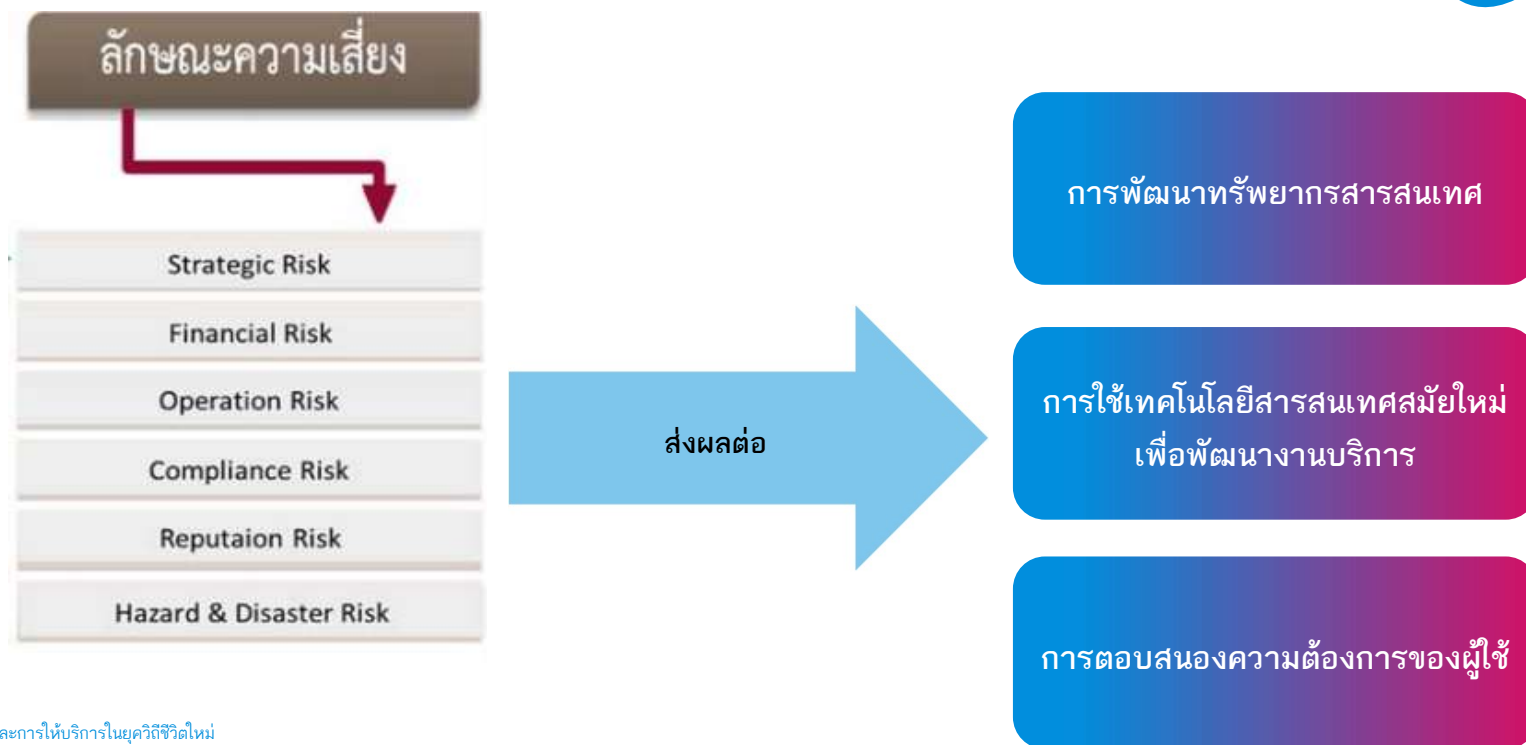
ความเสี่ยง (Risk)

ประเภทของความเสี่ยง	ขอบเขต ความหมาย	ตัวอย่าง
ความเสี่ยง ด้านชื่อเสียง (Reputation Risk) ตัวย่อ "R"	<ul style="list-style-type: none">เป็นความเสี่ยงเกี่ยวข้องกับความเข้าใจ ความรู้สึก ตลอดจนการรับรู้และมุมมอง ที่มีต่อส่วนงาน หน่วยงาน และ/หรือ ห้องสมุดเป็นความเสี่ยงที่อาจบั่นทอนภาพลักษณ์ ของส่วนงาน หน่วยงาน และ/หรือ ห้องสมุดเป็นความเสี่ยงที่อาจถูกสื่อมวลชน นำไป เผยแพร่จนเกิดผลกระทบทางลบต่อส่วนงาน หน่วยงาน และ/หรือ ห้องสมุด	<ul style="list-style-type: none">ข่าวเชิงลบของหน่วยงาน แพร่กระจายอย่างรวดเร็วเจ้าหน้าที่ / ผู้ใช้ขาดความรับผิดชอบ และความรู้เท่าทันในการใช้สื่อจนส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน / ห้องสมุด

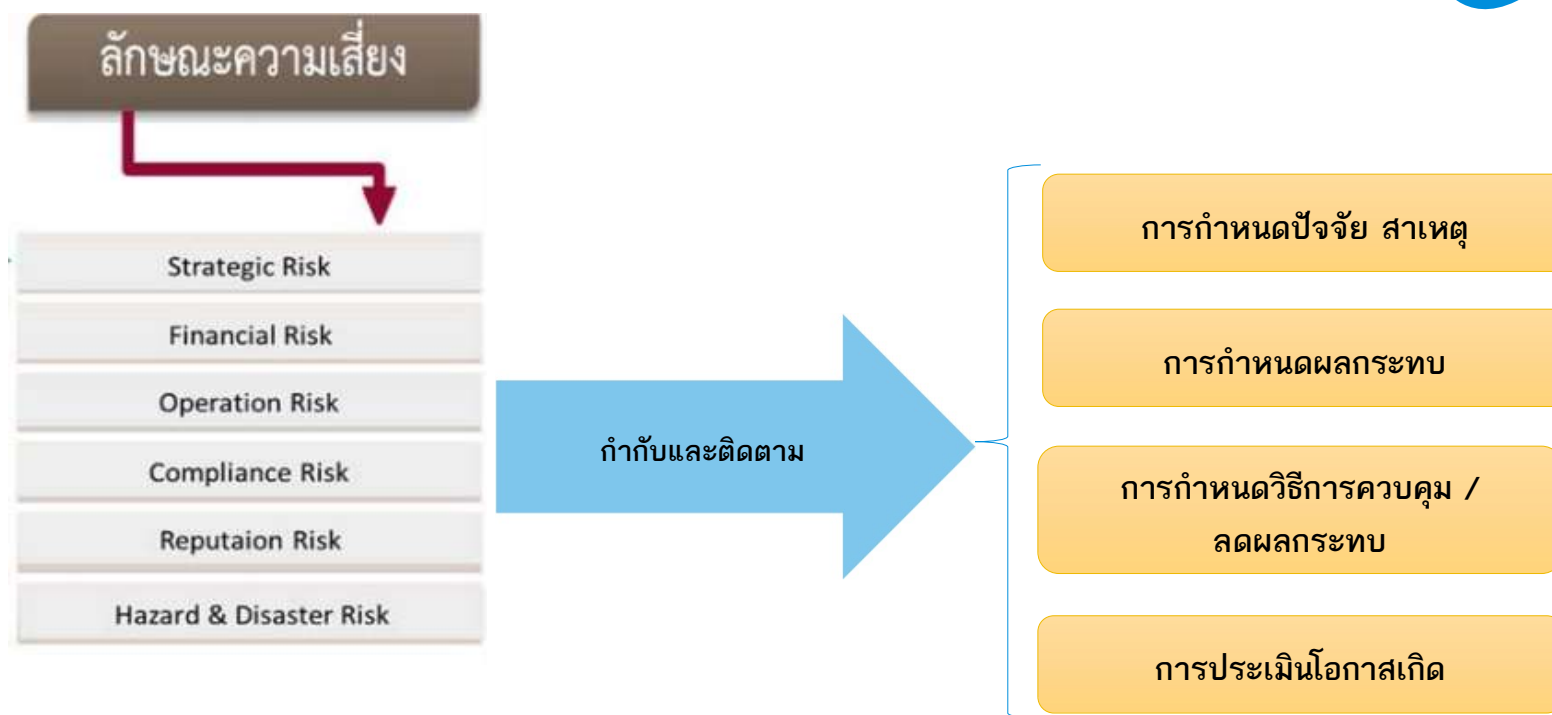
ความเสี่ยง (Risk)

ประเภทของความเสี่ยง	ขอบเขต ความหมาย	ตัวอย่าง
ความเสี่ยง ด้านความปลอดภัยจากอันตราย และภัยพิบัติ (Hazard and Disaster Risk) ตัวย่อ “H”	<ul style="list-style-type: none">เป็นความเสี่ยง เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ที่มีผลกระทบต่อ สุขภาพ ร่างกาย ชีวิต ทรัพย์สินเป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์เกือบเกิด อุบัติเหตุ (Near Miss)เป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ ฉุกเฉิน เกิดขึ้นโดย ฉับพลัน	<ul style="list-style-type: none">อันตรายจากอาคารเก่า ที่ ชำรุดทรุดโทรมฝุ่นจากหนังสือส่งผลกระทบต่อ เจ้าหน้าที่และผู้ใช้งานชั้น ตู้เก็บหนังสือสภาพชำรุด และอาจก่อให้เกิดอันตราย ต่อผู้ใช้

ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อ กระบวนทัศน์ (Paradigm) เพื่อการพัฒนาห้องสมุด



ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อ กระบวนทัศน์ (Paradigm) เพื่อการพัฒนาห้องสมุด



เกณฑ์การประเมินความเสี่ยงของห้องสมุด

ผลกระทบ (Impact)	มาก (3)	Medium-High 1 x 3	High 2 x 3	Critical 3 x 3
	ปานกลาง (2)	Low 1 x 2	Medium 2 x 2	High 3 x 2
	น้อย (1)	Low 1 x 1	Low 2 x 1	Medium 3 x 1
		น้อย (1)	ปานกลาง (2)	มาก (3)
		โอกาสเกิด (Likelihood)		

ซึ่งสามารถสรุประดับความเสี่ยงแบ่งออกเป็น 3 สี ตามระดับความรุนแรง ดังนี้

- ระดับสูงมาก (Critical)** หมายถึง ความเสี่ยงในระดับสูงมาก ไม่สามารถยอมรับได้ จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเร่งด่วน เพื่อลดระดับความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เพราะมีโอกาสสร้างความเสียหายให้กับหน่วยงานสูงมาก
- ระดับสูง (High และ Medium-High)** หมายถึง ความเสี่ยงในระดับสูง ไม่สามารถยอมรับได้ จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อลดระดับความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เพราะมีโอกาสสร้างความเสียหายให้กับหน่วยงานในระดับสูง
- ระดับปานกลาง (Medium)** หมายถึง ความเสี่ยงในระดับปานกลาง พอดีที่จะยอมรับได้ แต่จำเป็นต้องมีการควบคุมภายในที่ดี กำกับดูแล ติดตามอย่างใกล้ชิด เพื่อไม่ให้ระดับความเสี่ยงสูงขึ้นจนส่งผลเสียหายต่อหน่วยงานมากขึ้นในอนาคต
- ระดับต่ำ (Low)** หมายถึง ความเสี่ยงในระดับต่ำ สามารถยอมรับความเสี่ยงได้อย่างแน่นอน โดยไม่จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม แต่ควรมีการติดตามอย่างสม่ำเสมอ เพราะส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในระดับต่ำ

การบริการสารสนเทศ (Information Services)

- กิจกรรม กระบวนการ ลักษณะ และสภาพที่บุคลากรในห้องสมุด กระทำด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และสารสนเทศที่มีการ บันทึกและเผยแพร่ในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก

หลักการจัดบริการสารสนเทศ

- ลักษณะของบริการสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ

1. มีความเหมาะสมกับผู้ใช้และสภาพแวดล้อม
2. มีความน่าเชื่อถือ
3. มีความชัดเจน
4. มีความคุ้มค่า
5. มีความสะดวกและเป็นมิตรกับผู้ใช้
6. มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
7. มีคุณค่าซึ่งผู้ใช้รับรู้ได้



องค์ประกอบของบริการสารสนเทศ

- ผู้ให้บริการ

- มีความสำคัญที่สุด
- เป็นดัชนีที่ชี้ให้เห็นคุณค่าการดำรงอยู่ของบริการนั้น ๆ
- ตอบสนองความต้องการที่แท้จริง
- ควรตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ และสิทธิ์ที่ผู้ใช้บริการพึงมี
- นำไปสู่ความสำเร็จในการจัดบริการ การให้บริการ และการใช้บริการ



องค์ประกอบของบริการสารสนเทศ

- **ผู้ให้บริการ**

- มีความรู้ (ทั้งความรู้ในวิชาชีพ ความรู้เฉพาะด้านที่ให้บริการ ความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานหรือสภาพท้องถิ่นที่ห้องสมุดตั้งอยู่)

- ทักษะ (ทักษะในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะในการประเมินคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศ และทักษะในการประเมินผลการจัดบริการสารสนเทศ)

- คุณลักษณะต่าง ๆ ที่พึงมี เช่น จิตใจพร้อมให้บริการ มีความกระตือรือร้น มีความเคารพและให้เกียรติผู้ใช้ มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ การเห็นคุณค่าในงานบริการที่ทำ มีความเฉลียวฉลาด มีความอดทน ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ มีความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่น)

องค์ประกอบของบริการสารสนเทศ

- **ทรัพยากรสารสนเทศ / เนื้อหา**

- มีความครอบคลุมในสาขาวิชาต่าง ๆ ตามที่ระบุไว้ในพันธกิจและเป้าหมายของห้องสมุด / หน่วยงาน
- มีเนื้อหาที่ทันสมัย ถูกต้อง และมีรูปแบบหลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย
- มีปริมาณที่เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด หรือไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ห้องสมุดกำหนดไว้

องค์ประกอบของบริการสารสนเทศ

- เทคโนโลยีสารสนเทศ

- มีความพร้อมและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของทั้งผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ
- ห้องสมุดมีงบประมาณในการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอในแต่ละปี และสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง
- การพิจารณาความเหมาะสม และความคุ้มค่าของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ อย่างรอบคอบและรอบด้าน

กลยุทธ์การจัดบริการสารสนเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ ให้ประสบความสำเร็จ

- การเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง
- การทำให้ผู้บริหารเพิ่มการสนับสนุน
- การทำงานที่ยึดหลักการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่แสดงถึงความสำเร็จ
- การระบุดูจุดแข็งและข้อจำกัดของห้องสมุด



ขั้นตอนการจัดบริการสารสนเทศ

- วงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle)



ขั้นตอนการจัดบริการสารสนเทศ

- เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และนโยบายการให้บริการ เพื่อเป็นเครื่องกำหนดประเภทและขอบเขตของการให้บริการ
- ประเภทของบริการที่จะจัดให้ผู้ใช้ วิธีการจัดบริการ การวัดความสำเร็จ
- ประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับ
- ขั้นตอนการดำเนินการ
- เทคโนโลยี / เครื่องมือ / อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดให้บริการ
- ค่าใช้จ่าย
- ปัญหาที่ประสบและแนวทางการแก้ไข



ขั้นตอนการจัดบริการสารสนเทศ

- เริ่มดำเนินการตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในแผน
- อาจมีการยืดหยุ่นในแต่ละกระบวนการ
- ปรับปรุงบางงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปหรือไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้



ขั้นตอนการจัดบริการสารสนเทศ

- ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- พัฒนาให้ดีขึ้น / หาสาเหตุ วิธีการแก้ไขปรับปรุง
- เชิงคุณภาพ และปริมาณ เช่น การสำรวจ การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ผู้ใช้ นำเสนอในรูปแบบรายงาน



- นำผลที่ได้จากการตรวจสอบมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ปรับปรุงแผน นโยบาย ให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้

การประเมินผลการจัดบริการสารสนเทศ

- ลักษณะของดัชนีชี้วัดการประเมินผลฯ
 1. ความสมเหตุสมผล (Validity)
 2. ความเกี่ยวข้อง (Relevance)
 3. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
 4. การนำไปปฏิบัติได้ (Practice)
 5. มีประโยชน์ (Usefulness)

ขั้นตอนการประเมินผลการจัดบริการสารสนเทศ

- การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และดัชนีชี้วัด
- การรวบรวมข้อมูล
- การวิเคราะห์ข้อมูล
- การจัดทำ / นำเสนอผลการประเมิน

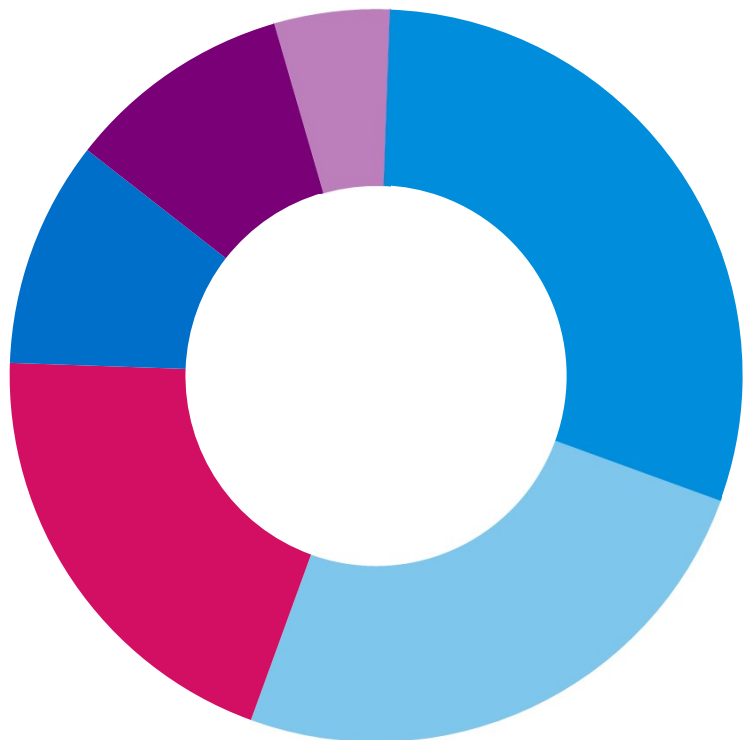


กลยุทธ์การสร้างบริการให้ตรงใจผู้ใช้

- ลองเป็นผู้ให้บริการ ในห้องสมุดอื่นที่เราชอบ
- ลองแบ่งคนทำงานในห้องสมุดออกเป็น ส่วน ๆ ให้ร่วมสังเกตและสนใจติดตามในเรื่องที่แตกต่างกัน เพื่อนำมาระดมสมอง
- สอบถามผู้ใช้บริการโดยตรง สม่ำเสมอ และทันที่
- เก็บรวบรวมคำถามของผู้ใช้แปรเปลี่ยนเป็น FAQ เพื่อลดกระบวนการให้บริการซ้ำ ๆ

การศึกษาความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด





7 สิ่งที่ใช้ห้องสมุดต้องการ (Library Hub, 2019)

“การพัฒนางานบริการที่โดนใจลูกค้า” และลูกค้า ก็คือ “ผู้ใช้บริการของห้องสมุด”

- Convenience**
ความสะดวกสบาย
- Accuracy**
ความถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- Immediacy**
ความรวดเร็ว ฉับไว ทันที
- Service**
การบริการ
- Community**
ชุมชน หรือกลุ่มสนใจร่วมกัน
- Privacy**
ข้อมูลเฉพาะด้าน
- Customization**
ปรับแต่งเฉพาะบุคคลได้

ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้

- การตระหนักถึงความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจที่มีอยู่ของสารสนเทศ
- ต้องการสารสนเทศเพื่อช่วยให้สามารถดำเนินการต่าง ๆ หรือแก้ไขปัญหาที่พบอยู่ได้
- ช่วยในการดำเนินการพัฒนาสารสนเทศให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้งานหลักของห้องสมุดได้
- ช่วยให้ได้รับข้อมูลเพื่อการวางแผนและจัดทำนโยบายของห้องสมุด
- เข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ

ลักษณะของสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ

- เนื้อหาของสารสนเทศ
- ความถูกต้องของสารสนเทศ
- ปริมาณของสารสนเทศ
- ความซับซ้อนของสารสนเทศ
- ความทันสมัยของสารสนเทศ

- ความทันการของสารสนเทศ
- ภาษาของสารสนเทศ
- การนำเสนอสารสนเทศ
- คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการนำเสนอสารสนเทศ
- ประโยชน์ของการนำสารสนเทศไปใช้

วิธีการศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้

- การวิเคราะห์การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการใช้บริการสารสนเทศในอดีต
 - การศึกษาการอ้างอิง
 - การวิเคราะห์สถานการณ์ ประกอบด้วย
 - การศึกษาหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้
 - การสอบถามโดยตรงจากผู้ใช้
- การศึกษาความต้องการสารสนเทศประกอบด้วย
 - การใช้แบบสอบถาม
 - การสัมภาษณ์
 - การสังเกต
 - การจดบันทึก

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาห้องสมุด ตามฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านการจัดและให้บริการ

ด้านสภาพแวดล้อม และผู้ใช้

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาห้องสมุด ตามฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- ปรับเปลี่ยนแนวคิด วิธีการ และกระบวนการการจัดการและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- การให้จัดการ ดูแล และกำหนดนโยบายการให้บริการทรัพยากรสิ่งพิมพ์ หรือที่มีกายภายในห้องสมุด
- การแปลงทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล
- การเข้าถึงและเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ / ที่มีกายภาพ
- การกำหนดนโยบายการจัดการทรัพยากรสารสนเทศแบบดิจิทัล หรือในรูปแบบออนไลน์จากนี้ต่อไป
- ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญและจำเป็น
- การคำนึงถึงอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการให้บริการ และการทำงานในห้องสมุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาห้องสมุด ตามฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)

ด้านการจัดและให้บริการ

- ปรับเปลี่ยนแนวคิด วิธีการ และกระบวนการการให้บริการสารสนเทศ
- พัฒนาแนวคิดบริการแบบ F2F เป็น บริการแบบเสมือน (Virtual Ref.)
- ทักษะและความสามารถของผู้ให้บริการในรูปแบบออนไลน์
- การคงอยู่ของบริการเดิม และเพิ่มเติมบริการใหม่ให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้
- การคิดเงิน หรือการสร้างมูลค่าจากงานบริการ หรือทรัพยากรที่ทรงคุณค่าของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาห้องสมุด ตามฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)



ด้านสภาพแวดล้อม และผู้ใช้

- การกำหนดแนวปฏิบัติการเข้าใช้พื้นที่ห้องสมุดจริง และแบบออนไลน์
- การกำหนดผู้รับผิดชอบในการสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ของห้องสมุดเสมือน / ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์
- การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อใหม่ (New Media) และเทคโนโลยีเครือข่ายมาพัฒนางานสารสนเทศ
- เทคโนโลยีแบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) ที่ช่วยในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน
- เทคโนโลยีแบบความเป็นจริงเสมือน (VR: Virtual Reality) ในการนำเสนอสารสนเทศ
- ผู้ใช้ที่สามารถค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง และมีทักษะค้นหาข้อมูลด้วยตนเองที่เก่งมากขึ้น
- การคงอยู่ของผู้ให้บริการบริการในสภาพแวดล้อมจริง (แนวทางการปฏิบัติงาน)

Next Normal For Library



ถ้าเน้นออนไลน์อย่างเดียว

คำถามที่จะตามมาคือ “ทำไมต้องมีสถานที่”

ถ้าเน้นแต่สถานที่อย่างเดียว

คำถามที่ตามมาคือ “ถ้าเกิดวิกฤตอีกครั้งผู้ใช้บริการจะต้องรอห้องสมุดเปิดเมื่อไหร่ แล้วจะใช้ทรัพยากรฯ ได้อย่างไร”

THANK YOU

Q&A

Email:

Sorakom.d@chula.ac.th

