

**เทคนิคการมีส่วนร่วมเพื่อสร้าง “ประสบการณ์ผู้ใช้”  
ในงานบริการห้องสมุดยุค 4.0**

Participation Technique for “User Experience” in Library Service 4.0

**ชัชฌานา รอดสุทธิ <sup>1</sup>**

Shanana Rodsoodthi

---

<sup>1</sup> วท.ด., อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิตสิ่งแวดล้อม ภาควิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล; D.Sc., Lecturer at Environmental Social Science Curricula, Social Science Department, Mahidol University, E-mail: Shanana.Rod@mahidol.ac.th

## บทคัดย่อ

เมื่อสังคมความรู้มีอิทธิพลต่อการเรียนการสอน ความท้าทายในการปรับตัวของแหล่งการเรียนรู้ตามทิศทางการเรียนรู้ยุคใหม่ของศตวรรษที่ 21 ที่เน้นให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ได้จริง ทำให้งานบริการของห้องสมุดต้องค้นหาวิธีเชื่อมโยงความต้องการของผู้ใช้ในวิถีใหม่ด้วยการค้นหาเส้นทางผู้ใช้ รวมถึงประสบการณ์ลูกค้าที่มีต่อการบริการของห้องสมุด การมองผู้ใช้ในฐานะผู้บริโภคบริการจากห้องสมุดและการวัดความพึงพอใจเช่นในอดีต จึงไม่เพียงพอต่อการพัฒนาให้เกิดการบริการรูปแบบใหม่ การใช้เทคนิคการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเป็นหุ้นส่วนในการบริการ จึงเป็นอีกหนทางหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นและสื่อสาร เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจร่วมกันที่ดีและช่วยให้ห้องสมุดยังคงสถานะการเป็นสถานที่ที่สร้างการเรียนรู้แก่ประชาชนในอนาคตต่อไป

## Abstract

Knowledge Based Society influences pedagogy. Thus, it challenges learning center to adapt all processes according to learning style in 21th Century, which focuses on personal life learning. library service should find new approach to service connect with its user. To search user journey and user experience (UX), it is importance to treat user as producer and change agent not a consumer, so satisfaction study output, like the past is not enough to develop service innovation. Participation technique is another approach to create service partnership. User can easily share their opinion and communicate for searching best decision. Nevertheless, it helps library be retention status as learning center to all people in the future.

**คำสำคัญ:** ประสบการณ์ผู้ใช้บริการ การบริการห้องสมุด การมีส่วนร่วมในงานห้องสมุด

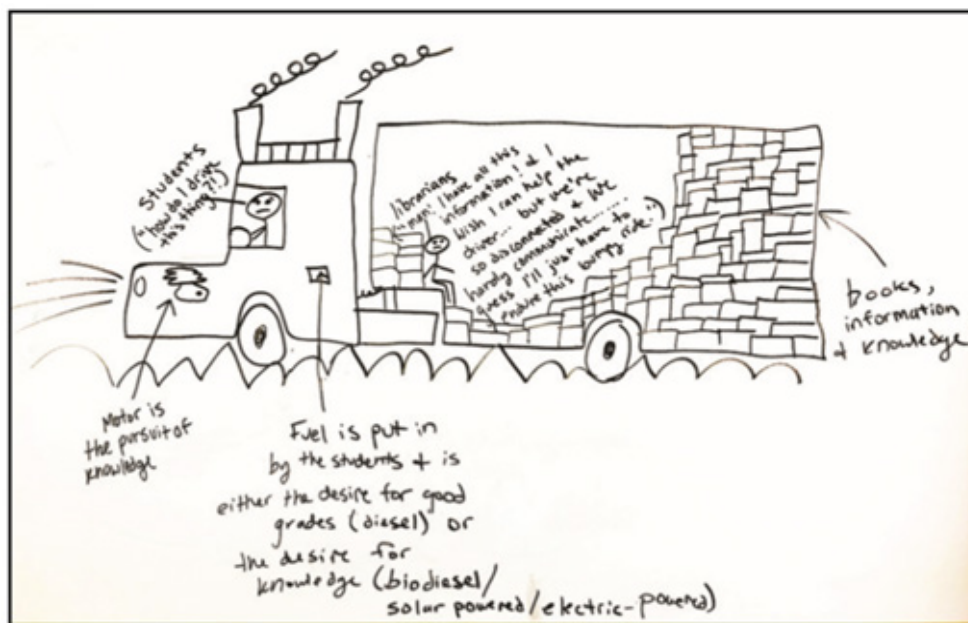
**Keywords:** User experience, Library service, Library participation

## บทนำ

เมื่อสังคมไทยปรับเปลี่ยนไปสู่การใช้ความรู้ (Postindustrial society) และเทคโนโลยีเป็นฐานคิดซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญของศตวรรษที่ 21 การศึกษาของไทยจึงต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเรียนการสอน โดยเน้นการเรียนการสอนที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษาและสามารถนำไปใช้ได้จริง (Personal Life Learning) ผ่านกระบวนการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือหลัก ประกอบกับรัฐบาลไทยภายใต้การนำของพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้ประกาศใช้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจไปสู่ความ “มั่นคง, มั่งคั่ง, และยั่งยืน” (Office of the Prime Minister, 2016, p. 6) โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม (Innovative-growth) ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green growth) และการสร้างการเจริญเติบโตให้กับทุกคนอย่างทั่วถึง (Inclusive growth) ทำให้พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม (Aree Cheunwattana, 2017; Economic Intelligence Center, 2017; Kriengsak Chareonwongsak, 2017; Sanae Srisuwan, 2017) สถาบันการศึกษาในฐานะที่ทำหน้าที่จัดการศึกษา และสร้างศักยภาพให้แก่ประชาชน จำเป็นต้องทบทวนการทำงานในระบบนิเวศของสถาบัน (Ecosystem) เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ชาติด้วยการปรับตัวเป็นแหล่งการเรียนรู้ตามทิศทางการศึกษายุคใหม่

แหล่งเรียนรู้ใหม่มหาวิทยาลัยที่มีความสำคัญแหล่งหนึ่งในระบบนิเวศสถาบัน ได้แก่ ห้องสมุด ซึ่งในอดีตมีบทบาท

เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล หนังสือ สารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนการสอนในสถาบัน ต้องเปลี่ยนเป็นสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และสะท้อนความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ของมหาวิทยาลัยทุกระดับ เพื่อรองรับระบบการศึกษา 4.0 ที่รัฐบาลไทยกำหนดเป็นนโยบายไว้ งานบริการของห้องสมุดจึงเปรียบเสมือนตัวชี้วัดด้านแรกของแหล่งสารสนเทศว่าตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียมากน้อยเพียงใด งานวิจัยของเกล (GALE, 2015) ที่ศึกษาช่องว่างความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการระหว่างบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 499 คน และผู้สอนในมหาวิทยาลัยจำนวน 547 คน ผลจากการศึกษาชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า งานบริการของห้องสมุดไม่เชื่อมโยงกับความต้องการ (Service disconnect) ของผู้สอน เช่น ในขณะที่บรรณารักษ์เน้นบริการการจัดหาทรัพยากรที่หลากหลายให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนและบริการสอนการสืบค้นข้อมูลในการทำงานวิจัยให้แก่นักศึกษา แต่ผู้สอนกลับต้องการให้ห้องสมุดช่วยเหลือในกระบวนการวิจัย ซึ่งเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดของการประเมินคุณภาพของสถาบัน และสอดคล้องกับการทดลองในโครงการการสร้างประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (User experience: UX) ของยัง (Young, 2017) โดยทดลองให้นักศึกษาพื้นเมืองอเมริกันที่ลงทะเบียนเรียนที่มหาวิทยาลัยมอนตানা สเตท (Montana State University) จำนวน 650 คน ร่วมกันออกแบบการบริการห้องสมุดแบบผู้ใช้มีส่วนร่วม (Participation design) เพื่อพัฒนางานบริการห้องสมุดที่มีผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-centered service) โดยอาศัยการเรียนรู้ร่วมกัน การสัมภาษณ์ และการสนทนา ระหว่างบรรณารักษ์และนักศึกษาลำดับละ 2 ครั้ง ผลจากการทดลองทำให้ห้องสมุดเข้าใจถึงแผนที่การเดินทางมาใช้บริการของผู้ใช้เป็นอย่างดี (Customer journey map) จึงจัดบริการการให้ความร่วมมือกับวิชาพื้นฐาน และบริการติดสโมลเตอร์รณรงค์การใช้ห้องสมุดในภาคการศึกษาแรกของปีการศึกษา ดังรายละเอียดของรูปภาพที่นักศึกษาได้ร่วมกันแสดงถึงความไม่เชื่อมโยงของนักศึกษา กับห้องสมุด ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 ความไม่เชื่อมโยงระหว่างห้องสมุดและผู้ใช้บริการ

ที่มา: Young, S. W. H. (2017). *The user experience: participatory design in action*, p.26.

จากภาพประกอบ 1 จะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับห้องสมุดเปรียบเสมือนพื้นที่ที่บรรทุกที่ต่างคนทำต่างหน้าที่ แม้ว่าแต่ละฝ่ายจะมีความสามารถที่สามารถเอื้อต่อกันได้ แต่เกิดช่องว่างของการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สำหรับประเทศไทย ห้องสมุดหลายแห่งพยายามปรับปรุงการให้บริการแนวใหม่ แต่ส่วนใหญ่เป็นเพียงการปรับปรุงพื้นที่เชิงกายภาพ (Hybrid spaces) เพื่อให้เกิดบริการ เช่น พื้นที่การเรียนรู้ด้วยตัวเองของผู้ใช้ (Learning space) พื้นที่สำหรับพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน (Community space) (Wasana Sriprachya-anunt, 2016) พื้นที่สำหรับการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ประเภท Do It Yourself: DIY (Maker space หรือ Fab lab: fabrication laboratory) เป็นต้น (Learn Article, 2017) แต่ยังไม่สะท้อนการสร้างกิจกรรมที่เป็นบริการใหม่ตามศาสตร์ของห้องสมุดหรือความเชี่ยวชาญของแหล่งสารสนเทศแต่ละประเภท ซึ่งแตกต่างกันตาม 'อุปสงค์' และ 'อุปทาน' กล่าวคือ ห้องสมุดแต่ละประเภทมีอุปสงค์และอุปทานที่แตกต่างกัน เช่น ห้องสมุดชุมชนซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าต่อการเรียนรู้และสนับสนุนการแก่ประชาชนในชุมชน ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจึงต้องการบริการที่สามารถเพิ่มพูนความรู้แก่คนในชุมชน และสามารถตอบสนองความสะดวกสบายและบันเทิง (Willing to pay) ต่อประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ดังนั้นบริการของห้องสมุดประชาชนจึงควรครอบคลุม (Willing to sell) บริการแก่ทุกคน เช่น บริการอ่านนิทานสำหรับเด็ก บริการสอนอาชีพสำหรับแม่บ้าน บริการจัดสภาพแวดล้อม/แหล่งพบปะกันสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น ในขณะที่ผู้ใช้ห้องสมุดเฉพาะมีความต้องการความรู้เฉพาะด้าน/สาขาวิชาที่ลึกซึ้ง ดังนั้นบริการห้องสมุดจึงควรครอบคลุมในเรื่องความช่วยเหลือด้านบริการความรู้ที่เฉพาะและลึกซึ้งแก่ผู้ใช้ บริการฝึกอบรมเฉพาะด้าน บริการตอบคำถามส่วนบุคคลเฉพาะด้าน บริการข้อมูลเฉพาะด้านเพื่อให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Best value process) แก่ บริษัท ห้างร้าน และหน่วยงานเฉพาะด้าน

บทความนี้จึงนำเสนอมุมมองการใช้ทฤษฎีและวิธีการมีส่วนร่วม เพื่อค้นหาทางออกในการสร้างบริการแนวใหม่สำหรับแหล่งสารสนเทศ และสนับสนุนนโยบายการศึกษา 4.0 ตลอดจนความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียในระบบนิเวศของสถาบัน

### การวัดความพึงพอใจการสร้างประสบการณ์ผู้ใช้

ชาร์ชินี๋ ชัยมินทร์ และรัตนา ณ ลำพูน (Charochinee Chaimin, & Ratana Na Lamphun, 2010, p. 40) ได้วิเคราะห์เนื้อหาทางวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ที่เผยแพร่ระหว่าง พ.ศ. 2543 - 2552 จำนวน 206 เรื่อง พบว่ามีเรื่องเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดจำนวน 183 เรื่อง และส่วนใหญ่ใช้วิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของห้องสมุดรวมถึงทรัพยากรและแหล่งทรัพยากร เช่น ผู้ใช้ของหน่วยงาน นักศึกษา บรรณารักษ์ ครู ประชาชน เอกสาร เป็นต้น (Charochinee Chaimin, & Ratana Na Lamphun, 2010, p. 40; Duangkamol Wongjun, Wawta Techataweewan, & Thadasak Wajiraprechapong, 2011, p. 36) ผลจากการสำรวจความคิดเห็นแบบปลายน้ำเช่นนี้ ส่วนใหญ่พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยไม่ให้ข้อมูลของเส้นทางผู้ใช้ รวมถึงประสบการณ์ลูกค้าต่อการดำเนินการของห้องสมุด ดังนั้นผลลัพธ์จึงจำกัดอยู่ภายในกรอบแนวคิดการทำงานของห้องสมุดเพียงด้านเดียว และไม่สามารถทำนายว่าการจัดบริการแนวใหม่ด้วยนวัตกรรมดิจิทัลนั้นควรจะมีลักษณะใด เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของมะลิวัลย์ ลินน้อย (Maliwan Sinnoi, 2018, p. 97) ที่ศึกษาความต้องการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ของนักศึกษา 11 คณะวิชา จำนวน 10,198 คน ผ่านระบบเครือข่าย REG ของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดเพียงเดือนละ 2 - 3 ครั้ง ในช่วงเวลา 13.01 - 16.30 น. เท่านั้น และต้องการให้สำนักวิทยบริการเพิ่มบริการอื่น ๆ ที่ทันสมัยมากขึ้น ซึ่งห้องสมุดต้องค้นหาต่อไปอีกว่าควรเป็นบริการแบบใด

อย่างไรก็ตามเพ็ญพรรณ จารุสาร, คุสมรรชตรา แสนหา และแววตา เตชชาติวีวรรณ (Penpan Jarusa, Sumattra Saenwa, & Wawta Techataweewan, 2014, p. 30) ได้ศึกษาแนวทางการบริหารประสบการณ์ลูกค้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

วิจัยไทยด้วยการวิจัยแบบผสมผสาน โดยสอบถามบรรณารักษ์ฝ่ายบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยไทย จำนวน 73 คน และสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยไทย จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยไทยส่วนใหญ่มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้หลังจากรับบริการเพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการห้องสมุดในเชิงกายภาพ เช่น การทำจุดติดต่อกับลูกค้าให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น แต่ไม่มีกระบวนการบริหารประสิทธิภาพผู้ใช้โดยตรง จึงทำให้ขาดข้อมูลเพื่อนำไปใช้สนับสนุนการออกแบบการบริการให้ตรงกับความคาดหวังลูกค้า เนื่องจากความพึงพอใจเป็นการวัดความต้องการเชิงปริมาณ คะแนนสูงหรือต่ำไม่สามารถทำให้ทราบเหตุผลเชิงลึกกว่าทำไมจึงเป็นเช่นนั้น ดังนั้นจึงไม่สามารถแปลงเป็นความคิดใหม่เพื่อพัฒนาวัตกรรมบริการ (Service innovation) ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในศตวรรษที่ 21

จากมุมมองที่ได้แจกแจงข้างต้น จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า หากห้องสมุดยังคงยึดถือการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นเกณฑ์ จะทำให้ห้องสมุดมีข้อจำกัดในการออกแบบงานบริการ และเป็นอุปสรรคต่อการเริ่มต้นของการสร้างความคิดสร้างสรรค์ระดับองค์การ ดังนั้นห้องสมุดจึงควรปรับใช้ทิศทางของการมีส่วนร่วมเป็นเกณฑ์ในการศึกษาผู้ใช้ เพื่อให้สามารถออกแบบบริการแนวใหม่ที่เชื่อมโยงกับผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### การสร้างประสบการณ์ผู้ใช้แบบมีส่วนร่วมยังยืนกว่า

การส่งมอบบริการที่ดีและตรงประเด็นเกิดจากการปิดช่องว่างของการบริการ (Service gap) แล้วนำมาออกแบบประสบการณ์ใหม่ให้เหนือความคาดหมาย และเป็นวิธีเชื่อมโยงผู้ใช้กับงานบริการห้องสมุดโดยตรง จากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด พบว่าบริการห้องสมุดที่นำเอาแนวคิดการมีส่วนร่วมเข้ามาใช้ มักจำกัดอยู่ในเรื่องการคัดเลือกเพื่อจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศและมีส่วนร่วมในระดับต่ำ นอกจากนี้งานวิจัยของ ซิดดาร์ (Sridhar, 2014) อามี (Amy, 2010) อัง ชวน (Ung Chon, 2008) และสุภัทราภรณ์ กุลภา (Supattraphon Kulapa, 2004) ที่สำรวจการมีส่วนร่วมของคณาจารย์ในการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดมหาวิทยาลัย และพบว่ามีความร่วมมือในการคัดเลือก เนื่องจากมีเวลาว่างไม่ตรงกับช่วงเวลาที่ห้องสมุดจัดบริการ เมื่อนำกระบวนการของการคัดเลือกหนังสือมาพิจารณาอย่างละเอียดแล้ว พบว่าผู้ใช้เพียงแค่นี้ให้ความคิดเห็นต่อการเสนอซื้ออันเป็นลำดับล่างสุดของกระบวนการจัดซื้อ และผู้ใช้ไม่สามารถให้ข้อเสนอย้อนกลับ เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาวิธีการจัดซื้อของห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

ตัวอย่างของการใช้แนวคิดการมีส่วนร่วมในการบริการที่เห็นได้อย่างชัดเจนและครบกระบวนการ ได้แก่ การดำเนินการของห้องสมุดประชาชนด็อกคัลวัน (Dokk1 Library) ที่เมืองอาร์ฮุส ประเทศเดนมาร์ก ห้องสมุดแห่งนี้มีผู้ใช้ลดลงตามลำดับตั้งแต่ ค.ศ. 1977 และมีอัตราการใช้ที่ลดลงอย่างรวดเร็วต่อเนื่องตั้งแต่ ค.ศ. 1995 - 2014 รอล์ฟ (Rolf, 2018) ผู้อำนวยการห้องสมุดในขณะนั้นจึงเริ่มทดลองใช้วิธีการมีส่วนร่วมมาเป็นกลยุทธ์หลักในการปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดในปี ค.ศ. 2003 จนกระทั่งสามารถเปิดให้บริการใหม่อีกครั้งอย่างเต็มรูปแบบใน ค.ศ. 2016 ผลปรากฏว่าสามารถดึงดูดผู้ใช้บริการยุคดิจิทัลได้ถึง 1.3 ล้านครั้งต่อปี รอล์ฟกล่าวว่า “ปัจจัยในความสำเร็จครั้งนี้ มาจากการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการทุกภาคส่วนอย่างครอบคลุม โดยห้องสมุดมีความพยายามทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปรับปรุง รวมทั้งทำหน้าที่เป็นคณะที่ปรึกษาให้กับผู้อำนวยการห้องสมุด” ดังนั้น การผสมผสานทรัพยากรที่มีอยู่เดิมกับการให้บริการแนวใหม่ผนวกเข้ากับการปรับปรุงพื้นที่เชิงกายภาพ จึงเป็นการเชื่อมโยงกับผู้ใช้โดยตรงจุดที่สุด และสามารถกำหนดเป็นค่านิยมในการทำงานบริการเพื่อตอบใจผู้มีส่วนได้เสีย ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 การใช้กระบวนการมีส่วนร่วม (Involvement and empowerment)

ในการพัฒนาบริการใหม่ของห้องสมุดตืออคค์วัน ประเทศเดนมาร์ก

ที่มา: Rolf, H. (2018). *Setting new standards for public libraries Dokk1 in Aarhus, Denmark*, unpagued.

### กระบวนการมีส่วนร่วม

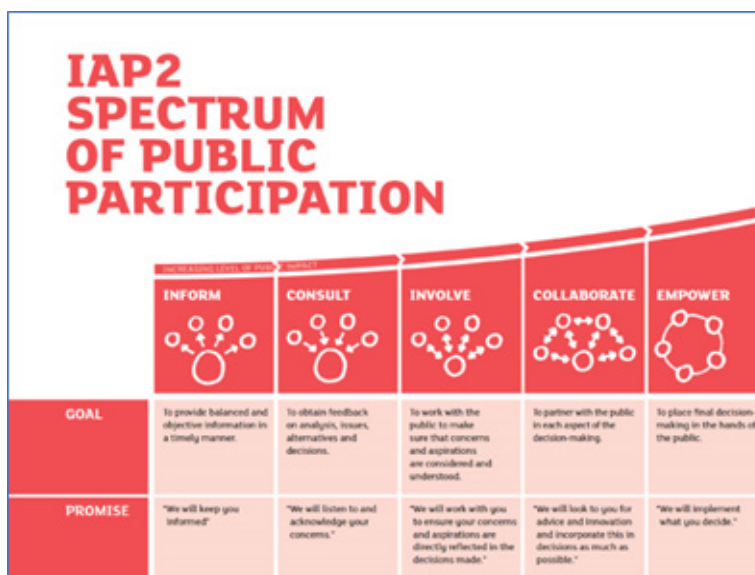
เมื่อนำกลยุทธ์ของห้องสมุดประชาชนตืออคค์วัน มาถอดบทเรียน จะพบว่า การสร้างการมีส่วนร่วม คือ การทำให้ผู้ใช้เป็นศูนย์กลางในการออกแบบบริการแนวใหม่หรือที่เรียกว่า “การสร้างหุ้นส่วนในการบริการ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีการมีส่วนร่วมที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการศึกษาความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังช่วยในการตัดสินใจและลดผลกระทบต่อการดำเนินงาน เช่น การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น (Thitima Udomsri, 2012) การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Anisong Othatawong, 2014) เป็นต้น

ความหมายของการมีส่วนร่วมนั้นมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับนำไปใช้และบริบทของสังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตาม สมาคมนานาชาติเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน (International Association for Public Participation: IAP2) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นกระบวนการที่นำเอาประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหา ร่วมกันหรือกระบวนการตัดสินใจร่วมกัน โดยใช้ข้อมูลความเห็นของประชาชนเป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจ (Orapin Sopchokchai, 2007) จากนิยามข้างต้นสังเกตได้ว่า การมีส่วนร่วมมักครอบคลุมการแสดงความคิดเห็นและการสื่อสารแบบสองทาง เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจร่วมกันที่ดี (Creighton, 2005, p. 7) ดังนั้นกระบวนการการมีส่วนร่วมจึงประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก คือ

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์การตัดสินใจว่าในการทำงานนั้น ๆ ควรประกอบด้วยผู้ใดบ้าง และอยู่ในระดับใด เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียของการดำเนินงานมีหลายระดับ และในแต่ละขั้นตอนอาจมีผู้มีส่วนได้เสียไม่ครบทุกประเภท หากไม่วิเคราะห์ให้รอบคอบก็อาจเกิดปัญหาต่อความเชื่อมั่น ความโปร่งใส และตารางในการจัดกิจกรรมของกระบวนการมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การวางแผนกระบวนการ เป็นการกำหนดสถานที่ในการจัดกิจกรรม และกำหนดกิจกรรมการมีส่วนร่วมที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมที่แท้จริง โดยเชื่อมโยงกับขั้นตอนที่ 1

การสร้างกิจกรรมการมีส่วนร่วมนั้นให้พิจารณาประเภทผู้มีส่วนได้เสียเป็นหลัก แล้วจึงเลือกวิธีดำเนินการที่เหมาะสม ซึ่งสมาคมนานาชาติเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนได้พัฒนาเครื่องมือแบบมาตรฐานที่จะช่วยให้ประชาชนเกิดการยอมรับในการทำงานร่วมกัน ที่เรียกว่า ระดับการมีส่วนร่วม 5 ระดับ (Spectrum of public participation) อย่างไรก็ตามระดับการยอมรับการมีส่วนร่วมมิใช่ขั้นตอนของการกระทำ จึงไม่จำเป็นที่เรียงลำดับการกระทำจากมากไปหาน้อย การเลือกกิจกรรมระดับใดก็ตามขึ้นอยู่กับประเด็นความรุนแรงของปัญหา ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3: ระดับสร้างการมีส่วนร่วมตามแนวคิดของ International Association for Public Participation (IAP2)

ที่มา: Lum, K. (n.d.). *Top 5 public participation tips from IAP2*, unpagued.

เมื่อพิจารณารายละเอียดในตารางของภาพประกอบ 3 พบว่า แต่ละระดับการมีส่วนร่วมมีขอบเขตแตกต่างกัน ดังนี้ การให้ข้อมูลข่าวสาร (Inform) เป้าหมายการมีส่วนร่วม คือ การนำเสนอด้วยข่าวสารข้อเท็จจริงที่ไม่มีอคติเอนเอียงทำให้ประชาชนได้เข้าใจถึงปัญหาและความต้องการและมองเห็นโอกาสและทางเลือกได้ วิธีการให้ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ การจัดนิทรรศการ จัดหมายข่าว การจัดงานแถลงข่าว การติดประกาศ การให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ การเปิดพื้นที่ให้เข้าเยี่ยมชม เป็นต้น อย่างไรก็ตามการมีส่วนร่วมระดับนี้ถือเป็น การมีส่วนร่วมในระดับต่ำที่สุด แต่มีความสำคัญต่อการสร้างความเข้าใจระหว่างกัน

การร่วมปรึกษาหารือ/ให้ข้อคิดเห็น (Consult) เป้าหมายการมีส่วนร่วม คือ การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อประกอบการวิเคราะห์และกำหนดทางเลือกและตัดสินใจ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การเสวนากลุ่มสนใจ (Focus group) การจัดเวทีประชาชน การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น การมีส่วนร่วมในระดับนี้ยังคงเป็นการมีส่วนร่วมระดับต่ำ เนื่องจากมีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง 2 ฝ่ายค่อนข้างน้อย

การร่วมปฏิบัติการหรือเสนอแนะแนวทาง (Involve) เป้าหมายการมีส่วนร่วม คือ การทำงานร่วมกับประชาชนเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ เช่น การจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพิจารณาประเด็นที่น่าสนใจต่าง ๆ การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อเสนอแนะ เป็นต้น ส่วนมากหน่วยงานมักเป็นผู้จัดทำ ระดับนี้ถือว่ามีส่วนร่วมในระดับที่ดีกว่า 2 ระดับแรก

การร่วมมืออย่างต่อเนื่อง (Collaboration) เป้าหมายการมีส่วนร่วม คือ การทำงานเป็นหุ้นส่วนในทุกกระบวนการตัดสินใจ รวมทั้งการเลือกวิธีการแก้ปัญหา เช่น การเป็นคณะกรรมการที่ปรึกษา เป็นทีมงาน เป็นกรรมการ เป็นต้น การมีส่วนร่วมระดับนี้จึงเหมาะสำหรับการหรือประเด็นข้อขัดแย้งหรือปัญหาที่มีความสลับซับซ้อน เนื่องจากต้องใช้เวลาและความเชื่อใจในการหาคำตอบร่วมกัน

การเสริมอำนาจให้เป็นผู้ตัดสินใจ (Empower) เป้าหมายการมีส่วนร่วม คือ การมอบอำนาจการตัดสินใจสุดท้ายให้ประชาชนเป็นผู้กำหนด ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนการมีส่วนร่วมที่สูงที่สุด เนื่องจากเป็นการปฏิบัติตามสิ่งที่ได้ตกลงกันอย่างเห็นพ้อง เช่น การทำประชาคมติ เป็นต้น

การสร้างการมีส่วนร่วมอาจทำได้หลายระดับ และหลายวิธีพร้อม ๆ กัน เช่น การจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ สามารถใช้ระดับการมีส่วนร่วมระดับ Consult-Involve-Collaborate ซ้อนกันอยู่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระยะเวลาและประเด็นที่ต้องการ เช่น ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบางท่านอาจไม่มีเวลาว่างทั้งวัน ดังนั้นระดับ Inform-Consult ก็เพียงพอแล้ว เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การมีส่วนร่วมมีประสิทธิภาพ คือ การได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอและครอบคลุม และการยอมรับความคิดเห็นในการแก้ปัญหาจากทุกฝ่าย

ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติตามแผนเป็นขั้นตอนสุดท้าย โดยนำเอากระบวนการในขั้นที่ 1 และ 2 ไปปฏิบัติจริง พร้อมทำการประเมินผล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน

### การประยุกต์ใช้การมีส่วนร่วมกับงานห้องสมุด

การทำงานแบบมีส่วนร่วมมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนงานบริการของห้องสมุด เนื่องจากในทางจิตวิทยาความคิดเห็นของผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมได้รับการยอมรับและนำไปปฏิบัติ ทำให้เกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของ (Ownership) และความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนการปฏิบัติงาน ในที่สุดก็พร้อมยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) และตกลงยอมรับ (Commitment) อย่างสมัครใจ เต็มใจและสบายใจ

การดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ให้บริการให้เข้ามาเป็นหุ้นส่วนในการพัฒนาแนวคิดในการบริการนั้น เป็นการเชื่อมโยงความต้องการของผู้ใช้มาสู่การปรับปรุงการบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้หลากหลายระดับและรูปแบบ (Athipat Bamrung, 2018; Rolf, 2018) ดังตัวอย่างในตาราง 1



ตาราง 1 ตัวอย่างการจำแนกผู้มีส่วนได้เสียในงานบริการห้องสมุดตามระดับการมีส่วนร่วมและวิธีการดึงให้เข้ามามีส่วนร่วม

ผู้มีส่วนได้เสีย	INFORM	CONSULT	INVOLVE	COLLABORATE	EMPOWER
ผู้บริหาร	รายงานการ ศึกษา	ขอข้อคิดเห็น	พบปะแบบทางการ	จัดทำข้อตกลงเป็น ลายลักษณ์อักษร	
กลุ่มผู้ใช้โดยตรง	เผยแพร่ข้อมูล เวทินำเสนอ ข้อมูล/	วงสนทนากลุ่ม เฉพาะ/ อภิปราย	ประชุมเชิงปฏิบัติการ	ตั้งคณะทำงาน	ต้นแบบความคิด เห็นเพื่อปฏิบัติ งาน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในองค์กร/ ท้องถิ่น	เผยแพร่ข้อมูล	สำรวจความคิดเห็น	พบปะแบบไม่เป็น ทางการ	จัดทำข้อตกลงเป็น ลายลักษณ์	
ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง/ แหล่งเงินทุน	เผยแพร่ข้อมูล	วงสนทนากลุ่มเฉพาะ	ประชุมเชิงปฏิบัติการ		
บุคลากรห้องสมุด	เวทินำเสนอ ข้อมูล	จัดเวทีเสวนา	ประชุมเชิงปฏิบัติการ		

อย่างไรก็ตาม ระดับการมีส่วนร่วมทุกระดับควรใช้คิดสร้างสรรค์ เป็นตัวขับเคลื่อนเพื่อมุ่งเป้าไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างจากเดิม ซึ่งมัลวัต (Mulvad, 2008, p. 24, 32) เรียกกระบวนการนี้ว่า เสียงสะท้อนจากห้องสมุด (The library's voice) กล่าวคือ ในการสนทนาเพื่อชักนำให้ผู้คนเข้ามามีส่วนร่วมในห้องสมุดนั้น ห้องสมุดไม่ควรมองผู้ใช้ในฐานะผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการจากห้องสมุด แล้วสอบถามเฉพาะขอบเขตการบริการ เช่น ทรัพยากรมากหรือน้อย ผู้ให้บริการเป็นมิตรหรือไม่ เป็นต้น แต่ควรมองผู้ใช้ในฐานะที่เป็นผู้ที่สามารถผลิตและเปลี่ยนแปลงข้อมูลใหม่ ๆ ดังนั้นในการสนทนาจึงไม่ควรขึ้นต้นประโยคว่า “อยากให้ห้องสมุดเป็นอย่างไร” เพราะจะได้คำตอบกลับเชิงการปรับปรุงด้านกายภาพ เช่น อยากให้หาที่นั่งให้สดใส หรือย้ายตู้หนังสือไปยังทิศตะวันตก เพิ่มทรัพยากรให้มากขึ้น อบรมบรรณารักษ์ให้มีจิตบริการ ฯลฯ หากแต่ให้เปลี่ยนคำถามเป็น “อยากจะทำอะไร.....ห้องสมุด” ซึ่งคำตอบจะนำไปสู่การค้นหาสิ่งแปลกใหม่ที่ผู้ใช้ต้องการในที่สุด

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

งานบริการในห้องสมุดนับตั้งแต่ศตวรรษที่ 21 ต่อไปถึงในอนาคตจะมีรูปแบบอย่างไร ขึ้นอยู่กับการหาคำตอบจากผู้ใช้ การเชื่อมโยงผู้ใช้ให้เข้ากับบริบทของห้องสมุดแต่ละประเภท และความท้าทายของสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในแต่ละห้องสมุดจะเป็นตัวผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบความคิดและวิธีการปรับตัว เพื่อก้าวให้ทันและนำพาห้องสมุดให้รอดพ้นจากการปิดตัว สามารถลงสถานะการเป็นสถานที่ที่สร้างการเรียนรู้แก่ประชาชนได้ตลอดไปทั้งในปัจจุบันและอนาคต

### เอกสารอ้างอิง

Amy, E. A. (2010). Approval slips and faculty participation in book selection at a small university library. *Collection Management*, 18(1-2), 89-102.

- Anisong Othatawong. (2014, January–April). Community participation in Talay Bua Dang conservation within Chiang Wae Municipal Area, Kumphawapi District, Udonthani Province. *Academic Services Journal Prince of Songkla University*. 25(1), 47–53. (In Thai)
- Aree Cheunwattana. (2017). Digital Literacy: User behavior analysis. In *the Thai Special Libraries Group 2560 Conference “Thai Library in Digital Era of Thailand 4.0”* (pp. 45–57). Bangkok: Thai Library Association. (In Thai)
- Athipat Bamrung. (2018). *Box: library word, learning world, and experience world*. Bangkok: Thai Knowledge Park and Office of Knowledge Management and Development (Public Organization), The Prime Minister's Office. (In Thai)
- Charochinee Chaimin, & Ratana Na Lamphun. (2010, May–August). Content analysis of library and information science research of librarian and information scientists at academic libraries. *Journal of Information Science*, 28(2), 37–48. (in Thai)
- Creighton, J. L. (2005). *The public participation handbook: Making better decisions through citizen involvement*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Duangkamol Wongjun, Wawta Techataweewan, & Thadasak Wajiraprechapong. (2011, January–June). An analysis of theses in library and information science in Thailand distributed during B.E. 2542 – 2551. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University*, 4(1), 29–39. (In Thai)
- Economic Intelligence Center. (2017). *Insight Consumer 2017*. Retrieved from <https://www.scbeic.com/th/detail/product/3646> (In Thai)
- GALE. (2015). *Bridging the librarian–faculty gap in the academic library 2015*. Retrieved from [www.LibraryJournal.com](http://www.LibraryJournal.com)
- Kriengsak Chareonwongsak. (2017). Hongsamut yuk 4.0: miti khwam plianplaeng mai phuea kao su hongsamut nai anakhot [Library 4.0: The new transformation of the next generation libraries]. In *Proceedings of the 32nd Thailand Library Consortium Conference, Cha-Am* (pp. 1–22). Phetchaburi: Phetchaburi Rajabhat University and the Higher Education Commission. (In Thai)
- Lam, K. (n.d.). *Top 5 public participation tips from IAP2*. Retrieved from <https://blog.placespeak.com/top-5-public-participation-tips-from-iap2>
- Learn Article. (2017). Maker Space: New learning space. Retrieved from [https://www.tkpark.or.th/eng/articles\\_detail/227/Maker-Space-พื้นที่เรียนรู้แนวใหม่](https://www.tkpark.or.th/eng/articles_detail/227/Maker-Space-พื้นที่เรียนรู้แนวใหม่) (In Thai)
- Maliwan Sinnoi. (2018, January–April). The study of student's demand of library services for Students Instructional Resources Center, Ubon Ratchathani University. *PULINET Journal*, 5(1), 93–102. (In Thai)

- Mulvad, J. (2008). *The library's voice: A guide to user-driven innovation*. Aarhus, DK: Strong Bright Hearts. Retrieved from [https://www.aakb.dk/sites/www.aakb.dk/files/files/file\\_attachments/2013-06-25\\_1210/the\\_librarys\\_voice\\_eng1.pdf](https://www.aakb.dk/sites/www.aakb.dk/files/files/file_attachments/2013-06-25_1210/the_librarys_voice_eng1.pdf)
- Office of the Prime Minister. (2016). Thailand–20-year national strategy plan (2017–2036). In *Thai Government, Two-Year performance report of the Government of General Prayut Chan-o-cha, 12 September 2015–12 September 2016*. Retrieved from <http://www.thaigov.go.th/ebook/contents/detail/41#book/23> (In Thai)
- Orapin Sopchokchai. (2007). *Participatory Governance*. Bangkok: Office of the Public-Sector Development Commission. Retrieved from [https://www.opdc.go.th/content.php?menu\\_id=5&content\\_id=708](https://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=708) (In Thai)
- Penpan Jarusa, Sumattra Saenwa, & Wawta Techataweewan. (2014, July–December). Customer experience management of Thai research university libraries. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University*, 7(2), 23–35. (In Thai)
- Rolf, H. (2018). Setting new standards for public libraries–Dokk1 in Aarhus, Denmark. Retrieved from [https://www.tkpark.or.th/tha/papers\\_detail/77/การตั้งมาตรฐานใหม่สำหรับห้องสมุดประชาชน-ห้องสมุด-Dokk1-แห่งเมืองอาร์ฮุส-ประเทศเดนมาร์ก](https://www.tkpark.or.th/tha/papers_detail/77/การตั้งมาตรฐานใหม่สำหรับห้องสมุดประชาชน-ห้องสมุด-Dokk1-แห่งเมืองอาร์ฮุส-ประเทศเดนมาร์ก) (In Thai)
- Sanae Srisuwan. (2017). *Service 4.0*. Retrieved from <https://columnist.smartsme.tv/smartsme-sanae/2060> (In Thai)
- Sridhar, M. S. (2014, October). User participation in collection building in a special library: a case study. *IASLIC Bulletin*, 28(3), 117–122.
- Supattraphon Kulapa. (2004). *Participation in library book selection by faculty members of Chulalongkorn University* (Master's thesis). Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Thitima Udomsri. (2012, September–December). People's participation in local administration: Case study of Tambon Naikhlung Bangplakot Administration Organization, Phrasamut Chedi, Samutprakarn. *Veridian E-Journal, SU: Humanity and Social Science*, 5(3), 220–238. (In Thai)
- Ung Chon, K. (2008). Participation of teaching faculty in library book selection. *Collection Management*, 3(4), 333–352. doi: 10.1300/J105v03n04\_07
- Wasana Sriprachya-anunt. (2016). *Kan rianru khong khropkhrua nai phuenthi kan rianru tam atthayasai: Kan thopthuan wannakam* [Family learning in informal learning space: A critical review of literature]. Pathum Thani: Faculty of Learning Sciences & Education, Thammasart University. (In Thai)
- Young, S. W. H. (2017, September). The user experience: participatory design in action. *Library Journal*, 142(14), 26–27.