

เลขที่.....

แบบรายงานการเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา/ ศึกษาดูงาน

 รายบุคคล กลุ่มบุคคล

ชื่อ - นามสกุล : นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง	ตำแหน่ง : หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวศิวพรชาติประสพ	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ฝ่ายฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวสุจิตรา รัตนสิน	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรักษ์	
ชื่อหลักสูตร	โครงการประชุมสามัญ และประชุมวิชาการ ประจำปี 2565 เรื่อง “4 hearts for library : ใส่ใจ ได้ใจ เข้าใจ และรักษาใจ เพื่อพัฒนากระบวนการทศนงานห้องสมุด”
วัน/เดือน/ปี	19 ธันวาคม 2565
สถานที่จัด	ผ่านระบบการประชุม Zoom Meetings
หน่วยงานผู้จัด	สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯร่วมกับ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ค่าใช้จ่าย	<input type="radio"/> ไม่มี <input checked="" type="radio"/> มี จำนวน 2,100 บาท เบิกจ่ายจากงบประมาณ <input type="radio"/> แผ่นดิน <input checked="" type="radio"/> เงินรายได้ <input type="radio"/> งบอื่นๆ (ระบุ)
ใบเกียรติบัตร/ วุฒิบัตร	<input type="radio"/> ได้รับ <input type="radio"/> ไม่ได้รับ เนื่องจาก..... <input checked="" type="radio"/> ไม่มี

การบรรยายเรื่อง “สื่อสารบริการยุคใหม่ใส่ใจอย่างมืออาชีพ”

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยยุทธ ถาวรานุรักษ์วิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

การเข้าไปทำงาน การเข้าไปใช้บริการ เราต้องการอะไร คาดหวังอะไร กับคนที่เราไปติดต่อกับ
เราเป็นเพื่อนร่วมงานกัน คาดหวังอะไรต่อกัน เช่นเป็นเพื่อนร่วมงานแบบ Potato เพลง “ขอบคุณที่รักกัน” หรือ
ทำงานไปวันๆไม่สนใจใคร ส่วนเรื่องการให้บริการ เราต้องทำให้คนที่มาขอใช้บริการสมหวังตามที่เขาต้องการ
ไม่ใช่มาแล้วไม่ประทับใจ ไม่อยากมาอีก ไม่ชอบหรือไม่พอใจในการให้บริการของเรา

ลูกค้ามีหลายกลุ่มในการให้บริการ เด็ก ๆ ยุคใหม่มาพร้อมความสามารถ มาพร้อมกับเทคโนโลยี เช่น
I-phone, I-pad ซึ่งทำให้เด็กยุคใหม่มีข้อมูลในการตัดสินใจมาตั้งแต่ยังแรกแล้ว สิ่งที่เราต้องทำคือ ต้องตั้งรับไว้ก่อน
เพราะเรามีข้อมูลมารับรองความคิดของตนเอง การพูดคุยหรือเจรจาจึงต้องมีการใช้คำพูดเชิงจิตวิทยา หรือการชวน
ให้มาตอบคำถามเพื่อเกิดการมีส่วนร่วมมากขึ้น ดังคำคมที่ว่า **รู้เขา รู้เรา สื่อสารร้อยครั้ง ชนะใจร้อยครั้ง**

6 กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อแก้ไขความขัดแย้งในองค์กร

1. เพราะมีเขา จึงมีเรา
2. เราเป็นส่วนหนึ่งของเขา เขาเป็นส่วนหนึ่งของเรา
3. Be An Ally, Not A Bully
4. Active Listening
5. Green Mindset
6. ขอโทษไว้ ให้อภัยเป็น

แบ่งคนแต่ละแบบออกเป็นดังนี้

Dominance - D

- มองเห็นภาพรวมเป็นภาพสุดท้าย
- มีเป้าหมายชัด
- ไม่ต้องอารมณ์บทยะอะ
- ตรงไปตรงมา-ตีประเด็น
- กล้าตัดสินใจ-กล้ารับความเสี่ยง
- งานใหญ่-ใจถึง
- คิดเร็ว-ทำเร็ว-เกียรติ-ศักดิ์ศรี

Influence - I

- พูดคล่อง มองโลกดี มีอิสระ จี๊จะ สัมพันธ์ มั่นใจ ฮา
- ไม่ชอบความขัดแย้ง ไม่ชอบความมึนตึ๊ง ไม่ชอบขึ้นมึงกู
- ไม่ชอบกฎระเบียบ ไม่ชอบกติกา ไม่ชอบสาระที่มากเกินไป
- นอกประเด็นเป็นสีสัน สาระก็สำคัญ แต่มันต้องมีบรรยากาศ
- สนใจฉันทด้วย ช่วยรับผิดชอบความสัมพันธ์ เพื่อนกันตลอดไป
- รับฟังและวกกลับมาที่วัตถุประสงค์ในการเจรจา
- ผ่อนปรนให้ได้ ไม่ควรเคร่งครัด ไม่เร่งรัดและเคร่งเครียด
- ผู้ฟังจะตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ต้อง UPSELLING

Steadiness - S

- ชอบรายละเอียดทุกมิติ
- ไม่กดดัน+ไม่รีบ+ไม่เร่ง+ไม่เร็ว
- อย่ามา overacting + ไม่ต้องโหวกเหวกโวยวาย
- เรียบ+ธรรมดา+ธรรมดา
- เปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยน

- ถนอมน้ำใจ+ถ้อยคำ จริงใจและแค้นความรู้สึก

Compliance - C

- เหตุผลเป็นหลัก ความรักเป็นรอง
- เน้นถูกต้องไม่แค้นความถูกต้อง
- ความสมบูรณ์แบบ+แบบสมบูรณ์
- หลักฐาน/โปร่งใส /ตรงไปตรงมา
- ต้องการเวลาในการคิดวิเคราะห์
- ต้องเตรียมรายละเอียด
- เตรียมหาคนกลางไว้ด้วย
- หลักการ/กฎ/มารยาท/กฎหมาย/กฎวัฒนธรรม

EMPATHETIC SERVICE

Empathy คือ ความสามารถในการเข้าใจคนอื่นในมุมมองของพวกเขาที่มีต่อเหตุการณ์นั้น ๆ การมี empathy สามารถทำให้เราเข้าใจมุมมองความคิดเห็น ความรู้สึกของคนอื่นที่มีต่อเหตุการณ์ต่างๆ ได้ การมีคุณลักษณะของ empathy จะช่วยทำให้เกิดความปลอดภัยทางจิตวิทยาในที่ทำงาน ซึ่งจะช่วยให้การร่วมงานกันเป็นไปได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการเข้าใจคนอื่นในมุมมองที่พวกเขาเป็น จะช่วยทำให้แต่ละคนเข้าใจกันในมุมมองที่หลากหลาย ซึ่งจำเป็นในการสร้างบรรยากาศของความ เป็นกลุ่มและสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี 80% ของพนักงานในกลุ่ม Millennials ลาออกจากงาน เพราะที่ทำงานที่ขาด empathy และ มากกว่า 60% ของบุคลากรในกลุ่ม Baby boomers ลาออกจากงานเพราะที่ทำงานที่ขาด empathy ซึ่งการการที่จะมี empathy ควรทำดังนี้

- รับฟังก่อนพูด สะท้อนการรับฟัง ฟังรับฟัง
- เราจะไม่ด่วนสรุป เราไม่ใช่ผู้พิพากษา
- ถ้าเราเป็นเขา ถ้าเรามีบทบาทเหมือนเขา
- ศิลปะในการไถ่ถาม
- หัวอกเรา-หัวอกเขา

SPEECH COMMUNICATION

- NONVERBAL COMMUNICATION อวัจนภาษา เป็นการใชภาษากายในการสื่อสาร
- NONVERBAL : EYE CONTACT สายตาสลอกกันไม่ได้ตาลุกวาว
- ตาแป๋ว ตาเบ๊ว
- ตาตื่น ตาแตก
- ตาอ่อน ตาทะเล้น
- ตาอบอุ๋น

- ตาวน-ตากรอก
- ตากระพริบ
- สีหน้าตอบรับ
- สีหน้าสื่อใจ
- สีหน้ารับฟัง
- สีหน้าสนุกสนาน
- สีหน้าชื่นชโย

ลีลันเส้นเสียง

พลังของเสียง (POWER OF VOICE) ระดับของเสียง (PITCH) น้ำเสียง/โทนเสียง (TONE OF VOICE) หางเสียง (Inflection of Voice) จังหวะอัตราความเร็ว วรรคตอน/การหยุด ความต่อเนื่องหรือลื่นไหล การออกเสียง อักษรและควบกล้ำ เสียงฟุ้ง เสียงพุ่ง เสียงทุ้มต่ำ เสียงนำ เสียงเหิน เสียงสั้นไหว เสียงหวาน หวาน เสียงกลมกรุ่น เสียงตบแต่ง เสียงตัก เสียงเจือจุน เสียงละมุน เสียงตัด เสียงมัดใจ

Body Language ภาษากายที่ใช้ในการสื่อสาร

- การยิ้มแบบมีความเมตตา ภาษาท่าทางออกมาทางสายตา
- การใช้น้ำเสียงที่สุภาพ อ่อนหวาน น่ารัก ไม่ใช่ถ้อยคำที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง
- การมีอายคอนแทคที่ดี ยิ้มแบบจริงใจ
- เปลี่ยนคำพูด เปลี่ยนภาษากาย ภาษาท่าทาง
- ต้องไม่ใช่คำพูดบูลี่คนอื่น เช่น อ้วนจัง ผอมจัง
- การทำสีหน้าและท่าทาง เป็นเรื่องที่ไม่ดี
- VERBAL COMMUNICATION การสื่อสารด้วยการใช้ภาษาพูด หรือเขียน เป็นคำพูด ในการสื่อสารศิลปะของคำ ถามปลายเปิด
- คำถามปลายเปิด ถามเปิดโอกาส ถามนำ
- ถามสิ่งสำคัญ ถามต่อเนื่อง
- ถามยืนยันขอ ถามเจาะ ถามความรู้สึ

Maintain positivity รักษาความคิดเชิงบวก

HAMBURGER SPEECH DEAL อย่างมีชั้นเชิง

- **ขนมปังขึ้นบน** : จั่วเรื่องปัง ร้อยทั้งร้อยของประโยคแรก ช่วงแรกหรือย่อหน้าแรกของบทความ มักจะเกริ่นให้เราทราบว่าบทความทั้งหมดจะพูดเรื่องอะไรหรือมีเนื้อหาไปในทิศทางไหนบ้าง?
- **ชั้นเนื้อส่วนกลาง** : พลังเนื้อเรื่อง

- **ขมขื่นขี้ขาง :** ไม่เคืองแค้นใจ ถ้าให้ตีความจะมีรูปร่างหน้าตาคล้ายๆ กับ Topic Sentence จะต้องเป็นประโยคที่สามารถสรุปทั้ง Passage reading หรือทั้งบทความได้ ต้องเป็นประโยคที่ ถ้าคนอ่านมาอ่านจะรู้ได้เลยในทันทีว่า “อ้อ นี่จบแล้วนะ”

การบรรยายเรื่อง “What if : ถ้าห้องสมุดคือพื้นที่ของการตกหลุมรัก”

โดย อาจารย์ ดร. ภาณุ นท์ คุ่มสุภา

ภาควิชานิเทศศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

การออกแบบ (การบริการ) ของห้องสมุดด้วยการคิดเชิงออกแบบ DESIGN THINKING เป็นกระบวนการที่ใช้นutzerเป็นศูนย์กลางในการสร้างนวัตกรรมโดยใช้เครื่องมือของนักออกแบบผสมผสานกับความต้องการของคนและความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยี

กรอบแนวคิด การคิดเชิงออกแบบ Mindset

1. CREATIVE CONFIDENCE

- ทุกคนเป็นนักออกแบบได้ เพียงแต่ไม่ได้ปลดปล่อยความสามารถออกมา
- ความคิดสร้างสรรค์ไม่ใช่เพียงความสามารถในการวาด การออกแบบ
- ต้องก้าวข้ามบางสิ่งบางอย่าง
- เชื่อในสัญชาตญาณ

2. MAKE IT

- “การลงมือทำ” เป็นส่วนหนึ่งของความสามารถที่จับต้องได้
- เมื่อทำไ้อเดียวให้เกิดขึ้นจริง จะช่วยให้เห็นสิ่งต่าง ๆ ได้มากกว่าทฤษฎี
- การทำ คือการเปลี่ยนสิ่งที่เป็นามธรรม ให้เป็นรูปธรรม

3. LEARN

FROM FAILURE

- ความล้มเหลวเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพมากในการเรียนรู้
- การทดสอบเป็นหัวใจของการออกแบบโดยใช้คนเป็นศูนย์กลางการค้นพบข้อผิดพลาดจะทำให้เราเรียนรู้
- ล้มก่อนเพื่อที่จะสำเร็จเร็วขึ้น
- ความล้มเหลวช่วยให้เราอมรับความเสี่ยง
- โทมัส เอดิสันกล่าวว่า “ฉันไม่ได้ล้มเหลว แต่ฉันได้พบว่า มี 10,000 วิธีที่ทำให้มันไม่ทำงาน”

4. EMPATHY

- ความเข้าใจ “อย่างลึกซึ้ง” เป็นกระบวนการเริ่มต้นสำหรับการคิดเชิงออกแบบ

- การเข้าไปยืนในรองเท้าของคนอีกคน เป็นเรื่องจำเป็นสำหรับการออกแบบโดยใช้คนเป็นศูนย์กลาง

5. EMBRACE

AMBIGUITY

- การอยู่กับความกำกวม ไม่ชัดเจน คือการพาตัวเองไปสู่โลกของผู้คนที่เราต้องการแก้ไขปัญหา
- ช่วยเปิดมุมมองใหม่ที่ไม่เคยรู้ อาจนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาที่ไม่คาดคิด
- ไม่ยึดติดกับไอเดียใดไอเดียหนึ่งจะทำให้เราขับเคลื่อนไปข้างหน้า
- การรู้คำตอบตั้งแต่เริ่ม ไม่สามารถทำให้เราเรียนรู้อะไรไม่สามารถคิดสิ่งที่เป็นนวัตกรรมได้

6.OPTIMISM

- การคิดบวก ช่วยให้เราเข้าถึงสิ่งที่เป็นไปไม่ได้ โดยเฉพาะไอเดียที่เรายังไม่รู้คำตอบ
- การคิดบวก ช่วยให้เราเกิดความคิดสร้างสรรค์มากกว่า
- การคิดบวก ช่วยให้เราขับเคลื่อนไปข้างหน้า อดทนค้นหา ฝ่าอุปสรรค

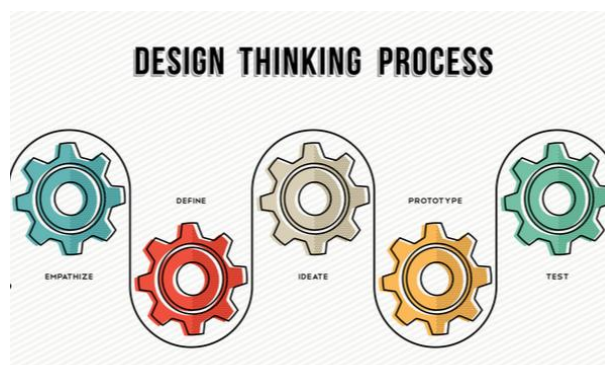
7.ITERATE,

ITERATE, ITERATE

- การทำซ้ำแล้วซ้ำอีก เป็นกระบวนการสำคัญในการแก้ไขปัญหา
- การรับฟังความคิดเห็นตอบกลับจากคนที่เราต้องการแก้ไขปัญหาให้ เป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหา
- การทำซ้ำ กลั่นกรอง ปรับปรุงให้ดีขึ้นช่วยให้เรามีไอเดียใหม่ได้มากขึ้น
- การทำหลาย ๆ แนวทาง ช่วยปลดปล่อยความคิดสร้างสรรค์
- การทำซ้ำ ๆ ช่วยให้เราประมาณตัวเอง
- การคิดที่สมบูรณ์แบบในครั้งแรก ไม่มีอยู่ในการคิดเชิงออกแบบ

กระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process)

การในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ไปจนถึงสามารถสร้างนวัตกรรมหรือผลลัพธ์เพื่อมาตอบโจทย์ที่ต้องการได้ ซึ่งกระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) ในรูปแบบสากลนั้นมีการสร้างสรรค์ขึ้นมาได้อย่างน่าสนใจและเป็นขั้นตอนดังนี้



1. Empathize – เข้าใจปัญหา

ขั้นแรกต้องทำความเข้าใจกับปัญหาให้ถ่องแท้ในทุกมุมมองเสียก่อน ตลอดจนเข้าใจผู้ใช้กลุ่มเป้าหมาย หรือเข้าใจในสิ่งที่เราต้องการแก้ไขนี้เพื่อหาหนทางที่เหมาะสมและดีที่สุดให้ได้ การเข้าใจคำถามอาจเริ่มตั้งด้วยการตั้งคำถาม สร้างสมมติฐาน กระตุ้นให้เกิดการใช้ความคิดที่นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ที่ดีที่สุด ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาให้ถ่วงถ่วง เพื่อหาแนวทางที่ชัดเจนให้ได้ การเข้าใจในปัญหาอย่างลึกซึ้งซึ่งถูกต้องนั้นจะนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ตรงประเด็น และได้ผลลัพธ์ที่ยอดเยี่ยม

2. Define – กำหนดปัญหาให้ชัดเจน

เมื่อเรารู้ถึงข้อมูลปัญหาที่ชัดเจน ตลอดจนวิเคราะห์อย่างรอบด้านแล้ว ให้นำเอาข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ เพื่อที่จะคัดกรองให้เป็นปัญหาที่แท้จริง กำหนดหรือบ่งชี้ปัญหาอย่างชัดเจน เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติการต่อไป รวมถึงมีแก่นยึดในการแก้ไขปัญหาอย่างมีทิศทาง

3. Ideate – ระดมความคิด

การระดมความคิดคือการนำเสนอแนวความคิดตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาในรูปแบบต่างๆ อย่างไม่มีกรอบจำกัด ควรระดมความคิดในหลากหลายมุมมอง หลากหลายวิธีการ ออกมาให้มากที่สุด เพื่อที่จะเป็นฐานข้อมูลในการที่เราจะนำไปประเมินผลเพื่อสรุปเป็นความคิดที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหาหนึ่งๆ ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องเกิดจากความคิดเดียว หรือเลือกความคิดเดียว แต่เป็นการผสมผสานหลากหลายความคิดให้ออกมาเป็นแนวทางสุดท้ายที่ชัดเจนก็ได้ การระดมความคิดนี้ยังช่วยให้เรามองปัญหาได้อย่างรอบด้านและละเอียดขึ้นด้วย รวมถึงหาวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างรอบคอบได้ด้วยเช่นกัน

4. Prototype – สร้างต้นแบบที่เลือก

หากเป็นเรื่องการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมขั้น Prototype นี้ก็คือการสร้างต้นแบบเพื่อทดสอบจริง ก่อนที่จะนำไปผลิตจริง สำหรับในด้านอื่นๆ ขั้นนี้ก็คือการลงมือปฏิบัติหรือทดลองทำจริงตามแนวทางที่ได้เลือกแล้ว ตลอดจนสร้างต้นแบบของปฏิบัติการที่เราต้องการจะนำไปใช้จริง

5. Test – ทดสอบ

ทดลองนำต้นแบบหรือข้อสรุปที่จะนำไปใช้จริงมาปฏิบัติก่อน เพื่อทดสอบประสิทธิภาพ ตลอดจนประเมินผล เสร็จแล้วก็นำปัญหาหรือข้อดีข้อเสียที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปใช้จริงอีกครั้งนั่นเอง การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) มีประโยชน์มากมาย ทั้งต่อบุคลากรไปจนถึงองค์กรเลยทีเดียว ซึ่งประโยชน์ในด้านต่างๆ นั้นมีดังนี้

- **ฝึกกระบวนการแก้ไขปัญหาตลอดจนหาทางออกที่เป็นลำดับขั้นตอน** : ปกติเราอาจจะมีการหาทางแก้ปัญหาแบบสะเปะสะปะ ไม่มีการหาสาเหตุ หรือไม่มีการมองรอบด้าน กระบวนการนี้จะทำให้เรามองอย่างรอบคอบและละเอียดมากขึ้น ทำให้เราเข้าใจปัญหาได้อย่างถ่องแท้ และแก้ไขได้ตรงจุด
- **มีทางเลือกที่หลากหลาย** : การคิดบนพื้นฐานข้อมูลที่มีหลากหลาย ตลอดจนพยายามคิดหาวิถีทางหรือแชร์ไอเดียที่ได้ออกมาหลากหลายรูปแบบ ทำให้เรามองเห็นอะไรรอบด้าน และมีตัวเลือกที่ดีที่สุด ก่อนนำไปใช้แก้ปัญหาจริง หรือนำไปปฏิบัติจริง

- **มีตัวเลือกที่ดีที่สุด เหมาะสมที่สุด** : เมื่อเรามีตัวเลือกหลากหลายเราก็จะรู้จักคิดวิเคราะห์ และการคิดวิเคราะห์นั่นเองจะทำให้เราสามารถเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดได้ มีประสิทธิภาพมากกว่า
- **ฝึกความคิดสร้างสรรค์** : การแชร์ไอเดีย ตลอดจนระดมความคิดนั้น จะทำให้สมองเราฝึกคิดหลากหลายรูปแบบ หลากหลายวิธีการ หลากหลายมุมมอง และทำให้เรารู้จักหาวิธีแปลกๆ ใหม่ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการฝึกความคิดสร้างสรรค์ที่ดี ที่เป็นพื้นฐานที่ดีในการแก้ปัญหา ตลอดจนการบริหารจัดการเช่นกัน
- **เกิดกระบวนการใหม่ตลอดจนนวัตกรรมใหม่** : มีการคิดมากมายหลากหลายรูปแบบ ตลอดจนแชร์ไอเดียดีๆ มากมาย การที่เราได้พยายามฝึกคิดจะทำให้เรามักค้นพบวิธีใหม่ๆ เสมอ หรือเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นมาได้เช่นกัน
- **มีแผนสำรองในการแก้ปัญหา** : การคิดที่หลากหลายวิธีนอกจากจะทำให้เราสามารถวิเคราะห์เลือกวิธีที่ดีที่สุดได้แล้วนั้นก็ยิ่งทำให้เรามีตัวเลือกสำรองไปในตัวโดยผ่านกระบวนการลำดับความสำคัญมาเรียบร้อยแล้ว ทำให้เราสามารถเลือกใช้แก้ปัญหาได้ทันเวลาที่หากวิธีการที่เลือกไม่ประสบความสำเร็จ
- **องค์กรมีการทำงานอย่างเป็นระบบ** : เมื่อบุคลากรถูกฝึกให้คิดอย่างเป็นระบบแบบแผนแล้วจะปลูกฝังระบบการทำงานที่ดี นั้นย่อมส่งผลให้องค์กรมีการทำงานอย่างเป็นระบบ และทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย เพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรและองค์กรไปในตัว

การบรรยายเรื่อง “เข้าใจความเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนากระบวนการทัศนงานห้องสมุดที่เปลี่ยนไป”

โดย อาจารย์ ดร. สรคม ดิสสะมาน ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ทำความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนากระบวนการทัศนงานห้องสมุดที่เปลี่ยนไป จะส่งผลกระทบต่อสารสนเทศ ห้องสมุดต้องปรับตัวสู่อนาคตตลอดเวลา ต้องวิเคราะห์ตั้งแต่ต้นทาง คืออะไร ระหว่างทาง ปัจจุบัน และอนาคต หน่วยงานของเราเกิดมาเพื่ออะไร การดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นอย่างไร

- **Pandemic การแพร่ระบาดของโรค** ส่งต่อมาถึงยุค infodemic (การทะลักทะลายนของข้อมูลที่มีเป็นจำนวนมาก) เป็นปัญหาจากข้อมูลมีมาก เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และยากต่อการนำไปใช้ จึงเป็นที่มาว่า เราควรจะพัฒนาและปรับตัวอย่างไรในการรับมือในเรื่องนี้

1. **Midset ความคิด การศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไป** เป็นแบบ Non-degree ที่สามารถพัฒนาทักษะและความรู้แบบไม่ยึดติดใบปริญญา สิ่งในห้องสมุด/กลุ่มวิชาชีพ ควรดำเนินการ

- พัฒนาศักยภาพและสมรรถนะเชิงดิจิทัล
- บ่มเพาะทัศนคติและชุดความคิดเชิงบวก
- พัฒนาเครือข่ายสังคมสำหรับสร้างความยั่งยืน
- สร้างความมั่นคงสำหรับการประกอบอาชีพ

2. **Curriculum - การพัฒนาหลักสูตรในรูปแบบโมดูลที่สามารถชี้วัดถึงความรู้ ทักษะในการพัฒนาผู้เรียนได้**

- รูปแบบการเรียนสอนในแบบ hybrid

- การจัดการศึกษา
- การบริการทางการศึกษา

3. Short Course - การฝึกแบบระยะสั้น เพื่อรองรับผู้เรียนที่มีความต้องการเฉพาะเรื่อง

การพัฒนากระบวนการทัศน์ห้องสมุดเพื่อรองรับภูมิทัศน์การศึกษา ที่ต้องคำนึงถึง 3 เรื่อง คือ ทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ใช้บริการ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทรัพยากรสารสนเทศแบบเดิมเปลี่ยนไปสู่ สื่อผสม สื่อใหม่ ห้องสมุดเสมือน สถานที่เก็บ การแสดงทรัพยากร ฐานข้อมูลสารสนเทศ บริการในรูปแบบคลังดิจิทัล / Cloud space / Network บริการเชิงรับ ที่รอคนมาใช้ ผู้ให้บริการมีอำนาจ เปลี่ยนเป็นการบริการเชิงรุก ส่งเสริมคนมาใช้ ให้อำนาจผู้ใช้

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของบริการสารสนเทศ ทรัพยากรสิ่งพิมพ์ / ทรัพยากรทรงคุณค่าของหน่วยงาน การบริการพื้นฐานต่างๆ ของห้องสมุด บริการที่ไม่สามารถเข้าใช้ได้จากภายนอก ทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน ทั้งในส่วนของคุณสมบัติเว็บไซต์ ฐานข้อมูลออนไลน์ คลังดิจิทัลสถาบัน บทเรียนออนไลน์ จะพัฒนาสู่บริการเฉพาะบุคคล และการบริการเชิงรุก ที่ตรงกับความต้องการผู้ใช้จริงๆ

สิ่งที่ห้องสมุดต้องเผชิญในปัจจุบัน มี 3 ประเด็น สำคัญคือ

- ผู้ใช้กลุ่มเดิม กับความต้องการเดิม
- ผู้ใช้กลุ่มเดิม กับความต้องการใหม่ --> เป็นสิ่งที่ท้าทายมาก จำเป็นต้องมีการศึกษาความต้องการใหม่ของผู้ใช้เดิม เพื่อทำความเข้าใจ
- ผู้ใช้กลุ่มใหม่กับความต้องการใหม่

สิ่งที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ

- ความสะดวกสบาย
- ปฏิสัมพันธ์ร่วมกันในชุมชน ในรูปแบบออนไลน์
- การสอบสวนที่ทันท่วงที
- ความถูกต้องและน่าเชื่อถือ
- สนองตอบความต้องการรายบุคคล
- ความเป็นส่วนตัว

Trend ของห้องสมุดในอนาคต

- Space ทำอย่างไรที่จะทำให้เป็น Learning Space ดึงดูดคนที่สนใจเข้ามาแลกเปลี่ยนกันได้ (Co-working Space) และ Maker Space เช่น การสร้างงาน สร้างอาชีพเพื่อเป็นช่องทางการเรียนรู้เฉพาะด้าน
- Strategy ทำอย่างไรที่จะให้ห้องสมุดเป็น Hub ศูนย์กลางที่ผู้ใช้จะเข้ามาใช้งาน เป็นชุมชนที่เข้ามาเรียนรู้ และท้ายที่สุดห้องสมุดควรจะเป็น Knowledge one stop service
- บริบทที่ต้องเจอมากขึ้นในเรื่องจริยธรรม กฎหมายต่างๆ และการคัดลอกผลงานทางวิชาการ รวมถึงการบิดเบือนข้อมูล

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้รับความรู้และเปิดมุมมองใหม่ๆเกี่ยวกับการให้บริการผู้ใช้
2. มีทักษะความรู้ที่จะเป็นในอนาคตที่มีความสำคัญในการนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุด
3. แลกเปลี่ยนแนวคิดการใช้บริการของห้องสมุด เข้าใจความเปลี่ยนแปลงและนำความรู้ที่ได้รับจากการฟังบรรยายมาปรับใช้ในการบริการ

นำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงการทำงาน ดังต่อไปนี้

หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา	รายงานผลการปรับปรุง/ พัฒนา ภายในวันที่

ข้อเสนอแนะอื่นๆ(ถ้ามี)

ผู้รายงาน..... ศิวพร ชาติประสพ

(นางสาวศิวพร ชาติประสพ)

บรรณารักษ์

วันที่ 15 มีนาคม 2566

ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย

ทราบ เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อห้องสมุด

ลงชื่อ.....

อริณี

(นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง)

หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

วันที่..... 15 มี.ค. 2566

ความคิดเห็นของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

รศ.ดร.วิมลรัตน์ ตันนารักษ์

ลงชื่อ.....

วิมลรัตน์

(..... รศ.นพ.วิมลรัตน์ ตันนารักษ์.....)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

วันที่..... 17 มี.ค. 2566

- หมายเหตุ : 1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา /ศึกษาดูงาน ภายใน 7 วันทำการ
เสนอหัวหน้าฝ่าย
2. หัวหน้าฝ่ายเสนอความเห็น ภายใน 3 วันทำการ และเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
 3. แจงผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้มรายงานการประชุม/ อบรม/สัมมนา /ศึกษาดูงาน
 4. หัวหน้าฝ่ายติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา
 5. หัวหน้าฝ่ายรายงานผลการปรับปรุงพัฒนาให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางได้ทราบ