



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล
เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพงานให้บริการวิชาการของสำนัก
วิชาการ : ศึกษาเฉพาะการให้บริการทางกฎหมาย

นายทองศักดิ์ สุระคำแหง

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 3
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา
พ.ศ. 2551



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

THAI NATIONAL ASSEMBLY LIBRARY



3961175680



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพงานให้บริการวิชาการของสำนัก

วิชาการ : ศึกษาเฉพาะการให้บริการทางกฎหมาย

นายทองศักดิ์ สุระคำแหง

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร

"การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8

ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9

ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2551



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

คำนำ

ในการศึกษาเรื่อง “ การเพิ่มประสิทธิภาพงานให้บริการวิชาการของสำนักวิชาการ : ศึกษาเฉพาะการให้บริการทางกฎหมาย” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาซึ่งเป็นบุคคลหนึ่งที่สังกัดกลุ่มงานบริการวิชาการ สำนักวิชาการ มีหน้าที่รับผิดชอบงานให้บริการวิชาการทางกฎหมาย เห็นว่าการให้บริการทางกฎหมายยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อันเนื่องจากสาเหตุปัจจัยหลายประการ จึงได้ทำการศึกษาเรื่องดังกล่าวเพราะเห็นว่าการให้บริการทางกฎหมายมีความสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และโดยที่กลุ่มงานบริการวิชาการ สำนักวิชาการ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ดังนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานจึงได้ทำการศึกษาหาแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรค เพื่อที่จะทำให้งานบริการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในการสนับสนุนภารกิจของฝ่ายนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลของการศึกษาในครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการวิชาการ และเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

นายทองศักดิ์ สุระคำแหง

ผู้ศึกษา

สิงหาคม 2551



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง " การเพิ่มประสิทธิภาพงานให้บริการวิชาการของสำนักวิชาการ : ศึกษาเฉพาะการให้บริการทางกฎหมาย" นี้ จะสำเร็จลุล่วงลงด้วยดีมิได้หากไม่ได้รับความกรุณาจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษาทั้งสี่ท่าน คืออาจารย์อุดม มุ่งเกษม, อาจารย์บุญเชิด ไสภณ, อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ และอาจารย์บุญกุล สัจจฐิติเสรี ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อเสนอแนะอันทรงคุณประโยชน์เป็นอย่างมาก จึงส่งผลให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่ดำรงตำแหน่งนิติกรของกลุ่มงานบริการวิชาการ ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบข้อสัมภาษณ์ เพื่อเป็นข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นภาพรวมของงานให้บริการวิชาการทางกฎหมายที่ผ่านมา ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ และทำให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงด้วยดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะได้มีการนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่การบริหารจัดการ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการวิชาการทางกฎหมายของกลุ่มงานบริการวิชาการ สำนักวิชาการ ต่อไป

ผู้ศึกษา



บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพงานให้บริการวิชาการของสำนักวิชาการ :

ศึกษาเฉพาะการให้บริการทางกฎหมาย

ผู้ศึกษา นายทองศักดิ์ สุระคำแหง

การศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพงานให้บริการวิชาการของสำนักวิชาการ : ศึกษาเฉพาะการให้บริการทางกฎหมาย” มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางกฎหมายของบุคลากรทางกฎหมายในกลุ่มงานบริการวิชาการ สำนักวิชาการ โดยมุ่งที่จะให้บริการทางกฎหมายในเชิงลึกและมีความซับซ้อน โดยผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อประโยชน์ในการให้การสนับสนุนข้อมูลวิชาการทางกฎหมายแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรใช้ประกอบในการพิจารณาและตัดสินใจในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะในการพิจารณากฎหมายที่มีการเสนอเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

จากการศึกษาในครั้งนี้ เห็นว่า การให้บริการข้อมูลวิชาการทางกฎหมายมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยได้ดำเนินการศึกษาจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทำการสัมภาษณ์บุคลากรทางด้านกฎหมาย ในกลุ่มงานบริการวิชาการ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การให้บริการทางกฎหมายยังขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากมีปัจจัยของปัญหาและสาเหตุหลายประการที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ เช่น ขาดบุคลากรทางกฎหมายที่มีความรู้ ความสามารถ และเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ขาดแหล่งข้อมูลกฎหมายและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สมบูรณ์เป็นของตนเอง ลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่ชัดเจน อีกทั้งสถานที่ปฏิบัติงานไม่เป็นเอกภาพ นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ที่ทำให้การปฏิบัติงานขาดความสมบูรณ์เท่าที่ควร ดังนั้นจึงเห็นว่าควรมีการพิจารณาเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทางกฎหมายอย่างจริงจัง เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะเพิ่มขึ้น อีกทั้งควรมีการสรรหาบุคลากรทางกฎหมายที่มีความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างเพียงพอ รวมทั้งจัดให้มีระบบฐานข้อมูลทางด้านกฎหมายของหน่วยงานที่สมบูรณ์ เพื่อรองรับการให้บริการข้อมูลวิชาการทางกฎหมายแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น



LIART

สารบัญ

คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	4
วิธีการศึกษา	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการบริการวิชาการ	6
2. แนวคิดทฤษฎีการพัฒนาศูนย์บริการชุมชน	8
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	10
4. แนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้	13
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 สถานภาพ สาเหตุ ปัญหาและอุปสรรคของงานให้บริการทางกฎหมาย	16
1. สถานภาพของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1,2,3	16
1.1. ความเป็นมา	16
1.2. หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1,2,3	17
1.3. ภารกิจของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1,2,3	17
- การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา	18
1. เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ	18
2. เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ	19
- การให้บริการค้นคว้าข้อมูล	22
1. การจัดเตรียมข้อมูลทางวิชาการ	22



LIART

2. การให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่สมาชิกรัฐสภา	22
2.1. การให้บริการข้อมูลทั่วไป	22
2.2 .การให้บริการแปลเอกสาร	22
- การจัดทำเอกสารวิชาการ	24
2. สภาพของปัญหา	25
2.1.สภาพทั่วไปของปัญหา	25
2.2. ปัญหาและสาเหตุ	25
2.2.1.ปัญหา	25
2.2.2.สาเหตุ	26
2.3. ผลกระทบ	27
3. แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค	27
บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	31
1.บทสรุป	31
2.ข้อเสนอแนะ	32
บรรณานุกรม	33
ประวัติผู้ศึกษา	36

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในกระบวนการทางนิติบัญญัติ โดยแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 20 สำนัก 4 กลุ่มงาน และสำนักวิชาการซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีการแบ่งกลุ่มงานภายในสำนักออกเป็น 8 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานห้องสมุด กลุ่มงานพัฒนาและสารสนเทศ กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลทางวิชาการ และจัดทำข้อมูลเสนอแนะทางด้านวิชาการตามความต้องการของสมาชิกรัฐสภา พัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ บริหารงานและการให้บริการตามหลักบรรณารักษศาสตร์ จัดทำดัชนีและฐานข้อมูล จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและญัตติ จัดทำเอกสารทางวิชาการและเอกสารเผยแพร่ ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิจัยและพัฒนารวมทั้งการนำผลงานวิจัยมาใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติ ประสานงานด้านความร่วมมือระหว่างประเทศกับหอสมุดรัฐสภานานาชาติ ประเทศ จัดแสดงพิพิธภัณฑ์การเมืองการปกครอง บริการนำชม จัดแสดงนิทรรศการ รวมทั้งการบริหารงานจดหมายเหตุของรัฐสภา และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานทางวิชาการให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และบุคคลในวงงานรัฐสภา เพื่อให้ได้รับข้อมูล ข่าวสาร ข้อเสนอที่มีความถูกต้อง ทันสมัย ช่วยในการพิจารณา และใช้ประกอบในการตัดสินใจของการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติ ทั้งนี้ โดยสำนักวิชาการมีวิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นศูนย์ข้อมูลแห่งการเรียนรู้ ยึดหลักธรรมาภิบาล วิชาการนำสมัย จิตใจให้บริการ สนับสนุนงานสถาบันนิติบัญญัติ” และมีพันธกิจที่ว่า “พัฒนางานด้านวิชาการ และบริการให้มีคุณภาพมาตรฐาน เป็นศูนย์ข้อมูลวิชาการและการวิจัยด้านการเมืองการปกครอง พัฒนาเป็นห้องสมุดดิจิทัล(Digital Library) พัฒนางานพิพิธภัณฑ์เป็นแหล่งเรียนรู้ทางการเมืองการปกครอง และพัฒนางานจดหมายเหตุให้เป็นแหล่งค้นคว้าเอกสารชั้นต้นด้านนิติบัญญัติ อีก



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

ทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน” ซึ่งเป็นการสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ว่า “ เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน” โดยเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งสำนักวิชาการมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านวิชาการ โดยระบบการบริหารแบบผลสัมฤทธิ์ รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจด้านบริการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งในที่นี้ได้ศึกษาการปฏิบัติงานให้บริการวิชาการเฉพาะทางด้านกฎหมายของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1,2,3 ซึ่งทั้ง 3 กลุ่มงานมีลักษณะการปฏิบัติงาน ที่เหมือนกัน อาทิ การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและญัตติรวมทั้งการให้บริการทางด้านวิชาการในการ ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ เสนอแนะ และให้คำปรึกษาทางกฎหมาย ฯลฯ

จากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ทำให้ภารกิจในการตรากฎหมายของสภาผู้แทนราษฎรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งแต่เดิมนั้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้การเสนอร่างพระราชบัญญัติเข้าสู่การพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎร ทำได้ก็แต่โดย คณะรัฐมนตรี สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรซึ่งต้องมีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไม่น้อยกว่ายี่สิบคนรับรองและพรรคการเมืองที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้นสังกัดมีมติให้เสนอได้ อีกทั้งให้ผู้มีสิทธิเลือกตั้งไม่น้อยกว่าห้าหมื่นคน เข้าชื่อร้องขอต่อประธานรัฐสภาเพื่อให้รัฐสภาพิจารณากฎหมายตามที่กำหนดในหมวด 3 และหมวด 5 ได้ด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าการเสนอร่างพระราชบัญญัติของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและผู้มีสิทธิเลือกตั้งยังมีข้อจำกัดอยู่มาก เพราะสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะเสนอร่างพระราชบัญญัติได้จะต้องมีผู้รับรองไม่น้อยกว่ายี่สิบคนและจะต้องมีมติของพรรคที่ตนสังกัดให้เสนอได้ด้วย ส่วนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนั้นจำนวนผู้เข้าชื่อกำหนดไว้มีจำนวนมาก ทำให้การเสนอร่างพระราชบัญญัติทำได้ไม่ถนัด แต่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับปัจจุบัน ดังกล่าวข้างต้น ได้กำหนดให้การเสนอร่างพระราชบัญญัติเข้าสู่การพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรได้ง่ายขึ้น อีกทั้งมีการเพิ่มผู้มีสิทธิเสนอร่างพระราชบัญญัติขึ้นด้วย กล่าวคือ ตามรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน กำหนดให้การเสนอร่างพระราชบัญญัติ จะเสนอได้ก็แต่โดย คณะรัฐมนตรี สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจำนวนไม่น้อยกว่ายี่สิบคน ศาลหรือองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญเฉพาะกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดการองค์กรและกฎหมายที่ประธานศาลและประธานองค์กรนั้นเป็นผู้

รักษาการ และผู้มีสิทธิเลือกตั้งจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งหมื่นคนเข้าชื่อเสนอกฎหมาย ซึ่งจะเห็นได้ว่าเงื่อนไขในการเสนอร่างพระราชบัญญัติ ดังกล่าว ทำได้ง่ายขึ้นกว่าเดิมมาก เพราะสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถเสนอร่างพระราชบัญญัติเข้าสู่การพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรได้โดยไม่ต้องมีมติของพรรคการเมืองที่ตนสังกัด และมีการลดจำนวนของผู้มีสิทธิเลือกตั้งในการเข้าชื่อเสนอกฎหมายลงจำนวนมาก รวมทั้งการให้สิทธิขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญสามารถเสนอร่างพระราชบัญญัติได้ด้วย จึงทำให้ร่างพระราชบัญญัติเข้าสู่การพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นกลุ่มงานบริการวิชาการจึงมีความจำเป็นจะต้องมีความพร้อมของบุคลากรทางกฎหมายและฐานข้อมูลกฎหมายที่มีประสิทธิภาพ ในการรองรับการให้บริการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร แต่เนื่องจากสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันบุคลากรทางกฎหมายยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควรในการให้บริการเพราะมีปัญหาที่หลากหลายเพิ่มขึ้นตามยุคของกระแสโลกาภิวัตน์ ทั้งนี้เนื่องจากยังขาดประสบการณ์ ทักษะ และความรู้ ความสามารถ และเชี่ยวชาญทางกฎหมายเฉพาะด้านอย่างแท้จริง และการจัดระบบฐานข้อมูลทางกฎหมายที่มีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีบุคลากรทางกฎหมายที่มีความรู้ ความสามารถและเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อรองรับ การให้บริการแก่บรรดาสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งจัดระบบงานการให้บริการด้านกฎหมายและแหล่งข้อมูลกฎหมายให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษางานให้บริการวิชาการทางกฎหมายของสำนักวิชาการ
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา สาเหตุและอุปสรรคในการดำเนินงานปัจจุบัน
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานให้บริการทางกฎหมายของสำนักวิชาการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. จะได้นำเสนอข้อศึกษาต่อผู้บังคับบัญชาขององค์กรเพื่อพิจารณาปรับปรุงการให้บริการทางกฎหมายให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. ข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้ จะช่วยทำให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะได้มีข้อมูลทางกฎหมายที่หลากหลายในเชิงลึกและมีคุณภาพเพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่มากขึ้น ซึ่งส่งผลให้กฎหมายที่ตราออกใช้บังคับมีคุณภาพเพิ่มขึ้นด้วย

3. หน่วยงานจะมีฐานข้อมูลทางกฎหมายที่สมบูรณ์เพื่อรองรับการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ขอบเขตการศึกษา

1. ศึกษาจากการปฏิบัติงานให้บริการทางกฎหมายของสำนักวิชาการ
2. ศึกษาจากบุคลากรของสำนักวิชาการและบุคคลที่เกี่ยวข้อง
3. ระยะเวลาดำเนินการศึกษาระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2551

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

การเพิ่มประสิทธิภาพ หมายถึง การเพิ่มขีดความสามารถเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินการตามพันธกิจของสำนักวิชาการ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รวดเร็ว สูญเสียน้อยที่สุด และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ

การให้บริการทางกฎหมาย หมายถึง การให้บริการข้อมูลวิชาการทางกฎหมาย ข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ และการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย

การให้บริการวิชาการ หมายถึง การให้บริการข้อมูลวิชาการ ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ รวบรวม เรียบเรียง ให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและบุคคลในวงงานรัฐสภา

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ หมายถึง การเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการในเชิงลึก ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ

วิธีการศึกษา

1. เป็นการศึกษาเอกสาร ด้วยการศึกษาค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ จากตำรา บทความ หรือ เอกสาร ตลอดจนงานวิจัยทางวิชาการและวิทยานิพนธ์
2. โดยการสัมภาษณ์จากบุคลากรทางกฎหมาย (นิติกร) ของกลุ่มงานบริการวิชาการทั้งสามกลุ่มงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้บริการข้อมูลวิชาการทางกฎหมายของสำนักวิชาการ โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการวิชาการ
2. แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิด ทฤษฎีการจัดการความรู้
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

1.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการวิชาการ

ในการให้บริการวิชาการ สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือเรื่องของประสิทธิภาพเป็นหลัก ซึ่งในการให้บริการวิชาการนั้นต้องมีความคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุดด้วย จึงจะนับได้ว่าการให้บริการวิชาการนั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งคำว่า "ประสิทธิภาพ" นั้น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ในลักษณะต่างๆกัน ดังนี้

ประสิทธิภาพ เป็นคำนาม หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ (พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ.2530 , 2531 : 324) และนั่นหนา ธรรมบุศย์ (2540 : 25) ได้ให้ทัศนะว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับวิธีที่ดีที่สุดที่จะใช้ในการทำงาน ซึ่งก็คือการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลาและเสียพลังในการทำงานน้อยที่สุด ซึ่งคล้ายคลึงกับ ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2535 : 130) ที่ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีการบริหารที่จะให้ได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

สำหรับ ชาญชัย อาจิ้นสมาจาร (2539:2-3) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือผลสัมฤทธิ์ของผลผลิตที่ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2532 : 14) ที่ให้ทรรศนะว่า ประสิทธิภาพ คือ การสามารถสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยที่ผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป ในทำนองเดียวกัน วีระ ไชยธรรม (2536 : 38) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานใดๆ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างรวดเร็ว ประหยัด ทั้งทุนทรัพย์และแรงงาน และเกิดประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง ส่วนสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ (2526

: 6) ให้ความเห็นว่าประสิทธิภาพเป็นตัวเชื่อมระหว่างปัจจัย (Input) กับผลผลิต (Output) โดยกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพจะให้ปริมาณของผลผลิต โดยใช้ปัจจัยน้อยที่สุดหรือในปัจจัยจำกัดแต่สามารถทำให้ผลผลิตสูงสุดได้

วิทยากร เชียงกู (2536 : 48) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ คือ ผลงานของคนในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือวัดว่ามีการใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างเหมาะสม

ไซมอน (Simon, 1960,p.180 ; อ้างถึงใน แสง รัตนมงคลมาศ, 2514 , หน้า 81) ได้ให้ทัศนะ เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการก็บวกความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (O - I)$$

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

แสง รัตนมงคลมาศ (2514 : หน้า 100) ได้ศึกษาความหมายของประสิทธิภาพจากทัศนะของบุคคลต่างๆ พบว่ามีองค์ประกอบร่วมตรงกันอยู่อย่างหนึ่ง คือ ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปได้โดยดีที่สุด ซึ่งความหมายของคำว่า โดยดีที่สุดในด้านธุรกิจ หมายถึง การให้ได้ผลกำไรสูงสุด แต่ถ้าเป็นการบริหารราชการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538, หน้า 91-92) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือศัพท์การบริหารว่า ประสิทธิภาพ (efficiencies) มีหลายความหมาย ดังนี้

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่นๆ ต่ำที่สุด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) และผลที่ออกมา (output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด

จากแนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพ อาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือ

ปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลาที่สุด ในขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือบรรล่วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริการวิชาการ

คำว่า ประสิทธิภาพ เป็นคำนามที่มีการให้ความหมายไว้ในหลายทัศนะ ดังนี้

สมเดช สีแสง (2543 : 308) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การบริหารงานได้ตามสัมฤทธิ์ผลตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดและตามเป้าหมายของหน่วยงาน ส่วนสำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน (2532 : 33) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ด้านการบริหารจัดการและความพึงพอใจของผู้รับบริการและภาพพจน์ที่ดีขององค์กร

รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536 : 7) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของหน่วยงานในการบรรล่วัตถุประสงค์ของหน่วยงานและประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานการบริการวิชาการ หมายถึง การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสามารถบริหารจัดการงานบริการวิชาการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

2. แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เดิมเรียกว่า การบริหารงานบุคคล แต่เนื่องจากแนวความคิดด้านการบริหารงานบุคคล ได้มีการขยายและพัฒนาตามการค้นคว้าทางวิชาการ จึงได้มีการยอมรับคำใหม่ที่ชื่อว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งน่าจะมีความเหมาะสมกว่าและสามารถสร้างความเข้าใจในการนำไปสู่ความเจริญเติบโตขององค์กรได้เป็นอย่างดีซึ่ง รากฐานการเปลี่ยนแปลงที่สามารถนำมาสนับสนุนได้ คือ การค้นคว้าของไมลส์ (Koontz & Weihrich, 1989 : citing Miles, 1975) ไมลส์ ได้เสนอทฤษฎีสองรูปแบบ (Dual Model Theory) โดยกล่าวถึง ภารกิจทางการบริหารว่าเป็นการผสมผสานกันระหว่างตัวแปรด้านองค์กร (เป้าหมาย เทคนิควิทยาการ และโครงสร้าง) ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบสังคม เทคนิควิทยา ไมลส์ ได้ขยายแนวความคิดของแมคเกรเกอร์ โดยกำหนดทฤษฎีการจัดการกับปัจจัยมนุษย์เป็น สามทฤษฎี คือ ทฤษฎีแบบดั้งเดิม ทฤษฎีเน้นมนุษย์สัมพันธ์ และทฤษฎีเน้นทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจากทฤษฎีทั้งสามดังกล่าวจะพบว่า ยุคปัจจุบันได้มาสู่แนวความคิดในการมองมนุษย์ว่ามีศักยภาพในตนมากมาย



ถ้าผู้บริหารสามารถใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างกว้างขวางในตัวมนุษย์ให้อุทิศตนแก่องค์การอย่างเต็มความสามารถของเขาแล้ว ย่อมแสดงว่าได้เน้นคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ (พะยอม วงศ์สารศรี ,2542,หน้า3)

การบริหารงานไม่ว่าจะเป็นองค์การหรือรัฐบาล หรืองานธุรกิจเอกชน ต่างมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและพัฒนาอยู่เสมอซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารงาน คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ในปัจจัยเหล่านี้เป็นที่ยอมรับกันว่าคนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีค่า ในแต่ละองค์การจะมีงานที่รับผิดชอบอยู่จำนวนหนึ่งซึ่งจะต้องปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมาย ดังนั้นในแต่ละองค์การจึงต้องมี "บุคคล" ซึ่งเรียกว่าข้าราชการบ้าง เจ้าหน้าที่บ้าง หรือพนักงานบ้างเป็นผู้ปฏิบัติงาน

โดยทั่วไป การเลือกสรรบุคคลเข้ามาทำงานในหน่วยงานราชการ หรือองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ จะมีการกำหนดกฎเกณฑ์เป็นอย่างดี เช่น มีการสอบแข่งขันหรือการสอบคัดเลือกและเมื่อได้แล้ว ยังกำหนดให้มีการทดลองปฏิบัติงานระยะหนึ่งก่อน เมื่อปรากฏว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่แล้ว จึงจะบรรจุแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งงานประจำได้อีกต่อไป

ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากในการบริหารงานขององค์การ เพราะนอกจากจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาสาระ วิธีการและเทคนิค ในการทำงานให้แก่บุคลากรแล้วยังเป็นการบำรุงรักษาบุคลากรในการบริหารงานด้วย เพราะหากองค์การหรือหน่วยงานใด สามารถหาคนดีมีความรู้ ความสามารถเข้าปฏิบัติงานในองค์การให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ก็จะเป็นที่แน่ใจว่าการบริหารงานในองค์การนั้นสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด (สมาน รังสิโยกฤษฎ์, 2525, หน้า 1 ; อ่างถึงใน กิตติ อมรเลิศวิทย์ , 2545 , หน้า 14) และในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงานใดขาดคนดีมีประสิทธิภาพแล้วไม่อาจจะจัดระบบการบริหารงานให้ดีเพียงใดก็ตาม จะมีเงินหรือวัสดุมากเพียงใดก็ไม่สามารถทำให้การบริหารงานขององค์การนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีได้

จึงอาจกล่าวได้ว่าองค์การใดจะจัดว่าเป็นองค์การที่ดี ย่อมหมายถึงว่าองค์การนั้นประกอบด้วยบุคคลที่ดีและมีประสิทธิภาพ การที่จะได้บุคคลที่ดีนั้น จำเป็นจะต้องหาทางปรับปรุงส่งเสริมหรือพัฒนาให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยวิธีการส่งเสริมและให้การศึกษาระหว่างทำงาน ดังนั้นในองค์การใดก็ตามหลังจากที่ได้สรรหาและบรรจุบุคคลเข้า



ปฏิบัติงานแล้ว ควรหาทางเพิ่มพูนสมรรถภาพของบุคคลให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ (มาลัย หุวะนันท์, 2507, หน้า 429 ; อ้างถึงใน กิตติ อมรเลิศวิทย์, 2545, หน้า 14)

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการเอาไว้ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะขอนำแนวคิดและทฤษฎีของบางท่านที่เห็นว่าสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้มาใช้ประกอบการศึกษา อาทิ

ซูวรงค์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ

1. ยึดหลักตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการในเชิงรุกจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการที่มีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจในการให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็นและโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

ในสังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ

1. การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
 2. การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด
 3. การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆที่จะทำให้สามารถให้บริการได้รวดเร็ว
- อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์

เป้าหมายของการให้บริการในเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกินสองครั้ง(คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย และควรให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัญหานำไปสู่การสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. ความสุภาพอ่อนโยน

เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร

จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระบบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่

จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

กุลธน ธนาพงศธร (2538 : 303-304) มีความเห็นว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. **หลักความสอดคล้อง** กับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. **หลักความสม่ำเสมอ** กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

3. **หลักความเสมอภาค** บริการที่จัดให้ นั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่าง เสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. **หลักความประหยัด** ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. **หลักความสะดวก** บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

4. แนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)

ปัจจุบันหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน อยู่ในกระแสสังคมที่เรียกว่า “ สังคมฐานความรู้ ” (Knowledge – base Society) โดยมีแนวคิดว่า “ ความรู้ ” เป็นทรัพยากรที่มีค่า การพัฒนาความรู้ใหม่ๆ เพื่อการแข่งขันและเสริมสร้างความเข้มแข็งเป็นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งของ

กระบวนการพัฒนาประเทศ เกิดการค้นพบว่าองค์กรต้องสูญเสีย "ความรู้" พร้อมๆกับการที่บุคคลลาออกหรือเกษียณอายุราชการ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการขององค์กร และจากแนวคิดเดิมที่องค์กรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เพิ่มขึ้นเพียงอย่างเดียว จึงเปลี่ยนไปกลายเป็นว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรได้เรียนรู้ด้วย ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีการจัดการกระบวนการที่เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ที่มีคุณค่า เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างแท้จริง และทำให้ศักยภาพขององค์กรยั่งยืนต่อไป และด้วยที่ว่าสังคมปัจจุบันเป็นสิ่งสังคมแห่งการเรียนรู้ แหล่งความรู้มีอยู่มากมายและกระจัดกระจายอยู่ในหลายรูปแบบ ซึ่งความรู้เป็นผลผลิตของสารสนเทศที่ประกอบด้วยข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทฤษฎี หลักการ และกรอบแนวคิดต่างๆ รวมถึงทักษะ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งเราใช้เพื่อการตัดสินใจในการดำเนินชีวิต หรือการทำงานในองค์กรที่ต้องใช้ความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อช่วยในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ดังนั้นจึงเกิดแนวคิดที่เราจะทำอย่างไรจึงจะสามารถใช้ความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

การจัดการความรู้ เกิดจากข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมากมาย ทำให้องค์กรต่างๆ มีข้อมูลกระจัดกระจายอยู่เป็นจำนวนมาก และเกิดความต้องการที่จะจัดให้อยู่อย่างเป็นระเบียบ เข้าถึงง่าย ทันต่อการนำไปใช้งาน

ในเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) นั้น ได้มีผู้ให้ความหมายเอาไว้มากมาย อาทิ

ศรันย์ ชูเกียรติ (2541, 14) การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การจัดการและรักษาระดับในการจัดเก็บองค์ความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ เป็นระเบียบ ตลอดจนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในทางปฏิบัติ

Carla O" Dell และ Jackson Grayson (อ้างถึงใน บุญดี บุญญกิจ และคณะ 2547 : 21) กล่าวว่า " การจัดการความรู้ " เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการ ภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและนำความรู้ไปปฏิบัติเพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้การจัดการความรู้ไม่ใช่เครื่องมือที่จัดการกับตัวของความรู้โดยตรง แต่เป็นวิธีการที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีระหว่างกัน

ศ.นพ. วิจารย์ พานิช (2548) ได้ให้ความหมายของคำว่า "การจัดการความรู้" คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่

1. บรรลุเป้าหมายของงาน
2. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน

3. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และ

4. บรรลุความเป็นชุมชนและหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในการทำงาน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หมายถึงการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งมีอยู่ในตัวบุคคลากร หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนาตนเอง รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพได้อย่างยั่งยืนต่อไป

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกรัตน์ คุ้มบัว และคณะ (2542) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนโดยศึกษากรณีโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมทะเบียนการค้า ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจดทะเบียนธุรกิจ คือ การพัฒนาบุคลากร ทักษะคติในการบริการประชาชน การปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความชัดเจนของระเบียบกฎเกณฑ์ การทำงานเป็นทีม ความง่ายในการใช้โปรแกรม ความรวดเร็วในการประมวลผล ความสามารถและการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ความเหมาะสมในการจัดพื้นที่ปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากร ทักษะคติในการบริการประชาชน การปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม ความสามารถและการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ความเหมาะสมในการจัดพื้นที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ

ศจี อนันต์นพคุณ (2542) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพว่าผู้บริหารจะต้องสร้างมนุษย์สัมพันธ์ โดยการรู้จักธรรมชาติและความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ตลอดจนการใช้เทคนิคในการบริหารมนุษย์สัมพันธ์ จึงมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารในแง่ของการชักจูงให้คนร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งมนุษย์สัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีสองลักษณะ คือ 1. การใช้หลักมนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารและ 2. การสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหารงานเฉพาะด้าน ได้แก่ การวางแผนงาน การมอบอำนาจหน้าที่ การสั่งงาน การควบคุมงาน และการสร้างความร่วมมือในการทำงาน

บทที่ 3

สถานภาพ สาเหตุ ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการทางกฎหมาย

1. สถานภาพของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1,2,3

1.1 ความเป็นมา

เดิม งานด้านการบริการสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในด้านการศึกษาค้นคว้า การให้บริการด้านต่างๆ อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริการค้นคว้า สังกัดหอสมุดรัฐสภา ตามประกาศรัฐสภา เรื่อง แบ่งส่วนราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.2538 ซึ่งได้กำหนดให้ฝ่ายบริการค้นคว้า มีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานด้านการบริการสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ให้บริการแก่บุคคลภายนอกในด้านเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยและระบบรัฐสภา จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ รวบรวมสถิติ ข้อเท็จจริง ข้อมูลต่างๆ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งยังไม่มี การแบ่งกลุ่มงานที่รับผิดชอบเฉพาะด้านภายใน อย่างชัดเจน

ต่อมาในปี 2545 ได้มีประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.2545 ให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรใหม่ โดยได้มีการปรับเปลี่ยนจากหอสมุดรัฐสภา ยกขึ้นเป็นสำนักวิชาการ และได้มีประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่องการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.2545 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักวิชาการไว้ ดังนี้

1. ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัยและรวบรวมข้อมูลทางวิชาการ
2. ดำเนินการจัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการตามความต้องการของ

สมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานรัฐสภา

3. วิเคราะห์ เสนอความเห็นและให้บริการทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกรัฐสภา คณะกรรมาธิการ ข้าราชการ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานและการให้บริการตามหลักบรรณารักษศาสตร์

5. ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำดัชนีและฐานข้อมูล โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและญัตติ
8. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารทางวิชาการและเอกสารเผยแพร่ด้านการเมืองการปกครอง
9. ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิจัยและพัฒนา ตลอดจนดำเนินการให้มีการนำผลวิจัยมาใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติ
10. ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานด้านความร่วมมือระหว่างประเทศกับหอสมุดรัฐสภานานาชาติ
11. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์การเมืองการปกครองตามหลักวิชาการพิพิธภัณฑ์ บริการนำชม จัดแสดงนิทรรศการ
12. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานด้านจดหมายเหตุของรัฐสภา
13. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ได้มีการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักวิชาการออกเป็น 8 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานห้องสมุด กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา และกลุ่มงานพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ ซึ่งกลุ่มงานดังกล่าวได้ถูกกำหนดขึ้นตามประกาศ คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.2545

1.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1,2,3

กลุ่มงานบริการวิชาการ มีหน้าที่รับผิดชอบโดยสรุปในการให้บริการ ดำเนินการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการเฉพาะสาขา รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริง ติดต่อบริษัทหน่วยงานกับแหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน แปลเอกสารตามความต้องการของสมาชิกรัฐสภา จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและญัตติ จัดทำเอกสารทางวิชาการ จุลสาร ข้อมูลพื้นฐาน เอกสารวงงานรัฐสภา และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับ

มอบหมาย โดยกลุ่มงานบริการวิชาการทั้งสามกลุ่มงานดังกล่าวมีหน้าที่รับผิดชอบการให้บริการ วิชาการของแต่ละกลุ่มงานเฉพาะด้าน ดังนี้

กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 มีหน้าที่รับผิดชอบให้บริการวิชาการด้านการเมืองการ ปกครอง ความมั่นคง การทหาร การยุติธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การเมืองการ ปกครองของต่างประเทศ การอนุญาตตุลาการ และเรื่องทรัพย์สินทางปัญญา

กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 มีหน้าที่รับผิดชอบให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจ การค้า การงบประมาณ การอุตสาหกรรม การเงิน การคลัง การธนาคาร การลงทุน การ ประกันภัย การเกษตรและสหกรณ์ การคมนาคม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 มีหน้าที่รับผิดชอบให้บริการวิชาการด้านสังคม การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การสาธารณสุข การกีฬา การท่องเที่ยว แรงงานและสวัสดิการ สังคม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อมและการพลังงาน

1.3 ภารกิจของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1,2,3

1.3.1 จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและญัตติ

1.3.2 ให้บริการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการ

1.3.3 จัดทำเอกสารทางวิชาการ ได้แก่ จุลสาร ข้อมูลพื้นฐาน เอกสารรายงาน

รัฐสภา บทความวิทยุ

การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา

ขั้นตอนการจัดทำ

1. เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ มีขั้นตอนการจัดทำดังนี้

1.1 เจ้าหน้าที่ธุรการติดต่อขอรับระเบียบวาระจากสำนักการประชุมและลงทะเบียน ร่างพระราชบัญญัติที่ได้รับ

1.2 ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการวิชาการ ที่รับผิดชอบ พิจารณาร่างพระราชบัญญัติที่ บรรจุระเบียบวาระ เพื่อมอบหมายให้ นิติกรและวิทยากร ในกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำ ต้นฉบับ

1.3 การดำเนินการจัดทำต้นฉบับ

1.3.1 นิติกรและวิทยากรร่วมกันศึกษาร่างพระราชบัญญัตินั้น

1.3.2 เมื่อทำการศึกษาและกำหนดประเด็นเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว นิติกรและวิทยากรจะแบ่งงานกันทำโดยนิติกรจะทำการวิเคราะห์ สรุปสาระสำคัญ และทำการเปรียบเทียบกฎหมาย ส่วนวิทยากรจะทำการค้นคว้า รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับร่างพระราชบัญญัตินั้นๆ

1.3.3 เมื่อจัดทำต้นฉบับเสร็จแล้วนำส่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลดำเนินการจัดพิมพ์ และนำส่งให้นิติกร วิทยากรตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อนำไปจัดทำต้นฉบับที่สมบูรณ์ ซึ่งจะประกอบด้วย

- ชื่อเรื่อง
- คำนำ
- สารบัญ
- หลักการและเหตุผลแห่งร่างพระราชบัญญัติ
- สรุปสาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติ
- ตารางเปรียบเทียบกฎหมาย
- ข้อมูลวิชาการประกอบร่างพระราชบัญญัติ

1.4 ส่งต้นฉบับให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน พิจารณา ตรวจสอบแก้ไข

1.5 ต้นฉบับที่ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบแล้วจัดส่งให้สำนักงานพิมพ์ดำเนินการอัดสำเนา

1.6 จัดเรียงและทำรูปเล่มสมบูรณ์ จำนวน 700 ชุด

1.7 นำส่งเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหน้าห้องประชุม สมาชิกวุฒิสภา และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

2. เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ มีขั้นตอนการจัดทำดังนี้

2.1 เจ้าหน้าที่ธุรการติดต่อขอรับระเบียบวาระจากสำนักงานการประชุมและลงทะเบียนญัตติที่ได้รับ

2.2 ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการวิชาการ ที่รับผิดชอบญัตติที่บรรจุระเบียบวาระ มอบหมายให้ นิติกรและวิทยากร ในกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำต้นฉบับ

2.3 การดำเนินการจัดทำต้นฉบับ

2.3.1 นิติกรและวิทยากรร่วมกันศึกษาญัตตินั้น

2.3.2 เมื่อทำการศึกษาและกำหนดประเด็นเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว นิติกรและวิทยากรจะทำการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับญัตตินั้นเพื่อจัดทำต้นฉบับ

2.3.3 เมื่อจัดทำต้นฉบับเสร็จแล้วนำส่งเจ้าที่บันทึกข้อมูลดำเนินการจัดพิมพ์ และนำส่งให้นิติกร วิทยาการตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อนำไปจัดทำต้นฉบับที่สมบูรณ์ ซึ่งจะประกอบด้วย

- ชื่อเรื่อง
- คำนำ
- สารบัญ
- สรุปสาระสำคัญ
- ข้อมูลวิชาการประกอบญัตติ

2.4 ส่งต้นฉบับให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน พิจารณา ตรวจสอบแก้ไข

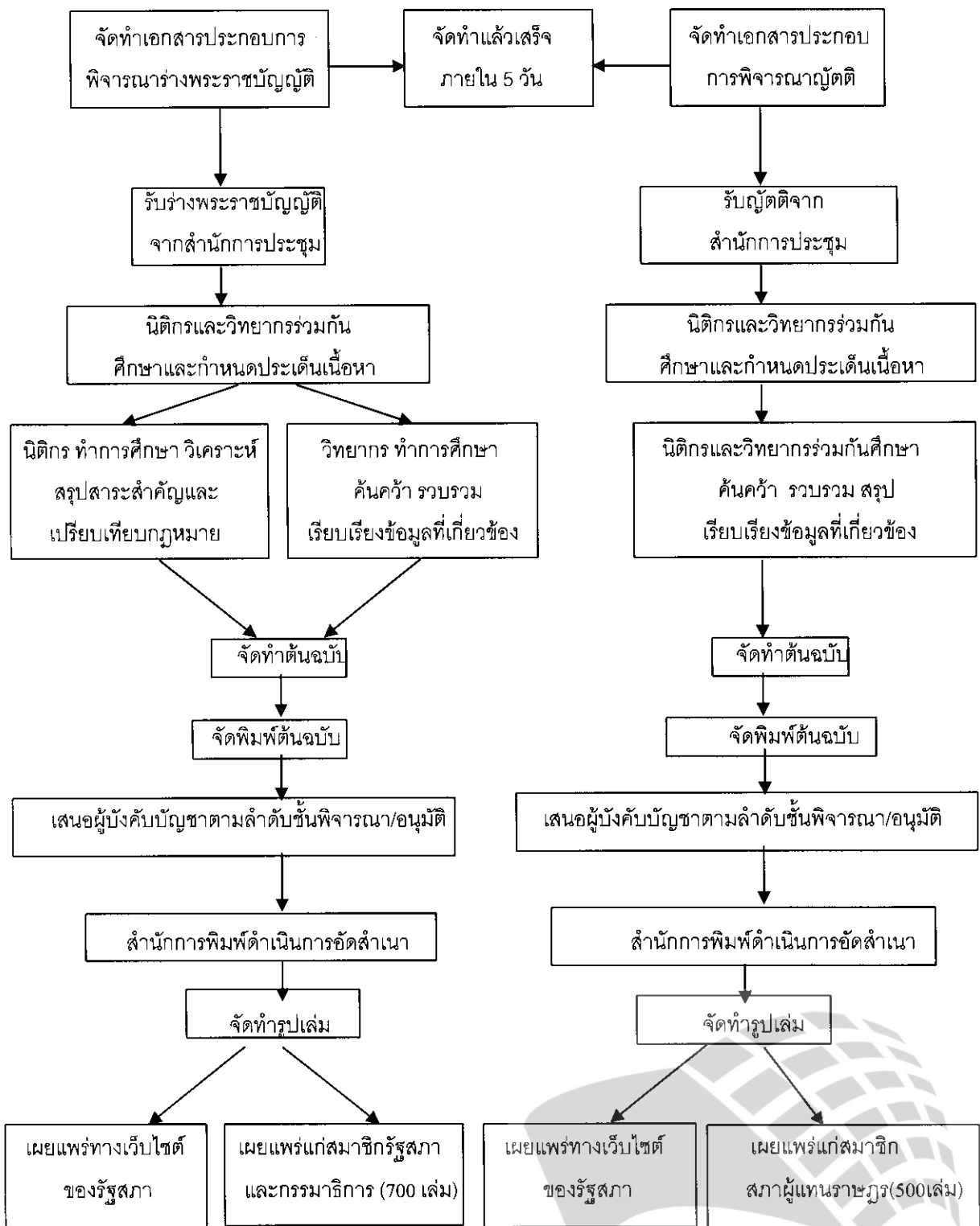
2.5 ต้นฉบับที่ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบแล้วจัดส่งให้สำนักการพิมพ์ดำเนินการอัดสำเนา

2.6 จัดเรียงและทำรูปเล่มสมบูรณ์ จำนวน 500 ชุด

2.7 นำส่งเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหน้าห้องประชุม และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง



ขั้นตอนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา



การให้บริการค้นคว้าข้อมูล

1. การจัดเตรียมข้อมูลทางวิชาการ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1.1 นิติกร และวิทยากร แต่ละกลุ่มงานติดตามข้อมูลข่าวสารในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

1.2 เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริงต่างๆ จากข่าว บทความ งานวิชาการ หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ รัฐบาล วารสาร จุลสาร การสัมมนาทางวิชาการ และระบบสารสนเทศ รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.3 จัดเก็บลงฐานข้อมูลตามสายงาน

2. การให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่สมาชิกรัฐสภา

2.1. การให้บริการข้อมูลทั่วไป มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 สมาชิกแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการข้อมูลทางวิชาการตามแบบฟอร์มที่กำหนดและทางโทรศัพท์

2.1.2 ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการวิชาการที่เกี่ยวข้องรับเรื่องและมอบหมายให้นิติกรหรือวิทยากรตามสาขาที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

2.1.3 นิติกร/วิทยากร ที่ได้รับมอบหมายทำการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ สรุป เรียบเรียง หรือข้อมูลเบื้องต้น จากแหล่งต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น

2.1.4 เสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานฯ ตรวจสอบความถูกต้อง เว้นแต่กรณีเร่งด่วน

2.1.5 แจ้งผู้ขอรับบริการทราบหรือมารับข้อมูลตามกำหนด และผู้รับบริการลงชื่อรับข้อมูลในแบบฟอร์มขอใช้บริการ

2.2. การให้บริการแปลเอกสาร มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 สมาชิกแจ้งความประสงค์ให้แปลเอกสาร

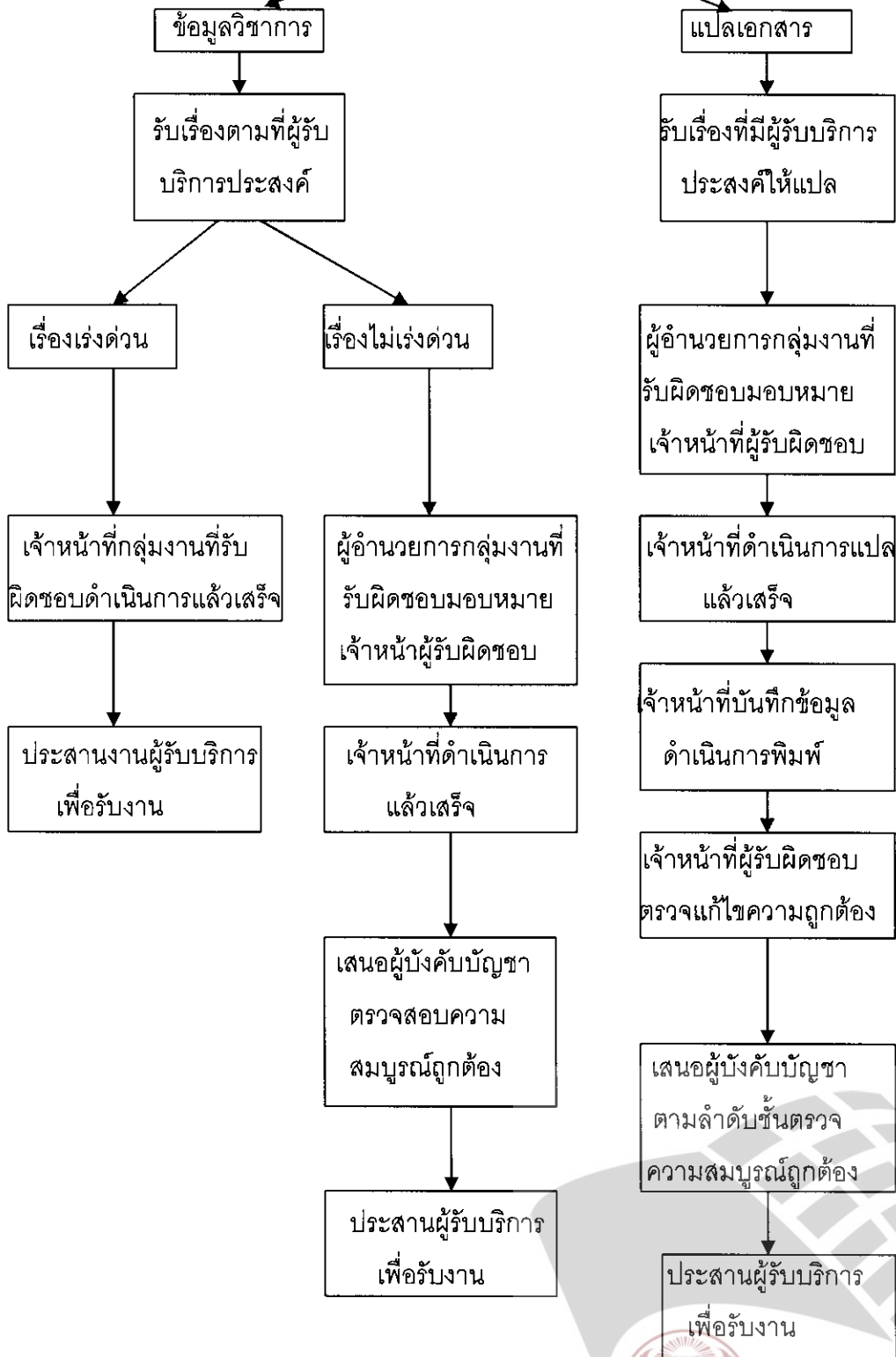
2.2.2 ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการวิชาการที่เกี่ยวข้องรับเรื่องและมอบหมายให้นิติกรหรือวิทยากรตามสาขาที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

2.2.3 นิติกร/วิทยากร ดำเนินการแปลและส่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลจัดพิมพ์

2.2.4 เสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานตรวจสอบความถูกต้อง

2.2.5 แจ้งผู้ขอรับบริการทราบหรือมารับข้อมูลตามกำหนด และผู้รับบริการลงชื่อรับข้อมูลในแบบฟอร์มขอใช้บริการ

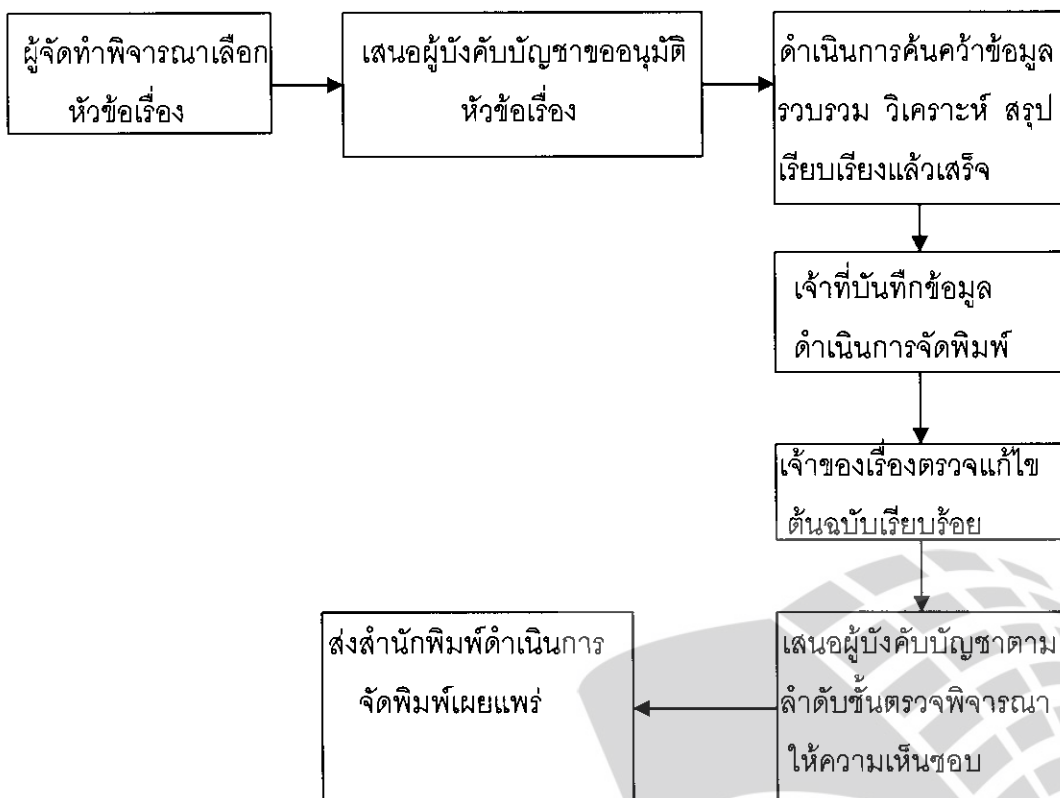
ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลวิชาการ



3. การจัดทำเอกสารวิชาการ มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

- 3.1 นิติกร วิทยากร พิจารณาเลือกหัวข้อที่น่าสนใจในสาขาที่เกี่ยวข้อง
- 3.2 เสนอขออนุมัติเรื่องที่จะจัดทำต่อผู้บังคับบัญชา
- 3.3 เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว จะทำการศึกษา ค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม
- 3.4 ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม วิเคราะห์ เรียบเรียงข้อมูล เพื่อจัดทำต้นฉบับส่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลจัดพิมพ์
- 3.5 เสนอต้นฉบับที่จัดพิมพ์เรียบร้อยแล้วต่อผู้บังคับบัญชาตามสายงานเพื่อพิจารณาตรวจแก้ไข
- 3.6 ส่งต้นฉบับให้สำนักการพิมพ์เพื่อจัดทำรูปเล่ม เมื่อมีการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาตามสายงานแล้ว
- 3.7 ให้บริการเอกสารวิชาการแก่สมาชิกรัฐสภา บุคคลที่สนใจ และเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ www.parliament.go.th/Library

ขั้นตอนการจัดทำเอกสารวิชาการ



2. สภาพของปัญหา

2.1 สภาพทั่วไปของปัญหา

สืบเนื่องจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีฐานะเป็นหน่วยงานด้านธุรการของสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติแก่สภาผู้แทนราษฎร และโดยที่สำนักวิชาการซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีหน้าที่รับผิดชอบงานตามที่ปรากฏดังกล่าวข้างต้นแล้วนั้นและมีกลุ่มงานบริการวิชาการที่คอยให้การสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา และบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงสภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการจะเห็นว่าผู้รับบริการมีเป็นจำนวนมากและมีความหลากหลายสาขาอาชีพ ดังนั้นความต้องการใช้บริการข้อมูลทางวิชาการโดยเฉพาะทางด้านกฎหมายที่มีความซับซ้อนซึ่งเห็นว่าเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ด้านนิติบัญญัติที่ผู้ทำหน้าที่จะต้องมีความรอบรู้ทางด้านกฎหมายอย่างแท้จริง และจากการที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากและมีความหลากหลาย ดังนั้นสภาพปัญหาทั่วไปที่เกิดขึ้นคือข้อมูลทางกฎหมายที่ผู้ขอใช้บริการนั้นมีความหลากหลายมากเช่นกัน แต่ยังไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ขอรับบริการได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้เนื่องจากเห็นว่าหน่วยงานยังขาดบุคลากรทางกฎหมายที่มีความรู้ ความสามารถเชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอยให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการดังกล่าวอย่างเพียงพอ อีกทั้งยังขาดฐานข้อมูลกฎหมายของตนเองที่สมบูรณ์ ซึ่งนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของสถาบันนิติบัญญัติ นอกจากนี้ในการบริหารจัดการงานและลักษณะงานที่ได้นำเสนอ ดังกล่าวข้างต้นเห็นได้ว่ายังขาดความชัดเจนอีกทั้งสถานที่ปฏิบัติงานก็ขาดความเป็นเอกภาพ ทำให้การติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างล่าช้า ซึ่งจากสภาพทั่วไปของปัญหาดังกล่าวทำให้การให้บริการทางกฎหมายยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรและส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ของสมาชิกทั้งหลายและผู้รับบริการทั่วไปด้วย

2.2 ปัญหาและสาเหตุ

2.2.1 ปัญหา

จากการวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบันของหน่วยงานและสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปแล้วพบว่าในการให้บริการข้อมูลวิชาการทางกฎหมายนั้นมีปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. การขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ
2. ขาดความชัดเจนในงานที่ปฏิบัติ

3. ขาดแหล่งข้อมูลกฎหมายที่สมบูรณ์เป็นของตนเอง

2.2.2 สาเหตุ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นเมื่อได้พิจารณาและวิเคราะห์ก็จะพบว่าสาเหตุของปัญหา มาจากหลายปัจจัยด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

1. การให้บริการข้อมูลกฎหมายที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร นั้นเนื่องจากบุคลากรทางกฎหมายยังไม่อาจให้บริการกฎหมายในเชิงลึกและให้คำปรึกษาวิเคราะห์กฎหมายที่มีความซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะขาดบุคลากรทางกฎหมายที่มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

2. บุคลากรทางกฎหมายมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และทักษะในการวิเคราะห์กฎหมายในระดับหนึ่งเท่านั้น ทั้งนี้เพราะขาดการอบรมอย่างจริงจัง ขาดการเรียนรู้งานเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงบุคลากรบ่อยซึ่งพบว่าภายในระยะเวลาสิบปีที่ผ่านมา มีบุคลากรทางกฎหมายเฉพาะในส่วนงานบริการวิชาการมีการโอนย้ายไปสังกัดงานอื่นทั้งภายในและภายนอกสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีมากถึงเจ็ดคนโดยจบปริญญาโท จำนวนห้าคนและปริญญาตรี จำนวนสองคน ซึ่งโดยเฉลี่ยระยะเวลาของแต่ละคนที่สังกัดงานบริการวิชาการไม่เกินห้าปี ทั้งนี้เพราะขาดสิ่งจูงใจในเรื่องค่าตอบแทนที่เหมาะสม โดยเฉพาะในเรื่องของค่าวิชาชีพ กอปรกับการต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดีกว่า

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่ชัดเจนสาเหตุมาจากการกำหนดกรอบอัตรากำลังในกลุ่มงาน ซึ่งแต่ละกลุ่มงานจะมีทั้งนิติกรและวิทยากรรวมกันและการปฏิบัติงานไม่อาจแยกกันได้อย่างชัดเจนเด็ดขาดระหว่างนิติกรกับวิทยากร จึงทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำกันในงานที่ปฏิบัติ และก่อให้เกิดความไม่มั่นใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการขาดทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่งานด้านกฎหมายอย่างแท้จริง อีกทั้งลักษณะงานไม่เอื้อต่อการเพิ่มพูนความรู้ทางด้านกฎหมายเท่าที่ควรจึงก่อให้เกิดความท้อถอยในการปฏิบัติงาน

4. ปัญหาของการขาดแหล่งข้อมูลกฎหมายเป็นของตนเองนั้น สาเหตุเนื่องจากการขาดความพร้อมของข้อมูลและยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบและทันสมัย ทั้งนี้เพราะขาดผู้รับผิดชอบในการจัดทำฐานข้อมูลอย่างแท้จริงและขาดผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านทางกฎหมายในการจัดทำข้อมูล

2.3 ผลกระทบ

จากปัญหาและสาเหตุดังกล่าวข้างต้นเมื่อทำการวิเคราะห์แล้วเห็นว่าส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรผู้ให้บริการและผู้ขอรับบริการพอสมควรได้ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการขาดความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่เพราะความหลากหลายของข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการต้องการในเชิงลึก
2. การให้บริการมีความล่าช้า
4. ทำให้ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการให้บริการกฎหมาย
5. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในข้อมูลและความเชื่อถือในหน่วยงานเพียงระดับหนึ่งเท่านั้น
6. สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรขาดข้อมูลทางกฎหมายในเชิงลึกเท่าที่ควรเพื่อใช้ประกอบในการปฏิบัติหน้าที่

3 แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

กลุ่มงานบริการวิชาการตระหนักถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการวิชาการโดยเฉพาะทางด้านกฎหมาย ที่จำเป็นต้องให้การสนับสนุนด้านข้อมูลที่มีคุณภาพ อันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการ ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม เรียบเรียง วิเคราะห์ ให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบในการพิจารณาตัดสินใจในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะในการตรากฎหมาย ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งเพราะมีผลกระทบต่อส่วนรวม

จากความสำคัญดังกล่าว เป็นเหตุให้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเรื่องนี้เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการทางกฎหมาย ซึ่งจากการศึกษาพบว่างานให้บริการวิชาการ โดยเฉพาะการให้บริการทางกฎหมายของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1,2,3 มีปัญหาและอุปสรรคมากมายที่ทำให้การให้บริการทางกฎหมายไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น การขาดบุคลากรทางกฎหมายที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ขาดแหล่งข้อมูลกฎหมายที่มีคุณภาพและเป็นระบบ รวมทั้งบุคลากรที่ขาดทักษะและประสบการณ์ในการให้บริการทางกฎหมายในเชิงลึกได้ และจากการศึกษาถึงปัญหาและสาเหตุ ดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาพบว่าในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนั้นจำเป็นต้องประมวลแนวคิดทฤษฎีต่างๆมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อการ



นำไปสู่แนวทางการแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานให้บริการวิชาการ โดยเฉพาะทางด้านกฎหมาย ซึ่งได้มีผู้ทรงคุณวุฒิมากมายที่ให้ข้อคิดและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้บริการโดยเฉพาะในเรื่องของประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นพอสรุปได้ว่าเป็นการทำงานที่สิ้นเปลืองเวลา ทรัพยากร และพลังงานน้อยที่สุดแต่ได้ผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์

นอกจากนี้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพยังมีแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการของหลายท่านซึ่งพอสรุปได้ว่า การให้บริการจะต้องยึดหลัก ดังนี้

1. ตอบสนองความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการเป็นเป้าหมาย
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ
3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์
4. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
5. มีความสุภาพอ่อนโยน
6. มีความเสมอภาค

ซึ่งกล่าวโดยสรุป การให้บริการนั้นจะต้องมีการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เป็นการพัฒนาให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงรุกส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาค

การนำเอาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาใช้ประกอบในการพิจารณานั้นเป็นเพียงแนวความคิดทฤษฎีหนึ่งเท่านั้นที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการอย่างไรจึงจะถือได้ว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ตัวที่ขับเคลื่อนและจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือบุคลากรในการให้บริการซึ่งต้องยอมรับว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ได้วางกำหนดเอาไว้ ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ มีผู้ให้ความสำคัญกับบุคลากรมากโดยเห็นว่าการพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากในการบริหารงานขององค์กร เพราะนอกจากจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาสาระ วิธีการและเทคนิค ในการทำงานให้แก่บุคลากรแล้วยังเป็นการบำรุงรักษาบุคลากรในการบริหารงานด้วย เพราะหากองค์กรหรือหน่วยงานใด สามารถหาคนดีมีความรู้ ความสามารถ เข้าปฏิบัติงานในองค์กรให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ก็จะเป็นที่แน่ใจว่าการบริหารงานในองค์กรนั้น

สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการที่จะได้บุคคลที่ดีนั้น จำเป็นจะต้องหาทางปรับปรุง ส่งเสริมหรือพัฒนาให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยวิธีการส่งเสริม และให้การศึกษาอบรมระหว่างทำงาน ดังนั้นในองค์การใดก็ตามหลังจากที่ได้สรรหาและบรรจุบุคคลเข้าปฏิบัติงานแล้ว ควรหาทางเพิ่มพูนสมรรถภาพของบุคคลให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

นอกจากแนวคิดทฤษฎีในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แล้ว สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือแนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้เพราะปัจจุบันนี้สังคมเราอยู่ในกระแสของสังคมแห่งการเรียนรู้ การจัดการความรู้ที่ดีและเป็นระบบ มีแหล่งข้อเป็นของตนเองที่สมบูรณ์ โดยการประมวลความรู้จากแหล่งต่างๆ ทั้งจากเอกสารและจากตัวบุคคลนำมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบแล้ว ย่อมทำให้การให้บริการทำได้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวคิดทฤษฎีที่ได้หยิบยกมาประกอบการวิเคราะห์นี้สอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มงานบริการวิชาการในการให้บริการวิชาการทางกฎหมายที่เกิดขึ้น กล่าวคือ บุคลากรทางกฎหมายยังขาดประสิทธิภาพในการให้บริการวิชาการทางกฎหมาย เพราะขาดความรู้ ความสามารถในการให้บริการกฎหมายในเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดทักษะประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างแท้จริงจึงจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะเพิ่มขึ้น รวมทั้งการสรรหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างเพียงพอ และในการปฏิบัติงานนั้นจะพบว่า การให้บริการส่วนมากจะมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ที่ขาดความเป็นเอกภาพ ดังนั้นจึงเห็นว่าบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ดี รวมถึงบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ย่อมทำให้การให้บริการวิชาการทางกฎหมายมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ของสำนักวิชาการ และของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรอย่างแท้จริง

จากการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของงานให้บริการวิชาการทางกฎหมายผนวกกับแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวแล้ว จึงพอสรุปแนวทางการแก้ไขได้ ดังนี้

1. ควรสรรหาบุคลากรทางด้านกฎหมายที่มีความรู้ ความสามารถเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างเพียงพอต่อภารกิจในการให้บริการทางกฎหมาย เช่น ด้านกฎหมายธุรกิจ ด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ด้านกฎหมายเพื่อการพัฒนา ด้านกฎหมายอาญาและบริหารงานยุติธรรม และด้านกฎหมายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น



2. จัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรทางกฎหมายอย่างจริงจังในด้านการวิเคราะห์กฎหมาย เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการวิเคราะห์ ให้คำปรึกษาและเสนอแนะ ข้อมูลทางกฎหมาย

3. ควรกำหนดลักษณะงานที่ปฏิบัติให้ชัดเจนยิ่งขึ้นระหว่างบุคลากรทางกฎหมาย(นิติกร)กับวิทยากรในกลุ่มงานบริการวิชาการ 1,2,3 เพื่อขจัดปัญหาความเหลื่อมล้ำในงานที่ปฏิบัติ และควรสร้างสิ่งจูงใจในเรื่องค่าวิชาชีพและความก้าวหน้าในอาชีพการงานอย่างเป็นรูปธรรม

4. จัดทำฐานข้อมูลกฎหมายที่เป็นระบบและสมบูรณ์ ทันสมัย สามารถเรียกใช้ได้อย่าง สะดวก และรวดเร็ว

บทที่ 4

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. บทสรุป

ในการศึกษาเรื่อง “ การเพิ่มประสิทธิภาพงานให้บริการวิชาการของสำนักวิชาการ : ศึกษาเฉพาะการให้บริการทางกฎหมาย” นั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการทางกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ดังกล่าว ซึ่งจากการศึกษาทำให้ทราบว่าในการให้บริการทางกฎหมายนั้นยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรในการให้บริการวิเคราะห์ในเชิงลึก ทั้งนี้เพราะขาดบุคลากรทางกฎหมายที่มีความรู้ ความสามารถ เฉพาะด้านอย่างเพียงพอ บุคลากรยังขาดประสบการณ์และทักษะในการให้บริการในเชิงลึก รวมทั้งยังขาดแหล่งข้อมูลกฎหมายที่มีคุณภาพเป็นของตนเองอย่างสมบูรณ์และทันสมัย อีกทั้งลักษณะงานที่ปฏิบัติยังขาดความชัดเจนเท่าที่ควร ซึ่งจากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวผู้ศึกษาได้นำเอาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมาวิเคราะห์ปรับใช้เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขต่อไป ซึ่งแนวคิดทฤษฎีที่ได้นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขนั้นได้แก่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการวิชาการ แนวคิดทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้ รวมทั้งงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และจากการศึกษาดังกล่าวทำให้ได้แนวความคิดในการปรับปรุงแก้ไขว่ามีวิธีการดำเนินการอย่างไรจึงทำให้การบริการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งจากการศึกษาของแต่ละแนวคิดทฤษฎีจะพบว่ามีวิธีการและแนวทางในการที่จะทำให้การบริการวิชาการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้อย่างไร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของหลักการให้บริการที่มุ่งถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และถูกต้องครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ และสิ่งสำคัญที่ทำให้การบริการวิชาการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือบุคลากร ซึ่งจะต้องมีการสรรหาผู้ที่มีความรู้ ความสามารถให้สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ และมีบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้าน รวมทั้งจะต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจังเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลอย่างสมบูรณ์ รวมทั้งการมีฐานข้อมูลกฎหมายที่สมบูรณ์

จากการศึกษาในครั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับนับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กรในการนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลวิชาการแก่สมาชิก



LIRT

รัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานรัฐสภาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการสนับสนุนงานของฝ่ายนิติบัญญัติต่อไป

2. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา และวิเคราะห์ถึงปัญหา สาเหตุและอุปสรรคของการให้บริการวิชาการทางกฎหมายแล้ว ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการพัฒนาหรือฝึกอบรมให้บุคลากรทางด้านกฎหมายมีความรู้ ความชำนาญ และทักษะเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านกฎหมายอย่างจริงจัง และควรมีการจัดส่งให้เข้ารับการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงกับหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับด้านกฎหมายโดยตรง เช่น สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เป็นต้น
2. ควรมีการสร้างระบบฐานจัดเก็บข้อมูลกฎหมายที่สมบูรณ์และทันสมัยเป็นของตนเอง และมีการเชื่อมโยงเครือข่ายของฐานข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
3. ควรสร้างกระบวนการเรียนรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่องและอย่างมีประสิทธิภาพโดยการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์
4. ควรส่งเสริมให้บุคลากรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านโดยเปิดโอกาสและสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อเฉพาะด้าน
5. ควรมีการกำหนดลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรทางกฎหมายให้ชัดเจนยิ่งขึ้นและกำหนดความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติแยกให้ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดทักษะและประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง
6. ควรสรรหาและบรรจุบุคลากรทางกฎหมายที่มีความรู้ ความสามารถเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านกฎหมายธุรกิจ ด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ด้านกฎหมายเพื่อการพัฒนาด้านกฎหมายอาญาและบริหารงานยุติธรรม และด้านกฎหมายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
7. ควรสร้างสิ่งจูงใจในเรื่องค่าตอบแทนค่าวิชาชีพอย่างเหมาะสมและสร้างความเชื่อมั่นในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเป็นระบบชัดเจน
8. ควรมีการส่งเสริมระบบคุณธรรมให้เกิดขึ้นในองค์กรอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- กนกรัตน์ คุ้มบัว และคณะ. 2542. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ : ศึกษากรณีโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมทะเบียนการค้า, กรุงเทพฯ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- กิตติ อมรเลิศวิทย์. 2545. การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรด้านการจัดการข้อมูลข่าวสารโดยใช้คอมพิวเตอร์ : ศึกษากรณี กองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2, ปรินุฎยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาการบริหารทั่วไป) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลธน ธนาพงศธร. 2538 : 303-304. "ประโยชน์และบริการ" การบริหารบุคคล. นนทบุรี, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.
- คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. 2526. รายงานการวิจัยและประเมินผลประสิทธิภาพของการประถมศึกษา เล่มที่ 1 : องค์กำหนดประสิทธิภาพของการประถมศึกษา, ม.ป.ท.
- ชาญชัย อาจิณสมอาจารย์. 2539. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : การศาสนา.
- ชูวงศ์ ฉายบุตร. 2536. แนวทางการบริหารและการบริการของฝ่ายปกครอง, กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, หน้า 11-14
- บุญดี บุญญาภิจ และคณะ. 2547. การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : บริษัท จิรวัดณ์ เอ็กซ์เพรส จำกัด.
- ไพบุลย์ สุวรรณโพธิ์ศรี. 2542. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ติน ปรัชญพฤทธิ. 2535. ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงศ์. 2532. การบริหาร:คิดและทำอย่างผู้จัดการใหญ่. พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ: สิ่งพิมพ์ไทย
- นันทนา ธรรมบุศย์. 2540. "การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน",วารสารเนาะเนาะ. 31 กันยายน 2540,หน้า 25-30
- ภิญโญ สาร. 2526. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : องค์การค้าของคุรุสภา ศึกษาภัณฑ์พาณิชย์.
- พะยอม วงศ์สารศรี. 2542. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.



- ราชกิจจานุเบกษา ประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.2545 ,กรุงเทพฯ. เล่ม 119 ตอนที่ 60ง หน้า 14,วันที่ 15 กรกฎาคม 2545.
- "-----" ประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ,เล่ม 120 ตอนพิเศษ 132ง หน้า 20, วันที่ 17 พฤศจิกายน 2546.
- "-----" ประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2535.กรุงเทพฯ, เล่ม 109 ตอนที่ 93 หน้า 43, วันที่ 11 กันยายน 2535
- "-----" ประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับที่3) พ.ศ. 2537. กรุงเทพฯ, เล่ม 111 ตอนพิเศษ 19ง หน้า 16, วันที่ 8 เมษายน 2537
- "-----" ประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.2538. กรุงเทพฯ, เล่ม 115 ตอนที่ 46ง หน้า 102, วันที่ 9 มิถุนายน 2541.
- รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. 2526. เอกสารการสอนชุดวิชา การวิจัยการบริหาร การศึกษา หน่วยที่ 10-12, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2531. พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ.2530. กรุงเทพฯ : วัฒนธรรมพานิช.
- วิจารณ์ พานิช. 2548. การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : บริษัท ตาตาพับลิเคชั่น จำกัด
- วิทยากร เชียงกูร. 2536 ปัญหาพื้นฐานของประเทศด้อยพัฒนา. กรุงเทพฯ : ดวงกลม
- วีระ ไชยธรรม. 2536. "แนวคิดในการเพิ่มผลผลิตและการเพิ่มประสิทธิภาพ" วารสารข้าราชการ. 38(มีนาคม - เมษายน), หน้า 35 -38
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. ศัพท์การบริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- ศรันย์ ชูเกียรติ.2541. " เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการ "องค์ความรู้." ในองค์กร กลยุทธ์เพื่อความ สำเร็จภายใต้สภาวะการณ์ปัจจุบัน" ว.จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์.20 ,75 : หน้า 13-22

- ศจี อนันต์นพคุณ. 2542. **กลวิธีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ**. สงขลา : วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี.
- แสงวง รัตนมงคลมาศ. 2514. **เทคนิควิธีการใช้แนวความคิดทางทฤษฎีในการเลือกกำหนดปัญหาและสมมติฐานในการวิจัย**. พัฒนบริหารศาสตร์, หน้า 80 -105
- สมเดช สีแสง. 2543. **คู่มือการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา**. นครสวรรค์ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ริมปิง.
- สุเมธ เดียววิศเรศ. 2531. **การบริหารบุคลากรในโรงเรียน**. ชลบุรี : ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน
- สุเทพ ธรรมาภิบาลอุดม. 2524. **การประหยัดในการบริหารงานบุคคล**.วารสารข้าราชการ, 22(1),หน้า 27- 28.
- สุโขทัยธรรมนิราช, มหาวิทยาลัย. 2530. **เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 1 - 7 พิมพ์ครั้งที่ 8**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมนิราช
- อวยชัย ชะบา และคนอื่นๆ. 2525. **หลักรัฐศาสตร์และการบริหาร**. นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมนิราช.



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นายทองศักดิ์ สุระคำแหง
วัน เดือน ปีเกิด	8 มิถุนายน 2507
ตำแหน่งปัจจุบัน	นิติกร 8ว. สังกัด กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
วุฒิการศึกษา	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
หมายเลขโทรศัพท์	ที่ทำงาน 0-2244-2070



Legislative Institutional Repository of Thailand