



การพัฒนาแนวทางการบริการข้อมูลวิชาการ
ในยุคดิจิทัล

นางอาริยา สุขโต

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 11
สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า



การพัฒนาแนวทางการบริการข้อมูลวิชาการในยุคดิจิทัล

โดย

นางอารียา สุขโต รหัสประจำตัว 61-11-85

สถาบันพระปกเกล้า

รายงานวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาแนวทางการบริการข้อมูลวิชาการ
ในยุคดิจิทัล

อาจารย์ที่ปรึกษา :



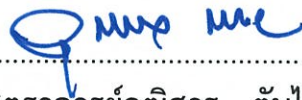
(อาจารย์วิทวัส ชัยภาคภูมิ)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม :



(อาจารย์กิตติมา บุณนาค)

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 11



(ศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย)
เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

บทคัดย่อ

ชื่อผู้จัดทำ : นางอาริยา สุขโต
นักศึกษาลัทธิสุตรการพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภา
สามัญ รุ่นที่ 11 สถาบันพระปกเกล้า

ชื่อหัวข้อเอกสาร : การพัฒนาแนวทางการบริการข้อมูลวิชาการในยุคดิจิทัล

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันส่งผลให้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมที่ภาครัฐให้ความสำคัญอย่างมาก เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการรับหรือส่งข้อมูลเท่านั้น แต่ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานต้องมีการปรับตัวเพื่อสนองตอบในการให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภาและบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภาต่อเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล มีวัตถุประสงค์การศึกษา 1) เพื่อศึกษารูปแบบการจัดทำข้อมูล การนำเสนอข้อมูลและการเผยแพร่ข้อมูลที่เหมาะสมกับเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นข้อจำกัดในการพัฒนารูปแบบการนำเสนอข้อมูล 3) เพื่อเสนอแนวทางการจัดทำข้อมูลวิชาการที่มีรูปแบบสะดวกต่อการใช้ประโยชน์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาด้วยการระดมความคิดเห็นโดยการนำเสนอปัญหาของผู้ปฏิบัติและผู้ที่เกี่ยวข้องถึงประสบการณ์ตรงในการให้บริการข้อมูลแก่สมาชิกและบุคคลในวงงานรัฐสภาและความคิดเห็นในส่วนของแนวทางการปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องด้านการค้นคว้ารวบรวมข้อมูลและส่วนของการเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศและการวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยการศึกษาแบบการนำเสนอสื่อ ข้อมูล เนื้อหาความรู้ การเผยแพร่ งานวิชาการในยุคดิจิทัล บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าทักษะที่จำเป็นสำหรับการเป็นทำงานในศตวรรษนี้ คือ ทักษะและความรู้ดิจิทัล (Digital literacy) และ ความรู้สารสนเทศ (Information literacy) เพื่อผลักดันให้มีความสามารถในการจัดการและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถดึงข้อมูลมาประยุกต์ใช้ได้อย่างสร้างสรรค์ เรียนรู้ รู้จักพิจารณาเลือกใช้ข้อมูลที่เหมาะสม โดยใช้ประโยชน์ของช่องทางสารสนเทศในยุคดิจิทัลต่อการสร้างแนวทางการจัดทำข้อมูลวิชาการให้ผู้ให้บริการสะดวกในการเข้าถึง เข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ได้สูงสุด ข้อมูลที่มีปริมาณมาก ทำให้สมาชิกต้องการข้อมูลที่วิเคราะห์ สังเคราะห์ ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอินโฟกราฟิก (Infographic) หรือ จัดทำเป็นบทสรุปผู้บริหาร ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิชาการหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 11 ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความช่วยเหลือของอาจารย์วิฑูริส ชัยภาคภูมิ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษา อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการศึกษาอีกด้วย นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อน ๆ น้อง ๆ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทุกคนที่เป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือในการจัดทำรายงานการศึกษาครั้งนี้ สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัว ซึ่งให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจผู้ศึกษาเสมอมา

นักศึกษหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 11
สถาบันพระปกเกล้า
9 มิถุนายน 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
สารบัญ.....	ค
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 แนวทางการศึกษา.....	2
1.4 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดการจัดการองค์ความรู้.....	5
2.2 ทักษะและความรู้ดิจิทัล.....	6
2.3 แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภาระยะ 5 ปี (พ.ศ.2561-2565).....	12
2.4 การให้บริการข้อมูลวิชาการ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.....	15
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	
3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	19
3.2 วิธีดำเนินการศึกษา.....	19
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
3.5 กรอบความคิดในการศึกษา.....	21
3.6 ระยะเวลาในการศึกษา.....	21
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ด้านข้อมูลวิชาการ.....	23
4.2 ด้านบุคลากร.....	24
4.3 ด้านรูปแบบ/การนำเสนอ.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษารูปแบบการจัดทำ การนำเสนอข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลในยุคดิจิทัล	27
5.2 ปัญหาและปัจจัยที่เป็นอุปสรรค.....	30
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	31
บรรณานุกรม.....	33
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎรจากการสัมภาษณ์สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ สมาชิกสภานิติ บัญญัติแห่งชาติและกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ.....	34
ภาคผนวก ข สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 เดือนตุลาคม 2560-มีนาคม 2561.....	39
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 เดือนเมษายน 2560-มิถุนายน 2560.....	42
ภาคผนวก ค ประเด็นข้อสังเกต/ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการของสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (รายสำนัก).....	45
ประวัติผู้ศึกษา.....	53

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันส่งผลให้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมที่ภาครัฐให้ความสำคัญอย่างมากในการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมของประเทศเพื่อสร้างความเท่าเทียมและทั่วถึงในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของประชาชน เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตอย่างเข้มแข็ง ดังที่กำหนดไว้ในหมวด 16 การปฏิรูปประเทศ ให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ประเทศไทยเองนั้นเล็งเห็นความสำคัญของการปรับตัวเข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล โดยแนวทางการพัฒนามุ่งเน้นการสนับสนุนให้เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการรับหรือส่งข้อมูลเท่านั้น แต่จะต้องเป็นการหลอมรวมกับชีวิตประจำวันอย่างแท้จริง ดังนั้นการปรับตัวเพื่อสนองตอบในการให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภาและบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภาต่อเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลจึงเป็นสิ่งที่ต้องพัฒนาให้สอดคล้องต่อการใช้งานของผู้รับบริการที่ปัจจุบันการเข้าถึงสารสนเทศ การสืบค้นข้อมูลของกลุ่มผู้ใช้บริการจะมีแนวโน้มการสืบค้นด้วยระบบอินเทอร์เน็ต หรือผ่านทางอุปกรณ์สื่อสารประเภทสมาร์ตโฟนด้วยความสะดวกในการลดข้อจำกัดในด้านเวลาและสถานที่ซึ่งเป็นรูปแบบของการศึกษาค้นคว้าในปัจจุบันที่ตอบสนองการให้บริการได้ดีกว่ารูปแบบเดิม

อำนาจหน้าที่ของสำนักวิชาการ ในส่วนของกลุ่มงานบริการวิชาการนั้นมีบทบาทหน้าที่ด้านสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติในการดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัยและรวบรวมข้อมูลทางวิชาการ การจัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการตามความต้องการของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและบุคคลในวงงานรัฐสภา การวิเคราะห์ เสนอความเห็นและให้บริการทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกรัฐสภา คณะกรรมาธิการ ข้าราชการ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและญัตติ การจัดทำเอกสารวิชาการเผยแพร่ จะเห็นได้ว่าการให้บริการข้อมูลวิชาการเพื่อสนับสนุนการพิจารณาพระราชบัญญัติเป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญที่สำนักวิชาการสนับสนุนในกระบวนการนิติบัญญัติ การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติในวาระต่าง ๆ ทั้ง 3 วาระ ล้วนแต่ต้องการข้อมูลเพื่อสนับสนุนการอภิปรายของสมาชิกรัฐสภา ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้เป็นข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเฉพาะเจาะลึกและการรวบรวมทวิเคราะห์จากนักวิชาการ การเสนอข้อคิดเห็นของวิทยาการของสำนักวิชาการอันเป็น

ประโยชน์สำหรับการประกอบการอภิปรายที่มีคุณภาพ ซึ่งสะท้อนถึงกฎหมายที่ผ่านการพิจารณาจะถูกกลั่นกรองอย่างมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

การให้บริการข้อมูลด้านวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ สำนักวิชาการมีบทบาทหน้าที่สำคัญในกระบวนการตรากฎหมายในการให้บริการข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอ การจัดทำเอกสารวิชาการด้านต่าง ๆ ครอบคลุมทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม เผยแพร่บนเว็บไซต์ หอสมุดรัฐสภาซึ่งเป็นระบบเปิดที่บุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เช่นกัน สำหรับสมาชิกรัฐสภาและบุคคลในวงงานรัฐสภาเป็นอีกกลุ่มผู้ใช้บริการที่ผู้ศึกษามีหน้าที่ให้บริการด้านข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติในวาระต่าง ๆ ทั้งข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บทวิเคราะห์ การนำเสนอความเห็นประกอบข้อมูล การทำบทสรุปผู้บริหาร ซึ่งส่วนมากสมาชิกและผู้ขอรับบริการซึ่งเป็นบุคคลในวงงานรัฐสภาจะมารับบริการข้อมูลในรูปแบบเอกสารด้วยตนเองในจุดให้บริการ ปัญหาของข้อมูลที่ให้บริการคือมีข้อมูลมีเนื้อหาปริมาณมากไม่กระชับ ขาดรูปแบบที่น่าสนใจในการนำเสนอ อีกทั้งจะต้องมีความสะดวกต่อการใช้งานกับอุปกรณ์สมาร์ทโฟนแท็บเล็ตที่ผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางเพื่อรับข้อมูลเอกสารให้ยุ่งยากเสียเวลาเป็นการส่งข้อมูลสู่ผู้รับที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากปัญหาดังที่กล่าวมาจะเห็นว่ารูปแบบข้อมูลที่ให้บริการยังมีข้อจำกัดที่ไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีในยุคที่ประเทศไทยจะเข้าสู่ยุคประเทศไทย 4.0 การให้บริการข้อมูลจึงสมควรจะต้องปรับและพัฒนา รูปแบบให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีอนาคตด้วยเช่นกัน ดังนั้น ข้อมูลควรมีการนำเสนอหลากหลายรูปแบบเพื่อให้เหมาะแก่การใช้งานในระยะเวลาอันจำกัดในการศึกษาข้อมูล เนื้อหาสาระควรกระชับ เข้าใจง่าย มีความน่าสนใจผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาแนวทางการบริการข้อมูลวิชาการให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล เพื่อให้ผู้ใช้บริการสะดวกในการเข้าถึง เข้าใจและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้สูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษารูปแบบการจัดทำข้อมูล การนำเสนอข้อมูลและการเผยแพร่ข้อมูลที่เหมาะสมกับเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นข้อจำกัดในการพัฒนารูปแบบการนำเสนอข้อมูล

1.2.3 เพื่อเสนอแนวทางการจัดทำข้อมูลวิชาการที่มีรูปแบบสะดวกต่อการใช้ประโยชน์

1.3 แนวทางการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาเรื่องนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งประเด็นคำถามสำหรับการศึกษา คือ

(ก) รูปแบบการเผยแพร่และการให้บริการวิชาการในปัจจุบัน ที่มีความสะดวกต่อการเข้าถึงผู้รับบริการผ่านช่องทางเทคโนโลยีคือรูปแบบใด

(ข) แนวทางการจัดทำเอกสารวิชาการ การนำเสนอเอกสารวิชาการที่มีประสิทธิภาพควรเป็นอย่างไร

โดยการศึกษารูปแบบการนำเสนอ การจัดทำเอกสารวิชาการ ที่มีอยู่ในปัจจุบันที่มีความสอดคล้องกับภารกิจในการจัดทำเอกสารวิชาการเผยแพร่ การให้บริการแก่สมาชิกและบุคคลในวงงานรัฐสภา โดยศึกษารูปแบบจากหน่วยงานที่มีภารกิจด้านการเผยแพร่ข้อมูลวิชาการหรือมีความใกล้เคียงที่มีรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ สะดวกต่อการเข้าถึงและมีความสมบูรณ์

1.3.2 ประชากรในการศึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ประชากรในการศึกษา คือ กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้อมูลวิชาการและเผยแพร่ข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการด้านวิชาการของสำนักวิชาการและผู้รับบริการที่เป็นบุคคลในวงงานรัฐสภา

1.3.3 ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนมกราคม-เมษายน 2562

1.4 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาในเรื่องนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative study) โดยศึกษาจากเอกสาร การระดมความคิดเห็นและการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนในการจัดทำข้อมูลเอกสารวิชาการและเผยแพร่ กล่าวคือ

1.4.1 การวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยการศึกษารูปแบบการนำเสนอ สื่อ ข้อมูล เนื้อหาความรู้ การเผยแพร่งานวิชาการในยุคดิจิทัล บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.4.2 การระดมความคิดเห็นโดยการนำเสนอปัญหาของผู้ปฏิบัติและผู้ที่เกี่ยวข้องถึงประสบการณ์ตรงในการให้บริการข้อมูลแก่สมาชิกและบุคคลในวงงานรัฐสภาและความคิดเห็นในส่วน of แนวทางการปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องด้านการค้นคว้ารวบรวมข้อมูลและส่วนของการเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ

1.4.3 วิเคราะห์จากแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปี 2560 (รายสำนัก) และแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1, 2 และ 3 ปี 2560

วิธีศึกษาใช้การศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนสำคัญหรือเป็นส่วนหลักในการศึกษาครั้งนี้ โดยดำเนินการศึกษา ค้นคว้าเอกสารวิชาการ แนวทางการจัดทำข้อมูล การนำเสนอข้อมูลของหน่วยงานที่มีลักษณะภารกิจการทำงานที่คล้ายคลึงเพื่อประยุกต์และพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 เอกสารทางวิชาการของสำนักวิชาการมีรูปแบบการนำเสนอข้อมูลและการเผยแพร่ข้อมูลที่เหมาะสมกับเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล

1.5.2 เพื่อพัฒนาปัจจัยสนับสนุนในการพัฒนารูปแบบการนำเสนอข้อมูลเอกสารวิชาการ

1.5.3 แนวทางการจัดทำเอกสารข้อมูลทางวิชาการ เพื่อการพัฒนางานวิชาการที่มีรูปแบบสะดวกต่อการใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.6.1 แนวคิดการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM)

1.6.2 ทักษะและความรู้ดิจิทัล

1.6.3 แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภาระยะ 5 ปี (พ.ศ.2561-2565)

1.6.4 การให้บริการข้อมูลวิชาการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ใช้ในการพัฒนางานดังกล่าวได้แก่

- 2.1 แนวคิดการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM)
- 2.2 ทักษะและความรู้ดิจิทัล
- 2.3 แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2561-2565)
- 2.4 การให้บริการข้อมูลวิชาการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2.1 แนวคิดการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM)

การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจาย อยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

2.1.1 ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือ การคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2.1.2 ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว เนื่องจากเชื่อว่า “จัดการความรู้” จึงมีคนเข้าใจผิด เริ่มดำเนินการโดยตรงเข้าไปที่ความรู้ คือ เริ่มที่ความรู้ จึงเป็นความผิดพลาดที่พบบ่อยมาก การจัดการความรู้ที่ถูกต้องจะต้องเริ่มที่งานหรือ เป้าหมายของงาน เป้าหมายของงานที่สำคัญ คือ การบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ ที่เรียกว่า Operation Effectiveness และนิยามผลสัมฤทธิ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

(ก) การตอบสนอง (Responsiveness)

(ข) การมีนวัตกรรม (Innovation)

(ค) ชีตความสามารถ (Competency)

(ง) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงสัดส่วนระหว่างผลลัพธ์กับต้นทุนที่ลงไป

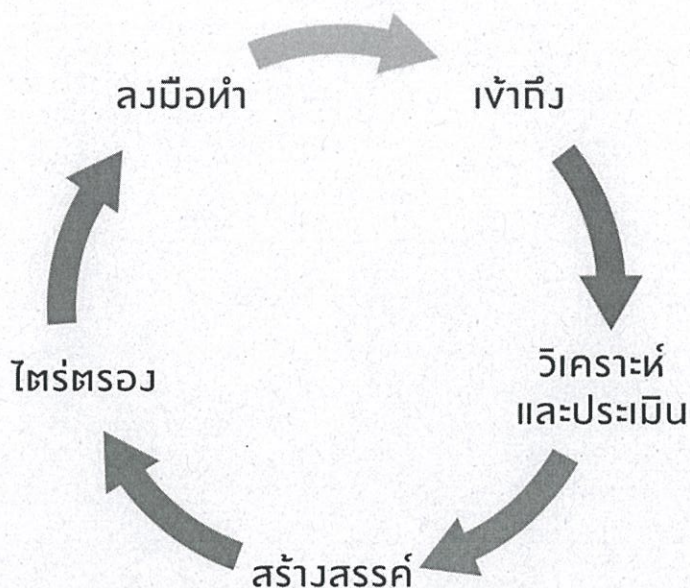
การจัดการความรู้ จึงเป็นเครื่องมือที่จะบรรลุเป้าหมายในการพัฒนางาน พัฒนาคน พัฒนางองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ตลอดจนความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน โดยนำความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

2.2 ทักษะและความรู้ดิจิทัล

เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้แนวทางการสื่อสารและบรรทัดฐานทางสังคมเปลี่ยนไป ไม่ว่าจะเป็นการเสฟสื่อ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร หรือการสื่อสารกับผู้อื่น ทุกวันนี้เราอยู่ในโลกที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศจำนวนมหาศาล อยู่ในโลกที่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และอยู่ในโลกที่เปิดโอกาสให้เราสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลในการสร้างสรรค์และเผยแพร่แนวคิดได้อย่างอิสระ

การจะเป็นพลเมืองที่สมบูรณ์ในยุคดิจิทัลนั้นปฏิเสธไม่ได้ว่าผู้ใช้จะต้องมีทักษะและความรู้ดิจิทัล ลำพังเพียงการเข้าถึงเทคโนโลยีนั้นไม่เพียงพอ ยกตัวอย่าง ถ้าจะหาข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ ต้องรู้ว่าจะแยกความแตกต่างระหว่างกลลวงการตลาดที่ชวนเชื่อเพื่อขายอาหารเสริมกับข้อมูลน่าเชื่อถือที่มาจากฐานงานวิจัยอย่างไร หรือถ้าจะหางานในโลกออนไลน์ก็ต้องมีทักษะในการค้นหาข้อมูลที่ตรงกับงานที่เราต้องการ ถ้าจะหาโอกาสด้านการศึกษาในโลกออนไลน์เพื่อพัฒนาตัวเองก็ต้องรู้ว่าจะค้นหาแหล่งการศึกษาที่น่าเชื่อถือได้ที่ใดและรู้จักเครื่องมือการเรียนรู้ออนไลน์ แล้วถ้าต้องการทำกิจกรรมพัฒนาชุมชน ต้องรู้ว่าจะใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในการสื่อสารและทำงานร่วมกับคนในชุมชนอย่างไร

ชุดทักษะและความรู้ดิจิทัลจะช่วยให้ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบโจทย์การเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัลได้อย่างรอบด้าน นั่นคือ ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล (access) วิเคราะห์พร้อมทั้งประเมินคุณภาพและความน่าเชื่อถือของข้อมูล (analyze and evaluate) สร้างสรรค์เนื้อหาในรูปแบบของสื่อผสมผ่านเครื่องมือดิจิทัล (create) ตรวจสอบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและการสื่อสารกับผู้อื่นโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและหลักจริยธรรม (reflect) รวมถึงใช้เครื่องมือดิจิทัลแบ่งปันความรู้และแก้ไขปัญหาดต่างๆ ในสังคมผ่านการทำงานร่วมกับผู้อื่น (act)



องค์ประกอบสำคัญของทักษะและความรู้ดิจิทัล

2.2.1 ความรู้ด้านสารสนเทศ

โลกดิจิทัลนั้นเต็มไปด้วยสารสนเทศจำนวนมาก จนบางครั้งไม่สามารถจัดการและเชื่อถือข้อมูลบางอย่างโดยไม่ได้ผ่านการพิจารณาให้รอบคอบ ความรู้ด้านสารสนเทศ (information literacy) ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดการและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีดังนี้

(ก) ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทันท่วงที เข้าใจวิธีการเลือกใช้คำค้นหรือการใช้กลยุทธ์การค้นหาอันหลากหลายและรู้จักแหล่งข้อมูลที่ดี

(ข) รู้เท่าทันว่าเนื้อหาที่พบในโลกออนไลน์ไม่สามารถเชื่อถือได้ทั้งหมดเพราะทุกคนสามารถเป็นผู้เผยแพร่เนื้อหาได้และสามารถประเมินความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลอย่างมีวิจารณญาณ เช่น รู้จักวิธีตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ หรือเปรียบเทียบข้อมูลจากหลายแหล่งก่อนเชื่อและนำไปใช้

(ค) จัดการกับข้อมูลได้อย่างเป็นระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ

(ง) สามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลได้อย่างสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ

(จ) เข้าใจประเด็นทางจริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการใช้ข้อมูล ตัวอย่างเช่น การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หลักการใช้อย่างเป็นธรรม (fair use) การอ้างอิงแหล่งข้อมูลในการทำวิจัยอย่างถูกต้อง

2.2.2 ความรู้ด้านสื่อ

ทักษะและความรู้ด้านสื่อ (media literacy) มีความคล้ายคลึงกับการอ่านออกเขียนได้นั้นคือ เราต้องเรียนรู้เกี่ยวกับตัวอักษรก่อน จากนั้นก็รู้จักคำ เข้าใจว่าคำนั้นหมายถึงอะไร และเมื่อมาประกอบเป็นประโยค เป็นย่อหน้า เป็นบทความ มันมีความหมายอย่างไร มีวิธีการเล่าเรื่องอย่างไร หลังจากอ่านออกเราก็จะเขียนได้สร้างสรรค์เนื้อหาด้วยตัวเองได้ จนกระทั่งมีทักษะการอ่านออกเขียนได้ที่แข็งแรงความรู้ด้านสื่อก็เช่นกัน มันคือชุดความรู้ความสามารถในการเข้าใจ ตีความ วิเคราะห์ ประเมิน สร้างสรรค์เนื้อหาสื่อ ทุกวันนี้เราใช้ชีวิตอยู่ในโลกที่มีข้อมูลท่วมท้นจากสื่อมากมาย ไม่เพียงแต่สื่อเก่าที่คุ้นเคยกันดีอย่างโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ แต่รวมถึงสื่อดิจิทัล ทั้งโซเชียลมีเดีย วิดีโอไวรัล โฆษณาในรูปแบบใหม่ๆ ซึ่งถูกส่งต่อและแพร่กระจายไปได้อย่างรวดเร็ว แต่ไม่ว่าสื่อเก่าหรือสื่อใหม่ สิ่งที่มีเหมือนกันคือ มีคนสร้างมันขึ้นมาและสร้างขึ้นมาจากวัตถุประสงค์บางอย่าง ชุดทักษะและความรู้ด้านสื่อจะช่วยให้เราตั้งคำถามว่า ใครเป็นคนสร้างเนื้อหาขึ้นมา วัตถุประสงค์ของเนื้อหานั้นคืออะไร และเนื้อหาดังกล่าวถูกสร้างขึ้นมาจากอย่างไรภาคีเพื่อการเรียนรู้ศตวรรษที่ 21 สรุปแก่นใจความสำคัญของความรู้ด้านสื่อไว้ดังนี้

(ก) เข้าใจว่าเนื้อหาในสื่อถูกสร้างขึ้นด้วยวิธีการใดและเพื่อวัตถุประสงค์อะไร รวมถึงสามารถประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยเฉพาะการแยกข้อเท็จจริงออกจากความเห็นอคติ โฆษณาและวาระซ่อนเร้น

(ข) ตรวจสอบได้ว่าคนเราตีความสื่อแตกต่างกันอย่างไร รู้ว่าอะไรคือคุณค่าและมุมมองที่ถูกเลือกใส่หรือไม่ใส่เข้ามาในการผลิตสร้างเนื้อหา รวมถึงเข้าใจผลกระทบของสื่อที่มีต่อความเชื่อและพฤติกรรมของสังคมโดยรวม

(ค) เข้าใจประเด็นทางจริยธรรมและทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการใช้สื่อ

(ง) เข้าใจและเลือกใช้เครื่องมือในการสร้างสรรค์สื่อได้อย่างเหมาะสมตามกลุ่มเป้าหมายและสถานการณ์

นอกจากนั้นคอมมอนเซนส์มีเดีย (Common Sense Media) องค์กรไม่แสวงกำไรที่ต้องการพัฒนาความรู้ความเข้าใจด้านสื่อแก่เด็กและผู้ปกครอง ได้สรุปประโยชน์ของความรู้ด้านสื่อไว้ดังนี้

คิดเชิงวิพากษ์: สามารถประเมินได้ว่าเนื้อหาในสื่อนั้นมีเหตุมีผลหรือไม่ เหตุใดข้อมูลนี้จึงถูกใส่เข้าไป แนวคิดหลักคืออะไร

เป็นผู้บริโภคที่ฉลาด: สามารถประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลหรือสินค้าได้ และเข้าใจเทคนิคการตลาดที่หลักคืออะไร

เข้าใจมุมมองในสื่อ: ผู้สร้างสรรค์สื่อทุกคนมีมุมมองที่ต้องการสื่อสาร เราจะเข้าใจมุมมองที่แตกต่างหลากหลายได้เมื่อเราพยายามเข้าใจมุมมองของผู้ผลิตสื่อ

สร้างสรรค์สื่อด้วยความรับผิดชอบ: ตระหนักถึงมุมมองที่ต้องการสื่อสารและวิธีการสื่อสารและเข้าใจถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารของเรา

เข้าใจบทบาทของสื่อในสังคม: ตระหนักว่าสื่อมีบทบาทสำคัญในการกำหนดความเข้าใจของผู้คนที่มีต่อปรากฏการณ์ต่างๆ ในโลก ไม่ว่าจะเป็นข่าวดารา ปกนิตยสาร ไปจนถึงโฆษณาไวรัสในโซเชียลมีเดีย

เข้าใจเป้าหมายของผู้สร้างสื่อ: อะไรคือสิ่งที่ผู้สร้างสรรค์สื่อต้องการบอกเรา เนื้อหาที่เน้นให้ข้อมูล โน้มน้าวใจหรือว่าเพื่อเสนอแนะแนวคิดใหม่ๆ ถ้าเข้าใจเป้าหมายดังกล่าว เราจะตัดสินใจเรื่องต่างๆ ได้ดีขึ้น

2.2.3 ความรู้ด้านไอซีที

ทักษะและความรู้พื้นฐานด้านไอซีที (ICT literacy) มีความสำคัญต่อการเลือกและการใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองเป้าหมายของเราในฐานะพลเมือง ความรู้สำคัญด้านเทคโนโลยีที่พลเมืองดิจิทัลควรรู้มีดังนี้

(ก) เข้าใจแนวคิดและการทำงานพื้นฐานของเครื่องมือดิจิทัล เช่น เข้าใจคำศัพท์สำคัญของระบบคอมพิวเตอร์ เข้าใจการทำงานของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ค้นคว้ากับสัญลักษณ์และอินเทอร์เน็ตของเครื่องมือดิจิทัล รู้จักระบบปฏิบัติการที่หลากหลายและสามารถเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียได้

(ข) ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวัน เช่น ทำธุรกรรมออนไลน์ ติดต่อประสานงานร่วมกับผู้อื่น สร้างสรรค์ผลงานและถ่ายทอดความคิดของตน

(ค) เลือกใช้เทคโนโลยีได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ เข้าใจข้อดีข้อเสียของเทคโนโลยีที่มีอยู่ในตลาด เช่น เลือกใช้แอปพลิเคชันที่ช่วยให้การทำงานเกิดสัมฤทธิ์ผลสูงสุด หรือช่วยในการจัดการข้อมูลได้อย่างเหมาะสม

(ง) เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและรู้จักวิธีใช้เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

(จ) เข้าใจประเด็นทางจริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการใช้ไอซีที

2.2.4 ทักษะและความรู้อื่นๆ ในการเป็นพลเมืองดิจิทัล

นอกเหนือจากชุดความรู้ด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยีไอซีที ซึ่งมีความสำคัญต่อการสร้างพลเมืองดิจิทัลโดยตรง ทักษะการคิดขั้นสูงก็มีความสำคัญต่อการเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ประสบความสำเร็จเช่นกัน อาทิเช่น

(ก) ทักษะด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น: การใช้ไอซีทีเพื่อการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ เช่น ใช้อินเทอร์เน็ตในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดกับกลุ่มคนที่มาจากพื้นเพหลากหลาย รู้จักเครื่องมือที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ใช้สื่อเครือข่ายสังคมเผยแพร่ผลงานของตนหรือกลุ่มได้ดี มีส่วนร่วมสร้างความรู้สาธารณะ

(ข) ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม: การใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ สร้างองค์ความรู้ และพัฒนานวัตกรรมในรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น ใช้สื่อดิจิทัลในการแปลงแนวคิดให้ออกมาเป็นผลงานรูปธรรม ผสมผสานสื่อดิจิทัลที่มีอยู่เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ขึ้นมา

(ค) การคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ไขปัญหา: การใช้ไอซีทีเพื่อประเมินความถูกต้องของข้อมูลได้อย่างมีวิจารณญาณ รวมถึงสามารถค้นหาและประยุกต์ใช้ความรู้ในการแก้ไขปัญหา

2.2.5 ตัวอย่างโมเดลทักษะและความรู้ดิจิทัล

นอกจากทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับพลเมืองในยุคดิจิทัล มีบุคคล สถาบันและองค์กรเป็นจำนวนมากที่นำเสนอรายการทักษะและความรู้ดิจิทัลไว้อย่างน่าสนใจ หนึ่งในกรอบแนวคิดที่น่าสนใจนั้นมาจากลี เรนีย์ จากสำนักวิจัยพิว และแบร์รี เวลล์แมน จากศูนย์วิจัยเน็ตแล็บ ในมหาวิทยาลัยโตรอนโต ได้เสนอทักษะและความรู้ชุดใหม่ในโลกเครือข่าย โดยเน้นย้ำถึงชุดความสามารถที่จำเป็นต่อการอาศัยอยู่ในโลกที่ทุนทางสังคมและความรู้นั้นฝังอยู่ในเครือข่ายดิจิทัลดังนี้

(ก) ความรู้ด้านกราฟิก (graphic literacy): ความสามารถในการตีความเนื้อหาที่เป็นภาพกราฟิก และมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ผ่านหน้าจอ

(ข) ความรู้ในการนำทาง (navigation literacy): ความสามารถในการจัดการกับแหล่งข้อมูลจำนวนมากที่ไม่ได้มีลักษณะเป็นเส้นตรง (ข้อมูลถูกส่งจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งเหมือนสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์) แต่มีลักษณะเป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงกันจำนวนมาก

(ค) ความรู้ในการเชื่อมต่อและเข้าใจบริบท (context and connections literacy): ข้อมูลในโลกออนไลน์ไหลผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีจำนวนมหาศาล และแยกขาดจากบริบทมากขึ้น เราต้องมีทักษะในการเชื่อมโยงข้อมูลและสร้างความหมายให้กับข้อมูล

(ง) ทักษะการโฟกัส (focus literacy): ความสามารถในการลดสิ่งรบกวนจากโลกที่มีการเชื่อมต่อทุกที่ทุกเวลา และทำงานให้เสร็จลุล่วงได้ตามกำหนด

(จ) ทักษะการทำงานพร้อมกันหลายอย่าง (multitasking literacy): ความสามารถในการจัดการงานหลายอย่างพร้อมกัน

(ฉ) ความระแวงสงสัย (skepticism literacy): ในโลกที่ข้อมูลท่วมท้น นี่คือการความสามารถในการ “ตรวจสอบสิ่งไร้สาระ” หรือความสามารถในการแยกแยะแหล่งข้อมูลที่ตกยุคอคติ มีวาระซ่อนเร้นและหลอกลวง

(ช) ความรู้ด้านจริยธรรม (ethical literacy): ความสามารถในการสร้างความไว้วางใจและเพิ่มคุณค่าในสายตาคนอื่นด้วยการสร้างสรรค์และเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสม

(ซ) ทักษะในการสร้างเครือข่าย (networking literacy): ความสามารถในการจัดการเครือข่ายที่หลากหลายรวมถึงการค้นหาและเชื่อมต่อกับเครือข่ายใหม่ๆ

2.2.6 เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

จะเห็นได้ว่าวิวัฒนาการด้านการศึกษาช่วยส่งผ่านข้อมูลข่าวสารและความรู้ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้เรียนผู้ศึกษาผ่านเทคโนโลยีด้านคมนาคมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การสื่อสารทางไกล การศึกษาผ่านทางไกล เป็นต้น

2.2.7 เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

เทคโนโลยีพื้นฐานและนิยมใช้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นด้านซอฟต์แวร์ที่มีการสร้างระบบและโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ เพื่อถ่ายทอดความรู้และศึกษาหาความรู้ไปด้วยกัน อีกทั้งความสะดวกสบายจากอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยมากขึ้นเรื่อย ๆ อย่างฮาร์ดแวร์ หรือคอมพิวเตอร์ที่มีหน้าที่รับข้อมูล ประมวลผลข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในสิ่งที่เราศึกษาความรู้ ซึ่งทำให้สะดวกรวดเร็วในการศึกษาข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

2.2.8 เทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์

นอกจากคอมพิวเตอร์แล้ว ส่วนสำคัญที่ทำให้เราสามารถสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ได้จากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ทั่วโลก หรือจะติดต่อสื่อสารรับส่งข้อมูลกันได้ ก็คือการใช้เทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือ การใช้งานอินเทอร์เน็ต

2.2.9 องค์ประกอบของเทคโนโลยีการศึกษาในยุคดิจิทัล

องค์ประกอบของเทคโนโลยีการศึกษาที่มีมาแต่เดิมคงไม่มีการเปลี่ยนแปลง หากเพียงแต่เปลี่ยนมุมมองให้เข้ากับยุคสมัยที่ว่าเป็นยุคแห่งดิจิทัลและก็ประยุกต์ใช้ให้เข้ากับสถานการณ์นั่นเอง

(ก) Connectivityองค์ประกอบด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเป็นไปอย่างก้าวกระโดดในแต่ละช่วงปี แท็บเล็ตและสมาร์ทโฟนคือรูปแบบหนึ่ง que แสดงให้เห็นวิวัฒนาการทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ตอบสนองการใช้งานและเรียนรู้แห่งยุคดิจิทัล ตามติดมาด้วยโปรแกรมประยุกต์บนอุปกรณ์เคลื่อนที่หรือคุ่นเคยที่เรียกติดปากว่า แอปพลิเคชัน ผ่านเทคโนโลยีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ประยุกต์ใช้ร่วมกับเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมากขึ้นในปัจจุบัน

(ข) Capacity buildingการสร้างขีดความสามารถการเรียนรู้ของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากในการผลักดันการเปลี่ยนแปลงให้ เป็นไปอย่างได้ผล ดังเห็นได้จากพฤติกรรมผลักดันนโยบายจากผู้บริหารหน่วยงานสถานศึกษา แต่แนวการตอบรับนโยบายของครูผู้สอนตลอดจนถึงผู้สร้างสื่อและเจ้าหน้าที่ทางด้านเทคนิค และที่สำคัญที่สุดคือ ตัวผู้เรียนนั่นเอง

(ค) Contentสิ่งสำคัญที่เป็นเหมือนศูนย์กลางขององค์ประกอบคือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้เพื่อการสื่อสารแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ ไม่ว่าจะเทคโนโลยีจะเปลี่ยนแปลงไปเท่าใด แต่ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานที่สอดคล้องและเหมาะสมกับเนื้อหา

(ง) Cultureวัฒนธรรมคือ องค์ประกอบที่สะท้อนให้เห็นการเปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด เทคโนโลยีที่นำมาประยุกต์ใช้ก็สร้างวัฒนธรรมอีกรูปแบบหนึ่งได้เช่นกันในยุคของดิจิทัล นั่นคือ วัฒนธรรมของสังคมออนไลน์ที่ประยุกต์ตามพฤติกรรมของเทคโนโลยี ตัวอย่างเช่น วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เปลี่ยนจากการพูดคุยกันในห้องเรียนหรือห้องประชุมไปเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาพบว่า เทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลได้เกิดขึ้นและจะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน เพื่อถ่ายทอดความรู้ สร้างการเรียนรู้ได้จริง มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

2.3 แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2561-2565)

แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ซึ่งเป็นกรอบแนวทางที่สำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีสาระสำคัญ ประกอบด้วย

2.3.1. วิสัยทัศน์ “รัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) หมายถึง องค์กรที่สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานนวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์และทรัพยากรอื่นใด เพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ”

2.3.2. ประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ มีดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบและบูรณาการฐานข้อมูลมุ่งสู่การเป็น Digital Parliament ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ คือ

(ก) พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศของรัฐสภา มีการเชื่อมโยงและบูรณาการเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

(ข) พัฒนาระบบบริการด้านสารสนเทศ ให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย รองรับความต้องการของผู้รับบริการและประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ คือ

(ก) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา

(ข) พัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลรองรับการให้บริการได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้สมาชิกรัฐสภาและบุคคลในวงงานรัฐสภา มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ คือ

(ก) พัฒนาสมรรถนะบุคลากรของรัฐสภาด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(ข) ส่งเสริม สนับสนุนให้สมาชิกรัฐสภาและบุคลากรในวงงานของรัฐสภาใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์

(ค) ส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรให้มีการศึกษา วิจัยและพัฒนาทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีรองรับความต้องการของผู้รับบริการและประชาชน

กรอบทิศทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์

ด้วยภารกิจหลักของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง และเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข เพื่อให้สามารถบรรลุพันธกิจข้างต้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสมจึงถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรยุคดิจิทัลในปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง เช่น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา บุคลากรในวงงานรัฐสภา ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภาสามารถรองรับการก้าวสู่การ

เป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) ดังนั้น จึงได้มีแนวคิดการออกแบบและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภา ซึ่งครอบคลุม 5 มิติ ประกอบด้วย

(1) การบริหารจัดการประชุมที่ทันสมัยและครบวงจร การบริหารและการจัดการกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการประชุมถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เนื่องจากมีหน้าที่หลักในการสนับสนุนกระบวนการของสถาบันนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ เพื่อให้การบริหารจัดการกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการประชุมได้รับการบูรณาการในการออกแบบและพัฒนาให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างครบวงจร รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุมนั้น ตั้งแต่ก่อนเริ่มมีการประชุม ระหว่างการประชุม จนเสร็จสิ้นการประชุม ทำให้สมาชิกรัฐสภาและเจ้าหน้าที่ที่สามารถสืบค้นเรียกดูข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประชุมผ่านอุปกรณ์ Smart Device ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับกระบวนการทำงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สามารถผลักดันการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) ให้ประสบความสำเร็จได้ เช่น เทคโนโลยีการรู้จดจำเสียง เพื่อสนับสนุนงานด้านการจัดทำรายงานการประชุม เทคโนโลยีการรู้จดจำภาพและใบหน้า (Image and Facial Recognition) เพื่อสนับสนุนงานด้านการรักษาความปลอดภัย เทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดและ Biometric เพื่อรองรับกระบวนการประชุม เทคโนโลยีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล (Big Data) เพื่อรองรับการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้านงบประมาณแผ่นดิน เทคโนโลยีการบริหารจัดการไฟล์ และแก้ไขเอกสารร่วมกัน

(3) การเผยแพร่ข้อมูล การเผยแพร่ข้อมูลสู่ภาคประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นส่วนที่สำคัญสำหรับแนวคิดการออกแบบรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ข้อมูลที่ได้รับอนุญาตให้มีการเผยแพร่ต้องเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน มีศูนย์กลางการเผยแพร่และการให้บริการข้อมูล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากแหล่งเดียว นอกจากนี้ สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Social Media เพื่อเผยแพร่ข้อมูลสู่ภาคประชาชนอีกช่องทางหนึ่ง

(4) การให้บริการสมาชิกรัฐสภา เจ้าหน้าที่และประชาชน การให้บริการสมาชิกรัฐสภา อาทิ การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุม การให้บริการแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการให้บริการประชาชนรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นส่วนสำคัญของการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) ระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภาจะต้องสามารถรองรับการให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

(5) การใช้งาน Smart Device สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้จากทุกที่ทุกเวลาและมีความปลอดภัย ในปัจจุบันอุปกรณ์ Smart Device เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลบริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตได้จากทุกที่และตลอดเวลาผ่านอุปกรณ์เหล่านี้ จะเห็นได้ว่าการเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ไม่ได้ถูกจำกัดอยู่บนการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น ดังนั้น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภาจึงต้องสามารถรองรับการเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ จากหลากหลายอุปกรณ์ ทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ Smart Device และสามารถเข้าถึงได้จากทุกที่และทุกเวลา ด้วยการเชื่อมต่อที่ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล



2.4 การให้บริการข้อมูลวิชาการ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สำนักวิชาการ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัยและรวบรวมข้อมูลทางวิชาการ ดำเนินการจัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการตามความต้องการของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานสภา วิเคราะห์ เสนอความเห็นและให้บริการทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกรัฐสภา คณะกรรมาธิการ ข้าราชการ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานและการให้บริการตามหลักบรรณารักษศาสตร์ ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

2.4.1 ขั้นตอนการดำเนินการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ

(ก) สมาชิกกรอกรายละเอียดแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการข้อมูลทางวิชาการ ตามแบบฟอร์มที่กำหนดและหรือทางโทรศัพท์

(ข) ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 2 และ 3 รับเรื่องและมอบหมายงาน ให้นิติกร วิทยาการตามสาขาที่รับผิดชอบดำเนินการ

(ค) นิติกร วิทยาการ ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ สรุปและเรียบเรียงข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น การค้นคว้าจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลตามสายงาน การเก็บรวบรวมข่าว บทความ งานวิชาการ จากหนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ รัฐบาล วารสาร จุลสาร การสัมมนาทางวิชาการ และระบบสารสนเทศ รวมทั้งการติดต่อประสานงาน ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงานฯ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) ส่งข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง เว้นแต่กรณี เร่งด่วน

(จ) แจ้งผู้ขอใช้บริการทราบหรือมารับข้อมูลตามกำหนด และผู้รับบริการลงชื่อรับ ข้อมูลในแบบฟอร์มคำขอใช้บริการ

2.4.2 การบริการเอกสารวิชาการ

การให้บริการด้านวิชาการแก่สมาชิกผู้ขอรับบริการ ซึ่งกลุ่มงานบริการวิชาการ 1, 2 และ 3 สำนักวิชาการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการทางวิชาการด้านเอกสารวิชาการและข้อมูล วิชาการแก่สมาชิกรัฐสภา คณะกรรมการและบุคคลในวงงานรัฐสภา

ในการจัดทำเอกสารวิชาการ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ (สำนักวิชาการ, 2558)

(ก) ศึกษา ติดตามสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่กำลังอยู่ในความสนใจ โดย พิจารณาจากสถิติการขอใช้บริการข้อมูลทางวิชาการในสาขาที่รับผิดชอบ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางใน การกำหนดเรื่องและจัดทำเป็นเอกสารวิชาการ

(ข) ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูล สถิติ บทความ งานวิจัย จาก แหล่งข้อมูลทั้งจากภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งความคิดเห็น จากนักวิชาการ และสื่อมวลชน ในประเด็นที่ศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย ครบถ้วน และ สมบูรณ์มากที่สุด

(ค) วิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า รวบรวม แปล เอกสารและได้ศึกษาวิเคราะห์ไว้ตามเค้าโครงเรื่อง และหัวข้อที่ได้กำหนดไว้

(ง) จัดทำต้นฉบับของเอกสาร ซึ่งประกอบด้วย ส่วนนำ ส่วนเนื้อความ และอ้างอิง โดยคำนึงถึงมาตรฐานความถูกต้องของรูปแบบเอกสารทางวิชาการ และมีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่นำเสนอ

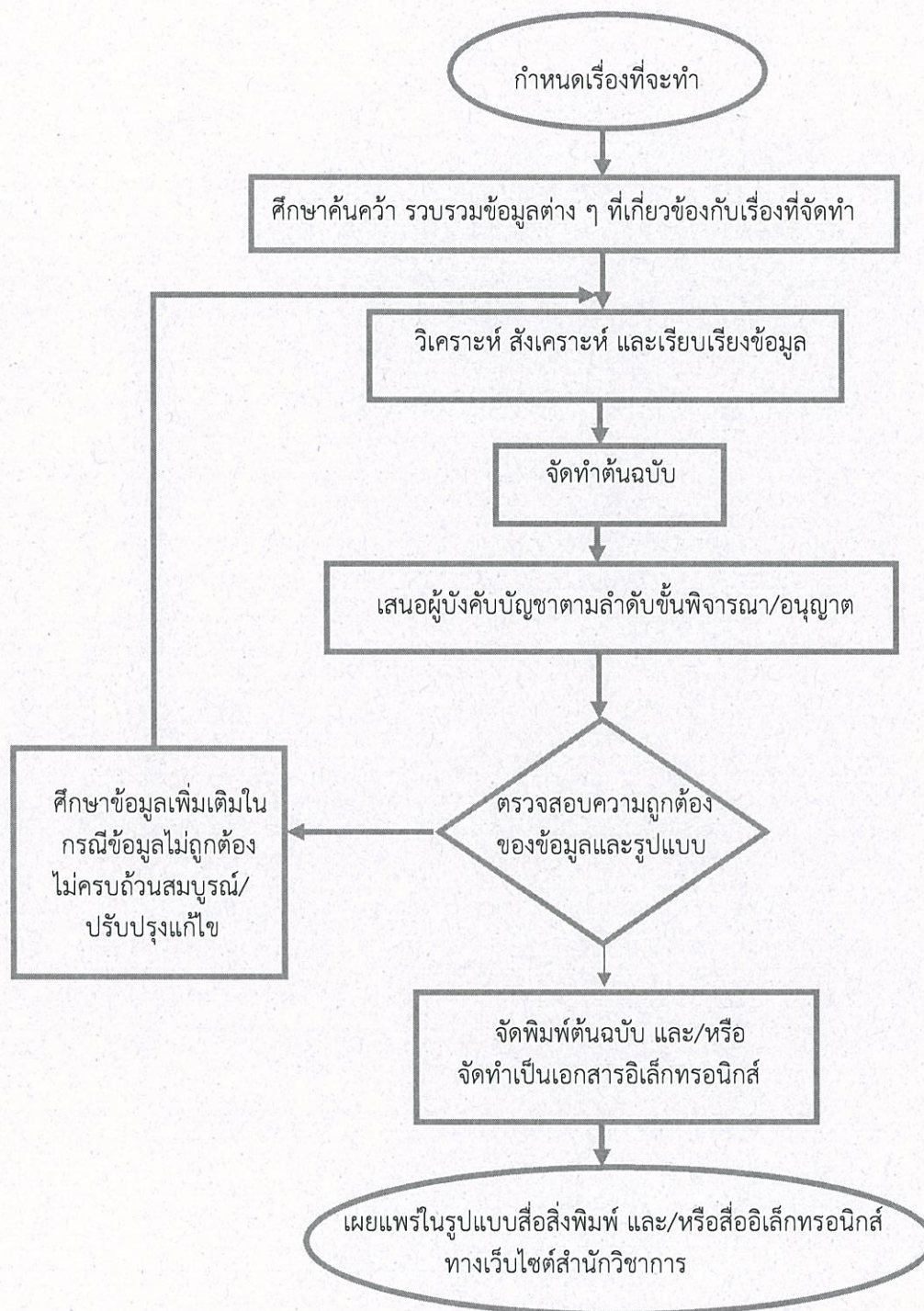
(จ) เสนอต้นฉบับต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลและรูปแบบการนำเสนอตามมาตรฐานการจัดทำเอกสารวิชาการก่อนอนุญาตให้มีการเผยแพร่

(ฉ) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชามีการแก้ไขเพิ่มเติมให้นำข้อมูลไปศึกษาเพิ่มเติมเพื่อแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

(ช) จัดพิมพ์ต้นฉบับที่สมบูรณ์ในรูปแบบสิ่งตีพิมพ์ และ/หรือควบคู่กับการจัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

(ซ) เผยแพร่เอกสารวิชาการแก่สมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และผู้สนใจทั่วไปในรูปแบบสิ่งตีพิมพ์ และ/หรือควบคู่กับการเผยแพร่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้สนใจสามารถดาวน์โหลด (download) เอกสารฉบับเต็ม (full text) ได้ทางเว็บไซต์สำนักวิชาการ

ขั้นตอนการจัดทำเอกสารวิชาการ



ที่มา : คู่มือการจัดทำเอกสารวิชาการ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558) สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

บทที่ 3 วิธีการศึกษา

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาเรื่องนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งประเด็นคำถามสำหรับการศึกษาคือ

3.1.1 รูปแบบการเผยแพร่และการให้บริการวิชาการในปัจจุบัน ที่มีความสะดวกต่อการเข้าถึงผู้รับบริการผ่านช่องทางเทคโนโลยีคือรูปแบบใด

3.1.2 แนวทางการจัดทำเอกสารวิชาการ การนำเสนอเอกสารวิชาการที่มีประสิทธิภาพควรเป็นอย่างไร

โดยการศึกษาในรูปแบบการนำเสนอ การจัดทำเอกสารวิชาการ ที่มีอยู่ในปัจจุบันที่สอดคล้องกับภารกิจในการจัดทำเอกสารวิชาการเผยแพร่ การให้บริการข้อมูลวิชาการแก่สมาชิกและบุคคลในวงงานรัฐสภา โดยศึกษารูปแบบจากหน่วยงานที่มีภารกิจด้านการเผยแพร่ข้อมูลวิชาการหรือมีความใกล้เคียง ที่มีรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ สะดวกต่อการเข้าถึงและมีความสมบูรณ์

3.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษารูปแบบการนำเสนอเอกสารวิชาการในยุคดิจิทัลเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 ศึกษาจากข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) การศึกษารูปแบบการนำเสนอสื่อ ข้อมูล เนื้อหาความรู้ การเผยแพร่งานวิชาการในยุคดิจิทัล บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ เอกสารทางวิชาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บทความ รวมทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet) เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 การระดมความคิดเห็น ประสพการณ์การจัดทำข้อมูลเอกสารวิชาการเพื่อบริการและเผยแพร่ มาบ่งชี้แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดทำเอกสารและข้อมูลวิชาการกลุ่มงานบริการวิชาการ จำนวน 6 คน เพื่อนำเสนอปัญหาของผู้ปฏิบัติและผู้ที่เกี่ยวข้องถึงประสพการณ์ตรงในการให้บริการข้อมูลแก่สมาชิกและบุคคลในวงงานรัฐสภาและความคิดเห็นในส่วนของแนวทางการปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องด้านการค้นคว้ารวบรวมข้อมูลและส่วนของการเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ

3.2.3 ดำเนินการวิเคราะห์จากแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูล ปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากการจัดทำเอกสารวิชาการที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อหาแนวทางเสนอแนะสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารวิชาการเพื่อบริการและเผยแพร่ โดยการวิเคราะห์จากแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงาน

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปี 2560 (รายสำนึก)และแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 2 และ 3 ปี 2560เนื่องจากช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล ตรงกับช่วงที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการทำงานแก่ สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (สปท.) ในช่วง 13 ตุลาคม พ.ศ. 2558 - 3 สิงหาคม พ.ศ. 2560 ตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1) พุทธศักราช 2558 มาตรา 39/2 ทำหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์และจัดทำแนวทาง ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิรูปด้านต่าง ๆ 11ด้าน เสนอต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ คณะรัฐมนตรี คณะรักษาความสงบแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสืบต่อจากสภาปฏิรูปแห่งชาติ ที่ถูกยุบไปตาม มาตรา 39/1 ซึ่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงเปลี่ยนบทบาทเป็นฝ่ายเลขานุการให้แก่ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศตั้งนั้น ช่วงเวลาดังกล่าวจึงใช้ผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในการศึกษา เป็นการสอบถามจากสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศแทน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการหลักด้านเอกสารข้อมูลวิชาการ ผวนกับประสบการณ์ จากการปฏิบัติงานแก่สมาชิกฯ

วิธีศึกษาใช้การศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนสำคัญหรือเป็นส่วนหลัก ในการศึกษาครั้งนี้ โดยดำเนินการศึกษา ค้นคว้าเอกสารวิชาการ แนวทางการจัดทำข้อมูล การนำเสนอข้อมูลของหน่วยงานที่มีลักษณะภารกิจการทำงานที่คล้ายคลึงเพื่อประยุกต์และพัฒนา ให้เหมาะสมกับบริบทของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ประชากรในการศึกษา คือผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดทำเอกสารและข้อมูลวิชาการกลุ่มงานบริการวิชาการ ในตำแหน่งวิทยากร และนิติกร กลุ่มงานบริการวิชาการ 1, 2 และ 3 จำนวน 6 คน

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มจากวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ เริ่มจากขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ได้เอกสารชิ้นงานนั้น ๆ และศึกษาว่ามีสภาพปัญหาอุปสรรค เป็นอย่างไร โดยยึดหลักแนวความคิดทฤษฎีที่อ้างไว้ในบทที่ 2 ประยุกต์กระบวนการเลือกใช้ข้อมูล วิเคราะห์ สังเคราะห์และรูปแบบการจัดทำข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อเป็นแนวทางของการจัดทำข้อมูลวิชาการควรเป็นอย่างไร ที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ ซึ่งอาจพิจารณาจากคำติชมข้อเสนอแนะของผู้ใช้ และที่สำคัญผลงานนั้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ทันต่อสถานการณ์หรือไม่และจะมีแนวทางในการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ ได้อย่างไร

3.5 กรอบความคิดในการศึกษา

การจัดทำเอกสารวิชาการเพื่อบริการและเผยแพร่ นั้น ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบความคิดในการศึกษา คือ ศึกษาอำนาจหน้าที่และสภาพการปฏิบัติงานการจัดทำเอกสารวิชาการเพื่อให้บริการและเผยแพร่ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ สำนักวิชาการ ว่ามีกระบวนการจัดทำอย่างไรบ้าง รวมถึงศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำเอกสารวิชาการเพื่อให้บริการและเผยแพร่ว่ามีปัญหาด้านใดบ้าง เกิดจากสาเหตุใด ทั้งก่อนจัดทำ ระหว่างจัดทำและหลังจากจัดทำแล้ว รวมทั้งมีผลกระทบอะไรบ้าง ตลอดจนเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารวิชาการเพื่อให้บริการและเผยแพร่ว่ามีแนวทางอย่างไรบ้าง

3.6 ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนมกราคม-เมษายน 2562

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาการพัฒนาแนวทางการบริการข้อมูลวิชาการในยุคดิจิทัล ซึ่งแหล่งข้อมูลในการศึกษาแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ (1) ศึกษาจากข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) การศึกษารูปแบบการนำเสนอสื่อ ข้อมูล เนื้อหาความรู้ การเผยแพร่งานวิชาการในยุคดิจิทัล บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ เอกสารทางวิชาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บทความ รวมทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet) เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (2) การระดมความคิดเห็น ประสพการณ์การจัดทำข้อมูลเอกสารวิชาการเพื่อบริการและเผยแพร่ มาบ่งชี้แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดทำเอกสารและข้อมูลวิชาการกลุ่มงานบริการวิชาการ จำนวน 6 คน วิทยากรจำนวน 4 คน นิติกร 2 คน (3) ดำเนินการวิเคราะห์จากแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยการวิเคราะห์จากแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปี 2560 (รายสำนัก) และแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1, 2 และ 3 ปี 2560 ซึ่งการวิเคราะห์แบบสอบถามผู้รับบริการ ผู้ศึกษาใช้ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในช่วงปี 2560 โดยการวิเคราะห์จากแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปี 2560 (รายสำนัก) และแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1, 2 และ 3 ปี 2560 เนื่องจากช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลตรงกับช่วงที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการทำงานแก่สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (สปท.) ในช่วง 13 ตุลาคม พ.ศ. 2558 - 3 สิงหาคม พ.ศ. 2560 โดยตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1) พุทธศักราช 2558 มาตรา 39/2 ทำหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์และจัดทำแนวทาง ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิรูปด้านต่าง ๆ 11 ด้าน เสนอต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ คณะรัฐมนตรี คณะรักษาความสงบแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสืบต่อจากสภาปฏิรูปแห่งชาติ ที่ถูกยุบไปตามมาตรา 39/1 ซึ่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงเปลี่ยนบทบาทเป็นฝ่ายเลขานุการให้แก่สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศตั้งนั้น ช่วงเวลาดังกล่าวจึงใช้ผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในการศึกษา เป็นการสอบถามจากสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศแทนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการหลักด้านเอกสารข้อมูลวิชาการ ผนวกกับประสพการณ์จากการปฏิบัติงานแก่สมาชิกฯ โดยสามารถอภิปรายผลจากการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านข้อมูลวิชาการ

การจัดทำข้อมูลวิชาการด้วยอำนาจหน้าที่ดังที่ได้กล่าวมา สำนักวิชาการเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการดำเนินการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและวิจัย เพื่อจัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการเฉพาะสาขาตามความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและบุคคลในวงงานรัฐสภา รวมทั้งดำเนินการจัดทำและให้บริการเอกสารทางวิชาการ และเอกสารเผยแพร่ด้านการเมืองการปกครอง โดยมีเป้าหมายในการสนับสนุนด้านวิชาการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา คณะกรรมการ และบุคคลในวงงานรัฐสภา ให้สามารถปฏิบัติภารกิจในการตรากฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินได้อย่างเข้มแข็ง ตลอดจนส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการให้มีมาตรฐานและเกิดประสิทธิผล

ดังนั้น การให้บริการข้อมูลและการจัดทำข้อมูลทางวิชาการ จึงนับว่าเป็นภารกิจหลักของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1, 2 และ 3 ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านวิชาการ การจัดทำข้อมูลวิชาการในสาขาที่แต่ละกลุ่มรับผิดชอบ ครอบคลุมทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและได้รับการยอมรับทางวิชาการ ตลอดจนการจัดเก็บข้อมูลและคลังความรู้ในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ อันจะก่อให้เกิดความเชื่อถือในข้อมูลอีกทั้งความประทับใจในบริการของสมาชิกรัฐสภาที่มีต่องานบริการข้อมูลวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการนั้น ซึ่งข้อมูลวิชาการที่ให้บริการและเผยแพร่ในปัจจุบันมีหลายรูปแบบ อันได้แก่ การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา การจัดทำเอกสารทางวิชาการ ในรูปแบบจุลสาร ข้อมูลพื้นฐาน เอกสารวงงานรัฐสภา การเขียนบทความลงในวารสาร รายการวิทยุ ตลอดจนการจัดทำข้อมูลคำบรรยายการแปลเอกสารในแต่ละสาขาตามความต้องการของสมาชิกรัฐสภา ซึ่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดทำข้อมูลทางวิชาการและการให้บริการทางวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกรัฐสภาที่ผ่านมา ยังไม่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

โดยที่ผ่านมาสํานักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทางวิชาการ โดยนำขึ้นเว็บไซต์และจัดทำแบบสอบถาม เพื่อให้สมาชิกรัฐสภาผู้รับบริการได้ให้ข้อมูลประเมินผลความพึงพอใจ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการข้อมูลวิชาการภายหลังการใช้บริการ ดังนั้นเพื่อความสะดวกและสามารถประเมินผลของการปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐาน ทางกลุ่มงานบริการวิชาการ 1, 2 และ 3 สำนักวิชาการ จึงนำการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการและนำขึ้นเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรอีกช่องทางหนึ่งโดยแจ้งในใบขอรับบริการจะแจ้งขอความร่วมมือจากสมาชิกรัฐสภาที่มารับบริการ ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจทุกครั้งหลังจากที่รับบริการ เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลวิชาการได้สนองความต้องการของผู้รับบริการให้อยู่ใน

ระดับสูงสุดและจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการข้อมูลจากสำนักงานฯ จากการวิเคราะห์แบบสอบถามจากผู้ให้บริการข้อมูลวิชาการพบว่าการจัดทำข้อมูลสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ คือ

4.1.1 ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วนตามที่ผู้ขอใช้บริการร้องขอและข้อมูลที่ประกอบด้วยรายละเอียดอย่างรอบด้านเพียงพอเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา อีกทั้งตัวข้อมูลที่มากพอที่จะสนับสนุนการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน โดยตัวผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลทั้งวิทยากรและนิติกร กลุ่มงานบริการวิชาการ 1, 2 และ 3 จะรับผิดชอบในแต่ละสายที่ตนเองรับผิดชอบ คือ ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ตามลำดับ ข้อมูลจะเป็นข้อมูลจากการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข่าวกจากสื่อมวลชน บทวิเคราะห์และความเห็นของนักวิชาการ ในการปฏิบัติตัวผู้ปฏิบัติยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูล ถึงแม้จะมีพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ก็ตาม

4.1.2 การพัฒนาระบบข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลและเอกสารวิชาการที่ผ่านมาสมาชิกเห็นว่าการพัฒนาระบบข้อมูลมีความจำเป็น เนื่องจากการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ การกำหนดนโยบายจำเป็นที่จะต้องมามีข้อมูลรอบด้านมาประกอบการพิจารณา เพื่อให้การตัดสินใจหรือการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้อง แม่นยำ (วิวัฒน์ ศัลยกำธร, 2560) ความต้องการของผู้รับบริการต้องการข้อมูล จากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีการอ้างอิง มีการวิเคราะห์ สังเคราะห์และข้อเสนอแนะจากผู้จัดทำ อีกทั้งข้อมูลที่มีปริมาณมากทำให้สมาชิกไม่มีเวลามากพอที่จะอ่านและทำความเข้าใจในข้อมูลดังกล่าวได้ภายในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการนำข้อมูลไปใช้ศึกษาและอภิปรายในที่ประชุมสภา จึงเป็นข้อความคิดเห็นที่กลุ่มงานบริการวิชาการ 1, 2 และ 3 จะต้องนำข้อเสนอแนะนั้นมาใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการ อีกทั้งการพัฒนารูปแบบการนำเสนอข้อมูลให้มีความน่าสนใจ สอดคล้องกับก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันด้วย

4.2 ด้านบุคลากร

4.2.1 การพัฒนาสมรรถนะทางวิชาการของบุคลากรมีความสำคัญซึ่งทั้งวิทยากรและนิติกรที่ปฏิบัติงานในการให้บริการข้อมูลถูกกำหนดด้วยสมรรถนะความเป็นมืออาชีพด้านวิชาการ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2557) ซึ่งกำหนดการจัดทำข้อมูลอย่างมืออาชีพ ในด้านของการจัดเตรียม ศึกษา ค้นคว้า เปรียบเทียบ ตลอดจนการวางระเบียบในการจัดการข้อมูลทางวิชาการทั่วไปและเอกสารวิชาการเฉพาะสาขาในการสนับสนุนงานการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และงานประชุมคณะกรรมการให้มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบันและทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ จากการวิเคราะห์แบบสอบถามของผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นด้านการให้บริการว่ายังไม่สามารถสนับสนุนการให้บริการด้านข้อมูลได้อย่างเต็มที่ สมาชิกฯ ผู้ขอรับบริการมีความประสงค์ขอข้อมูล 10 เรื่อง แต่ผู้ให้บริการข้อมูลสามารถดำเนินการได้เพียง 4-5 เรื่อง เท่านั้น

ซึ่งจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติพบว่า มีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลบางประเภท การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกต้องทำหนังสือจากหน่วยงานต้นสังกัด ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่สามารถให้บริการข้อมูลอย่างทันท่วงที จากปัญหาดังกล่าววิทยากรและนิไตรมีความเห็นว่าหน่วยงานควรมีการประสานงานทำข้อตกลงหรือความร่วมมือระหว่างกันด้านข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานกระบวนการนิติบัญญัติที่มีประสิทธิภาพ ที่การให้บริการอย่างมืออาชีพได้ระบุดึงการดำเนินงานทางวิชาการให้ทันเวลาไว้ด้วย

4.2.2 การสร้างความร่วมมือด้านข้อมูลระหว่างหน่วยงานการประสานงานทางวิชาการที่อาศัยการเตรียมการล่วงหน้า ความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานภายนอก พันธมิตรไปจนถึงการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับรัฐสภาและเครือข่ายทางวิชาการ

4.2.3 การจัดให้มีการศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติในหน่วยงานที่มีรูปแบบและการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการข้อมูลวิชาการที่คล้ายคลึงกันเพื่อเป็นการนำประสบการณ์มาใช้ปรับปรุงและพัฒนาการบริการข้อมูลวิชาการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นที่ผ่านมาสำนักวิชาการได้มีการศึกษาดูงานจากหน่วยงานที่มีการให้บริการข้อมูลวิชาการและกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นศูนย์วิจัยกสิกรไทย สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา อันเป็นแบบอย่างของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1, 2 และ 3 สามารถนำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทการทำงาน

4.2.4 บุคลากรต้องมีทักษะการเลือกข้อมูลที่มีความถูกต้อง จากแหล่งที่น่าเชื่อถือคือสิ่งสำคัญอีกประการที่จะต้องส่งเสริมบุคลากรในยุคดิจิทัลที่ข้อมูลข่าวสารมีมากมายผู้ใช้จึงต้องมีทักษะในการใช้ข้อมูลด้วย ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมแก่บุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล และปฏิรูปกระบวนการทัศน์การทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559 น.2)

4.3 ด้านรูปแบบ/การนำเสนอ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1, 2 และ 3 ในระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน 2560 และเดือนตุลาคม 2560-มีนาคม 2561 ผู้ศึกษาวิเคราะห์แบบสำรวจผลของระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านรูปแบบ/การนำเสนอ ที่พบอยู่ในระดับ 3 คือความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในประเด็นความสวยงาม ความน่าสนใจ เหมาะสมกับเนื้อหาที่นำเสนอ และความสะดวกในการบริการเอกสารวิชาการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์ สะท้อนให้เห็นว่าเอกสารข้อมูลที่สมาชิกฯ ผู้รับบริการได้รับยังมีรูปแบบ การนำเสนอเนื้อหาที่ยังไม่น่าสนใจและการเผยแพร่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ยังมีความพึงพอใจจัดอยู่ในระดับ

ที่ต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นด้านอื่น ๆ ที่จะอยู่ในระดับพึงพอใจมาก-พึงพอใจมากที่สุด
ดังนั้น เอกสารวิชาการควรมีแนวทางการนำเสนอและเผยแพร่เอกสารที่มีความสอดคล้องกับ
เทคโนโลยีและอุปกรณ์การสื่อสารโดยการบริการควรมีรูปแบบที่สะดวกต่อการเข้าถึงและผู้รับบริการ
ต้องการข้อมูลที่กระชับ มีการเข้าถึงได้หลายช่องทางแนวทางการนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูลวิชาการ
ในยุคดิจิทัลจึงต้องปรับให้สนองตอบต่อเทคโนโลยียุคดิจิทัลโดยการปรับเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนา
ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) อันหมายถึงประเทศที่สร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี
ดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์และทรัพยากรอื่นใด
เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยมี
วิสัยทัศน์ ผลักดันทุกภาคส่วนของประเทศให้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม
ภายใน 5 ปี โดยเป้าหมาย 2 ใน 4 คือ การเตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่
เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล และการปฏิรูปกระบวนการทำงาน
และการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การ
ปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการ
สื่อสาร, 2559 น.2) ซึ่งแนวทางการพัฒนาข้อมูลวิชาการในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องมีส่วนประกอบเหล่านี้
เพื่อการปรับปรุง ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นปัจจัยสำคัญช่วยให้หลายองค์กรในปัจจุบันสามารถ
ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน ลดข้อจำกัดต่าง ๆ ในด้านของเวลาและสถานที่

บทที่ 5

ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเพื่อการพัฒนาแนวทางการบริการข้อมูลวิชาการในยุคดิจิทัลสิ่งที่พบจากการสอบถามความคิดเห็นและวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง นอกจากการมีระบบฐานข้อมูลที่ครอบคลุมการให้บริการทุกด้านเพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิกรัฐสภาและบุคคลในวงงานรัฐสภา ที่สามารถตอบสนองการให้บริการข้อมูลได้ครบถ้วน รวดเร็ว มีความเป็นมืออาชีพในการบริการด้วยความเต็มใจ เพื่อสนับสนุนการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติให้ดำเนินไปอย่างคุณภาพ ภายใต้บริบทในอนาคตที่จะพัฒนาสู่การเป็นสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based Society) ทุกฝ่ายทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการจะต้องปรับตัวเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงเมื่อข้อมูล องค์ความรู้ ผสานเข้ากับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงสู่ผู้รับบริการได้แบบตัวต่อตัว จึงเป็นโจทย์สำคัญที่ผู้ให้บริการจึงต้องมีความพร้อมทั้งความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความเป็นมืออาชีพและพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และทำงานในเชิงรุกมากขึ้นด้วย การพัฒนาแนวทางการบริการข้อมูลวิชาการในยุคดิจิทัลจึงต้องส่งเสริมปัจจัยเพื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ สร้างองค์ความรู้ และพัฒนานวัตกรรมในรูปแบบต่างๆ ได้ เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ขึ้นมา

5.1 สรุปผลการศึกษารูปแบบการจัดทำ การนำเสนอข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลในยุคดิจิทัล

นอกจากการที่ผู้ให้บริการด้านข้อมูลจะต้องมีองค์ความรู้ มีข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ น่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นหลักสำคัญที่ช่วยให้ข้อมูลตามที่สมาชิกฯ ต้องการมีคุณภาพ ซึ่งข้อมูลวิชาการเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งในการสนับสนุนกระบวนการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติให้มีประสิทธิภาพทุกฝ่ายจึงต้องปรับตัวไปในทิศทางที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แบบยั่งยืนโดยการศึกษาชี้ให้เห็นความสำคัญในการเตรียมตัวดังนี้

5.1.1 บทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้หลายองค์กรในปัจจุบันสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน ลดข้อจำกัดต่าง ๆ ในด้านของเวลาและสถานที่ นอกจากนี้ยังใช้ในการวางแผนควบคุมการทำงาน การสืบค้นข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างถูกต้อง โดยระบบสารสนเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการผลิต การเข้าถึง การจัดเก็บ และการแพร่กระจายความรู้ (ทวิศักดิ์ ก่ออนันตกุล, 2545) การพัฒนาแนวทางการบริการข้อมูลวิชาการในปัจจุบันจะต้องประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับการบริหารจัดการและนำสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร ใช้สารสนเทศที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์กรเองจะต้องสร้างปัจจัยเพื่อ

การตอบสนองพัฒนาการในด้านดังกล่าว โดยการนำแนวคิดการจัดการความรู้(Knowledge management: KM) มาบริหารจัดการข้อมูลที่เกิดและเผยแพร่อย่างเป็นระบบการจัดการความรู้ จึงเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญ เทคโนโลยีที่ใช้จัดเก็บสารสนเทศและการส่งข้อมูลในรูปแบบที่หลากหลายผ่านอุปกรณ์สื่อสาร ทำให้เกิดการถ่ายทอดไปยังผู้รับได้ในจำนวนมากและเกิดการนำมาใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น

การใช้สารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลวิชาการ เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการขับเคลื่อนการดำเนินการเป็นไปตามแนวคิดการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) ด้านงานวิชาการซึ่งต้องประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมการเผยแพร่ข้อมูลพร้อมให้บริการสมาชิกรัฐสภา เจ้าหน้าที่ และประชาชน

ส่วนทักษะที่มากับเทคโนโลยีและจำเป็นสำหรับการเป็นทำงานในศตวรรษนี้ คือ ทักษะและความรู้ดิจิทัล (Digital literacy) และ ความรู้สารสนเทศ (Information literacy) เพื่อผลักดันให้มีความสามารถในการจัดการและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมีการใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถดึงข้อมูลเพื่อการประยุกต์ใช้งานได้อย่างสร้างสรรค์และพิจารณาเลือกใช้ข้อมูลที่เหมาะสม มองเห็นโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อไปสู่สัมฤทธิ์ผลทั้งการเรียนรู้ การทำงาน การใช้ชีวิตและการมีส่วนร่วมทางสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้จะต้องมีการพัฒนาหลายทักษะและการรับรู้เพื่อจะใช้ประโยชน์ของช่องทางสารสนเทศในยุคดิจิทัลต่อการสร้างแนวทางการจัดทำข้อมูลวิชาการให้ผู้ใช้บริการสะดวกในการเข้าถึง เข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ได้สูงสุด

5.1.2 เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร

เทคโนโลยีการสื่อสารที่สำคัญก็คือ การสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน ที่ก่อให้เกิดการสื่อสารออนไลน์ของผู้คนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยคำว่า ออนไลน์ (Online) หมายถึงการใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ทางไอทีมาเชื่อมต่อผ่านเครือข่ายเพื่อนำไปสู่การเข้าถึงข่าวสารและบริการจากคอมพิวเตอร์หรือจากอุปกรณ์ทางไอทีอื่น ๆ ในขณะที่เครือข่าย (Network) หมายถึง ระบบการสื่อสารที่มีการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ตั้งแต่สองเครื่องขึ้นไป และสำหรับอินเทอร์เน็ตจัดอยู่ในรูปแบบของเครือข่ายสาธารณะที่ผู้คนทั่วไปสามารถเข้าถึงใช้บริการได้ และจัดเป็นเครือข่ายที่มีขนาดใหญ่ที่สุดเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การผนวกรวมส่วนประกอบหลักๆ ที่สำคัญด้วยกันอยู่ 2 ส่วน คือ เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ที่มีการนำไปประยุกต์ใช้กับงานทางด้านต่าง ๆ มากมายและกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตผู้คนโดยส่วนใหญ่

อีกทั้งเทคโนโลยีเพื่อการเข้าถึงข้อมูลมีความทันสมัยมากขึ้น สื่ออินเทอร์เน็ตกลายเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตยุคปัจจุบัน ทำให้การเข้าถึงไม่จำเป็นต้องใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ PC เพียงอย่างเดียว เพราะแท็บเล็ตและสมาร์ทโฟนในปัจจุบันสามารถใช้งานเทียบเท่าหรือมีเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยกว่า ทำให้การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่าย ผ่านอุปกรณ์ที่เรียกว่า สมาร์ทดีไวซ์ (Smart Device)

สมาร์ทดีไวซ์ (Smart Device) เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่น ๆ สามารถใช้งานร่วมกับอุปกรณ์ได้หลายรูปแบบ สมาร์ทดีไวซ์ เป็นการเรียกชื่อรวมกันของอุปกรณ์สมาร์ทโฟน (Smartphone) กับแท็บเล็ต (Tablet) ซึ่งอุปกรณ์ดังกล่าวจะนำมาใช้กับสมาชิกรัฐสภา เจ้าหน้าที่ และประชาชน ตามแผนการขับเคลื่อนพัฒนาสู่การเป็น Digital Parliament ตามกรอบระยะเวลาการดำเนินการในช่วง 5 ปี ซึ่งเมื่อได้ดำเนินการพัฒนาระบบ บูรณาการสารสนเทศและฐานข้อมูลเสร็จสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว จะนำไปสู่การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูลสารสนเทศ ที่มุ่งเน้นการดำเนินงานขับเคลื่อนองค์กรด้วย Big data เพื่อให้สำนักงานฯ พัฒนาสู่การเป็นองค์กร paperless อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อสามารถลดการใช้กระดาษโดยสิ้นเชิง

ดังนั้นการพัฒนา รูปแบบของข้อมูลให้มีความสะดวกกับการใช้งานบนอุปกรณ์เทคโนโลยี จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำนักวิชาการต้องมีการเตรียมตัวทั้งการพัฒนาองค์ความรู้เฉพาะทางให้มีความเชี่ยวชาญ มีความเป็นมืออาชีพ เพื่อรองรับการให้บริการข้อมูลวิชาการแก่สมาชิกฯ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องเร่งพัฒนาทักษะและสมรรถนะของบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยี มีการใช้เทคโนโลยีในเชิงสร้างสรรค์ โดยการจัดหลักสูตรอบรมเพื่อการพัฒนาต่อยอดการปฏิบัติงานและสร้างสรรค์นวัตกรรมในการนำเสนอผลงาน รองรับความต้องการของผู้รับบริการคือสมาชิกฯ และประชาชน

5.1.3 แนวทางการจัดทำข้อมูลวิชาการ

การจัดทำข้อมูลของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1, 2 3 ผู้รับผิดชอบงานวิชาการในสาขาต่าง ๆ จะเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลที่มีหน้าที่รับผิดชอบจะต้องใส่ข้อมูลลงไปเพื่อเป็นการเตรียมข้อมูลเบื้องต้นประกอบการรวบรวมและจัดทำเอกสารวิชาการในอนาคต อีกทั้งใช้เพื่อการบริการข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอ เอกสารข้อมูลวิชาการที่เผยแพร่แก่สมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และผู้ที่สนใจทั่วไปในรูปแบบสิ่งตีพิมพ์ และ/หรือควบคู่กับการเผยแพร่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้สนใจสามารถดาวน์โหลด (download) เอกสารฉบับเต็ม (full text) ได้ทางเว็บไซต์สำนักวิชาการ

จากการเสนอความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านข้อมูลนั้น มีความเห็นว่าข้อมูลที่มีปริมาณมากเมื่อเทียบกับระยะเวลาอันจำกัดของสมาชิกฯ ในการศึกษาก่อนการเข้าประชุมหรืออภิปราย ทำให้สมาชิกต้องการข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ สังเคราะห์ จึงต้องเพิ่มขั้นตอนการสรุปข้อมูลเพื่อนำเสนอให้กระชับ มีความน่าสนใจ สอดคล้องกับอุปกรณ์สื่อสารในปัจจุบัน อีกทั้งความสะดวกในการจัดส่งข้อมูลแก่สมาชิกในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับแนวคิดของการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) ในส่วนของมติที่ 3 การเผยแพร่ข้อมูลและมติที่ 5 การใช้งาน Smart device สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้จากทุกที่ ทุกเวลา และมีความปลอดภัย (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561)

รูปแบบของข้อมูลนอกจากการเผยแพร่ข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ในรูปแบบ PDF ไฟล์ที่ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลดได้แล้วนั้น จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยเฉพาะสมาชิกฯ ได้แสดงข้อคิดเห็นว่าปริมาณของมูลจำนวนมากในขณะที่มีเวลาจำกัดในการศึกษาข้อมูล แนวทางที่เหมาะสมในปัจจุบันของการนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ คือ การนำเสนอในรูปแบบโดยเพิ่มขั้นตอนนำข้อมูลจากฉบับเต็มที่เป็นข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ สถิติ ความคิดเห็นจากนักวิชาการผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาจัดทำในรูปแบบที่น่าสนใจ ใสกราฟิกหรือ จัดทำเป็นบทสรุปหรือการเสนอแนะแนวทาง ทางเลือกในการปฏิบัติตัวอย่างรูปแบบที่เหมาะสม เช่น บทสรุปผู้บริหาร อินโฟกราฟิก ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.2 ปัญหาและปัจจัยที่เป็นอุปสรรค

5.2.1 ผู้รับบริการ ปัญหาที่จะพบคือสมาชิกและบุคคลผู้รับบริการมีความสามารถในการเข้าถึงสื่อดิจิทัลได้ไม่เท่ากัน มีความเหลื่อมล้ำระหว่างสมาชิกและผู้รับบริการที่เป็นคนรุ่นเก่าและคนรุ่นใหม่ ดังนั้น จะต้องมีการอบรม แนะนำการใช้งาน Smart Device ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการ การสื่อสารความเข้าใจในแนวนโยบายการขับเคลื่อนตามแผนพัฒนา Digital Parliament ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไปยังผู้รับบริการให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์กับสมาชิก ซึ่งเป็นหนึ่งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการและเป็นกลุ่มที่จะขับเคลื่อนแผนการพัฒนา Digital Parliament ให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้

5.2.2 ผู้ให้บริการ การพัฒนาองค์ความรู้ที่จำเป็นเพื่อการพัฒนาบุคลากรในด้านความรู้ความสามารถ รองรับการปฏิบัติงานของสมาชิกที่มีความรู้หลากหลายสาขาวิชา ดังนั้นการปรับตัวของผู้ให้บริการในเชิงความเป็นมืออาชีพในการให้บริการข้อมูลในสาขาที่ตนเองรับผิดชอบแล้ว จะต้องมีการส่งเสริม สร้างแรงจูงใจในนำไปประยุกต์ใช้กับภารกิจของตนเองในเชิงสร้างสรรค์ สร้างนวัตกรรมที่ทันสมัย เพื่อพัฒนางานตนเอง นอกจากนี้ ยังต้องมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงลักษณะการ

ทำงาน เท่าทันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและจะต้องสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาตนเอง เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

5.2.3 โครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลต่อความล้ำสมัยของอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ที่จะตามมาจะต้องมีการเตรียมพร้อมทั้งในเชิงบำรุงรักษา การอัพเกรดอุปกรณ์ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี และการเตรียมความพร้อมของทั้งตัวสมาชิกฯ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

5.2.4 การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การขาดการประสานความร่วมมือปัญหาที่เกิดขึ้นกับทุกภาคส่วนราชการที่แต่ละหน่วยงานไม่มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งกันและกัน ดังนั้น การทำข้อตกลงความร่วมมือเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องผลักดันให้เป็นรูปธรรม การได้รับการสนับสนุนข้อมูลจากสถาบันวิชาการที่เป็นที่ยอมรับ อาทิสถาบันพระปกเกล้า สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) เพราะอนาคตผู้ที่มีข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง รอบด้าน ทันสมัย เป็นผู้ได้เปรียบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานในด้านนิติบัญญัติ ข้อมูลที่สมบูรณ์ จะช่วยให้การพิจารณาด้านกฎหมายและนโยบายซึ่งต้องการความหลากหลายรอบด้านของข้อมูลประกอบการตัดสินใจ โดยทุกการตัดสินใจยึดผลประโยชน์ของประเทศชาติเป็นสำคัญ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 การสนับสนุนการเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) ลดการใช้กระดาษ เนื่องจากการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาที่ใช้ในการประชุม ทั้งการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา สำนักวิชาการโดยกลุ่มงานบริการวิชาการ 1, 2 และ 3 จะเป็นผู้รับผิดชอบการจัดทำเอกสารดังกล่าว ซึ่งการจัดทำสำหรับการประชุมสภาผู้แทนราษฎรเป็นจำนวน 610 เล่ม และการประชุมร่วมรัฐสภาจำนวน 865 เล่ม ปัญหาที่พบคือ ความสิ้นเปลืองปริมาณกระดาษที่ต้องใช้เป็นจำนวนมาก ที่สวนทางกับการรักษาสิ่งแวดล้อม ลดการตัดต้นไม้เพื่อใช้ผลิตเป็นกระดาษ การปรับแนวการปฏิบัติจากเดิมทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการ จากการทำเอกสาร ข้อมูล ต้องสร้างทางเลือกแก่ผู้ใช้ ด้วยการใส่คิวอาร์โค้ด (QR Code) เป็นสัญลักษณ์แทนข้อมูล เมื่อนำกล้องของโทรศัพท์ไปถ่าย ก็จะสามารถเข้าถึงเอกสารข้อมูลได้

การเชื่อมต่อของอุปกรณ์สมาร์ทโฟน (Smartphone) กับแท็บเล็ต (Tablet) อุปกรณ์ดังกล่าวจะต้องนำมาใช้กับสมาชิกรัฐสภา เจ้าหน้าที่ และประชาชน ตามแผนการขับเคลื่อนพัฒนาสู่การเป็น Digital Parliament พัฒนาสู่การเป็นองค์กร paperless อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อสามารถลดการใช้กระดาษโดยสิ้นเชิง จึงต้องดำเนินการพัฒนารูปแบบของข้อมูลให้มีความสะดวกกับการใช้งานบนอุปกรณ์เทคโนโลยีด้วย

5.3.2 การนำเสนอรูปแบบข้อมูลที่ที่น่าสนใจ ใสกราฟิก จัดทำเป็นบทสรุปหรือ การเสนอแนะแนวทาง ทางเลือกในการปฏิบัติตัวอย่างรูปแบบที่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็น อินโฟกราฟิก (Infographic) เป็นอีกรูปแบบของการนำเสนอข้อมูลด้วยการใช้รูปภาพและข้อมูลมาผนวกกัน โดยนำข้อมูล หรือ ความรู้มาสรุปเป็นสารสนเทศ ในลักษณะของภาพที่อาจจะออกแบบให้เป็นภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหว เพื่อการนำเสนอในเชิงให้ภาพเล่าเรื่อง ดูแล้วเข้าใจง่ายในระยะเวลาอันรวดเร็ว และชัดเจน โดยสามารถสื่อให้ผู้รับสารเข้าใจความหมายของข้อมูลทั้งหมดโดยไม่ต้องมีการอธิบายขยาย ความมีการศึกษารวบรวมข้อมูลอย่างรอบด้านและเพียงพอที่จะนำมาสรุป วิเคราะห์ เรียบเรียงใหม่ให้ สั้น กระชับแต่ได้ใจความ ซึ่งภาพจะช่วยดึงดูดความสนใจ แต่ถ้าภาพสามารถอธิบายเนื้อหาได้ดีก็จะ ทำให้ข้อมูลที่ต้องการจะสื่อสารมีความกระชับชัดเจนและช่วยลดการอธิบายได้ อีกทั้งสามารถสอดแทรก กราฟ แผนภูมิ ตาราง แผนที่ ควรจัดองค์ประกอบให้มีความสวยงาม เข้าใจง่าย เพื่อให้เป็นการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (Policy brief) เป็นเอกสารหรือสื่อ เพื่อการเสนอนโยบาย ต่อผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งในการศึกษารุ่นนี้ผู้ที่จะนำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายไปใช้ หรือนำไปอภิปรายก็คือ สมาชิก การจัดทำต้องดำเนินการเพื่อการเสนอแนะนโยบายต่อผู้เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อ ประกอบการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เสนอแนวทางการปฏิบัติที่ครอบคลุมทั้งข้อดีและข้อเสียซึ่ง จะต้องกระชับ มีความสมบูรณ์ในตัว อาจเป็นประเด็นใดประเด็นหนึ่ง หรือ ประเด็นสำคัญเพียง ประเด็นเดียว มีข้อมูลไม่เกิน 2-4 หน้า ดังนั้น ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จึงเป็นการเตรียมพร้อม ข้อมูลเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารนโยบายในหลายโอกาสที่เป็นไปได้

5.3.3 จัดทำเว็บท่าเพื่อแนะนำการให้บริการด้านข้อมูล เพื่อสนับสนุนการทำงานของ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและ บุคคลในวงงานรัฐสภา ที่สามารถเข้าถึงง่ายไม่ซับซ้อนในลักษณะ One Stop Service และควรมี การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลของสมาชิกฯ และบุคคลในวงงาน จัดทำไฟล์วีดิทัศน์แนะนำการใช้ อุปกรณ์สมาร์ทโฟนเพื่อการสืบค้นและใช้บริการข้อมูลวิชาการ รวมถึงการตั้งทีมงานที่ให้คำปรึกษา ปัญหาการใช้งาน

5.3.4 พัฒนาบุคลากร ให้มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีโปรแกรมสำเร็จรูป ต่าง ๆ มากขึ้น มีกระบวนการสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติในการพัฒนางานในเชิงสร้างสรรค์ รองรับ การนำเสนอข้อมูลวิชาการที่น่าสนใจ ตอบสนองต่ออุปกรณ์สื่อสารและเทคโนโลยีในอนาคต

บรรณานุกรม

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

ก๋อศักดิ์ อนันตกุล. (ม.ป.ป.). บทบาทของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและ ICTs กับ Knowledge-Based Economy.

จันทิมา เขียวแก้ว. (ม.ป.ป.). สารสนเทศเพื่องานนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

วิวัฒน์ ศัลยกำธร. (30 มีนาคม 2560). สัมภาษณ์. สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ. สภา

ขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ.

สำนักงาน กพร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). คู่มือการจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การ

ปฏิบัติ, ธันวาคม 2548, น. 4.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

(PMQA) ความพึงพอใจของการให้บริการ (หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560). กรุงเทพฯ: สำนักงาน

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, สำนักนโยบายและแผน.

_____. (2561). แผนการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament (พ.ศ.2561-2565), น.ก-ง.

_____. (2561). คู่มือมาตรฐานความเป็นมืออาชีพสายงานวิทยาการตำแหน่งวิทยากร. น.18-19.

ภาคผนวก

สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
จากการสัมภาษณ์สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ
และกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ

วันพฤหัสบดีที่ 30 มีนาคม 2560

ณ ห้องประชุมกรมการ หมายเลข 3502 ชั้น 5 อาคารรัฐสภา 3

1. นายวิวัฒน์ ศัลยกำธร (สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ)

การให้บริการในภาพรวมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรถือว่าเป็นไปด้วยดี บุคลากรสามารถจัดการด้านการประชุมเป็นอย่างดี มีอาชีพ มีความเต็มใจในการให้บริการ จัดทำเอกสารและสรุปสาระสำคัญในที่ประชุมได้ตามประเด็นที่ครบถ้วน เรียบร้อยดี อย่างไรก็ตามสิ่งที่สำนักงานฯ ควรพัฒนาเพื่อให้การบริการดียิ่งขึ้น คือ การปรับปรุงพัฒนาระบบข้อมูล เนื่องจากการตัดสินใจในเรื่องราวต่าง ๆ รวมทั้งการกำหนดนโยบายจำเป็นที่จะต้องมีการรวบรวมข้อมูลมาประกอบการพิจารณา เพื่อให้การตัดสินใจหรือการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้อง แม่นยำ ซึ่งปัญหาการขาดข้อมูลที่มีความครบถ้วน ทันสมัย สามารถนำไปใช้ได้จริงและเชื่อถือได้นั้น พบว่ายังเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในทุกภาคส่วนของราชการ จึงจำเป็นที่ทางสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จะต้องมีการพัฒนาระบบข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นได้ มีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้สามารถให้บริการข้อมูลแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว จากประสบการณ์ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับด้านการศึกษา ที่ผ่านมามีข้อมูลด้านการศึกษา การคลัง ยังเป็นปัญหา คือ มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ทันสมัย ความถูกต้องของข้อมูลมีน้อย ซึ่งการที่มีข้อมูลไม่แม่นยำมากพอจะส่งผลกระทบต่อพิจารณาต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทำให้อาจมีการพิจารณาตัดสินใจพลาดได้ ดังนั้น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความจำเป็นที่จะพัฒนาระบบฐานข้อมูลขึ้นมา เพื่อให้ฝ่ายนิติบัญญัติมีข้อมูลที่ต้องการ แม่นยำ น่าเชื่อถือ และมีข้อมูลมากพอที่จำเป็นที่ในการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ลักษณะของระบบข้อมูลจะต้องเป็นระบบที่มีฐานข้อมูลครอบคลุมทุกด้าน สามารถให้บริการด้านข้อมูลได้ทุกเรื่อง ควรมีการเชื่อมโยงบูรณาการฐานข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน มีการทำข้อตกลงความร่วมมือระหว่างกัน (MOU) เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความได้เปรียบในด้านงบประมาณอยู่แล้ว จึงเห็นว่าน่าจะ สามารถพัฒนาระบบข้อมูลได้ เพราะงานด้านกฎหมายและงานเชิงนโยบายมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยข้อมูลที่มีความหลากหลายและรอบด้าน

ด้านบุคลากรนั้นถือว่าเป็นผู้มีความสามารถ มีทักษะด้านการทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในการจัดการประชุมอย่างดี แต่อาจขาดระบบข้อมูลที่ดีเพื่อรองรับการปฏิบัติงาน จึงทำให้ไม่สามารถ

ทำงานได้อย่างเต็มที่ในการให้บริการด้านข้อมูลแก่สมาชิก เช่น กรณีที่สมาชิกต้องการข้อมูล 10 เรื่อง แต่ข้อมูลที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับได้ครบทั้ง 10 เรื่อง อาจได้เพียง 4-5 เรื่องเท่านั้น และบุคลากรยังไม่สามารถให้บริการข้อมูลในเชิงลึกหรือข้อเสนอข้อมูลในเชิงวิเคราะห์เพิ่มเติมเกินกว่าความต้องการของผู้รับบริการได้ ซึ่งไม่ถือเป็นเรื่องบกพร่อง แต่การมีระบบข้อมูลที่เพียงพอ และความรู้ความสามารถของบุคลากร ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะยกระดับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จะช่วยทำให้การปฏิบัติงานระบบรัฐสภาเป็นไปตามระบอบประชาธิปไตย หากทำระบบข้อมูลดี เป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือ มีแหล่งอ้างอิงได้ จะเอื้อต่อการทำงานของบุคลากรในวงงานรัฐสภาเพื่อให้บริการแก่สมาชิกได้ง่ายและคล่องตัว เพราะสมาชิกจะมีความมั่นใจในตัวบุคลากรและเชื่อถือแหล่งข้อมูลที่ได้รับ

ดังนั้น การดำเนินการพัฒนาระบบข้อมูลควรเริ่มจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีอยู่ โดยจัดทำเป็นข้อมูลเฉพาะด้านที่สอดคล้องกับการปฏิบัติของคณะกรรมการธิการด้านต่าง ๆ แล้วจึงค่อยขยายฐานข้อมูลให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต่อไป ทั้งนี้ ประเภทข้อมูลนั้นหากทำเป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาวิจัยควรมีการดำเนินการวิจัยให้เป็นไปตามหลักการวิจัย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ และอาจเริ่มต้นศึกษาในบางประเด็นก่อน เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญแล้วจึงค่อยขยายไปในเรื่องอื่น ๆ ต่อไป

2. นายคำณูณ สิทธิสมาน (สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ)

การปฏิบัติงานของบุคลากรระหว่างสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภานั้นมีความแตกต่างกันในด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่ปฏิบัติงานด้านกฎหมายค่อนข้างเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ จากประสบการณ์ที่ได้ขอรับบริการด้านกฎหมายมา บุคลากรค่อนข้างกระตือรือร้นมีการติดตามผลของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง อาทิ กรณีการฟ้องร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญ ส่วนภารกิจงานกฎหมายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้น เห็นว่าด้วยลักษณะงานของสภาปฏิรูปแห่งชาติและสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศไม่ได้เกี่ยวข้องกับการร่างกฎหมาย จึงทำให้ไม่ค่อยได้ใช้บริการมากนัก ดังนั้น หากให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านกฎหมายก็อาจไม่ตรงประเด็นนัก นอกจากนี้การที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภามีที่มาแตกต่างกัน กล่าวคือสมาชิกวุฒิสภามาจากการแต่งตั้งและเลือกตั้ง ส่วนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมาจากการเลือกตั้ง ทำให้บุคลากรของแต่ละสำนักงาน มีการปฏิบัติต่อสมาชิกที่แตกต่างกันด้วย

บุคลากรทั้ง 2 สำนักงานไม่ควรทำในงานด้านฝ่ายเลขานุการเท่านั้น เช่น การรับรองสมาชิก การบริการเครื่องดื่ม ถ้วยเอกสาร ฯลฯ แต่ควรมุ่งเน้นการให้บริการในลักษณะงานที่ทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในเชิงวิชาการให้มากขึ้น อาทิ การจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณา การให้ความเห็นต่อประเด็นการพิจารณาเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของสมาชิก

ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร คือ

1. บุคลากรที่มาจากสำนักกรรมการค่อนข้างเป็นบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ มากกว่าบุคลากรจากสำนักอื่น ๆ ซึ่งอาจเป็นเพราะเป็นผู้มีประสบการณ์ทำงานร่วมกับสมาชิกมากกว่า สำนักอื่น ๆ จากประสบการณ์ส่วนตัวในการทำหน้าที่โฆษกของคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ พบว่า บุคลากรจากสำนักกรรมการเป็นผู้จัดเตรียมข้อมูลให้กรรมการร่างรัฐธรรมนูญ แต่ในการทำหน้าที่โฆษกของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ บุคลากรจากสำนักประชาสัมพันธ์เป็นผู้จัดเตรียมข้อมูลให้ ซึ่งในการแถลงข่าวนั้นสื่อมวลชนจะถามในรายละเอียดค่อนข้างลึก ผู้ตอบจะต้องเตรียมตัวเป็นอย่างดี ต้องมีข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง เพื่อตอบคำถามที่สื่อมวลชนถามให้ชัดเจนตรงประเด็นที่สุด ซึ่งบุคลากรจากสำนักกรรมการจะสามารถให้ข้อมูลที่มีความชัดเจน และแม่นยำมากกว่า แต่ในทางกลับกันบุคลากรจากสำนักประชาสัมพันธ์จะติดต่อประสานงานกับสื่อมวลชนได้ดีกว่า เนื่องจากมีความสนิทสนมกับสื่อมวลชนมากกว่า ดังนั้น จึงควรพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีการรับรู้เกี่ยวกับกิจการของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญเพิ่มขึ้น

2. ควรลดขั้นตอน ความยุ่งยากของการปฏิบัติงานให้น้อยลง เช่น การเบิกค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการ ซึ่งใช้เอกสารเพื่อประกอบการเบิกจ่ายค่าเบี้ยเลี้ยงค่อนข้างมาก

3. ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้านเทคโนโลยีและการเปิดเผยข้อมูลของสมาชิกแก่สาธารณชน เช่น ฐานข้อมูลการประชุม เน้นการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามหลักความโปร่งใส สมาชิกควรมีการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีของทางสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และไม่ควรมีการให้คอมพิวเตอร์พกพา (Tablet) แก่สมาชิก เพื่อประหยัดงบประมาณ โดยให้จัดสรรงบประมาณการจัดซื้ออุปกรณ์ดังกล่าวนำไปพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ดีขึ้นซึ่งน่าจะมีความเหมาะสมมากกว่า

4. ส่งเสริมบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีความเป็นมืออาชีพ ควรส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อรักษาบุคลากรที่มีความสามารถไม่ให้โอนย้ายไปทำงานในหน่วยงานอื่นที่มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพและมีค่าตอบแทนที่สูงกว่า อาทิ การสร้างนักกฎหมายนิติบัญญัติเพื่อให้บุคลากรมีความรอบรู้ในงานด้านกฎหมายอย่างรอบด้าน เช่น การยกร่างกฎหมาย งานสืบสวนสอบสวน ฯลฯ นอกจากนี้สมาชิกควรปรับบทบาทตนเองด้วย โดยให้ค่านึงว่าบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีฐานะเป็นผู้ให้บริการงานด้านวิชาการ เป็นผู้ให้บริการข้อมูลต่าง ๆ มิใช่มีหน้าที่เพียงแค่การอำนวยความสะดวกงานทั่วไปเท่านั้น

3. พลอากาศเอก ชาลี จันทร์เรือง (สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ)

หากเปรียบเทียบการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการสมาชิกรัฐสภาระหว่างสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา เห็นได้ว่าระบบงานรัฐสภาจะให้ความสำคัญกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นหลักมากกว่าวุฒิสภา แต่ในกรณีที่ประเทศไทยมีรัฐสภาเดี่ยวดังเช่นใน

สถานการณ์ปัจจุบันที่กำหนดให้สถานิติบัญญัติแห่งชาติทำหน้าที่รัฐสภาในการพิจารณากฎหมาย ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงควรมีการปรับตัวเพื่อพัฒนาการให้บริการในภารกิจงานที่ต้องใช้บริการร่วมกันเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและสมาชิกสถานิติบัญญัติแห่งชาติ

1. ในการประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศนั้น บุคลากรในสายงานวิเทศสัมพันธ์ต้องเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้แนะนำ เป็นผู้ให้ข้อมูลการประชุม ตลอดจนให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติในการเข้าร่วมการประชุมระหว่างประเทศ เพราะถือเป็นผู้มีประสบการณ์ที่มากกว่าสมาชิกรัฐสภา ซึ่งปัจจุบันเห็นว่าบุคลากรมีการปรับตัวและพัฒนาการให้บริการมากขึ้น ทั้งนี้จะต้องมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคลากรและสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ มีการรับฟังกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบสภาพการปฏิบัติและมีการหาแนวทางการทำงานร่วมกันทั้งสองฝ่าย

2. ควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญภายใต้ภารกิจที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น องค์ความรู้ด้านกฎหมาย เป็นต้น

3. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อลดต้นทุนด้านทรัพยากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อาทิ การเชิญประชุมควรเชิญผ่านระบบแอปพลิเคชันแทนการใช้กระดาษที่จัดทำเป็นหนังสือเชิญประชุม

4. สร้างระบบรักษาความปลอดภัยให้มีมาตรฐานเทียบเท่ากับระบบรักษาความปลอดภัยของรัฐสภาต่างประเทศ เช่น การจำกัดผู้ติดตามสมาชิกไม่ให้มีมากเกินไป ผู้ที่มาชี้แจงจากหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ควรมีมากเกินไป ควรใช้ระบบเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวก โดยอาจมีการประชุมผ่านระบบออนไลน์แทน

5. ควรมีการบูรณาการทำงานร่วมกันระหว่างสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้มากขึ้น โดยเฉพาะการบูรณาการข้อมูลร่วมกันในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างกฎหมายนั้นจำเป็นต้องได้รับข้อมูลที่มีความต่อเนื่องทั้งจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

4. ศาสตราจารย์ ดร.อุดม รัฐอมฤต (กรรมการร่างรัฐธรรมนูญ)

1. ด้านบุคลากร ควรมีการพัฒนาในด้านความรู้ความสามารถ เนื่องจากสมาชิกที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในรัฐสภาประกอบด้วยบุคคลที่สำเร็จการศึกษาจากหลากหลายสาขาวิชา สมาชิกจะมีทั้งผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ หรือผู้ที่อาจจะไม่มีประสบการณ์เลย ดังนั้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกับสมาชิกอาจถูกร้องขอให้ปฏิบัติงานด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในวงงานนิติบัญญัติ ทำให้บุคลากรไม่ได้พัฒนาทักษะด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงควรกำหนดแนวทางส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายนิติบัญญัติได้ เช่น มีการให้รางวัล หรือส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อจูงใจให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทำงานอยู่กับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต่อไป

และจงใจให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถปานกลางพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น มีความรู้ความเชี่ยวชาญมากขึ้น การให้บริการก็จะพัฒนาดีขึ้นด้วย

2. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรบูรณาการฐานข้อมูล/ระบบข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น บุคลากรทำหน้าที่ในการสนับสนุนข้อมูลได้ดี เมื่อกรรมการร่างรัฐธรรมนูญต้องการข้อมูลในเรื่องใดก็สามารถค้นหาให้ได้ ให้คำแนะนำได้ดี การปฏิบัติงานของคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญมีบุคลากรจากหลายฝ่ายร่วมกันปฏิบัติงาน ทำให้ไม่ทราบว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ซึ่งเป็นปัญหาเรื่องความคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้ อย่างไรก็ตามการให้บริการของบุคลากรเห็นว่ามี ความเต็มใจในการให้บริการดี สามารถช่วยอำนวยความสะดวกการทำงานของสมาชิกได้

3. ความรวดเร็วเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ แต่ในปัจจุบันประสบปัญหาค่อนข้างมากในเรื่องของขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบราชการที่ค่อนข้างมา อาทิ ระเบียบการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการเดินทางไปราชการ ต่างประเทศ/ในประเทศ และระเบียบอื่น ๆ เกี่ยวกับการคลัง ซึ่งมีกฎเกณฑ์เคร่งครัดมาก ซึ่งเป็นการ ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดตามมาในอนาคต แต่ส่งผลทำให้เกิดความล่าช้า และเป็นอุปสรรคของการ ปฏิบัติงานอาจทำให้ไม่ทันต่อเวลา ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานนั้น

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 และกลุ่มงานบริการวิชาการ 3
เดือนตุลาคม 2560 – มีนาคม 2561**

ส่วนที่ 1 บทนำ

1) หลักการและเหตุผล

โดยที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้นำแนวทางและเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) มาใช้เป็นกรอบในการประเมินผลการปฏิบัติราชการและวัดผลสำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ปรับปรุงองค์กร และยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรสู่ระดับสากล ในครั้งนี้ กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 และกลุ่มงานบริการวิชาการ 3 ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการทางวิชาการด้านข้อมูลวิชาการและด้านเอกสารวิชาการแก่สมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ คณะกรรมาธิการ และบุคคลในวงงานรัฐสภา จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลวิชาการ และการให้บริการเอกสารวิชาการ เพื่อให้ได้ผลการสำรวจความพึงพอใจที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานตามภารกิจการให้บริการที่สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักงานฯ ให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามแนวทางและเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐองค์กรตามแนวทาง PMQA

2) วัตถุประสงค์

2.1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 และกลุ่มงานบริการวิชาการ 3

2.2) เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานตามภารกิจการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3) วิธีการดำเนินการศึกษา

3.1) ใช้แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลวิชาการ

3.2) ใช้แบบประเมินความความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเอกสารวิชาการ

4) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1) ทราบถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 และกลุ่มงานบริการวิชาการ 3

4.2) สามารถนำผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานตามภารกิจการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์และบทสรุป

1) ผลการวิเคราะห์ (จำแนกตามด้านต่าง ๆ)

1.1) การให้บริการข้อมูลวิชาการ

ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
ด้านข้อมูลวิชาการ						
1. ข้อมูลตรงกับความต้องการ	11					
2. คุณภาพของงานที่ให้บริการ	11					
3. ได้รับข้อมูลตรงตามกำหนดเวลา	11					
ด้านบุคลากร						
1. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม	11					
2. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี สุภาพ	11					
3. ทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ	11					

หมายเหตุ จำนวนใบบริการจำนวน 11 ใบ

1.2) การให้บริการเอกสารวิชาการ

ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	5	4	3	2	1	ไม่พึงพอใจ
ด้านรูปแบบ/การนำเสนอ						
1. เอกสารวิชาการมีความสวยงาม น่าสนใจ เหมาะสมกับเนื้อหาที่นำเสนอ		1	2			
2. ความสะดวกในการรับบริการเอกสารวิชาการในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์	1	2				
3. ความสะดวกในการรับบริการเอกสารวิชาการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์	1	1	1			
ด้านเนื้อหาเอกสารวิชาการ						
1. มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	2	1				
2. มีความทันสมัย	2		1			
3. สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานนิติบัญญัติหรือนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	2	1				

หมายเหตุ จำนวนใบบริการจำนวน 3 ใบ

2) สรุปผล

2.1) การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลวิชาการ

มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลวิชาการจำนวน 11 คน โดยสรุปผลได้ดังนี้

- ด้านข้อมูลวิชาการ
 - ข้อมูลตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย = 5 (พึงพอใจมากที่สุด)
 - คุณภาพของงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย = 5 (พึงพอใจมากที่สุด)
 - ได้รับข้อมูลตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ย = 5 (พึงพอใจมากที่สุด)
- ด้านบุคลากร
 - การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย = 5 (พึงพอใจมากที่สุด)
 - ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี สุภาพ มีค่าเฉลี่ย = 5 (พึงพอใจมากที่สุด)
 - ทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย = 5 (พึงพอใจมากที่สุด)

2.2) การประเมินความความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเอกสารวิชาการ

มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเอกสารวิชาการจำนวน 3 คน โดยสรุปผลได้ดังนี้

- ด้านรูปแบบ/การนำเสนอ
 - เอกสารวิชาการมีความสวยงาม น่าสนใจ เหมาะสมกับเนื้อหาที่นำเสนอ มีค่าเฉลี่ย = 3.33 (พึงพอใจปานกลาง)
 - ความสะดวกในการรับบริการเอกสารวิชาการในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย = 4.33 (พึงพอใจมาก)
 - ความสะดวกในการรับบริการเอกสารวิชาการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย = 4 (พึงพอใจมาก)
- ด้านเนื้อหาเอกสารวิชาการ
 - มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย = 4.66 (พึงพอใจมากที่สุด)
 - มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย = 4.33 (พึงพอใจมาก)
 - สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานนิติบัญญัติหรือนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ย = 4.66 (พึงพอใจมากที่สุด)

3) ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการเอกสารวิชาการ

3.1) สนใจข้อมูลด้านเศรษฐกิจที่ทันสมัยตามสภาพปัญหาในปัจจุบัน

3.2) รบกวนขอให้ส่งไปที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติด้วยจะเป็นประโยชน์

4) แนวทางปรับปรุง

ส่วนที่ 3 ภาคผนวก

1) แบบสอบถาม และ 2) เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 2 3 เดือนเมษายน 2560 – มิถุนายน 2560

ส่วนที่ 1 บทนำ

1) หลักการและเหตุผล

โดยที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้นำแนวทางและเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) มาใช้เป็นกรอบในการประเมินผลการปฏิบัติราชการและวัดผลสำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ปรับปรุงองค์กร และยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรสู่ระดับสากล ในครั้งนี้ กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 2 3 ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการทางวิชาการด้านเอกสารวิชาการและด้านข้อมูลวิชาการ แก่สมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภา สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ คณะกรรมการการเลือกตั้ง และบุคคลในวงงานรัฐสภา จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเอกสารวิชาการและการให้บริการข้อมูลวิชาการ เพื่อให้ได้ผลการสำรวจความพึงพอใจที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานตามภารกิจการให้บริการที่สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักงานฯ ให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามแนวทางและเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐองค์กรตามแนวทาง PMQA

2) วัตถุประสงค์

2.1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 2 3

2.2) เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานตามภารกิจการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3) วิธีการดำเนินการศึกษา

3.1) ใช้แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเอกสารวิชาการ

3.2) ใช้แบบประเมินความความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลวิชาการ

4) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1) ทราบถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 2 3

4.2) สามารถนำผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานตามภารกิจการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์และบทสรุป

1) ผลการวิเคราะห์ (จำแนกตามด้านต่าง ๆ)

1.1) การให้บริการเอกสารวิชาการ

ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
ด้านข้อมูลวิชาการ						
1. ข้อมูลตรงกับความต้องการ	7					
2. คุณภาพของงานที่ให้บริการ	7					
3. ได้รับข้อมูลตรงตามกำหนดเวลา	7					
ด้านบุคลากร						
1. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม	7					
2. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี สุภาพ	7					
3. ทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ	7					

หมายเหตุ จำนวนใบบริการจำนวน 7 ใบ

1.2) การให้บริการข้อมูลวิชาการ

ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	5	4	3	2	1	ไม่พึงพอใจ
ด้านรูปแบบ/การนำเสนอ						
1. เอกสารวิชาการมีความสวยงาม น่าสนใจ เหมาะสมกับเนื้อหาที่นำเสนอ	2	2				
2. ความสะดวกในการรับบริการเอกสารวิชาการในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์	4					
3. ความสะดวกในการรับบริการเอกสารวิชาการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์	3	1				
ด้านเนื้อหาเอกสารวิชาการ						
1. มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	2	2				
2. มีความทันสมัย	2	2				
3. สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานนิติบัญญัติหรือนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	3	1				

หมายเหตุ จำนวนใบบริการจำนวน 4 ใบ

2) สรุปผล

2.1) การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเอกสารวิชาการ มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเอกสารวิชาการมีทั้งหมด 7 คน โดยแบ่งเป็น

- ด้านข้อมูลวิชาการ
 - ข้อมูลตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย = 5 (พึงพอใจมากที่สุด)
 - คุณภาพของงานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย = 5 (พึงพอใจมากที่สุด)
 - ได้รับข้อมูลตรงตามกำหนดเวลา ค่าเฉลี่ย = 5 (พึงพอใจมากที่สุด)
- ด้านบุคลากร
 - การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย = 5 (พึงพอใจมากที่สุด)
 - ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี สุภาพ ค่าเฉลี่ย = 5 (พึงพอใจมากที่สุด)
 - ทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย = 5 (พึงพอใจมากที่สุด)

2.2) การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลวิชาการ มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเอกสารวิชาการมีทั้งหมด 4 คน โดยแบ่งเป็น

- ด้านรูปแบบ/การนำเสนอ
 - เอกสารวิชาการมีความสวยงาม น่าสนใจ เหมาะสมกับเนื้อหาที่นำเสนอ ค่าเฉลี่ย = 4.5 (พึงพอใจมากที่สุด)
 - ความสะดวกในการรับบริการเอกสารวิชาการในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ค่าเฉลี่ย = 5 (พึงพอใจมากที่สุด)
 - ความสะดวกในการรับบริการเอกสารวิชาการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย = 4.75 (พึงพอใจมากที่สุด)
- ด้านเนื้อหาเอกสารวิชาการ
 - มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย = 4.5 (พึงพอใจมากที่สุด)
 - มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย = 4.5 (พึงพอใจมากที่สุด)
 - สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานนิติบัญญัติหรือนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ค่าเฉลี่ย = 4.75 (พึงพอใจมากที่สุด)

3) ข้อเสนอแนะ

- 3.1) ควรจัดทำเอกสารวิชาการตามประเด็นร้อน/นโยบายของรัฐอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ
- 3.2) ประทับใจ พอใจยิ่งกับคุณภาพและผลงานของข้าราชการผู้ที่มีความรวดเร็ว เต็มใจในการให้บริการที่ยากจะหาได้ในวงราชการ
- 3.3) บริการด้านวิชาการได้ดีมาก

4) แนวทางปรับปรุง

ส่วนที่ 3 ภาคผนวก

- 1) แบบสอบถาม
- 2) เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นข้อสังเกต/ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (รายสำนัก)

ลำดับ	สำนัก	งาน	พึงพอใจ	ข้อสังเกต/ความคิดเห็น	แนวทางการปรับปรุง
1.	สำนักการประชุม	1. ระเบียบวาระการประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ 2. การอำนวยความสะดวกในการประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	มากที่สุด มากที่สุด	1. เจ้าหน้าที่สำนักการประชุมบางส่วน มีการพูดคุยเสียงดังในบางครั้ง 2. เจ้าหน้าที่สำนักการประชุมประพฤติปฏิบัติตัวเป็นที่น่าพอใจแล้ว แต่ควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีศักยภาพมากขึ้น เพื่อรองรับภารกิจของสภาผู้แทนราษฎรหลังจากมีการเลือกตั้ง	เนื่องจากผลการสำรวจความพึงพอใจและ ไม่พึงพอใจเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ พึงพอใจมากที่สุด และพึงพอใจมาก สำนักการประชุมยังไม่สามารถนำเอาผลวิเคราะห์มาสะท้อนเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงได้ ทั้งนี้ สำนักการประชุมจะนำเอาข้อเสนอแนะไปปรับปรุงให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สำนักการประชุมเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น
2.	สำนักบริหารงานกลาง	1. การอำนวยความสะดวกในการประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ 2. การให้บริการข้อมูลด้านทะเบียนประวัติ 3. การให้บริการข้อมูลการมา ลา ขาดการประชุม และการลงมติ 4. บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ	มากที่สุด มากที่สุด ดี/ดีมาก	ควรมีเอกสารคู่มือการลา ขาดประชุมและการลงมติ	1. สำนักงานฯ ควรจัดฝึกอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องรัฐธรรมนูญ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมและสิทธิประโยชน์ของสมาชิกฯ 2. เมื่อสมาชิกเข้ารับตำแหน่ง สำนักงานฯ ควรจัดโครงการสัมมนาเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับสมาชิกฯ เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อันพึงมีพึงได้ เพื่อให้สมาชิกฯ ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง 3. สำนักงานฯ ควรศึกษารัฐธรรมนูญและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกฯ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกฯ เพื่อรองรับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่จะได้รับการเลือกตั้งในอนาคต 4. สำนักงานฯ ควรเตรียมจัดทำระบบ Profile Service เพื่อรองรับการให้บริการข้อมูลแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่จะได้รับการเลือกตั้งในอนาคต

ลำดับ	สำนัก	งาน	พึงพอใจ	ข้อสังเกต/ความคิดเห็น	แนวทางการปรับปรุง
3.	สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข	รายงานการประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ/รายงานการประชุมคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ/รายงานการประชุมคณะกรรมการมาธิการ	มากที่สุด	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เติมใจให้บริการดีเยี่ยม	เนื่องจากผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ พึงพอใจมากที่สุด และพึงพอใจมาก สำนักการประชุมยังไม่สามารถนำเอาผลวิเคราะห์มาสะท้อนเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงได้ ทั้งนี้ สำนักการประชุมจะนำเอาข้อเสนอแนะไปปรับปรุงให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สำนักการประชุมเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น
4.	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	การรับฟังและรับชมรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	มาก/ มากที่สุด	<p>1. ปรับปรุงและพัฒนาการผลิตรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนารูปแบบและเนื้อหารายการวิทยุรัฐสภาและรายการโทรทัศน์รัฐสภา ให้ความสำคัญทันสมัยและแปลกใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ฟังและผู้ชม</p> <p>2. การพัฒนาเนื้อหารายการ ควรมีการประเมินด้านเนื้อหาอย่างต่อเนื่อง เพราะว่่าสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา เป็นสื่อของภาครัฐที่มุ่งนำเสนอการดำเนินงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ดังนั้น ผู้ฟังและผู้ชมจึงตั้งความคาดหวังเกี่ยวกับเนื้อหาของรายการไว้ค่อนข้างสูง ดังนั้น สถานีฯ จึงควรให้ความสำคัญในการกำหนดสัดส่วนรูปแบบ และเนื้อหารายการให้เหมาะสม สนองตอบความต้องการของผู้ฟังและผู้ชมทุกกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>3. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ควรมีการประเมินผู้ฟังและผู้ชมอย่างเป็นระบบ เพราะการกำหนดเนื้อหาออกจกนนโยบายดานการผลิตรายการแล้ว ส่วนหนึ่งมาจากความต้องการของ</p>	<p>1. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ควรมีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ และมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ตรงต่อกลุ่มเป้าหมาย มีเป้าหมายของสถานีฯ ที่ชัดเจน จึงควรทำการประชาสัมพันธ์รายการมากขึ้น มีการกำหนดอัตลักษณ์สถานีฯ และเป้าหมายให้ชัดเจน จะทำให้ประชาสัมพันธ์ได้อย่างตรงจุด สามารถขยายเครือข่ายผู้ฟังและผู้ชมของสถานีฯ ได้</p> <p>2. ปรับปรุงรูปแบบและเนื้อหารายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ฟังและผู้ชมได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>3. ปรับปรุงช่องทางการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นกับทางรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ให้สามารถบริการได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ</p> <p>4. ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลในการสนับสนุนการผลิตรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและ</p>

ลำดับ	สำนัก	งาน	พึงพอใจ	ข้อสังเกต/ความคิดเห็น	แนวทางการปรับปรุง
				<p>ผู้ฟังและผู้ชม ดังนั้น เสียงสะท้อนของผู้ฟังและผู้ชม จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการนำมากำหนดทิศทางเนื้อหา ให้ตรงกับความต้องการให้ได้มากที่สุด</p> <p>4. การสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภากับผู้ฟังและผู้ชมในรูปแบบของการจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์รายการและผลการดำเนินงานของฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นกิจกรรมที่ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นการสร้างฐานผู้ฟังและผู้ชมประจำของสถานีฯ ได้เป็นอย่างดี</p>	<p>วิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ให้มีความทันสมัยและข้อมูลเป็นปัจจุบัน</p> <p>5. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการรับฟังและการรับชมรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาอย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงข้อมูลความต้องการของการรับฟังและรับชม และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากกลุ่มผู้ฟังและผู้ชม เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนารายการวิทยุรัฐสภาและรายการวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของรายการ และสนองตอบความต้องการรับฟังและรับชมให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด</p> <p>6. วิธีการศึกษาความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง ควรมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่น ๆ ในการศึกษาความพึงพอใจจากกลุ่มผู้ฟัง อาทิ การตอบคำถามในรายการ การโทรศัพท์มาให้ข้อมูล เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น</p> <p>7. การสำรวจความพึงพอใจต่อการรับฟังและการรับชมรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ในครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง เพื่อความหลากหลายในการให้ข้อมูล</p>
5.	สำนักวิชาการ การให้บริการเอกสาร วิชาการ/การให้บริการ ข้อมูลวิชาการ	1. การให้บริการเอกสาร วิชาการ/การให้บริการ ข้อมูลวิชาการ 2. การให้บริการห้องสมุด 3. การให้บริการงานวิจัย	มาก/ มากที่สุด	1. ควรจัดทำเอกสารวิชาการตามประเด็นชี้แนะ/ นโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ 2. ประทับใจ พึงพอใจมากในคุณภาพและผลงานของ ข้าราชการในการทำงานรวดเร็วและเต็มใจในการ ให้บริการ	

ลำดับ	สำนัก	งาน	พึงพอใจ	ข้อสังเกต/ความคิดเห็น	แนวทางการปรับปรุง
	<p data-bbox="342 217 580 256">การให้บริการห้องสมุด</p> <p data-bbox="342 647 580 687">การให้บริการงานวิจัย</p>			<p data-bbox="1034 217 1249 256">ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ</p> <ol data-bbox="1034 264 1536 600" style="list-style-type: none"> 1. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นไม่ตรงตามที่สืบค้น 2. พื้นที่ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศและให้บริการของห้องสมุดค่อนข้างคับแคบและจำกัด และมีการใช้พื้นที่ห้องสมุดเพื่อเป็นสถานที่พักผ่อน โดยมีได้ใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาและค้นคว้า 3. กำหนดเวลาในการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีระยะเวลาสั้นเกินไป และผู้ใช้บริการไม่สามารถยืม <p data-bbox="1034 647 1536 1015">การพัฒนาการจัดทำบทความวิชาการนั้น ควรมีการคำนึงถึงรูปแบบการนำเสนอ วิธีการเรียบเรียงข้อมูลให้มีความต่อเนื่องกันในกรณีที่บทความได้จัดทำเสร็จล่วงหน้าแล้วก่อนที่จะนำมาเผยแพร่ นั้น ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ควรมีการอ้างอิงข้อมูลที่เขียนไว้ในเอกสารอ้างอิงมาอ้างอิงในเนื้อหาของบทความเพื่อให้ทราบว่าได้นำข้อมูลดังกล่าวมาจากแหล่งใด</p> <p data-bbox="1034 1031 1536 1350">กรณีบทความวิจัยควรมีการนำเสนอความคิดเห็นของผู้จัดทำบทความให้ชัดเจนว่าต้องการนำเสนอข้อมูลในทิศทางใด ภายหลังจากที่ได้มีการรวบรวมข้อมูลงานวิจัยมาศึกษาแล้ว ผู้จัดทำบทความควรมีการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการให้ผู้อ่านได้ทราบว่าต้องการนำเสนอสิ่งใด เช่น ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายหรือทิศทางการพัฒนาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นต้น</p>	<p data-bbox="1559 217 2065 256">ข้อเสนอแนะการปรับปรุงในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ</p> <ol data-bbox="1559 264 2065 975" style="list-style-type: none"> 1. พื้นที่ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศและให้บริการของห้องสมุดในอาคารรัฐสภาแห่งใหม่ ควรมีขนาดใหญ่กว่าพื้นที่ห้องสมุดในปัจจุบัน 2. ควรขยายกำหนดเวลาในการยืมทรัพยากรสารสนเทศและกำหนดให้มีระบบยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองต่อทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตนเอง 3. ควรมีการตั้งกองบรรณาธิการกลั่นกรองเนื้อหาในบทความวิชาการให้เป็นไปตามหลักการเขียนงานวิชาการและหลักการอ้างอิงให้ถูกต้อง 4. ควรจัดฝึกอบรมการเขียนงานวิชาการและการสืบค้นงานวิชาการให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง 5. ควรมีการทบทวนรูปแบบการนำเสนอข้อมูลงานวิชาการอย่างสม่ำเสมอให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

ลำดับ	สำนัก	งาน	พึงพอใจ	ข้อสังเกต/ความคิดเห็น	แนวทางการปรับปรุง
				<p>กรณีบทความที่น่าสนใจ ควรเพิ่มอ้างอิงในเนื้อหาเพื่อความถูกต้องของการจัดทำบทความวิชาการ ควรมีการเรียบเรียงเนื้อหาให้มีความเชื่อมโยงกัน กรณีที่บทความนั้น ๆ ประกอบด้วยหลายหัวข้อย่อย ควรมีการแบ่งเนื้อหาเป็นรายข้อเพื่อความสะดวกในการอ่าน</p> <p>กรณีบทความรอบด้านงานสภา อาจเพิ่มเติมความเป็นประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในส่วนงานที่เกี่ยวข้องหรือเพิ่มในด้านของการประยุกต์ใช้ข้อมูลว่าสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างไร</p> <p>การจัดทำบทความวิชาการในแต่ละคอลัมน์จะมีความเข้มข้นทางวิชาการที่แตกต่างกัน ผู้จัดทำควรมีการเตรียมข้อมูล หรือศึกษาให้เข้าใจโดยละเอียด ก่อนที่จะนำมาเรียบเรียงเป็นรูปแบบบทความ</p>	
6.	สำนักกรรมการ 1, 2, 3	<p>- การให้บริการต่อการบริหารจัดการศึกษา ดูงานของ คณะกรรมการ</p> <p>- การให้บริการต่อการบริหารจัดการด้านการ สัมมนาของ คณะกรรมการ</p>	มาก/ มากที่สุด	<p>1. ควรมีการจัดพาหนะเดินทางให้กับคณะกรรมการที่เหมาะสมกับจำนวนคณะเดินทาง เช่น รถบัสในจำนวนกรรมการที่มากพอสมควร</p> <p>2. การประสานงานเพื่อทราบข้อมูลหน่วยงานที่จะไปศึกษาดูงานกับคณะกรรมการ น่าจะได้ทราบก่อนล่วงหน้าว่าเป็นอย่างไร เช่น ภารกิจ พันธกิจ บุคลากร วัตถุประสงค์</p> <p>1. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ทั้งก่อนและหลังการจัดสัมมนา โดยผ่านช่องทางสภาด้วย</p> <p>2. ควรให้มีการจัดสัมมนาให้ต่อเนื่อง</p>	

ลำดับ	สำนัก	งาน	พึงพอใจ	ข้อสังเกต/ความคิดเห็น	แนวทางการปรับปรุง
		<p>- การให้บริการต่อการบริหารจัดการด้านการประชุมของคณะกรรมการธิการ</p>		<p>3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อให้มีผู้เข้าสัมมนาเข้าร่วมได้ตามกำหนด</p> <p>1. ควรมีการพัฒนาให้มีความเป็นมืออาชีพมากกว่านี้ ซึ่งที่ปฏิบัติกันอยู่เป็นเพียงการบริการเล็ก ๆ น้อย ๆ</p> <p>2. ควรปรับปรุงการเผยแพร่ผลงานของคณะกรรมการธิการ โดยการใช้ Facebook เพื่อประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง</p> <p>3. ควรมีการจัดส่งเอกสารประกอบการประชุมเป็น PDF โดยส่งทาง Email ก่อนวันประชุม เพื่อให้กรรมการได้ศึกษารายละเอียดเรื่องที่จะพิจารณา</p> <p>4. ควรมีการเตรียมข้อมูลเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการพิจารณาเป็นประจำ เช่น รัฐธรรมนูญ ระเบียบ ข้อบังคับการประชุม ซึ่งควรจัดแยกเล่มสำหรับกรรมการเพื่อสะดวกต่อการอ้างอิง</p> <p>5. ควรพิจารณาความเหมาะสมของสถานที่ที่จะประชุมกับจำนวนกรรมการให้มีความเหมาะสม</p> <p>6. การแจ้งกำหนดนัดประชุมควรแจ้งให้เร็วขึ้นอีกตามสมควร</p> <p>7. ควรปรับปรุงเรื่องการประสานงานกับบุคคลภายนอกที่จะมาร่วมประชุม</p> <p>8. กลุ่มงานทุกกลุ่มต้องมีจิตวิญญาณของการบริการ และมุ่งเน้นถึงความสำเร็จในผลงานทุก ๆ ด้าน ต้องตอบสนองกับนโยบายของกรรมการให้ถูกต้อง รวดเร็ว ไม่เช่นนั้นจะมีผลทำให้งานไม่คืบหน้าและมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ต้องมีการอบรมอย่างต่อเนื่อง</p>	

ลำดับ	สำนัก	งาน	พึงพอใจ	ข้อสังเกต/ความคิดเห็น	แนวทางการปรับปรุง
7.	สำนักการพิมพ์	1. งานถ่ายเอกสารและสำเนาดีจิทัต 2. งานออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ 3. ผู้รับบริการงานพิมพ์	มาก	การบริการดีมาก พึงพอใจงานมาก งานเรียบร้อยและให้บริการรวดเร็ว	
8.	สำนักประชาสัมพันธ์	1. งานด้านการนำชมรัฐสภา 2. งานด้านการเผยแพร่สื่อสิ่งพิมพ์และการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ 3. งานจัดกิจกรรมเยาวชนประชาธิปไตย	มาก/ มากที่สุด มากที่สุด มาก/ มากที่สุด	1. ระยะเวลาในการนำชมห้องประชุมรัฐสภาจำกัด 2. สถานที่พักรอเวลาเข้าชมไม่เพียงพอ 3. ความน่าสนใจในการนำเสนอข้อมูลและรูปแบบในการจัดแสดงนิทรรศการ ข้อเสนอแนะ 1. เจ้าหน้าที่นำเสนอได้ดี และให้การต้อนรับอย่างน่าประทับใจ 2. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการต้อนรับคณะเยี่ยมชมรัฐสภา 3. นำเสนอข้อมูลของเอกสารและสื่อเผยแพร่ประกอบการบรรยาย โดยเพิ่มเวลาให้เหมาะสมมากขึ้น	1. เพิ่มระยะเวลาในการนำคณะเข้าฟังการประชุมสภาและการนำชมห้องสมุดรัฐสภาจากเดิม 20 นาที เป็น 30 นาที/คณะ 2. เตรียมการจัดสถานที่ให้เพียงพอ 3. กำหนดรูปแบบในการจัดแสดงเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาได้อย่างน่าสนใจและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาเยี่ยมชมรัฐสภา 4. พัฒนาเอกสารและสื่อประกอบการบรรยายเพื่อความทันสมัยในการนำชมแต่ละครั้ง 5. การสำรวจจากแบบสอบถามความคิดเห็นในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เช่น สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ครู อาจารย์ นักเรียน นิสิต นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ควรแจกแบบสอบถามในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือนักเรียน นิสิต นักศึกษา ซึ่งมีอายุระหว่าง 15-25 ปี อาจทำให้ไม่ได้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านการนำชมรัฐสภาที่มีความหลากหลายในแต่ละสาขาอาชีพ

ลำดับ	สำนัก	งาน	พึงพอใจ	ข้อสังเกต/ความคิดเห็น	แนวทางการปรับปรุง
		<p>- งานด้านการเผยแพร่สื่อสิ่งพิมพ์และการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์</p> <p>- งานจัดกิจกรรมเยาวชนประชาธิปไตย</p>		<p>ข้อสังเกต/ความคิดเห็น</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและไม่เลือกปฏิบัติ/สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการให้บริการและหนังสือพิมพ์เผยแพร่ต่าง ๆ 2. ควรระงับขั้นตอนการให้บริการที่เป็นทางการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการให้บริการ 3. สื่อสิ่งพิมพ์ควรให้ความรู้ด้านกฎหมายที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน โดยใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย <p>ด้านองค์ความรู้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ควรเพิ่มวิชาที่เกี่ยวกับจิตวิทยาในการเสริมสร้างศักยภาพความเป็นผู้นำให้แก่เยาวชน 2. ควรเพิ่มระยะเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม ประมาณ 1-5 วัน 3. การจัดกิจกรรมเรียนรู้ในรูปแบบฝึกหัดหรือการบ้านซึ่งเป็นการฝึกฝนการเขียนอย่างมีคุณภาพควรมีไปอย่างต่อเนื่องในกิจกรรมเยาวชนประชาธิปไตย <p>ด้านวิทยาการ</p> <p>สามารถอธิบายองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี</p> <p>ด้านกิจกรรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ควรให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีส่วนร่วมในแต่ละกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น 2. ควรเพิ่มกิจกรรมสนทนาการในแต่ละช่วงเวลา เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมให้เพิ่มมากขึ้น 	<p>แนวทางการปรับปรุง</p> <p>ควรนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านการเผยแพร่สื่อสิ่งพิมพ์ ตลอดจนการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ของกลุ่มงานฯ ให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ควรจัดทำและเผยแพร่สื่อสิ่งพิมพ์ให้มีรูปแบบ มีความหลากหลาย มีความคุ้มค่า ทันสมัย และก้าวทันเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้ผู้รับบริการมีช่องทางในการเลือกใช้บริการที่หลากหลาย รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากที่สุด</p>

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ - สกุล	นางอาริยา สุขโต
ตำแหน่งปัจจุบัน	วิทยากรชำนาญการพิเศษ สำนักวิชาการ
คุณวุฒิการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต (ประถมศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ครุศาสตรมหาบัณฑิต(โสตทัศนศึกษา)จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
สถานที่ติดต่อ	ถนนประดิพัทธ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
หมายเลขโทรศัพท์	ที่ทำงาน 0-2244-2065