



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการข้อมูลทางวิชาการ
แก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน
ของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

นางชิตสุภางค์ สระอุ

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

รัฐสภา



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการข้อมูลทางวิชาการ
แก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน
ของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

นางชิตสุภางค์ สระคู

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

รัฐสภา



LIRT

พ.ศ. 2553

Legislative Institutional Repository of Thailand

คำนำ

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการประสานงานพรรคร่วมฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ในด้านเลขานุการและธุรการทั่วไป รวมถึงศึกษา ค้นคว้า ข้อมูลทางวิชาการและกฎหมาย และวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงทั้งในและต่างประเทศ เพื่อประกอบการพิจารณาของสมาชิก เป็นต้น ซึ่งงานในแต่ละด้านจะมีเรื่องของวิชาการเข้ามาเกี่ยวข้องเป็นหลักในการขับเคลื่อนการทำงานที่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคร่วมฝ่ายค้าน ดังนั้น การทำหน้าที่ของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร จะต้องสามารถสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการให้แก่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคร่วมฝ่ายค้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่จากการสังเกตและเฝ้าติดตามพบว่าบุคลากรยังขาดความรู้และประสบการณ์ในงานด้านวิชาการเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมองเห็นว่าการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานฯ เพื่อได้พบข้อบกพร่องในการทำหน้าที่ให้บริการอันจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารการศึกษานี้จะเป็นต้นแบบเพื่อนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร และหากผู้ที่ได้อ่านเอกสารฉบับนี้พบข้อบกพร่อง หรือมีข้อเสนอแนะประการใดที่เป็นประโยชน์ ผู้ศึกษาขอน้อมรับด้วยความยินดี

นางชิตสุภางค์ สระคู

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

7 กันยายน 2553



กิตติกรรมประกาศ

ในการจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน ในครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตร และวิทยากรผู้ให้ความรู้ในแต่ละหัวข้อวิชา เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณอาจารย์บุญเลิศ โสภณ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์และผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบุคลากร นายอนุชิต สัจจวิจิตร ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาด้านการศึกษา ค้นคว้า ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล ด้วยความมีเมตตาและเสียสละ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตลอดหลักสูตรของการอบรมจนทำให้การจัดทำเอกสารวิชาการเล่มนี้สำเร็จได้ด้วยดี และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านของโครงการฝึกอบรมหลักสูตร การพัฒนานักบริหารระดับสูงรุ่นที่ 5 และสุดท้ายขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนการอบรมด้วยดีตลอดหลักสูตรเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้นำความรู้ที่ได้จากการศึกษานำไปพัฒนาการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลทางวิชาการมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต่อไป

นางชิตสุภางค์ สระคู

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

7 กันยายน 2553



บทคัดย่อ

การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่ คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้านของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ศึกษาปัญหาและสาเหตุการให้บริการงานวิชาการแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน รวมถึงเพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน ของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร โดยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน โดยการวิเคราะห์จากวิธีการปฏิบัติงาน สภาพปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานเลขานุการของกลุ่มงานฯ พร้อมทั้งได้จากการศึกษาข้อมูลเอกสาร งานเขียนวิชาการต่างๆ จากการศึกษาพบว่าปัญหาสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลด้านวิชาการไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก บุคลากรที่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมยังไม่ทราบและเข้าใจในรายละเอียดของเรื่องเข้าสู่วาระการประชุม ไม่มีความรู้ในการเขียนงานวิชาการเชิงวิเคราะห์ ตลอดจนยังขาดประสบการณ์ในการทำงานการเมือง และประการที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ กลุ่มงานยังไม่มีการจัดทำระบบข้อมูลให้เป็นมาตรฐานที่สามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว ดังนั้นการศึกษาเพื่อมุ่งหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ในการเขียนงานวิชาการ การจัดทำฐานระบบข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ ซึ่งจะส่งผลให้การทำหน้าที่ของสมาชิกสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ อันจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ

สารบัญ

หน้า

คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและหน่วยงานที่จะนำผลงานไปใช้ประโยชน์	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ	5
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้	12
กรอบแนวคิดในการศึกษา	17
บทที่ 3 สถานภาพของงานที่ปฏิบัติ	
อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	18
กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร	20
อำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร	21
บทที่ 4 ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขในการให้บริการข้อมูลวิชาการแก่คณะกรรมการ ประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน	
แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูล	27



LIRT

บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
บทสรุป	31
ข้อเสนอแนะ	32
บรรณานุกรม	34
ภาคผนวก	
ตารางสรุปผู้ขอใช้บริการ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร (ต.ค.50 -มี.ค. 51)	
ตารางสรุปผู้ขอใช้บริการ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร (เม.ย.51 - ก.ย. 51)	
ตารางสรุปผู้ขอใช้บริการ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร	
ประวัติผู้เขียน	35

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการศึกษา

กรอบทิศทางการพัฒนาสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดขึ้นภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่และภารกิจหลักตามกฎหมายจัดตั้งส่วนราชการตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๑๘ มาตรา ๘ ทวิ กำหนดให้ “สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎร” และข้อบังคับการประชุมรัฐสภาทุกฉบับที่ผ่านมา ได้กำหนดให้เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่เลขาธิการรัฐสภาในที่ประชุมร่วมกันของรัฐสภาจึงมีผลให้ “สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของรัฐสภา” ด้วย ซึ่งรัฐสภาถือเป็นสถาบันหลักหนึ่งในสามของอำนาจอธิปไตย โดยใช้อำนาจนิติบัญญัติ ในการทำหน้าที่ตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การให้ความเห็นชอบกิจการบ้านเมืองที่สำคัญๆ และใช้อำนาจอื่นตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ เพื่อให้การใช้อำนาจทางด้านนิติบัญญัติของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยเฉพาะการทำหน้าที่ของพรรคการเมืองฝ่ายค้าน ในการตรวจสอบและควบคุมให้ฝ่ายบริหารดำเนินการบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในฐานะองค์กรสนับสนุนการทำงานของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของปวงชน”

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็นหลายส่วนด้วยกัน ซึ่งส่วนราชการที่จะกล่าวถึงคือ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน ในการให้บริการด้านการจัดประชุม การให้ข้อมูลทางวิชาการ รวมถึงการสืบค้นข้อมูลด้านต่างๆ ให้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน และใช้เป็นข้อมูลประกอบการอภิปรายในสภา โดยเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง วิทยากร และนิติกรจะเป็นผู้ค้นคว้าหาข้อมูล รวมถึงการประสานขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ดังนั้นข้อมูลที่จะให้บริการแก่



คณะกรรมการฯ หรือสมาชิกรุ่นนั้น จะต้องเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีแหล่งที่มาของข้อมูลที่เชื่อถือได้

ภารกิจดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงการทำงานที่เกิดขึ้นในด้านการให้บริการข้อมูลทางวิชาการที่จะนำมาใช้ในการมาสนับสนุนการทำงานของผู้นำฝ่ายค้านและคณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน โดยปัญหาที่ประสบคือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของกลุ่มงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่องานที่ต้องปฏิบัติ จนทำให้บุคลากรไม่มีเวลาที่จะศึกษาค้นคว้าหรือจัดทำงานด้านวิชาการ ประการสำคัญคือ บุคลากรอายุราชการน้อย ขาดประสบการณ์ในการทำงานด้านการเมือง รวมถึงไม่มีความรู้ในการเขียนงานเอกสารวิชาการ ทำให้ผลงานหรือเอกสารเนื้อหาด้านวิชาการ ที่เป็นเนื้อหาวิชาการก็แยกส่วนกันอยู่ไม่ได้มีการนำมารวบรวมเข้าด้วยกัน จึงทำให้ยังไม่มีผลงานวิชาการที่เป็นรูปเล่มออกมาสู่สถานเหมือนสำนัก หรือกลุ่มงาน รวมถึงเอกสารวิชาการที่สมาชิกร้องขอเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการอภิปรายยังขาดความคล่องตัวในการหยิบใช้ เนื่องจากกลุ่มงานฯ ยังไม่ได้สร้างระบบการจัดทำฐานข้อมูลในการจัดเก็บเอกสาร เพื่อเอื้อต่อการใช้งาน เวลาสมาชิกมีความต้องการข้อมูล ประการสำคัญอีกประการคือ บุคลากรของกลุ่มงานที่ผ่านมามีการโอนย้าย ไปยังหน่วยงานอื่นหรือลาออก เพื่อเปลี่ยนงานใหม่โดยเฉพาะตำแหน่ง นิติกร ที่พยายามหาความก้าวหน้าในงานใหม่โดยการศึกษาต่อ หรือสมัครสอบกับหน่วยงานอื่นเมื่อสอบได้ก็โอนย้ายไป ทำให้ต้องรอเรียกบรรจุข้าราชการใหม่ เมื่อคนใหม่เข้ามาก็ต้องเรียนงานและเรียนรู้สะสมประสบการณ์ใหม่ เป็นผลให้การทำงานไม่มีความต่อเนื่อง ดังนั้นการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งเน้นที่จะศึกษา วิเคราะห์ถึงปัญหาสาเหตุ และแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่ผู้นำฝ่ายค้านและคณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้านของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรให้มีความเป็นมืออาชีพอันจะเกิดประโยชน์กับการทำหน้าที่ตรวจสอบของพรรคการเมืองฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ



Legislative Institutional Repository of Thailand

เนื้อหาสาระทั้งหมดที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาระดับอุดมศึกษาเท่านั้น

มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสถานภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้านของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและสาเหตุการให้บริการงานวิชาการแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน
3. เพื่อศึกษาแนวการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้านของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ได้จำกัดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

ขอบเขตของสถานที่

- สถานที่ที่ใช้ในการทำการศึกษาคือกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

ขอบเขตเนื้อหาสาระ

1. ศึกษาแนวทางปฏิบัติและข้อเท็จจริงอันเป็นปัญหาในการให้บริการข้อมูลทางวิชาการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน
2. ศึกษาวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ในการให้บริการงานด้านวิชาการแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน

ขอบเขตของเวลา (time)

ระยะเวลาประมาณ 4 เดือน ระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2553 ถึงกันยายน 2553

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและหน่วยงานที่จะนำผลงานไปใช้ประโยชน์

เพื่อให้องค์กรได้ทราบถึง ปัญหาของหน่วยงานอันจะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุง การให้บริการข้อมูลทางวิชาการของหน่วยงานให้มีความทันสมัย รวดเร็วทันเหตุการณ์ และมีเอกสาร วิชาการที่เป็นการเขียนเชิงวิเคราะห์ ซึ่งการให้บริการจะมีประสิทธิภาพอันจะเกิดประโยชน์ต่อ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

นิยามศัพท์ที่ใช้ศึกษา

การเพิ่มประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงาน โดยมีตัวชี้วัดจากคุณภาพของงานด้าน วิชาการที่ออกมา มีการทำข้อมูลวิเคราะห์ในเชิงลึก การปฏิบัติงานรวดเร็ว และมีความประหยัดคุ้มค่า

การให้บริการข้อมูลทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการเอกสารข้อมูล ด้านการเมืองการ ปกครอง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และข้อกฎหมาย ที่ได้มีการค้นคว้า รวบรวม เรียบ เรียงไว้แล้ว หรือค้นคว้าได้จากสื่อสิ่งพิมพ์ และจากหน่วยงานภายในและภายนอก รวมถึงจาก เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุม วิปฝ่ายค้าน รวมถึงการให้บริการเอกสารเผยแพร่ทางวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ตามที่ ร้องขอ

คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน หมายถึง คณะกรรมการประสานงาน พรรคการเมืองฝ่ายค้าน สภาผู้แทนราษฎร



Legislative Institutional Repository of Thailand

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้านของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ในการประชุมคณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน โดยได้ศึกษาและได้นำแนวคิดและทฤษฎีในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดการความรู้ การให้บริการ มาใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ

รังสิมา มั่นใจอารีย์ (2550) ประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไป (Input) กับผลที่ได้จากการทำงาน (Output) ว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหน ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะหรือความสามารถ ในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลสูง โดยได้รับผลผลิตที่มีค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่เสียไป

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและใช้เทคนิควิธีการทำงานที่สามารถสร้างผลงานได้มากและเป็นผลงานที่มีคุณภาพ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด สามารถคิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน

กิบสันและคณะ (Gibson and Others 1988:37) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า โดยทั่วไปเมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็จะหมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยการวัดประสิทธิภาพจะวัดด้วบ่งชี้หลายตัวด้วยกัน เช่น

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

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ

ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล
2. ประสิทธิภาพขององค์การ

ประสิทธิภาพของบุคคล การมีประสิทธิภาพ หมายความว่า การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็ว และได้งานดี (วัชร ฐวธรรม 2523:246)

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงาน ได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงานเป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การที่องค์การสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การ โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การ โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงาน ไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์การมีความสามารถใช้อยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

แนวคิดประสิทธิภาพตามความหมายเชิงสังคมศาสตร์

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติในเชิงสังคมศาสตร์จากเว็บไซต์

<http://isc.ru.ac.th/data/PS0001274.doc> หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังนี้

ที.เอ. ไรอัน และ พี.ซี. สมิตซ์ ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคลว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวก กับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

ชูป กาญจนประกร (2502, 40) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คู่มีกับที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานประเทศและผลสุดท้ายประชาชนได้รับความพึงพอใจ

อุทัย หิรัญโต (2525, 123) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในทางราชการหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย์ (human satisfaction and benefit produced) และยังคงพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วย โดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2526, 198) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2531, 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหารงาน จะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริการที่เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใดๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างประหยัดคุ้มค่า

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

หมายถึง การกระทำใดๆเพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ อย่างมีไมตรีจิต โดยมีผู้ให้คำนิยามไว้หลากหลายดังนี้

Kotler ให้นิยามว่า การบริการ กิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆที่กลุ่มบุคคลนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของต่อสิ่งนั้น

Lehtinen ให้นิยามว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

สรุปว่า นิยามของจิตวิทยาบริการ หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการและการจัดการระบบการบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้บริการและเกิดเป็นความพึงพอใจสูงสุด

คุณลักษณะของการบริการ

การให้บริการขององค์การธุรกิจต่างๆ นั้น มีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการจัดให้มีเพื่อให้เกิดบริการที่สามารถส่งถึงผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ และสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ผู้ประกอบการควรที่จะตระหนักถึงคุณลักษณะที่สำคัญ 10 ประการ ได้แก่

1. การอบรมคนและการใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ (Orientation) เป็นการให้การอบรมผู้ให้บริการถึงงานที่จะต้องกระทำ รวมไปถึงการฝึกให้สามารถใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ในการเสนอการบริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. การนำเสนอเทคโนโลยี (Technology) องค์การธุรกิจบริการจะต้องการบริการโดยพิจารณาความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่ใช้ร่วมกัน อาจเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือการนำเสนอการบริการแบบพื้นบ้านหรือแบบเป็นศิลปะ

3. การติดต่อกับผู้รับบริการ (Interaction) เป็นการพิจารณารูปแบบการให้บริการ โดยใช้มุมมองการติดต่อกับผู้รับบริการว่าจะต้องมีการติดต่อกันในด้านใดมีพบปะพูดคุยกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นรวมถึงการแสดงออกต่อกันในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อพิจารณาบุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งต่างๆ

4. ระยะเวลาในการบริการ (Time) เป็นการพิจารณาความถี่บ่อยของการให้บริการและช่วงเวลาในการให้บริการว่ามีความยาวนานเพียงใดเพื่อการจัดระบบการให้บริการ

5. สถานที่ให้บริการ (Location) ตำแหน่งที่จะให้บริการนั้นเป็นอย่างไร เป็นสถานที่เฉพาะที่ต้องจัดให้มีหรือมีการจัดส่งถึงบ้านผู้รับบริการหรือไม่

6. ความซับซ้อนของการบริการ (Complexity) เป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่ามีขั้นตอนซับซ้อนเพียงใด โดยพิจารณาถึงความซับซ้อนของทั้งระบบบริการ และส่วนที่ปรากฏให้ผู้รับบริการพบเห็น ทำอย่างไรให้ระบบดูเรียบง่ายไม่ซับซ้อน

7. การจัดระบบการบริการ (Accommodation) เป็นการจัดระบบให้มีความยืดหยุ่น และปรับตัวให้ตรงกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้รับบริการได้

8. จำนวนผู้รับบริการ (Number served per transaction) ในการให้บริการ ครั้งนั้นมีจำนวนผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด คนเดียว สองคน กลุ่มเล็ก หรือกลุ่มใหญ่ เพื่อการจัดระบบและสถานที่ที่เหมาะสม

9. จำนวนผู้ให้บริการ (Training) ในการให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องให้ผู้ให้บริการที่ผ่านการอบรมหรือมีความชำนาญในการบริการจำนวนเท่าใด

10. การควบคุม (Supervision) ในการให้บริการนั้นจำเป็นต้องมีการควบคุมดูแลมากน้อยเพียงใด ผู้ให้บริการต้องการอิสระในการทำงานตามระบบหรือไม่

การให้บริการที่จะสร้างความประทับใจและความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการได้นั้น เกิดจาก ผู้ให้บริการเอาใจใส่ การให้บริการที่รวดเร็ว และมีความถูกต้องแม่นยำ ซึ่งจะเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ มาทำการศึกษา ดังนี้

สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล-เอไอเอส (2545) กล่าวว่า การบริการ คือ “พฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้อื่นด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่

หลักการให้บริการ

“ลูกค้าเป็นผู้ที่ต้องเสมอ” กับ “ลูกค้าไม่ใช่ผู้ที่ต้องเสมอไป” แต่เราต้องปฏิบัติต่อเขาอย่างถูกต้อง ฟังดูค้านกับประโยคแรก แต่ถ้าพิจารณาตามความเป็นจริงแล้วจะพบว่าประโยคหลังให้ความหมายว่า ลูกค้าเป็นปुरुชนคนธรรมดาไม่ได้ถูกต้องสมบูรณ์เสมอไปทุกครั้ง และที่น่าสนใจก็คือ ข้อความวรรคหลังที่ว่า “แต่เราต้องปฏิบัติต่อเขาอย่างถูกต้อง” เพราะในฐานะผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยการให้บริการที่มีมาตรฐานและมีคุณภาพอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ต่อไปนี้คือ หลักการให้บริการที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. ปฏิบัติต่อลูกค้าของคุณอย่างที่คุณอยากได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่น เป็นการปรับมุมมองของผู้ให้บริการให้เห็นถึงความสำคัญของลูกค้าอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น โดยระลึกเสมอว่า เมื่อเราไปใช้บริการที่ไหนก็ตามเราก็มีบทบาทเป็นลูกค้า ที่ต้องการได้รับการบริการที่ดี คือพนักงานบริการปฏิบัติต่อเราด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีต้อนรับ ให้ข้อมูลอย่างชัดเจน ใช้คำพูดที่สุภาพ เคารพ และให้เกียรติแก่ลูกค้าเสมอ เป็นต้น และเมื่อเราสวมบทบาทเป็นผู้ให้บริการก็ขอให้คำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้าในลักษณะเหมือนดังที่กล่าวข้างต้นจะช่วยให้เรามีความมุ่งมั่นในการให้บริการ ได้ดียิ่งขึ้น

2. ตั้งใจรับฟังลูกค้าของคุณอย่างที่คุณอยากให้คนอื่นรับฟังคุณ ปกติเวลาที่คนเราพูดเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะเรื่องที่สำคัญ ทุกคนย่อมต้องการให้คนอื่นรับฟังสิ่งที่เขาพูด ดังนั้น ขณะให้บริการลูกค้าพนักงานบริการต้องตั้งใจรับฟังสิ่งที่ลูกค้าพูด เพราะการฟังอย่างตั้งใจจะทำให้ทราบข้อมูล เข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้อง รวมทั้งเข้าใจความรู้สึกของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การ

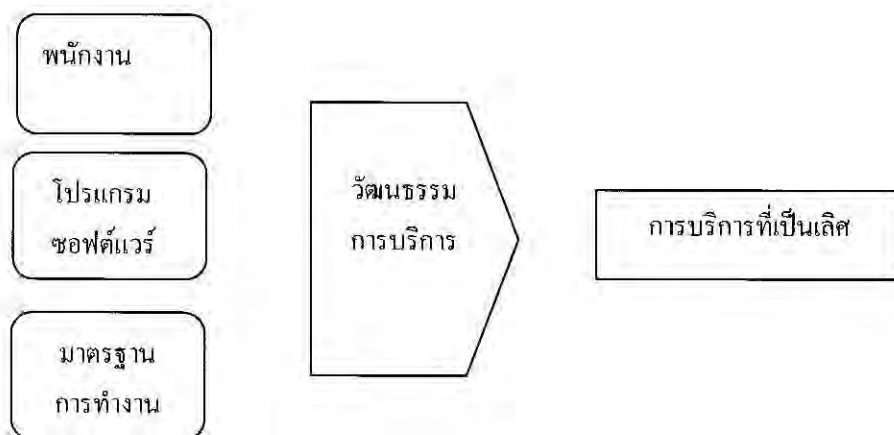
ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ นอกจากนั้น ลูกค้ายังรู้สึกที่ได้รับบริการให้เกียรติ และรู้สึกประทับใจ

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริการที่เป็นเลิศ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล : 2549 กล่าวว่า งานบริการลูกค้าที่หลากหลาย ธุรกิจกำลังดำเนินการอยู่นั้น มักจะมีคำถามของผู้ประกอบการหรือผู้จัดการว่า ทำอย่างไรจึงจะทำให้องค์กรของเรามีบริการที่ดี มีลูกค้าชื่นชม บอกปากต่อปากว่าให้มาใช้บริการที่เรา ลูกค้ามาแล้วรู้สึกประทับใจจนทำให้เกิดแบรนด์ในการบริการ อันจะส่งผลต่อแบรนด์ขององค์กร

วิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศนั้น หลายองค์กรก็มีวิธีที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริการที่เป็นเลิศ



4.ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ประกอบด้วย

1. พนักงาน (Staff)
2. โปรแกรมซอฟต์แวร์ (Software)
3. มาตรฐานการทำงาน (Standard)
4. วัฒนธรรมการบริการ (Service Culture)



พนักงาน

ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของทั้ง 4 ข้อ เพราะธุรกิจบริการจะเกิดขึ้นไม่ได้หากปราศจากพนักงานผู้ให้บริการลูกค้า พนักงานเป็นผู้มีคุณค่าที่สุดในธุรกิจบริการ เป็นผู้สร้างมูลค่าเพิ่มต่างๆ ในธุรกิจ เพราะรูปแบบธุรกิจบริการจะใช้เครื่องจักรและเครื่องมือเป็นเพียงแค่สิ่งที่จะช่วยเสริมงาน ซึ่งหาซื้อที่ใดก็ได้ แต่บุคลากรในองค์กรเราไม่สามารถใช้เงินซื้อมาได้ ต้องคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติมาทำงาน ฝึกฝนและพัฒนาความรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น และการดูแลให้เขารักองค์กรและอยู่กับพัฒนาขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

โปรแกรมซอฟต์แวร์

ซอฟต์แวร์ คือ เครื่องมือที่ใช้ช่วยในการทำงานของพนักงาน เช่น ค้นหาข้อมูลลูกค้า แสดงข้อมูลเพื่อตอบคำถามของลูกค้า นำเสนอบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองบริการให้โดนใจลูกค้าในแต่ละบุคคล ใช้บริหารระบบงานโดยรวม สามารถแสดงถึงขั้นตอนต่างๆ ว่าจุดใดให้บริการเร็ว/ช้า จุดใดใช้คนมาก/น้อย ต้นทุนในแต่ละขั้นตอนเป็นเท่าใด รายได้ที่เกิดขึ้นโดยรวมเป็นเท่าใด โปรแกรมซอฟต์แวร์ประมวลผลตามเป้าหมายที่เราตั้งไว้ได้ทันที เราจำเป็นต้องใช้มัน ไม่สามารถปฏิเสธมันได้ โดยนำซอฟต์แวร์มาเป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานให้ง่ายขึ้น สะดวกรวดเร็วขึ้น

มาตรฐานการทำงาน

มาตรฐานการทำงาน คือ สิ่งที่ยืนยันว่าพนักงานต้องทำอะไรบ้างตามขั้นตอน โดยทั่วไปมักแสดงอยู่ในรูปของเอกสาร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเห็นเป็นภาพเดียวกัน เข้าใจตรงกัน ใช้สำหรับอบรมพนักงานใหม่ก่อนเข้างาน หรือองค์กรบางแห่งมาตรฐานการทำงานก็อยู่ในรูปแบบของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ คือ หน้าจอคอมพิวเตอร์จะบังคับให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐาน หากไม่ทำ จะเข้าไปหน้าจอถัดไปไม่ได้

การจัดทำมาตรฐานการทำงานนี้เป็นหลักการและแนวทางเพื่อให้พนักงานอยู่ในแนวทางที่บริษัทอยากให้เป็น ซึ่งมาตรฐานการทำงานไม่สามารถครอบคลุมการทำงานได้ทั้งหมด เช่น การยิ้มแย้ม ความสุภาพ หรือการตัดสินใจในการให้สิทธิประโยชน์แก่ลูกค้า เรื่องเหล่านี้จะอยู่ในดุลยพินิจของตัวพนักงานเอง บริษัทอย่าไปควบคุมอะไรมาก ไม่เช่นนั้นพนักงานจะกลายเป็นหุ่นยนต์ที่ถูกบังคับ ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ดี พนักงานก็ไม่อยากทำงานแบบถูกบังคับให้ทำ

วัฒนธรรมการบริการ

วัฒนธรรมการบริการ กล่าวได้ว่าเป็นผลจากการทำงานของ S ใน 3 ตัวแรกก็คือ Staff, Software และ Standard หากองค์กรดำเนินการอย่างต่อเนื่องใน 3 ตัวแรกนี้ ก็จะทำให้เกิดการหล่อหลอมของพนักงานที่ปฏิบัติงานแบบนี้จนเคยชินและเป็นนิสัยคล้ายๆ กันทุกคน ย่อมทำให้เกิดวัฒนธรรมในองค์กรที่มีการบริการเป็นรูปแบบเดียวกัน

การสร้างวัฒนธรรมการบริการแบบนี้แน่นอนว่าต้องใช้ระยะเวลา ไม่สามารถสร้างเสร็จภายใน 1 ปี เราต้องทำอย่างต่อเนื่อง หมั่นธำรงรักษาให้มืออย่างต่อเนื่องแม้พนักงานบางส่วนตามธรรมชาติย่อมมีการลาออก มีการเปลี่ยนแปลง แต่เมื่อคนใหม่เข้ามา ก็ย่อมสามารถปรับตัวให้เข้ากับคนหมู่มากและหล่อหลอมเป็นวัฒนธรรมเดียวกันที่พัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

ทั้ง 4 ปัจจัยนี้ บริษัทต้องหมั่นดูแลและทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องย่อมจะส่งผลให้เกิดคำว่า “บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence)”

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

Davenport and Prusak (1998) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ส่วนผสมของกรอบประสบการณ์ คุณค่า สารสนเทศ ที่เป็นสภาพแวดล้อมและกรอบการทำงานสำหรับการประเมินและรวมกันของประสบการณ์และสารสนเทศใหม่

Srinivas กล่าวถึง ช่องว่างของความรู้ (Knowledge Gaps) โดยสรุปว่า ช่องว่างของความรู้ที่แสดงให้เห็นถึงว่า “ตนเองไม่มีความรู้” เป็นหนทางหนึ่งขององค์กรในการพัฒนาบุคคล โดยใช้กระบวนการของการจัดการความรู้เพื่อลดช่องว่างและเติมเต็มความรู้ให้กับบุคลากรเหล่านั้น

	มี (Have)	ไม่มี (Don't Have)
รู้ (Know)	ความรู้ที่เป็นทางการ (Explicit Knowledge) “รู้ว่ามีความรู้”	ช่องว่างของความรู้ (Knowledge Gaps) “รู้ว่าไม่มีความรู้”
ไม่รู้ (Don't Know)	ความรู้ที่เป็นทางการ (Explicit Knowledge) “ไม่รู้ว่ามีความรู้”	ช่องว่างของความรู้ (UnKnown Gaps) “รู้ว่าไม่มีความรู้”

ความหมายของการจัดการความรู้ ได้มีผู้เสนอความเห็นที่น่าสนใจไว้หลายท่านดังนี้

Newman, Brian (Bo) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกลุ่มของกระบวนการต่างๆ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการสร้าง การแพร่กระจาย และการใช้ประโยชน์ความรู้

Business College Of the University Of Texas ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่าเป็นกระบวนการที่เป็นระบบของการค้นหา การเลือก การจัดการระบบ การสกัด และการนำเสนอสารสนเทศ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในเรื่องที่สนใจเป็นพิเศษดีขึ้น การจัดการความรู้จะทำให้ห้องค์การได้รับความเข้าใจอย่างลึกซึ้งด้วยประสบการณ์ของตนเอง กิจกรรมของการจัดการความรู้ที่เกี่ยวกับการจัดหา จัดเก็บ และใช้ความรู้เป็นไปเพื่อการแก้ปัญหาอย่างไม่มีที่สิ้นสุด (Dynamic learning) นอกจากนั้นยังใช้เพื่อการวางแผนกลยุทธ์และการตัดสินใจอีกด้วย

Kucza (2001) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดกระบวนการของการสร้างความรู้ การจัดเก็บ และการแบ่งปันความรู้กล่าวโดยทั่วไปจะรวมถึง การระบุสภาพปัจจุบัน การกำหนดความต้องการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการที่จะส่งผลกระทบต่อการจัดการความรู้ให้ดีขึ้นเพื่อบรรลุถึงความต้องการ

ทาเคอูชิ และ โนนากะ (Takeuchi & Nonaka, 2004) ให้ความหมายกับการจัดการความรู้ว่าคือ “กระบวนการในการสร้างความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง เผยแพร่ความรู้ทั่วทั้งองค์กร และนำไปเป็นส่วนประกอบสำคัญของผลิตภัณฑ์บริหาร เทคโนโลยีและระบบใหม่ๆ” (รศ.ดร. ทิพวรรณ หล่อสุวรรณ)

เบนเน็ตและเบนเน็ต (Bennet & Bennet, 2004: 2) ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่าคือกระบวนการที่เป็นระบบในการสร้างรักษา และสนับสนุนให้ห้องค์การใช้ความรู้ของบุคคลและความรู้ของส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร โดยมองการจัดการความรู้เป็นเสมือนการสร้างความสำเร็จเปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนเพื่อให้การทำงานมีผลงานสูงขึ้น

องค์กรสหประชาชาติได้ให้ความหมายว่า การจัดการความรู้ คือ กระบวนการในการสร้างและเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เราทราบเข้าไปใช้ในการทำงาน เช่น จากความรู้เป็นการกระทำ จากนวัตกรรมไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือเปลี่ยนแปลงองค์การช่วยในการปรับปรุงการทำงานและองค์การรวมทั้งประสิทธิผลในการพัฒนาด้วย เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ แนวคิดและประสบการณ์ และนำมาไว้ด้วยกันเพื่อเชื่อมโยงกับชุมชนเรียนรู้แห่งการปฏิบัติและเครือข่ายความรู้

วิจารณ์ พานิช (2548) ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่า หมายถึง การรวบรวม การจัดระบบการจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้ โดยอาศัยเทคโนโลยีด้านข้อมูลและด้านคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วย นอกจากนี้การจัดการความรู้ยังเกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ ต้องอาศัยผู้ทรงความรู้ความสามารถในการตีความ และประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรซึ่งถือเป็นต้นทุนทางปัญญา

ทฤษฎีการเรียนรู้

ทฤษฎีการเรียนรู้ มีผู้นำเสนอไว้มากมายแต่ในที่นี้ได้หยิบยกความหมายที่มีผู้กล่าวไว้ใน (<http://www.novabizz.com/NovaAce/Learning.htm>) ดังนี้

1. ทฤษฎีการเรียนรู้จาก การเก็บข้อมูล (Retention Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวว่า ความสามารถในการเรียนรู้ขึ้นอยู่กับ ความสามารถที่จะ เก็บข้อมูล และเรียกข้อมูลที่เก็บเอาไว้กลับคืนมา ทั้งนี้ รวมถึง รูปแบบของข้อมูล ความมากน้อยของข้อมูล จากการเรียนรู้ขั้นต้น แล้วนำไปปฏิบัติ

2. ทฤษฎีการเรียนรู้โดยใช้การ โยกย้ายปรับเปลี่ยนข้อมูล (Transfer Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวว่า การเรียนรู้มาจาก การใช้ความเชื่อมโยง ระหว่าง ความเหมือน หรือความเกี่ยวข้องระหว่างข้อมูลใหม่กับข้อมูลเก่า ทฤษฎีนี้ขึ้นอยู่กับ ข้อมูลขั้นต้นที่เก็บเอาไว้ด้วยเช่นกัน

3. ทฤษฎีของความกระตือรือร้น (Motivation Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวว่า ความสามารถในการเรียนรู้ขึ้นอยู่กับความตั้งใจที่จะเรียนรู้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจ ความกังวล การประสบความสำเร็จและผลที่จะได้รับด้วย เช่น ถ้าทำอะไรแล้วได้ผลดี เด็กจะรู้สึก ว่า ตนเองประสบความสำเร็จ ก็จะมี ความกระตือรือร้น

4. ทฤษฎีการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง (Active Participation Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวว่า ความสามารถในการเรียนรู้ ขึ้นอยู่กับ ความอยากจะเรียนรู้ และมีส่วนร่วม ถ้ามีความอยากเรียนรู้ และอยากมีส่วนร่วมมาก ความสามารถในการเรียนรู้ก็จะมีมากขึ้น

5. ทฤษฎีการเรียนรู้จากการเก็บรวบรวมและการดำเนินการจัดการกับข้อมูล (Information Processing Theory) ทฤษฎีนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนแรกพูดถึง ความสามารถในการจำระยะสั้นของสมอง ซึ่งมีขีดจำกัด สามารถเก็บข้อมูลเป็นกลุ่มก้อน (Chunking) ได้ประมาณ 7 ข้อมูล หรือ 5-9 คือ 7 บวกลบ 2 ข้อมูลก้อนนี้เป็นข้อมูลที่มีความหมาย ซึ่งอาจเป็นตัวเลข หรือคำพูด หรือตำแหน่งของตัวหมากรุก หรือใบหน้าคน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 พูดถึง TOTE มาจาก Test-Operate-Test-Exit ทฤษฎีนี้นำเสนอโดย มิลเลอร์ (Miller) และคณะ กล่าวว่า ต้องมีการประเมินว่า ได้มีการกระทำที่บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ถ้าหากบอกว่าไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ก็จะต้องมีการกระทำ หรือปฏิบัติการใหม่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา

6. ทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง หรือ ทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม (Constructionism) เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ อีกทฤษฎีหนึ่ง ตามความเห็นของ อัลัน ชอว์ (Alan Shaw) กล่าวว่า เคยคิดว่า ทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับ การศึกษาเรียนรู้ แต่ความจริง มีมากกว่า การเรียนรู้ เพราะสามารถนำไปใช้ใน สถานะการเรียนรู้ ในสังคม ได้ด้วย ชอว์ ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบ และ ทฤษฎีการเรียนรู้ และพัฒนา เขาเชื่อว่า ในระบบการศึกษา มีความสำคัญต่อเนื่อง ไป ถึง ระบบโครงสร้างของสังคม เด็กที่ได้รับ การสอนด้วย วิธีให้อย่างเดียว หรือ แบบเดียว จะเสีย

โอกาส ในการพัฒนาด้านอื่น เช่นเดียวกับสังคม ถ้าหากมีรูปแบบ แบบเดียว ก็จะเสียโอกาส ที่จะมี โครงสร้าง หรือพัฒนา ไปในด้านอื่น ๆ เช่นกัน

ชอว์ ได้ให้ความหมาย ของคำว่า คอนสตรัคชันนิสซึม ในรูปแบบของพัฒนาการ ของ สังคมและจิตวิทยา ว่าเป็นแนวคิด หรือ ความเข้าใจ ที่เป็น คอนสตรัคติวิซึม (Constructivism) คือ รูปแบบที่ผู้เรียนเป็น ผู้สร้างความรู้ ไม่ใช่เป็น ผู้รับอย่างเดียว ดังนั้นผู้เรียน ก็คือ ผู้สอนนั่นเอง แต่ใน ระบบการศึกษาทุกวันนี้ รูปแบบ โครงสร้าง จะตรงกันข้ามกับ ความคิดดังกล่าว โดยครูเป็น ผู้หยิบยื่น ความรู้ให้ แล้วกำหนดให้ นักเรียนเป็นผู้รับความรู้นั้น อย่างไรก็ตาม คอนสตรัคชันนิสซึม มีแตกต่าง จาก คอน-สตรัคติวิซึม ตรงที่ ทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึม คือ ทฤษฎีที่กล่าวว่า ความรู้เกิดขึ้น สร้างขึ้น โดยผู้เรียน ไม่ใช่เป็นการให้จากผู้สอนหรือครู ในขณะที่ คอนสตรัคชันนิสซึม มีความหมาย กว้างกว่า นี้ คือ พัฒนาการของเด็ก ในการเรียนรู้ มีมากกว่า การกระทำ หรือ กิจกรรม เท่านั้น แต่รวมถึง ปฏิภาณระหว่างความรู้ ในตัวเด็กเอง ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อม ภายนอก หมายความว่า เด็ก สามารถเก็บข้อมูล จากสิ่งแวดล้อมภายนอก และเก็บเข้าไป สร้าง เป็นโครงสร้าง ของความรู้ภายใน สมองของตัวเอง ขณะเดียวกัน ก็สามารถเอา ความรู้ภายใน ที่เด็กมีอยู่แล้ว แสดงออกมา ให้เข้ากับ สิ่งแวดล้อม ภายนอกได้ ซึ่งจะเกิดเป็น วงจรต่อไป เรื่อย ๆ คือ เด็กจะเรียนรู้เองจาก ประสบการณ์ สิ่งแวดล้อมภายนอก แล้วนำข้อมูลเหล่านี้ กลับเข้าไปในสมอง ผสมผสานกับความรู้ภายในที่มีอยู่ แล้ว แสดงความรู้ออกมาสู่สิ่งแวดล้อมภายนอก ดังนั้น ทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม จึงให้ความสำคัญ กับ โอกาสและ วัสดุที่จะใช้ ใน การเรียนการสอน ที่เด็กสามารถนำไปสร้างความรู้ ให้เกิดขึ้นภายใน ตัว เด็กเองได้ ไม่ใช่ซึ่งไม่ใช่วิธีที่เกิดประ โยชน์กับเด็ก ครูต้องเข้าใจธรรมชาติ ของกระบวนการเรียนรู้ ที่ เด็กกำลัง เรียนรู้อยู่ และช่วยเสริมสร้าง กระบวนการ เรียนรู้ นั้นให้เป็นไปได้ดีขึ้น ตามธรรมชาติของ เด็กแต่ละคน ครูควรคิดค้น พัฒนาสิ่งอื่น ๆ ด้วย เช่น คิดค้นว่าจะให้โอกาสแก่ผู้เรียน อย่างไรจึงจะให้ ผู้เรียนสามารถ สร้างความรู้ขึ้นเองได้ ถ้าเราให้ความสนใจเช่นนี้ เราจะหาทางพัฒนา และสร้าง วัสดุ อุปกรณ์ ประกอบการเรียน การสอนใหม่ ๆ หรือหาวิธีที่ จะใช้อุปกรณ์การเรียน การสอน ที่มีอยู่ให้ เป็น ประโยชน์ด้วย วิธีการเรียนแบบใหม่ คือ การสร้างให้ผู้เรียน สร้างโครงสร้างของ ความรู้ขึ้นเอง

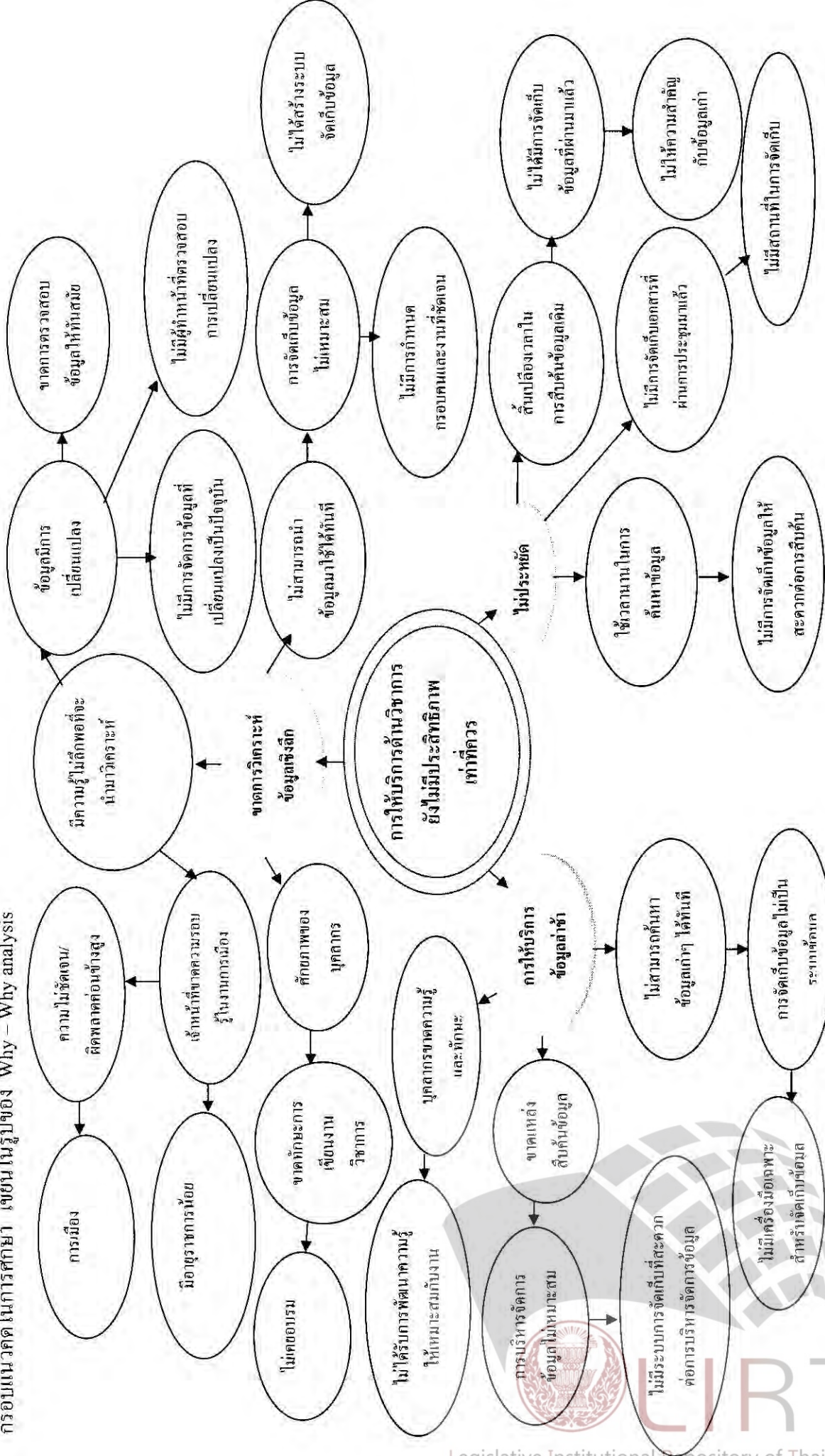
ซีมัวร์ พาร์เพิร์ต (Seymour Papert) และ ศาสตราจารย์ มิทเชล เรสเน็ก (Mitchel Resnick) มีความเห็นว่า ทฤษฎี คอนสตรัคชันนิสซึม คือ ทฤษฎีการศึกษาการเรียนรู้ ที่มีพื้นฐานอยู่บน กระบวนการการสร้าง 2 กระบวนการด้วยกัน

สิ่งแรก คือ ผู้เรียนเรียนรู้ด้วย การสร้างความรู้ใหม่ ขึ้นด้วยตัวเอง ไม่ใช่รับแต่ข้อมูลที่ หลั่งไหลเข้ามา ในสมองของผู้เรียน เท่านั้น โดยความรู้ จะเกิดขึ้นจาก การแปลความหมาย ของ ประสบการณ์ที่ได้รับ

สิ่งที่สอง คือ กระบวนการการเรียนรู้จะมีประสิทธิภาพมากที่สุด หากกระบวนการนั้น มีความหมายกับ ผู้เรียนคนนั้นมุ่งการสอน การป้อนความรู้ให้ คิดค้นแต่วิธีที่จะสอนอย่างไรจึงจะได้ผล ซึ่งไม่ใช่ วิธีที่เกิดประโยชน์กับเด็ก ครูต้องเข้าใจ ธรรมชาติ ของ กระบวนการเรียนรู้ ที่เด็กกำลัง เรียนรู้ อยู่ และช่วยเสริมสร้างกระบวนการ เรียนรู้ นั้นให้ เป็นไป ได้ดีขึ้นตามธรรมชาติของเด็กแต่ละคน ควรคิดค้นพัฒนาสิ่งอื่น ๆ ด้วย เช่น คิดค้นว่า จะให้โอกาสแก่ผู้เรียนอย่างไรจึงจะให้ผู้เรียนสามารถ สร้างความรู้ขึ้นเองได้ ถ้าเราให้ความสนใจเช่นนี้ เราก็จะหาทางพัฒนาและสร้างวัสดุอุปกรณ์ ประกอบการเรียนการสอนใหม่ ๆ หรือหาวิธีที่จะใช้ อุปกรณ์ การเรียนการสอน ที่มีอยู่ให้เป็น ประโยชน์ด้วยวิธีการเรียนแบบใหม่ คือการสร้างให้ผู้เรียนสร้างโครงสร้าง ของความรู้ขึ้นเองมีความหมายกับผู้เรียนคนนั้นทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม บอกว่า การจะให้การศึกษา กับเด็ก ขึ้นอยู่กับว่า เรามีความเชื่อว่า ความรู้เกิดขึ้น ได้อย่างไร ถ้าหากเราเชื่อว่าความรู้เกิดจากการที่เด็กพยายามจะ สร้างความรู้ขึ้นเอง การให้การศึกษา ก็จะต้อง ประกอบด้วย การดึงเอา ความรู้ นี้ ออกมาจากเด็ก ด้วยการขอให้เด็กทำกิจกรรมต่าง ๆ หรือตอบคำถาม ที่จะใช้ความรู้ นั้น และให้โอกาสเด็กมีส่วนร่วม ใน กิจกรรม ที่จะทำให้ เกิดกระบวนการสร้างความรู้ ในทางตรงข้ามถ้าเราเชื่อว่าความรู้เกิดขึ้นจาก ประสบการณ์ภายนอก การให้การศึกษา ก็จะต้อง ประกอบด้วย การให้ประสบการณ์ที่ถูกต้องกับเด็ก แสดงให้เด็กเห็นถึงวิธีที่ถูกต้องที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ หรือบอกคำตอบที่ถูกต้อง ให้กับเด็ก วิธีนี้คือ การศึกษาในสมัยก่อนนั่นเอง



กรอบแนวคิดในการศึกษา เขียนในรูปของ Why - Why analysis



“เนื้อหาสาระทั้งหมดที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาและวิจัยในขอบเขตที่ระบุเท่านั้น มิอาจนำไปเป็นเหตุผลในการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น”

บทที่ 3

สถานภาพของงานที่ปฏิบัติ

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎร และรัฐสภา เป็นองค์กรหลักในการให้การสนับสนุนให้สภาผู้แทนและรัฐสภา ในด้านวิชาการ เลขานุการ และธุรการในการตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การให้ความเห็นชอบ งานรัฐสภาต่างประเทศ และอำนาจหน้าที่อื่นตามรัฐธรรมนูญ เพื่อให้สภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภาใช้อำนาจทางด้านนิติบัญญัติและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อประธานสภาผู้แทนราษฎร แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 22 สำนัก 3 กลุ่มงาน

การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการ ฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2518 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 กำหนดให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นส่วนราชการระดับกรมสังกัดรัฐสภา โดยให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้ คือ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขานุการ ก.ร. สำนักบริหารงานกลาง สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักการพิมพ์ สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักวิชาการ สำนักสารสนเทศ สำนักการประชุม สำนักกฎหมาย สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักกรรมการ 1, 2, 3 สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักนโยบายและแผน กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานตรวจสอบภายใน และกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกแก่นักบริหาร

วิสัยทัศน์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของปวงชน

พันธกิจ

1. สนับสนุนการตรากฎหมายของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา
2. สนับสนุนการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน
3. สนับสนุนงานรัฐสภาด้านต่างประเทศ
4. ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน
5. เสริมสร้างและพัฒนางานด้านการบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และด้านบริการให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

ทิศทางการพัฒนาและการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2553-2556 มีประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. ยกระดับขีดความสามารถในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ และการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. เสริมสร้างและพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมุ่งสู่การเป็นศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ และรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e - Parliament)
3. เพิ่มศักยภาพงานรัฐสภาด้านต่างประเทศตามมาตรฐานสากล
4. เสริมสร้างองค์ความรู้ประชาธิปไตย และผลักดันให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง
5. พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะของบุคลากร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการปฏิบัติงานควบคู่กับหลักคุณธรรม



Legislative Institutional Repository of Thailand

เมื่อทางกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา
จัดตั้งเพื่อการศึกษาและวิจัยตามหลักนิติธรรม
มีเจตนารมณ์เป็นศูนย์กลางการฟ้องร้องใดๆทั้งสิ้น

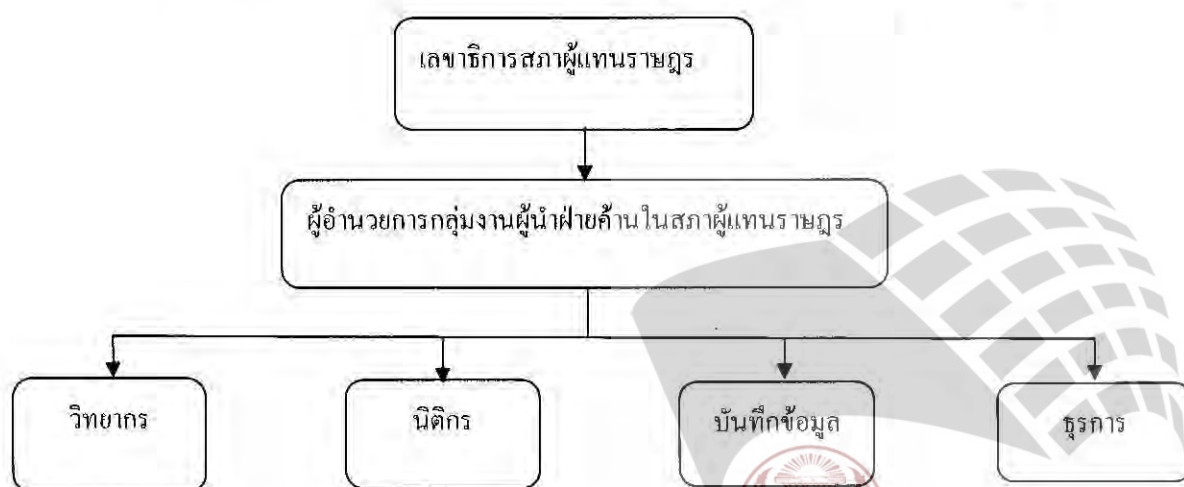
เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

1. สมาชิกรัฐสภาได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติและการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. สมาชิกรัฐสภา ประชาชน และผู้รับบริการได้รับการบริการข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย
3. งานรัฐสภาต่างประเทศได้มาตรฐานสากล สมาชิกรัฐสภาและคณะผู้แทนรัฐสภาไทยได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้เข้าไปมีบทบาทสำคัญในการประสานความร่วมมือ และผลักดันมาตรการต่าง ๆ ในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศ
4. ประชาชนและกลุ่มเครือข่ายประชาธิปไตยของรัฐสภา มีองค์ความรู้ประชาธิปไตยและมีส่วนร่วมทางการเมืองและกระบวนการนิติบัญญัติเพิ่มขึ้น
5. บุคลากรขององค์กร มีขีดความสามารถตามหลักสมรรถนะ (Competency) มีหลักคุณธรรม และสามารถสนับสนุนงานของฝ่ายนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร มีฐานะเป็นกลุ่มงานจัดตั้งขึ้นโดยประกาศการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545 มีสายการบังคับบัญชาเริ่มจากผู้อำนวยการกลุ่มงาน โดยขึ้นตรงต่อเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร



อำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการ และธุรการทั่วไปของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
2. ตรวจสอบ ถ้อยแถลง วิเคราะห์ และเสนอความเห็นเรื่องที่จะนำเสนอต่อผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
3. ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการและกฎหมาย และวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงทั้งในและต่างประเทศ เพื่อประกอบการพิจารณาในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
4. จัดทำกำหนดการนัดหมาย ขั้นตอนการเข้าพบและตารางการปฏิบัติงานประจำวันและประจำสัปดาห์ รวมทั้งสรุปผลงานประจำสัปดาห์ของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
5. ประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร เกี่ยวกับพระราชพิธี งานรัฐพิธีและพิธีการต่างๆ
6. ดำเนินการร่างคำถวายพระพรชัยมงคล สุนทรพจน์ สาร คำนิยม คำกล่าวเปิดงาน ปิดงาน คำอวยพร คำบรรยายทางวิชาการ เอกสารประกอบการบรรยายและบทสัมภาษณ์ต่างๆ
7. ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการและธุรการทั่วไป เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคร่วมฝ่ายค้าน และคณะกรรมการที่ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรแต่งตั้ง
8. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย



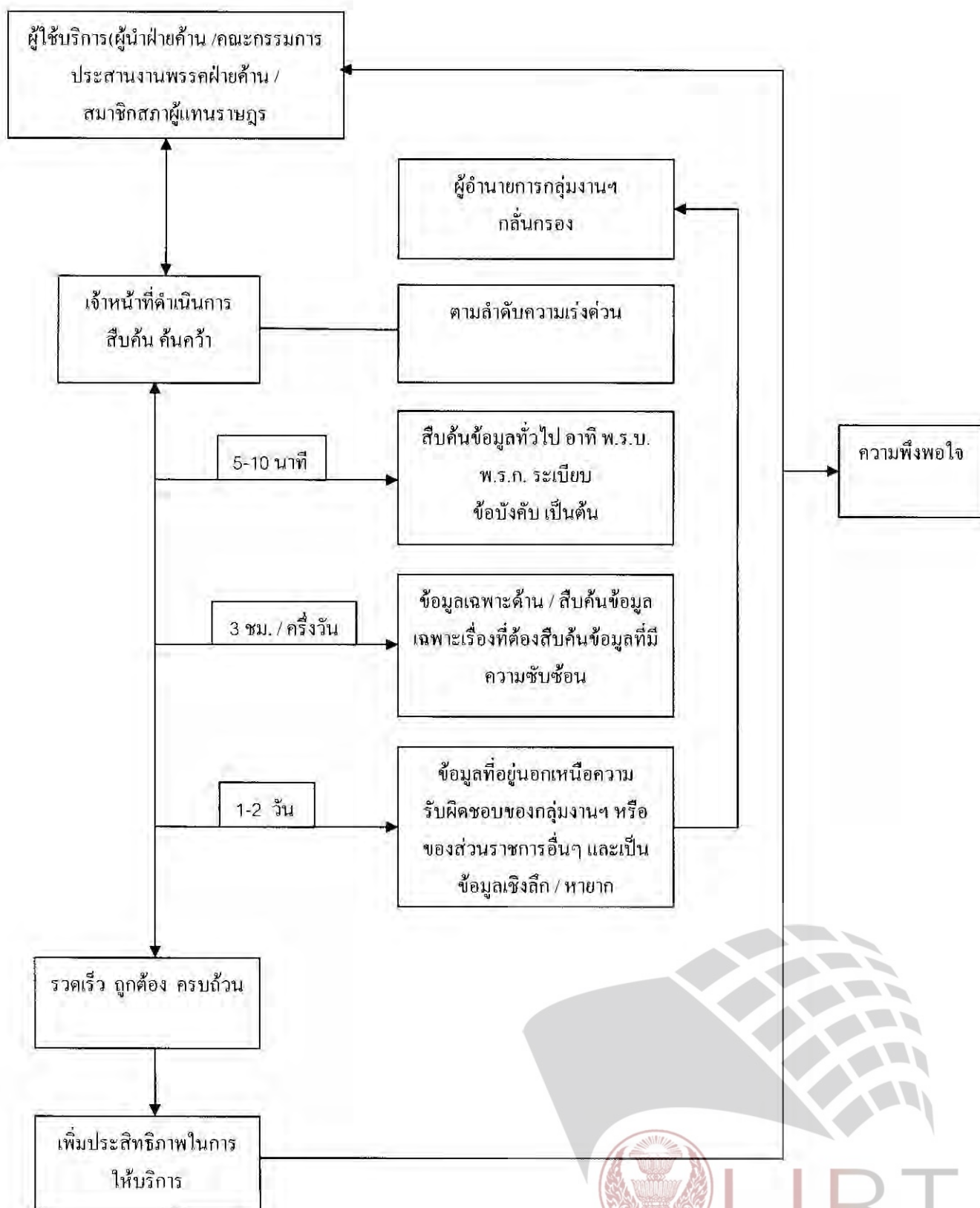
ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

<p>1. กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร</p>	<p>1.1. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้นำฝ่ายค้านฯ คณะกรรมการประสานงานพรรคร่วมฝ่ายค้าน คณะกรรมการอื่นๆ ที่ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร แต่งตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และประชาชนทั่วไป ทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ที่ถูกต้องสมบูรณ์ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>1.2. ทำบันทึก / ด้วยวาจา แจ้งผู้อำนวยการกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านฯ ทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการ</p>
<p>2. ผู้อำนวยการกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร</p>	<p>2.1. ตรวจสอบและพิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเหมาะสมดำเนินการ</p>
<p>3. เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมาย</p>	<p>3.1. ดำเนินการทบทวนคำสั่งให้ตรงตามเจตนารมณ์ของผู้รับบริการ</p> <p>3.2. ตรวจสอบระยะเวลาที่ให้ดำเนินการ ชั้นความเร็ว (ความเร่งด่วน)</p> <p>3.3. สืบค้นเอกสารและข้อมูลที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>3.4. ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของเนื้อหาสาระว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ</p> <p>3.5. นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านฯ เพื่อพิจารณาความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล</p>
<p>4. ผู้อำนวยการกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร</p>	<p>4.1. ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล</p> <p>4.2. นำข้อมูลเสนอต่อผู้รับบริการ โดยทำเป็นบันทึก / วาจาตามแต่กรณี</p>
<p>5. กรณีพบข้อผิดพลาดหรือขาดความสมบูรณ์</p>	<p>5.1. สั่งการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปแก้ไขให้ถูกต้องหรือสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมแล้วนำกลับเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านฯ เพื่อพิจารณา</p> <p>5.2. นำข้อมูลเสนอต่อผู้รับบริการ โดยทำเป็นบันทึก / วาจาตามแต่กรณี</p>

เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร มีค่อนข้างหลากหลาย ผู้ศึกษาจึงศึกษาเฉพาะการปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ต้องอาศัยองค์ความรู้ อย่างมาก เช่น รัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา ตลอดจนพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานต้องอาศัยประสบการณ์ทางการเมือง รวมทั้งต้องเป็นผู้ที่ช่างสังเกต ชอบการค้นคว้าและศึกษา หน้าที่การให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร แก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน จะต้องจัดเตรียมข้อมูลทางวิชาการ การเสนอความเห็นทางกฎหมาย เพื่อให้การดำเนินการประชุมสภาในแต่ละครั้งราบรื่น สมาชิกได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันสถานการณ์ปัจจุบัน เพราะกฎหมายที่เข้าสู่สภาเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อคนจำนวนมากของประเทศ และการที่สมาชิกมีเครื่องมือในการทำงานจะทำให้การเมืองในส่วนของฝ่ายตรวจสอบมีความเข้มแข็ง

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ปัจจุบันมีบุคลากร 11 คน ประกอบด้วยผู้อำนวยการกลุ่มงาน 1 คน วิทยากร 5 คน นิติกร 4 คน เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 1 คน ส่วนพนักงานธุรการตำแหน่งว่าง 1 ตำแหน่ง เมื่อพิจารณาจากขนาดของกลุ่มงานแล้วจัดได้เป็นหน่วยงานที่มีขนาดเล็กบุคลากรที่ปฏิบัติงานก็มีอายุราชการน้อย หรือที่มีอายุราชการมากก็เป็นผู้ที่โอนย้ายมาจากสำนักอื่นเข้ามาปฏิบัติงานในกลุ่มงานฯ เช่น ตำแหน่งวิทยากร 2 คนมีอายุราชการ มากกว่า 10 ปี แต่โอนย้ายมา ประมาณ 1-2 ปีจึงยังขาดประสบการณ์ในงานด้านนี้ ส่วน อีก 3 คนมีอายุราชการประมาณ 1-7 ปี ตำแหน่งนิติกร มีอายุราชการประมาณ 2 -7 ปี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 1 คนมีอายุราชการมากกว่า 10 ปีและเป็นตำแหน่งว่าง 1 ตำแหน่ง ส่วนพนักงานธุรการ ตำแหน่งว่าง จากจำนวนบุคลากร ประกอบกับอายุราชการ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำให้พบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร โดยได้นำผลการปรับลดขั้นตอนการให้บริการข้อมูลของกลุ่มงานมาพิจารณาแล้วพบว่ายังเป็นการให้บริการมุ่งเน้นการสืบค้นข้อมูลซึ่งต้องอาศัยเครื่องมือจากระบบสารสนเทศเป็นหลัก ซึ่งหากระบบดังกล่าวขัดข้องจะทำให้การบริการเกิดความล่าช้าในทันที รวมถึงยังขาดการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเป็นข้อมูลให้สมาชิกได้นำไปใช้ และในบางครั้งสมาชิกขอข้อมูลเดิมที่เคยขอมาแล้วซึ่งเราต้องทำการสืบค้นใหม่เพราะไม่ได้สร้างระบบการจัดเก็บข้อมูล โดยพิจารณาจากผลการปรับลดขั้นตอนการให้บริการข้อมูลของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งได้จัดทำและส่งให้กับคณะกรรมการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2551 ดังนี้

ผังการปรับลดขั้นตอนการให้บริการข้อมูลของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร



บทที่ 4

ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข ในการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ แก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน

การวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุ

ตามกรอบอำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ในฐานะเป็นหน่วยงานสนับสนุนการทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติของพรรคการเมืองฝ่ายค้านในการประชุมรัฐสภา และสภาผู้แทนราษฎร ในด้านเอกสารวิชาการ งานคำนวณเลขานุการ เป็นต้น ด้วยภารกิจงานดังกล่าวการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานฯ จึงต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อให้งานออกมาเป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของคณะกรรมการพรรคการเมืองฝ่ายค้าน ดังนั้นการจะพัฒนาหน่วยงานให้เป็นผู้มีอาชีพในการทำงานด้านการให้บริการงานด้านวิชาการที่มีประสิทธิภาพ จึงความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมาทบทวนการทำงานของของกลุ่มงานฯ เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการทำหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้านให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยการศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาการปฏิบัติงาน รวมถึงการศึกษาจากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้พบประเด็นปัญหาที่ต้องนำมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุแห่งปัญหาที่ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพเพื่อนำไปปรับปรุงและใช้ในการกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้านของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งปัญหาสาเหตุที่จะกล่าวถึงมีดังต่อไปนี้

การให้บริการข้อมูลด้านวิชาการยังขาดการวิเคราะห์เชิงลึก

การเขียนวิเคราะห์งานด้านวิชาการ สิ่งสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ตัวบุคคลผู้เขียนงานจะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีความรู้ในเรื่องที่จะเขียน วิธีการเขียนงานวิชาการ เมื่อเขียนเป็นก็ต้องรู้เทคนิควิธีการเขียนงานให้นำอ่าน และใช้ถ้อยคำเข้าใจง่าย เป็นต้น ซึ่งเรื่องดังกล่าวมานี้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ประสบการณ์ และทักษะในการเขียนงานวิชาการ เนื่องจากในกลุ่มงานมีบุคลากรที่เข้ามารับราชการ ได้ไม่นานและยังไม่มีประสบการณ์ในการเขียนงานวิชาการด้านการเมือง ซึ่งพิจารณาจากสาเหตุดังนี้

1) การจัดการระบบงาน ยังไม่เป็นระบบซึ่งถ้ามีการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลก็จะต้องรอรับคำสั่งหรือรอจนกว่าผู้มาขอใช้บริการต้องการข้อมูลจึงจะทำการสืบค้นซึ่งในบางกรณีเกิดความผิดพลาดขึ้นจากความรีบร้อนในการปฏิบัติงาน

2) ขาดการติดตามข้อมูลอย่างต่อเนื่อง บุคลากรยังไม่ให้ความสำคัญกับการติดตามข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากมีผู้ขอรับบริการต้องการข้อมูลที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงจึงทำการสืบค้น หรือติดต่อจากหน่วยงานต้นสังกัด ทำให้ความต่อเนื่องและเวลาที่จะตรวจสอบข้อมูลที่ได้มานั้นน้อย

3) บุคลากรขาดความรู้ในงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีอายุราชการน้อย คืออยู่ในช่วงอายุราชการตั้งแต่ 1-6 ปี อีกส่วนหนึ่งเป็นข้าราชการที่เข้าบรรจุเข้ารับราชการใหม่ ความรู้ในงานจึงมีไม่พอส่งผลให้ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

4) บุคลากรที่เข้ารับการปฏิบัติงานยังไม่เคยผ่านการอบรมการเขียนงานด้านวิชาการ

การให้บริการข้อมูลมีความล่าช้า

การให้บริการด้านข้อมูลของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านสภาผู้แทนราษฎร เป็นการให้บริการตามความต้องการของคณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน ซึ่งในแต่ละครั้งจะมีความต้องการของข้อมูลที่รีบด่วน แต่การให้บริการยังไม่สามารถสนองตอบความต้องการให้กับสมาชิกได้อย่างทันท่วงที ซึ่งความล่าช้าดังกล่าวเกิดจากสาเหตุดังนี้

1) บุคลากรขาดความรู้ ในเรื่องของข้อมูล และยังไม่ได้รับการพัฒนาความรู้ให้เหมาะสมกับงานที่ตนปฏิบัติหรือรับผิดชอบ

2) ระบบการจัดเก็บของแหล่งข้อมูล ยังไม่ได้มีการบริหารจัดการข้อมูลให้มีความเหมาะสม ข้อมูลยังกระจัดกระจายแยกส่วนกันอยู่จึงทำให้การค้นหาข้อมูลค่อนข้างยุ่งยากไม่สะดวกรวดเร็ว ดังนั้นการให้บริการจึงมีความล่าช้า

3) ระบบการจัดเก็บข้อมูลเดิม ข้อมูลเดิมที่เคยสืบค้นมาแล้วไม่ได้มีการจัดเก็บให้เป็นระบบ เพื่อง่ายต่อการสืบค้นข้อมูลโดยการนำเอาเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในการจัดเก็บเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

การให้บริการข้อมูลไม่ประหยัด

จากการปฏิบัติภารกิจของกลุ่มงานฯ ในฐานะเป็นเลขานุการของที่ประชุมจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้อเอกสารจำนวนมากเพื่อให้คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ได้ใช้ประกอบการพิจารณา ดังนั้นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งซึ่งปัญหาที่ทำให้เกิดความไม่ประหยัดมีสาเหตุดังนี้

- 1) เอกสารที่ใช้ประกอบการประชุมในแต่ละครั้ง มีการจัดเก็บไว้แต่เพียงบางส่วน ไม่ได้มีการจัดเก็บไว้ทั้งหมด
- 2) ข้อมูลที่ผ่านการประชุมไปแล้วไม่ได้มีการจัดวางให้เป็นระเบียบทำให้เวลาค้นหาไม่พบต้องมีการทำสำเนาใหม่ซึ่งบางครั้งเป็นข้อมูลเดิมที่มีอยู่

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูล

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาการปฏิบัติงาน รวมถึงการศึกษาจากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้พบประเด็นปัญหาที่ต้องนำมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุแห่งปัญหาที่ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้ในการกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้านของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร โดยตามแนวคิดและทฤษฎีของ (รังสิมา มั่นใจอารีย์ 2550) ได้กล่าวว่าคุณสมบัติที่มีประสิทธิภาพในการทำงานคือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและใช้เทคนิควิธีการทำงานที่สามารถสร้างผลงานได้มากและเป็นผลงานที่มีคุณภาพโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่ายพลังงานและเวลาน้อยที่สุด ด้วยเหตุนี้จึงควรพิจารณาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การเขียนเอกสารเชิงวิเคราะห์

ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากร อาทิ การขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดทักษะ และขาดความเชี่ยวชาญในการเขียนวิเคราะห์ข้อมูล เป็นปัญหาสำคัญขององค์กร การพัฒนาบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรมีคุณภาพ

แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาบุคลากร มีผู้ให้ทัศนะว่าการพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อประสิทธิภาพของงานอย่างมาก การพัฒนาบุคลากร ต้องเริ่มตั้งแต่การบรรจุเข้ารับราชการ เพราะงานหลายอย่างที่ไม่มีการสอนในสถานศึกษา และเมื่อทำงานแล้วการฝึกฝนอบรม ให้บุคลากรรู้วิธีการต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและบุคลากร ต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ทันต่อสถานการณ์โลกปัจจุบัน

จากแนวคิดข้างต้นให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน

1.1 จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเฉพาะเป็นตำแหน่งๆ ไป ตามสายงาน เช่น วิทยากร นิติกร เป็นต้น การจัดให้มีการอบรมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาบุคลากรเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพ และการจัดฝึกอบรมจะต้องจัดหลักสูตรให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลเพราะ

เท่าที่ผ่านมากการฝึกอบรมจะเป็นลักษณะแบบย่อส่วนคือมีทฤษฎีแต่ไม่ได้เรียนปฏิบัติ หรือเรียนทฤษฎี และปฏิบัติภายในระยะเวลาจำกัดแบบหลักสูตรเร่งรัดทำให้ประสิทธิภาพที่ผู้เข้าอบรมควรจะได้รับน้อยลงไป

1.2 การจัดฝึกอบรมเพิ่มความรู้วิธีการในการเขียนร่างกฎหมายและการจัดทำเอกสารกฎหมายทางวิชาการให้แก่นิติกรและวิทยากรผู้ปฏิบัติงาน เช่น การยกร่างญัตติ การยกร่างพระราชบัญญัติ การยกร่างกระทู้ ฯลฯ เป็นต้น

1.3 จัดให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในหลักสูตรที่เกี่ยวกับกฎหมายทางด้านภาษีอากร กฎหมายว่าแรงงาน กฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินการคลัง กฎหมายการเงิน การคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน ฯลฯ เป็นต้น

1.4 การให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการเขียนงานวิชาการ งานวิจัยหรือการเชิงวิเคราะห์และการเขียนบทความวิชาการ เพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญในการเขียนงานวิชาการหรืองานประจำที่ทำอยู่ให้ออกมาเป็นงานวิชาการที่หน่วยงานหรือบุคคลทั่วไปยอมรับ

2. การบริการข้อมูลที่รวดเร็ว

2.1. หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานการทำงานให้บริการที่เหมาะสมกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานเอง เพราะมาตรฐานการทำงาน คือสิ่งที่บอกว่าคุณงานต้องทำงานอะไรบ้างตามขั้นตอน โดยทั่วไปมักแสดงอยู่ในรูปของเอกสาร เช่น จัดทำเป็นคู่มือ หรือเรียกประชุมชี้แจง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเห็นเป็นภาพเดียวกัน เข้าใจตรงกันและเพื่อการบริการที่รวดเร็ว

2.2. สร้างวัฒนธรรมการบริการ

การบริการที่ดีจำเป็นต้องมีวัฒนธรรมขององค์กรในการให้บริการเป็นแนวทางยึดถือปฏิบัติ เพื่อให้เคยชินเป็นนิสัยคล้าย ๆ กันทุกคนจะทำให้เกิดวัฒนธรรมในองค์กรที่มีการบริการเป็นรูปแบบเดียวกัน ซึ่ง (พิสิทธ์ พิพัฒน์ โภคากุล:2549) กล่าวว่า การสร้างวัฒนธรรมการบริการต้องใช้ระยะเวลาไม่สามารถสร้างเสร็จภายใน 1 ปี เราต้องทำอย่างต่อเนื่อง หมั่นธำรงรักษาให้มียั่งยืนต่อเนื่องแม้พนักงานบางส่วนตามธรรมชาติย่อมมีการลาออก มีการเปลี่ยนแปลง แต่เมื่อคนใหม่เข้ามาที่ย่อมสามารถปรับตัวให้เข้ากับคนหมู่มากและหล่อหลอมเป็นวัฒนธรรมเดียวกันที่พัฒนาให้ดียิ่งๆขึ้นไป

2.3. สร้างระบบการจัดเก็บข้อมูล

การปฏิบัติงานสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการประสานงานพรรคการเมือง ฝ่ายค้าน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีข้อมูลในหลากหลายด้าน เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม การเกษตรกรรม และสิ่งแวดล้อม ที่เป็นอดีตและ ปัจจุบัน เมื่อต้องการเรียกใช้สามารถนำมาใช้ได้ทันทีรวดเร็ว ทันเวลา ดังนั้นการสร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าว จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจในการให้บริการแก่สมาชิกและสมาชิกก็จะรู้สึกประทับใจในการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว

3. การประหยัด

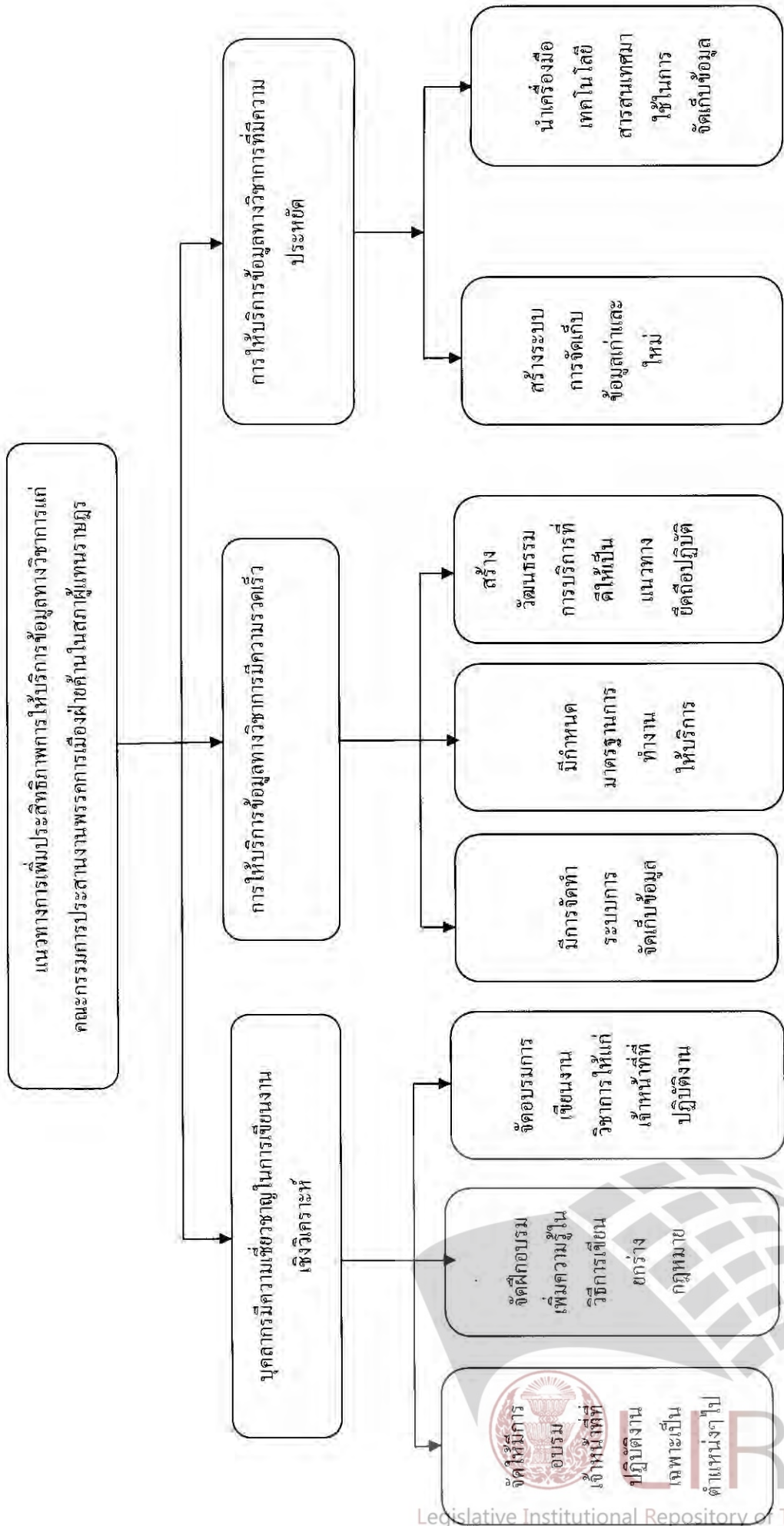
การประหยัดที่ทำให้งานมีประสิทธิภาพ คือ การสร้างฐานระบบการจัดเก็บข้อมูลทั้งเก่าและข้อมูลใหม่ โดยนำเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดเก็บ ส่วนข้อมูลที่เป็นเอกสารควรจัดวางให้เป็นระเบียบ โดยการจัดทำเป็นหมวดหมู่ หรือเป็นเรื่องๆ ไปโดยขอความร่วมมือไปยังสำนักสารสนเทศ ในการดำเนินการดังนี้

1. ขอความร่วมมือสำนักสารสนเทศ จัดส่งเจ้าหน้าที่มาแนะนำการจัดวางระบบฐานข้อมูลให้กับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานฯ

2. ส่งเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานฯ เข้ารับการอบรมในเนื้อหาที่เกี่ยวกับการจัดทำระบบฐานข้อมูล เพื่อให้สามารถนำกลับมาปฏิบัติงานในกลุ่มงานฯ ได้



แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ



“เมื่อหลายปีก่อนคนที่ปรากฏในเอกสารบางฉบับ
จัดทำเพื่อการศึกษาระยะนี้ดูไม่ค่อยคุ้นตา
มือขยับไปเป็นเอกสารเพื่อเรื่องใดๆ ก็ไม่มี”

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการศึกษาสภาพปัญหา พร้อมทั้งสาเหตุการดำเนินงาน การเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานวิชาการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ให้เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจแก่ผู้รับบริการแต่จากการศึกษาวิเคราะห์พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เป็นการปฏิบัติงานที่มีลักษณะให้งานที่รับผิดชอบเสร็จตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น ยังไม่ได้นำมาเอาศักยภาพที่ตนมีอยู่ คึงมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งพิจารณาได้จาก ความรู้ ประกอบกับการปฏิบัติงานที่มีข้อบกพร่องให้เห็นปรากฏชัดๆ เป็นต้น ดังนั้น การศึกษาวิเคราะห์จึงช่วยทำให้ได้ทราบถึงปัญหาและสาเหตุของความไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่ คณะกรรมการแก้คณะกรรมการประสานงานพรรคร่วมฝ่ายค้าน ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลยังเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ขาดการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึก

2. ความล่าช้าในการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากขาดทักษะในการร่างหนังสือ ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบงาน ขาดตัวอย่างที่จะใช้เป็นแนวทางในการทำงาน ประกอบกับระบบการจัดเก็บข้อมูล ยังไม่ได้สร้างขึ้นมาให้เป็นระบบ

3. การค้นหาเอกสารต่างๆ หรือต้องสืบค้นขึ้นมาใหม่ เป็นการไม่ประหยัดทรัพยากร

จากสภาพปัญหาดังกล่าว หากได้รับการปรับปรุงแก้ไขก็จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ส่วนเจ้าหน้าที่ก็ จะได้รับความสุขและภูมิใจในภารกิจที่ตนเองปฏิบัติส่งผลให้องค์กรมีความน่าอยู่และน่าเชื่อถือ ซึ่งแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพมีดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

การพัฒนาบุคลากร ด้วยวิธีการให้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ในหลากหลายด้าน เพื่อรองรับการปฏิบัติงานที่ต้องการความรู้ รวดเร็ว ถูกต้องและน่าเชื่อถือ รวมทั้งส่งเจ้าหน้าที่ไป ฝึกอบรมการเขียนผลงานทางวิชาการ เพื่อให้มีการฝึกทักษะการเขียนหนังสือทางวิชาที่น่าเชื่อถือ ถูกต้องตามหลักสากลทั่วไป

2. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เช่น สร้างบรรยากาศภายในองค์กรแบบเป็นกันเอง หรือ การให้ทุกคนนำเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานที่ตนเองประสบมาเล่าถ่ายทอดสู่บุคคลอื่นให้ได้ทราบทั่วกัน เป็นการสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ไม่น่าเบื่อ ผู้ฟังก็จะให้ความสนใจและจดจำในสิ่งที่ตนได้รับฟังมาได้ดี

การให้บริการที่รวดเร็ว

การสร้างระบบการจัดเก็บฐานข้อมูล อย่างเป็นระบบและระเบียบ เพื่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ต่อการสืบค้น และสะดวกต่อการค้นหาซึ่งหากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบลา บุคคลอื่นก็สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

การใช้ทรัพยากรที่ประหยัด

จัดทำระบบการจัดเก็บข้อมูลเดิมที่สำคัญๆ แยกไว้เป็นหมวดหมู่ โดยนำเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะผู้ที่มีตำแหน่งงานที่จะต้องใช้ความรู้ในการศึกษาวิเคราะห์และเขียนงานวิชาการให้ได้รับการอบรมเพิ่มพูนทักษะในการเขียนงานวิชาการที่ถูกต้องตามหลักสากล
2. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งงานเดียวกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้เกิดแนวคิดและได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ มาพัฒนาหน่วยงานตน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ผู้อำนวยการกลุ่มงานฯ ควรสนับสนุน/ผลักดันให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานได้จัดทำระบบฐานข้อมูลต่างๆ ให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน โดยนำเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดทำระบบ
2. ข้าราชการในกลุ่มงาน ควรสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อขอข้อมูลที่สืบค้นยาก หรือเป็นข้อมูลเชิงลึกที่ต้องขอจากหน่วยงานต้นสังกัดเป็นการเฉพาะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งต่อไปควร เป็นการศึกษาต่อยอดในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในการเขียนงานเชิงวิชาการ



Legislative Institutional Repository of Thailand

จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสุทธพำนั้น
มีอำนาจไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น

บรรณานุกรม

สมใจ ลักษณะ.การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
กรุงเทพฯ.2549.

อนงก สุวรรณบัณฑิต,ภาสกร อศุลพัฒน์กิจ.จิตวิทยาบริการ.สำนักพิมพ์ออดุลพัฒน์กิจ. กรุงเทพฯ.
2550"

วรรณเดช จันทรสร. การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ.หอ
สหภาพบล็อกและการพิมพ์.กรุงเทพฯ.2544.

บริษัทแอดวานซ์อินโฟเซอรัวิสมหาชนจำกัด.เคล็ดลับความเป็นเลิศในการให้บริการ.บริษัทคู่มือ
เพรส(ประเทศไทย) จำกัด. 2545.

เว็บไซต์

<http://isc.ru.ac.th/data/PS0001274.doc>

<http://www.novabizz.com/NovaAce/Learning.htm>



Legislative Institutional Research Center of Thailand

เมื่อสภาฯ ประชุม คณะกรรมาธิการจะทำงาน
จัดพิมพ์การศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มีของนำไปเป็นของขวัญการซื้อหรือราคาทั้งสิ้น"

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางชนิดสุภางค์ สระคู
การศึกษา	ระดับปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
การเข้ารับราชการ	15 สิงหาคม 2536
ตำแหน่งปัจจุบัน	วิทยากร กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



Legislative Institution of Thailand

“จากอดีตสู่ปัจจุบันที่ประเทศไทยก้าวไกล
จัดตั้งเพื่อการศึกษาและวิจัยวัฒนธรรมไทย
มีอำนาจไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆทั้งสิ้น”

ภาคผนวก



สรุปผู้ใช้บริการ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านสภาผู้แทนราษฎร (ต.ค.50 -มี.ค. 51)

ลำดับ	ว/ด/ป	รายชื่อ	ประเภทผู้ใช้บริการ				ประเภทข้อมูลหรือบริการ			ว/ด/ป ที่รับข้อมูล
			สมาชิก	หน่วยงานราชการ	บุคคลทั่วไป	อื่นๆ	กฎหมาย	ข้อมูลวิชาการ	อื่นๆ	
1	223/11/2551	นายสุวโรช พะลัง	/				6			22-พ.ย.-51
2	28-พ.ย.-51	นายสุวโรช พะลัง	/					15	6	28-พ.ย.-51
3	18-ธ.ค.-51	นายชวน หลีกภัย	/					25		18-ธ.ค.-51
4	26-ธ.ค.-51	นายวิทยา แก้วภราดัย	/					9		26-ธ.ค.-51
5	2-ม.ค.-51	นายสุทัศน์ เงินหมื่น	/					27		2-ม.ค.-51
6	24-ม.ค.-51	นายสุวโรช พะลัง	/				3			24-ม.ค.-51
7	28-ม.ค.-51	นายสุวโรช พะลัง	/				5			28-ม.ค.-51
8	15-ม.ค.-51	นายสุทัศน์ เงินหมื่น	/				1			15-ม.ค.-51
9	18-ก.พ.-51	นายสุวโรช พะลัง	/					8		18-ก.พ.-51
10	18-ก.พ.-51	นายสชาติชัย วงศ์หนองเตย	/					9		18-ก.พ.-51
11	19-ก.พ.-51	นายชินวรณ์ บุญยเกียรติ	/					3		19-ก.พ.-51
12	25-ก.พ.-51	นายสุเทพ เทือกสุบรรณ	/				11			25-ก.พ.-51
13	26-ก.พ.-51	อรอนงค์ คล้ายนก	/				2			26-ก.พ.-51
14	28-ก.พ.-51	นายสุเทพ เทือกสุบรรณ	/				1			28-ก.พ.-51
15	4-มี.ค.-51	นายสชาติชัย วงศ์หนองเตย	/				4			4-มี.ค.-51
16	5-มี.ค.-51	นายสุวโรช พะลัง	/						17	5-มี.ค.-51
17	6-มี.ค.-51	นายธีระชาติ ปางวิรุฬห์รักษ์	/						2	6-มี.ค.-51
18	19-มี.ค.-51	นางสาววรรณประภา ไชยมงคล				/	3			19-มี.ค.-51
19	26-มี.ค.-51	นายประมวล พงศ์ถาวเดช	/				4	1		26-มี.ค.-51
20	27-มี.ค.-51	นายจุติ ไกรฤกษ์	/				16			27-มี.ค.-51
ยอดรวม							41	82	19	142

สรุปผู้ขอใช้บริการ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านเป็นสภาผู้แทนราษฎร (ม.ย.51 - ก.ย. 51)

ลำดับ	ว/ด/ป	รายชื่อ	ประเภทผู้ให้บริการ				ประเภทข้อมูลหรือบริการ(แผน)			ว/ด/ป ที่ได้รับข้อมูล
			สมาชิก/อดีตสมาชิก	หน่วยงานราชการ	บุคคลทั่วไป	อื่นๆ	กฎหมาย	ข้อมูลวิชาการ	อื่นๆ	
1	2-ม.ย.-51	นายสมปราชญ์ ยอดทอง			/		1			2-ม.ย.-51
2	3-ม.ย.-51	นายจิณวรรณ์ บุญเกียรติ	/					1		3-ม.ย.-51
3	3-ม.ย.-51	นายวุฒิ ไกรฤกษ์	/				1			3-ม.ย.-51
4	3-ม.ย.-51	นายศรีชัย มานะขันธ์			/				1	3-ม.ย.-51
5	10-ม.ย.-51	พิชญาพร			/		1			10-ม.ย.-51
6	10-ม.ย.-51	นายอลงกรณ์ พลบุตร	/					1		10-ม.ย.-51
7	10-ม.ย.-51	พิชญาพร			/				1	10-ม.ย.-51
8	10-ม.ย.-51	นางฉัฐชญา นันทิพล(แทน)	/						1	10-ม.ย.-51
9	22-ม.ย.-51	นางรัชฎาภรณ์ แก้วสนิท(แทน)	/					1		10-ม.ย.-51
10	22-ม.ย.-51	นางรัชฎาภรณ์ แก้วสนิท(แทน)	/				141			22-ม.ย.-51
11	23-ม.ย.-51	นายสมปราชญ์ ยอดทอง(แทน)	/				6			23-ม.ย.-51
12	23-ม.ย.-51	นายสุเทพ เทือกสุบรรณ	/					1200		24-ม.ย.-51
13	24-ม.ย.-51	นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย	/				39			24-ม.ย.-51
14	24-ม.ย.-51	นายสมปราชญ์ ยอดทอง(แทน)	/					1		24/4/2551
15	29-ม.ย.-51	นางสุสติ ตามไท	/					1	1	29/4/2551
16	30-ม.ย.-51	นายธีระ ตัดกเพชร	/					6		30/4/2551
17	30-ม.ย.-51	นางสาวรังสิมา รอดรัมย์	/					3		30/4/2551
18	1-พ.ค.-51	ดร.สุสติ ตามไท	/				1			1/5/2551
ยอดรวม							187	1213	5	1405

สรุปผู้ใช้บริการ กลุ่มงานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในสถาบันคุณธรรม (ม.ย.ส.1 - ก.ย.51)

ลำดับ	ว/ด/ป	รายชื่อ	ประเภทผู้ใช้บริการ				ประเภทข้อมูลหรือบริการ(แผน)			ว/ด/ป ที่ได้รับข้อมูล	
			สมาชิกอดีตสมาชิก	หน่วยงานราชการ	บุคคลทั่วไป	อื่นๆ	กฎหมาย	ข้อมูลวิชาการ	อื่นๆ		
19	1-พ.ค.-51	นายวงศ์ เดชกิจวิกรม	/		/			22		2-พ.ค.-51	
20	6-พ.ค.-51	นางรัชฎาภรณ์ แก้วสนิท	/						1	6-พ.ค.-51	
21	7-พ.ค.-51	นายชุมพล จุกไต	/						1	7-พ.ค.-51	
22	7-พ.ค.-51	นายชินวรณ์ บุญเกิดศรี	/		/			21		7-พ.ค.-51	
23	7-พ.ค.-51	นายธีระชาติ ปางวิรุฬห์รักษ์	/						1	7-พ.ค.-51	
24	7-พ.ค.-51	นายชุมพล จุกไต	/						2	7-พ.ค.-51	
25	7-พ.ค.-51	นายชินวรณ์ บุญเกิดศรี	/					5		7-พ.ค.-51	
26	7-พ.ค.-51	นายชินวรณ์ บุญเกิดศรี	/						9	7-พ.ค.-51	
27	8-พ.ค.-51	นายวงศ์ เดชกิจวิกรม	/						1	8-พ.ค.-51	
28	8-พ.ค.-51	นายวงศ์ เดชกิจวิกรม	/						1	8-พ.ค.-51	
29	8-พ.ค.-51	นายสาธิต วิตุตตะ	/					3		8-พ.ค.-51	
30	8-พ.ค.-51	นายสมบูรณ์ อุทัยเวียนกุล	/						2	8-พ.ค.-51	
31	13-พ.ค.-51	นายเศก มณี	/						1	13-พ.ค.-51	
32	14-พ.ค.-51	นายสุภชัย (แทน)	/						3	14/5/2551	
33	14-พ.ค.-51	นายพงศ์ศักดิ์ เปล่งแสง(แทน)	/						6	14/5/2551	
34	16-พ.ค.-51	นายชัชวาลิ บรรณวิวัฒน์	/						30	16/5/2551	
35	22-พ.ค.-51	นายวิเชียร คัมเือง	/						27	22/5/2551	
36	3-มิ.ย.-51	ดร.สุสดี ตามไท	/						1	3/6/2551	
37	5-มิ.ย.-51	นายอดชาลี มีาหริ่ม	/						1	5/6/2551	
38	11-มิ.ย.-51	นายทศพล เพ็งส้ม	/						200	11/6/2551	
รวม									3	48	290

สรุปผู้ใช้บริการ กลุ่มงานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในสถานีแพนรามภูธร

ลำดับ	ว/ค/ป	รายชื่อ	ประเภทผู้ให้บริการ				ประเภทข้อมูลหรือบริการ(แผน)			ว/ค/ป ที่ได้รับข้อมูล
			สมาชิก/อดีตสมาชิก	หน่วยงานราชการ	บุคคลทั่วไป	อื่นๆ	กฎหมาย/ ข้อมูลวิชาการ	อื่นๆ		
39	11-มิ.ย.-51	นายประมวล พงศ์ถาวราเดช	/			/	2			11-มิ.ย.-51
40	12-มิ.ย.-51	นายวิฑิตา แก้วภราดัย	/						1	12/6/2551
41	12/6/2551	นายสุวิโรช พะลัง	/						1	12/6/2551
42	12-มิ.ย.-51	นายวิชัย คำสุทธี	/						1	12-มิ.ย.-51
43	13-มิ.ย.-51	นายธีรยุทธ ปาริวิรูห์รักษ์	/						10	13-มิ.ย.-51
44	18-มิ.ย.-51	นายบุญเสริม ปัญญาสัมพรณ์	/						3	18-มิ.ย.-51
45	18-มิ.ย.-51	นายสมปราชญ์ ยอดทอง	/			/	4			18-มิ.ย.-51
46	18-มิ.ย.-51	นายวิฑิตา แก้วภราดัย	/						1	18-มิ.ย.-51
47	19-มิ.ย.-51	สมบุญ ภูเขียวมงคล	/						1	19-มิ.ย.-51
48	19-มิ.ย.-51	นายชินวรณ์ บุญเกียรติ	/				1			19-มิ.ย.-51
49	23-มิ.ย.-51	นายธีระ สลักเพชร	/					16		23-มิ.ย.-51
50	24-มิ.ย.-51	วรรณประภา ไชยมงคล	/			/		2		24-มิ.ย.-51
51	24-มิ.ย.-51	นายสมปราชญ์ ยอดทอง	/			/		44		24-มิ.ย.-51
52	24-มิ.ย.-51	เจสสิกลักษณ์ เต็มทรัพย์	/						27	24-มิ.ย.-51
53	29-มิ.ย.-51	นายวิฑิตา แก้วภราดัย	/						30	29-มิ.ย.-51
54	2-ก.ค.-51	นายสมปราชญ์ ยอดทอง	/			/			12	2/7/2551
55	16-ก.ค.-51	นายสมปราชญ์ ยอดทอง	/			/			14	6/7/2551
56	22-ก.ค.-51	นายศุภชัย มุคตาหารัช	/						20	22/7/2551
57	22-ก.ค.-51	นายสมปราชญ์ ยอดทอง				/			6	26/6/2551
58	30-ก.ค.-51	นายวิรัตน์ กัลยาณี	/						250	30/7/2551
		รวม					7	62	377	

สรุปผู้ให้บริการ กลุ่มงานผู้ไม่ฝากในสถาบันพระราชกร

ลำดับ	ว/ด/ป	รายชื่อ	ประเภทผู้ให้บริการ				ประเภทข้อมูลหรือบริการ(แผน)				ว/ด/ป ที่ได้รับข้อมูล
			สมาชิก/อดีตสมาชิก	หน่วยงานราชการ	บุคคลทั่วไป	อื่นๆ	กฎหมาย/ กฎหมาย/	ข้อมูลวิชาการ	อื่นๆ		
59	19/6/2551	นายสมปราชญ์ ยอดทอง	/		/		16			19/6/2551	
60	19/6/2551	นายปรีดี เป็ญอิมรอน	/				1			19/6/2551	
	24/6/2551	นายชินวรณ์ บุญเช็กกรดี	/				20			24/6/2551	
62	24/6/2551	นายธนา จีรวินิจ			/			45		24/6/2551	
63	25/6/2551	นายพงศ์ศักดิ์ เปล่งแสง			/		20			25/6/2551	
64	25/6/2551	นายไตรรงค์ สุวรรณศรี	/				20			25/6/2551	
65	26/6/2551	นายคณเดช ถวัลสังวร		/			11	1		26/6/2551	
66	26/6/2551	นายสมปราชญ์ ยอดทอง			/		11	6		26/6/2551	
67	27/6/2551	นางรัชฎาภรณ์ แก้วสนิท	/				22			27/6/2551	
68	27/6/2551	ลักขณา มหาวิทยาลัยมนตรี		/			13			27/6/2551	
69	28/6/2551	นายสมปราชญ์ ยอดทอง			/			4		28/6/2551	
70	28/6/2551	นายประจักษ์ (แทน)	/				35		2	28/6/2551	
71	28/6/2551	นางผ่องศรี ธาราภูมิ	/				35		7	28/6/2551	
72	28/6/2551	นายสมปราชญ์ ยอดทอง	/		/		105			28/6/2551	
73	6/7/2551	นายวิฑูรย์ แก้วทอง	/					18		6/7/2551	
74	6/7/2551	นายสุวิโรช พะลัง	/					20		6/7/2551	
75	7/7/2551	นายสุวิโรช พะลัง	/					18		7/7/2551	
76	30/7/2551	กนกวรรณ นาคโกสณ		/					120	30/7/2551	
77	7/8/2551	นายสมบุญ อูทัยเวียนกุล	/						10	7/8/2551	
78	13/8/2551	นายสุวิโรช พะลัง	/				1			13/8/2551	
79	13/8/2551	ประพร เอร่อรุ	/						4	13/8/2551	
80	13/8/2551	ปรีดี เป็ญอิมรอน	/				9			13/8/2551	
		รวม					185	112	277		

สรุปผู้ใช้บริการ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

ลำดับ	ว.ต.ป	รายชื่อ	ประเภทผู้ใช้บริการ				ประเภทข้อมูลหรือบริการ(แห่ง)				ว.ต.ป ที่ได้รับข้อมูล
			สมาชิกอดีตสมาชิก	หน่วยงานราชการ	บุคคลทั่วไป	อื่นๆ	กฎหมาย/ ข้อมูลวิชาการ	อื่นๆ			
81	11/7/2551	นายอชชาติ ส้าหริศ	/				2				11/7/2551
82	11/7/2551	นายตุษธรรม ระหงส์	/					3			11/7/2551
83	24/7/2551	ภคินภักย์ เกื้อทวีพงษ์	/							30	24/7/2551
84	25/7/2551	นายไพฑูรย์ แก้วทอง								21	25/7/2551
85	21/8/2551	นายวิชัย ส้าสุทธิ	/				4				21/8/2551
86	26/8/2551	นายอชชาติ ส้าหริศ	/				1				26/8/2551
87	26/8/2551	นายสมปราชญ์ ยอดทอง							6		26/8/2551
88	29/8/2551	นายสมปราชญ์ ยอดทอง								8	29/8/2551
							15			9	73



LIRT

