

เลขที่.....

แบบรายงานการเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน

☐ รายบุคคล ☒ กลุ่มบุคคล

ชื่อ - สกุล : นางสาวมัทนา บุญประเสริฐ	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย/หน่วยงาน : ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อ - สกุล : นางสาวอิสยาห์ พันศิริพัฒน์	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย/หน่วยงาน : ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อหลักสูตร	โครงการประชุมสัมมนาระดับชาติการจัดการศึกษาสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ในประเทศไทย (The National Conference on Thai Information Science Education-TISE 2020) ในหัวข้อเรื่อง “การศึกษาสารสนเทศในนิเวศภาวะใหม่ Information education in the emerging ecology”
วันเดือนปี	13 – 14 กุมภาพันธ์ 2563
สถานที่จัด	โรงแรมอวานี ขอนแก่น แอนด์ คอนเวนชั่น เซ็นเตอร์ จังหวัดขอนแก่น
หน่วยงานผู้จัด	สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ค่าใช้จ่าย	☐ ไม่มี ☒ มี เบิกจ่ายจากงบประมาณ ☐ แผ่นดิน ☒ เงินรายได้ ☐ บออื่นๆ (ระบุ).....
ใบเกียรติบัตร/ วุฒิบัตร	☒ ได้รับ ☐ ไม่ได้รับ เนื่องจาก..... ☐ ไม่มี

สรุปสาระสำคัญ

Information Education in Emerging Ecology

เราจะปรับตัวอย่างไรในการจัดการศึกษาสาขาวิชาสารสนเทศให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในยุคสังคมพลิกผัน
โดย รศ.ดร.กุลธิดา ท้วมสุข คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผลกระทบจากปรากฏการณ์และการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี อาทิ โครงสร้างประชากร การเกิดเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความต้องการของตลาดงานในยุคดิจิทัล พฤติกรรมการเรียนรู้ของเด็ก Gen Z เหล่านี้ก่อให้เกิด ภาวะใหม่ในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งต้องปรับตัวอย่างรวดเร็วในหลายๆ ด้าน การจัดการศึกษาในสาขาวิชา สารสนเทศ ซึ่งมุ่งผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถในการจัดการสารสนเทศในยุคดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการ ของตลาดงานที่เปลี่ยนแปลงไป ก็อยู่ในสถานะที่ต้องปรับตัวอย่างรุนแรงเช่นเดียวกับสถาบันอุดมศึกษาที่จัดการศึกษา สาขาวิชาสารสนเทศจะต้องทำความเข้าใจและสร้างการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติ นับตั้งแต่การพัฒนาหลักสูตรแนวใหม่ การ จัดการศึกษาที่มุ่งเน้นการสร้างผลลัพธ์การเรียนรู้ให้กับผู้เรียนที่สอดคล้องกับตลาดงาน การจัดการเรียนการสอนที่ให้ ความสำคัญกับเนื้อหา วิธีการจัดการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบใหม่ การสร้างสภาพแวดล้อมการ เรียนรู้ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน การสร้างประสบการณ์การเรียนรู้และการศึกษาจากสถานประกอบการ และการ ผลักดันให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถที่โดดเด่นและประสบความสำเร็จบนพื้นฐานของความสามารถของผู้เรียน เป็นต้น

6 ปัจจัยที่มีผลกับการศึกษา

1) **โครงสร้างประชากร** : โครงสร้างประชากรไทยจะก้าวสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ในปี 2564 และก้าวสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอดในปี 2574 (มีผู้สูงอายุเกิน 60 ปี เกิน 28% ของสัดส่วนประชากร) ทำให้กลุ่มเป้าหมายของการศึกษามีการเปลี่ยนแปลงไป คนในช่วงวัยทำงานจะมองหาความรู้เฉพาะทางเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง และจากอดีตคนจะเข้าสู่ระบบการศึกษาเพื่อให้มีงานทำ ก็จะเปลี่ยนเป็นการมีงานทำเพื่อให้ได้การศึกษา Get Job for Education ทำงานเพื่อเรียนรู้ ไม่ใช่ Get Education for Job คนที่ศึกษาในระดับปริญญาตรีจะมีจำนวนลดลงเรื่อย ๆ ดังนั้นการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานควรบูรณาการด้านการสร้างอาชีพเพื่อพัฒนาทักษะของนักเรียนให้มีสมรรถนะที่ดีขึ้นเพื่อก้าวสู่การประกอบอาชีพและเป็นที่ต้องการของตลาดงาน

2) **เทคโนโลยีเปลี่ยนโลก** : การเข้ามาของเทคโนโลยีสมัยใหม่นำมาซึ่งความท้าทายในการปรับตัวและการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ให้ทันกับโลก เพราะในอนาคตการจ้างงานอาจเปลี่ยนรูปแบบ ส่งผลให้ตำแหน่งงานบางอย่างอาจหายไป ตำแหน่งงานที่เป็นทักษะใหม่อาจเพิ่มขึ้นมา การจ้างงานแบบชั่วคราวจะไม่มีอีกต่อไป เหลือเพียงการเรียนรู้และปรับตัวตลอดชีวิต ส่งผลให้คนทำงานต้องพร้อมที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ดังนั้นการจัดการศึกษาจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนรูปแบบจากระบบการเรียนรู้แบบเดิมที่ให้ทุกคนเรียนเหมือนกัน เลื่อนชั้นพร้อมกัน จบพร้อมกัน เป็นการเรียนรู้ที่แตกต่างอิงกักกันไปตามความถนัดและเป้าหมายการเรียนรู้ของแต่ละคน

3) **ตลาดงาน นายจ้าง** : คนที่จะได้งานในอนาคตต้องเป็นคนที่ Multi-Tasking นอกจากนี้ยังควรเพิ่มทักษะอื่นๆ ที่เป็น Soft Skill เช่น ทักษะในการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Communication) ทักษะในการทำงานกับผู้อื่น (Collaboration) ทักษะในการคิดวิเคราะห์ (Critical thinking) ทักษะในการแก้ปัญหา (Problem Solving) และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)

4) **การศึกษาแบบเสรี / เปิด** : การจัดการศึกษาทั้งแบบ Degree และ Non-Degree มีหลักสูตรที่เปิดสอนทั้งแบบเสียค่าใช้จ่ายและไม่เสียค่าใช้จ่าย รวมถึงการจัดการศึกษาโดยภาคเอกชนที่มีศักยภาพสูงเพื่อผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการในการทำงาน

5) **พฤติกรรมการเรียนรู้ของคนรุ่นใหม่** : พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและข้อมูลของคนรุ่นใหม่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การติดการสื่อสาร การสนทนาโดยไม่สนใจว่าฝ่ายตรงข้ามเป็นใคร ความสามารถในการค้นหา การยืนยันข้อมูลได้ด้วยตนเอง ทั้งหมดล้วนส่งผลให้ครูผู้สอนต้องมีการปรับตัวและปรับวิธีการสอนเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้เรียน

6) **การจัดการองค์กรแบบใหม่** การบริหารอุดมศึกษาแบบใหม่ : ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ Budget Decreasing, Personnel Downsizing, Performance-Based, Digital Environment, Customer-Oriented

12 Disruptive Technologies

1) Mobile Internet : อุปกรณ์โทรศัพท์มือถือมีราคาไม่แพงและมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการทำงานและการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมากขึ้น

2) Automation of knowledge work : ระบบซอฟต์แวร์อัจฉริยะที่มีความฉลาดมากขึ้นสามารถทำงานที่เกี่ยวข้องกับคำสั่งที่ไม่มีโครงสร้างและการตัดสินใจอย่างละเอียดได้

3) The internet of things : ระบบเครือข่ายมีราคาประหยัดสำหรับการรวบรวมข้อมูลการติดตามการตัดสินใจและการปรับกระบวนการให้เหมาะสม

4) Cloud technology : การใช้ทรัพยากรคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ส่งผ่านเครือข่ายหรืออินเทอร์เน็ต

- 5) Advanced robotics : หุ่นยนต์ที่มีความสามารถมากขึ้นพร้อมความรู้สึก ความชำนาญ และสติปัญญาที่ใช้ในการทำงานโดยอัตโนมัติหรือหุ่นยนต์มนุษย์
- 6) Autonomous and near-autonomous vehicles : ยานพาหนะที่สามารถนำทางและใช้งานโดยเทคโนโลยี
- 7) Next-generation genomics : การจัดลำดับของยีนที่รวดเร็วและราคาต่ำ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ขั้นสูงและชีววิทยาสังเคราะห์ (“การเขียน” DNA)
- 8) Energy storage : อุปกรณ์หรือระบบที่เก็บพลังงานไว้เพื่อใช้ในภายหลัง เช่น แบตเตอรี่
- 9) 3D printing : การพิมพ์ 3 มิติ เทคนิคการผลิตแบบเพิ่มเติมเพื่อสร้างวัตถุโดยการพิมพ์เลเยอร์ของวัสดุตามแบบจำลองดิจิทัล
- 10) Advanced materials : วัสดุที่ออกแบบมาให้มีคุณสมบัติที่เหนือกว่า (เช่น ความแข็งแรง, น้ำหนัก, การนำไฟฟ้า) หรือฟังก์ชันการทำงาน
- 11) Advanced oil and gas exploration and recovery : เทคนิคการสำรวจและการกู้คืนที่ทำให้การสกัดน้ำมันและก๊าซ
- 12) Renewable energy : การผลิตกระแสไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนที่มีผลกระทบต่อสภาพอากาศที่เป็นอันตรายลดลง

การจัดการศึกษาแนวใหม่

- การจัดการศึกษาในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ต้องเปลี่ยนหัวใจหลักในการสอน มาเป็นการยึดหลัก Classification, Cataloging, Service และ Analysis โดยการสอนให้เรียนรู้ทักษะการจัดการสารสนเทศ หลักการจัดหมวดหมู่ หลักการให้บริการ และการวิเคราะห์คาดการณ์การทำงานและความต้องการในอนาคต
- Pedagogy แนะนำวิธีการสอนให้สอดคล้องกับการสร้างทักษะแห่งอนาคต
- Learning Environment สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้เรียน
- Modular – Based : เปิดรับนิสิตที่หลากหลาย
- Non – Degree / Degree : การสะสม ถ่ายโอนหน่วยกิต

ข้อคิดจากอ.กุลริตา ท่วมสุข

- IFLA 2019 พูดถึงประเด็นของ Transforming LIS education for professionals in a global information world : digital inclusion, social inclusion and lifelong learning
- ยอมรับแต่อย่ายอมแพ้
- มองหาโอกาสใหม่ๆ
- อย่าช้า ทำทันที

Digital Content กับโอกาสการศึกษาวิจัยสารสนเทศ

โดย ดร.เทพชัย ทรัพย์นิธิ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ(NECTEC)

ในบริบทของสังคมที่กำลังก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล การศึกษาวิจัยทางสารสนเทศจะมีความเกี่ยวข้องกับดิจิทัลคอนเทนต์มากขึ้น งานวิจัยทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จะเริ่มมีการนำข้อมูลต่างๆมาวิเคราะห์ เพื่อเข้าใจบริบทและนำไปสู่การใช้ปัญญาประดิษฐ์ เพื่อช่วยในการตัดสินใจมากขึ้น การบรรยายนี้จะนำเสนอมุมมองในการประยุกต์เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัลคอนเทนต์และตัวอย่างงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษา งานวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบททางวัฒนธรรม ที่ประเทศไทยมีความโดดเด่นเป็นอย่างมาก

การเปลี่ยนผ่านของเทคโนโลยี

IT → Digital → AI

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีกับเว็บ

- 1.0 : แบบอ่านอย่างเดียว
- 2.0 : สามารถเขียนอะไรได้มากขึ้น
- 3.0 : Semantic มีข้อมูลหลังบ้านเชื่อมโยงกันอยู่
- 4.0 : Personalize & Automatic การตอบสนองความต้องการของข้อมูลแบบอัตโนมัติ โดยการใช้ข้อมูลจากพฤติกรรมและข้อมูลต่างๆ ของผู้ใช้งาน

ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence : AI)

- บางครั้งเรียกว่าปัญญาของเครื่องจักร (machine intelligence)
 - ความฉลาดเทียมที่สร้างขึ้นให้กับสิ่งที่ไม่มีชีวิต
 - สาขาหนึ่งในด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ และวิศวกรรมเป็นหลัก รวมถึงศาสตร์ในด้านอื่นๆ เช่น จิตวิทยา ปรัชญา หรือชีววิทยา
 - กระบวนการคิด การกระทำ การให้เหตุผล การปรับตัวหรือการอนุมานและการทำงานของสมอง
 - เมื่อเวลาผ่านไป ระบบบางอย่างอาจไม่ดูอัจฉริยะแล้ว เช่น Optical Character Recognition, Speech Recognition เพราะกลายเป็นเทคโนโลยีซ้ำ (routine technology)
- การประยุกต์ใช้งาน (Applications)
 - การเข้าใจเสียงของมนุษย์
 - การแข่งขันเกมที่ต้องใช้ทักษะสูง
 - การขับรถอัตโนมัติ
 - การปรับส่งสินค้าอย่างชาญฉลาด
 - การจำลองสถานการณ์
 - การตีความหมายข้อมูลที่ซับซ้อน

- AI กับความฉลาด

- Music Smart
- People Smart
- Self Smart
- Body Smart
- Picture Smart

- องค์ประกอบสำหรับ AI

ตัวเก็บข้อมูล : เซนเซอร์, มัลติมีเดีย, ข้อความ

การเชื่อมต่อ : มาตรฐานการเชื่อมต่อ

การคำนวณ : การเรียนรู้โดยเครื่อง, การเรียนรู้เชิงลึก

- ปัญญาประดิษฐ์จัดการอะไรได้บ้าง

- เสียงพูด
- ภาพถ่าย
- คิวอักขร
- คลื่น
- ข้อมูล
- ข้อมูลสัมผัส ข้อมูลกลิ่น ข้อมูลรสชาติ

- แนวทางของปัญญาประดิษฐ์

Knowledge: ใช้ความรู้ที่มนุษย์สร้างขึ้นเข้าแก้ปัญหา

Skill: พัฒนาต่อเนื่องโครงข่ายงานประสาทเทียม

- ปัญญาประดิษฐ์ 4 ประเภท

Thinking เน้นกลไกความคิด / เน้นการได้ผลดีในภาพรวม

- 1). ระบบที่คิดคล้ายมนุษย์
- 2). ระบบที่คิดอย่างมีเหตุผล

Behavior เน้นผลลัพธ์ที่ได้ ประพฤติถูกต้อง / เน้นการมีเหตุผลในทุกขั้นตอน

- 3). ระบบที่กระทำคล้ายมนุษย์
- 4). ระบบที่กระทำอย่างมีเหตุผล

- Digital Transformation : การนำเทคโนโลยีมาเปลี่ยนแปลงรูปแบบกาดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

- Digitization : การนำเทคโนโลยีมาใช้แต่ขาดกลยุทธ์ที่ถูกต้อง ทำให้ผลลัพธ์เป็นเพียงการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากอนาล็อกเป็นดิจิทัล
- Resistance : การต่อต้านจะเกิดขึ้นกับพนักงานและลูกค้าอย่างแน่นอน หากพยายามทำ Digital

Transformation แต่ขาดการสื่อสารและความร่วมมือที่ดีกับพวกเขาเหล่านั้น

- Incoherent Action : ผลลัพธ์จากการขาดวัฒนธรรมองค์กรที่ดีในการสร้างนวัตกรรมต่อยอดอย่างต่อเนื่อง
- Frustration : ความผิดหวังและความล้มเหลวจะเกิดขึ้นหากเรามีกลยุทธ์และแผนในการทำ Digital Transformation ที่ดี แต่ขาดความรู้ความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีมาใช้
- Stagnation : ธุรกิจ เศรษฐกิจยุคดิจิทัลล้วนต้องใช้ข้อมูลเป็นตัวขับเคลื่อน ผ่านการตัดสินใจที่ถูกต้อง หากขาดส่วนนี้ไปธุรกิจจะเติบโตยาก

The 5 Change Blocks of Digital Transformation

- 1) Digital Business
- 2) Staff Customer Engagement
- 3) Culture Innovation
- 4) Technology
- 5) Data Analysis

*ทำอย่างไรให้คนเติบโตไปพร้อมกับเทคโนโลยี

RDF : Resource Description Framework สิ่งสร้างมาสำหรับเว็บโดยเฉพาะ เป็นการอธิบายถึงทรัพยากรของเว็บ

พื้นฐาน AI

- Classification
- Clustering
- Learning
- Feedback

AI กับการศึกษา : AI ก็มีหน้าที่เสมือนเป็นล้อช่วยเพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้มแข็งขึ้น สามารถเรียนรู้ และแก้ปัญหาได้เอง

Big Data and Data Analysis

- Volume : ขนาดของข้อมูล
- Velocity : ความต่อเนื่องของข้อมูล
- Variety : ความหลากหลายของข้อมูล
- Veracity : มีความไม่สม่ำเสมอ
- Value : มีคุณค่า

ข้อคิดจากวิทยากร

- AI เริ่มเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น เราสามารถพัฒนาให้ AI สามารถวิเคราะห์ข้อมูล จนทำงานแทนที่อาชีพบางอย่างได้
- เราควรมีทั้งความรู้และทักษะ (knowledge & skill)

Design Thinking in Information Education

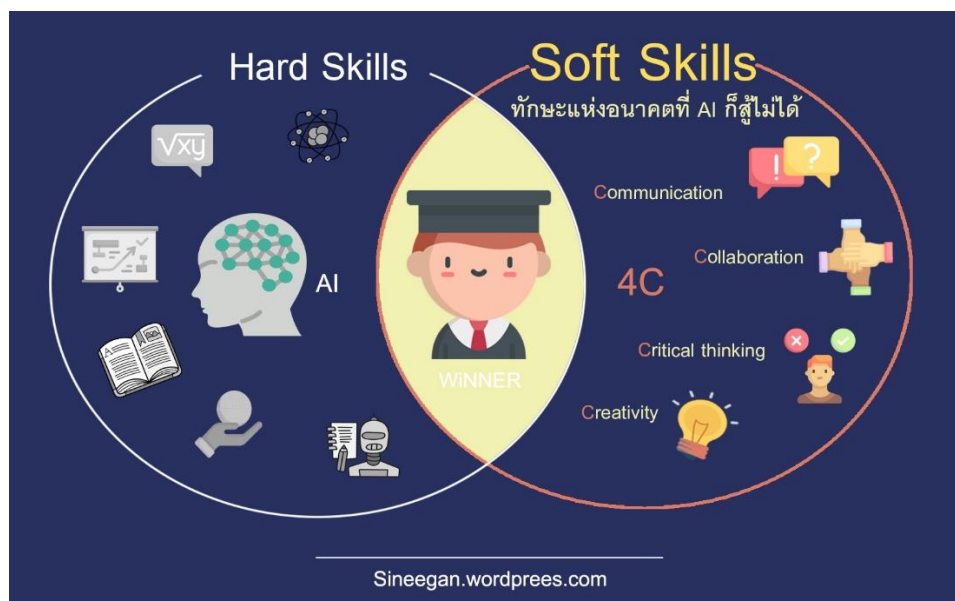
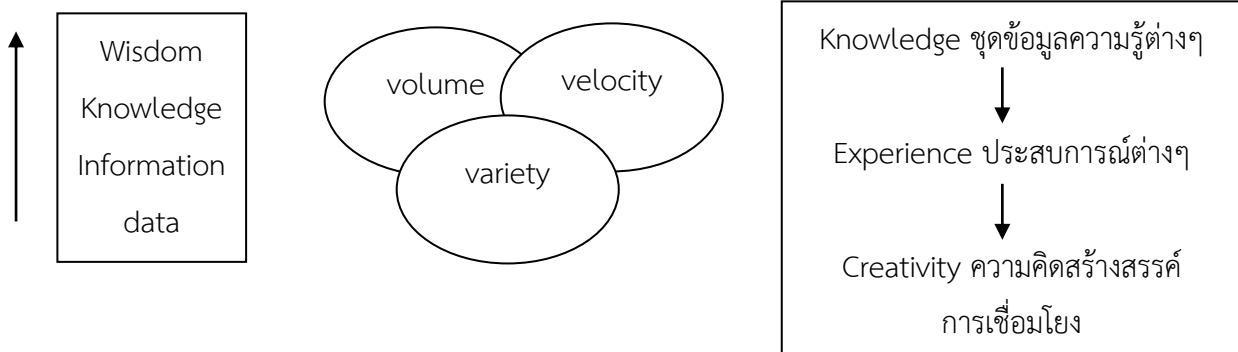
โดย คุณวริทธิ ตีรประเสริฐ Senior Creative Business Development Officer (TCDC)

ในยุคแห่งการเปลี่ยนผ่านของการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 อันนำมาซึ่งการสร้างชุดความคิดและนโยบายประเทศไทย 4.0 นั้น การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) จะเสริมสร้างให้เกิดทัศนะใหม่ๆ (Mindset) เครื่องมือใหม่ๆ (Toolsets) ทักษะใหม่ๆ (Skillset) ในการจัดการศึกษาสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ ได้อย่างไร (บรรยายในฐานะ Service Design Thinking Facilitator ที่มีประสบการณ์ในการนำ "Data และ Information" ที่มีอยู่ล้นโลก มาเป็นส่วนหนึ่งในการ เสริมสร้างความคิด ความคิดสร้างสรรค์ ให้แก่บุคลากร และ องค์กรไทย)

สายลมแห่งการเปลี่ยนแปลงระดับโลก

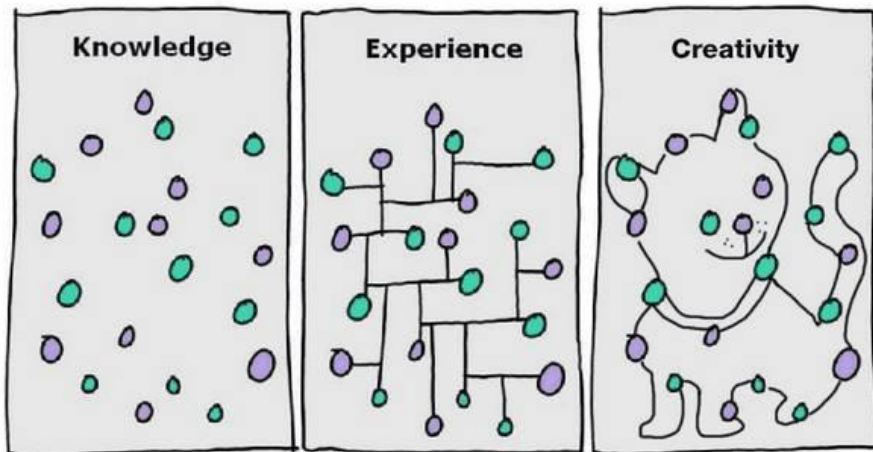
- Crisis
- Disruption
- Transform

Technology Megatrends



ภาพจาก <https://sineegan.wordpress.com/2019/02/17/softskills>

การออกแบบ Design : การออกแบบ คือ กระบวนการ “สร้างสรรค์คุณค่า” ให้แก่ผู้คน และ ระบบนิเวศน์ (แก้ไขปัญหา + สร้างสรรค์สิ่งใหม่)



องค์ความรู้ + ความคิดสร้างสรรค์ + การออกแบบ

กระบวนการ 5 ขั้นตอน

- 1) Empathize : เข้าใจ เข้าถึง เข้าฟัง ลงพื้นที่ เก็บข้อมูล
- 2) Define : ตั้งสมมุติฐาน ตั้งโจทย์ที่ถูกต้อง
- 3) Ideate : สร้างทางเลือก ทางออก ต่อยอดแนวคิดที่หลากหลายและสร้างสรรค์ เชื่อมโยงประสบการณ์ความรู้ที่มีอยู่
- 4) Prototype : พัฒนาต้นแบบ ทดลอง ทดสอบ
- 5) Test : ลองผิด ลองถูก เรียนรู้ ปรับแก้

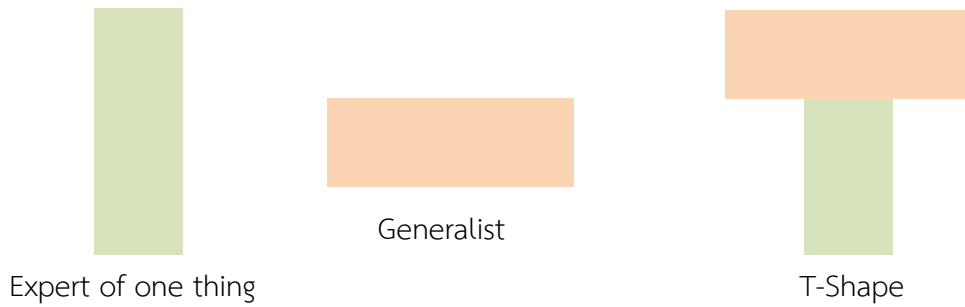
เข้าใจ : “เข้าใจ เข้าถึง เข้าอก เข้าใจ ผู้คน” / “ความจำเป็น ความต้องการ ความคาดหวัง” / ชีวิตความเป็นอยู่และความ เป็นไปในชีวิต

เข้าถึง : รับรู้ถึงปัญหา และบริบทต่าง ๆ ที่มี ที่เป็นอยู่ ที่จะเป็นไปของผู้คน สังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี และ สภาพแวดล้อม

พัฒนา : สร้างแนวคิด แสวงหาแนวทางที่หลากหลาย วางแผน ร่วมคิดร่วมลงมือทำ สร้างและทดสอบ พิจารณา เรียนรู้ถูก/ ผิด แก้ไข ทบทวน บริหารจัดการ

เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ผ่านกระบวนการร่วมคิดและร่วมลงมือทำโดยการบูรณาการองค์ความรู้ต่าง ๆ + ความคิดสร้างสรรค์ + การออกแบบ สู่อการสร้างสรรค์คุณค่า เข้าใจปัญหา ทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ พัฒนาทำงานให้เกิดประโยชน์สุขต่อ ประชาชน ฯลฯ การมีส่วนร่วมในการทำงานซึ่งกันและกัน ยอมรับความเห็น ให้อภัยกัน และแสดงความคิดเห็นอย่าง สร้างสรรค์

System Thinking : การคิดเป็นระบบที่มองเห็นภาพรวม คือไม่ได้คิดแบบ 1 2 3 4 ไม่ได้คิดเป็นเส้นตรง แต่คิดถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบทุกด้าน สามารถคิดเชื่อมโยงได้



Expert of one thing : รู้ลึก เชี่ยวชาญในสาขาเดียว

Generalist : รู้ทั่วไป

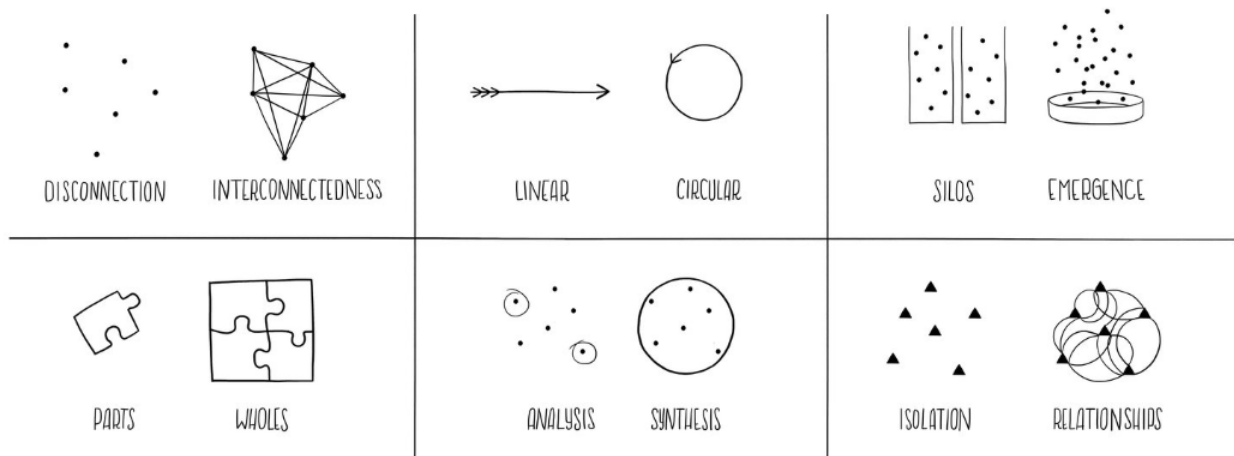
T-Shape : คนเราต้องมีการรับรู้ทั้ง 2 แบบ รู้ลึกเฉพาะทางในแต่ละสาขา (แนวตั้ง) ในขณะเดียวกันต้องใช้ความรู้ทั่วไปมาเชื่อมโยงข้อมูล (แนวนอน) ซึ่งในอนาคตองค์กรต้องการคนที่มีลักษณะแบบ T-Shape และยังต้องการคนในรูปแบบอื่นๆ อีกที่มากกว่า T-Shape คือมีทั้งภาวะผู้นำ เป็น Storytelling เป็นคนที่มีความเข้าอกเข้าใจ

Design Thinking

Mindset	Skillset	Toolset
ความคิด ทักษะคิด ความรู้ ศาสตร์ ต่างๆ สติปัญญา “เหตุการณ์” อดีต ปัจจุบันอนาคต	ทักษะ วิธี กระบวนการ Design Thinking Creativity Collaboration + Facilitation + Co-Creation	แนวทาง วิธีการ เครื่องมือ การสืบค้น วิจัย จัดการ การนำไปใช้ ข้อมูล อดีต ปัจจุบัน+อนาคต

เทคโนโลยี + องค์กร + คน

TOOLS OF A SYSTEM THINKER



การนำเสนอผลงานการวิจัย Session SD: Research in Services Design

Session chair : ผศ.ดร.พิมพ์รพี ไพ่ ปรเมสมิทธิ์

1. Service design for the design community: TCDC Resource Center's relocation experience

โดย ผศ.ดร. ทรงพันธ์ เจริมประยงค์

หัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมื่อปี พ.ศ. 2559-2560 ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) ปัจจุบันสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA) ได้ย้ายสำนักงานใหญ่ไปอยู่ที่อาคารโปรเซสซิงกลาง บางรัก จึงเป็นโอกาสของห้องสมุดด้านการออกแบบ (TCDC Resource Center) ในการพัฒนาบริการใหม่รวมถึงปรับปรุงบริการเดิมด้วยการนำแนวคิดการออกแบบบริการ (Service design) มาเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน ทั้งนี้การนำแนวคิดการออกแบบบริการมาใช้มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของสมาชิกและผู้ใช้ทั่วไป ซึ่งนำไปสู่จำนวนผู้ใช้ใหม่และการกลับมาใช้ (Revisit) ที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงการเสริมสร้างความรักดีที่มีต่อแบรนด์อีกด้วย การนำเสนอในครั้งนี้จึงเป็นการรายงานกระบวนการและผลที่ได้จากการนำแนวคิดการออกแบบบริการมาใช้ในช่วง 2 ปีของการดำเนินการย้ายสถานที่ ซึ่งผลที่ได้จากกระบวนการนี้ มีทั้งบริการใหม่และการปรับปรุงบริการเดิมทั้งทางกายภาพและออนไลน์ อีกทั้งเพื่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาแบบวนซ้ำ (Iterative) ที่มันักออกแบบยังได้กำหนดช่องทางต่าง ๆ เพื่อเก็บรวบรวมผลตอบรับ (Feedback) ของผู้ใช้บริการทั้งในทางตรงและทางอ้อม อันจะทำให้การพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ของห้องสมุดดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องภายหลังการย้ายเสร็จสิ้นแล้ว

Service Design Team

- Librarians
- Visitor service staff
- Administrative staff
- Business development officers
- Information technology staff
- Faculty staff

Design Process



1. Gaining Empathy

- Identify Goal : ตั้งเป้าหมายที่ต้องการทำ Service Design ที่ชัดเจน มีเป้าหมายชัดเจนว่าทำเพื่ออะไร
- Mapping Stakeholder : ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้ให้บริการ, ผู้รับบริการ
- Developing User Personae : ศึกษาพฤติกรรมและความจำเป็น (Need) ของผู้ใช้บริการเข้ามาทำอะไรที่ห้องสมุด, complain เรื่องอะไร
- Analyzing Customer Journey : pre-service รับบริการอะไร รู้จักได้อย่างไร เดินทางมาอย่างไร, service พฤติกรรมการใช้บริการ, post-service เข้ามาแล้วทำอะไร (สามารถตรวจสอบจากประวัติการเข้าใช้บริการ)

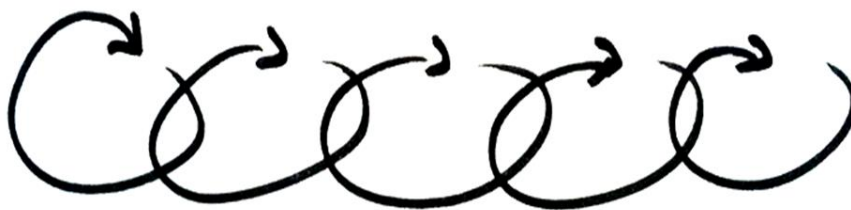
2. Service Ideation : ลองคิดแนวทางการบริการต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

- Consulting Service
- Personalized Bookmark Service
- Brainstorming Box
- Co-Working Space with depository
- Maker Space
- Communicator
- New entrance
- Shelf and area arrangement
- New books management
- Access to trend books
- Design materials
- Refreshment area

3. Prototype & Testing : นำแนวคิดมาทดลองทำ

- New books display
- Fast lens entrance
- From multimedia rooms to refreshment area
- Brainstorming Box
- Presenting ideas in exhibition area to gain user feedback

4. Prompting for Iteration : วางแผนเพื่อดูแลตอบรับ ทำอย่างไรให้ยังคงพัฒนาต่อไป การทำ Service Design ต้องทำและพัฒนาต่อไปเรื่อยๆ ไม่สามารถทำแล้วจบเป็นวงกลมแบบงานวิจัยอื่นๆ ได้



2. Service design for The Central library, KKU, using customer experience

โดย คุณนิติยา ชุ่มอภัย นักเอกสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้เครื่องมือ Crowdsourcing ในการรับฟังเสียงผู้ให้บริการ (Voice of customer) หลักการของ Crowdsourcing คือแทนที่จะมอบให้บุคคลหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งทำการพัฒนาอะไรใหม่ขึ้นมา หรือทำการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่งกลับเปิดโอกาสให้ฝูงชนหรือสาธารณชนทั่วไปได้มีโอกาสในการคิดการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมสำนักหอสมุดจึงนำแนวคิดการออกแบบบริการ (Service design) โดยให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์ Content หรือที่เรียกว่า Co-creation เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่เน้นการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) เน้นการ

ติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนความคิด ความต้องการ ความคิดเห็นระหว่างกัน เพื่อทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มในรูปแบบของสินค้า บริการ หรือประสบการณ์ร่วม ด้วยการนำแนวคิด Framework for building a co-creation capability มาดำเนินการ ได้แก่ 1) การรับฟัง (Listen) ด้วยการใช้ Crowdsourcing 2) การสร้างความผูกพัน (Engage) ด้วยการให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการออกแบบบริการ 3) การตอบสนอง (Respond) เพื่อสร้างสรรค์บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและเกิดการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานแรกที่น่าเครื่องมือ Crowdsourcing มาใช้ในการรับฟังเสียงผู้ให้บริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน จากการสอบถามจำนวน 19 ครั้ง มีผู้มาร่วมตอบจำนวน 8,004 ครั้ง ได้แนวคิดหรือไอเดียต่าง ๆ กว่า 372 ไอเดีย ไอเดียที่ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการเสนอถูกนำมาออกแบบบริการ (Service design) หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในห้องสมุดจริง และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการภายใต้บริบทของการดำเนินงานห้องสมุดที่เป็นไปได้ ซึ่งเป็นที่สนใจของคณะผู้ศึกษาดูงานจากหลายแห่งที่ให้ความสนใจในรูปแบบของการนำ Crowdsourcing มาใช้งานที่สามารถนำไปปรับใช้ในงานห้องสมุดได้อย่างสะดวก โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และยังเพิ่มภาพลักษณ์ในงานห้องสมุดให้ดูทันสมัยในมุมมองของผู้ใช้บริการ

เทคนิคกระบวนการ Service design for The Central library, KKU

- Voice of Customer : การจัดการเสียงของลูกค้า
- การจัดกลุ่มสมาชิกห้องสมุดออกเป็น 2 ประเภท เพื่อสามารถจัดบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้แต่ละประเภทได้ โดยห้องสมุดได้แบ่งเป็น KKU ได้แก่ นิสิต บุคลากร อาจารย์ และ NON-KKU ได้แก่ ศิษย์เก่า อาจารย์เกษียณ สมาชิกเครือข่าย บุคคลภายนอก
- Crowdsourcing : รับฟังเสียงผู้ชนบนโลกออนไลน์ โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องแสดงตัวตน เพื่อตั้งคำถามให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการตอบ
- ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงต้องมีการปรับตัวในการทำงาน
- ลูกค้าในอนาคต : เช่น นักเรียนโรงเรียนสาธิต อาจกลับมาเรียนที่มหาวิทยาลัยในอนาคต นิสิตปริญญาตรีอาจกลับมาเรียนต่อในระดับปริญญาโท อาจารย์เกษียณอาจกลับมาช่วยงานมหาวิทยาลัยและกลับมาใช้บริการห้องสมุดอีกครั้ง
- ห้องสมุดให้บริการยืมทรัพยากรมากขึ้น เช่น นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาสามารถต่ออายุหนังสือได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง
- การให้ยืมอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น สายชาร์จ ปลั๊กไฟ iPad แวนชวยสำหรับผู้สูงวัย หมอนนวด บอร์ดเกมส์ รม สายต่อ HDMI Smartwatch ฯลฯ
- ทบทวนพฤติกรรมของผู้รับบริการ พร้อมกับดูศักยภาพของผู้ให้บริการ
- อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการยืม เจ้าหน้าที่จะดูแลรักษา เช็ดทำความสะอาดอุปกรณ์ต่างๆ
- อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ให้บริการยืม หากเกิดความเสียหายเป็นการบ่งบอกว่าการใช้งานมาก ยิ่งทำให้ผู้บริหารควรสนับสนุน นอกจากนี้การที่ห้องสมุดจะจัดหาอุปกรณ์มาให้บริการ นอกจากจะวางแผนเรื่องงบประมาณในการจัดซื้อแล้ว ต้องคำนึงถึงงบประมาณในการซ่อมบำรุง ดูแลรักษาอุปกรณ์อีกด้วย

3. การประเมินและพัฒนาศักยภาพในการสร้างนวัตกรรมบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของธุรกิจบริการในพื้นที่ เขาใหญ่ อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา

โดย ดร.นิศาชล จำนงศรี สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ ปัญหา และศักยภาพของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง และเพื่อพัฒนารูปแบบและกระบวนการการพัฒนาผู้ประกอบการและทรัพยากร
มนุษย์ของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านพฤติกรรมนวัตกรรมและศักยภาพในการสร้างนวัตกรรมบริการ
โดยการนำแนวคิดและเครื่องมือของการคิดเชิงออกแบบ (Design thinking) และการออกแบบบริการ (Service
design) มาเป็นกรอบแนวคิดและเครื่องมือในวิจัย ประกอบด้วย การเข้าใจ เข้าถึงปัญหาและบริบท การพัฒนาแนวคิดและ
แนวทาง และการลงมือทำโดยการสร้างต้นแบบและทำการทดสอบโดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบการ
บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในพื้นที่เป้าหมายกว่า 50 ราย

ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้รับความรู้เกี่ยวกับเรื่องของการปรับตัวในยุคที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นอกจากหลักสูตรทาง
สารสนเทศ และครูผู้สอนจะต้องมีการปรับรูปแบบการเรียนการสอนแล้ว บุคลากรในห้องสมุดก็จำเป็นต้องมีการปรับตัวให้
ทันกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่ออาชีพการปฏิบัติงาน และได้รับความรู้เกี่ยวกับเรื่องการออกแบบ
บริการ (Service Design) ที่ต้องทำความเข้าใจผู้ใช้อย่างแท้จริง การคิดอย่างเป็นระบบ การทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์
เพื่อออกแบบบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงต่อความต้องการและเกิดประโยชน์
มากที่สุด

นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงการทำงาน ดังต่อไปนี้

หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา	รายงานผลการปรับปรุง / พัฒนา ภายในวันที่

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ผู้รายงาน... ..
(นางสาวมัทนา บุญประเสริฐ)

ผู้รายงาน.....
(นางสาวอิสยาห์ พันศิริพัฒน์)

วันที่ 2 มีนาคม 2563

ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย

อัครธรมีสิทธิบัตรในเทคโนโลยี โมดูลแบบพกพา รวบรวมข้อมูลแบบเรียลไทม์
ที่รับไปแล้วไป ประโยชน์มาก ของบุคลากรในสำนักงาน รวดเร็ว ง่าย ใช้งานได้จริง

ลงชื่อ.....

(นางมาลินี ภูหมั่นเพียร)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย

ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับเปลี่ยนข้อมูลในเอกสาร

ลงชื่อ.....

(นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง)

ตำแหน่ง รักษาการแทนหัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

วันที่ 2 / มี.ค. / 2563

ความคิดเห็นของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

ดร.อัมพร ศรี น้อย นิสิตศรีนครินทร์

ลงชื่อ.. ..

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์วิศาล มหาสิทธิวัฒน์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

วันที่ - 2 มี.ค. 2563 /

หมายเหตุ : 1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน ภายใน 7 วัน เสนอหัวหน้าฝ่าย

2. หัวหน้าหน่วยงานเสนอความเห็น ภายใน 3 วัน เสนอต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

3. แจ้งผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้ม รายงานการเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน

4. หัวหน้าหน่วยงานติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา

5. หัวหน้าฝ่ายรายงานผลการปรับปรุงพัฒนาให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางทราบ