

การออกแบบบริการสำหรับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ: แนวคิด
และความท้าทายเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์
(Collection Development Service Design: Concept & Challenge
for Supporting Online Learning)

อาภรณ์ ไชยสุวรรณ, คิวนาถ นันทพิชัย

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
e-mail: mastermindaporn@gmail.com, ndecha@wu.ac.th

บทคัดย่อ

การออกแบบบริการสำหรับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการพัฒนานวัตกรรมด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์ในห้องเรียนอัจฉริยะร่วมกับ WU eLearning ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวคิดการออกแบบบริการและการนำ TQM มาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานของห้องสมุด 2) ออกแบบกระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ และ 3) สร้างสรรค์ช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศได้จากห้องเรียนเพื่อให้ผู้สอนและผู้เรียนสามารถใช้ได้ทันที ผลการดำเนินงาน พบว่า 1) ออกแบบบริการโดยนำแนวคิดวงจรคุณภาพ (PDCA) มาช่วยในวางแผนการดำเนินงาน 2) สามารถออกแบบกระบวนการให้บริการ ขณะที่มีการเรียนการสอนในห้องเรียนอัจฉริยะ โดยอาศัยเทคโนโลยีและการสื่อสารมาช่วยสนับสนุนและตอบสนองพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป และ 3) สามารถปรับบทบาทของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น ในขั้นต่อไปจะเป็นการตรวจสอบและประเมินผลการออกแบบบริการและการดำเนินงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำผลมาปรับปรุงต่อเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

คำสำคัญ:

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ, การออกแบบบริการ, ห้องเรียนอัจฉริยะ

Abstract

Collection development service design is the innovation development concept which is focus on enhancing the learning support within smart classroom at Walailak University. This concept aimed 1) to studied the service design and total quality management (TQM) approach for applying and developing the library management processes, 2) to designed the collection development service processes, 3) to create the access point method for the classroom which the faculty

and the student are able to access everywhere and every time. The results of service design were included 1) the PDCA concept which was applied in this project for planning that was available for service design processes as well, 2) service processes were designed as mean to support the learning within smart classrooms. These processes were integrated the information technology for supporting and serving the learning style of users. 3) Finally, the collection development services was created as more active services. It reveals that the role of collection development services were changed in this projects. However, the next step of this project will have to do a service satisfaction survey, because of the user have to check their needs and evaluated the processes for improving the services.

Keyword:

Collection Development, Service Design, Smart Classroom

บทนำ

งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Collection development) เป็นงานที่มีบทบาทหลักของห้องสมุด รับผิดชอบกระบวนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เพิ่มพูนทรัพยากรสารสนเทศ โดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่า คุ่มค่ากับราคา เนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัยและบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนวางแนวทางในการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ได้สัดส่วนที่เหมาะสมเป็นไปตามเป้าหมายและนโยบายที่กำหนดไว้

แต่ด้วยสถานะของสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีที่มีก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย แนวโน้มสำคัญทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ ได้แก่ ลักษณะของการมีอยู่ทุกหนทุกแห่ง (Ubiquitous) ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศและได้ความรู้ตลอดเวลาโดยไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ รวมถึงเทคโนโลยีที่บูรณาการเข้ากับอุปกรณ์ที่ใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน การหลอมรวมของสื่อดิจิทัล ผู้ใช้สามารถใช้อุปกรณ์ใดอุปกรณ์หนึ่งในการทำงาน หรือแก้ปัญหาหลายอย่างได้ด้วยเครื่องมือเพียงชิ้นเดียว และอินเทอร์เน็ตของสิ่งของ (Internet of things) ผู้ใช้สามารถใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้ในชีวิตประจำวันในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น (ทรงพันธ์ เจริมประยงค์, 2558) ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุด รวมถึงปัญหาเรื่องงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ได้รับงบประมาณน้อยลง ซึ่งหมายรวมถึงมหาวิทยาลัยด้วยลักษณะด้วยที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ และปริมาณงานของบุคลากรงานด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศลดน้อยลงตามไปด้วย ดังนั้น เพื่อให้บทบาทของห้องสมุดสามารถตอบสนองต่อเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จึงนำมาสู่การตั้งปัญหาว่า “จะออกแบบบริการอย่างไรที่จะช่วยให้งานพัฒนาทรัพยากรจะสามารถสนับสนุนการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัย

ต้องการเป็นอย่างมาก ทั้งความจำเป็นในแง่ของการประกันคุณภาพและความต้องการใช้งาน เพื่อการเรียนรู้ของผู้ใช้ที่มีสภาพเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม”

แนวคิดนี้ได้สอดรับการนโยบายด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่มุ่งเน้นให้จัดการเรียนการสอน แบบ Smart classroom เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อกับพฤติกรรมของนักศึกษาในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนพฤติกรรมจากการเรียนแบบธรรมดา เป็นการเรียนผ่านอุปกรณ์ที่ทันสมัย โดยเฉพาะผ่านสมาร์ทโฟนเป็นที่นิยมกันมากในคนหลากหลายกลุ่มรวมถึงกลุ่มนักศึกษา อธิการบดี สมบัติ อ่างธัญวงศ์ (2561) ได้มีนโยบายให้ปรับการเรียนการสอนเป็นแบบ Smart classroom ดังที่ว่า “ในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพนั้น ปัจจัยสำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ ระบบการเรียนการสอน เรามุ่งมั่นที่จะปฏิรูประบบการเรียนการสอน เพื่อให้อาจารย์ผู้สอนมีทักษะในการสอนให้นักศึกษาเป็นผู้ที่มีทักษะในการคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ บัณฑิตทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ เป็นนักคิดที่ชาญฉลาดและเป็นนักวิเคราะห์ที่มีความเชี่ยวชาญ เราจะพัฒนาให้มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นมหาวิทยาลัยที่ทันสมัยในการใช้เทคโนโลยีประกอบการเรียนการสอน นอกจากการเรียนการสอนเชิงรุก หรือ Active learning แล้ว เรายังมุ่งมั่นที่จะนำเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ก้าวหน้ามาใช้ในการเรียนการสอน เช่น เราจะเป็น Smart classroom” จากนโยบายดังกล่าว ขณะนี้มหาวิทยาลัยกำลังมุ่งเน้นการเรียนการสอนแบบ Smart classroom โดยผ่านระบบ WU eLearning

ดังนั้น งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จึงได้สร้างสรรค์กระบวนการที่เป็นการข้ามขีดจำกัดกระบวนการแบบเดิม ๆ เพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและตรงกับพฤติกรรมความต้องการที่เปลี่ยนไป เป็นการนำความรู้ในห้องสมุดไปไว้ในห้องเรียนโดยที่ผู้สอนและผู้เรียนสามารถใช้ได้ทันทีขณะที่มีการเรียนการสอน โดยการออกแบบบริการทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวคิดการออกแบบบริการและ TQM ที่เหมาะสมสำหรับนำมาพัฒนากระบวนการทำงานของห้องสมุด
2. เพื่อออกแบบ “กระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ” ให้สามารถรองรับการเรียนรู้ในห้องเรียนอัจฉริยะ
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์บนพื้นฐานของการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. วางแผนการดำเนินงาน (Plan) โดยมีกระบวนการดำเนินงานดังนี้
 - 1.1 ศึกษาขั้นตอนการออกแบบบริการ (Service design)
ในการออกแบบบริการทรัพยากรสารสนเทศนั้น เบียร์กิต มาเกอร์ (Birgit mager) กล่าวว่า การออกแบบบริการ คือการนำวิสัยทัศน์และวิธีปฏิบัติในกระบวนการออกแบบมาช่วยพัฒนารูปแบบงานบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่จะสามารถสร้างประโยชน์ได้สูงสุด ใช้งานได้สะดวกที่สุด และสร้าง

ความประทับใจให้กับผู้ใช้ได้มากที่สุด ที่สำคัญคือสามารถสร้างผลตอบแทนคืนสู่องค์กรได้ทั้งในเชิงรูปธรรมและนามธรรม และการออกแบบบริการ (Service design) ไม่ใช่การออกแบบสำหรับงานบริการแต่เพียงเท่านั้น แต่ยังคงครอบคลุมไปถึงการพัฒนาปรับปรุงและสร้างสรรค์นวัตกรรม การออกแบบสำหรับผลิตภัณฑ์และประสบการณ์อีกด้วย โดยมีกระบวนการออกแบบบริการ ประกอบด้วย Phase 1 Exploration: การสำรวจและเก็บข้อมูล Phase 2 Creation: การสร้างแนวคิดงานบริการ Phase 3 Reflection & Implementation: การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (ธัญญพร จารุกิตติคุณ และนันทกานต์ ทองวานิช, 2557)

1.2 ออกแบบบริการ เริ่มจากกระบวนการสำรวจและเก็บข้อมูล ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากนโยบายปรับเปลี่ยนระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยที่เน้นให้มีการเรียนการสอนผ่านระบบ e-Learning ที่เรียกว่าระบบ WU eLearning ในรูปแบบ Smart classroom เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษา และห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำคัญของมหาวิทยาลัย จะต้องปรับและบทบาทและหน้าที่ให้สอดคล้องกับผู้ใช้ซึ่งเกี่ยวข้องกับโลกยุคเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยนำแนวคิดการออกแบบบริการมาใช้ คือ จะต้องทำทุกอย่างให้ง่าย เข้าถึงบริการได้เร็วขึ้น ใช้งานได้สะดวกขึ้น ใส่ใจในทุกรายละเอียดของจุดปะทะ (Touchpoints) และประสบการณ์ที่ผู้บริโภคจะสัมผัสได้จากเรา จะต้องข้ามขีดจำกัดแบบเดิม ๆ งานบริการที่ดีต้องสร้างช่องทางใหม่และหลากหลายให้ผู้บริโภคเข้าถึง ผสมผสานแนวคิดที่หลากหลายเข้าด้วยกันเพื่อเปิดโอกาสให้กับนวัตกรรมใหม่และบริการในโลกออนไลน์ เปิดรับฟังความคิดเห็นและให้ความสำคัญกับทุกเสียงที่ติดต่อเข้ามาด้วย ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าจริง (ธัญญพร จารุกิตติคุณ และนันทกานต์ ทองวานิช, 2557)

1.3 วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาของการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของหน่วยงานการให้บริการของห้องสมุดยังคงเน้นการให้บริการแบบเผชิญหน้าและให้บริการผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นหลัก เช่น บริการยืมคืน บริการสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น ในช่วงที่ผ่านมาพบว่าสถิติในการเข้าใช้ห้องสมุดและการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนลดลงจากปีที่ผ่านมา ๆ มา ซึ่งคาดว่า การให้บริการในลักษณะนี้อาจจะไม่สนองต่อพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้บริการในปัจจุบันได้ เนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าที่รวดเร็วผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่หลากหลาย และสามารถค้นคว้าได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องผ่านช่องทางห้องสมุด รวมถึงมีสื่อหรือสารสนเทศที่สามารถอ่านได้โดยใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสะดวก

1.4 ศึกษาคุณลักษณะการเรียนการสอนห้องเรียนอัจฉริยะ ห้องเรียนอัจฉริยะ (Smart classroom) คือห้องเรียนมีการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (Learning environment) อย่างเหมาะสม ทั้งสถานที่ตั้งห้องเรียน โต๊ะเก้าอี้ ระบบไฟฟ้า เครื่องเสียง ระบบปรับอากาศ ที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนต่าง ๆ ในห้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมกลุ่มย่อย การบรรยาย โครงการนำเสนอหน้าชั้นเรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ และทักษะการเรียนรู้จากการสืบค้นได้ด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการเรียนรู้เป็นรายบุคคลของผู้เรียน และการมีส่วนร่วมในการเรียนของผู้เรียน และผู้สอนได้อย่างเต็มศักยภาพ (Huang, Hu, Yang, & Xiao, 2014) และ O'Driscoll (2009) กล่าวว่า Smart classroom เป็นห้องจำลองทางปัญญา

ในการปรับประยุกต์รูปแบบการใช้ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์และแหล่งทรัพยากรทางการเรียนที่จะนำไปสู่การปรับใช้กับกลุ่มผู้เรียนตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดทั้งกับการเรียนและการสอน เป็นห้องเรียนเชิงปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนการสอน เพื่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทางการเรียนร่วมกัน รวมถึงเป็นแหล่งบริหารจัดการทางการเรียน เป็นต้น ในด้านระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย วลัยลักษณ์ ใช้การเรียนการสอนผ่านระบบที่เรียกว่า WU eLearning ซึ่งพัฒนามาจากระบบที่เรียกว่า Moodle ย่อมาจาก Modular Object-oriented dynamic learning environment คือ ระบบจัดการเรียนการสอนในระบบออนไลน์ให้มีบรรยากาศเหมือนเรียนในห้องเรียน หรือเรียกว่า LMS (Learning management system) หรือระบบจัดการการเรียนการสอน CMS (Course management system) ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต ช่วยรวบรวมวิชาเป็นหมวดหมู่ เผยแพร่เนื้อหาของผู้สอน พร้อมบริการให้นักเรียนเข้ามาศึกษา สามารถสร้างแหล่งข้อมูลใหม่หรือเผยแพร่เอกสารที่ทำไว้และส่งเผยแพร่โดยง่าย มีระบบติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เป็นต้น

1.5 ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนการดำเนินงานร่วมกัน ทีมบริหารได้จัดประชุมร่วมกันภายในหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาการดำเนินงานให้รองรับและสนับสนุนรูปแบบการเรียนการสอนแบบ Smart classroom และมีมติให้นำหลักการบริหารของ TQM มาใช้ในการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนการดำเนินงานองค์กรให้มีสมรรถนะสูงและสอดคล้องกับนโยบายด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

2. นำรายละเอียดที่ได้มาออกแบบกระบวนการให้บริการ (DO) โดย

2.1 ศึกษาหลักการบริหาร TQM แนวคิดของการบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์กร หรือ Total quality management หรือเรียกย่อ ๆ ว่า TQM มาใช้ในการปรับปรุงองค์กร ซึ่งเป็นปรัชญาและแนวทางในการบริหารองค์กรที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาศัยระบบการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงาน มีความร่วมมือกันของทุกส่วนกิจกรรมและทุกขั้นตอนของการทำงาน รวมถึงการมุ่งเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและมุ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือในการจัดการคุณภาพต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ เป็นการแสดงออกให้เห็นถึงระบบการทำงานที่มีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยสมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วม และมุ่งผลกำไรในระยะยาว รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์แก่หมู่สมาชิกขององค์กรและแก่สังคม (สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์, 2539; วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2541; เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545) และในการดำเนินงาน TQM ให้มีคุณภาพนั้นจะต้องสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นกับองค์กร โดยการนำวงจรคุณภาพของ Deming หรือวงจร PDCA (Plan, Do, Check, Act) มาเป็นหลักในการเริ่มต้นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น แนวคิดของห้องสมุดจะต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงจากห้องสมุดรูปแบบเดิมที่อยู่บนฐานแนวคิดห้องสมุดคือ “แหล่งจัดเก็บความรู้” ได้เปลี่ยนไปเป็นอยู่บนฐานแนวคิดของการพัฒนาบทบาทการทำหน้าที่เป็น “สื่อกลางระหว่างทรัพยากรสารสนเทศและผู้ใช้บริการ” (Brophy, Peter, 2005) ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ดำเนินงานห้องสมุดในลักษณะของห้องสมุดดิจิทัลหรือห้องสมุดห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้กับ

TQM และหากมีการนำไปใช้อย่างรอบคอบจะทำให้การบริหารคุณภาพของห้องสมุดเกิดผลในทางบวก (Jayamagini, 1999 อ้างถึงใน ธวัชชัย นนทฤทธิ์, 2558) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงด้านคุณภาพที่เพิ่มขึ้นนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นการทำลายกำแพงขวางกั้นระหว่างแผนกงานในห้องสมุดและเป็นการพัฒนาการสื่อสารในองค์กร และการจัดให้มีแบบแผนการปรับปรุงบริการที่ให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นการเพิ่มคุณภาพงานบริการโดยตรง

2.2 ออกแบบกระบวนการใหม่ โดยปรับบทบาทและวิธีการทำงานของพนักงานทั้งหมดให้สอดคล้องกับคุณลักษณะของห้องเรียนอัจฉริยะ เดิมงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมีหน้าที่ในการจัดหา จัดเก็บและเตรียมตัวเล่ม ทรัพยากรสารสนเทศให้พร้อมใช้งาน และจัดส่งให้งานบริการ เมื่อได้ศึกษาเรียนรู้และพบว่าความสามารถของ Moodle ที่เรียกว่าระบบ WU eLearning มีความสามารถในการสร้างแหล่งข้อมูลใหม่ หรือเผยแพร่เอกสารที่ทำไว้ เช่น Microsoft office, Web page, PDF หรือ Image เป็นต้น และนำส่งเอกสารเหล่านั้นเข้าไปเผยแพร่ได้โดยง่ายนั้น จึงมีแนวคิดที่จะนำห้องสมุดไปหาผู้เรียนและผู้สอนในห้องเรียนด้วยการนำเนื้อหาและเนื้อหาย่อจากตัวเล่มผ่านรูปแบบดิจิทัล (Reading lists) ฐานข้อมูลคลังปัญญาวลัยลักษณ์ (WU IR) รวมถึงเชื่อมโยงเนื้อหาที่เกี่ยวข้องจากบทความวิชาการ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และเนื้อหาของวิชาที่เรียนชั่วโมงที่ผ่านมาจากระบบ e-lecture recording online โดยบรรณารักษ์สามารถทำหน้าที่ในบทบาทร่วมกับอาจารย์เจ้าของรายวิชา ในการนำทรัพยากรสารสนเทศ/ สารสนเทศมาสนับสนุนการเรียนการสอน เพื่อช่วยเหลืออาจารย์เจ้าของวิชา รวมถึงทำหน้าที่ในการติดต่อระหว่างผู้สอนและผู้เรียนในห้องเรียนอัจฉริยะ ผ่านความสามารถของระบบ ได้แก่ การสนทนาพูดคุยในห้อง Chat การรวมคำศัพท์ จัดหมวดหมู่ที่สามารถสืบค้นได้ กระดานเสาวนา การเอื้อให้เพิ่มเติมแหล่งข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้สอนและผู้เรียนในห้องเรียนของรายวิชานั้น ๆ สามารถอ่านเนื้อหาย่อของหนังสือ บทความวิชาการ หรือสารสนเทศที่เสริมและเกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่บรรณารักษ์ได้จัดเตรียมไว้ในแต่ละรายวิชา และฝากคำถาม หรือข้อคิดเห็น หรือนัดสนทนาระหว่างกันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

แนวทางนี้จะช่วยให้ห้องสมุดสามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้มากขึ้นโดยผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และถือเป็นความท้าทายของบรรณารักษ์ที่ทำงานกับเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศสามารถให้บริการเนื้อหาและแหล่งสารสนเทศไปยังผู้ใช้ในรูปแบบของสารสนเทศดิจิทัลสำหรับการเรียนการสอนในห้องเรียนอัจฉริยะได้ทันทีตามความต้องการ

2.3 พัฒนาขั้นตอนและวิธีการดำเนินการในการสนับสนุนการเรียนการสอนในห้องเรียนอัจฉริยะ การดำเนินการสนับสนุนการเรียนการสอนในห้องเรียนอัจฉริยะ มีขั้นตอนการดำเนินงานในลักษณะของการทำงานเป็นทีม โดยบรรณารักษ์ที่ได้รับมอบหมายแบ่งความรับผิดชอบในการจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศตามรายวิชา/ หลักสูตรทั้งตัวเล่มทรัพยากรสารสนเทศที่เรียกว่า Reading lists แหล่งสารสนเทศออนไลน์ ฐานข้อมูล WU IR การลงรายการ Metadata ในระบบ e-lecture recording online และสารสนเทศลักษณะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การเรียนการสอน มีกระบวนการดังนี้

จัดทำเนื้อหาหรือแหล่งสารสนเทศตามหลักสูตร/ รายวิชา

1) กรณีของฉบับพิมพ์ที่อาจารย์เสนอแนะเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน จะจัดทำเนื้อหาย่อจากหน้าสารบัญ โดยการสแกนหน้าปกและสารบัญหนังสือลงรายการบรรณานุกรมอย่างละเอียด พร้อมใส่เนื้อหาสารบัญของตัวเล่มในส่วนของเนื้อหาย่อหรือ Tag 518 ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

2) กรณีของฐานข้อมูลหรือแหล่งสารสนเทศออนไลน์ จะสืบค้นรายการ และแสดงรายละเอียดพร้อม URL ของสารสนเทศนั้น

3) กรณีของการบันทึกการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย (e-lecture recording online) จะลงรายการ Metadata ในระบบ และนำไฟล์ข้อมูลในรูปแบบวิดีโอ

จัดทำรายการและรายละเอียดลงในระบบ WU eLearning ตามฟิลด์เตอร์ของแต่ละรายวิชาที่อยู่ในห้องเรียนอัจฉริยะ

1) รายการบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ ในรูปแบบ Hyperlink ที่จะเชื่อมโยงไปยังหน้า OPAC เพื่อให้อ่านเนื้อหาก่อนจะตัดสินใจใช้บริการสนับสนุนที่ต้องการเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศฉบับพิมพ์หรือฉบับเต็ม

2) นำรายละเอียดพร้อม URL ของสารสนเทศนั้น

3) แสดงรายวิชา พร้อมรายละเอียดเกี่ยวกับผู้สอน วัน เวลาที่ทำการสอน พร้อมแนบไฟล์วิดีโอ

กำหนดสิทธิ์การเข้าถึง โดยการเชิญอาจารย์ในรายวิชาหรือหลักสูตรเข้าใช้งานตามฟิลด์เตอร์ในระบบ WU eLearning เพื่อเลือกใช้ทรัพยากรหรือสารสนเทศประกอบการเรียนการสอน ได้แก่

1) กรณีของทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์

- หากต้องการตัวเล่ม/ เนื้อหาฉบับเต็มของทรัพยากรสารสนเทศ ติดต่อขอยืมทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านผู้รับผิดชอบและช่องทางการสื่อสารที่กำหนดเพื่อขอยืม และจัดส่งให้ตามรายละเอียดที่แจ้ง

- หากต้องการเอกสารฉบับเต็มหรือสารสนเทศเพิ่มเติมจากแหล่งสารสนเทศออนไลน์ ติดต่อผู้รับผิดชอบที่ระบุไว้ในระบบ

- หากต้องการศึกษาชั่วโมงเรียนย้อนหลังในรายวิชานั้น สามารถดูได้ทันที

จากบริการ

2) ของฐานข้อมูลหรือแหล่งสารสนเทศออนไลน์ และการบันทึกการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย (e-lecture recording online) จะสืบค้นรายการ และแสดงรายละเอียดพร้อม URL ของสารสนเทศนั้น

4. ผู้รับผิดชอบแต่ละหลักสูตรติดต่อสื่อสารกับผู้สอนและผู้เรียนแบบปฏิสัมพันธ์เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศหรือสารสนเทศที่ต้องการเพิ่มเติมสำหรับการเรียนการสอนในหลักสูตร/รายวิชาผ่านช่องทางการสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็วทั้งสองฝ่าย เพื่อรับข้อเสนอแนะหรือความต้องการเพิ่มเติมจากอาจารย์ผู้สอนและนักศึกษาที่เข้าเรียนในรายวิชานั้น ๆ

5. เพิ่มเติม ปรับปรุง แก้ไขรายการทรัพยากรสารสนเทศหรือแหล่งสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

6. ตรวจสอบและประเมินผล (Check & Act) เป็นการดำเนินงานเพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงาน ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำผลมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป แต่เนื่องจากยังอยู่ในช่วงของการให้บริการเพียง 1 ภาคการศึกษาจึงยังไม่สามารถประเมินผลได้ชัดเจน

อภิปรายผลการศึกษา

1. การนำทรัพยากรสารสนเทศไปสู่ห้องเรียนอัจฉริยะ สร้างสรรค์ขึ้นเพื่อเพิ่มความสะดวกในการเรียนการสอนในระบบ WU eLearning ในระบบห้องเรียนอัจฉริยะ โดยใช้เทคโนโลยีและแอปพลิเคชันของระบบมาช่วยในการจัดทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาและสืบค้นจากแหล่งต่าง ๆ มาสนับสนุนการเรียนการสอนได้ใกล้ชิด สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ได้แก่ ความสามารถด้าน

1.1 การเชื่อมโยงลิงค์ไปยังรายการหนังสือ ตำราไปยังเว็บ OPAC ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai AutoLib เพื่อให้อาจารย์และนักศึกษาทราบเลขหมู่ และสถานะของหนังสือที่มีให้บริการในศูนย์บรรณสาร ฯ รวมถึงการเชื่อมโยงลิงค์รายการบทความวารสารจากฐานข้อมูลวารสารระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อให้อาจารย์และนักศึกษาสามารถยืมตัวเล่มสมบูรณ์หรือเอกสารฉบับเต็มมาอ่านหรือใช้บริการเสริมอื่น ๆ ได้

1.2 การเชื่อมโยงลิงค์ไปยังฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (eBook) ที่มีการบอกรับเพื่อให้นักศึกษาเปิดอ่านเอกสารฉบับเต็มได้อย่างสะดวก ลดเวลาในการสืบค้นจากแหล่งข้อมูลโดยตรง และสามารถใช้ประกอบการเรียนในรายวิชานั้น ๆ ได้เลย

1) การออกแบบนี้ทำให้สามารถปรับ “บทบาท” ของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น

2) สร้าง “บริการใหม่” สำหรับงานห้องสมุด ได้แก่

- บริการจัดทำ Metadata ใน e-Lecture
- บริการเนื้อหาหน้าสารบัญใน OPAC ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- บริการสนับสนุนอื่น ๆ เช่น บริการยืม-คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการ

นำส่งทรัพยากรสารสนเทศ บริการเอกสารฉบับเต็ม บริการรวบรวมรายการบรรณานุกรม

3) เพิ่มดัชนีชี้วัดสำหรับงานบริการห้องสมุดในเรื่อง “นวัตกรรมการสนับสนุนการเรียนรู้เพิ่มขึ้นร้อยละ 20”

ข้อเสนอแนะ

ในอนาคตสามารถจะนำแนวคิดของการออกแบบบริการไปปรับใช้ในด้านอื่น ๆ เพื่อเพิ่มบทบาทของห้องสมุดกับการเรียนการสอนที่ทันสมัย เช่น การพัฒนา Application ที่ช่วยให้ผู้ใช้โหลดข้อมูลที่ต้องการทั้งเนื้อหาสารสนเทศฉบับเต็มของห้องสมุดหรือเพิ่มเสียงการสอนในห้องเรียนและบริการจัดส่งให้กับผู้ใช้บริการตามคำร้องผ่านโทรศัพท์หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ เป็นต้น และนวัตกรรมที่เกิดจากทักษะการทำงานนั้นมาจากความสามารถในการเชื่อมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการบนพื้นฐานของเทคโนโลยีที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งอาจจมองข้ามโครงสร้างของสายงานในปัจจุบัน เพราะสิ่งที่สำคัญที่สุดคือแนวคิดนั้น ๆ จะต้องสร้างคุณค่าด้านทักษะการเรียนรู้ให้กับผู้ใช้บริการในฐานะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย

การนำไปใช้ประโยชน์ในงานห้องสมุด

1. การนำทรัพยากรสารสนเทศไปสู่ห้องเรียนอัจฉริยะ สร้างสรรค์ขึ้นเพื่อเพิ่มความสะดวกในการเรียนการสอนในระบบ WU eLearning ในระบบห้องเรียนอัจฉริยะ โดยใช้เทคโนโลยีและแอปพลิเคชันของระบบ มาช่วยในการนำเสนอทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาและสืบค้นจากแหล่งต่าง ๆ ให้สะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาและบอกรับอย่างคุ้มค่า และช่วยให้ผู้ใช้บริการในบทบาทของผู้สอนและผู้เรียนได้รับประโยชน์ได้แก่

1.1 นักศึกษาสามารถและอาจารย์มีความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ในขณะที่นั่งเรียนหรือหลังเลิกเรียนที่ในรายวิชาต่าง ๆ ในห้องเรียนอัจฉริยะเสมือนมีหนังสืออยู่ใกล้ ๆ สามารถหยิบมาใช้งานได้ตามความต้องการ และมีทางเลือกในขอใช้บริการเสริม

1.2 อาจารย์ผู้สอนสามารถเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนได้อย่างรวดเร็วและสามารถร้องขอความต้องการเพิ่มเติม ได้แก่ การยืมตัวเล่ม การขอยืมระหว่างห้องสมุด การร้องขอเอกสารฉบับเต็ม และการเสนอแนะและเพิ่มรายการทรัพยากรสารสนเทศและช่วยลดภาระในการค้นหาแหล่งสารสนเทศในรายวิชานั้น ๆ

2. การออกแบบบริการงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์สามารถปรับ “บทบาท” ของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น

2.1 เป็นการท้าทายในการเปลี่ยนบทบาทจากการทำงานส่งผ่านทรัพยากรสารสนเทศมาเป็นการทำงานกับเนื้อหาและแหล่งสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลสำหรับการเรียนการสอนแบบออนไลน์มากขึ้น

2.2 บรรณารักษ์ได้เพิ่มบทบาทในการเป็นอาจารย์ช่วยสอนในห้องเรียนแบบ Smart Classroom โดยทำหน้าที่ในการสนับสนุนแหล่งสารสนเทศดิจิทัล โดยการสร้างแหล่งสารสนเทศใหม่ เชื่อมโยงแหล่งสารสนเทศ และเผยแพร่สารสนเทศที่จัดทำไว้ไปยังผู้เรียนได้

2.3 บรรณารักษ์ได้ใช้ความสามารถดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบความสอดคล้องของทรัพยากรสารสนเทศที่ประกอบการเรียนการสอนกับสารสนเทศที่มีบริการ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาอย่างคุ้มค่ามากขึ้น

2.4 เป็นการแสดงถึงความพร้อมในระบบงานห้องสมุดและการปรับตัวของบรรณารักษ์ที่ต้องมีการพัฒนาไปพร้อมกัน เพื่อให้ห้องสมุดทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและบรรณารักษ์เองจะต้องปรับบทบาทและหน้าที่ของตนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับผู้ใช้ ต้องมีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อที่จะให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้ใช้เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการมากที่สุด

3. มี “บริการใหม่” สำหรับงานห้องสมุดที่เกิดจากการผสมผสานแนวคิดการนำกระบวนการของห้องสมุดมาออกแบบสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป และต่อยอดบริการของห้องสมุดที่มีอยู่แล้วให้รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น

4. ผนวกศาสตร์ด้านงานบริการเข้ากับทิศทางการพัฒนาองค์กร โดยการนำกระบวนการของ TQM มาใช้ในการปรับปรุงระบบงาน โดยคำนึงถึงระบบการจัดการที่ร่วมมือกันของพนักงานทั่วทั้งองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง

รายการอ้างอิง

- ทรงพันธ์ เจริมประยงค์. (2558). *การให้บริการห้องสมุดสมัยใหม่: แนวโน้มในปัจจุบันและความท้าทายในอนาคต*. เข้าถึงได้จาก <http://203.131.219.180/km/wp-content/uploads/2015/03/New-Library.pdf>
- ธวัชชัย นนทฤทธิ์. (2558). *การนำ TQM ไปใช้กับห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์*. เข้าถึงได้จาก <http://zozoom55.blogspot.com/2015/03/tqm.html>
- ัญญพร จารุกิตติคุณ และ นันทกานต์ ทองวานิช. (บรรณาธิการ). (2557). *คู่มือการออกแบบบริการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ.
- พลากร อีร์กุล. (2559). *Smart Classroom (ห้องเรียนอัจฉริยะ)*. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/611732>
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). *การจัดการคุณภาพ: จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *TQM ปฏิบัติสู่องค์กร คุณภาพยุค 2000*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สมบัติ อังรังธัญวงศ์. (2561). *สารจากศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ อังรังธัญวงศ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ในโอกาส 26 ปี แห่งการสถาปนามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*. เข้าถึงได้จาก <https://www.wu.ac.th/th/message>
- สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์. (2539). *การนำเสนอรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริการการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- Brophy, P. (2005). *The Academic Library* (2nd ed.). London: Facet Publishing.
- Huang, R., Hu, Y., Yang, J., & Xiao, G. (2014). The Functions of Smart Classroom in Smart Learning Age. Retrieved from <http://www.lsl.nic.edu.sg/icce2012/wpcontent/uploads/2012/12/C4-3-162.pdf>
- O'Driscoll, C. (2009). Smart classroom technology. In Kouwenhoven, W. (Editors), *Advavce in technology, education and development*. pp. 27-48. Retrieved from <http://www.intechopen.com.pdf>
- Tindell, D. R., & Bohlander, R. W. (2012). The use and abuse of cell phones and text Messaging in the classroom: A survey of college students. *College Teaching*, 6, 1-9.