

เลขที่.....

แบบรายงานการเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน

 รายบุคคล กลุ่มบุคคล

ชื่อ - สกุล : นางสาวอัมพร ขาวบาง

ตำแหน่ง : บรรณารักษ์

งาน : งานบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ชื่อ - สกุล : นางสาวศิวพรชาติประสพ

ตำแหน่ง : บรรณารักษ์

งาน : งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ชื่อหลักสูตร : โครงการสัมมนาวิชาการหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2558 เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เนื่องในโอกาสสมหมายมงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 5 รอบ เรื่อง “Go Forward Together: Get to Know More for Quality Services”

วันเดือนปี : 6-7 สิงหาคม 2558

เวลา : 08.30-16.30 น.

สถานที่จัด : ห้องประชุมเทพรัตนพันตกิจสโมสร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (วิทยาเขตพญาไท)

หน่วยงานผู้จัด : หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

ค่าใช้จ่าย

 ไม่มี มี จำนวน 5,000 บาทเบิกจ่ายจากงบประมาณ แผ่นดิน เงินรายได้ งบอื่นๆ (ระบุ).....

ใบเกียรติบัตร/วุฒิบัตร

 ได้รับ ไม่ได้รับ เนื่องจาก..... ไม่มี**สรุปสาระสำคัญ**

โครงการสัมมนานี้จัดขึ้นเพื่อให้บริการวิชาการและเผยแพร่ความรู้ในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารบรรณศาสตร์แก่สังคมเกี่ยวกับการจัดบริการห้องสมุดอย่างมีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดยุคใหม่ หัวข้อการบรรยายและเสวนาในการสัมมนาประกอบ 8 หัวข้อได้แก่

1. ปาฐกถาพิเศษเรื่อง “ห้องสมุดในฝันของผู้บริหารมหาวิทยาลัย”
2. การบรรยายพิเศษเรื่อง “ก้าวให้ทันสื่อสารสนเทศ – Information and Media Literacy”
3. “Library Roles in Managing Research Data”
4. “Services Quality for library User Needs in Digital and Social Media Era”
5. “ความเสี่ยงต่อการละเมิดลิขสิทธิ์ของห้องสมุดและผู้ใช้สารสนเทศ”
6. “ยุทธวิธีตามหาเสียงของลูกค้า : เทคนิคการตามหาเสียงลูกค้าห้องสมุดและการออกแบบวิจัย”
7. “บทบาทของห้องสมุดเพื่อสนับสนุนการวิจัย”
8. “เสียงของลูกค้าเพื่อคุณภาพบริการห้องสมุด”

เนื้อหาแต่ละหัวข้อสรุปได้ดังนี้

1. ปาฐกถาพิเศษเรื่อง “ห้องสมุดในฝันของผู้บริหารมหาวิทยาลัย” โดย อธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหิดล (เปิดการสัมมนา)

ทางมหาวิทยาลัยตั้งเป้าไว้ว่าต้องการเป็นมหาวิทยาลัย First Class ของโลก ดังนั้นเป้าหมายนี้จะเป็นไปไม่ได้หากบุคลากรและทุกหน่วยงานไม่ก้าวไปด้วยกันโดยการเน้นไปที่การสร้างองค์ความรู้ใหม่และมีการส่งต่อรุ่นต่อรุ่น ทั้งนี้ในการที่จะเป็นมหาวิทยาลัย First Class ของโลกได้นั้นจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ

1) คน ได้แก่ นักศึกษา คณาจารย์ นักวิจัย / ผู้ที่จบการศึกษาซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสังคม / ผลงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม 2) การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และ 3) เทคโนโลยี

ในส่วนของ**บุคลากรของมหาวิทยาลัย**นั้น จะต้องมีความสมบัติประกอบด้วย 1) การค้นหาความรู้ใหม่ 2) การเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนหรือในกลุ่มสังคม และ 3) ประสบความสำเร็จในด้านเทคโนโลยีและการฝึกอบรม ทั้งนี้ ห้องสมุดถือเป็นหน่วยงานสำคัญในการขับเคลื่อนไปของมหาวิทยาลัย

แนวโน้มของการศึกษา/การเรียนการสอนในปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงไป โดยเข้าสู่ยุคของศตวรรษที่ 21 ที่นักศึกษาต้องมีทักษะต่างๆ เช่น การสร้างองค์ความรู้ใหม่ การมีความคิดสร้างสรรค์ การมีจิตสำนึกจริยธรรม การมีความรู้ในเชิงลึกแต่ละสาขาวิชา สร้างนักศึกษาให้สามารถพึ่งตนเองได้ พัฒนาได้ และแข่งขันได้ การเรียนการสอนจะมีหลายรูปแบบและมีอยู่รอบตัว สามารถเรียนรู้และเข้าถึงได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ แหล่งสารสนเทศจะมีทั้งในรูปแบบ Visual และ Physical ทั้งการอ่าน การจัดเก็บ และการเรียนรู้ นอกจากนี้การศึกษายังอยู่ในรูปความร่วมมือหรือบูรณาการกันหลายหน่วยงาน หลายศาสตร์ การวิจัยจะมีลักษณะสหสาขาวิชา มีหลายมิติ ขับเคลื่อนด้วยสารสนเทศที่มีจำนวนมหาศาล ในขณะเดียวกันก็ต้องมีความเป็นสากลในระดับนานาชาติด้วย ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทมากในการเรียนรู้และการเรียนการสอน

ห้องสมุดในปัจจุบันจึงเป็นสถานที่ที่ต้องมีบทบาทในการสร้างงาน สร้างเครื่องมือวิจัย และการจัดการความรู้ กล่าวคือ 1) ต้องเน้นไปที่ความต้องการของมหาวิทยาลัย เช่น หากมหาวิทยาลัยต้องการสนับสนุนการวิจัยหรือเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ห้องสมุดจะต้องตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ 2) ใช้พื้นที่ที่มีอย่างมีประสิทธิภาพ 3) เป็นพื้นที่สำหรับการสร้างความร่วมมือระหว่างนักวิจัย และความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเองทั้งภายในห้องสมุดสาขาของมหาวิทยาลัย ระดับชาติและนานาชาติ 4) จัดให้บริการ/เครื่องมือไปยังหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ และ 5) พิจารณาถึงการเป็นแหล่งจัดเก็บ/สงวนรักษาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเก่าที่มีคุณค่าและหายาก

ดังนั้นห้องสมุดจะต้องปรับตัวให้เข้ากับบริบทของการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไป ซึ่งอธิการบดีได้สรุป**ลักษณะของห้องสมุดไว้ 10 ประการ** ดังนี้

- | | |
|---|--|
| 1) เป็นพื้นที่สำหรับการปฏิสัมพันธ์กัน | 2) เป็นพื้นที่ที่มีความปลอดภัย |
| 3) สามารถปรับเปลี่ยนไปตามบริบทได้ | 4) มีทรัพยากร/อุปกรณ์ที่หลากหลาย |
| 5) ใช้พื้นที่และทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ | 6) สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ทุกที่ทุกเวลา |
| 7) มีหน้าที่ให้ประโยชน์ที่หลากหลาย | 8) กระตุ้นให้เกิดการสร้างผลงาน/วิจัย |
| 9) มีบรรยากาศที่ดีทั้งแสง อากาศ การจัดพื้นที่ | 10) ใช้/จัดให้บริการเทคโนโลยีที่เหมาะสม |

2. การบรรยายพิเศษเรื่อง “ก้าวให้ทันสื่อสารสนเทศ – Information and Media

Literacy” โดย ศ.ดร.ชุตินา สัจจามันท์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล อาจารย์และประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (คนไทยคนแรกที่ได้รับรางวัล “Outstanding Librarian Awards” เหรียญทอง ประจำปี 2558 ซึ่งเป็นรางวัลบรรณารักษ์ที่มีผลงาน/การทำงานที่โดดเด่นในภูมิภาคอาเซียน)

คำว่า “**Information Literacy**” สำหรับประเทศไทยนั้นยังมีการแปลความ/การกำหนดคำศัพท์ที่ยังไม่ชัดเจน แม้กระทั่งการให้ความหมาย/คำนิยามของต่างประเทศก็เช่นกัน ในวงการบรรณารักษ์และสารสนเทศศาสตร์นิยมใช้คำว่า “**การรู้สารสนเทศ**” ส่วนคำไทยอื่นๆ มีการใช้ที่หลากหลาย เช่น ความรู้ทางสารสนเทศ ทักษะการใช้ประโยชน์ทางสารสนเทศ การรู้เท่าทันสารสนเทศ เป็นต้น ทั้งนี้ในการใช้คำว่า “**การรู้เท่าทันสารสนเทศ**” นั้น เป็นเพียงปลายทางเท่านั้น เพราะจริงๆ แล้ว “**Information Literacy**” เข้าไปแทรกในทุกการรู้ ไม่ว่าจะเป็นการรู้สื่อ การรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต การรู้เกี่ยวกับดิจิทัล การรู้ทางวิชาการ เป็นต้น นอกจากนี้

“Information Literacy” ยังครอบคลุมหลายขั้นตอนไม่ว่าจะเป็นการค้นหาสารสนเทศ การประเมินสารสนเทศ (ขั้นตอนที่สำคัญที่สุด) ไปจนถึงการใช้สารสนเทศ และไปจบลงที่รู้เท่าทันสารสนเทศ

ส่วนคำภาษาอังกฤษนั้น ก็มีการใช้หลายคำปะปนกัน ไม่ว่าจะเป็น “Information Literacy” “Literacy” “Media Literacy” “Digital Literacy” สำหรับ UNESCO จะรวมใช้เป็นคำว่า “MIL” หรือ “Media and Information Literacy” ซึ่งจะรวมทักษะการรู้ต่างๆ ไว้ด้วยกัน เช่น Information Literacy, Media Literacy, Internet Literacy, New Literacy เป็นต้น (และได้จัดทำคู่มือต่างๆ ที่เกี่ยวข้องบนเว็บไซต์ เพื่อให้ความรู้และเป็นแนวทางให้กับบรรณารักษ์ อาจารย์ และวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง) แต่สุดท้ายแล้วไม่ว่าจะเป็นการรู้เรื่องอะไร จะต้องประเมินและนำไปใช้อย่างมีจริยธรรมได้

ปัจจุบันแม้ว่าทรัพยากรสารสนเทศจะมีหลากหลายรูปแบบ แต่สำหรับห้องสมุด/บรรณารักษ์แล้ว มีบทบาทหน้าที่ในการแนะนำผู้ใช้ในเรื่องการรู้จักแหล่งสารสนเทศ การสืบค้น การประเมิน และการนำไปใช้

“Information Literacy” ในบริบทของประเทศไทย นั้น จริงๆ แล้วยังไม่มีการพูดถึงคำนี้โดยตรง แต่จะพูดแทรก/แฝงอยู่ในเรื่องของการอ่าน การใฝ่รู้ การเรียนรู้ การรอบรู้ การเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและเรียนรู้ตลอดชีวิต ในการเรียนการสอนของไทย จะอยู่ในการสอนเรื่อง “ทักษะสารสนเทศ” ซึ่งจะแนะนำนักเรียนในวันปฐมนิเทศ สอนในห้องเรียน รวมถึงการจัดทำสื่อการสอนต่างๆ ในการวิจัยของไทย มีการศึกษาวิจัยถึงเรื่องนี้ในมิติต่างๆ เช่น การแสวงหาสารสนเทศ การประเมินสารสนเทศ เป็นต้น

สำหรับ “Information Literacy” ในระดับอาเซียนนั้น พบว่าประเทศที่มีการศึกษา วิจัย และเขียนบทความเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุดคือประเทศสิงคโปร์ อันดับที่ 2 คือฟิลิปปินส์ และอันดับที่ 3 คืออินโดนีเซีย ไทย และมาเลเซีย

ปัญหาสำคัญในการส่งเสริมเรื่อง “Information Literacy” คือ การไม่รู้หนังสือ และการอ่านหนังสือ น้อย/ไม่อ่านหนังสือ ซึ่งประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่ได้มีส่งเสริมเรื่องนี้อย่างจริงจังโดยการวางแผน กำหนดนโยบายของประเทศที่ชัดเจน จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน จัดทำหนังสือต่างๆ เพื่อให้ความรู้ เช่น หนังสือที่ชื่อว่า How to be S.U.R.E (Source / Understand / Research / Evaluate)

“Information Literacy” เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามเทคโนโลยีสารสนเทศ เราไม่จำเป็นต้องตามติดทุกการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ติดตามในฐานะของเครื่องมือและพัฒนาการในการเรียนรู้เท่านั้น

สรุปได้ว่า “Information Literacy” ยังเป็นประเด็นที่สำคัญมากที่ไม่มีกระแสลม เพราะคำนี้จะไปรวมอยู่กับ Literacy อื่นๆ ซึ่งถือเป็นบทบาทสำคัญของบรรณารักษ์ในการเป็น 1) ผู้แนะนำ ผู้สอน/ร่วมสอนในเรื่องนี้ให้กับผู้ใช้ 2) ผู้ที่นำผลการวิจัยต่างๆ ของอาจารย์/บุคลากรที่เป็นประโยชน์กับห้องสมุด/การเรียนการสอน มาพัฒนางาน 3) ผู้ที่เกาะติดตามความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในเรื่องสารสนเทศและการเรียนรู้ และ 4) ผู้ที่จะต้องทำให้ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยมองเห็นตัวตนและบทบาทความสำคัญของบรรณารักษ์โดยการแสดงศักยภาพและความสามารถที่มี

3. “Library Roles in Managing Research Data” โดย Dr. Nor Edzan Che Nasir หัวหน้าบรรณารักษ์ University of Malaya Library ประเทศมาเลเซีย

“Research Data” คือ ข้อมูลในรูปแบบของข้อเท็จจริง การสังเกต ภาพ ผลของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การบันทึกเสียง การวัดหรือประสบการณ์ว่าด้วยการโต้แย้ง ทฤษฎี การทดสอบ หรือการตั้งสมมติฐาน ประเภทของข้อมูลมีทั้งที่เป็นตัวเลข การบรรยาย ภาพ สำหรับช่องทางที่ใช้เก็บสถิติข้อมูลนั้นมีหลายวิธี/ช่องทาง เช่น จัดเก็บในรูปแบบข้อมูลดิบ การประมวลผล หรือการจัดเก็บในรูปแบบอื่นๆ เช่น เว็บไซต์ บล็อก หรือ เฟซบุ๊ก เป็นต้น

ข้อมูลวิจัยที่ห้องสมุดต้องทำความรู้จักเพื่อรวบรวมและให้บริการนั้น มีลักษณะที่หลากหลาย มีจำนวนมาก (เพราะมีคนทำวิจัยจำนวนมาก) ซับซ้อน ปรึะบาง มีคุณค่าและมีราคา (เช่น ต้องมีค่าใช้จ่ายในการจัดทำแบบสอบถาม) ตัวอย่างข้อมูลวิจัย เช่น สมุดบันทึกในการทำการทดลอง สมุดบันทึกในการออกภาคสนาม แบบสอบถาม เทปบันทึกเสียง ภาพถ่าย โมเดล แผ่นฟิล์ม วิดีทัศน์ สไลด์ เป็นต้น สำหรับข้อมูลที่ไม่ถือหรือยังไม่ถือเป็นข้อมูลวิจัยที่จะนำมาเก็บรวบรวม เช่น สารสนเทศเพื่อการค้า หรือความลับทางการค้า ซึ่งจะต้องถูกเก็บเป็นความลับโดยผู้วิจัยจนกระทั่งถึงเวลาที่ได้รับการเผยแพร่

ในต่างประเทศนั้น บางแห่งให้ห้องสมุดเป็นผู้จัดให้บริการข้อมูลวิจัย แต่บางแห่งจะมีหน่วยงานเฉพาะสำหรับให้บริการ สำหรับในเอเชียนั้น ยังไม่มีรัฐบาลของประเทศใดที่กำหนดในเรื่องนี้ แต่พบมีตัวอย่างที่พบ เช่น University of Hong Kong ซึ่งมีการกำหนดนโยบายในเรื่องการจัดการข้อมูลวิจัยอยู่บ้าง ส่วน National University of Singapore ยังอยู่ในขั้นตอนของการร่างนโยบายในเรื่องดังกล่าว

การจัดการข้อมูลการวิจัย คือ การรับผิดชอบร่วมกันระหว่างนักวิจัย/นักวิทยาศาสตร์ และผู้จัดการข้อมูลวิจัย ทั้งนี้ขั้นตอนของการจัดการข้อมูลวิจัยประกอบด้วย 1) สร้างข้อมูลการวิจัยโดยนักวิจัย 2) จัดระเบียบข้อมูลการวิจัย 3) จัดเก็บข้อมูลการวิจัยโดยห้องสมุด และ 4) ค้นหาและแบ่งปันข้อมูลการวิจัยโดยนักวิจัย

การจัดการข้อมูลการวิจัยของ University of Malaya Library

จุดประสงค์เพื่อ 1) รวบรวมผลงานของนักวิจัย และ 2) ทำให้ผลงานดังกล่าวถูกมองเห็น เช่น สืบค้นจาก Google ได้ ข้อมูลทางการวิจัยที่ UM ได้รวบรวมประกอบด้วยวิทยานิพนธ์ทั้งระดับปริญญาโทและเอก เอกสารการประชุมของ UM และหนังสือที่ผลิตโดย UM นอกจากนี้ทางห้องสมุดยังมีหน้าที่เป็นหอจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยโดยมีหน้าที่ครอบคลุมเรื่อง 1) จัดการดูแลข้อมูลทางการวิจัยทั้ง 3 ประเภทที่ได้กล่าวไป รวมถึงรวบรวมบทความต่างๆ ของคณาจารย์นักวิจัยของมหาวิทยาลัยโดยรวบรวมจากฐานข้อมูล Scopus และ Web of Science 2) จัดเก็บและจัดการ ภาพเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย 3) ดูแล IR ของมหาวิทยาลัย รวมถึงข่าวที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยที่พบทั้งในหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นของมาเลเซียและหนังสือพิมพ์ต่างประเทศ

นอกจากนี้ทางห้องสมุดยังมีฝ่ายที่ชื่อว่า “Academic Services Division” (มีบุคลากรปฏิบัติหน้าที่จำนวน 3 คน) เปิดทำการเมื่อปีค.ศ.2008 เพื่อติดตามผลงานและสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัย ภาระหน้าที่ที่ต้องทำประกอบด้วย 1) ทุกวัน: ตรวจสอบและจัดเตรียมรายชื่อ/ข้อมูลผลงานที่อยู่ในฐานข้อมูล WoS และ Scopus ให้ นักวิจัยแต่ละคน 2) ทุกสัปดาห์: อัปเดตผลงานของมหาวิทยาลัยเข้าฐานข้อมูล WoS และ Scopus 3) ทุกเดือน: รายงานผลข้อมูลว่าด้วยผลงานของมหาวิทยาลัยที่อยู่ในฐานข้อมูล WoS และ Scopus รายงานผลข้อมูลผลงานของแต่ละคนอยู่ในฐานข้อมูล WoS และรายงานผลข้อมูลผลงานของนักวิจัยของมหาวิทยาลัยอยู่ในฐานข้อมูล WoS และ Scopus 3) ทุก 2 เดือน: รายงานผลข้อมูลผลงานของมหาวิทยาลัย 6 แห่งในอาเซียน (เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหิดล University of Philippines)ที่อยู่ในฐานข้อมูล WoS และ Scopus เพื่อทำ Ben-marking 4) ทุกปี: สรุปรายงานผลงานที่อยู่ในฐานข้อมูล WoS 5) ดำเนินการสม่ำเสมอ: เปรียบเทียบข้อมูลผลงานในระดับมหาวิทยาลัย คณะวิชา ภาควิชา และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยที่เลือกทั้ง 6 แห่งในอาเซียน

สำหรับการรวบรวมบทความที่อยู่ใน Wos และ Scopus นั้น จะต้องมีการตรวจสอบก่อนว่า บทความนั้นไม่ติด Embargo หรือไม่ติดลิขสิทธิ์ จึงจะนำมารวบรวมใน IR

ทางห้องสมุดจะรวบรวมและจัดการข้อมูลวิจัยเฉพาะที่มีการตีพิมพ์เผยแพร่เท่านั้น สำหรับข้อมูลประเภทอื่นๆ เช่น โมเดล โปสเตอร์ประกอบการประชุม ไดอะแกรม หรือ ดาต้าเซต นั้น ทางห้องสมุดจะทำหน้าที่จัดเก็บเท่านั้น ไม่บริหารจัดการ ทั้งนี้สำหรับนโยบาย “RDM” นั้น ทางห้องสมุดกำลังอยู่ในช่วงพูดคุยเพื่อพัฒนานโยบาย และกำลังพิจารณาตัดสินใจว่าจะให้ทางมหาวิทยาลัยจัดเก็บเป็นส่วนกลางหรือไม่

ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดทำ RDM หรือการจัดการข้อมูลวิจัย คือ ห้องสมุดควรจะ 1) ให้ความสำคัญกับ RDM 2) พัฒนานโยบายในการจัดการข้อมูลวิจัย โดยต้องนิยามให้ชัดเจนว่าอะไรบ้างที่เป็นข้อมูลวิจัย และใครเป็นผู้รับผิดชอบ 3) พิจารณาเรื่องการจัดเก็บส่วนกลาง ความปลอดภัย และการทำสำรองข้อมูล 4) การจัดการข้อมูลที่เหมาะสม และ 5) ข้อระวังเกี่ยวกับการเคารพสิทธิ จริยธรรม และความเป็นส่วนตัว

สรุปเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลวิจัย หรือ DRM : 1) เป็นเรื่องที่กำลังอยู่ในการพูดถึงในสหรัฐอเมริกา ยุโรป ออสเตรเลีย ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา 2) เป็นเรื่องใหม่ในเอเชีย โดยเฉพาะเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 3) ห้องสมุดกำลังอยู่ในการจัดเก็บข้อมูลที่มีการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ 4) บรรณารักษ์จำเป็นต้องพิจารณาข้อมูลที่ครอบคลุมถึงข้อมูลที่ไม่ได้มีการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ด้วย 5) อยู่ในระหว่างกำหนดนโยบายและเริ่มต้นดำเนินการ (นโยบายที่สำคัญคือการกำหนดว่าข้อมูลใดที่สามารถแชร์ได้และไม่ได้ รวมถึงใครสามารถแชร์ข้อมูลกับเราได้บ้าง) 6) เรื่องนี้จะดำเนินการคนเดียวไม่ได้ จะต้องเกี่ยวข้องกับองค์กรหรือหน่วยงานอื่นๆ ด้วย

4. “Services Quality for library User Needs in Digital and Social Media Era”

โดย Ms. Phoebe Lim Choon Lan ผู้ช่วยผู้อำนวยการกลุ่มสื่อใหม่ หัวหน้าห้องสมุด Art, Design and Media Library, Nanyang Technological University ประเทศสิงคโปร์

ปัจจุบันทุกอย่างจะอยู่ในรูปดิจิทัล อุปกรณ์ต่างๆ บนโต๊ะทำงานจึงเปลี่ยนไปและเหลือจำนวนน้อยลงเพื่อสอดคล้องกับบริบท เช่น มีโน้ตบุ๊กที่ทำหน้าที่ได้แทนเครื่องคิดเลข เครื่องมือสื่อสาร นาฬิกา ในขนาดเดียวกันก็มีขนาดเครื่องที่เล็กกว่าคอมพิวเตอร์สมัยก่อน เป็นต้น นอกจากนี้คนยุคใหม่หรือเด็กสมัยใหม่ซึ่งเกิดในยุคของสมาร์ทโฟน อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และการตอบสนองแบบทันที เรียกได้ว่าใช้ชีวิตแบบดิจิทัล 100%

ความเปลี่ยนแปลงของการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวส่งผลกระทบต่อ 2 มุม คือ

1) การเรียนรู้ (Learning) : ซึ่งมีลักษณะของการปฏิสัมพันธ์ ความเป็นส่วนตัว การเรียนรู้ที่ยืดหยุ่น และมีวิธีการใหม่มากมายที่ทำให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จ เทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต

2) ต้นทุนการศึกษา (Scholarship): มีความร่วมมือ/ข้อมูลมากมาย โดยเฉพาะในรูปแบบของ Visualization โดยเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในการสร้างการค้นพบใหม่และการสร้างกลุ่มนักวิชาการ/นักวิจัยให้อยู่ในวงกว้างขึ้นทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

OPEN DATA คือ สิ่งที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัล ซึ่งหมายถึงข้อมูล/เนื้อหาที่ทุกคนสามารถเข้าถึง ใช้ ปรึกษา และส่งต่อได้ด้วยจุดประสงค์ใดก็ได้ตาม ประเภทของ Open Data ได้แก่ ข้อมูลทางการค้า วิทยาศาสตร์ วัฒนธรรม โทรคมนาคม สิ่งแวดล้อม ภูมิอากาศ และข้อมูลทางสถิติต่างๆ

การบริการในยุคดิจิทัล นั้น ทางห้องสมุดต้อง 1) จัดให้บริการข้อมูลดิจิทัลได้หลากหลาย เช่น IR ของมหาวิทยาลัย หรือ Data Depository หรือ การจัดทำเว็บไซต์ที่รวมกลุ่มนักวิจัยในแต่ละสาขาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันข้อมูลความรู้ เป็นต้น รวมถึงให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลหรือสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลจากมือถือได้ นอกจากนี้ห้องสมุดยังจะต้อง 2) หันมาบริหารจัดการข้อมูลที่อยู่ในรูปดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำ Indexed หรือจัดกลุ่มข้อมูล รวมถึง 3) รวบรวมหรือทำการวิเคราะห์สถิติข้อมูลหรือที่เรียกว่า Data Metrics ซึ่งปัจจุบันมีหลายตัว เช่น Impactstory, Altmetric และ Plum analysis ซึ่งทั้ง 3 ตัวนี้สามารถวิเคราะห์และแจ้งข้อมูลในการแสดงผลงานของนักวิจัยบนอินเทอร์เน็ตได้ เช่น จำนวนบทความที่ลงไปแล้ว จำนวนบทความที่ได้รับการอ้างอิง จำนวนคนที่อ่านบทความ จำนวนครั้งที่ถูกอ้างอิง เป็นต้น ซึ่งเครื่องดังกล่าวจะช่วยให้การเก็บ/วิเคราะห์ข้อมูลจากบล็อกหรือรูปแบบออนไลน์อื่นๆ ที่นักวิจัยมักจะใช้เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการมีความครอบคลุม

ในส่วนของการเรียนการสอนนั้น ทางมหาวิทยาลัยริเริ่ม สนับสนุน กระตุ้นการสอน การเรียนรู้ และการเรียนรู้ที่มีการเผยแพร่ออกไปสู่นอกมหาวิทยาลัย โดยการใช้ช่องทาง/วิธีการต่างๆ เช่น Word Press, Blog, Flipped-Classroom Teaching, การให้นักศึกษานำเสนอผลงานผ่านทางโซเชียลมีเดียต่างๆ การสร้างบทเรียนออนไลน์ การผลิตวารสาร OA และ การจัดทำประวัติผู้เรียนในรูปออนไลน์

สิ่งที่สำคัญสำหรับนักวิจัยหรืออาจารย์คือ ควรจะได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่องการใช้รูปและข้อมูลต่างๆ ในการจัดทำสื่อการเรียนการสอนทั้งในห้องเรียนและแบบออนไลน์

สรุปการบริการของห้องสมุดในยุคดิจิทัลและโซเชียลมีเดีย ได้แก่

ผู้ใช้ (ความต้องการ) >> เครื่องมือต่างๆ (ตามบริบท เช่นปัจจุบันจะได้แก่คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก มือถือ ไอแพด ฯลฯ) >> ช่องทาง (เช่น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ บล็อก ยูทูป ฯลฯ) >> ห้องสมุด (แหล่งของสารสนเทศ และเนื้อหา)

ส่วนบรรณารักษ์ในยุคโซเชียลมีเดีย นั้น จะต้องมีคุณสมบัติต่างๆ ได้แก่ 1) เป็นผู้ทรงสารสนเทศ และผู้เชื่อมโยงระหว่างสารสนเทศกับผู้ใช้โดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ 2) เป็นทั้งผู้อำนวยความสะดวกและ ผู้ทดลองใช้เครื่องมือต่างๆ 3) ใช้โซเชียลมีเดียต่างๆ ในการดึงดูดให้ผู้ใช้มาห้องสมุด หรือเข้าถึงทรัพยากรของ ห้องสมุด 4) เป็นผู้สร้างสรรค์และประชาสัมพันธ์ข้อมูลไปยังผู้ใช้โดยใช้คอมพิวเตอร์หรือมือถือ เช่น การนำเสนอสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ บนเว็บไซต์

วิทยากรได้แนะนำให้อ่านหนังสือที่ว่าด้วย 23 สิ่งที่ต้องรู้ในยุคดิจิทัล ซึ่งมีการเผยแพร่กันมากที่สิงคโปร์ เช่น “The next 23 things: Making learning sticky” ซึ่งจัดทำโดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยนันทยางเทคโนโลยี โดยเนื้อหาว่าด้วยการแนะนำเครื่องมือดิจิทัลที่สำคัญในการเรียนรู้และวิจัย การจัดการกรรมการเรียนรู้ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอื่นที่จัดทำโดยใช้ชื่อที่แตกต่างกันไป เช่น 23 Mobile things, Thing 23: Digital Storytelling, 23 Mobile things: PH&SG เป็นต้น

5. “ความเสี่ยงต่อการละเมิดลิขสิทธิ์ของห้องสมุดและผู้ใช้สารสนเทศ” โดย อาจารย์

ดร.ทรงพันธ์ เจริญประยงค์ อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เนื้อหาครอบคลุม 3 หัวข้อใหญ่ ได้แก่ 1) กระบวนทัศน์หลักของลิขสิทธิ์ 2) จับตา พรบ ลิขสิทธิ์ฉบับใหม่ และ 3) ปัญหาและความท้าทาย

5.1 กระบวนทัศน์หลักของลิขสิทธิ์ : ว่าด้วยงานอันมี/ไม่มีสิทธิ์เป็นอย่างไร เจ้าของลิขสิทธิ์และสิทธิ์การเป็นเจ้าของ การละเมิดลิขสิทธิ์ ข้อยกเว้นในลิขสิทธิ์ ฯลฯ ลิขสิทธิ์ไม่ใช่เรื่องเดียวกับทรัพย์สินทางปัญญา แต่เป็นส่วนหนึ่งของทรัพย์สินทางปัญญา (ทรัพย์สินทางปัญญาจะว่าด้วยสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า การออกแบบอุตสาหกรรม สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ ลิขสิทธิ์และวิธีข้างเคียง ฯลฯ)

ลิขสิทธิ์ คือสิทธิของเจ้าของผลงาน/ผู้สร้าง ซึ่งมีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในฐานะผู้สร้าง

งานที่มีลิขสิทธิ์ เช่น งานเขียน รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว การบันทึกเสียง การแสดง ปาฐกถา

ลิขสิทธิ์ (สิทธิของผู้สร้าง) ต่างจาก กรรมสิทธิ์ (สิทธิของผู้ที่ซื้อผลงานที่มีลิขสิทธิ์ เช่น ผู้ซื้อหนังสือมาอ่าน)

****ประเด็นคือ การให้สิทธิเฉพาะผู้สร้าง/เจ้าของผลงานแต่เพียงผู้เดียวนั้น เป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือเป็นธรรมหรือไม่?** การที่ต้องขออนุญาตเจ้าของทุกครั้งที่น่าผลงานไปใช้นั้นก็พบปัญหาในการติดต่อและขออนุญาต เพราะบางครั้งก็ขอยาก แต่จริงๆ แล้วผลงานต่างๆ ที่เกิดขึ้น จะต้องมีการเผยแพร่และต่อยอดความคิด ไม่ใช่การเก็บไว้คนเดียว ลิขสิทธิ์จึงเป็นเรื่องของทั้งผู้สร้างและผู้แสดงผลงาน ซึ่งต้องเกิดดุลยภาพระหว่างกัน

ลิขสิทธิ์: การสร้างดุลยภาพระหว่างผู้สร้างและผู้ใช้งาน ประกอบด้วย

1) **สิ่งที่ไม่มีลิขสิทธิ์:** เช่นคำสั่งศาล ประกาศราชการ ข่าวที่เป็นข้อเท็จจริง รัฐธรรมนูญและกฎหมายระเบียบข้อบังคับ หนังสือโต้ตอบของหน่วยงาน รายงานที่เป็นข้อเท็จจริง เช่น รายงานประจำปี

2) **การกำหนดระยะเวลาคุ้มครองสิทธิ์:** ระยะเวลาการคุ้มครองสิทธิ์ของแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน สำหรับของไทยนั้นจะมีระยะเวลา 50 ปี นับตั้งแต่เจ้าของผลงานเสียชีวิต สำหรับประเทศอื่น เช่น แม็กซิโกมีระยะเวลาคุ้มครองสิทธิ์ 100 ปี ดังนั้นห้องสมุดจะต้องศึกษาข้อมูลสำคัญของลิขสิทธิ์แต่ละประเทศด้วยเพราะในห้องสมุดมีหนังสือที่มาจากหลายประเทศ

การกำหนดระยะเวลาการคุ้มครองสิทธิ์ของไทย ประกอบด้วย

2.1) ตั้งแต่วันที่สร้างผลงานไปครบคลุมจนถึง 50 ปีหลังผู้สร้างเสียชีวิต

2.2) กรณีเป็นกลุ่มบุคคลให้นับตั้งแต่วันที่สร้างผลงานไปครบคลุมจนถึง 50 ปีหลังผู้สร้างในกลุ่มคนสุดท้ายเสียชีวิต

2.3) กรณีที่มีการโฆษณาผลงาน ไม่ว่าจะเป็ผลงานของคนๆ เดียวหรือเป็นกลุ่มบุคคลหรือนิติบุคคลหรือไม่ปรากฏผู้สร้างงาน ให้นับตั้งแต่วันที่สร้างผลงานไปครบคลุมจนถึง 50 ปีหลังที่มีการโฆษณาผลงานเป็นครั้งแรก

2.4) กรณีที่ไม่ปรากฏผู้สร้างผลงาน หรือสร้างโดยนิติบุคคล หรือใช้นามแฝง ให้นับตั้งแต่วันที่สร้างผลงานไปจนถึง 50 ปี

3) **การใช้โดยชอบธรรม:** การใช้ในลักษณะนี้คือการใช้ที่ต้อง 1) ไม่ขัดต่อการแสวงหาประโยชน์จากงานอันมีสิทธิ์ตามปกติของเจ้าของ และ2) ต้องไม่กระทบกระเทือนสิทธิ์อันชอบธรรมของเจ้าของ การใช้โดยชอบธรรมทำได้ดังนี้

3.1) เพื่อการวิจัย/ศึกษา ไม่ใช่เพื่อการหากำไร

3.2) เพื่อประโยชน์ของตนเอง คนในครอบครัวและญาติสนิท

3.3) เพื่อการติ ชม วิจัย หรือแนะนำผลงานโดยมีการรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของของลิขสิทธิ์นั้น

3.4) เพื่อการรายงานข่าวทางสื่อมวลชนโดยให้มีการรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของของลิขสิทธิ์นั้น

3.5) ทำซ้ำ ดัดแปลง นำออกแสดงเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาของศาลหรือเจ้าพนักงานที่มีอำนาจ

ทางกฎหมาย

3.6) ทำซ้ำ ดัดแปลง นำออกแสดง โดยผู้สอนเพื่อประโยชน์ในการสอน

3.7) ทำซ้ำ ดัดแปลง ตัดทอน สรุปลงโดยผู้สอนหรือสถาบันทางการศึกษาเพื่อแจกจ่ายหรือจำหน่ายให้ผู้เรียนในชั้นเรียน

3.8) นำงานนั้นมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการถามและตอบในการสอบ

สรุปการนำไปใช้โดยชอบธรรม พิจารณาจาก 4 ประเด็น คือ 1) จุดประสงค์ : ควรจะก่อประโยชน์ต่อสังคม ไม่แสวงหากำไร หรือไม่มีเจตนาทุจริต 2) ลักษณะของงานที่มีลิขสิทธิ์ : ดู 2 อย่าง คือ ระดับของความคิดสร้างสรรค์ (เช่น นิยายจะมีการใช้ความคิดสร้างสรรค์มาก ส่วนงานเขียนทั่วไปที่ใครๆ ก็เขียนได้จะมีระดับความคิดสร้างสรรค์น้อย) และมีการโฆษณาหรือตีพิมพ์เผยแพร่แล้วหรือยัง 3) ปริมาณ/เนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญที่ถูกนำมาใช้เมื่อเทียบกับเนื้อหาทั้งหมด: จะดูจากปริมาณหรือเนื้อหา และสาระสำคัญ ประกอบกัน เช่น กรณีที่มีการอนุญาตให้อ้างเนื้อหาหนังสือได้ 10%ของเนื้อหาทั้งหมด แล้วเราอ้าง ไม่เกินจำนวนที่กำหนดก็ไม่ผิด แต่ปริมาณ 10 %ที่อ้างนั้นครอบคลุมสาระสำคัญของหนังสือ อันนี้จะถือว่าผิด ทั้งนี้ดูระดับการอ้างอิงเนื้อหาดูได้จากเว็บไซต์ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา 4) ผลกระทบต่อตลาดหรือมูลค่าของงานอันมีสิทธิ์

4) ข้อยกเว้น: สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม ได้แก่

4.1) ห้องสมุด: บรรณารักษ์สามารถทำซ้ำได้ในกรณีเพื่อใช้ในห้องสมุดของตนหรือห้องสมุดอื่น และทำซ้ำเนื้อหาบางตอนให้บุคคลอื่นเพื่อประโยชน์ในการศึกษา/วิจัย ทั้งนี้กฎหมายที่กำหนดขึ้นในเรื่องนี้มักจะเขียนแบบกว้างๆ ที่สามารถตีความได้หลากหลาย

4.2) นักศึกษา/อาจารย์: สามารถทำซ้ำ ดัดแปลง นำเสนอเพื่อการเรียนการสอนได้ในปริมาณที่สมควร

4.3) ผู้พิการ: ในกรณีที่ต้องมีการดัดแปลง/ทำซ้ำเพื่อประโยชน์ในการรับรู้ของผู้พิการ เช่น คนตาบอด หรือหูหนวก ถือว่าทำได้ แต่ต้องดำเนินการโดยองค์กรที่ได้รับอนุญาต/ได้รับสิทธิ์

4.4) การแปล: ในกรณีที่เป็นงานที่มีความสำคัญ ต้องมีการแปล แต่เมื่อติดต่อกับเจ้าของผลงานแล้ว เจ้าของไม่อนุญาตให้แปล หรือหาเจ้าของไม่ได้จริงๆ เราสามารถแปลได้ ทั้งนี้ต้องระบุความจำเป็นในการแปล และการผลดำเนินการติดต่อกับเจ้าของผลงานให้ชัดเจน เช่น ติดต่อกแล้วแต่ไม่พบ หรือติดต่อกแล้วเจ้าของไม่อนุญาตเนื่องจากสาเหตุใด แต่มีความจำเป็นต้องแปลด้วยสาเหตุใด

5) หลักการขายครั้งแรก: แต่เดิมมีผลกับห้องสมุดมากเพราะในความเป็นจริงแล้วการให้ยืมหนังสือถือเป็นสิ่งที่ไม่สามารถทำได้ แต่ปัจจุบันมีการกำหนดสิทธิเรื่องนี้ โดยให้สิทธิการขาย ให้ยืม หรือแลกเปลี่ยนสำเนาโดยไม่จำเป็นต้องขออนุญาตหรือเสียค่าธรรมเนียม

6) การนำเข้าซ้อน: การนำเข้าสินค้าที่ผลิตในประเทศอื่น โดยสินค้านี้ก็มีการผลิตในประเทศเจ้าของสินค้าด้วย เช่น หนังสือต่างประเทศมีขายทั้งในประเทศไทยและสหรัฐอเมริกา แต่ขายในราคาที่ต่างกัน และฉบับพิมพ์ที่ต่างกัน (International Ed. จะมีเนื้อหา คุณภาพกระดาษ และราคาที่แตกต่างกันของเจ้าของประเทศ) แล้วห้องสมุดไปซื้อฉบับพิมพ์ที่พิมพ์ที่สหรัฐอเมริกาแทนการซื้อในประเทศไทย ซึ่งถือว่าทำไม่ได้ สินค้าที่นำเข้าภายในกรณี เช่น หนังสือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ รถ อาหาร

7) การจัดการลิขสิทธิ์กำพร้า: การไม่สามารถหาเจ้าของลิขสิทธิ์พบ จึงไม่รู้จะขออนุญาตจากใคร

5.2 จัปตา พรบ. ฉบับใหม่: มี 3 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 1 (2537) ฉบับที่ 2 (2558) และฉบับที่ 3 (2558) ซึ่งในการมองเรื่องลิขสิทธิ์นั้น จะต้องมองแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเอาใจเราไปใส่ใจเขา เพราะคน 1 คน เป็นได้ทั้งผู้สร้างผลงาน ผู้ใช้ผลงาน และผู้เผยแพร่ผลงาน และไม่ว่าจะเป็นผู้สร้าง ผู้ใช้ หรือผู้เผยแพร่ หากต้องพึ่งพากัน เช่น นักเขียนหนังสือจะต้องอ่านหนังสือ/ศึกษางานของคนอื่นเพื่อนำมาสร้างงานของตน ในขณะที่เดียวกันก็ต้องมีการเผยแพร่ผลงานของตนออกไปเช่นกัน

เนื้อหาของ พรบ. ฉบับใหม่ ได้ครอบคลุมในเรื่องต่างๆ ที่เหมาะกับสภาพในปัจจุบัน ได้แก่ 1) หลักการขายครั้งแรก 2) การทำซ้ำ/ดัดแปลงเพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์ทำงานต่อไปได้ 3) การระงับการให้บริการเครือข่ายในกรณีที่ผู้ใช้บริการละเมิดสิทธิ 4) สิทธิในการแสวงงตนและปกป้องศักดิ์ศรีของนักแสดง 5) ข้อมูลบริหารสิทธิ 6) การบันทึกภาพ/เสียงในโรงภาพยนตร์ 7) มาตรการทางเทคโนโลยี และ 8) การดัดแปลง/ทำซ้ำเพื่อประโยชน์ของผู้พิการ สรุป พรบ. ฉบับใหม่ครอบคลุม 1 เรื่องเดิม คือ การละเมิดเนื้อหา และ 2 เรื่องใหม่ คือ การละเมิดการบริหารสิทธิ และการละเมิดการควบคุม/ข้อกำหนดทางเทคโนโลยี

สำหรับข้อมูลการบริหารสิทธิ คือ ข้อมูลในการบ่งชี้หรือแสดงความเป็นเจ้าของผลงาน ระยะเวลาการคุ้มครองสิทธิ และเงื่อนไขการใช้งานที่มีสิทธินั้น เช่น หนังสือที่ระบุว่าห้ามจำหน่าย ห้ามทำสำเนา ไฟล์เอกสารที่มีการใส่ลายน้ำ ข้อมูลเมทาเดตาที่แนบติดกับไฟล์เอกสารไม่ว่าจะเป็นข้อมูลผู้สร้าง คำสำคัญ วันผลิต/วันปรับปรุง หรือการอนุญาตให้เขียนอ่าน เช่น Read Only เป็นต้น เราจะไม่มีสิทธิแก่การบริหารสิทธิเหล่านี้ เช่น การลบไลยน้ำบนเอกสารหรือภาพถ่าย ถือเป็นความผิด ยกเว้นห้องสมุด/สถาบันการศึกษาที่ทำโดยไม่แสวงหากำไร และจำเป็นต้องเก็บสงวนรักษาหรือดำเนินการอำนาจของหน่วยงาน เช่น หนังสือเก่ามากๆ ต้องทำปกใหม่ซึ่งต้องมีการตัดปกเพื่อทำปกใหม่ ข้อมูลหน้าปกก็อาจจะไม่เหมือนเดิม ห้องสมุดสามารถทำได้ ส่วนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เช่นกัน ห้องสมุดสามารถแก้ไข/ปลดรหัสได้ในกรณีที่จำเป็นเช่นกัน

ส่วนมาตรการทางเทคโนโลยีนั้น ในกรณีที่มีการออกแบบมาเพื่อป้องกันการทำซ้ำหรือควบคุมการเข้าถึงงานที่มีลิขสิทธิ์ หากเป็นห้องสมุด/สถาบันทางการศึกษาจะได้รับข้อยกเว้น สามารถดำเนินการปรับแก้/ปลดล็อกเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ทั้งนี้จะสามารถทำได้ต่อเมื่อไม่สามารถเข้าถึงได้ด้วยวิธีอื่นแล้ว งานนั้นหมดอายุการคุ้มครองสิทธิ์แล้ว เจ้าของให้เป็นสาธารณะ และเพื่อเป็นประโยชน์ทางการวิจัย/ศึกษา

ตัวอย่างการกระทำผิดเช่น ต้องการดูข้อมูลในซีดีรอม แต่ดูไม่ได้เพราะมีรหัส ในขณะที่เดียวกันข้อมูลนั้นก็อยู่ในรูปหนังสือเก่าซึ่งห้องสมุดสามารถนำไปสแกน แต่กลับไม่ทำเพราะยุ่งยาก จึงหาทางปลดล็อกซีดีแทน

5.3 ปัญหาและความท้าทาย: มีสิ่งที่ต้องคิดและพิจารณาต่อ ดังนี้

1) หน้าที่ของห้องสมุด ปัจจุบันห้องสมุดทำหน้าที่หลายอย่าง ทั้งเป็นห้องสมุด หอจดหมายเหตุ พิพิธภัณฑ์ ที่จัดแสดงนิทรรศการ แล้วสิทธิที่ได้ครอบคลุมหรือยกเว้นให้เท่าใด เช่น ถ้าในฐานะของการเป็นหอจดหมายเหตุนั้น ห้องสมุดสามารถดำเนินการรวบรวมข้อความ/ผลงานวิชาการของอาจารย์ นักวิจัย รวมถึงข้อความอื่นๆ ที่มีการกล่าวถึงห้องสมุดและมหาวิทยาลัยที่อยู่บนโซเซียลมีเดียต่างๆ ได้หรือไม่

2) นิยาม/ขอบเขตของห้องสมุด เนื่องจากปัจจุบันมีหน่วยงาน/องค์กรที่ทำหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับสารสนเทศและการอ่านหลายแห่งและมีหลายชื่อเรียก เช่น มุมหนังสือ ที่อ่านหนังสือในหมู่บ้าน สำนักหอสมุด สำนักวิทยบริการ ฯลฯ อะไรบ้างที่เข้าข่ายคำว่า “ห้องสมุด”

3) ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ปัจจุบันทรัพยากรของห้องสมุดไม่ได้มีเฉพาะในรูปสิ่งพิมพ์หรือหนังสือ แต่มีให้รูปอิเล็กทรอนิกส์ด้วย จึงต้องมีการระบุให้ชัดเจนว่าทรัพยากรของห้องสมุดครอบคลุมอะไรบ้าง

4) การกำหนดการกระทำโดย “บรรณารักษ์” ใครบ้างคือบรรณารักษ์ ปัจจุบันบุคลากรในห้องสมุดหรือหน่วยงานที่ใกล้เคียงกันมีหลายชื่อเรียก เช่น นักเอกสารสนเทศ นักวิเคราะห์สารสนเทศ ใครบ้างที่จัดอยู่ในข่ายบรรณารักษ์จะต้องได้รับการยกเว้นเช่นเดียวกัน

5) “ห้องสมุด” ของใคร ในการกำหนดสิทธิหรือได้รับข้อยกเว้นสำหรับห้องสมุดนั้น ครอบคลุมทุกห้องสมุดหรือไม่ ต้องพิจารณาหรือไม่ว่าเป็นห้องสมุดของใคร เช่น ห้องสมุดในร้านกาแฟ ห้องสมุดขององค์กรเอกชน เป็นต้น

6) Copyright Collective มีผู้ที่ต้องการให้เกิด Collective Collection คือ การเก็บค่าธรรมเนียมจากห้องสมุดทุกครั้งที่มีการให้ยืมหนังสือ ในลักษณะเดียวกับที่บริษัททางดนตรีเก็บค่านลิขสิทธิ์เพลงเมื่อมีการนำไปใช้เผยแพร่ โดยจะมีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่จัดเก็บค่าลิขสิทธิ์จากการให้ยืมหนังสือแต่ครั้งจากห้องสมุดเพื่อนำไปให้เจ้าของหนังสือ (แต่เรื่องนี้ยังดำเนินการไม่สำเร็จหรืออาจจะไม่สำเร็จ)

ในตอนท้ายวิทยากรได้ให้คำแนะนำและเกร็ดเล็กน้อยที่น่าสนใจ ได้แก่

1) สำหรับ e-book แล้ว License มีความสำคัญกว่า Copyright เพราะข้อยกเว้นเรื่องหลักการขายครั้งแรกจะใช้ในกรณีที่เป็น e-book ไม่ได้

2) การทำสำเนาเอกสารในห้องสมุดนั้น วิธีที่ดีที่สุดเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ คือ การให้คนนอกมาเป็นผู้ดำเนินการทำสำเนาและตั้งร้านอยู่นอกอาคารห้องสมุด หรือตั้งเครื่องถ่ายเอกสาร/สแกนไว้แล้วให้ผู้ใช้บริการทำสำเนา/สแกนเอง (การดาวน์โหลด คือ การทำซ้ำ ไม่ใช่การทำสำเนา)

3) ห้องสมุดจะต้องศึกษาเรื่อง “ลิขสิทธิ์ข้ามพรมแดน” เพราะมีหนังสือ/ทรัพยากรสารสนเทศจากหลายประเทศที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุด

6. “ยุทธวิธีตามหาเสียงของลูกค้า : เทคนิคการตามหาเสียงลูกค้าห้องสมุดและการออกแบบวิจัย” โดย ผศ.ดร.นภเรณู สัจจรักษ์ ธีระฐิติ รองคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และการสื่อสารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

ห้องสมุดต้องพิจารณาว่าเราขายอะไร ขายให้ใคร และแนวทางที่สำคัญในการฟังเสียงลูกค้าและการให้บริการ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่

6.1 การบริหารจัดการห้องสมุด (library management) : การตลาดห้องสมุด (library marketing) คือการทำการตลาดโดยใช้เทคนิคในการจัดการห้องสมุด เช่น การประเมินความต้องการของลูกค้า การวิเคราะห์ SWOT ของการบริการที่มีอยู่และการแข่งขันห้องสมุด และการจัดทำแผนงานและกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน เป็นต้น การตลาดของห้องสมุดถือเป็นหน้าที่หลักของการให้บริการและถือว่าเป็นธุรกิจอย่างหนึ่งทางการตลาด (สินค้าของห้องสมุดคือบริการข้อมูล) ดังนั้นสิ่งที่ห้องสมุดจะต้องทำ/คำนึงถึง คือ

1) สร้างความเชื่อ ค่านิยมให้กับบุคลากรเพื่อให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้ามากกว่าตนเอง

2) สร้างห้องสมุดที่มีบรรยากาศเหมาะกับการเรียนรู้และการเข้ามารับบริการ

3) มีความเชื่อในเรื่องการบริการให้กับลูกค้าที่แตกต่างกัน สร้างความประทับใจและเห็นคุณค่า

4) ความต้องการของลูกค้าคือทุกสิ่ง ลูกค้าคือจุดศูนย์กลางที่สำคัญในการให้บริการ

5) หัวใจของการให้บริการคือ การมุ่งพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรห้องสมุด และกำหนดให้มีความนิยมส่งมอบบริการ

6) การสร้างคุณภาพตามมาตรฐานของลูกค้า การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า และสร้างวัฒนธรรมการให้บริการในส่วนงาน

6.2 การให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า (commitment to customer satisfaction) : “Willingness to help customers and to provide prompt services” คือ ความสำคัญของ 2 สิ่งในการบริการ ได้แก่ 1) **ความเต็มใจ (willingness)** = ความเอาใจใส่ และ 2) **ความรวดเร็ว (promptness)** = จำนวนพนักงานที่ให้บริการ ระยะเวลาที่ให้บริการในการแก้ปัญหาหรือตอบคำถาม ลูกค้าอาจจะไม่ได้ทรัพยากรที่ต้องการแต่ไม่โกรธหรือไม่แสดงความไม่พอใจหากผู้ให้บริการมีความเต็มใจและเอาใจใส่ *การให้บริการ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสภาพทางกายภาพของห้องสมุดเป็นสำคัญเพราะหลายอย่างเราก็ไม่สามารถพัฒนาได้ตามใจเนื่องจากติดเรื่องงบประมาณ แต่สิ่งสำคัญยิ่งกว่าคือการให้บริการที่เต็มใจและรวดเร็วนั่นเอง การให้บริการไม่ใช่หน้าที่แต่เป็นเรื่องของทัศนคติ **บริการเป็นเรื่องของคน ส่วนความรวดเร็วเป็นเรื่องของระบบ ซึ่งทั้ง 2 อย่างต้องไปด้วยกัน**

6.3 การเข้าใจลูกค้า (understanding customers) : เราจะต้องรู้ว่าใครคือลูกค้า เรากำลังให้บริการใครอยู่ บริการแบบไหนที่ลูกค้าต้องการซึ่งความต้องการเฉพาะตัวลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ (เช่นการให้อาจารย์มีสิทธิยืมหนังสือได้นานกว่านักศึกษา มีผลอะไรกับนักศึกษาหรือไม่) และต้องรู้เงื่อนไขในการให้บริการในแบบที่ลูกค้าต้องการว่ามีอะไรบ้าง ในการนำเรื่องการตลาดมาใช้ในการให้บริการนั้น หากลูกค้าต้องการอะไร จะต้องรับปากไว้ก่อน แต่จะทำได้อย่างไรค่อยคิดต่อ

6.4 การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (cultivating relationship): การสร้างความสัมพันธ์ ไม่ได้เกิดขึ้นอัตโนมัติ ต้องใช้เวลา โดยสิ่งที่เราควรตระหนักคือ ลูกค้าสำคัญที่สุดสำหรับห้องสมุด ลูกค้าไม่ได้ฟังห้องสมุด แต่ห้องสมุดที่ฟังลูกค้า และลูกค้ามีความต้องการ ห้องสมุดมีหน้าที่สนองความต้องการนั้น *ต้องให้ความใส่ใจ จริงใจ ให้บริการที่ดี ให้บริการด้วยข้อมูลที่พร้อมที่สุด

6.5 การพัฒนาห้องสมุดสมัยใหม่ (development into a modern library) : ประกอบด้วย

- 1) Product: แหล่งข้อมูลและบริการในการทำวิจัยวิชาการ
- 2) Price: การกำหนดราคาของการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ซึ่งผูกผันตามงบประมาณของหน่วยงาน รวมถึงผู้สนับสนุนจากภายนอก
- 3) Place: การให้บริการข้อมูลไม่จำกัดสถานที่ หรือสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา
- 4) Promotion: เครื่องมือในค้นหาข้อมูลใหม่ ในการทำการตลาด/ประชาสัมพันธ์ข่าวความเคลื่อนไหวของห้องสมุด เช่น อีเมล บอร์ดประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ จดหมายข่าว โปสเตอร์ ฯลฯ
- 5) People (staff): การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในด้านต่างๆ เช่น ทักษะที่ดีในการให้บริการ ความเข้าใจในพันธกิจของห้องสมุด ศักยภาพในการจัดการ/การให้บริการข้อมูลต่างๆ ความสามารถในการสื่อสาร ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

6.6 การปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ (improving image) : การจัดห้องสมุดให้มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย มีพื้นที่ในการอำนวยความสะดวกเหมาะกับการเรียนรู้ โดยสิ่งที่จะต้องให้มีความสัมพันธ์กันคือ 1) ชั้นวางหนังสือ /ที่เก็บหนังสือ Information market 2) ผู้ยืมหนังสือ 3) หนังสือ และ 4) ความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ตัวการันตีคุณภาพของห้องสมุดคือการพึงเสียงลูกค้าและการปรับเปลี่ยนในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

ในส่วนของการทำการวิจัยนั้น วิทยาการได้แนะนำวิธีการวิจัยโดยการนำ “Focus Group” ซึ่งเป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพในปัจจุบันสามารถเก็บได้จากเว็บบอร์ดและเฟซบุ๊ก) โดยการทำการสนทนากลุ่มในรูปแบบการทำวิจัยการตลาดและการทำวิจัยทางสังคมศาสตร์ เป็นวิธีการที่ดีกว่าการสัมภาษณ์ตัวต่อตัวเพราะการซักถามและแสดงความคิดเห็นจากหลายคนช่วยต่อยอดความคิดให้คนในกลุ่ม ช่วยสอบทานความคิด และได้ข้อมูลทั้งเชิงกว้างและลึก นอกจากนี้ไฟกัสกรู๊ปยังมีประโยชน์หลายอย่าง ได้แก่

- 1) มีประโยชน์ในการสำรวจและวิเคราะห์ความคิด ที่มา และเหตุผลในเชิงความคิดของผู้คน
- 2) เป็นการศึกษาเรื่องราว ประวัติ ประสพการณ์ ความเชื่อ ความต้องการของกลุ่มที่เกี่ยวข้อง
- 3) การสนทนากลุ่มเอื้อให้ผู้เข้าร่วมสนทนาได้สร้างและพัฒนาคำถามทางการวิจัยที่สำคัญต่อกลุ่ม รวมไปถึงการตอบคำถามซึ่งนำมาสู่ความเข้าใจใหม่สำหรับผู้วิจัย
- 4) ผู้วิจัยได้เพิ่มช่องทางในการแสดงความคิดเห็น ผ่านการสื่อสารหลายๆแบบ สำหรับหลายๆกลุ่ม

การทำไฟกัสกรู๊ปมีสิ่งที่จะต้องกำหนด คือ ต้องการถามกี่กลุ่ม (กี่กลุ่มก็ได้) กี่ครั้ง (กี่ครั้งก็ได้เท่าที่สามารถเก็บข้อมูลได้ชัดเจน) จำนวนคนในกลุ่ม (จำนวนที่เหมาะสมคือ 5-10 คน) ระยะเวลาเท่าใด (ประมาณ 90-120 นาที/ครั้ง) และการเลือกคนในกลุ่ม (กลุ่มตัวอย่างไม่ควรรู้จักกัน) และในการเก็บข้อมูลนอกจากจะเก็บที่การพูดคุยแล้วยังต้องสังเกตพฤติกรรมด้วย

สรุป : สิ่งสำคัญในการทำวิจัย คือ หาประเด็นที่ต้องการให้ได้ ส่วนวิธีการวิจัยนั้นสามารถศึกษาและพิจารณาเลือกใช้ได้ภายหลัง

7. เสวนาเรื่อง “บทบาทของห้องสมุดเพื่อสนับสนุนการวิจัย” โดย ผศ.ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสิทธิ์ อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดร.รุจเลขา วิทยาอุทมิ กุล ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ดำเนินรายการโดย นางสาวฉวีวรรณ สวัสดิ์ ผู้อำนวยการหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

7.1 บทบาทของห้องสมุดในการสนับสนุนการวิจัย ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

1) ตัวห้องสมุดเองที่ทำหน้าที่ให้เครื่องมือการวิจัย: ไม่ว่าจะเป็นฐานข้อมูลออนไลน์ ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่สืบค้นได้ทางออนไลน์ (Web OPAC) คลังสถาบัน/คลังดิจิทัลที่จัดเก็บผลงานทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันนั้นๆ หรือโปรแกรมจัดการรายการอ้างอิง Endnote

2) บุคลากร: บรรณารักษ์ประสานงาน หรือบรรณารักษ์เฉพาะสาขา (Subject Librarian/Subject Specialists) ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการช่วยค้นคว้าและตอบคำถาม พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สอนการรู้สารสนเทศ ประสานงานกับอาจารย์/นิสิตของแต่ละคณะ ขยายบริการให้รับรู้ถึงภายนอกห้องสมุดหรือมหาวิทยาลัย รวมถึงส่งเสริมการศึกษาหาความรู้ทางไกล

บรรณารักษ์ปัจจุบันจะมีลักษณะที่เรียกว่า “Hybrid Librarian” หรือบรรณารักษ์ยุคผสม เพราะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ห้องสมุดมีลักษณะเป็น “Hybrid Library” ซึ่งมีทรัพยากรและบริการทั้งในรูป Physical และ Virtual บทบาทหน้าที่ประกอบด้วย 1) อำนวยความสะดวกเรื่องการเรียนรู้ โดยการฝึกอบรมให้ความรู้ในเรื่องการสืบค้น 2) บรรณารักษ์ประสานงานซึ่งต้องเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับอาจารย์และคณะวิชา 3) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเมทาเดตา 4) บริหารจัดการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ และ 5) สร้างทีมการส่งเสริมการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วยคณาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ ด้านการสร้างเว็บ และด้านการออกแบบรายวิชา

บทบาทหน้าที่ของห้องสมุดในการสนับสนุนการวิจัยนั้น บรรณารักษ์ยุคใหม่ต้องทำให้ได้มากกว่าการตอบคำถาม ดังนี้คือ

2.1) ให้คำปรึกษา: ในเรื่องการหาหัวข้องานวิจัย การสืบค้นข้อมูล การทบทวนวรรณกรรม การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ไปจนถึงการเผยแพร่ความรู้

2.2) จัดกิจกรรม: จัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ ฝึกอบรม รวมถึงการสอนในรายวิชา

2.3) จัดทำคู่มือการวิจัย: ตามสาขาวิชา ตามเรื่อง

2.4) จัดการเรื่องการอ้างอิง: การใช้โปรแกรมจัดการและการทำคู่มือการอ้างอิง

2.5) จัดการทรัพยากรสารสนเทศ: จัดหา การให้การเข้าถึง จัดเก็บและเผยแพร่ผลงานวิจัย จัดทำคลังดิจิทัล สวนรักษาดิจิทัล ตลอดจนจัดการสิทธิ์

3) บริการ

7.2 บทบาทของบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ ในการสนับสนุนอาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

ผู้บริหารห้องสมุดหรือหน่วยงานด้านสารสนเทศจะต้องมีส่วนร่วมในการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กร/มหาวิทยาลัย โดยต้องเข้าใจทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัยระดับโลก เข้าใจทิศทางการวิจัยของประเทศไทย และทีมผู้ให้บริการสารสนเทศต้องมีความพร้อมทั้งความรู้ ทักษะและประสบการณ์

ห้องสมุดจะต้องให้บริการแบบ “Beyond A Library” คือ 1) จัดหาและบริการทรัพยากร 2) สอนรายวิชาและจัดฝึกอบรม 3) รู้จักบรรยายบรรณการตีพิมพ์ลิขสิทธิ์และกฎหมายไอที 4) สร้างคลังความรู้และการจัดเก็บผลงานขององค์กร 5) มีหน้าที่เป็นจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์หรือหอเกียรติยศขององค์กร 6) บริการแนะนำด้านการวิจัยและเทคโนโลยีสารสนเทศ 7) พัฒนาเว็บไซต์และดูแล Social media ขององค์กร 8) วิเคราะห์ Metrics สารสนเทศผลงานวิจัยขององค์กร 9) ติดตามความก้าวหน้าและการทำวิจัยสารสนเทศ และ 10) จัดกิจกรรมศูนย์รับบริจาคหนังสือ

นอกจากนี้ บรรณารักษ์ควรแบ่งเวลาในการอ่านหนังสือเพื่อติดตามความก้าวหน้าใหม่ๆ และควรมีความรู้เกี่ยวกับ Citation-based Metrics ต่างๆ ที่ใช้ในการวัด Research Impact ไม่ว่าจะเป็น Journal Impact Factor (ของ Thomson Reuters), Snowball Metrics, SNIP (Source Normalized Impact per Paper), SJR (Scimago Journal Rank)

ดัชนี Webometrics ที่ใช้ในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก (Ranking Web of World Universities)
เมื่อเดือนกรกฎาคม 2558 ที่ผ่านนั้น มีอยู่ 4 ตัวที่ใช้ในการพิจารณา ได้แก่

- 1) Presence = Webpage คือ ดูว่ามีเว็บของตัวเองหรือไม่
- 2) Impact = External inlinks คือ ดูจำนวนที่มีการคลิกเข้าดูเว็บของห้องสมุด
- 3) Openness = Richfile (IR) คือ ปริมาณการจัดเก็บผลงาน/งานวิจัยของมหาวิทยาลัย
- 4) Excellence = จำนวนผลงานที่ได้รับการจัดอยู่ใน 10% ของผลงานที่ได้รับการอ้างอิงสูงสุดของแต่ละสาขาวิชาของโลก

ตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการวัดคุณภาพผลงานของ Snowball Metrics ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ (และจำนวนผลงานของไทยที่จัดอยู่ในแต่ละตัวบ่งชี้จาก Scopus) ได้แก่

1) Outputs in top percentiles**: อยู่ใน 10% แรกของผลงานที่ได้รับการอ้างอิงสูงสุดของแต่ละสาขาวิชาของโลก (จำนวนผลงานของไทยที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้=15.9%)

2) Publications in top journal percentiles**: อยู่ใน 10% แรกของวารสารที่มีคุณภาพสูงสุดของแต่ละสาขาวิชาของโลก กล่าวคือ การนำบทความทั้งหมดมาเรียงตามคุณภาพของวารสารที่นำไปลงในแต่ละสาขาวิชา ซึ่งการวัดคุณภาพของวารสารนั้นก็แล้วแต่ว่าจะใช้อะไรเป็นวัด เช่น Impact Factor หรือ SJR เป็นต้น (จำนวนผลงานของไทยที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้=12.7%)

3) International Collaboration: จำนวนผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับสถาบันต่างๆ ในต่างประเทศ (จำนวนผลงานของไทยที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้=38.1%)

4) Academic-Corporate Collaboration: จำนวนผลงานที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างสถาบันทางการศึกษาและสถาบันอื่น (จำนวนผลงานของไทยที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้=0.9%)

บรรณารักษ์ควรจะทำความรู้จักกับสิ่งใหม่ในวงการวิชาการ ได้แก่

1) ReadCube: สำหรับจัดการบรรณานุกรมและการอ้างอิง PDF ซึ่งเป็นการอ่าน PDF แบบใหม่ ที่สามารถแชร์และจัดการบรรณานุกรมได้

2) Researchgate: โซเชียลมีเดียสำหรับนักวิจัย

3) CrossRef: การเชื่อมโยง/ค้นหาบทความด้วย doi

4) CrossMark: เป็นสัญลักษณ์ที่ CrossRef จัดทำขึ้นเพื่อบอกว่าผลงาน/บทความที่ยังไม่เสร็จ อยู่ในขั้นปรับแก้ที่นักวิจัยนำไปลงนั้นอยู่ในขั้นตอนใด โดยคลิกทำอคอนดั่งกล่าว ถ้าผลงานเสร็จแล้ว จะขึ้นคำว่า OK หรือไม่แสดงสัญลักษณ์ดังกล่าว

5) ORCID: องค์กรที่ดูแลเรื่องการให้เลขประจำตัวแก่นักวิจัยทั่วโลก

6) OA: ว่าด้วยเรื่อง Copy right และ Creative Commons License ของ OA

7) Mendeley: โซเชียลมีเดียของนักวิจัยและโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม

8) Scholarly Open Access: บทความหรือผลงานที่เข้าถึงได้แบบไม่เสียค่าใช้จ่าย

9) แนะนำการเขียนบทความและส่งตีพิมพ์: ได้แก่ Elsevier Publishing Campus, Springer

Author Academy และ Edanz: expert English edit

10) 2 ฐานข้อมูลที่จะใช้กันมากในอนาคต ซึ่งเป็นฐานที่ว่าด้วยการเปรียบเทียบผลงานวิจัย: ได้แก่ InCites ของ Thomson&router และ SciVal ของ Elsevier

8. “เสียงของลูกค้าเพื่อคุณภาพบริการห้องสมุด” โดย นางสาววราภรณ์ พัฒนเกียรติพงศ์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดร.มลิวัดย์ ประดิษฐ์ธีระ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ผศ.ดร.ศิวนาถ นันทพิชัย ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ดำเนินรายการโดย ดร.อภิภู สิทธิภูมิมงคล รองผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กรและกิจกรรมพิเศษ หอสมุด และคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

เสียงของลูกค้าต้องได้รับการปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงการรับรู้ ลงมือปรับปรุง หรือพัฒนาให้บริการ หรือเรื่องนั้นมีคุณภาพเป็นที่พอใจของลูกค้า สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ

- 1) ความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดนั้น มีนัยที่ประกอบด้วยตัวบริการเองและผู้ให้บริการ
- 2) การรับฟังเสียงสะท้อนจากลูกค้า/ผู้ใช้ต้องวิเคราะห์ว่า ระดับความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดนั้น มาจากปัจจัยใด หากมีระดับความพึงพอใจน้อย หรือคุณภาพลดลง จะได้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง
- 3) คุณภาพของบริการเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำพาห้องสมุดไปสู่ความมีคุณภาพก็จริง แต่ยังมีประเด็นอื่นๆ ที่จะต้องประเมิน เช่น ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า คุ่มทุน ซึ่งต้องใช้หลักการบริหารจัดการ ตลอดจนนวัตกรรมบริการ บริการ เช่นกัน

ในการนำเสียงลูกค้ามาพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้น ประกอบด้วยการดำเนินการดังนี้

1) กำหนดวิธีการรับฟัง/สื่อ/ช่องทางที่ใช้รับฟังเสียงลูกค้า: ได้แก่ กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ (แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ บริการที่จัดให้ ผู้ให้บริการ และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก) กำหนดกลุ่มเป้าหมาย (นักศึกษาป.ตรี ป.บัณฑิต และอาจารย์/นักวิจัย) และกำหนดผู้รับผิดชอบ (รองฝ่ายทรัพยากรและบริการทำหน้าที่กับดูแล ร่วมกับหัวหน้าฝ่ายบริการและผู้ดูแลระบบสำรวจความพึงพอใจออนไลน์ ทำงานในรูปคณะกรรมการ)

2) รับฟังเสียงลูกค้า : เมื่อได้สารสนเทศหรือเสียงจากลูกค้ามาแล้ว ให้วิเคราะห์สารสนเทศที่ได้ เพราะบางเรื่องก็อาจไม่มีประโยชน์ จากนั้นลำดับความสำคัญ และนำสารสนเทศมาแก้ไข/พัฒนางาน

การรับฟังเสียงลูกค้า นั้น ทำได้ 2 ทาง คือ ถาม ฟัง และทั้งถามและฟัง กล่าวคือ การถาม ได้แก่ 1) การสำรวจประจำปี ทั้งในภาพรวมและแยกห้องสมุด ทำได้ทั้งแบบแจกแบบสอบถามและออนไลน์ สำหรับข้อความถามนั้นมาจากคณะกรรมการผู้รับผิดชอบ *ควรทำแยกด้าน มิฉะนั้นจะไม่สามารถพัฒนา/ปรับปรุงได้ตรงจุด

2) โฟกัสกรุป หรือจัดกิจกรรมจับน้ำชาขามบายกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม การฟัง คือ การรับฟังผ่านเว็บไซต์ Ask Us (ไม่ค่อยได้รับความสนใจมากนัก) และทั้งถามและฟัง คือ การจัดบอร์ดให้ผู้ชี้แสดงความคิดเห็น แล้วเราไปตอบ รวมถึงตั้งคำถามทิ้งไว้

สรุปการรับฟังเสียงลูกค้า นั้น ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา เสียงของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นคำติหรือชม ถือว่าเป็นโอกาสของการพัฒนาทั้งสิ้น

****Powerpoint ประกอบการประชุมแต่ละหัวข้อ**

ดูได้ที่ <http://www.li.mahidol.ac.th/seminar/seminar2015.php>

| หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา | รายงานผลการปรับปรุง / พัฒนา ภายในวันที่ |
|---------------------------|---|
| | |
| ข้อเสนอแนะอื่นๆ | |

| | |
|---|---|
| | ผู้รายงาน..... (นางสาวอัมพร ขาวบาง) |
| | ผู้รายงาน..... (นางสาวศิวพร ชาติประสพ) วันที่ 13 สิงหาคม 2558 |
| ความคิดเห็นของหัวหน้าหน่วยงาน <div style="text-align: right;"> ลงชื่อ..... (.....) วันที่...../...../..... </div> | |
| ความคิดเห็นของผู้บริหารที่กำกับดูแลหน่วยงาน <div style="text-align: right;"> ลงชื่อ..... (.....) วันที่...../...../..... </div> | |

- หมายเหตุ : 1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน ภายใน 15 วัน เสนอหัวหน้าหน่วยงาน
 2. หัวหน้าหน่วยงานเสนอความเห็น ภายใน 3 วัน เสนอผู้บริหารที่กำกับดูแล
 3. แจ้งผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้ม รายงานการเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน
 4. หัวหน้าหน่วยงานติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา