



## การปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

นางสาวจิตาภา ทับเกษมปิติโสภา

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 13  
สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า



## การปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

โดย

นางสาวจิตาภา ทับเกษมปิติกโสภา รหัสประจำตัว 64-13-10

สถาบันพระปกเกล้า


รายงานวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง การปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภา  
ในยุคดิจิทัล

อาจารย์ที่ปรึกษา :



(อาจารย์วิทวัส ชัยภาคภูมิ)

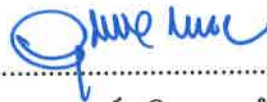
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม :



(อาจารย์กัญเกียรติ ภูมิรัตน์)

---

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง  
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 13



(ศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย)

เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

## บทคัดย่อ

- ชื่อผู้จัดทำ** : นางสาวจิตาภา ทับเกษมปิติโสภา นักศึกษาสถาบันพระปกเกล้า  
 หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ  
 รุ่นที่ 13
- ชื่อหัวข้อเอกสาร** : การปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล
- อาจารย์ที่ปรึกษา** : อาจารย์วิฑูรย์ ชัยภาคภูมิ
- อาจารย์ที่ปรึกษา (ร่วม)** : อาจารย์กัญเกียรติ ภูมิรัตน์

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล มีวัตถุประสงค์อยู่ 3 ประการ คือ 1) ศึกษาปัญหาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล เป็นการวิจัยผสมผสานวิธี ด้วยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ บรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภา จำนวน 12 คน และการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างคือ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชนที่เข้าใช้บริการหอสมุดรัฐสภา จำนวน 340 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผลการวิจัยพบว่า

1. ปัญหาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล พบว่า 1) นโยบายและการบริหารงานของหอสมุดรัฐสภา ขาดความชัดเจนในนโยบาย อำนาจหน้าที่ และการมอบหมายงาน มีโครงสร้างที่ไม่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ และขาดการหมุนเวียนงานทำให้เกิดการเรียนรู้ในงานหลาย ๆ ด้าน 2) การให้บริการ มีปัญหาด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ซึ่งมีหลากหลายมาก ทำให้การทำ Content ไม่ตอบสนองของผู้ใช้ที่มีความหลากหลาย และขาดการให้บริการเชิงรุก 3) ทรัพยากร หอสมุดรัฐสภายังขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย ขาดองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับดิจิทัล และบุคลากรรุ่นใหม่ 4) บรรณารักษ์ยังต้องเพิ่มความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการเรียนรู้ความรู้ใหม่ ๆ และ 5) ยังขาดทักษะในการแบ่งปันความรู้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล พบว่าอยู่ด้านนโยบาย ด้านเทคโนโลยี และด้านพฤติกรรมผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อการปรับตัวอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าบรรณารักษ์มีการปรับตัวในด้านความรู้ของบุคลากร ด้านการบริการและด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก

3. แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล มี 3 ด้าน ด้านบรรณารักษ์ ต้องส่งเสริมให้มีความรู้เรื่องเทคโนโลยี รวมถึงทักษะการสื่อสารด้วยสื่อดิจิทัล ส่งเสริมให้มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ส่งเสริมให้บรรณารักษ์มีการเรียนรู้ตลอดเวลาให้ทันการเปลี่ยนแปลง ด้านบริการ ควรนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการ ควรมีบริการเชิงรุกมากขึ้น ควรใช้หลักการตลาดมาให้บริการด้วยการตลาดดิจิทัล และด้านเทคโนโลยี ควรนำเทคโนโลยีมาใช้กับงานห้องสมุด และต้องรู้เท่าทันเทคโนโลยี มีการจัดทำแผนงบประมาณเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น และควรมีการสร้างระบบการจัดเก็บ วิเคราะห์ระบบ และเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล

#### 4. ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อให้บรรณารักษ์สามารถปรับตัวในการทำงานในยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน หอสมุดรัฐสภาควรมีแผนในการพัฒนาบุคลากรหรือบรรณารักษ์ในทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และรูปแบบการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป แผนพัฒนาบุคลากรจะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้

2) ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ โดยหอสมุดรัฐสภาควรมีการกำหนดนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน และมีโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หอสมุดรัฐสภาควรจัดฝึกอบรมระยะสั้นเกี่ยวกับการทำ Content และการให้บริการเชิงรุก รวมถึงเพิ่มทักษะในการใช้เทคโนโลยีให้มากขึ้น และหอสมุดรัฐสภาควรส่งเสริมบรรณารักษ์ให้มีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม โดยเปิดโอกาสให้บรรณารักษ์ได้มีการทดลองและ ลงมือปฏิบัติ หรือลองผิดลองถูก มีการส่งเสริมการประกวดนวัตกรรมในกระบวนการทำงานประจำปี เช่น กระบวนการให้บริการ หรือกระบวนการทำงาน เป็นต้น

## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การปรับตัวของบรรณารักษ์ หอสมุดรัฐสภาใน ยุคดิจิทัล เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 13 สถาบันพระปกเกล้า เอกสารวิชาการส่วนบุคคลฉบับนี้สำเร็จเป็นรูปเล่มและสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้มาให้คำแนะนำในข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งจาก อาจารย์ ที่ปรึกษาสถาบันพระปกเกล้า คือ อาจารย์วิฑูรย์ ชัยภาคภูมิ และ ในส่วนของข้อมูลภาควิชา บรรณารักษ์ได้รับคำแนะนำและให้ข้อชี้แนะโดย อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผศ.ดร. ภาราดา สังข์ทอง คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยทั้งสองท่านได้ให้คำปรึกษาแนะนำให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย ทำให้เอกสารวิชาการฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบ ขอบพระคุณท่านไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณคุณอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันพระปกเกล้า ผู้ดูแล หลักสูตรทุกท่าน ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อนนักศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 13 ทุกท่านที่คอยให้กำลังใจ และขอขอบคุณเพื่อนร่วมวิชาชีพบรรณารักษ์ ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจอย่างดีเสมอมา สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจ รวมถึงสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ให้การสนับสนุนและให้โอกาส แก่ผู้ศึกษาให้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารวิชาการฉบับนี้จะ เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในอนาคตต่อไป

นางสาวจิตาภา ทับเกษมปิติโสภา  
นักศึกษาศูนย์การพัฒนานักบริหารระดับสูง  
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 13  
สถาบันพระปกเกล้า  
มีนาคม 2565

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	3
1.3 แนวทางการศึกษา	3
1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	5
2.1 หอสมุดรัฐสภา	5
2.2 แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565)	10
2.3 ทักษะความรู้ดิจิทัล	13
2.4 ห้องสมุดยุคใหม่	17
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	25
3.3 วิธีดำเนินการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	28
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	29
4.1 ปัญหาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล	29
4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล	30
4.3 แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภา ให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล	37

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	39
5.1 สรุปผลการศึกษา	39
5.2 อภิปรายผล	42
5.3 ข้อเสนอแนะ	45
บรรณานุกรม	47
ภาคผนวก	49
ประวัติผู้ศึกษา	56

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	31
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัว ของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล	32
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล	34

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้โลกก้าวสู่สังคมดิจิทัล การปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด การทำงานจำเป็นต้องมีการปรับตัวทั้งในด้านทักษะ สมรรถนะ ความรู้และความสามารถ เพื่อรองรับบริบทของสังคมดิจิทัล และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี อีกทั้งความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ ๆ มีการปรับเปลี่ยนให้เป็นดิจิทัลมากขึ้น ดังนั้น บรรณารักษ์จึงต้องทำทุกวิถีทางให้ผู้ใช้งานมีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

หอสมุดรัฐสภา เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนภารกิจทางวิชาการของรัฐสภา ซึ่งเป็นสถาบัน นิติบัญญัติของประเทศ หอสมุดรัฐสภาเป็นห้องสมุดเฉพาะ ที่มุ่งเน้นการบริการทรัพยากรสารสนเทศในด้านกฎหมาย การเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตย และยังได้รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภท ครอบคลุมทุกสาขา เพื่อให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภา ทั้งนี้ ในส่วนของการบริหารราชการ กลุ่มงานห้องสมุด มีฐานะเป็นกลุ่มงานหนึ่งในสังกัดสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยกลุ่มงานห้องสมุดมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการจัดซื้อ จัดหา และรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท โดยเฉพาะสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในด้าน กฎหมาย การเมือง การปกครอง ระบบรัฐสภา ทั้งที่เป็นสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ รวมทั้ง สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ โดยบรรณารักษ์จะเป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่เข้ามา หลากหลายรูปแบบ ตามกระบวนการทางบรรณารักษ์ เช่น การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การ วิเคราะห์หมวดหมู่และจัดการทรัพยากรสารสนเทศตามหลักมาตรฐานสากล จัดทำฐานข้อมูล บรรณานุกรม บำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ การบริการสารสนเทศ บริการอ้างอิง บริการยืมคืน ทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการข้อมูลจากระบบสื่อสารทางไกลและระบบ เครือข่าย แนะนำการใช้บริการ รวมทั้งประสานงานด้านความร่วมมือกับห้องสมุดรัฐสภานานา ประเทศ จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับใหม่ เพื่อให้บริการแก่ สมาชิกรัฐสภา คณะกรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการของ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตลอดจนประชาชนทั่วไป ถึงแม้ว่าหอสมุดรัฐสภาเป็นห้องสมุดเฉพาะ แต่เปิดกว้างในการบริการแก่ประชาชนทั่วไปให้ได้เข้าถึง สารสนเทศที่มีอยู่ในหอสมุด ตลอดจนการชี้แนะแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ กรณีที่หอสมุดรัฐสภาไม่มี สารสนเทศที่ผู้ต้องการ อีกทั้งหอสมุดรัฐสภาถือว่าผู้ให้บริการ คือลูกค้าสำคัญ ดังนั้นการบริหาร จัดการหอสมุดจึงจำเป็นต้องมีคุณภาพ สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่าง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (นักศึกษาศาสนาบ้านพระปกเกล้า หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 10 กลุ่มที่ 4, 2560, น. 1-2)

การบริหารจัดการของห้องสมุด ถือว่าบรรณารักษ์มีหน้าที่หลักในการดำเนินการ ดังนั้น บรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาจึงจำเป็นต้องปรับตัวในทักษะ ความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ เนื่องจากบรรณารักษ์กำลังเผชิญกับความท้าทายที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง ทางด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทั่วโลกก้าวสู่สังคมดิจิทัลที่ทำให้สภาพการทำงานมีความ สลับซับซ้อนมากขึ้น บรรณารักษ์ต้องปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยี รูปแบบของสารสนเทศ สื่อ สารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศใหม่ ๆ ตลอดจนความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการได้ ดังนั้น ความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ที่เคยมีมาแต่เดิม จึงไม่เพียงพอสำหรับสารสนเทศที่เข้ามาในยุค ดิจิทัล จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนา ความรู้ ทักษะ ความสามารถด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อให้ สอดคล้องและรองรับกับบริบทสังคมที่เปลี่ยนไป

บทบาทของบรรณารักษ์ที่คนทั่วไปคุ้นเคย หมายถึงผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลและจัดระบบหนังสือ ภายในห้องสมุด และให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ แต่ในยุคดิจิทัลรูปลักษณ์ของ ความรู้กำลังเปลี่ยนแปลงจากหนังสือไปสู่รูปแบบใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็น E-book, Audio-Ebook, รูปภาพ, เกม, วิดีโอ, Facebook, Line, แอปพลิเคชัน และเครือข่ายสังคมออนไลน์ ฯลฯ บทบาทของ บรรณารักษ์จึงมีแนวโน้มว่าจะต้องปรับเปลี่ยนไป และจำเป็นต้องมีทักษะใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับโลก ความรู้ในอนาคตด้วย รวมถึงทักษะที่เรียนรู้จากการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์หรือ สารสนเทศศึกษา บรรณารักษ์ยุคใหม่จำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีและรูปแบบห้องสมุดแบบ ใหม่ เช่น ห้องสมุดมีชีวิต ห้องสมุดดิจิทัล และห้องสมุดเสมือน แต่ความรู้พื้นฐานทางด้านบรรณารักษ์ ก็ยังคงเป็นหัวใจสำคัญในการจัดการงานห้องสมุดให้มีคุณภาพในด้านการบริหารจัดการ ห้องสมุด จำเป็นต้องมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารของห้องสมุดให้ก้าวไปสู่ห้องสมุดที่ ทันสมัย บรรณารักษ์ยุคใหม่ต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ มีแนวคิดที่แปลกใหม่ในการที่จะบริหารห้องสมุด ให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ มีความทันสมัย และมีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับ ความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ นอกจากนี้บรรณารักษ์ยุคใหม่ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์ บรรณารักษ์ยุคใหม่ต้องรู้วิธีการที่จะทำให้ห้องสมุดของตนเป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จักแก่ ผู้ใช้ ต้องเป็นผู้มีความสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ดังนั้น บรรณารักษ์ห้องสมุดจึงต้อง ได้รับการพัฒนาให้ได้รับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ทันสมัย สอดคล้องกับสภาพการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบันที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความก้าวหน้าด้าน เทคโนโลยีที่จะเป็นพลังเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ และพร้อมจะปฏิบัติงานที่ทำ ทายความรู้ ความสามารถ สร้างความสำเร็จให้แก่ห้องสมุดและองค์กรมากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

- 1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล
- 1.2.3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

## 1.3 แนวทางการศึกษา

### 1.3.1 ขอบเขตการศึกษา

- ศึกษาปัญหาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล
- ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล
- เสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

### 1.3.2 ระยะเวลาในการศึกษา ศึกษาระหว่างเดือนตุลาคม 2564-เดือนกุมภาพันธ์ 2565

## 1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา

### 1.4.1 วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้วิธีการศึกษาแบบผสมวิธี คือ เชิงคุณภาพเพื่อศึกษาความคิดเห็นของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาต่อปัญหาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล รวมถึงการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล และเชิงปริมาณด้วยการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดรัฐสภาที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

### 1.4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามแบบสอบถามสำหรับการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล โดยมีรายละเอียดดังนี้

(ก)แบบสัมภาษณ์บรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาแบ่งเป็น 3 เรื่อง คือ

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัลในด้านบุคลากร บริการ และเทคโนโลยี
2. ปัญหาในการดำเนินการของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล
3. ความจำเป็นต้องปรับตัวเรื่องใดบ้างและปรับตัวอย่างไรในยุคดิจิทัล

(ข) แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล เป็นแบบมาตราประมาณค่าตามวิธีแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ประกอบด้วย 3 ด้าน ด้านนโยบาย ด้านเทคโนโลยี และด้านพฤติกรรมผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัลเป็นแบบมาตราประมาณค่าตามวิธีแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ประกอบด้วย 3 ด้าน ด้านความรู้ของบุคลากร ด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยี

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานของบรรณารักษ์ในหอสมุดรัฐสภายุคดิจิทัล

1.5.2 ได้รับรู้ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

1.5.3 ได้แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

### 1.6 นิยามศัพท์

**บรรณารักษ์** หมายถึง บุคคลที่ใช้ความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในการทำหน้าที่บริหารและดำเนินงานในห้องสมุด

**หอสมุดรัฐสภา** หมายถึง หน่วยงานที่ดำเนินการภายใต้ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในด้านกฎหมาย การเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตย และได้รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น ๆ ครอบคลุมทุกสาขา เพื่อให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภา คณะกรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตลอดจนประชาชนทั่วไป หอสมุดรัฐสภาตั้งอยู่ ณ อาคารรัฐสภา ชั้น 9 โชนกลาง ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

**ยุคดิจิทัล (Digital Era)** คือ ยุคของอิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็วในการสื่อสารการส่งผ่านข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคม ไม่ว่าจะเป็นข้อมูล ข่าวสาร ภาพหรือวิดีโอ ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ และทุกเวลา

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาใช้อธิบายประกอบการศึกษาในครั้งนี้ มีดังนี้

- 2.1 หอสมุดรัฐสภา
- 2.2 แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565)
- 2.3 ทักษะความรู้ดิจิทัล
- 2.4 ห้องสมุดยุคใหม่
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 หอสมุดรัฐสภา

หอสมุดรัฐสภา มีการก่อตั้งขึ้นตั้งแต่วันที่ 30 มกราคม 2476 จนกระทั่งปี พ.ศ. 2485 จึงได้มีแผนกห้องสมุดขึ้นในสังกัดกองกรมการ อีกทั้งยังได้มีการบันทึกเอาไว้ว่ารัฐสภาเมื่อครั้งเริ่มแรกที่ใช้พระที่นั่งอนันตสมาคมเป็นที่ประชุม นั้น มีปัญหาความไม่สะดวกอยู่หลายประการ หนึ่งในนั้น คือ ปัญหาการไม่มีสถานที่ให้บริการของห้องสมุด ซึ่งถือว่าสำคัญและจำเป็นมากสำหรับรัฐสภานานาชาติ เพราะเป็นแหล่งที่สมาชิกรัฐสภาควรจะได้ใช้ค้นคว้าและเตรียมการประชุม จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหน่วยงานและมีการพัฒนาการทำงานขึ้นมาเรื่อย ๆ ซึ่งในขณะนั้น ได้มีการสร้างอาคารรัฐสภาที่ถาวรอยู่ในปัจจุบัน จึงกำหนดให้มีห้องสมุดเพื่อให้บริการสมาชิกรัฐสภาที่บริเวณชั้น 1 ของอาคาร และได้มีการปรับเปลี่ยนพื้นที่ให้บริการจนกระทั่งเป็นหอสมุดรัฐสภาในปัจจุบัน (ปรียานุช คลอวุฒิวัฒน์, 2562, น.5) ปัจจุบันรัฐสภาได้ย้ายพื้นที่ทำการมาที่บริเวณแยกเกียกกาย ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต โดยหอสมุดรัฐสภาอยู่ ณ ชั้น 9 โซนซี อาคารรัฐสภา ซึ่งหอสมุดรัฐสภาถือเป็นห้องสมุดเฉพาะ ที่มุ่งให้บริการสารสนเทศทางด้านกฎหมาย การเมือง การปกครอง เพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ และส่งเสริมความรู้ด้านการเมือง การปกครอง แก่สมาชิกรัฐสภา คณะกรรมการ ข้าราชการ บุคคลในวงงานรัฐสภา รวมทั้งบุคคลทั่วไป ภายใต้การดำเนินงานหลักของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

##### 2.1.1 การบริหารงานภายในหอสมุดรัฐสภา

การบริหารงานภายในของหอสมุดรัฐสภาได้ดำเนินการการทำงานประกอบด้วย 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานห้องสมุด และกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีหน้าที่แตกต่างกัน ดังนี้

### กลุ่มงานห้องสมุด มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดซื้อ จัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ตลอดจนประสานงานเพื่อขอรับบริจาคและแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศ
2. วิเคราะห์หมวดหมู่และจัดการทรัพยากรสารสนเทศตามหลักมาตรฐานสากล จัดทำฐานข้อมูลบรรณานุกรม บำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ งานบริการอ้างอิงและสาระสังเขป งานบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการข้อมูลจากระบบสื่อสารทางไกลและระบบเครือข่าย รวมไปถึงแนะนำการใช้บริการ
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานด้านความร่วมมือกับหอสมุดรัฐสภานานาชาติ
5. จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับใหม่
6. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

### กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ฐานข้อมูลของห้องสมุด และอุปกรณ์เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง
2. ดำเนินงานและพัฒนาข้อมูลดัชนีกฤตภาคข่าวและราชกิจจานุเบกษาด้วยระบบการจับเก็บและสืบค้นภาพและข้อมูล
3. ดำเนินการพัฒนาและประมวลผลฐานข้อมูล เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายในและภายนอกด้วยเทคโนโลยีระบบสื่อสารทางไกล
4. ประสานงานเพื่อการจัดทำและพัฒนาฐานข้อมูลงานบริการวิชาการกับห้องสมุดและหน่วยงานวิชาการ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลทางวิชาการ
5. จัดทำและพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักวิชาการ
6. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

### การบริหารงานและกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานหอสมุดรัฐสภา

กลุ่มงานห้องสมุด มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการทางเทคนิคและบริการห้องสมุด โดยดำเนินการจัดซื้อ จัดหารวบรวมพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท วิเคราะห์หมวดหมู่และจัดการทรัพยากรสารสนเทศ จัดทำฐานข้อมูลบรรณานุกรม บริการสารสนเทศ อนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ติดต่อประสานงานด้านความร่วมมือระหว่างหอสมุดรัฐสภานานาชาติ ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

### ภารกิจ

1. ดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
2. ดำเนินงานวิเคราะห์หมวดหมู่และจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
3. ดำเนินงานจัดทำฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ
4. ดำเนินงานอนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ
5. ดำเนินงานบริการสารสนเทศ
6. ดำเนินงานจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน
7. ดำเนินงานด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุดรัฐสภานานาชาติ

การแบ่งงานภายใน ประกอบด้วย 5 งานหลัก ได้แก่

1. งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
2. งานวิเคราะห์หมวดหมู่และจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
3. งานบริการสารสนเทศ
4. งานเจ้าหน้าที่ทรัพยากรสารสนเทศ
5. งานด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุดรัฐสภานานาชาติ

**กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ** มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบการสื่อสารข้อมูลสมัยใหม่ในงานห้องสมุด เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว และการให้บริการมีประสิทธิภาพด้วยการพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบจัดเก็บการสืบค้นภาพและข้อมูล พัฒนาฐานข้อมูลและประมวลผลฐานข้อมูล เชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก จัดทำและพัฒนาเว็บไซต์สำนักวิชาการ ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลทางวิชาการในการใช้สนับสนุนงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

### ภารกิจ

1. ดำเนินงานบริหารจัดการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของห้องสมุดให้ทันสมัย
2. ดำเนินงานจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล
3. ดำเนินงานพัฒนาระบบจัดเก็บและสืบค้นภาพและข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ (Legislative Institutional Repository of Thailand: LIRT) ที่สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเสมือนจริง
4. ดำเนินงานจัดทำและพัฒนาเว็บไซต์สำนักวิชาการ
5. ดำเนินงานให้บริการข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบห้องสมุดดิจิทัล

การแบ่งงานภายใน ประกอบด้วย 7 งานหลัก ได้แก่

1. งานบริหารจัดการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
2. งานจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล
3. งานจัดทำโครงสร้างทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล
4. งานจัดทำและพัฒนาเว็บไซต์สำนักวิชาการ
5. งานบริการห้องสมุดดิจิทัล
6. งานบริการโปรแกรมสนทนาแบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) ในชื่อ "LibraryonLINE"
7. บริการอื่น ๆ

### 2.1.2 การให้บริการของหอสมุดรัฐสภา

การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดรัฐสภาแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ การให้บริการภายในหอสมุดรัฐสภา และการให้บริการในรูปแบบห้องสมุดดิจิทัล (Smart Library)

การให้บริการภายในหอสมุดรัฐสภา รับผิดชอบโดยกลุ่มงานห้องสมุด มีบริการต่าง ๆ ดังนี้

1. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (ต้นฉบับ) ประเภทต่าง ๆ ที่พร้อมให้บริการ คือ รายงานการประชุมสภา รายงานการวิจัย/วิทยานิพนธ์ หนังสือกฎหมาย หนังสือวิชาการทั่วไป สิ่งพิมพ์รัฐบาล หนังสืออาเซียน หนังสืออนุสรณ์งานศพ หนังสือหายาก หนังสืออ้างอิง หนังสือนวนิยาย/เรื่องสั้น วารสาร/นิตยสาร ทั้งวารสารวิชาการทางกฎหมาย การเมือง การปกครอง วารสารทั่วไป หนังสือพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุ
2. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
4. บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล มีดังนี้
  - บริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด OPAC (Online Public Access Catalog)
  - บริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ
  - บริการฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับสมาชิก ใช้ได้เฉพาะในเครือข่ายของรัฐสภาผ่านทางเว็บไซต์ [www.parliament.go.th/library](http://www.parliament.go.th/library) ได้แก่ Westlaw Lexis Nexis ProQuest และ Kasikorn Research
  - บริการสืบค้น กฤตภาคข่าว iQNewsClip
  - บริการสืบค้นฐานข้อมูลงานวิจัย ThaiLIS ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ <https://cuir.car.chula.ac.th>
  - บริการสืบค้นสารสนเทศในวงงานของรัฐสภา จากฐานข้อมูลในหน่วยงานในรัฐสภา

5. บริการแนะนำสารสนเทศใหม่
6. บริการแนะนำการใช้ฐานข้อมูลของสำนักวิชาการ
7. บริการกฤตภาคข่าวแก่คณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา
8. บริการสืบค้นรายงานการประชุมสภา
9. บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้สืบค้น และอ่านทรัพยากรดิจิทัล
10. บริการส่งเสริมการอ่าน
11. บริการนำชมห้องสมุด
12. บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด เป็นความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรฯ ร่วมกันของห้องสมุด โดยปฏิบัติตามระเบียบการยืมหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างห้องสมุดผู้ให้ยืมและห้องสมุดผู้ขอยืม

**การให้บริการห้องสมุดดิจิทัล (Smart Library)** รับผิดชอบโดยกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ “Smart Library” ห้องสมุดไร้หนังสือในรูปแบบดิจิทัล เน้นการให้บริการการอ่านด้วยเทคโนโลยีผ่านทางออนไลน์ โดยผู้ใช้บริการสามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หรือของผู้ใช้บริการเอง ผ่านทางคอมพิวเตอร์ หรือ Smartphone ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการมีความรู้ ความเข้าใจในการทำงานระบบห้องสมุดดิจิทัล และสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่ต้องการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังมีบริการตอบคำถามให้กับสมาชิกผู้ใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) สนทนาผ่านเว็บไซต์ (Live Chat หรือ Chat Online) ซึ่งครอบคลุมถึงการแนะนำการใช้งานห้องสมุดดิจิทัล แนะนำการสืบค้นสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ตอบคำถามเกี่ยวกับสถานะของกฎหมายต่าง ๆ ติดตามความเคลื่อนไหวของกระบวนการนิติบัญญัติ และแก้ไขปัญหาทางเทคนิคในการใช้บริการห้องสมุดดิจิทัล ซึ่งในการดำเนินงานให้ใช้ระเบียบรัฐสภาว่าด้วยการใช้หอสมุดรัฐสภา พ.ศ. 2543 ประกอบกับนโยบายการให้บริการของกลุ่มงานฯ เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ โดยการให้บริการห้องสมุดดิจิทัล

นอกจากนี้ยังมี งานบริการโปรแกรมสนทนาแบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) “LibraryonLINE” เป็นการประยุกต์ใช้ความสามารถทางเทคโนโลยีและการสื่อสารของเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) โดยใช้โปรแกรมสนทนาแบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) ในแอปพลิเคชัน Line ภายใต้อีเมลชื่อ (Line@) ว่า "LibraryonLINE " ซึ่งเป็นบอท (Bot) หรือระบบจัดการให้บริการอัตโนมัติของหอสมุดรัฐสภาทำหน้าที่เป็นช่องทางและจัดการส่งข้อมูลสารสนเทศ ข่าวสาร ความรู้ สื่อสารประชาสัมพันธ์บริการใหม่ ๆ โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องร้องขอ ตลอดจนสามารถโต้ตอบ สนทนา ตอบคำถามผู้ใช้บริการ และช่วยเก็บข้อความใหม่ที่ยังไม่มีคำตอบป้อนกลับให้บรรณารักษ์ดำเนินการจัดการด้านเนื้อหาข้อมูลส่งเข้าระบบเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ทั้งแบบกลุ่มและเจาะจงรายบุคคลในเวลาอันรวดเร็วอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการเชื่อมโยงไปยังนักวิชาการ (<http://www.parliament.go.th/library>)

ได้ทันที เพื่อสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศในคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ (Legislative Institutional Repository of Thailand: LIRT) หรือห้องสมุดดิจิทัล และห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Library) จะช่วยให้ผู้ใช้บริการหอสมุดรัฐสภาในปัจจุบันได้เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้ทุกที่ทุกเวลาโดยอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Smart Devices) คอมพิวเตอร์พกพา คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลอีกด้วย

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

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

**2.2.1. วิสัยทัศน์ "รัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) หมายถึง องค์กรที่สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานนวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ"**

### 2.2.2. ประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ มีดังนี้

**ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบและบูรณาการฐานข้อมูลมุ่งสู่การเป็น Digital Parliament** ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ คือ

(1) พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศของรัฐสภา มีการเชื่อมโยงและบูรณาการเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) พัฒนาระบบบริการด้านสารสนเทศ ให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย รองรับความต้องการของผู้รับบริการและประชาชน

**ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล** ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ คือ

(1) พัฒนโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา

(2) พัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลรองรับการให้บริการได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

**ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้สมาชิกรัฐสภาและบุคลากรในวงงานรัฐสภา มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ** ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ คือ

(1) พัฒนาสมรรถนะบุคลากรของรัฐสภาด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(2) ส่งเสริม สนับสนุนให้สมาชิกรัฐสภาและบุคลากรในวงงานของรัฐสภาใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์

(3) ส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรให้มีการศึกษา วิจัยและพัฒนาทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีรองรับความต้องการของผู้รับบริการและประชาชน

### ทิศทางการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565)

ในการขับเคลื่อนเพื่อดำเนินงานตามแผนพัฒนา Digital Parliament ให้บรรลุตามเป้าหมายในการพัฒนา มีความพร้อมรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะเกิดขึ้น ที่มีผลกระทบต่อองค์กร รวมทั้งรองรับกับอาคารรัฐสภาแห่งใหม่ และสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศของกระบวนการนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความทันสมัย และสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐสภานั้น ได้มีการกำหนดกรอบทิศทางในการพัฒนาเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ในแต่ละปีงบประมาณ และ แนวคิดการออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภา ซึ่งครอบคลุม 5 มิติ ดังนี้



ภาพแนวคิดการออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐ

#### มิติที่ 1 การบริหารจัดการการประชุมที่ทันสมัย

การบริหารจัดการกระบวนการงานที่เกี่ยวข้องกับการประชุมถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เนื่องจากมีหน้าที่หลักในการสนับสนุนกระบวนการงานของสถาบันนิติบัญญัติ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ เพื่อให้การบริหารจัดการกระบวนการงานที่เกี่ยวข้องกับการประชุมได้รับการบูรณาการในการออกแบบและพัฒนาระบบให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างครบวงจร รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุม

ตั้งแต่ก่อนการประชุมระหว่างการประชุม จนเสร็จสิ้นการประชุม เพื่อให้สมาชิกรัฐสภา และเจ้าหน้าที่สามารถสืบค้น เรียกดูข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประชุมผ่านอุปกรณ์ Smart Device ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกที่ ทุกเวลา ข้อมูลเป็นปัจจุบัน

### **มติที่ 2 การพัฒนา บุคลากร และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล**

การพัฒนากระบวนกรบริหารงาน การพัฒนาบุคลากรและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมกับกระบวนการทำงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ร่วมกันผลักดันการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) ให้ประสบความสำเร็จ เช่น เทคโนโลยีการรู้จดจำเสียง เพื่อสนับสนุนงานด้านการจัดทำรายงานการประชุม เทคโนโลยีการรู้จดจำภาพและใบหน้า (Image and Facial Recognition) เทคโนโลยีสมาร์ตการ์ด เทคโนโลยี RFID และเทคโนโลยีสำหรับการยืนยันตัวบุคคล Biometric เพื่อสนับสนุนงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัย และรองรับกระบวนการด้านการประชุม เทคโนโลยี การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล (Big Data) เพื่อรองรับการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้านกระบวนการนิติบัญญัติและการงบประมาณ เทคโนโลยี การบริหารจัดการไฟล์ และการแก้ไขเอกสารร่วมกัน

### **มติที่ 3 การให้บริการสมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชน**

การให้บริการสมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการ และเผยแพร่ข้อมูลสู่ภาคประชาชนรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นส่วนที่สำคัญสำหรับแนวคิดการออกแบบรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ข้อมูลที่ได้รับอนุญาตให้มีการเผยแพร่ต้องเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง ทันสมัย น่าเชื่อถือและเป็นปัจจุบัน มีศูนย์กลางการเผยแพร่และการให้บริการข้อมูล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

### **มติที่ 4 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบความมั่นคงปลอดภัย**

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้บริการสมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชนรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐสภา ต้องมีความมั่นคงปลอดภัย ตามมาตรฐานและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

### **มติที่ 5 การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล**

การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่สมาชิกรัฐสภา และบุคคลในวงงานรัฐสภาในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skill) ให้แก่บุคลากรส่วนราชการสังกัดรัฐสภา เพื่อสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงาน ให้ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนบริบท และรูปแบบวิธีการทำงาน โดยมีความพร้อมทั้งด้านกรอบความคิด และทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสม สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งมีความรู้เท่าทัน และมีความพร้อมที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานหรือระบบงานในองค์กรให้มี

ความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ (คณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา  
ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ฉบับปรับปรุง 2564, 2564, น.167-168)

### 2.3 ทักษะความรู้ดิจิทัล

เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้แนวทางการสื่อสารและบรรทัดฐานทางสังคมเปลี่ยนไป การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร หรือการสื่อสารกับผู้อื่น เราสามารถเข้าถึงสารสนเทศจำนวนมาก อยู่ในโลกที่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และอยู่ในโลกที่เปิดโอกาสให้เราสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลในการสร้างสรรค์และเผยแพร่แนวคิดได้อย่างอิสระ ซึ่งการจะเป็นพลเมืองที่สมบูรณ์ในยุคดิจิทัลนั้น ปฏิเสธไม่ได้ว่าผู้ใช้จะต้องมีทักษะและความรู้ดิจิทัล โดยชุดทักษะและความรู้ดิจิทัลจะช่วยให้ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบโจทย์การเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัลได้อย่างรอบด้าน นั่นคือ ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล วิเคราะห์พร้อมทั้งประเมินคุณภาพ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล การสร้างสรรค์เนื้อหาในรูปแบบของสื่อผสมผ่านเครื่องมือดิจิทัล การตรวจสอบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และการสื่อสารกับผู้อื่น โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและหลักจริยธรรม รวมถึงใช้เครื่องมือดิจิทัลแบ่งปันความรู้และแก้ไขปัญหาต่างๆ ในสังคมผ่านการทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยทักษะและความรู้ดิจิทัล มีดังนี้

#### 2.3.1 ความรู้ด้านสารสนเทศ

โลกดิจิทัลนั้นเต็มไปด้วยสารสนเทศจำนวนมาก จนบางครั้งไม่สามารถจัดการและเชื่อถือข้อมูลบางอย่างโดยไม่ได้ผ่านการพิจารณาให้รอบคอบ ความรู้ด้านสารสนเทศ (information literacy) ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดการและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีดังนี้

(ก) ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทันท่วงที เข้าใจวิธีการเลือกใช้คำค้นหรือการใช้กลยุทธ์การค้นหาอันหลากหลายและรู้จักแหล่งข้อมูลที่ดี

(ข) รู้เท่าทันว่าเนื้อหาที่พบในโลกออนไลน์ไม่สามารถเชื่อถือได้ทั้งหมด เพราะทุกคนสามารถเป็นผู้เผยแพร่เนื้อหาได้ และสามารถประเมินความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลอย่างมีวิจรรย์ญาณ เช่น รู้จักวิธีตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ หรือเปรียบเทียบข้อมูลจากหลายแหล่งก่อนเชื่อและนำไปใช้

(ค) จัดการกับข้อมูลได้อย่างเป็นระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ

(ง) สามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลได้อย่างสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

(จ) เข้าใจประเด็นทางจริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการใช้ข้อมูล ตัวอย่างเช่น การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หลักการใช้ข้อมูลอย่างเป็นธรรม การอ้างอิงแหล่งข้อมูลในการทำวิจัยอย่างถูกต้อง

### 2.3.2 ความรู้ด้านสื่อ

ทักษะและความรู้ด้านสื่อ (media literacy) มีความคล้ายคลึงกับการอ่านออกเขียนได้ ซึ่งเราต้องเรียนรู้เกี่ยวกับตัวอักษรก่อน จากนั้นก็รู้จักคำ เข้าใจว่าคำนั้นหมายถึงอะไร และเมื่อมาประกอบเป็นประโยค เป็นย่อหน้า เป็นบทความ มีความหมายอย่างไร มีวิธีการเล่าเรื่องอย่างไรหลังจากอ่านออกเราจะเขียนได้สร้างสรรค์เนื้อหาด้วยตัวเองได้ จนกระทั่งมีทักษะการอ่านออกเขียนได้ ความรู้ด้านสื่อก็เช่นกัน มันคือชุดความรู้ความสามารถในการเข้าใจ ตีความ วิเคราะห์ ประเมิน สร้างสรรค์เนื้อหา สื่อทุกวันนี้เราใช้ชีวิตอยู่ในโลกที่มีข้อมูลท่วมท้นจากสื่อมากมาย ไม่เพียงแต่สื่อเก่าที่คุ้นเคยกันคืออย่างโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ แต่รวมถึงสื่อดิจิทัล ทั้งโซเชียลมีเดีย วิดีโอไวรัล โฆษณาในรูปแบบใหม่ ๆ ซึ่งถูกส่งต่อและแพร่กระจายไปได้อย่างรวดเร็ว แต่ไม่ว่าสื่อเก่าหรือสื่อใหม่ สิ่งที่เหมือนกันคือ มีคนสร้างมันขึ้นมาและสร้างขึ้นมาจากวัตถุประสงค์บางอย่าง ชุดทักษะและความรู้ด้านสื่อจะช่วยให้เราตั้งคำถามว่า ใครเป็นคนสร้างเนื้อหาขึ้นมา วัตถุประสงค์ของเนื้อหานั้นคืออะไร และเนื้อหาดังกล่าวถูกสร้างขึ้นมาจากอย่างไร ภาควิชาเพื่อการเรียนรู้ศตวรรษที่ 21 สรุปแก่นใจความสำคัญของความรู้ด้านสื่อไว้ดังนี้

(ก) เข้าใจว่าเนื้อหาในสื่อถูกสร้างขึ้นด้วยวิธีการใดและเพื่อวัตถุประสงค์อะไร รวมถึงสามารถประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยเฉพาะการแยกข้อเท็จจริงออกจากความเห็น อคติ โฆษณา และวาระซ่อนเร้น

(ข) ตรวจสอบได้ว่าคนเราตีความสื่อแตกต่างกันอย่างไร รู้ว่าอะไรคือคุณค่าและมุมมองที่ถูกเลือกใส่หรือไม่ใส่เข้ามาในการผลิตสร้างเนื้อหา รวมถึงเข้าใจผลกระทบของสื่อที่มีต่อความเชื่อและพฤติกรรมของสังคมโดยรวม

(ค) เข้าใจประเด็นทางจริยธรรมและทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการใช้สื่อ

(ง) เข้าใจและเลือกใช้เครื่องมือในการสร้างสรรค์สื่อได้อย่างเหมาะสมตามกลุ่มเป้าหมายและสถานการณ์

นอกจากนั้นคอมมอนเซนส์มีเดีย (Common Sense Media) องค์กรไม่แสวงกำไรที่ต้องการพัฒนาความรู้ความเข้าใจด้านสื่อแก่เด็กและผู้ปกครอง ได้สรุปประโยชน์ของความรู้ด้านสื่อไว้ดังนี้

1. คิดเชิงวิพากษ์: สามารถประเมินได้ว่าเนื้อหาในสื่อนั้นมีเหตุผลหรือไม่ เหตุใดข้อมูลนี้จึงถูกใส่เข้าไป แนวคิดหลักคืออะไรเป็น

2. ผู้บริโภคที่ฉลาด: สามารถประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลหรือสินค้าได้ และเข้าใจเทคนิคการตลาดที่หลักคืออะไร

3. เข้าใจมุมมองในสื่อ: ผู้สร้างสรรค์สื่อทุกคนมีมุมมองที่ต้องการสื่อสาร เราจะเข้าใจมุมมองที่แตกต่างหลากหลายได้เมื่อเราพยายามเข้าใจมุมมองของผู้ผลิตสื่อ

4. สร้างสรรค์สื่อด้วยความรับผิดชอบ: ตระหนักถึงมุมมองที่ต้องการสื่อสารและวิธีการสื่อสารและเข้าใจถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารของเรา

### 2.3.3 ความรู้ด้านไอซีที

ทักษะและความรู้พื้นฐานด้านไอซีที (ICT literacy) มีความสำคัญต่อการเลือกและการใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองเป้าหมายของเราในฐานะพลเมือง ความรู้สำคัญด้านเทคโนโลยีที่พลเมืองดิจิทัลควรรู้ ดังนี้

(ก) เข้าใจแนวคิดและการทำงานพื้นฐานของเครื่องมือดิจิทัล เช่น เข้าใจคำศัพท์สำคัญของระบบคอมพิวเตอร์ เข้าใจการทำงานของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ค้นคว้ากับสัญลักษณ์และอินเทอร์เน็ตของเครื่องมือดิจิทัล รู้จักระบบปฏิบัติการที่หลากหลายและสามารถเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียได้

(ข) ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน เช่น ทำธุรกรรมออนไลน์ ติดต่อประสานงานร่วมกับผู้อื่น สร้างสรรค์ผลงานและถ่ายทอดความคิดของตน

(ค) เลือกใช้เทคโนโลยีได้เหมาะกับวัตถุประสงค์ เข้าใจข้อดีข้อเสียของเทคโนโลยีที่มีอยู่ในตลาด เช่น เลือกใช้แอปพลิเคชันที่ช่วยให้การทำงานเกิดสัมฤทธิ์ผลสูงสุด หรือช่วยในการจัดการข้อมูลได้อย่างเหมาะสม

(ง) ทำทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและรู้จักวิธีใช้เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

(จ) เข้าใจประเด็นทางจริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการใช้ไอซีที

### 2.3.4 ทักษะและความรู้อื่นๆ ในการเป็นพลเมืองดิจิทัล

นอกเหนือจากชุดความรู้ด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยีไอซีที ซึ่งมีความสำคัญต่อการสร้างพลเมืองดิจิทัลโดยตรง ทักษะการคิดขั้นสูงก็มีความสำคัญต่อการเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ประสบความสำเร็จเช่นกัน อาทิเช่น

(ก) ทักษะด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น: การใช้ไอซีทีเพื่อการสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ เช่น ใช้อินเทอร์เน็ตในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดกับกลุ่มคนที่มาจากพื้นเพหลากหลาย รู้จักเครื่องมือที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ใช้สื่อเครือข่ายสังคมเผยแพร่ผลงานของตนหรือกลุ่มได้ดี มีส่วนร่วมสร้างความรู้สาธารณะ

(ข) ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม: การใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ สร้างองค์ความรู้ และพัฒนานวัตกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ได้ เช่น ใช้สื่อดิจิทัลในการแปลงแนวคิดให้ออกมาเป็นผลงานรูปธรรม ผสมผสานสื่อดิจิทัลที่มีอยู่เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ขึ้นมา

(ค) การคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ไขปัญหา: การใช้ไอซีทีเพื่อประเมินความถูกต้องของข้อมูลได้อย่างมีวิจารณญาณ รวมถึงสามารถค้นหาและประยุกต์ใช้ความรู้ในการแก้ไขปัญหา

### 2.3.5 ตัวอย่างโมเดลทักษะและความรู้ดิจิทัล

ทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับพลเมืองในยุคดิจิทัล มีบุคคล สถาบันและองค์กรเป็นจำนวนมากที่นำเสนอรายการทักษะและความรู้ดิจิทัลไว้อย่างน่าสนใจ หนึ่งในกรอบแนวคิดที่น่าสนใจนั้นมาจาก ลี เรนีย์ จากสำนักวิจัยพีว และแบร์รี เวลล์แมน จากศูนย์วิจัยเน็ตแล็บในมหาวิทยาลัยโตรอนโต ได้เสนอ

ทักษะและความรู้ชุดใหม่ในโลกเครือข่าย โดยเน้นย้ำถึงชุดความสามารถที่จำเป็นต่อการอาศัยอยู่ในโลกที่ทุนทางสังคมและความรู้นั้นฝังอยู่ในเครือข่ายดิจิทัล ดังนี้

(ก) ความรู้ด้านกราฟิก (graphic literacy) ความสามารถในการตีความเนื้อหาที่เป็นภาพกราฟิก และมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนและสรรค์สร้างสิ่งใหม่ ๆ ผ่านหน้าจอ

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

(ค) ความรู้ในการเชื่อมต่อและเข้าใจบริบท (context and connection literacy) ข้อมูลในโลกออนไลน์ไหลผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีจำนวนมหาศาล และแยกขาดจากบริบทมากขึ้น เราต้องมีทักษะในการเชื่อมโยงข้อมูลและสร้างความหมายให้กับข้อมูล

(ง) ทักษะการโฟกัส (focus literacy) ความสามารถในการลดสิ่งรบกวนจากโลกที่มีการเชื่อมต่อทุกที่ทุกเวลา และทำงานให้เสร็จลุล่วงได้ตามกำหนด

(จ) ทักษะการทำงานพร้อมกันหลายอย่าง (multitasking literacy) ความสามารถในการจัดการงานหลายอย่างพร้อมกัน

(ฉ) ความระแวงสงสัย (skepticism literacy) ในโลกที่ข้อมูลท่วมท้น คือ ความสามารถในการ "ตรวจหาสิ่งไร้สาระ" หรือความสามารถในการแยกแยะแหล่งข้อมูลที่ตกยุคอคติ มีวาระซ่อนเร้น และหลอกลวง

(ช) ความรู้ด้านจริยธรรม (ethical literacy) ความสามารถในการสร้างความไว้วางใจและเพิ่มคุณค่าในสายตาคอนอื่นด้วยการสร้างสรรค์และเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสม

(ซ) ทักษะในการสร้างเครือข่าย (networking literacy) ความสามารถในการจัดการเครือข่ายที่หลากหลายรวมถึงการค้นหาและเชื่อมต่อกับเครือข่ายใหม่ ๆ

**2.3.6 เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม** จะเห็นได้ว่าวิวัฒนาการด้านการศึกษาช่วยส่งผ่านข้อมูลข่าวสารและความรู้ ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้เรียนผู้ศึกษาผ่านเทคโนโลยีด้านคมนาคมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การสื่อสารทางไกล การศึกษาผ่านทางไกล เป็นต้น

**2.3.7 เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์** เทคโนโลยีพื้นฐานและนิยมใช้มากที่สุด ไม่ว่าจะในด้านซอฟต์แวร์ที่มีการสร้างระบบและโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ เพื่อถ่ายทอดความรู้และศึกษาหาความรู้ไปด้วยกัน อีกทั้งความสะดวกสบายจากอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยมากขึ้นเรื่อย ๆ อย่างฮาร์ดแวร์ หรือคอมพิวเตอร์ที่มีหน้าที่รับข้อมูล ประมวลผลข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในสิ่งที่เราศึกษาความรู้ ซึ่งทำให้สะดวกรวดเร็วในการศึกษาข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

**2.3.8 เทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์** นอกจากคอมพิวเตอร์แล้ว ส่วนสำคัญที่ทำให้เราสามารถสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ได้จากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ทั่วโลก หรือจะติดต่อสื่อสารรับส่งข้อมูลกันได้ ก็คือการใช้เทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือ การใช้งานอินเทอร์เน็ต

**2.3.9 องค์ประกอบของเทคโนโลยีการศึกษาในยุคดิจิทัล** องค์ประกอบของเทคโนโลยีการศึกษาที่มีมาแต่เดิมคงไม่มีการเปลี่ยนแปลง หากเพียงแต่เปลี่ยนมุมมองให้เข้ากับยุคสมัยที่ว่าเป็นยุคแห่งดิจิทัลและก็ประยุกต์ใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ ดังนี้

(ก) Connectivity องค์ประกอบด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเป็นไปอย่างก้าวกระโดดในแต่ละช่วงปี แท็บเล็ต และสมาร์ทโฟน คือรูปแบบหนึ่ง que แสดงให้เห็นวิวัฒนาการทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ตอบสนองการใช้งานและเรียนรู้แห่งยุคดิจิทัล ตามด้วยโปรแกรมประยุกต์บนอุปกรณ์เคลื่อนที่หรือคุ่นเคยว่า แอปพลิเคชัน ผ่านเทคโนโลยีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ประยุกต์ใช้ร่วมกับเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมากขึ้นในปัจจุบัน

(ข) Capacity building การสร้างขีดความสามารถการเรียนรู้ของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากในการผลักดันการเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปอย่างได้ผล เห็นได้จากพฤติกรรมผลักดันนโยบายจากผู้บริหารหน่วยงานสถานศึกษา แต่แนวการตอบรับนโยบายของครูผู้สอนตลอดจนถึงผู้สร้างสื่อและเจ้าหน้าที่ทางด้านเทคนิค และที่สำคัญที่สุดคือ ตัวผู้เรียน

(ค) Content สิ่งสำคัญที่เป็นเหมือนศูนย์กลางขององค์ประกอบคือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้เพื่อการสื่อสารแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่สอดคล้องและเหมาะสมกับเนื้อหา

(ง) culture วัฒนธรรม คือ องค์ประกอบที่สะท้อนให้เห็นการเปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด เทคโนโลยีที่นำมาประยุกต์ใช้ก็สร้างวัฒนธรรมอีกรูปแบบหนึ่งได้เช่นกันในยุคของดิจิทัล นั่นคือวัฒนธรรมของสังคมออนไลน์ เช่น วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เปลี่ยนจากการพูดคุยกันในห้องเรียนหรือห้องประชุมไปเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (อาริยา สุขโต, 2562, น. 6-12)

## 2.4 ห้องสมุดยุคใหม่

**ห้องสมุดยุคใหม่ (Modern Library)** หมายถึง ห้องสมุดที่นำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานการบริหารจัดการสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด ไม่มีแต่เพียงสารสนเทศตีพิมพ์อย่างเดียว แต่ยังประกอบด้วยสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นสารสนเทศไม่จำกัดอยู่เพียงภายในห้องสมุดเท่านั้น แต่ยังสามารถสืบค้นทางไกลด้วยวิธีการออนไลน์ รูปแบบการให้บริการมีหลากหลายมากกว่าในอดีตและเน้นการบริการเชิงรุกมากขึ้น นอกจากนี้ บุคลากรของห้องสมุดไม่ได้มีเฉพาะบรรณารักษ์เท่านั้น แต่ยังประกอบด้วย นักเอกสารสนเทศนักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักประชาสัมพันธ์ รวมถึงผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ (พรพรรณ จันท์แดง, 2557, น. 9)

### 2.4.1 ลักษณะของห้องสมุดยุคใหม่

ห้องสมุดยุคใหม่ ต้องมีบริการใหม่ บรรยากาศใหม่ หรือรูปลักษณ์ใหม่ ได้แก่ มีอิสระในการเข้า-ออก ยืม-คืนได้ด้วยตนเอง สืบค้นแม่นยำ มีคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ให้ใช้ มีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย และสบาย ไม่ต้องมีบัตรห้องสมุด มีหนังสือและเอกสารหลากหลาย และบุคลากรห้องสมุดต้องมีความเป็นมิตรเป็นมืออาชีพ ห้องสมุดยุคใหม่เริ่มเกิดขึ้นนับตั้งแต่มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในห้องสมุด มีพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงตามลำดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและเห็นภาพของการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเด่นชัด ห้องสมุดยุคใหม่มีลักษณะ ดังนี้

(1) การนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ (Modern Technology) มาใช้ในส่วนงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้ทั่วไป (Front Office) และในส่วนของการบริหารจัดการภายใน (Back Office) เพื่อการบริหารจัดการสารสนเทศในห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยังมีห้องสมุดหลายแห่งพัฒนาการบริการเพื่อรองรับกับเทคโนโลยีการสื่อสารแบบพกพาโดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือ เช่น บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Resources) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Services and Notification) บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Library) บริการส่งข้อความแจ้งเตือน (Text Messaging) เว็บไซต์ห้องสมุดสำหรับโทรศัพท์มือถือ (Mobile Library Websites) OPAC ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile OPAC) เป็นต้น

(2) การบริหารงานแบบใหม่ (Modern Management) มีการจัดองค์กรในระดับบริหารมากกว่ายุคก่อน กล่าวคือ สายการบังคับบัญชาสั้นลง จำนวนงานอาจมีหลากหลายลักษณะ แต่ทุกงานสามารถติดต่อสื่อสารช่วยเหลือกันทำงานได้โดยไม่ต้องรอให้ได้รับคำสั่งจากผู้บริหารระดับสูงก่อน เช่น เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งสังกัดฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด สามารถเข้าไปช่วยเหลือปรับปรุงระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้แก่ฝ่ายอื่น ๆ ได้ เมื่อได้รับการร้องขอจากฝ่ายต่างๆ ซึ่งพบอุปสรรคในระหว่างการทำงาน การนำระบบงานจากภาคธุรกิจมาปรับใช้กับงานห้องสมุด เช่น การนำการตลาดมาใช้ในการให้บริการ การสร้างภาพลักษณ์ของห้องสมุด

(3) รูปแบบสารสนเทศแบบใหม่ (Modern Information) สารสนเทศของห้องสมุดไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแต่เอกสารสิ่งพิมพ์เท่านั้น สารสนเทศของห้องสมุดมีหลากหลายรูปแบบ เช่น หนังสือวารสาร หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ ตลอดจนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งการจัดหา การจัดการ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศจากที่ใดเวลาใดก็ได้ การเลือกทรัพยากรและการจัดการลิขสิทธิ์ การสร้างคลังปัญญาขององค์กร การลงรายการเมตาตาต้า การจัดหมวดหมู่ Semantic Web และการดูแลรักษาเอกสารในรูปแบบดิจิทัล

(4) ผู้ใช้บริการสมัยใหม่ (Modern Users) ผู้ใช้บริการของห้องสมุดเป็นผู้ที่ต้องการข้อมูลอย่างเร่งด่วน ไม่มีเวลารอคอยการให้บริการที่ต้องใช้เวลามากได้ดังเช่นสมัยก่อน ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่มี

ความรู้และทักษะในการค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเองมากพอสมควร ตลอดจนชอบบริการด้วยตนเอง เช่น การยืมคืนหนังสือ (Circulation) การต่ออายุการยืมคืน (Renew)

(5) การบริการแบบใหม่ (Modern Services) การบริการเน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับมีการออกนอกสถานที่เพื่อไปสัญจรหาผู้ใช้ตามสถานที่ต่าง ๆ ให้บริการแบบ One Stop Service มีบริการสารสนเทศแบบใหม่ ๆ บริการของห้องสมุดบางประเภทไม่จำกัดเวลาและสถานที่เช่นการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ตลอดเวลาและสามารถสืบค้นได้จากทุกที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ให้บริการ หรือแม้แต่อยู่ภายนอกองค์กรก็สามารถเข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ได้โดยวิธีการขอเข้าใช้เครื่องจากระยะไกล (Remote Login) หรือการ VPN (Virtual Private Network) เข้ามาใช้งานในเครือข่ายได้ เสมือนหนึ่งมีห้องสมุดติดตามตนเองไปทุกที่ทุกเวลา

(6) ขนาดหรือพื้นที่แบบใหม่ (Modern Size) เมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ได้มีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการเปลี่ยนแนวคิดห้องสมุดจากเดิมที่เน้นการเป็นเจ้าของ มาสู่แนวคิดใหม่ที่เน้นการเข้าถึงข้อมูล เปลี่ยนจากเน้นการดูแลรักษาเพื่อไม่ให้ทรัพยากรสารสนเทศสูญหาย มาเป็นการเข้าถึงและการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศและเปลี่ยนจากการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแบบเผื่อไว้ให้ผู้ใช้ เป็นการจัดหาให้ทันเวลาตามความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นห้องสมุดยุคใหม่จึงไม่จำเป็นต้องมีการเก็บทรัพยากรสารสนเทศมากมายและใช้พื้นที่จำนวนมากอีกต่อไป

(7) การสื่อสารแบบใหม่ (Modern Communication) ห้องสมุดสมัยใหม่ติดต่อสื่อกับผู้ใช้บริการโดยใช้เครื่องมือสมัยใหม่ อาทิ สมาร์ทโฟน (Smart Phone) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Online Network) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) ดังตัวอย่างที่เห็นชัดเจน เช่น การแจ้งเตือนวันใกล้ครบกำหนดส่งคืนสารสนเทศ โปรแกรมของระบบห้องสมุดอัตโนมัติจะทำการแจ้งเตือนผู้ใช้โดยส่งจดหมายเตือนเข้าอีเมลแอดเดรสของผู้ใช้ หรือส่ง SMS (Short Message Service) ไปยังโทรศัพท์มือถือ นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรืองานบริการของห้องสมุดยังนิยมใช้ช่องทางการสื่อสารแบบใหม่ เช่น ผ่านทางเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) กระดานข่าว (Bulletin Board) ทวิตเตอร์ (Twitter) เป็นต้น (พรพรรณ จันทรแดง, 2557, น. 9-11)

#### 2.4.2 รูปแบบของห้องสมุดในอนาคต

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ทำให้ห้องสมุดพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านการบริหารจัดการ งานเทคนิคต่าง ๆ ของห้องสมุด รวมถึงการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยดำเนินการ ห้องสมุดได้ปรับเปลี่ยนบทบาทจากการเก็บรักษาครอบครองทรัพยากรสารสนเทศไม่ให้เกิดการชำรุดสูญหาย เป็นเน้นการส่งเสริมการใช้บริการและช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการให้มากที่สุด ดังนั้น รูปแบบของห้องสมุดในอนาคตจึงเป็นได้ใน 4 ลักษณะ ได้แก่ ห้องสมุดผสม ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดดิจิทัล และห้องสมุดเสมือน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) ห้องสมุดผสม (Hybrid Library) เน้นการรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหลายรูปแบบ และหลายประเภท โดยผสมผสานห้องสมุดให้มีพื้นที่และทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ในลักษณะปกติควบคู่ไปกับการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ในโลกเสมือนจริง เพื่อขยายขอบเขตการให้บริการให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

(2) ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Library) มีลักษณะเน้นการเข้าถึงสารสนเทศที่มีในห้องสมุด รวมถึงการใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บ ค้นคืนและจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศ

(3) ห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) มีการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล และมีการออกแบบการเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัล ตลอดจนเครื่องมือที่ช่วยค้นหาสารสนเทศดิจิทัลในระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงกันทั่วโลก

(4) ห้องสมุดเสมือน (Virtual Library) เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่โต้ตอบกันได้ของความเสมือนจริงมาใช้กับงานห้องสมุด เป็นการจำลองทุกสิ่งที่มีในห้องสมุดไว้ในคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถใช้คอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกับแหล่งสารสนเทศอื่นในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ทั่วโลก (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, น. 12-13)

#### 2.4.3 คุณสมบัติของบรรณารักษ์และนักสารสนเทศยุคใหม่

ห้องสมุดสมัยใหม่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากห้องสมุดสมัยดั้งเดิมมากพอสมควร เมื่อสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลง ห้องสมุดจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตนเองให้อยู่ได้และอยู่อย่างมีคุณค่าเป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการในห้องสมุดซึ่งหลัก ๆ แล้วคือบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ จึงต้องพัฒนาและปรับปรุงตนเองเพื่อให้ทันกับความก้าวหน้าของวิทยาการและรู้เท่าทันสารสนเทศ ตลอดจนรู้เท่าทันผู้ใช้บริการ บรรณารักษ์และนักสารสนเทศยุคใหม่ควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

(1) มีความรอบรู้ในความก้าวหน้าของวิทยาการสาขาต่าง ๆ เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้องค์ความรู้ของศาสตร์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงรวดเร็วมาก ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการต้องติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ให้ทัน ต้องเป็นผู้ที่สามารถเรียนรู้ได้เร็ว และรักการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น

(2) มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ ผู้ให้บริการควรมีความสามารถเป็นผู้นำให้กับผู้ใช้บริการที่มาขอคำปรึกษาได้ ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในวิชาชีพ

(3) มีทักษะด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เนื่องจากสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุด ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะภาษาไทย และผู้ใช้บริการไม่ได้มีเพียงคนไทย ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสาร หรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการค้นหาข้อมูลภาษาต่างประเทศได้ นอกจากนั้น ในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยเข้าร่วมกับประชาคมอาเซียน หรือสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations;

ASEAN) ทำให้มีการติดต่อสื่อสารกันมากขึ้นในกลุ่มประเทศอาเซียน ซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง ในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ

(4) มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าผู้ให้บริการทำงานใดก็ตาม ทุกงานมีความจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ถ้าผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญเป็นอย่างดี ทำให้สามารถพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการให้มากขึ้นอีก

(5) มีทักษะด้านการวางแผน ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงสิ่งที่ต้องการหรือคาดคะเนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ผู้ให้บริการสารสนเทศต้องสามารถคิดวิเคราะห์เพื่อวางแผนงานของห้องสมุดให้มีความก้าวหน้าหรือเตรียมการสำหรับสิ่งที่อาจเกิดขึ้น โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม จุดอ่อน และจุดแข็งของห้องสมุดยุคใหม่ (SWOT Analysis) เพื่อการวางแผนหรือการกำหนดกลยุทธ์สำหรับห้องสมุดยุคใหม่

(6) มีทักษะการประสานงานที่ดี สามารถทำงานกับเครือข่ายได้ ห้องสมุดยุคใหม่ไม่ใช่ห้องสมุดที่อยู่เพียงลำพัง เพราะไม่มีห้องสมุดใดในโลกที่สามารถให้บริการสารสนเทศได้ทุกอย่างที่ผู้ใช้บริการต้องการ ดังนั้น จึงต้องมีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ เพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ดังเช่น เครือข่าย ThaiLIS (Thai Library Integrated System) ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยจำนวน 78 แห่ง ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้บอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ให้ใช้ร่วมกัน นอกจากนี้ ยังมีข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค (Provincial University Library Network; PULINET) ซึ่งเป็นความร่วมมือกันระหว่างห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาในส่วนภูมิภาคจำนวน 20 สถาบัน เพื่อการแบ่งปันสารสนเทศระหว่างสมาชิกด้วยกัน ข่ายงานนี้มีความร่วมมือที่ต่อเนื่องยาวนานมากจนครบอายุ 28 ปี ในปี พ.ศ. 2556

(7) มีความสามารถในการคิดใหม่ทำใหม่ ทำให้รวดเร็วและตั้งอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง เช่น การคิดหาวิธีการทำงานแบบใหม่เพื่อให้ห้องสมุดสามารถนำหนังสือใหม่ ๆ มาจัดแสดง เช่นเดียวกับกับร้านขายหนังสือ การสร้างบรรยากาศของห้องสมุดให้ผ่อนคลายสบาย ๆ ไม่รู้สึกอึดอัดกับระเบียบ ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ตติกาการเข้าใช้บริการ การทำให้ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญของห้องสมุดที่แม้ว่าทางกายภาพผู้ใช้บริการอาจใช้สารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์อยู่ที่ห้องทำงานของตนเอง แต่เบื้องหลังนั้นห้องสมุดเป็นผู้บริหารจัดการจนกระทั่งได้ฐานข้อมูลนั้น ๆ มาให้บริการ

(8) มีความสามารถทางธุรกิจ การเจรจาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของห้องสมุด ผู้ให้บริการยุคใหม่ต้องมีอำนาจต่อรองทางธุรกิจกับบริษัทร้านค้าที่ทำการซื้อขายกับห้องสมุด เช่น หากนำระบบ RFID (Radio-Frequency Identification) มาใช้ในห้องสมุด ทางบริษัทไม่สามารถลดราคาระบบโปรแกรมได้ ให้ลดราคาในส่วนของแท็ก (Tag) หรือแถมอุปกรณ์สำหรับการตรวจเช็คชั้นหนังสือ (Inventory Storage) นอกจากนี้ ยังสามารถทำการตลาดให้กับห้องสมุด การสร้างเครื่องหมายการค้า (Brand) ตลอดจนการเทียบเคียงสมรรถนะกับห้องสมุดที่ใกล้เคียงกัน (Bench marking) เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดของตนเองให้ทัดเทียมกับห้องสมุดอื่น ๆ

(9) มีความสามารถทางการสื่อสาร ผู้ให้บริการห้องสมุดยุคใหม่ต้องสามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการและสามารถใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ในห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการสื่อสารแบบเผชิญหน้า หรือการสื่อสารทางตรงกับการสื่อสารทางอ้อม รวมถึงการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ต่าง ๆ ผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารได้ดีมักเป็นผู้ที่มีจิตสาธารณะ เอาใจใส่คนและสิ่งแวดล้อมรอบข้าง ซึ่งเป็นการสร้างความเข้าใจความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ ตลอดจนมีความสามารถในการปรับตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, น. 15-17)

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อารีรัตน์ วิษาช่าง (2551, น. ค) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การพัฒนาการให้บริการห้องสมุดของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการห้องสมุดของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ ประกอบด้วย ปัญหาและอุปสรรคในด้านการให้บริการ บุคลากรและเทคโนโลยี และพบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการซึ่งได้แก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา สื่อมวลชนประจำรัฐสภาและประชาชนนั้น จะต้องพัฒนาในส่วนของการบริการ โดยการปรับปรุงด้านการเพิ่มรูปแบบหรือช่องทางการบริการให้มากขึ้น และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการมากขึ้น รวมถึงการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดด้วย โดยในส่วนของบุคลากรผู้ที่ให้บริการจะต้องมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สำหรับการให้บริการห้องสมุดของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการต่อไป

นักศึกษาศาสน์พระปกเกล้า หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 10 กลุ่มที่ 4 (2560, น. ก) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดรัฐสภาภายใต้รัฐสภาแห่งใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดรัฐสภาภายใต้รัฐสภาแห่งใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ สถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ทั้งนี้ ในส่วนของรูปแบบการบริการห้องสมุดรัฐสภาต่างประเทศ ศึกษาเปรียบเทียบโดยเลือกมาศึกษาจำนวน 4 ประเทศพบว่า มีมาตรฐานการให้บริการอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยแต่ละประเทศมีจุดเด่น คือ สหรัฐอเมริกา มีการให้บริการทางวิชาการและการวิจัยจากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ญี่ปุ่นมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการเรียกดูเอกสารเก่าที่จัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ เครือรัฐออสเตรเลียมีการบริการทำแผนที่และสถิติต่าง ๆ ให้กับสมาชิกรัฐสภา เพื่อใช้ในงานลงพื้นที่ในเขตเลือกตั้งของตนและสาธารณรัฐสิงคโปร์มีการเก็บทะเบียนประวัติบันทึกพฤติกรรมการณ์ค้นคว้าข้อมูลของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะสมาชิกรัฐสภา ซึ่งมีการจัดเก็บสถิติและความสนใจของผู้ใช้บริการ แล้วนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการในเชิงรุกที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ได้ศึกษาแนวทางในการให้บริการของห้องสมุดรัฐสภาภายใต้รัฐสภาแห่งใหม่ สรุปได้เป็น 4 ด้านได้แก่ ด้านคุณสมบัติของ

บุคลากร ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้มีจิตบริการ มีความรอบรู้ในทุกสาขาวิชาทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษาต่างประเทศ และมีวิสัยทัศน์กว้างไกลด้านการบริการมีการพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ระบบยืม-คืนอัตโนมัติ จุดบริการเฉพาะกิจ บริการแอปพลิเคชัน ด้านอาคารสถานที่ มีการจัดพื้นที่ให้เป็นสัดส่วน สะดวก สะอาด เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี เน้นการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีบริการสำหรับผู้สูงอายุ

อนุชา พวงผกา (2564) ได้ทำการศึกษา เรื่อง บรรณารักษ์กับเทคโนโลยีในยุคไทยแลนด์ 4.0 ผลการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์กับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเดินทางเป็นเส้นคู่ขนาน บรรณารักษ์ต้องแสวงหาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาให้บริการเพื่อส่งเสริมการค้นคว้าข้อมูลให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัย เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในห้องสมุดควรมีแนวโน้มที่ผู้ใช้บริการให้ความชื่นชอบและน่าสนใจ ในยุค “ไทยแลนด์ 4.0” รัฐบาลมีเป้าหมายและส่งเสริมให้คนไทยมีทักษะการสื่อสารที่ดี มีความรู้และมีความสามารถมากกว่าหนึ่งด้าน อีกทั้งสนับสนุนให้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นต้นกำเนิดที่ทำให้บรรณารักษ์ต้องมีการพัฒนาทักษะในทุก ๆ ด้านเพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการและการให้บริการ

นันทิดา พรหมวงศ์ (2562) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล พบว่า สมรรถนะทั้ง 3 ด้านในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยสมรรถนะทางวิชาชีพที่ควรส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มี 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (Knowledge) ได้แก่ ความรู้และเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและ ความรู้และเข้าใจวิธีการจัดเก็บสารสนเทศอย่างเป็นระบบ 2) ทักษะ (Skills) ได้แก่ การใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานและบริการผู้ใช้ การใช้สื่อออนไลน์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ คอมพิวเตอร์และโปรแกรมประยุกต์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม สามารถจัดหา คัดเลือก วิเคราะห์ จำแนกหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศและบันทึกหลักฐานข้อมูลของระบบห้องสมุด และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ได้แก่ การเปิดใจรับรู้และเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ เข้าใจและยอมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและความท้าทายใหม่ๆ และสามารถปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์และการมีแนวทางการทำงานที่ชัดเจน ซึ่งแนวทางที่ควรส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพบรรณารักษ์ ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การประชุม/สัมมนาทางวิชาการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยสังคมออนไลน์ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และ

แนวทางส่งเสริมการพัฒนาต่อองค์กร ได้แก่ จัดสรรอัตรากำลังของบรรณารักษ์ให้เหมาะสม จัดสรรทรัพยากรสารสนเทศให้มีความเพียงพอ และจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัย

อาริยา สุขโต (2562, น. ก) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การพัฒนาแนวทางการบริการข้อมูลวิชาการในยุคดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการรับหรือส่งข้อมูลเท่านั้น แต่ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานต้องมีการปรับตัว เพื่อสนองตอบในการให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภา และบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภาต่อเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ดำเนินการศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาด้วยการระดมความคิดเห็นโดยการนำเสนอปัญหาของผู้ปฏิบัติ และผู้ที่เกี่ยวข้องถึงประสบการณ์ตรงในการให้บริการข้อมูลแก่สมาชิก และบุคคลในวงงานรัฐสภา และความคิดเห็นในส่วนของแนวทางการปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องด้านการค้นคว้ารวบรวมข้อมูล และส่วนของการเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศและการวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยการศึกษาแบบการนำเสนอสื่อ ข้อมูล เนื้อหาความรู้ การเผยแพร่งานวิชาการในยุคดิจิทัล บทความงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานในศตวรรษนี้ คือ ทักษะและความรู้ดิจิทัล (Digital literacy) และ ความรู้สารสนเทศ (Information literacy) เพื่อผลักดันให้มีความสามารถในการจัดการและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถดึงข้อมูลมาประยุกต์ใช้ได้อย่างสร้างสรรค์ เรียนรู้ รู้จักพิจารณาเลือกใช้ข้อมูลที่เหมาะสม โดยใช้ประโยชน์ของช่องทางสารสนเทศในยุคดิจิทัลต่อการสร้างแนวทางการจัดทำข้อมูลวิชาการให้ผู้ใช้บริการสะดวกในเข้าถึง เข้าใจ และนำไปใช้ประโยชน์ได้สูงสุด ข้อมูลที่มีปริมาณมาก ทำให้สมาชิกต้องการข้อมูลที่วิเคราะห์ สังเคราะห์ ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอินโฟกราฟิก (Infographic) หรือ จัดทำเป็นบทสรุปผู้บริหาร ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

การดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดและขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่ บรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภา จำนวน 20 คน และผู้ใช้บริการหอสมุดรัฐสภา ในช่วง ตุลาคม 2564-เดือนมกราคม 2565 จำนวน 3,311 คน ซึ่งประกอบด้วย สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชนที่เข้าใช้บริการหอสมุดรัฐสภา

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

(ก) การวิจัยเชิงคุณภาพกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ บรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภา จำนวน 12 คน แบ่งออกเป็นฝ่าย 2 คน และฝ่าย 6 คน

(ข) การวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการหอสมุดรัฐสภา ในช่วงตุลาคม 2564-เดือนมกราคม 2565 โดยใช้วิธีพิจารณาจากตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan: ออนไลน์) กำหนดให้มีความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 หรือร้อยละ 5 ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 340 คน และเลือกใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามสำหรับการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 แบบสัมภาษณ์บรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แบ่งเป็น 3 เรื่อง คือ

(ก) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล  
ในด้านบุคลากร บริการ และเทคโนโลยี

(ข) ปัญหาในการดำเนินการของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

(ค) ความจำเป็นต้องปรับตัวเรื่องใดบ้างและปรับตัวอย่างไรในยุคดิจิทัล

### 3.2.2 แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ประกอบไปด้วยการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่ง/สังกัด

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

**ส่วนที่ 3** ปัจจัยด้านนโยบาย ด้านเทคโนโลยี ด้านพฤติกรรมผู้ใช้

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ มีค่าระดับคะแนนดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

วิธีการแปลความหมายคะแนน โดยใช้เกณฑ์การแปลผลของ บุญชม ศรีสะอาด (2541:161) ดังนี้

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 4.50 แปลว่า การปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อมีค่าเท่ากับ 3.50 - 4.49 แปลว่า การปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาอยู่ในระดับมาก

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อมีค่าเท่ากับ 2.50 - 3.49 แปลว่า การปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อมีค่าเท่ากับ 1.50 - 2.49 แปลว่า การปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาอยู่ในระดับน้อย

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อมีค่าน้อยกว่า 1.50 แปลว่า การปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question)

**การพัฒนาเครื่องมือ** การดำเนินการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภา
2. เขียนนิยามปฏิบัติการ จากการศึกษาในข้อ 2 แล้วเขียนพฤติกรรมตามลักษณะที่จะวัด
3. แบบสอบถามผู้วิจัยเขียนข้อคำถามในแบบสอบถามวัดการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี จำนวน 15 ข้อ และเขียนข้อคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัย 3 ด้านที่มีผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล คือ ด้านนโยบาย ด้านเทคโนโลยี และด้านพฤติกรรมผู้ใช้ จำนวน 10 ข้อ ส่วนแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัลในด้านบุคลากร บริการ และเทคโนโลยี 2) ปัญหาในการดำเนินการของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล และ 3) ความจำเป็นต้องปรับตัวเรื่องใดบ้างและปรับตัวอย่างไรในยุคดิจิทัล
4. ตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์มาตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น โดยหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) ของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามมาให้อาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผศ. ดร.ภาราดา สังข์ทอง คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จังหวัดเลย ตรวจสอบพิจารณาความสอดคล้องของแบบสอบถามที่ได้นิยามไว้ในแต่ละตอน
5. อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถาม
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้หอสมุดรัฐสภา จำนวน 15 คน จากนั้นนำผลการทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) จากการศึกษา พบว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่น .92
7. จัดพิมพ์เป็นต้นฉบับเพื่อนำไปใช้ในการศึกษา

### 3.3 วิธีดำเนินการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาคั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาแบบผสมวิธี คือ เชิงคุณภาพเพื่อศึกษาความคิดเห็นของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาต่อปัญหาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล รวมถึงการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล โดยวิธีการสัมภาษณ์ และการศึกษาเชิงปริมาณด้วยการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดรัฐสภาที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัลผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม และนำไปจัดเก็บข้อมูลกับบรรณารักษ์ และกลุ่มผู้ใช้บริการหอสมุดรัฐสภา ซึ่งประกอบด้วย สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

สมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชนที่เข้าใช้บริการหอสมุดรัฐสภา ในช่วงตุลาคม 2564-มกราคม 2565 เมื่อจัดเก็บข้อมูลแล้วเสร็จ นำผลจากแบบสอบถามที่ได้มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณที่เป็นการสำรวจการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ภายหลังเมื่อรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับมาทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ แล้วนำไปประมวลผลด้วยการใช้ชุดโปรแกรมสำเร็จรูปสถิติเพื่อสังคมศาสตร์ (SPSS) วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลเพื่อให้เห็นถึงข้อมูลเชิงปริมาณและการพรรณนาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1. การแจกแจงความถี่
2. ร้อยละ
3. คะแนนเฉลี่ย
4. ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และจากแบบสอบถามโดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสำรวจด้วยแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผลการการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

#### 4.1 ปัญหาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

จากการสัมภาษณ์บรรณารักษ์เกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัลพบประเด็นที่เป็นปัญหาในการดำเนินงานได้แก่ นโยบายและการบริหารงานของหอสมุดรัฐสภา การให้บริการ ทรัพยากร และความรู้และทักษะของบรรณารักษ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.1.1 นโยบายและการบริหารงานของหอสมุดรัฐสภา พบปัญหาในการดำเนินงานได้แก่

- (ก) นโยบายหรืออำนาจหน้าที่ หรือการมอบหมายงานที่ยังขาดความชัดเจน
- (ข) โครงสร้างของสำนักงานไม่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์
- (ค) การจัดลำดับความสำคัญของงานอาจทำได้ยาก เนื่องจากมีงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษเข้ามาแทรกตลอด บรรณารักษ์ทุกคนต้องฝึกแบ่งเวลาสำหรับงานประจำ
- (ง) การไม่หมุนเวียนเรื่องงาน เพื่อการเรียนรู้ในหลาย ๆ ด้าน
- (จ) การแบ่งงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ยังไม่มีความชัดเจน เพื่อให้สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (ฉ) การตระหนักถึงบทบาทของบรรณารักษ์ในหน่วยงานด้านนิติบัญญัติเป็นสิ่งสำคัญทำให้เกิดความชัดเจนในการคัดเลือกทรัพยากร ตลอดจนการนำเสนอเนื้อหาสารสนเทศและบริการสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ อีกทั้งสารสนเทศด้านนิติบัญญัตียังเป็นประโยชน์ต่อประชาชนหากสามารถเข้าถึงและเข้าใจง่าย

4.1.2 การให้บริการ พบปัญหาด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ซึ่งมีหลากหลายมาก ทำให้การทำ Content ไม่ตอบสนองต่อผู้ใช้ที่มีความหลากหลาย ซึ่งจำเป็นต้องมีการสำรวจเพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อสามารถจัดสรรทรัพยากรและบริการได้อย่างถูกต้องและตรงกับกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ยังขาดการให้บริการเชิงรุก ขาดการเชื่อมโยงกับ Platform อื่นที่ช่วยให้มีความหลากหลายของทรัพยากรดิจิทัล ขาดความเชื่อมั่นในการสร้างบริการใหม่ ๆ เพราะมีความกังวลต่อผลลัพธ์ของงานที่ตามมา

#### 4.1.3 ทรัพยากร

- (ก) ขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย ขาดองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับดิจิทัล และบุคลากรรุ่นใหม่
- (ข) งบประมาณจัดหาทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์มีน้อย ทำให้ไม่ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

#### 4.1.4 ความรู้และทักษะของบรรณารักษ์

ก) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ความรู้ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อเตรียมพร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในทุก ๆ ด้าน รวมถึงการประยุกต์ความรู้ใหม่มาใช้ในการทำงานและการบริการอย่างสร้างสรรค์ เป็นสิ่งจำเป็นในยุคดิจิทัล แม้บุคลากรมีความพร้อมในการปรับตัวเรียนรู้สิ่งใหม่ และต้องอาศัยระยะเวลาและประสบการณ์ในการเรียนรู้ก็ตาม แต่ความคิดสร้างสรรค์ และการประยุกต์ใช้เป็นสิ่งสำคัญ

ข) ทักษะด้านเทคโนโลยี

- มีทักษะการพัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ
- ต้องศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร Application ใหม่ ๆ เทคนิค

การจัดทำ Content ใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ

ค) บรรณารักษ์ยังขาดความรู้ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล และความรู้และความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและการทำงานห้องสมุด ซึ่งมีความสำคัญในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์

**4.1.5 การแบ่งปันความรู้** ยังขาดทักษะในการใช้งานที่เป็นการแบ่งปันความรู้ และสารสนเทศที่มีอยู่ให้แพร่หลาย เช่น บล็อก YouTube หรืออื่น ๆ การใช้งานเครื่องมือเหล่านี้จำเป็นต้องมีทักษะในการใช้ หากไม่มีทักษะหรือไม่พร้อมเรียนรู้การใช้งานจะทำให้ไม่สามารถมีส่วนร่วมในสังคมออนไลน์สังคมแห่งการแบ่งปันได้

#### 4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัลได้ ข้อมูลจากการสำรวจจากผู้ใช้บริการหอสมุดรัฐสภา จำนวน 340 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

**4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง** ประกอบไปด้วยเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่ง/สังกัด ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	157	46.20
หญิง	183	53.80
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.80
20 - 29 ปี	20	5.90
30 - 39 ปี	47	13.80
40 - 49 ปี	122	35.90
50 - 59 ปี	123	36.20
60 ปี ขึ้นไป	22	6.50
<b>วุฒิการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	5.30
ปริญญาตรี	166	48.80
ปริญญาโท	128	37.60
ปริญญาเอก	5	1.50
อื่นๆ	23	6.80
<b>ตำแหน่ง/สังกัด</b>		
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	41	12.10
สมาชิกวุฒิสภา	26	7.60
ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	127	37.40
ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	54	15.90
บุคคลในวงงานรัฐสภา (ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ หรือผู้ติดตามสมาชิกฯ ฯลฯ)	36	10.60
บุคคลภายนอก (ประชาชนที่เข้าใช้บริการห้องสมุดรัฐสภา)	56	16.50

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.80 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 46.20 ส่วนใหญ่มีอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 36.20 รองลงมาคืออายุ 40-49 ปี ร้อยละ 35.90 ต่อมาคืออายุ 30-39 ปี ร้อยละ 13.80 อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.50 อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 5.90 และต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 1.80 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 48.80 รองลงมาปริญญาโท ร้อยละ 37.60 อื่น ๆ ร้อยละ 6.80 ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 5.30 และปริญญาเอก ร้อยละ 1.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่ง/สังกัดข้าราชการ

ลูกจ้าง พนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ร้อยละ 37.40 รองลงมา บุคคลภายนอก (ประชาชนที่เข้าใช้บริการหอสมุดรัฐสภา) ร้อยละ 16.50 ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ร้อยละ 15.90 สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ร้อยละ 12.10 บุคคลในวงงานรัฐสภา (ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ หรือผู้ติดตามสมาชิกฯ ฯลฯ) ร้อยละ 10.60 และสมาชิกวุฒิสภา ร้อยละ 7.60

#### 4.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>ด้านนโยบาย</b>			
1. การดำเนินการตามแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	4.21	0.592	มาก
2. การกำหนดภารกิจ หน้าที่ การดำเนินการด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศด้านเทคโนโลยีดิจิทัลชัดเจน	4.23	0.599	มาก
3. นโยบายและทิศทางการพัฒนาขององค์กร มีผลต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทและพัฒนาความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์	4.36	0.661	มาก
รวม	4.26	0.551	มาก
<b>ด้านเทคโนโลยี</b>			
1. มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการใช้งานของบรรณารักษ์ที่ความทันสมัย เพียงพอและเหมาะสม	3.78	0.822	มาก
2. มีความสมบูรณ์ของระบบ และเครือข่ายรองรับการใช้งานและให้บริการ	3.93	0.707	มาก
3. การมีความก้าวหน้าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.99	0.749	มาก
รวม	3.90	0.598	มาก

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์ หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
<b>ด้านพฤติกรรมผู้ใช้บริการ</b>			
1. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดเปลี่ยนไป เนื่องจากความก้าวหน้าเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	4.33	0.613	มาก
2. สารสนเทศขององค์กรยังเป็นสารสนเทศที่ ผู้ใช้บริการให้ความน่าเชื่อถือ และความ ไว้วางใจในการเลือกใช้	4.40	0.638	มาก
3. ปัญหาโรคระบาด โควิด-19 ทำให้ผู้ใช้บริการ มีความต้องการแบบดิจิทัลเพิ่มขึ้น	4.51	0.667	มากที่สุด
รวม	4.42	0.558	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล พบว่า

**ด้านนโยบาย** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยข้อที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัลสูงที่สุดคือ นโยบายและทิศทางการพัฒนาขององค์กร มีผลต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทและพัฒนาความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา การกำหนดภารกิจ หน้าที่การดำเนินการด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลชัดเจน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) และการดำเนินการตามแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21)

**ด้านเทคโนโลยี** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีความก้าวหน้าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา มีความสมบูรณ์ของระบบ และเครือข่ายรองรับการใช้งานและให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการใช้งานของบรรณารักษ์ที่ความทันสมัย เพียงพอและเหมาะสม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

**ด้านพฤติกรรมผู้ใช้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัญหาโรคระบาด โควิด-19 ทำให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการแบบดิจิทัลเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา สารสนเทศขององค์กรยังเป็นสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการให้ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจในการเลือกใช้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดเปลี่ยนไปเนื่องจากความก้าวหน้าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก (4.33)

#### 4.2.3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>ด้านความรู้ของบุคลากร</b>			
บรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถในการจัดทำ ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะด้าน กฎหมาย การเมือง การปกครอง ในรูปแบบสื่อดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.10	0.550	มาก
บรรณารักษ์มีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำสื่อสิ่งพิมพ์ และแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.11	0.527	มาก
บรรณารักษ์มีความรู้ ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้	3.59	0.761	มาก
บรรณารักษ์มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมทางสังคม การปรับตัว และจริยธรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่น การบิดเบือนข้อมูล โพสต์หรือแชร์ข้อมูลอันเป็นเท็จ)	4.04	0.669	มาก
บรรณารักษ์มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่น ๆ เกี่ยวข้องกับสารสนเทศและสามารถประยุกต์ใช้ได้	4.00	0.640	มาก
รวม	3.97	0.515	มาก
<b>ด้านการบริการ</b>			
บรรณารักษ์มีทักษะในการแนะนำการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ	4.26	0.614	มาก
บรรณารักษ์ มีความเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้น เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ	4.42	0.621	มาก
บรรณารักษ์มีบทบาทในการทำหน้าที่ให้บริการในยุคดิจิทัลในการส่งเสริมทักษะ	4.24	0.626	มาก

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการปรับตัว ของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
การรู้สารสนเทศแก่ผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม ผู้ให้บริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการ			
การสืบค้นสารสนเทศ และสนทนากับ บรรณารักษ์ (บริการโปรแกรมสนทนาแบบ ตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) “LibraryonLINE”)	4.03	0.673	มาก
ผู้ให้บริการได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ หลังได้รับบริการ “สนทนาแบบตอบกลับ อัตโนมัติ (Chatbot) “LibraryonLINE”)	3.99	0.680	มาก
รวม	4.19	0.519	มาก
<b>ด้านเทคโนโลยี</b>			
บรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถในการใช้ งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในการ ปฏิบัติงาน (ด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบปฏิบัติการ การแก้ไขปัญหาการใช้งาน)	3.97	0.619	มาก
บรรณารักษ์มีทักษะและประยุกต์ใช้แอปพลิเคชัน สังคมออนไลน์(Social Media), Facebook fanpage, Line official , รูปภาพ และวิดีโอ	4.05	0.612	มาก
บรรณารักษ์มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับ โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้เป็นอย่างดี	4.07	0.573	มาก
บรรณารักษ์สามารถใช้แอปพลิเคชัน อุปกรณ์ พกพา หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Application) เพื่อการให้บริการสารสนเทศ ดิจิทัล	3.94	0.678	มาก
มีการเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายอื่น ๆ เพื่อ ความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ ดิจิทัล	3.89	0.687	มาก
รวม	3.99	0.543	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการปรับตัวของ บรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล พบว่า

**ด้านความรู้ของบุคลากร** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บรรณารักษ์มีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำสื่อสิ่งพิมพ์ และแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (4.11) บรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถในการจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะด้านกฎหมาย การเมือง การปกครอง ในรูปแบบสื่อดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาบรรณารักษ์มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมทางสังคม การปรับตัว และจริยธรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่น การบิดเบือนข้อมูล โพสต์หรือแชร์ข้อมูลอันเป็นเท็จ) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) บรรณารักษ์มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่น ๆ เกี่ยวข้อง กับสารสนเทศและสามารถประยุกต์ใช้ได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และบรรณารักษ์มีความรู้ ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59)

**ด้านการบริการ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บรรณารักษ์ มีความเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้น เป็นมิตรกับ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาบรรณารักษ์มีทักษะในการแนะนำการสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) บรรณารักษ์มีบทบาทในการทำ หน้าที่ให้บริการในยุคดิจิทัล ในการส่งเสริมทักษะการรู้สารสนเทศแก่ผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม ผู้ใช้บริการ ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) การสืบค้นสารสนเทศ และ สนทนากับบรรณารักษ์ (บริการโปรแกรมสนทนาแบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) “LibraryonLINE”) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) และผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลตรงตามความ ต้องการ หลังได้รับการ “สนทนาแบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) “LibraryonLINE”)” อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99)

**ด้านเทคโนโลยี** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บรรณารักษ์มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับ โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) บรรณารักษ์มีทักษะ และประยุกต์ใช้ แอปพลิเคชัน สังคมออนไลน์(Social Media), Facebook fanpage, Line official , รูปภาพ และวิดีโอ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) บรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถในการใช้งาน คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในการปฏิบัติงาน (ด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบปฏิบัติการ การแก้ไขปัญหาการใช้งาน) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) บรรณารักษ์สามารถใช้แอปพลิเคชัน อุปกรณ์พกพา หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Application) เพื่อการให้บริการสารสนเทศดิจิทัล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) และมีการเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายอื่น ๆ เพื่อความหลากหลาย ของทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89)

### 4.3 แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

แนวทางการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ตามข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบประเด็นที่เป็นแนวทางสำหรับการปรับตัวของบรรณารักษ์ดังนี้

#### 4.3.1 ด้านบรรณารักษ์

(ก) ส่งเสริมให้มีความรู้ เรื่องเทคโนโลยี รวมถึงทักษะการสื่อสารด้วยสื่อดิจิทัล เนื่องจากเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ และปัจจุบันสังคมได้เป็นสังคมแห่งฐานความรู้ แน่แน่นอนว่าผู้ใช้บริการย่อมมีความคาดหวังต่อบุคลากรของหอสมุดเป็นอย่างสูง ใน การที่จะเข้ารับบริการ อาทิ การช่วยค้นคว้า การตอบคำถาม การสนับสนุนสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

(ข) ส่งเสริมให้มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ต้องมีการทดลอง ลงมือปฏิบัติ ให้เกิดนวัตกรรม โดยเฉพาะนวัตกรรมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งมีความจำเป็นและสำคัญในการบริการในยุคปัจจุบัน

(ค) บรรณารักษ์ต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลา เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยภายนอก รวมถึงทิศทางองค์กรและนโยบายขององค์กรอันเป็นปัจจัยภายใน เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และปรับตัว การได้เห็นสิ่งใหม่ การสังเกต นำมาซึ่งการเรียนรู้ที่สำคัญ และต้องยอมรับที่จะเรียนรู้ รับฟังความคิดเห็น ก้าวผ่านอุปสรรค และมองเห็นภาพกว้างอันเป็นจุดหมายปลายทาง ดังนั้น บุคลากรหอสมุดรัฐสภาควรมีการปรับตัวและเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ และมีความเชื่ออยู่บนพื้นฐานแนวคิดที่ว่าทุกคนสามารถทำได้

(ง) บรรณารักษ์ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา ให้เป็นบรรณารักษ์ยุคใหม่ (Cybrarian) เนื่องจากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ตัวของบรรณารักษ์ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการให้บริการในห้องสมุด ต้องปรับตัวให้สามารถสนองตอบต่อการให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้

#### 4.3.2 ด้านบริการ

(ก) ควรนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการ หอสมุดรัฐสภาต้องมีการปรับตัว โดยมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเข้ามาให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งการให้บริการที่ทันสมัยได้นั้น ย่อมต้องมีการเปลี่ยนแปลงทั้งองค์ภาพ โดยเริ่มตั้งแต่ผู้บริหาร นโยบาย ผู้ปฏิบัติงาน โดยสิ่งสำคัญที่ทำให้การบริการมีการเปลี่ยนแปลงได้ คือ การจัดทำนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์การให้บริการของหอสมุดรัฐสภา เนื่องจากปัจจุบันหอสมุดรัฐสภายังไม่มีการดำเนินการในส่วนนี้แต่อย่างใด ซึ่งการจัดทำนโยบายจะเปรียบเสมือนเข็มทิศในการนำองค์กรสู่ความสำเร็จ และนอกจากนโยบายแล้วก็จะต้องมีการนำมาตรฐานการให้บริการต่าง ๆ มาเป็นเครื่องมือในการกำหนดนโยบายในการให้บริการของหอสมุดรัฐสภา โดยนอกจากการบริการที่มีความทันสมัยแล้ว

การให้บริการของหอสมุดรัฐสภาฯ จำเป็นต้องมีบุคลากรผู้ที่มีความรู้ในการบริหารองค์กรทางด้านสารสนเทศอีกด้วย

(ข) ควรให้บริการเชิงรุกมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้รับทราบบริการใหม่ ๆ ที่ได้ทำออกมา ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยการเน้นบริการที่สามารถรับรองพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสมัยใหม่ เน้นที่องค์ความรู้ โดยอาจมีการวิเคราะห์ว่าบริการใดมีประโยชน์หรือไม่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ เพื่อตัดบริการที่ไม่จำเป็น ออกไปแล้วมาเน้นบริการที่ผู้ใช้ต้องการมากขึ้น

(ค) หอสมุดควรใช้หลักการตลาดมาให้บริการ แต่เป็นการตลาดยุคดิจิทัล เพื่อการบริการห้องสมุดในยุคดิจิทัล เช่น การใช้ Chatbot กับระบบ CRM เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ, การใช้ Application ในการส่งข้อความตรงต่อผู้ใช้บริการ, การสร้างเนื้อหาในรูปแบบ Video เช่น tiktok เป็น Video สั้นตาม Content ที่น่าสนใจ เพื่อทำให้เกิด Content Video

#### 4.3.3 ด้านเทคโนโลยี

(ก) นำเทคโนโลยีมาใช้กับงานห้องสมุด และต้องรู้เท่าทันเทคโนโลยีที่อัปเดตอยู่ตลอดเวลา มีระบบเครือข่ายเสถียรรองรับการให้บริการ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานของบรรณารักษ์ที่มีความทันสมัย เพื่อช่วยในด้านการสืบค้นข้อมูล การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ รวมถึงการศึกษาและนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ Application ต่าง ๆ ที่ไม่มีค่าใช้จ่ายหรือค่าใช้จ่ายน้อยมาปรับใช้ให้บริการในรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น

(ข) มีการจัดทำแผนงบประมาณเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญต่อการให้บริการสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบกายภาพและดิจิทัล

(ค) สร้าง จัดเก็บ วิเคราะห์จัดระบบและเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล ต้องเป็นผูดูแลรักษา เป็นตัวกลางระหว่างสารสนเทศกับผู้ใช้ เป็นผู้ก่อกองข้อมูลและนำทางที่จะช่วยค้นคว้าสารสนเทศจากเครือข่ายการเข้าถึงโดยเฉพาะการใช้เครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศอีกด้วย

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์อยู่ 3 ประการ คือ 1) ศึกษาปัญหาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ปัญหาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานของหอสมุดรัฐสภา การให้บริการทรัพยากร และความรู้และทักษะของบรรณารักษ์ ดังนี้

(ก) นโยบายและการบริหารงานของหอสมุดรัฐสภา พบว่าขาดความชัดเจนในนโยบาย หรือการมอบหมายงาน มีโครงสร้างที่ไม่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ มีงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษแทรกตลอด ขาดการหมุนเวียนเรื่องงานทำให้เกิดการเรียนรู้ในงานหลาย ๆ ด้าน

(ข) การให้บริการ มีปัญหาด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งมีหลากหลายมากทำให้การทำ Content ไม่ตอบสนองของผู้ใช้ที่มีความหลากหลาย ซึ่งจำเป็นต้องมีการสำรวจเพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อสามารถจัดสรรทรัพยากรและบริการได้อย่างถูกต้องและตรงกับกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ยังขาดการให้บริการเชิงรุก ขาดการเชื่อมโยงกับ Platform อื่นช่วยให้มีความหลากหลายของทรัพยากรดิจิทัล ขาดความเชื่อมั่นในการสร้างบริการใหม่ ๆ เพราะมีความกังวลต่อผลลัพธ์ของงานที่ตามมา

(ค) ทรัพยากร หอสมุดรัฐสภายังขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย ขาดองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับดิจิทัล และบุคลากรรุ่นใหม่ รวมถึงยังขาดงบประมาณจัดหาทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ไม่ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

(ง) ความรู้และทักษะของบรรณารักษ์ พบว่าบรรณารักษ์ยังต้องเพิ่มความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อเตรียมพร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ยังต้องเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยี เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร Application ใหม่ ๆ รวมถึงเทคนิคการจัดทำ Content ใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ

(จ) การแบ่งปันความรู้ ยังขาดทักษะในการใช้งานที่เป็นการแบ่งปันความรู้ และสารสนเทศที่มีอยู่ให้แพร่หลาย เช่น บล็อก YouTube หรืออื่น ๆ เป็นต้น

## 5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

### (ก) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

**ด้านนโยบาย** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าข้อที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัลสูงสุดคือ นโยบายและทิศทางการพัฒนาขององค์กร มีผลต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทและพัฒนาความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ รองลงมาการกำหนดภารกิจ หน้าที่ การดำเนินการด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลชัดเจน และการดำเนินการตามแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

**ด้านเทคโนโลยี** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีความก้าวหน้าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รองลงมาความสมบูรณ์ของระบบ และเครือข่ายรองรับการใช้งานและให้บริการ และมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการใช้งานของบรรณารักษ์ที่ความทันสมัย เพียงพอและเหมาะสม

**ด้านพฤติกรรมผู้ใช้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัญหาโรคระบาด โควิด-19 ทำให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการแบบดิจิทัลเพิ่มขึ้น รองลงมาสารสนเทศขององค์กรยังเป็นสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการให้ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจในการเลือกใช้ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดเปลี่ยนไปเนื่องจากความก้าวหน้าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(ข) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

**ด้านความรู้ของบุคลากร** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บรรณารักษ์มีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำสื่อสิ่งพิมพ์ และแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาบรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถในการจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะด้านกฎหมาย การเมือง การปกครอง ในรูปแบบสื่อดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรณารักษ์มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมทางสังคม การปรับตัว และจริยธรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่น การบิดเบือนข้อมูล โพสต์หรือแชร์ข้อมูลอันเป็นเท็จ) บรรณารักษ์มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกัสารสนเทศและสามารถประยุกต์ใช้ได้ และบรรณารักษ์มีความรู้ ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้

**ด้านการบริการ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บรรณารักษ์ มีความเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้น เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ รองลงมาบรรณารักษ์มีทักษะในการแนะนำการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ บรรณารักษ์มีบทบาทในการทำหน้าที่ให้บริการในยุคดิจิทัลในการส่งเสริมทักษะการรู้สารสนเทศแก่ผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการ การสืบค้นสารสนเทศและสนทนากับบรรณารักษ์ (บริการโปรแกรมสนทนาแบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) “LibraryonLINE”) และ

ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ หลังได้รับบริการ “สนทนาแบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) “LibraryonLINE)”

**ด้านเทคโนโลยี** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บรรณารักษ์มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้เป็นอย่างดี บรรณารักษ์มีทักษะและประยุกต์ใช้ แอปพลิเคชัน สังคมออนไลน์(Social Media), Facebook fanpage, Line official, รูปภาพ และวิดีโอ บรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในการปฏิบัติงาน (ด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบปฏิบัติการ การแก้ไขปัญหาการใช้งาน) บรรณารักษ์สามารถใช้แอปพลิเคชัน อุปกรณ์พกพา หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Application) เพื่อการให้บริการสารสนเทศดิจิทัล และมีการเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายอื่น ๆ เพื่อความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล

### 5.1.3 แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

แนวทางการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ตามข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบประเด็นที่เป็นแนวทางสำหรับการปรับตัวของบรรณารักษ์ คือ

#### (ก) ด้านบรรณารักษ์

- ส่งเสริมให้มีความรู้เรื่องเทคโนโลยี รวมถึงทักษะการสื่อสารด้วยสื่อดิจิทัล
- ส่งเสริมให้มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
- บรรณารักษ์ต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลาให้ทันการเปลี่ยนแปลง
- บรรณารักษ์ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์อยู่ตลอดเวลาให้เป็น

บรรณารักษ์ยุคใหม่ (Cybrarian)

#### (ข) ด้านบริการ

- ควรนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการ
- ควรมีบริการเชิงรุกมากขึ้น
- ควรใช้หลักการตลาดมาให้บริการด้วยการตลาดดิจิทัล

#### (ค) ด้านเทคโนโลยี

- นำเทคโนโลยีมาใช้กับงานห้องสมุดและต้องรู้เท่าทันเทคโนโลยี
- มีการจัดทำแผนงบประมาณเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญต่อการให้บริการสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบกายภาพและดิจิทัล
- สร้าง จัดเก็บ วิเคราะห์จัดระบบและเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล

## 5.2 อภิปรายผล

### 5.2.1 ปัญหาการดำเนินงานของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

(ก) นโยบายและการบริหารงานของหอสมุดรัฐสภา ยังขาดความชัดเจนในนโยบายหรือการมอบหมายงาน มีโครงสร้างที่ไม่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ มีงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษแทรกตลอด ขาดการหมุนเวียนเรื่องงานทำให้ไม่เกิดการเรียนรู้ในงานหลาย ๆ ด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามลักษณะของห้องสมุดยุคใหม่ที่มีการจัดองค์กรในระดับแบนราบ สายการบังคับบัญชาสั้น ทุกงานสามารถติดต่อสื่อสารช่วยเหลือกันทำงานได้โดยไม่ต้องรอให้ได้รับคำสั่งจากผู้บริหารระดับสูง (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, น. 9-11)

(ข) การให้บริการ มีปัญหาด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ซึ่งมีหลากหลายมาก ทำให้การทำ Content ไม่ตอบสนองของผู้ใช้ที่มีความหลากหลาย ซึ่งจำเป็นต้องมีการสำรวจเพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อสามารถจัดสรรทรัพยากรและบริการได้อย่างถูกต้องและตรงกับกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ ยังขาดการให้บริการเชิงรุก ขาดการเชื่อมโยงกับ Platform อื่นช่วยให้มีความหลากหลายของทรัพยากรดิจิทัล ขาดความเชื่อมั่นในการสร้างบริการใหม่ ๆ เพราะมีความกังวลต่อผลลัพธ์ของงานที่ตามมา ซึ่งไม่เป็นไปตามลักษณะของห้องสมุดยุคใหม่ทำให้เป็นปัญหาในการดำเนินงาน โดยการให้บริการห้องสมุดยุคใหม่ในการให้บริการนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์การบริการแบบใหม่ (Modern Services) การบริการเน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ มีการออกนอกสถานที่เพื่อไปสัญจรหาผู้ใช้ตามสถานที่ต่าง ๆ ให้บริการแบบ One Stop Service มีบริการสารสนเทศแบบใหม่ ๆ บริการของห้องสมุดบางประเภทไม่จำกัดเวลาและสถานที่ เช่น การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ตลอดเวลา และสามารถสืบค้นได้จากทุกที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้บริการ หรือแม้แต่อยู่ภายนอกองค์กรก็สามารถเข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ได้ โดยวิธีการขอเข้าใช้เครื่องจากระยะไกล (Remote Login) หรือการ VPN (Virtual Private Network) เข้ามาใช้งานในเครือข่ายได้เสมือนหนึ่งมีห้องสมุดติดตามตนเองไปทุกที่ทุกเวลา (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, น. 9-11) สอดคล้องกับงานวิจัยของอารีรัตน์ วิชาช่าง (2551, น. ค) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การพัฒนาการให้บริการห้องสมุดของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการห้องสมุดของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ ประกอบด้วย ปัญหาและอุปสรรคในด้านการให้บริการ

(ค) ทรัพยากร หอสมุดรัฐสภายังขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย ขาดองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับดิจิทัล และบุคลากรรุ่นใหม่ รวมถึงยังขาดงบประมาณจัดหาทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ไม่ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ซึ่งไม่เป็นไปตามลักษณะของห้องสมุดยุคใหม่ที่มีการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ (Modern Techno-logy) มาใช้ในส่วนงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้ทั่วไป (Front Office) และในส่วนของระบบจัดการภายใน (Back Office) เพื่อการบริหารจัดการสารสนเทศในห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, น. 9-11)

(ง) ความรู้และทักษะของบรรณารักษ์ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า บรรณารักษ์ ยังต้องเพิ่มความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อเตรียมพร้อมให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการ ยังต้องเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยี เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร Application ใหม่ ๆ รวมถึงเทคนิคการจัดทำ Content ใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดยุคใหม่นั้นบรรณารักษ์มี บทบาทสำคัญมาก เพราะฉะนั้นบรรณารักษ์จะต้องมีคุณลักษณะ คือ (1) มีความรอบรู้ในความก้าวหน้า ของวิทยาการสาขาต่าง ๆ (2) มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ (3) มีทักษะด้านภาษาอังกฤษหรือ ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ (4) มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (5) มีทักษะด้านการ วางแผน (6) มีทักษะการประสานงานที่ดี (7) มีความสามารถในการคิดใหม่ทำใหม่ (8) มี ความสามารถทางธุรกิจ การเจรจาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของห้องสมุด และ (9) มีความสามารถ ทางการสื่อสาร (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, น. 15-17) สอดคล้องกับนันธิดา พรหมวงศ์ (2562) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะทางวิชาชีพ บรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มี 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (Knowledge) ได้แก่ ความรู้และ เข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และความรู้และเข้าใจวิธีการ จัดเก็บสารสนเทศอย่างเป็นระบบ 2) ทักษะ (Skills) ได้แก่ การใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานและ บริการผู้ใช้ การใช้สื่อออนไลน์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมประยุกต์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม สามารถจัดหา คัดเลือก วิเคราะห์ จำแนก หมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศและบันทึกหลักฐานข้อมูลของระบบห้องสมุด และ 3) ด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคล (Attribute) ได้แก่ การเปิดใจรับรู้และเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ เข้าใจและยอมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและความท้าทายใหม่ ๆ และสามารถปรับตัวอย่าง รวดเร็วเพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์และการมีแนวทางการทำงานที่ชัดเจน

## 5.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

(ก) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

**ด้านนโยบาย** อยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นนโยบายและทิศทางการพัฒนาของ องค์กร ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทและพัฒนาความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ การกำหนดภารกิจ หน้าที่ การดำเนินการด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ชัดเจน และการดำเนินการตามแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561- 2565) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งนโยบายถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการ บริหารงานที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์ หากหอสมุดรัฐสภามีนโยบายที่ชัดเจนและนำไป ปฏิบัติได้จะเป็นสิ่งที่ส่งเสริมและผลักดันการปรับตัวในการทำงานของบรรณารักษ์ให้มีคุณภาพ ซึ่งจะ เห็นได้ว่าหอสมุดรัฐสภาได้มีนโยบายในการบริหารงานไว้ค่อนข้างชัดเจน มีการกำหนดภารกิจของ แต่ละกลุ่มงานไว้อย่างชัดเจน

**ด้านเทคโนโลยี** อยู่ในระดับมาก ได้แก่การมีความก้าวหน้าเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร รองลงมาคือความสมบูรณ์ของระบบ และเครือข่าย รองรับการการใช้งาน และให้บริการ และมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการใช้งานของบรรณารักษ์ที่

ความทันสมัย เพียงพอและเหมาะสม สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของห้องสมุดดิจิทัลที่จะต้องมีการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ (Modern Technology) มาใช้ในส่วนงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้ทั่วไป (Front Office) และในส่วนของระบบจัดการภายใน (Back Office) เพื่อการบริหารจัดการสารสนเทศในห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, น. 9-11) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับลักษณะของบรรณารักษ์และนักสารสนเทศยุคใหม่ควรมีคุณสมบัติ คือ มีความรอบรู้ในความก้าวหน้าของวิทยาการสาขาต่าง ๆ เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสามารถทางการสื่อสาร ผู้ให้บริการห้องสมุดยุคใหม่ต้องสามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการและสามารถใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ในห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, น. 15-17) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชา พวงผกา (2564) ได้ทำการศึกษา เรื่อง บรรณารักษ์กับเทคโนโลยีในยุคไทยแลนด์ 4.0 ผลการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์กับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเดินทางเป็นเส้นคู่ขนาน บรรณารักษ์ต้องแสวงหาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาให้บริการเพื่อส่งเสริมการค้าว่าข้อมูลให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลที่ต้องการ รวดเร็ว และทันสมัย เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในห้องสมุดควรมีแนวโน้มที่ผู้ใช้บริการ ให้ความชื่นชอบและน่าสนใจ ในยุค “ไทยแลนด์ 4.0”

**ด้านพฤติกรรมผู้ใช้บริการ** อยู่ในระดับมาก ประกอบไปด้วยปัญหาโรคระบาดโควิด-19 ทำให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการแบบดิจิทัลเพิ่มขึ้น รองลงมาสารสนเทศขององค์กรยังเป็นสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการให้ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจในการเลือกใช้ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดเปลี่ยนไปเนื่องจากความก้าวหน้าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สอดคล้องกับลักษณะของผู้ใช้บริการสมัยใหม่ (Modern Users) โดยผู้ใช้บริการของห้องสมุดเป็นผู้ที่ต้องการข้อมูลอย่างเร่งด่วน ไม่มีเวลารอคอยการให้บริการที่ต้องใช้เวลามากได้ตั้งเช่นสมัยก่อน ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะในการค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเองมากพอสมควร ตลอดจนชอบบริการด้วยตนเอง เช่น การยืมคืนหนังสือ (Circulation) การต่ออายุการยืม-คืน (Renew) (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, น. 9-11)

(ข) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล พบว่าผู้ใช้บริการเห็นว่าบรรณารักษ์มีการปรับตัวในด้านความรู้ ด้านการบริการ และด้านเทคโนโลยี ได้อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาสามารถที่จะปรับตัวในการทำงานในยุคดิจิทัลให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ทั้งในด้านความรู้ในวิชาชีพของตนเอง ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการให้บริการ สอดคล้องกับเป็นบรรณารักษ์ในยุคดิจิทัล โดย (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, น. 9-11) กล่าวว่าคุณสมบัติของบรรณารักษ์และนักสารสนเทศยุคใหม่จะต้องมีความรอบรู้ในความก้าวหน้าของวิทยาการสาขาต่าง ๆ มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีทักษะการประสานงานที่ดี มีความสามารถในการคิดใหม่ทำใหม่ และมีความสามารถทางการสื่อสาร

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หอสมุดรัฐสภาต้องมีแผนเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล (Strategic Human Resource Management) และแผนการพัฒนาบุคลากรหรือบรรณารักษ์รายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) เพื่อเป็นการเตรียมบรรณารักษ์ให้สามารถปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับตัวในการทำงานในยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญมากในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และรูปแบบการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ เพื่อกำหนดกรอบทิศทางการพัฒนาบุคลากรของหอสมุดรัฐสภาให้มีความเป็นมืออาชีพ (Professional) โดย 1) แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล จะช่วยให้หอสมุดรัฐสภาสามารถวางแผนพัฒนาการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด และช่วยให้กิจกรรมด้านทรัพยากรบุคคลและเป้าหมายของหอสมุดรัฐสภามีความสอดคล้องกัน เป็นระบบ ทันทต่อการเปลี่ยนแปลง จัดหาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีบุคลากรเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและผลงานมีประสิทธิภาพ และ 2) แผนการพัฒนาบุคลากรหรือบรรณารักษ์รายบุคคลจะเป็นกรอบหรือแนวทางที่จะช่วยให้บรรณารักษ์สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งอาจกำหนดได้ทั้งในระยะสั้น (ปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน) และระยะยาว (ความก้าวหน้าในอาชีพ) มีรายละเอียดเชื่อมโยงหรือตอบสนองต่อความต้องการหรือเป้าหมายของหอสมุดรัฐสภา ที่รวมถึงแผนในการระบุถึงประเด็นการพัฒนาของแต่ละบุคคล วิธีการพัฒนา กำหนดการ และการประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้รับการพัฒนา เป็นต้น แผนพัฒนารายบุคคลจึงเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานในปัจจุบันได้ดีขึ้น และส่งผลให้มีความก้าวหน้าในอาชีพของบรรณารักษ์

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าด้านนโยบายนั้นเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์อยู่ในระดับสูง แต่กลับพบปัญหาในการดำเนินงานในห้องสมุดที่มีนโยบายและโครงสร้างการบริหารงานที่ยังไม่ค่อยชัดเจน ดังนั้น หอสมุดรัฐสภาควรมีการกำหนดนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน และมีโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่าบรรณารักษ์มีความสามารถในการปรับตัวในด้านความรู้และการใช้เทคโนโลยี แต่ก็ยังพบกับปัญหาการให้บริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งมีความหลากหลายมากในปัจจุบัน เช่น การทำ Content ไม่ตอบสนองของผู้ใช้ที่มีความหลากหลาย และการให้บริการยังไม่เป็นการให้บริการเชิงรุกที่เพียงพอ ดังนั้น หอสมุดรัฐสภาควรดำเนินการ ดังนี้
  - 2.1 จัดฝึกอบรมระยะสั้นเกี่ยวกับการทำ Content ด้วยการเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในการสร้าง Content ให้มาให้ความรู้ หรือส่งบุคลากรไปอบรมกับหน่วยงานภายนอกที่ดำเนินการจัดฝึกอบรมในการจัดทำ Content ทั้งนี้เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการสร้าง Content ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการได้

2.2 การให้บริการเชิงรุก (Proactive Service) เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในกระบวนการให้บริการของหอสมุดรัฐสภาในปัจจุบัน ทั้งนี้ เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป การให้บริการเชิงรุกเป็นการวางแผนในการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดไว้ล่วงหน้าอย่างละเอียดและรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงเป็นการแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้ใช้โดยไม่รีรอให้ผู้ใช้ร้องขอ โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของผู้ใช้ และให้ผู้ใช้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งการให้บริการเชิงรุกประกอบไปด้วย 1) แผนการบริการผู้ใช้ เมื่อผู้ให้บริการได้รับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการแล้ว ผู้ให้บริการต้องพัฒนาแผนการบริการผู้ใช้บริการเพื่อเป็นเสมือนกรอบหรือแนวทางของผู้ให้บริการทั้งผู้บริหารและบรรณารักษ์ เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ 2) การเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง โดยเน้นความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ ทุกคนในหอสมุดรัฐสภาตั้งแต่เจ้าหน้าที่ บรรณารักษ์ และผู้บริหาร ต้องเข้าใจความหมายของคำว่า “ผู้ใช้บริการ” และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดี ตามบทบาทหน้าที่ในการให้บริการและในฐานะผู้ให้ ที่ไม่มีสิทธิเลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเผชิญกับสถานการณ์ใด 3) จิตสำนึกในการบริการ หรือ การบริการด้วยหัวใจ เป็นความสามารถอย่างหนึ่ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่องค์กรคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ทุกคน ทุกระดับตำแหน่งงานมีความสามารถด้านนี้ เพราะถือเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของผู้ทำงานทางด้านการบริการซึ่งจะต้องเต็มไปด้วยความรับผิดชอบและความเสียสละทุ่มเทในการทำงานด้านการบริการ 4) ทักษะ ความรวดเร็วและความชัดเจนในการให้บริการ ทักษะในการให้บริการ มีความจำเป็นต่อผู้ปฏิบัติงานในด้านการให้บริการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีการฝึกฝนให้มีความรวดเร็วและมีความชำนาญเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนการส่งมอบบริการแก่ผู้ใช้บริการ ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการได้แก่ ทักษะทางการทักทาย ทักษะด้านการรับฟัง และทักษะทางการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งการบริการเชิงรุกจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทางด้านการบริการห้องสมุดมีความรู้และสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดเป็นทักษะ ลดปัญหาขณะปฏิบัติงานสามารถรับมือกับปัญหาทางด้านการบริการและนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.3 จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะในการใช้เทคโนโลยี หรือส่งให้บรรณารักษ์ไปอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญ โดยเฉพาะในเรื่องของการบริหารจัดการด้วยข้อมูลเชิงวิเคราะห์ (Data Analytic) การปรับตัวให้ทันเทคโนโลยี (Digital Transformation) การสร้างการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยี (Learning Management System) และการทำงานโดยการใช้เทคโนโลยี (Working Platform) เพราะจะทำให้สามารถนำมาใช้ในงานห้องสมุดยุคใหม่ได้

3. หอสมุดรัฐสภาควรส่งเสริมบรรณารักษ์ให้มีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม โดยเปิดโอกาสให้บรรณารักษ์ได้มีการทดลองและลงมือปฏิบัติ หรือลองผิดลองถูก มีการส่งเสริมการประกวดนวัตกรรมในกระบวนการทำงานประจำปี เช่น กระบวนการให้บริการ หรือกระบวนการทำงาน เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- คณะกรรมการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565).  
**แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ฉบับ  
ปรับปรุง พ.ศ. 2564.** กรุงเทพฯ: หน้า 158-160, 167-168.
- จินตนา เอี่ยมคง. (29 ธันวาคม 2564). **สัมภาษณ์.** บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ. สำนักวิชาการ สำนักงาน  
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- จำเรียง ระวังสำโรง. (29 ธันวาคม 2564). **สัมภาษณ์.** บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ. สำนักวิชาการ  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ชวนพิชญ์ รัตนาไพบุลย์. (6 มกราคม 2565). **สัมภาษณ์.** บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ. สำนัก  
วิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ธนพร อินพุ่ม. (29 ธันวาคม 2564). **สัมภาษณ์.** บรรณารักษ์ชำนาญการ. สำนักวิชาการ สำนักงาน  
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- นราภัทร เพชรมณี. (6 มกราคม 2565). **สัมภาษณ์.** บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ. สำนักวิชาการ  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- นริศรา เพชรพนาภรณ์. (6 มกราคม 2565). **สัมภาษณ์.** บรรณารักษ์ชำนาญการ. สำนักวิชาการ  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- นักศึกษาศาสน์พระปกเกล้า หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ  
รุ่นที่ 10 กลุ่มที่ 4. (2560). **ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดรัฐสภาภายใต้รัฐสภา  
แห่งใหม่.** กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า, หน้า ก, 1-2.
- นันทิดา พรหมวงศ์. (2562). **แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึง  
ประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วิทยาศาสตร์  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, สาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและ  
เทคโนโลยี. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2564, จาก  
<https://jgrad.snru.ac.th/ArticleView?ArticleID=26>**
- บัณฑิต อุทาวงศ์. (29 ธันวาคม 2564). **สัมภาษณ์.** บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ. สำนักวิชาการ  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุษราภรณ์ อัครนิชยานนท์. (6 มกราคม 2565). **สัมภาษณ์.** บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ. สำนักวิชาการ  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

- ปรียานุช คลอวุฒิวัฒน์. (29 ธันวาคม 2564). **สัมภาษณ์**. บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ. สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- ปรียานุช คลอวุฒิวัฒน์. (2562). **แนวทางการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการอ้างอิงในการจัดทำเอกสารวิชาการแก่ผู้ใช้บริการของห้องสมุดรัฐสภา**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า, หน้า 5.
- พรพรรณ จันทร์แดง. (2557). **ห้องสมุดยุคใหม่ : Modern Library**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, หน้า 9-17.
- แบบสอบถาม เรื่อง สมรรถนะการรู้ดิจิทัลสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยไทย**. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://archive.kku.ac.th/omeka/files/original/83021e12a0532277ae2cf251d305bc25.pdf>
- วัลยา พุ่มต้นวงศ์. (5 มกราคม 2565). **สัมภาษณ์**. บรรณารักษ์ปฏิบัติการ. สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สายฝน ดิงาม. (5 มกราคม 2565). **สัมภาษณ์**. บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ. สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักวิชาการ คณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของห้องสมุดรัฐสภา. (2563). **คู่มือการปฏิบัติงานห้องสมุดรัฐสภา**. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์, หน้า 2, 4, 62.
- อนุชา พวงผกา. (2564). **บรรณารักษ์กับเทคโนโลยีในยุคไทยแลนด์ 4.0**. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, สืบค้นเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2564, จาก <https://arit.kpru.ac.th/contents/Anucha-Puangpaka/Technology%20of%20Librarian%204-0.pdf>
- อารียา สุขโต. (2562). **การพัฒนาแนวทางการบริการข้อมูลวิชาการในยุคดิจิทัล**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า, หน้า ก, 6-12.
- อารีรัตน์ วิชาช่าง. (2551). **การพัฒนาการให้บริการห้องสมุดของกลุ่มงานห้องสมุด** สำนักวิชาการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, หน้า ค.
- อุดมศักดิ์ โกสิทธิ์. (5 มกราคม 2565). **สัมภาษณ์**. บรรณารักษ์ปฏิบัติการ. สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

## ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

### เรื่อง การปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำเอกสารส่วนบุคคล ในหลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ จัดโดยสถาบันพระปกเกล้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ **ศึกษาการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล**

ขอความกรุณาจากท่านผู้ใช้บริการหอสมุดรัฐสภา ตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถือเป็นความลับและใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง

#### 2. อายุ

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> 20 - 29 ปี   |
| <input type="checkbox"/> 30 - 39 ปี    | <input type="checkbox"/> 40 - 49 ปี   |
| <input type="checkbox"/> 50 - 59 ปี    | <input type="checkbox"/> 60 ปี ขึ้นไป |

#### 3. วุฒิการศึกษา

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาโท         | <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....  |                                    |

#### 4. ตำแหน่ง/สังกัด

- สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
- สมาชิกวุฒิสภา
- ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- บุคคลในวงงานรัฐสภา (ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ หรือผู้ติดตามสมาชิกฯ ฯลฯ)
- บุคคลภายนอก (ประชาชนที่เข้าใช้บริการหอสมุดรัฐสภา)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านนโยบาย</b>						
1.	การดำเนินการตามแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2561-2565) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร					
2.	การกำหนดภารกิจ หน้าที่ การดำเนินการด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี ดิจิทัลชัดเจน					
3.	นโยบายและทิศทางการพัฒนาขององค์กร มีผลต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทและพัฒนาความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์					
<b>ด้านเทคโนโลยี</b>						
4.	มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการใช้งานของบรรณารักษ์ที่ความทันสมัย เพียงพอและเหมาะสม					
5.	มีความสมบูรณ์ของระบบ และเครือข่าย รองรับการใช้งานและให้บริการ					
6.	การมีความก้าวหน้าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร					
<b>ด้านพฤติกรรมผู้ใช้บริการ</b>						
7.	พฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดเปลี่ยนไปเนื่องจากความก้าวหน้าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร					
8.	สารสนเทศขององค์กรยังเป็นสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการให้ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการเลือกใช้					
9.	ปัญหาโรคระบาด โควิด-19 ทำให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการแบบดิจิทัลเพิ่มขึ้น					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการปรับตัวของบรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาในยุคดิจิทัล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	<b>ด้านความรู้ของบุคลากร</b>					
1.	บรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถในการจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ เฉพาะด้านกฎหมาย การเมือง การปกครอง ในรูปแบบสื่อดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.	บรรณารักษ์มีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำสื่อสิ่งพิมพ์ และแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3.	บรรณารักษ์มีความรู้ ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้					
4.	บรรณารักษ์มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมทางสังคม การปรับตัว และจริยธรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่น การบิดเบือนข้อมูล โพสต์หรือแชร์ข้อมูลอันเป็นเท็จ)					
5.	บรรณารักษ์มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่น ๆ เกี่ยวข้อง กับสารสนเทศและสามารถประยุกต์ใช้ได้					
	<b>ด้านการบริการ</b>					
6.	บรรณารักษ์มีทักษะในการแนะนำการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ					
7.	บรรณารักษ์ มีความเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้น เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ					
8.	บรรณารักษ์มีบทบาทในการทำหน้าที่ให้บริการในยุคดิจิทัลในการส่งเสริมทักษะการรู้สารสนเทศแก่ผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสมผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการ					
9.	การสืบค้นสารสนเทศ และสนทนากับบรรณารักษ์ (บริการโปรแกรมสนทนาแบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) “LibraryonLINE”)					
10.	ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ หลังได้รับบริการ “สนทนาแบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) “LibraryonLINE”)					

	ด้านเทคโนโลยี				
11.	บรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในการปฏิบัติงาน (ด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบปฏิบัติการ การแก้ไขปัญหาการใช้งาน)				
12.	บรรณารักษ์มีทักษะและประยุกต์ใช้ แอปพลิเคชัน สังคมออนไลน์(Social Media), Facebook fanpage, Line official , รูปภาพ และวิดีโอ				
13.	บรรณารักษ์มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้เป็นอย่างดี				
14.	บรรณารักษ์สามารถใช้แอปพลิเคชัน อุปกรณ์พกพา หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Application) เพื่อให้บริการสารสนเทศดิจิทัล				
15.	มีการเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายอื่น ๆ เพื่อความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล				

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ  
ด้านบุคลากร

.....

.....

.....

ด้านบริการ

.....

.....

.....

ด้านเทคโนโลยี

.....

.....

.....

ข้อเสนออื่น

.....

.....

.....



3. ท่านคิดว่าบรรณารักษ์มีความจำเป็นต้องปรับตัวเรื่องใดบ้างและปรับตัวอย่างไรในยุคดิจิทัล

1) .....

.....

.....

2) .....

.....

.....

3) .....

.....

.....

4) .....

.....

.....

5) .....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นางสาวจิตาภา หับเกษมปิติโสภา
ตำแหน่งปัจจุบัน	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ
คุณวุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
ชื่อหน่วยงาน	กลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
สถานที่ติดต่อ	143/68 บางซื่อคอนโดมิเนียม ซอยโลตัสประชาชื่น ถนนริมคลองประปา แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800
หมายเลขโทรศัพท์	ที่ทำงาน : 0-2242-5900 ต่อ 5713 มือถือ : 098-614-1416