

## แบบรายงานการเข้าร่วมประชุมทางวิชาการ

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้อนุมัติให้

นางสาวปรียานุช คลอวุฒิวัฒน์ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ เลขที่ตำแหน่ง ๗๖๕

การสัมมนาวิชาการหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี ๒๕๕๘ เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ๕ รอบ ๒ เมษายน ๒๕๕๘ เรื่อง “GO Forward Together: Get to Know More for Quality Services” ระหว่าง วันที่ ๖-๗ สิงหาคม ๒๕๕๘ รวมเวลา ๒ วัน ณ ห้องประชุมเทพรัตนทันตภิจสโมสร์ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๕๐ พรรษา ชั้น ๔ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ถนนโยธี เขตราชเทวี กรุงเทพฯ โดยเบิกจ่าย ค่าลงทะเบียน ๒,๕๐๐ บาท

บัดนี้การประชุมทางวิชาการ สิ้นสุดลงแล้ว จึงขอเสนอรายงาน ดังนี้

### ๑. รายละเอียดการเข้าร่วมประชุมทางวิชาการ

วัน / เวลา	หัวข้อวิชา	ชื่อวิทยากร
๖ ส.ค. ๒๕๕๘		
๙.๑๕-๙.๔๕ น.	พิธีเปิดการสัมมนา ปาฐกถาพิเศษเรื่อง “ห้องสมุดในฝันของผู้บริหาร มหาวิทยาลัย”	ศาสตราจารย์ นายแพทย์ บรรจง มไหสวริยะ รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล
๑๐.๐๐-๑๑.๐๐ น.	การบรรยายพิเศษเรื่อง “ก้าวให้ทัน สื่อสารสนเทศ-Information and Media Literacy”	ศาสตราจารย์ ดร. ชูติมา สัจจามันท์
๑๑.๐๐-๑๒.๐๐ น.	การบรรยายเรื่อง Library Roles in Managing Research Data	Dr. Nor Edzan Che Nasir
๑๓.๐๐-๑๔.๓๐ น.	การบรรยายเรื่อง Services Quality for Library User Needs in Digital and Social Media Era	Ms. Phoebe Lim Choon Lan
๑๔.๔๕-๑๖.๓๐ น.	การบรรยายเรื่อง ความเสี่ยงต่อการละเมิดลิขสิทธิ์ของห้องสมุดและผู้ใช้	อาจารย์ ดร.ทรงพันธ์ เจริญประสงค์

วัน / เวลา	หัวข้อวิชา	ชื่อวิทยากร
	สารสนเทศ	
<b>๗ ส.ค. ๒๕๕๘</b>		
๙.๐๐-๑๒.๐๐ น.	การบรรยายเรื่อง ยุทธวิธีตามหาเสียง ของลูกค้ำ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภเรณู สัจจรักษ์ ธีระฐิติ
๑๓.๐๐-๑๔.๓๐ น.	การเสวนาเรื่อง บทบาทของห้องสมุด เพื่อสนับสนุนการวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ</li> <li>● ดร.รุจเรขา วิทยาวุฑฒิกุล</li> <li>● ดำเนินรายการโดย นางสาวฉวีวรรณ สวัสดี</li> </ul>
๑๔.๔๕-๑๖.๓๐ น.	เสียงของลูกค้ำเพื่อคุณภาพบริการ ห้องสมุด	<ul style="list-style-type: none"> <li>● นางสาววรารักษ์ พัฒนเกียรติพงษ์</li> <li>● ดร.มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ</li> <li>● ผศ.ดร.ศิวนาถ นันทพิชัย</li> <li>● ดำเนินรายการโดย ดร.อภิภู สิทธิภูมิมงคล</li> </ul>

๑. จำนวนผู้เข้าร่วมการประชุมทางวิชาการ ๒๕๐ คน โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- บรรณารักษ์
- นักวิชาชีพสารสนเทศ
- บุคลากรห้องสมุด
- ผู้สนใจทั่วไป

๓. สรุปสาระสำคัญจากการเข้าร่วมการประชุมทางวิชาการ

**ปาฐกถาพิเศษเรื่อง “ห้องสมุดในฝันของผู้บริหารมหาวิทยาลัย”**

โดย ศาสตราจารย์ นายแพทย์ บรรจง มไหสวริยะ รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยากรได้ถ่ายทอดความต้องการบริการของห้องสมุดในมุมมองของผู้บริหารมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยมหิดล ที่มุ่งหวังจะเป็นมหาวิทยาลัยในระดับ World Class University ผู้บริหารจึงต้องการพัฒนาองค์กรเพื่อความเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับโลก โดยเน้นหลักการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในองค์กร มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่าง ๆ จากรุ่นสู่รุ่น เน้นความเข้มข้นของการเป็นคณบดีเฉพาะด้านของคณาจารย์ในสถาบัน การเรียนการสอนจะต้องทำให้คนมีความรู้ทั้งในเชิงกว้าง มีจิตสำนึกต่อสังคม มีความเป็นมนุษย์ และมีความรู้ในเชิงลึกมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีทักษะของคนในศตวรรษที่ ๒๑ (21<sup>st</sup> Century Skills) หน้าที่หลักของมหาวิทยาลัยคือทำให้คนพึ่งตนเองได้ พัฒนาได้ แข่งขันได้ ดังนั้นแนวโน้มห้องสมุดในฝันจึงต้องรองรับความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ โดยเฉพาะเรื่องของความร่วมมือและการผสมผสานบริการต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงาน และใช้ความรู้หลาย ๆ สาขาวิชามารวมกันในการให้บริการ ปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาความรู้คือคนในยุคใหม่ไม่สามารถแยกแยะปัญหาที่มีความซับซ้อนได้ รวมทั้งไม่สามารถประเมินและวิเคราะห์ข้อเท็จจริงได้ว่า ข้อมูลใดเท็จ ข้อมูลใดจริง ทั้งนี้คนรุ่นใหม่ Gen Z คือคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1995-2010 เป็นคนที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวนำทำให้เกิดพฤติกรรมหลายอย่างเปลี่ยนไป แต่ขาดการวิเคราะห์แยกแยะ มีความต้องการสารสนเทศที่ด่วน ๆ มีความต้องการที่จะทดลอง ชอบทำอะไรหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน ชอบสารสนเทศที่สามารถมองเห็นในลักษณะเสมือน ชอบสังคมและการมีส่วนร่วม ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องกำหนดบริการให้มีลักษณะเป็น สังคมเครือข่ายด้านการศึกษา การให้บริการต้องมีทั้งในส่วนของกายภาพ และรูปแบบเสมือน อันประกอบด้วย ๓ ส่วน คือ Book Model, Video Model และ Emerging Model เพราะในห้องเรียนจะใช้รูปแบบที่เน้นการอภิปรายส่วนข้อมูลให้ไปศึกษาค้นคว้านอกห้องเรียน ห้องสมุดจึงต้องเป็นที่พึ่งของนักศึกษา เน้นงานวิจัย ห้องสมุดจำเป็นต้องใช้พื้นที่ให้มีประสิทธิภาพที่สุด ซึ่งการจัดการต้องดี ห้องสมุดต้องมีบริการประเภท Interactive มีความปลอดภัยสูง ปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม มีบริการหลากหลายและมีประสิทธิภาพ มีลักษณะสร้างสรรค์ชวนให้เข้ามาใช้บริการ มีพื้นที่สำหรับกิจกรรมต่าง ๆ นอกเหนือจากการอ่าน มีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยสำหรับคนรุ่นใหม่

## การบรรยายพิเศษเรื่อง “ก้าวให้ทันสื่อสารสนเทศ - Information and Media Literacy”

โดย ศาสตราจารย์ ดร. ชุติมา สัจจามันท์

วิทยากรได้บรรยายความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ Information Literacy หรือ IL ซึ่งความหมายของคำนี้ยังมีความกำกวมอยู่มาก มีการแปลเป็นภาษาไทยแล้วใช้แตกต่างกันเป็นหลายคำ เช่น ความรู้ทางสารสนเทศ ทักษะการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ การรู้เท่าทันสารสนเทศ รอบรู้สารสนเทศ และการรอบรู้ เข้าถึง สามารถพัฒนาและใช้สารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณ ไม่มีการให้ความหมายที่ชัดเจนทำให้เกิดความสับสนในความหมายอยู่มาก เพราะมีการใช้ที่ปะปนกันระหว่าง Information Literacy, Media Literacy และ Digital Literacy

แต่จากคำเหล่านี้พอจะสรุปลักษณะของ Information Literacy ซึ่งวิทยากรใช้คำว่า การรู้สารสนเทศ ว่าเป็นการบูรณาการความรู้ ความสามารถและทักษะหลายด้าน ทั้งความรู้หรือทักษะแบบดั้งเดิม คือ การอ่านออกเขียนได้ การรู้คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน การคำนวณ การรู้เท่าทันสื่อ การรู้เรื่องเครือข่าย การรู้เรื่องทัศนภาพ (virtual) การรู้วัฒนธรรม การสอนเรื่องห้องสมุด รวมทั้งการรู้สารสนเทศที่เจาะจงเฉพาะด้าน ทั้งหมดนี้เน้นจริยธรรมในการใช้สารสนเทศเป็นหลัก (ethics) ต้องรู้เท่าทันสื่อ สามารถประเมิน เลือกรวม และสร้างงานอย่างมีจริยธรรม ต้องรู้จักสังเคราะห์ เน้นข้อมูลที่เชื่อถือได้ โดยสามารถเลือกแหล่งที่ถูกต้อง ต้องทราบว่าข้อมูลใดมาจากแหล่งปฐมภูมิ ในประเทศไทยไม่มีการบัญญัติถึง การรู้สารสนเทศเอาไว้โดยตรง แต่มักไปปรากฏอธิบายไว้ในนโยบายต่าง ๆ ของประเทศโดยไม่ได้ใช้คำว่า การรู้สารสนเทศตรง ๆ แต่อธิบายถึงในลักษณะกว้าง ๆ ซึ่งก็เป็นการกล่าวถึงเรื่องของการรู้สารสนเทศนั่นเอง เช่น พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๖๓ SMART Thailand และ ในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ นอกจากนี้วิทยากรยังได้ยกตัวอย่าง งานวิจัยเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศทั้งของไทย ประเทศในอาเซียน และประเทศในภูมิภาคอื่น ๆ อีกด้วย ตัวอย่างที่น่าสนใจคือ ในประเทศสิงคโปร์จะระบุหลักการของ การรู้สารสนเทศนี้ว่า ประกอบด้วยหลัก S.U.R.E. โดย S หมายถึง Source แหล่งสารสนเทศที่น่าเชื่อถือ U หมายถึง Understand คือจะต้องมีความเข้าใจว่าต้องการอะไรจะหาได้ที่ไหน R หมายถึง Research จะต้องมีการค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ สามารถนำสารสนเทศไปใช้ได้อย่างมีจริยธรรม และ E หมายถึง Evaluate คือสามารถประเมินคุณค่าเกี่ยวกับสารสนเทศนั้นว่ามีความน่าเชื่อถือเพียงใดสมควรนำมาใช้อ้างอิงหรือไม่

## การบรรยายเรื่อง Library Roles in Managing Research Data

โดย Dr. Nor Edzan Che Nasir

วิทยากรได้บรรยายถึง บทบาทหน้าที่ของห้องสมุดในการสนับสนุนการจัดการสารสนเทศด้านการวิจัย Research Data Management หรือ RDM ห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลาย ๆ แห่งล้วนแล้วแต่พยายามปรับปรุงการให้บริการและสร้างคุณค่าในการให้บริการของห้องสมุดด้วยการเข้าไปมีส่วนร่วมในการสนับสนุนสารสนเทศการวิจัยของนักวิจัย ซึ่ง University of Malaya Library ก็มีนโยบายดังกล่าวเช่นเดียวกัน วิทยากรจึงได้นำเสนอถึงกระบวนการสนับสนุนการวิจัยของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมาลายา โดยเริ่มต้นจากการให้คำจำกัด

ความ คำว่า สารสนเทศการวิจัย (Research Data) ทั้งในด้านประเภทข้อมูล สถานะของข้อมูล และกำหนดว่า ข้อมูลประเภทใดบ้างที่ห้องสมุดสามารถช่วยจัดการให้ได้ และอะไรบ้างที่ไม่เข้าข่ายสารสนเทศการวิจัย ซึ่งเขาได้เริ่มศึกษาบทบาทของห้องสมุดในเรื่องนี้จากห้องสมุดอื่น ๆ ที่มีบริการนี้อยู่ก่อนแล้วทั่วโลก ทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศยุโรป และ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในเอเชีย จากนั้นได้มีการกำหนดแบ่งความรับผิดชอบเกี่ยวกับ สารสนเทศการวิจัยนี้ว่าใครรับผิดชอบอะไรออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ กลุ่มนักวิจัย (Researchers) กลุ่มนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data scientists) และกลุ่มผู้จัดการข้อมูล (Data managers) ซึ่งประกอบด้วย นักสำรวจ (investigators), ผู้ช่วยวิจัย research assistants, นักศึกษาระดับบัณฑิต (graduate students), นักเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology), ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา (specialists), นักสารสนเทศ (informationists), บรรณารักษ์งานวิจัย (research librarians) หรือตำแหน่งอื่นที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเหล่านี้ เมื่อแบ่งความรับผิดชอบเรียบร้อยแล้ว งานจัดหาของห้องสมุด จะต้องดำเนินการรวบรวมสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ดังนี้ วิทยานิพนธ์ทั้งระดับปริญญาโทและเอก รายงานการประชุมที่เขียนโดย มหาวิทยาลัย มาลายา UM community หนังสือที่พิมพ์โดยมหาวิทยาลัยมาลายา UM community และห้องสมุดได้สร้าง ฝ่าย Academic Services Division เพื่อติดตามผลงานของนักวิจัย รวบรวมไว้ในฐานข้อมูล ทำให้สืบค้นได้สะดวกและออกรายงาน จัดการดูแลคลังสารสนเทศของสถาบัน (Institutions Repository) จัดการและอนุรักษ์ภาพที่เกี่ยวข้อง เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับงานวิจัยผ่านช่องทางต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ทั้งในรูปแบบเอกสาร และสื่อดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์ ห้องสมุดจะดูแลข้อมูลวิจัยเฉพาะในส่วนที่มีการเผยแพร่แล้ว ไม่ได้จัดการข้อมูลวิจัยในส่วนอื่นที่อยู่ในกระบวนการวิจัยซึ่งไม่ได้เผยแพร่ ห้องสมุดเริ่มรวบรวมข้อมูลเหล่านี้ตั้งแต่ ปี ค.ศ. ๒๐๑๒ แต่เผยแพร่ในปี ค.ศ. ๒๐๑๔ โดยห้องสมุดได้มีการกำหนดเรื่องการจัดการสารสนเทศวิจัย หรือ RDM (Research Data Management) นี้ไว้ในแผนนโยบายอย่างชัดเจน เปิดคอร์สอบรมให้กับผู้รับผิดชอบทุกท่าน สร้างศูนย์กลางการจัดเก็บข้อมูลและมีระบบความปลอดภัยในการสำรองข้อมูล มีระบบการจัดการข้อมูลอย่างเหมาะสม ต้องคำนึงถึงเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล และจริยธรรมเป็นสำคัญ วิทยากรเห็นว่า RDM เป็นเรื่องสำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าให้แก่ห้องสมุด

### การบรรยายเรื่อง Services Quality for Library User Needs in Digital and Social Media Era

โดย Ms. Phoebe Lim Choon Lan

วิทยากรซึ่งเป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการห้องสมุด Nanyang Technological University ประเทศสิงคโปร์ ได้บรรยายถึงประสบการณ์ของท่านในการสร้างคุณภาพของงานบริการเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจาก Nanyang Technological University เป็นมหาวิทยาลัยวิจัย อันดับที่ ๔ ในเอเชีย และเป็นอันดับ ๕ ของโลก มีเครือข่าย ๗ ห้องสมุด ได้แก่ ๑. Art, Design and Media Library ๒. Business Library ๓. Chinese Library ๔. Communication, Media & Information Library ๕. Humanities and Social Sciences Library ๖. Lee Wee Nam Library ๗. Wang Gungwu Library เนื่องด้วยในยุคปัจจุบันเป็นยุคของคน Gen Z ซึ่งใช้ชีวิต ๑๐๐ % อยู่กับดิจิทัล อันประกอบด้วย สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เครือข่ายไร้สายความเร็วสูง และทุกอย่างต้องได้รับการตอบสนองโดยทันทีไม่มีการรอคอย ความต้องการของผู้ใช้บริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยด้วย บรรณารักษ์ต้อง

สามารถตอบคำถามมากมายที่ผู้ใช้บริการอยากทราบ ดังนั้นการปรับปรุงบริการห้องสมุดจึงเริ่มต้นขึ้นที่ การศึกษาเปรียบเทียบกับห้องสมุดอื่น ๆ ที่ไหนเขาทำอะไรบ้าง ทั้งในและต่างประเทศ จากนั้นออกแบบบริการ ใหม่ ๆ เช่น ให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการจัดการข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ นำเสนอ เครื่องมือต่าง ๆ ในการสืบค้นสารสนเทศ นำเสนอศูนย์รับฝากข้อมูล (data repositories) ศึกษาความรู้ เกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพของสารสนเทศต่าง ๆ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับด้านลิขสิทธิ์ ให้การศึกษาเกี่ยวกับแหล่ง ทรัพยากรที่มีความน่าเชื่อถือ นำหลักการ BYOD - Bring your own devices มาใช้ คือ บริการของห้องสมุด ต้องตอบสนองต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในปัจจุบันที่ผู้ใช้บริการนำมาเองซึ่งมีลักษณะหลากหลาย สนับสนุนการ เรียนการสอนสมัยใหม่ที่เป็นการเรียนการสอนแบบกลับหัว (Flipped - Classroom) ที่ใช้ห้องเรียนเป็นที่ อภิปรายของผู้เรียนเป็นหลัก ส่วนตำรานั้นให้ค้นคว้าที่บ้าน ดังนั้นนักเรียนจะนำเสนอ บล็อก (Blogs) โดยสร้าง เนื้อหา ภาพ วิดีทัศน์ และ links ที่เป็นประโยชน์ แทนการทำภาคินิพนธ์ ซึ่งวิทยากรได้นำเสนอตัวอย่างบล็อก ของนักศึกษาที่น่าสนใจมากมาย และมีการเผยแพร่ผลงานนักศึกษาผ่านวารสารออนไลน์ (open access journal) โครงการบริการบล็อกนี้นับเป็นใบผ่านทางที่ดีสำหรับห้องสมุดที่ได้รับการยอมรับ และสร้างคุณค่า ให้กับงานบริการของห้องสมุดยุคใหม่

### **การบรรยายเรื่อง ความเสี่ยงต่อการละเมิดลิขสิทธิ์ของห้องสมุดและผู้ใช้สารสนเทศ**

โดย อาจารย์ ดร.ทรงพันธ์ เจริญประสงค์

วิทยากรได้นำเสนอหลักการสำคัญเกี่ยวกับเรื่อง ลิขสิทธิ์ กระบวนทัศน์หลักของกฎหมายลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.๒๕๓๗ โดยอธิบายถึงความหมายของคำว่า ลิขสิทธิ์ เปรียบเทียบกับคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกัน เช่น คำว่า สิทธิบัตร ทรัพย์สินทางปัญญา และ คำว่ากรรมสิทธิ์ นอกจากนั้นยังได้อธิบายถึงความแตกต่างของลักษณะงานอันมีลิขสิทธิ์และไม่มีลิขสิทธิ์ เจ้าของลิขสิทธิ์และสิทธิ์ของเจ้าของ ข้อยกเว้นของการละเมิดลิขสิทธิ์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลักการใช้ที่เป็นธรรม (Fair Use)

ลิขสิทธิ์ นั้นเป็นทรัพย์สินทางปัญญาประเภทหนึ่ง เป็นสิทธิแต่ผู้เดียวที่จะกระทำการใด ๆ เกี่ยวกับงานที่ผู้สร้างสรรค์ได้ทำขึ้น แนวคิดเรื่องลิขสิทธิ์นี้เกิดจากสนธิสัญญาระหว่างประเทศ เริ่มปรากฏครั้งแรกในสนธิสัญญากรุงเบิร์น ตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๘๘๖ งานอันมีลิขสิทธิ์ ได้แก่ งานสร้างสรรค์ประเภท วรรณกรรม นาฏกรรม ศิลปกรรม ดนตรีกรรม โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ ดนตรีกรรม สิ่งบันทึกเสียง งานแพร่เสียงแพร่ภาพ หรืองานอื่นใดในแผนกวรรณคดี แผนกวิทยาศาสตร์ แผนกศิลปะของผู้สร้างสรรค์ ไม่ว่าจะงานดังกล่าวจะแสดงออกโดยวิธีใด หรือรูปแบบอย่างไร หลักการคือ ลิขสิทธิ์ เป็นสิทธิ์ของคนที่สร้าง แต่กฎหมายมุ่งสร้างดุลยภาพระหว่างผู้สร้างและผู้นำไปใช้ต่อเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในวิทยาการต่อส่วนรวม แนวโน้มในอนาคตมีกลุ่มคนที่ผลักดันให้มีการคุ้มครองคนสร้างงานให้มากขึ้น ยาวนานขึ้น และ ครอบคลุมการใช้ลักษณะต่าง ๆ มากขึ้น รวมทั้งมีการผลักดันให้มีหน่วยงานกลางเพื่อจัดเก็บค่าลิขสิทธิ์ (Collective Agent) องค์กรที่มีภารกิจเวนกฎหมายลิขสิทธิ์นี้ให้กับกลุ่มบุคคลบางกลุ่มตามหลักการใช้ที่เป็นธรรม ได้แก่ กลุ่มนักการศึกษา บรรณารักษ์ ผู้พิการ และนักแปล ซึ่งกรมทรัพย์สินทางปัญญาได้จัดทำ คู่มือการใช้งานลิขสิทธิ์ที่เป็นธรรมเอาไว้ให้ศึกษาว่าใช้งานอันมีลิขสิทธิ์ได้แค่ไหนจึงไม่เสี่ยงต่อการละเมิดลิขสิทธิ์ หลักการก็คือ การใช้ที่เป็นธรรมนั้นต้องไม่ขัดต่อการแสวงหาประโยชน์จากงานอันมีลิขสิทธิ์ตามปกติของเจ้าของลิขสิทธิ์ และต้องไม่

กระทบกระเทือนถึงสิทธิอันชอบธรรมของเจ้าของลิขสิทธิ์เกินสมควร มีประเทศที่ใช้หลักการ Fair Use นี้้อยู่ถึง ๒๑ ประเทศในโลก

บางครั้งมีความสับสนในการใช้หลักการนี้ว่าสิ่งใดละเมิดลิขสิทธิ์บ้าง องค์การทรัพย์สินทางปัญญาโลก (World Intellectual Property Organization – WIPO) จึงได้มีความพยายามในการสร้างมาตรฐานกลางเกี่ยวกับเรื่องลิขสิทธิ์เพื่อให้ห้องสมุดทั่วโลกได้ใช้ร่วมกัน

สำหรับพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๘ และ พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้มีการบัญญัติหลักการเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ไว้เพิ่มเติมไว้หลายเรื่อง เช่น หลักการขายครั้งแรก (การจำหน่ายต้นฉบับหรือทำสำเนางานอันมีลิขสิทธิ์โดยผู้ได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์ในต้นฉบับ หรือสำเนาอันมีลิขสิทธิ์นั้นโดยชอบด้วยกฎหมายมีถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ ทั้งนี้เฉพาะงานที่จับต้องได้ไม่รวมงานอิเล็กทรอนิกส์) การทำซ้ำและดัดแปลงเพื่อทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ทำงานต่อไปได้ การระงับให้บริการเครือข่ายในกรณีที่ผู้ใช้บริการละเมิดลิขสิทธิ์ สิทธิในการแสดงตนและปกป้องศักดิ์ศรีของนักแสดง ข้อมูลบริหารสิทธิ์ (ข้อมูลทางบรรณานุกรม และ metadata) มาตรการทางเทคโนโลยี (ป้องกันการทำซ้ำอันเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์) รวมทั้ง การบันทึกภาพและเสียงในโรงภาพยนตร์ การทำซ้ำหรือดัดแปลงเพื่อประโยชน์ของคนพิการ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ามีเรื่องในห้องสมุดจะต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบระมัดระวังเกี่ยวกับเรื่องลิขสิทธิ์อีกมาก

### การบรรยายเรื่อง ยุทธวิธีตามหาเสียงของลูกค้า

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภเรณู ลัจจรักษ์ อีระฐิติ

วิทยากรได้บรรยายถึงความต้องการของลูกค้า ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ใช้บริการห้องสมุด (End User) โดยได้อธิบายความสำคัญของ เสียงของลูกค้า หรือ Voice of Customers (VOC) ตามหลักการตลาด วิทยากรเห็นว่า การฟังเสียงลูกค้า เป็นสิ่งจำเป็นต่อการให้บริการของห้องสมุดสมัยใหม่ โดยทั่วไปห้องสมุดสมัยใหม่ต้องให้ความสำคัญกับเรื่องต่างๆ ดังนี้ การบริหารจัดการห้องสมุด (library management) การให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า (commitment to customer satisfaction) การเข้าใจลูกค้า (understanding customers) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (cultivating relationship) การพัฒนาห้องสมุดสมัยใหม่ (development into a modern library) และ การปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ (improving image)

ห้องสมุดควรตั้งโจทย์ในการศึกษาว่า ใครคือลูกค้า ความต้องการของลูกค้าคืออะไร การแข่งขันของห้องสมุดปัจจุบันคืออะไร (ทำไมต้องแข่ง ต้องแข่งหรือไม่ ต้องใช้เทคโนโลยีอะไรในการแข่งขัน การบริหารการเปลี่ยนแปลงคืออะไรในบริบทของการจัดการห้องสมุด) ที่สำคัญห้องสมุดจะทำการตลาดอย่างไร (library marketing) ต้องยึดหลัก ความต้องการของลูกค้าคือทุกสิ่ง เสียงของลูกค้าคือเสียงสวรรค์ เราจะได้ยินเสียงของลูกค้าได้อย่างไร ช่องทางใดบ้าง ความต้องการของลูกค้าย่อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำอย่างไรจึงจะตามได้ทัน เพื่อให้ห้องสมุดกลายเป็นศูนย์กลางขององค์กรให้ได้ ต้องสร้างสิ่งแวดล้อมให้ลูกค้าอยากเข้ามาใช้บริการได้อย่างไรบ้าง ห้องสมุดต้องตอบคำถามให้ได้ ๒ คำถาม คือ ลูกค้าคือใคร และ ลูกค้าต้องการอะไร แล้วนำมาปรับปรุงการให้บริการ ด้วยปรัชญาของห้องสมุดว่า ต้องให้บริการ ดังนั้นต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ

ของบุคลากรในห้องสมุดทั้งหมดให้มีจิตบริการ เพราะความสำเร็จของห้องสมุดนั้นจะมาจาก ๒ ส่วนคือ บุคลากรที่มีทัศนคติในการเอาใจใส่และมีความยินดีในการให้บริการ และระบบการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จะทำอย่างไรให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการคิดถึงห้องสมุดเป็นลำดับแรก ให้เขารู้สึกว่าห้องสมุดคือที่พึ่งของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ไม่ควรละเลยที่จะเปรียบเทียบกับห้องสมุดอื่น ๆ โดยวิทยากรได้ยกตัวอย่างห้องสมุดที่มีการปรับตัวตามความต้องการของลูกค้าทำให้ลูกค้าตระหนักว่าห้องสมุดคือที่พึ่งของเขา ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ทั้งในเอเชีย และในยุโรป แม้ว่าห้องสมุดบางแห่งมีข้อจำกัด ในเรื่อง งบประมาณ สถานที่ และทรัพยากร แต่ลูกค้ากับพึงพอใจในการใช้บริการ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศกัมพูชา เป็นเพียงห้องสมุดเล็ก ๆ แต่ประชาชนกัมพูชาให้การยอมรับกับห้องสมุดแห่งนี้เป็นอย่างมาก เพราะมีบริการที่สามารถตอบคำถามประชาชนได้เกือบทุกเรื่อง โดยเฉพาะการแนะแนวการศึกษาต่อในต่างประเทศ สร้างหลักสูตรฝึกอบรมเรื่องต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ห้องสมุดเป็นตลาดข้อมูล

วิทยากรได้นำเสนออยู่ทวิธีในการตามหาเสียงของลูกค้าที่ใช้ได้ผลดีวิธีหนึ่ง คือ การสนทนากลุ่ม หรือ Focus Group ซึ่งเป็นการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งสามารถตอบคำถามในลักษณะว่า ทำไมลูกค้าถึงคิดแบบนั้น จะทำให้ได้เสียงของลูกค้าอย่างแท้จริง เพิ่มเติมจากข้อมูลในการทำวิจัยเชิงปริมาณ ที่ตอบคำถามประเภทที่ถามว่า อะไร ใช่หรือไม่ ลักษณะสำคัญของการสนทนากลุ่มที่จะต้องคำนึงถึงมีดังนี้

- จำนวนครั้งของการทำสนทนากลุ่ม (number of focus group sessions) ทำซ้ำไปจนกว่าจะได้ข้อมูลเพียงพอไม่มีจำนวนครั้งที่ตายตัว
- ระยะเวลา (time required) แต่ละครั้งควรจะประมาณ ๙๐ นาที ไม่ควรเกิน ๑๒๐ นาที
- จำนวนผู้เข้าร่วม (number of participants) ประมาณ ๕-๑๐ คน
- การเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (choosing participants) ต้องดูว่ากลุ่มตัวอย่างคือใคร ผู้เข้าร่วมสนทนามีคุณสมบัติตามนั้นหรือไม่ หากเป็นไปได้ผู้เข้าร่วมสนทนาไม่ควรรู้จักกัน และไม่ควรรู้ประเด็นที่จะพูดคุยล่วงหน้า การเลือกผู้เข้าร่วมสนทนาควรเลือกกลุ่มคนที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

การสนทนากลุ่มเป็นเครื่องมือตรงกลางระหว่างการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม (participant observation) การทำการสนทนากลุ่มที่ประสบความสำเร็จ ผู้ดำเนินการสนทนา (moderator) มีความสำคัญมาก จะต้องเป็นผู้ที่ทำการศึกษาในเรื่องนั้นทำเอง และต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการควบคุมการสนทนาให้อยู่ในประเด็นที่ต้องการ ต้องมีความเป็นธรรมชาติในการสนทนา ลักษณะเช่นเดียวกับการสนทนาบนโต๊ะอาหาร อย่าถามซ้ำประเด็นที่เขาตอบมาแล้ว ไม่ว่าจะตอบตรง ๆ หรือตอบแบบอ้อม ๆ ก็ตาม ต้องใช้การสังเกตสีหน้าและภาษาท่าทางประกอบการบันทึกผลการสนทนาด้วย ต้องทำให้ผู้ร่วมสนทนา รู้สึกไวใจที่จะเปิดเผยข้อมูลที่แท้จริง การสนทนากลุ่มต้องเป็นบรรยากาศที่ไม่เกิดความรู้สึกว่าถูกคุกคาม หรือไม่มีบรรยากาศที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกว่าจะถูกตัดสินหรือถูกดูถูกในเชิงความคิดหรือพฤติกรรม การสนทนากลุ่มเอื้อให้ผู้เข้าร่วมการสนทนาได้สร้างและพัฒนาคำถามทางการวิจัยที่สำคัญต่อกกลุ่ม (ซึ่งบางครั้งอาจจะดีกว่าผู้วิจัยตั้งคำถามเอง) รวมไปถึงการตอบคำถามซึ่งนำมาสู่ความเข้าใจใหม่ ๆ สำหรับ



ผู้วิจัย นอกจากนี้วิทยากรยังได้ยกตัวอย่างถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ของการสนทนากลุ่ม และเกณฑ์การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่น่าสนใจไว้ด้วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับห้องสมุดต่าง ๆ ในการนำไปใช้ในการฟังเสียงลูกค้าช่องทางหนึ่ง

### **การเสวนาเรื่อง บทบาทของห้องสมุดเพื่อสนับสนุนการวิจัย**

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ ดร.รุจเรขา วิทยาวุฑฒิกุล และดำเนินรายการโดย นางสาวฉวีวรรณ สวัสดิ์

ผู้ดำเนินการเสวนาได้กล่าวถึงการบริการของห้องสมุดสมัยใหม่ในศตวรรษที่ ๒๑ ห้องสมุดนั้นต้องเข้าไปมีบทบาทเพื่อสนับสนุนงานวิจัยเป็นอย่างมาก เป็นบริการที่จะช่วยสร้างคุณค่าของห้องสมุดควรจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมช่วยเหลือในงานวิจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัย จากนั้นจึงได้เชิญให้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ อดีตผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มาเล่าถึงบทบาทของห้องสมุดในการสนับสนุนงานวิจัย ดังนี้

ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ ได้นำเสนอถึงเรื่อง ห้องสมุดกับการสนับสนุนการวิจัย ว่าจะต้องมีองค์ประกอบ ๓ ส่วน ได้แก่ เครื่องมือ บุคลากร และบริการ

- เครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย

- ฐานข้อมูลออนไลน์
- รายการออนไลน์
- คลังสถาบัน/ คลังดิจิทัล
- โปรแกรมจัดการรายการอ้างอิง

- บุคลากร เกิดแนวคิดในสร้าง Subject specialists/librarians หรือ liaison librarians ขึ้นมาเพื่อเป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการเฉพาะสาขาเพื่อที่จะช่วยผู้ใช้บริการได้มากขึ้น ซึ่งเป็นไปไม่ได้ที่จะมีผู้เชี่ยวชาญในทุกสาขาวิชา แต่บรรณารักษ์เฉพาะสาขาวิชาเหล่านี้จะเน้นในการช่วยเหลือแนะนำทรัพยากรสารสนเทศในสาขานั้น ๆ คอยนำเสนอสารสนเทศที่มีความทันสมัย การประเมินคุณภาพสารสนเทศที่ใช้ในการเรียนการสอน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความแข็งแกร่งในสาขาวิชานั้น ดังนั้นบรรณารักษ์เฉพาะสาขานี้จะต้องเข้าไปมีบทบาทอย่างครบวงจร คือ การอ้างอิง มีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชา ให้ความรู้เรื่องการรู้สารสนเทศ ประสานงานกับอาจารย์และนักศึกษาที่อยู่ในหน่วยงานทางวิชาการ มีการทำงานเชิงรุกในการเผยแพร่ผลงาน และ สนับสนุนการเรียนทางไกล บรรณารักษ์เฉพาะสาขาต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มผู้ใช้สาขาวิชาต่าง ๆ นี้ และจะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการทำ metadata ด้วย ทั้งนี้ต้องมีการจัดการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล โดยการสร้างทีมงานควรประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญคอมพิวเตอร์ ผู้ออกแบบหลักสูตร และผู้เชี่ยวชาญด้านการทำเว็บไซต์

- บริการของห้องสมุด ต้องได้รับการพัฒนาและสร้างสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการทำวิจัย เกิดเป็น Hybrid Library ซึ่งเป็นห้องสมุดที่มีการผสมทั้งการให้บริการทางกายภาพ และลักษณะเสมือน รวมทั้ง

สนับสนุนกิจกรรมของผู้ใช้อาชีพในที่ทำงาน ต้องมีการให้คำแนะนำและฝึกอบรมชุมชนผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านเครื่องมือต่าง ๆ บรรณารักษ์เฉพาะสาขาต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มผู้ใช้สาขาวิชาต่าง ๆ นี้ และจะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการทำ metadata ด้วย

สำหรับสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นั้นใช้เวลาในการสร้างบุคลากรที่เป็นบรรณารักษ์เฉพาะสาขานี้ถึง ๓ ปี โดยมีการฝึกอบรม และสร้างทีมงานเป็นกลุ่มสาขาวิชาใหญ่ออกไปประสานงานและคลุกคลีกับผู้ใช้บริการเพื่อที่จะได้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการและช่วยเหลือเขาได้ถูกต้อง และรวดเร็ว มีปัญหาอุปสรรคเกิดขึ้นในการสร้างบุคลากรนี้หลายประการแต่ในที่สุดก็เป็นสิ่งที่ได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี พอจะสรุป หน้าที่ที่ทีมงานบรรณารักษ์เฉพาะสาขา ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะต้องทำ มีดังนี้ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำวิจัยตั้งแต่การหาหัวข้อ การสืบค้นข้อมูล การทบทวนวรรณกรรม การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และ การเผยแพร่การวิจัย รวมทั้งจัดกิจกรรมสนับสนุนการวิจัย และจัดทำคู่มือการวิจัยทั้งแบบเฉพาะสาขาวิชาและเฉพาะเรื่อง ซึ่งได้รับการตอบรับจากผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

จากนั้นผู้ดำเนินรายการได้เชิญให้ ดร.จุฑาเรขา วิทยาอุทตติกุล ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้เล่าถึงประสบการณ์เกี่ยวกับบทบาทของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ต่อการสนับสนุนการวิจัย ดังนี้

ในห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข บุคลากรที่บทบาทต่อการสนับสนุนการวิจัย ได้แก่ บรรณารักษ์ และนักเอกสารสนเทศ ซึ่งมาจากหลักการที่ว่า มหาวิทยาลัยมหิดลมุ่งที่จะเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยระดับโลก World Class University ดังนั้นห้องสมุดจะต้องศึกษาทิศทางของงานวิจัยที่จะเกิดขึ้น และจะต้องเข้าใจทิศทางของงานวิจัยในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย งานวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ งานวิจัยเชิงนโยบาย งานวิจัยเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน งานวิจัยเพื่อประโยชน์ในเชิงพาณิชย์

- ด้านบุคลากร มีทีมงานที่ทีมผู้ให้บริการสารสนเทศที่พร้อมทั้งความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ แบ่งออกเป็น ๓ ทีม คือ ทีม Books & E-Books ทีม IT Help Desk Information & ICT Literacy Training และทีม E-Journals, Article Delivery & E-databases ทั้งนี้บุคลากรต้องศึกษาความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการวิจัยเพิ่มเติมอยู่เสมอ

- ด้านบริการ สร้างสิ่งที่เป็นมากกว่าห้องสมุด Beyond A Library มีบริการที่หลากหลาย ได้แก่
  - จัดหาและบริการทรัพยากร (Print & Online Resources)
  - Research Help Desk
  - IT Help Desk
  - สอนรายวิชา และจัดฝึกอบรม Information & ICT Literacy จรรยาบรรณการตีพิมพ์ ลิขสิทธิ์ และ กฎหมายไอที
  - พัฒนาเว็บไซต์และดูแล social media ขององค์กร
  - วิเคราะห์ metrics สารสนเทศผลงานวิจัยขององค์กร

- สร้างคลังความรู้ (IR) จัดเก็บผลงานวิจัยขององค์กร
- R & D ติดตามความก้าวหน้า และทำวิจัยด้านสารสนเทศ
- จัดหมายเหตุ พิพิธภัณฑ์ และ Hall of Fame ขององค์กร
- กิจกรรม USR ศูนย์รับปรึกษาหนังสือ

● สิ่งที่ห้องสมุดจะต้องทำคือ ตอบคำถามของนักวิจัยให้ได้ทุกคำถาม ถ้าตอบไม่ได้ก็ต้องหาคำตอบให้ได้ อย่างรวดเร็วผู้ใช้จึงจะเห็นคุณค่าของห้องสมุด และให้ความเชื่อถือ โดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มแรกที่ต้องทำให้เชื่อถือ ห้องสมุดให้ได้ ก็คือผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดควรมีความรู้เกี่ยวกับ Citation-based Metrics ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวัด Research Impact และดัชนีชี้วัดในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของโลก ดัชนีชี้วัดงานวิจัยในแต่ละสาขาวิชาของประเทศไทยและประเทศอื่น ๆ เปรียบเทียบกันมีสถิติเป็นอย่างไร ที่สำคัญควรทำความรู้จักกับสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในวงการ Scholarly Communication และที่สำคัญจะต้องมีการกำหนด แผนผังการบริหารจัดการ Research Data ของสถาบันที่ชัดเจนว่าห้องสมุดจะต้องเข้าไปรับผิดชอบส่วนไหน ขั้นตอนใด อย่างไรบ้าง เพื่อสร้างความสำคัญ ความมีส่วนร่วม และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกว่าห้องสมุดเป็นที่นักวิจัยต้องนึกถึงเป็นผู้สนับสนุนการวิจัยอย่างแท้จริง

### การเสวนาเรื่อง เสียงของลูกค้าเพื่อคุณภาพบริการห้องสมุด

โดย นางสาววรารักษ์ พัฒนเกียรติพงศ์ ดร.มลิวลัย ประดิษฐ์ธีระ ผศ.ดร.ศิวนาถ นันทพิชัย และ  
ดำเนินรายการโดย ดร.อภิภู สิทธิภูมิมงคล

ดร.อภิภู สิทธิภูมิมงคล ได้แนะนำกล่าวถึง ความสำคัญของเสียงของลูกค้าซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งในการเสวนานี้ประกอบด้วยผู้เข้าร่วมเสวนาซึ่งเป็นตัวแทนของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยสมัยใหม่ทั้งจากภาครัฐหรือเอกชน โดยการเสวนาเริ่มต้นจาก นางสาววรารักษ์ พัฒนเกียรติพงศ์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้บอกเล่าถึงประสบการณ์การฟังเสียงของลูกค้า ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนี้

ท่านผู้อำนวยการได้ให้พื้นฐานความเข้าใจ เกี่ยวกับ “คุณภาพบริการของห้องสมุด” ว่า การบริการที่มีคุณภาพ หมายถึง บริการที่มีลักษณะเฉพาะ ที่สอดคล้องกับความต้องการ (Need) และความคาดหวัง (Expectation) และความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ (Satisfactory) ให้แก่ผู้ใช้บริการ ส่วน “เสียงของลูกค้า” เราจะสามารถรับทราบได้จาก กระบวนการรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เพื่อให้ได้ความต้องการ ความคาดหวัง ผ่านวิธีการต่างๆ เพื่อเป็นสารสนเทศสำหรับการออกแบบปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการสร้างนวัตกรรมบริการ ซึ่งกระบวนการฟังเสียงของลูกค้าจะเริ่มตั้งแต่ กำหนดวิธีการรับฟัง/สื่อ/ช่องทางที่ใช้ กำหนดสารสนเทศที่ต้องการรับฟัง กำหนดกลุ่มเป้าหมาย กำหนดผู้รับผิดชอบ รับฟังเสียงลูกค้า วิเคราะห์สารสนเทศที่ได้รับมา จัดลำดับความสำคัญ นำสารสนเทศมาแก้ปัญหา/ พัฒนางาน และกลับไปฟังเสียงลูกค้าอีกครั้งว่ามีการตอบสนองอย่างไรเพื่อให้เกิดการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา และได้ยกตัวอย่างวิธีการรับฟังเสียงลูกค้าของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่าทำในรูปแบบของคณะกรรมการ โดย

๑. การสำรวจ - สำรวจประจำปี โดยวิธีการวิจัย เครื่องมือ ใช้แบบสอบถาม - สำรวจออนไลน์ แบบสอบถามออนไลน์
๒. ถาม - โดยการทำ Focus Group เรียกว่า จิบน้ำชายามบ่าย
๓. ฟัง - การรับฟังผ่านเว็บไซต์ : ASK US และการฟังเสียงลูกค้าผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น ไลน์ เสนอแนะ โทรศัพท์ จดหมาย Facebook และ Line

การรับฟังเสียงจากลูกค้านี้ จะทำให้เกิด นวัตกรรมบริการ/บริการใหม่ และ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้ห้องสมุดได้ชื่อเสียง และได้ตรวจสอบวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นล่วงหน้า อีกทั้งได้ยกตัวอย่างนวัตกรรมที่เกิดจากการฟังเสียงลูกค้า เช่น ฐานข้อมูลและแอปพลิเคชัน CMU e-Text Books และระบบเสนอแนะการจัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และได้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการตามความต้องการของลูกค้า เช่น การของบประมาณเพิ่มจากมหาวิทยาลัย เพื่อการจัดซื้อ e-Resources สิ่งพิมพ์ แพลตฟอร์มพรีเมียม Single Search and discovery services และอุปกรณ์การสืบค้นที่ทันสมัย การปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในและบริเวณโดยรอบอาคารสำนักหอสมุด การเพิ่มพื้นที่การเรียนรู้ให้แก่นักศึกษา ตลอด ๒๔ ชั่วโมง การเปลี่ยนประตูทางเข้าเป็นระบบเปิดอัตโนมัติ การปรับปรุงทางลาดสำหรับนักศึกษาพิการ และการขยายเวลาการเปิดบริการในช่วงสอบปลายภาค นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมให้บุคลากรของห้องสมุด ทำวิจัยเกี่ยวกับการรับฟังเสียงลูกค้า ตามนโยบายที่ว่า เสียงลูกค้าคือเสียงสวรรค์ ห้องสมุดรับฟังลูกค้าเพื่อพัฒนาบริการให้เป็นเลิศ และเพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนงานวิจัยของบุคลากรอีกด้วย จะเห็นได้ว่าเสียงลูกค้ามีส่วนส่งผลกับการให้บริการโดยตรง

ลำดับต่อมา ดร.มลิวลัย ประดิษฐ์ธีระ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ได้นำเสนอถึงเรื่องเกี่ยวกับ เสียงของลูกค้าเพื่อคุณภาพบริการห้องสมุด ในมุมมองของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นเอกชน โดยวิทยากรได้กล่าวถึงหลักการสำคัญในการฟังเสียงของลูกค้า คือ

๑. ต้องรู้จักลูกค้า ว่า ลูกค้าหรือผู้ให้บริการของห้องสมุดคือใคร? ประเภท ตำแหน่งหน้าที่การงาน ความเชี่ยวชาญเฉพาะ ลักษณะทางประชากรและภูมิศาสตร์ของผู้ใช้ มีพฤติกรรมการเรียนรู้ (Learning style) อย่างไร มีรสนิยม บุคลิก พฤติกรรมการดำเนินชีวิต (Life style) อย่างไร และมีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศและสื่อ (Information and media literacy) เป็นอย่างไร
๒. เสียงลูกค้า สามารถบอกถึงความต้องการ ความรู้สึกรับรู้ไม่พอใจเชิงบวกหรือลบ ความพึงพอใจ ความประสงค์ดี ปรารถนาดี ข้อเสนอแนะ และ คำร้องเรียน ฯลฯ ทั้งนี้เสียงของลูกค้าต้องได้รับการปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงการรับรู้ลงมือปรับปรุง และพัฒนาให้การบริการหรือเรื่องนั้นมีคุณภาพเป็นที่พอใจของลูกค้า
๓. วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าที่เลือกใช้คือ วิธีการรับเสียงของลูกค้า ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่บริการและกิจกรรม พบปะ พาตัวเองไปพบลูกค้า/ผู้ใช้ ประเมินความต้องการอย่างสม่ำเสมอ ตรวจสอบความพึงพอใจ เรียนรู้ทำความเข้าใจลูกค้า/ผู้ใช้ วิจัยพฤติกรรมลูกค้า/ผู้ให้บริการ รู้จักให้ลึก ปรับบริการให้เหมาะสม เสวนาเฉพาะกลุ่ม (Focus) เอาใจใส่ หมั่นตรวจตรา ด้วยการแอบดู แอบฟัง จัดกิจกรรม เชื้อเรทติ้ง และ เปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น

๔. การทำความเข้าใจและบริหารเสียงของลูกค้า โดย สร้างความสัมพันธ์ด้วยวิธีที่เหมาะสม จัดบริการห้องสมุดให้สอดคล้องและมีคุณภาพ ลงทุนเทคโนโลยีที่เหมาะสม เช่น ระบบบริการสารสนเทศผ่านอุปกรณ์พกพาที่เหมาะสมกับการใช้ของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็น iOS หรือ Android platform จัดบริการสภาพแวดล้อมให้สอดคล้อง เช่น เฟอร์นิเจอร์ รั้วกาแฟ ฯลฯ

๕. ทั้งบริการหลักและบริการเสริมต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า บริการต้องถูกออกแบบให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า การออกแบบบริการ (service design/redesign) เป็นเรื่องหนึ่งที่ห้องสมุดควรใส่ใจในการพัฒนาและปรับปรุงบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและรสนิยมของผู้ใช้

ซึ่งวิทยากรได้สรุปสิ่งที่ต้องคำนึงถึงก็คือ ความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดนั้นประกอบด้วยบริการและผู้ให้บริการ การรับฟังเสียงสะท้อนจากลูกค้า/ผู้ใช้ จึงต้องวิเคราะห์ว่าระดับความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดนั้นมาจากปัจจัยใด หากมีระดับความพึงพอใจน้อยจะได้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกจุด นอกเหนือจากคุณภาพของบริการแล้วยังมีประเด็นอื่น ๆ ที่จะต้องประเมิน เช่น ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า คุ้มทุน ซึ่งต้องใช้หลักการบริหารจัดการ ตลอดจนนวัตกรรมบริการ ซึ่งจะนำห้องสมุดสู่ความสำเร็จเช่นกัน

จากนั้น ผศ.ดร.ศิวนาถ นันทพิชัย ผู้อำนวยการผู้อำนวยการ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้มาบรรยายถึงประสบการณ์ในการรับฟังเสียงของลูกค้า ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาลว่ามีสิ่งเหมือนหรือแตกต่างจากห้องสมุดอื่นอย่างไร ต้องบริหารจัดการปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างไร เนื่องจากมีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างจากมหาวิทยาลัยของรัฐ และ มหาวิทยาลัยของเอกชนทั่วไป โดยอธิบายถึงอำนาจหน้าที่ของ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาไว้ว่า

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานหลักหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่ในการให้บริการสนับสนุนด้านการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ในด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ สื่อการเรียนการสอน ฐานข้อมูล และให้บริการผลิตและพัฒนาสื่อการศึกษาในรูปแบบต่างๆ รวมถึงการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ และการผลิตเอกสารเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการสอบของทุกสำนักวิชา จะเห็นได้ว่าศูนย์บรรณสารฯ ไม่ได้เป็นเพียงห้องสมุดเท่านั้นแต่มีภาระหน้าที่อื่น ๆ ด้วย อย่างไรก็ตาม การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ถูกกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนงานและกลยุทธ์ของศูนย์บรรณสารฯ

สำหรับยุทธวิธีตามหาเสียงของลูกค้า แบ่งออกเป็น

- เชิงนโยบาย มีการกำหนดแผนงาน/ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย/สำนักวิชา รวมทั้งสร้าง “กระบวนการคุณภาพ” บนพื้นฐานของลูกค้า
- เชิงการให้บริการแก่ลูกค้า มีการทำ Focus Group การสร้าง User Group ทาง facebook จัดทำกล่องความคิดเห็นข้อเสนอแนะ จัดทำรายงานการประเมินผลโครงการ และจัดทำแบบประเมินผลความพึงพอใจ

ประเด็นในการทำ ครอบคลุม ๒ ส่วนหลัก ๆ คือ

๑. ความคาดหวัง ได้แก่ สถานภาพของศูนย์การเรียนรู้คืออะไร? วิธีเพิ่มคุณค่าของศูนย์การเรียนรู้ และ ทิศทางการเปลี่ยนแปลงของศูนย์การเรียนรู้/ภาพอนาคตของศูนย์การเรียนรู้
๒. ความเป็นจริง ได้แก่ ชื่อของศูนย์การเรียนรู้ สื่อถึงบทบาทหรือไม่? ภาพที่เป็นจริง/สิ่งที่เห็น กิจกรรมที่ทำสะท้อนคุณค่าหรือไม่? คุณค่าของศูนย์เรียนรู้ดูจากอะไร?

การพัฒนาศูนย์บรรณสารฯ จะต้องคิดว่าการสร้างมูลค่าเพิ่มคนหรือบุคลากรจะต้องมีลักษณะเป็นอย่างไร ต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติแล้วลงมือทำร่วมกัน ซึ่งเป็นเรื่องยากเนื่องจากเป็นองค์กรที่มีการกำหนดในข้อตกลงแต่ต้นว่าภาระงานของแต่ละคนมีอะไรบ้างการเพิ่มงานในตอนแรกย่อมได้รับการต่อต้าน เป็นหน้าที่ของผู้บริหารต้องทำความเข้าใจกับบุคลากรในการปรับเปลี่ยนทัศนคติทั้งหมดของบุคลากร เพื่อสร้างคุณค่าในตนเองไม่จำกัดอยู่เฉพาะกับงานเดิม ๆ เท่านั้น สร้างความท้าทายในการพัฒนางานร่วมกันให้เป็นที่ยอมรับว่าจะทำอะไรเมื่อมีคำถามให้นึกถึงศูนย์บรรณสารเป็นอันดับแรกว่าจะสามารถหาทุกสิ่งตอบสนองผู้ใช้บริการได้นั้นต้องเริ่มจาก การพัฒนาคน เพื่อพัฒนางาน และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรในที่สุดซึ่งนับเป็นความท้าทายของศูนย์บรรณสารฯ เป็นอย่างมาก มีการนำหลักการสร้างแบรนด์เข้ามาใช้พัฒนางาน มีการพัฒนาแบรนด์ ใน ๕ ด้าน คือ บริการเชิงรุก (Pro-actives Services) ศูนย์รวมทรัพยากร (Resource Providers) พื้นที่การเรียนรู้ (Learning Common) เป็นมืออาชีพ (As Professional) โดยเฉพาะในด้านบริการ รวมทั้ง มีการออกแบบ (Designed) สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้จะต้องมีการทำงานเป็นทีมร่วมแรงร่วมใจ ความยากของสิ่งเหล่านี้คือ กระบวนการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรซึ่งต้องอาศัยเวลา และ กระบวนการ สิ่งที่จะต้องพัฒนาเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มาจากการพึงเสียงของลูกค้าทั้งสิ้น

#### ๔. การนำผลที่ได้รับจากการเข้าร่วมการประชุมทางวิชาการมาใช้ในการปฏิบัติงาน

- นำแนวคิดที่ได้จากการประชุมเรื่อง GO Forward Together: Get to Know More for Quality Services มาทบทวน ปรับบทบาท การสร้างสรรค์นวัตกรรมและกิจกรรม ให้เป็นไปตามทิศทางและตามความเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพในการให้บริการของห้องสมุดในทุก ๆ ด้าน เป็นการเพิ่มคุณค่าให้หน่วยงาน โดยห้องสมุดจะต้องเข้าไปมีบทบาทสนับสนุนสารสนเทศในองค์กรอย่างจริงจัง
- นำความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ มาพัฒนางานห้องสมุดให้มีความเป็นมืออาชีพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ให้มากขึ้น ทั้งในบทบาทห้องสมุดเชิงรุก บทบาทในการสนับสนุนสารสนเทศเพื่องานวิจัยของผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ และการปรับปรุงงานต่าง ๆ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ โดยนำหลักการฟังเสียงของลูกค้ามาใช้ เป็นต้น
- นำความรู้มาใช้ในการปรับปรุงทัศนคติในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ๆ เกี่ยวข้องกับการให้บริการสารสนเทศ ต่าง ๆ
- นำกลยุทธ์เกี่ยวกับการฟังเสียงลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ มาต่อยอดเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น
- แนวคิดที่ได้จากการประชุมยอมทำให้ตระหนักถึงความสำคัญในวิชาชีพบรรณารักษ์ และเกิดความกระตือรือร้นที่จะศึกษาหาความรู้ และปรับเปลี่ยนงานให้ดีขึ้นโดยฟังเสียงของลูกค้ามากขึ้น

#### ๕. ข้อเสนอแนะ

- ควรติดตามความเคลื่อนไหวในวงวิชาการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทราบความก้าวหน้าว่ามีแนวโน้มไปในทิศทางใด และนำไปปรับใช้ในการพัฒนางานของห้องสมุดต่อไป
- ควรส่งบรรณารักษ์เข้าร่วมอบรม สัมมนา ในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดบรรณารักษ์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เฉพาะสาขาวิชา ต่าง ๆ ขึ้นมา เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการของห้องสมุดให้ได้รับการยอมรับ
- สำนักพัฒนาบุคลากรควรจัดให้มีการอบรม หรือประชุมวิชาการ เกี่ยวกับวิทยาการใหม่ ๆ นี้แก่บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศทางวิชาการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

.....  
(นางสาวปรียานุช คลอวุฒิวัฒน์)

วันที่ ๑๘ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘