



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูล
เพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา

นางอัญธิกา ทองประสม

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 4
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ
รัฐสภา

พ.ศ. 2552



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูล
เพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา

นางอัญธิกา ทองประสม

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร

“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 4

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9

ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2552



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

คำนำ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา” นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร “การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง” รุ่นที่ 4 ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ระหว่างวันที่ 27 มีนาคม – 5 ตุลาคม 2552

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ จะเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านต่างประเทศในวงงานรัฐสภา รวมทั้งผู้ที่สนใจศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับงานการให้บริการข้อมูลด้านต่างประเทศของวุฒิสภา ได้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปัญหาและวิธีการแก้ไข รวมทั้งข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลฯ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปสู่การศึกษาเพิ่มเติมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานข้อมูลด้านต่างประเทศ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนางานของวุฒิสภาในอนาคตต่อไป

อัญธิกา ทองประสม

ตุลาคม 2552

กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณาจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดหลักสูตรการศึกษา คณะอาจารย์ที่ปรึกษา และวิทยากรผู้ทรงเกียรติทั้งหลาย ที่ได้ให้ความรู้และข้อมูลอันเป็นประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการจัดทำเอกสารวิชาการฉบับนี้เป็นอย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณอาจารย์บุญเลิศ โสภณ นายกสมาคมส่งเสริมการวิจัย อาจารย์อุดม มุ่งเกษม ที่ปรึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ กรรมการร่างกฎหมายประจำสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา อาจารย์บุญกุล สัจจวิจิตรศรี ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะ และแนวทางเพื่อให้เอกสารวิชาการฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณนางละออ คลยพิทักษ์ ผู้อำนวยการสำนักการต่างประเทศ ที่กรุณาให้ความสนับสนุนในด้านต่างๆ อันเป็นผลให้ผู้ศึกษาได้มีกำลังใจในการจัดทำเอกสารวิชาการฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

อัญชิกา ทองประสม

ตุลาคม 2552



บทคัดย่อ

การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา” เป็นการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรครวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา โดยมีวิธีการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและนำประสบการณ์ในการทำงานมาวิเคราะห์ควบคู่กัน ภายในขอบเขตที่ศึกษาคือ กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักการต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการปฏิบัติงานนั้นประกอบด้วยสามประเด็นหลัก ได้แก่ ปัญหาด้านคุณภาพของข้อมูล ปัญหาด้านระบบการบริหารจัดการ และปัญหาด้านศักยภาพของบุคลากร อย่างไรก็ตาม ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นั้นล้วนเป็นปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ ซึ่งผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยพิจารณาจากสาเหตุและที่มาของปัญหา โดยมีแนวคิดว่าการแก้ไขปัญหาที่ควรแก้ไขตั้งแต่ต้นตอและบ่อเกิดของปัญหา เพื่อไม่ให้ปัญหาลูกกลามเกินแก้ไข สำหรับแนวทางในการแก้ไขประเด็นปัญหาทั้งสามด้านดังกล่าวมาแล้ว อาทิ ปัญหาด้านคุณภาพข้อมูล อาจแก้ไข โดยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งในองค์กรและนอกองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและทีมงานที่เกี่ยวข้อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเชื่อมโยงเครือข่ายฐานข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ การสร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลแบบรวมศูนย์ ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการบริหารจัดการ ดำเนินการโดยการกำหนดหลักเกณฑ์และขอบเขตในการให้บริการข้อมูล การสร้างระบบการติดตามผลการดำเนินงานหรือผลสำเร็จของงาน การเผยแพร่ข้อมูลและการพัฒนาระบบฐานข้อมูล การมอบหมายงานที่ชัดเจน และแนวทางในการแก้ปัญหาด้านบุคลากร เช่น การสนับสนุนการเรียนรู้โดยการฝึกอบรม และการหมุนเวียนสับเปลี่ยนงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่าปัจจัยทั้งสามประการในการปรับปรุงงานด้านการให้บริการข้อมูลนั้น กลไกหรือตัวแปรที่สำคัญในการขับเคลื่อนงานไปสู่เป้าหมายเดียวกันได้ก็คือ บุคลากรหรือทีมงานที่เข้มแข็ง โดยบุคลากรไม่ว่าจะเป็นระดับผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานต่างก็มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรทั้งสิ้น

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอันจะเป็นประโยชน์และเอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลฯ อาทิ การปรับโครงสร้างและเพิ่มอัตรากำลังของกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เพื่อไม่ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกิดสภาวะ “งานล้นมือ” อันจะส่งผลให้ผลงานขาดประสิทธิภาพ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีเวลาในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานข้อมูลให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญแผนผัง	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
วิธีการและขอบเขตการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	2
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4
แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน	9
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้	17
แนวคิดการสร้างเครือข่ายการทำงาน	20
บทที่ 3 ลักษณะงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการข้อมูล	
อำนาจหน้าที่ของสำนักงานต่างประเทศ	24
โครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักงานต่างประเทศ	26
โครงสร้างและอัตรากำลังของกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	28
หน้าที่และความรับผิดชอบของกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	29
ลักษณะ สำคัญและขั้นตอนการดำเนินงานด้านการให้บริการข้อมูลฯ	30
กรอบแนวความคิด	34
บทที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและสาเหตุในการให้บริการข้อมูล	
ประเด็นปัญหาและสาเหตุ	36



บทที่ 5	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูล	
	ประเด็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูล	48
	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูล	48
บทที่ 6	สรุปและข้อเสนอแนะ	52
	บรรณานุกรม	54
	ภาคผนวก	55
	ประวัติผู้ศึกษา	60

สารบัญแนผ้ง

		หน้า
แผนผ้งที่ 1	กระบวนการจัดการความรู้	19
แผนผ้งที่ 2	โครงสร้างและอัตราค่าล้งของสำน้การต่างประเทศ	26
แผนผ้งที่ 3	โครงสร้างและอัตราค่าล้งของกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	28
แผนผ้งที่ 4	กรอบแนวความคิด : วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุ	35

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	สถิติการให้บริการข้อมูลประกอบการเข้าเยี่ยมชมการระและการเดินทาง ไปศึกษาดูงาน	40
ตารางที่ 2	การฝึกอบรมด้านภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	45

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของวุฒิสภาทั้งในด้านนิติบัญญัติและด้านต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภารกิจในด้านต่างประเทศ มีหน่วยงานที่รองรับ คือ

- 1) สำนักภาษาต่างประเทศ ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนด้านการแปลและล่ามภาษาต่างประเทศ และ
- 2) สำนักการต่างประเทศ ซึ่งมีภารกิจสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมระหว่างประเทศของวุฒิสภากับประเทศต่างๆ องค์กรระหว่างประเทศ และหน่วยงานระหว่างประเทศต่างๆ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างเสริมและกระชับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศทั้งในระดับทวิภาคีและระดับพหุภาคี โดยสำนักการต่างประเทศมี 1) กลุ่มงานพิธีการทูตปฏิบัติหน้าที่ด้านพิธีการ การรับรองชาวต่างประเทศ และการไปเยือนต่างประเทศของประธานวุฒิสภา และสมาชิกวุฒิสภา และ 2) กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้การสนับสนุนด้านข้อมูลต่างประเทศ และด้านการประชุมระหว่างประเทศของวุฒิสภา ซึ่งในเอกสารวิชาการฉบับนี้ ผู้เขียนจะขอเน้นเฉพาะการให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานด้านต่างประเทศของวุฒิสภา ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งที่จะเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติภารกิจด้านต่างประเทศของประธานวุฒิสภา สมาชิกวุฒิสภา และคณะกรรมการของวุฒิสภา รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในฐานะผู้รับบริการดำเนินไปด้วยความราบรื่น สำหรับประเภทของข้อมูลที่กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศจัดทำขึ้นเพื่อรองรับภารกิจดังกล่าวของสมาชิกวุฒิสภา ได้แก่ ข้อมูลประกอบการรับรองแขกชาวต่างประเทศ และข้อมูลประกอบการเดินทางไปเยือนและศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศของประธานวุฒิสภา สมาชิกวุฒิสภา และคณะกรรมการของวุฒิสภา และผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันท่ามกลางสภาวะการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ การปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในการให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนภารกิจดังกล่าวของวุฒิสภานั้น จำเป็นต้องได้รับการเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น การปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการนั้นจะครอบคลุมไปถึงประสิทธิภาพในด้านคุณภาพของข้อมูลโดยมุ่งเน้นความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล และความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร ประสิทธิภาพด้านระบบการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพในด้านศักยภาพของบุคลากร ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติภารกิจในด้านต่างประเทศของวุฒิสภาดำเนินไปได้อย่างสมเกียรติและสมศักดิ์ศรีของวุฒิสภาไทย



วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับลักษณะและรูปแบบการให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา
3. เพื่อเสนอแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การให้บริการข้อมูลแก่สมาชิกวุฒิสภาในการปฏิบัติภารกิจด้านต่างประเทศได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
2. เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา

วิธีการและขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา” เป็นการศึกษาโดยค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และนำประสบการณ์ในการทำงานมาศึกษาวิเคราะห์ควบคู่กัน เพื่อค้นหาแนวทางและข้อเสนอแนะอันจะนำไปสู่การให้บริการข้อมูลแก่สมาชิกวุฒิสภาในการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาในส่วนของกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักการต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนภารกิจสำคัญดังกล่าวของวุฒิสภา

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

การเพิ่มประสิทธิภาพ หมายถึง การเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วทันเวลา โดยผลของงานนั้นต้องมีความถูกต้อง ทันสมัย และเชื่อถือได้

การให้บริการข้อมูล หมายถึง การนำเสนอข้อมูลด้านต่างประเทศที่จัดทำขึ้น โดยกลุ่มงาน ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักการต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาไปยังผู้รับบริการ ซึ่ง ประเภทของข้อมูลที่ให้บริการ ประกอบด้วย ข้อมูลประกอบการรับรองแขกสำคัญชาวต่างประเทศและ ทูตานุทูต ข้อมูลประกอบการเดินทางไปเยือน และข้อมูลประกอบการเดินทางไปศึกษาดูงานของ ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คณะกรรมาธิการต่างๆ ของวุฒิสภา สมาชิกวุฒิสภา และผู้ที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา รวมทั้งผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ภารกิจด้านต่างประเทศ หมายถึง บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบในงานและกิจกรรมด้าน ต่างประเทศของวุฒิสภา ซึ่งประกอบด้วย การเดินทางไปเยือนต่างประเทศ การเดินทางไปศึกษาดูงาน ต่างประเทศ การให้การรับรองทูตานุทูตและแขกบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศที่เดินทางมาเยือน ประเทศไทยและมาเยี่ยมเยียนวุฒิสภา

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา” นั้น ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้
4. แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมาย

คำว่า ประสิทธิภาพ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน

John D. Millet (1954: 4) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับคำว่าประสิทธิภาพ โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น

Herbert A. Simon (1960: 180) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ซึ่งคล้ายคลึงกับ John D. Millet คือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงหมายถึงผลผลิตลบด้วยปัจจัย โดยถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรภาครัฐก็วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ตามสูตรดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตของงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชฎ (2510: 5) ได้ให้ความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ



Haring Emerson ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยหลัก 12 ประการดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐาน
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ ได้เสนอแนวความคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาจากการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จ ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทาง และเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน คือ มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผล ยึดถือผลสำเร็จ และผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลักในการดำเนินงาน โดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซับซ้อนและหมดความจำเป็น โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคนเพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. มีระบบการบริหารที่ยึดผลสำเร็จของงานและผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักในการดำเนินงาน รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้ Elmore Peterson และ E. Grosvenor Plowman (1953: 433) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานโดยเฉาะด้านธุรกิจ ความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายรวมถึง คุณภาพ (Quality) ของความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capability) ในการผลิต การ



ดำเนินงานทางธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ ในที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจจึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

อภิสิทธิ์ จันตะนี (2547 : 10) ได้อธิบายถึง”ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงานโดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น ความสามารถ ความถูกต้องและความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้นตรงเวลาและบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม

ดิน ปรัชญพฤษดิ์ และอิสระ สุวรรณบล (2544: 130) ได้กำหนดกรอบแนวคิดที่เกี่ยวกับคำนิยามของประสิทธิภาพไว้ 3 แง่มุม ดังนี้

1. แง่มุมของค่าใช้จ่าย (Input, Cost or Allocative Efficiency) ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ การใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า การทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียลดลง
2. แง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process Efficiency) ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการที่สะดวกสบายกว่าเดิม การทำงานด้วยความรวดเร็ว การทำงานที่ถูกต้องตามระบบระเบียบและขั้นตอนของทางราชการ
3. แง่มุมของผลลัพธ์ (Output Efficiency) ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไร การทำงานให้ทันเวลา การทำงานอย่างมีคุณภาพ การสร้างจิตสำนึกกว่าจะทำรู้งานนี้ให้ดีกว่าวันนี้ การสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกัน การทำงานที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง การมีความผูกพันในงาน การให้สินค้าและการบริการแก่ประชาชนอย่างเสมอหน้ากัน การทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

อมร รักษาสัตย์ (อ้างในฉัตรชัย ศรีเมืองกาญจนนา. 2548: 12) ได้กล่าวถึงความมีประสิทธิภาพในการเปรียบเทียบกับสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. เปรียบเทียบกับทุน คือ (Output/Input) ถ้ามากกว่า 1 หรือเท่ากับ 1 แสดงว่าผลงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพ
2. เปรียบเทียบผลงานของตนเองในอดีต ในแง่มูลค่าทรัพย์สิน โดยเปรียบเทียบกับเวลาต่างกัน เทียบกับค่าใช้จ่ายต่อหน่วย (Unit Cost) เปรียบเทียบกับผลงานในอดีต
3. เปรียบเทียบความเร็วในการปฏิบัติงาน ผลงานเท่ากัน แต่ใช้เวลาในการทำงานน้อยกว่า
4. เปรียบเทียบคุณภาพของผลงาน จำนวนเวลาที่ใช้ เวลาการลงทุนลงแรงเท่ากันแต่คุณภาพดีกว่า



5. เปรียบเทียบความพอใจของผู้รับบริการ ความพอใจเป็นมาตรวัดอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของงานได้

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

Certo (อ้างถึงในสมใจ ลักษณะ. 2549: 253-256) เสนอรูปแบบประสิทธิภาพขององค์การว่าประกอบด้วยปัจจัย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ปัจจัยองค์ประกอบและโครงสร้างขององค์การ

องค์การจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้าง (Structural Factors) ที่เหมาะสมขององค์การ ปัจจัยด้านโครงสร้างจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยๆ ที่สำคัญหลายประการ เช่น

1.1 ปัจจัยด้านการบริหารที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างของงาน การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุม การปฏิบัติ การจัดทรัพยากร งบประมาณ การเงิน การติดตามกำกับดูแลการปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.2 ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) การกำหนดพันธกิจ (Mission) ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติและการดำเนินงานการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ จะได้ผลดีเพียงใด จำเป็นต้องอาศัยความสามารถขององค์การที่จะควบคุมการปฏิบัติและการปรับเปลี่ยนการบริหารและการกำหนดนโยบายได้ดีเพียงใด

2. ปัจจัยองค์ประกอบบุคคล

ปัจจัยองค์ประกอบด้านบุคคล (People Factors) จัดว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะบุคคลคือ หมู่คณะของการรวมตัวร่วมกันเป็นองค์การ มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทหน้าที่ปฏิบัติงานดำเนินงานต่างๆ สัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น บุคคลจึงรวมถึงผู้บริหาร ผู้จัดการ องค์การ บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานต่างๆ ตามโครงสร้างงาน ในองค์การครอบคลุมถึงบุคคลระดับผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับล่าง และบุคคลระดับผู้ปฏิบัติการทั้งหมด

ประสิทธิภาพขององค์การขึ้นกับคุณลักษณะ และคุณสมบัติที่พึงปรารถนาของบุคคลทั้งปวง เป็นคุณลักษณะที่ครอบคลุมด้านต่างๆ เช่น

- จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน
- ความรู้ความสามารถพื้นฐาน
- ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่
- ความเป็นผู้นำ และทักษะในการนำ



- ทักษะทางการสื่อสาร
- ทักษะในการใช้เทคโนโลยี
- ทักษะทางการบริหารจัดการ
- เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา
- ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการดำเนินงาน

3. ปัจจัยองค์ประกอบเทคโนโลยี

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความสำคัญในฐานะที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริการ การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุม และการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูล การเชื่อมโยงการตลาดและการบริการเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมีคุณประโยชน์ในการทำให้เทคโนโลยีทำงานแทนมนุษย์ในบางส่วนของงานที่เสี่ยงต่ออันตราย ในบางส่วนของงานที่ต้องใช้ความแม่นยำถูกต้อง และในบางส่วนของงานที่ต้องอาศัยความรวดเร็ว

เอกซัย กี่สุขพันธ์ (2538: 324-326) ได้กล่าวถึงปัจจัยหลัก (Factors) ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) ในแต่ละองค์กรหรือสถาบันย่อมต้องมีระเบียบ ประเพณี แนวคิดในการปฏิบัติงาน หรือการอยู่ร่วมกันที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของประเภทธุรกิจ หรือแม้กระทั่งตามความเป็นมาในอดีตดั้งเดิมขององค์กรหรือสถาบันนั้นๆ วัฒนธรรมองค์กรที่ดีควรมีส่วนช่วยเหลือหลอมจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรให้กระตือรือร้นในการทำงาน และคิดที่จะพัฒนางานหรือปรับปรุงงานของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2. ระบบงาน (System) การบริหารงานจะต้องมีระบบงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหาร ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ความคิดที่หลากหลาย อันจะนำมาสู่แนวทางในการปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพในงานได้ นอกจากนี้ ระบบการพิจารณาความคิดเห็นความชอบ การให้ผลตอบแทน ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ หรือผลประโยชน์ที่พนักงานควรจะได้รับจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้วย

3. เทคโนโลยี (Technology) เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในปัจจุบันล้วนมีส่วนช่วยเสริมประสิทธิภาพในงานด้านที่เกี่ยวข้องกับเวลา ความรวดเร็ว และความถูกต้องทั้งสิ้น นอกจากนี้ ยังมีผลกระทบต่อการใช้กำลังคนที่น้อยลงในการปฏิบัติงานด้วย ถึงแม้ว่าการลงทุนด้านงบประมาณอาจจะ



สูงแต่เมื่อเทียบกับภาพลักษณ์ (Image) ขององค์กรและผลกระทบในระยะยาวแล้วก็เป็นสิ่งที่ควรพิจารณาถึงด้วยเช่นกัน

4. คน (People) ปัจจัยหลักที่สำคัญมากที่สุดคือ คน ในฐานะผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน ย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพของงานทั้งสิ้น

4.1 ผู้บริหาร ความเป็นผู้นำ (Leadership) ของผู้บริหารหรือหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อความคิด และการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างมาก ความสามารถในการนำ มนุษย์สัมพันธ์ ตลอดจนเทคนิคในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ เป็นคุณลักษณะที่สำคัญไม่น้อย

4.2 ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานในที่นี้ หมายถึง ผู้ที่มีได้มีตำแหน่งในการบริหารงาน แต่มีหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บริหาร เขาเหล่านั้นต้องมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผู้บริหาร และต่อผู้ร่วมงาน ควรจะได้รับการพัฒนาส่งเสริมให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความคิดของตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา ความกระตือรือร้น และการเอาใจจริงเอาใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่ต้องปลูกฝังในตัวผู้ปฏิบัติด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน

การบริหารงานของหน่วยงานจำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากการปฏิบัติงานของทุก ๆ ฝ่ายภายในหน่วยงาน ในลักษณะทีมงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรอย่างสูงสุด ซึ่งเป็นกระบวนการในการทำงานเป็นทีม มีการให้ความสำคัญกับการประสานงานซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญที่ต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้

ความหมายของการประสานงาน

วรรณลักษณ์ เมียนเกิด (2544, น. 24) การประสานงาน หมายถึง กระบวนการหนึ่งในการบริหารงานองค์กร โดยมีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป หรือองค์กรตั้งแต่ 2 องค์กรขึ้นไป ได้มาปฏิบัติงานร่วมกัน จัดกลไกการบริหารงานในองค์กร โดยการผสมผสานความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ทุน วัตถุดิบ เวลา และทิศทางการบริหาร เป็นแนวคิดและแนวอน ทั้งนี้ จะช่วยให้องค์กรมีระเบียบการทำงาน เพื่อให้ส่วนต่างๆ ได้ร่วมมือปฏิบัติ เพื่อป้องกันปัญหาการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดความขัดแย้งในการทำงาน และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



ชุตินา สมประสงค์ (2547, น.20) ได้กล่าวถึงการประสานงาน หมายถึง การที่บุคลากรขององค์การได้ร่วมมือร่วมใจในการจัดระเบียบวิธีการทำงาน และจัดกลไกต่างๆ ขององค์การและทรัพยากรการบริหาร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

สมาน รังสิโยกฤษฎ์และสุธี สุทธิสมบุรณ์ (2542, น. 72) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน ไม่ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างรวดเร็วสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การนั้นอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป การประสานงานเป็นกระบวนการของการบริหารงาน ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อมาทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ในระยะเวลาที่กำหนด โดยนำความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเข้ามาทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นด้วยความร่วมมือกันของบุคลากร โดยผ่านกระบวนการของกลุ่ม ซึ่งการทำงานจะได้ไม่เกิดการซ้ำซ้อนและไม่ขัดแย้งกันเกิดขึ้นภายในองค์กร และบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างรวดเร็วสอดคล้องกันภายในระยะเวลาที่กำหนดและเพิ่มประสิทธิภาพต่อผู้ปฏิบัติงาน

หลักการประสานงาน

हरषा ऒरिणुतरुषु (2548: 32 อ้างถึงใน สิธิอร ชันรหัดถ. 2536: 151-152) กล่าวถึงการประสานงาน ดังนี้

1. จัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี ระหว่างคนในองค์กรหรือคนนอกองค์กร เพราะการติดต่อสื่อสารจะช่วยให้เกิดความเข้าใจและการประสานงานกันเกิดขึ้น
2. จัดให้มีระบบของความร่วมมือที่ดี คือ การกระตุ้นให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความร่วมมือและการประสานงานกัน ช่วยเหลือกันและมีน้ำใจต่อกัน เพื่อให้งานขององค์กรดำเนินไปด้วยดี บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร
3. จัดให้มีระบบการประสานงานที่ดี การประสานงานในองค์กร ควรจัดให้เป็นระบบในการประสานงานจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง จากเบื้องล่างสู่เบื้องบนและในระดับเดียวกัน เพื่อประสานความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรในองค์กร
4. จัดให้มีการประสานนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรให้สอดคล้องกัน เป็นการยากที่บุคลากรในองค์กรจะเข้าใจ ซึ่งถือว่าเป็นอุปสรรคต่อการประสานงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน จึงจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการประสานระหว่างนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรให้สอดคล้องกันและง่ายต่อการปฏิบัติงาน



5. จัดให้มีการประสานงานในรูปกระบวนการบริหารที่ครบวงจร คือ การประสานงานจะต้องเริ่มจากการวางแผนที่ดี กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติตามเวลาและสถานที่ ตลอดจนผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

สมาน รังสิโยภักษ์และสุธี สุทธิสมบูรณ์ (2542 , น. 73-74) ได้กล่าวถึงหลักการประสานงาน ดังนี้

1. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดให้งานสอดคล้องกัน ปราศจากข้อขัดแย้ง เหลื่อมล้ำหรือซ้ำซ้อนกัน คือ การจัดให้งานส่วนต่างๆ ผสมกลมกลืนเข้ากันได้ มีความสมดุลกัน สามารถรับกันได้ในเวลาอันเหมาะสม

2. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับความร่วมมือ การประสานงานไม่ใช่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดให้งานประสานกันเท่านั้น แต่เป็นเรื่องของความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จในรูป Teamwork อีกด้วย

3. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับเทคนิคการบริหาร โดยมีลักษณะเป็นส่วนที่ใส่เข้าไป (Input) กับส่วนที่เป็นผลออกมาหรือผลผลิต (Output) สำหรับส่วนที่ใส่เข้าไป ได้แก่ ปัจจัยต่างๆ ในการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ ตลอดจนอำนาจหน้าที่ เวลา ความตั้งใจในการทำงาน และความสะอาดต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานออกมามีประสิทธิภาพ ดังนั้น การประสานงานที่ดีจะต้องอาศัยการใช้เทคนิคการบริหารในรูปแบบต่างๆ

4. การประสานงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร การที่บุคคลที่อยู่ในองค์กรจะต้องมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดความร่วมมือและเกิดการติดต่อประสานงาน ซึ่งลักษณะของการสื่อสารที่ดีจะต้องเป็นการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง เพราะถ้าการติดต่อสื่อสารที่ไม่ดีอาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดเกิดขึ้นได้

5. การประสานงานที่มีอยู่ทุกระดับชั้น การประสานงานจึงมีอยู่ทุกสายการบังคับบัญชา ซึ่งมีทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ถ้าเป็นองค์กรขนาดใหญ่ การประสานงานถือว่ามี ความสำคัญมาก เพราะถ้าขาดการร่วมมือในขั้นตอนของการประสานงานในระดับใดระดับหนึ่ง ย่อมเกิดผลกระทบกระเทือนต่อส่วนรวม

กาญจนกัญจน์ ซ่อนภู (2543, น.17) กล่าวว่า หลักของการประสานงานมีความสำคัญ เพราะเป็นเรื่องของการประสานการปฏิบัติงานกับนโยบาย ความคิดเห็น ความร่วมมือ ภาวะแวดล้อม การติดต่อสื่อสาร เทคนิคการบริหาร โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน และเวลา และที่สำคัญจะต้องมีการประสานงานกันให้ได้ทุกระดับ

ชุติมา สมประสงค์ (2547, น.21 อ้างถึงใน เรวัตร์ ชาตรีศิษย์, 2539, น. 124) ได้กล่าวถึงหลักการประสานงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายตามเวลาที่กำหนดไว้ 5 ข้อดังนี้

1. ผู้มีอำนาจสั่งงานชัดเจนไม่ก้าวก่ายกัน ในการดำเนินงานประสานงานกันระหว่างหน่วยงานหรือกลุ่มบุคคลนั้น หากทุกคนต่างคนต่างทำงานจะทำให้ไม่ไปในทิศทางเดียวกัน หรือไม่บรรลุผลตามเป้าหมายของการทำงาน ดังนั้นการประสานงานกันจำเป็นต้องมีสายการบังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจหรือสั่งการที่ชัดเจน

2. การติดต่อสื่อสาร การประสานงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่อยู่คนละองค์กรหากไม่มีการติดต่อสื่อสารที่ดีถึงกันแล้วจะทำให้เกิดความเข้าใจผิดต่อกันได้ ดังนั้น การประสานงานที่ดีจำเป็นต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี

3. การร่วมมือซึ่งกันและกัน เจื้อนไขของการประสานงานกันเพื่อให้บรรลุผลตามความมุ่งหมายนั้น ผู้ร่วมประสานงานจะต้องให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน เพราะการประสานงานมิใช่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดงานให้ประสานกันเท่านั้น แต่เป็นการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายให้สอดคล้องกัน เพื่อเสริมให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างรวดเร็ว

4. การวางแผนและกำหนดวิธีการทำงาน การที่จะให้เกิดการประสานงานกันระหว่างองค์กร จำเป็นจะต้องมีการกำหนดชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงแนวทางหรือวิธีการทำงานเพื่อจะได้ประสานงานได้สอดคล้องกัน การกำหนดแผนงาน ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายของแผน ขั้นตอนการทำงาน แผนงานและระยะเวลาปฏิบัติงาน

5. การประสานนโยบาย การปฏิบัติงานร่วมกันไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานก็ตาม แต่ละหน่วยงานจะมีวัตถุประสงค์และนโยบายที่แตกต่างกัน ดังนั้น การทำงานร่วมกันหรือประสานกันจะต้องมีการประสานระหว่างนโยบายของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ ให้สอดคล้องกัน จึงจะเป็นการปฏิบัติงานของทั้งสองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ชุตินา สมประสงค์ (2547, น.21) สรุปว่า หลักการประสานงานเกี่ยวข้องกับประสานงานหลายระดับตั้งแต่ระดับนโยบาย การบริหาร การปฏิบัติงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานร่วมกันต้องประสานกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมีการติดต่อสื่อสารที่ดีและกำหนดแนวทางการทำงานไว้ชัดเจน ซึ่งในการทำให้กิจกรรมในการทำงานของทุกๆ ฝ่ายสอดคล้องกัน ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีหลักการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งการประสาน คน เงิน การจัดการ การวางแผน การทำงานร่วมกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปหลักการประสานงาน คือ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจะให้ความร่วมมือประสานงานปฏิบัติให้เข้ากับวัตถุประสงค์หรือนโยบาย การประสานงานจึงต้องมีอยู่ทุกในทุกระดับชั้น การทำงานของทุกๆ ฝ่ายต้องมีการสอดคล้องกัน ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีหลักในการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะถ้าขาดการร่วมมือในการประสานงานเพียงระดับใดระดับหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อความต้องการขององค์กร



องค์ประกอบของการประสานงาน

กาญจนาภรณ์ ช่อนภู (2543, น.19) กล่าวถึงองค์ประกอบของการประสานงาน คือ การประสานงานที่ดีในหน่วยงานนั้นประกอบด้วย ตัวบุคคลและการดำเนินการในเรื่องของการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การให้ชัดเจน การมีผู้บริหารในระดับหัวหน้าทำหน้าที่รับผิดชอบและอำนวยความสะดวกโดยตรง การแบ่งงานออกเป็นส่วนต่างๆ และระบุหน้าที่การงานไว้ให้ชัดเจน การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคลและได้สัดส่วนกับงาน การจัดระเบียบแบบแผน ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับองค์การ การควบคุมกำกับงานที่ดี และการจัดองค์การให้มีลักษณะพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ซึ่งการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวข้างต้นถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารขององค์การอีกด้วย

องค์ประกอบของการประสานงานที่สำคัญ มีดังนี้

1. **ความร่วมมือ** จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน
2. **จังหวะเวลา** จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา
3. **ความสอดคล้อง** จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน
4. **ระบบการสื่อสาร** จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น
5. **ผู้ประสานงาน** จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

เมื่ออธิบายถึงองค์ประกอบของการประสานงานที่ดีจะต้องประกอบด้วย บุคคลและการบริหารจัดการภายในองค์กร จะต้องเริ่มจากการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน ผู้บริหารจำเป็นต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่องานที่เป็นกลางในการบริหารงานนั้นๆ โดยมีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับตัวบุคคลที่จะต้องระบุหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน และการจัดระเบียบในการปฏิบัติงานต้องเหมาะสมกับองค์กร เพื่อให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าและมีระเบียบมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

การประสานงานเกิดจากความต้องการที่จะให้งาน หรือกิจกรรมย่อย ๆ ที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จ โดยปฏิบัติอย่างสอดคล้องในจังหวะ เวลาเดียวกัน ได้ผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นไปตามข้อกำหนด ประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน



ก่อนการประสานงานควรกำหนดความต้องการให้แน่ชัดว่าจะประสานงานให้เกิดอะไรหรือเป็นอย่างไร หรือจะทำให้ได้ผลรับอย่างไร เพราะหากว่าไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนก็อาจจะประสานงานไปผิดจากที่ควรจะเป็น โดยทั่วไปการประสานงานก็เพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวกราบรื่น ไม่เกิดปัญหาข้อขัดแย้ง แต่ในการประสานงานในแต่ละครั้งหรือในแต่ละกรณีมีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
2. เพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี
3. เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบ
4. เพื่อขอความช่วยเหลือ
5. เพื่อขจัดข้อขัดแย้งอันอาจมีขึ้น

รูปแบบของการประสานงาน

ชุติมา สมประสงค์ (2547, น.23 อ้างถึงใน อุทัย หิรัญโต, 2531, น. 180 – 182) ได้กล่าวถึงลักษณะของการประสานงานในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

1. การประสานงานภายในองค์กรและนอกองค์กร การประสานงานภายในองค์กรได้แก่ การประสานงานภายในหน่วยงานหรือองค์กร ส่วนการประสานงานกับองค์กรภายนอก ได้แก่ การประสานงานกับหน่วยงาน หรือ การประสานงานกับบุคคลภายนอก
2. การประสานงานในแนวดิ่ง (Vertical) และการประสานงานในแนวนอน (Horizontal) การประสานงานในแนวดิ่ง หมายถึง การประสานงานจากระดับสูงมาสู่ระดับล่าง (Top Down) และการประสานงานจากระดับล่างไปสู่ระดับสูง หรือการประสานงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา ส่วนการประสานงานในแนวนอน หมายถึง การประสานงานในระดับเดียวกัน
3. การประสานงานในระดับนโยบายกับการประสานงานในระดับปฏิบัติการ การประสานงานในระดับนโยบายเป็นการประสานงานระดับสูงหรือระหว่างเจ้าหน้าที่ชั้นสูงที่เกี่ยวกับแนวทางการบริหาร ส่วนการประสานงานในระดับปฏิบัติการ หมายถึง การประสานงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเพื่อสนองนโยบายหรือเป็นไปตามนโยบายนั้น
4. การประสานงานในรูปพิธีการและไม่เป็นพิธีการ การประสานงานนั้นย่อมมีอยู่ทุกระดับชั้นของการปกครองบังคับบัญชา ทั้งในรูปแบบพิธีการ (Formal) และรูปแบบไม่เป็นพิธีการ (Informal) และการประสานงานจะมีมากขึ้นถ้าองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้น
5. การประสานงานเป็นการประสานความคิดเห็นและความร่วมมือให้สอดคล้องกันเป็นปัจจัยสำคัญของการประสานงาน ดังนั้น การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารในการที่จะผสมผสานความคิดของ



กลุ่มจึงเป็นเรื่องสำคัญให้ผู้อื่นมีความเห็นสอดคล้องจะต้องพยายามก่อให้เกิดความพึงพอใจในสถานการณ์ด้วย การประสานงานจึงจะได้สัมฤทธิ์ผล

การประสานงานที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้

1. การประสานงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดให้งานสอดคล้องกัน โดยปราศจากการขัดแย้ง
2. การประสานงาน เป็นเรื่องซึ่งเกี่ยวกับความร่วมมือของผู้นำ และผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย
3. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน้าที่ในการจัดการ
4. การประสานงานเป็นการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง จะช่วยให้มีความเข้าใจตรงกัน
5. การประสานงานมีอยู่ทุกระดับชั้นของสายการบังคับบัญชาทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
6. การประสานงานมีได้ทั้งระหว่างหน่วยงานต่างๆ ระดับเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานที่อยู่ต่างระดับกัน

หรรษา เจริญทรัพย์ (2548: 35-36 อ้างถึงใน ปาริชาติ จันทรจิรัส และคณะ) ได้แบ่งรูปแบบการประสานงานออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. รูปแบบการประสานงานที่เป็นทางการ เป็นรูปแบบที่ใช้ตามการทำหนังสือตามระเบียบราชการ มีขั้นตอนที่กำหนดไว้ตามระเบียบของแต่ละหน่วยงาน การประสานงานในลักษณะนี้เป็นการประสานงานตามหน้าที่และขอบเขตของงานที่รับผิดชอบ การประสานงานแบบนี้อาจค่อนข้างล่าช้าและไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ต้องการความรวดเร็ว

2. รูปแบบการประสานงานที่ไม่เป็นทางการ เช่น การโทรศัพท์ การเขียนจดหมาย เป็นต้น เพื่อเป็นการลดขั้นตอนที่ต้องใช้เวลามากในการดำเนินงานออกไป โดยส่วนใหญ่จะเป็นการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดและอาจไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือมีข้อผิดพลาดในการประสานงาน จำเป็นต้องมีลายลักษณ์อักษรเป็นหลักฐานไว้

3. รูปแบบการประสานงานแบบผสม เป็นการประสานงานโดยใช้รูปแบบไม่เป็นทางการและเป็นทางการร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าของระเบียบขั้นตอนในสถานการณ์ที่ต้องมีความเร่งด่วนในการปฏิบัติงาน โดยอาจเป็นการติดต่อแบบไม่เป็นทางการจึงทำให้เรื่องการประสานงานแบบเป็นทางการเพื่อเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้

กล่าวโดยสรุป รูปแบบของการประสานงานอาจมี 2 รูปแบบ คือ การประสานงานภายในองค์กรและภายนอกองค์กร และการประสานงานทั้งในแนวดิ่งและแนวนอน โดยการประสานงานจะต้องมีการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน องค์กร โดยส่วนใหญ่จะเลือกที่จะนำวิธีการประสานงานแบบผสมผสานเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งใน



การปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุกับเป้าหมายของการดำเนินงานที่มีความสลับซับซ้อน แต่การประสานงานจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับบุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้ที่จะเลือกใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง

ประโยชน์ของการประสานงาน

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2529: 57-58) กล่าวถึงประโยชน์ของการประสานงาน คือ

1. ช่วยให้การดำเนินงานสำเร็จอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เพราะร่วมมือกันทำงาน โดยเข้าใจถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. ช่วยประหยัดเวลา เงิน วัสดุ ที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหาร เพราะมีการผสมปัจจัยต่างๆเข้าด้วยกันอย่างกลมกลืน
3. ช่วยลดปัญหาการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน ซึ่งปัญหาการทำงานที่ซับซ้อนอาจเป็นจุดเริ่มต้นของความขัดแย้งระหว่างกัน และเมื่อบรรยากาศของการทำงานเต็มไปด้วยความขัดแย้ง ย่อมทำให้ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานต่ำลง

สมาน รังสิโยภุชงค์และสุธิ สุทธิสมบุรณ์ (2542 : 79-80) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประสานงาน ได้ดังนี้

1. ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายโดยเร็ว
2. ช่วยให้ผู้บุคลากรมีความเข้าใจในนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรดียิ่งขึ้น การบริหารงานจะได้ประสบผลสำเร็จมากขึ้น
3. ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน เงิน และวัสดุสิ่งของต่างๆกับองค์กร
4. ช่วยให้การดำเนินงานเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ช่วยสร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นในหมู่คณะในการปฏิบัติงาน
6. ช่วยลดข้อขัดแย้งในการทำงาน
7. ช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน
8. ช่วยลดอันตรายจากการทำงานให้น้อยลง
9. ช่วยป้องกันการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนกัน
10. ช่วยให้เกิดความคิดใหม่ๆ และมีการปรับปรุงอยู่เสมอ

กล่าวโดยสรุป การประสานงานเป็นการร่วมมือร่วมใจของบุคลากร เพื่อช่วยกันประหยัดทรัพยากรในการบริหารองค์กร เช่น บุคลากร เวลางบประมาณ วัสดุ เป็นต้น ช่วยลดการการปฏิบัติที่มีการซ้ำซ้อนกันของแต่ละฝ่ายและช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การ



ประสานงานจึงก่อให้เกิดประโยชน์กับบุคลากรให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นให้เป็นในทิศทางเดียวกันและอาจเกิดความคิดใหม่ๆ เกิดขึ้นต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy – KBE) งานต่างๆ จำเป็นต้องใช้ความรู้มาสร้างผลผลิตให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากยิ่งขึ้น การจัดการความรู้เป็นคำกว้างๆ ที่มีความหมายครอบคลุมเทคนิค กลไกต่างๆ มากมาย เพื่อสนับสนุนให้การทำงานของแรงงานความรู้ (Knowledge Worker) มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กลไกดังกล่าวได้แก่ การรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ที่ต่างๆ มารวมไว้ที่เดียวกัน การสร้างบรรยากาศให้คนคิดค้น เรียนรู้ สร้างความรู้ใหม่ๆ ขึ้น การจัดระเบียบความรู้ และที่สำคัญที่สุด คือการสร้างช่องทาง และเงื่อนไขให้คนเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน เพื่อนำไปใช้พัฒนางานของคนให้สัมฤทธิ์ผล

ความหมายของการจัดการความรู้

อ. บดินทร์ วิจารย์ ซึ่งเป็นบุคคลหนึ่งที่น่าสนใจอย่างยิ่งในด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM) และองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ได้กล่าวในการสัมมนาเชิงวิชาการ เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2548 ณ ห้องประชุม 2 อาคาร HS05 คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นว่า การจัดการความรู้ (Knowledge Management) สิ่งสำคัญมันอยู่ที่การลงมือปฏิบัติให้ได้ ใช้ภาษาเดียวกัน สื่อความหมายกันให้ได้ การเรียนรู้ของบุคคลหัวใจสำคัญอยู่ที่เราจะได้เรียนรู้จากการสอนคนอื่น (Learning from Teaching) และ สิ่งที่สำคัญของการจัดการความรู้ ก็คือ เรื่องของคน การพัฒนาคน คนพัฒนาตนเอง การวางแผนทำงาน การจัดลำดับความสำคัญของงาน ขององค์กร

นายแพทย์วิจารย์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” ไว้คือ สำหรับนักปฏิบัติ การจัดการความรู้คือ เครื่องมือ เพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ ไปพร้อมๆ กัน ได้แก่

1. บรรลุเป้าหมายของงาน
2. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน
3. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และ
4. บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

ทั้งนี้ การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่



1. การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
2. การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
3. การปรับปรุง คัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วน ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
4. การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
5. การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

6. การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

การจัดการความรู้ในองค์กร (สำนักงาน ก.พ.ร.และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. ธันวาคม 2548) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

- ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

- ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

การจัดการองค์ความรู้ (นายแพทย์วิจารณ์ พานิช, การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่, พฤศจิกายน 2549) คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการและกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้บุคคลทุกคนในองค์กรสามารถที่จะเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการองค์ความรู้ยังหมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการร่วมกันโดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กร หรือหน่วยงานย่อยในองค์กรเพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้นกว่าเดิม โดยมีเป้าหมายพัฒนาคนและงาน

จากคำนิยามของผู้รู้ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM) หมายถึง การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยเป็นการพัฒนาทั้งคนและระบบการทำงานจากข้อมูลไปสู่สารสนเทศ เพื่อให้เกิดความรู้และปัญญาในการปฏิบัติงานเพื่อให้อุปสนองต่อผู้รับบริการ



แผนผังที่ 1

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)



กระบวนการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน คือ

1. การบ่งชี้ความรู้ เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องใช้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใดอยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต



4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เวบบอร์ด (Web board) และบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge จัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ที่สำคัญมี 3 ประการ ได้แก่

1. คน (People) เป็นแหล่งความรู้และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์
2. เทคโนโลยี (Technology) เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่ายและรวดเร็วขึ้น
3. กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานและเกิดนวัตกรรมใหม่

แนวคิดการสร้างเครือข่ายการทำงาน

ความหมายของเครือข่าย

นักวิชาการและผู้รู้หลายท่านทั้งชาวไทยและต่างประเทศได้ให้คำจำกัดความและความหมายของ “เครือข่าย (Network)” ไว้มากมาย แต่ส่วนใหญ่จะมีความคล้ายคลึงกัน ดังนี้

ในพจนานุกรมของ The Webster’s Collegiate ได้ให้คำจำกัดความของ “เครือข่าย” ไว้ว่า เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือบริการกันระหว่างบุคคล กลุ่มหรือสถาบัน

Paul Starkey ที่ปรึกษาทางวิชาการด้านการสร้างเครือข่ายในแอฟริกา ให้ความหมายของ “เครือข่าย” ว่า คือ กลุ่มของคนหรือองค์กรที่สมัครใจแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน ในลักษณะที่บุคคลหรือองค์กรสมาชิกยังคงมีความเป็นอิสระในการดำเนินกิจกรรมของตน ในความหมายนี้ สำคัญคือ ความสัมพันธ์ของสมาชิกในเครือข่ายต้องเป็นไปโดยสมัครใจ กิจกรรมที่ทำในเครือข่ายต้องมีลักษณะเท่าเทียมกันหรือแลกเปลี่ยนซึ่งกัน



และกัน และการเป็นสมาชิกของเครือข่าย ไม่มีผลกระทบต่อความเป็นอิสระหรือความเป็นตัวของตัวเองของคนหรือองค์กรนั้นๆ

นอกจากนี้ นักวิชาการจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนของประเทศไทยได้ให้คำจำกัดความของ “เครือข่าย” ในหลายมุมมองออกไป ดังนี้

“เครือข่าย” หมายถึง การประสานงานรูปแบบหนึ่งที่โยงโยการทำงานของกลุ่มบุคคล หรือองค์กรหลายองค์กร ซึ่งมีทรัพยากร มีเป้าหมาย มีกลุ่มสมาชิกของตนเอง ที่มีความคิด มีปัญหา มีความต้องการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเหมือนกันหรือคล้ายกัน มาติดต่อประสานงานหรือร่วมกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เพื่อแก้ไขปัญหาหรือสนองความต้องการในเรื่องนั้นๆ โดยยึดหลักการทำงานร่วมกันบนพื้นฐานของความเท่าเทียมกัน เคารพซึ่งกันและกัน มากกว่าการเชื่อฟังและปฏิบัติตามผู้มีอำนาจสั่งการ

“เครือข่าย” คือ การเชื่อมโยงของกลุ่มของคนหรือกลุ่มองค์กรที่สมัครใจ ที่จะแลกเปลี่ยนข่าวสารร่วมกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการจัดระเบียบโครงสร้างของคนในเครือข่ายด้วยความเป็นอิสระ เท่าเทียมกันภายใต้พื้นฐานของความเคารพสิทธิ เชื่อถือ เอื้ออาทร ซึ่งกันและกัน ประเด็นสำคัญของนิยามข้างต้น คือ

- ความสัมพันธ์ของสมาชิกในเครือข่ายต้องเป็นไปโดยสมัครใจ
- กิจกรรมที่ทำในเครือข่ายต้องมีลักษณะเท่าเทียมหรือแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน
- การเป็นสมาชิก เครือข่ายต้องไม่มีผลกระทบต่อความเป็นอิสระหรือความเป็นตัวของตัวเองของคนหรือองค์กรนั้น ๆ

“เครือข่าย” หมายถึง รูปแบบของการประสานงานกลุ่มของคนหรือองค์กรที่สมัครใจ แลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน ช่วยเหลือกัน โดยการติดต่ออาจทำได้ทั้งที่ผ่านศูนย์กลางแม่ข่ายหรือแกนนำ หรืออาจจะไม่มีแม่ข่ายหรือแกนนำแต่จะทำการติดต่อโดยตรงระหว่างกลุ่ม ซึ่งจะมีการจัดรูปแบบหรือจัดระเบียบโครงสร้างที่คนหรือองค์กรสมาชิกยังคงมีความเป็นอิสระ โดยที่อาจมีรูปแบบการรวมตัวแบบหลวมๆ เฉพาะกิจ ตามความจำเป็นหรือเป็นโครงสร้างที่มีความสัมพันธ์ชัดเจน

กล่าวโดยสรุป เครือข่าย (Network) เป็นรูปแบบทางสังคมที่เปิดโอกาสให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรเพื่อการแลกเปลี่ยน การสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และการร่วมกันทำงานโดยมีฐานะเท่าเทียมกัน



ลักษณะของเครือข่าย

ลักษณะของเครือข่ายโดยทั่วไป มีดังนี้

1. เครือข่ายมีลักษณะเป็นโครงสร้างทางความคิด (Cognitive Structures) ไม่ว่าจะพัฒนาไปถึงระดับใด บุคคลที่เกี่ยวข้องในองค์กรเครือข่ายจะมีกรอบความคิดเกี่ยวกับองค์กรเครือข่ายใกล้เคียงกัน ในด้านความรู้ความสามารถและความต้องการ
2. องค์กรเครือข่ายไม่มีลำดับชั้น (Hierarchy) การเชื่อมโยงระหว่างองค์กรเครือข่ายเป็นไปในลักษณะแนวราบ แต่ละองค์กรเป็นอิสระต่อกัน แต่ระดับความเป็นอิสระของแต่ละองค์กรอาจไม่เท่ากัน
3. องค์กรเครือข่ายมีการแบ่งงานกันทำ (Division of Labour) การที่องค์กรเข้ามาร่วมเป็นเครือข่ายกัน เพราะส่วนหนึ่งคาดหวังการพึ่งพิงแลกเปลี่ยนความสามารถระหว่างกัน ดังนั้น หากองค์กรใดไม่สามารถแสดงความสามารถให้เป็นที่ประจักษ์ ก็อาจหลุดออกจากเครือข่ายได้ ในทางตรงกันข้าม หากได้แสดงความสามารถ ก็จะนำไปสู่การพึ่งพิงและขึ้นต่อกัน การแบ่งงานกันทำ ทั้งยังเป็นการลดโอกาสที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งจะแสดงอำนาจเหนือเครือข่ายด้วย
4. ความเข้มแข็งขององค์กรที่ร่วมกันเป็นเครือข่าย จะนำไปสู่ความเข้มแข็งโดยรวมของเครือข่าย ดังนั้น การพัฒนาของแต่ละองค์กรเครือข่ายจึงเป็นสิ่งสำคัญ
5. องค์กรเครือข่ายกำหนดการบริหารจัดการกันเอง (Self-Regulating) ในการทำงานร่วมกัน ในลักษณะแนวราบ จำเป็นต้องมีความสมานฉันท์ โดยผ่านกระบวนการทางประชาธิปไตย ซึ่งหมายถึง การต่อรอง ดกลงระหว่างองค์กรเครือข่ายเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายใน เพื่อให้เครือข่ายสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้
6. ความสำเร็จขององค์กรเครือข่ายมิใช่จะได้มาเพียงชั่วข้ามคืน แต่ต้องอาศัยระยะเวลา ในการบ่มเพาะความสัมพันธ์ ความศรัทธา และความไว้วางใจ เชื่อใจ ตลอดจนการสร้างกรอบทางความคิด เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การแก้ไขปัญหาพร้อมกันอย่างสร้างสรรค์ รวมทั้งการดำเนินการร่วมกันระหว่างองค์กร

เทคนิคการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่าย

การทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายให้ประสบผลสำเร็จ มีเทคนิคดังนี้

1. สร้างความผูกพันและความรับผิดชอบต่อการสร้างเครือข่าย เครือข่ายจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงาน "เอาด้วย" เครือข่ายต้องผ่านการพูดคุยวิเคราะห์ปัญหาพร้อมกันและมีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกัน

2. เตรียมตัวเตรียมใจไว้ว่าการสร้างเครือข่ายต้องใช้เวลา หมายความว่าผู้บริหารต้องให้เวลากับการสร้างเครือข่าย หากไม่ไว้ใจว่ามีเวลาพอ อย่าเพิ่งเข้าไปสร้างเครือข่ายกับใคร เพราะการมีเครือข่ายมีความหมายมากกว่าการมารวมกันเพื่อทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายเฉพาะกิจเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์และมีความเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. การเคารพและความไว้วางใจระหว่างกันเป็นสิ่งสำคัญ หากไม่ไว้ใจในองค์กร หรือบุคคลที่จะเข้าไปสร้างเครือข่ายด้วย เลิกคิดเรื่องการสร้างเครือข่ายได้

4. พึงระลึกไว้เสมอว่าองค์กรที่ร่วมเครือข่ายจะต้องได้รับประโยชน์จากการสร้างเครือข่าย ดังนั้น การได้รับประโยชน์ร่วมกันจึงเป็นสิ่งจำเป็น จึงต้องทำความเข้าใจไว้แต่แรกว่า อาจจะต้องยอมเสียสละบางอย่าง เพื่อให้การทำงานเครือข่ายประสบความสำเร็จ นอกจากนั้นภายในองค์กรเครือข่ายเอง ต้องหมั่นสรุปบทเรียนการทำงาน วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนต่าง ๆ

5. ในกรณีที่การสร้างเครือข่ายจำเป็นต้องมีการลงนามในสัญญาต้องให้แน่ใจว่าเป็นสัญญาที่จัดทำอย่างรอบคอบ และหากมีปัญหาหรือข้อที่เห็นไม่ตรงกัน ก็ควรจะต้องทำความเข้าใจกันให้เรียบร้อย และเมื่อมีการลงนามในสัญญาแล้ว ก็ไม่ควรที่จะไปสนใจในสัญญานั้นอีก เพราะหากมีภาวะที่ต้องกลับไปตรวจสอบสัญญา แปลว่าเริ่มมีปัญหาแล้ว

6. จำไว้เสมอว่าในช่วงการร่วมเป็นเครือข่ายหรือประสานงานกันสถานการณ์อาจมีการเปลี่ยนแปลง จึงควรตระหนักถึงปัญหาขององค์กรเครือข่าย และมีความยืดหยุ่นพอสมควร

7. ต้องแน่ใจว่าองค์กรที่เป็นเครือข่ายมีความคาดหวังที่ตรงกันในการร่วมมือกันทำงานตลอดระยะเวลาที่ตกลงจะร่วมงานกัน เมื่อใดก็ตามที่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่มีความสุขกับการทำงานเครือข่าย แปลว่าความล้มเหลวกำลังรออยู่ข้างหน้า

8. ตระหนักในความแตกต่างทางวัฒนธรรมทั้งในด้านพื้นที่และวัฒนธรรมองค์กร อย่าคาดหวังว่าองค์กรเครือข่ายจะสนองตอบต่อปัญหาในลักษณะเดียวกัน

9. ตระหนักในความเป็นอิสระขององค์กรที่ร่วมเป็นเครือข่าย

10. รับผิดชอบในความสำเร็จ หรือความล้มเหลวร่วมกัน

กล่าวโดยรวม การสร้างเครือข่ายการทำงานเป็นรูปแบบหนึ่งของวิธีการทำงานของกลุ่มคนหรือองค์กรที่สมัครใจแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน หรือการช่วยเหลือและทำกิจกรรมร่วมกัน โดยการติดต่ออาจทำได้โดยผ่านศูนย์กลางแม่ข่ายหรือแกนนำ หรืออาจจะทำการติดต่อโดยตรงระหว่างกลุ่ม ซึ่งจะมีการจัดรูปแบบหรือจัดระเบียบโครงสร้าง โดยที่คนหรือองค์กรสมาชิกยังคงมีความเป็นอิสระ และอาจมีรูปแบบการรวมตัวแบบหลวมๆ เฉพาะกิจตามความจำเป็น



ลักษณะงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการข้อมูล

สำนักการต่างประเทศเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่สำคัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่สนับสนุนและปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศของวุฒิสภา ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนเกี่ยวกับการเดินทางไปเยือนต่างประเทศ การศึกษาดูงานต่างประเทศ และการประชุมระหว่างประเทศของวุฒิสภา รวมทั้งการรับรองแขกชาวต่างประเทศที่เดินทางมาเยือน ศึกษาดูงาน และมาเข้าร่วมการประชุมระหว่างประเทศที่จัดขึ้นในประเทศไทย โดยมีลักษณะงานเป็นการให้บริการในรูปแบบต่างๆ อาทิ การประสานงานเกี่ยวกับหนังสือเดินทาง การอำนวยความสะดวกในขั้นตอนต่างๆ การประสานงานเกี่ยวกับการเยือน การศึกษาดูงาน และการประชุมระหว่างประเทศของวุฒิสภา การวิเคราะห์สถานการณ์ระหว่างประเทศ และการจัดทำข้อมูลข่าวสารเพื่อประกอบการปฏิบัติภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา ซึ่งจะเป็นที่มาของการจัดทำเอกสารวิชาการส่วนบุคคลฉบับนี้ดังจะได้กล่าวถึงต่อไป

วิสัยทัศน์สำนักการต่างประเทศ (Vision)

“เป็นทีมที่เข้มแข็ง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อตอบสนองภารกิจของวุฒิสภาด้านการต่างประเทศ”

อำนาจหน้าที่ของสำนักการต่างประเทศ

สำนักการต่างประเทศมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

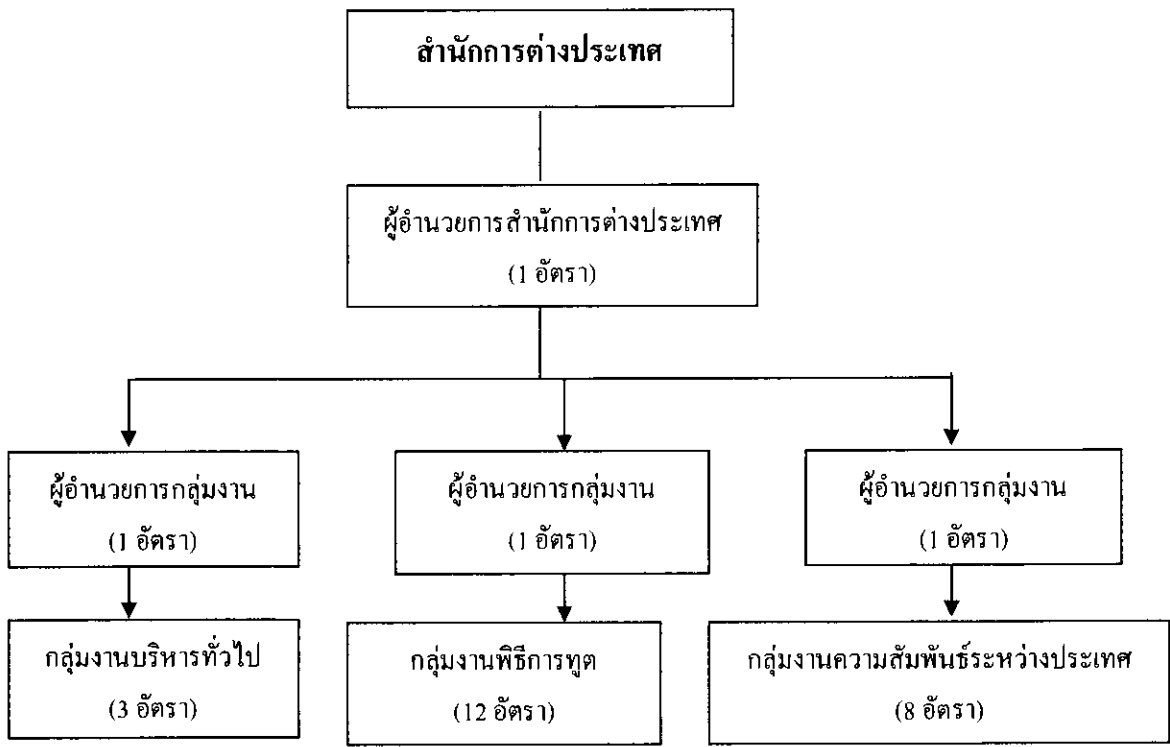
1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนักฯ
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานการขอหนังสือเดินทาง และหนังสือนำตรวจลงตราเข้าประเทศในการเดินทางไปราชการต่างประเทศให้กับสมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้กับคณะเดินทางของวุฒิสภา และคณะกรรมาธิการ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกต้อนรับคณะอาคันตุกะ และจัดงานเลี้ยงรับรองคณะแขกบุคคลสำคัญของวุฒิสภา ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา และคณะกรรมาธิการ ซึ่งมาเยือนในฐานะแขกของวุฒิสภา หรือรัฐสภาไทย ตลอดจนคณะกรรมาธิการ



4. ดำเนินการด้านพิธีการทูตของวุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
5. ดำเนินการประสานงานการเยือนต่างประเทศและหรือการประชุมระหว่างประเทศของประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และข้าราชการระดับสูงของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
6. ดำเนินการประสานงานการเยือนของสมาชิกรัฐสภาต่างประเทศที่มาเยือนประเทศไทย
7. ดำเนินการวิเคราะห์ ศึกษาข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งวิเคราะห์สถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศในทวีปยุโรป อเมริกา แอฟริกาใต้ เอเชีย และแอฟริกา
8. ดำเนินการจัดทำข้อมูลประกอบการสนทนาของประเทศต่าง ๆ ให้กับประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา และคณะกรรมาธิการ ในการรับรองคณะทูตานุทูต และบุคคลสำคัญในการเข้าเยี่ยมชมการวะ
9. ดำเนินการติดตามการดำเนินกิจกรรมของคณะกรรมการบริหารหน่วยประจำชาติไทยในองค์กรรัฐสภาระหว่างประเทศทั้ง 3 หน่วย รวมทั้ง ประสานงานและเข้าร่วมสังเกตการณ์ในการประชุมคณะกรรมการบริหารหน่วยทั้ง 3 หน่วย
10. ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการในการไปเยือนต่างประเทศของประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คณะกรรมาธิการและข้าราชการระดับสูงของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และหรือการประชุมอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
11. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

แผนผังที่ 2

โครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักงานการต่างประเทศ



อัตรากำลังของสำนักงานการต่างประเทศ

แม้กรอบอัตรากำลังของสำนักงานการต่างประเทศมี 27 อัตรา แต่อัตรากำลังที่มีอยู่ ณ ปัจจุบัน มีจำนวนทั้งสิ้น 26 อัตรา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานการต่างประเทศ 1 อัตรา ผู้อำนวยการกลุ่มงาน 3 อัตรา เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 12 อัตรา เจ้าหน้าที่ธุรการ 6 อัตราและเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 4 อัตรา (ข้อมูล ณ วันที่ 29 สิงหาคม 2552) และได้มีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 3 กลุ่มงาน ได้แก่

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานพิธีการทูต
3. กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนัก
2. ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุ ครุภัณฑ์ การเงินและงบประมาณประจำงวดของสำนัก
3. ดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนและข้อมูลด้านงานบุคคลเบื้องต้นของสำนัก

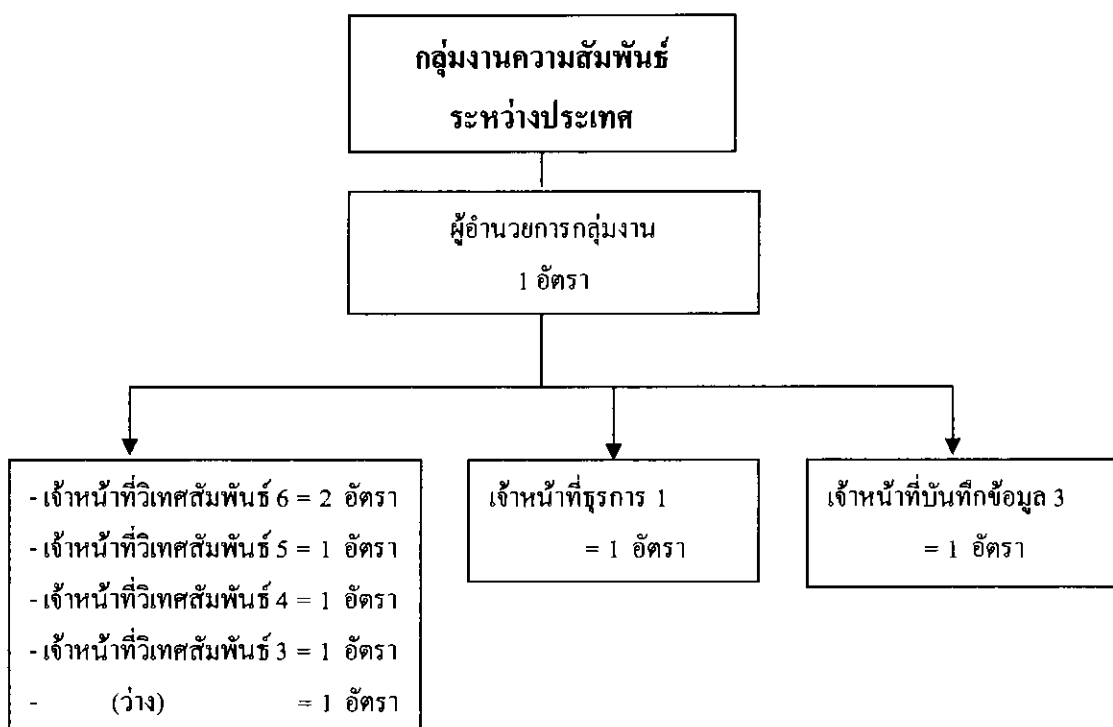
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน และงบประมาณรวมถึงการประสานงานด้านแผน รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายงบประมาณและสถิติของสำนัก
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำและเผยแพร่เอกสารและผลงานของสำนัก
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มงานพิธีการทูต มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านพิธีการทูตของวุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ในโอกาสบุคคลสำคัญต่างประเทศทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร รวมทั้งคณะทูตานุทูต เข้าเยี่ยมชมการระ ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ สมาชิกวุฒิสภา และข้าราชการระดับสูงของ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พร้อมทั้งจัดทำบันทึกการสนทนาในการเข้าเยี่ยมชมการระ
2. ดำเนินการติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกวุฒิสภาต่างประเทศ ที่มา เยือนประเทศไทยอย่างเป็นทางการในฐานะแขกของวุฒิสภา
3. ดำเนินการติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกในการเดินทางไปเยือนและศึกษา ศึกษานต่างประเทศของประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และข้าราชการสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา
4. ดำเนินการจัดเลี้ยงรับรองเพื่อเป็นเกียรติแก่บุคคลสำคัญต่างประเทศที่ประธานวุฒิสภา รอง ประธานวุฒิสภา และข้าราชการระดับสูงของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นเจ้าภาพ
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานการขอหนังสือเดินทางและหนังสือนำตรวจลงตราเข้า ประเทศในการเดินทางไปราชการต่างประเทศให้กับสมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือปฏิบัติงาน อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

แผนผังที่ 3

โครงสร้างและอัตรากำลังของกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ



(ข้อมูล ณ วันที่ 29 สิงหาคม 2552)

กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ศึกษาในเอกสารวิชาการฉบับนี้มี
อัตรากำลังทั้งสิ้น 9 อัตรา* ประกอบด้วย

- ผู้อำนวยการกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ 1 อัตรา
- เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 6 อัตรา (ปัจจุบันมีอัตราว่าง 1 เหลือ 5) ได้แก่
 - เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 6 จำนวน 2 อัตรา
 - เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 5 จำนวน 1 อัตรา
 - เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 4 จำนวน 1 อัตรา
 - เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 3 จำนวน 1 อัตรา
- เจ้าหน้าที่ธุรการ 1 อัตรา
- เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 1 อัตรา

*หมายเหตุ – เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สังกัดกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ โอนย้ายไปสังกัด
สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร 1 อัตรา มีผลตั้งแต่วันที่ 2 ตุลาคม
2552

หน้าที่และความรับผิดชอบของกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ มีดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา ติดตามการดำเนินกิจกรรมของคณะกรรมการบริหารหน่วยประจำชาติไทย ทั้ง 3 หน่วย ได้แก่ สหภาพรัฐสภา (Inter-Parliamentary Union: IPU) สหภาพสมาชิกรัฐสภาเอเชียและแปซิฟิก (Asian Pacific Parliamentarians Union: APPU) และสมัชชารัฐสภาอาเซียน (ASEAN Inter-Parliamentary Assembly: AIPA) รวมทั้งองค์การระหว่างประเทศอื่นๆ เช่น AFPPD, APPCED, AAPP, UN, WTO, APEC เป็นต้น โดยเข้าร่วมสังเกตการณ์การประชุมคณะกรรมการบริหารหน่วยดังกล่าว และจัดทำสรุปผลการประชุมเพื่อบริการแก่สมาชิกรัฐสภา ตลอดจนคณะกรรมการธิการ
2. ดำเนินการประสานงานกับสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในกิจการที่เกี่ยวข้องกับการประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศ
3. ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ ติดตามข้อมูลข่าวสารด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ของประเทศในทวีปยุโรป อเมริกา แปซิฟิกใต้ เอเชียและแอฟริกา เพื่อบริการแก่สมาชิกรัฐสภา ตลอดจนคณะกรรมการธิการ
4. ดำเนินการศึกษานวคิด และการพัฒนาระบบรัฐสภาของประเทศต่างๆ โดยเปรียบเทียบระบบรัฐสภาของประเทศในภูมิภาคยุโรป อเมริกา แปซิฟิกใต้ เอเชียและแอฟริกากับรัฐสภาไทย
5. ดำเนินการจัดทำข้อมูลประกอบการสนทนาของประเทศต่างๆ ในภูมิภาคยุโรป อเมริกา แปซิฟิกใต้ เอเชีย และแอฟริกา ให้แก่ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คณะกรรมการธิการ ในการรับรองคณะทูตานุทูตและบุคคลสำคัญในการเข้าเยี่ยมชมการระในโอกาสต่างๆ และการเดินทางศึกษาดูงานของคณะกรรมการธิการ
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย*

*หมายเหตุ นอกเหนือจากภารกิจตามหน้าที่และความรับผิดชอบดังกล่าวข้างต้นแล้ว เจ้าหน้าที่กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศยังได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญ เช่น การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการคณะในการเดินทางไปเยือนต่างประเทศของประธานวุฒิสภา เลขานุการคณะในการประชุมระหว่างประเทศของสมาชิกรัฐสภาและผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รวมทั้งเลขานุการคณะในการเดินทางไปศึกษาดูงานของสมาชิกรัฐสภาและคณะข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นต้น



ลักษณะ สำคัญและขั้นตอนการดำเนินงานด้านการให้บริการข้อมูลฯ

จากภารกิจหน้าที่ของกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีความรับผิดชอบที่สำคัญในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิกวุฒิสภาในโอกาสต่างๆ ซึ่งในเอกสารวิชาการฉบับนี้ได้ศึกษาข้อมูลที่ให้บริการฯ 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลประกอบการรับรองทูตานุทูตและแขกสำคัญชาวต่างประเทศของวุฒิสภา
2. ข้อมูลประกอบการเดินทางไปเยือนและศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศ

ทั้งนี้ โดยมีผู้รับบริการ ได้แก่ ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ สมาชิกวุฒิสภา และผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

การให้บริการข้อมูลประกอบการรับรองทูตานุทูตและแขกสำคัญชาวต่างประเทศของวุฒิสภา

สาระสำคัญของข้อมูลฯ

1. วัตถุประสงค์การเข้าเยี่ยมคารวะ
2. ประเด็นการสนทนาภาคภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
3. ชีวิตประวัติบุคคลที่มาเข้าเยี่ยมคารวะและบุคคลสำคัญอื่นที่เกี่ยวข้องภาคภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
4. สถานการณ์ด้านการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลทั่วไปของประเทศผู้เข้าเยี่ยมคารวะ
5. รัฐสภาของประเทศผู้เข้าเยี่ยมคารวะ
6. ความสัมพันธ์ด้านรัฐสภา ด้านการทูต ด้านเศรษฐกิจและด้านอื่นๆ ระหว่างไทยกับประเทศผู้เข้าเยี่ยมคารวะ
7. สถิติการแลกเปลี่ยนการเยือนระหว่างกัน
8. การจัดตั้งกลุ่มมิตรภาพสมาชิกรัฐสภาระหว่างประเทศของทั้งสองฝ่าย
9. ประเด็นข่าวต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง
10. เกร็ดความรู้ต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศได้รับแจ้งเกี่ยวกับการขอเข้าเยี่ยมคารวะประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา หรือคณะกรรมาธิการของวุฒิสภา ตามช่องทางของสำนักงานการต่างประเทศ



2. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ผู้รับผิดชอบลงนามรับมอบหมายเป็นเจ้าของเรื่อง
3. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ศึกษา ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล โดยประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ได้แก่
 - กระทรวงการต่างประเทศ เพื่อประสานเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ข้อมูลเชิงลึกเฉพาะด้าน และข้อมูลรายละเอียดในกรณีการเยือนและขอเข้าเยี่ยมชมการระบอบบุคคลสำคัญของวุฒิสภากระทำโดยผ่านกระทรวงการต่างประเทศตามช่องทางทางทูต
 - สถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศในไทย เพื่อประสานเกี่ยวกับข้อมูลเชิงลึกของประเทศหน่วยงานที่จะมาเยือน และประสานในรายละเอียดในกรณีการขอเข้าเยี่ยมชมการระบอบผ่านสถานเอกอัครราชทูตโดยตรง ข้อมูลประเภทนี้ เช่น รายนามคณะ กำหนดการ ชิวประวัติ และภาพถ่ายของบุคคลที่จะมาเข้าเยี่ยมชมการระบอบ เป็นต้น
 - สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อประสานเกี่ยวกับสถิติการแลกเปลี่ยนการเยือน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประธานรัฐสภาหรือประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มมิตรภาพสมาชิกรัฐสภาระหว่างประเทศ กับคณะผู้แทนของรัฐสภาประเทศต่างๆ หรือหน่วยงานระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง
 - รัฐสภาหรือองค์กรและหน่วยงานของประเทศต่างๆ ที่จะเข้าเยี่ยมชมการระบอบ เพื่อประสานเกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดเชิงลึกซึ่งไม่สามารถค้นคว้าได้จากแหล่งอื่น
 - หน่วยงานภายในประเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกรณีผู้ขอเข้าเยี่ยมชมการระบอบมีความชำนาญเฉพาะด้าน หรือระบุวัตถุประสงค์เฉพาะในการสนทนา เช่น ประเด็นด้านเศรษฐกิจ หรือด้านการศึกษา ซึ่งเจ้าหน้าที่อาจประสานไปยังกระทรวงพาณิชย์ สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หรือกระทรวงศึกษาธิการเพื่อขอข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
6. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลโดยผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย อาทิ อินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นช่องทางสำคัญที่มีข้อมูลหลากหลาย และสามารถค้นได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านข่าวสารที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์
7. แปลสรุปความข้อมูลในกรณีข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศ อาทิ ข้อมูลเชิงลึก ข้อมูลประวัติ และข้อมูลอื่นๆ โดยใช้ทักษะในการแปลภาษาต่างประเทศ
8. วิเคราะห์และเรียบเรียงข้อมูล ตามสาระสำคัญที่กล่าวไปแล้วข้างต้น
9. นำเสนอรองเลขาธิการวุฒิสภาด้านต่างประเทศเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น



10. สำเนาเอกสารและนำกราบเรียนประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา ประธานคณะกรรมการการต่างประเทศ สมาชิกวุฒิสภาที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รวมทั้งเผยแพร่ไปยังหน่วยงานต่างๆ อาทิ สำนักภาษาต่างประเทศ และสำนักประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

11. จัดเก็บเอกสารในแฟ้มที่เกี่ยวข้อง พร้อมเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

การให้บริการข้อมูลประกอบการเดินทางไปเยือนและศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศ

สาระสำคัญของข้อมูลฯ

1. สถานการณ์ด้านการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลทั่วไปของประเทศและเมืองที่จะเดินทางไปเยือนและศึกษาดูงาน
2. ข้อมูลหน่วยงานและองค์กรที่จะเดินทางไปศึกษาดูงาน รวมทั้งบุคคลสำคัญที่จะไปเข้าพบ
3. รัฐบาลของประเทศที่จะไปเยือนและศึกษาดูงาน
4. ความสัมพันธ์ด้านรัฐสภา ด้านการทูต ด้านเศรษฐกิจและด้านอื่นๆ ระหว่างไทยกับประเทศที่จะไปเยือนและศึกษาดูงาน
5. สถิติการแลกเปลี่ยนการเยือนระหว่างกัน
6. การจัดตั้งกลุ่มมิตรภาพสมาชิกรัฐสภาระหว่างประเทศของไทยกับประเทศที่จะไปเยือนและศึกษาดูงาน
7. ประเด็นข่าวต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง
8. เกร็ดความรู้ อาทิ ธรรมเนียมปฏิบัติ และข้อห้ามในต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง
9. รายนามและสถานที่ติดต่อของหน่วยงานสำคัญในต่างประเทศ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศได้รับทราบบันทึกขอความอนุเคราะห์จัดทำข้อมูลจากผู้ขอรับบริการ ตามช่องทางการรับเรื่องของสำนักการต่างประเทศ
2. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ลงนามรับมอบหมายเป็นเจ้าของเรื่อง
3. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ศึกษา ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล โดยประสานกับหน่วยงานต่างๆ ได้แก่
 - กระทรวงการต่างประเทศ เพื่อประสานเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ข้อมูลเชิงลึกเฉพาะด้านในกรณีคณะกรรมการหรือผู้รับบริการร้องขอข้อมูลดังกล่าว



- สถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศในไทย เพื่อประสานเกี่ยวกับข้อมูลเชิงลึกของประเทศที่จะเดินทางไปเยือนและศึกษาดูงาน อาทิ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ระบบการเมืองและบุคคลสำคัญในต่างประเทศ ตามที่ผู้รับบริการร้องขอ

- สถานเอกอัครราชทูตไทยในต่างประเทศ เพื่อประสานเกี่ยวกับข้อมูลการเดินทาง กฎระเบียบข้อปฏิบัติ หรือสถานการณ์ปัจจุบัน

- แหล่งข้อมูลอื่นๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต เพื่อค้นหาข้อมูลของหน่วยงาน องค์กร หรือสถานที่ที่จะไปเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถค้นหาได้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. แปลสรุปความข้อมูลในกรณีข้อมูลที่ได้เป็นภาษาต่างประเทศ โดยใช้ทักษะในการแปลภาษาต่างประเทศ

5. วิเคราะห์และเรียบเรียงข้อมูล โดยมีสาระสำคัญประกอบด้วย

1) ข้อมูลทั่วไปของประเทศและเมืองที่จะไปเยือนและศึกษาดูงาน

2) ข้อมูลการแลกเปลี่ยนการเยือนระหว่างประเทศในระดับทวิภาคีและพหุภาคีของฝ่ายรัฐบาลและฝ่ายรัฐสภา

3) ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน องค์กร ที่จะเดินทางไปศึกษาดูงาน รวมทั้งบุคคลสำคัญที่จะไปเข้าพบ

4) ธรรมเนียมปฏิบัติ ข้อห้าม และประเด็นข่าวที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ เป็นต้น

6. นำเสนอผู้อำนวยการสำนักการต่างประเทศเพื่อพิจารณา โดยผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

7. ประสานงานและนำเสนอข้อมูลไปยังผู้รับบริการ ได้แก่ ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา สมาชิกวุฒิสภา เป็นต้น ในกรณีผู้รับบริการเป็นคณะกรรมการการจะนำเสนอโดยผ่านสำนักกรรมการที่เกี่ยวข้อง

8. จัดเก็บเอกสารลงในแฟ้มรายประเทศเพื่อเป็นเอกสารอ้างอิง

กล่าวโดยรวม กลุ่มงานความสัมพันธ์มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนและเอื้ออำนวยให้ภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภาดำเนินไปด้วยความราบรื่น โดยที่ข้อมูลดังกล่าวจำเป็นต้องผ่านการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ ตามขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ อันจะนำไปสู่การให้บริการข้อมูลฯ ที่มีประสิทธิภาพต่อไป



กรอบแนวความคิด

สำหรับหัวข้อปัญหาในการให้บริการข้อมูลฯ สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. การให้บริการข้อมูลไม่มีคุณภาพและไม่น่าเชื่อถือ

สาเหตุ

- ขาดข้อมูลเชิงลึก
- ข้อมูลไม่ทันสมัย
- ข้อมูลผิดพลาด
- ข้อมูลล่าช้า
- ไม่มีการพัฒนาเนื้อหาและรูปแบบของข้อมูลในเชิงสร้างสรรค์

2. ขาดระบบและกระบวนการบริหารจัดการที่ดีและทันสมัย

สาเหตุ

- ไม่มีข้อกำหนดและแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน
- ขาดการพัฒนาช่องทางเผยแพร่ข้อมูล
- การควบคุมและมอบหมายงานไม่เป็นระบบ

3. ขาดแคลนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

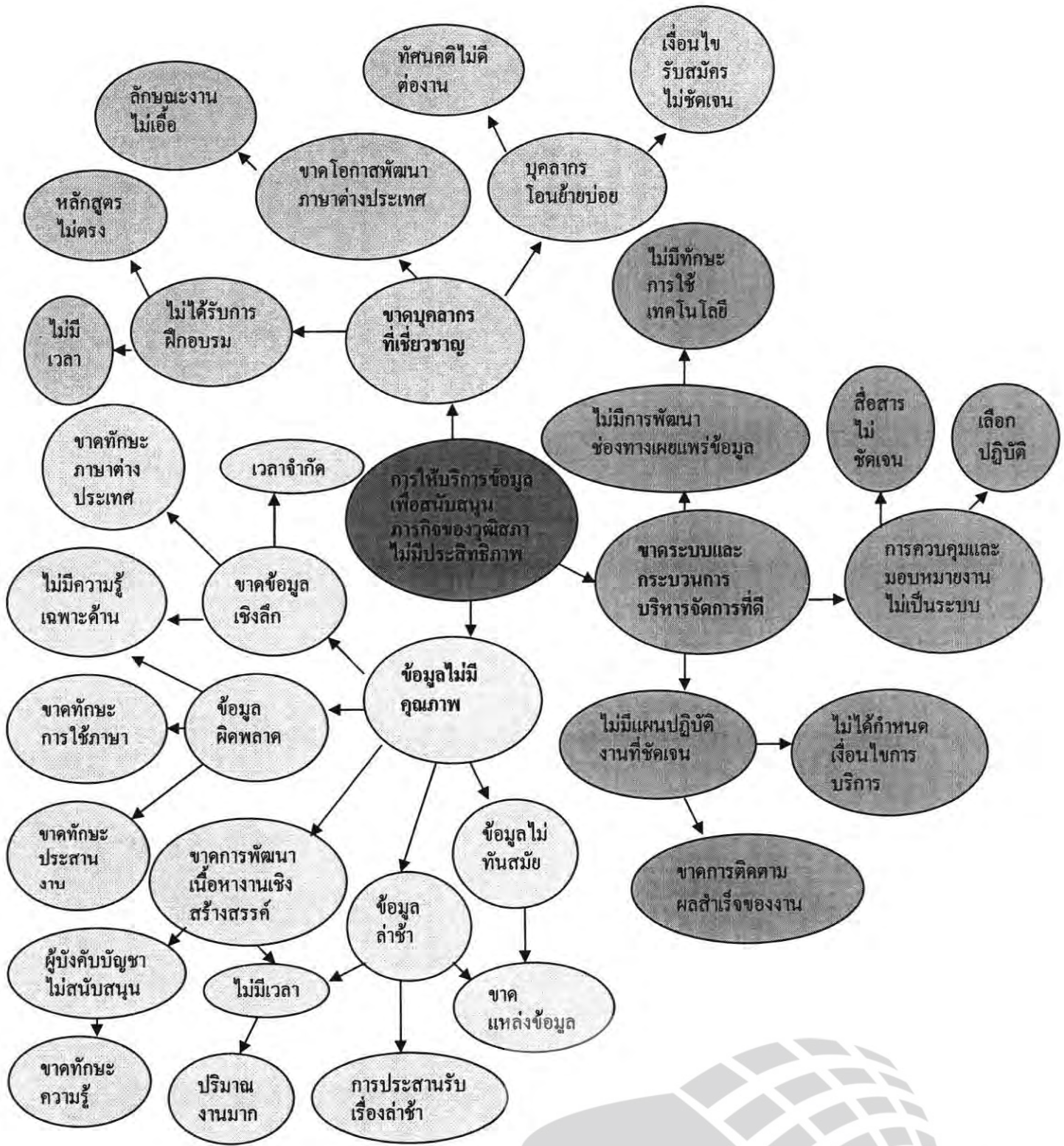
สาเหตุ

- ไม่ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาองค์ความรู้
- ขาดโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ

4. ด้านอื่นๆ

สาเหตุ

- โอนย้ายเปลี่ยนงานบ่อย



(กรอบแนวความคิด :วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุ)
การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา

ปัญหาอุปสรรคและสาเหตุในการให้บริการข้อมูล

ตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ โดยเฉพาะในข้อ 5 ซึ่งระบุให้ดำเนินการจัดทำข้อมูลประกอบการสนทนาของประเทศต่างๆ ในภูมิภาคยุโรป อเมริกา แอฟริกาใต้ เอเชีย และแอฟริกา ให้แก่ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ ในการรับรองคณะทูตานุทูตและบุคคลสำคัญที่มาเข้าเยี่ยมคารวะในโอกาสต่างๆ รวมทั้งในการเดินทางไปเยือนและศึกษาดูงานของประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา สมาชิกวุฒิสภา และคณะกรรมาธิการต่างๆ นั้น จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาได้พบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการข้อมูลในการกิจด้านต่างประเทศดังกล่าว ดังนี้

ประเด็นปัญหาและสาเหตุ

1. การให้บริการข้อมูลไม่มีคุณภาพ

ในการจัดทำข้อมูลประกอบการปฏิบัติภารกิจของสมาชิกวุฒิสภา อาจกล่าวได้ว่ายังไม่มีคุณภาพเพียงพอ ทำให้ผู้รับบริการขาดความเชื่อถือ ลักษณะการให้บริการข้อมูลที่ไม่มีคุณภาพและไม่น่าเชื่อถือ มีดังนี้

- ขาดข้อมูลเชิงลึก

การนำเสนอข้อมูลในเชิงลึกจะช่วยให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจและสามารถใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลักษณะข้อมูลเชิงลึก อาทิ ข้อมูลเฉพาะด้านขององค์กรหรือหน่วยงาน ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน กฎระเบียบ และปัญหาอุปสรรคขององค์กรที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลประวัติ ลักษณะนิสัย และแนวคิดของบุคคลสำคัญที่จะพบปะสนทนา เป็นต้น ซึ่งการขาดข้อมูลเชิงลึกนี้อาจทำให้การพบปะสนทนาไม่ราบรื่นหรือมีความเข้าใจผิดเกิดขึ้นได้ระหว่างคู่สนทนา

สาเหตุ

- เจ้าหน้าที่ขาดความรู้เฉพาะด้าน อาทิ ในกรณีที่คณะกรรมาธิการจะเดินทางไปเยือนต่างประเทศเพื่อศึกษาดูงานเฉพาะด้าน ผู้รับบริการได้ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเฉพาะด้านหรือข้อมูลเชิงลึก อาทิ ข้อมูลเกี่ยวกับการแพทย์ ระบบการบริหารจัดการภายในหน่วยงานที่จะไปศึกษาดูงาน หรือ

เจาะลึกด้านกฎหมาย ซึ่งการได้มาของข้อมูลนั้นอาจจะต้องใช้เวลามากในการค้นคว้า หรือกว่าจะได้มาก็ต้องผ่านหลายขั้นตอน หรือในบางครั้งก็ไม่สามารถตอบสนองในรูปของข้อมูลเชิงลึกได้ตามที่ร้องขอ

- เจ้าหน้าที่ขาดทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ อาทิ การค้นคว้าข้อมูลในบางประเทศที่ใช้ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ซึ่งเจ้าหน้าที่อาจค้นคว้าข้อมูลเฉพาะด้านได้แต่ไม่สามารถที่จะแปลเรียบเรียงออกมาเพื่อนำเสนอได้

- ข้อจำกัดด้านเวลา การขอใช้บริการข้อมูลในระยะกระชั้นชิดทำให้การค้นคว้าหรือติดต่อประสานงานเพื่อขอข้อมูลในเชิงลึกไม่สามารถกระทำได้ในเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อขอข้อมูลซึ่งหน่วยงานนั้นอาจต้องใช้เวลาในการจัดหาข้อมูลตามความต้องการ หรือหากหน่วยงานนั้นกำลังมีภารกิจเร่งด่วนทำให้ไม่สามารถตอบสนองข้อมูลได้ในเวลาเช่นกัน

- ข้อมูลไม่ทันสมัย

การให้บริการข้อมูลที่มีลักษณะเป็นข้อมูลล้าสมัยเป็นสิ่งที่ไม่ควรมี แต่ในทางปฏิบัติก็มีเกิดขึ้นได้ในบางครั้ง อาทิ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน ข้อมูลสถิติและตัวเลขด้านการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งความบกพร่องในเรื่องนี้อาจก่อให้เกิดผลกระทบคือ เสี่ยงพหุลักษณะของหน่วยงานที่ให้บริการ และทำให้ผู้รับบริการขาดความเชื่อมั่นในการขอรับบริการครั้งต่อไป

สาเหตุ

- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถค้นคว้าข้อมูลใหม่ๆ ได้ เพราะขาดแหล่งข้อมูล หรือแหล่งข้อมูลที่ติดต่อประสานงานด้วยนั้นยังไม่ได้อัปเดตหรือปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย

- เจ้าหน้าที่ขาดความใส่ใจในงาน ทำให้ไม่สนใจและไม่พยายามที่จะค้นคว้าข้อมูลใหม่จากแหล่งข้อมูลอื่น โดยคิดสรุปว่าเมื่อแหล่งข้อมูลนั้นไม่ทันสมัยแหล่งข้อมูลอื่นก็คงไม่ทันสมัยเช่นกัน

- ข้อมูลผิดพลาด

การได้รับข้อมูลที่ผิดพลาดอาจทำให้ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการนำข้อมูลไปใช้ในการสื่อสารและเจรจาระหว่างประเทศ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพระหว่างประเทศได้ แม้ในกรณีนี้จะเกิดขึ้น ไม่บ่อยนักแต่ก็ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ควรตระหนักไว้ตลอดเวลาว่าข้อมูลที่ถูกต้องเท่านั้นที่สมควรจะปรากฏอยู่ในเอกสารข้อมูลซึ่งนำเสนอแก่ผู้รับบริการ

สาเหตุ

- เจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการใช้ภาษา ซึ่งในที่นี้รวมถึงทักษะการใช้ภาษาไทยและ

ภาษาต่างประเทศ โดยทักษะการใช้ภาษาไทยนั้นจะพบในรูปแบบการใช้ภาษาที่ไม่สละสลวย ไม่สมเหตุสมผล หรือไม่ถูกหลักภาษาไทยทำให้เกิดการตีความข้อมูลคลาดเคลื่อนได้ ส่วนทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษนั้นจะเกี่ยวข้องกับการแปลความเป็นภาษาไทย ซึ่งหากไม่มีความเชี่ยวชาญในการแปลภาษาแล้ว ข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลที่ผิดพลาด คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือได้

- เจ้าหน้าที่ขาดความรู้เฉพาะด้าน อาทิ ข้อมูลในด้านกฎหมาย ด้านการแพทย์ ด้านวิศวกรรม เป็นต้น ซึ่งในกรณีที่ได้รับข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศและต้องแปลเป็นภาษาไทยนั้น เจ้าหน้าที่อาจจะมีทักษะในการแปลภาษาต่างประเทศ แต่เมื่อพบกับคำศัพท์ที่เป็นคำศัพท์เฉพาะก็อาจทำให้มีการแปลความที่ผิดพลาดได้เช่นกัน หรือแม้ในศัพท์แสงซึ่งเป็นคำใหม่หรือนิยมใช้ในบางสาขาเฉพาะด้านก็ทำให้การแปลความคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงได้หากเจ้าหน้าที่ไม่คุ้นเคยหรือไม่มีความรู้เฉพาะด้านในเรื่องดังกล่าว

- เจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการประสานงาน การประสานงานเพื่อสื่อสารเกี่ยวกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ หากไม่มีทักษะในการประสานงานจะทำให้เกิดการนำเสนอข้อมูลที่ผิดพลาดจากความต้องการของผู้รับบริการได้ หรือในกรณีที่เกิดความไม่ชัดเจนในเป้าหมายที่ผู้รับบริการร้องขอ หากเจ้าหน้าที่ไม่ชอบหรือไม่มีทักษะในการติดต่อประสานงานก็อาจจะตีความสรุปเป้าหมายเองและจัดข้อมูลให้ตามที่ตนเองเข้าใจ

- ข้อมูลล่าช้า

การนำเสนอข้อมูลล่าช้า หมายถึงการนำเสนอข้อมูลไม่ตรงตามเวลาที่ผู้ขอรับบริการต้องการใช้งาน อาทิ ในกรณีที่ผู้รับบริการจะนำข้อมูลไปใช้ในการประชุมเพื่อเตรียมการฯ ก่อนที่จะเดินทางไปศึกษาดูงาน หรือการนำเสนอข้อมูลไปยังผู้รับบริการก่อนการเดินทางหรือการรับรองคณะในระยะเวลากระชั้นชิดเกินไป

สาเหตุ

- กำหนดเวลาในการรับงานไม่ชัดเจน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ไม่ได้ระบุกำหนดเวลาที่ชัดเจนในการนำข้อมูลไปใช้งานล่วงหน้าเฉพาะกรณี โดยระบุเฉพาะกำหนดการเดินทาง ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการส่งมอบงาน ซึ่งในบางกรณีกว่าจะประสานทำความเข้าใจกันได้ก็อยู่ในช่วงระยะเวลากระชั้นชิดแล้ว

- ไม่ได้รับการประสานงานแจ้งเรื่องจากหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากบันทึกขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่จะขอความอนุเคราะห์ข้อมูลควบคู่กับการขออำนวยความสะดวก หรือการขอให้ดำเนินการเรื่องหนังสือเดินทางและการตรวจ

ลงตราในบันทึกฉบับเดียวกัน ซึ่งในทางปฏิบัติ ผู้อำนวยการสำนักงานการต่างประเทศ จะนำส่งเรื่องไปยังกลุ่มงานพิธีการทูตเพื่อดำเนินการเรื่องการอำนวยความสะดวกและหนังสือเดินทาง โดยให้กลุ่มงานพิธีการทูตสำเนาส่งเรื่องให้กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศจัดทำข้อมูลฯ ด้วย ซึ่งในบางครั้งกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศผู้รับผิดชอบการจัดทำข้อมูลฯ ได้รับแจ้งเรื่องล่าช้าเกินไป หรือบางครั้งไม่ได้รับแจ้งเนื่องจากผู้แจ้งเข้าใจผิดคิดว่าได้แจ้งมาแล้ว โดยในกรณีนี้ผู้จัดทำข้อมูลฯ จะได้รับทราบเรื่องก็ต่อเมื่อผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ขอรับบริการ ได้ประสานเร่งขอข้อมูลฯ ซึ่งเมื่อถึงขณะนั้นก็เป็นเวลาที่กระชั้นชิดกับกำหนดการใช้งานข้อมูลแล้ว ในกรณีเช่นนี้ เกิดขึ้นทั้งกับการจัดทำข้อมูลประกอบการสนทนาและการจัดทำข้อมูลประกอบการเดินทางไปศึกษาดูงาน

- แหล่งข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ตอบสนองต่อการค้นหาข้อมูล ทำให้การสืบค้นข้อมูลทำได้ยากและใช้เวลามากขึ้น ซึ่งแหล่งข้อมูลฯ ในที่นี้รวมไปถึง ระบบห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดรัฐสภาและห้องสมุดของวุฒิสภา ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่สามารถค้นหาข้อมูลได้หลากหลายประเภท แต่ในการค้นหาข้อมูลด้านต่างประเทศซึ่งต้องการข้อมูลที่ทันสมัยและทันต่อสถานการณ์โลกนั้นยังมีไม่มากนัก ดังนั้น ในช่วงระยะเวลาที่จำกัดในการค้นหาข้อมูล เจ้าหน้าที่จึงต้องเลือกใช้แหล่งข้อมูลอื่นที่สามารถค้นหาได้สะดวก ได้แก่ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่นิยมใช้กันมากที่สุดและมีความจำเป็นมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านข้อมูลข่าวสารในบางครั้งก็ไม่สามารถใช้งานได้ ทั้งจากปัญหาในระบบเครือข่ายและปัญหาไวรัสในเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นปัญหาอุปสรรคที่สำคัญยิ่งของการจัดทำข้อมูลข่าวสาร ทำให้การปฏิบัติงานต้องหยุดชะงักลง ส่งผลให้การนำเสนอหรือให้บริการด้านข้อมูลล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น

- ขาดระบบการจัดเก็บข้อมูลเก่า ปัจจุบันการจัดเก็บข้อมูลยังกระจัดกระจายและยากต่อการค้นหา โดยข้อมูลในบางเรื่องก็ขาดหายไปจากแฟ้มเอกสารหรือหาไฟล์ไม่พบ เมื่อผู้รับบริการร้องขอเป็นกรณีเร่งด่วนจึงไม่สามารถค้นหาและให้บริการได้ภายในระยะเวลาอันจำกัด ทั้งนี้เนื่องจากยังไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลแบบรวมศูนย์ อีกทั้งการที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการจัดทำข้อมูลแต่ละเรื่องหรือแต่ละประเทศจะหมุนเวียนกันไป โดยแต่ละคนก็จะเก็บไฟล์ข้อมูลไว้เป็นการเฉพาะบุคคล เมื่อมีการร้องขอข้อมูลเรื่องเดียวกันหรือประเทศเดียวกันทำให้ต้องเสียเวลาในการเริ่มต้นค้นหาใหม่แทบทุกครั้ง

- ปริมาณงานมีมาก เนื่องจากลักษณะงานของกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีหลากหลายและปริมาณงานมีมากเมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ ทำให้ต้องปฏิบัติงานโดยจัดลำดับตามความสำคัญของงานที่มีตัวชี้วัด หรืองานด่วนที่มีกำหนดระยะเวลาชัดเจน อาทิ งานด้านการประชุมระหว่างประเทศบางรายการที่กำหนดให้วุฒิสภาพิจารณาและตอบกลับภายในระยะเวลาที่

จำกัด ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายได้หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถนำเสนอเรื่องเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาได้อย่างทันที่ หรือในกรณีนำเสนอโดยที่ล่วงเลยกำหนดเวลาที่กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศลงรับเรื่อง ก็อาจได้รับคำตำหนิจากผู้บังคับบัญชาได้

ตารางที่ 1 สถิติการให้บริการข้อมูลประกอบการเข้าเยี่ยมคารวะและการเดินทางไปศึกษาดูงาน
(ระหว่างเดือนมกราคม 2551- สิงหาคม 2552)

เดือน ปี	ข้อมูลประกอบการ เข้าเยี่ยมคารวะ ประธานวุฒิสภา/รองประธาน วุฒิสภาและผู้บริหารสำนักงานฯ	ข้อมูลประกอบการ ศึกษาดูงานของ คณะกรรมการฯ วุฒิสภา		ข้อมูลประกอบการ เยือนของประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา	
		ครั้ง/ประเทศ	ครั้ง	ประเทศ	ครั้ง
มกราคม 2551	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ 2551	1	-	-	-	-
มีนาคม 2551	12	-	-	-	-
พฤษภาคม 2551	8	1	1	1	1
มิถุนายน 2551	2	7	17	-	-
กรกฎาคม 2551	1	5	13	1	1
สิงหาคม 2551	4	3	4	3	5
กันยายน 2551	1	3	6	1	3
ตุลาคม 2551	2	3	3	1	1
พฤศจิกายน 2551	3	1	1	-	-
ธันวาคม 2551	1	2	4	-	-
มกราคม 2552	3	4	8	1	2
กุมภาพันธ์ 2552	3	4	9	1	1
มีนาคม 2552	5	1	1	1	1
เมษายน 2552	1	2	4	-	-
พฤษภาคม 2552	3	2	2	1	2
มิถุนายน 2552	1	-	-	1	2
กรกฎาคม 2552	4	4	5	1	1
สิงหาคม 2552	4	1	1	-	-
รวม	69	43	79	13	20

ทั้งนี้ สถิติข้างต้นนี้ เป็นการแสดงเฉพาะปริมาณงานด้านการให้บริการข้อมูลในส่วนของ การรับรองแขกชาวต่างประเทศหรือการเข้าเยี่ยมชมการวะ และการเดินทางไปเยือนและศึกษาดูงานในภารกิจของวุฒิสภาเท่านั้น ยังไม่รวมหน้าที่ความรับผิดชอบอื่นๆ ของกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักการต่างประเทศ อาทิ งานเพื่อสนับสนุนการประชุมระหว่างประเทศ และหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

- ไม่มีการพัฒนารูปแบบและเนื้อหาของข้อมูลเชิงสร้างสรรค์

ข้อมูลที่น่าเสนอให้แก่ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะยึดรูปแบบเดิมๆ ที่เคยปฏิบัติกันมานาน อาทิ การจัดทำรูปเล่มโดยใช้กระดาษขนาด เอ 4 เพื่อให้สะดวกต่อการพิมพ์งาน การจัดทำหน้าปก การจัดรูปแบบเนื้อหา การเรียงลำดับหัวข้อ และการวิเคราะห์และเขียนประเด็นการสนทนา (Talking Points) ภาาภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เป็นต้น

สาเหตุ

- ไม่มีเวลาวิเคราะห์รูปแบบและเนื้อหาข้อมูลที่แตกต่างกันเดิม เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติมาก ทำให้ไม่มีเวลาที่จะคิดสร้างสรรค์รูปแบบและเนื้อหาข้อมูลให้แตกต่างจากเดิม จึงเสนอข้อมูลเดิมๆ ที่ง่าย สะดวก และรวดเร็วต่อการให้บริการ

- ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ได้นำเสนอข้อมูลในรูปแบบใหม่ แต่เนื่องจากไม่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ไม่กล้าที่จะเสนอแนวความคิดใหม่ๆ ขึ้นมาอีก

- ไม่มีระบบการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลแก่ผู้รับบริการ การจัดทำข้อมูลในปัจจุบันเป็นการจัดทำข้อมูลในรูปแบบเดิมๆ คำติชมในการให้บริการส่วนใหญ่กระทำโดยผ่านผู้บังคับบัญชา ซึ่งในบางครั้งเจ้าหน้าที่อาจไม่ทราบความพึงพอใจและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

- ไม่มีส่วนร่วมในการให้บริการข้อมูลในสถานการณ์จริง ในการให้บริการข้อมูลในแต่ละครั้ง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมักไม่ได้มีส่วนร่วมหรือมีประสบการณ์ในกิจกรรมที่ต้องใช้ข้อมูลดังกล่าว อาทิ การร่วมเดินทาง และการร่วมรับฟังการสนทนาอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ไม่ทราบจุดบกพร่องและแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาข้อมูลเชิงสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ

- เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และทักษะในการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์และคาดการณ์ข้อมูลที่เหมาะสมในการเจรจาทางการทูต เพื่อชี้นำไปสู่ประเด็นที่น่าสนใจในการสนทนาของผู้รับบริการในแต่ละโอกาส



2. การขาดระบบและกระบวนการบริหารจัดการที่ดีและทันสมัย

ระบบและกระบวนการบริหารจัดการมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลฯ การขาดระบบและกระบวนการบริหารจัดการที่ดีและทันสมัยสะท้อนจากลักษณะ ดังนี้

- ไม่มีแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน

การให้บริการข้อมูลของกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากยังไม่มีแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจนตั้งแต่ขั้นตอนการเตรียมการจนเสร็จสิ้นการให้บริการ

สาเหตุ

- ไม่ได้กำหนดเงื่อนไขด้านเวลาในการให้บริการ ปัจจุบันการรับเรื่องเพื่อจัดทำข้อมูลของกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศขึ้นอยู่กับผู้ขอใช้บริการจะส่งเรื่องมาให้ ในบางเวลาได้รับเรื่องก่อนการเดินทางหรือการเข้าเยี่ยมชมการฯ หนึ่งถึงสองวัน ซึ่งแม้จะเป็นช่วงเวลาที่กระชั้นชิดแต่ก็ไม่สามารถปฏิเสธการให้บริการได้ ดังนั้น ข้อมูลที่นำเสนอในบางครั้งจึงไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร

- ไม่ได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาของข้อมูลที่จะให้บริการ ในบางครั้งผู้ขอใช้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งคณะกรรมการฯ ได้ขอให้จัดทำข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิงลึกหรือข้อมูลเฉพาะด้าน ซึ่งในบางเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่สามารถจัดหาให้ได้ แต่เนื่องจากไม่ได้มีการกำหนดขอบเขตเนื้อหาของข้อมูลที่จะให้บริการ เมื่อผู้ขอใช้บริการไม่ได้รับข้อมูลตามที่ขอหรือตามที่คาดหวังอาจทำให้เสียภาพลักษณ์ทั้งในระดับเจ้าหน้าที่และระดับหน่วยงาน

- ไม่มีกระบวนการติดตามผลสำเร็จของงานหรือการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการข้อมูลในแต่ละครั้งเมื่อการให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว ส่วนใหญ่จะไม่มีกระบวนการติดตามผลสำเร็จของงานอย่างจริงจัง ทั้งนี้ ลักษณะงานจะเหมือนเป็นการทำงานเชิงรับ โดยมักทำตามคำร้องขอของผู้รับบริการ และจะทราบข้อบกพร่องของงานก็ต่อเมื่อได้รับคำตำหนิต่างๆ มาเท่านั้น ซึ่งในบางครั้งหากมีเสียงตำหนิต่ออาจจะมาไม่ถึงผู้ปฏิบัติเนื่องจากไม่ได้เป็นการตำหนิโดยตรง ทำให้ผู้ปฏิบัติไม่ทราบผลสำเร็จของงานอย่างแท้จริง

- ขาดการพัฒนาช่องทางเผยแพร่ข้อมูล

การให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลส่วนใหญ่จะใช้ช่องทางเดิมที่เคยมีมานานแล้ว ได้แก่ การส่งข้อมูลในรูปของเอกสาร



สาเหตุ

- ผู้รับบริการเคยชินกับระบบส่งข้อมูลโดยเอกสาร ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลประกอบการสนทนา มักเคยชินกับการส่งข้อมูลในรูปของเอกสารมากกว่าการส่งข้อมูลโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือการส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมลล์) เนื่องจากไม่มีเวลาในการเปิดอ่านข้อมูลหรือ ไม่มีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย หรือในบางกรณีอาจจะให้เลขานุการหน้าห้องเปิดพิมพ์ข้อมูลให้ ซึ่งในรูปแบบนี้ หากไม่มีการประสานแจ้งจากผู้จัดทำข้อมูลผู้รับข้อมูลก็จะไม่ทราบว่ามีการจัดส่งข้อมูลมาให้

- เทคโนโลยีไม่ทันสมัยและไม่เอื้ออำนวย ในการใช้ระบบเผยแพร่ข้อมูลโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หากเครื่องมือเครื่องใช้ทางเทคโนโลยีไม่ทันสมัยหรือไม่เอื้ออำนวยก็อาจทำให้ผู้รับบริการเสียเวลายิ่งขึ้นในการเปิดอ่านข้อมูล หรือในบางครั้งอาจทำให้ไม่สามารถรับข้อมูลได้ทันเวลา

- บุคลากรไม่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีทันสมัย ในการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยหากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานก็อาจส่งผลเสียหาย ทำให้งานล่าช้าและขาดประสิทธิภาพได้

- การควบคุมและมอบหมายงานไม่เป็นระบบ

การควบคุมและมอบหมายงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในกระบวนการบริหารจัดการ และอาจส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลฯ

สาเหตุ

- มีการเลือกปฏิบัติในการมอบหมายงาน ในการมอบหมายงานส่วนใหญ่ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาตามความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่ออกมามีคุณภาพและทันต่อการตอบสนองผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่มีลักษณะเป็นงานยากหรืองานด่วนและมีกำหนดเวลารับงานที่ชัดเจน ดังนั้นเมื่อมีงานลักษณะนี้เข้ามาบ่อยๆ จึงเข้าข่ายลักษณะงานยากให้คนเก่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานคนอื่นขาดโอกาสในการพัฒนาตัวเอง

- ความไม่ต่อเนื่องในการกระจายความรับผิดชอบงานข้อมูล เนื่องจากอัตรากำลังของกลุ่มงานฯ มีน้อย ในการมอบหมายงานข้อมูลแต่ละครั้งจึงมีการหมุนเวียนกันหรือกระจายความรับผิดชอบ โดยพิจารณาจากเงื่อนไขปริมาณงานอื่นที่ยังคิดพังกังค้างอยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละคนในขณะนั้น ซึ่งในบางครั้งก็ไม่สามารถที่จะให้เจ้าหน้าที่คนเดิมรับผิดชอบข้อมูลที่เคยทำได้ ทั้งนี้ งานอื่นที่คิดพังกังค้าง ได้แก่ งานด้านการเตรียมการสำหรับการเดินทางไปเยือนและไป



ประชุมระหว่างประเทศของประธานวุฒิสภา สมาชิกวุฒิสภา หรือผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งในบางครั้งเจ้าหน้าที่กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เลขานุการคณะ ซึ่งในกรณีนี้ เจ้าหน้าที่ที่ต้องทำหน้าที่เพียงคนเดียวครบจนกระบวนการงานตั้งแต่เตรียมการเดินทางจนเสร็จสิ้นการเดินทาง

- การสื่อสารเพื่อมอบหมายงานไม่ชัดเจนหรือคลาดเคลื่อน ในบางครั้งการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานก็เกิดปัญหา ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจากผู้สื่อสารที่สื่อสารไม่ชัดเจนหรือคลุมเครือ หรือเกิดจากผู้รับการสื่อสารที่ไม่สามารถรับสารได้อย่างครบถ้วน โดยอาจเนื่องมาจากปัจจัยหลายอย่าง อาทิ ขาดสมาธิในการรับฟัง หรือขาดความสนใจที่จะรับฟังคำสั่งอย่างจริงจัง ซึ่งผลก็คือทำให้งานที่ออกมาไม่มีคุณภาพ หรือต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจกันใหม่ทำให้งานต้องล่าช้าออกไป

- การควบคุมงานไม่เข้มงวด ในที่นี้หมายถึงในกรณีผู้บังคับบัญชาใช้ระบบการปกครองแบบอยู่ร่วมกันฉันพี่น้องหรือเพื่อนฝูงซึ่งจะมีลักษณะที่สบายๆ และมีระบบการควบคุมงานที่ไม่เข้มงวด ทำให้บางครั้งผู้ปฏิบัติงานไม่ใส่ใจทำงานอย่างแท้จริง มีการนำเสนองานแบบง่าย ๆ สบาย ๆ ทำให้ภาระอยู่ที่ผู้บังคับบัญชาซึ่งต้องเสียเวลาในการแก้ไขงานโดยไม่จำเป็น

3. การขาดแคลนบุคลากรที่เชี่ยวชาญ

บุคลากรเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนงานให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาที่พบเกี่ยวกับบุคลากรมีดังนี้

- ไม่ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาองค์ความรู้

การที่บุคลากรไม่ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมในหลักสูตรต่างๆ ทำให้การพัฒนาองค์ความรู้และทักษะในการทำงานหยุดชะงักลงได้ เนื่องจากการฝึกอบรมเพิ่มเติมในบางหลักสูตรอาจมีความจำเป็นและเกี่ยวข้องกับงานประจำ

สาเหตุ

- ไม่มีเวลาอบรมหรืออบรมไม่เต็มที่ โดยเนื่องมาจากบุคลากรมีจำกัดในขณะที่ภารกิจมีมาก ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมอบรมได้ หรือหากเข้าร่วมอบรมก็ไม่สามารถอยู่ในห้องอบรมได้เต็มเวลา เนื่องจากต้องแบ่งเวลามาทำงานต่อ

- หลักสูตรการอบรมไม่ตรงกับความต้องการของบุคลากร หลักสูตรการอบรมที่จัดขึ้นส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรทั่วไปที่มีกลุ่มเป้าหมายกลุ่มใหญ่เป็นบุคลากรทั้งสำนักงาน ซึ่งบางครั้งก็ไม่ตรง



กับความต้องการของบุคลากรของสำนักงานต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับด้านต่างประเทศหรือหลักสูตรที่เจาะจงเฉพาะเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์นั้นมีน้อยมาก ดังนั้นจึงมักปรากฏว่าบุคลากรไม่ค่อยมีโอกาสได้พัฒนาองค์ความรู้รอบด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 สถิติการฝึกอบรมด้านภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์
กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
 (มกราคม 2551- กันยายน 2552)

ปี	หลักสูตรการอบรม	จำนวนผู้รับการอบรม
2551	- การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ภาษาศาสตร์บูรณาการสำหรับการแปลและล่าม	1 คน
	- หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับการใช้ในการปฏิบัติงาน (Intensive Language Course)	1 คน
	- การฝึกอบรมด้านการต่างประเทศ	2 คน
	- การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะการสื่อสารและล่าม	1 คน
2552	- หลักสูตรการเขียนสุนทรพจน์และการนำเสนอในการประชุมนานาชาติ (Speech Writing and Presentation)	1 คน

*หมายเหตุ - เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ระดับ 3-8ว จำนวน 6 คน

- เจ้าหน้าที่ขาดโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ

การพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศในที่นี้หมายถึงการพัฒนาความรู้ความสามารถทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การฟัง พูด อ่าน เขียน เนื่องจากงานด้านข้อมูลของกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศจะเน้นเฉพาะงานด้านการอ่านและการเขียนเพื่อนำไปเรียบเรียงเป็นข้อมูลภาษาไทยเพื่อนำเสนอต่อผู้รับบริการ โดยที่ทักษะด้านการพูดและการฟังไม่ค่อยมีความจำเป็นต่อการใช้งานมากนัก ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาด้านการพูดและการฟังเป็นภาษาต่างประเทศ

สาเหตุ

- ขอบเขตและกระบวนการทำงานไม่เอื้อต่อการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ครบวงจร การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ทำให้เกิดทักษะและประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น กระบวนการทำงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากร

4. ด้านอื่นๆ

- บุคลากรโอนย้ายเปลี่ยนงานบ่อย

การโอนย้ายงานเป็นอุปสรรคหนึ่งในการพัฒนางานให้มีความต่อเนื่อง ซึ่งในบางครั้งเมื่อมีการโอนย้ายงานก็ทำให้เกิดภาวะการขาดแคลนบุคลากรมาทดแทน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ไม่มีรายชื่อผู้ขึ้นบัญชี หรือในกรณีมีผู้ขึ้นบัญชีแต่เงื่อนไขบางอย่างไม่ตรงความต้องการของสำนักฯ ทำให้ต้องมีการเปิดสอบซึ่งบางครั้งอาจต้องใช้เวลาานกว่าจะได้บุคลากรมาปฏิบัติงาน

สาเหตุ

- เจ้าหน้าที่มีทัศนคติไม่ดีต่องานหรือไม่ชอบลักษณะงาน เนื่องจากกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ มีหน้าที่ในการสนับสนุนงานด้านข้อมูลและเอกสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลด้านต่างประเทศ ซึ่งลักษณะของงานจำเป็นต้องอยู่ประจำโต๊ะหรือประจำหน้าเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อค้นคว้าข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่ได้มีโอกาสพบปะกับผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานหรือไม่ชอบลักษณะงานก็เป็นผลทำให้งานที่ออกมาไม่มีคุณภาพ หรือทำให้เจ้าหน้าที่มุ่งแสวงหาหนทางเพื่อโอนย้ายไปทำงานในหน่วยงานอื่นที่ชอบมากกว่า

- เงื่อนไขในการรับสมัครบุคลากรไม่ชัดเจน เงื่อนไขในการรับสมัครเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานตามมา อาทิ การกำหนดวุฒิการศึกษาที่กว้างไป ซึ่งอาจทำให้เกิดการแข่งขันกันในช่วงกว้างและก็อาจได้บุคลากรที่ไม่ตรงกับสายงานที่ต้องการ นอกจากนี้ในการรับสมัครตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์แต่ละครั้ง ถึงแม้จะเป็นตำแหน่งเดียวกันแต่ส่วนใหญ่จะไม่ได้รับ



ลักษณะงานที่จะต้องปฏิบัติจริงและไม่ได้ระบุกลุ่มงานที่จะต้องสังกัด ซึ่งในความเป็นจริงแล้วแต่ละกลุ่มงานอาจมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันไป เช่น ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานต่างประเทศ ซึ่งมีอยู่ใน 2 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานพิธีการทูต และกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากลักษณะงานแล้วทั้งสองกลุ่มงานมีลักษณะงานที่แตกต่างออกไป กล่าวคือ กลุ่มงานพิธีการทูตจะเน้นงานด้านการอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรับรองคณะ และการพบปะกับบุคคลต่างๆ โดยตรงทั้งในและนอกสถานที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์จะต้องมีความเชี่ยวชาญด้านการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ การเจรจา และเน้นทักษะการใช้ภาษาด้านการทูตและการฟัง ในขณะที่กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีลักษณะงานที่แตกต่างออกไป คือ เน้นงานด้านข้อมูลเอกสาร การเขียน การอ่าน การค้นคว้าข้อมูล เป็นต้น ซึ่งจำเป็นจะต้องประจำอยู่กับโต๊ะทำงานหรืออยู่หน้าเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งในกรณีนี้หากเจ้าหน้าที่ไม่มีโอกาสเลือกกลุ่มงานที่ชอบหรือถนัดตั้งแต่แรกก็อาจทำให้เกิดปัญหาหากได้รับบรรจุในกลุ่มงานที่ไม่ตรงกับความต้องการ

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูล

ประเด็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูล

จากปัญหาในการให้บริการข้อมูลของกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักการต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา คามที่ได้กล่าวไปแล้วในบทที่ 4 ผู้ศึกษา ได้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้การให้บริการข้อมูล โดยจำแนกเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. คุณภาพของข้อมูล
2. การจัดระบบและกระบวนการบริหารจัดการ
3. ศักยภาพของบุคลากร
4. ด้านอื่นๆ

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูล

1. การปรับปรุงคุณภาพข้อมูล

การปรับปรุงคุณภาพข้อมูลมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลที่นำเสนอตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งข้อมูลที่พึงประสงค์ดังกล่าว ได้แก่ ข้อมูลในเชิงลึกหรือข้อมูลเฉพาะ ข้อมูลที่ทันสมัย มีความถูกต้องแม่นยำ และการให้บริการข้อมูลด้วยความรวดเร็วทันเวลา รวมทั้งการพัฒนาข้อมูลในรูปแบบใหม่ๆ ที่มีเนื้อหาสาระในเชิงสร้างสรรค์และเป็นที่ยึดดูความสนใจของผู้อ่าน เป็นต้น ซึ่งแนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อประเด็นดังกล่าว มีดังนี้

- สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งในองค์กรและนอกองค์กร เพื่อให้การติดต่อประสานงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและราบรื่น โดยการสร้างเครือข่ายในองค์กรทำให้มีความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ข้อจำกัด เงื่อนไข และกฎระเบียบที่สอดคล้องกันในองค์กร ส่วนการสร้างเครือข่ายนอกองค์กรนั้น สืบเนื่องมาจากการปฏิบัติงานข้อมูลไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นครบวงจรได้โดยเพียงลำพัง โดยที่ข้อมูลที่ได้รับบริการต้องการนั้นมีความหลากหลาย และเกี่ยวข้องกับหลายองค์กรหลายหน่วยงาน ในบางครั้งจึงจำเป็นต้องประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกที่ไม่สามารถหาได้จากแหล่งอื่น การสร้างเครือข่ายทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดี เกิดความรู้สึกในเชิงบวก มีความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกัน และมีความเต็มใจในการให้

ความร่วมมือเพื่อจัดหาข้อมูลที่มีคุณภาพและข้อมูลในเชิงลึกตอบสนองได้ภายในระยะเวลาที่จำกัด

- ควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและทีมงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ดำเนินการ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยในส่วนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใหม่ อาจให้เวลาในการฝึกปฏิบัติจริงควบคู่กันกับเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมานานก็เปิดโอกาสให้ได้มีโอกาสฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้เฉพาะด้าน

- สร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลแบบรวมศูนย์ เพื่อไม่ให้ข้อมูลกระจัดกระจายและยากต่อการค้นหาในภายหลัง ซึ่งในเรื่องนี้อาจกระทำโดยจัดผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลป้อนลงเป็นฐานข้อมูลรายสัปดาห์หรือรายเดือน หรือการรวบรวมข้อมูลเพื่อเผยแพร่ลงในอินทราเน็ตก็จะถือเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญด้วยเช่นกัน

- ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเชื่อมโยงเครือข่ายฐานข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การค้นคว้าข้อมูลเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ได้ข้อมูลเชิงลึก ข้อมูลที่ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์มากยิ่งขึ้น

2. การจัดระบบและกระบวนการบริหารจัดการ

แนวทางในการปรับปรุงเพื่อจัดระบบและกระบวนการบริหารจัดการที่ดีและทันสมัย มีดังนี้

- กำหนดหลักเกณฑ์และขอบเขตในการให้บริการข้อมูลแก่คณะกรรมการให้ชัดเจนโดยคำนึงถึงศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าว ได้แก่ การกำหนดเงื่อนไขด้านเวลาในการยื่นขอรับบริการและกำหนดขอบเขตเนื้อหาของข้อมูลที่จะให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีเวลาในการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพื่อนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ โดยข้อกำหนดนี้กระทำได้เฉพาะในกรณีการขอใช้บริการของคณะกรรมการในการเดินทางไปศึกษาดูงาน ส่วนการจัดทำข้อมูลประกอบการเข้าเยี่ยมชมวาระประธานวุฒิสภานั้น เนื่องจากเงื่อนไขของการเข้าเยี่ยมชมวาระขึ้นอยู่กับความสะดวกและคำริขของประธานวุฒิสภาในการกำหนดวันเข้าเยี่ยมชมวาระ จึงกระทำได้เพียงประสานงานกับสำนักประธานวุฒิสภาเพื่อขอความร่วมมือแจ้งเป็นการภายในทันทีที่ทราบกำหนดวันเข้าเยี่ยมชมวาระที่กระชั้นชิด โดยไม่ต้องรอให้เพิ่มกลับมาที่สำนักฯ เนื่องจากสถานที่ทำงานของสำนักการต่างประเทศและสำนักประธานวุฒิสภาอยู่คนละที่ ทำให้การรอเพิ่มกลับมาอาจต้องใช้เวลาานและไม่ทันการต่อการจัดเตรียมข้อมูล

- สร้างระบบการติดตามผลการดำเนินงานหรือผลสำเร็จของงาน โดยการจัดทำแบบประเมินผลการให้บริการข้อมูลฯ แก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบทัศนคติและความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละครั้ง รวมทั้งเพื่อติดตามผลสำเร็จของงานและข้อเสนอแนะอันจะนำไปสู่การพัฒนาและ



ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในครั้งต่อไป ทั้งนี้ เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการให้บริการข้อมูลในปัจจุบันนั้นอีกรูปแบบและเนื้อหาที่เคยปฏิบัติกันมาซ้ำนานแล้ว

- สร้างทางเลือกในการเผยแพร่ข้อมูลควบคู่กับการพัฒนาระบบฐานข้อมูล ในการเผยแพร่ข้อมูลนอกจากจะมีการเผยแพร่ทางเอกสารแล้ว ผู้รับบริการควรมีทางเลือกในการรับบริการทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย นอกจากนี้เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและทรัพยากร ผู้ให้บริการควรมีฐานข้อมูลประเทศต่างๆ ที่ครอบคลุมประเด็นต่างๆ ที่ผู้รับบริการต้องการ อาทิ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลรัฐสภา ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเปิดดูและเรียกใช้งานได้โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและระบบอินทราเน็ต โดยหากมีประเด็นอื่นที่ต้องการเพิ่มเติม อาทิ ข้อมูลเฉพาะด้าน บางรายการก็อาจทำหนังสือขอข้อมูลเพิ่มเติมมายังสำนักงานต่างประเทศเป็นกรณีไป

- ให้มีการมอบหมายงานและแบ่งเจ้าหน้าที่เพื่อรับผิดชอบระหว่างงานด้านการประชุมระหว่างประเทศกับงานด้านข้อมูลให้ชัดเจนและแยกออกจากกัน เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้แก่เจ้าหน้าที่ ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบัน งานด้านการประชุมระหว่างประเทศที่มีหนังสือเชิญมายังประธานวุฒิสภามีเพิ่มมากขึ้น โดยในบางครั้งจะเป็นการประชุมใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีหนังสือเชิญมาก่อนซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมและใช้เวลามากขึ้นเพื่อที่จะนำกราบเรียนประธานวุฒิสภา ในขณะเดียวกันข้อมูลที่นำเสนอให้คณะกรรมการจะด้วยคุณภาพลงด้วยข้อจำกัดด้านเวลาและการให้ความสำคัญกับงานอื่นเป็นลำดับแรก อย่างไรก็ตาม การแบ่งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานแต่ละด้านจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นหากมีการขยายอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงานด้วย

- การสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์ประกอบหนึ่งในการทำให้ทีมงานเข้มแข็งคือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งในจุดนี้ ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการสื่อสารที่เป็นลักษณะสองทาง มีการพูดคุยและหารือกันเป็นประจำจนเกิดความเข้าใจที่ตรงกันและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

- การสร้างวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ การปลูกฝัง สร้างจิตสำนึก และลบทัศนคติที่ไม่ดีต่องานด้านการให้บริการข้อมูลขององค์กร โดยให้เจ้าหน้าที่ตระหนักในความรู้ ความสามารถ และคุณค่าของตนเองที่ได้มีโอกาสทำคุณประโยชน์ต่อประเทศชาติ และมีส่วนช่วยให้องค์กรพัฒนาโดยการให้บริการสิ่งที่ดี ๆ แก่สมาชิกวุฒิสภาซึ่งถือเป็นตัวแทนของประชาชน การให้บริการข้อมูลนั้นต่างจากการให้บริการด้านอื่นๆ โดยจะเป็นเสมือนหนึ่งการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับไปยังผู้รับบริการเพื่อผลประโยชน์ของประเทศชาติต่อไป ทั้งนี้ เมื่อจิตสำนึกในด้านนี้เกิดขึ้นแล้วเชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานจะปรับเปลี่ยนความรู้สึกรักนิกคิดและพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ ใฝ่ใจ และกระตือรือร้นที่จะค้นคว้าและพัฒนาและปรับปรุงงานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ



3. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

แนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีดังนี้

- ควรจัดหลักสูตรการอบรมให้ตรงกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการต่างประเทศ อาทิ หลักสูตรการแปลเฉพาะด้าน เช่น หลักสูตรการแปลกฎหมายและข้อสัญญา หลักสูตรการเขียนสุนทรพจน์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หลักสูตรการเมืองการปกครองของไทยและต่างประเทศ หลักสูตรการเจรจาทางการทูต หลักสูตรทักษะการประสานงาน ซึ่งจากที่ผ่านมา ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับคัดเลือกให้เข้ารับการอบรมไม่สามารถเข้าอบรมได้เต็มเวลาหรือลงมาทำงานต่อ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เห็นความสำคัญของหลักสูตรที่อบรมอย่างแท้จริง โดยพิจารณาจากประโยชน์ที่จะได้รับจากการอบรม ซึ่งหากมีการจัดอบรมตามหลักสูตรที่ตรงกับสายงาน จะเป็นแรงจูงใจหนึ่งของเจ้าหน้าที่ที่จะเข้าฟังอย่างเต็มเวลา โดยไม่มีข้ออ้างเรื่องการแบ่งเวลามาทำงานต่อ

- ควรจัดให้มีเวทีหรือการฝึกอบรมด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาต่างประเทศเป็นประจำ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสฝึกฝนภาษาต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศที่ไม่ค่อยมีเวลาฝึกทักษะการใช้ภาษาในการพูดและฟัง ทำให้ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศด้านนี้ด้อยลง

- ควรมีระบบการหมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน (Rotation) ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสในการทำงานในขอบเขตที่กว้างขึ้น มีการสัมผัสและเรียนรู้งานใหม่ ๆ อันจะนำไปสู่การสร้างความคิดหรือรสนิยมในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการค้นพบศักยภาพแฝงและความถนัดเฉพาะบุคคลที่มีอยู่ในตัว

4. ปัจจัยอื่นๆ

- ในการรับสมัครบุคคลเพื่อบรรจุและแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ควรระบุเงื่อนไขในการรับบุคลากรให้ชัดเจน นอกจากกำหนดคุณสมบัติเฉพาะด้านการศึกษาแล้ว ควรระบุลักษณะงานที่จะต้องสังกัดด้วย เนื่องจากสายงานด้านต่างประเทศมีลักษณะงานความรับผิดชอบที่หลากหลายแตกต่างกันไป อาทิ งานด้านการรับรองแขกต่างประเทศ งานด้านการแปลและล่าม งานด้านการประชุมระหว่างประเทศ และงานด้านข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ เพื่อให้ได้บุคลากรที่ชอบและมีใจรักงานในด้านนั้นจริง ทำให้ไม่ต้องโอนย้ายเปลี่ยนงานบ่อย ๆ



บทที่ 6

สรุปและข้อเสนอแนะ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา โดยได้วิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานในการให้บริการข้อมูลฯ จนนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปัญหารวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดังกล่าว โดยมีข้อสรุปพร้อมกับข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อสรุป

การปฏิบัติงานด้านการให้บริการข้อมูลด้านต่างประเทศของวุฒิสภาซึ่งดำเนินการโดยกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักการต่างประเทศในปัจจุบันควรได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ โดยในภาพรวมแล้วพบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยด้านระบบการบริหารจัดการ และ 3) ปัจจัยด้านบุคลากร

สำหรับแนวทางในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทั้งสามด้านนั้นพบว่ามีความหลายประการ อาทิ ควรมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งในองค์กรและนอกองค์กร การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและทีมงานที่เกี่ยวข้อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เชื่อมโยงเครือข่ายฐานข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ การสร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลแบบรวมศูนย์ การกำหนดหลักเกณฑ์และขอบเขตในการให้บริการข้อมูล การสร้างระบบการติดตามผลการดำเนินงานหรือผลสำเร็จของงาน การเผยแพร่ข้อมูลและการพัฒนาระบบฐานข้อมูล การมอบหมายงานที่ชัดเจน การพัฒนาทีมงาน การสร้างวัฒนธรรมองค์กร การเรียนรู้โดยการฝึกอบรม และการหมุนเวียนสับเปลี่ยนงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่าปัจจัยทั้งสามประการในการปรับปรุงงานด้านการให้บริการข้อมูลนั้น กลไกหรือตัวแปรที่สำคัญในการขับเคลื่อนงานไปสู่เป้าหมายเดียวกันได้ก็คือ บุคลากรหรือทีมงานที่เข้มแข็ง โดยบุคลากรไม่ว่าจะเป็นระดับผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานต่างก็มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรทั้งสิ้น



ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะในการให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นเพิ่มเติมดังนี้

1. ในเชิงปฏิบัติการ ควรมีการสร้างเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องข้อจำกัดและขอบเขตในการให้บริการข้อมูล ซึ่งเป็นประเด็นที่ละเอียดอ่อน เนื่องจากผู้ขอรับบริการอาจมีความคาดหวังในข้อมูลที่บางครั้งก็เกินศักยภาพของเจ้าหน้าที่ ในขณะที่เดียวกัน การตั้งข้อจำกัดและขอบเขตการให้บริการที่รัดกุมเกินไปก็อาจจะส่งผลในเชิงลบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานได้ ดังนั้น หากทั้งสองฝ่ายคือผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ได้มีโอกาสประชุมร่วมกันเพื่อพูดคุยและทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดต่างๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันก็จะส่งผลให้การให้บริการดำเนินไปด้วยความราบรื่นและเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย

2. ในด้านการบริหาร ผู้บริหารควรมีการมอบหมายงานในลักษณะที่กระจายไปยังเจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในรูปของ Tacit Knowledge ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ตรงของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ควรมีการแสดงออกในเชิงบวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ได้บังคับบัญชา โดยแสดงความมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีคุณค่าต่อหน่วยงาน ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดีก็แสดงความชื่นชม ในกรณีที่มีการปฏิบัติงานบกพร่องก็ตักเตือนและให้คำแนะนำ รวมทั้งควรให้การยอมรับในการเสนอความคิดเห็นและแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

3. ในด้านโครงสร้างและอัตราค่าจ้าง เนื่องจากกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีบุคลากรที่จำกัด ซึ่งทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อปริมาณงานที่หลากหลายตามโครงสร้างงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากมีการเพิ่มอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมจะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีเวลาในการพัฒนางานในเชิงสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อให้การศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการด้านข้อมูลของวุฒิสภาตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง ผู้ศึกษาขอเสนอให้มีการศึกษาในประเด็นความพึงพอใจของสมาชิกวุฒิสภาในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านต่างประเทศ

บรรณานุกรม

จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.

กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2539.

ฉัตรชัย ศรีเมืองกาญจนา. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการติดตามผลการปฏิบัติ
ตามมติของสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2544-2547”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548.

เด่นพงษ์ พลละคร. "การพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา", วารสารเพิ่มผลผลิต, ปีที่ 28, ธันวาคม 2531-
มกราคม 2532.

ดิน ปรัชญาพทธี และอิสระ สุวรรณพล. ปทานุกรมการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สมาคม
สังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย, 2544.

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น,
2549.

สมาน รังสิโยกฤษฎ์และสุธี สุทธิสมบูรณ์. หลักการบริหารเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการ
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2542.

สำนักงาน กพร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. คู่มือการจัดการความรู้: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกพร. , 2548.

อภิรัตน์ จันตะนี . การใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่ออ้างอิงในการทำวิจัยทางธุรกิจ : โครงการ MBA.
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2547.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ, 2538.

http://www.aneklarp.com/download/document/20060225_topic.doc “แนวคิดในการพัฒนาบุคลากร
ปี 2550”

<http://www.onec.go.th/cms/categoryview.php?categoryID=CAT0000668> “การสร้างเครือข่าย”

<http://www.semsikkha.org/forum/index.php?topic=288.0> “การพัฒนาองค์กร”

ภาคผนวก

หลักสูตร "การพัฒนามักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 4
ระหว่างวันที่ 27 มีนาคม - 5 ตุลาคม 2552



สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เดิมเรียกว่า "สำนักงานเลขาธิการพฤษสภา" ก่อตั้งขึ้นครั้งแรกเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2489 มีที่ทำการ ณ พระที่นั่งอภิเชษฐาศิวาลัยในบริเวณด้านทิศเหนือของพระที่นั่งอนันตสมาคม และมีนายไพโรจน์ ชัยนาม (รองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์) เป็นเลขาธิการคนแรก เหตุผลของการก่อตั้งสำนักงานเลขาธิการพฤษสภา ในขณะนั้น สืบเนื่องจากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2489 ที่ได้บัญญัติให้ "รัฐสภา" ประกอบด้วย พฤษสภา และสภาผู้แทนอันเป็นการเริ่มต้นใช้ระบบรัฐสภา ในรูปแบบสภาคู่ (Dual Parliament) เป็นครั้งแรก นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น คือ นายปรีดี พนมยงค์ จึงมีคำริว่า ที่ประชุมของสภาทั้งสองจะต้องมีที่ประชุมคนละแห่ง และสำนักงานเลขาธิการของสภา จะต้องมีเป็นสองสำนักงาน เพราะต่างก็ทำหน้าที่ฝ่ายธุรการของแต่ละสภา แยกต่างหากจากกัน เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ ที่เขามีสภาเป็นสองสภา

สำนักงานเลขาธิการพฤษสภา ดำเนินกิจการอยู่ได้เพียงถึงปี พ.ศ. 2490 ก็ถูกยุบรวมเข้ากับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทน ตั้งขึ้นเป็นหน่วยงานใหม่ ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2490 เรียกว่า "สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา" และในพระราชบัญญัติดังกล่าว ได้โอนบรรดาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของทั้งสองสำนักงาน ไปขึ้นอยู่กับ สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา และนับแต่นั้นเป็นต้นมา หน่วยงานทางธุรการของรัฐสภา ก็มีเพียงหน่วยงานเดียวเรื่อยมา แม้ในบางยุคบางสมัย จะ ไม่มีสภาผู้แทนราษฎร หรือรัฐสภา ถูกกำหนดให้มีเพียงสภาเดียวตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ที่ใช้อยู่ในเวลานั้น สำนักงานเลขาธิการรัฐสภาก็ยังคงทำหน้าที่ฝ่ายธุรการให้แก่สภานั้น

ในปี พ.ศ. 2518 มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลของข้าราชการ ครั้งใหญ่ โดยได้จำแนกข้าราชการฝ่ายพลเรือน ออกเป็นประเภทต่าง ๆ และมีระบบการบริหารบุคคลแยกต่างหากจากกัน ในรูปของคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายต่าง ๆ อาทิ ข้าราชการครู ข้าราชการตำรวจ ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย เป็นต้น ซึ่งข้าราชการพลเรือนในสังกัดรัฐสภา และสำนักงานเลขาธิการรัฐสภา ถูกจำแนกประเภทออกเป็น ข้าราชการฝ่ายรัฐสภา อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของประธานรัฐสภา ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2518 และพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2518 โดยมี คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา หรือ ก.ร. ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการกำกับนโยบาย และบริหารงานบุคคล ควบคุม ดูแล และออกกฎ ระเบียบ เกี่ยวกับอัตราค่าจ้าง วินัย การลงโทษ และการอุทธรณ์

ในปี พ.ศ. 2513 รัฐบาลได้อนุมัติให้ก่อสร้างอาคารที่ทำการรัฐสภาแห่งใหม่ บริเวณด้านทิศเหนือของพระที่นั่งอนันตสมาคม ติดกับถนนราชวิถี เนื้อที่ประมาณ 20 ไร่เศษ ซึ่งแต่เดิมเป็นที่ตั้งของหน่วยตำรวจรถถัง กรมตำรวจ แต่ได้ยุบเลิกหน่วยดังกล่าวไปนานแล้ว อาคารที่ทำการรัฐสภาแห่งใหม่ เปิดทำการเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2517 และได้ใช้เป็นอาคารที่ทำการ ตลอดจนเป็นสถานที่ประชุมของวุฒิสภา และสภาผู้แทนราษฎร มาจนตราប់ทุกวันนี้

วิสัยทัศน์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (Vision)

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพ ในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติของชาติ

พันธกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (Mission)

- 1) ให้บริการและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติ เพื่อประโยชน์สาธารณะของชาติ
- 2) เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่การดำเนินงานด้านนิติบัญญัติแก่สาธารณชน

ค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (Core Values)

- 1) ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
- 2) มุ่งผลสัมฤทธิ์
- 3) จิตบริการ
- 4) โปร่งใส สุจริต
- 5) การทำงานเป็นทีม
- 6) ไม่เลือกปฏิบัติ

ยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เพื่อเป็นการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กรได้จัดทำยุทธศาสตร์ขององค์กร จากผลการดำเนินการในการวิเคราะห์ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Positioning) ได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาความเป็นมืออาชีพด้านงานประชุม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ความเป็นมืออาชีพในการสนับสนุนด้านวิชาการ องค์กรความรู้ ข้อมูล และระบบสารสนเทศ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบปฏิบัติงาน การบริการในระดับมาตรฐานสากลและมีความเป็นองค์กรธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การให้ความรู้ การสื่อสาร การประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรนิติบัญญัติแห่งชาติ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร “FAST TEAM”

ภารกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2518 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 ได้กำหนดให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มีฐานะเป็นกรม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของวุฒิสภา โดยมีเลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อประธานวุฒิสภา

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1. รับผิดชอบงานด้านวิชาการและธุรการของวุฒิสภา
 - 1.1 งานด้านวิชาการและธุรการในการประชุมวุฒิสภา
 - 1.2 งานด้านวิชาการและธุรการในการประชุมคณะกรรมการ
2. สนับสนุน ส่งเสริม และเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยเฉพาะบทบาทการดำเนินงานทางด้านนิติบัญญัติตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญฯ ของวุฒิสภา
3. ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัยในเรื่องต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับประกอบการพิจารณาดำเนินการงานของสมาชิกวุฒิสภาตามบทบาทและอำนาจหน้าที่ของวุฒิสภา
4. ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัย รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลของนานาอารยประเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภาต่างประเทศ ของวุฒิสภา
5. ประสานงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของวุฒิสภาและสมาชิกวุฒิสภา
6. ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ประกาศและคำสั่งได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในการสนับสนุน และส่งเสริมการปฏิบัติงานตามภารกิจของวุฒิสภา เช่น ด้านงบประมาณ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น
7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่วุฒิสภามอบหมาย

การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติ จัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2518 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 ประธานรัฐสภาด้วยความเห็นชอบของคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา จึงออกประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ประกาศรัฐสภานี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ข้อ 2. ให้ยกเลิกประกาศรัฐสภาเรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2538 ลงวันที่ 1 มิถุนายน 2538

ข้อ 3. ให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ออกเป็น 3 กลุ่มงาน 18 สำนัก ดังนี้

- กลุ่มงานที่ปรึกษา
- กลุ่มงานตรวจสอบภายใน
- กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก
- (1) สำนักงานประธานวุฒิสภา
- (2) สำนักประชาสัมพันธ์
- (3) สำนักบริหารงานกลาง
- (4) สำนักการคลังและงบประมาณ
- (5) สำนักการต่างประเทศ
- (6) สำนักวิชาการ
- (7) สำนักการประชุม
- (8) สำนักกำกับและตรวจสอบ
- (9) สำนักกรรมการ 1
- (10) สำนักกรรมการ 2
- (11) สำนักกฎหมาย
- (12) สำนักภาษาต่างประเทศ
- (13) สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- (14) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- (15) สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข
- (16) สำนักการพิมพ์
- (17) สำนักกรรมการ 3
- (18) สำนักนโยบายและแผน



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางอัจฉริกา ทองประสม
วันเดือนปีเกิด	7 กุมภาพันธ์ 2512
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาและวรรณคดีอังกฤษ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การระหว่างประเทศและการทูต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้อำนวยการกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักการต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

.....

