



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย
ในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญ
ประจำสภาผู้แทนราษฎร

นางมณฑา แก้วทอง

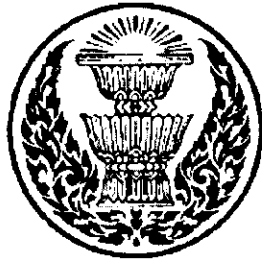
เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ
รัฐสภา

พ.ศ. 2553



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย
ในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการธิการสามัญ
ประจำสภาผู้แทนราษฎร

นางมณฑา แก้วทอง

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2553



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

คำนำ

รายงานเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5 โดยมุ่งเน้นการศึกษาสภาพปัญหา สาเหตุของการขาดประสิทธิภาพ และเพื่อศึกษาหาแนวทางการแก้ไข และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ซึ่งทำการศึกษาเฉพาะกรณีการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร โดยเป็นการสนับสนุนการทำหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎร ในการให้บริการแก่คณะกรรมการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎรตามสมควร และหากมีข้อผิดพลาด หรือมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษายินดีรับไว้เพื่อนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

มณฑา แก้วทอง

กันยายน 2553



กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร” จะไม่สำเร็จลงได้หากไม่ได้รับความรู้ และคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง 4 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์บุญเลิศ โสภณ อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ และ อาจารย์บุญกุล ศัญญิตีเสรี ซึ่งผู้ศึกษาไม่เคยมีความรู้ด้านการจัดทำเอกสารวิชาการ การเขียนงานวิชาการ ขั้นตอนการมองปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา และการจัดทำ Link Loop ต้องขอขอบคุณอาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง 4 ท่าน ที่ได้สละเวลาในการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ให้เป็นผู้มีองค์ความรู้ในทุกด้าน และส่งผลให้การจัดทำเอกสารวิชาการเล่มนี้สำเร็จลุล่วงตามประสงค์

นอกจากนี้ขอขอบคุณ ผู้อำนวยการกลุ่มงานการเงิน (นางสาวสุพัตรา กบิลคาม) ผู้ซึ่งเป็นหัวหน้างานที่ต้องรับภาระงานในช่วงเวลาที่ผู้ศึกษาต้องเข้ารับการฝึกอบรม และการเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ อีกทั้งคอยให้คำชี้แนะในการจัดทำเอกสาร รวมถึงเพื่อนผู้เข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5 ทุกคน ที่ให้คำปรึกษา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น พร้อมทั้งให้กำลังใจในการจัดทำเอกสารวิชาการฉบับนี้

และท้ายที่สุด ขอขอบคุณคณะผู้บริหารทุกท่านที่สนับสนุนให้มีการฝึกอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5 ซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรมในครั้งนี้ ไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อตนเอง และองค์กรต่อไป

มณฑา แก้วทอง

นักวิชาการเงินและบัญชี 8 ว



บทคัดย่อ

การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลเล่มนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการศึกษาสภาพปัญหา สาเหตุการดำเนินงานการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร และเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งการหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีขอบเขตของสถานที่ทำการศึกษา คือกลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ และมีขอบเขตของเนื้อหาสาระในกระบวนการและขั้นตอน การดำเนินการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ และใช้วิธีการดำเนินการศึกษาด้วยการสังเกตพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และการสอบถามข้อมูลการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการ ซึ่งเป็นผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าสภาพปัญหาความไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เกิดจากปัญหาความล่าช้า ความไม่ถูกต้อง และการไม่ได้รับความพึงพอใจ ซึ่งมีสาเหตุหลักจากคน ระบบงาน และกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาเหตุที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และความกดดันในรูปแบบต่าง ๆ ภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ด้วยการนำทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้ การเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการ การประสานงาน มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมาปรับใช้ให้สามารถเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ให้เกิดผลสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ตามกรอบวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ที่วางไว้ จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าสาเหตุสำคัญของปัญหาเกิดจากคน ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ต้องมุ่งเน้นที่บุคลากรเป็นหลัก โดยอาศัยกระบวนการ เทคนิควิธีในการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะ ความชำนาญงาน รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อองค์กร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
บทคัดย่อ	(3)
บทที่ 1 บทนำ	
- ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
- วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและหน่วยงานที่จะนำไปใช้ประโยชน์	3
- นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	3
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้	5
- แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ	7
- แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	8
- แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน	9
- แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	11
- แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	16
- กฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 สถานภาพการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร	
- การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	22
- อำนาจหน้าที่และการแบ่งส่วนราชการของสำนักการคลังและงบประมาณ	25
- อำนาจหน้าที่และอัตราค่าจ้างของกลุ่มงานการเงิน	27
- ลักษณะงานและกระบวนการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ	28
- ข้อมูลสถิติการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ปัญหา สาเหตุและแนวทางแก้ไข

- ปัญหาการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการล่าช้า 34
- ปัญหาการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการไม่ถูกต้อง 35
- ปัญหาการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการไม่ได้รับความพึงพอใจ 35
- แนวทางแก้ไข 38

บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ

- บทสรุป 41
- ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงาน 42
- ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 42

บรรณานุกรม 44

ประวัติผู้ศึกษา 45

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการศึกษา

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ (พ.ศ. 2553 - 2556) โดยมีวิสัยทัศน์ “เพื่อเป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของปวงชน” เป็นหน่วยราชการที่ให้การสนับสนุนและมีเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และประชาชนได้รับการบริการด้านนิติบัญญัติที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีค่านิยมร่วมในการปฏิบัติราชการไปสู่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายการพัฒนาองค์กรดังกล่าว ส่งผลให้บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จะต้องมีความร่วมมือร่วมใจ 12 ประการ ตามแนวทางมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประกอบด้วย จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ภักดีต่อองค์กร มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน โปร่งใสตรวจสอบได้ ซื่อสัตย์สุจริต กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง มีจิตให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพซึ่งกันและกัน เสียสละ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ และประหยัด การพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดความสอดคล้องระหว่างหน่วยงานหลักกับหน่วยงานสนับสนุนจะต้องประสานสัมพันธ์กันด้วยดี จนบังเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย

สำนักการคลังและงบประมาณ มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการบริหารงานคลังและพัสดุ การบริหารงบประมาณ การเงิน การบัญชี ดำเนินการติดตามและควบคุมการใช้จ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีของหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นไปตามแผนงานและโครงการที่กำหนดไว้ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการทำหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎรในการตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวกับงานตามอำนาจหน้าที่ของสภา และคณะกรรมาธิการ

กลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบส่วนหนึ่งเกี่ยวกับการดำเนินการเบิกจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมาธิการ เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ โดยคณะกรรมาธิการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎรมีภารกิจหลักในการตรวจสอบข้อเท็จจริงในการใช้อำนาจของฝ่ายบริหาร และในการศึกษาเรื่องใดๆ ของ

คณะกรรมการ จำเป็นต้องมีการเดินทางเพื่อไปศึกษาข้อมูล พิจารณาข้อเท็จจริงตามสถานที่ต่าง ๆ ทั้งนี้ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 กำหนดให้มีการตั้งคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร เพื่อพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ จำนวน 35 คณะ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักกรรมการ 1 จำนวน 11 คณะ สำนักกรรมการ 2 จำนวน 12 คณะ สำนักกรรมการ 3 จำนวน 12 คณะ

สภาพปัญหาโดยทั่วไปของลักษณะการปฏิบัติงานในการรองรับการดำเนินงานของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร ทั้ง 35 คณะ ในการพิจารณาหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ตามอำนาจหน้าที่หรือตามที่สภามอบหมาย จะต้องดำเนินการในลักษณะเป็นภารกิจเร่งด่วน ต้องรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และที่สำคัญต้องถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนดไว้ ส่งผลให้การเดินทางไปราชการเพื่อทำการศึกษาดูงานของคณะกรรมการ จะต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ และกระชับฉับไว หากการปฏิบัติงานล่าช้าอาจส่งผลกระทบต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นปัญหา ที่พบคือ ความล่าช้า ไม่ถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ และไม่ได้รับความพึงพอใจ จากสาเหตุดังกล่าวผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุและสภาพปัญหาในการดำเนินงาน ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการดังกล่าว และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานในการสนับสนุนการทำหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎรบรรลุวัตถุประสงค์ตามกรอบวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ที่วางไว้

วัตถุประสงค์ของโครงการ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการในการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาในการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร



LIRT

ขอบเขตของโครงการ

1. ขอบเขตของสถานที่ทำการศึกษา

กลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ

2. ขอบเขตของเนื้อหาสาระที่ศึกษา

ศึกษาปัญหา สาเหตุและอุปสรรคในกระบวนการการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร มุ่งเน้นกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการ เริ่มตั้งแต่การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานผู้เบิก (กลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ) และหน่วยงานผู้ขอเบิก (สำนักกรรมการ) การเสนอขออนุมัติ การเดินทางไปราชการ การเบิกเงิน การจ่ายเงิน การนำเสนอรายงานค่าใช้จ่าย ตลอดจนการนำส่งคืนเงินเหลือจ่าย

3. ขอบเขตของเวลา

ระหว่างเดือนมิถุนายน - เดือนกันยายน 2553

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและหน่วยงานที่จะนำผลงานไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(1) สามารถเสนอแนะแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาในการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการในการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร

(2) สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร

(3) สามารถสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร ให้บรรลุวัตถุประสงค์

หน่วยงานที่จะนำผลงานไปใช้ประโยชน์

กลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ให้เกิดผลสำเร็จ โดยผลงานมีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และได้รับความพึงพอใจ

2. การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานเพื่อรองรับความต้องการ การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การสนับสนุน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่ต้องการ

3. การเดินทางไปราชการ หมายถึง การเดินทางไปศึกษาข้อมูล พิจารณาข้อเท็จจริงในสถานที่ต่าง ๆ ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

4. คณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร หมายถึง กรรมการที่สภาเลือกและตั้งจากบุคคลผู้เป็นสมาชิกสภาเท่านั้น ประกอบเป็นคณะกรรมการและตั้งไว้เป็นการถาวรตลอดอายุของสภา โดยมีจำนวนและคณะตามความจำเป็นในกิจการของสภานั้น

5. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ หมายถึง ความสามารถในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการได้ทันเหตุการณ์ ถูกต้องครบถ้วน และได้รับความพึงพอใจ

วิธีดำเนินการศึกษา และสถานที่ทำการศึกษา/เก็บข้อมูล

วิธีดำเนินงาน

(1) ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ

(2) สังเกตพฤติกรรมการทำงาน

(3) สอบถามความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

สถานที่ทำการศึกษาและเก็บข้อมูล

กลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ



บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎรของกลุ่มงานการเงิน สำนักงานคลังและงบประมาณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้ศึกษาได้อาศัยกรอบแนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้
2. แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน
5. แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
6. แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
7. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้

ระบบการจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การที่ส่วนราชการมีรูปแบบที่ชัดเจนของการรวบรวมฐานความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นองค์ความรู้ มีการถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาส่วนราชการเข้าสู่รูปแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่ยั่งยืน โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์

2. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) จึงเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัว

บุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะนำมาซึ่งการเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้ การที่องค์กรจะสามารถเรียนรู้เพื่อพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลนั้น ต้องมีการจัดการความรู้ควบคู่ไปด้วยเสมอ

ดังนั้น การจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร จึงต้องมีกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เพื่อเป็นตัวช่วยให้เกิดการพัฒนาความรู้ ประกอบด้วย

1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร และต้องทำอะไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เป็นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เป็นการปรับปรุงแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกันปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ได้ง่าย และสะดวก เช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) บอร์ดประชาสัมพันธ์มาใช้ เป็นต้น
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) ทำได้หลายวิธีการโดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศหรือกรณีเป็น Tacit Knowledge จัดทำเป็นระบบทีม กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น
7. การเรียนรู้ (Learning) ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนกันต่อไป

การจัดการความรู้ทั่วไปสำหรับองค์กร (ยีน ฌูวรวรรณ, 2546)

เป็นกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ขององค์กร อย่างไรก็ตามองค์กรแต่ละแห่งมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้นแต่ละองค์กรต้องนิยามการจัดการความรู้สำหรับองค์กรเองโดยเฉพาะ การจัดการความรู้เป็นพลวัต ไม่หยุดนิ่ง มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติความรู้และงานซึ่งเป็นวงจรไม่รู้จบ ต้องมีการพัฒนาและยกระดับขึ้นไปเรื่อยๆ ไม่ใช่ความสัมพันธ์ชั่วคราว และเป็นวงจรที่เปิดสู่ภายนอก เพื่อดูความรู้และพลังจากภายนอกมาใช้ประโยชน์

องค์ประกอบของ Knowledge Management

1. คน (People) หมายถึง พนักงาน ลูกจ้าง ลูกค้า หรือผู้มีผลกระทบกับองค์กร KM จะรวบรวมว่าใครเชี่ยวชาญในด้านใดบ้าง ถ้ามีงานใหม่เข้ามาจะมอบหมายให้ใครเป็นผู้รับผิดชอบ
2. สถานที่ (Place) หมายถึง ที่ที่ทุกคนในองค์กรสามารถระดมความคิดร่วมกันได้ อาจอยู่ในรูปของเว็บบอร์ด การประชุมทางไกล หรือโปรแกรมออนไลน์อื่น ๆ ก็ได้
3. ข้อมูล (Thing) หมายถึง ทุกสิ่งที่น่าสนใจและให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นได้โดยง่าย การวิเคราะห์แยกแยะหมวดหมู่ของข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ เป็นคำศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

แนวคิดของ Harring Emerson ที่เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ คือ

1. ทำความเข้าใจ และกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์ถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับไว มีสมรรถภาพและมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะการแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถเป็นแบบอย่างได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ เสนอแนวความคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาจากการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทาง และเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน คือ มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผล ยึดถือผลสำเร็จ และผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result) เป็นหลักในการดำเนินงาน โดยมุ่ง

ที่ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน และหมดความจำเป็น โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคนเพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. มีระบบการบริหารที่ยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักในการดำเนินงาน รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจ และให้รางวัลแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

อาตยา โชติพานิช ให้ความหมายของการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร องค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมาก เพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการมีดังนี้

(1) จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ้งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

(2) จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการขององค์กรให้ง่าย และไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้อง และไม่สับสน

(3) เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุย เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

(4) ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดี เพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลัก 10 S

1. S – Smooth หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่ำเสมอ แม้ขณะที่ผู้รับบริการจะอารมณ์เสียใส่

2. S – Smile หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้ง เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ

3. S – Speak หมายถึง การพูดจาดี นำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการจะต้องพบกับบุคคลที่มีความต้องการหลากหลาย บางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์ พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะ แต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง

4. S – Small หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มีตำแหน่งงานที่ดีกว่า มีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรยินดีและเต็มใจให้บริการ

5. S – Smart หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดี สง่างาม สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น

6. S – Special หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ

7. S – Spirit หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมรับเป็นผู้รับฟัง ที่ดี

8. S – Speed หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ

9. S – Super หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด

10. S – Save หมายถึง การประหยัด การประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้ออกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำถูกต้องในครั้งเดียว จะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา

4. แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน

สมิต สัจฉกร กล่าวถึง ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการประสานงานว่าในทางราชการได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ว่า การประสานงาน หมายถึง “การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ”

องค์ประกอบของการประสานงาน อาจพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญได้ดังนี้

1. ความร่วมมือ จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจหรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากร มาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เดิมใจที่จะทำงานร่วมกัน
2. จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา
3. ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน
4. ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น
5. ผู้ประสาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

การประสานงานเกิดจากความต้องการที่จะให้งาน หรือกิจกรรมย่อย ๆ ที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จ โดยปฏิบัติอย่างสอดคล้องในจังหวะเวลาเดียวกัน ได้ผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นไปตามข้อกำหนด ประหยัดเวลา และทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

ก่อนการประสานงานเราควรกำหนดความต้องการให้แน่ชัดว่าเราจะประสานให้เกิดอะไร หรือเป็นอย่างไร หรือจะทำให้ได้ผลลัพธ์อย่างไร เพราะหากว่าไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเราอาจจะประสานงานให้ผิดไปจากที่ควรจะเป็น โดยทั่วไปเราประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวกราบรื่นไม่เกิดปัญหาข้อขัดแย้ง แต่ในการประสานงานในแต่ละครั้งหรือในแต่ละกรณี เราประสานงานโดยวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

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

การประสานงานในแนวคิดของ Thompson ได้เสนอรูปแบบการประสานงานระหว่างองค์การแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การประสานงานในแนวตั้ง (vertical coordination) หรือการประสานงาน โดยอำนาจ (coordination by authority) ในกรณีของการประสานงานระหว่างองค์การแล้วการประสานงานใน

แนวตั้งนี้จะเป็นไปได้ยาก เพราะแต่ละองค์การย่อมมีอำนาจเฉพาะตัวของตนอยู่ซึ่งคงจะไม่ยอม ค่อยกว่าอีกองค์การเป็นแน่

2. การประสานงานโดยแผนและข้อตกลง (coordination by plan or agreement) การ ประสานงานตามนัยนี้ จะเป็นกรณีที่ไม่มีโครงสร้างของอำนาจระบุไว้ล่วงหน้า ในทางปฏิบัติ องค์การที่เกี่ยวข้องจะตัดสินใจร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษรหรือมีบทบาทของตนร่วมกัน ตลอดจน มีการจัดสรรทรัพยากร การตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างเป็นระบบร่วมกัน

3. การประสานงานโดยอาศัยการปรับตัวเข้าหากัน (coordination by mutual adjustment) รูปแบบการประสานงานในลักษณะนี้ไม่มีรูปแบบทางอำนาจระบุไว้แน่ชัด หรือไม่มีข้อตกลงเป็น ลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของแต่ละองค์การไว้ แต่การประสานงานจะ เกิดขึ้นจากความริเริ่มขององค์การและหน่วยงานแต่ละหน่วยงานเอง หรือเกิดขึ้นโดยอาศัย เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ทำงานร่วมกันอย่างไม่เป็นทางการในการติดต่อประสานงานกัน

โดยสรุปแล้วการประสานงานเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งของการบริหารที่สามารถนำไปสู่ คุณภาพการบริหาร อันจะนำมาซึ่งผลสำเร็จขององค์กร และในองค์กรที่ต้องเกี่ยวข้องกับ สภาพแวดล้อมภายนอกยังมีความจำเป็นที่จะต้องใช้การประสานงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือ ระหว่างกัน ศึกษาวิธีการทำงานของกันและกัน ลดการซ้ำซ้อนสามารถแบ่งลักษณะงานหรือ กลุ่มเป้าหมายที่ตนสมควรทำหรือ มีความถนัดได้ ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความสำคัญ กับการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ของหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ในการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานจะมีการทำ บันทึกรายชื่อข้อตกลงความร่วมมือ โดยมีการลงนามของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงถึงความร่วมมือร่วมใจและ เป็นพันธะสัญญาที่จะดำเนินการร่วมกันต่อไป

5. แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์จัดเป็นทั้งศาสตร์ (Science) และศิลป์ (Art) เนื่องจากมีหลักการและทฤษฎี ที่เป็นข้อความรู้ และการนำหลักการคือทฤษฎีไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัย วิธีการซึ่งถือเป็นศิลปะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล จะสังเกตเห็นได้อย่างหนึ่งว่า คนแต่ละคนมี ความสามารถในการติดต่อกับผู้อื่นไม่เท่ากัน บางคนเป็นที่พอใจของคนหมู่มาก มีเพื่อนมากหน้า หลายตา และมีคนที่อยากพูดคุยติดต่อ หรือทำงานร่วมกับเขามากมาย ในขณะที่บางคนไม่ค่อยมี ใครอยากจะทำอะไร หรือทำงานร่วมด้วย นั่นเป็นเพราะเขาขาดศิลปะในการติดต่อกับบุคคลอื่น

ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่รู้หลักการว่าควรทำอะไรหรือเป็นเพราะนำหลักการไปใช้ไม่ถูกวิธี ดังนั้น การที่คนเราจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎี และหมั่นฝึกฝน เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ จนสามารถนำหลักการที่เป็นข้อความรู้ทางทฤษฎีไปใช้ได้อย่างเป็นธรรมชาติ

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์มีนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้หลายท่านพอสรุปได้ดังนี้

อริสโตเติล (Aristotle) นักปราชญ์ชาวกรีก อธิบายว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม มนุษย์ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เป็นเหล่ามนุษย์ อยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นพวก มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน การที่มนุษย์อยู่ร่วมกันทำให้พวกเขารู้สึกปลอดภัย ซึ่งเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์ ดังนั้น เราอาจกล่าวได้ว่า การที่มนุษย์มีสัมพันธ์กัน มนุษย์จึงเป็นสัตว์สังคม ดังที่นักปราชญ์ได้กล่าวไว้

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 402) ในปี พ.ศ. 2538 ราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน

มนุษยสัมพันธ์ (Human Relationships) เป็นการอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นหมู่เป็นคณะหรือกลุ่มโดยมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม เพื่อให้ทราบความต้องการของแต่ละบุคคล หรือกลุ่ม รวมไปถึงวิธีการจูงใจ และประสานความต้องการของบุคคลและกลุ่มให้ผสมผสานกลมกลืนกันตามระบบที่สังคมต้องการ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 628)

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การแสวงหา เพื่อทำความเข้าใจ โดยการใช้ลักษณะรูปแบบ การติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลเป็นผลก่อให้เกิดความเชื่อมโยง เพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การของแต่ละบุคคลที่ได้กำหนดไว้ อำนวย แสงสว่าง (2544 : 99)

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจูงใจของบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล โดยมีความพอใจในทางเศรษฐกิจและสังคม มนุษยสัมพันธ์จึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อใช้ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล การยอมรับนับถือ การให้ความร่วมมือ และการให้ความจงรักภักดี ในการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลต่อบุคคล ตลอดจนองค์การต่อองค์การ David, Keith. 1977

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการของศาสตร์ที่ใช้ศิลปะสร้างความพอใจ รักใคร่ สรภธาเคารพนับถือ โดยแสดงพฤติกรรมให้เหมาะสมทั้งทางกาย วาจา และใจ เพื่อนำมาให้

ความรู้สึกใกล้ชิดเป็นกันเอง จูงใจให้ร่วมมือร่วมใจในอันที่จะบรรลุสิ่งซึ่งพึงประสงค์อย่างราบรื่น และอยู่ในสังคมได้อย่างสันติสุข

ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

มนุษย์ทุกคนสามารถฝึกการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้ ถ้ามีความปรารถนา มีความตั้งใจจริง พร้อมทั้งจะฝึกฝน ศึกษาหาความรู้ ประสบการณ์ และนำไปปฏิบัติจริง ๆ เพื่อให้เกิดทักษะในการสร้างความสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะ “มนุษยสัมพันธ์” เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มนุษยสัมพันธ์จึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการเข้ากับคน การเอาชนะคน และการครองใจคนทุกระดับ เช่น ผู้บังคับบัญชากับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน และรวมทั้งคนในครอบครัวด้วย การพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตรกับทุกคน เป็นหลักการแรกที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ในชั้นต่อไป และจำไว้เสมอว่า เราเป็นมนุษย์ต้องปฏิบัติกับคนอื่นเช่นเดียวกับตัวเรา และอาจสรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญ ดังนี้คือ

1. มนุษยสัมพันธ์ ทำให้เกิดสร้างความสามัคคีธรรมให้เกิดขึ้นในกลุ่มสังคม ในหมู่คณะ
2. มนุษยสัมพันธ์ ทำให้การบริหารงานต่าง ๆ สามารถก่อให้เกิดการรวมพลัง เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เกิดความรักใคร่ สัมผัสสามัคคีในการปฏิบัติงาน
3. มนุษยสัมพันธ์ ทำให้สังคมปกติสุข คนในสังคมนั้น ๆ อยู่ดีมีสุข
4. มนุษยสัมพันธ์ ทำให้สร้างความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน เป็นการสร้างสรรค์สังคม
5. มนุษยสัมพันธ์ ทำให้งานต่าง ๆ ประสบความสำเร็จเพราะเราอยู่คนเดียวไม่ได้ เราทำงานหลายอย่างคนเดียวไม่ได้ ต้องอาศัยความร่วมมือซึ่งกันและกัน งานจึงจะประสบความสำเร็จ
6. มนุษยสัมพันธ์ ทำให้คนแตกต่างจากสัตว์อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านจิตใจ ดังนั้นในการอยู่ร่วมกันจึงทำให้มนุษย์รู้ถึงความรักใคร่ และไมตรีที่มีให้กัน รวมถึงความต้องการที่จะบรรลุจุดหมายด้วยความภูมิใจ
7. มนุษยสัมพันธ์ ทำให้บุคคลยอมรับนับถือกัน ตระหนักในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ต้องทำให้คนที่ทำงานร่วมกันรู้และเข้าใจถึงการให้เกียรติกัน เสมอมนุษย์เฉกเช่นเดียวกันคือการยอมรับคุณค่าความเป็นมนุษย์นั่นเอง
8. มนุษยสัมพันธ์ ทำให้งานทุกอย่างบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรต้องการ เพราะทุกคนเคารพในการแสดงความคิดเห็น และพฤติกรรมแสดงออกของแต่ละบุคคล อันจะนำไปสู่ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดีนั่นเอง

9. มนุษย์สัมพันธ์ ทำให้คนคล้อยตามได้ หากทำให้จิตใจเขาคล้อยตามได้บุคคลจะเกิดความชื่นชอบ และจะพัฒนาความชื่นชอบจนเกิดความศรัทธา และเมื่อบุคคลเกิดความศรัทธา ก็จะยินดีที่จะปฏิบัติตาม ซึ่งการทำให้คนอื่นคล้อยตามต้องอยู่บนเงื่อนไขของความชอบธรรม ก็จะสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ถาวรได้ แต่หากบุคคลกระทำทุกอย่างเพียงเพื่อประโยชน์แห่งตน มนุษย์สัมพันธ์นั้น ๆ ก็เป็นแค่ชั่วคราว เมื่อความจริงกระจ่างอาจทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้น ในกรณีเรื่องการสร้างมนุษยสัมพันธ์มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทุกคนมีไมตรีต่อกันทุกคน จึงควรคิดและกระทำในสิ่งดีดีให้แก่กันเราก็จะได้สิ่งดี ๆ ตอบ

องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์แบ่งเป็น 3 ประการ คือ

1. การเข้าใจตนเอง เป็นลักษณะการรู้จักตนเองอย่างแท้จริงว่าตนเองเป็นใคร มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์แค่ไหน ระดับใด มีจุดแข็งคือความเก่ง และจุดอ่อนคือความไม่เก่งในด้านใดบ้างเรื่องใดบ้าง การเข้าใจตนเองทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกยอมรับในคุณค่าแห่งตน นับถือตนเอง และรู้จักเข้าใจสิทธิ เสรีภาพ หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง สิ่งที่สำคัญในการเข้าใจตนเองจะช่วยให้เรารู้จักปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดีมาก

2. การเข้าใจบุคคลอื่น เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของคน ความแตกต่างระหว่างบุคคล ความต้องการของบุคคล แรงจูงใจของบุคคล สภาพสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดประโยชน์ในการนำไปใช้ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ เมื่อเราต้องการไปติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลใด เราต้องทราบก่อนว่าบุคคลนั้น ชื่ออะไร เป็นใคร มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ทางด้านใด อยู่ในระดับใด ชอบสิ่งใด ไม่ชอบสิ่งใด โปรดปรานในสิ่งใดเป็นพิเศษ มีคุณลักษณะที่เด่นทางด้านใดบ้าง เมื่อเรานำเอาบุคคลอื่นที่เราต้องการติดต่อสัมพันธ์มาพิจารณาว่า เรามีความเข้าใจในตัวเขาอย่างไร เรายอมรับในตัวเขาแค่ไหน เพื่อจัดระดับคุณค่า และความสำคัญของบุคคลที่เราจะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์รวมทั้งการที่เรารู้จักปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ในการติดต่อสัมพันธ์กัน

3. การเข้าใจสิ่งแวดล้อม เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเรา และบุคคลอื่นซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และมีส่วนสัมพันธ์ได้แก่ สภาพการณ์ เหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และในอนาคต ล้วนแต่มีอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น ได้แก่ สถาบันครอบครัว สถาบันที่เป็นองค์กร สถาบันการศึกษา หน่วยงาน รัฐบาล องค์กรระหว่างประเทศ ความรู้จากการเข้าใจสิ่งแวดล้อมสามารถนำมาปรับใช้กับตัวเรา ในการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดีมากขึ้น อำนาจ แสงสว่าง (2544 : 101)

องค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

การที่จะเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้น จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจถึงองค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมของคน (Human Behavior) ในการอยู่ร่วมกัน ไม่ว่าจะเพื่อความสุขในการดำเนินชีวิต หรือเพื่อการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นในหน่วยงาน เราทุกคนต้องเข้าใจพฤติกรรมของคน
2. การจูงใจ (Motivation) เป็นแรงกระตุ้น เป็นพลังให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. กลุ่มพวกในการปฏิบัติงาน (Team work) ตามรูปแบบของปฏิริยาสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมนุษย์ที่ดำรงตนด้วยการเคารพนับถือซึ่งกันและกัน หรือเคารพนับถือในความแตกต่างระหว่างบุคคล
4. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อหน่วยงาน หรือองค์การ มนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ๆ แบ่งแยกกลุ่มไปตามลักษณะของความต้องการ มีการต่อสู้แย่งชิงผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน

ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์

“มนุษยสัมพันธ์” เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงาน และการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม เพราะช่วยให้มนุษย์เรียนรู้ที่จะยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และปรับตัวปรับใจให้ร่วมสังคม และร่วมกิจกรรมกันอย่างสันติสุข มนุษยสัมพันธ์เป็นเสมือนมนต์ขลัง ช่วยลดความเกลียดชัง แม้ศัตรูผู้มีผลประโยชน์ ชัดกับเราก็จะกลบกลายไปในรูปเห็นอกเห็นใจ เป็นมิตรภาพ เรื่องร้ายกลายเป็นดีได้ ไม่ว่าจะติดต่อสัมพันธ์กันในทางงานหรือส่วนตัว ก็จะเกิดผลดีมีประโยชน์ต่องานอาชีพ และการดำเนินชีวิต อุปสรรค ความยุ่งยาก จะเรียบร้อยราบรื่น

การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวม ในแง่ประโยชน์ต่อตนเอง บุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนจะก่อให้เกิดความเข้าใจ และความเห็นใจซึ่งกันและกันช่วยเหลือกัน สามารถสมาคมกับบุคคลในระดับต่าง ๆ ได้ดี ประสบความสำเร็จในการศึกษา และการประกอบกิจกรรมหรือการอาชีพ ในแง่ส่วนรวมการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยสร้างความสามัคคีกลมเกลียวขึ้นในหมู่คณะ ร่วมใจกันทำงานให้สำเร็จลุ่ลวงไปด้วยดี โดยปราศจากข้อขัดแย้ง สามารถอาศัยอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และในที่สุดจะช่วยพัฒนาให้สังคมและประเทศชาติเจริญก้าวหน้า

ถ้าจะเน้นประโยชน์ในแง่ของการบริหารงาน มนุษยสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้หัวหน้างานประสบความสำเร็จ และเจริญก้าวหน้า หัวหน้างานควรจะต้องใส่ใจกับศิลปะของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงาน ทำความเข้าใจกับธรรมชาติของคน โดยเฉพาะในเรื่องความต้องการของมนุษย์ และการจูงใจ ซึ่งในปัจจุบันก็มีแนวคิดใหม่ ๆ ที่ท้าทายให้ผู้บริหารได้นำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงาน หัวใจของมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงานด้วย ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ หัวหน้างานจะต้องใช้วิธีการหลายวิธี เพราะผู้ร่วมงานมีความแตกต่างกันมาก การประยุกต์หลักการและวิธีการต่าง ๆ อย่างระมัดระวัง จะช่วยหัวหน้างานสามารถหาทางเลือกที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้มากขึ้น นอกจากนี้แล้วมนุษยสัมพันธ์ยังสามารถให้ประโยชน์ดังนี้คือ ทำให้เกิดความรู้จักคุ้นเคย ยอมรับนับถือกันในหมู่สมาชิก ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของพลังกลุ่ม และช่วยให้การคบหาสมาคมเป็นไปโดยราบรื่น ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีและอยู่ร่วมกันได้ด้วยความสามัคคี ทำให้บรรยากาศในการทำงานราบรื่น สามารถร่วมงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การติดต่อสื่อสารถึงกันง่ายและเป็นผลดี ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน และให้ความร่วมมือในการทำงาน และทำให้ปัญหาความขัดแย้งลดน้อยลง บริหารงานได้ง่ายขึ้น

6. แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญในการทำงานและการใช้ชีวิตของเรา เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ถ่ายทอดความคิดและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังคนอื่น ๆ ซึ่งจะช่วยให้งานในองค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากผู้บริหารจะใช้การติดต่อสื่อสารในการนำและจูงใจให้สมาชิกปฏิบัติตามที่เขาต้องการแล้ว ยังต้องใช้ทักษะในการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคคลต่าง ๆ เช่น ผู้ถือหุ้น ลูกค้า หน่วยงานของรัฐ และสังคม ปัจจุบันนักวิชาการในสาขาวิชาต่าง ๆ ให้ความสนใจศึกษากระบวนการติดต่อสื่อสารตั้งแต่การเริ่มต้นการส่งข่าวสาร การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร และอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร เพื่อสามารถทำการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อทั้งบุคคล องค์กร และสังคม

การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจจากผู้ส่งสาร (Sender) ไปยังผู้รับสาร (Receiver) เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งเป็นพื้นฐานในการกำหนดรูปแบบของกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ให้ความสำคัญกับผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่ทำให้การติดต่อสื่อสาร

สะดวกขึ้น ตลอดจนพิจารณาเสียงรบกวน (Noise) ที่เข้ามาสอดแทรก ทำให้การติดต่อสื่อสารขาดประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารมีความจำเป็นต่อทุกหน้าทำงานภายในองค์กร เพราะว่าการติดต่อสื่อสารได้รวมเข้ากับกิจกรรมต่าง ๆ ด้านการจัดการ การติดต่อสื่อสารในองค์กรจะมีผลกระทบต่อการทำงาน และการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีอิทธิพลต่อสถานภาพและความเสี่ยงขององค์กร

การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ต้องพิจารณาในเรื่องดังนี้

1. ผู้นำสารต้องเข้าใจจุดมุ่งหมายในการส่งข่าวสาร
2. ผู้ส่งสารควรรหาช่องทางการส่งข่าวสารให้เหมาะสม
3. ผู้ส่งสารต้องเข้าใจระดับความสามารถในการสื่อสารของผู้รับสาร
4. ผู้ส่งสารต้องรู้จักใช้เทคนิคและวิธีการถ่ายทอดข่าวสารไปยังผู้รับได้อย่างเหมาะสม
 - 4.1 ถ้าต้องการความชัดเจน ควรใช้วิธีพบปะสนทนา
 - 4.2 ถ้าเร่งด่วน ควรใช้โทรศัพท์
 - 4.3 ให้คนจำนวนมากทราบ ควรใช้ประกาศ
 - 4.4 ต้องการแจ้งเรื่องสำคัญ ควรใช้วิธีประชุมชี้แจง
 - 4.5 ต้องการหลักฐาน ควรเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร

วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

1. เพื่อแจ้งข่าวสาร
2. เพื่อชักชวน หรือจูงใจ
3. เพื่อประเมิน
4. เพื่อสั่งสอนหรือให้ความรู้
5. เพื่อสนองตอบความต้องการด้านวัฒนธรรมและมนุษยสัมพันธ์

ประโยชน์ของการติดต่อสื่อสาร

1. งานบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างราบรื่น
2. เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีความสามัคคี
3. เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน
4. ลดข้อขัดแย้งที่เกิดจากความไม่เข้าใจกัน
5. ประหยัดทรัพยากรในการทำงาน



6. ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย
7. ป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน

ประเภทของการติดต่อสื่อสาร

1. การติดต่อสื่อสารภายใน (Internal Communication) มีวัตถุประสงค์ให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้ทราบข่าวคราว ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เพื่อชี้แจงกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น ทำได้ 2 วิธีคือ

1.1 การติดต่อด้วยวาจาหรือคำพูด มีความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเงิน ให้ความรู้สึกเป็นกันเอง สัมผัสความจริงใจได้ และได้ข้อมูลย้อนกลับทันที

1.2 การติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร เป็นทางการและมีหลักฐานชัดเจน สามารถอ่านทวนความได้ตลอดเวลาหรือสถานที่

การติดต่อสื่อสารภายใน สามารถแบ่งได้ 3 ลักษณะคือ

- (1) การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ไม่เป็นพิธีการ ง่ายแก่การเข้าใจ
- (2) การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง เป็นพิธีการ และมักเป็นการสื่อสารทางเดียว
- (3) การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน เป็นพิธีการเช่นเดียวกับการสื่อสารจากบนสู่ล่าง

2. การติดต่อสื่อสารภายนอก (External Communication) คือการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานกับบุคคลภายนอกหรือหน่วยงานภายนอกสำนักงาน ลักษณะของการติดต่อสื่อสารภายนอก ได้แก่

- (1) การต้อนรับ
- (2) การนัดหมาย
- (3) จดหมายออก และจดหมายเข้า
- (4) โทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- (5) การใช้บริการจากบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด
- (6) การใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย
- (7) การใช้บริการสื่อมวลชนต่าง ๆ
- (8) สิ่งตีพิมพ์ของหน่วยงาน

รูปแบบของการติดต่อสื่อสารในสำนักงาน

สำนักงานขนาดเล็กมักจะใช้รูปแบบของการติดต่อสื่อสารทางเสียงหรือคำพูด ส่วนสำนักงานขนาดใหญ่มักใช้รูปแบบการติดต่อสื่อสารได้ครบทุกด้าน ซึ่งอาจแบ่งรูปแบบการติดต่อสื่อสารในสำนักงานได้ 4 ชนิด คือ

1. เสียงหรือคำพูด นิยมใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะระบบโทรศัพท์ตอบรับ จะช่วยลดต้นทุนพนักงานในการรับโทรศัพท์ และเกิดความรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้ยังมีเครื่องบันทึกเทปที่ใช้บันทึกคำพูดสั่งการของผู้บังคับบัญชาอีกด้วย
2. คำ เป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรหรือการเขียน
3. ภาพ เป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ถ่ายทอดในรูปแบบไร้คำ ไร้เสียง และไร้ตัวเลข แต่เป็นการสื่อสารด้วยภาพ หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ
4. ข้อมูล เป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นช่องทางในการติดต่อระหว่างกัน ถ้าเป็นการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานเดียวกันเรียกว่า ระบบอินทราเน็ต (Intranet) ถ้าเป็นการติดต่อสื่อสารภายนอกสำนักงานไปยังเครือข่ายทั่วโลก เรียกว่า ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet)

หลักการในการติดต่อสื่อสารด้วยคำหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร มีหลักการในการเขียนที่เรียกว่า 7 C's ดังนี้

1. มีความชัดเจน (Clarity)
2. มีความสมบูรณ์ (Completeness)
3. มีความรัดกุมและเข้าใจง่าย (Conciseness)
4. ระลึกถึงผู้อ่าน (Consideration)
5. มีความสุภาพ (Courtesy)
6. มีความถูกต้อง (Correct)
7. ข้อเท็จจริง (Concreteness)

7. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

หลักวิชาการที่ใช้ในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร จะประกอบด้วยกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502
2. ระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ. 2548

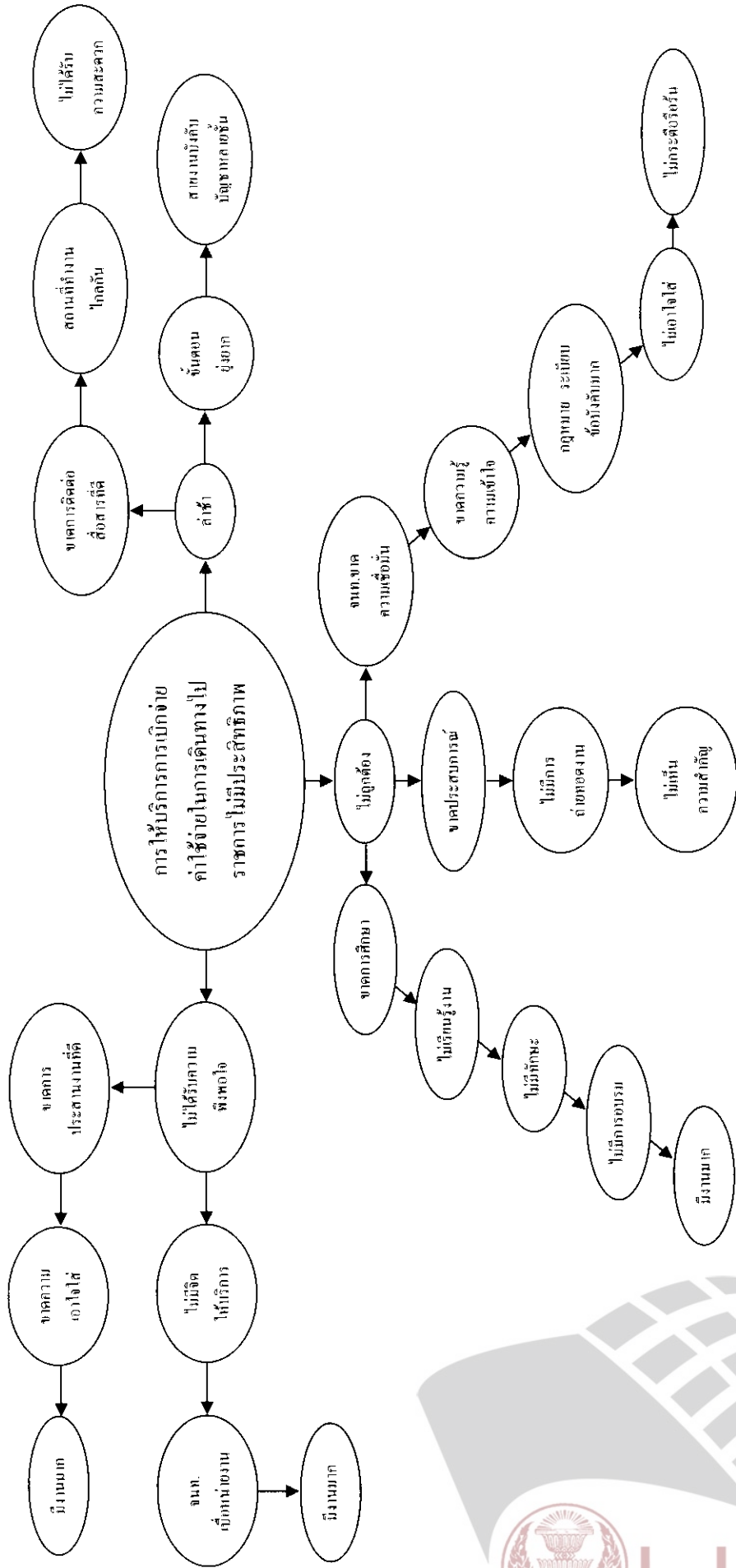
3. พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2526
4. พระราชกฤษฎีกาเงินประจำตำแหน่งและประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นของสมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และกรรมการ พ.ศ. 2535
5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการอนุมัติให้เดินทางไปราชการและการจัดประชุมของทางราชการ พ.ศ. 2524
6. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550
7. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2552
8. ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2551
9. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าเครื่องแต่งตัวข้าราชการที่เดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว พ.ศ. 2526
10. หนังสือกรมบัญชีกลาง ค่วนที่สุด ที่ กค 0409.7/ว25 ลงวันที่ 22 มกราคม 2547 เรื่อง การใช้ใบเสร็จรับเงินของบริษัททัวร์เป็นหลักฐานประกอบการจ่าย
11. หนังสือกระทรวงการคลัง ค่วนที่สุด ที่ กค 0526.5/ว39 ลงวันที่ 4 มีนาคม 2548 เรื่อง การจ่ายเงินค่าของขวัญของผู้เดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว
12. หนังสือกระทรวงการคลัง ค่วนที่สุด ที่ กค 0408.2/ว112 ลงวันที่ 9 ธันวาคม 2542 เรื่อง การซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินในการเดินทางไปต่างประเทศ
13. หนังสือกระทรวงการคลัง ค่วนที่สุด ที่ กค 0409.6/ว101 ลงวันที่ 9 กันยายน 2547 เรื่อง การเบิกจ่ายค่าโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ
14. หนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค 0406.6/ว104 ลงวันที่ 22 กันยายน 2551 เรื่อง การเทียบตำแหน่ง



Legislative Institutional Repository of Thailand

“นิตยสารระงับโทษที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย
มิได้นำไปเป็นหลักฐานฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น”

กรอบแนวความคิดในรูปของ Why – Why Analysis



การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ หมายถึง ความสามารถในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการได้ทันเหตุการณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน และได้รับความพึงพอใจ

“เขียนโดย: ชัยมงคล สัมประสุขโชติคุณารชานันท์
จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่และใช้ประโยชน์แก่บุคลากรที่มี
เกี่ยวข้องไปโดยถูกต้องและเป็นประโยชน์”

หน้าชื่อ: การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ
ฉบับที่: 25 พฤศจิกายน 2553

บทที่ 3

สถานภาพการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร

การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานอิสระ มีฐานะเทียบเท่ากรม และเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎร โดยมีเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “องค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของปวงชน” ทั้งนี้ ตามประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรออกเป็น 20 สำนัก 4 กลุ่มงาน ดังนี้

1. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร
2. สำนักงานเลขานุการ ก.ร.
3. สำนักบริหารงานกลาง
4. สำนักพัฒนาบุคลากร
5. สำนักการคลังและงบประมาณ
6. สำนักการพิมพ์
7. สำนักสารสนเทศ
8. สำนักประชาสัมพันธ์
9. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
10. สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ
11. สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
12. สำนักภาษาต่างประเทศ
13. สำนักวิชาการ
14. สำนักกฎหมาย
15. สำนักรายงานการประชุมและชวเลข



16. สำนักการประชุม
 17. สำนักรักษาความปลอดภัย
 18. สำนักกรรมการ 1
 19. สำนักกรรมการ 2
 20. สำนักกรรมการ 3
- และ 4 กลุ่มงาน ได้แก่
1. กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
 2. กลุ่มงานนโยบายและแผน
 3. กลุ่มงานตรวจสอบภายใน
 4. กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกแก่นักบริหาร

ในปัจจุบันได้มีประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2553 มีการแบ่งส่วนราชการเพิ่มเติมเป็น 21 สำนัก สำนักที่เพิ่มเติม คือ สำนักนโยบายและแผน และทำให้กลุ่มงานเหลือเพียง 3 กลุ่มงานเท่านั้น



อำนาจหน้าที่ของสำนักการคลังและงบประมาณ

สำนักการคลังและงบประมาณเป็นหน่วยงานที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีภารกิจหลักในการทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- (1) ดำเนินการบริหารงานคลังและพัสดุของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- (2) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การเงิน การบัญชี และสวัสดิการ ทั้งเงินงบประมาณ เงินนอกงบประมาณและเงินกองทุนต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- (3) ดำเนินการประสานการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ติดตามและควบคุมการใช้จ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีของหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นไปตามแผนงานและโครงการที่กำหนดไว้
- (4) ดำเนินการเกี่ยวกับงานกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำ (กสจ.) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- (5) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดทำทะเบียนครุภัณฑ์และยานพาหนะของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- (6) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการ กำกับดูแลการใช้ประโยชน์ ซ่อมแซม และบำรุงรักษายานพาหนะของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- (7) ดำเนินการบริหารจัดการด้านสวัสดิการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- (8) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักการคลังและงบประมาณ

มีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 7 กลุ่มงาน คือ

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานงบประมาณ
3. กลุ่มงานบัญชี
4. กลุ่มงานการเงิน
5. กลุ่มงานพัสดุ
6. กลุ่มงานสวัสดิการ
7. กลุ่มงานยานพาหนะ



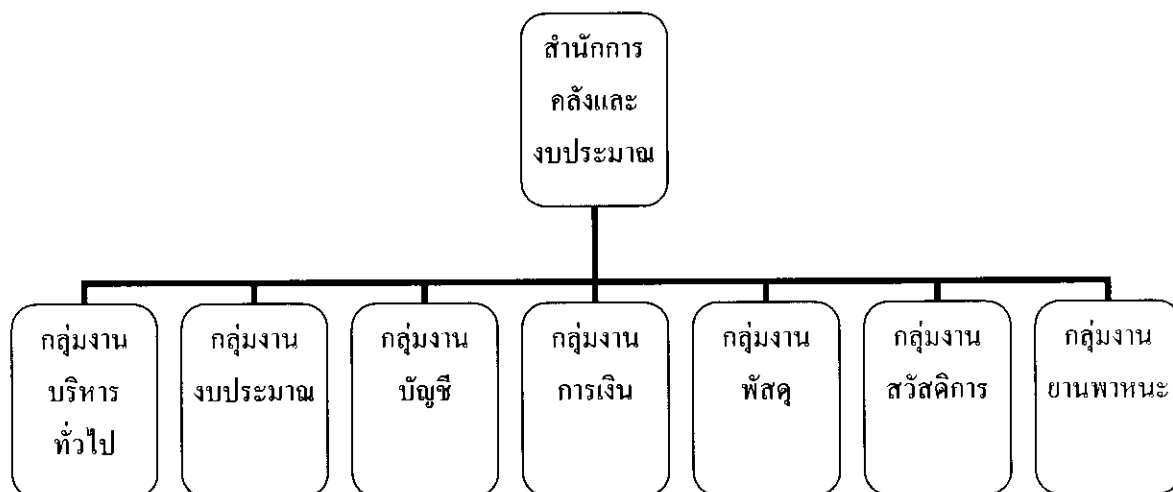
Legislative Institutional Repository of Thailand

อาคาร สหระชาภิบาลฯ จัตุรัส ไข่มุก อโศกสว. ราชบพิธ

ศาลาว่าการศึกษาศาสตร์และวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยสุโขทัย

มีเอกสารเป็นเอกสารที่รองรับการ ๑. ทั้งสิ้น

แผนผังโครงสร้างสำนักการคลังและงบประมาณ



อำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ

กลุ่มงานการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบและปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตของภารกิจที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัย เสนอแนะและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการยกร่างข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งเกี่ยวกับการเงินของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบทางการเงิน

(2) ดำเนินการพัฒนาระบบ รูปแบบ หลักเกณฑ์ วิธีการ ระเบียบปฏิบัติ มาตรฐานระบบการเงินของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

(3) ดำเนินการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

(4) ดำเนินการเบิกจ่ายเงินประจำตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เงินเดือนข้าราชการฝ่ายรัฐสภาและค่าจ้างของลูกจ้างประจำ

(5) ดำเนินการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนผู้ปฏิบัติงานให้ราชการ เช่น คณะทำงานทางการเมืองของประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ผู้เชี่ยวชาญประจำตัวและผู้ช่วยดำเนินงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ เลขานุการและล่ามประจำคณะกรรมการ

(6) ดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเบี้ยประชุมคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการวิสามัญ คณะกรรมการร่วมกัน และคณะกรรมการอื่น ๆ

(7) ดำเนินการเบิกจ่ายเงินเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานสภา ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่พึงได้รับตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(8) ดำเนินการเบิกจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนภารกิจของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการ เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปศึกษาดูงานภายในประเทศและต่างประเทศ ค่าจัดเลี้ยงอาหารรับรองสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

(9) ควบคุมและรายงานเงินสดคงเหลือประจำวัน และเก็บรักษาเงินสดค้างจ่าย

(10) ดำเนินการบันทึกทะเบียนคุมเงินทองราชการ

(11) ดำเนินการเกี่ยวกับกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของลูกจ้าง (กสจ.)

(12) ดำเนินการขออนุมัติกัณเงินและขยายเงินกันไว้เบิกจ่ายเหลือมปีงบประมาณ

(13) ดำเนินการหารือตกลงกระทรวงการคลังรายการที่นอกเหนือจากระเบียบการเบิกจ่าย

(14) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

อัตรากำลังของกลุ่มงานการเงิน

กลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามภารกิจข้างต้น จำนวนทั้งสิ้น 25 อัตรา ประกอบด้วย

- ผู้อำนวยการกลุ่มงานการเงิน 1 อัตรา
- นักวิชาการเงินและบัญชี 15 อัตรา
- เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 4 อัตรา
- เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี 5 อัตรา

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มงานการเงิน โดยหน้าที่การปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่งจะแตกต่างกันไปตามความรับผิดชอบและงานที่ได้รับการมอบหมาย และเมื่อมองงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานการเงิน จะพบว่าเป็นลักษณะงานการให้บริการที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานอื่น ๆ ภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นงานให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ โดยการแบ่งหมวดรายจ่ายตามงบประมาณรายจ่ายประจำปี ประกอบด้วย

- รายจ่ายบุคคลากร

เช่น การเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างประจำ



LIR

Legislative Institutional Repository of Thailand

“มีตราสารระงับการฟ้องคดีอาญาในคดีอาญา”

- | | |
|------------------------|--|
| - รายจ่ายงบดำเนินงาน | เช่น การเบิกจ่ายค่าตอบแทน ใช้สอย และวัสดุ |
| - รายจ่ายงบรายจ่ายอื่น | เช่น การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ |
| - รายจ่ายงบเงินอุดหนุน | เช่น การเบิกจ่ายเงินทุนวิจัย เงินทุนการศึกษา |
| - รายจ่ายงบเงินลงทุน | เช่น การเบิกจ่ายค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง |

ลักษณะงานการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

ทั้งนี้ผู้ศึกษาซึ่งปฏิบัติหน้าที่ผู้เบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ได้ทำการศึกษาในส่วนของ การเดินทางไปราชการของคณะกรรมการการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร เนื่องจากมีปริมาณงานมาก จะเห็นได้ว่าการแต่งตั้งคณะกรรมการการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 35 คณะ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของสภาผู้แทนราษฎร และการปฏิบัติหน้าที่จะประกอบด้วยกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานที่ยุ่งยาก ซึ่งจะพบปัญหาอยู่เสมอมจนเกิดเป็นแนวทางให้ทำการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุ พร้อมทั้งหาแนวทางการแก้ไข โดยสามารถจำแนกขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการได้โดยสังเขป ดังนี้

กระบวนการดำเนินการก่อนการเดินทาง

เมื่อคณะกรรมการได้รับมอบหมายภารกิจในการเดินทางไปศึกษาดูงานเพื่อพิจารณาเรื่องใด ๆ เจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการจะต้องดำเนินการขออนุมัติการเดินทางไปราชการ ซึ่งมีรายละเอียดต่าง ๆ ประกอบด้วย

- คณะเดินทาง เช่น กรรมการ ผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ นักวิชาการ ประจำคณะกรรมการ และเจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการ
 - สถานที่ที่จะเดินทางไปราชการ
 - วัน เวลาและกำหนดการในการเดินทาง
 - ประมาณการค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ค่ายานพาหนะ
- กระบวนการดำเนินการก่อนการเดินทาง ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการที่เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

1. นำเรื่องที่ได้รับการอนุมัติเดินทางจากเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หรือประธานสภาผู้แทนราษฎรมาตรวจสอบรายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ค่ายานพาหนะ ให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

2. เมื่อตรวจสอบรายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ถูกต้องแล้วให้วางฎีกาขอเบิกเงินค่าใช้จ่ายดังกล่าวจากกรมบัญชีกลาง

3. เมื่อฎีกาได้รับการอนุมัติจากกรมบัญชีกลาง ต้องนำมาเขียนเช็คเบิกเงินให้กับคณะเดินทาง

4. ให้เจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการ หรือประธานคณะกรรมการยืมเงินราชการตามระเบียบกระทรวงการคลัง เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยส่งมอบสัญญาการยืมเงินราชการให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินพร้อมกับเรื่องที่ได้รับการอนุมัติเดินทาง เพื่อให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินนำเสนอเขียนเช็คส่งจ่ายในนามผู้ยืมเงินราชการตามจำนวนเงินที่ได้รับการอนุมัติ ซึ่งตรงกับจำนวนเงินในสัญญาการยืมเงินราชการ พร้อมทั้งนำเสนอขออนุมัติจ่ายเงินตามสัญญาการยืมเงินแล้วจ่ายเงินให้แก่คณะเดินทาง ทั้งนี้ สัญญาการยืมเงินราชการเป็นการรับรองว่า ผู้ยืมเงินราชการจะปฏิบัติตามระเบียบหรือข้อบังคับของทางราชการ และจะนำใบสำคัญคู่จ่ายที่ถูกต้อง รวมทั้งเงินเหลือจ่ายส่งใช้คืนตามระยะเวลาที่ระเบียบกำหนด และถ้าไม่ส่งคืนตามระยะเวลาที่จะชดใช้เงินหรือยินยอมให้ทางราชการหักเงินเดือน หรือเงินอื่นใดอันจะพึงได้รับจากทางราชการชดใช้เงินยืมนั้น

กระบวนการดำเนินการหลังเสร็จสิ้นการเดินทาง

ในทางปฏิบัติ กระบวนการดำเนินการหลังเสร็จสิ้นการเดินทางไปราชการ เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการ ที่จะต้องจัดทำรายงานค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการส่งให้กลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. เมื่อคณะเดินทางเสร็จสิ้นภารกิจในการเดินทางไปราชการแล้ว จะต้องรวบรวมเอกสารค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เสนอเป็นรายงานการเดินทางไปราชการตามแบบที่กระทรวงการคลังกำหนด พร้อมแนบเอกสารใบเสร็จรับเงิน ใบสำคัญรับเงิน นำเสนอตามสายงานการบังคับบัญชา ส่งถึงกลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ โดยระเบียบกระทรวงการคลังกำหนดให้ผู้ยืมเงินราชการจะต้องส่งใบสำคัญคู่จ่าย และเงินเหลือจ่าย (ถ้ามี) ภายในกำหนดระยะเวลา 15 วัน นับแต่วันเดินทางกลับมาถึง

2. เมื่อเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินได้รับรายงานการเดินทางจากคณะเดินทางแล้วให้ออกใบรับใบสำคัญ เพื่อเป็นหลักฐานการชดใช้เงินยืมราชการตามสัญญาการยืมเงิน

3. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน จะต้องตรวจสอบรายงานค่าใช้จ่ายพร้อมเอกสารใบเสร็จรับเงินใบสำคัญรับเงินให้ถูกต้องตามระเบียบการเบิกจ่าย

4. เมื่อตรวจสอบรายงานค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการถูกต้องครบถ้วนแล้วให้นำเสนอรายงานการเดินทางดังกล่าวต่อเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อขออนุมัติเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

5. หากมีใบสำคัญคู่จ่าย หรือรายงานการเดินทางไปถูกต้อง เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินจะต้องลดยอดใบรับใบสำคัญ และปรับปรุงใบรับใบสำคัญพร้อมทั้งเรียกเงินคืนจากคณะเดินทาง

6. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน รับคืนเงิน โดยออกใบเสร็จรับเงิน และนำเงินส่งคืนคลัง

7. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน บันทึกชดใช้สัญญาการยืมเงินราชการ แล้วนำเอกสารรายงานการเดินทางที่ได้รับการอนุมัติเบิกจ่ายแล้ว ส่งให้กลุ่มงานบัญชี สำนักการคลังและงบประมาณ เพื่อล้างสัญญาการยืมเงินราชการ แล้วเก็บเอกสารรายงานการเดินทางเพื่อรอการตรวจสอบต่อไป



ข้อมูลสถิติการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

ของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร

สำนักกรรมการ I

คณะกรรมการ	การเดินทางไปราชการ ประจำปีงบประมาณ 2552		การเดินทางไปราชการ ประจำปีงบประมาณ 2553 (ระหว่าง 1 ต.ค.52-13 ก.ค.53)	
	ภายในประเทศ จำนวน/ครั้ง	ต่างประเทศ จำนวน/ครั้ง	ภายในประเทศ จำนวน/ครั้ง	ต่างประเทศ จำนวน/ครั้ง
1. กมธ. แก้ไขปัญหาหนี้สินแห่งชาติ	16	2	22	1
2. กมธ. การเกษตรและสหกรณ์	23	2	26	2
3. กมธ. การคมนาคม	23	1	16	2
4. กมธ. การเงิน การคลัง การธนาคาร และสถาบันการเงิน	28	2	21	2
5. กมธ. ติดตามการบริหารงบประมาณ	29	1	22	2
6. กมธ. การพลังงาน	20	1	23	1
7. กมธ. การพัฒนาเศรษฐกิจ	19	2	12	2
8. กมธ. การพาณิชย์และทรัพย์สินทางปัญญา	34	3	42	2
9. กมธ. การส่งเสริมราคาผลผลิตเกษตรกรรม	25	1	27	1
10. กมธ. การสื่อสารและโทรคมนาคม	13	2	13	2
11. กมธ. การอุตสาหกรรม	44	2	44	2



Legislative Institutional Repository of Thailand

ศูนย์สารนิเทศ สภาผู้แทนราษฎร
จัดหาระบบการสืบค้นและจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ

มีงานนำไปเป็นวิทยารณคดีฟ้องร้อง (ร่าง)

ข้อมูลสถิติการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

ของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร

สำนักกรรมการ 2

คณะกรรมการ	การเดินทางไปราชการ ประจำปีงบประมาณ 2552		การเดินทางไปราชการ ประจำปีงบประมาณ 2553 (ระหว่าง 1 ต.ค.52-13 ก.ค.53)	
	ภายในประเทศ จำนวน/ครั้ง	ต่างประเทศ จำนวน/ครั้ง	ภายในประเทศ จำนวน/ครั้ง	ต่างประเทศ จำนวน/ครั้ง
1. กมธ.การกฎหมาย ยุติธรรม สิทธิมนุษยชน	23	1	22	2
2. กมธ. กิจการสภาผู้แทนราษฎร	30	2	35	3
3. กมธ.กิจการองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ฯ	29	1	19	2
4. กมธ.การป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน และยาเสพติด	36	2	30	2
5. กมธ. การพัฒนาการเมือง การสื่อสารมวลชนฯ	26	1	22	1
6. กมธ. การตำรวจ	39	2	19	2
7. กมธ. ความมั่นคงแห่งรัฐ	21	2	22	2
8. กมธ. การทหาร	38	1	31	2
9. กมธ. กิจการชายแดนไทย	28	3	43	2
10. กมธ. การปกครอง	37	2	16	2
11. กมธ. การปกครองส่วนท้องถิ่น	31	2	19	2
12. กมธ. การต่างประเทศ	24	2	21	2

ข้อมูลสถิติการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

ของคณะกรรมการการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร

สำนักกรรมการ 3

คณะกรรมการ	การเดินทางไปราชการ ประจำปีงบประมาณ 2552		การเดินทางไปราชการ ประจำปีงบประมาณ 2553 (ระหว่าง 1 ต.ค.52-13 ก.ค.53)	
	ภายในประเทศ จำนวน/ครั้ง	ต่างประเทศ จำนวน/ครั้ง	ภายในประเทศ จำนวน/ครั้ง	ต่างประเทศ จำนวน/ครั้ง
1. กมธ. กิจการเด็ก สตรี เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ	31	2	32	1
2. กมธ. การคุ้มครองผู้บริโภค	34	2	21	1
3. กมธ. การท่องเที่ยวและกีฬา	32	2	20	2
4. กมธ. การที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	22	2	16	2
5. กมธ. การป้องกันและบรรเทา ผลกระทบจากภัยธรรมชาติฯ	35	1	32	3
6. กมธ. การป้องกันและปราบปราม การทุจริตฯ	15	3	18	2
7. กมธ. การแรงงาน	35	2	24	1
8. กมธ. การวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	27	2	24	2
9. กมธ. การศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม	32	3	26	1
10. กมธ. การศึกษา	11	1	25	3
11. กมธ. การสาธารณสุข	23	2	20	1
12. กมธ. การสวัสดิการสังคม	30	2	21	2

บทที่ 4

ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข

จากการศึกษาวิเคราะห์ในกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร โดยการสังเกตพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และการสอบถามเจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการซึ่งเป็นผู้รับบริการ ทำให้พบปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการจากกรอบแนวคิดที่แสดงในท้ายบทที่ 2 ดังนี้

1. ปัญหาการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการล่าช้า

เนื่องจากกระบวนการขั้นตอนการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการจะต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบรายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ค่ายานพาหนะ ให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติตามกระบวนการ ขั้นตอนในการเบิกจ่ายล่าช้า ด้วยสาเหตุจาก

- ขั้นตอนงานการเบิกจ่ายยุ่งยากประกอบกับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานการเบิกจ่าย ทำให้กระบวนการขาดตกบกพร่อง ละเลยข้อควรปฏิบัติ มองข้ามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

- สายงานบังคับบัญชาหลายชั้น เมื่อคณะกรรมการมีมติที่ประชุมให้มีการเดินทางไปราชการเพื่อศึกษาเรื่องใดๆ ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายในเบื้องต้นเจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการจะต้องดำเนินการตั้งเรื่องขออนุมัติการเดินทางไปราชการ ซึ่งแสดงรายละเอียดของการเดินทางประกอบด้วย ตัวบุคคล รายการค่าใช้จ่าย สถานที่ และวันเวลาที่เดินทาง แล้วนำเสนอตามสายงานการบังคับบัญชา จนกระทั่งผู้มีอำนาจอนุมัติให้เดินทางไปราชการ จึงนำเรื่องดังกล่าวส่งให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน เพื่อขอเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

- ขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี ในขณะที่เจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการกำลังดำเนินการขออนุมัติการเดินทางไปราชการ เมื่อดำเนินการถึงขั้นตอนระหว่างการนำเสนอตามสายงานบังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการจะต้องติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน เพื่อให้เตรียมการวางฎีกาขอเบิกเงินค่าใช้จ่ายในการเดินทางกับกรมบัญชีกลาง เพื่อช่วยลดขั้นตอน

ระยะเวลาการนำเสนอ แต่ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการมักจะละเอียดขั้นตอนการประสานงาน ซึ่งมีสาเหตุจากสถานที่ทำงานห่างไกลกัน และการติดต่อสื่อสารไม่สะดวก

2. ปัญหาการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการไม่ถูกต้อง

การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ จะต้องนำกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ มาประกอบการพิจารณารายการค่าใช้จ่ายตามที่เจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการนำเสนอ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินจะต้องพิจารณาด้วยความรอบคอบ ต้องรอบรู้ในเรื่องของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมีความแม่นยำในเรื่องอัตราการเบิกจ่าย ซึ่งปัญหาของการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการไม่ถูกต้อง ด้วยสาเหตุดังนี้

- เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินไม่มีการเรียนรู้งาน เนื่องจากคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร มีจำนวน 35 คณะ ทำให้ต้องจัดแบ่งงานให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินร่วมกัน ปฏิบัติหน้าที่ผู้เบิกจ่าย จำนวน 3 คน ตามขอบเขตความรับผิดชอบของสำนักกรรมการ 3 สำนัก และด้วยสาเหตุดังกล่าว เจ้าหน้าที่ผู้ที่มีประสบการณ์ในการเบิกจ่าย จึงต้องเป็นผู้นำเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงาน และให้คำแนะนำปรึกษาตลอดเวลา จนทำให้เจ้าหน้าที่อื่นไม่มีการเรียนรู้งาน ไม่มีความกระตือรือร้นที่จะศึกษาและแก้ไขปัญหาในการเบิกจ่ายด้วยตนเอง

- เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินไม่มีความรู้เรื่องกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ ทำให้ขาดความเชื่อมั่น ไม่แน่ใจในความรู้ของตนเอง ด้วยเหตุว่ากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการมีจำนวนมาก หากไม่ศึกษาให้ถ่องแท้ ไม่มีความเข้าใจในเจตนารมณ์ของกฎหมายอย่างชัดเจน จะทำให้การตอบคำถาม การให้คำปรึกษาและข้อชี้แจงผิดพลาดได้

- เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินขาดประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยสาเหตุว่ารุ่นพี่ไม่มีการสอน ไม่ถ่ายทอดความรู้ หรืออาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินเองที่ไม่มีความเอาใจใส่ในงานในหน้าที่ ไม่กระตือรือร้นที่จะทำการศึกษา เรียนรู้ หรือจดจำในสิ่งที่พบเห็น เช่น เมื่อรุ่นพี่ตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ ประจำคณะกรรมการ จะต้องรับฟัง ศึกษา จดจำ และเมื่อไม่เข้าใจ จะต้องซักถามทำความเข้าใจ

3. ปัญหาการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการไม่ได้รับความพึงพอใจ

การให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร จะพบปัญหาการไม่ได้รับความพึงพอใจจากเจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการ เนื่องจากปริมาณงานต่อเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน 1 คน มีจำนวนมาก เช่น

- สำนักกรรมการ 1 มีจำนวนคณะกรรมการ 11 คณะ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน 1 คน
- สำนักกรรมการ 2 มีจำนวนคณะกรรมการ 12 คณะ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน 1 คน
- สำนักกรรมการ 3 มีจำนวนคณะกรรมการ 12 คณะ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน 1 คน

ดังนั้น เมื่อคณะกรรมการแต่ละคณะ ได้รับมอบหมายภารกิจให้เดินทางไปราชการ เพื่อทำการ ศึกษาเรื่องใด ๆ โดยอยู่ในช่วงเวลาเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน อาจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ด้วยสาเหตุจาก

- เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน เกิดการเบียดเบียนในการทำงาน ด้วยเหตุที่คณะกรรมการเดินทางพร้อมกันหลายคณะ ทำให้ปริมาณงานมากขึ้นและเกิดแรงกดดันจากเจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการ ที่ติดตามงานอย่างกระชั้นชิด มีการติดต่อโทรถามจนเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินไม่มีเวลาในการตรวจสอบเรื่องที่ได้รับ การทำงานติดขัดตลอดเวลา จนบางครั้งขาดการระงับอารมณ์ การประสานงานจึงไม่ราบรื่น

- เจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการ ไม่คำนึงถึงภารกิจของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน โดยสนใจเพียงงานที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น ซึ่งอาจเป็นเพราะได้รับแรงกดดันจากคณะกรรมการให้ติดตามทวงถามความคืบหน้า เมื่อไม่ได้รับคำตอบจากเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินจึงเกิดความไม่พอใจ โดยมองว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินไม่สนใจงาน

ดังนั้นในการติดต่อประสานงานการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เจ้าหน้าที่ทั้งสองฝ่ายจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความใจเย็น และเห็นอกเห็นใจกัน การขาดการประสานงานที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน โดยสภาพการปฏิบัติงานเมื่อคณะกรรมการเดินทางพร้อมกันหลายคณะ การประสานงานระหว่างกัน จะต้องกระทำด้วยความเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ทั้งสองฝ่ายจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และต่างฝ่ายต่างมีจิตใจให้บริการ การถ้อยทีถ้อยอาศัยจะช่วยให้การทำงานราบรื่น และได้รับความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย

เมื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและสาเหตุของกระบวนการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร จะพบว่าปัญหาและสาเหตุหลักเกิดจาก คน ระบบงาน และกฎหมาย

ด้านบุคลากร โดยจำแนกเป็นผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน ขาดทักษะ ความชำนาญงาน

1.1 เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน มีการโอนย้าย เนื่องจากการสอบบรรจุข้าราชการ แต่ครั้ง ผู้สอบบรรจุได้ เมื่อปฏิบัติหน้าที่ได้ช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะมีการโอนย้ายไปยังหน่วยงานอื่น การมอบหมายงานจึงหาความเหมาะสมลงตัวได้ยาก ทำให้บุคลากรคนเดิมจำเป็นต้องรับผิดชอบงาน ในหน้าที่เดิม

1.2 บุคลากรไม่มีความรู้ด้านกฎหมาย ตำแหน่งงานที่รับบรรจุในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ การเงิน ไม่ได้ระบุนิติความรู้ด้านกฎหมาย แต่การปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จำนวนมาก การตีความกฎหมายจึงมีความผิดพลาดได้

1.3 บุคลิกภาพ จากปริมาณงานและตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้เจ้าหน้าที่ กลุ่มงานการเงินเกิดความเบื่อหน่าย อ่อนล้า ส่งผลให้อารมณ์และบุคลิกภาพไม่สร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการ

2. บุคลากรผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการ "ไม่มีความเข้าใจ ด้านกฎหมาย และยึดติดความต้องการฝ่ายเดียว

2.1 ความไม่เข้าใจกฎหมาย ส่งผลให้การตีความกฎหมายฝ่ายเดียว และไม่ยอมรับ กฎเกณฑ์ ไม่ทำความเข้าใจให้ชัดเจน การตีความกฎหมายจึงไม่ตรงกับเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ ผู้ร่างนำเสนอ

2.2 ความต้องการฝ่ายเดียว โดยไม่คำนึงถึงบุคคลอื่น มองข้ามลักษณะการปฏิบัติงาน ของผู้ให้บริการ และพยายามทำให้งานที่ตนรับผิดชอบสำเร็จเพียงฝ่ายเดียว

ด้านระบบงานการให้บริการ

โดยอำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ จะประกอบด้วย หน้าที่การให้บริการด้านการเงิน ตามหมวดรายจ่ายของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่ได้รับการ จัดสรร เช่น งบบุคลากร งบดำเนินงาน งบลงทุน งบเงินอุดหนุน และงบรายจ่ายอื่น ซึ่งผู้อำนวยการ กลุ่มงานการเงินจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ มอบหมายงานตามหมวดรายจ่าย และลักษณะงาน การเบิกจ่าย ด้วยการ จัดทีมงานการเบิกจ่าย โดยอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญงานเป็นหัวหน้าทีม เบิกจ่าย ประกอบด้วย

- ทีมเบิกจ่ายงบบุคลากร เช่น การเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนต่าง ๆ
- ทีมเบิกจ่ายงบดำเนินงาน เช่น การเบิกจ่ายค่าวัสดุ ค่าใช้สอย ค่าสาธารณูปโภค
- ทีมเบิกจ่ายงบรายจ่ายอื่น เช่น การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ
- ทีมเบิกจ่ายงบเงินลงทุน เช่น การเบิกจ่ายค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง

- ทีมเบิกจ่ายงบประมาณ เช่น การเบิกจ่ายเงินทุนการศึกษา เงินทุนวิจัย การจัดทีมงานการเบิกจ่ายดังกล่าว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้ความชำนาญในงานที่ตนรับผิดชอบ โดยไม่มีความรู้และไม่สามารถปฏิบัติงานข้ามทีมงานได้

ด้านกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ

การใช้จ่ายเงินงบประมาณรายจ่าย ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของสำนักงบประมาณ และกระทรวงการคลัง การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ จะพบปัญหาบุคลากรไม่มีความรู้เรื่องกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และไม่ทำความเข้าใจ ไม่ยอมรับกฎเกณฑ์ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

แนวทางแก้ไข

การศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี กรอบแนวความคิดของการปฏิบัติงานการให้บริการ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพ พบว่า สาเหตุหลักของปัญหาในการดำเนินการคือ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านระบบงานการให้บริการ และปัญหาด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาเพื่อปรับใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

1. ด้านบุคลากร

นำแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้ การจัดการความรู้ทั่วไปสำหรับองค์กรของซีอี กูวอร์รณ มาใช้ในลักษณะของการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ด้วยการระดมความคิดจัดทำเป็นเอกสารคู่มือประกอบการปฏิบัติงาน โดยรวบรวมปัญหา ข้อสงสัยที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งตอบข้อซักถามนั้น เพื่อเสริมความรู้และเป็นการศึกษาประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานที่ผ่านมา เทคนิควิธีการแก้ไขปัญหา การตอบคำถามในแนวทางต่าง ๆ ถือเสมือนว่าคู่มือจะเป็นพี่เลี้ยงสอนงานได้เท่าเทียมกับรุ่นพี่ที่มีประสบการณ์

นำแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการของอาศยา โชติพานิช มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และสามารถสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ด้านระบบงานการให้บริการ

โดยอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานการเงิน จะมีลักษณะงานการเบิกจ่ายที่แตกต่างกันตามหมวดรายจ่าย ซึ่งปริมาณงานจะมีจำนวนไม่เท่ากัน มีมากบ้าง น้อยบ้าง แต่โดยทั่วไปจะต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานผู้รับบริการ จึงนำแนวคิดเกี่ยวกับการประสานงานของสมิต สัจฉุกร มาเป็นแนวทางในการจัดระเบียบวิธีการทำงาน และเพื่อลดปัญหาความเหลื่อมล้ำของปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ จะต้องมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทุกคน เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญในลักษณะงานหลาย ๆ ด้าน

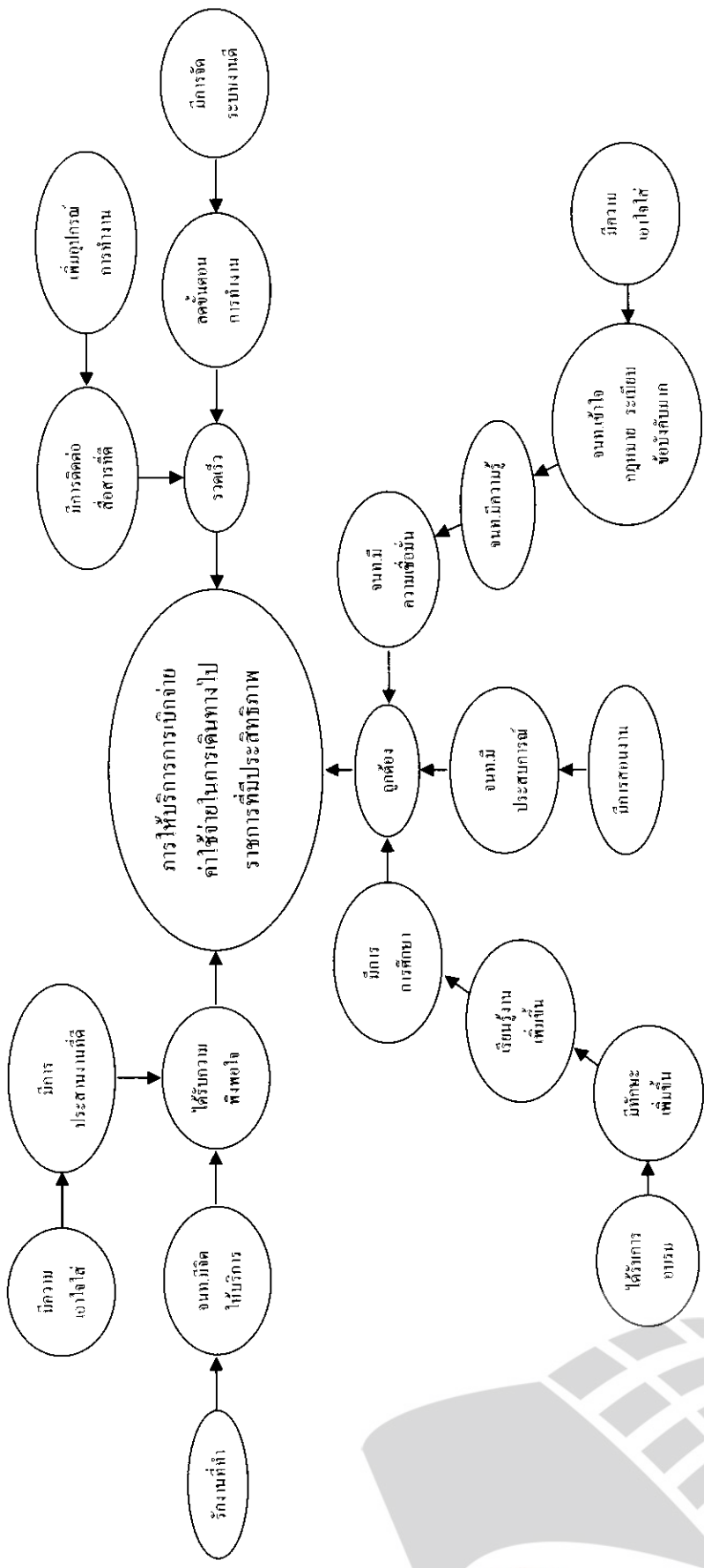
3. ด้านกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

นำแนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมาประกอบการแก้ไขปัญหาด้วยการแจ้งเวียนกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับตามประกาศของหน่วยงานเจ้าของกฎหมาย ตามที่มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเพิ่มเติมกฎหมาย ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงาน

นำแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้ โดยการรวบรวมกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ มาสรุปสาระสำคัญ และจัดทำเป็นคู่มือ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงาน พร้อมทั้งการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในแต่ละประเภท โดยอาจจัดทำในรูปแบบมุมความรู้ จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์สับเปลี่ยนสาระความรู้ตลอดเวลา



การให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการที่มีประสิทธิภาพ



“นี่คือระบบที่คนเคยใช้มาอยู่โดยตลอดมานานแล้ว
 จึงขอตั้งการคืนเงินและเรื่องอื่นโดยตั้งผู้ดูแลค่าขึ้น
 เพื่อนำไปใช้โดยผู้คนที่เคยใช้แล้ว La. 1.1.1.1”



บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการศึกษากระบวนการในการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ยในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร พร้อมทั้งการวิเคราะห์สภาพปัญหา สาเหตุการดำเนินงาน และการเสนอแนะแนวทาง ในการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ยในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร โดยมีวิธีการศึกษาด้วยการสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงาน และการสอบถามความพึงพอใจจากผู้รับบริการ และผลของการวิเคราะห์สภาพปัญหา สาเหตุการดำเนินงาน พบว่าการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ยในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร ไม่มีประสิทธิภาพเนื่องจาก

1. การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ยในการเดินทางไปราชการ ค่าเช่า
2. การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ยในการเดินทางไปราชการ ไม่ถูกต้อง
3. การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ยในการเดินทางไปราชการ ไม่ได้ได้รับความพึงพอใจ

สาเหตุหลักของปัญหา โดยภาพรวมพบว่ามี 3 ประการ คือ

1. ปัญหามูลค่าขาดคุณภาพ โดยขาดความรู้ และประสบการณ์ในการทำงาน บุคลากรขาดทักษะ ความชำนาญงาน ตลอดจนขาดทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน
2. ปัญหาระบบงาน โดยการมอบหมายงานไม่มีการกระจายความรับผิดชอบให้บุคลากรในกลุ่มงานอย่างทั่วถึง ไม่มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน
3. ปัญหาด้านกฎหมาย การที่หน่วยงานต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด หน่วยงานผู้รับผิดชอบจะต้องชี้แจง ทำความเข้าใจในเจตนารมณ์ของกฎหมายอย่างชัดเจน

การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ยในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร จะต้องดำเนินการ ดังนี้

1. การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร
2. การเพิ่มประสิทธิภาพระบบงาน
3. การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงาน

ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร จึงควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพด้วยการปรับปรุงและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพของบุคลากร ผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ โดยการนำหลักกระบวนการเรียนรู้มาเพิ่มทักษะและประสบการณ์ด้วยการสอนงานแบบพี่สอนน้อง รวมถึงการปลูกฝังทัศนคติเชิงบวกและการมีจิตให้บริการในการปฏิบัติงานควบคู่กันไป

2. การปรับปรุงระบบงานภายในกลุ่มงานการเงิน โดยจัดให้มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนการทำงาน เพื่อเปิดโอกาสให้มีการเรียนรู้งานหลายหน้าที่ เป็นการลดความจำเจ ความซ้ำซากในงาน ที่ต้องรับผิดชอบ รวมทั้งการเพิ่มคอมพิวเตอร์เพื่อการจัดเก็บข้อมูลและสถิติงาน

3. การปรับปรุงเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในตัวบทกฎหมาย โดยการจัดทำเป็นคู่มือสรุปกฎหมาย และวิธีการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ สามารถนำแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร ไปเป็นแนวทางการปฏิบัติงานบริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินผู้รับบทบาทผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงความรู้ และหัวใจของการให้บริการ เพื่อให้ผลงานเกิดประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจร่วมกัน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักงานฯ ควรจัดสรรตำแหน่งบุคลากรให้ครอบคลุมงานในทุกด้าน และเหมาะสมกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ เนื่องจากลักษณะงานหลากหลาย ควรจัดให้มีตำแหน่งงานสายนิติกรในกลุ่มงานการเงิน เพื่อดูแลและให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องของกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ

2. สำนักงานฯ ควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินได้เข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอก เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เช่น กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง เพื่อรับทราบการเปลี่ยนแปลงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับให้ทันต่อเหตุการณ์ พร้อมทั้งสนับสนุนให้สำนักพัฒนาบุคลากรจัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะให้แก่บุคลากรของสำนักงาน รวมถึงการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมควบคู่กันไป เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ

บุคลากรให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของสำนักงาน โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างสำนักงานกับบุคลากร โดยสำนักงานต้องสร้างขวัญ กำลังใจ และสนับสนุนการทำงานของบุคลากรในทุก รูปแบบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานและความสำเร็จขององค์กร



บรรณานุกรม

จิตตินันท์ นันท์ไพบูลย์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น

นฤมล พุกขศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ. 2543. การจัดการความรู้ = Knowledge management.
รังสิต สารสนเทศ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล. 2549. เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น

มัลลิกา ต้นสอน. 2544. พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behaviors). กรุงเทพฯ

สมใจ ถักยณะ. 2549. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนสุนันทา

สมพงษ์ เกษมสิน. 2513. การบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาการพิมพ์.

การประสานงาน. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :[http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/E_Newsletter/
November 48/coordinate.htm](http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/E_Newsletter/November%2048/coordinate.htm) วันที่ 2 มิถุนายน 2553

มนุษยสัมพันธ์. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :<http://www.novalizz.com/NovaAcc/HumanRelations.htm>
วันที่ 2 มิถุนายน 2553

การติดต่อสื่อสาร. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :[http://www.ticc.ac.th/Online2-2548/business/nantapon/
b5.htm](http://www.ticc.ac.th/Online2-2548/business/nantapon/b5.htm) วันที่ 2 มิถุนายน 2553



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ - สกุล	นางมณฑา แก้วทอง
วัน เดือน ปีเกิด	3 มกราคม 2508
สถานที่เกิด	จังหวัดราชบุรี
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) วิทยาลัยครูสวนดุสิต ปีการศึกษา 2531
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิชาการเงินและบัญชี 8 ว กลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

