

เลขที่.....

แบบรายงานการเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา/ ศึกษาดูงาน

☐ รายบุคคล☒ กลุ่มบุคคล

ชื่อ - นามสกุล : นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : สำนักหอสมุดกลาง	
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวอัมพร ขาวบาง	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรักษ์	
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวจันทิรา จินะวงศ์	ตำแหน่ง : นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรักษ์	
ชื่อหลักสูตร	กิจกรรมเพื่อนห้องสมุด (Friends of Library) ครั้งที่ 8
วัน/เดือน/ปี	วันพฤหัสบดีที่ 19 ธันวาคม 2562
สถานที่จัด	ณ ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)
หน่วยงานผู้จัด	ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)
ค่าใช้จ่าย	☒ ไม่มี ☐ มี จำนวน บาท เบิกจ่ายจากงบประมาณ ☐ แผ่นดิน ☐ เงินรายได้ ☐ งบอื่นๆ (ระบุ)
ใบเกียรติบัตร/วุฒิบัตร	☐ ได้รับ ☐ ไม่ได้รับ เนื่องจาก ☒ ไม่มี

สรุปสาระสำคัญ

กิจกรรมเพื่อนห้องสมุด ประกอบด้วยกิจกรรม 2 ส่วน ได้แก่ กิจกรรมเสวนาวิชาการ และกิจกรรมกลางแจ้ง สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. กิจกรรมเสวนาวิชาการ ณ ห้องประชุม 601

ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่

หัวข้อที่ 1 การบรรยายวิชาการเรื่อง “Digital Platform for Library: Opportunities & Challenges”

วิทยากรโดย อาจารย์บุญเลิศ อรุณพิบูลย์ ผู้อำนวยการฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

คำว่า “IT” ต่างจาก “ICT” ในช่วงปี พ.ศ. 2557-2558 หรือช่วงแรก จะใช้คำว่า IT คือ เน้นที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนคำว่า “ICT” จะเกิดขึ้นหลังจากปีพ.ศ. 2558 โดยเพิ่มคำว่า “Communication” เข้ามา

“Digital Platform for Library” เกี่ยวข้องกับ 3 คำ คือ Digital / Platform / Library ซึ่งคำว่า “Digital” ในปัจจุบัน มีความหมายที่แตกต่างจากในอดีต ดังนั้นไม่ควรนำความหมายเดิมมาใช้อ้างอิงในปัจจุบัน หากไม่เปลี่ยนความคิดหรือความหมายใหม่ ก็จะได้ดิจิทัลแบบเดิมๆ

ประเทศไทยถูกบีบในเรื่องการแข่งขันในหลายๆ เรื่อง รวมถึงเรื่องดิจิทัล ซึ่งในโลกแล้ว ประเทศไทยไม่มีทางเป็นผู้นำหรือประสบความสำเร็จได้ เพราะไทยยังยึดติดอยู่กับความหมายของคำว่า ดิจิทัล ของเดิมอยู่ ในขณะที่ประเทศอื่นๆ เช่น สิงคโปร์มองไปข้างหน้าและใช้ดิจิทัลในความหมายใหม่

หากหน่วยงานต้องการขับเคลื่อนการทำงานขององค์กรให้เป็นไปในรูปแบบดิจิทัล หน่วยงานจะต้องเปลี่ยนการทำงานให้เป็นไปตาม Digital Government และเปลี่ยนบริการให้เป็น Digital Service โดยวิทยากรแนะนำให้ทุกหน่วยงานศึกษาแนวทางจากหนังสือหรือเอกสาร 2 รายการ ตามด้านล่างนี้

1. หนังสือเรื่อง “แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม” หรือเรียกสั้นๆ ว่า “Digital Thailand” ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปีพ.ศ. 2557 ซึ่งถือเป็นกรอบนโยบายของรัฐบาล

(http://www.dla.go.th/servlet/EbookServlet?_mode=detail&ebookId=2187&random=1520183410873)

2. “พ.ร.บ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562”

(<https://www.dga.or.th/th/content/2136/>)

“เทคโนโลยีดิจิทัล” คือ เทคโนโลยีที่เกิดจากการหลอมรวมของเทคโนโลยี (Convergence) ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) โทรคมนาคม (Telecommunication) และการแพร่ภาพกระจายเสียง (Broadcast) ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง “อย่างรวดเร็ว”

ดังนั้น หน่วยงานของรัฐจะต้องนำเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้านมาหลอมรวมกันเพื่อความรวดเร็วในการทำงานและการให้บริการประชาชน ตัวอย่างการดำเนินการ เช่น

ต.ย.1 การกำหนดมาตรา 44 ให้หน่วยงานของรัฐจะต้องไม่ขอสำเนาเอกสารใดใดจากประชาชน โดยให้หน่วยงานเชื่อมโยงเพื่อนำข้อมูลจากคลังข้อมูลส่วนกลางของประชาชนแทน มาตรา 44 ดังกล่าวนี ในปัจจุบันได้ถูกกำหนดอยู่ใน พ.ร.บ.การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล หรือเรียกสั้นๆ ว่า “พ.ร.บ.รัฐบาลดิจิทัล”

ต.ย.2 บริการ Cab และ Uber จริงๆ แล้วถือเป็นบริการที่ผิดกฎหมายขนส่งซึ่งเป็นกฎหมายที่มีการกำหนดไวมาเป็นเวลานานแล้ว แต่ในภาครัฐ 4.0 (ประกาศในปี พ.ศ.2557-2558) มองว่าบริการดังกล่าวเป็นสิ่งที่รัฐบาลต้องการให้เกิดขึ้น ดังนั้น จึงต้องมีการปรับแก้กฎหมายขนส่งเพื่อให้รองรับบริการดังกล่าว

ต.ย.3 การชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตไม่ได้ในหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งถือเป็นปัญหาที่ทางห้องสมุดอาจจะประสบอยู่ แต่ พ.ร.บ. รัฐบาลดิจิทัล ได้ระบุชี้ว่า ห้ามนาระเบียบข้อบังคับเดิมมาขัดกับการเป็นรัฐบาล 4.0 ดังนั้นหน่วยงานของภาครัฐจะต้องสามารถชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตได้และจะต้องทำกระบวนการเงินให้เป็น “e-payment” ทั้งระบบ

ต.ย.4 การสร้างเอกสารด้วยคอมพิวเตอร์ จากนั้นปริ้นออกมาเป็นเอกสารเพื่อลงชื่อ และสแกนกลับเป็นไฟล์ PDF กระบวนการเช่นนี้ถือเป็นยุคเดิม คือ ยุค IT ซึ่งจะต้องถูกยกเลิก และเปลี่ยนกระบวนการให้เป็น “Born-Digital Content” ซึ่งเป็นเอกสารที่สร้างขึ้นในรูปแบบดิจิทัลทั้งกระบวนการ เช่น เป็นไฟล์เอกสาร (Word, PDF) ไฟล์ภาพถ่ายจากกล้องดิจิทัลหรือกล้องมือถือ ไฟล์เสียงที่บันทึกด้วยมือถือหรือสื่ออื่นๆ ข้อความที่ส่งในรูปแบบของอีเมล ข้อความสั้นๆ ในไลน์หรือแอมสเซนเจอร์ รวมถึงเอกสารบนเว็บทั้งในเครื่องข่ายของหน่วยงานและบริการคลาวด์ ดังนั้น ในอนาคต เครื่องสแกนเนอร์จะต้องหายไป และจะต้องมีการกำหนดนโยบายให้ชัดเจนว่ากระบวนการเดิมๆ จะต้องหมดไปภายในกี่ปี การทำดิจิทัลจะต้องไม่มีการพิมพ์เอกสารออกมาเพื่อให้ผู้บริหารลงนามและสแกนกลับเพื่อเก็บเป็นไฟล์อีกต่อไป แต่จะต้องเป็นอิเล็กทรอนิกส์ทั้งกระบวนการ ในส่วนของการลงนามนั้นจะต้องมีการปรับเปลี่ยนเป็น “Signature ID” แทนซึ่งในการจะลงนามเพื่ออนุมัติเรื่องใดใด ผู้บริหารต้อง log in เข้าระบบ

สรุป ยุคปัจจุบันถือเป็นยุคที่ต้องเปลี่ยนจาก “Electronic” เป็น “Digital” หน่วยงานภาครัฐ/ในกำกับของรัฐจะต้อง

1) นำเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้าน (เทคโนโลยีสารสนเทศ โทรคมนาคม และการแพร่ภาพกระจายเสียง) มาหลอมรวมกันเพื่อความรวดเร็วในการทำงานและการให้บริการประชาชน และ 2) สื่อหรือเอกสารทั้งหมดจะต้องอยู่ในรูปของ “Born to Digital” จะต้องไม่มีสื่อที่เรียกว่า Electronic Content หรือเป็น Electronic Library (การสแกนเอกสาร) แต่จะต้องเป็นสื่อที่เรียกว่า Born to Digital Content หรือเป็น Digital Library เพราะปัจจุบันถือว่าเป็น Hybrid ยังไม่ถือเป็น Digital ที่แท้จริง

“ความฉลาดทางดิจิทัล” หรือ “Digital Quotient (DQ)” คือ สิ่งที่ห้องสมุดจะต้องให้ความสำคัญแทนการยึดติดกับเรื่อง Literacy ต่างๆ ซึ่งถือเป็นเรื่องล้าสมัยสำหรับปัจจุบัน “DQ” ประกอบด้วยทักษะต่างๆ ดังนี้

1. ทักษะในการรักษาอัตลักษณ์ที่ดีของตนเอง (Digital Citizen Identity): สามารถรักษาอัตลักษณ์ที่ดีของตนเองได้ทั้งโลกความจริงและโลกออนไลน์
 2. ทักษะในการรักษาข้อมูลส่วนตัว (Privacy Management): มีดุลยพินิจในการบริหารจัดการข้อมูลส่วนตัว โดยเฉพาะการแชร์ข้อมูลออนไลน์ เพื่อป้องกันความเป็นส่วนตัวของตนเองและผู้อื่น ซึ่งเรื่องนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญในปัจจุบัน
 3. ทักษะในการคิดวิเคราะห์ มีวิจารณญาณที่ดี (Critical Thinking): สามารถวิเคราะห์แยกแยะได้ระหว่างข้อมูลที่ถูกต้องและข้อมูลที่ผิด ข้อมูลติดต่อทางออนไลน์ที่น่าเชื่อถือและข้อมูลที่ควรตั้งข้อสงสัย
 4. ทักษะในการบริหารจัดการข้อมูลที่ใช้งานมีการทิ้งไว้บนโลกออนไลน์ (Digital Foot Prints): สามารถเข้าใจธรรมชาติของการใช้ชีวิตบนโลกดิจิทัลว่าจะหลงเหลือข้อมูลทิ้งไว้เสมอ รวมไปถึงเข้าใจผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นเพื่อดูแลสิ่งเหล่านี้อย่างมีความรับผิดชอบ เราจะทำอย่างไรในการสามารถควบคุมหรือบริหารจัดการมือถือของเรา เช่น กำหนดได้ว่าไม่ให้ใครสามารถติดตามเราได้ เป็นต้น
 5. ทักษะในการใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรม (Digital Empathy): การเห็นอกเห็นใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นบนโลกออนไลน์
 6. ทักษะในการจัดสรรเวลาหน้าจอ (Screen Time Management): สามารถบริหารจัดการเวลาในการใช้อุปกรณ์ยุคดิจิทัล และการควบคุมเพื่อให้เกิดสมดุลระหว่างโลกออนไลน์และโลกภายนอก
 7. ทักษะในการรับมือกับการคุกคามทางโลกออนไลน์ (Cyberbullying Management): สามารถรับรู้และรับมือการคุกคาม ช่มชู้บนโลกออนไลน์ได้อย่างชาญฉลาด
 8. ทักษะในการรักษาความปลอดภัยของตนเองในโลกออนไลน์ (Cybersecurity Management): สามารถป้องกันข้อมูลด้วยการสร้างระบบความปลอดภัยที่เข้มแข็ง และการป้องกันการโจรกรรมข้อมูลหรือการโจมตีทางออนไลน์ได้ ซึ่งประเทศไทยจะตกในทักษะข้อนี้ เนื่องจากความรู้ความเข้าใจเรื่อง Cyber มีน้อยมาก ดังนั้นจะต้องเน้นให้ความรู้กับบุคลากรและผู้ให้บริการในทักษะข้อนี้
- จากรายงานผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2562 พบว่า มีเพียงร้อยละ 5 เท่านั้นที่พร้อม กล่าวคือ มีการใช้เทคโนโลยีอย่างชาญฉลาด โดยมีการวิเคราะห์และคาดการณ์อนาคตจาก BigData มีการใช้ IOT, AI หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยอื่นๆ และการใช้เทคโนโลยีทางสังคมออนไลน์และอุปกรณ์พกพาต่างๆ

“พ.ร.บ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562” = “Open and Connected Government” หน่วยงานของรัฐ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และมหาวิทยาลัยทุกแห่งจะปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าว ระบบบริหารงานของหน่วยงานจะต้อง Open และ Connect โดยรัฐบาลมีความมุ่งหวังให้เกิดการปฏิรูประบบข้อมูลภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลที่เปิดเผยและเชื่อมต่อกัน รวมทั้งเป็นกลไกขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เช่น จากเดิมที่หน่วยงานมีฐานข้อมูลต่างๆ 10 ฐาน โดยหากต้องการใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลทั้งหมด จะต้อง login 10 ครั้งเพื่อสืบค้น 10 ครั้ง ซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลา ดังนั้นจึงควรต้องเชื่อมโยงข้อมูลจาก 10 ฐานเข้าด้วยกัน หากต้องการใช้งาน ก็ login เพื่อสืบค้นเพียงครั้งเดียว หรือหากประชาชนมาติดต่อหน่วยงาน เพียงแค่เสียบบัตรประชาชนในเครื่องอ่าน ก็จะสามารถเชื่อมต่อไปยังฐานข้อมูลประชาชนในระบบของกรมการปกครองได้ทันทีพร้อมกับสามารถดึงข้อมูลที่ต้องการมาใช้งานได้ ดังนั้นประชาชนจะต้องใช้เพียงบัตรประชาชนใบเดียวในการทำธุรกรรมต่างๆ ได้ โดยไม่ต้องพกหลายบัตรอีกต่อไป เป็นต้น ห้องสมุดก็เช่นกัน หากต้องการเป็น Digital Library จะต้องปรับเปลี่ยนห้องสมุดให้เป็นทั้ง Open Library และ Connected Library

สิ่งที่หน่วยงานของรัฐจะต้องปฏิบัติเพื่อให้ดำเนินการตาม พ.ร.บ.การบริหารงานฯ ประกอบด้วย

1. ดำเนินการตามแผน: จัดทำและปรับปรุงแผนปฏิบัติการดิจิทัลของหน่วยงานให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. ดังกล่าว พร้อมทั้งจัดส่งให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร.หรือ Digital Government Development Agency (DGA) รับทราบ รวมถึงทำการประเมินผลการดำเนินงานด้วย
2. จัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลในระดับหน่วยงาน: การกำหนดแนวปฏิบัติข้อมูลดิจิทัลของหน่วยงานถือเป็นเรื่องใหญ่ที่จะต้องให้ความรู้และต้องจัดสัมมนาบุคลากรให้เกิดความเข้าใจ เนื่องจากปัจจุบัน บุคลากรมักจะรู้หรือเข้าใจในเรื่องดิจิทัล ไม่รู้จักข้อมูลของหน่วยงานตัวเอง ไม่รู้ว่าข้อมูลใดเปิดเผยได้หรือไม่ได้ ซึ่งในการบริหารจัดการข้อมูลของหน่วยงานนั้น จะต้องมีการกำหนดวาระระดับการเข้าถึงข้อมูลว่าข้อมูลใดเป็นข้อมูลลับ ข้อมูลใดเปิดเผยได้ การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวของหน่วยงานจึงเป็นการจ้างบริษัทหรือบุคคลภายนอกมาดูแลรับผิดชอบข้อมูลหรือ Server ของหน่วยงานทั้งหมดแทน เมื่อไม่มีบริษัท หน่วยงานก็จะดำเนินการอะไรต่อไม่ได้
3. ดำเนินการตามมาตรฐาน: ทุกกระบวนการจะต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ รวมถึงวิธีการที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนดไว้
4. จัดทำบริการในรูปแบบดิจิทัล: ในทุกกิจกรรม ข้อมูลจะต้องอยู่ในรูป Born to Digital และดำเนินการให้มีการเชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ เช่น ต้องไม่มีการพิมพ์เป็นกระดาษเพื่อลงนาม แล้วสแกนกลับเป็นไฟล์ หรือ การเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดก็ต้องไม่มีการใช้แบบฟอร์มกระดาษเพื่อกรอกอีกต่อไป
5. เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน: จัดให้มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันตามที่หน่วยงานของรัฐแห่งอื่นร้องขอ นอกจากนั้นแต่ละหน่วยงานจะต้องไม่มีการเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนกัน ข้อมูลทั้งหมดจะต้องอยู่ในระบบของกรมการปกครอง
6. จัดทำข้อมูลข่าวสารในรูปแบบดิจิทัล: จัดทำข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ (Open Data) เช่น หน่วยงานจัดทำเอกสารจัดซื้อจัดจ้างแบบไหน ก็ต้องเปิดเผยให้ประชาชนเห็นแบบนั้น ต้องนำมาสแกนให้เป็น PDF หรือข้อมูลตัวเลข สถิติต่างๆ ซึ่งรูปแบบข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการนำไปใช้ต่อคือข้อมูลในไฟล์ Excel/Word หน่วยงานจะต้องเผยแพร่เป็นสาธารณะ ให้บุคคลอื่นๆ นำไปใช้ต่อได้ สำหรับห้องสมุด ก็เช่น ข้อมูลการลงรายการ การวิเคราะห์เลขหมู่ จะต้องแบ่งปันและห้องสมุดอื่นๆ สามารถนำไปใช้ต่อได้ เป็นต้น
7. เปิดเผยข้อมูลภาครัฐ: จัดส่งข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล ข้อมูลของหน่วยงานของรัฐ ที่ซึ่งงบประมาณของรัฐ จะต้องเปิดเผยได้ ไม่มีความเป็นเจ้าของ หากใครจะนำไปใช้งาน ก็ไม่ต้องขออนุญาต ทั้งนี้หากมีใครนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด หน่วยงานจึงค่อยฟ้องร้องเอาผิด
8. ช่องทางชำระเงินทางดิจิทัล: จัดให้มีระบบการชำระเงินทางดิจิทัลอีกช่องทางหนึ่ง เช่น พร้อมเพย์ บัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือระบบ eMoney ต่างๆ
9. มีระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล: รัฐบาลไม่ต้องการให้แต่ละหน่วยงานทำ Authen เพราะขณะนี้รัฐบาลมีระบบยืนยันตัวตนส่วนกลางแล้ว (National ID) คือ “ETDA Connect” (<https://www.etda.or.th/topics/etda-connect.html>) ซึ่งเป็น Platform สำหรับการยืนยันตัวตนที่ดำเนินการโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพธ.) เช่น ปัจจุบันหลักสูตรใหม่ของสำนักงาน กพ. (ตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นไป) หากผู้เรียนต้องเข้ามศึกษาหรือฝึกอบรม จะไม่ใช่เว็บของ กพ. แต่จะเข้าใช้ผ่านระบบใหม่ คือ “THAI MOOC” (<http://mooc.thaicyberu.go.th/>) ซึ่งเป็น Platform สำหรับการเรียนการสอนออนไลน์ในระบบเปิดสำหรับมหาชนที่ดำเนินการโดยโครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งเมื่อต้องการเข้าใช้งานสามารถ Sign in ได้เลย โดยไม่ต้องลงทะเบียน เพราะผู้เรียนเป็นข้าราชการ ระบบไม่ต้องเก็บข้อมูลซ้ำ แต่จะมีการกำหนดให้ THAI MOOC เชื่อมโยงกับ ETDA Connect เพื่อยืนยันตัวตน จากตัวอย่างดังกล่าวจะเห็นได้ว่า สำนักงาน กพ. ไม่ต้องสร้างทั้งระบบการเรียนการสอนออนไลน์ (เพียงแค่ดูแลเรื่องเนื้อหาการเรียนการสอน) และระบบยืนยันตัวตน แต่สามารถใช้ระบบส่วนกลางที่รัฐบาลจัดให้บริการได้ ทำให้ประหยัดเวลา และไม่ต้องเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนกัน
10. มีมาตรฐานความปลอดภัยในการใช้งานระบบดิจิทัล: ซึ่งขณะนี้ระบบ ETDA Connect ทำหน้าที่ดูแลควบคุมอยู่

11. ห้ามเรียกสำเนาเอกสารราชการจากประชาชน: ให้ดึงข้อมูลประชาชนจากระบบส่วนกลางของกรมการปกครองหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
12. พัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล: ทำแผนการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อให้ความรู้บุคลากรของหน่วยงาน

“Digital Platform” คือ รูปแบบทางเทคโนโลยีที่สร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกลุ่มหรือเพื่อสร้างบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น ความท้าทายของการเข้าสู่ Digital Platform มีดังนี้

1. ความซับซ้อนของการเชื่อมโยง และการแลกเปลี่ยนข้อมูลและระบบบริการระหว่างระบบ/หน่วยงาน
2. ความท้าทายในการบูรณาการข้อมูลและบริการระหว่างหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ
3. ความซับซ้อนที่เกิดขึ้นของการดำเนินการของหน่วยงานต่างๆ
4. ความท้าทายในการจัดสรรงบประมาณเพื่อให้เกิดความทั่วถึงสำหรับการรักษาความมั่นคงและปลอดภัย
5. ข้อจำกัดด้านงบประมาณในทุกๆ ด้านของการดำเนินการ
6. ความท้าทายจากเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ตัวอย่างกรณีศึกษาของประเทศเอสโตเนีย

1. รัฐบาลใช้ระบบการกระจายศูนย์ให้หน่วยงานของรัฐบาลกับภาคเอกชน สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับแบบ Peer-to-Peer ไม่ได้ใช้ Server กลางของรัฐบาล
2. โครงการเชื่อมโยงข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานรัฐสามารถเข้าถึงข้อมูลของประชากรในแต่ละฐานข้อมูลภาครัฐในหน่วยงานอื่นๆ ได้ ถือเป็นประเทศแรกที่ทำ National ID ได้สำเร็จและครบถ้วน
3. ภาครัฐสนับสนุนความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชน
4. มีการผลักดันกฎหมายเกี่ยวกับเอกสารยืนยันตัวตนดิจิทัลให้สามารถใช้ระบุตัวตนในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ได้ตั้งแต่ปี 2552
5. ฐานข้อมูลต่างๆ ของรัฐบาลถูกจัดเก็บในระบบดิจิทัล (Born to Digital)
6. ระบบเครือข่ายของภาครัฐมีความปลอดภัยสูง ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความมั่นใจ

ตัวอย่าง OPEN Digital Platform

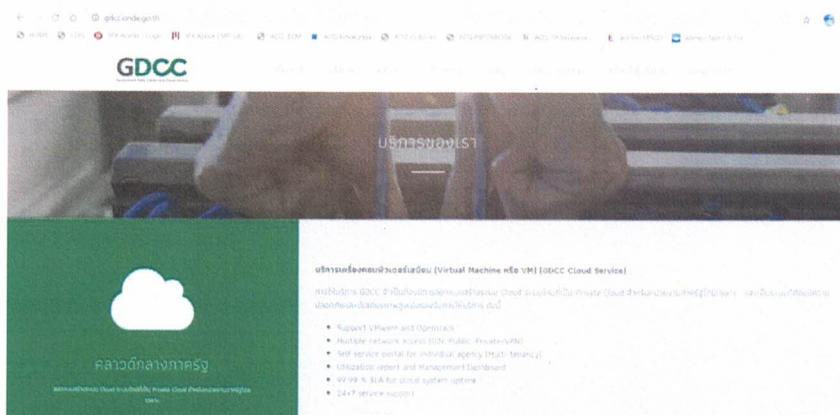
1. “ETDA Connect” (<https://www.etda.or.th/topics/etda-connect.html>) Platform สำหรับการยืนยันตัวตนที่ดำเนินการโดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.)



2. “THAI MOOC” (<http://mooc.thaicyberu.go.th/>) Platform สำหรับการเรียนการสอนออนไลน์ในระบบเปิด สำหรับมหาชน ที่ดำเนินการโดยโครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)



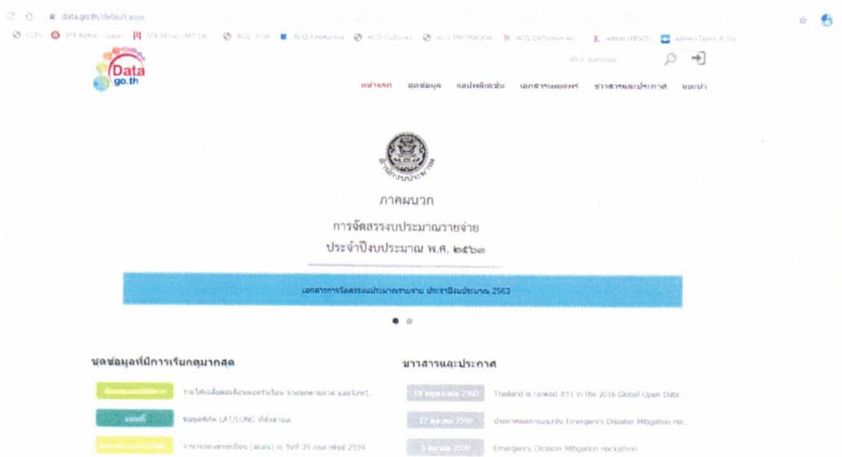
3. “GDCC” (<https://gdcc.onde.go.th/>) Platform สำหรับการเก็บข้อมูลบน Cloud กลางของภาครัฐ ที่ดำเนินการโดยสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งส่งเสริมให้หน่วยงานต่างๆ เก็บข้อมูลบน Cloud กลาง แทนการซื้อ Server ของหน่วยงาน ทำให้เป็นการประหยัดงบประมาณในการซื้อ Server และประหยัดเวลาเนื่องจากหน่วยงานไม่ต้องดูแล Server เอง



4. “TEDA” (Trusted Electronic Document and Authentication) (<https://teda.th/>) Platform สำหรับการทำธุรกรรมออนไลน์ เป็นโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความมั่นคงปลอดภัยและน่าเชื่อถือ เปิดบริการให้กับหน่วยงานทั่วไปที่ต้องการใช้ออกสารอิเล็กทรอนิกส์และเชื่อมโยงการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการด้วย Digital ID



5. “data.go.th” (<https://data.go.th/>) หรือศูนย์กลางข้อมูลภาครัฐ เป็นเว็บไซต์ที่เกิดขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อปีพ.ศ. 2556 ในเรื่องแนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชนผ่านบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ เพื่อให้เกิดการบูรณาการ การเชื่อมโยงที่สมบูรณ์ครอบคลุมการให้บริการแก่ภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานของรัฐด้วยตนเอง ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและรองรับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community: AC) ในปี พ.ศ. 2558 ดำเนินการโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)



สรุปได้ว่า Thailand 4.0 คือ วิธีการคิดใหม่ และกระบวนการเรียนรู้ใหม่ ซึ่งการเรียนรู้สิ่งใหม่นั้นเป็นวงจรที่ประกอบไปด้วย 3 สิ่ง คือ การไม่ยึดติดและละทิ้งสิ่งที่รู้มา (Unlearn) การเรียนรู้สิ่งที่เคยรู้แล้วด้วยมุมมองใหม่ (Relearn) และการเรียนรู้สิ่งใหม่ (Learn)

เอกสารเพิ่มเติมดูได้ที่ <https://padlet.com/boonlerta1/stks>

หัวข้อที่ 2 เสวนาวิชาการเรื่อง “ห้องสมุดกับการให้บริการแหล่งเรียนรู้เฉพาะทาง: การปรับตัวและการบริการ”

วิทยากรโดย นายเลอชาติ ธรรมธีรเสถียร รักษาการผู้อำนวยการสำนักพัฒนาองค์ความรู้เศรษฐกิจสร้างสรรค์ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA) นายเมฆินทร์ ลิขิตบุญฤทธิ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาความรู้การเงินขั้นพื้นฐาน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และนางสาวนฐา เลิศวิทยากร ผู้จัดการฝ่ายศูนย์ข้อมูลและการเรียนรู้ สถาบันวิชาการสื่อสาธารณะ ดำเนินรายการโดย นายอนันต์ สมมุต หัวหน้ากลุ่มบริการสารสนเทศ ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)

สาระสำคัญสรุปเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 บอกเล่าประสบการณ์การปรับตัวในการให้บริการของห้องสมุดเฉพาะ

ห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

1. เพิ่มบริการตามคำร้องขอและลดข้อปฏิบัติในการเข้าใช้ เช่น ให้บริการทุกวันถึง 24.00 น. (ปัจจุบันเปิดบริการทุกวันถึง 21.00 น.) ไม่ต้องแลกบัตร ไม่ต้องฝากกระเป๋า ต้องการใช้หนังสือเล่มไหนหยิบมาใช้ได้เลย
2. การหาแนวทางการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล โดยเริ่มจากศึกษาว่าห้องสมุดดิจิทัลคืออะไร โดยการออกไปศึกษาดูงานห้องสมุดหลายๆ แห่ง และกำหนดเป็นนิยาม “ห้องสมุดดิจิทัล” ตามแบบฉบับของห้องสมุดมารวย กำหนดไว้ 2 เรื่อง คือ
 - 2.1 การพัฒนาด้านกายภาพ เช่น นำคอมพิวเตอร์มาให้บริการ มีบริการฟรี Wifi บริการสถานที่ชาร์จแบตเตอรี่ อีกทั้งยังทำหนังสือ สิ่งพิมพ์อื่นๆ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ให้สะดวกในการเข้าถึง
 - 2.2 การทำ Digital Content โดยให้ทีมบรรณารักษ์อ่านหนังสือของสำนักพิมพ์ตลาดหลักทรัพย์ฯ จาก 200-400 หน้า จากนั้นสรุปย่อให้เหลือแค่ 1-2 หน้ากระดาษ A4 แล้วนำขึ้นเว็บไซต์ เมื่อผู้ใช้อ่านรีวิวผ่านเฟสบุ๊คและเว็บไซต์ แล้วสนใจก็จะมาหยิบไปอ่าน อีกประการหนึ่งหนังสือที่ให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จะต้องถูกลิขสิทธิ์ด้วย มีการพูดคุยกับนักเขียนว่า ในขณะที่ผลิตหนังสือเล่มนั้นๆ เป็นตัวเล่มมาให้อ่านแล้ว จะผลิตในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำมาให้บริการด้วย โดยมีเงื่อนไขว่าแต่ละชื่อเรื่อง สามารถให้บริการในรูปแบบดิจิทัลได้กี่ฉบับ กรณีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักพิมพ์อื่นนั้น ในส่วนของการคุยกับนักเขียนก็ไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากทุกสำนักพิมพ์มี platform เป็นของตัวเอง เช่น ซีอีต อมรินทร์ เป็นต้น ห้องสมุดมารวยจึงต้องเพิ่มความระมัดระวังในการทำ platform เพื่อไม่ให้ข้อมูลหนังสือรั่วไหล เพราะอาจส่งผลกระทบต่อยอดขายของสำนักพิมพ์ ในการให้ผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จะเน้นผลิตหนังสือที่เป็นลักษณะ How to มากกว่าวิชาการ โดยมีความคิดว่า หนังสือวิชาการ ผู้ใช้สามารถหาอ่านได้จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยอยู่แล้ว

ห้องสมุดศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC)

นโยบายของห้องสมุด คือ การเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรด้านการออกแบบ เนื่องจากหนังสือด้านการออกแบบราคาสูงมาก จึงอยากให้ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้ห้องสมุด TCDC ได้รับประโยชน์สูงสุด อีกประการหนึ่งก็คือ ห้องสมุดได้พยายามออกแบบห้องสมุดมีความสวยงาม น่าเข้าใช้ มีความสะดวกและทันสมัย ให้สอดคล้องกับการเป็นห้องสมุดแห่งการออกแบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการห้องสมุด และกิจกรรมให้ความรู้ต่างๆ เพื่อพัฒนาคนไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ โดยได้บอกกับทีมงานทุกคนว่าเราไม่จำเป็นต้องให้ห้องสมุดของเราเป็นห้องสมุดที่ดีที่สุดของประเทศ แต่จำเป็นต้องให้บริการที่ตอบโจทย์กับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ นิสิต นักศึกษาที่อยู่ในสายงานการออกแบบและสร้างสรรค์ การให้บริการของห้องสมุด TCDC แบ่งออกเป็น

ชั้น 1 : Lobby + Gallery มีร้านขายของดีไซเนอร์ ที่เป็นงานออกแบบของคนไทย นอกจากนี้ยังมี ส่วนของการจัดนิทรรศการหมุนเวียนอีกด้วย

ชั้น 2 : Material & Design Innovation Center เป็นศูนย์รวมวัสดุและนวัตกรรมการออกแบบจากไทยและต่างประเทศ

ชั้น 3 : Meeting Room + Making Space ให้บริการห้องประชุม นอกจากนี้ยังเป็นสถานที่ที่เปิดโอกาสให้คนสร้างสรรค์ผลงาน

ชั้น 4 : Function Room + Resource Center มีห้องสมุดและห้องค้นคว้าที่มีหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์สำหรับการออกแบบ

ชั้น 5 : Creative Space + Rooftop Garden เป็นที่สร้างสรรค์ผลงาน มี Rooftop Garden สามารถมานั่งรับลม หาดที่ผ่อนคลายแบบ Open air มีพื้นที่สำหรับการให้บริการหรือสัมมนาทางด้านธุรกิจ และพื้นที่ส่วนกลางสำหรับนั่งทำงาน

ศูนย์ข้อมูลและการเรียนรู้ สถาบันวิชาการสื่อสารมวลชน (Thai PBS)

ห้องสมุดมีบริการหนังสือทั่วไป บริการอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ บริการหนังสือเสียง โดยเปิดรับจิตอาสาช่วยอ่านหนังสือเสียง บริการห้องประชุมสัมมนา บริการห้องสตูดิโอ ห้องสมุดมีนโยบายการให้บริการ Learning Space for all เน้นการบริการ Online On air และ On ground (กิจกรรมแลกเปลี่ยนหนังสือ) โดยทุกวันเสาร์ 2 เดือน/ครั้ง มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนหนังสือให้กับผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าห้องสมุดจะอยู่ติดถนนวิภาวดี แต่ก็เข้าไปลึกประมาณ 500 เมตรจากถนน จึงได้จัดบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์บ้าง ซึ่งยังมีไม่มากเพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้ใช้นี้ ในปี 2563 มีนโยบายในการปรับเปลี่ยนการให้บริการ โดยให้ผู้ใช้สามารถยืม-คืนได้ด้วยตนเอง (ไม่มีบรรณารักษ์) นอกจากนี้ห้องสมุดยังคำนึงถึงผู้ใช้บริการที่มีปัญหาในการได้ยิน รายการของไทยพีบีเอสจึงจัดให้มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารคดีฯ โดยให้มีล่ามภาษามือ พร้อมคำบรรยาย รวมไปถึงยังได้จัดกิจกรรมให้ผู้ใช้ในลักษณะ Lifelong learning เช่น จัดกิจกรรมการเพ้นท์กระเป๋ ทำพวงกุญแจ และในส่วนลานด้านหน้าได้ปรับเปลี่ยนเป็น Co-working space อีกด้วย

ประเด็นที่ 2 การวัดความสำเร็จของการให้บริการ

ห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ห้องสมุดสร้างตัววัด โดยวัดมูลค่าประหยัดให้กับสมาชิก โดยมีหลักคิดว่า หากผู้ใช้ต้องการยืมหนังสือสัก 1 เล่ม หากมายืมที่ห้องสมุดไปอ่าน เช่น หนังสือ ราคา 250 บาท ผู้ใช้ก็จะประหยัดเงินในกระเป๋าไปได้ 250 บาท มีผู้ใช่มายืม 10 คน ก็จะประหยัดเงิน 2,500 บาท เป็นต้น

ตัววัดอีกตัวหนึ่งคือ สถิติการใช้หนังสือ หากหนังสือเล่มใดยืมมาแล้ว ไม่ผ่านการยืมเลย จะต้องนำหนังสือเหล่านั้นมาทำกิจกรรม เช่น จัดนิทรรศการ เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้เข้าถึง

ห้องสมุดศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC)

ห้องสมุด TCDC ใช้หลักการว่า ทำอย่างไรเราจะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของผู้ใช้ ทำอย่างไรให้เขารู้สึกขาดเราไม่ได้ ในส่วนของการวัดผล เราจะวัดผลของทั้งองค์กร ไม่ได้วัด KPI เฉพาะส่วนตัววัดที่ใช้ เช่น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่น้อยกว่า 80 เปอร์เซ็นต์

ตัววัดอื่นๆ ซึ่งห้องสมุดได้วัดกับเป็นกลุ่มผู้ใช้หลัก เช่น ผู้ใช้บริการสามารถนำความรู้ที่ได้ไปสร้างรายได้ในสายงานอาชีพขอเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 20 เปอร์เซ็นต์ วิธีการเก็บข้อมูลคือ เมื่อมีผู้ใช้มาใช้บริการ ห้องสมุดจะขอเก็บข้อมูลเบื้องต้นตั้งแต่แรกว่าผู้ใช้มีรายได้ต่อปีเท่าไร สิ้นสุดโครงการแล้ว ทำให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นเท่าไร

อย่างไรก็ตามในองค์กรมีหลายส่วนงาน ห้องสมุดอยู่ในส่วนสำนักพัฒนาองค์ความรู้เศรษฐกิจสร้างสรรค์ ทำหน้าที่ดูแลเรื่องความรู้ในส่วนของแผนกอื่นๆ จะดูแลเรื่องการฝึกอบรม การเข้ามาใช้ฐานข้อมูล กล่าวคือเมื่อผู้ใช้เข้ามาใช้บริการ ก็จะถูกเก็บสถิติจากจุดต่างๆ ที่เข้าไปใช้ นอกจากนี้ยังจะมีการประเมินผล การให้บริการขององค์กรประจำปีอยู่แล้ว

ในแง่ผู้ให้บริการได้ใช้หลัก Design thinking ให้ผู้ให้บริการมีแนวคิดไปทางเดียวกัน ช่วยกัน ร่วมกันแก้ปัญหา หาบริการใหม่ๆ ที่จะช่วยพัฒนาองค์กร เพราะความต้องการของผู้ใช้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แต่ในความโชคดีของห้องสมุด TCDC คือ หนังสือทางการออกแบบส่วนใหญ่ยังเป็นฉบับพิมพ์ ผู้ใช้ยังต้องการมาเปิดดูเล่มเพื่อหาไอเดีย ในการสร้างสรรค์งาน และแรงบันดาลใจ อีกบริการที่สร้างความภาคภูมิใจและได้รับการยอมรับ คือ เจาะเทรนด์โลก มีทีมในการวิเคราะห์แนวโน้มในเรื่องการสร้างสรรค์ผลงาน ซึ่งสำนักข่าวต่างๆ มักจะนำข้อมูลไปอ้างอิง

ศูนย์ข้อมูลและการเรียนรู้ สถาบันวิชาการสื่อสารมวลชน (Thai PBS)

การวัดและประเมินผล กลุ่มผู้ใช้บริการของห้องสมุดเป็นเรื่องค่อนข้างยาก เนื่องจากมีกลุ่มผู้ใช้ที่หลากหลาย ลูกค้ายของห้องสมุดมีตั้งแต่อายุ 30 - 70 ปี โดยจะเก็บข้อมูลผู้ใช้โดยขอบัตรประชาชน ในปีพ.ศ. 2563 จะนำระบบ CRM มาเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ผู้ใช้บริการ ให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย อย่างไรก็ตามตอนนี้อยู่ในยุคที่ผู้ใช้บริการผลิตเนื้อหาเอง อยู่ในยุค

User Generate Content เช่น เร็วๆ นี้เราคงได้ยินข่าว เรื่องการจัดเก็บภาษีผ้าอนามัย เรื่องบางเรื่องไม่น่าเป็นประเด็น ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ใช้ต้องการข่าวสารที่หลากหลาย ทำให้เกิดการเกิด Platform ต่างๆ จำนวนมาก ปัญหานี้ทำให้เพจของไทยพีบีเอสเกิดขึ้นกว่า 200 เพจ ส่งผลให้เป็นการ Brake Down องค์กร เพราะไม่มีเพจหลัก การที่จะไปติดแท็กเก็บสถิติการใช้ เป็นเรื่องยาก เช่น รายการที่ไทยพีบีเอส (ที่ถูกต้อง คือ รายการ ที่นี้...ไทยพีบีเอส) ทำให้ดึงข้อมูลไม่ได้ ปัจจุบันเรารู้วิเคราะห์สถิติ ใน Demographic ดูแนวโน้มการคาดการณ์ และนำไปสู่การทำนาย

ประเด็นที่ 3 มีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นคุณภาพขององค์กรอย่างไร

ห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ห้องสมุดมารวย มีทีมงานที่เป็นบรรณารักษ์จำนวนไม่มาก โดยมีแนวทางพัฒนาบุคลากร 3 วิธี

1. Learning คือ การเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้แก่ การอ่าน การศึกษาค้นคว้า หรือการไป Take Course
2. Coaching คือ การทำงานร่วมกันเพื่อดึงศักยภาพของบุคลากรออกมา เช่น การเชิญวิทยากรภายนอกมาให้ความรู้

และฝึกอบรม

3. On the Job Training คือ การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ทำให้เกิดความรู้และความเข้าใจได้รวดเร็ว ในส่วนของการส่งเสริมการอ่าน ทุกคนจะต้องอ่านหนังสือคนละ 2 เล่ม โดยจะมีการประชุมประจำเดือน และจะเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องที่อ่าน หากมีเรื่องน่าสนใจ สามารถทำเป็นโครงการได้ ก็จะให้พัฒนาเป็นโครงการหรือกิจกรรมต่อไป

นอกจากนี้ ทุกคนจะต้องทำ IDP (Individual Development Plan) ของตนเอง โดย IDP จะต้องไปเชื่อมโยงกับทักษะขององค์กรด้วยในเรื่องการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การวางแผน ความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งแต่ละคนจะต้องตอบคำถามให้ได้ว่าสิ่งที่คิดขึ้นมา นำมาใช้ทำอะไร และจะต้องดำเนินการแบบไหน จะใช้การ Learning, Coaching หรือ On the Job Training จะทำช่วงไหน และผลจะวัดอย่างไร ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับในส่วนนี้ บุคลากรจะเข้าใจว่า ไม่ใช่เฉพาะองค์กรที่ได้ประโยชน์ แต่ละคนจะได้ประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นด้วย นั่นคือความสามารถของตนเองที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามด้านงาน Education ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ห้องสมุดอยู่ในฝ่าย Public Education เป็นงานที่ให้ความรู้แก่ประชาชน นอกจากนี้ยังมีทีมอื่นๆ Investor Education (ทีมที่ให้ความรู้แก่นักลงทุน) ทีม Professional Education ทีมให้ความรู้แก่โบรกเกอร์ Enterprise Education ทีมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ Executive Education ทีมให้ความรู้แก่นักบริหาร ทีมงานของพวกโซเชียลที่มีผู้บริหารที่เปิดโอกาสให้แต่ละทีมได้พูดคุยกัน เราสามารถเชิญทีมอื่นมาให้ความรู้มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันได้

ห้องสมุดศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC)

ในการพัฒนาบุคลากรห้องสมุด TCDC นั้น ได้พัฒนาบุคลากรให้สามารถคุยกับนักวิชาการ นักวิจัย นักลงทุนเรื่องห้องสมุดจะมีทีมบรรณารักษ์ที่ทำงานหลังบ้าน และทีมบริการ โดยพื้นฐานทีมบรรณารักษ์จะมีความถนัดในการวิเคราะห์ แยกแยะอยู่แล้ว และจะถูกเติมเต็มกับทีมบริการ ซึ่งมีความรู้เฉพาะด้าน เป็นการให้คนทำงานมาบูรณาการ มาทำงานร่วมกัน มีการแชร์ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน แต่ละคนในทีมก็จะมีคามแข็งแกร่งขึ้น ตัวอย่างของการนำทีมต่างๆ มาทำงานร่วมกันคือ การผลิตหนังสือ หนังสือ คิด Creative Thailand โดยจะมีการวิเคราะห์เนื้อหาในประเด็นต่างๆ ทำให้หนังสือมีเนื้อหาที่น่าสนใจขึ้น

ศูนย์ข้อมูลและการเรียนรู้ สถาบันวิชาการสื่อสารสาธารณะ (Thai PBS)

การพัฒนาบุคลากร ของห้องสมุดและศูนย์ข้อมูล คือการให้บุคลากร แก้ไขปัญหาของลูกค้าที่เกิดจากสาเหตุบางอย่างที่ทำให้ลูกค้าไม่ชอบการบริการ (Paint Point) ด้วยตัวเอง ให้บุคลากรคิดออกแบบบริการ แล้วทำไปได้เลยในลักษณะเรียนรู้จากผู้ใช้บริการ Learning by Doing แต่ให้อยู่ในกรอบที่ว่า ทุกคนจะต้องมีการพัฒนาวัดกรรมของงานของตนเอง เช่น งานธุรการ ต้องพัฒนาระบบ เช่น ทำแชนแนลช่วยให้งานสะดวกขึ้น ไม่ต้องอยู่ที่ทำงานถึงข้อมูลมาใช้ได้ เป็นต้น ปัญหาที่พบอีกประการก็คือ ปัญหา Generation Gap ทำอย่างไรจึงจะแก้ปัญหาพฤติกรรมที่แตกต่างเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข จึงจำเป็นต้องใช้หลักการ Put the Right Man on the Right เป็นต้น

ประเด็นที่ 4 ทำอย่างไรห้องสมุดจะยังคงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ต้องการของผู้ใช้บริการ (สรุปรวม)

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีส่งผลต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้ ทำให้ห้องสมุดต้องพยายามออกแบบการให้บริการใหม่ๆ แต่เชื่อว่าเรายังมีความสำคัญ ที่ยังคงเป็นแหล่งความรู้ แหล่งข้อมูล ในการส่งต่อไปให้ผู้ใช้บริการ เพียงแต่ต้องปรับวิธีการใหม่ และนำเสนอในรูปแบบที่หลากหลายขึ้น หากย้อนมาดูธุรกิจบริการอื่นๆ เช่น ฟู้ดแพนด้า ที่กำลังได้รับความนิยม ก็เพราะธุรกิจนี้สามารถตอบโจทย์ลูกค้า ในยุคปัจจุบัน แต่ก่อนจะมาเป็นธุรกิจนี้เขาต้องหาข้อมูล ว่าลูกค้าต้องการอะไร ทำอย่างไรจะเข้าไปนั่งอยู่ในใจของลูกค้า ห้องสมุดก็เช่นกัน คงต้องเปลี่ยน Mind set ซึ่งหมายถึง การปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด การปรับเปลี่ยนทัศนคติ มองโลกในมุมที่ควรจะเป็น เช่น มองว่ากลุ่มลูกค้าของเราเป็นใคร แล้วคิดสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า โดยสรุปคือ ห้องสมุดต้องมีการ Unlearn /Relearn อยู่ตลอดเวลา ความรู้ในวันนี้ อีกสองสามปี อาจไม่สามารถใช้ได้แล้ว วิธีการแก้ปัญหาในการบริการ อาจจะทำได้โดย หา Best Practice กล่าวคือ เราอาจดูตัวอย่างการบริการของห้องสมุด หรือธุรกิจอื่นๆ เพื่อมาดูลว่าเขาให้บริการผู้ให้บริการหรือลูกค้าอย่างไร แล้วนำมาปรับใช้ให้เหมาะกับห้องสมุดของเรา เช่น ห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จในการบริการ ต้องมี 4 Space คือ

1. Learning Space เป็นสถานที่เรียนรู้ อ่านหนังสือ ค้นคว้าข้อมูล
2. Meeting Space เป็นสถานที่ที่มาพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน
3. Performative Space เป็นสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถแสดงศักยภาพอะไร มาสร้างสรรค์ผลงาน Cr ร่วมกับห้องสมุดได้
4. Inspiring Space เป็นสถานที่ที่มาแล้ว ได้รับแรงบันดาลใจใหม่ๆ

2. กิจกรรมกลางแจ้ง ณ ลานกิจกรรมกลางแจ้ง

กิจกรรมที่จัดในวันพฤหัสบดีที่ 19 ธันวาคม 2562 (กิจกรรมจัด 2 วัน คือ วันที่ 19-20 ธันวาคม 2562 แต่ทางห้องสมุดขอเข้าร่วมกิจกรรมเฉพาะในวันแรก) ประกอบด้วย

- 2.1 การลงทะเบียนรับถุงผ้าและเลือกรับหนังสือฟรีจากห้องสมุดต่างๆ จำนวน 10 เล่ม
- 2.2 กิจกรรมพันกระเป๋ผ้า “เพื่อนห้องสมุด รักโลก ลดโลกร้อน”
- 2.3 กิจกรรม “กล่องแสนสุข” แนะนำการทำกล่องของขวัญจากผ้าไทยสำหรับเทศกาลสำคัญ
- 2.4 กิจกรรม “พวงกุญแจแสนเก๋” แนะนำการประดิษฐ์พวงกุญแจ

ภาพประกอบ

กิจกรรมเสวนาวิชาการ และชมแลกเปลี่ยนหนังสือ





กิจกรรมเพื่อนกระเป๋าคู่ “เพื่อนห้องสมุด รักโลก ลดโลกร้อน”



กิจกรรม “พวงกุญแจแสนเก๋” แนะนำการประดิษฐ์พวงกุญแจ





ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้ทราบแนวโน้มใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด ได้เห็นและเข้าร่วมกิจกรรมที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างห้องสมุด รวมถึงได้เห็นถึงรูปแบบที่น่าสนใจในการให้บริการชุมชนของห้องสมุด ได้แก่ กิจกรรมแลกเปลี่ยนหนังสือ กิจกรรม DIY ที่ให้คนในชุมชนมาแนะนำผู้เข้าร่วม ซึ่งถือเป็นกิจกรรมที่ให้ความสำคัญกับคนในชุมชนและเป็นการเชื่อมโยงคนในชุมชนกับคนภายนอกชุมชนโดยมีห้องสมุดและการอ่านเป็นสื่อกลาง

นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงการทำงาน ดังต่อไปนี้

หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา	รายงานผลการปรับปรุง/ พัฒนามาภายในวันที่

ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

ผู้รายงาน.....

(นางสาวอัมพร ขาวบาง)

ตำแหน่ง บรรณารักษ์

ผู้รายงาน.....

(นางสาวอัญชลี ดุ่มทอง)

ตำแหน่ง บรรณารักษ์

ผู้รายงาน.....

(นางสาวจันทรา จินะวงศ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา

วันที่ 25 ธันวาคม 2562

ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย

ท ช า บ

ลงชื่อ.....

(นางสาวธนกร พึ่งพาพงศ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์

วันที่ 25 ธ.ค. 62

ความคิดเห็นของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

ท ช า บ

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์วิศาล มหาสิทธิวัฒน์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

วันที่ 26 ธ.ค. 2562

- 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