

เลขที่.....

## แบบรายงานการเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา/ ศึกษาดูงาน

 รายบุคคล       กลุ่มบุคคล

ชื่อ - นามสกุล : นางสาวจันทิรา จีนะวงค์	ตำแหน่ง : นักวิชาการโสตทัศนศึกษา(ชำนาญการ)
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ สำนักหอสมุดกลาง	
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวธนกร พึ่งพาพงศ์	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ สำนักหอสมุดกลาง	
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวยุภาภรณ์ ไชยสงค์	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ สำนักหอสมุดกลาง	
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวจิตรา รัตนสิน	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ สำนักหอสมุดกลาง	
ชื่อ - นามสกุล : นางหทัยรัตน์ ธีรกุล	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์(ชำนาญการ)
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวอัมพร ชาวบาง	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อ - นามสกุล : กัญญาดา จิมระโทก	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง	
ชื่อ - นามสกุล : นางปภาดา น้อยคำยาง	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์(ชำนาญการ)
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง	
ชื่อหลักสูตร	สัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 35 หัวข้อ นักปฏิรูปการเรียนรู้แห่งห้องสมุดที่ปราดเปรียว (Agile library: the adaptive learning agent)
วัน/เดือน/ปี	วันที่ 19-20 มิถุนายน 2566
สถานที่จัด	อาคารอุทยานเรียนรู้ ป่วย 100 ปี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต
หน่วยงานผู้จัด	กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม ร่วมกับ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ค่าใช้จ่าย	<input checked="" type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี จำนวน ..... บาท เบิกจ่ายจากงบประมาณ <input type="checkbox"/> แผ่นดิน <input type="checkbox"/> เงินรายได้ <input type="checkbox"/> งบอื่นๆ (ระบุ)
ใบเกียรติบัตร/วุฒิบัตร	<input type="checkbox"/> ได้รับ      ไม่ได้รับ เนื่องจาก ..... <input checked="" type="checkbox"/> ไม่มี

## สรุปสาระสำคัญ

### หัวข้อที่ 1 “ปฏิรูปการเรียนรู้ สู่อุดมศึกษาแห่งอนาคต”

บรรยายโดย ศาสตราจารย์ดร.ศุภชัย ปทุมนากุล

รองปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

โครงการความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หรือที่เรียกกันว่า TLC จัดขึ้นเพื่อให้สมาชิกห้องสมุดต่าง ๆ ได้ติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุด และมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและประสบการณ์ร่วมกัน การสร้างเครือข่ายนั้นเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้นการรวมพลังสู่ความเป็นเลิศเพื่อสร้างความร่วมมือในการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ สร้างและเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยและเครือข่ายอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ นับเป็นทิศทางที่สอดคล้องกับแนวโน้มของโลกปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริการและบริหารจัดการในหลาย ๆ องค์การ

สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้น ควรได้ตระหนักในบทบาทสำคัญในการสนับสนุนความเป็นเลิศทางวิชาการของอุดมศึกษา โดยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างกัน ช่วยเหลือ แลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้และทรัพยากรร่วมกัน นับเป็นตัวอย่างที่ดีของการสร้างองค์กรและสังคมการเรียนรู้ในอนาคต การพัฒนากำลังคนที่มีคุณภาพ เพราะต้องการสร้างทักษะแรงงานในอนาคต ฉะนั้นสิ่งต่าง ๆ จึงต้องคำนึงถึงความต้องการของภาคอุตสาหกรรม

การพัฒนาบุคลากรของประเทศเป็นหน้าที่ของทุกฝ่าย โดยเฉพาะฝั่ง demand side ที่จะต้องร่วมกันทำตั้งแต่เริ่มต้นเพราะ demand side มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ด้วยความต้องการที่จะผลิตบัณฑิตที่จบไปแล้วให้สามารถทำงานได้เลย จึงต้องมีการปรับเปลี่ยน หรือผลิตหลักสูตรที่เน้นด้านสมรรถนะมากขึ้น ต้องมีการพูดคุยกันในเรื่องการเรียนแบบ Life long learning คือ การเรียนรู้ตลอดชีวิต เพราะจากนี้ไปโลกจะต้องการบุคลากรที่มีการ Upskill/Reskill ที่สำคัญต้องพัฒนาคนและหลักสูตรเพื่อรองรับ 10 อุตสาหกรรมหลักของประเทศ ตามนโยบายของไทยแลนด์ 4.0

แนวปฏิบัติที่ดีของการดำเนินงานและการพัฒนาหลักสูตร ทำให้เกิดผลกระทบหลาย ๆ ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการปรับเปลี่ยนรูปแบบการสร้างและการพัฒนากำลังคน การออกแบบหลักสูตรและการจัดการศึกษาที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้
- 2) ด้านการสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้ เช่น การเปิดโอกาสให้สถาบันการอุดมศึกษาได้ทดลองการจัดการเรียนรู้ในหลากหลายรูปแบบ
- 3) ด้านการสร้างร่วมมือกับภาคเอกชน ภาคอุตสาหกรรม ภาคผู้ใช้กำลังคนในภาคส่วนต่าง ๆ ในการสร้างกำลังคนอย่างเป็นรูปธรรม และ
- 4) การสร้างกำลังคนเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศ

## หัวข้อที่ 2 “ความท้าทายของห้องสมุดต่อการเรียนรู้ที่เปลี่ยนแปลง”

บรรยายโดย รองศาสตราจารย์ ดร.พิภพ อุดร

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1. บริบทของสังคมในปัจจุบัน มีลักษณะดังนี้

1.1 การเกิดและการตายมีอัตราลดลง

1.2 มีอาชีพใหม่ ๆ เกิดขึ้นในขณะที่อาชีพเดิม ๆ ต้องปิดตัวลง

1.3 ความรู้จะมีอายุสั้นขึ้น เนื่องจากคนมีอายุยืนมากขึ้นเฉลี่ย 90-100 ปี จึงทำให้ต้องได้รับความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ รวมถึงทักษะก็ต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการได้รับความรู้เฉพาะในสถานศึกษาจึงไม่เพียงพออีกต่อไป มหาวิทยาลัยจะต้องส่งออกผู้เรียนให้เร็วสอนเฉพาะสิ่งที่จำเป็น และให้ผู้เรียนจบออกไปได้เร็ว ในขณะที่จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถกลับเข้ามาเรียนได้ง่าย เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้ามาหาความรู้เมื่อใดก็ได้ เช่น ไม่ต้องมีระบบการสอบเข้าที่ยาก มีหลักสูตรระยะสั้นที่หลากหลายให้เลือกเรียน รวมถึงผู้เรียนจะลงเรียนแบบต้องการใบประกาศนียบัตรหรือใบปริญญาบัตรหรือไม่ก็ได้ เป็นต้น

จากลักษณะของสังคมที่เปลี่ยนไปดังกล่าว ห้องสมุดจึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่เพื่อตอบโจทย์ให้กับคนทุกวัย ไม่แต่เฉพาะอาจารย์/นักวิจัย และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเท่านั้น ซึ่งคนในแต่ละช่วงวัยก็จะมีวิธีการเรียนรู้และให้ความสำคัญกับเรื่องต่าง ๆ ที่ต่างกัน

2. บทบาทและหน้าที่ที่เปลี่ยนไปของห้องสมุด มีดังนี้

2.1 ไม่เป็นเฉพาะแหล่งความรู้เท่านั้น แต่จะต้องเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ตอบโจทย์ชีวิตและทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้กับคนทุกวัย ซึ่งในส่วนของชีวิตนั้นจะประกอบด้วยกาย ใจ และจิตวิญญาณ ดังนั้นห้องสมุดจะต้องจัดกิจกรรมหรือจัดพื้นที่ที่สามารถเชื่อมโยงทั้ง 3 สิ่งที่เป็นส่วนประกอบของชีวิตเข้าไว้ด้วยกันได้ รวมถึงคิดว่าจะทำอย่างไรให้คนรู้สึกว่ เมื่อใดก็ตามที่พบปัญหาชีวิตจะอยากไปหาคำตอบที่ห้องสมุด

2.2 สร้างสภาพแวดล้อมที่สร้างการเรียนรู้และพัฒนาคนให้มีปัญญาครบทั้ง 4 ระดับ ได้แก่ 1) อุตถปฏิบัติสัมภิตา (แยกแยะเนื้อหาสาระหลักได้) 2) ธัมมปฏิบัติสัมภิตา (เข้าใจหลักการ) 3) นิรุติปฏิบัติสัมภิตา (อธิบายและถ่ายทอดได้) และ 4) ปฏิภาณปฏิบัติสัมภิตา (พัฒนาต่อยอดได้)

2.3 เป็นเครือข่ายในการเชื่อมโยงทรัพยากรประเภทต่าง ๆ เพื่อการเรียนรู้ เนื่องจากห้องสมุดไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าของทรัพยากรทุกประเภท แต่ควรจะเน้นการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างห้องสมุด

2.4 ต้องมีสื่อที่ให้บริการหลากหลายรูปแบบ

2.5 ต้องมองภาพทรัพยากรฉบับพิมพ์กับดิจิทัลให้เป็นภาพเดียว

2.6 บุคลากรห้องสมุดควรจะเป็นผู้ที่มีความทันสมัยที่สุดในมหาวิทยาลัย

2.7 ต้องลงทุนกับพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ให้มากขึ้น เช่น เชื่อมโยงสิ่งที่เป็นกายภาพและดิจิทัลให้มากขึ้น แบ่งให้ชัดเจนระหว่างพื้นที่ เป็นต้น

### หัวข้อที่ 3 “The adaptive PULINET 2023”

บรรยายโดย ดร.พงษ์พันธ์ พิณโท

ประธานคณะกรรมการอำนวยการข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

1. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับข่ายงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (Provincial University Library Network : PULINET)

1.1 สมาชิกประกอบด้วยสมาชิกในกลุ่ม PULINET จำนวน 20 สถาบัน และสมาชิกในกลุ่ม PULINET PLUS (ห้องสมุดจากส่วนกลาง) จำนวน 9 สถาบัน

1.2 วิสัยทัศน์ คือ พัฒนาเครือข่ายห้องสมุดที่เข้มแข็งและยั่งยืนเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต

1.3 พันธกิจ ประกอบด้วย

1.3.1 แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างกันและใช้ทรัพยากรร่วมกัน

1.3.2 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างโอกาสการเข้าถึงและใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

1.3.3 พัฒนาทรัพยากรบุคคล

1.4 การบริหารจัดการข่ายงาน ประกอบด้วย

1.4.1 ขับเคลื่อนการทำงานในรูปคณะกรรมการ

1) คณะกรรมการอำนวยการ ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและทิศทางการพัฒนา

2) คณะทำงาน แบ่งออกเป็นงานบริการ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

งานข้อมูลท้องถิ่น และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4.2 บริหารภายใต้ธรรมนูญของข่ายงานฯ

1.4.3 จัดให้มีกองทุนพัฒนาข่ายงานฯ

1.4.4 จัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี

2. Adaptive Challenges 2023

เนื่องจากความท้าทายที่พบ คือ การขาดแคลนทรัพยากร ทางข่ายงานฯ จึงต้องสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและประหยัดงบประมาณ ซึ่งทางข่ายงานฯ ก็สามารถปรับตัวและผ่านมาได้ โดยในแต่ละยุคของการทำงาน ทางข่ายงานฯ ก็ต้องเรียนรู้และปรับตัวเพื่อสร้างและพัฒนางานต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น ดังนี้

ช่วงเวลาสิ่งที่ดำเนินการ/ความท้าทาย

ทศวรรษที่ 1 (2529-2538) การยืมระหว่างห้องสมุด ได้แก่ 1) ฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (UC) 2) เครือข่ายคอมพิวเตอร์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และ 3) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ทศวรรษที่ 2 (2539-2548) การยืมระหว่างห้องสมุดและข้อมูลท้องถิ่น ได้แก่ 1) การยืม-คืนระหว่างห้องสมุด และ 2) บริการข้อมูลท้องถิ่นและการพัฒนาฐานข้อมูลท้องถิ่น

ทศวรรษที่ 3 (2549-2558) การจัดหาแบบภาคี/พัฒนาแนวปฏิบัติงานและบุคลากร ได้แก่ 1) การจัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบภาคี 2) การบอกรับ Platform Discovery Service ในรูปแบบภาคี 3) มี

มาตรฐานการปฏิบัติงานและบุคลากร 4) เริ่มจัดประชุมวิชาการ 2010 และ 5) จัดทำวารสาร PULINET Journal

ทศวรรษที่ 4 (2559-ปัจจุบัน) สร้าง/ขยายความร่วมมือที่เข้มแข็งและใช้ทรัพยากรร่วมกัน ได้แก่ 1) ภาควิชา PULINET Plus 2) ภาควิชาการบอกรับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ และเครื่องมือต่าง ๆ (Tools) กับมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ 3) ฐานข้อมูลวารสารฉบับเต็มของมหาวิทยาลัย 4) การนำเข้าระเบียบบริหารราชการในสหบรรณานุกรม (UC-TAL) และ 5) สร้างความร่วมมือที่เข้มแข็งเพื่อการต่อรองและใช้ทรัพยากรร่วมกัน

### 3. The Adaptive PULINET 2023

#### 3.1 จากความท้าทายที่พบในโลกปัจจุบัน ได้แก่

3.1.1 VUCA World คือ สถานการณ์โลกยุคใหม่ที่เต็มไปด้วยความเปลี่ยนแปลง ผันผวน ไม่แน่นอน ซับซ้อน และคลุมเครือ จนไม่รู้ว่าควรจะต้องเดินไปในทิศทางใด VUCA เป็นคำย่อจาก 4 คำ ได้แก่ Volatility (ความผันผวน) Uncertainty (ความไม่แน่นอน) Complexity (ความซับซ้อน) และ Ambiguity (ความคลุมเครือ)

3.1.2 BANI World คือ การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกที่นอกจากจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของสถานการณ์ที่โลกในปัจจุบันที่มีลักษณะเป็น VUCA World แล้ว ยังรวมถึงผลกระทบที่เกิดจากภาวะดังกล่าวที่มีต่อองค์กรและความรู้สึกของบุคลากรในองค์กรด้วย BANI เป็นคำย่อจาก 4 คำ ได้แก่ Brittle (ความเปราะบาง) Anxious (ความวิตกกังวล) Nonlinear (ความไม่เป็นเส้นตรง) และ Incomprehensible (ความกำกวม เข้าใจไม่ได้)

3.1.3 สิ่งที่เกิดใหม่/มีการปรับตัวในสังคม เช่น มหาวิทยาลัยที่ต้องปรับตัวในรูปแบบใหม่ ประเทศที่ต้องคิดค้นแนวทางใหม่ กลุ่มคนรุ่นใหม่ เป็นต้น

3.1.4 ความท้าทาย/สิ่งที่ทางหน่วยงานฯ จะเผชิญและปรับตัว ได้แก่ 1) สร้างความเข้าใจวิสัยทัศน์และพันธกิจร่วมกัน 2) การทำงานร่วมกัน/สร้างกลุ่มความร่วมมือ 3) การแบ่งปันทรัพยากร บริการ และความรู้ร่วมกัน 4) การพัฒนาสมรรถนะและทักษะให้กับบุคลากร 5) การหาแนวทางสนับสนุน/ประหยัดงบประมาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์มีราคาสูงขึ้นในแต่ละปี 6) การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ไม่เฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการเท่านั้นและ 7) การประสานกับสำนักพิมพ์/บริษัท/ผู้ให้บริการทรัพยากรต่าง ๆ

3.2 ผลที่จะได้รับหากสามารถปรับตัวรับความท้าทายที่เกิดขึ้นได้ ประกอบด้วย การอยู่รอด/ฟื้นตัวได้ในสภาพปัจจุบัน เกิดความยั่งยืน ความคุ้มค่า ความพอเพียง และเกิดประสิทธิภาพ-ประสิทธิผล ต่อองค์กร

#### 3.3 สิ่งที่ทางหน่วยงานฯ จะต้องดำเนินการ/ปรับตัวในยุคปัจจุบัน ประกอบด้วย

3.3.1 คณะกรรมการอำนวยการ: ประกอบด้วยบุคลากรจากหลากหลายสาขาวิชาชีพและเป็นผู้บริหารรุ่นใหม่ ที่มีวัฒนธรรมองค์กร/ความร่วมมือที่เข้มแข็ง เพื่อบูรณาการองค์ความรู้และประสบการณ์เพื่อดำเนินงานใหม่ ๆ รวมถึงสืบทอดวัฒนธรรมองค์กรที่ดีเพื่อความร่วมมือที่เข้มแข็งต่อไปได้อย่างยั่งยืน

3.3.2 ทรัพยากรสารสนเทศ/เครื่องมือ: จัดหา/บอกรับทรัพยากรร่วมกัน รวมถึงหาแหล่งทรัพยากร/เครื่องมือที่เป็นทางเลือก และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่า

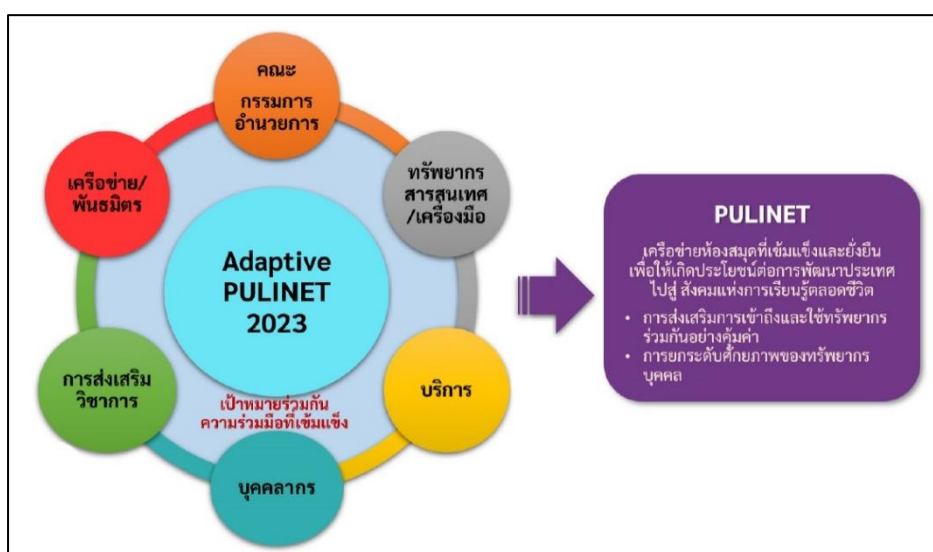
3.3.3 บริการ: ร่วมมือกันเพื่อพัฒนา Platform/นวัตกรรมบริการใหม่ ๆ

3.3.4 บุคลากร: 1) ยกระดับสมรรถนะของวิชาชีพและวิชาการด้วยการฝึกอบรมและจัด PULINET วิชาการ 2) สร้างความร่วมมือ/บูรณาการบุคลากรและทรัพยากรเพื่อการพัฒนาผ่านคณะทำงานฯ ของ PULINET และ 3) กำหนดทิศทาง/สนับสนุน/กำกับติดตามการทำงานโดยคณะกรรมการอำนวยการ

3.3.5 การส่งเสริมวิชาการ: 1) ยกระดับศักยภาพทางวิชาการ โดยการจัดประชุมระดับชาติ PULINET วิชาการ ซึ่งจะมีการกำหนดทักษะของผู้ส่งผลงานและตรวจสอบผลงานโดยคณะกรรมการวิชาการ และ 2) ตั้งเป้าหมายให้ PULINET Journal เป็นวารสารที่มีคุณภาพและมีจำนวนผลงานที่เพิ่มขึ้นเพื่อให้ได้รับการรับรองอยู่ใน TCI กลุ่ม 1

3.3.6 เครือข่าย/พันธมิตร: สร้าง/ขยายเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) มหาวิทยาลัย และเครือข่ายห้องสมุดต่าง ๆ เป็นต้น

จากทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นนี้ เพื่อให้ทำงานฯ เป็นเครือข่ายห้องสมุดที่เข้มแข็งและยั่งยืน เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยการส่งเสริมการเข้าถึงและใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า และการยกระดับศักยภาพของทรัพยากรบุคคล



\*ภาพปรับจากเอกสารประกอบการบรรยายหัวข้อ The Adaptive PULINET 2023 โดย ดร.พงษ์พันธ์ พิณโท

## หัวข้อที่ 4 “Agile innovation : methods and outcomes”

บรรยายโดย รองศาสตราจารย์ ดร.อรพรรณ คงมาลัย

อาจารย์หลักสูตรการบริหารนวัตกรรมและเทคโนโลยีวิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### 1. Innovation คืออะไร

Innovation คือ สิ่งเปลี่ยนแปลงใหม่ที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย

1. Radical Innovation คือ นวัตกรรมที่มีความใหม่สูง แต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อหรือสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับตลาดหรือผู้ใช้งาน (User) เท่าไหร่ เช่น หุ่นยนต์ในรูปแบบต่างๆ

2. Incremental Innovation คือ นวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่เป็นปัจจุบัน เช่น การเปลี่ยนกระบวนการหรือการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จะช่วยลดเวลาลดต้นทุน

3. Disruptive Innovation คือ นวัตกรรมที่เกิดขึ้นมาแล้วทำลายผลิตภัณฑ์เดิมให้ตายไป

2. Innovation and library transformation เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงของห้องสมุด ที่ทำให้เกิดสิ่งใหม่ด้วยการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

Library transformation กำหนดเป้าหมายดังนี้

1. ทำให้บริการเข้าถึงได้ง่าย
2. สร้างแรงบันดาลใจ
3. ช่วยให้ลูกค้าเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ

รูปแบบการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นใหม่ในห้องสมุดได้แก่ Mobile Apps, RFID Technologies, Augmented Reality (AR), Virtual Reality (VR), Artificial Intelligence (AI), Technology Lending, Innovative Space เป็นต้น

### 3. Agile Innovation: Methodologies and outcomes

Agile Innovation เป็นการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและแนวการทำงาน ที่สามารถปรับตัวได้เร็วขึ้น และตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจขึ้น

Agile mindset คือ แนวคิดการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการปรับตัวอย่างคล่องแคล่วว่องไว สื่อสารและทำงานเป็นทีมเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการให้ตรงใจลูกค้าได้มากที่สุดและเร็วที่สุด

คุณค่าหลักของ Agile manifesto มี 4 ข้อ ดังนี้

1. ความสามารถของคนและทีมเวิร์ค เน้นการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน เหนือกว่าขั้นตอน และเครื่องมือที่ใช้

2. ผลิตภัณฑ์/ผลงานที่นำไปใช้ได้จริง เป็นการทำให้ซอฟต์แวร์หรือผลิตภัณฑ์ การโฟกัสงานหลักเหนือกว่าการจัดทำเอกสารที่ซับซ้อน

3. ทำงานร่วมใกล้ชิดกับลูกค้า สนองผู้ใช้งาน มากกว่าแค่ทำตามสัญญา ยืดการทำงานแก้ปัญหา ร่วมกับลูกค้า ให้ผลประโยชน์ลูกค้าเป็นศูนย์กลางเหนือกว่าข้อตกลงหรือสัญญาที่เคยทำได้

4. ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง เน้นการปรับปรุงพัฒนา มากกว่าการทำตามแผนที่วางไว้ ซึ่งการปรับเปลี่ยนเป็นหัวใจของนวัตกรรมและความทันสมัย

#### หลักการ 12 ข้อ ของ Agile manifesto ประกอบด้วย

1. สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด (Customer Satisfaction is Highest Priority) หลักการที่สำคัญสูงสุด คือลูกค้าจะต้องพึงพอใจกับการส่งมอบงานตั้งแต่ต้นอย่างต่อเนื่อง

2. ร่วมกันปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Reflect & Adjust Regularly & Accordingly) เพราะการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

3. ให้อำนาจในการตัดสินใจกับทีมงาน (The Best Results Come Self-Organizing Teams) ความต้องการของลูกค้า คืองานที่ออกมาดีที่สุด เกิดจากทีมที่บริหารจัดการตัวเองได้

4. รู้ว่าต้องเลือกทำสิ่งที่สำคัญ และกล้าละทิ้งสิ่งที่ไม่สำคัญ (Maintain Simplicity) ความเรียบง่าย ทำสิ่งที่สำคัญและรู้จักปฏิเสธสิ่งที่ไม่สำคัญในการทำงานนั้นสำคัญยิ่ง

5. ยอมรับความเปลี่ยนแปลง (Changing Requirements are Always Welcomed)

6. พัฒนาความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง (Continuous Attention to Technical Excellence & Good Design)

7. ทำงานร่วมกันทุกวัน (Working Together on Daily Basis) ตัวแทนจากทุกๆ ฝ่ายควรทำงานร่วมกันเป็นประจำ เพื่อวางแผนอย่างสม่ำเสมอ

8. เชื่อใจและสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Trust & Support the Team to Get the Job Done) ทำให้แน่ใจว่าสมาชิกในทีมเข้าใจและมีจุดมุ่งหมายของโครงการร่วมกัน สร้างสภาวะแวดล้อมและให้การสนับสนุนในสิ่งที่พวกเขาต้องการและให้ความไว้วางใจแก่พวกเขาในการที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

9. สัมพันธ์คุยกันซึ่งๆ หน้า (Face to Face Conversation Between the Team) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการสื่อสารและถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ คือ การพูดคุยกันแบบซึ่งหน้า

10. ความคืบหน้าวัดผลจากงานที่ใช้ได้จริง (Working Software is the Primary Measure of Process)

11. ส่งมอบบ่อยๆ ลดความเสี่ยง (Frequent Delivery of Working Software)

12. พัฒนางานอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) กระบวนการ Agile สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาแบบยั่งยืน

Scrum คือ Framework หนึ่งของ Agile ในการพัฒนางาน (ไม่ใช่ Process) โดยเน้นเรื่องการส่งมอบมูลค่าของชิ้นงานให้กับลูกค้า ผ่านการส่งงานแบบต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ เพื่อได้รับฟีดแบคจากลูกค้า และทำการปรับเปลี่ยนแก้ไขให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด เปรียบเทียบให้เห็นภาพ คือ การเปลี่ยนจากการส่งงานเป็นทอด ๆ เป็นการมุ่งไปเพื่อจุดมุ่งหมายเดียวกัน

Scrum แบ่งออกเป็น

Split Team – แบ่งจากทีมใหญ่ๆ มีขั้นตอนมาก ให้เป็นทีมย่อยๆ ทำงานที่ละส่วน อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น



Split Product – หั่นเป็นส่วนๆ แต่ยังสามารถใช้งานแยกกันได้ ใช้วิธีลำดับความสำคัญ เรียกว่า Product Backlog

Split time – หั่นเป็นช่วงเวลาสั้นๆ เท่าๆ กัน เรียก Sprint สร้างทีละเล็ก เรียกว่า Product Increment เพื่อรับ Feedback “จำเป็นต้องทำการวิเคราะห์อย่างสม่ำเสมอเพื่อการพัฒนาที่เร็วที่สุด”

#### ประโยชน์ของ Scrum

1. กำหนดทิศทางและความสามารถของผลิตภัณฑ์ อะไรควรมี อะไรไม่ควรมี
2. เพิ่มคุณค่าให้ผลิตภัณฑ์
3. ส่งมอบผลิตภัณฑ์ได้รวดเร็วและบ่อยมากขึ้น
4. วงจรอายุการใช้งาน (Life cycle) ของผลิตภัณฑ์ที่ยั่งยืน

#### การทำ Scrum ให้มีประสิทธิภาพ

1. ทุกคนช่วยกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของทีม
2. ให้ความสำคัญกับงานในสปรินท์ก่อน
3. พัฒนาผลิตภัณฑ์ในทางที่ถูกต้อง ไม่ซ่อนปัญหา
4. เปิดใจกว้างต่องานทั้งหมดที่มีและความท้าทายในการทำงาน
5. เคารพการทำงานของคนอื่นเพื่อให้แต่ละฝ่าย สามารถทำงานได้อิสระ

**สรุป Agile Innovation : Methodologies and outcomes** คือ แนวคิดในการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่เน้นการคุยกันเยอะๆ เพื่อลดกระบวนการ ให้งานออกมาเร็วและดีที่สุด เพื่อให้คุณค่าของงานเพิ่มขึ้น การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้คุณภาพงานดีขึ้น และเกิดความผิดพลาดน้อยลง หัวใจสำคัญของการปรับตัวขององค์กรไม่ใช่ “เทคโนโลยี” แต่อยู่ที่ “คน” ภายในองค์กร ทั้งเรื่องของวิถีคิด การยอมรับกับการเปลี่ยนแปลง และการฝึกทักษะใหม่ๆ ดังนั้น ผู้ที่มีหน้าที่บริหารจัดการบุคลากรในองค์กรจะต้องมีการปรับ Mindset ทั้งเรื่องการปรับรูปแบบในการทำงาน โครงสร้างการทำงาน และกระบวนการทำงาน เพื่อให้ Project ที่พัฒนาสำเร็จลุล่วงอย่างรวดเร็ว

## หัวข้อที่ 5 “ใช้ OKRs อย่างไรให้สำเร็จ”

บรรยายโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกรินทร์ ยลระบิล

รองคณบดีฝ่ายกิจการองค์กรและความยั่งยืน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย และใช้ KPI เป็นเครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร แต่กลับพบว่า การกำหนดตัวชี้วัดไม่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างบุคคลกับฝ่ายตลอดจนองค์กรหรือหน่วยงาน ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจนที่สุดคือ ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการไม่เป็นที่พึงพอใจ มีข้อบกพร่อง คำบ่นจากผู้ใช้บริการ แต่ผลการประเมินรายบุคคลมีค่าคะแนนอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อมาวิเคราะห์ความบกพร่องต่าง ๆ ในการใช้ KPI จะมีประเด็นของช่วงเวลาในการกำหนด KPI เป็นช่วงระยะเวลา 1 ปี แต่มีการเปลี่ยนแปลงระหว่างช่วงเวลาที่กำหนด ทำให้ KPI ตามไม่ทัน ล้าสมัย เปลี่ยนแปลงยาก ผูกติดกับเงินเดือน ทำให้มีเงื่อนไขและข้อจำกัดต่าง ๆ เกิดขึ้น

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เริ่มใช้การวัดผลด้วยแนวคิด OKRs มาใช้โดยไม่ผูกกับการขึ้นเงินเดือน OKRs หรือ Objectives and Key Results คือ เครื่องมือตั้งเป้าหมาย (Objectives) และกำหนดตัววัดผลที่ทำให้เป้าหมายเป็นจริง (Key Results)

การดำเนินการนำร่อง

- มีการอบรมให้ความรู้ ทำความเข้าใจ ให้กับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคน 2 ครั้ง ในรูปแบบ Work Shop
- ผู้บริหารต้องเป็นผู้กำหนด ตัว O Objective ในครั้งแรกได้เลือก ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- Key Results แต่ละฝ่ายนำไปกำหนดขึ้นมา

หลังจากนั้น 1 ปี โดยที่ยังไม่ได้ทำ OKR แต่ระดับคะแนนความพึงพอใจสูงขึ้น ได้มาจากการโฟกัส รับรู้ร่วมกัน และตกลงกันอย่างไม่เป็นทางการ หลังจากนั้นจึงได้นำ OKRs มาใช้อย่างจริงจัง เริ่มมาจากการจะเข้าประเมิน ISO จึงเริ่มตั้งเป้าหมายร่วมกัน เป็นการนำร่อง

### ตัวอย่าง OKRs ครั้งที่ 1

#### Objective

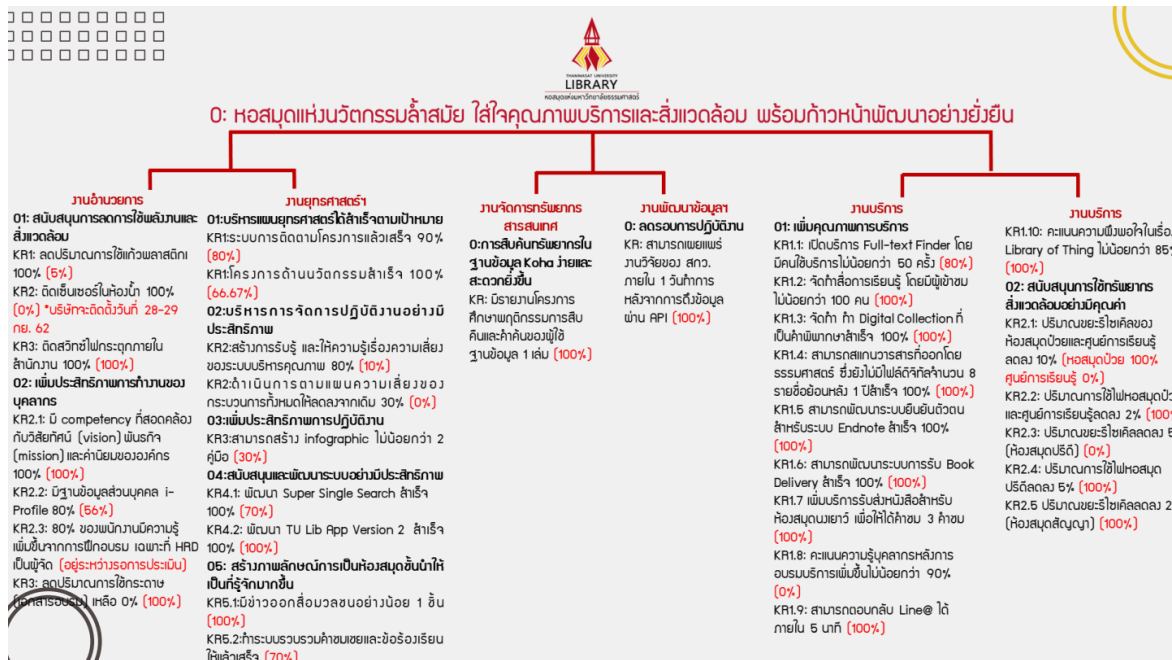
หอสมุดแห่งนวัตกรรมล้ำสมัย ใส่ใจคุณภาพบริการและสิ่งแวดล้อม พร้อมก้าวหน้าพัฒนาอย่างยั่งยืน

#### Key Results

- นวัตกรรมไม่น้อยกว่า 3 นวัตกรรม
- คำชมจากผู้รับบริการทุกห้องสมุดรวมกันอย่างน้อย 20 คำชม
- ปริมาณขยะลดลง 2%
- ปริมาณการใช้ไฟฟ้าลดลง 5%

ขั้นตอนมาอธิบายให้แต่ละฝ่ายตั้ง OKRs ย่อยของแต่ละงานเพื่อผลักดัน OKRs ใหญ่ได้อย่างไรบ้าง

ตัวอย่างการตั้ง OKRs ย่อย



- มีการติดตามผลการดำเนินงาน ปัญหาที่เกิดขึ้น
- รายงานผล Outcomes ที่เกิดขึ้น ตาม OKRs ไม่ควรได้ 100% อันเนื่องมาจากการตั้งค่าเป้าหมายไม่ควรเป็นสิ่งที่เราทำได้ ควรตั้งเป้าหมายที่เราอยากจะได้ และกระบวนการคิดยังไม่หนีจาก KPI ตั้งที่ทำได้



หัวใจในการตั้ง OKRs นั้น ไม่ใช่การที่เราสามารถ ทำ Key Results ได้ 100%

แต่คือการเรียนรู้จากการพยายามทำเป้าหมายให้สำเร็จ รวมถึงอุปสรรคที่ทำให้ไปไม่ถึงเป้าหมาย

**Library Service 's 6 Innovation**

- > Full Text Finder
- > Learning Media
- > Digital Collection (หอสมุดปวดี และห้องสมุดสัจฉก)
- > ระบบยืนยันตัวตนเพื่อดาวน์โหลดโปรแกรม Endnote
- > User Authen Book Delivery

**OKRs ระเยะนำร่อง #1 | Outcome งานบริการ**

**53** ค่าชมขย

ความพึงพอใจเดือนบริการ Library of Things **94.6%**

Response time Line@ ภายใน 5 นาที **91.2%**

**Garbage** เพิ่มขึ้น

Energy ลดลง 5%

## ผลการดำเนินงานรอบที่ 1

การดำเนินงาน OKRs ผลที่เกิดขึ้นไม่ได้นำมาขึ้นเงินเดือน แต่ได้ความรู้สึกฮึกเหิม เกิดความสำเร็จจากการได้รับคำชมเชย มีแรงขับเคลื่อนมาจากการตั้ง KRs ที่หลากหลาย

Objective ไม่จำเป็นต้องทำต่อเนื่องกับเรื่องเดิม ทำเรื่องที่ยากทำได้ใหม่



**OKRs ระยะนำร่อง #2**

**Objective :**  
สร้างคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศในมุมมองของผู้ใช้บริการ

**Key Results :**

- อัตราการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่ม 10%
- ระยะเวลาในการสั่งซื้อลดลง 10%
- ความถูกต้องของข้อมูลการจัดซื้อไม่น้อยกว่า 90%

### การนำ OKRs ไปใช้ในองค์กร

- อธิบายทำความเข้าใจให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด OKRs
- ออกแบบวัตถุประสงค์ และผลลัพธ์หลักให้สอดคล้องเชื่อมโยงทั้งองค์กร
- สื่อสารให้ทุกคนเข้าใจถึงวิธีการใช้ OKRs ก่อนเริ่มนำไปใช้ปฏิบัติงาน
- ทั้งองค์กรทำงานร่วมกันตามวัตถุประสงค์และผลลัพธ์หลัก โดยมีการทบทวนเป็นประจำ เพื่อวิเคราะห์ปัญหา
- องค์กรเห็น OKRs ขององค์กรทุกส่วนงานเพื่อให้การสามารถวิเคราะห์ถึงวัตถุประสงค์ และผลลัพธ์หลักให้มีความสอดคล้องกัน

## หัวข้อที่ 6 “Following the patrons: customer journey”

บรรยายโดย คุณไชยพงศ์ ลากเลี้ยงตระกูล

CEO 3DS Interactive & PAM marketing automation

Customer Journey คือ เป็นแนวคิดที่ช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าและนำไปใช้ในการวางแผนการตลาดของธุรกิจ ติดตามจับพฤติกรรมผู้ใช้ รู้จักผู้ใช้ แล้วเก็บข้อมูล นำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจว่าจะทำการตลาดกับลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมายอย่างไร โดยบริบทของห้องสมุด ลูกค้าก็คือผู้ใช้บริการนั่นเอง

Data Driven Marketing การทำการตลาดที่นำข้อมูลมาปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดผ่านการ เก็บข้อมูลจากลูกค้าแล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อเจาะหาข้อมูลเชิงลึก ทั้งในด้านพฤติกรรม และสถิติที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยตรง เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมของลูกค้า กระบวนการคิดและการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้า ตัวอย่างการทำ Data Driven Marketing

การจับพฤติกรรมผู้ใช้ นำมาใช้แนะนำเสนอ ทำการตลาด เช่น Facebook นำเสนอสินค้าที่เราเคยคลิกหรือเคยดูสินค้าคล้าย ๆ ขึ้นมานำเสนอให้เราเห็นซ้ำ ร้านค้าจะทำการสมัครสมาชิกเพื่อเก็บข้อมูลพฤติกรรมการซื้อของลูกค้า และนำเสนอสินค้าที่ลูกค้าสนใจ หรือคิดว่าอาจจะสนใจ การแจกแต้ม แจกพอยท์สำหรับลูกค้าที่ชอบใช้แต้ม และมีการส่งแจ้งเตือนเพื่อกระตุ้นให้เกิดการซื้อซ้ำ

การทำการตลาด ต้องมีการเก็บข้อมูลลูกค้าและนำข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้า มาทำการตลาด นำเสนอให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ ให้เห็นสินค้า และเกิดการซื้อซ้ำ ซื้อเพิ่ม โดยใช้ระบบจัดการข้อมูลจัดการหลังบ้านเพื่อจับพฤติกรรมลูกค้า โดยใช้การดึงข้อมูลอัตโนมัติ

Why Automation ทำไมต้องมีระบบการเก็บข้อมูลลูกค้าแบบอัตโนมัติ

- ข้อมูลมีปริมาณมากหากมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น
- มีธุรกิจ สินค้ามากขึ้นก็จะมีกลุ่มลูกค้ามากขึ้น และการเก็บข้อมูลที่หลากหลายช่องทาง
- มีแอปพลิเคชัน E-marketplace หลากหลาย เช่น Lazada Shopee JD Central เป็นต้น

จึงควรมีระบบการจัดการอัตโนมัติ เพื่อจัดการข้อมูลจำนวนมาก เพิ่มประสิทธิภาพในการทำการตลาด และประหยัดเวลาในการจัดการข้อมูล

การประยุกต์ใช้ Automation Themes ในการทำการตลาด

Strategy 1. First time incentive ลูกค้า register เพื่อใช้บริการครั้งแรก เช่น ให้ code ลด 50% ใช้ได้วันนี้เท่านั้น

Strategy 2. แบ่งกลุ่มลูกค้าเป็นกลุ่ม Active, InActive, Churn customer life-cycle

Strategy 3. Promotion abandon Remind ลูกค้าที่ได้รับ Promotion (Voucher) แล้วแต่ยังไม่นำมาใช้ และใกล้จะหมดอายุ

Strategy 4. Flash sale (11.11, 12.12) ตั้งเวลาส่งเตือน Flash sale ล่วงหน้า 3 วัน และ 1 วัน

Strategy 5. Cart abandonment Add to cart แล้วยังไม่ Checkout

Strategy 6. Checkout abandonment Checkout แล้วจ่ายเงินไม่สำเร็จ

- Strategy 7. Point collection notification แจ้งเตือนลูกค้าทุกครั้งที่ได้ Point จากการซื้อสินค้า
- Strategy 8. Point collection reminder แจ้งเตือนลูกค้าเมื่อลูกค้ามีสิทธิ์ได้ Point แต่ยังไม่ได้สมัครสมาชิก
- Strategy 9. Repeat purchase reminder แจ้งเตือนลูกค้าเมื่อถึงรอบในการซื้อสินค้า
- Strategy 10. Lead capturing with free information ใช้การ subscribe เนื้อหาเฉพาะทาง เช่น subscribe เทคนิคการลงทุน สามารถนำมาใช้ capture lead ของ ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- Strategy 11. Alternative product offering ลูกค้าที่เคยซื้อสินค้า แพคเกจลงทุนในหุ้นเทคโนโลยีเราอาจจะนำเสนอ แพคเกจการลงทุนใน bitcoin
- Strategy 12. Extended product offering ลูกค้าที่เคยซื้อสินค้า กระเป๋าหนังใส่นิตบูค เราอาจจะนำเสนอ กระเป๋าตังค์หนัง ที่อยู่ในชุดเข้าคู่กัน
- Strategy 13. Next level product offering ลูกค้าที่เคยเรียนคอร์สพื้นฐานแล้ว ให้นำเสนอคอร์สที่ advanced ขึ้น
- Strategy 14. High value customer privilege offering ลูกค้าเดิมที่เคยใช้บริการ Health care แล้ว มากกว่า 2 ครั้ง นำเสนอ voucher package VIP ลดสูงสุดถึง 70%
- Strategy 15. Email nurturing ทดสอบความสนใจของลูกค้าที่ทิ้ง lead ไว้โดยการส่ง email series ถ้าลูกค้าอ่านมากกว่า 50% ของ series ให้ส่ง lead ให้กับ sale team

## หัวข้อที่ 7 “Hooking the patrons”

บรรยายโดย คุณผรินทร์ สงฆ์ประชา

CEO of Nasket Retail Co., Ltd.

การทำธุรกิจให้สำเร็จ ขั้นตอนการสร้างธุรกิจ มีขั้นตอนดังนี้

ช่วงเริ่มสร้างธุรกิจ (Start) ช่วง 1 เริ่ม คือ หาสมการทำเงินให้เจอ

1. ตลาดที่มีความต้องการ
2. การวัดฝีมือคู่แข่ง การวัดฝีมือคู่แข่ง และหยั่งใจลูกค้าก่อนเริ่ม สร้างสินค้า หรือบริการ
3. หยั่งความต้องการของตลาดโดยไม่ต้องสร้างสินค้า เช่น MVP, Test Business Idea, สัมภาษณ์ แจกใบปลิว ในพื้นที่เป้าหมาย, เว็บบล็อก + โฆษณา, Pre Order
4. การหา Product Market Fit จุดลงตัวของเราและตลาดให้เจอ
5. การเริ่มสร้างเครื่องปั๊มเงิน (Business Model) Check list ไปขั้นต่อไป เจอสินค้าหรือบริการ ที่ลูกค้ายอมจ่ายเงินเต็มๆ ให้เรา

สาเหตุอันดับ 1 ของธุรกิจที่ไม่ประสบความสำเร็จตั้งแต่ขั้นตอนนี้ คือ Build Something Nobody Want สร้างสิ่งที่ไม่ต้องการ หรือขายสิ่งที่หาความแตกต่างไม่ได้

ช่วงเร่งธุรกิจ (Scale) เน้นขยายตลาด เน้นให้มีเงินเข้า สร้าง Revenue ถ้าต้องเลือกให้เน้นรายได้มากกว่ากำไร ในช่วงนี้ให้เน้นหาตลาด หาลูกค้า มากกว่ากำไร

1. หาช่องทางที่เหมาะสมจะพาสินค้า บริการไปยังลูกค้า การหา Product Channel Fit ช่องทางที่เหมาะสมกับเรา
2. ยกระดับ Brand ตัวเองด้วย Brand คนอื่น
3. วางพื้นฐานคน จากวิชั่นสู่ KPI ในภาพใหญ่ ข้อสอบผ่านไปขั้นต่อไปมีลูกค้าประจำ มีรายได้มากขึ้น (รายได้ไม่ใช่กระแสเงินสด)

ช่วงทำกำไร (Sustain Profitability) ลดต้นทุน ขยายยอดขาย เพื่อให้ได้กำไรต่อเนื่อง และเริ่มมองการต่อยอด

1. ลดต้นทุนโดยรักษาคุณภาพ
2. ปั้นผู้บริหารระดับกลาง
3. ทำ CSR กับลูกค้าและสังคม
4. เริ่มต่อยอดธุรกิจใหม่ ข้อสอบจบขั้นนี้ ธุรกิจรันด้วยตัวเองได้ โดยมีกำไรสะสม

3 อย่างหลัก เพื่อบริการดีพอใช้

- เป็นประโยชน์จริง Desirable
- สร้างได้จริง Viable
- เก็บเงินได้จริง Feasible

หลักการ DCBA

1. Demand Validation หาความต้องการ ทดลองให้เจอก่อน
2. Competitor Estimation ประเมินคู่แข่งในตลาด ในมุมมองแข่งของเรา
3. Build Minimum Viable Product/ Services สร้างสินค้าหรือบริการมาทดสอบความต้องการ
4. Assemble Business Model เริ่มทำ Business Model

### หัวข้อที่ 8 “Agility in the library”

บรรยายโดย ดร.วิโรจน์ ลักษณะอดิสร ผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนรู้

#### บทบาทและคุณค่าที่เปลี่ยนไปของห้องสมุด

สมัยก่อน	ปัจจุบัน
<ul style="list-style-type: none"> <li>● เป็นสถานที่ในการค้นหาความรู้ และข้อมูลที่หลากหลาย</li> <li>● เป็นสถานที่ส่วนตัวเงียบๆ เพื่ออ่านหนังสือ</li> <li>● อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นของต้องห้ามที่ต้องถูกควบคุมระหว่างการใช้บริการ</li> <li>● กระตุ้นให้คนรักการอ่าน</li> <li>● Single service</li> <li>● การบริการโดยบรรณารักษ์</li> <li>● ใช้บริการที่ห้องสมุด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เป็นสถานที่ค้นหาข้อมูลทางประวัติศาสตร์ และข้อเท็จจริง</li> <li>● เป็นสถานที่ในการเรียนรู้ร่วมกัน</li> <li>● อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นอุปกรณ์เสริมที่จำเป็นในการใช้บริการ</li> <li>● กระตุ้นให้คนแลกเปลี่ยนเรียนรู้</li> <li>● Multiple services</li> <li>● การบริการตนเอง</li> <li>● ใช้บริการจากที่ไหนก็ได้</li> </ul>

#### ห้องสมุด คือ กลไกการแก้ไขปัญหาหนังสือ ได้แก่

- การสืบค้น จอง และจัดส่งหนังสือจากที่ไหนก็ได้
- E-Book และ Embargo period สำหรับห้องสมุด และร้านหนังสือ
- ระบบ Personalization จาก Big Data ทั้งการจัดอันดับหนังสือ การแนะนำหนังสือที่เหมาะสมกับผู้อ่าน หนังสือที่ควรอ่านร่วม
- Book Review & Discussion (Description, Podcast, Videoclip, etc.) และกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การเสวนา แลกเปลี่ยนความรู้ ความเห็น ในประเด็นที่สังคมสนใจ
- การเป็นแหล่งยืนยันข้อเท็จจริง และข้อมูลปัจจุบัน ท่ามกลางข้อมูลที่หลากหลาย

#### ต้องทำให้ห้องสมุดเป็นที่ที่นำมาที่สุด โดยการ

- จัดบรรยากาศให้เย็นสบาย ผ่อนคลาย นำเข้าใช้บริการ



- มีบริการเสริมต่างๆ ที่ทำให้อยู่ได้ทั้งวัน
- เป็นมิตรกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในส่วนของ Energy และ Internet และบริการ Entertainment แบบเช่ารหัส
- เวลาเปิด-ปิด ยืดหยุ่น ตอบสนองผู้บริโภคในวงกว้าง
- มีพื้นที่ว่าง และห้องว่าง พร้อมอุปกรณ์ที่ครบครัน ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- เป็นที่จัดกิจกรรม และนิทรรศการของชุมชนที่หลากหลาย

**ห้องสมุด ที่เป็นมากกว่าห้องสมุด** คือ เป็นสถานที่รวมความรู้ และความบันเทิงของผู้คน

- เป็นมิตรสำหรับเด็ก มีอาหาร เครื่องดื่ม ให้บริการ / สัตว์เลี้ยง / ใช้เป็นที่พบปะพูดคุย การเจรจาธุรกิจ หรือจัดนิทรรศการ ใช้สำหรับการนอนพักผ่อนอิริยาบถ ฯลฯ
- บริการที่มากกว่าหนังสือ เช่น Audiobook, Podcast, Movie, Courseware ฯลฯ
- เป็นพื้นที่จัด Event ที่สำคัญๆ พร้อมกับกิจกรรมเชิงพาณิชย์ที่เป็นแม่เหล็ก
- Maker space, ห้องศิลปะ, ห้องฝึกอาชีพ, ห้องสตูดิโอ, ห้องบันทึกเสียง, ห้องดนตรี, โรงภาพยนตร์, ห้องเล่นเกม ฯลฯ

## หัวข้อที่ 9 “Building agile team and culture”

บรรยายโดย คุณวรวิจน์ สุวคนธ์

รองผู้จัดการใหญ่ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

Agile เป็นแนวคิดการทำงานในยุค Digital Transformation Agile (อ่านว่า เอจิล์ หรือ อะจาล์ว) หลากๆ องค์กรเอาแนวคิดนี้ เข้าไปประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อปรับเปลี่ยนวิถีคิดและแนวการทำงาน ที่สามารถปรับตัวได้เร็วขึ้น และตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจขึ้น

### What is Agile

Agile คือ หลักการทำงานที่เป็นการทำงานร่วมกันของสมาชิกทีมข้ามสายงาน มีรูปแบบในการทำงานเป็นช่วงสั้นๆ หลากๆ ช่วงติดต่อกัน เพื่อรองรับการทดสอบและแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว มีแนวคิดที่พร้อมรับความเปลี่ยนแปลง และไม่กลัวความผิดพลาด เน้นการทำงานเป็นทีม และการสื่อสารภายในทีม การทำงานได้ด้วยตนเอง และความรับผิดชอบต่อหน้าที่งาน โดยยึดประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก

Agile เป็นแนวคิด และวิธีการทำงานที่เน้น ความคล่องแคล่ว ปรับเปลี่ยน และตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว โดยเกิดจาก ผู้เชี่ยวชาญด้าน software และการทำงานแบบ agile มาประชุมกัน แล้วได้กำหนดเป็นคำประกาศ หรือ Manifesto ที่สำคัญ 4 ข้อ และมีหลักการ (Principle ) 12 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### Agile 4 Values คำประกาศ หรือ Manifesto ที่สำคัญ 4 ข้อ ของ Agile

1. Individuals and interactions over processes and tools การให้ความสำคัญกับตัวผู้ทำงานและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำงาน มากกว่าขั้นตอนวิธีการหรือเครื่องมือ
2. Working software over comprehensive documentation การสร้างซอฟต์แวร์ (หรือผลิตภัณฑ์/บริการ/กระบวนการทำงาน) ที่สามารถนำไปใช้งานได้จริง มากกว่าเอกสาร คู่มือ หรือการใช้เวลาในการวางแผนเอกสารงาน
3. Customer collaboration over contract negotiation การทำงานร่วมกับลูกค้า มากกว่าการต่อรองสัญญา与客户
4. Responding to change over following a plan การยอมรับปรับเปลี่ยนซอฟต์แวร์ (หรือผลิตภัณฑ์/บริการ/กระบวนการทำงาน) ตามความเปลี่ยนแปลงของความต้องการของลูกค้า มากกว่าการทำตามแผนการเพียงอย่างเดียว

### 12 Agile Principle หรือ หลักการ 12 ข้อ ซึ่งเป็นหลักการที่สนับสนุน Manifesto ให้ปฏิบัติได้ มีดังนี้

1. Our highest priority is to satisfy the customer through early and continuous delivery of valuable software ความสำคัญสูงสุดคือความพึงพอใจของลูกค้าผ่านการส่งมอบซอฟต์แวร์ (หรือผลิตภัณฑ์/บริการ/กระบวนการทำงาน) ที่มีคุณค่าใช้ได้จริงในเวลาเร็วและต่อเนื่อง
2. Welcome changing requirements, even late in development. Agile processes harness change for the customer’s competitive advantage ยินดีปรับเปลี่ยนเพื่อแก้ไขงานตามความต้องการของลูกค้า

แม้ว่าจะอยู่ในขั้นตอนท้ายๆของการพัฒนาแล้วก็ตาม กระบวนการเปลี่ยนแปลงนี้เพื่อให้ลูกค้าสามารถแข่งขันได้.

3. Deliver working software frequently, from a couple of weeks to a couple of months, with a preference to the shorter timescale การส่งมอบซอฟต์แวร์ (หรือผลิตภัณฑ์/บริการ/กระบวนการทำงาน) อย่างสม่ำเสมอ ด้วยการตั้งค่าเพื่อ timescale ให้สั้นลง
4. Business people and developers must work together daily throughout the project ลูกค้าหรือผู้ใช้งานต้องทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถพัฒนาซอฟต์แวร์ (หรือผลิตภัณฑ์/บริการ/กระบวนการทำงาน) ที่ตรงใจลูกค้าได้
5. Build projects around motivated individuals. Give them the environment and support they need, and trust them to get the job done การพัฒนาโปรเจกต์โดยรวมคนทำงานที่มีแรงจูงใจ และกระตือรือร้นในการทำงาน โดยสร้างสภาพแวดล้อมและการสนับสนุนที่พวกเขาต้องการ และให้ความไว้วางใจทีมงานว่าจะสามารถพัฒนางานที่ออกมาได้
6. The most efficient and effective method of conveying information to and within a development team is face-to-face conversation วิธีการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างทีมพัฒนาด้วยตนเอง หรือกับลูกค้าด้วยการสื่อสารแบบตัวต่อตัวเห็นหน้า เจอตัวกันมากกว่า การคุยหรือสื่อสารผ่านเครื่องมือ
7. Working software is the primary measure of progress การสร้างหรือพัฒนาซอฟต์แวร์ (หรือผลิตภัณฑ์/บริการ/กระบวนการทำงาน) ที่มีคุณค่าเป็นตัววัดความก้าวหน้าของการทำงาน
8. Agile processes promote sustainable development. The sponsors, developers, and users should be able to maintain a constant pace indefinitely กระบวนการที่คล่องตัว หรือ Agile จะเป็นการส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนั้นผู้สนับสนุน นักพัฒนา และกลุ่มผู้ใช้ จะต้องทำงานด้วยระดับความเร็วที่สม่ำเสมอ ไม่ช้าเกินไป หรือ ไปเร่งงานช่วงท้ายของการพัฒนา
9. Continuous attention to technical excellence and good design enhances agility การพัฒนาความรู้เชิงเทคนิคให้ดียิ่งอย่างต่อเนื่อง และการออกแบบที่ดี เมื่อมีทั้งสองสิ่งนี้จะทำให้เกิดการคล่องตัวในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้อย่างรวดเร็ว
10. Simplicity—the art of maximizing the amount of work not done—is essential. หรือ Simplicity is essential ความเรียบง่าย เป็นศิลปะในการทำงานที่มีความพิเศษ ไม่ใช่จำนวนสูงสุดของจำนวนงานที่ทำ ซึ่งในการทำงานนั้น พยายามทำงาน หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน แต่ยังมีประสิทธิภาพการใช้งานได้สูงสุดดีกว่า
11. The best architectures, requirements, and designs emerge from self-organizing teams รูปแบบของงาน ความต้องการของลูกค้า และการออกแบบที่ดี จะมาจากที่คนในทีมมีการรับผิดชอบในงานของตัวเองอย่างดีที่สุด สามารถคิดและหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และแก้ปัญหาได้โดยไม่ต้องรอให้ใครมาบริหารจัดการ นอกจากจัดการตัวเองให้พร้อม และพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ

12. At regular intervals, the team reflects on how to become more effective, then tunes and adjusts its behavior accordingly ในช่วงเวลาปกติ ทีมต้องมีการแลกเปลี่ยน หรือให้ข้อมูลป้อนกลับทั้งให้กับตัวเอง และทีมงาน ซึ่งจะผ่านการให้ feedback กันในทีมก็ได้ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม แนวทางการทำงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ดังนั้น Agile จึงเป็นกรอบแนวคิดและหลักการที่จะทำให้เราสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือ software เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงใจในเวลาที่สุดเร็วขึ้น

### ประโยชน์ที่ได้รับ

สัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 35 หัวข้อ นักปฏิรูปการเรียนรู้แห่งห้องสมุดที่ปราดเปรียว (Agile library: the adaptive learning agent) ทำให้ได้เห็นแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของการการเรียนรู้ในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อสถานะและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดที่ต้องปรับเปลี่ยนไป การที่จะก้าวไปสู่ “ห้องสมุดมีชีวิต” จะดำเนินการพัฒนาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างไรบ้าง

นอกจากการพัฒนาปรับเปลี่ยนห้องสมุดในด้านการบริการ ด้านพื้นที่การเรียนรู้แล้ว การปรับเปลี่ยนแนวคิดการทำงานขององค์กร ยุคใหม่ ยุคดิจิทัลก็มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง “Agile” เป็นแนวคิดการทำงานขององค์กรยุคใหม่ เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้ทำงานได้เร็วขึ้น ลดการทำงานที่เป็นขั้นตอน/งานด้านเอกสารลง และมุ่งเน้นเรื่องการสื่อสารกันในทีมให้มากขึ้น เพื่อร่วมกันพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เร็วขึ้น พร้อมนำมาทดสอบ และเก็บผลตอบรับต่าง ๆ เพื่อกลับไปแก้ไขปรับปรุง ซึ่งจะช่วยให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้อย่างรวดเร็ว และตอบโจทย์ผู้ใช้งานมากขึ้น

แนวคิดการทำงานแบบ Agile เป็นกระบวนการที่กระตุ้นให้คนทำงานแสดงออกถึงความคิดเห็น สร้างสรรค์นวัตกรรมออกมาได้ แต่ “Agile” ก็ไม่ใช่คำตอบของกระบวนการทำงานในทุก ๆ องค์กร และทุก ๆ งานเสมอไป การนำมาใช้ในองคมนตรีอาจจะนำมาใช้ในภารกิจงานเล็กๆ ก่อน เพื่อปรับแนวความคิด วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น และหาแนวทางการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ ที่สำคัญคือการยอมรับจากบุคคลในองค์กรเนื่องจากเป็นรูปแบบการบริหารงานในรูปแบบใหม่

### นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงการทำงาน ดังต่อไปนี้

หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา	รายงานผลการปรับปรุง/ พัฒนาภายในวันที่
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)


ผู้รายงาน..... 

(นางสาวจันทิรา จินะวงศ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา(ชำนาญการ)

วันที่ 12 8 0 6 6 6

ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย

ลงชื่อ..... 

(นางสาวธนกร พึ่งพาพงศ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ

วันที่ 2 8 0 6 6 6

ความคิดเห็นของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

ลงชื่อ..... 

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระวีวรรณ วรรณวิไชย)

ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต รักษาการแทน

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

วันที่ - 4 ก.ค. 2566

หมายเหตุ : 1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา /ศึกษาดูงาน ภายใน 7 วันทำการ  
เสนอหัวหน้าฝ่าย

2. หัวหน้าฝ่ายเสนอความเห็น ภายใน 3 วันทำการ และเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
3. แจ้งผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้มรายงานการเข้าประชุม/ อบรม/สัมมนา /ศึกษาดูงาน
4. หัวหน้าฝ่ายติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา
5. หัวหน้าฝ่ายรายงานผลการปรับปรุงพัฒนาให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางได้ทราบ