

การพัฒนาห้องสมุดรัฐสภา สู่การเป็น **SMART LIBRARY**

การถ่ายทอดองค์ความรู้ตามยุทธศาสตร์ที่ 1

พัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น DIGITAL PARLIAMENT & SMART PARLIAMENT



คณะอนุกรรมการจัดทำองค์ความรู้ที่ 1
พัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น DIGITAL PARLIAMENT & SMART PARLIAMENT
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

คำนำ

การจัดทำองค์ความรู้ เรื่อง การพัฒนาห้องสมุดรัฐสภาสู่การเป็น Smart Library เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อพัฒนาองค์กรมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการความรู้ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) หมวดที่ 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ โดยคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำองค์ความรู้ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital Parliament & Smart Parliament ดำเนินการรวบรวมความคิดเห็น แนวคิดแนวปฏิบัติต่าง ๆ เทคนิคหรือวิธีการในการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหา และจัดทำเป็นคู่มือองค์ความรู้ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital Parliament & Smart Parliament

ในการนี้ สำนักวิชาการ ได้จัดทำเอกสารถ่ายทอดความรู้ของการพัฒนาห้องสมุดรัฐสภาสู่การเป็น Smart Library โดยดำเนินการรวบรวมและจัดทำข้อมูลที่มาอันเป็นพัฒนาการ การใช้แนวคิด ความรู้ ทักษะ กระบวนการและเทคนิควิธีการแนวทางปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีจัดการความรู้ สารสนเทศและการให้บริการของห้องสมุดที่ผ่านมา จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2562 ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถใช้บริการสารสนเทศได้ตลอดเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การสื่อสารเคลื่อนที่ (smart device) ได้อย่างสะดวก รวดเร็วจากช่องทางหลากหลายรูปแบบ ทั้งนี้ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลองค์ความรู้ที่ใช้ประโยชน์ในการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถสูงขึ้น ตลอดจนใช้เป็นแนวทางพัฒนาระบบสารสนเทศหรือการพัฒนาเพื่อต่อยอดการจัดการความรู้และสารสนเทศของห้องสมุดโดยใช้เทคโนโลยีในอนาคตให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ อันจะเป็นการช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (high performance organization) เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจสถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน” และขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าได้อย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล

คณะกรรมการจัดทำองค์ความรู้ยุทธศาสตร์ที่ 1
พัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital Parliament & Smart Parliament
กันยายน 2562

สารบัญ

คำนำ.....	ก
สารบัญ	ข
สารบัญภาพ	ง
บทที่ 1 บทนำ	
บทที่ 2 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด	
1. การพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดรัฐสภา.....	5
2. บริการตอบคำถามห้องสมุดดิจิทัลผ่านโปรแกรมสนทนา (live chat).....	12
3. การพัฒนาระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติ (Koha).....	17
4. การพัฒนาระบบ Back Office ของคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ.....	23
5. การบูรณาการฐานข้อมูลบรรณานุกรมกับฐานข้อมูลเนื้อหา (content).....	28
6. การพัฒนาระบบการสืบค้น (search engine).....	34
7. การพัฒนาบริการตอบคำถามอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Chatbot/LibraryonLINE).....	37
บทที่ 3 ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน	
1. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	41
2. ความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ.....	42
3. ทักษะ.....	43
4. สมรรถนะหลัก	44
5. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	44
6. สมรรถนะเฉพาะด้านความเป็นมืออาชีพ	45
บทที่ 4 ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	
1. การทำงานเป็นทีม	47
2. การสื่อสาร	48
3. บุคลากรและการพัฒนา.....	48
4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการคิดริเริ่มสร้างสรรค์	49
5. การมีระบบงานพื้นฐานสำหรับการจัดเก็บและบริการทรัพยากรห้องสมุด	49
7. ภารกิจการเป็นผู้ให้บริการสารสนเทศควบคู่กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ.....	51
8. การประสานงานและความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก.....	51
9. การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล.....	51

สารบัญ (ต่อ)

10. การวัดผลการดำเนินการตามแผน ผลผลิตและผลลัพธ์.....	51
11. กระบวนการและเครื่องมือ/ตัวช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน.....	52
12. การส่งเสริมทักษะการรู้สารสนเทศ (information literacy).....	52
บรรณานุกรม.....	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก การบริการสารสนเทศของห้องสมุดรัฐสภา.....	56
ภาคผนวก ข คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ.....	70
ภาคผนวก ค คณะผู้จัดทำ.....	76

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	เว็บไซต์ห้องสมุดรัฐสภา.....	11
ภาพที่ 2	กล่องข้อความสำหรับสนทนาผ่านโปรแกรมสนทนา (live chat).....	13
ภาพที่ 3	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	14
ภาพที่ 4	หน้าจอเว็บไซต์สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์	17
ภาพที่ 5	หน้าจอระบบงาน (module) ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Koha)	19
ภาพที่ 6	ระบบ Back Office ของคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ.....	24
ภาพที่ 7	แสดงหน้าจอการ edit record	29
ภาพที่ 8	การเพิ่มข้อมูลที่ subfield a original cataloging agency.....	30
ภาพที่ 9	การคัดลอก URL มาไว้ที่ Tag 856 Uniform Resource Identifier	30
ภาพที่ 10	แสดงหน้าจอการบันทึกภาพปกจาก LIRT.....	31
ภาพที่ 11	แสดงหน้าจอการ upload image	31
ภาพที่ 12	แสดงหน้าจอตรวจสอบการเชื่อมโยงข้อมูล	32
ภาพที่ 13	หน้าจอการค้นหาขั้นสูง.....	35
ภาพที่ 14	ป้ายการประชาสัมพันธ์ LibarayonLINE ภายในสำนักงานฯ.....	39
ภาพที่ 15	เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ	42
ภาพที่ 16	การฝึกทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ	43
ภาพที่ 17	โปสเตอร์แนะนำบริการของสำนักวิชาการ สำหรับส.ส. ชุดที่ 25	46
ภาพที่ 18	การเข้าร่วมการประชุมสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมและสถาบันห้องสมุด (IFLA)	49
ภาพที่ 19	หน้าจอบริการ LibraryonLINE บนมือถือ.....	50
ภาพที่ 20	โครงการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (information literacy).....	53
ภาพที่ 21	หน้าจอแอปพลิเคชันไลน์ “LibraryonLINE”	57
ภาพที่ 22	ภาพเว็บไซต์ https://dl.parliament.go.th	61
ภาพที่ 23	ภาพบริการบนแอปพลิเคชัน parliament DL	61
ภาพที่ 24	ภาพเว็บไซต์ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (https://www.parliament.go.th/library).....	64
ภาพที่ 25	บริการตอบคำถามผ่านโปรแกรมสนทนา (live chat) ในเว็บไซต์คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ	65
ภาพที่ 26	ภาพตัวอย่าง การให้บริการตอบคำถามผ่านโปรแกรมสนทนา (live chat).....	66
ภาพที่ 27	ช่องการสืบค้นในเว็บไซต์หอสมุดรัฐสภาไทย	67
ภาพที่ 28	แสดงผลการสืบค้นด้วย คำสำคัญ (keyword) ว่า parliament	68
ภาพที่ 29	ภาพแสดงรายละเอียดข้อมูลของรายการทรัพยากรสารสนเทศ	69

ไม่รองรับการใช้งานและปริมาณข้อมูลที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานที่มีมากขึ้น จึงนำไปสู่การพัฒนาระบบการทำงานของห้องสมุดแบบบูรณาการ มีการปฏิบัติงานผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (library automation system) ผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรฯ ได้จากภายนอก พัฒนาเว็บไซต์ให้บริการสารสนเทศที่เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาการห้องสมุดดิจิทัลและคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ ปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความทันสมัยและครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น

การพัฒนาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ถือว่าเป็นช่วงที่เกิดการพัฒนาในระบบสารสนเทศค่อนข้างมากอันมีผลจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งนอกเหนือจากการพัฒนาตามนโยบายและกรอบทิศทางของแผนพัฒนาสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปี พ.ศ. 2557-2560 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558) ในการช่วยขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาองค์กรสู่การเป็น Smart Parliament และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรปี พ.ศ. 2561-2564 ในยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่การเป็น Digital Parliament & Smart Parliament ที่มีแผนการพัฒนา Digital Parliament ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561-2565 และแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2561-2565 รองรับ ตลอดจนสอดคล้องนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล ให้ประชาชนสามารถใช้บริการและเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัลเพื่อการแบ่งปันความรู้ สู่การเรียนรู้ ลดความเหลื่อมล้ำในด้านการศึกษา การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม นำไปสู่การพัฒนาที่มั่นคง ยั่งยืน โดยมีการดำเนินการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและความเสถียรสูงสุด สามารถรองรับปริมาณข้อมูลสารสนเทศและการใช้งานจำนวนมากที่เกิดขึ้นตลอดเวลาจากหลายช่องทาง พัฒนาฐานข้อมูลใหม่เพิ่มและพัฒนาระบบให้บริการทรัพยากรฯ แบบดิจิทัลที่ผู้ใช้สามารถสืบค้น ยืมดาวน์โหลด อ่านเนื้อหาทรัพยากรฯ ได้ทั้งหมด รวมไปถึงพัฒนาให้ทันรูปแบบบริการห้องสมุดแนวใหม่และแนวโน้มการพัฒนาบริการห้องสมุดในอารยประเทศ จึงมีการใช้นวัตกรรมพัฒนาและสร้างช่องทางการให้บริการสารสนเทศและการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกันเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการในยุคข้อมูลข่าวสารและดิจิทัลเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการและสื่อสารกับห้องสมุดได้ ทั้งการสนทนาสอบถามกับบรรณารักษ์ผ่านหน้าจอบทสนทนาแบบออนไลน์ (live chat) บริการสารสนเทศแบบตอบกลับอัตโนมัติของห้องสมุด หรือบริการและสื่อสาร โต้ตอบสอบถามกับบอท (chatbot) ในปี พ.ศ. 2562 เป็นพัฒนาก้าวสู่การเป็น Smart Library ที่ผู้ใช้เข้าถึงบริการและสารสนเทศห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว ในทุกที่ ทุกเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล คอมพิวเตอร์แบบพกพา (tablet) อุปกรณ์การสื่อสารเคลื่อนที่ (smart device)

ภายใต้ความก้าวหน้าและบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน และในอนาคตยิ่งจะเข้ามามีบทบาทกับงานห้องสมุดและความต้องการสารสนเทศมากขึ้นเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานในบทบาทหน้าที่ของสถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล ตลอดจนเกี่ยวข้องกับภารกิจประจำวันของสังคมมนุษย์ จำเป็นจะต้องมีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศของห้องสมุดรัฐสภาให้ก้าวสู่การเป็น Smart Library ในวันนี้ได้นั้น มีการใช้แนวคิด ความรู้และทักษะ ตลอดจนประสบการณ์ในการบริหารจัดการ กระบวนการขั้นตอนและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานอย่างไรท่ามกลางความเจริญรุดหน้าของเทคโนโลยีและการใช้สารสนเทศของสังคมยุคดิจิทัล ตลอดจนข้อจำกัดในด้านต่างๆ

ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวมไว้เป็นแหล่งเรียนรู้และเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือต่อยอดระบบสารสนเทศของห้องสมุดรัฐสภาให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นและตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการในอนาคตได้อย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ ได้รวบรวมข้อมูลและการถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศในช่วง ปี พ. ศ. 2557-2562 ที่เป็นรูปธรรมและองค์ประกอบสำคัญในการเป็น Smart Library ได้แก่

1. การพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดรัฐสภา
2. บริการตอบคำถามห้องสมุดดิจิทัลผ่านโปรแกรมสนทนา (live chat)
3. การพัฒนาระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติ Koha
4. การพัฒนาระบบ Back Office ของคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ
5. การบูรณาการฐานข้อมูลบรรณานุกรมกับฐานข้อมูลเนื้อหา (content)
6. การพัฒนาระบบการค้นหา (search engine)
7. การพัฒนาบริการตอบคำถามอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (chatbot/LibraryonLINE)

บทที่ 2

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ งานบริการสารสนเทศของห้องสมุด

ห้องสมุดรัฐสภาได้เริ่มนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาทดลองใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 ผ่านโปรแกรมจัดพิมพ์เอกสาร โดยต่อมาเริ่มมีการพัฒนาฐานข้อมูลสำหรับจัดเก็บรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ และสามารถให้บริการสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรมรายการหนังสือทั่วไป รายงานการวิจัย/วิทยานิพนธ์ ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป Mini CDS/ISIS (Computerized Documentation System/Integrated Set of Information System) ได้เป็นครั้งแรก ในปี พ.ศ. 2539 และได้มีการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดตามแผนพัฒนาสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ฉบับที่ 1 จนถึงปัจจุบัน โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้เน้นหนักในเรื่อง Smart Parliament มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 ตามนโยบายและกรอบทิศทางของแผนพัฒนาสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปี พ.ศ. 2557-2560 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558) ในยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาการสู่การเป็น Smart Parliament และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปี พ.ศ. 2561-2564 ในยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่การเป็น Digital Parliament & Smart Parliament โดยห้องสมุดได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาและยุทธศาสตร์ดังกล่าว ประกอบด้วย

1. การพัฒนาเว็บไซต์หอสมุดรัฐสภา
2. บริการตอบคำถามห้องสมุดดิจิทัลผ่านโปรแกรมสนทนา (live chat)
3. การพัฒนาระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติ Koha
4. การพัฒนาระบบ Back Office ของคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ
5. การบูรณาการฐานข้อมูลบรรณานุกรมกับฐานข้อมูลเนื้อหา (content)
6. การพัฒนาระบบการสืบค้น (search engine)
7. การพัฒนาบริการตอบคำถามอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (chatbot/LibraryonLINE)

1. การพัฒนาเว็บไซต์หอสมุดรัฐสภา

เว็บไซต์หอสมุดรัฐสภา เริ่มให้บริการได้เป็นครั้งแรกช่วงปี พ.ศ. 2542 ในยุคที่เริ่มมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด โดยการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (automated library system) ซึ่งเป็นระบบห้องสมุดแบบบูรณาการ มีบริการสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ (online catalog) ซึ่งเป็นการสืบค้นผ่านเว็บไซต์ที่ช่วยลดข้อจำกัดด้านปริมาณการเข้าใช้งานระบบ เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ได้แบบไม่จำกัดจำนวนการเข้าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งการพัฒนาเว็บไซต์หอสมุดรัฐสภาในช่วงเริ่มแรก มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ของหอสมุดรัฐสภา ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงข้อมูลข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับหอสมุดรัฐสภา และเป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการเชื่อมโยง (link) ไปสู่บริการอื่น ๆ ของหอสมุด โดยอาศัยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการให้บริการสารสนเทศเหล่านั้นผ่านทางเว็บไซต์ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน เว็บไซต์หอสมุดรัฐสภาไม่เพียงแต่เป็นเว็บไซต์ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์บริการของหอสมุดรัฐสภาเท่านั้น แต่เป็นเว็บไซต์ที่มีลักษณะเป็นแหล่งสารสนเทศด้านนิติบัญญัติที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในกระบวนการนิติบัญญัติ งบประมาณรัฐสภา ฐานข้อมูลทรัพยากรเพื่อการสืบค้น ตลอดจนการประมวลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐสภาเพื่อเผยแพร่และนำเสนอเนื้อหาเชิงสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกรัฐสภา ข้าราชการ และประชาชน

ที่มาและความสำคัญ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา หรือสภาอื่นใดตามที่มีบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญฯ เช่น สำนักงานเลขาธิการสภาปฏิรูปแห่งชาติ ระหว่าง พ.ศ. 2557-2558 สำนักงานเลขาธิการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ระหว่าง พ.ศ. 2558-2560 เป็นต้น ทำให้มีการปรับบทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้สามารถตอบสนองต่อภารกิจของฝ่ายนิติบัญญัติตามไปด้วย เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติ

การปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ จำเป็นได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายในสำนักงานฯ ปฏิบัติหน้าที่ที่ตอบสนองต่อภารกิจด้านต่าง ๆ สำหรับสำนักวิชาการ เป็นสำนักที่มีภารกิจหลักในการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยและรวบรวมข้อมูลทางวิชาการ จัดทำข้อมูล ข้อเสนอแนะ จัดทำเอกสารทางวิชาการและเอกสารเผยแพร่ด้านการเมืองการปกครอง เพื่อสนับสนุนงานด้านวิชาการของสมาชิกรัฐสภา คณะกรรมาธิการ และบุคคลในวงงานรัฐสภา ทั้งนี้ สำนักวิชาการปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่การเป็น Digital Parliament & Smart Parliament โดยสำนักวิชาการกำหนดวิสัยทัศน์ในการเป็นศูนย์บริการวิชาการและสารสนเทศด้านนิติบัญญัติที่เป็นเลิศเพื่อสนับสนุนภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบอบประชาธิปไตย จากวิสัยทัศน์ก่อให้เกิดพันธกิจสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ 1) สนับสนุนงานด้านวิชาการและให้บริการสารสนเทศกับสมาชิกรัฐสภาและบุคคลในวงงานรัฐสภา 2) พัฒนาค้นคว้าข้อมูลวิชาการและงานวิจัยเพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติอย่างเป็นระบบ 3) บริหารจัดการพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุของรัฐสภาให้เป็นแหล่งเรียนรู้และค้นคว้าเอกสารชั้นต้น 4) เสริมสร้างศูนย์สารสนเทศด้านนิติบัญญัติและการเมือง

การปกครอง และ 5) พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จากพันธกิจดังกล่าว สำนักวิชาการจึงมีเป้าหมายในการผลิตเอกสารวิชาการให้มีมาตรฐานและเชื่อถือได้ ทรัพยากรสารสนเทศมีการจัดการอย่างเป็นระบบ และสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ พิพิธภัณฑสถานและจดหมายเหตุ รัฐบาลเป็นแหล่งเรียนรู้และค้นคว้าขั้นต้นด้านนิติบัญญัติและการเมืองการปกครอง

ทั้งนี้ เพื่อให้สำนักวิชาการสามารถบรรลุพันธกิจและเป้าหมายดังกล่าว จำเป็นต้องมีการพัฒนาเว็บไซต์ให้เป็นเครื่องมือที่สำคัญเพื่อรองรับการนำเสนอทรัพยากรสารสนเทศและเอกสารข้อมูลด้านนิติบัญญัติ พัฒนาบริการในลักษณะคัดสรรสารสนเทศที่น่าสนใจและพร้อมใช้งาน โดยเฉพาะสารสนเทศที่อยู่ในกระแสการเมืองการปกครอง หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการติดตามข้อมูลด้านการเมืองการปกครองไทย จึงเป็นที่มาของแนวคิดการประมวลผลและนำเสนอสารสนเทศเป็นประเด็น/หัวข้อ/ชุดความรู้ โดยบริการในรูปแบบเว็บเพจ เช่น ข้อมูลการประชุมสมานิติบัญญัติแห่งชาติ ข้อมูลการประชุมสภาปฏิรูปแห่งชาติ ข้อมูลการประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ข้อมูลพระราชบัญญัติที่ผ่านการพิจารณาของสมานิติบัญญัติแห่งชาติ เป็นต้น สารสนเทศดังกล่าวล้วนเป็นเอกสารที่อยู่ในกระบวนการนิติบัญญัติ มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณากฎหมาย และการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาในการประชุมสภา การปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานรัฐสภาที่เกี่ยวข้อง และประชาชนสามารถติดตามกระบวนการทำงานและการทำหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติได้โดยเปิดเผย

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ศึกษา วิเคราะห์ กระแสข้อมูลสารสนเทศด้านนิติบัญญัติที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ เช่น สารสนเทศที่เกิดขึ้นในช่วงการปฏิบัติหน้าที่เป็นสำนักงานเลขาธิการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ สภาปฏิรูปแห่งชาติ และสมานิติบัญญัติแห่งชาติในฐานะที่เป็นรัฐสภา ได้แก่ สารสนเทศด้านการประชุมสมานิติบัญญัติแห่งชาติ การประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เอกสารวิชาการในวงงานรัฐสภา รายงานการวิจัย และสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ต้องพิจารณารูปแบบการนำเสนอสารสนเทศดังกล่าว หากเนื้อหาเป็นชุดเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจะดำเนินการสร้างเว็บเพจใหม่ หรือหากเนื้อหามีความต่อเนื่องกับเนื้อหาเดิมสามารถเพิ่มเนื้อหาดังกล่าวในเว็บไซต์เดิมที่มีอยู่ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงการเรียกใช้สารสนเทศของผู้ใช้เป็นหลัก

2. รวบรวมเอกสารทั้งหมด ได้แก่ หนังสือ วารสาร รายงาน บทความ เอกสารอื่น ๆ ด้วยการติดต่อประสานไปยังเจ้าของข้อมูล หรือรับโดยตรงจากเจ้าของผลงานผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือดาวน์โหลดไฟล์เอกสารที่มีการเผยแพร่ทางเว็บไซต์ หรือแหล่งต่าง ๆ โดยติดตามความเคลื่อนไหวของสารสนเทศนั้นอยู่เสมอ พร้อมทั้งจัดทำรายการเอกสารที่ใช้ในการควบคุมและติดตามเอกสารทั้งหมด

3. ควบคุมดูแลคุณภาพการจัดทำเอกสารทั้งหมดให้อยู่ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม (full-text) ได้แก่

- 3.1 กรณีเป็นตัวเล่มเอกสารเมื่อได้รับจะดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร หากจำนวนหน้าไม่ครบถ้วนจะดำเนินการติดตามจากผู้รับผิดชอบก่อนทำการสแกนปรับปรุง

3.2 กรณีต้นฉบับเป็นไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (PDF) จะทำการตรวจสอบคุณภาพและคุณภาพครบถ้วนของไฟล์ ปรับแก้ไขความสวยงามตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพ มีความสมบูรณ์ ถูกต้องตามต้นฉบับ

3.3 กรณีต้นฉบับเป็นไฟล์เอกสารตัวพิมพ์ (word) จะทำการตรวจสอบคำผิดดู การจัดหน้าและบรรทัด จำนวนหน้า และอาจตรวจสอบกับต้นฉบับหากมีตัวเล่มประกอบ ก่อนการปรับปรุงเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (convert)

4. ควบคุมดูแลมาตรฐานการจัดการข้อมูลเอกสาร ในการเตรียมความพร้อมของไฟล์เอกสารด้วยการจัดทำรายการโครงสร้างข้อมูล ได้แก่ การอธิบายรายละเอียดไฟล์เอกสาร เช่น ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่งหรือเจ้าของผลงาน ด้วยการลงรายการเมตาดาตา (metadata) การทำหน้าสารบัญ (bookmark) เชื่อมโยงเนื้อหาตามรายการที่ปรากฏในสารบัญ เพิ่มความสะดวกในการเปิดอ่านตามเนื้อหาที่ต้องการ จากนั้นใส่ลายน้ำ (watermark) และลดขนาดไฟล์ (reduced size) ให้มีขนาดไฟล์ที่ไม่มากเกินไป สามารถดาวน์โหลดได้รวดเร็วขึ้น

5. จัดระบบควบคุมจัดเก็บไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (PDF file) โดยจัดประเภทและหมวดหมู่เนื้อหาเดียวกันไว้ด้วยกัน ตั้งชื่อไฟล์และโพลเดอร์ให้ชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอ ตลอดจนคำนึงถึงการนำไฟล์ไปเชื่อมโยงในหน้าเว็บเพจ สำหรับหลักการตั้งชื่อไฟล์และโพลเดอร์ควรเป็นภาษาอังกฤษเพื่อให้เว็บไซต์มีมาตรฐาน เช่น โพลเดอร์ content_nrsa2558 หมายถึง โพลเดอร์ที่จัดเก็บไฟล์สารสนเทศข้อมูลการประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 เป็นต้น

6. ออกแบบพัฒนาโครงร่างเว็บเพจ สำหรับการนำเสนอเนื้อหาสารสนเทศใหม่ที่เกิดการและจัดเก็บเป็นไฟล์เรียบร้อยแล้ว ให้สามารถออกแบบลงกระดาษ (layout) ซึ่งมีวิธีการจัดลำดับเนื้อหาและจัดวางส่วนต่าง ๆ ดังนี้

6.1 ส่วนหัวของหน้า (header) ประกอบด้วย รูปตราประจำตำแหน่งเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ชื่อเพจหรือชื่อหัวข้อเรื่องที่ต้องการนำเสนอ

6.2 ส่วนเนื้อหา (content) ประกอบด้วย เนื้อหา ข้อมูล ตาราง และรูปภาพประกอบ

6.3 ส่วนท้ายของหน้า (footer) ประกอบด้วย ผู้รับผิดชอบดำเนินการรวบรวมข้อมูล เบอร์โทรศัพท์สำหรับติดต่อ และเมนูกลับหน้าหลัก

6.4 กำหนดขนาดและสีของตัวอักษร สีพื้นหลังของเว็บเพจ

6.5 ออกแบบภาพสัญลักษณ์แสดงหัวข้อย่อยของประเภทเอกสาร (bullet) และแบนเนอร์ของเมนู เพื่อเพิ่มความสวยงามและความน่าสนใจให้กับเว็บเพจ

6.6 กำหนดการเชื่อมโยง ระหว่างเว็บเพจกับเว็บเพจ และระหว่างเว็บเพจกับไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

7. นำเสนอโครงร่างเว็บเพจต่อผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ของการนำเสนอเนื้อหาหน้าเว็บ กรณีที่ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานพิจารณาแล้ว เห็นควรมีการปรับแก้ไข จะนำกลับมา

ทบทวน ทำความเข้าใจ และศึกษาเพิ่มเติม เพื่อจัดทำโครงร่างแบบหน้าเว็บให้มีความสมบูรณ์ตามข้อเสนอแนะดังกล่าว

8. ดำเนินการจัดทำเว็บเพจตามโครงร่างที่วางไว้ โดยเว็บเพจจัดทำด้วยโปรแกรมสำหรับสร้างเว็บเพจ และในส่วนภาพประกอบ เช่น ไอคอน (icon) แบนเนอร์ (banner) ส่วนหัว (header) ส่วนท้าย (footer) เป็นต้น จะดำเนินการสร้างและจัดทำด้วยโปรแกรม Photoshop

9. ทดสอบการแสดงผลเว็บเพจบนเบราว์เซอร์ (browser) ตรวจสอบความถูกต้องในการเชื่อมโยง (link) ของเว็บเพจและเอกสาร ความถูกต้อง ครบถ้วน ความสวยงามขององค์ประกอบเว็บเพจ จากนั้นนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชากลุ่มงานพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ตลอดจนความสวยงามของหน้าเว็บอีกครั้ง กรณีผู้บังคับบัญชากลุ่มงานพิจารณาแล้ว เห็นควรมีการปรับแก้ไข จะนำกลับมาทบทวนและปรับแก้ไขให้ถูกต้องครบถ้วนตามข้อเสนอแนะดังกล่าว และขอความเห็นชอบในการเผยแพร่ต่อไป

10. นำเว็บเพจ รูปภาพประกอบ และไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ขึ้นเผยแพร่สู่อินเทอร์เน็ตผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (<https://www.parliament.go.th/library/>)

11. ตรวจสอบการแสดงผลของเว็บเพจผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หากพบข้อผิดพลาด เช่น หน้าเว็บเพจไม่แสดง รูปภาพไม่แสดง การจัดวางข้อความไม่สวยงาม เปิดไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้ เป็นต้น จะรีบดำเนินการแก้ไขในจุดบกพร่องดังกล่าว ทดสอบการแสดงผลอีกครั้ง ก่อนนำขึ้นเผยแพร่ใหม่

12. การปรับปรุงเว็บเพจให้มีสารสนเทศที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น จึงมีกระบวนการในการติดตาม สืบเสาะ ประสาน รวบรวม สารสนเทศที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำสารสนเทศต่าง ๆ เหล่านั้น นำเสนอและเผยแพร่ให้แก่ผู้ใช้บริการล่วงหน้าเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์และสามารถใช้งานได้ อย่างทันท่วงที

13. ติดตามสถิติการเรียกใช้ข้อมูลเว็บเพจจากการวิเคราะห์และประมวลผลของศูนย์วิจัยนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตไทย (truehit) เพื่อจัดทำบันทึกสถิติการเรียกใช้งานเว็บไซต์รายเดือน พร้อมรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะการใช้งานจริงจากผู้ให้บริการเว็บไซต์ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมเนื้อหา ในส่วนเว็บเพจที่เป็นที่นิยมหรือมีสถิติการเรียกใช้งานมาก

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เว็บไซต์หอสมุดรัฐสภาได้รับการพัฒนา โดยการสร้างเว็บเพจเพื่อนำเสนอเนื้อหาสารสนเทศเฉพาะด้านนิติบัญญัติที่ผ่านการคัดสรร รวบรวม และประมวลผล เพื่อเผยแพร่เป็นการทั่วไป สามารถเรียกดูและใช้ประโยชน์ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้บริการสามารถเรียกดูข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับการรวบรวมและจัดการอย่างเป็นระบบ โดยการจัดเตรียมเนื้อหาสารสนเทศจำแนกตามหัวข้อ ตามประเภทเอกสาร และตามลำดับเหตุการณ์ ทำให้เข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย ตลอดจนสารสนเทศมีความทันสมัยอยู่เสมอ เนื่องจากมีการติดตามเพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้บริการจึงได้รับความสะดวก รวดเร็ว และใช้ข้อมูลสารสนเทศได้ตามที่คาดหวัง

2. ผู้ปฏิบัติงานในวงงานรัฐสภาได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดผลสำเร็จเชิงคุณภาพที่แสดงถึงประสิทธิภาพของบริการหรือผลผลิตที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ จากการวัดค่าเชิงสถิติการให้บริการ

เว็บไซต์ในภาพรวม พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งจัดอยู่ในหมวดใหญ่ การศึกษา และหมวดย่อยหอสมุดและห้องสมุด มีการใช้งานอยู่ในอันดับ 1-3 ในช่วงปี 2557-2562 การใช้บริการข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดจึงเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

3. องค์ความรู้ในวงงานรัฐสภาได้รับการรวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ การศึกษาค้นคว้าทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ แลกเปลี่ยน แบ่งปัน ต่อยอดองค์ความรู้ในวงงานรัฐสภา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานในข้อมูลด้านนิติบัญญัติอย่างกว้างขวาง (knowledge sharing) โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

4. เอกสารด้านนิติบัญญัติ เป็นเอกสารที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ได้รับการปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ตามต้นฉบับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีคุณภาพมาตรฐาน และเป็นการสงวนรักษาคุณภาพและอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ไม่สิ้นเปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บตัวเอกสาร และไม่เกิดการสูญหาย

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

1. การศึกษาความเกี่ยวข้องของสารสนเทศในกระบวนการนิติบัญญัติ ต้องมีความรู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน และฉบับที่ผ่านมา การปฏิบัติหน้าที่ของสภา เหตุการณ์ปัจจุบัน สถานการณ์ด้านการเมืองการปกครอง โดยต้องมีการประมวลความรู้ที่มี เพื่อนำไปสู่การพิจารณาสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ คัดเลือก จัดทำ รวบรวม แยกแยะ เนื้อหาที่มีความสัมพันธ์กัน ว่าควรนำขึ้นเผยแพร่ผ่านเว็บเพจเดิมที่มีอยู่โดยเพิ่มเมนูเชื่อมโยง หรือต้องพัฒนาจัดทำเป็นเว็บเพจใหม่ ซึ่งต้องมีการออกแบบโครงสร้างในลำดับถัดไป

2. การตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสารต้นฉบับ เพื่อจัดทำเป็นรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบความสมบูรณ์ของไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ต้องให้มีความครบถ้วน เช่น หน้าเอกสารครบถ้วน ความชัดเจน ไม่มีขอบดำ มีความคมชัดสมบูรณ์ตามต้นฉบับ และพร้อมนำขึ้นเผยแพร่ หากพบข้อบกพร่องไม่ว่ากรณีใด ต้องรีบปรับแก้ไขและนำขึ้นเผยแพร่ทันที เพื่อให้ทันต่อการใช้งาน










3. ขั้นตอนการเตรียมการออกแบบโครงสร้างเอกสารเว็บเพจใหม่ เช่น การจัดกลุ่มสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกัน หรือสัมพันธ์กัน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับการวางรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาของเพจเป็นสิ่งสำคัญ การกำหนดรูปแบบตัวอักษร สี รูปภาพประกอบ เป็นขั้นตอนที่ต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญ ตลอดจนประสบการณ์ที่ผ่านมา ในการคิดสร้างสรรค์ จินตนาการ จัดวาง และต้องคำนึงถึงการแสดงผลที่สวยงาม การลำดับความทันสมัย และการใช้งานที่ต้องสะดวกต่อผู้ใช้

4. การจัดทำเอกสารเว็บเพจ ต้องใช้โปรแกรมจัดทำเว็บเพจโดยเฉพาะ ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์และความรู้ความชำนาญค่อนข้างสูงในการใช้งาน เช่น การกำหนดรายละเอียดส่วนต่าง ๆ ของหน้าเว็บเพจ ส่วนหัว ส่วนท้าย การวางตาราง การวางตัวอักษร รูปภาพ การเชื่อมโยงเพื่อให้สามารถเรียกดูเอกสารได้ถูกต้องแม่นยำ ตลอดจนการแสดงผลผ่านเบราว์เซอร์ โดยต้องคำนึงถึงมาตรฐานเบื้องต้นของการจัดทำเว็บไซต์เป็นสิ่งสำคัญ และเนื่องจากเว็บไซต์ยังไม่มีระบบการบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์ ทำให้เว็บเพจและข้อมูลขาดโครงสร้างรองรับส่งผลให้เว็บเพจที่มีส่วนเชื่อมโยงสัมพันธ์กันหลายหน้า หากกรณีที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขในเพจใดเพจหนึ่ง

ต้องเสียเวลาในการแก้ไขเว็บเพจที่เกี่ยวข้องกันนั้นทั้งหมดให้ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกเว็บเพจ ซึ่งในปัจจุบันยังอยู่ระหว่างการพิจารณาเทคโนโลยีที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการนำมาปรับใช้กับห้องสมุด

5. การจัดเก็บสถิติจากเว็บเพจปัจจุบันไม่ละเอียดมากพอ เป็นเพียงการวัดภาพรวมการใช้งานของหน้านั้น ๆ ทำให้ขาดการนับสถิติการใช้แบบรายการ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้เขียนผลงานในการนำมาพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการเผยแพร่ผลงาน ดังนั้น หากมีการพิจารณาระบบการบริหารจัดการเว็บไซต์เข้ามาปรับใช้จะสามารถกำหนดการวัดผลการใช้ได้สะดวกยิ่งขึ้น

E-Library
ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

 สภาผู้แทนราษฎร
 สภาผู้แทนราษฎร
 กฎหมาย
 วุฒิสภา
 การประชุมร่วมกับสื่อ
 "Give and Take"
 การทดลองยืม
 Web Update
 KM สำนักวิทยบริการ
 ที่อยู่ที่เร

Hot... ข้อมูลล่าสุด

- พระราชบัญญัติ และประกาศ ในราชกิจจานุเบกษาล่าสุด**
 - พระราชบัญญัติกบฏประมุขรัฐภาคสมัยประชุมสามัญประจำปีครั้งที่หนึ่ง พ.ศ. 2562
- E-Book** [ใน 3 วัน] นางสาวอัญชลิน ชินวัตร พงษ์เอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา (1) และพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา (2)
- Hot Issue [P2P: Peer to peer lending]** สุภรธรรมสินธีระระหว่างยุคกล่าวแก่เครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบใหม่ [การขย่ายสินค้าชิ้นคราบน้ำเงินหมวกทำเรือหมวกเบ้งกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม]
- Academic Focus** [การจัดการศึกษาปริญญาบัตรราชการรัฐกาหรือ] [การควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารในประเทศไทย : แนวโน้มและทิศทางในอนาคต]
- รายงานขอมูลฉบับนี้** [มุมมองของที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อห้องสมุดในยุค Transformation] [Innovations Start@Library: ห้องสมุด...จุดเริ่มต้นแห่งนวัตกรรม]
- E-Research งานวิจัย** [การบริหารราชการส่วนภูมิภาคที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาประเทศไทย]
- Research and Development Newsletter** [มีที่ 18 ฉบับที่ 204 สิงหาคม 2562]
- วิจัยเรื่อง...เมืองไทย** [พระราชบัญญัติสิทธิบัตรฉบับใหม่ พ.ศ. 2562] [พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562]
- สาระสำคัญของสื่อใหม่** [ฉบับที่ 8 เดือนสิงหาคม 2562]
- สาระสำคัญของบทความวิชาการ** [ฉบับที่ 7 เดือนกรกฎาคม 2562]
- Research ::** การให้เงินอุดหนุนการวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2563
- Research ::** ประกาศสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เรื่อง การให้เงินอุดหนุนการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2562
- Handbook ::** คู่มือมาตรฐานงานวิชาการปฏิบัติงานของกรมงานวิจัยและพัฒนา

ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักสืบคดี
Publisher Database

- ใช้เฉพาะในเครือข่ายรัฐสภา
- Westlaw
- Lexis Advance
- Pro Quest
- Kasikorn Research

Highlight..

- อ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ **e-BOOK Online**
- LibrayonLINE** บริการ Chatbot
- OPAC SEARCH**
- WESTLAW LEXIS ADVANCE PQDT Kasikorn Research**
- แนะนำหนังสือผ่าน Fanpage "เครือข่ายความร่วมมือในการจัดซื้อหนังสือของสภาผู้แทนราษฎร" หรือ Facebook.com/nal.acq
- เอกสารรายงานวารสารต่าง ๆ **NRC REPORT**
- ร่างรัฐธรรมนูญฉบับที่ 20... **CONSTITUTION**
- ข้อมูลรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2540 และ 2550 **CONSTITUTION**
- เอกสารวิชาการระดับปริญญาโท **INDIVIDUAL STUDY**

ประกาศ ลงกัตั้ง พ.ศ. 2557-2562

- ประมวลกฎหมายประมุข สาขานิติบัญญัติแห่งชาติ 2557-2562
- ประมวลกฎหมายประมุข สาขาศึกษาเกี่ยวกับการปกครอง 2558-2560
- ประมวลกฎหมายประมุข สถาปัติรูปต่างๆที่ 2557-2558
- สัญญาการประมุข สภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 24 การประชุมร่วมกับสื่อของรัฐสภา 2554-2556
- สัญญาการประมุข สภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 การประชุมร่วมกับสื่อของรัฐสภา 2551-2554
- ประมวลกฎหมายประมุข สภาผู้แทนราษฎร 2550
- ประมวลกฎหมายประมุข สภาผู้แทนราษฎรชุดที่ 2550-2551
- ประมวลกฎหมายจราจรทางรถยนต์ พ.ศ. 2550-2551

รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย Contribution of The Kingdom of Thailand

- รัฐธรรมนูญ ฉบับ พ.ศ. 2550
- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำหรับสมาชิกรัฐสภา
- ประมวลกฎหมายอาญาการประชุม การลงประชามติของรัฐสภา พ.ศ.2477-2555
- ก่อนจบเป็น รัฐธรรมนูญฉบับที่ 18

ร ปรสเป็นสื่อรัฐสภา

รัฐสภาไทย (สภาผู้แทนราษฎร) 101

ภาพที่ 1 เว็บไซต์ห้องสมุดรัฐสภา

2. บริการตอบคำถามห้องสมุดดิจิทัลผ่านโปรแกรมสนทนา (live chat)

บริการตอบคำถามห้องสมุดดิจิทัลผ่านโปรแกรมสนทนา (live chat) เป็นนวัตกรรมบริการที่ห้องสมุดรัฐสภาได้ริเริ่มให้มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดให้สามารถติดต่อสอบถามหรือขอคำแนะนำต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศดิจิทัลของห้องสมุดรัฐสภาผ่านโปรแกรมสนทนาบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ โดยไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุด ทั้งนี้ บริการตอบคำถามห้องสมุดดิจิทัลผ่านโปรแกรมสนทนา (live chat) จึงเป็นผลงานด้านนวัตกรรมบริการที่ห้องสมุดรัฐสภาส่งเข้าประกวดและได้รับรางวัลชนะเลิศ นวัตกรรมดีเด่น เนื่องในกิจกรรมวันแห่งการเรียนรู้ร่วมกันของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. 2559

ที่มาและความสำคัญ

สืบเนื่องจากแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.2557-2560 ในยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาการองค์กรมุ่งสู่การเป็น SMART Parliament ซึ่งมีประเด็นที่ว่าด้วยการพัฒนาและบูรณาการฐานข้อมูลให้มีความถูกต้องทันสมัยครบถ้วน สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การพัฒนาระบบบริการและการปฏิบัติงานขององค์กรให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังเสริมสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมให้ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานขององค์กรและสถาบันนิติบัญญัติ โดยกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ให้สมาชิกรัฐสภาและประชาชนทุกภาคส่วน สามารถเข้าถึงกระบวนการนิติบัญญัติด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและทันสมัย นอกจากนี้ ทั่วโลกยังมีกระแสหรือแนวคิด “การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลแบบเปิด” (open government data to open government) เพื่อสร้างความโปร่งใสในการบริหารราชการแผ่นดินและส่งเสริมให้ประชาชนนำข้อมูลที่เปิดเผยไปใช้ประโยชน์ และการลดโอกาสคอร์รัปชัน

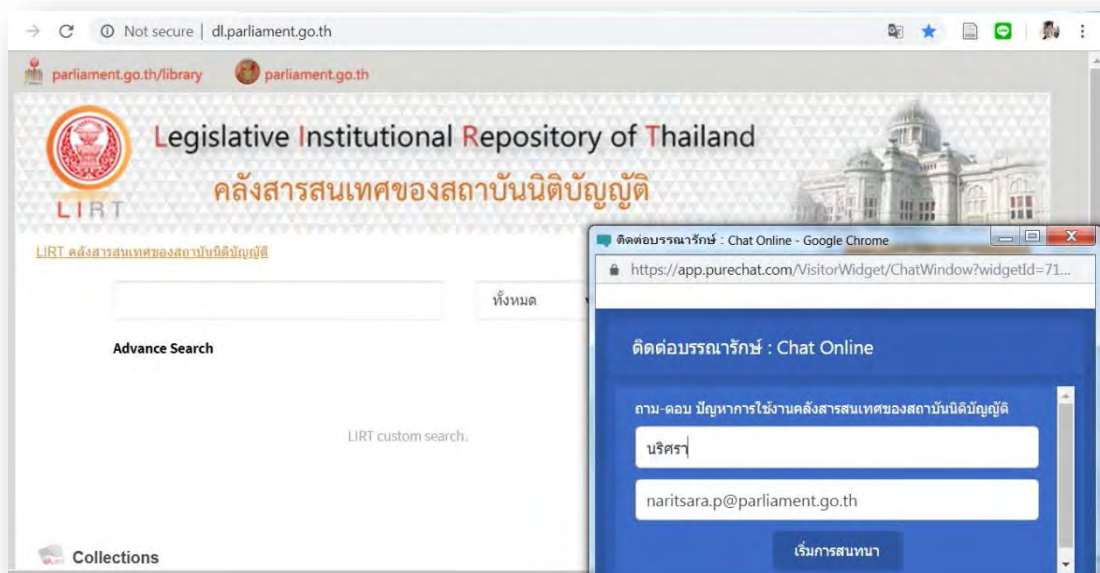
สำหรับห้องสมุดรัฐสภาซึ่งมีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ (information service) อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลในกระบวนการนิติบัญญัติ และสารสนเทศอื่น ๆ แต่เดิมนั้นผู้ใช้ติดต่อห้องสมุดรัฐสภาโดยการเดินทางมายังห้องสมุด การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ และการติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่ข้อจำกัดเรื่องเวลาการให้บริการ และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ห้องสมุดได้ศึกษารูปแบบและช่องทางการให้บริการสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือ เพื่อที่จะช่วยลดข้อจำกัดดังกล่าว โดยการเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางออนไลน์เพื่อให้บริการตอบคำถามห้องสมุดดิจิทัลผ่านโปรแกรมสนทนา (live chat) ขึ้นมา เพื่อมุ่งตอบโจทยงานบริการสารสนเทศที่ต้องการความสะดวก ตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งยังส่งเสริมให้เกิดการใช้งานข้อมูลในเว็บไซต์คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัตินานาชาติมากยิ่งขึ้นด้วย

ปัจจุบันงานบริการตอบคำถามห้องสมุดดิจิทัลผ่านโปรแกรมสนทนา (live chat) ประกอบด้วยการแนะนำการใช้งานเว็บไซต์คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ ช่วยค้นหาคำตอบหรือค้นหาสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ ทำหน้าที่รวบรวมเอกสารสำหรับการทำงานหรืองานวิจัย รวมไปถึงแนะนำแหล่งสารสนเทศอื่นที่เหมาะสม และการแก้ไขปัญหาทางเทคนิคเบื้องต้นพร้อมประสานงานกับผู้ดูแลระบบ

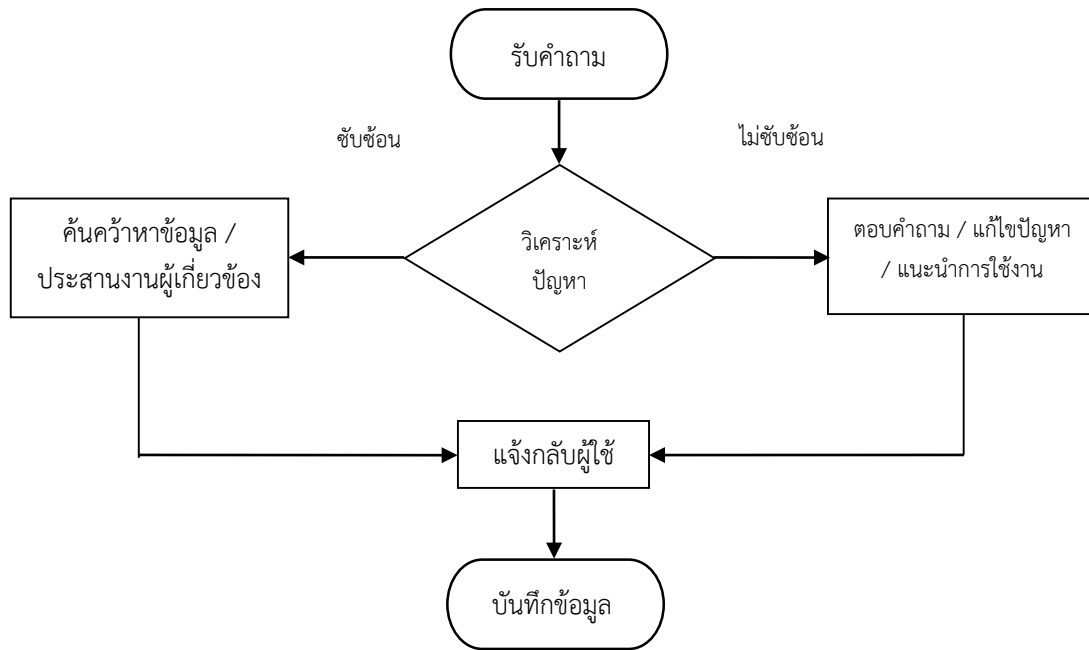
ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. เก็บรวบรวมข้อมูลและปัญหาจากการใช้บริการ
2. ประชุมทีมงานเพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหา และหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน
3. ศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องซึ่งในการนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาร่วม รวบรวมรายละเอียดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการ โดยผู้ปฏิบัติงานเลือกใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจากเว็บไซต์ที่มีชื่อเสียงและมีผู้ใช้จำนวนมาก
4. นำเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อผู้บังคับบัญชา พร้อมปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ เพื่อให้ความเห็นชอบ และชี้แนะแนวทางการแก้ไขปัญหายุทธศาสตร์
5. ประสานงานเพื่อให้มีการจัดหาโปรแกรมสนทนา (live chat) พร้อมติดตั้งที่ระบบบริการคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ (Legislative Information Repository of Thailand: LIRT)
6. ศึกษาการใช้งาน ทดสอบระบบ ทั้งระบบการสนทนา และการออกรายงานสถิติต่าง ๆ
7. กำหนดทีมงานที่รับผิดชอบ แนวทางการปฏิบัติงาน และเริ่มให้บริการ โดยมีขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

สำหรับผู้ใช้บริการ ทำได้โดยเข้าเว็บไซต์คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ (<https://dl.parliament.go.th/>) จากนั้นจะมีกล่องข้อความบริเวณมุมขวาล่าง ผู้ใช้พิมพ์ข้อความที่ต้องการถาม อีเล็กทรอนิกส์และชื่อ จึงเริ่มสนทนาได้ ผู้ใช้สามารถส่งข้อความสนทนากับผู้ให้บริการได้ทันที



ภาพที่ 2 กล่องข้อความสำหรับสนทนาผ่านโปรแกรมสนทนา (live chat)



ภาพที่ 3 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 1 รับคำถาม ผู้ให้บริการเข้าใช้งานผ่านเว็บไซต์ตามบัญชีที่ได้ลงทะเบียนไว้

ตัวอย่างประเด็นคำถามต่าง ๆ สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. แนะนำการใช้งานคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ ประกอบด้วย การสมัครสมาชิก การสืบค้นข้อมูล การเปิดเอกสาร การดาวน์โหลดเอกสาร สิทธิการเข้าถึงเอกสารประเภทต่าง ๆ
2. ตอบคำถามเกี่ยวกับสถานะของกฎหมาย ติดตามขั้นตอนการทำงานภายในกระบวนการนิติบัญญัติ ติดตามสถานะของร่างพระราชบัญญัติ การค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน
3. ค้นหาคำตอบหรือเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการในประเด็นต่าง ๆ รวบรวมเอกสารตามประเด็นที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้ในการทำงานหรืองานวิจัย
4. แก้ไขปัญหาทางเทคนิคเบื้องต้น หากเป็นปัญหาที่ซับซ้อนจะประสานงานกับผู้ดูแลระบบเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป
5. แนะนำแหล่งสารสนเทศ (referral service) อื่นที่คาดว่าจะให้บริการสารสนเทศตามที่ต้องการได้

ขั้นตอนที่ 2 การซักถาม

การสนทนาโต้ตอบระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ เพื่อร่วมกันกำหนดประเด็นของปัญหาที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ผู้ให้บริการช่วยค้นหาคำตอบให้ ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้สารสนเทศตามความต้องการ จากนั้นผู้ให้บริการจะต้องซักถามตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์คำถาม เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการต้องการถามเรื่องอะไร ประเด็นใด
2. แยกประเภทคำถาม คำถามที่ผู้ใช้บริการถามเป็นคำถามประเภทใด
 - 2.1 ต้องการแนะแนวทาง (directional type)
 - 2.2 ต้องการข้อเท็จจริง (ready reference type)
 - 2.3 ต้องการสารสนเทศพอสังเขป (specific search type)

- 2.4 ต้องการข้อมูลจำนวนมากจากหลายแหล่ง (research type)
3. สรุปลำคำถามและประเด็นข้อสงสัย เพื่อตรวจทานความเข้าใจให้ตรงกัน

ขั้นตอนที่ 3 เลือกแหล่งคำตอบเพื่อค้นหาคำตอบ

การสืบค้นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนิติบัญญัติ ประกอบด้วย เว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (www.parliament.go.th) เว็บไซต์ห้องสมุดรัฐสภา (<https://www.parliament.go.th/library/>) และเว็บไซต์คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ (<https://dl.parliament.go.th>) หากไม่พบสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งข้างต้น การสืบค้นจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ หรืออาจใช้เวลาในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 4 ส่งมอบคำตอบให้ผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการส่งมอบเนื้อหา คำตอบ หรือข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว เมื่อการสนทนาสิ้นสุดลง ระบบจะแสดงคำถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ

ขั้นตอนที่ 5 บันทึกคำถามและแหล่งคำตอบเก็บไว้

โปรแกรมการสนทนาจะบันทึกประวัติการสนทนาไว้ นอกจากนั้นผู้ให้บริการจะทำการสรุปประเด็นปัญหาบันทึกข้อมูลคำถามและคำตอบในแต่ละวัน เพื่อทราบประเด็นปัญหา คำถามที่พบบ่อย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการให้บริการตอบคำถาม และเพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดเก็บสถิติและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผู้ใช้บริการของห้องสมุดรัฐสภาได้รับบริการที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย สามารถเข้าถึงบริการของห้องสมุดรัฐสภาได้ด้วยตนเองผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. ททรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บในห้องสมุดรัฐสภาได้รับการสืบค้นและสนับสนุนให้มีการนำไปใช้ ทำให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด
3. ห้องสมุดรัฐสภาและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในฐานะหน่วยงานที่สนับสนุนการดำเนินงานในกระบวนการนิติบัญญัติ มีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องด้านนิติบัญญัติ และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยมีการบริการอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม
4. ห้องสมุดรัฐสภามีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงบริการสารสนเทศของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
5. ผู้ให้บริการได้พัฒนาทักษะการบริการ มีความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นที่อย่างมืออาชีพ

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

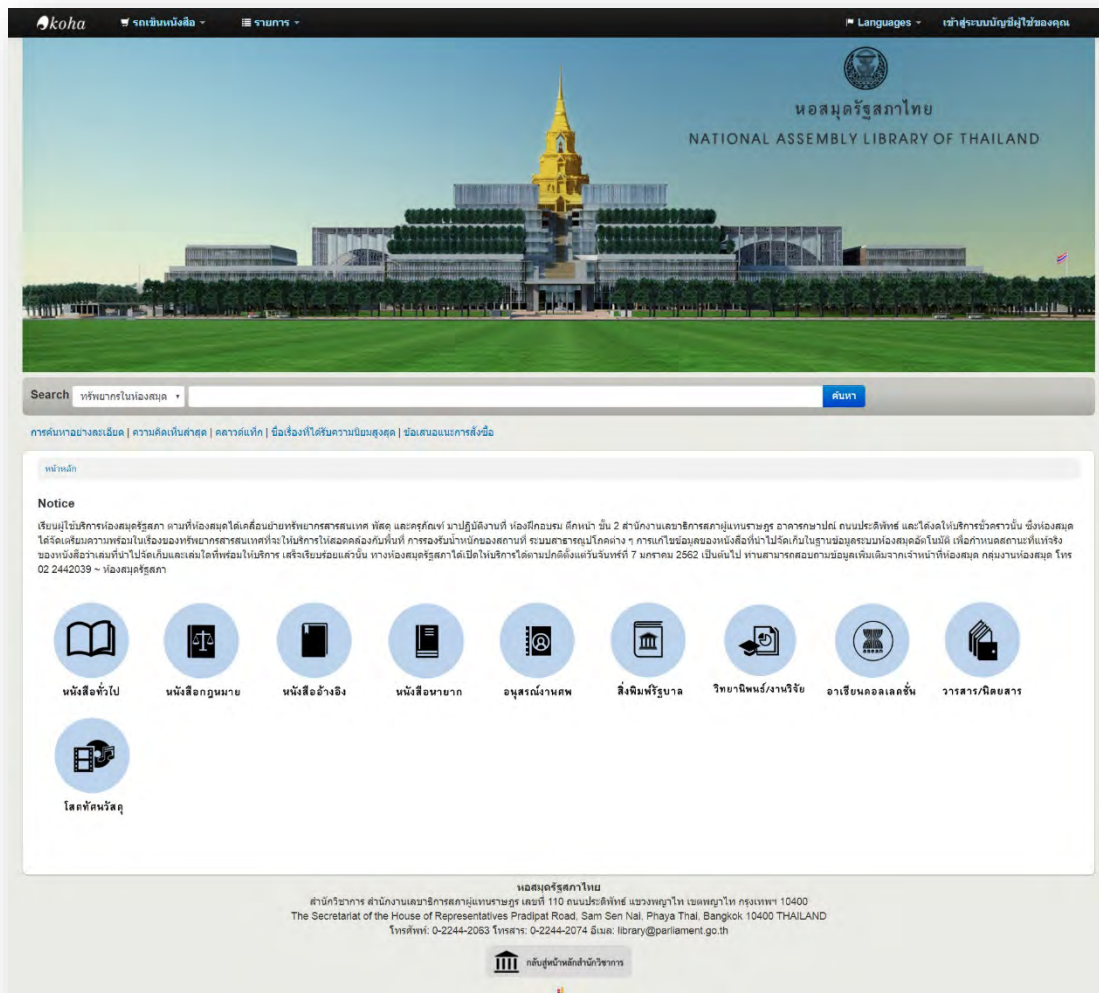
จากการนำโปรแกรมสนทนา (live chat) มาประยุกต์ใช้ในการบริการตอบคำถามของห้องสมุด พบว่ามีปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการผ่านโปรแกรมสนทนา ทำให้มีปริมาณคำถามเพิ่มมากขึ้น ทั้งคำถามพื้นฐานในการใช้งานระบบ และประเด็นคำถามเชิงลึก หรือคำถามทางข้อกฎหมาย ที่ผู้ให้บริการไม่สามารถตอบคำถามได้ด้วยตนเอง มีการประสานไปยังกลุ่มงานอื่นภายในสำนักวิชาการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยให้ความรู้และคำแนะนำเพิ่มเติม

2. ข้อจำกัดด้านเอกสารที่อยู่ในกระบวนการนิติบัญญัติบางประเภทยังไม่พร้อมเผยแพร่ ในกรณีนี้ ผู้ให้บริการจะต้องใช้ทักษะในการสื่อสารเพื่ออธิบายให้ผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการดำเนินการจัดทำและเผยแพร่เอกสารในกระบวนการนิติบัญญัติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน
3. ปัญหาด้านการใช้งานระบบห้องสมุด หากเป็นปัญหาทางด้านเทคนิคที่มีความซับซ้อนไม่สามารถแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้ จะต้องประสานงานกับผู้ดูแลระบบเพื่อทำการแก้ไข และหากต้องใช้เวลาานาน จะขอช่องทางการติดต่อเพื่อแจ้งกลับไปยังผู้ใช้บริการเมื่อการแก้ไขปัญหานั้นแล้วเสร็จ
4. กรณีที่มีผู้ใช้บริการมากกว่า 1 ราย ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถให้บริการได้ทันที่ จึงแก้ไขโดยการสมัครบริการเสริมจากผู้ให้บริการโปรแกรมสนทนา (live chat) เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ (user) ทำให้สามารถให้บริการผู้ใช้พร้อมกันได้มากกว่า 1 คน
5. เนื่องจากไม่มีการปฏิบัติงานในช่วงวันหยุดราชการจึงได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้โดยสามารถฝากข้อความคำถามไว้ได้พร้อมอีเมลล์สำหรับติดต่อกลับ โดยผู้ให้บริการจะเปิดอีเมลล์พร้อมติดต่อกลับทันทีในวันเปิดทำการ

3. การพัฒนาระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติ (Koha)

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มาจากคำว่า The Integrated Library System หรือ The Automated Library System หมายถึง ระบบการทำงานของห้องสมุดแบบบูรณาการ ซึ่งเป็นการผสมผสาน มีการทำงานเชื่อมโยงกันของระบบงานต่าง ๆ ของห้องสมุด ได้แก่ งานจัดหาทรัพยากร งานวิเคราะห์หมวดหมู่และจัดทำรายการ งานบริการยืม-คืน งานสืบค้นข้อมูล และงานควบคุมวารสาร โดยห้องสมุดรัฐสภาได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุด และมีการปรับเปลี่ยนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง จนถึงปี พ.ศ. 2559 ได้ปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่เป็นซอฟต์แวร์เปิดเผยรหัส (Open-Source Software: OSS) เรียกว่า ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Koha) ประกอบด้วย ระบบงานส่วนย่อย ๆ ได้แก่ ระบบการจัดหาและบริหารงบประมาณ (acquisitions) ระบบการจัดการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (serials) ระบบการวิเคราะห์หมวดหมู่และจัดการข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (cataloging) ระบบการให้บริการยืม-คืน (circulation) ระบบการจัดการผู้ใช้ (patron management) และระบบการให้บริการระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (Online Public Access Catalog-OPAC)

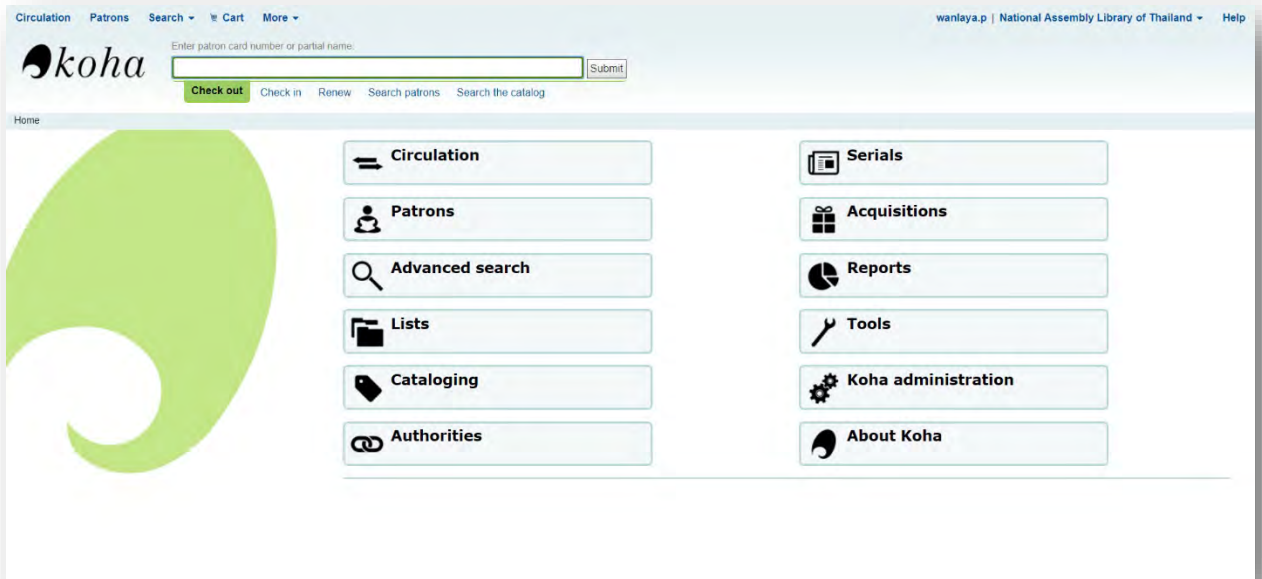


ภาพที่ 4 หน้าจอเว็บไซต์สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์

ที่มาและความสำคัญ

ห้องสมุดรัฐสภาได้เริ่มนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทินลิป (tinlib) ในชุดของทีซีซี (t-series) ประกอบด้วยระบบงานย่อย จำนวน 6 ระบบ ได้แก่ ระบบการจัดหา (acquisitions) ระบบการควบคุมวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (serials) ระบบการวิเคราะห์หมวดหมู่ (cataloging) ระบบการให้บริการยืม-คืน (circulation) ระบบการบริหารจัดการ (administration) และระบบการให้บริการระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (Online Public Access Catalog-OPAC) ต่อมาในปี พ.ศ. 2547 ห้องสมุดรัฐสภาได้ปรับเข้าสู่การบริการในรูปแบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น จึงได้ปรับเปลี่ยนจากระบบห้องสมุดเดิมไปสู่ระบบใหม่เรียกว่า โปรแกรมนวสาร (Navasarn) เพื่อสามารถให้บริการผ่านเว็บไซต์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างเต็มรูปแบบ และได้ทดลองปรับเข้าสู่ระบบที่พัฒนาขึ้นใช้เอง (in-house system) ในปี พ.ศ. 2550 โดยมีการปรับปรุงประสิทธิภาพให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานและการเข้าใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งด้านฮาร์ดแวร์และโปรแกรมระบบงานมีการพัฒนาไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว การนำเทคโนโลยีที่นำมาใช้กับงานห้องสมุดเปลี่ยนแปลงไปตามพัฒนาการของเทคโนโลยี ส่งผลให้ระบบงานเดิม เก่าและล้าสมัย ไม่สามารถรองรับระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ ๆ ได้ จึงนำไปสู่การศึกษาสภาพการใช้งานระบบงานห้องสมุดเดิม รวบรวมและวิเคราะห์สภาพปัญหาความเป็นมาของการแก้ไขปัญหา จากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในทุกส่วน และนำมาวิเคราะห์ความสูญเสีย ความไม่ปกติที่เกิดขึ้น หากจุดที่ควรปรับปรุงแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพ พร้อมกับศึกษาความต้องการระบบงานใหม่ พบว่าระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Koha) ซึ่งเป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้ซอฟต์แวร์แบบเปิด สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้ มีฟังก์ชันการทำงานที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล สามารถปรับแต่งและพัฒนาเพิ่มเติมได้ตามความต้องการ โดยสามารถปรับปรุงส่วนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความสะดวกง่าย มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกกระบวนการหรือทุกระบบงาน (module) ให้มีการทำงานเชื่อมโยงกันด้วยโครงสร้างฐานข้อมูลที่มีมาตรฐานสากลโดยลงรายการข้อมูลรูปแบบ MARC (Machine-Readable Cataloging record) ตั้งแต่กระบวนการดำเนินงานการจัดซื้อจัดหาและบริหารงบประมาณ (acquisitions) การจัดการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (serials) การวิเคราะห์หมวดหมู่และจัดการข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (cataloging) ไปจนถึงกระบวนการให้บริการยืม-คืน (circulation) การจัดการผู้ใช้ (patron management) และการให้บริการระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (Online Public Access Catalog-OPAC) ซึ่งจะสามารถนำมาใช้ทดแทนระบบห้องสมุดเดิมได้



ภาพที่ 5 หน้าจอรระบบงาน (module) ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Koha)

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ประเมินสภาพปัญหาของระบบงานปัจจุบัน และการคาดการณ์การนำระบบใหม่มาใช้ว่าสามารถช่วยขจัดปัญหาส่วนใดได้บ้าง
2. ศึกษาระบบงานใหม่ ทั้งเอกสารที่เป็นข้อมูลของแต่ละระบบ และห้องสมุดที่ใช้งานระบบนั้นจริง เก็บความต้องการเบื้องต้น และศึกษาความเป็นไปได้ในการถ่ายโอนข้อมูล
3. จัดทำแผนการดำเนินงาน
4. ศึกษาระบบงานปัจจุบัน ได้แก่ โมดูลและฟังก์ชันงานต่าง ๆ รหัสค่ากำหนด ฐานข้อมูลและการเชื่อมโยง ตรวจสอบข้อมูลในส่วนต่าง ๆ และทำการทดสอบจับคู่ข้อมูลเบื้องต้น
5. เก็บความต้องการของระบบเพิ่มเติม (ทุกฟังก์ชันการทำงาน) โดยการประชุมกลุ่มย่อยกับบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานของแต่ละฟังก์ชัน
6. ยืนยันความต้องการระบบ
7. ติดตั้งและกำหนดค่าระบบ (พัฒนาและทดสอบ) ซึ่งได้มาจากการบริหารจัดการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบงานของห้องสมุด ทำให้ไม่จำเป็นต้องซื้อเครื่องใหม่ จึงช่วยลดงบประมาณในการจัดซื้อและระยะเวลาในการดำเนินการตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
 - 7.1 จัดเตรียมเครื่องแม่ข่าย
 - 7.2 กำหนดค่าเครื่องแม่ข่าย
 - 7.3 ติดตั้งซอฟต์แวร์
 - 7.4 กำหนดค่าการทำงานหลักของระบบ

7.5 กำหนดรหัสเรียกชื่อ และรายการค่าต่าง ๆ (library, item, types, collections, locations, statuses, Z39.50 servers) กำหนดค่าโมดูล (administration, acquisition, cataloging, serials, circulation, patron management)

7.6 กำหนดค่ากฎการยืม-คืนทรัพยากร

7.7 ปฏิทินวันหยุดประจำปี

7.8 ค่าบาร์โค้ดและสันหนังสือ

8. ประชุมร่วมกับผู้ปฏิบัติงานของกลุ่มงานห้องสมุด และผู้พัฒนาระบบ เพื่อพิจารณาฟังก์ชันการทำงานของระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติร่วมกัน ครั้งที่ 1

9. ทดลองใช้งานระบบ

10. ถ่ายโอนข้อมูล ครั้งที่ 1

10.1 ถ่ายโอนข้อมูลบรรณานุกรมและฉบับพิมพ์ โดยส่งออกข้อมูลฉบับพิมพ์ (export) จากระบบงานเดิม ตรวจสอบข้อมูล กำหนดค่า tag ที่ใช้งานและการแสดงผล แปลข้อมูลบรรณานุกรมให้อยู่ในรูปแบบ MARC21 นำเข้า (import) ข้อมูลฉบับพิมพ์ และตรวจสอบข้อมูลที่นำเข้า

10.2 นำเข้าปกหนังสือ โดยจัดเตรียมไฟล์ภาพ จัดทำไฟล์นำเข้าข้อมูล นำเข้าข้อมูล และตรวจสอบคุณภาพการแสดงผล

10.3 ถ่ายโอนข้อมูลสมาชิก โดยส่งออกข้อมูลสมาชิก ตรวจสอบข้อมูลสมาชิก กำหนดค่ารหัสและประเภทสมาชิก นำเข้าข้อมูลสมาชิก นำเข้าภาพถ่ายสมาชิก และตรวจสอบข้อมูล

10.4 ถ่ายโอนข้อมูล โดยการถ่ายโอนข้อมูลยืม-คืน การถ่ายโอนข้อมูลค่าปรับ การถ่ายโอนข้อมูลสถานะของทรัพยากร การถ่ายโอนข้อมูลหมายเหตุและโน้ตต่าง ๆ และการตรวจสอบข้อมูลนำเข้า

11. ประชุมเพื่อพิจารณาระบบงานร่วมกัน ครั้งที่ 2

12. ถ่ายโอนข้อมูล ครั้งที่ 2

12.1 การถ่ายโอนข้อมูลการจัดซื้อ โดยส่งออกข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล นำเข้าข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลที่นำเข้า

12.2 ถ่ายโอนข้อมูลวารสาร โดยส่งออกข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล กำหนดค่า Tag ที่ใช้งานและแสดงผล แปลงบรรณานุกรมให้อยู่ในรูปแบบ MARC21 นำเข้าข้อมูลฉบับ การนำเข้าข้อมูลการเป็นสมาชิก (subscription) และตรวจสอบข้อมูลที่นำเข้า

13. ปรับแต่งการแสดงผลหน้า OPAC โดยการออกแบบหน้าหลัก การปรับแต่งหน้าหลัก การปรับแต่งรูปแบบการแสดงผล (template) การเพิ่มลิงค์โซเชียลเน็ตเวิร์กการเพิ่มลิงค์ไปยังแหล่งภายนอก

14. ปรับแต่งหน้าแสดงผลผู้ปฏิบัติงาน (staff) โดยการปรับแต่งรูปแบบการแสดงผล (template) การปรับแต่งขนาดฟอนต์และรายละเอียดต่าง ๆ

15. กำหนดค่าและออกแบบหน้าแสดงผลรายงานต่าง ๆ

16. ประชุมเพื่อพิจารณาระบบงานร่วมกัน ครั้งที่ 3

17. ตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลที่ไม่สามารถนำเข้าตามรายงานการทดสอบระบบ migration

18. จัดทำคู่มือใช้งาน

19. อบรมการใช้งานระบบทุกโมดูล ได้แก่

- 19.1 Administration Module
- 19.2 Acquisitions Module
- 19.3 Cataloging Module
- 19.4 Serials Module
- 19.5 Circulation Module & Patron Management
- 19.6 Reports g & Tools
20. ติดตั้งและกำหนดค่าระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ใช้งานจริง (production server)
21. ปิดการใช้ระบบงานปัจจุบัน (เปิดเฉพาะยืม-คืน)
22. ถ่ายโอนข้อมูลครั้งที่ 3
 - 22.1 บรรณานุกรมและฉบับพิมพ์
 - 22.2 ถ่ายโอนข้อมูลวารสาร
 - 22.3 ถ่ายโอนข้อมูลการจัดซื้อ
 - 22.4 ถ่ายโอนข้อมูลสมาชิก
 - 22.5 ถ่ายโอนข้อมูลปกหนังสือ
23. ปิดการใช้งานปัจจุบันทุกโมดูล
24. ถ่ายโอนข้อมูล
25. ตรวจสอบข้อมูลการถ่ายโอน โดยการออกรายงานจากระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติปัจจุบัน เพื่อเปรียบเทียบ เช่นรายงานค่าปรับ รายงานการยืม-คืน
26. เปิดใช้งานระบบใหม่ (go live of the system)
27. สรุปผลการดำเนินงาน
28. ประเมินระบบ โดยเมื่อระบบถูกใช้งานในระยะเวลาหนึ่งผู้ปฏิบัติงานทำประเมินผลการปฏิบัติงานของระบบ เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพของระบบ เพื่อนำข้อมูลและข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่พบมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ห้องสมุดรัฐสภา มีระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติที่มีความทันสมัย ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับห้องสมุดต่าง ๆ ที่ประยุกต์ใช้มาตรฐานเดียวกันได้ทั่วโลก
2. การพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้ซอฟต์แวร์แบบเปิด เป็นระบบที่ทันสมัย และสามารถรองรับการพัฒนาต่อยอดเพื่อปรับปรุงและพัฒนาบริการและการดำเนินงานของห้องสมุดที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้
3. บุคลากรของห้องสมุดได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานสากล รวมทั้งมีทักษะดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น
4. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่พัฒนาขึ้นใหม่เป็นโปรแกรมที่สามารถเข้าใช้งานได้ผ่านเว็บไซต์ (web base application) จึงเพิ่มความสะดวกและช่วยลดข้อจำกัดในการเข้าถึงบุคลากรของห้องสมุดสามารถปฏิบัติงานได้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมใด ๆ เพิ่มเติม

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

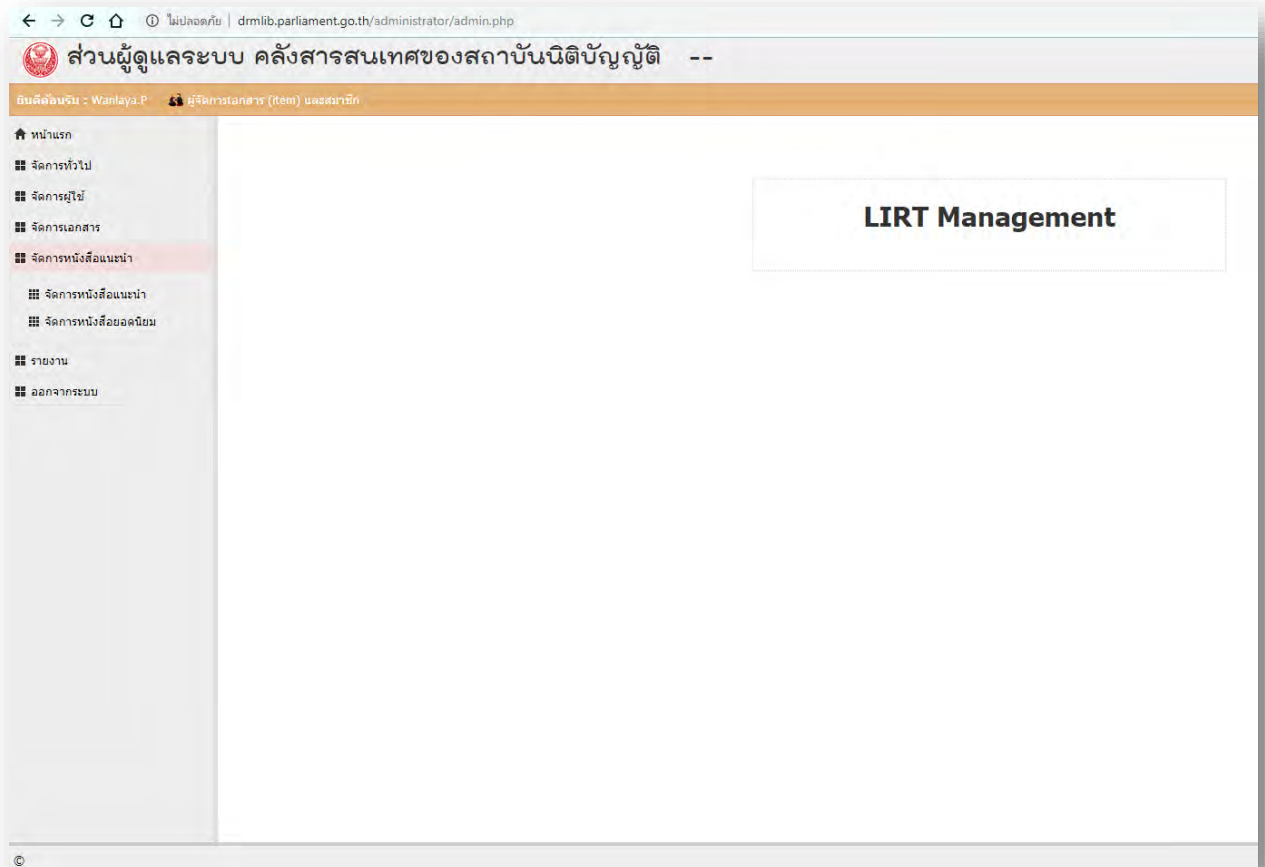
1. การพัฒนาโปรแกรมระบบงานห้องสมุดขึ้นมาใหม่ ภายใต้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แม่ข่ายเดิม ทำให้มีความยุ่งยากในการดำเนินงานในช่วงเริ่มแรก ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องควบคุมดูแลการปรับเปลี่ยนโปรแกรมการใช้งาน รวมทั้งมีการประสานงานที่ใกล้ชิดกับผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
2. ในขั้นตอนการเก็บความต้องการของระบบ เป็นขั้นตอนที่ใช้ทั้งทักษะในการสื่อสาร และใช้เวลาค่อนข้างมากในการดำเนินการ เนื่องจากต้องประสานงานกับผู้รับผิดชอบระบบงานต่าง ๆ ของห้องสมุดเพื่อทราบถึงสภาพปัญหาที่ชัดเจนจากการใช้ระบบงานเดิม และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถจัดเตรียมการถ่ายโอนข้อมูล (migration) และการกำหนดค่าเริ่มต้นต่าง ๆ ได้ถูกต้องและเหมาะสม
3. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติโคฮา ถึงแม้จะเป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบเปิด มีการนำไปใช้งานอย่างแพร่หลายในห้องสมุดขนาดใหญ่หลายแห่งทั่วโลก รวมทั้งในประเทศไทย แต่ยังไม่พบว่ามีภาคนำระบบงานจัดหาและบริหารงบประมาณ (acquisitions) และระบบการจัดการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (serials) ไปใช้ ดังนั้น ห้องสมุดรัฐสภาจึงเป็นห้องสมุดแห่งแรกของประเทศไทยที่ได้นำมาใช้ครบทุกระบบงาน ซึ่งนับเป็นเรื่องใหม่ทั้งสำหรับผู้ใช้งานระบบ และผู้พัฒนาระบบ ทำให้การประสานงานเพื่อให้มีการใช้งาน การทดสอบระบบ และแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความเอาใจใส่เป็นพิเศษ
4. คู่มือการใช้งานไม่ได้รับการแปลให้เป็นภาษาไทย การเรียนรู้การใช้งานด้วยตนเองจึงค่อนข้างจะเป็นปัญหาสำหรับผู้ใช้งานระบบ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการตั้งกลุ่มไลน์เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบสามารถสอบถามข้อข้องใจหรือปรึกษาการใช้งานระบบจากผู้พัฒนาระบบได้โดยตรง
5. ระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติโคฮา เป็นระบบขนาดใหญ่ มีหลายฟังก์ชันในการทำงาน ทำให้เสียเวลาในการทดสอบระบบ ดังนั้นจะต้องมีการวางแผนกำหนดคน ช่วงเวลา ในการทดสอบให้ดี โดยลำดับการทดสอบระบบงานใดก่อนหรือหลัง และผู้ที่จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องโดยเฉพาะบรรณารักษ์ที่ชำนาญในการทดสอบระบบ เพื่อให้ได้ระบบที่มีมาตรฐาน และเป็นไปตามความต้องการของระบบงาน
6. การจับคู่ (mapping) ข้อมูลระหว่างระบบงานเดิมกับระบบงานใหม่ มีหลายส่วนที่ระบบงานเดิมนั้น 1 ระเบียบข้อมูล (field) ทำการจับคู่ไปยังระเบียบระบบงานใหม่มากกว่า 1 ระเบียบข้อมูล (field) ทำให้ข้อมูลที่จะทำการจับคู่ เกิดความผิดพลาดขึ้นได้ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความผิดพลาดในการถ่ายโอนข้อมูล ดังนั้นจะต้องศึกษารายละเอียดของข้อมูลในส่วนที่ต้องใช้การจับคู่ให้ชัดเจน
8. เนื่องจากการถ่ายโอนข้อมูล อาจมีความผิดพลาด จึงต้องขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์เป็นผู้ตรวจสอบก่อนและหลังการถ่ายโอนข้อมูลอย่างรอบคอบ

4. การพัฒนาระบบ Back Office ของคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ

คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ เกิดจากการพัฒนาบริการห้องสมุดดิจิทัล สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการนิติบัญญัติ ประกอบด้วยส่วนการแสดงผลที่ใช้ติดต่อกับผู้ใช้ทางหน้าเว็บไซต์ของสำนักวิชาการ ส่วนสืบค้น (search engine) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับช่วยเหลือผู้ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนดัชนีและฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล และฐานข้อมูลผู้ใช้งาน ซึ่งทุกส่วนจะต้องมีรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนการจัดการเบื้องหลัง (back office) ที่ประสานและเชื่อมโยงกัน โดยดำเนินการด้วยผู้ปฏิบัติงาน อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสม ทั้งนี้ในส่วนของหน้าการแสดงผลของเว็บไซต์ เครื่องมือการสืบค้น ดัชนีและฐานข้อมูลทรัพยากรได้มีการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป

ในส่วนของกระบวนการทำงานเบื้องหลัง มีขั้นตอนในการจัดหารวบรวม และจัดทำฐานข้อมูล ก่อนนำเผยแพร่ เป็นไปตามมาตรฐานสากลตามหลักบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เพื่อการค้นคืนสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกระบวนการและขั้นตอนในการจัดการกับสารสนเทศดิจิทัลเหล่านี้ต่อเนื่องกัน 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัล 2) การปรับเปลี่ยนสื่อสิ่งพิมพ์ให้อยู่ในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลและการปรับภาพลักษณ์ 3) การจัดทำโครงสร้างข้อมูล 4) การตรวจสอบคุณภาพไฟล์และโครงสร้างข้อมูล 5) การวิเคราะห์เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศและกำหนดหมวดหมู่ 6) การจัดทำดัชนีและลงรายการเมทาดาตา 7) การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ขั้นตอนการจัดการข้างต้นแล้วยังสามารถแก้ไขเอกสารด้วยการลบ ถอน (withdraw) แก้ไขดัชนีและรายการเมทาดาตา ลบไฟล์ อัปเดตไฟล์ สร้างปก เพิ่มสารบัญ ส่งออกข้อมูล เชื่อมโยงเอกสาร และจัดการยืม

การพัฒนาระบบการจัดการเบื้องหลัง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพขั้นตอนการจัดการเบื้องหลังของคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ โดยการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานบางส่วน ที่เกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงหลายงานย่อยเข้าด้วยกัน เพื่อลดข้อผิดพลาด ลดระยะเวลาเกิดมาตรฐาน อีกทั้งสามารถติดตามสถานะของเอกสารที่อยู่ระหว่างกระบวนการจัดการได้ จัดเก็บสถิติ และรายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การพัฒนาระบบการจัดการเบื้องหลังของคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และเป็นผลงานที่ได้รับรางวัล การจัดการความรู้ดีเด่น ประเภทนวัตกรรมดีเด่น ระดับดี เนื่องในกิจกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ. 2560



ภาพที่ 6 ระบบ Back Office ของคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ

ที่มาและความสำคัญ

ระบบการจัดการเบื้องหลัง ของคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติแต่เดิมนั้นได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการในขั้นตอนการลงรายการบรรณานุกรมและนำเข้าจัดเก็บเท่านั้น ส่วนขั้นตอนการจัดการรวบรวม ปรับปรุงไฟล์ ปรับภาพลักษณ์เอกสาร จัดทำสารบัญ และตรวจสอบคุณภาพ และความถูกต้องยังอยู่นอกกระบวนการนำเข้าเอกสาร การปฏิบัติงานบางส่วนยังมีการจัดการโดยระบบมือ และไม่ถูกเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลของคลังสารสนเทศฯ ยังต้องอาศัยวิธีการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ส่งผลต่อความผิดพลาดในการทำงาน และปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงาน โดยการจัดการและการรวบรวมทรัพยากรมาจากหลายแหล่ง ผู้รับผิดชอบหลายคน บางครั้งเกิดปัญหาความซ้ำซ้อนของเอกสาร เนื่องจากไม่สามารถตรวจสอบเอกสารที่กำลังดำเนินการอยู่ได้ การสื่อสารระหว่างการปฏิบัติงาน เช่น การมอบหมายงาน การแจ้งแก้ไข ฯลฯ ใช้วิธีสื่อสารด้วยวาจา และเขียนบันทึกไม่เป็นทางการ ซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดหรือความเข้าใจไม่ตรงกัน การนำส่งไฟล์โดยใช้แฟลชไดรฟ์ (flash drive) เสี่ยงต่อการติดไวรัสคอมพิวเตอร์ และไฟล์สูญหายระหว่างการนำส่งได้ ผู้ปฏิบัติงานบันทึกสถิติการปฏิบัติงานด้วยตนเอง อาจเกิดความคลาดเคลื่อน การรวบรวมสถิติการปฏิบัติงานของกลุ่มงานฯ ในแต่ละเดือนนั้นต้องใช้เวลามาก เนื่องจากต้องขอข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานของทุกคน

การพัฒนาบริหารจัดการบริหารข้อมูลเบื้องหลัง เป็นการปรับปรุงระบบการนำเข้าเอกสารของคลังสารสนเทศฯ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนของการจัดการทรัพยากรสารสนเทศแบบเดิม ซึ่งเป็นการทำงานในลักษณะแยกส่วน ไม่เชื่อมโยงกัน ให้สามารถเชื่อมโยงทุกกระบวนการเข้าด้วยกันทั้งหมด มีการบันทึกข้อมูลในการปฏิบัติงานไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นข้างต้นได้

เป็นการพัฒนาเว็บไซต์คลังสารสนเทศฯ อย่างต่อเนื่อง ตรงตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ และเพื่อให้สารสนเทศที่ครบถ้วนสมบูรณ์ แต่ละรายการเป็นไฟล์ที่มีคุณภาพเหมาะสมแก่การใช้งาน สามารถค้นคืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปี พ.ศ. 2561-2564 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital Parliament & Smart Parliament ซึ่งมีเป้าประสงค์ให้สำนักงานฯ มีระบบการปฏิบัติงานและการบริการในรูปแบบ Digital Parliament & Smart Parliament

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ศึกษา วิเคราะห์ การปฏิบัติงานตามรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนของการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติแบบเดิม ได้แก่ การจัดหา รวบรวม การเปลี่ยนแปลงสื่อสิ่งพิมพ์ให้อยู่ในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลและการปรับภาพลักษณ์ การจัดทำโครงสร้างข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพไฟล์และโครงสร้างข้อมูล การวิเคราะห์เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศและกำหนดหมวดหมู่ และการจัดทำดัชนีและลงรายการเมทาดาตา สังเกตบรรยากาศและสภาพในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อหาแนวทาง วิธีการในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนของการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ พร้อมทั้งเป็นผู้ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจง และถ่ายทอดความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และรับทราบปัญหา ข้อร้องเรียน ที่ทุกคนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องร่วมสะท้อนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

2. วางแผนการพัฒนารูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนของการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ และประสานความร่วมมือกับผู้ร่วมงานโดยให้แนวคิด ชี้แนะ จูงใจให้เกิดความร่วมมือ โดยการพัฒนาจะต้องเพิ่มหรือลดกระบวนการปฏิบัติงานในบางขั้นตอนเพื่อขจัดข้อบกพร่องและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในบริบทดิจิทัลให้มากขึ้น

3. รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการแสวงหาแนวทางร่วมกันกับผู้ร่วมงานมาวิเคราะห์ และกำหนดขอบเขต แนวทาง พร้อมทั้งวางแผนการดำเนินงาน

4. ออกแบบรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนของการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติใหม่ ตามแนวทางการจัดการสารสนเทศดิจิทัล พร้อมเขียนผังการทำงาน (flow chart) แสดงลำดับขั้นตอนการทำงานของขั้นตอนวิธี (algorithm) ขั้นตอนการทำงาน (workflow) และกระบวนการ (process) เพื่อให้เห็นขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและใช้วางแผนการทำงานขั้นแรกในการพัฒนาต่อยอดระบบงานที่มีอยู่เดิม ให้ครอบคลุมการปฏิบัติงานทั้งหมด

5. ประสานงานการทำงานร่วมกับโปรแกรมเมอร์ ให้รายละเอียดความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนการทำงานในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศแบบใหม่ เพื่อประกอบกรปรับปรุง/แก้ไข

พร้อมชี้แจง ให้คำแนะนำ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบความคืบหน้าของการดำเนินงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง กระทั่งการดำเนินงานแล้วเสร็จ

6. วิเคราะห์รูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนการทำงานในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่ได้ทำการปรับปรุง/แก้ไข ให้อยู่ภายใต้ขอบเขตการปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐาน และตรงตามรายละเอียดความต้องการของผู้ใช้งาน

7. ทดสอบกระบวนการทำงาน ในแต่ละขั้นตอน ตามรูปแบบที่ได้ปรับปรุง/แก้ไขใหม่ พร้อมประสานไปยังผู้ปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนให้มีการทดสอบด้วย จากนั้นรวบรวมรายละเอียดที่ต้องแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนที่ยังไม่ตรงกับรายละเอียดของความต้องการ และมาตรฐาน ส่งให้โปรแกรมเมอร์เพื่อแก้ไขระบบงานอีกครั้ง กระทั่งได้ระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด

8. ประสานให้มีการใช้งานระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่ปรับปรุง/แก้ไขใหม่ รวมถึงให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจง และถ่ายทอดความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถใช้งานระบบฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และราบรื่น

9. ติดตามผลการใช้งานระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ รวมถึงรับฟังปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ ตรวจสอบ และหาแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในอนาคตต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน สารสนเทศแต่ละรายการที่เข้าสู่ระบบการนำเข้าเอกสารฯ ผ่านกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจากผู้ปฏิบัติงานมากกว่า 1 คน ดังนั้นหากเกิดข้อผิดพลาดจะถูกแก้ไขก่อนเผยแพร่ในเว็บไซต์คลังสารสนเทศฯ โดยเฉพาะขั้นตอนการตรวจสอบที่จะช่วยให้ข้อผิดพลาดในการทำงานต่าง ๆ ลดลง

2. เกิดมาตรฐานการทำงาน การตรวจสอบคุณภาพของไฟล์และความถูกต้องของสารบัญเป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้ข้อผิดพลาดในการทำงานต่าง ๆ ลดลง ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นทั้งประเด็นคุณภาพไฟล์และการจัดทำสารบัญ สามารถนำมาประมวลผล ทบทวนความเข้าใจให้ถูกต้องตรงกัน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้เกิดขึ้นภายในกลุ่มงานฯ ได้รับการพัฒนาจนเป็นมาตรฐาน

3. ลดระยะเวลาในการทำงาน เมื่อเกิดมาตรฐานในการทำงาน ผู้ปฏิบัติจะมีแนวทางในการทำงานที่ชัดเจน ปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจ ความผิดพลาดน้อยลง และไม่ต้องเสียเวลาในการแก้ไข ดังนั้นเวลาที่ใช้ในการทำงานแต่ละรายการก็จะลดลง

4. ระบบคอมพิวเตอร์มีความปลอดภัยมากขึ้น เมื่อจัดการนำส่งไฟล์ด้วยแฟลชไดรฟ์แล้ว ความเสี่ยงที่ไวรัสคอมพิวเตอร์จะเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานฯ ลดลง

5. การรายงานสถิติการปฏิบัติงานถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ช่วยในการวางแผนงานการปฏิบัติงานได้

6. เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการแสดงความคิดเห็นต่อการทำงาน ถ่ายทอดประสบการณ์ สะท้อนปัญหาอุปสรรคที่พบ เสนอแนวทางแก้ปัญหา หรือร่วมกันหาทางแก้ไข และความ

คาดหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การศึกษาความต้องการของผู้ใช้ระบบนั้นมีเป้าหมายที่ชัดเจนเฉพาะเจาะจงระบบสารสนเทศที่ต้องการพัฒนา จึงเกิดประโยชน์ชัดเจนต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้พัฒนาระบบ ผู้ปฏิบัติงานต่างร่วมกันยกระดับการทำงานของตนเองทันกับเพื่อนร่วมงาน บางครั้งอาศัยประสบการณ์ของผู้อื่น จึงไม่จำเป็นต้องใช้เวลาในการลองผิดลองถูกด้วยตนเอง

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

1. ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ทราบถึงข้อเท็จจริง และนำมาวิเคราะห์สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากต้องมีการรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานในภาพรวม และรายบุคคลจากการใช้งานระบบงานเดิม โดยการสังเกต พูดคุย พร้อมทั้งจะต้องสืบเสาะหาข้อเท็จจริงเพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนหรืออ้างอิงถึงสาเหตุ ที่มาปัญหาเหล่านั้น โดยการเก็บสถิติ และวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้น ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อการแก้ไขปรับปรุงระบบงาน

2. การทดสอบการใช้งานระบบในช่วงแรก จะต้องติดตามเป็นรายบุคคล เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้ใช้งานระบบที่แก้ไขปรับปรุงใหม่นี้ทุกกระบวนการ ทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับตนเองให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อจะได้เก็บรวบรวมปัญหา ข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งาน โดยเข้าไปพูดคุย สอบถาม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ว่าสิ่งที่ได้ปรับเปลี่ยนและพัฒนาขึ้นมาใช้งานได้ดีหรือไม่อย่างไร มีรูปแบบ กระบวนการ หรือขั้นตอนใดที่เห็นว่าต้องมีการปรับปรุงใหม่ เพื่อจะได้นำมาวิเคราะห์ แก้ไขให้ได้ระบบงานที่สมบูรณ์ และสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ซึ่งในขั้นตอนนี้พบว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีทักษะแตกต่างกัน ทำให้เกิดความต้องการที่หลากหลายแตกต่างกัน หากข้อเสนอให้แก้ไขไม่ได้รับการตอบสนอง บางครั้งจะถูกปฏิเสธการให้ความร่วมมือโดยการไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติม ดังนั้น การเข้าไปพูดคุย สอบถาม หรือแนะนำการใช้งานหรือให้ความรู้เพิ่มเติม จะต้องใช้ศิลปะในการสื่อสารในเชิงบวก เน้นการรับรู้ และเห็นอกเห็นใจ พร้อมทั้งจะรับฟังปัญหาของอีกฝ่าย เพราะหากเน้นใช้เหตุผลแต่เพียงด้านเดียวของผู้พัฒนาระบบแล้ว จะไม่เป็นผลดีต่อการพัฒนางานอย่างแน่นอน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่เชื่อมประสานในการสื่อสารของประสานทั้งสองฝ่ายให้

3. การออกแบบรายงาน ได้แก่ รายงานสถานะทรัพยากร สถิติการปฏิบัติงาน รายงานการจัดการทรัพยากร เหล่านี้ใช้เวลาในการออกแบบและทดสอบการใช้งานมาก เนื่องจากมีรายละเอียดของเงื่อนไขในการออกรายงาน ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลจริงที่มากพอต่อการนำมาสร้างเป็นรายงาน และทดสอบซ้ำหลายครั้ง เพื่อให้ผู้รับผิดชอบในขั้นตอนนี้ได้ตรวจสอบกับการปฏิบัติงานจริง ทั้งนี้ช่วงแรกของการใช้งาน จึงทำให้ต้องมีการเก็บข้อมูลจากระบบมีอ้างอิงควบคู่กันไประยะหนึ่งเพื่ออ้างอิงให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลรายงานที่ออกจากระบบนั้นมีถูกต้องตรงตามความเป็นจริง

4. เนื่องจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศมีรายละเอียดที่ต้องทำความเข้าใจมาก ทำให้การประสานงานกับโปรแกรมเมอร์ เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาระบบ ต้องใช้เวลามาก ผู้รับผิดชอบจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจและทักษะในการดำเนินงานของห้องสมุดระบบคอมพิวเตอร์ การทุ่มเทเวลา การปฏิบัติงานที่ต้องมีสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์สูง รวมทั้งทักษะในการติดต่อสื่อสารและการประสานงานที่ดี จึงทำให้สามารถได้ระบบงานภายในขอบเขตงานที่ต้องการ

5. การบูรณาการฐานข้อมูลบรรณานุกรมกับฐานข้อมูลเนื้อหา (content)

การบูรณาการฐานข้อมูลบรรณานุกรมกับฐานข้อมูลเนื้อหา (content) เป็นโครงการนำร่องในการเชื่อมโยงจากข้อมูลรายการบรรณานุกรมที่แสดงบนหน้าจอผู้ใช้บริการระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดทางออนไลน์ (Online Public Access Catalog-OPAC) ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติไปสู่เนื้อหาเต็มจากฐานข้อมูลในระบบบริการห้องสมุดดิจิทัลหรือคลังสารสนเทศสถาบันนิติบัญญัติ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเปิดอ่านเนื้อหาของทรัพยากรฯ ที่ต้องการ ได้ตามความสนใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ที่มาและความสำคัญ

การบูรณาการฐานข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการพัฒนาองค์กรในปัจจุบัน และบุคลากรของห้องสมุดรัฐสภาได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องนี้ จึงเกิดการทบทวนระบบงานสารสนเทศของห้องสมุดในปัจจุบัน ซึ่งพบว่า มีระบบงานและฐานข้อมูลของห้องสมุดที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน แต่ยังจัดเก็บแยกกันอยู่ระหว่างฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศกับฐานข้อมูลเนื้อหา (content) ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรฯ โดยต้องสืบค้นข้อมูลหลายครั้งกว่าจะดาวน์โหลดหรือยืมทรัพยากรฯ ของห้องสมุดได้ เนื่องจากเมื่อได้ผลการสืบค้นแล้วจะสามารถมองเห็นเพียงรายการบรรณานุกรมแต่จะไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาเต็มของเอกสารได้ ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงเนื้อหาเต็มได้โดยไม่ต้องเสียเวลาในการสืบค้นและเข้าใช้งานระบบหลายครั้ง ผู้ปฏิบัติงานจึงเห็นควรนำร่องการบูรณาการฐานข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวในเบื้องต้น โดยได้พิจารณาจากองค์ประกอบ โครงสร้าง และความสามารถของระบบงานของห้องสมุดทั้งระบบห้องสมุดอัตโนมัติและระบบบริการห้องสมุดดิจิทัล เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการเชื่อมโยงและบูรณาการฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมและฐานข้อมูลเนื้อหาเข้าด้วยกันโดยไม่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคในการค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลของห้องสมุด ทั้งจากหน้าเว็บไซต์หลัก ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มของคลังสารสนเทศสถาบันนิติบัญญัติ

2. สรุปปัญหาและแนวทางแก้ไข และความต้องการ

3. จัดทำแผนการดำเนินงาน

4. ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูล

4.1 เตรียมข้อมูลการเชื่อมโยง แพ้มีรับส่งงาน กำหนดความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้อง พร้อมขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.2 ประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานในภาพรวม เพื่อให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน ตั้งแต่ระบบงานที่ใช้ การสืบค้น การตรวจสอบความถูกต้องตรงกัน การเชื่อมโยงข้อมูล พร้อมการทดสอบ

4.3 อบรม และมอบหมายงานการเชื่อมโยงเอกสาร โดยผู้เชื่อมโยงรับรายการเอกสารที่ต้องเชื่อมโยง พร้อมขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งจัดเก็บในแฟ้มข้อมูลที่ได้จัดเตรียมไว้ ตรวจสอบรายการแล้ว ให้เซ็นรับงานในแฟ้มรับงาน

4.4 ดำเนินการ โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้

4.4.1 เข้าสู่เว็บไซต์ระบบบริการห้องสมุดดิจิทัล หรือ LIRT ที่ <http://dl.parliament.go.th/> แล้วค้นหาด้วยเลข handle ตัวอย่าง 423964 คลิกค้นหาจะปรากฏรายการ คลิกที่รายการ แล้วเปิดหน้าต่างนี้ค้างไว้

4.4.2. เข้าเว็บไซต์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Koha)

<https://library1.parliament.go.th:8443> ทำตามขั้นตอนดังนี้

- login โดยใช้ username/password เดียวกับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

- เลือกเมนู **Cataloging**

- เลือกแท็บ search the catalog พิมพ์สิ่งที่ต้องการค้น

กรณีทราบเลข BIB ตัวอย่าง 60044 พิมพ์เลข BIB แล้วคลิกที่ #BIB

กรณีค้นจากชื่อเรื่อง เช่น ค้นหาทรัพยากรฯ ชื่อว่า “ข้อมูลประกอบการสนทนา สำนักงานคณะผู้แทนคณะกรรมการการยุโรปประจำประเทศไทย” ให้พิมพ์คำค้นแล้วคลิกที่ Summit

4.4.3 เมื่อปรากฏรายการ เลือก edit>edit record

The screenshot shows the Koha catalog interface for a specific record. The URL in the browser is <https://library1.parliament.go.th:8443/cgi-bin/koha/catalogue/detail.pl?biblionumber=60044>. The page title is "sukanya.k | National Assembly Library of Thailand". The main content area shows the record details for "ข้อมูลประกอบการสนทนาสำนักงานคณะผู้แทนคณะกรรมการการยุโรปประจำประเทศไทย ระหว่างนายชัย ชิดชอบ ประธานสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร และนายเดวิด สปีแมน เอกอัครราชทูตหัวหน้าสำนักงานคณะผู้แทน คณะกรรมการการยุโรปประจำประเทศไทย". The "Edit" menu is open, showing options like "Edit record", "Edit items", "Attach item", "Edit as new (duplicate)", "Replace record via Z39.50/SRU", and "Delete record". The "Edit record" option is highlighted. Below the menu, there are tabs for "Holdings", "Acquisition details", and "Images". The "Holdings" tab is active, showing a table with columns: Item type, Current location, Home library, Collection, Call number, Status, Last seen, Barcode, and Spine label. The table contains one row with the following data:

Item type	Current location	Home library	Collection	Call number	Status	Last seen	Barcode	Spine label
Government	National Assembly Library of Thailand	National Assembly Library of Thailand	Government Publications collection	สน 11 3 5 341.2 2552	Available	09/06/2017	3961179663	Print label

ภาพที่ 7 แสดงหน้าจอการ edit record

4.4.4 Tag 040 ให้เพิ่มข้อมูลที่ subfield a: Original cataloging agency ว่า “NALT”

The screenshot shows a cataloging interface with a list of tags. Tag 040 is selected, and its subfield 'a' (Original cataloging agency) is filled with the text 'NALT'. An orange arrow points to the 'a' subfield. Other tags visible include 027, 028, 035, 037, 041, 045, 047, 048, and 050.

4.4.5 Tag 856 ให้เพิ่มข้อมูลที่ subfield u Uniform Resource Identifier

- คัดลอก URL <https://dl.parliament.go.th/handle/lirt/423964> จาก LIRT มา

ไว้ที่ Tag 856 Uniform Resource Identifier (ใน Koaka)

- Indicators ตัวแรกให้ใส่ 4 ตัวที่สองให้ใส่ 0

The screenshot shows Tag 856 selected. The indicator '4' is in the first box and '0' is in the second box. The subfield 'u' (Uniform Resource Identifier) is filled with the URL 'http://dl.parliament.go.th/handle/lirt/423964'. An orange arrow points to the tag number '856'. Other subfields like '3', 'y', and 'z' are also visible but empty.

ภาพที่ 9 การคัดลอก URL มาไว้ที่ Tag 856 Uniform Resource Identifier

4.4.6 คลิก save

กรณียังไม่มีข้อมูลที่ Tag 040 cataloging source เมื่อคลิกบันทึก ระบบจะเตือน ให้ใส่ข้อมูล ให้กลับไปคลิกที่แท็บ 0 เลือก tag 040 original cataloging agency ให้ใส่ NALT

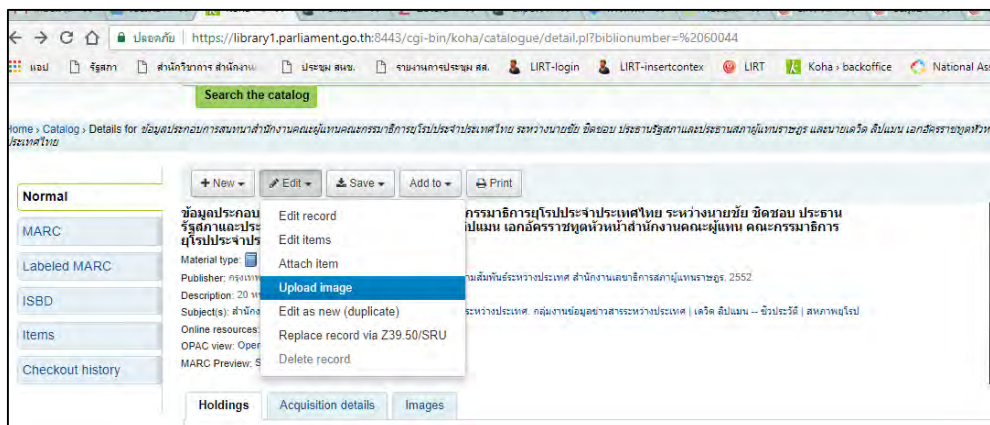
4.5 กรณีใน Koha ไม่มี ปกเอกสาร ให้ดำเนินการดังนี้

4.5.1 ที่หน้าจอการปฏิบัติงานของระบบบริการห้องสมุดดิจิทัล (LIRT) ให้บันทึกภาพปกจาก LIRT (ที่ภาพปก คลิกขวา เลือก “บันทึกรูปภาพเป็น” โดยใช้เลข BIB เป็นชื่อไฟล์ เลือก บันทึก)



ภาพที่ 10 แสดงหน้าจอการบันทึกภาพจาก LIRT

4.5.2 ที่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ให้เลือก Edit > Upload image > กดปุ่ม “เลือกไฟล์” > Upload file เมื่อระบบดำเนินการ 100% แล้ว คลิกที่ process images จากนั้นตรวจสอบการ Upload ที่ View final record



ภาพที่ 11 แสดงหน้าจอการ upload image

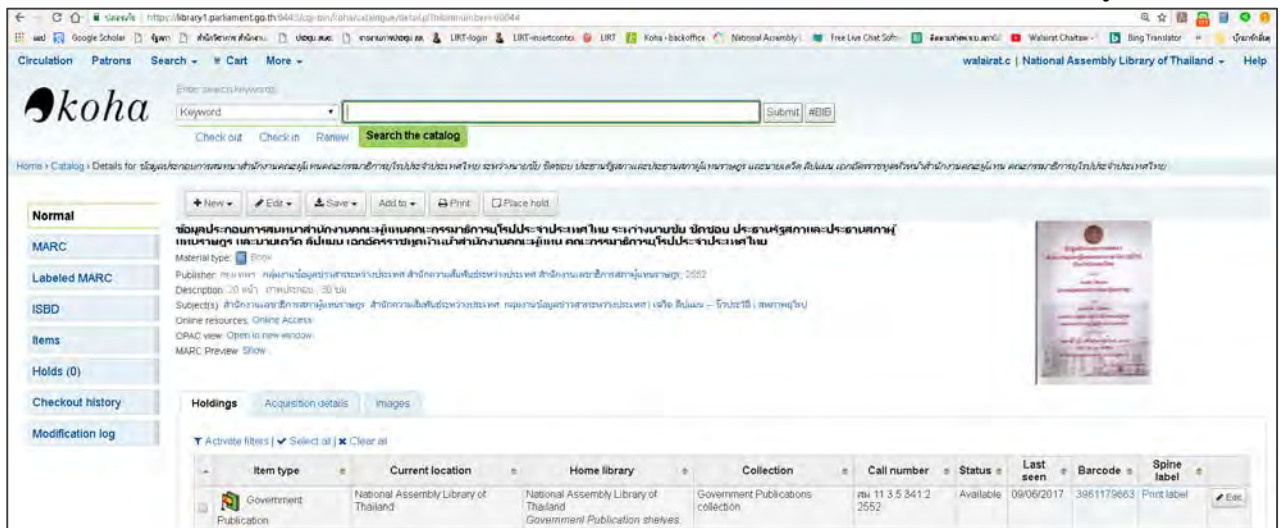
4.6 ผู้ปฏิบัติงานเชื่อมโยง ส่งงานโดยแจ้งจำนวนรายการที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

4.7 ผู้ควบคุมการรับ-ส่งงานเชื่อมโยง รับงาน ตรวจสอบรายการ จากนั้นส่งต่องานเชื่อมโยงเพื่อตรวจสอบ

4.8 ตรวจสอบการเชื่อมโยงข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

4.8.1. เข้าเว็บไซต์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ <https://library1.parliament.go.th:8443> ทำตามขั้นตอนดังนี้

- login โดยใช้ Username/password เกี่ยวกับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- เลือกเมนู **Cataloging**
- เลือก tab search the catalog พิมพ์สิ่งที่ต้องการค้นหา (กรณีทราบเลข BIB ตัวอย่าง 60044 พิมพ์เลข BIB แล้วคลิกที่ #BiB หรือกรณีค้นหาชื่อเรื่อง “ข้อมูลประกอบการสนทนาลำดับงานคณะผู้แทนคณะกรรมการการยุโรปประจำประเทศไทย” ให้พิมพ์คำค้นแล้วคลิกที่ Summit)
- คลิกที่ online resources: online Access: เพื่อตรวจสอบการเชื่อมโยงข้อมูล



ภาพที่ 12 แสดงหน้าจอตรวจสอบการเชื่อมโยงข้อมูล

5. สรุปผลการดำเนินงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เป็นทางเลือกสำหรับผู้ใช้งานที่ต้องการยืมทรัพยากรห้องสมุด แต่รายการที่ต้องการถูกยืมออกทั้งหมด สามารถเลือกเชื่อมโยงไปยังเอกสารฉบับเต็มเพื่ออ่านออนไลน์ได้ทันที
2. เพิ่มช่องทางการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม
3. ทรัพยากรที่จัดเก็บไว้ในระบบมีสถิติการเข้าถึงเพิ่มขึ้น และถูกหยิบนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

1. การทดสอบการเชื่อมโยงในช่วงแรก จะต้องสอนงานและติดตามเป็นรายบุคคล เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องทุกขั้นตอนให้ได้มากที่สุด และสามารถตรวจสอบการแสดงผล กลับไปแก้ไขได้ด้วยตนเอง

2. การปฏิบัติงานต้องอาศัยกันและกัน ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ เนื่องจากแต่ละคนมีทักษะแตกต่างกัน ผู้ที่มีทักษะทางเทคนิคจะช่วยสอนงานระหว่างกัน ทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม
3. การส่งแผนการดำเนินงานทั้งหมดให้ผู้ปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถวางแผนการดำเนินงานได้ด้วยตนเอง และยังสามารถสอนงาน ให้คำปรึกษาช่วยเหลือทีมได้อีกด้วย
4. การเชื่อมโยงรายการทรัพยากรระหว่าง 2 ฐานข้อมูลอาจผิดพลาดได้ เนื่องจากข้อมูลเอกสารไม่ชัดเจน ทำให้การพิจารณาคลาดเคลื่อน เช่น กรณีการปรับแปลงไฟล์แล้วสีผิดเพี้ยนไปจากต้นฉบับจริง กรณีมีการเข้าปกเย็บเล่มใหม่และการเก็บข้อมูลของทั้ง 2 ฐานไม่ตรงกัน การลงรายการบางอย่างผิดไป เป็นต้น ดังนั้น ก่อนการเชื่อมโยงข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานจะต้องดูรายละเอียดของเอกสารให้ถี่ถ้วน ตั้งแต่ หน้าปก ปิพิมพ์ ชื่อผู้แต่ง กระทั่งจำนวนหน้าเอกสาร ทั้งนี้จะต้องมีการตรวจสอบผลการเชื่อมโยงให้ถูกต้องและตรงตามมาตรฐานการลงรายการด้วย

6. การพัฒนาระบบการสืบค้น (search engine)

ระบบการค้นหา (search engine) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นใช้เองจากซอฟต์แวร์ระบบเปิด (open source software) สำหรับเป็นส่วนเชื่อมต่อกับคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ (Legislative Information Repository of Thailand: LIRT) ที่มีประสิทธิภาพและความสามารถในการสืบค้นและเข้าถึงได้เท่าเทียมระบบการสืบค้นเดิมและระบบการสืบค้นที่มีการใช้ในหลายองค์กร

ที่มาและความสำคัญ

บริการคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ เป็นบริการสารสนเทศของห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นและเรียกดูทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้ในรูปแบบเอกสารฉบับเต็ม (full-text) ผ่านระบบการค้นหาข้อมูล (search engine) โดยในระยะแรกเริ่มเป็นการนำระบบการค้นหาของกูเกิล (google) ที่เรียกว่า google search appliance (GAS) 7.2 ซึ่งเป็นระบบงานสำหรับการค้นหาที่ติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายในชื่อผลิตภัณฑ์ของกูเกิล มาเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บภายในคลังสารสนเทศ ทำให้ระบบการค้นหาข้อมูลภายในคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติมีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายโดยไม่จำเป็นต้องมีทักษะในการสืบค้น แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากข้อจำกัดด้านเงื่อนไขการให้บริการของกูเกิล โดยเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ใช้สำหรับการค้นหาหมดอายุการใช้งาน ไม่มีในสายการผลิตต่อในรูปแบบเดิม ดังนั้นทางห้องสมุดจึงได้พิจารณาแนวทางในการพัฒนาระบบการค้นหาข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นโปรแกรมระบบเปิด (open source software) ที่มีศักยภาพ และความสามารถในการช่วยค้นหาไม่น้อยไปกว่าระบบเดิมที่เคยใช้ ขึ้นมาทดแทน ทั้งนี้ นอกจากจะประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อหรือต่ออายุคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับการค้นหาซึ่งใช้งบประมาณค่อนข้างสูงแล้ว ห้องสมุดรัฐสภายังมีระบบค้นหาข้อมูลของห้องสมุดเองซึ่งจะสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดบริการอื่น ๆ ของห้องสมุดได้ตามความต้องการ

Solr search engine เป็นระบบการค้นหาที่ห้องสมุดได้นำมาใช้ทดแทนระบบเดิม ซึ่งสามารถค้นหาข้อมูลได้แบบ full text search มีความสามารถในการนำข้อความมาจัดทำดัชนี หรือ index แยกประโยคและความหมายของศัพท์คำ โดยประโยคหรือข้อความที่ไม่มีความสำคัญต่อการค้นหาจะไม่ถูกจัดทำดัชนีเป็น index และจะจัดทำดัชนีสำหรับประโยคที่สำคัญ ๆ ไว้สำหรับการค้นหา ซึ่งวิธีการนี้จะทำให้สามารถค้นหาข้อมูลได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด และสนับสนุนระบบ plug-in ทำให้มีความยืดหยุ่นต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ห้องสมุดรัฐสภาได้ร่วมกับตัวแทนของบริษัทผู้ดำเนินงานด้านการบำรุงรักษาระบบงานห้องสมุดในการพิจารณาและพัฒนาระบบการค้นหาร่วมกันโดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ทบทวนการใช้งานระบบการค้นหาข้อมูลเดิม ได้แก่ สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น และข้อจำกัดต่าง ๆ
2. ศึกษาความเป็นไปได้ของการพัฒนาระบบการค้นหาข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถลดปัญหาและข้อจำกัดในการสืบค้นได้ แต่ยังคงประสิทธิภาพการทำงานเทียบเท่าของเดิม
3. เลือกโปรแกรมที่จะใช้ในการพัฒนา
4. วางแผนการดำเนินงาน (จัดเตรียมทีมงาน กำหนดระยะเวลา)
5. วิเคราะห์ความต้องการ

- 5.1 วิเคราะห์ระบบการค้นหาข้อมูลเดิม
 - 5.2 รวบรวมความต้องการ และกำหนดความต้องการของระบบการค้นหาข้อมูลใหม่
 - 5.3 วิเคราะห์ความต้องการเพื่อสรุปเป็นข้อกำหนด
 6. ออกแบบระบบการค้นหาข้อมูล โดยกำหนดค่าการทำงานของระบบ เช่น การตัดคำ การ index การแยกประโยค เป็นต้น
 7. ออกแบบหน้าจอการสืบค้น และหน้าจอการแสดงผลการสืบค้น
 - 7.1 หน้าจอการค้นหาขั้นพื้นฐาน
 - 7.2 หน้าจอการค้นหาขั้นสูง
 - 7.3 หน้าจอการสืบค้นการจำกัดผลการสืบค้น (narrow result)
- ข้อพิจารณา ภาษา การจัดเรียงผลการสืบค้น การกรองผลการสืบค้นด้านซ้าย

The screenshot displays the LIRT search interface. At the top, there is a header with the LIRT logo and the text 'Legislative Institutional Repository of Thailand' and 'คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ'. Below the header, there is a search form with the following fields and options:

- ค้นหาแบบละเอียด** (Advanced Search):
 - เงื่อนไขการค้นหา (Search Criteria):
 - ทุกคำ (All words)
 - กลุ่มคำ (Phrases)
 - ยกเว้นคำ (Exclude words)
 - ค้นหาใน (Search in): ทั้งหมด (All)
 - ประเภทเอกสาร (Document Type): ทั้งหมด (All)
 - การเรียงลำดับผลการค้นหา (Sort results): ความสัมพันธ์ (Relevance)
 - ภาษา (Language): ไทย-เก่า, อ-ก (Thai-Old, Thai-Modern)
 - รายการ (Records): รายการ (Records)
- SEARCH** button
- ← BACK** button

On the right side, there is a sidebar with the following sections:

- สมัครสมาชิก** (Register):
 - เข้าสู่ระบบ (Login)
 - ชื่อผู้ใช้ (Username)
 - รหัสผ่าน (Password)
 - เข้าสู่ระบบ (สมัครสมาชิก) (Login/Sign up)
- LIRT Animation**:
 - LIRT คลังสาร...
- คลังปัญญาภิรมย์** (Parliament Intellectual Repository - PIR):
 - Browse
 - All of LIRT
 - Communities & Collections
 - Authors
 - Subjects
 - Publisher
 - Relation

ภาพที่ 13 หน้าจอการค้นหาขั้นสูง

8. ติดตั้งระบบและกำหนดค่าระบบ
 - 8.1 ติดตั้งเครื่องแม่ข่ายและกำหนดค่าต่าง ๆ
 - 8.1.1 Operating System : Window Server 2008 R2
 - 8.1.2 Webserver Application/Version : IIS 7

8.2 ติดตั้งซอฟต์แวร์

8.3 กำหนดค่าการทำงานหลักของระบบ

9. ทดสอบการค้นหา ครั้งที่ 1 เก็บรายละเอียดข้อผิดพลาดที่ต้องปรับแก้
10. ปรับปรุงแก้ไข
11. ทดสอบการค้นหา ครั้งที่ 2 เก็บรายละเอียดข้อผิดพลาดที่ต้องปรับแก้
12. ปรับปรุงแก้ไข
13. จัดทำคู่มือการใช้งาน
14. ฝึกอบรมผู้เกี่ยวข้อง
15. ติดตั้งและกำหนดค่าระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ใช้งานจริง (production server)
16. เปิดใช้งานระบบ
17. สรุปผลการดำเนินงาน
18. ประเมินระบบ ผู้ปฏิบัติงานทำประเมินผลการปฏิบัติงานของระบบภายหลังมีการใช้งานไปแล้ว ระยะเวลาหนึ่ง เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพของระบบ เพื่อนำข้อมูลและข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่พบมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาาระบบต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ห้องสมุดรัฐสภามีเครื่องมือในการสืบค้นข้อมูลที่มีความสามารถในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูง
2. ระบบการค้นหาข้อมูลที่พัฒนาขึ้นใช้เอง สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา รวมทั้งให้ผลลัพธ์ที่ตรงกับความตรงการแก่ผู้สืบค้นข้อมูล
3. การพัฒนาระบบขึ้นใช้เองช่วยประหยัดงบประมาณในการจัดหาระบบค้นหาเพื่อทดแทนของเดิม เนื่องจากการเลือกนำโปรแกรมระบบเปิด (open source software) ที่เหมาะสมมาพัฒนาต่อยอด

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ผู้ทดสอบประสิทธิภาพการสืบค้น ให้ความเวลาในการทดสอบ โดยการใช้คำ ข้อความ ประโยค ในการทดสอบประสิทธิภาพที่น้อยเกินไป ทำให้เมื่อเปิดใช้งานจริงจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการสืบค้น ดังนั้นในช่วงการปรับแต่งหรือกำหนดค่าการใช้งานระบบการค้นหาข้อมูล จะต้องให้ความสำคัญกับการทดสอบ โดยใช้ผู้ทดสอบที่มีลักษณะการใช้งานที่หลากหลาย มีประสบการณ์ใช้ระบบการค้นหาข้อมูลต่างกัน จะได้ตัวอย่างคำ ข้อความ หรือประโยค ฯลฯ ที่เป็นเงื่อนไขในการสืบค้นที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะทำให้เห็นข้อบกพร่องของการสืบค้นและแก้ไขจุดที่เป็นปัญหาได้

7. การพัฒนาบริการตอบคำถามอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชัน (Chatbot/LibraryonLINE)

บริการตอบกลับอัตโนมัติของห้องสมุดรัฐสภาผ่าน LibraryonLINE เป็นการพัฒนาบริการสารสนเทศของห้องสมุดรัฐสภา จากเดิมที่ผู้ใช้บริการจะต้องเป็นฝ่ายเข้ามาหาห้องสมุดทั้งทางกายภาพและดิจิทัล เพื่อสืบค้นและยืมหรือดาวน์โหลดทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ เปลี่ยนมาเป็นการนำส่งสารสนเทศไปถึงมือผู้ใช้บริการผ่านทาง Mobile Messaging Application และสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการสารสนเทศที่ต้องการผ่านโทรศัพท์มือถือของทุกคนได้ เสมือนมีผู้ช่วยอัจฉริยะด้านการบริการสารสนเทศอยู่ติดกับตัวตลอดเวลา โดยสามารถติดต่อสื่อสารและรับบริการจากห้องสมุดรัฐสภาได้แบบเรียลไทม์ (real time) ทั้งการค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง และการโต้ตอบกับระบบสนทนาอัตโนมัติ (chatbot) ที่ห้องสมุดได้จัดเตรียมประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และจำเป็นไว้แล้ว ทำให้นอกจากจะช่วยประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสาร โดยไม่ต้องรอคอยคำตอบจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่แล้ว ยังสามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง

เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของห้องสมุดที่ทำให้เกิดประโยชน์หลายด้าน ทั้งด้านความรวดเร็วในการใช้บริการ ช่วยลดความเบื่อหน่ายของผู้ใช้บริการในการรอคอยคำตอบ ประหยัดเวลาในการรับบริการ ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ในการมีผู้ช่วยค้นหาสารสนเทศบนโทรศัพท์มือถือ อันจะช่วยสร้างความประทับใจในการเข้าใช้บริการของห้องสมุด สามารถสร้างเพื่อนและสร้างความสัมพันธ์กับทุกคนได้นอกจากนี้ห้องสมุดยังสามารถประชาสัมพันธ์ แจ้งบริการสารสนเทศที่ทันสมัย จัดบริการตอบคำถามเพื่ออ้างอิงไปยังแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ เช่น การนำเสนอเมนูแสดงสารสนเทศที่ทันสมัยและเกี่ยวข้องกับงานนิติบัญญัติ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้สะดวกรวดเร็ว ช่วยส่งเสริมการใช้ทรัพยากรห้องสมุดให้เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมกับการบริการของห้องสมุด นอกจากนี้ยังเป็นช่องทางทำให้ห้องสมุดรัฐสภาสามารถรับรู้ทั้งความต้องการและข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการเฉพาะในแต่ละรายและแต่ละกรณี (personalized interaction) ที่สามารถนำมาประเมินสถานการณ์เพื่อดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาบริการให้ตรงกับความต้องการในครั้งถัดไป อีกทั้งเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนยังช่วยเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดรัฐสภาให้มีความเข้มแข็ง สร้างภาพลักษณ์ของการบริการสารสนเทศแบบมีอาชีพ

ที่มาและความสำคัญ

เนื่องจากสารสนเทศที่ห้องสมุดรัฐสภาได้จัดไว้ให้บริการ ทั้งในรูปแบบของสิ่งพิมพ์และสารสนเทศดิจิทัล ที่เข้าถึงได้ผ่านเว็บไซต์ นั้น เป็นบริการที่จัดไว้เพื่อรอผู้เข้ามาใช้บริการซึ่งเป็นลักษณะของการให้บริการแบบตั้งรับ (reactive service) ซึ่งผู้ใช้บริการ ทั้งสมาชิกรัฐสภา คณะกรรมาธิการ ข้าราชการ บุคคลในวงงานรัฐสภาและประชาชนทั่วไป จะต้องเป็นฝ่ายเข้ามาหาห้องสมุดทั้งทางกายภาพและดิจิทัลเพื่อสืบค้นและยืมหรือดาวน์โหลด สารสนเทศที่ต้องการภายใต้ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดหรือแหล่งให้บริการและสารสนเทศที่แตกต่างกัน

อีกทั้งความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านค่านิยม ทักษะการเรียนรู้ รวมถึงพฤติกรรมแสวงหาความรู้ของผู้ใช้บริการเปลี่ยนไป ทำให้ห้องสมุดในบทบาทของผู้ให้บริการสารสนเทศต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ และเป็นการบริการเชิงรุก (proactive service) โดยมองหาช่องทางที่เหมาะสมในการ

เข้าถึงและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ อีกทั้งความท้าทายด้านข้อจำกัดของพื้นที่ในการให้บริการซึ่งเป็นสถานที่ที่แออัด และการเข้าถึงผู้ใช้บริการของห้องสมุดที่จะต้องได้รับผลกระทบโดยตรงจากการเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุด

ห้องสมุดจึงได้พิจารณาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเหมาะสมกับการนำมาประยุกต์ใช้กับงานบริการของห้องสมุด เพื่อต่อยอดการบริการในรูปแบบดั้งเดิม โดยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึง และเพิ่มเติมความมีชีวิตชีวาด้วยการผสมผสานเทคโนโลยีในสองรูปแบบ ได้แก่ แอปพลิเคชันไลน์ (line application) ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่ทำงานได้บนหลากหลายอุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นสมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์แบบพกพา และเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารในสังคมออนไลน์ที่กำลังได้รับความนิยมอย่างมากในประเทศไทย จากข้อมูลของผู้ใช้ไลน์ ซึ่งบริษัท ไลน์ คอมพานี ไทยแลนด์ ได้มีการเปิดเผยเกี่ยวกับสถิติคนไทยใช้ไลน์ ประจำปี 2562 โดยระบุเอาไว้ดังนี้ จากประชากรประเทศไทยทั้งหมด 69 ล้านคน จะมีผู้ใช้ไลน์ จำนวน 44 ล้านคน คนไทยใช้มือถือเฉลี่ย 216 นาที/วัน โดยจะใช้งานไลน์เฉลี่ย 63 นาที/วัน นอกจากนี้ไลน์ จะมีผู้ใช้เป็นจำนวนมากถึง 44 ล้านคนจากประชากรไทยทั้งหมดแล้ว จะเห็นได้ว่าผู้ใช้ ใช้เวลาถึง 29% หรือมากกว่า 1/4 ของการใช้โทรศัพท์มือถือในแต่ละวันอยู่บนแพลตฟอร์มของไลน์

ระบบตอบคำถามอัตโนมัติ สามารถทำงานแบบเชิงรุก (proactive) เป็นผู้ช่วยให้บริการแทนเจ้าหน้าที่หรือตัวบุคคล เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ นอกจากนี้ ยังสามารถทำหน้าที่ในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดรัฐสภากับผู้ให้บริการให้คงอยู่ตลอดเวลา (brand loyalty) เนื่องจากการนำระบบสนทนาอัตโนมัติ มาประยุกต์ใช้ในงานบริการสารสนเทศจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาด้านการค้นหาสารสนเทศหรือตอบข้อคำถามที่ซ้ำ ๆ และคำถามที่ต้องการได้รับบริการอย่างทันความต้องการ เปรียบเสมือนมีผู้ใกล้ชิดที่จะช่วยค้นหาข้อมูลหรือชี้แหล่งสารสนเทศที่ต้องการได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบันที่ต้องการตอบสนองที่รวดเร็ว และทันการใช้งานในทันทีทันใด

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ติดตามข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งบททวนบริบทที่ส่งผลกระทบต่อภารกิจดำเนินงานของห้องสมุด
2. สำรวจและศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุดเชิงรุกในยุคปัจจุบัน ด้วยแนวทางแบบตอบกลับอัตโนมัติของหน่วยงานต่าง ๆ ว่ามีพัฒนาอย่างไร มีขอบเขตเนื้อหา รูปแบบที่ใช้ เพื่อให้ได้แนวคิดและแนวทางที่จะนำมาปรับใช้
3. เลือกและวางแผนสร้างนวัตกรรม โดยพิจารณาจากความสามารถในการสนองตอบการให้บริการในบริบทของห้องสมุดในยุคดิจิทัลได้เป็นอย่างดี ตรงกับความต้องการและความจำเป็น มีความน่าเชื่อถือและเป็นไปได้สูงที่จะสามารถแก้ปัญหา สนับสนุน และพัฒนาบริการของห้องสมุด มีแนวคิดหรือหลักการทางวิชาการรองรับ สามารถนำไปใช้จริง ใช้ได้ง่าย สะดวกต่อการใช้และการพัฒนาต่อยอดได้
4. ติดต่อประสานงานกับบุคลากรซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศของสำนักงานฯ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอรับคำปรึกษา และถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนานวัตกรรม
5. สร้างและพัฒนานวัตกรรม จากแผนการสร้างนวัตกรรมตามขั้นตอน ดังนี้

- 5.1 วิเคราะห์จุดประสงค์และเป้าหมายให้ชัดเจน
- 5.2 ศึกษารูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมที่ใช้ในการพัฒนา
- 5.3 ศึกษาเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะเป็นตัวช่วยสนับสนุนให้โปรแกรมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5.4 กำหนดขอบเขต เนื้อหา และรูปแบบ รวบรวมข้อมูลรายละเอียดที่ใช้สำหรับการพัฒนาบริการ
- 5.5 ออกแบบหน้าจอการแสดงผล (หน้าจอเมนู การแสดงผลรูปแบบต่าง ๆ เพื่อส่งกลับ เช่น ข้อความ การเชื่อมโยง ภาพ flex message เป็นต้น
- 5.6 สร้างบริการ โดยการเขียนโปรแกรมที่ใช้ติดต่อกับฐานข้อมูลพร้อมทั้งส่วนประกอบต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (line application) อับดูลแพลตฟอร์ม (abdul)
- 5.7 ทดสอบการใช้งาน
- 5.8 ตรวจสอบคุณภาพครั้งแรกโดยผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากสำนักสารสนเทศจากนั้นพิจารณาขอบเขต เนื้อหา และรูปแบบ รวมถึงรายละเอียดอื่น ๆ โดยทีมงานพัฒนาระบบตอบคำถามอัตโนมัติและคณะทำงานพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital Parliament & SMART Parliament ของสำนักวิชาการ
- 5.9 ทดลองใช้ระยะสั้นเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดก่อนการติดตั้งเพื่อใช้งาน
- 5.10 ขออนุญาตเปิดใช้งานระบบและประชาสัมพันธ์บริการตอบคำถามอัตโนมัติ LibarayonLINE
- 5.11 จัดทำคู่มือการใช้งาน
- 5.12 ประชาสัมพันธ์บริการผ่านทางหนังสือเวียน ติดป้ายประกาศภายในสำนักงานฯ เสียงตามสาย กระจายข่าวสารทางโซเชียลมีเดียอื่น ๆ



ภาพที่ 14 ป้ายการประชาสัมพันธ์ LibarayonLINE ภายในสำนักงานฯ

6. ติดตามและประเมินผล เมื่อนำไปใช้จะได้ผลตามที่ต้องการหรือไม่ สามารถบรรลุจุดประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้จริงหรือไม่ ด้วยการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวนผู้ใช้บริการ สถิติเข้าถึงบริการผ่านช่องทางที่พัฒนาขึ้น

7. ปรับปรุงนวัตกรรม หลังจากมีการประเมินผลบริการที่สร้างขึ้นแล้ว นำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะมาปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพ และมีความเหมาะสม และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้มากขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. การให้บริการได้ในทุกที่ ทุกเวลา ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกเนื่องจากสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลาตามความต้องการ (ลดข้อจำกัดด้านช่วงเวลา และสถานที่ให้บริการ)

2. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก และประทับใจในบริการสารสนเทศของห้องสมุด เนื่องจากได้รับบริการสารสนเทศที่มีการประมวล รวบรวมอย่างครบครัน และเป็นสารสนเทศที่น่าสนใจ และกำลังอยู่ในกระแสความต้องการ พร้อมส่งตรงไปยังหน้าจอของผู้ใช้

3. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีบริการตอบกลับอัตโนมัติของห้องสมุดรัฐสภาผ่าน LibraryonLINE ที่ให้ใช้งานได้ฟรี ไม่เสียค่าใช้จ่าย เนื่องจากเป็นการพัฒนาขึ้นใช้เองโดยบุคลากรภายในองค์กร และหากจะพัฒนาต่อยอดสามารถใช้อุปกรณ์ร่วมกับระบบงานห้องสมุดที่มีอยู่แล้วได้ โดยใช้บุคลากรภายในสำนักงาน ลดปัญหาเรื่องงบประมาณ

4. บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี และการจัดการสารสนเทศระหว่างกัน ทำให้เกิดการเรียนรู้ในทักษะใหม่ ๆ ร่วมกัน เกิดการพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมบริการสารสนเทศในรูปแบบที่สร้างสรรค์ขึ้นต่อไปได้อีก

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

1. การพัฒนาบริการตอบคำถามอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ถึงแม้จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และมีเครื่องมือ (tool) ต่าง ๆ เพื่อช่วยในพัฒนาและการออกแบบ แต่หากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพของบริการ จะต้องอาศัยความรู้และทักษะด้านบรรณารักษศาสตร์ ประกอบกับความรู้และทักษะด้านอื่น ๆ ด้วย ทั้งด้านคอมพิวเตอร์และแม่ข่าย ด้านการจัดการเว็บไซต์ ด้านภาษาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น และการออกแบบสื่อคอมพิวเตอร์กราฟิก ฯลฯ ดังนั้น การดำเนินงานในครั้งนี้ นอกจากจะใช้บุคลากรภายในห้องสมุดแล้ว ยังได้ประสานขอความร่วมมือไปยังบุคลากรของสำนักสารสนเทศสำหรับคำแนะนำในการพัฒนางานดังกล่าว

2. เว็บไซต์ที่แอปพลิเคชันไลน์ เชื่อมโยงไปถึง จะต้องเป็นเว็บไซต์ที่มีความปลอดภัยค่อนข้างสูง ผ่านการตรวจสอบโดยหน่วยงานที่ได้รับความเชื่อถือ แต่เนื่องจากมีบางเว็บไซต์ของรัฐสภาที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้มีการตรวจสอบความปลอดภัย ทำให้มีปัญหาในการเชื่อมโยงข้อมูลและการนำข้อมูลมาใช้ ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องประสานงานผู้เกี่ยวข้องให้มีการปรับปรุงประเด็นดังกล่าว (จาก http ปรับเป็น https)

3. การแนะนำบริการ และนำเสนอเนื้อหาบนสื่อสังคมออนไลน์ ต้องมีมาตรฐาน สวยงาม และน่าสนใจ แต่การดำเนินการดังกล่าวต้องใช้ระยะเวลาทำ ทำให้ล่าช้า เนื่องจากกลุ่มงานผู้รับผิดชอบไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ และทักษะในการการออกแบบสื่อคอมพิวเตอร์กราฟิกโดยตรง อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน บุคลากรของห้องสมุดจึงพยายามเรียนรู้และพัฒนาทักษะดังกล่าวจากการปฏิบัติงาน

4. บริการตอบคำถามอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ได้ถูกออกแบบให้สามารถตอบสนองการใช้บริการด้านสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและทันต่อสถานการณ์ จึงนำไปสู่สร้างทีมงาน และแบ่งงานกันทำของบุคลากรในแต่ละด้านที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ และการดำเนินงานของห้องสมุดในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะประเด็นเรื่องความก้าวหน้าและนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ พฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ และสภาวะแวดล้อมของกระแสสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลกระทบต่อบทบาท ความรู้ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะ ของบุคลากรในตำแหน่งสายงานบรรณารักษ์ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงในการบริหารจัดการและพัฒนากิจการดำเนินงานด้านบริการสารสนเทศของห้องสมุดที่จะต้องสามารถปรับตัวสนองตอบต่อสภาพแวดล้อมและกระแสของความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี พร้อมทั้งสอดคล้องและสนับสนุนยุทธศาสตร์ขององค์กรและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศเปลี่ยนเป็นได้ อย่างเป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยสามารถนำมาวิเคราะห์อ้างอิงตามกรอบมาตรฐานความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของสำนักงานฯ ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

1. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

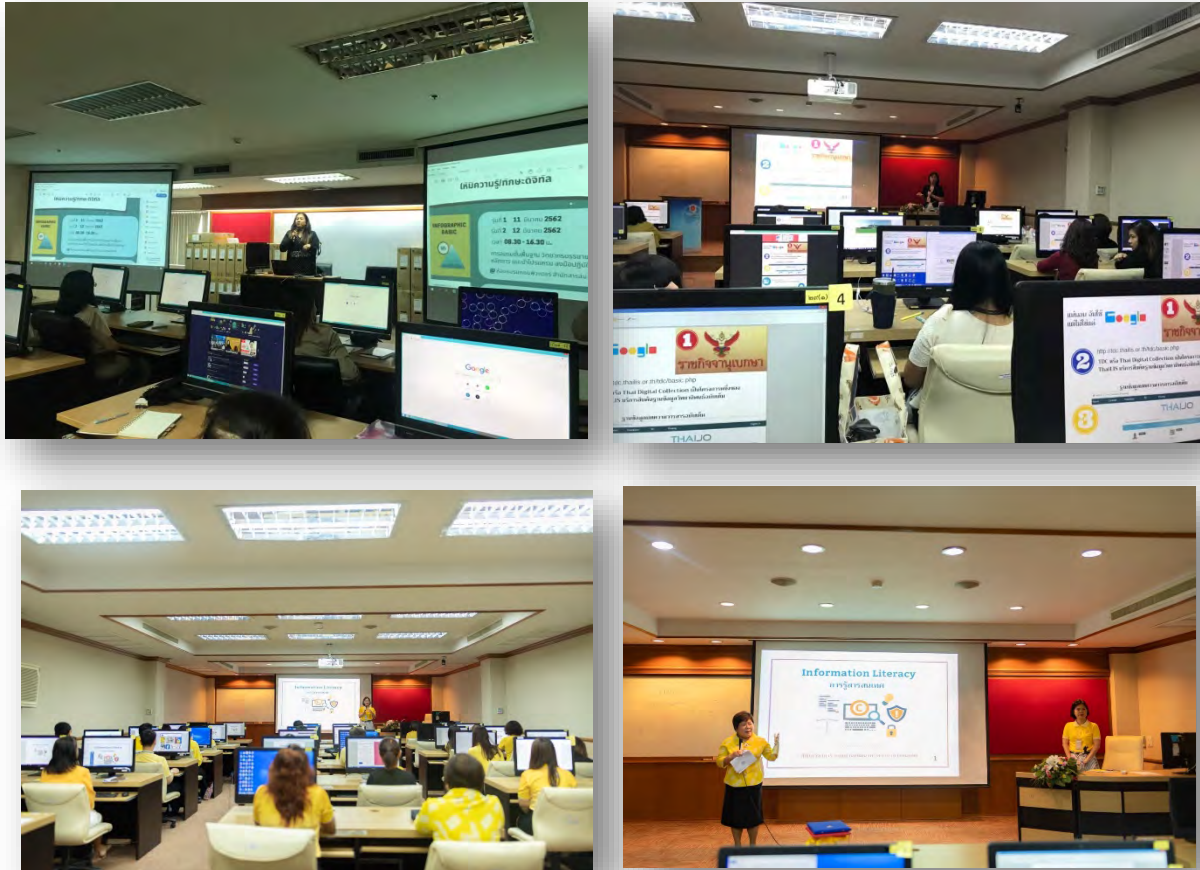
ความรู้ทางด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

ในสภาวะแวดล้อมในปัจจุบัน ข้อมูลต่าง ๆ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ และการให้บริการเป็นแบบดิจิทัล จึงกระทบต่อการบริหารจัดการและการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ดังนั้น ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นสำหรับบรรณารักษ์หรือนักวิชาชีพระบบสารสนเทศยุคใหม่ จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับหลักการ วิธีการ และกระบวนการในการปฏิบัติงานด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ ได้แก่ การวางระบบอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำดัชนีหมวดหมู่ การทำบรรณานุกรม เมทาดาทา (metadata) การพัฒนาฐานข้อมูล ระบบการจัดการฐานข้อมูลเพื่อสะดวกในการค้นคว้าอ้างอิงแหล่งข้อมูล การสงวนรักษาเอกสารจดหมายเหตุดิจิทัลเพื่อการจัดการเนื้อหาและสารสนเทศดิจิทัล และเอื้อประโยชน์ต่อผู้ให้บริการในการสืบค้น เข้าถึง แลกเปลี่ยนสารสนเทศดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากความรู้พื้นฐานดังกล่าวข้างต้นแล้ว การปฏิบัติงานของห้องสมุดในปัจจุบัน บรรณารักษ์ยังมีความจำเป็นต้องใ้รู้ในเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีเพื่อประกอบการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการของห้องสมุด เช่น ความรู้ในด้านสถาปัตยกรรม และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานห้องสมุด ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานต่าง ๆ ภาษากำกับเพิ่มของเว็บไซต์ (web markup languages) ระบบการจัดการและพัฒนาฐานข้อมูล การสร้างและออกแบบเว็บไซต์ (web design skills) การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) เป็นต้น

การจัดการความรู้

ความรู้เกี่ยวกับหลักการ วิธีการ และขั้นตอนในการจัดการความรู้ ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์ รวบรวม เชื่อมโยง และบริหารจัดการความรู้จากแหล่งสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด เพื่อให้สามารถจัดทำเป็นข้อมูลความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ส่งผ่านไปถึงผู้ให้บริการ ผู้เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างเหมาะสม และมีประโยชน์สูงสุด



ภาพที่ 15 เข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ

2. ความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ

2.1 ความรู้เรื่องรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และข้อบังคับการประชุม

2.2 ความรู้เรื่องพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554 และพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554

2.3 ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง (เช่น พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบรัฐสภาว่าด้วยการใช้หอสมุดรัฐสภา พ.ศ. 2543)

ทั้งนี้ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสารสนเทศ การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามกฎหมายและระเบียบดังกล่าว

3. ทักษะ

3.1 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์

ทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โปรแกรมสำหรับการพิมพ์เอกสาร โปรแกรมทางด้านการคำนวณ โปรแกรมการนำเสนอข้อมูล รวมทั้งทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานห้องสมุด เช่น โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ และการจัดการห้องสมุดดิจิทัล



ภาพที่ 16 การฝึกทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ

3.2 ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

ทักษะในการนำภาษาอังกฤษมาใช้งาน ทั้งในการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อให้สามารถแนะนำบริการสารสนเทศขององค์กรฝ่ายนิติบัญญัติสำหรับชาวต่างประเทศที่มาเยือนรัฐสภา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรห้องสมุดรัฐสภาประเทศต่าง ๆ ความเข้าใจในสื่อความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อสามารถจัดทำดัชนี สืบค้น คัดเลือกและให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งทักษะการใช้ภาษาอังกฤษหรือศัพท์เทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

3.3 ทักษะการคำนวณ

ทักษะในการทำความเข้าใจ คิดคำนวณ และประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดเก็บปริมาณงานที่เป็นผลผลิต ผลลัพธ์ การจัดทำสถิติ และการประมวลผลสารสนเทศจากฐานข้อมูลของห้องสมุด

3.4 ทักษะการจัดการข้อมูล

ทักษะในการบริหารจัดการข้อมูล ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในงาน ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยเน้นความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงพันธกิจและเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก

4. สมรรถนะหลัก

4.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์

ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่เพื่อการบริการสารสนเทศที่ดี ตั้งใจปฏิบัติงาน พัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อสนับสนุนงานบริการสารสนเทศอย่างไม่ย่อท้อ และเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ

4.2 การบริการที่ดี

ความตั้งใจ ความพยายาม ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การแสดงออกถึงการมีจิตบริการ ต้องการตอบสนองต่อความต้องการของผู้อื่นด้วยจิตวิญญูณและจิตสำนึกของผู้ให้บริการสารสนเทศอย่างแท้จริง โดยสามารถเป็นผู้ประสานงาน ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้สามารถค้นหา และได้รับสารสนเทศที่ต้องการได้ โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ติดตามความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุด เพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาบริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับกระแสของความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

4.4 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

การปฏิบัติตนอย่างถูกต้องเหมาะสม ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เลือกปฏิบัติ วางตนเป็นกลาง และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยปฏิบัติตามกฎหมายและวินัยของข้าราชการ รวมทั้งจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ บรรณารักษ์และจรรยาบรรณข้าราชการอย่างเคร่งครัด

4.5 การทำงานเป็นทีม

ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม สามารถรับผิดชอบได้ทั้งการเป็นหัวหน้าทีม และการเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน เพื่อร่วมกันบูรณาการความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากรที่มีความหลากหลาย มีการสื่อสารที่ดี ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน สามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม เพื่อร่วมกันสร้างสรรค์พัฒนาบริการห้องสมุดให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

5. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

5.1 การคิดวิเคราะห์

การทำความเข้าใจและวิเคราะห์สถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิดโดยการแยกแยะประเด็นออกเป็นส่วนย่อย ๆ หรือที่ละขั้นตอน สามารถวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุด การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ สภาวะแวดล้อมทั้งภายในภายนอกใน จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคจากสิ่งแวดล้อม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการและการพัฒนาการดำเนินงานของห้องสมุด

5.2 การสืบเสาะหาข้อมูล

ความใฝ่รู้เชิงลึกที่จะแสวงหาข้อมูล มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศทั้งฐานข้อมูลภายในและต่างประเทศ สามารถตอบคำถาม ให้บริการสืบค้นหรือเชื่อมโยงข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ในการให้บริการอย่างครบถ้วน

5.3 การดำเนินการเชิงรุก

การวางแผนการบริการสารสนเทศของห้องสมุดล่วงหน้า จัดบริการสำหรับช่วยเหลือผู้ใช้บริการก่อนการร้องขอ โดยต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ การคิดริเริ่มสร้างสรรค์พัฒนานวัตกรรมบริการของห้องสมุด

6. สมรรถนะเฉพาะด้านความเป็นมืออาชีพ

สมรรถนะเฉพาะด้านความเป็นมืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการพัฒนาห้องสมุดรัฐสภาไปสู่ Smart Library ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านพัฒนาองค์กรเพื่อสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital Parliament & Smart Parliament นั้น แบ่งตามประเภทของงานออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

6.1 การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดหา คัดเลือก วิเคราะห์และจัดระบบหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ และจัดทำรายการทางบรรณานุกรมในฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด รวมถึงการกำหนดหัวเรื่องและคำค้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศก่อนนำออกให้บริการ ตลอดจนสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ คงทน สามารถใช้งานได้ยาวนานขึ้น

6.2 การบริการสารสนเทศ

เป็นการให้บริการสารสนเทศทุกประเภทของห้องสมุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาปรับใช้กับการพัฒนางานบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับในสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง สะดวกต่อการเข้าถึงภายในเวลาอันรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจสูงสุด

6.3 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานห้องสมุด โดยบริหารจัดการระบบสารสนเทศของห้องสมุดให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงฐานข้อมูลให้ถูกต้อง จัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล พัฒนาระบบจัดเก็บและสืบค้นภาพและข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลคลังสารสนเทศ และระบบห้องสมุดดิจิทัล ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้เสมือนจริง จัดทำและพัฒนาเว็บไซต์สำนักวิชาการให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับภารกิจของสำนักวิชาการและห้องสมุดรัฐสภา รวมถึงการให้บริการข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย



แนะนำบริการสารสนเทศ ของสำนักวิชาการ สำหรับ ส.ส. ชุดที่ 25



LibraryonLINE





บริการสารสนเทศ E-book เอกสารวิชาการ
ข่าวสารและข้อมูลที่น่าสนใจใหม่ ๆ 6 เมฆหลัก



ห้องสมุดดิจิทัล

<https://dl.parliament.go.th>



for IOS



for Android

บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบ
คลังสารสนเทศ ให้บริการอ่านแบบออนไลน์
และดาวน์โหลดฉบับเต็ม





E-Library



บริการ E-Book ผลงานสำนักวิชาการ ผลงานของรัฐบาล
หน่วยงานอื่น, E-Book Online อ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์,
งานวิจัย-วารสารของรัฐบาล, สารสังเขปหนังสือ-วารสาร,
Online Database, สืบค้นทรัพยากรห้องสมุด,
ร่างรัฐธรรมนูญ ข้อมูลรัฐธรรมนูญ ข้อมูลการประชุมสภา,
พระราชบัญญัติที่ผ่านการพิจารณา เป็นต้น

www.parliament.go.th/library



ภาพที่ 17 โปสเตอร์แนะนำบริการของสำนักวิชาการ สำหรับส.ส. ชุดที่ 25

บทที่ 4

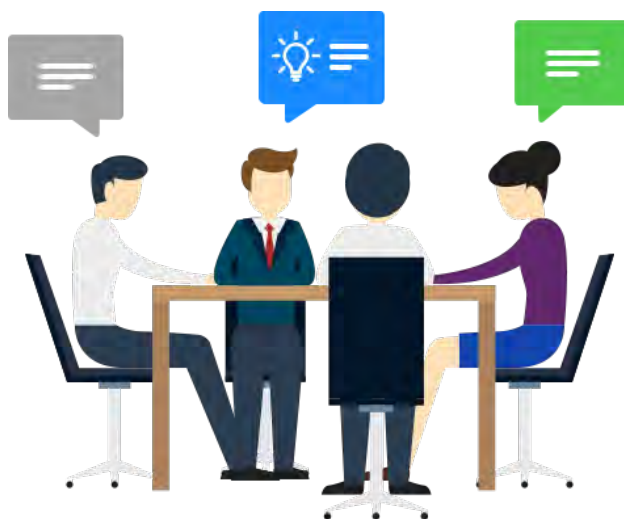
ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ห้องสมุดรัฐสภาเป็นหน่วยบริการสารสนเทศที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการและการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและมีความทันสมัยอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2536 จวบจนถึงปัจจุบัน มีการนำหลักการและแนวทางของการจัดการความรู้ และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานดังกล่าวให้ได้รับผลสำเร็จ พอสรุปได้ดังนี้

1. การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม เป็นส่วนสำคัญมากในการสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาห้องสมุดรัฐสภาสู่การเป็น Smart Library ให้ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาบริการสารสนเทศของห้องสมุดรัฐสภา จึงต้องประกอบด้วยทีมงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความรับผิดชอบในงานที่หลากหลาย ทั้งความรู้ด้านโครงสร้างและความสามารถในด้านระบบงานห้องสมุด รวมถึงการบริหารจัดการเว็บไซต์ ความรู้ด้านฐานข้อมูลแต่ละประเภท ความรู้ด้านผู้ใช้บริการและการบริการตอบคำถาม

ดังนั้น ในการริเริ่มพัฒนาบริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทุกครั้ง จะต้องมีการพิจารณาจัดตั้งทีมงานที่มีเหมาะสม สามารถสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ ทั้งการระดมความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อให้ความชัดเจน ตั้งแต่การวิเคราะห์สภาพปัญหา สาเหตุ และการแสวงหาวิธีการหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาช่วยแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาบริการสารสนเทศของห้องสมุดรัฐสภาให้สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น มีการออกแบบแนวทางการทำงานร่วมกัน มีการแบ่งงานที่ชัดเจน โดยหัวหน้าทีมทำหน้าที่รับผิดชอบหลักในการวางแผน ตั้งเป้าหมายการดำเนินงาน ผลักดันและขับเคลื่อนโครงการหรืองานนั้น ๆ ให้ประสบผลสำเร็จตามระยะเวลา ขอบเขต และเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีบุคลากรทั้งสายงานวิชาการและสายงานทั่วไปในแต่ละทีมงานเป็นผู้สนับสนุนการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย



2. การสื่อสาร

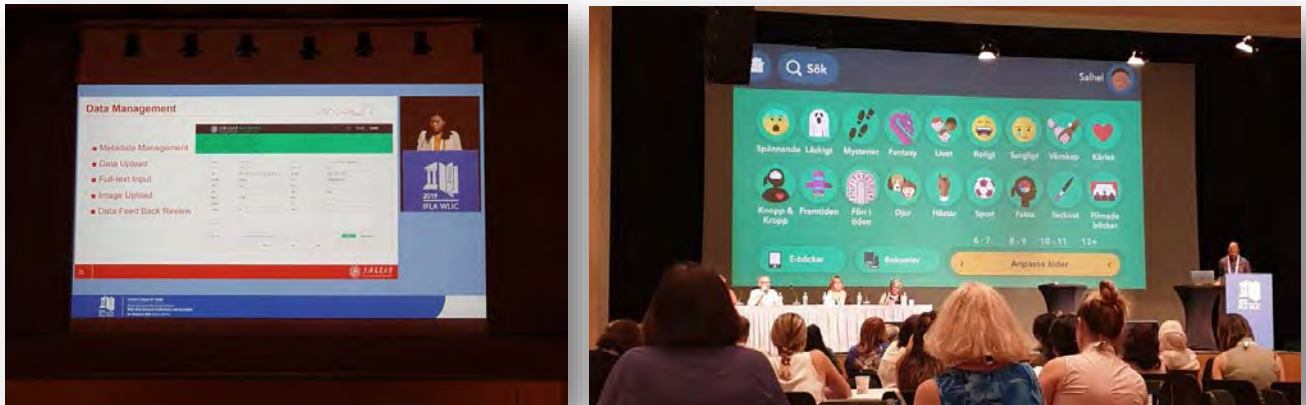
การสื่อสาร เป็นอีกปัจจัยหนึ่งในการสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาห้องสมุดรัฐสภาสู่การเป็น Smart Library ให้ประสบผลสำเร็จ โดยเริ่มตั้งแต่การเริ่มดำเนินงานหรือโครงการ บุคลากรภายในกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิชาการ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสารสนเทศ จะได้รับทราบความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแผนการดำเนินงานของบุคลากรภายในกลุ่มงานจากการประชุมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บุคลากรในแต่ละทีมงานจะมีการซักถามข้อสงสัยจากเพื่อนร่วมงานภายในทีม เพื่อให้เกิดความชัดเจนในเงื่อนไขหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ทีมงานสามารถประเมินสถานการณ์หรือคาดการณ์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างแม่นยำ และสามารถหาแนวทางในการแก้ไขหรือปรับแผนงานหรือกลยุทธ์ในการดำเนินการเพื่อให้งานหรือโครงการประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ



3. บุคลากรและการพัฒนา

บุคลากรของห้องสมุดรัฐสภา โดยเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เป็นข้าราชการรุ่นใหม่ที่มีความกระตือรือร้นในการศึกษาเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีทัศนคติในเชิงบวก เปลี่ยนปัญหาและอุปสรรคเป็นความท้าทาย และมีแรงจูงใจสูงในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาเพื่อปรับเปลี่ยนห้องสมุดรัฐสภาให้มีความก้าวหน้าและเป็นที่ยอมรับทั้งภายในและภายนอกองค์กร สามารถปรับตัวได้เมื่อต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการงานหรือการแนวทางการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเพื่อให้เกิดผลที่ดีต่อการส่งผ่านบริการสารสนเทศไปสู่ผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ บุคลากรยังได้รับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอทั้งการเสาะแสวงหาความรู้เฉพาะทางด้านวิชาชีพจากการเข้าร่วมอบรม/สัมมนากับเครือข่ายห้องสมุดภายนอกโดยไม่ใช้งบประมาณของสำนักงานฯ ความรู้และทักษะที่จำเป็น การได้เพิ่มพูนประสบการณ์ จากการเข้าร่วมการประชุมสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมและสถาบันห้องสมุด การปฏิบัติงานจากสื่อความรู้อื่น ๆ จากทั้งภายนอกและภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การศึกษาดูงาน การเข้าร่วมประชุมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรต่างสายงาน (เช่น สายงานนิติการ สายงานคอมพิวเตอร์ เป็นต้น) รวมถึงการปฏิบัติงานที่ต้องมีการแก้ไขปัญหาและพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้บุคลากรได้ฝึกทักษะด้านการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขที่ถูกต้องตรงประเด็นอีกด้วย



ภาพที่ 18 การเข้าร่วมการประชุมสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมและสถาบันห้องสมุด (IFLA)

4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการคิดริเริ่มสร้างสรรค์

การพัฒนาห้องสมุดให้มีความทันสมัย โดยส่วนใหญ่มีที่มาจากการประชุมกลุ่มงานโดยมีการสื่อสาร ปรีกษาหารือ ถ่ายทอดองค์ความรู้จากการเข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนา และศึกษาดูงานกับหน่วยงานภายนอก ทำให้บุคลากรตระหนักถึงสภาพปัญหาในการให้บริการสารสนเทศ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และระดมความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคลากรกล้าแสดงออก มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พร้อมทั้งเสาะแสวงหานวัตกรรม (innovation) และแนวปฏิบัติที่ดี (best practice) มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบริการสารสนเทศของห้องสมุดให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตามต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคของการพลิกผันด้านเทคโนโลยี (disruptive technology) ทำให้เกิดการใช้ศักยภาพของบุคลากรภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณเพื่อการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกในการพัฒนา

5. การมีระบบงานพื้นฐานสำหรับการจัดเก็บและบริการทรัพยากรห้องสมุด

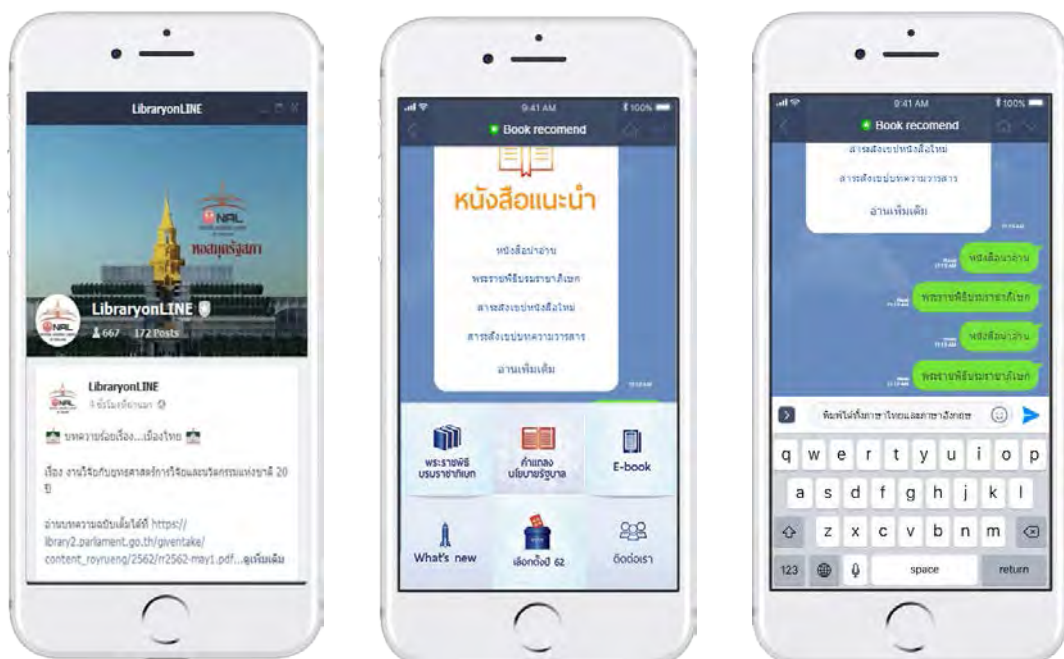
ห้องสมุดรัฐสภาได้รับการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา โดยบุคลากรของห้องสมุดที่ได้อำนาจนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ ทั้งจากการได้รับอภิชนนทานการ และการจัดทำในรูปแบบของโครงการเพื่อจัดจ้างหน่วยงานภายนอกพัฒนาห้องสมุดให้มีความทันสมัย รวมทั้งการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศได้แบบเต็มรูป (full-text) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศด้านวิชาการขององค์กร ฝ่ายนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ห้องสมุดรัฐสภามีทั้งคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ เว็บไซต์สำนักวิชาการ และระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ที่เป็นแหล่งจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศได้ทั้งรูปแบบรายการบรรณานุกรม และเนื้อหาของเอกสารฉบับเต็ม ระบบงานที่ได้รับการออกแบบให้มีโครงสร้างการจัดเก็บและเทคโนโลยีระบบเปิด (open source) ที่เหมาะสมและทันสมัย รวมทั้งมีการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง จึงเป็น

ส่วนหนึ่งของปัจจัยพื้นฐานหรือฐานความรู้ที่สามารถนำมาพัฒนาต่อยอดเพื่อจัดบริการสารสนเทศได้ภายใต้ปัจจัยในการดำเนินงานที่มีอยู่อย่างจำกัด



6. การพัฒนาต่อยอด

การริเริ่มนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้สำหรับการพัฒนาบริการของห้องสมุดรัฐสภาในปัจจุบัน บุคลากรผู้ริเริ่มโครงการได้มีแนวคิดที่ทำทนายตนเองด้วยการคิดริเริ่มภายใต้กรอบของปัจจัยการผลิตหรือต้นทุนของห้องสมุดรัฐสภา ได้แก่ ระบบสารสนเทศของห้องสมุด เว็บไซต์ ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บในรูปแบบดิจิทัล ฐานข้อมูลภายในและภายนอก อุปกรณ์และพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ (storage) ความร่วมมือจากบุคลากรและหน่วยงานภายนอก รวมทั้งการบำรุงรักษาระบบงาน) เพื่อสร้างสินค้าหรือผลิตภัณฑ์บริการใหม่ ๆ ต่อยอดจากคุณสมบัติของปัจจัยการผลิตที่มี ร่วมกับนำสภาพปัญหา พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการมาพิจารณาประกอบการปฏิบัติงาน เช่น การพัฒนาบริการ LibraryonLINE บริการ live chat เป็นต้น



ภาพที่ 19 หน้าจอบริการ LibraryonLINE บนมือถือ

7. การกิจการเป็นผู้ให้บริการสารสนเทศควบคู่กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพ

เนื่องจากห้องสมุดรัฐสภาทำหน้าที่รับผิดชอบทั้งงานด้านการบริการสารสนเทศ และด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยความรับผิดชอบของ 2 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานห้องสมุด และกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศเบื้องต้นสามารถมองภาพรวมของข้อเท็จจริงต่าง ๆ เพื่อใช้วิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการในการพัฒนาได้ สามารถแสวงหาเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมทั้งความร่วมมือจากหน่วยงานภายในหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการแก้ไขปัญหาด้านการดำเนินงานห้องสมุดได้อย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน รวมทั้งการมีแผนสำหรับการนำเข้าสู่ข้อมูล การจัดโครงสร้าง การประมวลผลข้อมูลที่เหมาะสมสามารถตอบสนองการใช้บริการที่ปรับเปลี่ยนไปตามบริบทของสังคม

8. การประสานงานและความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก

เนื่องจากในปัจจุบัน การดำเนินงานของห้องสมุดรัฐสภาได้ปรับเข้าสู่การปฏิบัติงานในรูปแบบอัตโนมัติ มีการจัดทำคลังสารสนเทศดิจิทัล และเว็บไซต์ จึงมีความเกี่ยวข้องกับด้านระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนใหญ่ ขณะที่บุคลากรของห้องสมุดขาดความรู้ความเชี่ยวชาญด้านระบบคอมพิวเตอร์อย่างลึกซึ้ง จึงต้องรู้จักการประสานงานเพื่อแสวงหาความร่วมมือในการถ่ายทอดองค์ความรู้หรือช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศร่วมกัน

9. การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล

การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีกำลังใจ แรงจูงใจ ภาคภูมิใจ และเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มในการสร้างสรรค์ผลงานหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เมื่อได้รับรางวัล ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการความรู้ภายในองค์กรและได้จัดให้มีการประกวดผลงานการจัดการความรู้ดีเด่นเป็นประจำทุกปี และผลงานของห้องสมุดรัฐสภาเป็นส่วนหนึ่งที่ได้รับรางวัลด้านนวัตกรรมดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2559 และ 2560 และได้ส่งเข้าประกวดต่อเนื่องทุกปี

10. การวัดผลการดำเนินการตามแผน ผลผลิตและผลลัพธ์

ห้องสมุดรัฐสภาได้คำนึงถึงการวัดผลการดำเนินการตามแผน ผลผลิตและผลลัพธ์จากผลการดำเนินงานด้านการบริการสารสนเทศ ดังนั้น ระบบสารสนเทศของห้องสมุดรัฐสภาจึงได้รับการออกแบบให้สามารถจัดเก็บข้อมูลและสถิติการใช้บริการได้ในทุกครั้งที่มีการเข้าใช้ ทั้งจำนวนการเข้าใช้บริการ จำนวนผู้เข้าใช้ จำนวนการดาวน์โหลด (download) และการยืมเอกสาร ฯลฯ โดยสถิติและจำนวนการเข้าใช้บริการนี้ ได้ถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อประกอบการพิจารณาในปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศทุกครั้งที่การวัดผลการดำเนินงานนี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีความตระหนักถึงประโยชน์และคุณค่าในงานของตนเอง นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการสารสนเทศของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

11. กระบวนการและเครื่องมือ/ตัวช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน

การพัฒนาหรือปรับปรุงระบบงานของห้องสมุดในแต่ละกิจกรรมหรือโครงการ ส่วนใหญ่จะมีความซับซ้อนในการดำเนินงาน เนื่องจากเป็นงานที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยบุคคลคนเดียวได้ ต้องอาศัยทั้งทีมงานที่มีประสิทธิภาพ การสนับสนุนจากหัวหน้างานซึ่งเป็นเสมือนกระบวนการหรือตัวช่วยสนับสนุนการดำเนินงานที่พร้อมให้คำปรึกษา สร้างบรรยากาศให้บุคลากรมีการรับรู้ร่วมกันถึงสภาพปัญหา สร้างความตระหนักถึงการช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีความช่วยเหลือเกื้อกูลกันตามความสามารถหรือหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคน เชื่อมประสานเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกหรือแก้ไขปัญหาข้อติดขัดในการปฏิบัติงาน สร้างความรู้สึกอบอุ่น บุคลากรไม่รู้สึกโดดเดี่ยวในการเผชิญปัญหา พร้อมทั้งเป็นผู้ชี้แนะแนวทางหรือช่องทางการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ

12. การส่งเสริมทักษะการรู้สารสนเทศ (information literacy)

จากการที่ห้องสมุดรัฐสภาได้มีการพัฒนาระบบงานห้องสมุดดิจิทัล และได้เปิดให้บริการมาระยะหนึ่งแล้ว แต่เมื่อพิจารณาจากสถิติการเข้าใช้บริการ ทำให้พบว่าถึงแม้ว่าระบบงานห้องสมุดดิจิทัลจะมีปริมาณการเข้าใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละเดือน แต่พบว่ามีจำนวนการเข้าใช้บริการจากบุคลากรภายในหน่วยงานรัฐสภาค่อนข้างน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการภายนอกซึ่งเป็นภาคประชาชน นับเป็นโจทย์สำคัญที่ทำให้ทนายในการหาแนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อให้เกิดการเข้าใช้บริการระบบสารสนเทศของห้องสมุดสำหรับบุคลากรในหน่วยงานรัฐสภาให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จึงนำไปสู่การจัดทำโครงการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (information literacy) เมื่อปี พ.ศ. 2559 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และแนะนำวิธีการสืบค้น/เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดการใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเว็บไซต์สำนักวิชาการ โดยเป็นโครงการที่ประสบผลสำเร็จและมีการจัดต่อเนื่องในทุกปี ทั้งนี้ เนื่องจากโครงการดังกล่าวนอกจากทำให้ระบบสารสนเทศของห้องสมุดรัฐสภาได้รับการประชาสัมพันธ์ให้รู้จักกันอย่างกว้างขวางในวงงานรัฐสภา พร้อมทั้งสามารถส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศของห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ และพัฒนาบุคลากรของห้องสมุดให้มีทักษะด้านการถ่ายทอดความรู้พื้นฐานด้านการรู้สารสนเทศที่จำเป็นสำหรับบุคลากรภายในองค์กรอีกด้วย



ภาพที่ 20 โครงการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (information literacy)

บรรณานุกรม

การจัดการความรู้ (KM) คืออะไร? จำเป็นแค่ไหนต้องใช้ KM?. (ม.ป.ป.). สืบค้น 1 สิงหาคม 2562 จาก http://www.okmd.or.th/upload/pdf/chapter1_kc.pdf

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาสำนักนโยบายและแผน. (2561). แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2557 - 2560 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558). กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์.

คณะทำงานทบทวนและจัดทำคู่มือมาตรฐานความเป็นมืออาชีพสายงานบรรณารักษ์ และสายงานปฏิบัติงานห้องสมุดปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในคณะกรรมการพัฒนาองค์กรให้เป็นมืออาชีพด้านนิติบัญญัติ. คู่มือมาตรฐานความเป็นมืออาชีพสายงานบรรณารักษ์และสายงานปฏิบัติงานห้องสมุด (ฉบับแก้ไขปรับปรุง) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. (2562). กรุงเทพฯ: คณะอนุกรรมการพัฒนาองค์กรให้เป็นมืออาชีพด้านนิติบัญญัติ.

คณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565). (2560). แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565). กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักสารสนเทศ.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, กอกลาง. (ม.ป.ป.). แผนพัฒนาสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2537-2541. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักบริหารงานกลาง.

“พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560” (24 ก.พ. 2560). ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา, เล่ม 134 ตอน 24ก, 13.

ระเบียบรัฐสภาว่าด้วยการใช้ห้องสมุดรัฐสภา พ.ศ. 2543. (2543). กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

Wittawin.A. Infographic : สถิติผู้ใช้ของ LINE ประเทศไทยในปี 2019. (26 พ.ค. 2562). สืบค้น 25 กันยายน. 2562 จาก <https://www.thumbsup.in.th/line-th-stats-2019>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

การบริการสารสนเทศของห้องสมุดรัฐสภา

การบริการสารสนเทศของห้องสมุดรัฐสภา

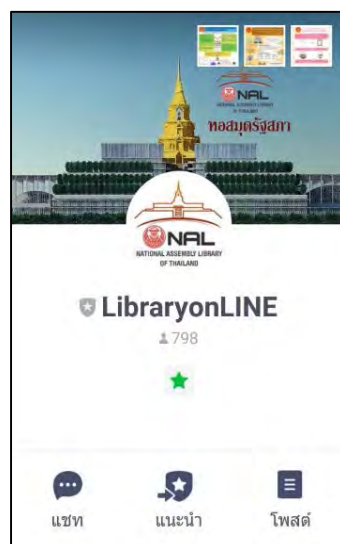
แนะนำการใช้บริการสารสนเทศที่ห้องสมุดรัฐสภาได้พัฒนาการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาพัฒนาเป็นระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้งานทางออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และแอปพลิเคชัน เข้าถึงและอ่านไฟล์เอกสารของทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ แบบเต็มเล่ม (full-text) และอ่านออนไลน์ ได้ เข้าถึงข้อมูลบรรณานุกรมเพื่อใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบตัวเล่มสิ่งพิมพ์จากห้องสมุดทางกายภาพ ตลอดจนการใช้บริการตอบคำถามและบริการสารสนเทศ ได้แก่

1. บริการตอบคำถามอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Chatbot/LibraryonLINE)
2. คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ (Legislative Institutional Repository of Thailand – LIRT)
3. บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Library)
4. บริการตอบคำถามและแนะนำบริการด้านห้องสมุดดิจิทัล (live chat)

1. บริการตอบคำถามอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Chatbot/LibraryonLINE)

5. บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Koha)

LibraryonLINE เป็นการให้บริการห้องสมุดผ่านโปรแกรมสนทนาแบบตอบกลับอัตโนมัติ (chatbot) เข้าใช้งานโดยการเพิ่มเพื่อนในระบบไลน์

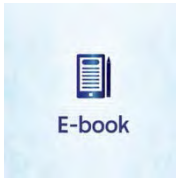





เพิ่มเพื่อน

ภาพที่ 21 หน้าจอแอปพลิเคชันไลน์ “LibraryonLINE”

จัดกลุ่มการให้บริการ ประกอบด้วย 6 เมนูหลัก ได้แก่



เมนู	บริการ
	เอกสารประกอบการพิจารณา (อ.พ.) ในการประชุมสภา จัดทำโดย สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
	รวบรวมคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีต่อสภาที่ปรากฏในรายงานการประชุมสภา ตั้งแต่รัฐบาลชุดแรกจนถึงชุดล่าสุด
	บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลในคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ ที่ให้บริการแบบ full-text หรือระบบ LIRT ที่เป็นรูปแบบการให้บริการห้องสมุดดิจิทัล เข้าถึงเนื้อหาทรัพยากรฯ ผ่านการยืม ดาวน์โหลด อ่านได้ทั้งหมด full-text
	บริการแจ้งสารสนเทศใหม่ ได้แก่ ร่างพระราชบัญญัติใหม่ที่เสนอใหม่เข้าพิจารณาในสภาตามระเบียบวาระการประชุมสภา บริการสารสนเทศที่จัดทำขึ้นใหม่ของสำนักวิชาการ ได้แก่ บทความ Hot Issue, Academic Focus และ บทความเพื่ออ่านออกอากาศทางวิทยุรัฐสภา “ร้อยเรื่อง...เมืองไทย” สารสังเขปหนังสือใหม่/วารสารใหม่ ตลอดจนข่าวสารบริการห้องสมุด และ ข้อมูลข่าวสารนำรัฐถึงกลุ่มผู้ใช้บริการ หรือผู้ใช้บริการเฉพาะราย

	<p>เป็นบริการสารสนเทศเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในปี 2562 เช่น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบบบัญชีรายชื่อ แบบแบ่งเขต คະแนน & การมาใช้สิทธิ กฎหมายเลือกตั้ง และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น การรายงานตัวสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประธานสภาฯ ในอดีต นายกรัฐมนตรีในอดีต และข่าวเลือกตั้งจากสำนักพิมพ์ต่าง ๆ</p>
	<p>เป็นช่องทางเพื่อติดต่อสอบถามการให้บริการและช่วยการสืบค้นสารสนเทศเพิ่มเติม ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร (แฟกซ์) และช่องทางที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)</p>

2. คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ

(Legislative Institutional Repository of Thailand – LIRT)

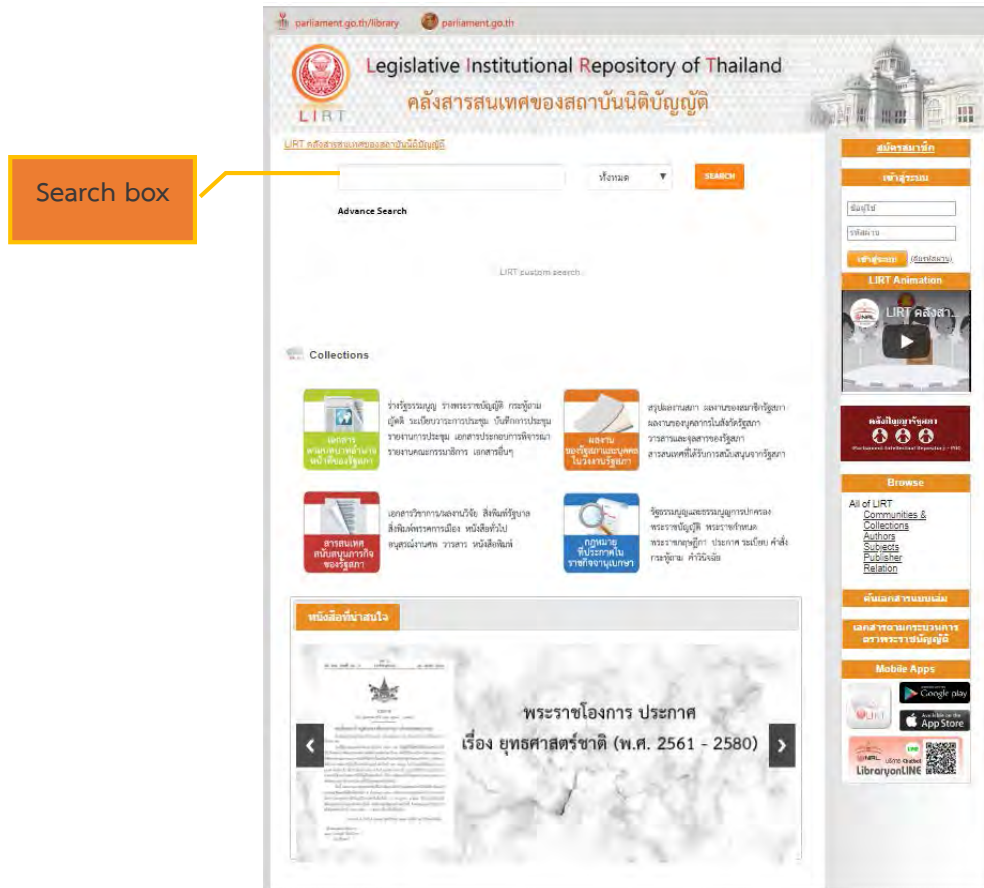
คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ เป็นระบบการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดรัฐสภาในรูปแบบห้องสมุดดิจิทัล ที่จัดเก็บรวบรวมให้สามารถสืบค้น ดาวน์โหลด เปิดอ่านแบบออนไลน์ ออฟไลน์ และผู้ใช้สามารถจัดการชั้นหนังสือส่วนตัวได้

สามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่เว็บไซต์ <https://dl.parliament.go.th> หรือเข้าใช้โดยเลือกคำว่า LIRT ที่ปรากฏในหน้าเว็บไซต์สำนักวิชาการ ที่ <https://www.parliament.go.th/library> และให้บริการบนแอปพลิเคชัน LIRT Parliament DL สามารถดาวน์โหลดติดตั้งใช้งานได้ทั้งในระบบ iOS และ Android

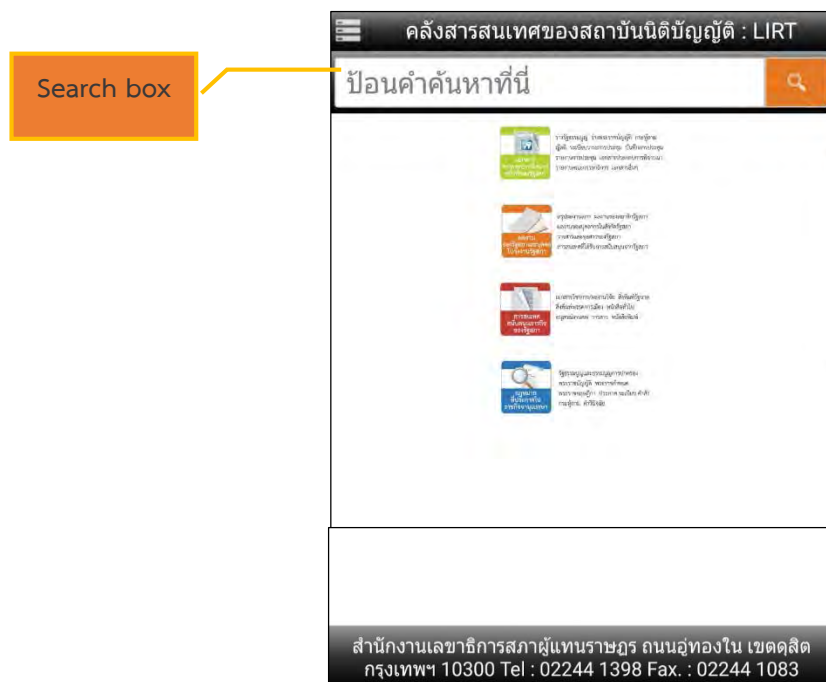


บริการสารสนเทศในคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ ประกอบด้วย 4 Collection ดังนี้

Collection	สารสนเทศที่ให้บริการ
 <p>เอกสาร ตามบทบาอำนาจ หน้าที่ของรัฐสภา</p>	<p>เอกสารตามบทบาทอำนาจหน้าที่ของรัฐสภา</p> <p>ได้แก่ ร่างรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ กระทู้ถาม ญัตติ ระเบียบวาระการประชุม บันทึกการประชุม รายงานการประชุม เอกสารประกอบการพิจารณา รายงานของคณะกรรมการสิทธิการ และเอกสารแนบระเบียบวาระอื่น ๆ</p>
 <p>ผลงาน ของรัฐสภาและบุคคล ในวงงานรัฐสภา</p>	<p>ผลงานของรัฐสภาและบุคคลในวงงานรัฐสภา</p> <p>ได้แก่ สรุปผลงานสภา ผลงานของสมาชิกรัฐสภา ผลงานของบุคลากรในสังกัดรัฐสภา วารสารและจุลสารของรัฐสภา และสารสนเทศที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐสภา</p>
 <p>สารสนเทศ สนับสนุนภารกิจ ของรัฐสภา</p>	<p>สารสนเทศสนับสนุนภารกิจของรัฐสภา</p> <p>ได้แก่ สิ่งพิมพ์ทั่วไป สิ่งพิมพ์เผยแพร่เฉพาะวงงานรัฐสภา วารสาร หนังสือพิมพ์ และกฤตภาคข่าว</p>
 <p>กฎหมาย ที่ประกาศใน ราชกิจจานุเบกษา</p>	<p>กฎหมายที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา</p> <p>ได้แก่ รัฐธรรมนูญและธรรมนูญการปกครอง พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด พระราชกฤษฎีกา ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง กระทู้ถาม และคำวินิจฉัย</p>



ภาพที่ 22 ภาพเว็บไซต์ <https://dl.parliament.go.th>



ภาพที่ 23 ภาพบริการบนแอปพลิเคชัน parliament DL

3. บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Library)

ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Library) เป็นการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดและสำนักวิชาการที่ได้รวบรวมและเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักวิชาการ (<https://www.parliament.go.th/library>) เพื่อประโยชน์ในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ สามารถเข้าใช้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต



สารสนเทศที่ให้บริการบนหน้าเว็บไซต์ ประกอบด้วย

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการประชุมสภา ได้แก่

เอกสารการประชุมสภา ประกอบด้วย เอกสารตามระเบียบวาระการประชุมสภา ได้แก่ ระเบียบวาระการประชุม เอกสารแนบระเบียบวาระการประชุม บันทึกการประชุม รายงานการประชุม เอกสารประกอบการพิจารณา และข้อบังคับการประชุมสภา

ประมวลข้อมูลการประชุมสภา ประกอบด้วย ข้อมูลการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ 2557-2562 การประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ 2558-2560 การประชุมสภาปฏิรูปแห่งชาติ 2557-2558 การประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 24 การประชุมร่วมกันของรัฐสภา 2554-2556 การประชุมสภาร่างรัฐธรรมนูญ 2550 และการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ 2550-2551

ประมวลข้อมูลรายงานการประชุมการอภิปรายทั่วไปในรัฐสภา พ.ศ. 2475-2555 ประกอบด้วยข้อมูลการอภิปรายทั่วไปเพื่อลงมติไม่ไว้วางใจ จำนวน 41 ครั้ง และการอภิปรายทั่วไปโดยไม่มีการลงมติ จำนวน 22 ครั้ง

3.2 ข้อมูลสนับสนุนการประชุมสภา รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่นำมาใช้สนับสนุนในการประชุมสภา ประกอบด้วย

กฎหมายที่น่าสนใจสำหรับสมาชิกรัฐสภา ได้แก่ ข้อบังคับการประชุมสภา กฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง กฎหมายว่าด้วยการบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล และกฎหมายอื่น ๆ

รัฐธรรมนูญและธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย รวบรวมรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและธรรมนูญ ตั้งแต่ฉบับที่ 1-20 พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ประมวลกฎหมาย รัฐธรรมนูญ ฉบับปฏิรูป บริการเชื่อมโยง (link) ไปยังหน่วยงานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง บริการเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ ร่างรัฐธรรมนูญ หนังสือ/บทความเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ

พระราชบัญญัติที่ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ 2550-2551 ประกอบด้วย ข้อมูลสรุปการพิจารณากฎหมายของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พระราชบัญญัติประกอบ

รัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติที่สภานิติบัญญัติแห่งชาติเห็นสมควรให้ประกาศใช้เป็นกฎหมาย แบ่งตามผู้เสนอ จำนวน 215 ฉบับ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ

เอกสารรายงานวาระต่าง ๆ สภาปฏิรูปแห่งชาติ ประกอบด้วย เอกสารหลักการและกรอบทั่วไป เอกสารรายงานวาระปฏิรูปพิเศษ เอกสารวาระปฏิรูปที่ 1-37 วาระพัฒนาที่ 1-8 ข้อเสนอการปฏิรูปเร็ว

การแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีต่อรัฐสภา ตั้งแต่คณะรัฐมนตรีชุดแรกจนถึงชุดปัจจุบัน

ประกาศ และคำสั่ง คสช. 2557-2562 รวบรวมประกาศ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ประกาศ คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ประกอบด้วย

- บทความและผลงานสำวิชาการของนักวิชาการประจำสำนักวิชาการ รายงานทางวิชาการ งานวิจัย/รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

- ผลงานความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น

บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) ให้บริการวารสารของรัฐสภา เช่น วารสารการเมือง การปกครอง วารสารวิชาการด้านสังคม บทความปริยายงานวิจัยสำหรับสมาชิกรัฐสภาและกรรมการ

สาระสังเขปหนังสือ (abstract-book) เป็นคู่มือสำหรับติดตามหนังสือใหม่ที่ห้องสมุดได้รับในแต่ละเดือน

สาระสังเขปบทความวารสาร (abstract-Journal) โดยคัดเลือกบทความที่น่าสนใจจากวารสารที่มีให้บริการในห้องสมุดมาจัดทำสาระสังเขป มีการจัดทำรายเดือน

บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC SEARCH) เป็นบริการสืบค้น จอทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดรัฐสภา ผ่านเว็บไซต์ <https://library1.parliament.go.th/>

บริการแนะนำหนังสือ ผ่านแฟนเพจ facebook “เครือข่ายความร่วมมือในการจัดซื้อหนังสือห้องสมุดรัฐสภา”

3.3 ฐานข้อมูลออนไลน์ (online database) ที่บอกรับเป็นสมาชิก ให้บริการสารสนเทศที่เน้น ที่สามารถเข้าใช้ได้เฉพาะภายในเครือข่ายรัฐสภา ได้แก่

- **Westlaw** ให้สารสนเทศทางกฎหมายของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก เน้นตัวบทกฎหมาย วิเคราะห์กฎหมาย บทความวิชาการ คดีและคำพิพากษาของศาล สนธิสัญญา เป็นต้น

- **Lexis Advance** ให้สารสนเทศด้านกฎหมายจากข่าว วารสารชั้นนำ ตัวบทกฎหมายต่าง ๆ คำพิพากษาของศาลในหลายประเทศทั่วโลก

- **ProQuest Dissertations & Theses** ให้สารสนเทศเนื้อหาเต็ม (full-text) ของวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท และปริญญาเอกจากสถาบันการศึกษาทั่วโลก มากกว่า 2 ล้านชื่อเรื่อง

- Kasikorn Research ให้สารสนเทศที่เป็นรายงานแนวโน้ม บทวิเคราะห์เศรษฐกิจ ระดับจุลภาคและมหภาค ภาวะการเงินและการลงทุน ภาวะเงินตราต่างประเทศ ดัชนีเศรษฐกิจ เป็นต้น ทั้งในประเทศและต่างประเทศ



ภาพที่ 24 ภาพเว็บไซต์ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (https://www.parliament.go.th/library)

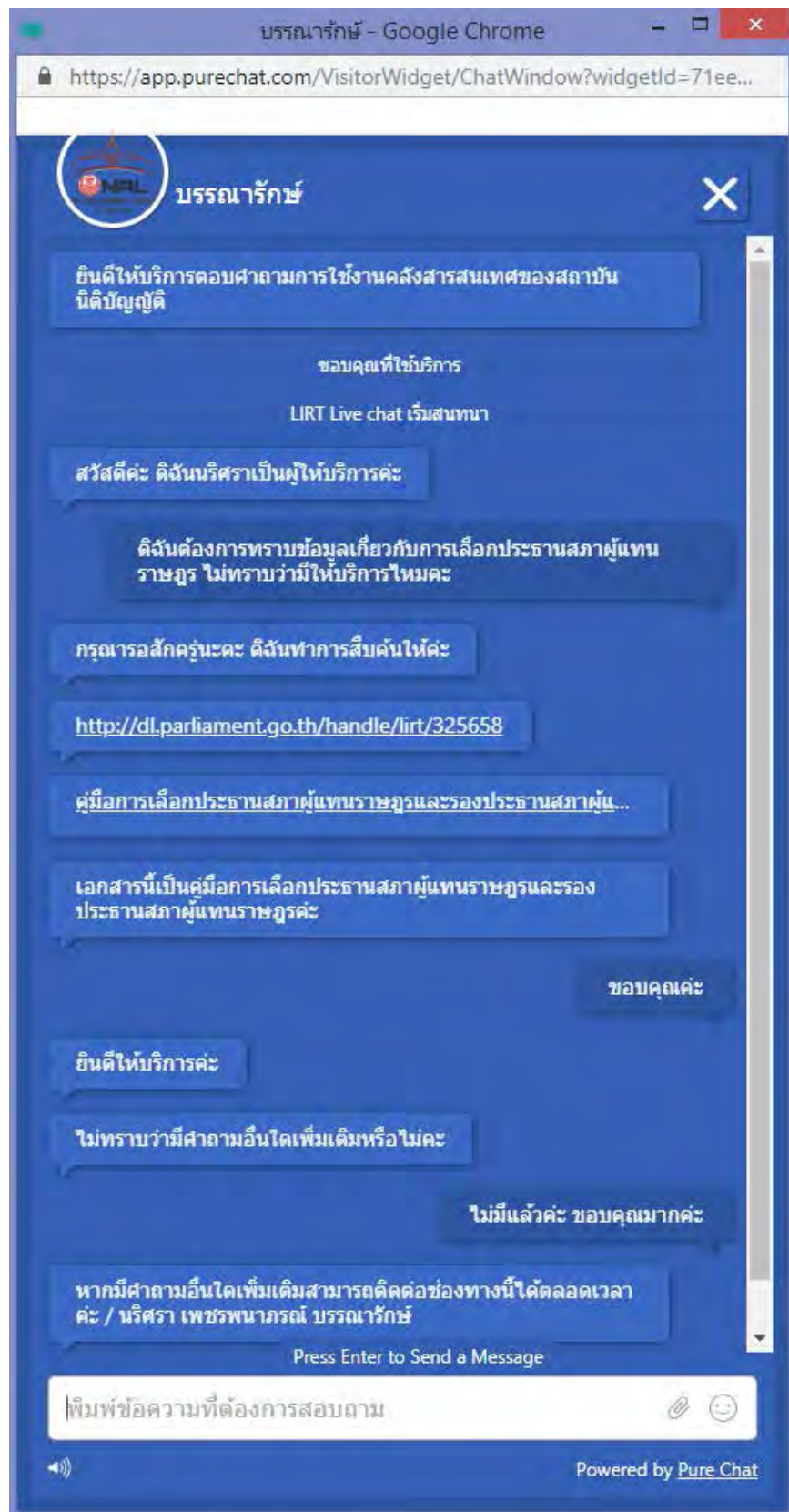
4. บริการตอบคำถามและแนะนำบริการด้านห้องสมุดดิจิทัล (live chat)

บริการตอบคำถามผ่านโปรแกรมสนทนา (live chat) เป็นบริการตอบคำถามของห้องสมุดดิจิทัล ด้วยการรับ-ส่งข้อความสนทนาจับบรรณารักษ์ ให้บริการเกี่ยวกับการสมัครสมาชิก แนะนำในการใช้งาน การสืบค้นสารสนเทศ และการเข้าถึงไฟล์เอกสารเนื้อหาทรัพยากรฯ ดิจิทัลที่มีให้บริการในคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ โดยผู้ใช้บริการดำเนินการตามลำดับวิธีการดังภาพแสดงต่อไปนี้

The image shows a screenshot of the LIRTS website (dl.parliament.go.th) with several callout boxes in Thai explaining the steps to use the live chat service:

- คลิกเลือกติดต่อบรรณารักษ์** (Click to select contact librarian): Points to the 'ติดต่อบรรณารักษ์' (Contact Librarian) button in the bottom right corner of the website.
- เลือกรูปแบบการติดต่อ** (Select contact method): Points to the 'ติดต่อบรรณารักษ์ : Chat Online' button.
- คลิกเลือก เพื่อส่งข้อความสนทนาจับบรรณารักษ์** (Click to select to send a message to the librarian): Points to the speech bubble icon on the 'ติดต่อบรรณารักษ์ : Chat Online' button.
- คลิกเลือก เพื่อส่งข้อความเพื่อรับบริการทาง e-Mail** (Click to select to send a message to receive e-mail service): Points to the envelope icon on the 'ติดต่อบรรณารักษ์ : Chat Online' button.

ภาพที่ 25 บริการตอบคำถามผ่านโปรแกรมสนทนา (live chat) ในเว็บไซต์คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ



ภาพที่ 26 ภาพตัวอย่าง การให้บริการตอบคำถามผ่านโปรแกรมสนทนา (live chat)

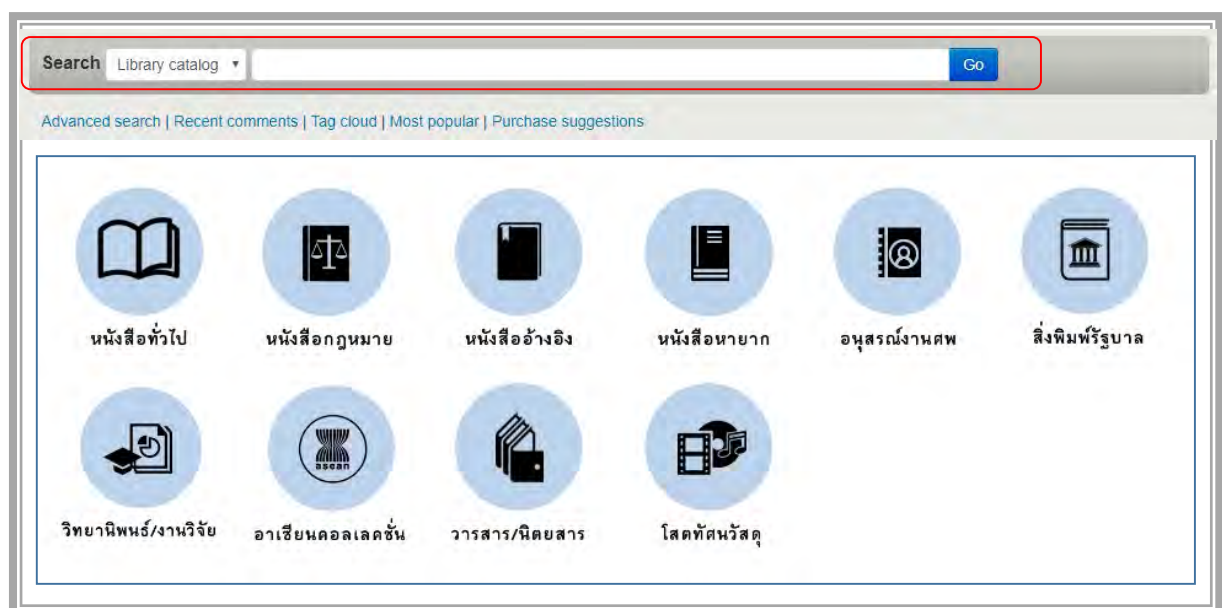
5. บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Koha)



หอสมุดรัฐสภาไทย (<https://library1.parliament.go.th>) ให้บริการข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดรัฐสภาในระบบห้องสมุดอัตโนมัติโคฮา (Koha) ทางออนไลน์ด้วยระบบสืบค้นผ่านเว็บไซต์ OPAC Search โดยผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรมของทรัพยากรฯ เพื่อใช้บริการยืม-คืน ตัวเล่มสิ่งพิมพ์จากห้องสมุด จองทรัพยากรสารสนเทศ และบริการอื่น ๆ เช่น แนะนำจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด, เขียนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหนังสือ, 10 อันดับหนังสือยอดนิยม และแชร์รายการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น

การสืบค้นเลือกดูทรัพยากรสารสนเทศในระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยระบบ OPAC Search การสืบค้นเลือกดูทรัพยากรสารสนเทศในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

- สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดรัฐสภา โดยพิมพ์คำค้นสืบค้นได้จาก search box
- จัดกลุ่มตามประเภทของทรัพยากรออกเป็น 10 กลุ่ม เพื่อเลือกดู ดังนี้



ภาพที่ 27 ช่องการสืบค้นในเว็บไซต์หอสมุดรัฐสภาไทย

Home Results of search for 'kw,wrdr: parliament'

Refine your search

Availability

[Limit to currently available items.](#)

Authors

[Malhotra, G. C.](#) (2)

[Oliver, Dawn, ed.](#) (2)

[The Parliament of the Commonwe...](#) (2)

[สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร...](#) (5)

[สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร...](#) (3)

[Show more](#)

Item types

[CD](#) (12)

[General Book](#) (47)

[Government Publication](#) (3)

[Law Book](#) (184)

[Research/Thesis](#) (12)

[Show more](#)

Locations

Your search returned 261 results.

Did you mean: [Search also for related subjects](#) [Search also for narrower subjects](#)
[Search also for broader subjects](#) [Parliamentary practice France](#)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Next » Last

Unhighlight Title (A-Z)

Select all Clear all Select titles to: Add to... Save Place hold

Actions for gender balance in the European Parliament - EP Elections 2014 - Workshop Thursday, 20 June 2013

Material type: Book; Format: print

Publisher: brussels : European Parliament, 2013

Availability: **Items available for reference: [Call number: HQ 1236.5.E85 E97A 2013] (2).**

[Place hold](#) [Add to cart](#)

Acts of parliament : a narrative history of the senate and House of Representatives by Souter, Gavin.

Material type: Book; Format: print

Publisher: Carlton 1988

Availability: **Items available for reference: [Call number: KD 219.A8.1 S68A 1988] (1).**

[Place hold](#) [Add to cart](#)

AEDES EGREGIAE : the buildings of the Chamber of deputies by Strinati, Claudio | Strinati, Claudio.

ภาพที่ 28 แสดงผลการสืบค้นด้วย คำสำคัญ (keyword) ว่า parliament

Home Details for: Actions for gender balance in the European Parliament - EP Elections 2014 - Workshop Thursday, 20 June 2013

Normal view MARC view ISBD view

Actions for gender balance in the European Parliament - EP Elections 2014 - Workshop Thursday, 20 June 2013

Material type: Book
 Publisher: brussels : European Parliament, 2013
 Description: 59 P.ill, tables ; 30 cm.

ISBN: 9789282345382

Subject(s): European Parliament | European Parliament -- Elections | Women in politics -- Europe

Tags from this library: No tags from this library for this title. Log in to add tags.

average rating: 0.0 (0 votes)

Holdings (2) Comments (0) Images

Item type	Current location	Shelving location	Call number	Copy number	Status	Date due	Barcode	Item holds
General Book	National Assembly Library of Thailand	Warehouse	HQ 1236.5.E85 E97A 2013 (Browse shelf)	c. 1	Not for Loan		3961193196	
General Book	National Assembly Library of Thailand	Warehouse	HQ 1236.5.E85 E97A 2013 (Browse shelf)	c. 2	Not for Loan		3961193195	

Total holds: 0

Browse results
 Previous Back to results
 Next »

Print
 Add to your cart
 Unhighlight
 Save record
 More searches

Share this title:
 f LINE Twitter
 in LinkedIn Email
 +

ภาพที่ 29 ภาพแสดงรายละเอียดข้อมูลของรายการทรัพยากรสารสนเทศ

ภาคผนวก ข

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ



คำสั่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ที่ ๒๖๖ / ๒๕๖๑
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ด้วยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ตระหนักถึงความสำคัญของการส่งเสริมพัฒนาความรู้ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ และนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้ง ปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีนโยบายให้บุคลากรของส่วนราชการเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญในการยกระดับขีดความสามารถในการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานของสมาชิกรัฐสภาให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กร สู่การเป็น SMART Parliament โดยเสริมสร้างการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สร้างสรรค์และพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ที่เอื้อต่อการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมการนำองค์ความรู้ ด้านต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติและพัฒนางานให้ก้าวหน้า มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ ริเริ่ม สร้างสรรค์ เปลี่ยนแปลง และปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีการจัดการความรู้ที่มีอยู่ให้มีศักยภาพ และเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาองค์กร และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ที่นำมาใช้เป็นกรอบ การบริหารจัดการองค์กร โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์กรที่ครอบคลุม ภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับก้าวหน้าต่อไป จึงให้ยกเลิกคำสั่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ ๑๗๐๘/๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรชุดใหม่ ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๒. รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
(นางสาวสุนทร รักเมือง) | ประธานกรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบุคลากร | รองประธานกรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการ ก.ร. | กรรมการ |

/๖. ผู้อำนวยการ ...

- ๒ -

๖. ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง	กรรมการ
๗. ผู้อำนวยการสำนักการคลังและงบประมาณ	กรรมการ
๘. ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์	กรรมการ
๙. ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัย	กรรมการ
๑๐. ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์	กรรมการ
๑๑. ผู้อำนวยการสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	กรรมการ
๑๒. ผู้อำนวยการสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	กรรมการ
๑๓. ผู้อำนวยการสำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	กรรมการ
๑๔. ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ	กรรมการ
๑๕. ผู้อำนวยการสำนักสารสนเทศ	กรรมการ
๑๖. ผู้อำนวยการสำนักการประชุม	กรรมการ
๑๗. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย	กรรมการ
๑๘. ผู้อำนวยการสำนักรายงานการประชุมและขอเลข	กรรมการ
๑๙. ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑	กรรมการ
๒๐. ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๒	กรรมการ
๒๑. ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๓	กรรมการ
๒๒. ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน	กรรมการ
๒๓. ผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศ	กรรมการ
๒๔. ผู้อำนวยการสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	กรรมการ
๒๕. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประธานรัฐสภา	กรรมการ
๒๖. ผู้บังคับบัญชาสำนักงบประมาณของรัฐสภา	กรรมการ
๒๗. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	กรรมการ
๒๘. นางสาวพิมพ์อรภา พันธุ์ลี	กรรมการ
๒๙. นายสุเทพ เอี่ยมคง	กรรมการ
๓๐. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานวิชาการและประสานการพัฒนา	กรรมการและเลขานุการ
๓๑. นางสาวฉันทนา คำกัมพล	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๓๒. นางปิยรัตน์ คชสังข์สีห์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๓๓. นางอรวิลี จันทน์บุญแก้ว	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๓๔. นายพีรภาส ชัยเขาวรินทร์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ดำเนินการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้สัมฤทธิ์ผล
อย่างเป็นรูปธรรม
๒. พัฒนาให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ นวัตกรรมแห่งการเรียนรู้ การแบ่งปัน
แลกเปลี่ยนความรู้ในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

/๓. จัดทำ ...

- ๓ -

๓. จัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๔. ศึกษา วิเคราะห์ ทบทวน กำหนดแนวทางบริหารจัดการความรู้ และกำกับ ติดตาม การดำเนินการบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นไปตามแผนการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อทราบเป็นระยะ

๖. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการตามที่คณะกรรมการมอบหมาย ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

๒.

(นายสรศักดิ์ เพียรเวช)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



คำสั่งคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ที่ ๔/๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการจัดทำองค์ความรู้ ยุทธศาสตร์ที่ ๑
พัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital Parliament & Smart Parliament

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ ๑๒๑๘/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ โดยให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้สัมฤทธิ์ผลอย่างเป็นรูปธรรม พัฒนาให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ นวัตกรรมแห่งการเรียนรู้ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ศึกษา วิเคราะห์ ทบทวน กำหนดแนวทางบริหารจัดการความรู้ กำกับ ติดตามการดำเนินการบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อดำเนินการตามที่คณะกรรมการฯ มอบหมาย นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะอนุกรรมการจัดทำองค์ความรู้ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital Parliament & Smart Parliament ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักสารสนเทศ | ประธานอนุกรรมการ |
| ๒. นายณัฐวิชัย มังคละคุปต์ | รองประธานอนุกรรมการ |
| ๓. นางศิริพร โทตรภวานนท์ | อนุกรรมการ |
| ๔. นางสาวจรรยา คำพูน | อนุกรรมการ |
| ๕. นายวิชาญ ทรายอ่อน | อนุกรรมการ |
| ๖. พันจ่าเอก กิตติ ดุ้ยแมน | อนุกรรมการ |
| ๗. นางสาววลัยรัตน์ ชายท้าว | อนุกรรมการ |
| ๘. นางสาววัลยา พุ่มต้นวงศ์ | อนุกรรมการ |
| ๙. นายพีรภาส ชัยเขาวรินทร์ | อนุกรรมการ |
| ๑๐. นางสาวเปรมฤดี แทนมาลา | อนุกรรมการ |
| ๑๑. นายนำพล นัยยุติ | อนุกรรมการ |
| ๑๒. นางนทียา แก้วประทุม | อนุกรรมการและเลขานุการ |
| ๑๓. นายธนิยต สุวรส | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๔. นายศักดิ์ชาย ชุตวงจันทร์ | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

๒

ให้คณะอนุกรรมการฯ มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ดำเนินการรวบรวมความเห็น แนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อจัดทำเป็นองค์ความรู้ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนางองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital Parliament & Smart Parliament
 ๒. ดำเนินการจัดกิจกรรมแข่งขัน แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนางองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital Parliament & Smart Parliament ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
 ๓. ดำเนินการจัดการศึกษาดูงานภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนางองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital Parliament & Smart Parliament
 ๔. รายงานผลการดำเนินงาน และความคืบหน้าต่อคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
 ๕. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการตามที่คณะอนุกรรมการฯ มอบหมาย
 ๖. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นางสาวสุนทร รักเมือง)
ประธานกรรมการบริหารจัดการความรู้
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ภาคผนวก ค

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

นางอรวรรณ พันธุ์เปื้อง ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

ผู้จัดทำ

นางศิริพร	โหดรภวานนท์	ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
นางณิชาณี	ฉุนฉลาด	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ
นางสาวแสงอรุณ	อนุเคราะห์	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ
นางสาวบุษราภรณ์	อัครนิธยานนท์	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ
นางสาวนราภัทร	เพชรมณี	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ
นางสาววลัยรัตน์	ชายท้าว	บรรณารักษ์ชำนาญการ
นายใหม่	มูลโสม	บรรณารักษ์ชำนาญการ
นางสาวธนพร	อินพุ่ม	บรรณารักษ์ชำนาญการ
นางสาวนริศรา	เพชรพนาภรณ์	บรรณารักษ์ชำนาญการ
นางสาววัลยา	พุ่มต้นวงศ์	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ

กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
เลขที่ 110 ถนนประดิพัทธ์ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทร. 0 2244 2073

โทรสาร. 0 2244 2074

e-mail: lirt@parliament.go.th