

ความท้าทายของวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ

นพรัตน์ พนอพัฒนาชัย¹ และ นฤมล รื่นไวย²

บทคัดย่อ

การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ความท้าทายของวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ” (Challenges Librarians and Informationists are Facing) จัดขึ้นโดยชมรมห้องสมุดเฉพาะ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เพื่อให้ความรู้และสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความท้าทายของสถานการณ์ทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดผลกระทบ มีความท้าทายต่อวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ และเป็นเวทีถ่ายทอด แลกเปลี่ยนแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาด้านการบริการสารสนเทศและห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทรงคุณค่า และตอบสนองผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ การสัมมนาแบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ (1) การบรรยายเรื่อง “ความท้าทายของวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ” กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ บรรณารักษ์จำเป็นต้องสร้างคุณค่าในงานห้องสมุด มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในงานห้องสมุดเพิ่มขึ้น รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูล (Data analysis) การเลือกข้อมูลมาจัดเก็บ (Data curation) และรู้จักการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ซึ่งเป็นโอกาสสำคัญของห้องสมุด (2) การเสวนา เรื่อง “ความท้าทายของห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้” ซึ่งกล่าวถึงแนวคิดในการพัฒนาห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้ เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการของห้องสมุด ของห้องสมุด สถาบัน AIS Academy ศูนย์การเรียนรู้ธนาคารแห่งประเทศไทย และห้องสมุด สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (Museum Siam) และ (3) การแบ่งกลุ่มปฏิบัติการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “ความท้าทายทางการบริหารจัดการเทคโนโลยีและทรัพยากรของวิชาชีพบรรณารักษ์และสารสนเทศ: จากมุมมองผู้ปฏิบัติ” ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในด้านความท้าทายในการบริหารจัดการเทคโนโลยีและทรัพยากร การรับมือกับความท้าทายและการดำเนินการเชิงรุกที่นำมาใช้ในการเอาชนะความท้าทายเพื่อการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทรงคุณค่า และตอบสนองผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ห้องสมุดกับการพัฒนา; การรู้เท่าทันดิจิทัล; เทคโนโลยีสารสนเทศ; Disruptive technology

¹ ศูนย์สารสนเทศสิทธิมนุษยชน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน อีเมล:

nopparat_panor@hotmail.com

² สำนักดิจิทัลและสารสนเทศ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) อีเมล:

narumolrw@gmail.com

Challenges Librarians and Informationists are Facing

Nopparat Panorpattanachai¹ and Narumol Ruenwai²

Abstract

A Workshop on Challenges Librarians and Informationists are Facing was held by Thai Special Libraries Group (TSLG) with an aim of providing knowledge and raising awareness in the challenges of constant changes in disruptive technologies that have an impact and bring challenges to librarians and informationists. Sharing ideas about the development of information services and library management is a valuable learning resource and can meet users' demand.

The Workshop was divided into 3 sessions: (1) A lecture on Challenges Librarians and Informationists are Facing – This covers technological changes affecting librarians and informationists. Thus, librarians need to focus on using of more technologies and processes, for example, data analysis and data curation for further use to create value in library. (2) A forum on Challenges of Libraries and Learning Resources – This states the concepts in library services and learning resource development for library users of the AIS Academy, the Bank of Thailand Learning Center, and the Knowledge Center of the National Discovery Museum Institute. (3) A workshop on Challenges in Technology and Resource Management Librarians and Informationists are Facing – This is the open discussion group from the point of view of practitioners that shared by participants. The topics include participant's experiences in proactively combating with challenges in managing technologies and resources, strategies and actions that are used to create value to learning resources in libraries in order to meet user's demand.

Keywords: Library management; Learning resources; Library technologies; Data science

¹ Human Rights Information Center, Office of the National Human Rights Commission of Thailand, E-mail: nopparat_panor@hotmail.com

² Digital and Information Office, Thailand Institute of Scientific and Technological Research, E-mail: narumolrw@gmail.com

ความเป็นมา

การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ความท้าทายของวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ” จัดโดย ชมรมห้องสมุดเฉพาะ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2561 ณ โรงแรมทีเค พาเลซ กรุงเทพฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้และสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความท้าทายของสถานการณ์ทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทำให้เทคโนโลยีเดิม ๆ หยุตชะงัก (Disruptive technologies) ประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้เกิดคำถามว่า บทบาทของห้องสมุดหรือบรรณารักษ์ไทยจะอยู่ตรงไหน และควรก้าวไปกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนี้อย่างไร แม้ว่าจะมีการพูดถึงสถานการณ์นี้มาโดยตลอด แต่ความเปลี่ยนแปลงที่ก้าวกระโดดไปอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ทำให้เกิดความท้าทายต่อวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศที่ต้องทบทวนบทบาทและศักยภาพ อันจะนำไปสู่การกำหนดแผนงานและทิศทางในอนาคตของการบริการสารสนเทศในทุกภาคส่วน ให้กลายเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ และทรงคุณค่าเป็นที่พึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลยิ่งขึ้นไป

การสัมมนาเชิงปฏิบัติการฯ ดังกล่าว ประกอบด้วย การบรรยาย การเสวนา และการแบ่งกลุ่มปฏิบัติการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวม 3 หัวข้อ คือ 1) การบรรยายเรื่อง “ความท้าทายของวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ” 2) การเสวนาเรื่อง “ความท้าทายของห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้” และ 3) การแบ่งกลุ่มปฏิบัติการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “ความท้าทายทางการบริหารจัดการเทคโนโลยีและทรัพยากรของวิชาชีพบรรณารักษ์และสารสนเทศ: จากมุมมองผู้ปฏิบัติ” รายละเอียดดังนี้

1. การบรรยายเรื่อง “ความท้าทายของวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ”

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทรงพันธ์ เจริมประสงค์ หัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในปัจจุบันส่งผลต่อความท้าทายของวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ ทั้งในด้านศาสตร์แห่งข้อมูล (Data science) การจัดการข้อมูล (Data management) หรือการแบ่งปันข้อมูล (Data sharing) ห้องสมุดจึงมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในงานห้องสมุดมากขึ้น เช่น การใช้ Facebook, Line หรือ Chat bot ที่สามารถตอบคำถามให้ผู้ใช้บริการอัตโนมัติโดยการคาดเดาคำถามที่ถูกถามบ่อยจากผู้ให้บริการ และสามารถช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับงานบริการมากขึ้นด้วย

คุณค่าในงานห้องสมุด คนส่วนใหญ่มุ่งเน้นว่าห้องสมุดต้องสวย ต้องมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย นำเข้าให้บริการ ซึ่งเป็นมุมมองเฉพาะในปัจจุบัน แต่ในความเป็นจริงห้องสมุดต้องคำนึงถึงคนอื่นอีก 2 กลุ่ม คือ คนในอดีต เช่น การเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด สิ่งที่คัดเลือกมามีเนื้อหาที่ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่ มีการพิจารณาคัดเลือกเฉพาะบางผู้แต่ง หรือบางสำนักพิมพ์หรือไม่ จะเห็นว่าสิ่งที่ห้องสมุดทำในปัจจุบันจะสะท้อนถึงอดีตเป็นตัวแทนของประวัติศาสตร์ แต่สำหรับคนในอนาคต ต้องคำนึงถึงว่า การจัดเก็บหนังสือของห้องสมุดจะอย่างไรที่จะสามารถจัดเก็บหนังสือที่คัดเลือกไว้ให้คนในอนาคตได้เห็น การรักษาความปลอดภัยให้พร้อมใช้ได้ในอนาคต การใช้งานของคนในอนาคตจะเห็นคุณค่าได้อย่างไร

หลักเกณฑ์ของห้องสมุด ที่นิยมใช้อยู่เสมอ คือ เข้าถึงได้ (Accessible) เกี่ยวข้อง (Relevant) เป็นประโยชน์ (Useful) ใช้งานได้ (Usable) มีประสิทธิภาพ (Efficient) การเขียนโครงการงบประมาณประจำปีต่าง ๆ มักจะมีคำสำคัญเหล่านี้ร่วมด้วยอยู่เสมอ ไม่ว่าเทคโนโลยีจะเปลี่ยนไปอย่างไรคำสำคัญเหล่านี้จะยังคงติดอยู่กับสิ่งที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานทุกวัน

ดังนั้น การทำความเข้าใจปัจจุบันของห้องสมุด คือ ห้องสมุดไม่ได้เก็บหนังสือไว้เพียงแค่ใช้ในปัจจุบัน แต่ต้องเก็บให้สามารถใช้ได้ในระยะที่ยาวนาน กรณีที่หนังสือมีเพียง 1 เล่ม ถ้าเกิดการสูญเสยหรือสูญหายจะทำอย่างไร จึงเกิดหลักการสำคัญเกี่ยวกับการสงวนรักษา ที่น่าสนใจ เช่น

- LOCKSS การจัดเก็บไฟล์บนคอมพิวเตอร์ ไม่ควรจัดเก็บไว้ที่เดียวแต่ควรเก็บไว้หลาย ๆ ที่ และไม่ควรเก็บไว้ในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลแบบฮาร์ดดิสก์พกพา (External hard drive) อย่างเดียว แต่ควรเก็บไว้ใน Drop Box หรือ Google Drive ร่วมด้วย ดังนั้น ห้องสมุดต้องพิจารณาการจัดเก็บแบบ Resource sharing ที่ห้องสมุดจัดเก็บไว้หลายๆ แห่ง มีการแบ่งการจัดเก็บที่ชัดเจน และวางแผนการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ เป็นเทคโนโลยีการสงวนรักษาที่ดีที่สุดของห้องสมุด

- Emulation การเก็บรักษาทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เช่น การเล่นเกม เกมเก่ามีประสบการณ์ในวัยเด็กที่ทุกคนมี เมื่อต้องการเล่นอีก จะสงวนรักษาเกมและเครื่องเล่นเกมอย่างไร ดังนั้น คนที่เก็บเกมจะต้องเก็บเครื่องเล่นเกมด้วย เหมือนกับห้องสมุดที่จะเก็บรักษาเทป ต้องเก็บเครื่องเล่นเทปด้วย เก็บไมโครฟิล์มต้องเก็บเครื่องอ่านไมโครฟิล์มด้วย

- Migration คือ การเปลี่ยนแปลงจากเวอร์ชันเดิมเป็นเวอร์ชันใหม่ เช่น ไมโครฟิช ไมโครฟิล์ม เปลี่ยนเป็นไฟล์ดิจิทัลให้ใช้งานในปัจจุบัน

- Persistent archives คือ การเก็บทุกอย่าง เช่น การเก็บไฟล์ในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ ไฟล์ Microsoft word ปี ค.ศ. 2008 แต่ในอนาคตอาจเปิดไม่ได้ ในปัจจุบันสามารถเก็บได้ทั้งหมดทั้งตัวซอฟต์แวร์ และไฟล์เอกสาร ดังนั้น ห้องสมุดต้องคิดว่าจะมีวิธีการจัดเก็บอย่างไร

- Blockchain คือ วิธีการจัดเก็บแบบกระจาย (Distributed model) ไม่ใช่การจัดเก็บให้มากขึ้นกว่าเดิม แต่เป็นการจัดเก็บที่สามารถระบุได้ว่าไฟล์นี้เป็นไฟล์ของจริง (Authority) หรือไม่ วิธีนี้เป็นที่นิยมทางการเงิน เช่น มีเงินในบัญชี 500 บาท มีแฮกเกอร์มาบอกว่าเรามีเงินในบัญชี 200 บาท ระบบบล็อกเชนจะช่วยเก็บรายละเอียดบัญชีธุรกรรมทางออนไลน์ได้เหมือนการจัดการเอกสารขององค์กร เช่น เอกสารลับขององค์กรมีคนเข้ามาแก้ไขเอกสาร บล็อกเชนจะสามารถบอกได้ว่าเวอร์ชันใดคือเวอร์ชันที่ถูกต้อง

นอกจากนั้น ยังมีเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการทำงานของห้องสมุด เช่น

- การจัดการลิขสิทธิ์ (Right management) และการวิเคราะห์หมวดหมู่ (Classification) เช่น เทคโนโลยีการจัดการสิทธิดิจิทัล (Digital Rights Management: DRM) และการจัดการป้องกันทางเทคนิค (Technical Protection Management: TPM) เทคโนโลยีที่เจ้าของลิขสิทธิ์ใช้ควบคุมการเข้าถึงและการใช้งานข้อมูลดิจิทัล เช่น ซอฟต์แวร์ เพลง ภาพยนตร์ และฮาร์ดแวร์ซึ่งใช้จำกัดการใช้งานข้อมูลดิจิทัลเฉพาะงานใดงานหนึ่ง เช่น ถ้าซื้อภาพยนตร์จากต่างประเทศมาเปิดที่ประเทศไทยจะไม่สามารถเปิดได้เพราะมีการแบ่งโซนของ DVD หรือหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-books) ที่สร้างข้อจำกัดว่าใครสามารถใช้งานได้บ้าง อ่านได้กี่หน้า สั่งพิมพ์ได้หรือไม่ ยืมได้กี่วัน เป็นต้น เทคโนโลยีต่าง ๆ เหล่านี้ห้องสมุดจำเป็นต้องติดตาม เพราะตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2558 ฉบับที่ 2 ห้องสมุดสามารถลบหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบริหารสิทธิ ที่ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อหากำไร เพื่อเข้าถึงงานอันมีลิขสิทธิ์ที่ไม่อาจเข้าถึงได้ด้วยวิธีอื่น เพื่อการสงวนรักษา เช่น การให้บริการหนังสือที่มีรหัสผ่านในการเปิดใช้งาน ในอนาคตบริษัทผู้ผลิตอาจยกเลิกการผลิตทำให้หนังสือไม่สามารถอ่านได้ ดังนั้น ห้องสมุดจึงสามารถทำลายรหัสผ่านดังกล่าวก่อนจัดเก็บได้ แต่ต้องมีเหตุผลประกอบด้วย

- การอนุญาตให้ใช้สิทธิ (Licensing) คือ การที่เจ้าของลิขสิทธิ์ที่เป็นสำนักพิมพ์ใหญ่พยายามจำกัดสิทธิ หรือมีรูปแบบลิขสิทธิ์ที่แตกต่างกันไป เทคโนโลยีส่วนใหญ่ที่ห้องสมุดพบมากคือ ระบบคั่นคืนและระบบแนะนำ ปัจจุบันเทคโนโลยีในเว็บไซต์ต่าง ๆ เช่น Google, Amazon หรือห้องสมุดต่าง ๆ นอกจากเก็บคำคืนแล้ว ยังมีการสอบถามผลป้อนกลับหรือคำติชม (Feedback) สอบถามความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์เพิ่มด้วย ซึ่งคำติชมเหล่านี้มีความสำคัญมากต่อการแนะนำ เช่น ผู้ใช้บริการต้องการให้แนะนำหนังสือเกี่ยวกับการฆาตกรรมในยุคศตวรรษที่ 18 บรรณารักษ์ต้องมีการสอบถามเพิ่มเติมว่าผู้ใช้มีประสบการณ์การอ่านอะไรมาแล้ว ชอบการฆาตกรรมลักษณะใด สิ่งเหล่านี้คือเทคนิคเบื้องต้นของบรรณารักษ์ ซึ่งเป็นรูปแบบเดียวกันกับระบบแนะนำของเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่นำคำติชมที่ผู้ใช้งานเคยตอบแบบแอบแฝงเข้ามาช่วยประมวลผล เช่น

ประวัติการยืม ประวัติการใช้งาน ประวัติการซื้อ ประวัติการรื้อ การให้คะแนน แบบแผนการสืบค้น เป็นต้น การใช้งานบนเฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ถูกนำมาพัฒนาเป็นระบบสืบค้น

ตัวอย่างระบบสืบค้นและระบบแนะนำต่าง ๆ ที่ห้องสมุดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

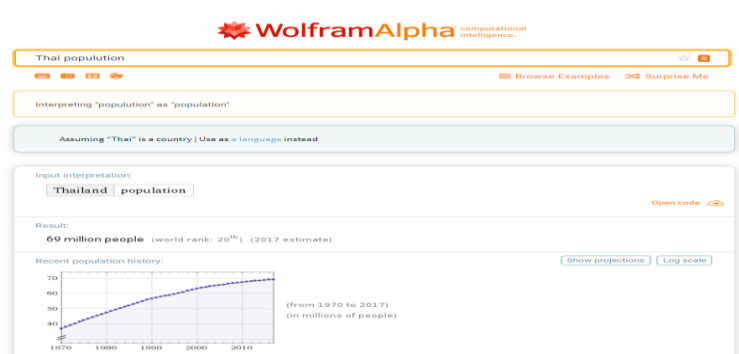
- ระบบแนะนำนักเขียนนวนิยาย (<https://www.literature-map.com>) เมื่อค้นหานักเขียน ระบบแนะนำจะสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับนักเขียนคนอื่นได้ โดยการเก็บข้อมูลจากการซื้อหนังสือและการอ่านหนังสือที่สามารถแนะนำได้ว่านอกจากนักเขียนคนนี้แล้ว คนส่วนใหญ่นิยมอ่านหนังสือของนักเขียนคนใดบ้าง
- ระบบแนะนำมหาวิทยาลัย (<http://www.leidenranking.com/ranking>) โดยการจัดอันดับ (Ranking) เพื่อแสดงผลว่ามหาวิทยาลัยใดเป็นอันดับที่เท่าใดของโลก ซึ่งการจัดอันดับพิจารณาจากข้อมูลการอ้างอิง (Citation) ของบรรณานุกรม ซึ่งนำข้อมูลมาจากห้องสมุด ดังนั้นห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลที่ส่งผลต่อการพิจารณาการจัดอันดับได้



ภาพที่ 1 ระบบแนะนำมหาวิทยาลัย

เว็บไซต์ <http://www.leidenranking.com/ranking/2018/chart>

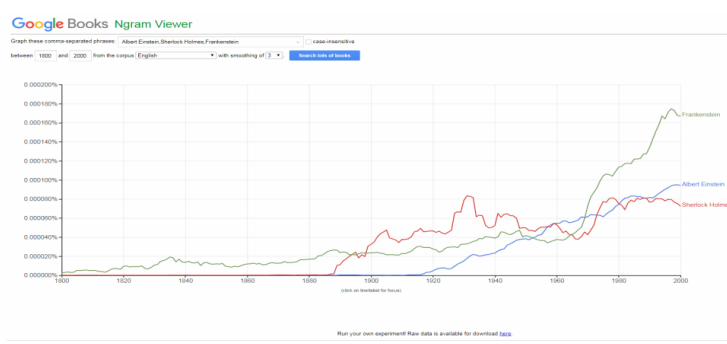
- ระบบสืบค้น WolframAlpha (<https://www.wolframalpha.com>) ที่สามารถแสดงผลแบบสรุปผลข้อมูลที่ต้องการได้ทันที เช่น สืบค้นจำนวนประชากรในประเทศไทย (Thai population) ระบบสืบค้นจะแสดงผลจำนวนประชากร มีจำนวน 69 ล้านคน เป็นข้อมูลสถิติตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 – 2017 การประมวลผลข้อมูลเหล่านี้ได้มาจากการนำข้อมูลจากเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือ เช่น สำนักงานสถิติแห่งชาติ ธนาคารโลก (World Bank) เป็นต้น มาประมวลผลอัตโนมัติ ซึ่งแตกต่างจาก Google ที่ได้ผลการสืบค้นเป็นเว็บไซต์ต่าง ๆ



ภาพที่ 2 ระบบค้นคืน WolframAlpha (<https://www.wolframalpha.com>)

<https://www.wolframalpha.com/input/?i=Thai+population>

- ระบบแนะนำ Google Book Ngram (<https://books.google.com/ngrams>) ที่ Google ได้ร่วมมือกับห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเพื่อสแกนหนังสือให้อยู่ในรูปดิจิทัล และได้รวบรวมข้อความทั้งหมดในหนังสือดังกล่าว มาวิเคราะห์แนวโน้มคำศัพท์ทั้งจากในเนื้อหาข้อความหรือข้อมูลเชิงสถิติมาเปรียบเทียบกับช่วงเวลา เพื่อแสดงให้เห็นแนวโน้มในด้านต่าง ๆ ได้



ภาพที่ 3 ระบบแนะนำ Google Book Ngram (<https://books.google.com/ngrams>)

- คลังข้อมูลภาษาไทยแห่งชาติ ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จัดทำโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิโรจน์ อรุณมานะกุล ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (<http://www.arts.chula.ac.th/ling/tnc>) คือ คลังข้อมูลที่รวบรวมภาษาเขียนหรือภาษาพูดที่ใช้จริงในประเทศไทย รวมทั้งในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาษาไทย

[illegible]

ภาพที่ 4 คลังข้อมูลภาษาไทยแห่งชาติ ในพระราชูปถัมภ์ฯ

เว็บไซต์ <http://www.arts.chula.ac.th/~ling/tnc3/>

- คลังข้อมูลงานวิจัยเฉพาะด้าน จัดทำโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์มนสิการ กาญจนะ

จิตรา สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ต้องการเก็บข้อมูลว่าทำไมผู้หญิงในปัจจุบันจึงไม่ต้องการมีลูก และใช้การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ซึ่งต้องใช้เวลาในการเก็บข้อมูลนาน จึงมีการปรับเปลี่ยนวิธีเก็บข้อมูล ใช้การดึงข้อมูลคำค้นของคำสำคัญ จากเว็บไซต์พันทิป (www.pantip.com) มาเชื่อมโยงกัน คำที่เกี่ยวข้องกับการมีลูกและแม่ที่ทำงาน ทำให้เข้าใจคนเป็นแม่โดยไม่ต้องมีการตั้งคำถามเพราะบนสังคมออนไลน์มีการเขียนเล่าเรียบร้อยแล้ว ผลการวิจัยทำให้เห็นว่าการกลับไปทำงานของผู้หญิงสามารถทำได้ยากผู้หญิงจึงคิดมากเรื่องมีลูก ขณะนี้อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูลตีพิมพ์เป็นหนังสือเรื่อง “ราคาของการมีลูก”

ดังนั้น วิทยาการข้อมูลที่กำลังมาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูล ห้างสมุดทุกแห่งมีข้อมูลจำนวนมาก ทั้งที่อยู่ในรูปตัวอักษร ข้อความ วิดีโอ เกม โดยเทคโนโลยีในปัจจุบันสามารถช่วยห้างสมุดในการนำเสนอเนื้อหาขององค์กรได้ แต่ห้างสมุดไม่ควรนำเสนอเพียงแค่องค์กรเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับขั้นตอนการทำงานที่เป็นความรู้ที่สำคัญของคนในองค์กรด้วย ยกตัวอย่างเช่น งานของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) ที่จะนำเสนอในงาน Bangkok Fashion Week ที่มีการศึกษาความเป็นมาว่า กว่าจะเป็นการออกแบบหนึ่งชิ้นงานต้องผ่านขั้นตอนและกระบวนการอะไรบ้าง เพื่อเป็นการช่วยดูแลรักษาคอลเลกชันจดหมายเหตุของนักออกแบบไทย

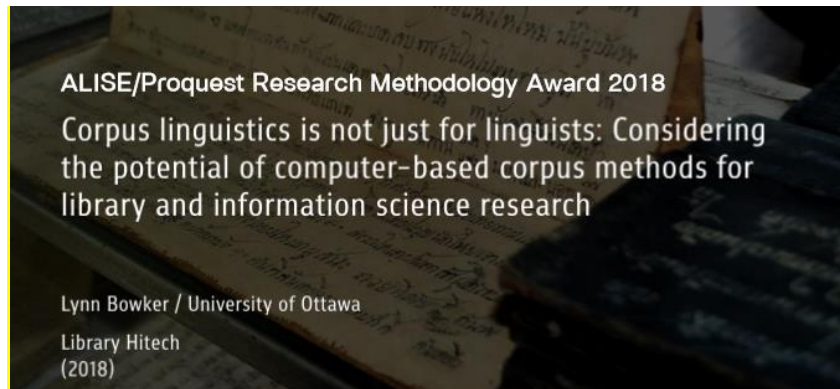
ห้องสมุดเฉพาะ จึงควรทำความเข้าใจรูปแบบการทำงานของคนในองค์กรโดยใช้วิธีการคิด
ว่า การทำงานแต่ละขั้นตอนมีกระบวนการอย่างไร ก่อนจะไปถึงผลงานสุดท้าย เพราะรูปแบบ
เฉพาะของการทำงานของแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน ห้องสมุดไม่ได้ให้การสนับสนุนเฉพาะ
ขั้นตอนสุดท้ายแต่ต้องสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรทั้งกระบวนการด้วย

ยกตัวอย่างการทำงานของระบบ IBM Watson for Oncology คือ การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถรักษาผู้ป่วยโรคมะเร็ง โดยการนำข้อมูลรายงานของคนไข้ รายงานการวิจัย บทความวิชาการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดเก็บไปประมวลผล ว่าควรรักษาอย่างไร มีวิธีการกี่วิธีที่จะรักษา แต่การนำข้อมูลเชิงลึกจำนวนมหาศาลมาใช้นั้นจะมีข้อมูลที่ไม่สามารถนำไปใช้งานได้ (Dirty data) ร่วมด้วย ทำให้ต้องเสียเวลาในการจัดการข้อมูล (Clean data) เช่น ลายมือแพทย์ที่ต้องจ้างคนมานั่งพิมพ์ ประมาณ 15-25% ของรายได้บริษัทที่ต้องเสียไป หรือจากสถิติในภาพรวมของประเทศสหรัฐอเมริกา ประมาณ 3.1 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ ทั้งนี้ คนที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศจะต้องรู้จักวิธีการจัดเก็บข้อมูลที่มีคุณภาพ (Data quality) ข้อมูลที่ต้องจัดเก็บ ต้องรู้ว่าข้อมูลที่ดีเป็นแบบใด และทำอย่างไรให้ข้อมูลที่ไม่สามารถนำไปใช้งานได้ถูกจัดการข้อมูลได้ จึงจะเป็นโอกาสสำคัญของคนในองค์กร

ห้องสมุดควรทำอย่างไรให้ข้อมูลที่ไม่สามารถนำไปใช้งานได้เปลี่ยนเป็นโอกาสสำคัญ คนที่ทำงานวิจัยด้านข้อมูล (Data science) หรือคนที่ทำงานในองค์กร เมื่อได้รับข้อมูลมา (Data acquisition) ต้องนำข้อมูลมาวิเคราะห์ (Data analysis) ประกอบไปด้วยงาน 2 ส่วน คือ งานของคนทำงานเกี่ยวกับข้อมูล ผู้เชี่ยวชาญสารสนเทศ (Information professional) หรือผู้เชี่ยวชาญข้อมูล (Data professional) ที่ต้องทำความเข้าใจวิธีการเลือกข้อมูลมาจัดเก็บ (Data curation) เมื่อจัดเก็บแล้วต้องทำความเข้าใจว่าจะเก็บอย่างไร เหมือนการแนะนำหนังสือว่าเราควรจะแนะนำหนังสือเล่มใด เหมือนกับข้อมูลที่สามารถนำมาเชื่อมโยงกันแล้วสามารถให้คำตอบที่ดีได้ เป็นหน้าที่ที่เป็นโอกาสสำคัญของคนทำงานห้องสมุดที่จะทำให้ห้องสมุดสามารถเดินหน้าไปได้ ที่ต้องทำความเข้าใจทั้งในศาสตร์ด้านห้องสมุดและเทคโนโลยี ที่ไม่ใช่แค่ความทันสมัยของเทคโนโลยีแต่เป็นหลักพื้นฐานของงานห้องสมุด

การเรียนการสอนวิชาสารสนเทศศาสตร์ในปัจจุบันมีการสอนในวิชาใหม่ Digital Humanities คือ การสอนการเรียนรู้ในห้องสมุดที่เปิดโอกาสให้นักวิจัยในสาขานั้น ๆ มาใช้งานหนังสือแล้วตีความในมุมมองใหม่เพิ่มขึ้น ซึ่งจะเป็นโอกาสสำคัญในการทำงานห้องสมุดที่เพิ่มขึ้น

ทั้งนี้ บทความที่ได้รับรางวัล Proquest Research Methodology Award 2018 ของ ALISE สมาคมวิชาชีพของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนผู้สอนด้านบรรณารักษศาสตร์ Lynne (2018) ได้กล่าวว่า บทความที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับภาษาศาสตร์ไม่ใช่เรื่องของนักภาษาศาสตร์อย่างเดียว แต่เป็นเรื่องด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ด้วย



ภาพที่ 5 ภาพแสดง ALISE/Proquest Research Methodology Award 2018

ภาควิชาบรรณารักษ์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ร่วมมือกับภาควิชาภาษาศาสตร์ เปิดสาขาวิชาใหม่ในหลักสูตรปริญญาตรี คือ Language Information Technology ในการพัฒนาคนทางด้านเทคโนโลยี ร่วมกับคนที่มีความสามารถทางด้านภาษาศาสตร์ เพื่อทำความเข้าใจข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น และเปิดสาขาวิชาใหม่ ด้าน Digitization เพราะปัจจุบันการทำ Digitization ไม่ใช่แค่การถ่ายรูปหนังสือ แต่ต้องมีการทำ OCR (Optical character recognition) หรือการแปลงไฟล์ภาพเอกสาร ให้เป็นไฟล์ข้อความโดยอัตโนมัติ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น

การจัดระบบข้อมูล

บรรณารักษ์มีความพยายามในการจัดเก็บข้อมูลของห้องสมุด และพบปัญหาในการจัดเก็บข้อมูล เช่น หนังสือแฮร์รี่ พอตเตอร์ (Harry Potter) ตอนเดียวกันในห้องสมุดมีทั้งหมดกี่กระเปาะ มีทั้งหนังสือภาษาอังกฤษ ภาษาไทย ภาษาอิตาลี และมีการตีพิมพ์หลากหลายสำนักพิมพ์ด้วย ทำให้ต้องมีหลายกระเปาะ เมื่อสืบค้นต้องค้นหาทีละกระเปาะทำให้เสียเวลา การบริหารจัดการระบบข้อมูลบรรณานุกรมแบบใหม่ที่สามารถทำความเข้าใจในเชิงลึกแบบภาพกว้างมากขึ้น ปัจจุบันมี 2 แนวทาง คือ IBFRAME ของหอสมุดรัฐสภา (Library of Congress) ประเทศสหรัฐอเมริกา และ FRBR ของสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมห้องสมุดและสถาบันหรืออิฟลา (IFLA) ที่พัฒนามาตรฐานเพื่อทำความเข้าใจบรรณานุกรมในเชิงกว้างมากขึ้น ครอบคลุมสื่อมัลติมีเดียและดิจิทัลไฟล์มากขึ้น แต่ปัจจุบันยังไม่มีผู้พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติออกมาใช้งานเพราะมีความซับซ้อนมาก ดังนั้น บรรณารักษ์ต้องทำความเข้าใจมาตรฐานการเก็บข้อมูลเพิ่มขึ้น ไม่ใช่แค่การเก็บข้อมูลบรรณานุกรม แต่ต้องจัดเก็บเนื้อหาในรายการบรรณานุกรม หัวเรื่องเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ แต่ควรเชื่อมโยงหัวเรื่องว่ามีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันอย่างไร เทคโนโลยี RDF (Resource Description Framework) มีความสำคัญ ที่สามารถทำความเข้าใจความสัมพันธ์ต่าง ๆ โดยใช้เทคโนโลยีในการ

เขียนโครงสร้าง ดังนั้น ความท้าทายสำคัญด้านข้อมูลของหน่วยงานห้องสมุด คือ รู้จักสิ่งที่เก็บมากแค่ไหน และรู้จักการนำไปใช้ประโยชน์ได้มากแค่ไหนในอนาคต คือ โอกาสของห้องสมุด

2. การเสวนา เรื่อง “ความท้าทายของห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้”

โดย นายทรงเกียรติ ปัญจมาโนชญ์ Learning & Development Infrastructure Manager ห้องสมุด บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส (AIS) นางจิราภรณ์ ศิริธร รองผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมความรู้ทางการเงิน ศูนย์การเรียนรู้ธนาคารแห่งประเทศไทย และ นางสาวสุภาณี เลิศจิระประเสริฐ บรรณารักษ์อาวุโส สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (Museum Siam) ดำเนินรายการโดย นายเมฆินทร์ ลิขิตบุญฤทธิ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาความรู้ทางการเงินขั้นพื้นฐาน ห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วิทยากรทั้ง 3 รายได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และกรณีศึกษาของห้องสมุดบริษัทเอไอเอส (AIS) ศูนย์การเรียนรู้ธนาคารแห่งประเทศไทย และห้องคลังความรู้ สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ ในการสร้างแหล่งการเรียนรู้ที่ทรงคุณค่า และการตอบสนองผู้ใช้บริการ ในประเด็นดังต่อไปนี้

2.1 กรณีศึกษา ห้องสมุด บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ ห้องสมุด เอไอเอส (AIS) สถาบัน AIS Academy

ความท้าทายของห้องสมุดสามารถเกิดขึ้นได้ทุกด้านทั้งในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี ด้านพื้นที่ทางกายภาพ แม้กระทั่งด้านบุคลากรบรรณารักษ์ที่ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทการปฏิบัติงาน ความท้าทายของห้องสมุดเอไอเอส เกิดขึ้นจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยแรก การเข้าสู่ยุคการเปลี่ยนแปลงของดิจิทัล (Digital disruption) ทำให้ภาคธุรกิจต้องคิดว่าจะทำอย่างไรที่จะพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานในยุคการเปลี่ยนแปลงของดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้พอที่จะก้าวไปสู่โลกอนาคตของภาคธุรกิจ และสามารถทำงานที่รับผิดชอบตอบสนองต่อสิ่งที่บริษัทต้องการได้ และปัจจัยที่ 2 พนักงานของเอไอเอส ส่วนใหญ่ประมาณ 70% อยู่ในช่วง Generation Y (เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 – 2540) และพนักงานประมาณ 30% อยู่ในช่วง Generation X (เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2508 – 2522) ห้องสมุดต้องคิดว่าจะทำอย่างไรให้กลุ่มพนักงานในบริษัทที่มีความแตกต่างกันสมดุลกันและสามารถนำพนักงานไปสู่โลกของดิจิทัลได้ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของบริษัท ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงของดิจิทัล และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้งานย่อมส่งผลกระทบต่อห้องสมุดด้วย

ห้องสมุดคือพื้นที่ในการสร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในองค์กรมีคนที่มีความรู้ที่สามารถมาแลกเปลี่ยนความรู้กันได้ ห้องสมุดเอไอเอส จึงปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการใหม่

เน้นการให้บริการหนังสือเฉพาะทางมากขึ้นและให้บริการในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) เนื่องจากพนักงานบริษัทมีหลายสาขากระจายอยู่ในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ โดยเพิ่มสัดส่วนการให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ให้พนักงานสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้มากที่สุดสามารถค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมได้ง่าย สะดวกยิ่งขึ้น และสามารถยืม-คืนผ่านแอปพลิเคชันได้นอกจากนั้น พื้นที่ให้บริการของห้องสมุดได้ปรับปรุงให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ (Learning center) นำพื้นที่มาใช้เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันได้ รวมถึงการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ กิจกรรม Share book ที่เชิญผู้รู้หรือนักเขียนมาพูดคุยเพื่อสร้างความรู้และสร้างแรงบันดาลใจ หรือการเชิญพนักงานที่มีความรู้ภายในองค์กรมาแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน ทำให้ห้องสมุดเกิดการเคลื่อนไหว

“พัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่เปิดกว้างเพื่อการเรียนรู้ที่ทรงคุณค่า”

-- นายทรงเกียรติ ปัญญาโนชญ์

ห้องสมุด บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สิ่งสำคัญในการพัฒนาห้องสมุด คือ ห้องสมุดจะต้องสามารถศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลของห้องสมุดให้ได้ว่า ห้องสมุดมีการเคลื่อนไหวอย่างไร ผู้ใช้บริการมีการเข้าใช้งานอย่างไร พิจารณาความชอบของผู้ใช้บริการว่าทำไมถึงเข้าใช้บริการ ชอบหรือไม่ชอบอะไร สารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการคืออะไร และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน การวัดผลสำเร็จในการพัฒนาห้องสมุดเอไอเอส ประกอบด้วย

1) การวัดผลจากสถิติของห้องสมุด เช่น การวัดผลการใช้สารสนเทศว่า สารสนเทศใดเป็นที่นิยมและเป็นที่ต้องการ และนำมาปรับการให้บริการให้ตอบสนองผู้ใช้บริการ รวมถึงการจัดการข้อมูล (Cleansing) รายการสารสนเทศใดมีประโยชน์และไม่มีประโยชน์ หากสารสนเทศใดไม่เกิดประโยชน์ให้คัดออก หรือบริจาค หรือจัดกิจกรรมให้พนักงานเอาของเล่นมา แลกหนังสือ แล้วนำของเล่นไปบริจาคเด็ก เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงาน

2) การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) การอ่านหนังสือหรือการเข้าห้องสมุดถือเป็นนวัตกรรมเพื่อให้เกิดความรู้ ดังนั้น พนักงานแต่ละคนจะมีการวางแผนร่วมกับหัวหน้างานว่าต้องการพัฒนาตนเองในเรื่องใด และหัวหน้างานให้คำแนะนำในการอ่านหนังสือ โดยห้องสมุดนำข้อมูลดังกล่าวมาสรุปภาพรวมรายปีได้

3) การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ในห้องสมุดทุกครั้งจะมีการบันทึกวีดีโอไว้ให้พนักงานสามารถศึกษาเรียนรู้จากวีดีโอ (Video learning) ย้อนหลังได้ ห้องสมุดสามารถเก็บสถิติการเข้าชมได้ และวิเคราะห์การรับชมได้ว่าเป็นที่สนใจหรือไม่เพื่อนำไปพัฒนาต่อ

ดังนั้น การอ่านหรือการใช้งานห้องสมุดจึงเป็นเรื่องของตัวบุคคลในการพัฒนาตนเอง (Self-development) ที่ต้องการความรู้และการเติบโตในอนาคต เพราะฉะนั้นห้องสมุดต้องพยายามพัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่เปิดกว้าง และพยายามส่งเสริมให้คนเข้าใช้บริการทำให้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถพัฒนาการเรียนรู้ได้ด้วยตนเองให้มากที่สุด และถึงแม้เทคโนโลยีและโลกจะเปลี่ยนไปอย่างไรแต่วิชาชีพบรรณารักษ์ยังคงอยู่ ขึ้นอยู่กับวิธีคิด (Mindset) ของบรรณารักษ์ว่าจะมองความท้าทายที่เข้ามา แล้วทำให้เกิดประโยชน์ต่อตัวเอง ต่อห้องสมุด และต่อองค์กรอย่างไร จึงจะสามารถสร้างประโยชน์ให้กับคนที่มาใช้บริการให้มีความรู้เพิ่มขึ้นได้

3.2 กรณีศึกษา ศูนย์การเรียนรู้ธนาคารแห่งประเทศไทย

ความท้าทายของห้องสมุด ธนาคารแห่งประเทศไทย เกิดขึ้นจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยแรก ในอดีตห้องสมุด ธนาคารแห่งประเทศไทยมุ่งเน้นการให้บริการเฉพาะพนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทย แต่ต้องการเปลี่ยนไปสู่การให้บริการสาธารณะ จะทำอย่างไรให้ประชาชนรู้สึกว่าการธนาคารแห่งประเทศไทยเปลี่ยนไป และปัจจัยที่ 2 ความเป็นห้องสมุดเฉพาะด้านที่มีความแตกต่างจากห้องสมุดประชาชนทั่วไป ที่มีกลุ่มผู้ใช้บริการเฉพาะเจาะจง แต่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการที่หลากหลาย ผู้บริหารตั้งเป้าหมายให้ห้องสมุดให้บริการกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนักเศรษฐศาสตร์หรือคนที่จะไปเป็นนักเศรษฐศาสตร์ในอนาคต คือ กลุ่มนักเรียน นักศึกษา หรือประชาชนทั่วไป ดังนั้น กลุ่มผู้ใช้บริการจึงมีความหลากหลายและมีความต้องการที่แตกต่างกัน ห้องสมุดต้องพิจารณาว่ากลุ่มผู้ใช้บริการต่าง ๆ เหล่านี้ต้องการอะไร และห้องสมุดจะตอบโจทย์อะไรได้บ้าง และที่สำคัญความท้าทายของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ นอกจากหน้าที่บริหารจัดการทรัพยากรในห้องสมุดแล้ว ต้องสามารถเป็นผู้ชี้แหล่งสารสนเทศ ค้นหาคำตอบทั้งในด้านสารสนเทศและบรรณานุกรม ที่ไม่ใช่เพียงแค่วางหนังสือให้กับผู้ใช้บริการได้

การจัดการความท้าทายของศูนย์การเรียนรู้ธนาคารแห่งประเทศไทย (ศูนย์การเรียนรู้ฯ) เกิดความท้าทายทั้งจากนโยบายของผู้บริหารธนาคารแห่งประเทศไทย และความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านกายภาพและด้านสารสนเทศและบริการ กล่าวคือ

ด้านกายภาพ: ห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์การเรียนรู้ฯ แต่เดิมใช้ชื่อ “ห้องสมุด ธนาคารแห่งประเทศไทย” และเปลี่ยนชื่อเป็น “ห้องสมุดพระองค์เจ้าวิวัฒนไชย” เพื่อเทิดพระเกียรติพระวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าวิวัฒนไชย และผู้บริหารต้องการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ขององค์กรใหม่ให้ศูนย์การเรียนรู้ฯ เป็น “แหล่งเรียนรู้ด้านเศรษฐกิจการเงินของประเทศ ที่สร้างแรงบันดาลใจให้ประชาชนเกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ สร้างภูมิปัญญาทางการเงิน มีความเป็นอยู่ที่ดียังยืน เพื่อนำไปสู่ความเชื่อมั่นศรัทธาธนาคารแห่งประเทศไทย” เพื่อให้ประชาชนรู้สึกพึงพอใจผ่านการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ฯ

ด้านสารสนเทศและบริการ: ห้องสมุดได้ศึกษากลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการ รวมถึงศึกษาและวิเคราะห์แบบจำลองธุรกิจ (Business model) ของห้องสมุดเพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ และจัดทำรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด รวมถึงการวัดผลของห้องสมุดด้วย

ความท้าทายของห้องสมุดเฉพาะในองค์กร คือ ความคาดหวังของผู้บริหาร องค์กรเพราะมีการตั้งโจทย์และงบประมาณของห้องสมุด จึงทำให้ห้องสมุดต้องทำแบบจำลองธุรกิจที่ หลากหลายรูปแบบ และกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งห้องสมุด ดังนี้

1. เป็นพื้นที่การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ด้านเศรษฐกิจการเงิน เพื่อสร้างบุคลากรและองค์ความรู้ที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ
2. เป็นแหล่งข้อมูลความรู้ทางการเงิน (Financial literacy) เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถวางแผนทางการเงิน และป้องกันภัยทางการเงินจากการถูกหลอกลวงได้
3. เป็นแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย ในฐานะธนาคารกลางในการรักษาเสถียรภาพเศรษฐกิจของประเทศ
4. สืบสานความภาคภูมิใจในประวัติศาสตร์ของประเทศ และจุดประกายเพื่อสร้างพลังในการพัฒนาต่อไป

หลักการและแนวคิดในการพัฒนาแหล่งความรู้ด้านเศรษฐกิจการเงินของประเทศ และวิเคราะห์เป้าหมายของผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)

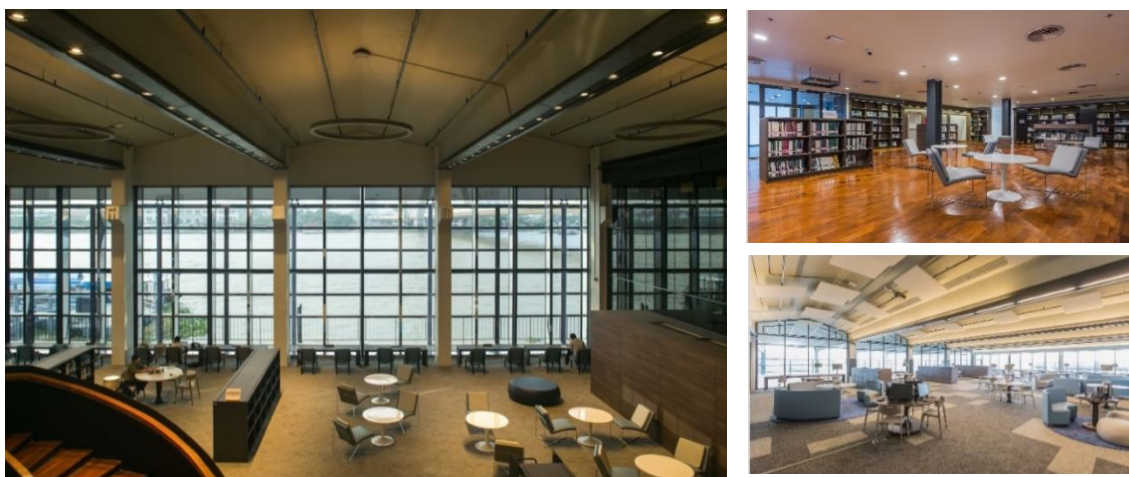
กลุ่มเป้าหมายหลัก: พนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ห้องสมุดช่วยสนับสนุนการสร้างและพัฒนาศูนย์การเรียนรู้และนักวิชาการของธนาคารแห่งประเทศไทย ห้องสมุดจัดพื้นที่ในการทำวิจัย (Research workplace) และพื้นที่ทำงานร่วมกัน (Co-working space) สำหรับนักเศรษฐศาสตร์ เพื่อเป็นศูนย์กลางความรู้และการวิจัยด้านเศรษฐกิจการเงิน และแหล่งแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ สร้างชุมชน นักวิชาการด้านเศรษฐกิจการเงิน (Economist society)

กลุ่มเป้าหมายรอง: กลุ่มนักเรียน นักศึกษา และประชาชน ที่ต้องการความรู้ทางการเงินที่สามารถนำไปใช้ได้เหมาะสม ห้องสมุดเป็นสะพานเชื่อมโยงระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทยกับสาธารณชน เพื่อสร้างสังคม ความรู้ด้านเศรษฐกิจการเงินของประเทศ

ทั้งนี้ หลักการและแนวคิดดังกล่าว ห้องสมุดควรทำการศึกษาความต้องการร่วม (Customer inside) และความต้องการเฉพาะทาง (Focus group) กับผู้ใช้บริการทุกประเภท ทั้งผู้บริหารและพนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ประชาชน นักศึกษา และนักวิชาการ โดยการศึกษาความต้องการร่วมและความต้องการเฉพาะทาง และนำผลที่ได้มากำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของห้องสมุดต่อไป

ห้องสมุดพระองค์เจ้าวิวัฒนไชยได้กำหนดเป้าหมายไว้ 3 ด้าน คือ

- 1) Knowledge Center in Thailand เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าด้านเศรษฐกิจ การเงิน ที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศ
- 2) BOT Knowledge Center as an Economic Literacy เป็นพื้นที่ทำงาน (Research Workplace) แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ (Learning place) สำหรับนักเศรษฐศาสตร์ทั้ง ภายในและภายนอกธนาคารแห่งประเทศไทย
- 3) The Best Source of Economic & Financial เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านเศรษฐกิจ การเงินอย่างครบวงจรที่ดีที่สุดของประเทศ



ภาพที่ 6-8 ภาพภายในห้องสมุดพระองค์เจ้าวิวัฒนไชย

ผลจากความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายและการทำแบบจำลองธุรกิจดังกล่าว สามารถนำมาประยุกต์เป็นโปรแกรมเนื้อหา (Content programing) โดยประเมินเนื้อหาสารสนเทศของห้องสมุดพระองค์เจ้าวิวัฒนไชย ออกเป็น 2 ประเภท คือ

ประเภทเนื้อหาสารสนเทศหลัก (Functional content): ห้องสมุดเฉพาะด้าน เศรษฐกิจ การเงิน เพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการทุกกลุ่ม

ประเภทเนื้อหาสารสนเทศรอง (Emotional content): ห้องสมุดจัดกิจกรรมเพื่อเข้าถึงกลุ่มชุมชน (Outreach program) และมีการเชื่อมโยงกับพิพิธภัณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย

ห้องสมุดจำเป็นต้องหาจุดแข็งและความแตกต่างจากห้องสมุดอื่น ๆ เพื่อดึงดูด ผู้ใช้บริการห้องสมุด และหาห้องสมุดพันธมิตรเพื่อรองรับการใช้บริการของผู้ใช้ร่วมกัน ความสำคัญของห้องสมุดเฉพาะ คือ ความรู้เฉพาะด้านขององค์กร ดังนั้น ควรปลูกฝังให้ห้องสมุด

อยู่ในชีวิต การทำงาน (Work life) ของบุคคลเพื่อการพัฒนาตนเอง (Self-development) และนำไปสู่การพัฒนาองค์กร

“ในฐานะบรรณารักษ์ แค่ความอยากในการทำงานต่าง ๆ ยังไม่พอ แต่ต้องลงมือทำ

บรรณารักษ์ไม่ใช่แค่บริหารจัดการหนังสือในห้องสมุด

แต่ต้องสามารถเป็นผู้ชี้แหล่งสารสนเทศและให้คำตอบกับผู้ใช้บริการได้”

-- นางจิราภรณ์ ศิริธร

รองผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมความรู้ทางการเงิน ศูนย์การเรียนรู้ธนาคารแห่งประเทศไทย

การวัดผลสำเร็จของห้องสมุด ต้องดูเป้าหมายหลักขององค์กร ที่ต้องการให้ประชาชนมีความกินดีอยู่ดีอย่างยั่งยืน ต้องส่งเสริมความรู้ให้ประชาชนมีความรู้ในด้านเศรษฐกิจ การเงิน ดังนั้น ห้องสมุดต้องตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร กล่าวคือ

1. พื้นที่การเรียนรู้ด้านเศรษฐกิจ การเงิน ควรจะมีอะไรบ้าง มีคนเข้ามาใช้บริการมากน้อยเพียงใด มีการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันแค่ไหน มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนร่วมกัน
2. การสร้างความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศด้านเศรษฐกิจ การเงิน กับหน่วยงานต่าง ๆ แล้วมีคนนำไปใช้ต่อยอดอย่างไร
3. ผู้ใช้บริการมีการหยิบหนังสือด้านเศรษฐกิจ การเงินเพื่อใช้งานมากน้อยแค่ไหน มีการวิเคราะห์ตัวเนื้อหาสารสนเทศว่าใช้แค่ไหน ใช้แล้วไปต่อยอดอย่างไร

สิ่งสำคัญที่สุดของการวัดผลห้องสมุด คือ จะอ่านค่าวัดผลอย่างไรให้ผู้บริหารตระหนักสนใจ และสนับสนุนห้องสมุด ไม่ใช่แค่การวัดผลแค่สถิติตัวเลขแต่ควรมีการเล่าเรื่อง (Story) เช่น ผู้ใช้ประเภทใดมาใช้ห้องสมุดมาก มาใช้แล้วนำข้อมูลไปทำอะไร มีความคิดอย่างไรต่อห้องสมุด เพื่อเล่าเรื่องราวอะไรคือความสำเร็จ อะไรคือข้อด้อย เล่าให้เห็นภาพว่าอะไรคือสิ่งที่เราต้องการให้ผู้บริหารสนับสนุน

3.3 กรณีศึกษา ห้องคลังความรู้ สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (มิวเซียมสยาม : Museum Siam) แบ่งพื้นที่ออกเป็น 3 โซน คือ โซนพิพิธภัณฑ์ ที่จัดแสดงพิพิธภัณฑ์ โซน Discovery ที่จัดแสดงโบราณวัตถุที่ขุดค้นได้จากดึกดำบรรพ์ทางพหุวัฒนธรรม และโซนคลังความรู้ คือ ห้องคลังความรู้ (Knowledge Center)

ห้องคลังความรู้ เป็นที่รวบรวมองค์ความรู้ คลังหนังสือ และความรู้ทาง ด้านโบราณคดี ประวัติศาสตร์ พิพิธภัณฑศึกษา วัฒนธรรม และศาสตร์ความรู้ในด้านอื่น ๆ ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ เพื่อเป็นสถานที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ต่อยอดความรู้ของผู้เข้ามาชม พิพิธภัณฑ เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2552 และได้ปรับปรุงเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียนโรงเรียนต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้มิวเซียมสยาม และให้บริการ วีดีโอ เกมประกอบนิทรรศการเพื่อสร้างความเข้าใจด้านประวัติศาสตร์เพิ่มขึ้น จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการใช้บริการห้องคลังความรู้



ภาพที่ 9-12 ภาพห้องสมุดคลังความรู้ สถาบันพิพิธภัณฑการเรือนรู้แห่งชาติ

ที่มา <https://www.museumsiam.org/Service-Knowledge>

การจัดพื้นที่ของห้องสมุดจะเน้นความโปร่งสบาย บริการห้องประชุม พื้นที่นั่งทำงานร่วมกัน (Co-working space) เพื่อให้ผู้บริการมานั่งใช้งานได้มากขึ้น จึงมีการเพิ่มการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น

- 1) คลังข้อมูลดิจิทัล เพื่อให้บริการสารสนเทศในรูปแบบออนไลน์
- 2) คลังจดหมายเหตุดิจิทัล เพื่อจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการจัดนิทรรศการต่าง ๆ

โดยการเก็บข้อมูลจากภัณฑารักษ์ว่า การจัดนิทรรศการต่าง ๆ มีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร มีการค้นคว้าวิจัยอย่างไร กระบวนการทั้งหมดของนิทรรศการจะนำมาเก็บบันทึกไว้เพื่อนำมาจัดเก็บ

เป็นข้อมูลจดหมายเหตุ ใช้ในการเรียนรู้กระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต และประโยชน์ในการค้นคว้าต่อไป

3) คลังภาพเก่า เพื่อจัดเก็บภาพเก่าในรูปแบบจดหมายเหตุดิจิทัล (Digital Archive)

โดยคลังข้อมูลทั้งหมดนี้สามารถสืบค้นได้จากจุดเดียว (One Search) ที่เว็บไซต์ <https://onesearch.museumsiam.org> มีบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ลิขสิทธิ์ของมิวเซียมสยาม และฐานข้อมูลออนไลน์ที่มิวเซียมสยามบอกรับเป็นสมาชิก

**“ความท้าทายของห้องสมุดที่จะต้องช่วยกันคิดว่าจะทำอย่างไร
จึงจะสามารถช่วยกันสร้างสังคมให้ดีขึ้นได้ คำตอบทุกอย่างอยู่ในมือและหัวใจของทุกคน ”**

-- นางสาวสุภาณี เลิศจิระประเสริฐ

บรรณารักษ์อาวุโส สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (Museum Siam)

ความท้าทายของบรรณารักษ์ในการปฏิบัติงาน คือ เราจะทำอย่างไรให้ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้งานที่ห้องคลังความรู้และผู้ใช้บริการออนไลน์สามารถเข้าถึงทรัพยากรได้เท่าเทียมกัน และ จะทำอย่างไรให้พื้นที่การใช้งานจริงกับพื้นที่ออนไลน์มีการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น จึงเป็นโจทย์สำคัญที่บรรณารักษ์ต้องหาวิธี รวมถึงความท้าทายที่ผู้บริหารองค์กรกำหนดไว้ว่า จะต้องมียุทธศาสตร์หรือคอลเลกชันที่ห้องสมุดอื่นไม่มี ซึ่งบรรณารักษ์ต้องหาคำตอบ โดยมิวเซียมสยาม ได้ดำเนินการ ดังนี้

1) การเข้าถึงทรัพยากรอย่างทัดเทียม คือ การนำทรัพยากรมาแลกเปลี่ยนการใช้งานให้เกิดประโยชน์ ให้มีการใช้งานเท่าเทียมกับการมาใช้ที่พื้นที่จริง เช่น การเข้าถึงทรัพยากรด้วยคลังข้อมูลดิจิทัล เพื่อเผยแพร่สารสนเทศที่เป็นลิขสิทธิ์ของมิวเซียมสยามผ่านเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม เช่น คู่มือทางการศึกษา โปสเตอร์ คลิปเสียง ไฟล์วิดีโอ ในส่วนพิพิธภัณฑ์ นำหนังสือภาษาอังกฤษทั้งหมดที่ไม่ติดลิขสิทธิ์มาสแกนบางส่วนแล้วเก็บเป็นไฟล์ขึ้นเผยแพร่พร้อมคู่มือการใช้งานเผยแพร่ในเว็บไซต์ Library in Thailand การจัดเก็บสารสนเทศมีการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ กำหนดเมทาดาตา คำสำคัญของเนื้อหาต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรม Dspace เป็นต้น

2) การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในพื้นที่จริง เช่น การจัดกิจกรรมประเภท Date to Month (วันที่ตรงกับเดือน) อาทิ ครั้งแรกที่เปิดห้องคลังความรู้ รับสมัครสมาชิกบุคคลภายนอก 10/10 (วันที่ 10 เดือนตุลาคม) กิจกรรมนอกสถานที่การออกเรือนแนะนำห้องคลังความรู้ในงานสัปดาห์หนังสือ เป็นต้น

3) การจัดกิจกรรมออนไลน์ เช่น กิจกรรมวันชนเดือน “11/11 กับ 1 เล่มโปรด” แนะนำ #หนังสือน่าอ่าน ผ่านเพจ Facebook Museum Siam และ Twitter กิจกรรม 12/12 กับริม Night at the Museum เกมตอบคำถามผ่านสื่อออนไลน์เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์

การวัดผลสำเร็จของการพัฒนาห้องคลังความรู้ สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicator: KPI) ตามมาตรฐานที่สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) กำหนด เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสถิติการให้บริการ เช่น จำนวนผู้ให้บริการ จำนวนการยืมคืน จำนวนการดาวน์โหลด เป็นต้น

ความท้าทายของห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ไม่ใช่เรื่องน่ากลัว แต่ความท้าทายคือโอกาสที่จะทำให้แหล่งเรียนรู้ก้าวไปสู่ยุคใหม่ได้ ยุคที่ไม่ใช่แค่หนังสือแต่ยุคที่สารสนเทศจะครองโลก จะทำอะไรให้ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ทรงคุณค่าได้ ดังนั้น ความท้าทายของห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกายภาพห้องสมุดและออนไลน์ ครอบคลุมพื้นที่เนื้อหาสารสนเทศ ด้านการบริการ เป็นการบริการเชิงรุกจากกิจกรรมต่าง ๆ ด้านสารสนเทศ วิธีที่จะนำเสนอต่อผู้ใช้ และด้านบุคลากร ต้องมีการปรับตัว

3. การแบ่งกลุ่มปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “ความท้าทายทางการบริหารจัดการเทคโนโลยีและทรัพยากรของวิชาชีพบรรณารักษ์และสารสนเทศ: จากมุมมองผู้ปฏิบัติ”

การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ความท้าทายของวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ” ครั้งนี้ได้เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสัมมนา ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นร่วมกันทั้งในด้านความท้าทายในการบริหารจัดการเทคโนโลยีและทรัพยากร การรับมือกับความท้าทายและการดำเนินการเชิงรุกที่นำมาใช้ในการเอาชนะความท้าทายเพื่อการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทรงคุณค่า และตอบสนองผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกรรมการชมรมห้องสมุดเฉพาะ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เข้าร่วมรับฟังและเป็นวิทยากรกระบวนการ (Facilitator) ซึ่งได้รับความสนใจและความร่วมมือจากผู้เข้าร่วมการสัมมนา เป็นอย่างมาก โดยแบ่งประเด็นคำถามเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 5 คำถาม รายละเอียดดังนี้

3.1 ความท้าทายทางการบริหารจัดการเทคโนโลยีและทรัพยากร

ผู้เข้าร่วมการสัมมนา ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสามารถสรุปประเด็นความท้าทายทางการบริหารจัดการเทคโนโลยีและทรัพยากร รายละเอียดดังนี้

1) ด้านเทคโนโลยี: ห้องสมุดจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ห้องสมุดหลายแห่งมีการนำเทคโนโลยีและซอฟต์แวร์

ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานห้องสมุดเพิ่มขึ้น แต่บางห้องสมุดมีข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน และผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องหาวิธีที่จะนำสารสนเทศของห้องสมุดมาใช้ร่วมกับเทคโนโลยีด้วย

2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ: ห้องสมุดควรมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงควรมีการจัดเตรียมพื้นที่ให้เพียงพอต่อการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศด้วย และสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ในรูปหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่หลากหลายรูปแบบ ทำให้เกิดข้อจำกัดด้านลิขสิทธิ์ ไม่สามารถจัดซื้อได้ในแหล่งเดียว รวมถึงข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลด้วย

3) ด้านบรรณารักษ์: ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการปรับตัวและพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อประยุกต์ใช้ในงานห้องสมุดเพิ่มขึ้น ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาเพื่อการบริการ และมีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

4) ด้านการบริหารงาน: การดำเนินงานของห้องสมุดส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อนโยบายชาติ นโยบายองค์กร และนโยบายของผู้บริหาร เป็นสำคัญ ซึ่งจะส่งผลถึงต่อการได้รับงบประมาณในการดำเนินงานห้องสมุดด้วย

5) การบริการสารสนเทศ: การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและทรัพยากรทำให้ผู้ใช้บริการมีช่องทางในการสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาห้องสมุด ส่งผลให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดลดลง ผู้ใช้บริการมีความต้องการข้อมูลเฉพาะด้านมากขึ้นและต้องการข้อมูลที่สามารถนำไปใช้งานได้ทันที ดังนั้น ห้องสมุดควรมีการเชื่อมโยงการเรียนรู้เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ และจัดเตรียมเนื้อหาที่เฉพาะเจาะจงกับกลุ่มเป้าหมาย มุ่งเน้นการบริการเชิงรุก

3.2 วิธีการตั้งรับหรือรับมือกับความท้าทายของห้องสมุด

ผู้เข้าร่วมการสัมมนา ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสามารถสรุปประเด็นวิธีการตั้งรับหรือรับมือกับความท้าทาย รายละเอียดดังนี้

1) ด้านเทคโนโลยี: ห้องสมุดควรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในห้องสมุด เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันห้องสมุด การใช้งานโปรแกรมโอเพนซอร์ส (Open Source) เป็นต้น

2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ: ห้องสมุดควรมีการคัดสรรเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายของห้องสมุด มีการใช้งานระบบคลังทรัพยากรการเรียนรู้แบบเปิด (OER: Open Educational Resource)

3) ด้านบรรณารักษ์: ผู้ปฏิบัติงานควรมีการพัฒนาตนเองเพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านเทคโนโลยี และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การฝึกอบรม/สัมมนา การศึกษาดูงาน เป็นต้น รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพเดียวกัน บุคลากรรุ่นเก่าช่วยถ่ายทอดประสบการณ์ในวิชาชีพเพื่อพัฒนาคนรุ่นใหม่ รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดเครือข่าย เพื่อการพัฒนาบุคลากรร่วมกัน และเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างคุณค่าให้ตนเองและองค์กร

4) ด้านการบริหารงาน: ห้องสมุดควรจัดทำโครงการหรือแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สอดคล้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร

5) การบริการสารสนเทศ: ห้องสมุดควรนำความต้องการของผู้ใช้บริการและสถิติการใช้บริการมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาห้องสมุดและแก้ไขปัญหาที่พบของห้องสมุด มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุดเพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เป็นต้น มีการจัดสรรพื้นที่ทางกายภาพในการให้บริการ ให้สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้หลากหลาย เช่น ห้องประชุม พื้นที่ทำงาน พื้นที่สนทนาการเพื่อจัดกิจกรรม Co-working space เป็นต้น และที่สำคัญมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด และการออกแบบบริการ (Service design) เพื่อบริการเชิงรุก เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ การสะสมแต้ม พุดคุยกับนักเขียน Open House, Book delivery เป็นต้น



ภาพที่ 13 ภาพกิจกรรมการแบ่งกลุ่มปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4.3 การดำเนินการเชิงรุกที่นำมาใช้ในการเอาชนะความท้าทาย

ผู้เข้าร่วมการสัมมนา ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสามารถสรุปประเด็นการดำเนินการเชิงรุกที่นำมาใช้ในการเอาชนะความท้าทาย กล่าวคือ ห้องสมุดควรมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดทุกช่องทาง เช่น SMS, E-mail, QR code, Line เป็นต้น รวมถึงมีการจัดกิจกรรมการให้บริการเชิงรุกในรูปแบบต่าง ๆ และเพิ่มช่องทางการให้บริการของห้องสมุด เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น เช่น บริการ Chat bot การจัดกิจกรรมอบรม/สัมมนา การเชิญนักเขียนมาร่วมพูดคุยกับผู้อ่าน เป็นต้น ทั้งนี้ ห้องสมุดควรมีการสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับใช้ให้เข้ากับเทคโนโลยี รวมถึงการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ของห้องสมุดขึ้นเอง และรองรับการให้บริการสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการผู้บกพร่องในด้านต่าง ๆ

3.3 ปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ผ่านความท้าทายไปได้ยาก

ผู้เข้าร่วมการสัมมนา ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ก้าวผ่านความท้าทายไปได้ยาก รายละเอียดดังนี้

1) ทัศนคติของผู้บริหารองค์กร: ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญกับงานห้องสมุดและสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรได้

2) ความรู้และทักษะผู้ปฏิบัติงาน: ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดจำเป็นต้องเรียนรู้และเพิ่มทักษะความรู้ทางด้านเทคโนโลยีเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี รวมถึงทักษะด้านภาษาเพื่อการสื่อสารในการให้บริการของห้องสมุด อาทิ ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเยอรมัน ที่จะทำใหห้องสมุดสามารถพัฒนาต่อไปในอนาคต

3) ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน: ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ วิธีคิด และการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกัน

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้เข้าร่วมการสัมมนาฯ เสนอให้สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ควรมีบทบาทในการช่วยผลักดันและให้การช่วยเหลือในวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ควรมีการจัดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานในวิชาชีพเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรณารักษ์สามารถนำความรู้ไปพัฒนาต่อยอดและเพิ่มทักษะให้ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดต่อไปในอนาคต

ในการนี้ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการฯ ดังกล่าว สะท้อนให้เห็นความท้าทายของวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ ที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และตั้งรับให้ทันเพื่อการพัฒนาด้านการบริการสารสนเทศและห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทรงคุณค่า และตอบสนองผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคตของวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ

References

- Bowker, Lynne. (2018). “**Corpus Linguistics: It's not just for linguists!**”. Library Hi Tech, 36(2), 358-371.
- Chulalongkorn University, Faculty of Arts, Department of Linguistics. (2018). **Thai National Corpus under the Royal Patronage of HRH Princess Maha Chakri Sirindhorn**. Retrieved December 10, 2018. URL: <http://www.arts.chula.ac.th/~ling/tnc3/>. (In Thai)
- Google LLC. (2018). **Google Books Ngram Viewer**. Retrieved December 10, 2018. URL: <https://books.google.com/ngrams>
- Leiden University. (2018). **CWTS Leiden Ranking 2018**. Retrieved December 10, 2018. URL: <http://www.leidenranking.com/ranking/2018/chart>.
- The Global Network of Discovery. (2018). **The Literature-Map**. Retrieved December 10, 2018. URL: <https://www.literature-map.com>
- The National Discovery Museum Institute. (2019). **Knowledge Library**. Retrieved December 25, 2018. URL: <https://www.museumsiam.org/Service-Knowledge>. (In Thai)
- Wolfram Alpha LLC. (2018). **Thai Population**. Retrieved December 10, 2018. URL: <https://www.wolframalpha.com/input/?i=Thai+population>.