



การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ
ด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน
ของคณะกรรมการการทอ่งเทียวและกีฬา

นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 11
สถาบันพระปกเกล้า
พ.ศ. 2562
ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า



การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม
เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา

โดย

นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์ รหัสประจำตัว 61-11-29

สถาบันพระปกเกล้า

รายงานวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ
ด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน
ของคณะกรรมการการทอ่งเที่ยวและกีฬา

อาจารย์ที่ปรึกษา :



(อาจารย์กิตติมา บุนนาค)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม :



(อาจารย์วิทวัส ชัยภาคภูมิ)

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 11



(ศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย)
เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

บทคัดย่อ

- ชื่อผู้จัดทำ : นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์ นักศึกษาศาสนาชั้นพระปกเกล้า หลักสูตร
การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 11
- หัวข้อเอกสาร : การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม
เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการทอ่งเที่ยวและกีฬา
- อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์กิตติมา บุณนาค

การศึกษาเอกสารวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการทอ่งเที่ยวและกีฬา โดยศึกษากระบวนการ สภาพปัญหา อุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม ของกลุ่มงานคณะกรรมการการทอ่งเที่ยวและกีฬา สำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

จากการศึกษาครั้งนี้ การปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุมของกลุ่มงานคณะกรรมการการทอ่งเที่ยวและกีฬามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาวิจัยจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง การระดมสมอง (Brainstorming) ของบุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการการทอ่งเที่ยวและกีฬา เป็นการศึกษาสภาพข้อเท็จจริงจากการปฏิบัติงานของกลุ่มงานฯ ซึ่งผลของการศึกษาทำให้ทราบปัญหาและสาเหตุที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุมของกลุ่มงานฯ ได้แก่ บุคลากรขาดองค์ความรู้เฉพาะด้านการทอ่งเที่ยวและกีฬา การทำงานยังไม่เป็นระบบ ขาดการวางแผน ขาดระบบการจัดการองค์ความรู้และการจัดการข้อมูลที่ดี ทำให้ข้อมูลสูญหาย และไม่สามารถสืบค้นข้อมูลที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาด้านวิชาการของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรขาดประสิทธิภาพ ขาดความน่าเชื่อถือและไม่ได้รับความไว้วางใจจากคณะกรรมการ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุมของกลุ่มงานคณะกรรมการการทอ่งเที่ยวและกีฬา ได้แก่ (1) **เพิ่มประสิทธิภาพ** บุคลากร โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้เพิ่มพูนองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานด้วยการฝึกอบรมหลักสูตรที่ตรงกับงาน เน้นการอบรมและฝึกทักษะการเขียนงานจริง และการอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การถ่ายทอดประสบการณ์จากพี่สู่น้องด้วยการสอนงาน (Coaching) หรือ

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การศึกษาดูงาน และการเข้าร่วมสัมมนากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงานด้านการประชุม และการจัดทำข้อมูลเชิงวิชาการร่วมกับหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน (2) **เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** โดยมีการประชุมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มปฏิบัติงานทุกครั้ง และมีการมอบหมายงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ออกแบบตารางแผนการปฏิบัติงานด้านการประชุมของกลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน (3) **เพิ่มประสิทธิภาพความรู้เฉพาะด้าน** โดยมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ คือ (3.1) Defining คือ กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นของบุคลากรตำแหน่งนิติกร และตำแหน่งวิทยากร (3.2) Creating คือ ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้เพิ่มพูนองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานด้วยการฝึกอบรม การสอนงาน (Coaching) หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การศึกษาดูงาน และการเข้าร่วมสัมมนากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานด้านการประชุม และการจัดทำข้อมูลเชิงวิชาการร่วมกับหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน (3.3) Capturing คือ การสร้างเกณฑ์มาตรฐานการเขียนงานทางวิชาการที่มีประสิทธิภาพ (3.4) Sharing คือ การจัดให้มีเวทีสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เรียนรู้ร่วมกันด้วยวิธีการเล่าเรื่อง (Story Telling) การสอนงาน (Coaching) กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice – CoP) และการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน รวมทั้งการเผยแพร่องค์ความรู้ทาง Website และการเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning (3.5) Using คือ การนำไปประยุกต์ใช้งาน เป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ และพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานด้านวิชาการ รวมทั้ง เพิ่มประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ตลอดจน สร้างความรักความสามัคคี และการทำงานเป็นทีม (4) **เพิ่มประสิทธิภาพด้านข้อมูล** โดยการจัดทำฐานข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและการกีฬา ประกอบด้วยข้อมูลด้านกฎหมาย ข้อมูลด้านวิชาการ และเผยแพร่ฐานข้อมูลใน website ของคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่หลากหลายรอบด้าน และครบถ้วน ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการในการรองรับภารกิจของคณะกรรมการและบุคลากรในวงงานรัฐสภา

กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา สำเร็จได้เนื่องจาก อาจารย์กิตติมา บุนนาค ได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นแก่ผู้ศึกษาหลายครั้งด้วยกัน จนทำให้ได้รับความรู้และความเข้าใจในการศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม การค้นหาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาขอขอบคุณอาจารย์กิตติมา บุนนาค มา ณ ที่นี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน และเพื่อนข้าราชการ กลุ่มงาน คณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาใช้เป็นข้อมูลประกอบการเขียนเอกสารวิชาการฉบับนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารฉบับนี้น่าจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในการพัฒนาการให้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม ในอนาคตต่อไป

นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์

นักศึกษาลักสูตร การพัฒนานักบริหารระดับสูง

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 11

สถาบันพระปกเกล้า

วันที่ 27 สิงหาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา	1
2. วัตถุประสงค์การศึกษา	3
3. ขอบเขตการศึกษา	4
4. วิธีการศึกษา	4
5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
1. แนวคิดเกี่ยวกับเลขานุการ	5
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประชุม	8
3. แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ	19
4. แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)	21
5. แนวคิดเกี่ยวกับฐานข้อมูล (Database System)	22
6. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management – RBM)	26
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	32
1. วิธีการศึกษา	32
2. ประชากรในการศึกษา	32
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	32
4. ระยะเวลาในการศึกษา	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	34
1. ศึกษา วิเคราะห์บทบาทหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการการท่องเที่ยว และกีฬา และภารกิจของกลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา	34
2. ศึกษากระบวนการในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา	38
3. ศึกษาปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา	40
4. ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ ด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ การท่องเที่ยวและกีฬา	41
บทที่ 5 บทสรุป และข้อเสนอแนะ	51
1. บทสรุป	51
2. ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม	53
ประวัติผู้ศึกษา	55

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ตารางแสดงความเชื่อมโยงบทบาทหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการ การท่องเที่ยวและกีฬา กับภารกิจของกลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา	36
2. ตารางแสดงแผนการปฏิบัติงานด้านการประชุมของกลุ่มงานคณะกรรมการ การท่องเที่ยวและกีฬา	44

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1. กระบวนการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	27
2. รูปแบบระบบฐานข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและการกีฬา	50

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

หน้าที่หลักของฝ่ายนิติบัญญัติหรือรัฐสภาที่สำคัญ ได้แก่ การตรากฎหมาย การตรวจสอบการทำหน้าที่ของฝ่ายบริหาร และการแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา แต่เนื่องจากสภาผู้แทนราษฎรประกอบด้วยสมาชิกจำนวนมากและในการประชุมแต่ละครั้งมีเรื่องที่จะต้องเข้าสู่วาระการพิจารณาเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรไม่สามารถพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างละเอียดครบถ้วน และสมบูรณ์ รัฐธรรมนูญ และข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร จึงได้บัญญัติให้สภาผู้แทนราษฎรมีอำนาจเลือกสมาชิกของสภาตั้งเป็นกรรมาธิการสามัญ และมีอำนาจเลือกบุคคลเป็นสมาชิก หรือไม่ได้เป็นสมาชิก ตั้งเป็นกรรมาธิการวิสามัญเพื่อกระทำการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภาและรายงานต่อสภา ซึ่งคณะกรรมาธิการถือเป็นกลไกที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การดำเนินงานของสภามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงได้กำหนดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจของคณะกรรมาธิการ คือ สำนักกรรมาธิการ 1 สำนักกรรมาธิการ 2 และสำนักกรรมาธิการ 3 ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานด้านเลขานุการและธุรการให้แก่คณะกรรมาธิการ เพื่อให้การดำเนินงานของคณะกรรมาธิการมีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

งานด้านการประชุมเป็นบทบาทภารกิจหลักของคณะกรรมาธิการ เพื่อร่วมกันแสวงหาข้อมูล ข้อเท็จจริงด้วยการแสดงความคิดเห็น หรือถกแถลงในเรื่องที่พิจารณา อันจะนำไปสู่ข้อยุติหรือแนวคิดร่วมกัน ทั้งนี้ เนื่องจากภารกิจของคณะกรรมาธิการครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ มากมาย จึงจำเป็นต้องมีฝ่ายเลขานุการที่มีประสิทธิภาพ โดยทำหน้าที่ทั้งส่วนงานของเลขานุการและงานวิชาการให้แก่คณะกรรมาธิการ การปฏิบัติภารกิจของคณะกรรมาธิการจึงจะเกิดความสำเร็จ สมบูรณ์และเสร็จสิ้นในเวลาอันรวดเร็ว ทันทต่อสถานการณ์ และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะในการประชุมเพื่อพิจารณาศึกษาตามอำนาจหน้าที่ คณะกรรมาธิการจำเป็นต้องมีข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาก่อนเชิญผู้มาชี้แจง หรือก่อนให้ข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาหรือการพัฒนา ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายเลขานุการเพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมาธิการดังกล่าว จะต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ มีความรับผิดชอบ เสียสละ และอุทิศเวลาให้กับราชการ โดย

มุ่งผลสัมฤทธิ์เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย และตอบสนองภารกิจตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 - 2564 ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ต้องการก้าวไปสู่การ “เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจสถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน” โดยตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 ข้อ 19 ได้กำหนดให้สำนักกรรมการ 3 รับผิดชอบงานของคณะกรรมการด้านสังคม โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปในการประชุมของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญของสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการร่วมกันของสภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา และคณะกรรมการของรัฐสภา ในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ การพิจารณา สอบสวนและศึกษาเรื่องใด ๆ ติดตามมติของคณะกรรมการเพื่อจัดทำรายงานและยืนยันมติของคณะกรรมการไปยังสภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา หน่วยงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการด้านกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุและผู้พิการ การคุ้มครองผู้บริโภค การท่องเที่ยวและกีฬา การที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกันและบรรเทาผลกระทบจากภัยธรรมชาติและสาธารณภัย การป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ การแรงงาน การวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม การศึกษา การสวัสดิการสังคม และการสาธารณสุข ตลอดจนการจัดการสัมมนา การประชาสัมพันธ์ การเดินทางไปศึกษาดูงานเรื่องนั้น ๆ

2. ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการและกฎหมายเพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ

3. ให้คำปรึกษา แนะนำและเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของสภาในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาศึกษาหรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

4. ค้นคว้าและจัดทำเอกสารทางวิชาการ เปรียบเทียบกฎหมายเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการ

5. จัดทำ รวบรวมคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวน

6. จัดทำบันทึกการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

7. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

จากอำนาจหน้าที่ดังกล่าว บุคลากรของสำนักกรรมการธิการ 3 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในที่ประชุมจะต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านการประชุม โดยมีแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการดำเนินงานก่อนการประชุม ขั้นตอนระหว่างการประชุม และขั้นตอนหลังการประชุม ซึ่งการปฏิบัติงานดังกล่าวประกอบด้วย งานเลขานุการและงานวิชาการ จึงต้องใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้อง มีทักษะในการคิดวิเคราะห์ และสรุปประเด็นตามหลักวิชาการ โดยมีทฤษฎีและแนวคิดรองรับในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการธิการ ซึ่งจะทำให้คณะกรรมการมีข้อมูลข้อเท็จจริงที่รอบด้าน ถูกต้อง มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ สามารถใช้อ้างอิงได้ในทางวิชาการ และเป็นที่ยอมรับของคณะกรรมการ นอกจากนี้ ฝ่ายเลขานุการจะต้องมีความสามารถในการจัดการประชุมให้ประสบผลสำเร็จด้วยดีอีกด้วย ทั้งนี้ จากการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ผู้ศึกษาเห็นว่า การปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุมของกลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที๋ยวและกีฬายังมีปัญหาด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ คือ บุคลากรขาดองค์ความรู้เฉพาะด้านการทอ้งเที๋ยวและกีฬา การทำงานยังไม่เป็นระบบ ขาดการวางแผน ขาดระบบการจัดการองค์ความรู้และการจัดการข้อมูลที่ดี ทำให้ข้อมูลสูญหาย และไม่สามารถสืบค้นข้อมูลที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาด้านวิชาการของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรขาดประสิทธิภาพ ขาดความน่าเชื่อถือ และไม่ได้รับความไว้วางใจจากคณะกรรมการ ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะเป็นข้าราชการสังกัดกลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที๋ยวและกีฬา สำนักกรรมการธิการ 3 ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการในการประชุมคณะกรรมการ ซึ่งการประชุมจะสัมฤทธิ์ผลหรือเป็นไปตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการประชุมของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการทอ้งเที๋ยวและกีฬา” การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงกระบวนการ สภาพปัญหา อุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในที่ประชุมของกลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที๋ยวและกีฬา สำนักกรรมการธิการ 3 เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านเลขานุการในที่ประชุมให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองภารกิจตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งจะส่งผลให้คณะกรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์กับประชาชนและประเทศชาติสูงสุด

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษากระบวนการ และสภาพปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการทอ้งเที๋ยวและกีฬา

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการทอ้งเที๋ยวและกีฬา

3. ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาเฉพาะบทบาทและภารกิจงานด้านการประชุมของกลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักกรรมการ 3 เพื่อนำไปสู่การเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการในที่ประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา

4. วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรฝ่ายเลขานุการ กลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักกรรมการ 3 เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานในด้านการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบถึงกระบวนการ และสภาพปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา

5.2 ทำให้ทราบถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษา และวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเลขานุการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประชุม
3. แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ
4. แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)
5. แนวคิดเกี่ยวกับฐานข้อมูล (Database System)
6. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management – RBM)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับเลขานุการ

1.1 ความหมายของเลขานุการ

เลขานุการ (Secretary) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า Secretum หรือ Secret ตามศัพท์เลขานุการ คือ ผู้รักษาความลับ การรักษาความลับ เป็นคุณสมบัติที่สำคัญยิ่งของเลขานุการ ผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้เก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและขององค์กร งานเลขานุการจึงเป็นงานที่สำคัญที่ต้องอาศัยความรอบคอบ ความไว้วางใจ เพราะเป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง (สมพงษ์ พุทธเจริญ, 2538)

สุพัตรา สุภาพ (2558) ได้ให้ความหมายของคำว่า Secretary เป็นที่รวมของอักษรย่อ 9 คำ คือ

S = Sense คือ ความสำนึกในหน้าที่ รู้จักรับผิดชอบในการทำงาน ว่าสิ่งใดควรไม่ควร รวมทั้งการรู้จักกาลเทศะ มีการตัดสินใจถูกต้อง ไม่ใช่อารมณ์ และทำงานอย่างมีสติรอบคอบ

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน มีสมรรถภาพในการทำงาน รู้จักพัฒนาตนเองให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

C = Courage คือ มีกำลังใจ มุมนานะ กล้าหาญ ทำในสิ่งดี พยายามในการทำงาน ไม่ท้อแท้หรือเบื่อหน่าย

R = Responsibility คือ มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

E = Energy คือ การมีพลังที่จะสร้างสรรค์ผลงาน มีพลังในการทำงานที่ถูกต้อง คือ รู้จักแบ่งเวลา

T = Technique คือ เทคนิคในการเป็นเลขานุการ มีวิธีการ มีปฏิภาณไหวพริบในการทำงาน

A = Active คือ ขมีขมัน ไม่ล่าช้า เพื่องานจะได้เสร็จตามมุ่งหมาย มีความตื่นตัวอยู่เสมอ กระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ เพื่อปรับตัวให้เข้ากับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและลักษณะงานในอาชีพ

R = Reliability คือ ความเป็นผู้มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม มีจรรยาบรรณ ไว้วางใจได้

Y = Youth คือ อยู่ในวัยที่เหมาะสมแก่การทำงาน มีความคล่องตัว กระตือรือร้น

1.2 คุณลักษณะของเลขานุการที่ดี (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2549)

1.2.1 เข้าร่วมประชุมและเลิกประชุมตรงเวลา เลขานุการการประชุมอาจจะเป็นสมาชิกคนใดคนหนึ่ง หรืออาจจะเป็นเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่นี้โดยเฉพาะก็ได้ จะต้องเข้าร่วมประชุมตรงเวลาและต้องอยู่ตลอดจนเสร็จสิ้นการประชุม

1.2.2 มีความละเอียดรอบคอบ เนื่องจากบันทึกการประชุมเป็นหลักฐานชิ้นสำคัญในการประชุม ดังนั้นเลขานุการจึงต้องมีความละเอียดรอบคอบในการจดบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

1.2.3 มีความกระตือรือร้นและคล่องแคล่ว เนื่องจากต้องบันทึกผลการประชุมไปพร้อม ๆ กับการประชุม ไม่สามารถให้ที่ประชุมหยุดการบันทึกได้ ดังนั้นเลขานุการจึงต้องเป็นคนที่ทำงานเร็ว กระตือรือร้น กระฉับกระเฉง กล่าวง่าย ๆ คือต้องทำงานเร็ว (ตามที่ประชุมให้ทัน) แต่ถูกต้องครบถ้วน

1.2.4 สามารถจับประเด็นและสรุปประเด็นได้ดี เลขานุการที่ดีต้องมีความสามารถในการจับประเด็นและจับใจความสำคัญของการพูดคุยในที่ประชุมให้ได้ สามารถแยกแยะได้ว่าอะไรคือประเด็นหลัก อะไรคือประเด็นรอง อะไรที่ไม่ใช่สาระสำคัญของการประชุม อะไรควรบันทึก อะไรไม่ควรบันทึก

1.2.5 มีความสามารถในการแปลงภาษาพูดเป็นภาษาเขียน เลขานุการที่ดีจะต้องแปลงภาษาพูดของสมาชิกในที่ประชุมให้มาอยู่ในรูปของภาษาเขียนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม คือนำเอาคำพูดโดยวามาแปลงเป็นภาษาเขียนที่เป็นทางการ แต่ความหมายยังเหมือนเดิมทุกประการ

1.2.6 มีกาลเทศะในการซักถามที่ประชุม เนื่องจากการประชุมมีหลายประเด็น บางประเด็นคนที่ทำหน้าที่เป็นเลขานุการที่ประชุมอาจจะไม่เข้าใจ อาจจะตามประเด็นไม่ทัน หรือบันทึกแล้วไม่ครบถ้วน ก็จะต้องซักถามจากที่ประชุม ควรจะรู้จักซักถามให้ถูกช่วงจังหวะ ไม่ใช่ประเด็นนั้น ๆ ผ่านไปตั้งนานแล้วเพิ่งมาถาม หรือที่ประชุมกำลังคุยกันอยู่ยังไม่ได้ข้อสรุป แล้วถามว่าข้อสรุปคืออะไร หรือถามซ้ำแล้วซ้ำอีกในประเด็นเดิม

1.3 คุณสมบัติของเลขานุการในที่ประชุม (อ้างอิงใน จุฬามาศ พุทธังกูโร, 2558)

นายไพบุลย์ วราหะไพฑูรย์ ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของเลขานุการในการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติในชั้นกรรมาธิการ มีทั้งงานในและนอกห้องประชุม ทั้งนี้ คุณสมบัติของเลขานุการในที่ประชุมมี 3 ด้าน ดังนี้

1.3.1 คุณสมบัติในฐานะ “ผู้ช่วยประธาน”

- (ก) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่
- (ข) สามารถเรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมาย
- (ค) มีทักษะในงานประชุม
- (ง) เอาใจใส่ สนใจ และติดตามงาน
- (จ) ความสามารถในการประสานงาน
- (ฉ) ความคิดสร้างสรรค์ ปรับปรุงงาน
- (ช) ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- (ซ) ถ้าสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้จะดียิ่งขึ้น

1.3.2 คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ

- (ก) แต่งกายดี มีสง่า
- (ข) มองผู้อื่นอย่างเป็นมิตร
- (ค) น้ำเสียงนุ่มนวล
- (ง) กิริยา มารยาทที่เหมาะสม
- (จ) ใช้ภาษา/ถ้อยคำที่เหมาะสม
- (ฉ) กล้าแสดงออก มีความเชื่อมั่น
- (ช) อารมณ์มั่นคง
- (ซ) คล่องแคล่วว่องไว
- (ณ) มีสัมมาคารวะ

1.3.3 คุณสมบัติด้านการสื่อสาร

- (ก) ส่งสารให้ผู้รับสารเข้าใจ
- (ข) ส่งสารแบบสองทาง
- (ค) ทักษะในการฟังที่ดี
- (ง) จับประเด็นการอภิปรายได้รวดเร็ว
- (จ) ให้ข้อมูลถูกต้อง แม่นยำ
- (ฉ) บันทึกคำอภิปรายถูกต้องตามความหมาย
- (ช) เป็นศูนย์รวมใจให้ประธานและที่ประชุม
- (ซ) รักษาความลับได้

สำหรับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการในห้องประชุม มีดังนี้

1. บทบาท

- 1.1 ช่วยประธานเตรียมการประชุม
- 1.2 ช่วยประธานจัดวาระการประชุม
- 1.3 ช่วยประธานนำการประชุม
- 1.4 ช่วยประธานศึกษานิสัยของสมาชิก
- 1.5 ช่วยประธานจับประเด็นการอภิปราย

2. หน้าที่

- 2.1 จัดสถานที่ให้พร้อม
- 2.2 เชิญประชุมพร้อมวาระการประชุม
- 2.3 จัดส่งเอกสารล่วงหน้า
- 2.4 จัดทำบันทึกการประชุม
- 2.5 ขอมติใหม่ถ้าไม่แน่ใจ
- 2.6 สรุปประเด็นสำคัญให้ที่ประชุมทราบ
- 2.7 เรียบเรียงประเด็น
- 2.8 แสดงความคิดเห็นถ้ามีโอกาส
- 2.9 ติดตามมติ

สรุป ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ คือ ผู้รู้ความลับ และต้องเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้เก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและขององค์กรนั้น ๆ ด้วย ซึ่งคุณสมบัติของเลขานุการในที่ประชุม ที่สำคัญ ได้แก่ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ สามารถเรียนรู้งาน มีทักษะในงานประชุม เอาใจใส่และติดตามงาน มีความสามารถในการประสานงาน มีความคิดสร้างสรรค์ ปรับปรุงงาน การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีบุคลิกภาพที่ดี ควบคุมอารมณ์ได้อย่างมั่นคง รวมทั้ง มีความสามารถด้านการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการประชุม

2.1 ความหมายของการประชุม

การประชุม หมายถึง “การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาพบกันตามนัดหมาย เพื่อร่วมกันคิดอย่างมีวัตถุประสงค์ และระเบียบวิธี ณ สถานที่หนึ่งตามเวลาที่กำหนด” (สมิต สัจฉกร, 2552)

สมิต บางโม (2544) ได้กล่าวไว้ว่า การดำเนินการจัดการประชุมเปรียบได้กับการแสดงละครบนเวทีต่อหน้าผู้ชม หากนักแสดงบนเวทีทำสิ่งใดผิดพลาดหรือองค์ประกอบต่าง ๆ บนเวทีเกิดความไม่เรียบร้อยในระหว่างการแสดง ผู้ชมก็จะสามารถมองเห็นได้ทั้งหมด ซึ่งต่างจากขั้นตอนของการเตรียมการและขั้นตอนหลังการดำเนินงานที่เปรียบได้กับช่วงก่อนที่ละครก่อนจะขึ้นเวทีและลงจากเวทีแล้ว ข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ผู้ชมไม่สามารถมองเห็นได้ ดังนั้น ผู้จัดการประชุมพึงตระหนักเสมอว่า การดำเนินการจัดการประชุมไม่ว่าส่วนใดก็ตามผู้เข้าร่วมประชุมสามารถ “มองเห็น” หรือ “สัมผัส” ได้ถึงความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพของผู้จัดการประชุมได้เสมอ

การประชุมมีบทบาทสำคัญทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวงการธุรกิจและอุตสาหกรรม การจัดการที่มีประสิทธิภาพของบริษัทเป็นผลจากการที่กรรมการบริหารของบริษัทได้ระดมความคิดเห็น และประสบการณ์ที่สัมพันธ์กับปัญหาวิเคราะห์ปัญหา กำหนดนโยบาย การบริหารและวางแผนดำเนินการอันมีผลสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจ

ความสำคัญของการประชุม จะปรากฏให้เห็นได้ว่า เมื่อมีการประชุมจะได้รับผลดังต่อไปนี้

2.1.1 ได้สื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในหน่วยงานเดียวกัน และเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลต่างหน่วยงานอีกด้วย

2.1.2 ได้เครื่องมือสำคัญที่จะถ่ายทอดความรู้หรือข่าวสารต่าง ๆ ไปสู่สาธารณชน เช่น การประชุมทางวิชาการ การประชุมเพื่อแจ้งเกี่ยวกับปัญหาหรือนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน การประชุมชี้แจงความเข้าใจในปัญหาต่าง ๆ

2.1.3 ได้เครื่องมือสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ เพราะนอกจากจะเป็นที่มาของการวินิจฉัยสั่งการแล้ว ยังเป็นที่มาของแนวทางปฏิบัติหลายทางด้วย

2.1.4 ได้เครื่องมือชนิดหนึ่งของนักบริหาร ที่จะเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพราะผลการประชุมจะเป็นข้อตกลงใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2 วัตถุประสงค์ของการประชุม

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2549) แบ่งวัตถุประสงค์ของการประชุมเป็นกลุ่มหลัก ๆ ได้ดังนี้

2.2.1 ประชุมเพื่อกำหนด/ทบทวน เปลี่ยนแปลงแก้ไขนโยบายในการบริหารงาน มักจะเป็นการประชุมของผู้บริหารองค์กร ที่ต้องการกำหนดหรือทบทวนนโยบายและกฎระเบียบในการบริหารงาน ผลของการประชุมมักจะออกมาในรูปของประกาศที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขเปลี่ยนแปลงนโยบายในการบริหารงานหรือบริหารคน ซึ่งมักจะมีผลกระทบต่อทุกคนหรือคนส่วนใหญ่ขององค์กร

2.2.2 ประชุมเพื่อกำหนด/ทบทวนแผนงาน ก่อนที่จะเริ่มต้นทำงาน ไม่ว่าจะในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน ระดับทีมงาน หรือคณะทำงานต่าง ๆ มักจะเริ่มต้นด้วยการประชุมเพื่อกำหนดแนวทางและแผนงานในการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นแผนกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวหรือแผนปฏิบัติการ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้จะบรรลุได้ เป็นการพูดคุยเพื่อจัดเตรียมทรัพยากร รูปแบบขั้นตอน และวิธีการทำงานร่วมกัน ผลของการประชุมในวัตถุประสงค์ข้อนี้ มักจะออกมาในรูปของแผนงานที่กำหนดรายละเอียดในการทำงานว่าจะทำอะไรบ้าง ทำอย่างไร ใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง ใครเป็นผู้รับผิดชอบ

2.2.3 ประชุมเพื่อติดตามผลความคืบหน้า การประชุมในวัตถุประสงค์ข้อนี้ มักจะเป็นการประชุมหลังจากวางแผนงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทุกคนและทุกหน่วยงานได้ทำงาน

มาระยะหนึ่งแล้วผู้บริหารหรือประธานการประชุมต้องการรับทราบความคืบหน้าของงานหรือโครงการว่ายังเป็นไปตามแผนหรือไม่ รวมถึงต้องการรับทราบปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เพื่อนำไปจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมต่อไป ผลของการประชุมมักจะออกมาในรูปของรายงานผล ความคืบหน้าของงานมากกว่า และอาจจะมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสิ่งที่สมาชิกประชุมจะต้องไปดำเนินการอยู่บ้าง

2.2.4 ประชุมเพื่อตัดสินใจแก้ไขปัญหา การนัดประชุมเพื่อวัตถุประสงค์ในข้อนี้ มักจะเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องในระดับองค์กรหรือเกี่ยวกับหน่วยงาน เป็นปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้เพียงคนเดียวคนหนึ่ง จึงต้องมีการเรียกประชุมเพื่อปรึกษาหารือและหาทางออกของปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น เกิดวิกฤติการณ์ทางการเมืองที่ส่งผลต่อยอดขาย เกิดปัญหาประท้วงของสหภาพแรงงาน เกิดปัญหาเครื่องจักรหลักเสียหายไม่สามารถทำการผลิตได้ ฯลฯ ผลของการประชุมมักจะออกมาในรูปของแนวทางในการแก้ไขปัญหาว่าจะทำอย่างไร และจะดำเนินการเมื่อไร

2.2.5 ประชุมเพื่อชี้แจงข้อมูลข่าวสาร การประชุมตามวัตถุประสงค์ในข้อนี้มักจะเกิดขึ้นเมื่อมีประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์กร เช่น การขายกิจการ การแจ้งเป้าหมายในการบริหารงานประจำปี การสรุปผลการดำเนินงานขององค์กร เกิดข่าวลือที่อาจจะทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเป็นผลลบต่อองค์กร ฯลฯ การประชุมตามวัตถุประสงค์ในข้อนี้มักจะมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมาก ผลของการประชุมตามวัตถุประสงค์ในข้อนี้ ส่วนใหญ่ต้องการลดกระแสในทางลบลง หรือต้องการให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจเรื่องเดียวกันให้ตรงกันเท่านั้น

2.2.6 ประชุมเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงงาน การประชุมตามวัตถุประสงค์ในข้อนี้ ผู้เข้าร่วมประชุมมักจะเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ โดยตรง รูปแบบการประชุมมักจะออกมาในรูปของการแสดงความคิดเห็น การต่อยอดความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อให้งานหรือระบบที่ต้องการดีขึ้นและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลของการประชุมตามวัตถุประสงค์ในข้อนี้ มักออกมาในรูปของแนวทางใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ แนวคิดใหม่ หรือขั้นตอนการทำงานใหม่

2.3 ประเภทของการประชุม (สมิต สัจฉกร, 2543)

การประชุม อาจเรียกชื่อได้ต่าง ๆ ตามลักษณะหรือวัตถุประสงค์หรือกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุม แต่ถ้าจะรวมเป็นประเภทใหญ่ ๆ จำแนกตามวัตถุประสงค์แล้วก็อาจแบ่งได้ 5 ประเภท ดังนี้

2.3.1 การประชุมเพื่อการข่าวสาร (Information Conference) สมาชิกจะร่วมกันรวบรวมความรู้ และประสบการณ์เพื่อนำมาปรับปรุงการคิด หรือการทำงานของแต่ละคน แม้ว่าเรื่องราวที่นำมาประชุม อาจจะเป็นการรวบรวมปัญหาเฉพาะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แต่เป้าหมายของการประชุมแบบนี้ไม่มุ่งที่การหาข้อแก้ปัญหานั้นใดอันหนึ่งเท่านั้น แต่จะมุ่งที่การให้ข่าวสารหรือข้อมูลซึ่งเมื่อมีการกลั่นกรองแล้วก็จะกลายเป็นสารสนเทศ (Information)

2.3.2 การประชุมเพื่อการแก้ปัญหา (Problem – Solving Conference) ลักษณะสำคัญของการประชุมประเภทนี้มักจะเป็นการประชุมอภิปรายถกแก้ปัญหา ส่วนการอภิปรายต่าง ๆ

มักจะเป็นรูปแบบของการหาข้อแก้ปัญหาล้วนหรือบางส่วน ผู้ร่วมประชุมจะคิดร่วมกันเป็นกลุ่ม ด้วยการรวบรวมประสบการณ์ต่าง ๆ ของทุกคนมาแก้ปัญหาร่วมกันด้วยการชี้ถึงประเด็นของปัญหา วิเคราะห์สาเหตุและร่วมคิดพิจารณาหาแนวทางป้องกันหรือแก้ปัญหานั้น ๆ

2.3.3 การประชุมเพื่อการตัดสินใจ (Decision – Making Conference) ลักษณะสำคัญเป็นการร่วมกันคิด พิจารณาข้อมูลรายละเอียดของสิ่งต่าง ๆ ที่จะเลือกใช้หรือเลือกปฏิบัติ อย่างใดอย่างหนึ่งด้วยการให้ข้อคิดและเหตุผลพื้นฐานของข้อมูลที่จำเป็น ลักษณะของการประชุมแบบนี้ ไม่จำเป็นต้องเกิดปัญหาและตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญห แต่เป็นการประชุมเพื่อพิจารณาเลือกสิ่งหนึ่งจากหลายสิ่งหรือการเลือกแนวทางปฏิบัติก็ได้ซึ่งเป็นการเลือกด้วยกระบวนการใช้ความคิด มิใช่การเสี่ยงทาย

2.3.4 การประชุมเพื่อการฝึกอบรม (Training Conference) การประชุมแบบนี้ ผู้นำการประชุมจะช่วยให้ผู้ร่วมประชุมได้เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของการจัดฝึกอบรม หรือเพิ่มทักษะในวิธีการกระทำบางสิ่ง หรือถ้ามีการแก้ปัญหาคือข้อใดก็มักจะเน้นเรื่องการเรียนรู้ วิธีการแก้ปัญหาคือการใช้ขั้นตอนในการแก้ปัญหาคือการจัดประชุมเพื่อฝึกอบรม มักจะใช้ทั้งการแสวงหาข้อมูล รายละเอียด และการแก้ปัญหาคือ การประชุมเพื่อการฝึกอบรมมีเทคนิคที่จะดำเนินการได้มากมายหลายรูปแบบ แต่กิจกรรมหลักก็คือการประชุมในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

2.3.5 การประชุมเพื่อระดมความคิด (Brainstorming Conference) การประชุมประเภทนี้เป็นกรรวมเอาวิธีการประชุมเพื่อการข่าวสารและการประชุมเพื่อแก้ปัญหามาเข้ามาผสมกลมกลืนกัน วัตถุประสงค์หลักคือการรวบรวมความคิดจากผู้ร่วมประชุมให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ในเวลาอันสั้น จะมีการชี้ถึงปัญหา และขอให้ทุกคนให้ข้อเสนอแนะในการที่จะแก้ปัญหาคือ โดยรวดเร็วต่อไป ไม่หยุดชะงัก ไม่อนุญาตให้ใครวิพากษ์ –วิจารณ์ หรือถกปัญหาโต้แย้งในความคิดที่เสนอแนะขึ้นมา ใครจะแสดงความคิดเห็นออกมาอย่างไรก็จดเข้าไว้เพื่อในตอนท้ายของการประชุมจะมีรายการความคิดต่าง ๆ มากมาย ต่อจากนั้น จึงนำมาเลือกว่าความคิดใดดีไม่ดี แล้วเรียบเรียงเสียใหม่ บางความคิดก็ทิ้งไปเพราะไม่เข้าท่า และบางความคิดก็เลือกนำไปใช้ได้

2.4 ประโยชน์ของการประชุม (สมิต สัจฉกร, 2552)

การประชุม มีประโยชน์เป็นอย่างมากต่อการทำงานร่วมกันเป็นทีม การแสวงหาความร่วมมือ และความรับผิดชอบของบรรดาสมาชิก ประโยชน์ที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

2.4.1 ช่วยให้มีการทำงานทางความคิดร่วมกัน เพราะการประชุมเป็นการคิดร่วมกันเป็นกลุ่ม ผู้เข้าร่วมประชุมจึงจะนำความคิดมาเสนอให้ที่ประชุมพิจารณา ทั้งในด้านผลดีและผลเสียได้อย่างรอบคอบรอบด้าน

2.4.2 ช่วยให้เกิดความรับผิดชอบผูกพันระหว่างผู้เข้าร่วมประชุม และแบ่งเบาภาระรับผิดชอบได้ดี เนื่องจากในการประชุมจะประกอบด้วยบุคคลซึ่งมีสถานภาพ และมีเกียรติเป็นที่ยอมรับ จึงได้รับเชิญมาเข้าร่วมการประชุม

2.4.3 ช่วยให้มีมารอบคอบในการตัดสินใจ การได้มีผู้เข้าร่วมการประชุมหลายคน ย่อมจะทำให้ได้รับความคิดเห็นหลากหลาย ทำให้การตัดสินใจในแต่ละเรื่องแต่ละประเด็น มีความรอบคอบรัดกุมมากยิ่งขึ้น

2.4.4 ช่วยให้การรวบรวมข้อมูล และความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องมีความกว้างขวาง ครอบคลุมเพราะผู้เข้าร่วมประชุมแต่ละคน ต่างก็มีข้อมูลที่เหมือนกันบ้าง แตกต่างกันบ้าง การได้มาร่วมประชุมร่วมกันจะทำให้ได้ข้อมูลที่กว้างและครอบคลุม

2.4.5 ช่วยให้การกระจายข่าวสารเรื่องราวต่าง ๆ ถ่ายทอดไปถึงผู้เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชุมที่เป็นการถ่ายทอดข่าวสารต่าง ๆ เพราะจะมีผู้มาเข้ารับฟังจำนวนมาก

2.4.6 ช่วยในการประสานงาน ประสานความคิดและความเข้าใจ เมื่อได้ได้มีการพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนะระหว่างกันโดยตรงและซึ่งหน้าช่วยทำให้คุ้นเคยกับการปรับตัวในฐานะสมาชิกของกลุ่ม การจะประสานงานกันในเรื่องราวต่าง ๆ ก็ย่อมจะง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น

2.4.7 ช่วยให้มีการหยังความคิดเห็นใหม่ ๆ ในวิธีการต่าง ๆ และมีโอกาสได้รับฟังความคิดเห็นของบุคคลหลาย ๆ คน สามารถนำมาวิเคราะห์และพิจารณาเลือกใช้ เนื่องจากได้รับฟังข้อคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมคนอื่น ๆ เป็นการเสริมประสบการณ์ให้มีความคิดหลากหลาย

2.4.8 ช่วยให้มีส่วนตัดสินใจรวดเร็วโดยลำพังคนเดียว จนอาจเกิดพลาดพลั้งได้ง่าย เพราะการประชุมจะทำให้รู้จักตัดสินใจ โดยอาศัยข้อมูลต่าง ๆ อย่างรอบคอบ

2.4.9 ช่วยให้เกิดความรู้สึกรู้สึกว่า แต่ละคนมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของงาน เจ้าของความคิด ซึ่งมีมติตามเสียงส่วนใหญ่

2.4.10 ช่วยให้สามารถติดตามความคืบหน้าของงานและชำระสะสางกิจกรรม หรือภารกิจที่มีการมอบหมายไปดำเนินการเพราะการประชุมจะถูกบันทึกอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร การประชุมครั้งต่อไป จะมีรายงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หากมีปัญหาอุปสรรคอย่างไร ที่ประชุมจะช่วยกันพิจารณาแก้ไข

2.4.11 ช่วยให้สามารถมีมุมมองในปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางแทนการคิดอยู่ตามลำพังผู้เดียว โดยการร่วมระดมกันจากที่ประชุมทั้งหมด จึงทำให้เกิดความเข้าใจปัญหาอย่างครบถ้วน นำไปสู่การแก้ไขที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากกว่า

2.5 องค์ประกอบของการประชุม (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2549)

2.5.1 องค์ประกอบหลักของการประชุม เป็นสิ่งที่จะบ่งบอกว่ากิจกรรมนั้น ๆ เป็นการประชุมหรือไม่ และจำเป็นต้องมีครบทุกองค์ประกอบ มีเพียงองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งหรือขาดองค์ประกอบหนึ่งไปก็ไม่สามารถเรียกได้ว่าเป็นการประชุม

ผู้เข้าร่วมประชุม การประชุมที่ไม่มีผู้เข้าร่วมประชุมคงจะเรียกว่าเป็นการประชุมไม่ได้ ดังนั้นองค์ประกอบที่สำคัญอันดับแรกคือ ต้องมีผู้เข้าร่วมประชุมอย่างน้อยสองคน เพราะถ้ามีคนเดียว ก็คงจะเรียกว่าประชุมไม่ได้เช่นกัน

สถานที่ประชุม คำว่าสถานที่ประชุมไม่ได้หมายถึงห้องประชุมเพียงอย่างเดียว แต่จะเป็นที่ไหนก็ได้ สนามหญ้าหน้าบริษัท บริเวณพื้นที่ก่อสร้างก็ได้ สวนสาธารณะก็ได้ ฯลฯ ขอให้เป็นที่ที่ผู้เข้าร่วมประชุมมาอยู่รวมกันได้ สามารถเห็นหน้าพูดคุยกันได้ แต่ในยุคที่เทคโนโลยีก้าวหน้าในปัจจุบันและอนาคต คำว่า “สถานที่ประชุม” จะหมายรวมถึงพื้นที่ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วย เพราะทุกคนสามารถมองเห็นและพูดคุยกันได้โดยไม่จำเป็นต้องมาอยู่ในสถานที่เดียวกัน

หัวข้อการประชุม แน่นนอนว่าถ้ามีคนหลายคนมาอยู่รวมกันในสถานที่เดียวกัน แต่ถ้าคนเหล่านั้นไม่มีเรื่อง ประเด็น หรือหัวข้อในการพูดคุยกันอย่างชัดเจน ก็คงจะไม่เรียกว่าเป็นการประชุม (เป็นเพียงกลุ่มคนที่มาอยู่รวมกันเท่านั้น) ผู้เข้าร่วมประชุมต้องทราบล่วงหน้า (จะนานหรือเพิ่งทราบก่อนเข้าประชุมก็ไม่ใช่ไร) อย่างชัดเจนว่าการมาพบปะพูดคุยกันนั้นจะคุยกันเรื่องอะไรและเพื่ออะไร

เวลาในการประชุม การประชุมจะต้องมีเวลา เวลาจะมากจะน้อยนั้นไม่ใช่ประเด็นสำคัญ แต่คงไม่ใช่การเดินทางมาทักทายกันเพียงนาทีสองนาทีแล้วเลิกประชุม หรือไม่ใช่อยาวนานเหมือนมือที่ประท้วงหน้าทำเนียบรัฐบาล การประชุมจะต้องมีเวลาเริ่มต้นที่ชัดเจนว่าจะเริ่มเวลาเท่าไร แต่เวลาเลิกประชุมไม่ใช่องค์ประกอบหลักว่าจะต้องไม่เกินเวลาเท่าไร

2.5.2 องค์ประกอบเสริมของการประชุม องค์ประกอบเสริมนี้ไม่ใช่สาระสำคัญที่จะทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างกิจกรรมที่เรียกว่า “การประชุม” กับกิจกรรมรูปแบบอื่นที่ไม่ใช่การประชุม องค์ประกอบเสริมนี้จะช่วยให้การประชุมมีรูปแบบที่สมบูรณ์และดูดีมากยิ่งขึ้นเท่านั้น และช่วยทำให้การประชุมมีความเป็นทางการมากยิ่งขึ้น

จดหมายเชิญประชุม ก่อนที่จะเข้าร่วมประชุม สมาชิกควรจะรับทราบล่วงหน้าว่าจะมีการประชุมในวัน เวลา และสถานที่ใด และจะประชุมเรื่องอะไร ซึ่งการแจ้งให้สมาชิกผู้เข้าร่วมประชุมรับทราบ สามารถแจ้งได้ทั้งโดยทางวาจาและลายลักษณ์อักษร แต่การประชุมที่เป็นทางการส่วนใหญ่แล้วจะมีการออกจดหมายเชิญประชุมล่วงหน้าเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ทำตัวให้ว่าง ต้องจัดตารางการทำงานเสียใหม่ หรือถ้าไม่สะดวกที่จะเข้าประชุมจริง ๆ ก็จะได้มีเวลาแจ้งกลับมายังผู้จัดการประชุม

โสตทัศนอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก การประชุมไม่จำเป็นว่าจะต้องมีโสตทัศนอุปกรณ์เสมอไป เพราะบางประชุมต้องการแค่เพียงการพูดคุยเพื่อปรึกษาหารือกันเท่านั้น แต่ในบางการประชุมก็จำเป็นต้องใช้เครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสารในการประชุม เช่น การประชุมที่มีคนจำนวนมากต้องใช้เครื่องขยายเสียง การประชุมทางไกลผ่านโทรศัพท์ (Teleconference) ผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบวิดีโอ (VDO Conference) ต้องอาศัยระบบเครือข่ายของการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ

เอกสารประกอบการประชุม ถือเป็นองค์ประกอบเสริมอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การประชุมมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเอกสารจะช่วยให้ผู้เข้าร่วมประชุมตามเรื่องที่กำลังพูดคุยกันอยู่ได้ทัน ช่วยป้องกันความผิดพลาดเกี่ยวกับข้อมูลหรือตัวเลข และสามารถดูล่วงหน้าหรือย้อนหลังได้นอกจากนี้ยังสามารถขีดเขียนหรือบันทึกข้อความเพิ่มเติมลงในเอกสารประกอบการประชุมได้

รายงานการประชุม เมื่อประชุมเสร็จแล้ว ถ้าต้องการให้ทุกอย่างจบอยู่เพียงแคในห้องประชุม ก็ต้องมีการจัดทำรายงานการประชุม เพื่อใช้ในการอ้างอิงและตรวจสอบว่าสิ่งที่พูดคุยกันในห้องประชุมนั้น เมื่อทุกคนออกไปจากห้องประชุมแล้วสมาชิกทุกคนยังคงเข้าใจเรื่องต่าง ๆ ตรงกัน โดยใช้รายงานการประชุมเป็นสื่อ นอกจากนี้ รายงานการประชุมยังเป็นเครื่องมือในการเตือนว่าใครต้องทำอะไร หรือสรุปผลการดำเนินการในการประชุมครั้งต่อไป

2.6 การเตรียมก่อนการประชุม ขั้นตอนการเตรียมก่อนการประชุมนี้มีความสำคัญมาก เพราะถ้าขาดการเตรียมความพร้อมในการประชุมที่ดีแล้ว จะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการประชุมโดยตรง เช่น ความไม่พร้อมของเอกสาร สถานที่ หรือผู้เข้าร่วมประชุมบางคนอาจจะไม่ได้เข้าร่วมประชุมเพราะไม่ทราบหรือลืม ดังนั้นเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการประชุมจะดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น ผู้รับผิดชอบในการเตรียมการประชุมจึงต้องดำเนินการเตรียมการในเรื่องดังต่อไปนี้ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2549)

2.6.1 การกำหนดวาระการประชุม วาระการประชุมเปรียบเสมือนแผนที่เดินทางของการประชุม เพราะเป็นสิ่งที่จะบอกว่าการประชุมที่จะเกิดขึ้นนั้น จะพูดคุยกันเรื่องอะไร ใครเกี่ยวข้องบ้าง จะใช้เวลาเท่าใด และผลที่คาดหวังจากการประชุมนั้น ๆ คืออะไร

การกำหนดวาระการประชุมจะต้องคำนึงถึงประเด็นดังต่อไปนี้

(ก) วัตถุประสงค์หลักของการประชุมคืออะไร การกำหนดวัตถุประสงค์หลักของการประชุม ควรจะกำหนดให้ชัดเจนและเฉพาะเจาะจง เพราะมีฉะนั้นการประชุมจะมีเรื่องที่หลากหลาย ประชุมไปประชุมมาไม่รู้ว่าการประชุมครั้งนี้เพื่ออะไร เพราะมีหลายเรื่องเกินไป การกำหนดวัตถุประสงค์หลักของการประชุมที่ชัดเจน จะช่วยกำหนดวาระการประชุม กำหนดบุคคลที่จะเข้าร่วมการประชุมได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

(ข) ควรจะมีวาระการประชุมอะไรบ้าง เพื่อป้องกันไม่ให้เรื่องที่ไม่จำเป็น ถูกบรรจุไว้เป็นวาระการประชุม จึงต้องคัดเลือกวาระการประชุมที่สำคัญและจำเป็นเท่านั้น และการกำหนดวาระการประชุมจะช่วยให้ทราบว่า เรื่องที่จะนำมาหารือในที่ประชุมนั้นครอบคลุมวัตถุประสงค์หลักของการประชุมในครั้งนั้น ๆ หรือไม่

(ค) ทำไมวาระนั้น ๆ จึงต้องนำเข้าไปประชุม บางเรื่องไม่จำเป็นต้องนำเข้ามาหารือในที่ประชุมก็ได้ เพราะสามารถคุยกันระหว่างคนเพียงสองคนหรือสองหน่วยงานก็หาข้อสรุปได้แล้ว บางเรื่องที่เป็นเรื่องแจ้งเพื่อทราบ ก็อาจจะไม่ต้องกำหนดเป็นวาระหลักของการประชุมก็ได้ รวบรวมเรื่องเหล่านี้ให้อยู่ในวาระแจ้งเพื่อทราบก็พอ หรือไม่ก็ไม่ต้องนำเข้ามาให้เสียเวลาของการประชุม เพราะสามารถใช้ช่องทางการสื่อสารอื่นแจ้งให้คนที่เกี่ยวข้องทราบได้อยู่แล้ว

(ง) แต่ละวาระการประชุมควรใช้เวลาเท่าไร การพิจารณาว่าแต่ละวาระควรใช้เวลาเท่าไรนั้น อย่าพิจารณาเพียงว่ามีกี่วาระและมีเวลาเท่าไร แต่ให้พิจารณาว่าเวลาที่เหมาะสมและสามารถประชุมให้ได้ผลสรุปที่ต้องการได้นั้นต้องใช้เวลาเท่าไร เพราะถ้าไปจำกัดเวลามากเกินไป บางวาระที่ต้องมีการอภิปรายแสดงความคิดเห็นกันอาจจะไม่สามารถหาข้อสรุปได้ หรือได้แต่ไม่มีคุณภาพ หรือบางวาระถ้ากำหนดเวลามากเกินไปก็จะทำให้ที่ประชุมพูดคุยออกนอกประเด็นได้ในกรณีที่วาระการประชุมมีมากเกินไป หรือบางหัวข้อต้องใช้เวลาเนิ่นนานเกินไป อาจจะต้องแยกวาระบางวาระออกไปประชุมในครั้งต่อไป หรืออาจจะต้องนำวาระนั้นไปประชุมต่อเพื่อหาข้อสรุปในครั้งต่อไปก็ได้

(จ) ใครควรจะเป็นผู้นำในแต่ละวาระการประชุม การกำหนดวาระการประชุมควรจะกำหนดว่าใครเป็นผู้นำในการนำเสนอหรือนำอภิปรายในวาระนั้น ๆ ทั้งนี้เพื่อให้มีเจ้าของเรื่องในการนำการประชุม และผู้นำในวาระนั้นจะได้เตรียมข้อมูลและแนวทางในการดำเนินการประชุมไว้ล่วงหน้า

(ฉ) แต่ละวาระการประชุมต้องการข้อมูล/เอกสารสนับสนุนอะไรบ้าง การกำหนดวาระการประชุมควรจะให้ผู้นำการประชุมในวาระนั้น ๆ กำหนดว่าควรจะมีข้อมูลหรือเอกสารประกอบอะไรบ้าง เพราะในบางประเด็นไม่จำเป็นต้องมานั่งอธิบายกันให้เสียเวลาที่ประชุมทุกคนสามารถอ่านจากเอกสารได้

(ช) ผลที่คาดหวังของแต่ละวาระการประชุมคืออะไร ควรจะกำหนดให้ชัดเจนว่าเมื่อจบวาระนั้น ๆ แล้วที่ประชุมจะได้อะไร หรือต้องการข้อสรุปอะไร เพราะมีฉะนั้นที่ประชุมจะคุยกันไปเรื่อย ๆ โดยไม่รู้ว่าจะต้องสรุปอะไรบ้าง ประชุมไปประชุมมาก็หาข้อสรุปไม่ได้ จบวาระไปแบบไม่มีอะไรเกิดขึ้น และไม่รู้ว่าผลสรุปคืออะไร

2.6.2 การออกจดหมายเชิญประชุม ถึงแม้ว่าการประชุมบางอย่างจะมีการกำหนดแผนการประชุมไว้ล่วงหน้าทั้งปีก็ตาม แต่ก่อนที่จะถึงวันประชุม จำเป็นต้องออกจดหมายเชิญประชุม โดยมีเหตุผลดังนี้

- เพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องรับทราบรายละเอียดของการประชุมล่วงหน้า เช่น วัน เวลา สถานที่

- เพื่อแจ้งว่าจะมีวาระการประชุมอะไรบ้าง

- เพื่อตรวจสอบว่าผู้เข้าร่วมประชุมสะดวกที่จะเข้าประชุมหรือไม่

การออกจดหมายเชิญประชุมควรมีข้อมูลดังต่อไปนี้

(ก) วัตถุประสงค์ของการประชุม ควรจะมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการประชุม เช่น การประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า หรือในกรณีที่มีการประชุมเป็นประจำอยู่แล้ว ก็อาจจะระบุแค่ชื่อของการประชุมก็พอ เช่น การประชุมประจำเดือนระดับผู้จัดการ (Monthly Managers Meeting)

(ข) วาระการประชุม ในจดหมายเชิญควรระบุวาระการประชุมไว้ให้ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ที่ได้รับจดหมายเชิญประชุมรับทราบว่าการประชมนั้น ๆ เกี่ยวข้องกับตัวเองหรือไม่ หรือต้องจัดเตรียมข้อมูลอะไรบ้าง

(ค) วัน เวลา สถานที่ประชุม จดหมายเชิญประชุมจะต้องกำหนดวัน เวลา และสถานที่ของการประชุมให้ละเอียด เพราะผู้รับเชิญประชุมจะได้วางแผนการทำงานอื่นก่อนหรือหลัง เวลาการประชุมได้

(ง) รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม ในจดหมายเชิญประชุม อาจจะมีการระบุชื่อผู้เข้าร่วมประชุมที่ได้รับการเรียนเชิญทั้งหมดไว้ด้วยก็ได้ เพราะบางครั้งผู้ออกจดหมายเชิญประชุม อาจจะไม่รู้ชื่อคนที่เกี่ยวข้องบางคนไป ผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้ทักท้วงได้ หรือรายชื่อคนบางคนไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรง คนอื่นก็สามารถทักท้วงได้เช่นกัน

(จ) การแจ้งยืนยันการเข้าร่วมประชุม ในจดหมายเชิญควรระบุให้ผู้ได้รับเชิญเข้าร่วมประชุมตอบยืนยันหรือปฏิเสธการเข้าร่วมประชุม โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งหรือหลายวิธีการก็ได้ และที่สำคัญต้องระบุว่าจะต้องตอบกลับภายในวันที่เท่าไร

2.6.3 การจัดเตรียมสถานที่ประชุม สถานที่ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของการประชุม เพราะถ้าสถานที่ไม่พร้อม อาจจะทำให้เป็นอุปสรรคต่อการประชุมได้ ดังนั้นการจัดเตรียมสถานที่จึงเป็นสิ่งจำเป็นมากอย่างหนึ่งที่ผู้รับผิดชอบในการจัดการประชุมต้องจัดทำสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการจัดเตรียมสถานที่ที่มีดังนี้

(ก) เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม ผู้รับผิดชอบในการจัดเตรียมสถานที่ประชุม จะต้องทราบว่าจะมีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมดกี่ท่าน เพื่อที่จะได้เลือกหรือจัดห้องประชุมให้เหมาะสม ไม่แออัดจนเกินไป หรือไม่กว้างจนเกินไป

(ข) เหมาะสมกับรูปแบบของการประชุม ผู้รับผิดชอบในการจัดเตรียมสถานที่ประชุม จะต้องทราบว่ามีการร้องขอให้จัดห้องประชุมแบบไหน เพื่อจะได้เลือกสถานที่และห้องประชุมที่ตรงกับความต้องการของผู้ดำเนินการประชุม

(ค) การสำรองห้องล่วงหน้า การสำรองห้องประชุมถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะห้องประชุมส่วนใหญ่จะถูกใช้งานบ่อยมาก ดังนั้นถ้าใครรับผิดชอบในการสำรองห้องประชุม อาจจะต้องสำรองล่วงหน้าทั้งปีสำหรับการประชุมที่กำหนดไว้ในแผนการประชุมประจำปี แต่ถ้าเป็นการประชุมที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว จะต้องมีการตรวจสอบห้องว่างทันทีที่ทราบว่าจะมีการประชุม ทั้งนี้เพื่อให้สามารถระบุสถานที่ลงไปในจดหมายเชิญประชุมได้

(ง) โสตทัศนูปกรณ์ที่จำเป็นต่อการประชุม เนื่องจากการประชุมบางเรื่องหรือบางคณะ ต้องการใช้โสตทัศนูปกรณ์หรืออุปกรณ์สื่อสารที่แตกต่างกัน จึงต้องตรวจสอบให้ละเอียดว่าต้องใช้อะไรบ้าง ผู้รับผิดชอบจะต้องดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบไว้ล่วงหน้า และควรจะมีการทดสอบระบบการใช้งานไว้ล่วงหน้า นอกจากนี้ควรเตรียมแนวทางในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่อุปกรณ์ต่าง ๆ ใช้งานไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชุมที่สำคัญ ๆ ขององค์กร

2.6.4 การจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม ควรจะคำนึงถึงประเด็นดังต่อไปนี้

(ก) จัดลำดับตรงกับวาระการประชุม เอกสารประกอบการประชุมควรจะจัดเรียงให้สอดคล้องกับวาระของการประชุมที่กำหนดไว้

(ข) ใบปะหน้าและเลขหน้าของเอกสาร ควรจัดทำใบปะหน้าเอกสารประกอบการประชุม เพื่อบอกว่าเอกสารเรื่องใดอยู่หน้าไหน

(ค) ความสะดวกในการอ่านและใช้งาน เอกสารบางอย่างมีขนาดเล็กหรือมีขนาดใหญ่ ซึ่งขนาดของกระดาษอาจไม่เท่ากัน จึงต้องมีการจัดเรียงและพับให้สะดวกต่อการจัดเก็บ และสะดวกต่อการเปิดใช้งานของผู้เข้าร่วมประชุม อาจจะมีการจัดทำดัชนี (Index) โดยใช้สีแยกหมวดหมู่ก็ได้

(ง) ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล เนื่องจากเอกสารประกอบการประชุมเป็นเอกสารสำคัญในการอ้างอิงเพื่อประกอบการตัดสินใจจึงต้องให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลอย่างละเอียดก่อน ก่อนจะส่งไปให้ผู้ทำหน้าที่รวบรวมเอกสารประกอบการประชุม

2.7 การดำเนินการประชุม การดำเนินการประชุมเป็นไปอย่างราบรื่นและตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จึงขอแนะนำขั้นตอนการดำเนินการประชุมดังต่อไปนี้

2.7.1 กล่าวเปิดการประชุม ผู้ทำหน้าที่เป็นประธานการประชุมควรจะกล่าวเปิดการประชุมอย่างเป็นทางการ ซึ่งประธานการประชุมควรจะชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(ก) วัตถุประสงค์หลักของการประชุม เป็นการเน้นย้ำอีกครั้งว่าทำไมจึงเชิญทุกคนมาประชุมกัน และแจ้งผลที่จะได้จากการประชุมในครั้งนี้ว่าคืออะไร เพื่อให้ทุกคนได้เข้าใจตรงกันอีกครั้งก่อนที่จะเริ่มเข้าวาระการประชุม

(ข) กฎ กติกา และมารยาทในการประชุม ประธานการประชุมควรจะชี้แจงหรือทบทวน กฎ กติกาและมารยาทในการประชุมให้ทุกคนรับทราบอีกครั้งว่ามีอะไรบ้าง อะไรควรทำ อะไรไม่ควรทำ

(ค) วาระการประชุม การทบทวนและชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมของวาระการประชุม จะช่วยให้สมาชิกทุกคนได้ทบทวนไปพร้อม ๆ กันอีกครั้ง และหากสมาชิกท่านใดต้องการสลั้ววาระการประชุมก็ควรจะแจ้งให้ทราบตั้งแต่ตอนนี้

(ง) เอกสารประกอบการประชุม ประธานการประชุมควรถือโอกาสนี้ชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารประกอบการประชุมที่ทุกคนได้รับแจกว่ามีอะไรบ้าง อยู่หน้าไหน เพราะถ้าเอกสารขาดหายไปจะได้ดำเนินการแก้ไขได้ทันทันที

2.7.2 ดำเนินการประชุมตามวาระที่กำหนด ชั้นตอนนี้ถือเป็นชั้นตอนที่สำคัญมาก เพราะเป็นหัวใจหลักของการประชุม เป็นที่จะบ่งชี้ว่าการประชุมในครั้งนั้น ๆ มีประสิทธิภาพหรือไม่ การดำเนินการประชุมไม่ใช่แค่เพียงการควบคุมให้ทุกคนเดินไปตามวาระที่กำหนดเท่านั้น แต่จะต้องควบคุมทั้งความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ของผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันด้วย ถึงแม้จะมีการขัดแย้งกันบ้าง ก็ถือเป็นความแตกต่างเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

2.7.3 สรุปประเด็นการประชุม การประชุมทุกครั้งจะต้องมีการสรุปผลของการประชุมในแต่ละวาระและแต่ละเรื่องนั้นมีมติออกมาว่าอย่างไร และต้องมีการทบทวนข้อสรุปของทุกวาระและภาพรวมของการประชุมให้ทุกคนรับทราบตรงกัน เพราะบางครั้งคนบางคนอาจจะเข้าใจข้อสรุปของแต่ละวาระไม่ตรงกัน จึงได้ถือโอกาสนี้ทำความเข้าใจให้ตรงกันอีกครั้งหนึ่งก่อนที่จะเลิกประชุม

2.7.4 การบันทึกผลการประชุม ในระหว่างที่มีการประชุม ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นเลขานุการ หรือสมาชิกที่ได้รับมอบหมาย ต้องบันทึกผลการประชุมให้ถูกต้องและครบถ้วน กรณีที่ไม่เข้าใจ มีคำถาม หรือข้อสงสัยใด ๆ จะต้องสอบถามจากที่ประชุมทันที หรือก่อนที่จะเข้าวาระการประชุมอื่น ถ้าการประชุมที่มีการกำหนดวาระและจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าเป็นอย่างดี การบันทึกผลการประชุมน่าจะเป็นเรื่องที่สามารถร่างไว้ก่อนตั้งแต่ก่อนที่จะเข้าประชุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งขณะมีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย สามารถพิมพ์และแก้ไขได้โดยไม่ยุ่งยากอะไร เมื่อเข้ามาในห้องประชุมก็แค่เพียงเติมคำในช่องว่างว่าวาระนั้น ๆ ใครพูดว่าอะไรบ้าง และผลสรุปเป็นอย่างไรเท่านั้น

2.8 การดำเนินการหลังการประชุม เมื่อประชุมเสร็จตามเวลาและวาระที่กำหนดไว้แล้ว สิ่งที่ต้องดำเนินการหลังการประชุมมีดังนี้

2.8.1 จัดทำและแจกจ่ายรายงานการประชุม เลขานุการที่ประชุมต้องจัดทำรายงานผลการประชุม และต้องได้รับการอนุมัติจากประธานการประชุมก่อน หลังจากนั้นจึงจะแจกจ่ายให้กับสมาชิกทั้งที่เข้าร่วมและไม่ได้เข้าร่วมประชุม ในบางองค์กรไม่มีการแจกจ่ายรายงานการประชุม แต่ใช้วิธีการจัดเก็บไฟล์รายงานการประชุมไว้ในระบบเครือข่ายภายในองค์กรที่สมาชิกทุกคนสามารถเข้าดูได้ตลอดเวลา

2.8.2 ติดตามผลการดำเนินการตามมติที่ประชุม ผลของการประชุมมักออกมาในรูปแบบมติที่ประชุมที่จะให้ดำเนินการหรือไม่ให้ดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และมักจะมีเรื่องบางเรื่องที่จะต้องนำไปดำเนินการต่อหลังจากการประชุม และเรื่องบางเรื่องจะต้องนำไปแจ้งผลการดำเนินการในการประชุมครั้งต่อไป ในขณะที่บางเรื่องกำหนดไว้ว่าจะต้องแจ้งให้ประธานการประชุม บุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบทันทีเมื่อได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ไม่ต้องรอแจ้งในที่ประชุมครั้งต่อไป

สรุป ขั้นตอนการประชุม ประกอบด้วย 1) การเตรียมก่อนการประชุม ได้แก่ การกำหนดวาระการประชุม การออกจดหมายเชิญประชุม การจัดเตรียมสถานที่ประชุม การจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม 2) ดำเนินการประชุม ได้แก่ กล่าวเปิดการประชุม ดำเนินการประชุมตามวาระที่กำหนด สรุปประเด็นการประชุม การบันทึกผลการประชุม และ 3) การดำเนินการหลังการประชุม ได้แก่ จัดทำและแจกจ่ายรายงานการประชุม ติดตามผลการดำเนินการตามมติที่ประชุม ซึ่งทุกขั้นตอนล้วนมีความสำคัญ ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นเลขานุการในที่ประชุมจะต้องเตรียมความพร้อมในการประชุมให้ครบถ้วนทุกขั้นตอน และสามารถควบคุมการประชุมให้สำเร็จลุล่วง บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ (อ้างถึงใน อาคม วุฒิพงษ์, 2552)

รังสิมา มั่นใจอารีย์ ประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไป (Input) กับ ผลที่ได้จากการทำงาน (Output) ว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหน ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะหรือความสามารถ ในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลสูง โดยได้รับผลผลิตที่มีค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่เสียไป

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและใช้เทคนิควิธีการทำงานที่สามารถสร้างผลงานได้มากและเป็นผลงานที่มีคุณภาพ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด สามารถคิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงาน ให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ มีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน

กิบสันและคณะ ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า โดยทั่ว ๆ ไปเมื่อพูดถึงประสิทธิภาพ ก็จะหมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยการวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวด้วยกัน เช่น

1. อัตราการได้ผลตอบแทนในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต
3. อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ

สมิต สัจฉกร (2552) ได้กล่าวถึงแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาประสิทธิภาพการประชุมไว้ว่าการประชุมที่มีประสิทธิภาพเน้นถึงการเปรียบเทียบผลของการประชุมที่เกิดขึ้นกับปัจจัยที่ใช้ในการประชุม ได้แก่ คน เวลา ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ประสิทธิภาพของการประชุมจะพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลของการประชุมที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของการประชุม หากได้รับผลตรงตามวัตถุประสงค์ ก็ถือว่าการประชุมเกิดประสิทธิภาพ ส่วนประสิทธิภาพของการประชุมจะพิจารณาในแง่ความคุ้มค่าเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์ของการประชุม คือ ความต้องการที่จะให้เกิดมีเกิดเป็น หรือได้รับผลจากการประชุม ถ้าจะพิจารณาถึงประสิทธิผลของการประชุม ก็ต้องพิจารณาถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ของการประชุมในแต่ละประเภท กล่าวคือเมื่อต้องการจะเผยแพร่หรือชี้แจงข่าวสาร ก็รับรู้และเข้าใจตามที่ต้องการ เมื่อต้องการจะแก้ปัญหา และผลของการประชุมก็ได้ข้อแก้ปัญหา เมื่อต้องการจะได้การตัดสินใจก็ได้รับการตัดสินใจ เมื่อต้องการการฝึกอบรมก็ได้ผลของการฝึกอบรมตามที่กำหนด เมื่อต้องการระดมความคิด ก็ได้ความคิดมาตามต้องการ

ในการพิจารณาประสิทธิภาพของการประชุม จะต้องเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นหรือได้รับจากการประชุมกับปัจจัยที่ใช้ไปในการประชุม อันได้แก่ คน เวลา และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการประชุมว่ามีสัดส่วนเป็นอย่างไร หากผลที่เกิดหรือได้รับจากการประชุมมีสัดส่วนมากกว่าหรือดีกว่าปัจจัยที่ใช้ไปในการประชุม ก็ต้องถือว่าการประชุมมีประสิทธิภาพสูง ในทางกลับกัน หากผลที่เกิดหรือได้รับจากการประชุมมีสัดส่วนที่ต่ำกว่าปัจจัยที่ใช้ในการประชุม ก็ต้องถือว่าการประชุมมีประสิทธิภาพต่ำ

การจะพัฒนาประสิทธิภาพของการประชุม สามารถทำได้ 2 ด้าน ได้แก่

1. การลดปัจจัยที่ใช้ในการประชุม โดยทั่วไปปัจจัยที่ใช้ในการประชุม ได้แก่ คน เวลา และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการจัดประชุม รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การลดปัจจัยที่ใช้ในการประชุมจึงต้องพิจารณาตั้งแต่การกำหนดจำนวนคนผู้เข้าประชุมให้เหมาะสมตามความจำเป็น โดยพิจารณาให้ผู้เข้าประชุมมีคุณสมบัติที่จะทำให้การประชุมได้รับประโยชน์และเกิดประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ ไม่ปล่อยให้มีการเชิญผู้เข้าร่วมประชุมมาก แต่ไม่เกิดประโยชน์ทั้งจะทำให้เกิดค่าใช้จ่าย เบียดประชุม ค่าอาหาร และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับที่พักและการเดินทาง คิดเป็นเงินจำนวนมาก

การลดเวลาการประชุม ด้วยการใช้เวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประชุมใช้เวลาเท่าที่จำเป็น ได้เนื้อหา แต่ใช้เวลาน้อย มีการบริหารเวลาทั้งในการดำเนินการประชุมของประธานและการอภิปรายของผู้เข้าร่วมประชุม การส่งเอกสารประกอบวาระให้ผู้เข้าประชุมศึกษาล่วงหน้าก็จะช่วยลดเวลาการอภิปรายที่ยืดยาวหรือซ้ำซ้อนได้

2. การเพิ่มผลลัพธ์ของการประชุม เป็นการยากที่จะกำหนดผลเป็นตัวเลขว่าได้รับผลมากน้อยเท่าใด แต่ประชุมที่บรรลุวัตถุประสงค์ซึ่งกำหนดไว้ก็ถือได้ว่าเกิดประสิทธิผล การจะพิจารณาว่าสามารถทำให้การประชุมเพิ่มผลลัพธ์ได้เพียงใด ดูเหมือนจะมีลักษณะเป็นนามธรรม แต่ถ้าได้กลับไปพิจารณาด้านลบ การประชุมที่ไม่เสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากเกินไปก็เท่ากับเป็นการเพิ่มผลลัพธ์ของการประชุมอยู่ในตัว การได้รับผลการประชุมสามารถทำให้เกิดขึ้นได้ใน 5 กรณี ได้แก่

- 2.1 เพิ่มผลลัพธ์ของการประชุม โดยใช้ปัจจัยในการประชุมเท่าเดิม
- 2.2 ลดปัจจัยที่ใช้ในการประชุมลง โดยได้ผลลัพธ์ของการประชุมเท่าเดิม
- 2.3 เพิ่มผลลัพธ์ของการประชุมและลดปัจจัยที่ใช้ในการประชุมลงด้วย
- 2.4 เพิ่มผลลัพธ์ของการประชุม โดยใช้ปัจจัยที่ใช้ในการประชุมเพิ่มในอัตราน้อยกว่า

การเพิ่มของผลลัพธ์

- 2.5 ลดผลลัพธ์ของการประชุม โดยลดปัจจัยที่ใช้ในการประชุมมากกว่าการลดผลลัพธ์

การประชุมมีความสำคัญต่อการบริหารและการจัดการอย่างมาก ความเจริญในทุกวันนี้ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากที่คนเราประชุม หรือคิดร่วมกันเป็นกลุ่มเราจึงต้องพัฒนาประสิทธิภาพของการประชุม เพื่อมิให้เกิดการประชุมที่สูญเปล่า

สรุป การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและใช้เทคนิควิธีการทำงานที่สามารถสร้างผลงานได้มากและเป็นผลงานที่มีคุณภาพ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด สามารถคิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ มีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งการจะพัฒนาประสิทธิภาพของการประชุม ประกอบด้วย 1) การลดปัจจัยที่ใช้ในการประชุม ได้แก่ กำหนดจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมให้เหมาะสม ใช้เวลาเท่าที่จำเป็น ซึ่งจะช่วยค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ลง 2) การเพิ่มผลลัพธ์ของการประชุม คือ การประชุมที่ไม่เสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากเกินไปเท่ากับการเพิ่มผลลัพธ์ของการประชุม

4. แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)

4.1 ความหมายของการจัดการความรู้

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548) ได้นิยามความหมายของการจัดการความรู้ว่า หมายถึง “กระบวนการในการสร้าง ประมวล เผยแพร่ และใช้สารสนเทศที่มีคุณค่า เพื่อใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผล”

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) ได้สรุปความหมายของการจัดการความรู้ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์การอย่างสมดุลง เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์การ

4.2 กระบวนการในการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้ในมุมมองของ บดินทร์ วิจารณ์ (2547) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

4.2.1 Defining หมายถึง การกำหนดชนิดของความรู้ที่ต้องการ เพื่อตอบสนอง กลยุทธ์ขององค์กรหรือการปฏิบัติงาน หรือการหาว่าองค์ความรู้หลักขององค์กร (Core Competency) คืออะไร และเป็นองค์ความรู้ที่สามารถสร้างความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้อย่างเด่นชัด

4.2.2 Creating หมายถึง การสร้างความรู้หรือการค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่ แล้วด้วยการส่งไปศึกษาเพิ่มเติม การสอนงานในองค์กร หรือหากเป็นองค์ความรู้ใหม่อาจจำเป็นต้อง หาจากภายนอกองค์กร จากที่ปรึกษา การเรียนรู้จากความสำเร็จของผู้อื่นและการเทียบเคียง (Benchmarking)

4.2.3 Capturing หมายถึง การเสาะหา และจัดเก็บองค์ความรู้ในองค์กรให้เป็น ระบบทั้งองค์ความรู้ที่อยู่ในรูปแบบสื่อต่าง ๆ (Explicit Knowledge) และในรูปแบบประสบการณ์ (Tacit Knowledge) ให้เป็นทุนความรู้ขององค์กร ซึ่งพร้อมต่อการยกระดับความรู้และขยายความรู้ ให้ทั่วองค์กรได้โดยง่ายต่อไป

4.2.4 Sharing หมายถึง การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ ซึ่งมีหลายรูปแบบและหลายช่องทาง เช่น การจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน การสอนงาน หรือในรูปแบบอื่น ๆ ที่มีการพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน หรือมีการถ่ายโอนความรู้ ในลักษณะเสมือนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือระบบ E-Learning เป็นต้น

4.2.5 Using หมายถึง การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน ก่อให้เกิดประโยชน์ และผลสัมฤทธิ์เกิดขึ้น และเกิดเป็นปัญญาปฏิบัติ การขยายผลให้ระดับความรู้และขีดความสามารถในการแข่งขันในองค์กรให้สูงขึ้น

สรุป การจัดการความรู้ คือ กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำ ความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การกำหนด ชนิดของความรู้ที่ต้องการ การสร้างความรู้ การเสาะหาและจัดเก็บองค์ความรู้ให้เป็นระบบ การแบ่งปัน เผยแพร่ความรู้ และการนำไปประยุกต์ใช้กับงาน

5. แนวคิดเกี่ยวกับฐานข้อมูล (Database System) (โสตถิผล มีทรัพย์, ออนไลน์)

ข้อมูลจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรในอันที่จะให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในการดำเนินงาน นอกจากนั้น ข้อมูลยังถูกนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุ เป้าหมายที่กำหนดไว้ การที่จะให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ดั้นนั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบข้อมูลก่อน เพราะข้อมูลเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในอันที่จะนำมาซึ่งระบบสารสนเทศ โดยที่วัตถุประสงค์หลัก ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการก็คือ การแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปของสารสนเทศที่มีความหมาย

ต่อการจัดการ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าข้อมูลเปรียบเสมือนเป็นวัตถุดิบ ส่วนสารสนเทศก็เปรียบเสมือนเป็นสินค้าสำเร็จรูปในการผลิตนั่นเอง สารสนเทศจะเป็นสิ่งที่สนับสนุนในกระบวนการทางธุรกิจที่สามารถดึงออกมาใช้เป็นประโยชน์จากแหล่งที่จัดเก็บที่เรียกว่า “ฐานข้อมูล”

ระบบฐานข้อมูล (Database System)

ฐานข้อมูล เป็นการจัดเก็บข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน นำมาเก็บรวบรวมให้อยู่ในที่เดียวกันอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องร่วมกันได้ เป็นการลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน นั่นคือฐานข้อมูลคือระบบการเก็บข้อมูลที่รวบรวมไว้ได้อย่างมีระบบและมีความสัมพันธ์ในการเรียกฐานข้อมูลมาใช้งานตามจุดประสงค์ต่าง ๆ

ในยุคสารสนเทศ ฐานข้อมูล เป็นหัวใจสำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System หรือ MIS) เพราะว่าสารสนเทศที่ดี และมีคุณภาพจะมาจากข้อมูลที่ดี จะต้องมีความทันสมัย เชื่อถือได้ และถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นฐานข้อมูลจึงเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้ระบบสารสนเทศมีความสมบูรณ์ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1 ระบบฐานข้อมูล

ระบบฐานข้อมูล หรือนิยมเรียกกันว่า DBMS เป็นการจัดเก็บฐานข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันตั้งแต่สองฐานข้อมูลขึ้นไปรวมเข้าไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบ หรือหมายถึงระบบที่รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันเข้าไว้ด้วยกันเป็นกลุ่มของข้อมูล เพื่อแก้ปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล ง่ายต่อการค้นหา การบำรุงรักษาและการเรียกดูข้อมูล

อาจจะกล่าวได้ว่า ระบบฐานข้อมูล หมายถึง กลุ่มของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันนำมาจัดเก็บในที่เดียวกัน โดยข้อมูลอาจเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลเดียวกันหรือแยกเก็บเป็นหลายแฟ้มข้อมูล แต่ต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเพื่อประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล เช่น ความเป็นอิสระของข้อมูล การใช้ข้อมูลร่วมกัน แก้ไขปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล เพิ่มความปลอดภัยให้กับข้อมูล และให้ง่ายต่อการค้นหา มีข้อมูลที่ถูกต้องน่าเชื่อถือได้ ปัจจุบันคำว่า “ฐานข้อมูล” ได้เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างสูงในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ หากหน่วยงานใดนำเทคโนโลยีฐานข้อมูลมาใช้ย่อมได้เปรียบคู่แข่งในเชิงการค้า หมายถึงความสามารถในการนำข้อมูลที่รวบรวมไว้ในฐานข้อมูลมาใช้ประโยชน์ด้วยการเรียกดูรายงานสรุปผลประจำช่วงเวลาต่าง ๆ รวมถึงการนำข้อมูลมาใช้ประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจและการวางแผน

5.2 องค์ประกอบของระบบฐานข้อมูล

องค์ประกอบของระบบฐานข้อมูล ประกอบด้วย ข้อมูล (Data) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และบุคลากร (Personnel)

5.2.1 ฮาร์ดแวร์ หมายถึง อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ประกอบกันขึ้นเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ มีลักษณะเป็นโครงร่างที่สามารถมองเห็นด้วยตาและสัมผัสได้ เช่น จอแม่เหล็ก หน่วยประมวลผล หน่วยความจำหลัก จอภาพ คีย์บอร์ด เครื่องพิมพ์ และ I/O device เป็นต้น ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น ส่วนต่าง ๆ ตามลักษณะการทำงาน ได้ 4 หน่วย คือ หน่วยรับข้อมูล (Input Unit), หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit : CPU), หน่วยแสดงผล (Output Unit) และ หน่วยเก็บข้อมูลสำรอง (Secondary Storage) โดยอุปกรณ์แต่ละหน่วยมีหน้าที่ทำงานแตกต่างกัน

ฮาร์ดแวร์ เป็นองค์ประกอบแรกของระบบสารสนเทศ ซึ่งฮาร์ดแวร์นี้จะหมายถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ทางคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศขึ้น ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจเป็นได้ตั้งแต่เครื่องระดับไมโครคอมพิวเตอร์ไปจนถึงเมนเฟรมคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ สารสนเทศ ยังสามารถถูกเก็บอยู่ในระบบเครือข่าย (Network) ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงไมโครคอมพิวเตอร์หลายตัวเข้าด้วยกัน

5.2.2 ซอฟต์แวร์ หมายถึง ส่วนที่ไม่สามารถสัมผัสได้โดยตรง เป็นโปรแกรมหรือชุดคำสั่งที่ถูกเขียนขึ้นเพื่อสั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงาน จึงเปรียบเสมือนเป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้ใช้และเครื่องคอมพิวเตอร์ ถ้าไม่มีซอฟต์แวร์ก็จะไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ทำอะไรได้ โดยทั่ว ๆ ไปซอฟต์แวร์จะเป็นโปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อการทำงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น โปรแกรมการลงทะเบียนเรียนของนิสิต โปรแกรมการจองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น ซึ่งอาจใช้ภาษาในการพัฒนาโปรแกรม เช่น ภาษาจาวา (JAVA) ภาษาซี (C) และภาษาพีเอชพี (PHP) เป็นต้น

5.2.3 บุคลากร (Personnel) ระบบสารสนเทศจะไม่สามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ เองได้ถ้าไม่มีคนเป็นผู้จัดการ ซึ่งสามารถแบ่งบุคลากรเกี่ยวกับระบบสารสนเทศออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(ก) ผู้ใช้งาน (User) จะเป็นผู้ให้ข้อมูลความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานในหน่วยงาน หรือเป็นผู้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ได้พัฒนาขึ้น หรือใช้โปรแกรมประยุกต์อื่น เป็นผู้นำสารสนเทศที่เกิดจากระบบคอมพิวเตอร์ไปใช้

(ข) ผู้พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ (Application Programmer) ได้แก่ บุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการเขียนและพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ เพื่อสั่งงานให้คอมพิวเตอร์ทำการประมวลผลและสร้างสารสนเทศในระบบงานใด ๆ เป็นต้น โดยการนำผลที่นักวิเคราะห์ระบบได้ออกแบบไว้ ผู้พัฒนาโปรแกรมประยุกต์จะต้องทำการทดสอบแก้ไขโปรแกรม ตัดตั้ง และบำรุงรักษาโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น

(ค) ผู้ดูแลระบบ (System Administrator) จะทำหน้าที่ควบคุมระบบด้านฮาร์ดแวร์ เช่น ดูแลระบบฐานข้อมูล ควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีปัญหา หรือคอยแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของคอมพิวเตอร์ ตลอดจนบำรุงรักษาและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ขององค์กร

5.3 คุณลักษณะของฐานข้อมูล (Characteristics of Database)

คุณลักษณะที่ดีของฐานข้อมูลจะต้องมีความสามารถในการจัดการที่หลากหลายและที่สำคัญจะต้องมีคุณลักษณะดังนี้ คือ

5.3.1 ความสามารถในการจัดเก็บข้อมูล (Data Storage) การเรียกค้น (Retrieve) การแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล (Update) การลบข้อมูล (Delete) และการสร้างข้อมูลเพิ่มเติม (Add)

5.3.2 การมีข้อมูลซ้ำซ้อนกันน้อยที่สุด (Minimum Redundancy) เป็นคุณลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งของฐานข้อมูล การนำข้อมูลทั้งหมดมารวมกันตัดส่วนที่ซ้ำกันทิ้งไปให้เหลืออยู่เพียงแห่งเดียวจะทำให้ปัญหาข้อมูลไม่ตรงกันลดน้อยลงหรือหมดไปได้

5.3.3 ใช้ข้อมูลร่วมกัน (Data Sharing) การนำข้อมูลทั้งหมดมารวมกันอยู่เพียงแห่งเดียว สามารถแบ่งข้อมูลใช้ร่วมกันได้ระหว่างผู้ใช้หลาย ๆ คน รวมทั้งการใช้ข้อมูลเดียวกันในเวลาพร้อม ๆ กันได้อีกด้วย

5.3.4 ความถูกต้องของข้อมูล (Data Integrity) รักษาความสัมพันธ์ (Relationship) ของข้อมูลภายในฐานข้อมูลให้มีความถูกต้องอยู่เสมอ ฐานข้อมูลมีระบบคอยตรวจสอบกฎเกณฑ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ (Integrity Rules) ทุกครั้งที่มีการแก้ไขข้อมูลหรือเพิ่มเติมข้อมูลเข้าไปในระบบฐานข้อมูลนั้น

5.3.5 ความเป็นอิสระของข้อมูล (Data Independence) หมายถึง การที่โปรแกรมเป็นอิสระจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างข้อมูลทางด้านกายภาพ (Physical Data Independence) และทางด้านตรรกะภาพ (Logical Data Independence) ทำให้แก้ปัญหาความขัดแย้งของข้อมูลได้

5.3.6 ความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) ฐานข้อมูลจะมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสูง โดยระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลจะกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานของผู้ใช้ เช่น ตรวจสอบรหัสผ่าน (Password) ของผู้ใช้ก่อนที่จะเข้าสู่ระบบ หลังจากนั้นจะตรวจสอบว่าผู้ใช้มีสิทธิ์ใช้ข้อมูลได้มากน้อยเพียงใด ระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลจะไม่ยอมให้โปรแกรมใด ๆ เข้าถึงข้อมูลได้โดยไม่ผ่านระบบ

5.3.7 การสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูล (Data Backup and Recovery) การสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งของระบบฐานข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลมั่นใจว่าข้อมูลที่จัดเก็บอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ได้เสียหาย ยังมีความสมบูรณ์อยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารฐานข้อมูลสามารถใช้คำสั่งสำรองข้อมูลและคำสั่งกู้คืนข้อมูลได้

5.4 ประโยชน์ของระบบฐานข้อมูล

5.4.1 ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล เนื่องจากข้อมูลมีการจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลไว้ที่ส่วนกลางทำให้ลดความซ้ำซ้อน และช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งกันของข้อมูลได้

5.4.2 การบริหารจัดการฐานข้อมูลทำได้ง่าย เนื่องจากมีการจัดเก็บข้อมูลไว้ที่ส่วนกลาง มีผู้บริหารฐานข้อมูล (Database Administrator: DBA) ทำให้การจัดการข้อมูลทำได้ง่าย รวมทั้งสามารถกำหนดมาตรฐานของข้อมูลได้

5.4.3 สามารถใช้ฐานข้อมูลร่วมกันได้ เนื่องจากโครงสร้างการจัดเก็บข้อมูลในฮาร์ดดิสก์ถูกกำหนดด้วย DBMS และผู้ใช้แต่ละคนจะต้องใช้งานผ่าน DBMS

5.4.4 มีความเป็นอิสระระหว่างข้อมูลกับโปรแกรม เนื่องจากการใช้งานต่าง ๆ จะต้องใช้งานไว้เพียงที่เดียวจึงช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งกันของข้อมูลได้

5.4.5 มีความปลอดภัยของข้อมูลสูง เนื่องจากข้อมูลแต่ละข้อมูลจะมีความสำคัญไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนดสิทธิในการใช้งาน โดยผู้บริหารฐานข้อมูลเป็นผู้กำหนดผู้มีสิทธิใช้งานข้อมูล เช่น รหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน

สรุป ฐานข้อมูลเป็นศูนย์รวมของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน มีระบบการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่มีแบบแผนซึ่งก่อให้เกิดฐานข้อมูลที่เป็นแหล่งรวมของข้อมูลจากแผนกต่าง ๆ และจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบภายในฐานข้อมูลชุดเดียว ผู้ใช้งานต่าง ๆ ในแต่ละแผนกสามารถใช้ข้อมูลส่วนกลางนี้เพื่อนำไปประมวลผลร่วมกันได้ และสนับสนุนการใช้งานฐานข้อมูลร่วมกันทำให้ไม่เกิดความซ้ำซ้อนในข้อมูล ระบบเพิ่มข้อมูลและแนวคิดของฐานข้อมูลสามารถช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว อันที่เกิดขึ้นจากการประมวลผลด้วยวิธีเพิ่มข้อมูลได้

6. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management – RBM)

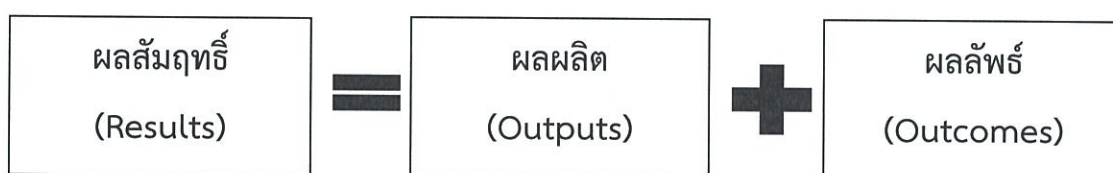
การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management – RBM) เป็นการบริหารจัดการที่ได้รับการพัฒนาจากการบูรณาการของแนวคิด ทฤษฎี และเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) โดยการใช้แนวคิด Balanced Scorecard เป็นหลักในการพัฒนา “การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์” กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การบริหารที่มุ่งเน้นความประหยัด (Economy) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) ความประหยัด คือ การใช้ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรน้อยที่สุด ราคาต่ำที่สุด เวลาน้อยที่สุดในการผลิต ความมีประสิทธิภาพ คือ การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิต ถ้าใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดผลผลิตสูง ถือว่ามีประสิทธิภาพสูง ความมีประสิทธิภาพ คือ การเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์กับผลผลิตและผลลัพธ์ หากบรรลุตามวัตถุประสงค์ถือว่าเกิดประสิทธิผล ซึ่งพิจารณาจากทั้งปริมาณและคุณภาพ

6.1 ความหมายของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์กรต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับการจัดวางระบบการตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (Performance Related) (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2543)

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก ใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวบ่งชี้เป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นและแสดงผลงานต่อสาธารณะ อาจกล่าวโดยสรุปว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators) รวมทั้งการกำหนดเป้าหมาย (Targets) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ไว้ล่วงหน้า โดยอาศัยการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหาร สมาชิกขององค์การ ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ (Stakeholders) ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์การ (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2543)

6.2 หลักการของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์



แผนภาพที่ 1 กระบวนการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ที่มา : พิฐวรณ กิติคุณ. (2559)

การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) เป็นการบริหารงานที่มุ่งเน้นไปที่ผลงานเป็นหลัก โดย

- ผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) หมายถึง ผลลัพธ์ที่สามารถสร้างออกมาได้เมื่อเทียบกับเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมาย โดยผลงานมีหลายระดับ ตั้งแต่ผลงานส่วนบุคคล ผลงานของหน่วยงาน หรือแม้กระทั่งผลงานระดับองค์กร

- ผลผลิต (Outputs) หมายถึง บริการหรือกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ทำเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบให้ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งผลผลิตเป็นผลงานที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมของส่วนราชการโดยตรง

- ผลลัพธ์ (Outcome) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นติดตามมา ผลกระทบหรือเงื่อนไขที่เกิดจากผลผลิต โดยผลลัพธ์มีความสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการและสาธารณชน

เทคนิคที่เกี่ยวข้องในการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มีเทคนิคการบริหารที่สามารถนำมาใช้ ดังนี้

1. การวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement) เป็นกระบวนการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยกำหนดเป้าหมายและเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อการรายงานผลการปฏิบัติงานหรือเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงพัฒนางาน

2. การเทียบงาน (Benchmarking) เป็นการหาองค์การที่ปฏิบัติงานดีที่สุดในสาขาเดียวกับที่ตนปฏิบัติอยู่แล้วศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้องค์การนั้นประสบผลสำเร็จและนำมาวางแผนยกระดับการปฏิบัติงานขององค์การของตนให้ถึงระดับขององค์การต้นแบบแล้วประเมินเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์เพื่อหาทางปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น

3. การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Performance Audit) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดทำข้อมูลการปฏิบัติงาน ทั้งการตรวจสอบภายในขององค์การและการตรวจสอบจากภายนอกขององค์การ ซึ่งปัจจุบันจุดเน้นของการตรวจสอบอยู่ที่ผลการปฏิบัติงาน

4. การประเมินผลโครงการ (Project Evaluation) เป็นกระบวนการศึกษาเชิงลึกว่าการวัดผลหรือการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานจะใช้รูปแบบการประเมินของใครขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมิน

5. การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) เป็นการกำหนดกรอบการทำงานและการวางแผนอย่างมียุทธศาสตร์ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งจะเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างวัตถุประสงค์เชิงนโยบายกับเป้าหมายในระดับปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance-Based Budgeting: PBB) เป็นระบบงบประมาณที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการวางแผนกลยุทธ์ มีมาตรฐานการจัดการด้านการเงินแล้วกระจายอำนาจให้หน่วยงานตัดสินใจบริหารเอง แต่ต้องมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้

7. การบริหารตามวงจรคุณภาพ PDCA เป็นการบริหารอย่างเป็นระบบที่มีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

P = Plan คือ การวางแผนงานก่อนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมเมื่อได้ปฏิบัติงานจริง

D = Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้วางไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้า หรือทราบอุปสรรคล่วงหน้าด้วยการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความราบรื่นและเรียบร้อย นำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

C = Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใดบ้าง

A = Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนงานในส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใด ๆ จึงสามารถที่จะยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2543)

6.3 ประโยชน์ของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ประโยชน์ของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ เจ้าหน้าที่สามารถมองเห็นความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายของงานที่ปฏิบัติกับเป้าหมายใหญ่ของส่วนราชการ ทำให้มีทิศทางการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือร่วมใจ เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่

เป็นการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลผลิตและผลลัพธ์ที่ส่วนราชการต้องการ และช่วยให้เจ้าหน้าที่เข้าใจ จุดมุ่งหมายของงานที่ปฏิบัติ รู้ว่าตนเองอยู่จุดไหนขององค์กร และคุณค่าความพยายามในการ ปฏิบัติงานคืออะไร ช่วยให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสเสนอความคิดเห็นและปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ช่วยให้ เข้าใจว่าองค์กรต้องการงานอย่างไร และร่วมกันแบ่งปันความสำเร็จขององค์กร (ปรีชา วัชรภักย์, 2545)

สรุป การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) เป็นระบบการบริหารจัดการที่ตั้งอยู่ บนพื้นฐานที่มุ่งเน้นไปที่ผลงานเป็นหลัก อันได้แก่ ผลผลิต (Outputs) และผลลัพธ์ (Outcomes) มากกว่าการมุ่งเน้นที่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวิธีการ (Process) ที่จะให้ได้ผลสำเร็จของงาน โดยประยุกต์ใช้ระบบการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงาน (Performance Appraisal) ที่อาศัย ตัวชี้วัด (Performance Indicators) เป็นตัวสะท้อนผลงานให้เห็นออกมาเป็นรูปธรรม การบริหารงาน แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จะทำให้ทราบว่าขณะนี้ปฏิบัติงานตามแผนงานโครงการได้ดีเพียงใด ผลงานของเรา ห่างจากเป้าหมายเพียงใด เพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับบริการหรือลูกค้ายังคงพึงพอใจในการบริการของเรา กระบวนการของเรายังอยู่ในสถานะควบคุม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่มุ่งหวัง และเพื่อหา จุดอ่อนและโอกาสในการพัฒนาองค์กร ซึ่งการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จะเป็นประโยชน์ ต่อประชาชนในการได้รับบริหารที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ตรวจสอบได้ เป็นประโยชน์ต่อรัฐบาล ในการกำหนดนโยบายและควบคุมดูแลผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ชัดเจน ประโยชน์ ต่อผู้ปฏิบัติงานในการมีเป้าหมายที่แน่นอนเมื่อเทียบกับเป้าหมายขององค์กร และเป็นประโยชน์ ต่อองค์กรในการมีเครื่องมือบริหารงานและติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ขององค์กร

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ ดังนี้

7.1 รัตนาพร อินตรา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร ฝ่ายเลขานุการในที่ประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการแรงงาน สภาผู้แทนราษฎร” พบว่า แนวทางการแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่เป็น ฝ่ายเลขานุการในคณะกรรมการแรงงาน ประกอบด้วย ด้านปัจจัยภายใน ได้แก่ 1) เพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร ด้วยการจัดให้มีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์จาก บุคลากรที่มีประสบการณ์สูงให้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์น้อย โดยอาศัยกลไก การแลกเปลี่ยนความรู้ การสอนงาน การพูดคุย ถกแถลง และจัดให้มีชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : COP) รวมทั้ง มีการจัดการความรู้ และการฝึกอบรมหลักสูตรที่ตรงกับหน้าที่

ที่ปฏิบัติงาน 2) เพิ่มประสิทธิภาพความรู้เฉพาะด้าน ได้แก่ กระบวนการและวิธีการปฏิบัติงาน การอบรมสารัตถะของกฎ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง การจัดให้มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เฉพาะด้าน อาทิ ความรู้ด้านแรงงาน มติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับด้านแรงงาน เป็นต้น และให้บุคลากรอาวุโสสอนงานโดยตรงให้แก่บุคลากรใหม่ 3) อุปกรณ์เทคโนโลยี ควรมีการจัดทำแผนงาน และโครงการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์ และเครื่องโทรสาร ประจำห้องประชุม คอมพิวเตอร์ ฯลฯ ในส่วนของปัจจัยภายนอก ได้แก่ 1) กรรมการ ออภิจาณา ออกคำสั่งเรียกให้มีสภาพบังคับให้ส่วนราชการต้องส่งผู้แทนในระดับนโยบายมาร่วมประชุมกับ คณะกรรมการ 2) เพิ่มประสิทธิภาพด้านข้อมูล คือ มีการจัดทำตารางสรุปการติดตามข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ กำหนดให้มีหน่วยงานจัดส่งเอกสารประกอบการพิจารณาล่วงหน้า 3 วันทำการ และพัฒนาการจัดทำเอกสารวิชาการให้เป็นมาตรฐาน รวมทั้ง การสร้างเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีกิจกรรมปฏิสัมพันธ์และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

7.2 นพดล น้อยจ้อย (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา” พบว่า แนวทางการปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา ได้แก่ 1) พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในการเขียนงานวิชาการ นำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมาใช้ในการสรรหาและคัดเลือก จัดหลักสูตรฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติการเขียนงาน/เอกสารวิชาการอย่างเป็นรูปธรรม และต่อเนื่อง มีการจัดการข้อมูลที่เหมาะสมโดยกำหนดเจ้าภาพในการบูรณาการจัดทำฐานข้อมูลเชิงวิชาการให้ชัดเจน มีการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานกับนักการเมือง นักวิชาการ จากพี่สู่น้องเป็นการสอนงาน (Coaching) หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวบรวมและจัดเก็บประสบการณ์จากพี่หรือผู้เชี่ยวชาญจัดทำเป็นคู่มือในการปฏิบัติ จัดให้มีเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลข่าวสาร และควรทำความเข้าใจในนโยบายร่วมกันให้ชัดเจนทุกครั้งก่อนเริ่มปฏิบัติงานและทุกคนต้องปฏิบัติตามที่ได้ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด 2) จัดทำคลังข้อมูล (Data Warehouse) โดยแยกฐานข้อมูลให้ชัดเจน สะดวก และง่ายต่อการค้นหา 3) นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านวิชาการของคณะกรรมการ และจัดทำ Web board เพื่อเป็นสื่อกลางในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะระหว่างคณะกรรมการกับประชาชนทั่วไป

7.3 วิโรจน์ นุ่นสุวรรณ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการเพื่อสนับสนุนคณะกรรมการประสานงานการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ” พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ ประกอบด้วย 1) ด้านบุคลากร ฝ่ายเลขานุการควรได้รับการอบรมการปฏิบัติหน้าที่ด้านการเป็นเลขานุการ การเขียนและการใช้ภาษาไทยในการจัดทำบันทึกการประชุมในที่ประชุมอย่างสม่ำเสมอ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดโครงการพี่สอนน้อง ส่งเสริมการปฏิบัติงานการทำหน้าที่เป็น

ฝ่ายเลขานุการในแต่ละสำนัก การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีของโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการประชุม และเสริมสร้างทักษะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการและการใช้ทักษะในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง 2) ด้านเทคโนโลยี ควรจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเร่งด่วนเพื่อลดปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์ และสนับสนุนให้มีการจัดการความรู้ โดยพัฒนาระบบจากข้อมูลไปสู่สารสนเทศเพื่อให้เกิดความรู้ 3) ด้านข้อมูลประกอบการพิจารณา มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ เพื่อให้สามารถสืบค้นได้ง่าย และมีความรวดเร็ว

บทที่ 3 วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการอธิบายเชิงพรรณนารายละเอียดเนื้อหาสาระสำคัญของงานที่ปฏิบัติ โดยการศึกษาข้อเท็จจริงจากการปฏิบัติงานในฐานะฝ่ายเลขานุการในที่ประชุมของคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา สภาผู้แทนราษฎร

1. วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) คือ การศึกษาเชิงเอกสาร และการระดมสมองของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในที่ประชุมคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา ดังนี้

1.1 ศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary Study) เป็นการเก็บข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องหลาย ๆ แหล่งในเรื่องเดียวกัน ได้แก่ หนังสือ เอกสารการวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสารวิชาการ และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 การระดมสมอง (Brainstorming) ของบุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา สำนักกรรมการ 3 เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแนวทางการแก้ไข เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ประชากรในการศึกษา

เอกสารวิชาการฉบับนี้ ได้กำหนดประชากรในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 8 คน ประกอบด้วย

- 2.1 ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา จำนวน 1 คน
- 2.2 นิติกร จำนวน 4 คน
- 2.3 วิทยากร จำนวน 3 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.1 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และข้อมูลจากการระดมสมองของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในที่ประชุมคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลเชิงลึก (Key Informants)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic Induction) ด้วยการตีความจากการค้นคว้าข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) นำมาวิเคราะห์ (Analysis) สังเคราะห์ (Synthesis) และตีความ (Interpretation) รวมทั้งสร้างข้อสรุปเชิงนามธรรม (Analytic Induction) ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.3 การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี มาประยุกต์ใช้เพื่อหาแนวทางแก้ไข ปัญหาจากการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในที่ประชุมคณะกรรมการธิการการท่องเที่ยวและกีฬา และ พัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม เพื่อ สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธิการการท่องเที่ยวและกีฬา ใช้ระยะเวลา 6 เดือน แบ่งเป็น

- | | |
|---|-------------------------------|
| 4.1 กำหนดรูปแบบและนำเสนอเค้าโครงการศึกษา | เดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2562 |
| 4.2 รวบรวมข้อมูล สรุป วิเคราะห์ผลการศึกษา | เดือนมีนาคม – มิถุนายน 2562 |
| 4.3 นำเสนอผลการศึกษาระดับสมบูรณ์ | เดือนกรกฎาคม 2562 |

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary Study) และการระดมสมอง (Brainstorming) บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในที่ประชุมคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา เพื่อศึกษากระบวนการ และสภาพปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม และแนวทางการแก้ไข เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีผลการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษา วิเคราะห์บทบาทหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา และภารกิจของกลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปบทบาทหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา และภารกิจของกลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา ได้ดังนี้

1.1 บทบาทหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา

คณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา สภาผู้แทนราษฎร จัดตั้งขึ้นโดยอาศัยอำนาจของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 135 สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภามีอำนาจเลือกสมาชิกของแต่ละสภาตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญ และมีอำนาจเลือกบุคคลผู้เป็นสมาชิกหรือมิได้เป็นสมาชิก ตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญ เพื่อทำกิจการ พิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภา แล้วรายงานต่อสภา มติตั้งคณะกรรมการวิสามัญดังกล่าวต้องระบุกิจการหรือเรื่องให้ชัดเจนและไม่ซ้ำหรือซ้อนกัน ประกอบกับข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ข้อ 82 (16) กำหนดให้คณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา มีอำนาจหน้าที่กระทำการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุน การแก้ไขปัญหาอุปสรรค และการพัฒนาการทอ้งเที่ยวและการกีฬาของไทยทั้งในประเทศและต่างประเทศ จากอำนาจหน้าที่ดังกล่าว คณะกรรมการได้ดำเนินการผ่านกระบวนการประชุมเพื่อร่วมกันแสวงหาข้อมูล ข้อเท็จจริงด้วยการซักถาม แสดงความคิดเห็น หรือถกแถลงในเรื่องที่พิจารณา อันจะนำไปสู่ข้อยุติหรือแนวคิดร่วมกัน

1.2 ภารกิจของกลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา

กลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา สำนักกรรมการ 3 มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- 1.2.1 ดำเนินงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการธิการและคณะอนุกรรมการ
- 1.2.2 ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการ และกฎหมายเพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการธิการและคณะอนุกรรมการ
- 1.2.3 ติดตาม ศึกษา รวบรวมผลการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุมหรือญัตติต่าง ๆ ที่จะนำเข้าสู่สภาผู้แทนราษฎร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในชั้นของคณะกรรมการ ธิการสภาผู้แทนราษฎร
- 1.2.4 ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของสภาในการ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับ การประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ การประชุมคณะกรรมการธิการและคณะอนุกรรมการ
- 1.2.5 จัดทำหนังสือนัดประชุม เชิญผู้เกี่ยวข้องหรือผู้แปรญัตติมาชี้แจงและมีหนังสือ เรียกบุคคลหรือหน่วยงานให้จัดส่งเอกสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณา
- 1.2.6 จัดทำบันทึกการประชุมและยืนยันมติที่ประชุมของคณะกรรมการธิการและ คณะอนุกรรมการไปยังบุคคล ส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 1.2.7 ติดต่อประสานกับคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการ รวมทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และประชาชนเพื่อเข้าร่วมประชุม และชี้แจงกับคณะกรรมการธิการและคณะอนุกรรมการ
- 1.2.8 ดำเนินการยกร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ และ ร่างข้อบังคับการประชุมตามที่คณะกรรมการแก้ไขหรือมอบหมาย
- 1.2.9 ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการจัดทำรายงาน การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม และรายงานของคณะกรรมการในการพิจารณาญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวน เพื่อนำเสนอสภาผู้แทนราษฎรพิจารณา
- 1.2.10 ศึกษา รวบรวม และประมวลเหตุผลประกอบมติคณะกรรมการธิการเพื่อเป็น ข้อมูลให้คณะกรรมการชี้แจงต่อสภาผู้แทนราษฎร
- 1.2.11 ศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัย เพื่อจัดทำแผนและโครงการ ในการจัดสัมมนาและจัดนิทรรศการของคณะกรรมการ รวมทั้งการเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งใน ประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนการจัดทำสรุปผลการสัมมนา ผลการจัดนิทรรศการ และการจัดทำรายงานการศึกษาดูงาน
- 1.2.12 รวบรวมข้อมูลและกิจกรรมของคณะกรรมการเพื่อจัดทำและเผยแพร่ผลงาน ของคณะกรรมการ
- 1.2.13 ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการการท่งเที่ยวและกีฬา	กลุ่มงานคณะกรรมการการท่งเที่ยวและกีฬา
<p>บทบาทหน้าที่และอำนาจ</p> <p>คณะกรรมการการท่งเที่ยวและกีฬา สภาผู้แทนราษฎร จัดตั้งขึ้นโดยอาศัยอำนาจของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 135 สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภามีอำนาจเลือกสมาชิกของแต่ละสภาตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญ และมีอำนาจเลือกบุคคลผู้เป็นสมาชิกหรือมิได้เป็นสมาชิก ตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญ เพื่อทำการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภา แล้วรายงานต่อสภามติตั้งคณะกรรมการวิสามัญดังกล่าวต้องระบุงกิจการหรือเรื่องให้ชัดเจนและไม่ซ้ำหรือซ้อนกัน ประกอบกับข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ข้อ 82 (16) กำหนดให้คณะกรรมการการท่งเที่ยวและกีฬา มีอำนาจหน้าที่กระทำการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุน การแก้ไขปัญหาอุปสรรค และการพัฒนาการท่งเที่ยวและการกีฬาของไทยทั้งในประเทศและต่างประเทศ</p>	<p>หน้าที่ความรับผิดชอบ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ดำเนินงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ 2. ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการและกฎหมายเพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ 3. ติดตาม ศึกษา รวบรวมผลการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุมหรือญัตติต่าง ๆ ที่จะนำเข้าสู่สภาผู้แทนราษฎร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในชั้นของคณะกรรมการสภาผู้แทนราษฎร 4. ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของสภาในการร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ 5. จัดทำหนังสือนัดประชุม เชิญผู้เกี่ยวข้องหรือผู้แปรญัตติมาชี้แจงและมีหนังสือเรียกบุคคลหรือหน่วยงานให้จัดส่งเอกสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณา 6. จัดทำบันทึกการประชุมและยืนยันมติที่ประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการไปยังบุคคลส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 1 ตารางแสดงความเชื่อมโยงบทบาทหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการการท่งเที่ยวและกีฬากับภารกิจของกลุ่มงานคณะกรรมการการท่งเที่ยวและกีฬา

คณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา	กลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา
<p>จากอำนาจหน้าที่ดังกล่าว คณะกรรมการได้ดำเนินการผ่านกระบวนการประชุม เพื่อร่วมกันแสวงหาข้อมูล ข้อเท็จจริงด้วยการซักถาม แสดงความคิดเห็น หรือถกแถลงในเรื่องที่พิจารณา อันจะนำไปสู่ข้อยุติหรือแนวคิดร่วมกัน</p>	<p>7. ติดต่อประสานกับคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการ รวมทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และประชาชนเพื่อเข้าร่วมประชุม และชี้แจงกับ คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ</p> <p>8. ดำเนินการยกร่างพระราชบัญญัติประกอบ รัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ และร่างข้อบังคับ การประชุมตามที่คณะกรรมการแก้ไขหรือ มอบหมาย</p> <p>9. ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะ ในการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม และรายงานของ คณะกรรมการในการพิจารณาญัตติ หรือเรื่อง ที่ คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวน เพื่อนำเสนอสภาผู้แทนราษฎรพิจารณา</p> <p>10. ศึกษา รวบรวม และประมวลเหตุผลประกอบมติ คณะกรรมการเพื่อเป็นข้อมูลให้คณะกรรมการ ชี้แจงต่อสภาผู้แทนราษฎร</p> <p>11. ศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัย เพื่อจัดทำแผนและโครงการในการจัดสัมมนาและจัด นิทรรศการของคณะกรรมการ รวมทั้งการเดินทาง ไปศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนการจัดทำสรุปผลการสัมมนา ผลการจัด นิทรรศการ และการจัดทำรายงานการศึกษาดูงาน</p> <p>12. รวบรวมข้อมูลและกิจกรรมของคณะกรรมการ เพื่อจัดทำและเผยแพร่ผลงานของคณะกรรมการ</p> <p>13. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย</p>

ตารางที่ 1 ตารางแสดงความเชื่อมโยงบทบาทหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการ การทอ้งเที่ยวและกีฬากับภารกิจของกลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที่ยว และกีฬา (ต่อ)

กลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา สำนักกรรมการ 3 มีหน้าที่สนับสนุนงานตามภารกิจของคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา ทั้งด้านงานวิชาการ ด้านงานเลขานุการ และด้านงานธุรการทั่วไป โดยการปฏิบัติงานทุกด้านมีความเกี่ยวเนื่องและสอดคล้องกับภารกิจที่สำคัญของคณะกรรมการในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการประชุม ด้านการเดินทางไปราชการ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และด้านการสัมมนา เพื่อให้การปฏิบัติงานของคณะกรรมการบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ดังแสดงในตารางที่ 1)

2. ศึกษากระบวนการในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา

จากการศึกษาเอกสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า งานด้านการประชุม เป็นบทบาทภารกิจหลักของคณะกรรมการในการแสวงหาข้อมูล ข้อเท็จจริงด้วยการซักถาม แสดงความคิดเห็น หรือถกแถลง ซึ่งจะนำไปสู่ข้อยุติหรือแนวคิดร่วมกัน ดังนั้น การปฏิบัติงานด้านเลขานุการในการประชุมเป็นงานที่สำคัญเพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการทอ้งเที่ยวและกีฬา ทั้งนี้ จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการประชุม และจากประสบการณ์ทำงาน พบว่า การทำหน้าที่ด้านเลขานุการในที่ประชุมคณะกรรมการ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนก่อนการประชุม ขั้นตอนระหว่างการประชุม และขั้นตอนหลังการประชุม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ขั้นตอนก่อนการประชุม

2.1.1 การกำหนดวาระการประชุม ระเบียบวาระการประชุมคณะกรรมการ ประกอบด้วย ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องที่ประธานจะแจ้งต่อที่ประชุม ระเบียบวาระที่ 2 รับรองรายงานการประชุม ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องพิจารณา และระเบียบวาระที่ 4 เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี) ซึ่งฝ่ายเลขานุการจะต้องกำหนดวาระการประชุมให้ชัดเจนและครบถ้วนตามภารกิจของคณะกรรมการ รวมทั้งมีการประสานกับเจ้าของเรื่องในการเตรียมข้อมูลและผู้นำเสนอเพื่อชี้แจงข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ ต่อที่ประชุม

2.1.2 การออกจดหมายเชิญประชุม และหนังสือขอข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ฝ่ายเลขานุการจัดทำหนังสือนัดประชุมและหนังสือเชิญประชุมหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุมเพื่อให้ข้อมูล โดยจัดทำหนังสือให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการหลังจากที่ประชุมมีมติหรือตามคำสั่งของประธานกรรมการ รวมทั้ง จัดทำหนังสือขอข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ

2.1.3 การจัดเตรียมสถานที่ประชุม และความพร้อมในที่ประชุม ฝ่ายเลขานุการประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ กลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ สำนักสารสนเทศ เพื่อสำรวจความพร้อมของอุปกรณ์ต่าง ๆ ก่อนการประชุม ประสานงานกับสำนักการงานการประชุม และชวเลข เพื่อจัดทำรายงานการประชุม ประสานงานกับสำนักการพิมพ์เพื่อจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ รวมทั้ง จัดเตรียมวัสดุ เครื่องเขียน ไบลงทงเปียน ป้ายชื่อ และอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในห้องประชุม

2.1.4 การจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม ฝ่ายเลขานุการการจัดเตรียมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการมาธิการ รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คณะกรรมการมาธิการได้ศึกษา เช่น เอกสารข้อมูลการพิจารณาในเรื่องนั้นๆ โดยมีการสืบค้นจากแหล่งที่มาของเอกสารที่เชื่อถือได้ หรือกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ต้องใช้ประกอบการพิจารณา และมีการศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการมาธิการ และเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการตอบข้อซักถามของคณะกรรมการมาธิการ

2.2 ขั้นตอนระหว่างการประชุม

2.2.1 อำนวยความสะดวกและดูแลการปฏิบัติงานระหว่างการประชุมให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2.2.2 สนับสนุนข้อมูลหรือเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เมื่อคณะกรรมการมาธิการร้องขอข้อมูลหรือเอกสารทางวิชาการเพิ่มเติม ฝ่ายเลขานุการจะต้องทำการสืบค้นข้อมูลโดยเร่งด่วนจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ อาทิ การสอบถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น รวมทั้ง การตอบข้อซักถาม ชี้แจง แสดงความคิดเห็น การให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2.3 สรุปประเด็นการประชุม ฝ่ายเลขานุการจดประเด็นการพิจารณาและมติของที่ประชุม เพื่อจัดทำสรุปผลและบันทึกการประชุมของคณะกรรมการมาธิการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา โดยจัดทำสรุปผลการประชุมให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการหลังการประชุม และจัดทำบันทึกการประชุมให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการหลังการประชุม

2.3 ขั้นตอนหลังการประชุม

2.3.1 สรุปผลการประชุม ฝ่ายเลขานุการจัดทำสรุปผลการประชุมโดยอ้างอิงข้อมูลที่ได้รับมาและค้นหาเพิ่มเติมให้เป็นงานวิชาการ จากนั้นทำการเผยแพร่ในเว็บไซต์ของคณะกรรมการมาธิการการท่องเที่ยวและกีฬา

2.3.2 จัดทำบันทึกการประชุมให้ครอบคลุมทุกประเด็นและถูกต้องตามมติของที่ประชุม

2.3.3 จัดทำรายงานผลการดำเนินงานของคณะกรรมการมาธิการ เมื่อพิจารณาเรื่องใดเรื่องหนึ่งเสร็จแล้ว เพื่อเสนอต่อสภาผู้แทนราษฎร หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรับไปพิจารณาดำเนินการต่อไป

2.3.4 ติดตามผลการดำเนินการตามมติที่ประชุม ภายหลังจากที่ได้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการมาธิการพิจารณาเสร็จแล้วไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ฝ่ายเลขานุการจะต้องติดต่อประสานงานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสอบถามความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติของคณะกรรมการมาธิการ เพื่อรายงานผลความคืบหน้าต่อที่ประชุมคณะกรรมการมาธิการในการประชุมครั้งต่อไป

3. ศึกษาปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการทอ้งเที๋ยวและกีฬา

จากการศึกษาเอกสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การระดมสมองของบุคลากรในกลุ่มงานฯ และจากประสบการณ์ทำงานของผู้ศึกษา พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุมของกลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที๋ยวและกีฬายังมีปัญหาในหลายด้าน ได้แก่ ด้านศักยภาพของบุคลากร ด้านการวางแผนการทำงาน ด้านการจัดการองค์ความรู้ และด้านการจัดเก็บข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ปัญหาด้านศักยภาพของบุคลากร ในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในที่ประชุม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้การสนับสนุนข้อมูลแก่คณะกรรมการ อาทิ ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการภายใต้รัฐธรรมนูญฯ ข้อบังคับการประชุม กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกฎหมายด้านการทอ้งเที๋ยวและกีฬามีอยู่หลายฉบับตามกระทรวงต่าง ๆ ทำให้ยากต่อการค้นหา ซึ่งจากการปฏิบัติงานพบว่า บุคลากรยังขาดองค์ความรู้เฉพาะด้านการทอ้งเที๋ยวและกีฬา อาทิ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ไม่สามารถให้คำตอบแก่คณะกรรมการได้ทันที ต้องใช้เวลาในการค้นหารวบรวมข้อมูลค่อนข้างมาก ส่งผลให้ไม่สามารถส่งข้อมูลให้แก่คณะกรรมการได้ทันต่อสถานการณ์ความต้องการในขณะนั้น รวมทั้ง การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ยังขาดการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก และขาดการสรุปประเด็น ข้อสังเกต ความเห็น และข้อเสนอแนะสำหรับการพิจารณาของคณะกรรมการ ซึ่งเกิดจากบุคลากรขาดความรู้และทักษะการเขียนเอกสารวิชาการ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก การเปรียบเทียบและการสังเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้ บุคลากรยังขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ การจัดทำฐานข้อมูล การจัดทำข้อมูลในลักษณะ Info graphic การนำข้อมูลขึ้น Website และการจัดทำหนังสือราชการในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และสะดวกในการสืบค้นข้อมูล

3.2 ปัญหาด้านการวางแผนการทำงาน เนื่องจากการดำเนินงานด้านการประชุมของกลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที๋ยวและกีฬา ยังไม่มีการวางแผนการทำงานก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงาน ไม่มีการประชุมเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน ไม่มีการกำหนดรายละเอียดของงาน กรอบระยะเวลาการทำงาน การส่งงาน และการติดตาม ซึ่งปัจจุบันการมอบหมายงานเป็นการหมุนเวียนตามรอบงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องดูคิวงานกันเองไม่มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสน การปฏิบัติงานล่าช้า และขาดประสิทธิภาพ อีกทั้ง ไม่สามารถติดตามความคืบหน้าของงานได้ทันที ต้องรอสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานโดยตรงเท่านั้น

3.3 ปัญหาด้านการจัดการความรู้ เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ในกลุ่มงานฯ ไม่ได้สำเร็จการศึกษาโดยตรงด้านการทอ้งเที๋ยวและกีฬา บุคลากรที่ปฏิบัติงานมานานแล้วจึงมีความรู้ที่เกิดจาก

ประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา ความรู้จึงสั่งสมอยู่เฉพาะตัวบุคคล ไม่ได้ถูกถ่ายทอดหรือจัดเก็บไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งหากมีการจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ จะช่วยป้องกันความรู้ที่มีอยู่ในกลุ่มไม่ให้สูญหาย สามารถรักษาความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ไว้ได้ โดยการจัดเก็บองค์ความรู้ อาจมีลักษณะเป็นการจัดทำคู่มือ หรือแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษาทำความเข้าใจขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานอย่างถ่องแท้ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน ถือเป็น การถ่ายทอดและกระจายความรู้ให้แก่บุคลากรในกลุ่มงานจะช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ปัญหาด้านการจัดเก็บข้อมูล ขาดระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ดี ทำให้ข้อมูลกระจัดกระจาย ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ทันต่อความต้องการ เนื่องจากปัจจุบันบุคลากรส่วนใหญ่ของกลุ่มงาน จะพิมพ์งานด้วยตนเองและจัดเก็บข้อมูล (Data) ไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง ดังนั้นจึงไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ในทันที ต้องให้เจ้าของข้อมูลเป็นผู้สืบค้นให้เท่านั้น รวมทั้ง ไม่มีการบูรณาการฐานข้อมูลทางวิชาการด้านการท่องเที่ยวและกีฬา กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ ส่งผลให้การสืบค้นล่าช้า ข้อมูลมีความซ้ำซ้อน ไม่มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทำให้ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ บุคลากรของกลุ่มงานยังขาดความรู้ในการสืบค้นข้อมูลจากระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document Management System) โดยเจ้าพนักงานธุรการเป็นผู้จัดเก็บข้อมูลเอกสารในการปฏิบัติงานทั้งหมดไว้ในระบบ e-Document และเจ้าพนักงานธุรการจะต้องทำการล็อกอิน (Login) เข้าสู่ระบบเพื่อสืบค้นข้อมูลให้แก่ฝ่ายเลขานุการ ซึ่งหากเจ้าพนักงานธุรการติดภารกิจอื่นและไม่สามารถสืบค้นข้อมูลให้ได้ทันที ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้าขาดประสิทธิภาพ

4. ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธิการการท่องเที่ยวและกีฬา

จากการศึกษาเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การระดมสมองของบุคลากรในกลุ่มงานฯ และจากประสบการณ์ทำงานของผู้ศึกษา สามารถสรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุมของกลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ดังนี้

4.1 เพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร

จากการศึกษาเอกสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในที่ประชุมคณะกรรมการ พบว่า ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้เพิ่มพูนองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้วยการฝึกอบรมหลักสูตรที่ตรงกับงาน อาทิ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การเขียนงานวิชาการ การปฏิบัติงาน

ด้านการประชุม โดยเน้นการอบรมและฝึกทักษะการเขียนงานจริง และการอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้ง การถ่ายทอดประสบการณ์จากพี่สู่น้องด้วยการสอนงาน (Coaching) หรือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การศึกษาดูงาน และการเข้าร่วมสัมมนากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นต้น เพื่อทราบนโยบายและแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง และเป็นการสร้างเครือข่ายในการประสานงานที่ดี นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานด้านการประชุม และการจัดทำข้อมูลเชิงวิชาการ ร่วมกับหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน อาทิ สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการติดต่อประสานงานในอนาคต

การพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในที่ประชุมคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา ประกอบด้วย

4.1.1 การฝึกอบรมหลักสูตรที่ตรงกับงาน ได้แก่

(ก) ความรู้เกี่ยวกับระบบงานนิติบัญญัติ ได้แก่ กระบวนการทางนิติบัญญัติ การพิจารณาถ้อยแถลงการร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ และความรู้เกี่ยวกับบริบทความเป็นมา แนวนโยบายและประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในวงงานรัฐสภา นโยบายแผนงานและแนวทางการบริหารจัดการของรัฐสภาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เบื้องหลังแนวคิดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รัฐธรรมนูญที่ใช้ในยุคปัจจุบัน มุมมองที่หลากหลายในประเด็นปัญหาสังคมในยุคปัจจุบัน

(ข) ความรู้ด้านกฎหมายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา ได้แก่ หลักการ เจตนารมณ์ และกระบวนการในการดำเนินการตามกฎหมาย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา

(ค) ความรู้ในกฎหมาย กฎ และระเบียบราชการ ได้แก่

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และข้อบังคับการประชุม
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554 และพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554

(ง) ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โปรแกรม Microsoft Office ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำ Info graphic การลงข้อมูลใน Website และการจัดทำฐานข้อมูล เป็นต้น

4.1.2 การอบรมและฝึกทักษะการเขียนงานจริง ได้แก่ การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา การจัดทำบันทึกเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ การเขียนรายงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจดำเนินการของคณะกรรมการ และการวิเคราะห์กฎหมาย เป็นต้น

4.1.3 การถ่ายทอดประสบการณ์จากที่สู่น้องด้วยการสอนงาน (Coaching) หรือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในการประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงานในประเทศและต่างประเทศ การรับรองแขกต่างประเทศของ คณะกรรมการ และการนำเสนอข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อคณะกรรมการ

4.1.4 การศึกษาดูงาน และการเข้าร่วมสัมมนากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นต้น

4.1.5 การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานด้านการประชุม และการจัดทำข้อมูลเชิงวิชาการ ร่วมกับหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน เช่น สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น

ทั้งนี้ ควรกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรในกลุ่มงานให้ชัดเจน และเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง โดยกำหนดให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4.2 เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาหลักการทำงานของเลขานุการ พบว่า เลขานุการจะต้องศึกษาระบบงาน กระบวนการ หรือวิธีปฏิบัติงาน และมองหาโอกาสและช่องทางที่จะพัฒนาและปรับปรุงงานพยายามทดลองนำเอาความคิดและวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ปรับปรุงงานในหน้าที่ของตนให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากการดำเนินงานด้านการประชุมของกลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา ยังไม่มีการวางแผนการทำงาน ไม่มีการประชุมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงาน และไม่มี การมอบหมายงานที่ชัดเจน จึงเป็นเหตุผลที่ต้องมีการพัฒนางานด้วยการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ด้านการประชุมของกลุ่มงานขึ้น เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการศึกษาขั้นตอนการทำหน้าที่ด้านเลขานุการในที่ประชุมคณะกรรมการ ประกอบด้วย ขั้นตอนก่อนการประชุม ขั้นตอนระหว่างการประชุม และขั้นตอนหลังการประชุม ตลอดจนศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยใช้การบริหารตามวงจรคุณภาพ หรือวงจร PDCA มาจากคำว่า “Plan – Do – Check – Act” หมายถึง “วางแผน – ปฏิบัติ – ตรวจสอบ – ดำเนินการต่อ/ปรับปรุง” พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการด้านการประชุมของกลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา ควรมีการวางแผนการทำงานก่อนเริ่มปฏิบัติงาน ทุกครั้ง โดยมีการประชุม ปรีกษา หรือ เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดขอบเขตและรายละเอียดของงาน กรอบระยะเวลาการทำงาน การส่งงาน การติดตาม และ ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ ได้นำขั้นตอนและรายละเอียดของการทำหน้าที่ เลขานุการในที่ประชุมคณะกรรมการ มาใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ด้านการประชุมของกลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา ประกอบด้วย ก่อนการประชุม

ได้แก่ 1) จัดทำระเบียบวาระการประชุม หนังสือนัดและยืนยันมติที่ประชุม 2) จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ระหว่างการประชุม ได้แก่ 3) สนับสนุนข้อมูลหรือเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม 4) จัดประเด็นการพิจารณาและมติของที่ประชุม หลังการประชุม 5) จัดทำสรุปผลการประชุม 6) จัดทำบันทึกการประชุม 7) ติดตามผลการดำเนินการตามมติที่ประชุม 8) จัดทำรายงานของคณะกรรมการธิการ พร้อมทั้ง กำหนดกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดของสำนักกรรมการธิการ 3 โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (ดังแสดงในตารางที่ 2)

**แผนการปฏิบัติงานด้านการประชุมของกลุ่มงานคณะกรรมการธิการการท่องเที่ยวและกีฬา
การประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่.....**

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	วันที่ดำเนินงาน			หมายเหตุ
			จัดทำ เนื้อหา	เสนอ ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น	ส่งออก/ ลง website	
ก่อนการประชุม						
1	จัดทำระเบียบวาระการประชุม หนังสือนัดและยืนยันมติที่ประชุม ครั้งที่...		(มาตรฐาน 1 วัน)			
2	จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา					
	2.1 เรื่อง.....					
	2.2 เรื่อง.....					
ระหว่างการประชุม						
3	สนับสนุนข้อมูลหรือเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม					
4	จัดประเด็นการพิจารณาและมติของที่ประชุม					
หลังการประชุม						
5	จัดทำสรุปผลการประชุม ครั้งที่		(มาตรฐาน 1 วัน)			
6	จัดทำบันทึกการประชุม ครั้งที่		(มาตรฐาน 2 วัน)			

ตารางที่ 2 ตารางแสดงแผนการปฏิบัติงานด้านการประชุมของกลุ่มงานคณะกรรมการธิการการท่องเที่ยวและกีฬา

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	วันที่ดำเนินงาน			หมายเหตุ
			จัดทำ เนื้อหา	เสนอ ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น	ส่งออก/ ลง website	
7	ติดตามผลการดำเนินการ ตามมติที่ประชุม					
	7.1 เรื่อง..... 7.2 เรื่อง.....					
8	จัดทำรายงานของ คณะกรรมการธิการ					
	8.1 รายงานการดำเนินการ เรื่อง.....					
	8.2 รายงานการสอบหา ข้อเท็จจริง เรื่อง.....					
	8.3 รายงานการศึกษา เรื่อง.....					

ตารางที่ 2 ตารางแสดงแผนการปฏิบัติงานด้านการประชุมของกลุ่มงานคณะกรรมการ การท่องเที่ยวและกีฬา (ต่อ)

ทั้งนี้ การกำหนดแผนการดำเนินงานในแต่ละครั้ง ควรมีการประชุมเพื่อหารือและกำหนด
แนวทางการดำเนินงาน เป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกันก่อนเริ่มปฏิบัติงานตามแผนงาน
ที่กำหนดไว้

4.3 เพิ่มประสิทธิภาพความรู้เฉพาะด้าน

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา วิเคราะห์ ตลอดจนได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้
(Knowledge Management : KM) มาประยุกต์ใช้ พบว่า การจัดการความรู้ คือ กระบวนการอย่าง
เป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์
ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถ
เข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากกลุ่มงาน
คณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬามีการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ จะช่วยป้องกันความรู้ที่มีอยู่
ในกลุ่มงานมิให้สูญหาย สามารถรักษาความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ไว้ได้ อีกทั้งยังเป็นการถ่ายทอด
และกระจายความรู้ให้แก่ฝ่ายเลขานุการในกลุ่มงานฯ ให้สามารถปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตาม
วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น กลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและ
กีฬาจึงควรมีการจัดการความรู้ให้แก่ฝ่ายเลขานุการโดยเฉพาะตำแหน่งประเภทวิชาการ ได้แก่
ตำแหน่งนิติกร และตำแหน่งวิทยากร ซึ่งมีกระบวนการ ดังนี้

4.3.1 Defining คือ การกำหนดชนิดของความรู้ที่ต้องการ ซึ่งสำนักกรรมการ 1 สำนักกรรมการ 2 และสำนักกรรมการ 3 ได้กำหนดให้มีการสร้างองค์ความรู้ให้แก่บุคลากร ตามมาตรฐานแนวทางกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะ ในสายงานต่าง ๆ โดยกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นของตำแหน่งนิติกร และตำแหน่งวิทยากร ไว้ดังนี้ (คณะทำงานสร้าง องค์ความรู้ของบุคลากรตามมาตรฐานแนวทางกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะ สำนักกรรมการ 1 สำนักกรรมการ 2 และสำนักกรรมการ 3, 2562)

(ก) องค์ความรู้ด้านกฎหมาย ได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 7 รัฐสภา, มาตรา 77, หมวด 16 การปฏิรูปประเทศ, พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554, พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2544 และพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558, พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, พระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของ คณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. 2554, พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของ ราชการ พ.ศ. 2540

(ข) องค์ความรู้ด้านวิชาการ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580), แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 - 2564, ระบบงานรัฐสภา, การจัดทำข้อมูลทางวิชาการ ได้แก่ การจัดทำรายงานการพิจารณาศึกษาเรื่องใด ๆ ของ คณะกรรมการ เพื่อนำเสนอต่อสภาผู้แทนราษฎร การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาของ คณะกรรมการ การจัดทำบันทึกเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ การเขียนรายงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจดำเนินงานของคณะกรรมการ การวิเคราะห์กฎหมาย และองค์ความรู้ด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในการประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงานในประเทศและต่างประเทศ การรับรองแขกต่างประเทศของคณะกรรมการ และการนำเสนอข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อคณะกรรมการ

4.3.2 Creating คือ การสร้างความรู้หรือการค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว โดย ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้เพิ่มพูนองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้วยการส่งไปศึกษาต่อ เพิ่มเติม การฝึกอบรมหลักสูตรที่ตรงกับงาน อาทิ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติงานด้านการประชุม การเขียนงานวิชาการ รวมทั้ง การสอนงาน (Coaching) หรือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การศึกษาดูงาน และการเข้าร่วมสัมมนากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นต้น นอกจากนี้ จัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานด้านการประชุม และการจัดทำ ข้อมูลเชิงวิชาการ ร่วมกับหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน อาทิ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น

4.3.3 Capturing คือ การเสาะหา และจัดเก็บองค์ความรู้ในองค์การให้เป็นระบบ โดยบุคลากรต้องมีความกระตือรือร้นในการศึกษา ค้นคว้า ฝึกฝนทักษะในการจัดทำข้อมูลวิชาการ และต้องมีการจัดทำข้อมูลวิชาการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมทั้ง ควรมีการสร้างเกณฑ์มาตรฐาน การเขียนงานทางวิชาการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการพัฒนามาตรฐานงานด้านวิชาการให้มีความน่าเชื่อถือ และมีความน่าสนใจมากขึ้น เพราะเกณฑ์มาตรฐานในการทำงานจะเป็นเสมือนกรอบในการทำงานที่ผ่านกระบวนการการสังเคราะห์ด้านเนื้อหา และรูปแบบในเบื้องต้น เช่น การอ้างอิง เอกสารวิชาการในเรื่องที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูล เป็นต้น

4.3.4 Sharing คือ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ ซึ่งมีหลายรูปแบบและหลายช่องทาง เช่น การจัดให้มีเวทีสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เรียนรู้ร่วมกันด้วยวิธีการเล่าเรื่อง (Story Telling) ทั้งข้อมูล ข้อเท็จจริง การพิจารณาดำเนินการทั้งหมดของคณะกรรมการ และใช้ความรู้ได้บ้างประกอบการพิจารณา อาทิ กฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมแสดงหลักฐานหรือข้อมูลที่ได้มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เรียนรู้วิธีการดำเนินการ หรือกติกาการปฏิบัติงานในภาระงานต่าง ๆ ร่วมกัน การสอนงาน (Coaching) การส่งเสริมให้บุคลากรในกลุ่มงานได้เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice – CoP) และการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน รวมทั้ง การถ่ายโอนความรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น การเผยแพร่องค์ความรู้ทาง Website และการเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning เป็นต้น

4.3.5 Using คือ การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน ซึ่งการจัดการความรู้ของกลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ และพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานด้านวิชาการ โดยเฉพาะสามารถเขียนงานวิชาการให้ถูกต้องตามมาตรฐานงานวิชาการ รวมทั้ง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ตลอดจน การเรียนรู้ร่วมกันจะช่วยสร้างความรักความสามัคคี และเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นด้วยการทำงานเป็นทีม

4.4 เพิ่มประสิทธิภาพด้านข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา วิเคราะห์ ตลอดจนได้นำคิดแนวคิดเกี่ยวกับฐานข้อมูล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ พบว่า ฐานข้อมูล (Database) เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมีระบบฐานข้อมูลที่ดี จะช่วยแก้ปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล ง่ายต่อการค้นหา การบำรุงรักษา และการเรียกดูข้อมูล ดังนั้น กลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬาควรมีการจัดการข้อมูลและจัดเก็บไว้ อย่างเป็นระบบ ผู้ใช้งานต่าง ๆ สามารถใช้ข้อมูลส่วนกลางนี้ได้ตามแนวคิดการจัดทำฐานข้อมูล (Database) โดยจัดทำเป็นกลุ่มของข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ให้มีความสัมพันธ์กันและนำมาจัดเก็บในที่เดียวกัน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการเข้าถึงความรู้ของกลุ่มงานฯ ทั้งนี้ ขั้นตอนการจัดทำฐานข้อมูลประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 1 การรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการ เพื่อให้ทราบปัญหาของระบบงานเดิม และความต้องการของระบบงานใหม่ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และสามารถสนองความต้องการของคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา ทั้งนี้ สามารถรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการได้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน การทำแบบสอบถามไปยังผู้ใช้ฐานข้อมูลหลัก รวมทั้งการพิจารณาจากเอกสาร เช่น ผังระบบงานเดิม ผังกระแสข้อมูล ผังความสัมพันธ์ พจนานุกรมข้อมูล เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและกีฬา ได้แก่ (1) ข้อมูลด้านกฎหมาย อาทิ พระราชบัญญัติ และอนุบัญญัติต่าง ๆ คำพิพากษาศาล ความเห็นคณะกรรมการกฤษฎีกา (2) ข้อมูลด้านวิชาการ ได้แก่ การวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมายแต่ละฉบับ การพิจารณาและข้อเสนอของคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ และ (3) ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง อาทิ แผนยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564 แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 - 2564) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ตรวจสอบ จำแนกข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ เช่น ข้อมูลกฎหมายจากคณะกรรมการกฤษฎีกา ข้อมูลนโยบายรัฐบาลจากสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 กำหนดรูปแบบฐานข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ โดยการจัดทำฐานข้อมูลวิชาการ เรื่อง “ระบบฐานข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและการกีฬา” มีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ข้อมูลด้านการกีฬา และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง (ดังแสดงในแผนภาพที่ 2) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้

1.1 ข้อมูลด้านกฎหมาย ประกอบด้วย

1.1.1 รายละเอียดของกฎหมาย ได้แก่ พระราชบัญญัติ กฎ กฏกระทรวงระเบียบข้อบังคับ ประกาศ และอนุบัญญัติต่าง ๆ รวมทั้ง คำพิพากษาศาล และความเห็นคณะกรรมการกฤษฎีกา

1.1.2 องค์ความรู้และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บทความวิชาการ บทความวิจัยในกฎหมายฉบับต่าง ๆ วิทยานิพนธ์ หรือสารนิพนธ์ และตำรา หรือหนังสือที่เกี่ยวข้อง

1.2 ข้อมูลด้านวิชาการ ประกอบด้วย

1.2.1 การวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมายแต่ละฉบับ

1.2.2 การพิจารณาและข้อเสนอของคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ

2. ข้อมูลด้านการกีฬา ประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้

2.1 ข้อมูลด้านกฎหมาย ประกอบด้วย

2.1.1 รายละเอียดของกฎหมาย ได้แก่ พระราชบัญญัติ กฎ กฏกระทรวง ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และอนุบัญญัติต่าง ๆ รวมทั้ง คำพิพากษาศาล และความเห็นคณะกรรมการกฤษฎีกา

2.1.2 องค์ความรู้และข้อมูลอื่น ๆ ได้แก่ บทความวิชาการ บทความในกฎหมายฉบับต่าง ๆ วิทยานิพนธ์ หรือสารนิพนธ์ และตำรา หรือหนังสือที่เกี่ยวข้อง

2.2 ข้อมูลด้านวิชาการ ประกอบด้วย

2.2.1 การวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมายแต่ละฉบับ

2.2.2 การพิจารณาและข้อเสนอของคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ

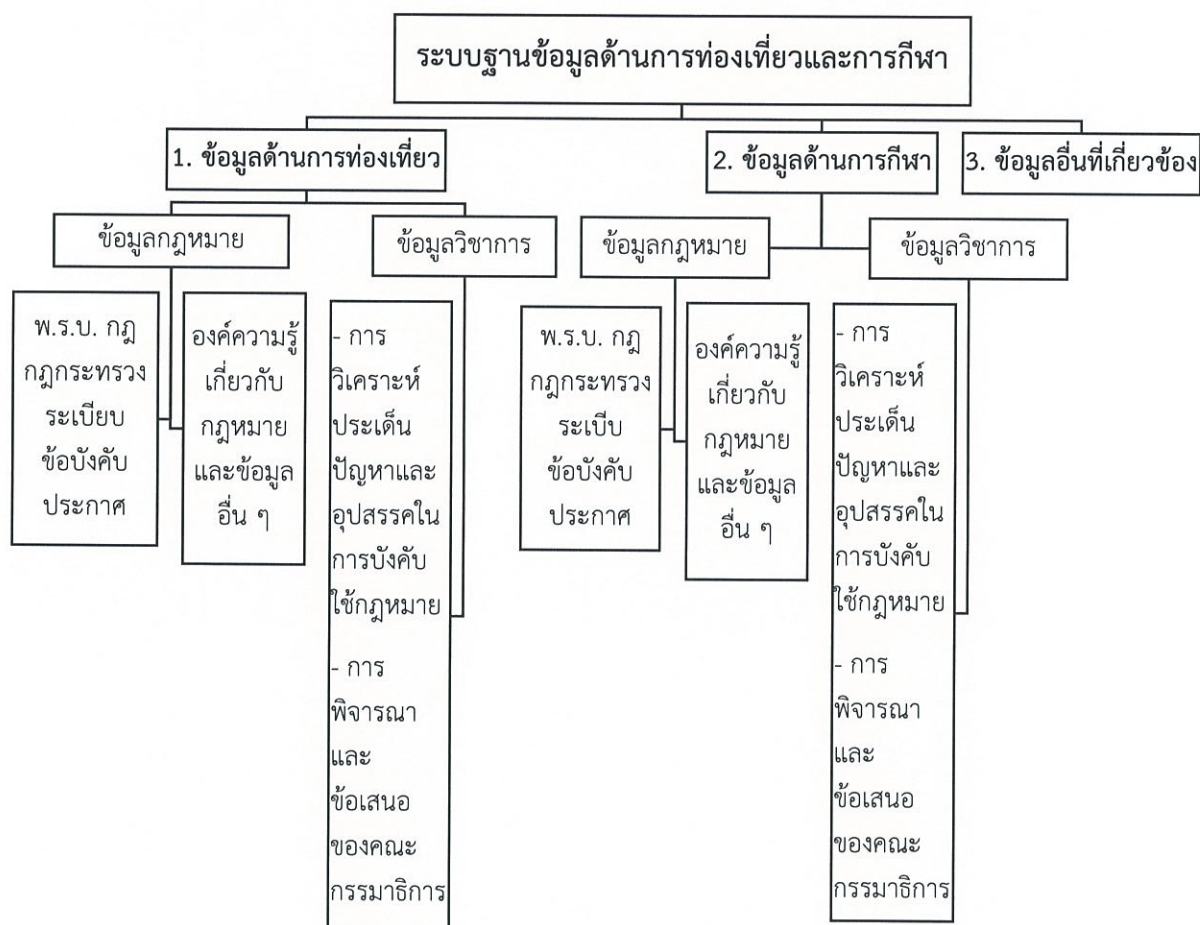
2.3 ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง อาทิ ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564 คำแถลงนโยบายต่อรัฐสภาของนายกรัฐมนตรี แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 - 2564) ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 - 2564) และสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 5 นำเข้าข้อมูลในระบบฐานข้อมูล ด้วยการนำข้อมูลที่ผ่านการประมวลแล้ว มาจัดเก็บตามหัวข้อและหมวดหมู่ที่ได้มีการกำหนดรูปแบบฐานข้อมูลไว้แล้ว โดยแบ่งเป็นข้อมูลในรูปแบบเอกสาร และรูปแบบไฟล์ข้อมูล จากนั้นทำการทดสอบระบบและการนำระบบไปใช้งาน ทั้งนี้ ระบบฐานข้อมูลจะต้องได้รับการทดสอบในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าระบบงานจะทำงานได้อย่างถูกต้อง และตรงตามความต้องการ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมผู้ใช้ให้มีความเข้าใจในการทำงานของระบบและสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ รวมทั้ง จัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานระบบฐานข้อมูล และจัดให้มีเจ้าหน้าที่สำหรับตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้เมื่อเกิดปัญหาข้อขัดข้องจากการใช้ฐานข้อมูล

ขั้นตอนที่ 6 เผยแพร่ฐานข้อมูลใน Website ของคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย รอบด้าน และครบถ้วน ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการในการรองรับภารกิจของคณะกรรมการ และบุคลากรในวงงานรัฐสภา อันเป็นการพัฒนางานด้านวิชาการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่คณะกรรมการหรือประชาชนผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 7 การบำรุงรักษาระบบ และการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน โดยจะต้องมีการเตรียมการบำรุงรักษาฐานข้อมูลโดยการสำรองข้อมูล (Data Backup) และการกู้คืนระบบ (Data Recovery) ในกรณีเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ระบบไม่สามารถทำงานต่อไปได้ และต้องสามารถแก้ไขระบบให้คืนสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว รวมทั้ง ต้องมีการปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพราะถ้าข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันจะส่งผลให้ฐานข้อมูลไม่มีความสมบูรณ์ ข้อมูลหรือเอกสารต่างๆ ไม่ครบถ้วน คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ซึ่งจะส่งผลให้การพิจารณาในการประชุมหรือการสอบสวนของคณะกรรมการขาดตกบกพร่องได้

ทั้งนี้ การจัดทำฐานข้อมูลด้านต่าง ๆ ต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในกลุ่มงาน โดยบุคลากรต้องมีความกระตือรือร้นในการศึกษา ค้นคว้า ฝึกฝนทักษะในการจัดทำข้อมูลวิชาการ และมีการจัดทำข้อมูลวิชาการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมทั้ง ควรมีการสร้างเกณฑ์มาตรฐานการเขียนงานทางวิชาการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการพัฒนามาตรฐานงานด้านวิชาการให้มีความน่าเชื่อถือ และน่าสนใจมากขึ้น เพราะเกณฑ์มาตรฐานในการทำงานจะเป็นเสมือนกรอบในการทำงานที่ผ่านกระบวนการการสังเคราะห์ด้านเนื้อหา และรูปแบบในเบื้องต้น เช่น การอ้างอิงเอกสารวิชาการในเรื่องที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูล เป็นต้น นอกจากนี้ มาตรฐานงานด้านวิชาการที่มีประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดแหล่งข้อมูลที่มีคุณค่าในองค์กร



แผนภาพที่ 2 รูปแบบระบบฐานข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและการกีฬา

ที่มา : โดยการประมวลของผู้ศึกษา

บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

1. บทสรุป

กลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที๋ยวและกีฬำ สำนักกรรมำติการ 3 มีภารกิจหลักในกำรปฏิบัติงำนด้ำนวิชำการ ด้ำนเลขำนุการ และด้ำนธุรการทัวไปให้แก่คณะกรรมการการทอ้งเที๋ยวและกีฬำ ซึ่งกำรปฏิบัติหน้าท้ที่ฝ่ำยเลขำนุการในท้ที่ประชุมคณะกรรมการ ได้แก่ กำรจัดกำรประชุม กำรจัดทำเอกสำรประกอบกำรพิจารณา กำรจัดทำสรุปลการประชุม กำรจัดทำบันทึกกำรประชุม และกำรจัดทำรายงานผลการดำเนิงานของคณะกรรมการ ท้ทั้งนี้ ผู้ศีกษำในฐำนะขำรำชการ ผู้ปฏิบัติหน้าท้ที่ฝ่ำยเลขำนุการในคณะกรรมการการทอ้งเที๋ยวและกีฬำ เห็นว่ำกำรปฏิบัติหน้าท้ที่ฝ่ำยเลขำนุการยังมีปัญหำและอุปสรรคในกำรดำเนิงานในหล่ำยด้ำน ได้แก่ 1) ปัญหำด้ำนศีกยภำพของบุคลำกรย้งขำดองค้คว่ำมรู้เฉพะด้ำนการทอ้งเที๋ยวและกีฬำ กำรจัดทำเอกสำรประกอบกำรพิจารณาย้งไม่มีคุณภำพตำมมาตรฐานงำนวิชำการ และขำดคว่ำมรู้ด้ำนเทคโนโลยีสำรสนเทศ 2) ปัญหำด้ำนการวางแผนกำรทำงำน ขำดการวางแผน และย้งไม่มีกำรมอบหมำยงำนท้ชัดเจน 3) ปัญหำด้ำนกำรจัดกำรคว่ำมรู้ ขำดกำรจัดเก็บองค้คว่ำมรู้ย้งเป็นระบบ ไม่มีกำรถ่ำยทอดและกระข่ำยคว่ำมรู้ให้แก่บุคลำกรในกลุ่มงำน และ 4) ปัญหำด้ำนกำรจัดเก็บข้อมุล ขำดกำรจัดเก็บข้อมุลท้ดี ข้อมุลข้ำข้อน ล้ำสมัย และกำรสืบค้นล่ำข้ำ จากปัญหำดังกล่ำว ส่งผลให้กำรปฏิบัติงำนของบุคลำกรขำดประสิทธิภำพ ขำดคว่ำมน่ำเชื่อถ้อ และไม่ได้รับคว่ำมไว้ว่ำงใจจากคณะกรรมการ ดั่งนั้น ผู้ศีกษำจึงได้ศีกษำและเสนอแนวท่ำงกำรเพิ่มประสิทธิภำพกำรปฏิบัติหน้าท้ที่ฝ่ำยเลขำนุการด้ำนกำรประชุม ดั่งนี้

1) เพิ่มประสิทธิภำพบุคลำกร ด้วยกำรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลำกรได้เพิ่มพูนคว่ำมรู้ในกำรปฏิบัติงำน ด้วยกำรฝีกอบรมหลักสูตรท้ตรงก้บงำน กำรฝีกท้กษะกำรปฏิบัติจริง กำรถ่ำยทอดประสบกำรณ์ กำรแลกเปลี่นเรียนรู้ กำรศีกษำดูงำน และกำรข้ำร่วมสัมมำนก้บหน่วยงำนท้เกี่ยวข้อง รวมท้ทั้ง กำรแลกเปลี่นประสบกำรณ์กำรทำงำนก้บหน่วยงำนอื่น

2) เพิ่มประสิทธิภำพกำรปฏิบัติงำน ด้วยกำรวางแผนกำรทำงำน และมีกำรประชุมเพื่อเตรียมคว่ำมพร้อมก่อนเริ่มปฏิบัติงำนทุกคร้้ง

3) เพิ่มประสิทธิภำพคว่ำมรู้เฉพะด้ำน ด้วยกำรจัดกำรคว่ำมรู้ท้เป็นระบบ มีกำรแบ่งปันแลกเปลี่นคว่ำมรู้ร่วมกัน

4) เพิ่มประสิทธิภำพด้ำนข้อมุล ด้วยกำรพัฒนาระบบฐำนข้อมุลให้มีประสิทธิภำพ และเผยแพร่ฐำนข้อมุลใน Website ของคณะกรรมการการทอ้งเที๋ยวและกีฬำ

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรทุกตำแหน่ง ทุกระดับอย่างทั่วถึง โดยมีการสำรวจความต้องการด้านการพัฒนาความรู้ของบุคลากร (Training Need) เพื่อกำหนดหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง โดยเฉพาะความต้องการของกลุ่มงาน ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของกลุ่มงาน รวมทั้ง ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เลือกหลักสูตรด้วยตนเอง โดยสำนักพัฒนาบุคลากรจัดทำปฏิทินการฝึกอบรมประจำปีและแจ้งเวียนให้บุคลากรทราบ เพื่อให้บุคลากรสามารถเลือกหลักสูตรได้ตามความต้องการและตรงกับงานในหน้าที่

2.2 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาฐานข้อมูลทางวิชาการ โดยมีการตั้งคณะทำงานเพื่อบูรณาการฐานข้อมูลของสำนักงานฯ ขึ้น เพื่อทำหน้าที่กำหนดแนวทางการจัดทำฐานข้อมูลที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม กำหนดรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้ง มีผู้ดูแลระบบฐานข้อมูล และมีการติดตามประเมินผลการใช้งานฐานข้อมูลเป็นระยะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรจัดให้มีห้องแห่งการเรียนรู้ ทั้งในรูปแบบของการแสดงนิทรรศการและรูปแบบของสารสนเทศ โดยในห้องแห่งการเรียนรู้จะมีองค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ อาทิ กระบวนการตราพระราชบัญญัติ อำนาจหน้าที่ของรัฐสภา การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการในที่ประชุม เป็นต้น ซึ่งห้องแห่งการเรียนรู้จะช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถเรียนรู้เพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง รวมทั้ง จัดให้มีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ เช่น การจัดให้มีเวทีสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน การเรียนรู้ร่วมกันด้วยวิธีการเล่าเรื่อง (Story Telling) ทั้งข้อมูล ข้อเท็จจริง การพิจารณา ดำเนินการทั้งหมดของคณะกรรมการ และใช้ความรู้ใดบ้างประกอบการพิจารณา อาทิ กฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมแสดงหลักฐานหรือข้อมูลที่ได้มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เรียนรู้วิธีการดำเนินการหรือกติกาการปฏิบัติงานในภาระงานต่าง ๆ ร่วมกัน การสอนงาน (Coaching) การส่งเสริมให้บุคลากรในกลุ่มงานได้เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice – CoP) และการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน รวมทั้ง การถ่ายโอนความรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น การเผยแพร่องค์ความรู้ทาง Website และการเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning

บรรณานุกรม

- คณะทำงานสร้างองค์ความรู้ของบุคลากรตามมาตรฐานแนวทางกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะ สำนักกรรมการ 1 สำนักกรรมการ 2 และสำนักกรรมการ 3. (2562). **คู่มือองค์ความรู้ เรื่อง องค์ความรู้ตามมาตรฐานแนวทางกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะของตำแหน่งนิติกร.** กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, น. 15-301.
- จุฑามาศ พุทธิงกูโร. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการในการประชุม คณะกรรมการการศึกษา วุฒิสภา. เอกสารวิชาการส่วนบุคคล, สถาบันพระปกเกล้า.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2549). เทคนิคการประชุมที่เหนือชั้น. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), น. 35-86.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2543). การวางแผนกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, น. 146.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2548). การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ธรรมมลการพิมพ์.
- ทิพาวัต เมฆสุวรรณ. (2543). การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, น. 3-11.
- นพดล น้อยจ้อย. (2558). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที้ยวและกีฬา. เอกสารวิชาการส่วนบุคคล, สถาบันพระปกเกล้า.
- บดินทร์ วิจารณ์. (2547). การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: เอ็กสปอร์ทเน็ต.
- ปรีชา วัชรภักย์. (2545). กลไกเพื่อการปฏิรูปราชการ : การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. การวิจัยส่วนบุคคลนักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ประจำปีการศึกษา 2544-2545 สาขาการเมือง หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 44. ม.ป.ท: ม.ป.ท., วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: เอ็กสปอร์ทเน็ต.
- พิรุวรรณ กิตติคุณ. (2559). การพัฒนาระบบราชการโดยการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, น. 2.
- รัตนาพร อินตรา. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรฝ่ายเลขานุการในที่ประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการแรงงาน สภาผู้แทนราษฎร. เอกสารวิชาการส่วนบุคคล, สถาบันพระปกเกล้า.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2550). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2562, จาก <http://www.mratchakitcha.soc.go.th>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ราชกิจจานุเบกษา. (2551). ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2562, จาก <http://www.mratchakitcha.soc.go.th>
- วิโรจน์ นุ่นสุวรรณ. (2560). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการเพื่อสนับสนุนคณะกรรมการประสานงานการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ. เอกสารวิชาการส่วนบุคคล, สถาบันพระปกเกล้า.
- สมคิด บางโม. (2544). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วิจัยพัฒนา.
- สมพงษ์ พุทธเจริญ. (2538). การเลขานุการ. กรุงเทพฯ : เทพรัตน์การพิมพ์, น. 9.
- สมิต สัชฌุกร. (2543). เทคนิคการประชุม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, น. 10-20.
- สมิต สัชฌุกร. (2552). การประชุมที่เกิดประสิทธิผล. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร, น. 101-106.
- สุพัตรา สุภาพ. (2538). “สู่ความสำเร็จอาชีพเลขานุการ”. อรุณสวัสดิ์, น. 41.
- โสตถิผล มีทรัพย์. ระบบฐานข้อมูล. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2562, จาก http://www.sirikitdam.egat.com/WEB_MIS/103_116/index.html
- อาคม วุฒิพงษ์. (2552). การเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้านของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร. เอกสารวิชาการส่วนบุคคล, รัฐสภา.

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ - สกุล	นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์
ตำแหน่งปัจจุบัน	วิทยากรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
คุณวุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 3 กลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา
สถานที่ติดต่อ	45/184 ถนนประชากรราษฎร์ 1 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800
หมายเลขโทรศัพท์	ที่ทำงาน : 0-2244-2566 มือถือ : 085-804-4844