

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเอกสารวิชาการด้าน
การเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการ
วิชาการ 1

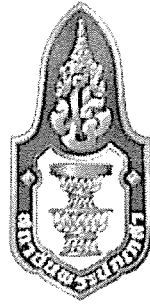
นายยอดชาย วิถีพานิช

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9

สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า



การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครอง
ต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1

โดย

นายยอดชาย วิถีพานิช รหัสประจำตัว 59-09-030

สถาบันพระปกเกล้า

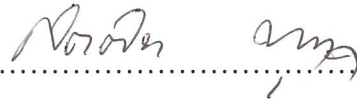
รายงานวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเอกสารวิชาการด้าน
การเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการ
วิชาการ 1

อาจารย์ที่ปรึกษา :



.....
(อาจารย์วิทวัส ชัยภาคภูมิ)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม :



.....
(อาจารย์กิตติมา บุญนาค)

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9



.....
(ศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย)

เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

บทคัดย่อ

- ชื่อผู้จัดทำ : นายยอดชาย วิถีพานิช นักศึกษาศาสนาชั้นพระปกเกล้า หลักสูตร
การพัฒนาผู้บริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9
- ชื่อหัวข้อเอกสาร : การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเอกสารวิชาการด้านการเมืองการ
ปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1
- อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์วิฑูรย์ ชัยภาคภูมิ
- อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์กิตติมา บุญนาค

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเอกสาร
วิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 มีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาและสาเหตุ และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ โดยศึกษา
จากเอกสารวิชาการรวมทั้งประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน ผลการศึกษา พบว่า การจัดทำเอกสาร
วิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศยังขาดคุณภาพเท่าที่ควร เนื่องจากปัญหาที่สำคัญ
3 ด้าน คือ 1. **ข้อมูลขาดคุณภาพ** มาจากสาเหตุ ขาดข้อมูลเชิงลึก ข้อมูลไม่ทันสมัย และรูปแบบการ
นำเสนอไม่น่าสนใจ เนื่องมาจากขาดการสนับสนุนข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขาดการสร้าง
เครือข่าย รวมทั้งขาดการประเมินผลสะท้อนกลับจากผู้ใช้ ตลอดจนขาดทักษะการใช้รูปแบบ
การนำเสนอ 2. **ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้** มาจากสาเหตุ ขาดการวิเคราะห์หาความ
ต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ขาดความรู้เฉพาะทาง และขาดการสนับสนุนข้อมูล เนื่องมาจาก
ขาดแรงจูงใจในการเรียนรู้เพิ่มเติม ในการหาความต้องการที่แท้จริง ทำให้ข้อมูลที่ได้มา
ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้นั้นเอง 3. **การจัดการทรัพยากรไม่ดี** อันมีสาเหตุจากการใช้
ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง รวมถึงช่องทางการเผยแพร่ยังไม่ทั่วถึง เนื่องจากขาดการวางแผน
การพิมพ์และประชาสัมพันธ์ที่เป็นระบบ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพเอกสารวิชาการ ควรสนับสนุนให้มีการสร้างเครือข่าย โดยจัดส่งบุคลากร
ไปอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการติดตามข้อมูล และเป็นการสร้าง
ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สนับสนุนการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล รวมทั้งจัดให้มีระบบติดตาม
ข้อมูล โดยการจัดทำเป็นแบบฟอร์มผังการติดตามข้อมูลในแต่ละเดือน ซึ่งจะส่งเสริมให้บุคลากร
มีการติดตามข้อมูลอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอในแต่ละเดือน ตลอดจนเรียนรู้การใช้รูปแบบ
การนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างน่าสนใจ ถูกต้องตามความเหมาะสม

2. ด้านความสอดคล้อง ควรสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม โดยอาจรวบรวมข้อมูลจากสถิติการขอรับบริการ รวมทั้งมีการประเมินผล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการให้บริการ เพื่อให้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดทำ เอกสารวิชาการฉบับต่อไป รวมทั้งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง มากขึ้น

3. ด้านการบริหารจัดการทรัพยากร ควรปรับลดจำนวนการพิมพ์รูปเล่มเอกสารลง และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ โดยการนำระบบการส่งข้อความผ่าน โทรศัพท์มือถือ (SMS) มาใช้ในการ ประชาสัมพันธ์ ควบคู่กับการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) มาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลเอกสาร วิชาการ ให้กับกลุ่มสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ตลอดจนการเพิ่มช่องทางในการ เผยแพร่เอกสารวิชาการ การจัดวางเอกสารวิชาการแก่สมาชิกรัฐสภาให้ครอบคลุมทุกจุดมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ ในระยะสั้น ควรมีการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากร เห็นถึงความสำคัญ และสนับสนุนให้จัดทำเอกสารวิชาการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ส่งเสริม การทำงานเป็นทีม รวมทั้งควรกำหนดกรอบมาตรฐานระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในระยะยาว ควรพัฒนาการจัดทำเอกสารวิชาการ ให้เป็นไปในเชิงรายงานการวิจัยมากขึ้น และควรมีการติดตาม สอบถามความพึงพอใจของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ที่มีต่อเอกสารวิชาการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วย ความกรุณาและการให้คำปรึกษาแนะนำเป็นอย่างดีจากอาจารย์วิฑูรย์ ชัยภาคภูมิ และอาจารย์กิตติมา บุญนาค ซึ่งได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นแก่ผู้ศึกษาในการจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาอย่างมาก ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา มา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาต้องขอขอบคุณเพื่อนข้าราชการ กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 – 3 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการจัดทำเอกสารวิชาการฉบับนี้ ขอขอบคุณคณะเจ้าหน้าที่ของโครงการอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการ รัฐสภาสามัญ” และเพื่อนร่วมรุ่นทุกคนที่กรุณาเอื้อเฟื้อผู้ศึกษาตลอดระยะเวลาการอบรม ทั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังว่าเอกสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎรในอนาคตต่อไป

นายยอดชาย วิถีพานิช

นักศึกษหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9

สถาบันพระปกเกล้า

30 เมษายน 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 วิธีดำเนินการศึกษา	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	5
2.2 แนวคิดการจัดการความรู้	8
2.3 แนวคิดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	11
2.4 หลักการเขียนงานเชิงวิชาการ	12
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
2.6 ความคิดเห็นของผู้ศึกษาในการนำแนวคิดมาใช้	17
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	19
3.1 วิธีดำเนินการศึกษา	19
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
3.3 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	19
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	20
3.5 กรอบความคิดในการศึกษา	20

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	21
4.1 ประเภทของเอกสารวิชาการ	21
4.2 ขั้นตอนการจัดทำเอกสารวิชาการ	22
4.3 สถิติการจัดทำเอกสารวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ	26
4.4 ปัญหาด้านคุณภาพข้อมูล	27
4.5 ปัญหาด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	30
4.6 ปัญหาด้านการจัดการทรัพยากร	32
4.7 แนวทางพัฒนาคุณภาพ	34
4.8 แนวทางพัฒนาคุณภาพด้านข้อมูล	35
4.9 แนวทางพัฒนาคุณภาพด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	38
4.10 แนวทางพัฒนาคุณภาพด้านการจัดการทรัพยากร	38
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	40
บทสรุป	40
ข้อเสนอแนะ	41
บรรณานุกรม	43
ประวัติผู้ศึกษา	44

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	สถิติการจัดทำเอกสารวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ ระหว่างปี 2548 - 2559	26

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ขั้นตอนก่อนการจัดทำเอกสารวิชาการ	23
2	ขั้นตอนหลังการจัดทำเอกสารวิชาการ	25
3	การวิเคราะห์ปัญหาการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ขาดคุณภาพ	27
4	กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ปัญหาข้อมูลขาดคุณภาพ	29
5	กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ปัญหาไม่สอดคล้องกับความต้องการ	31
6	กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ปัญหาการจัดการทรัพยากรไม่ดี	33
7	แนวทางพัฒนาคุณภาพ	34

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

สำนักวิชาการเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการดำเนินการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และวิจัย เพื่อจัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการเฉพาะสาขาตามความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานรัฐสภา รวมทั้งดำเนินการจัดทำเอกสารทางวิชาการ และเอกสารเผยแพร่ด้านการเมือง การปกครอง โดยมีเป้าหมายในการสนับสนุนงานด้านวิชาการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และบุคคลในวงงานรัฐสภา ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับด้านการเมือง การปกครอง ความมั่นคง การทหาร การยุติธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การเมืองการปกครองต่างประเทศ อนุญาโตตุลาการ และสิทธิมนุษยชน

การจัดทำเอกสารวิชาการของสำนักวิชาการ เป็นการศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ วิจัย เพื่อนำเสนอประเด็นทางวิชาการ และข้อมูลทางวิชาการเฉพาะสาขา อาทิ ด้านการเมืองการปกครอง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ต่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ หน่วยงานภายในของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานรัฐสภา เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ตลอดจนสามารถนำเอกสารวิชาการไปใช้ศึกษาอ้างอิงต่อไป

จากหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าวข้างต้น สามารถแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในกลุ่มงานของผู้ศึกษาออกเป็น 2 ด้านหลัก ๆ คือ ด้านการเมืองการปกครองในประเทศ และด้านการเมืองการปกครองระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ศึกษารับผิดชอบด้านการเมืองการปกครองระหว่างประเทศและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ซึ่งประกอบไปด้วยวิทยากร 2 คน นิติกร 2 คน

จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาพบว่าการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ มีข้อจำกัดหลายประการ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองการให้บริการวิชาการแก่

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อันเนื่องมาจากปัญหาหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล คือ บางครั้งมีข้อติชมจากผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับบริการ ไป อาทิ ขาดข้อมูลเชิงลึก ข้อมูลไม่ทันสมัยกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป รูปแบบการนำเสนอไม่น่าสนใจ เข้าใจยาก เป็นต้น ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ คือ บางครั้งเจ้าหน้าที่อาจผลิตเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ไม่ตรงตามความสนใจของผู้ใช้ และด้านการจัดการทรัพยากร คือ กรณีเอกสารวิชาการที่ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร ทำให้เอกสารวิชาการเผยแพร่ไม่หมด ส่งผลให้การจัดทำเอกสารวิชาการมีต้นทุนสูงทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรในการจัดพิมพ์ ตลอดจนช่องทางในการเผยแพร่เอกสารวิชาการยังมีไม่มากพอ ทำให้การเผยแพร่ไม่ทั่วถึง

จากสภาพปัญหาการปฏิบัติงานการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครอง ต่างประเทศดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการจัดทำเอกสารวิชาการดังกล่าว

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครอง ต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครอง ต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ คือ บทความวิชาการเฉพาะสาขา (Academic Focus) และ บทความวิชาการประเด็นร้อน (Hot Issue) สภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครอง ต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2556 ถึง 31 ธันวาคม 2559

1.4 วิธีดำเนินการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร วิชาการ บทความ เว็บไซต์ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเอกสารวิชาการ และจากประสบการณ์ การจัดทำเอกสารวิชาการของผู้ศึกษาที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. แนวทางการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศที่มีคุณภาพ และเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างแท้จริง
2. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรสามารถให้บริการเอกสารทางวิชาการแก่สมาชิก รัฐสภาและบุคคลในวงงานรัฐสภาได้มีคุณภาพมากขึ้น

1.6 นิยามศัพท์

1. คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ถูกคำพึงพอใจ ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรจะต้องผลิตสินค้าหรือ บริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยจะต้องศึกษา ความต้องการของลูกค้า ด้วยวิธีการต่าง ๆ การสร้างคุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์กรที่จะต้อง ร่วมมือกันอย่างจริงจัง เป็นการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ มีต้นทุน การดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่งขัน และเป็นแนวทางที่ช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุน ในการผลิตและการดำเนินงานได้ ซึ่งนอกจากจะมีผลต่อการผลิตแล้ว ยังทำให้ทุกกระบวนการมีความคล่องตัวและประสานงานกัน ก่อให้เกิดพัฒนาการขององค์กรในระยะยาว

ดังนั้น ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมือง การปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎรนั้น “คุณภาพ” หมายความรวมถึง คุณภาพของ “ข้อมูล” และ “บริการ” คือ เอกสารมีข้อมูลที่มีความทันสมัย มีข้อมูลเชิงลึก มีรูปแบบการนำเสนอที่มีความน่าสนใจ การให้บริการข้อมูลที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงคำนึงถึงความประหยัด ของการใช้ทรัพยากร และมีช่องทางในการเผยแพร่ที่ครอบคลุมและทั่วถึง

2. เอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ หมายถึง การศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อมูลประเด็นทางวิชาการเพื่อนำเสนอข้อมูลทางวิชาการเฉพาะสาขา

ด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น บทความวิชาการเฉพาะสาขา (Academic Focus) และบทความวิชาการประเด็นร้อน (Hot Issue) แก่สมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานรัฐสภา เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ตลอดจนสามารถนำเอกสารวิชาการไปใช้ศึกษาอ้างอิง

บทที่ 2

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

เมื่อกล่าวถึง “คุณภาพ” คือ สิ่งที่ถูกคำพึงพอใจ ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรจะต้องผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยจะต้องศึกษาความต้องการของลูกค้า ด้วยวิธีการต่าง ๆ การสร้างคุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์กรที่จะต้องร่วมมือกันอย่างจริงจัง เป็นการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ มีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่ง และเป็นแนวทางที่ช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนในการผลิตและการดำเนินงานได้ ซึ่งนอกจากจะมีผลต่อการผลิตแล้ว ยังทำให้ทุกกระบวนการมีความคล่องตัวและประสานงานกัน ก่อให้เกิดพัฒนาการขององค์กรในระยะยาว

ดังนั้น ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้น “คุณภาพ” หมายรวมถึง คุณภาพของ “ข้อมูล” และ “บริการ” คือ เอกสารมีข้อมูลที่มีความทันสมัย มีข้อมูลเชิงลึก มีรูปแบบการนำเสนอที่มีความน่าสนใจ การให้บริการข้อมูลที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงคำนึงถึงความประหยัดของการใช้ทรัพยากร และมีช่องทางในการเผยแพร่ที่ครอบคลุมและทั่วถึง โดยผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดทำเอกสารวิชาการ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.2 แนวคิดการจัดการความรู้
- 2.3 แนวคิดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
- 2.4 หลักการเขียนงานเชิงวิชาการ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพ

สมใจ ลักษณะ¹ กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจ

¹ สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์การพิมพ์, หน้า 7-8.

แสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพ ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ

(1) ประสิทธิภาพของบุคคล

(2) ประสิทธิภาพขององค์กร

ประสิทธิภาพของบุคคล หมายความว่า การทำงานให้เสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือการทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากและเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย มีความสุขและพอใจในการทำงาน มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ

ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนได้อย่างคุ้มค่าที่สุด สูญเปล่าเวลาน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย มีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้วิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ มีความสุข ความพอใจในการทำงาน

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ² ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร การบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าและผู้มารับบริการ

² ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานก.พ., หน้า 2.

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

ปัจจัยหลักที่มีต่อผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้³

1. วัฒนธรรมองค์การ (Corporate Culture) ในแต่ละองค์การหรือสถาบันย่อมต้องมีการเปรียบเทียบ ประเพณี แนวคิดในการปฏิบัติงานหรือการอยู่ร่วมกันที่แตกต่างกันไป ตามลักษณะของประเภทธุรกิจ หรือแม้กระทั่งตามความเป็นมาในอดีตดั้งเดิมขององค์กร หรือสถาบันนั้น ๆ วัฒนธรรมองค์การที่ดีควรมีส่วนช่วยเหลือหลอมจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของบุคคลในองค์การให้กระตือรือร้นในการทำงาน และคิดที่จะพัฒนางานหรือปรับปรุงงานของตนเองให้ดีขึ้น

2. ระบบงาน (System) การบริหารงานจะต้องมีระบบงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการบริหาร ทั้งนี้เพื่อให้ได้ความคิดที่หลากหลาย อันจะนำมาสู่แนวทางในการปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพในงานได้ นอกจากนี้ระบบการพิจารณาความคิด ความชอบ การให้ผลตอบแทน ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ หรือผลประโยชน์ที่พนักงานควรจะได้รับ จะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้วย

3. เทคโนโลยี (Technology) เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในปัจจุบันล้วนมีส่วนช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในงานด้านที่เกี่ยวข้องกับเวลา ความรวดเร็ว และความถูกต้องทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังมีผลกระทบต่อการใช้กำลังคนที่น้อยลงในการปฏิบัติงานด้วย ถึงแม้ว่าการลงทุนด้านงบประมาณอาจจะสูงเมื่อเทียบกับภาพลักษณ์ขององค์กรและผลในระยะยาวแล้วก็เป็นสิ่งที่ควรพิจารณาถึงเช่นกัน

4. คน (People) ปัจจัยหลักที่สำคัญมากที่สุด คือ คนในฐานะผู้ปฏิบัติงานไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน ย่อมมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานทั้งสิ้น

4.1 ผู้บริหาร ความเป็นผู้นำ (Leadership) ของผู้บริหารหรือหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อความคิดและการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างมาก ความสามารถในการนำ มนุษย์สัมพันธ์ ตลอดจนเทคนิคในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา และความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เป็นคุณลักษณะที่สำคัญไม่น้อยเลยทีเดียว

4.2 ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ที่มีได้มีตำแหน่งในการบริหารงาน แต่มีหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บริหาร ซึ่งต้องมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผู้บริหารและผู้ร่วมงาน ควรจะได้รับการพัฒนาส่งเสริมให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความคิดของตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา ความกระตือรือร้น และความเอาใจจริงเอาใจในการทำงานเป็นเรื่องที่ต้องปลูกฝังในตัวผู้ปฏิบัติด้วย

³ เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภาพใจ, หน้า 324-326.

2.2 แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ในสังคมแห่งการเรียนรู้ ความรู้ ถือเป็นทรัพยากรหลักที่มีค่ายิ่งซึ่งแตกต่างจากปัจจัยการผลิตอื่น ๆ เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลง และสร้างขึ้นใหม่ได้ตลอดเวลา ซึ่งสภาพแวดล้อมก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge-based economy) ความรู้ได้กลายเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ ดังนั้น แนวคิดการจัดการความรู้ (knowledge management) จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรในทุกระดับ

การจัดการความรู้ (Knowledge management : KM) หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบ เกี่ยวกับการประมวล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่หลายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์กร⁴

ประเภทความรู้

ประเภทความรู้ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ⁵

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงานงานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้⁶

⁴ พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพมหานคร: ชรรคมลการพิมพ์, หน้า 32.

⁵ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). คู่มือการจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ, หน้า 4.

⁶ เรื่องเดียวกัน, หน้า 5-6.

1. การบ่งชี้ความรู้ เช่นพิจารณาว่า วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น
7. การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ ทำให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนั้น กระบวนการจัดการความรู้ ทั้ง 7 ขั้นตอนดังกล่าว สามารถนำมาจัดกลุ่มเป็น 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย⁷

1. การบ่งชี้ความรู้เนื่องจากความรู้ในองค์การมีอยู่มากมายจึงต้องสำรวจว่าความรู้ที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การสามารถบรรลุยุทธศาสตร์คืออะไร ภายในองค์การมีความรู้หรือไม่ และยังต้องการความรู้อะไรที่จำเป็น
2. การสร้าง และแสวงหาความรู้ คือ การรู้ว่าความรู้ต่างๆ จัดกระจายอยู่ที่ใคร ในรูปแบบอะไร
3. การจัดเก็บสังเคราะห์เก็บรวบรวม และสังเคราะห์ให้เป็นระบบ
4. การถ่ายทอด แลกเปลี่ยน และแบ่งปันองค์ความรู้

⁷ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). การส่งเสริมการจัดการความรู้ (Knowledge Management). สืบค้น 1 มกราคม 2560 จาก http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=147

องค์ประกอบของการจัดการความรู้

ปัจจุบันความรู้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรมากกว่าทรัพยากรด้านการเงิน สถานที่ตั้งทางการตลาด เทคโนโลยีหรือทรัพย์สินอื่น ๆ ความรู้กลายเป็นทรัพยากรหลักที่ใช้ในการดำเนินการและการแข่งขัน โดยที่วัฒนธรรมการปฏิบัติ เทคโนโลยี ระบบและขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงานขององค์กรล้วนมีพื้นฐานมาจากความรู้และความชำนาญทั้งนั้น ดังนั้น เพื่อให้้องค์กรสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์กรควรบริหารจัดการความรู้ที่มีผลกระทบต่อองค์กร เพื่อเพิ่มความสามารถของบุคลากรในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการให้บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอก โดยองค์ประกอบของการจัดการความรู้มี 4 ประการ ดังนี้

1. การแสวงหาความรู้ (knowledge acquisition) องค์กรควรแสวงหาความรู้ที่มีประโยชน์ และมีผลต่อการดำเนินงาน จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนี้

1.1 การแสวงหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งภายในองค์กร (internal collection of knowledge) เช่น การให้ความรู้กับพนักงาน โดยการสอนงาน การฝึกอบรม การสัมมนา การประชุม การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงและลงมือปฏิบัติ การดำเนินการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการปฏิบัติต่าง ๆ

1.2 การแสวงหาความรู้และรวบรวมความรู้จากแหล่งภายนอกองค์กร (external collection of knowledge) ได้แก่ การใช้มาตรฐานเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น การจ้างที่ปรึกษา การเปิดรับข่าวสารจากหลากหลายสื่อ การรวบรวมข้อมูลจากลูกค้า คู่แข่งขันและแหล่งอื่น ๆ การจ้างพนักงานใหม่ การร่วมมือกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อสร้างพันธมิตร และการร่วมลงทุน

2. การสร้างความรู้ (knowledge creation) รูปแบบการสร้างความรู้ ได้แก่ บุคคลให้ความรู้ที่ตนมีกับผู้อื่น การนำความรู้ที่องค์กรมีอยู่ผนวกเข้ากับความรู้ของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดเป็นความรู้ใหม่และมีการแบ่งปันทั่วทั้งองค์กร การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ การเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต

3. การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (knowledge storage and retrieval) ในการจัดการความรู้ องค์กรต้องกำหนดสิ่งสำคัญที่จะจัดเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ จะต้องพิจารณาถึงวิธีการในการจัดเก็บรักษา และการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการ

4. การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (knowledge transfer and utilization)

การถ่ายทอด และการใช้ประโยชน์จากความรู้ มีความจำเป็นสำหรับองค์กร เนื่องจาก องค์กรจะเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น เมื่อความรู้มีการกระจายและถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็ว และเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร

⁸ พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. หน้า 42-47.

2.3 แนวคิดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

การจัดทำเอกสารวิชาการ ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการสืบค้น รวบรวม และจัดเก็บข้อมูล อาศัยแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ตามหลักของสารสนเทศที่ดี นำมาใช้เป็นกรอบในการพิจารณาคุณภาพของเอกสารวิชาการ ดังนี้⁹

1. ความเที่ยงตรง (Accuracy) โดยเอกสารวิชาการ ต้องมีความเที่ยงตรง เชื่อถือได้ โดยผู้รับผิดชอบจะต้องศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น เอกสาร บทวิเคราะห์ งานวิจัย ฐานข้อมูล และระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งแหล่งข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ เที่ยงตรง เป็นกลางมากที่สุด

2. ทันต่อความต้องการใช้ (Timeliness) ในการจัดทำเอกสารวิชาการ ผู้รับผิดชอบจะต้องดำเนินการค้นคว้า สรุป วิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลวิชาการ ให้ทันตามความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือเป็นประเด็นที่อยู่ในความสนใจ ภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น เป็นประเด็นที่บรรจุในระเบียบวาระของสมัยประชุมนั้น ๆ

3. ความสมบูรณ์ (Completeness) ผู้รับผิดชอบจะต้องดำเนินการศึกษา ค้นคว้า พร้อมทั้งสรุปประเด็นเนื้อหาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งนำเสนอบทวิเคราะห์ หรือประเด็นข้อค้นพบจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เอกสารวิชาการที่นำเสนอมีเนื้อหาสมบูรณ์ ครบถ้วน

4. ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Relevance) ผู้รับผิดชอบจะต้องสอบถาม ประเด็น/เรื่อง หรือเนื้อหาที่ผู้รับบริการให้ความสนใจ โดยอาจรวบรวมข้อมูลจากสถิติการขอรับบริการ รวมทั้งมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดทำเอกสารวิชาการฉบับต่อไป

5. สามารถตรวจสอบได้ (Verifiability) การคัดลอก หรือนำข้อมูลบางส่วนมาอ้างอิง ในเอกสารวิชาการ ผู้จัดทำจะต้องมีการอ้างอิงแหล่งข้อมูล (Resource) ที่น่าเชื่อถือได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้สนใจสามารถสืบค้น หรือศึกษาข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม กรณีที่มีความสนใจจะศึกษาต่อไป

6. การใช้ภาษา โดยพิจารณาจากการที่ผู้เขียนควรเลือกใช้ภาษาไทยที่ถูกต้อง ตรงตามพจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน และมีการใช้ภาษาสม่ำเสมอ (Consistency) คือใช้ถ้อยคำ หรือใช้นิยามเดียวกันตลอดทั้งเล่ม

⁹ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). คู่มือการจัดทำเอกสารวิชาการ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558).

กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, หน้า 9-10.

2.4 หลักการเขียนงานเชิงวิชาการ

ความหมาย

งานวิชาการ หรือ เอกสารวิชาการ เป็นคำกว้าง ๆ หมายถึง ทั้งเอกสารทั่วไปที่เป็นวิชาการ และเอกสารที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน เอกสารวิชาการ ได้แก่ ตำรา หนังสือวิชาการ เอกสารคำสอน เอกสารประกอบการสอน หนังสืออ่านประกอบ งานแปล งานวิจัย และบทความวิชาการ¹⁰

ลักษณะของงานวิชาการที่ดี

การเขียนงานวิชาการนอกจากจะมีส่วนประกอบครบถ้วนทั้งส่วนนำ ส่วนเนื้อหา และส่วนท้ายแล้ว ตำราเอกสารประกอบการเรียนการสอน รายงาน ตลอดจนงานเขียนทางวิชาการทั่วไป ยังต้องมีลักษณะอีก 5 ประการ คือ¹¹

1. **ใช้ภาษาดี** ภาษาดีในที่นี้ หมายถึง ภาษาที่ถูกต้องและเข้าใจง่าย โดยที่ตำราและงานเขียนวิชาการทั่วไป จะต้องใช้ภาษาที่เป็นทางการหรือค่อนข้างเป็นทางการ ผู้เขียนจึงอาจจะมัดระวังมากเกินไป หรือพยายามให้เป็น “วิชาการ” มากเกินไปจนเข้าใจยาก การใช้ภาษาในตำราควรเน้นตรงที่ “เข้าใจง่าย” ซึ่งหมายถึงเข้าใจง่ายสำหรับกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบัน เช่น ตำราแพทย์ เข้าใจง่ายสำหรับนักศึกษาแพทย์ แต่คนทั่วไปอาจไม่เข้าใจเพราะไม่มีพื้นฐาน

2. **มีเนื้อหาสาระถูกต้องและเหมาะสม** ตำราและเอกสารวิชาการที่ดีจะต้องมีเนื้อหาสาระถูกต้อง ในแง่ของข้อมูลต่าง ๆ เช่น สูตร ตัวเลข ชื่อคน ข้อความที่ยกมาอ้างอิง เหล่านี้จะต้องมีการตรวจสอบให้แน่ใจว่าไม่ผิดพลาด ถ้าเป็นข้อค้นพบหรือหลักการใหม่ ๆ จะต้องมีการพิสูจน์สนับสนุนอย่างเชื่อถือได้

3. **เรียงลำดับเนื้อหาอย่างเป็นระบบ** ดังได้กล่าวแล้วในเรื่องที่ 2 การวางแผนการเขียนว่าควรมีการแบ่งหัวข้อเป็น บท ตอน หัวเรื่องใหญ่ หัวเรื่องย่อย นั่นคือ ระบบหัวข้อ ซึ่งจะต้องเหมือนกันตลอดเล่มเมื่อผู้อ่านเห็นตัวเลขใดก็สามารถเข้าใจได้ทันทีว่าเป็นหัวข้อระดับใด

4. **อ้างอิงแหล่งที่มาอย่างชัดเจน** วิชาความรู้ต่าง ๆ ย่อมเป็นเรื่องสะสมมาแต่อดีต มิใช่คิดขึ้นมาใหม่ทั้งหมด การอ้างอิงความคิดหรือข้อเขียนของบุคคลอื่นจึงเป็นเรื่องปกติวิสัยของนักวิชาการ แต่ก็มีขอบเขตข้อควรระวังในการอ้างอิงบางประการ ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์

¹⁰ นภาลักษณ์ สุวรรณธาดา และคณะ. (2548). การเขียนผลงานวิชาการและบทความ. กรุงเทพฯ: หจก.การพิมพ์, หน้า 2.

¹¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 23-27.

5. รูปแบบการเขียนและการพิมพ์เหมาะสม งานวิชาการแม้จะมีเนื้อหาสาระดีเพียงใด แต่ถ้ารูปแบบไม่เหมาะสมไม่น่าสนใจก็เสมือนเพชรที่ยังไม่ได้เจียรระโน โดยเฉพาะงานวิชาการไม่ใช่เรื่องบันเทิงที่ทุกคนอยากจะอ่าน จึงต้องมีวิธีจูงใจให้จับต้องและติดตามโดยไม่เบื่อหน่าย

นอกจากนั้นแล้ว ลักษณะทางคุณภาพที่สำคัญในการเขียนบทความทางวิชาการ ประกอบด้วย¹²

1. มีประเด็นหรือแนวคิดที่ชัดเจน มีเนื้อหาสาระทางวิชาการที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และทันสมัย
2. มีการวิเคราะห์ประเด็นตามหลักวิชาการ มีการสรุปประเด็น มีการสังเคราะห์ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ และเสนอความรู้ หรือวิธีการที่เป็นประโยชน์
3. สอดแทรกความคิดริเริ่ม หรือความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ หรือแสดงทัศนะทางวิชาการของผู้เขียนอย่างชัดเจนและเที่ยงตรง
4. มีการค้นคว้าอ้างอิงจากแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้ ทันสมัย ครอบคลุม และมีการอ้างอิงอย่างเป็นระบบ ถูกต้องตามแบบแผน
5. มีการนำเสนอข้อมูลที่เข้าใจง่าย และเป็นระบบ ใช้ศัพท์และภาษาทางวิชาการอย่างเหมาะสมมีตาราง แผนภูมิ แผนภาพ ประกอบตามความจำเป็น เพื่อให้เข้าใจง่ายและชัดเจน

หลักการเขียนรายงานทางการวิจัย

การเขียนรายงานทางการวิจัยต้องเขียนไปตามข้อเท็จจริงตามข้อมูลที่ได้มา การเขียนต้องยุติธรรม ไม่มีอคติ การใช้ภาษาต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ ต้องเขียนให้ชัดเจน เข้าใจง่าย โดยทั่วไปการเขียนรายงานทางการวิจัยมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้¹³

1. การจัดรูปแบบ การเขียนรายงานทางการวิจัยต้องจัดรูปแบบให้สวยงามและถูกต้องตามหลักวิชาการเป็นสำคัญ แต่ละสถาบัน จะกำหนดรูปแบบการเขียนแตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรศึกษาหาความรู้ที่เป็นข้อกำหนดของสถาบันนั้นๆ ให้ชัดเจน ก่อนเขียนยังจะต้องจัดรูปแบบหัวข้อใหญ่ หัวข้อย่อย ต้องกำหนดและจัดวางไว้ให้เหมือนและสอดคล้องกันทั้งหมด

¹² ดาเรศ บรรเทงจิตร. (2549). การเขียนบทความทางวิชาการ. สืบค้น 1 มกราคม 2560

จาก <http://www.pirun.ku.ac.th/~g4986080/article3.pdf>

¹³ บุญธรรม กิจปรีดาปริสุทธิ. (2553). คู่มือการเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เรือนแก้ว, หน้า 22-25.

2. ความเป็นเอกภาพของเนื้อหา การเรียบเรียงเนื้อหาในรายงานตั้งแต่ต้นจนจบจะต้องดำเนินไปอย่างสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันตลอดไม่ว่าจะแบ่งเป็นบทหรือเป็นหัวข้อแต่ละบท แต่ละหัวข้อ ต้องสอดคล้องต่อเนื่องกันกับบทหรือหัวข้ออื่น ๆ ต่อ ๆ กันไป

3. ความแจ่มแจ้งชัดเจน ข้อความทุกประโยค ทุกหัวข้อ ทุกตอนจะต้องมีความหมายแจ่มแจ้ง และอ่านได้ความชัดเจน เขียนด้วยประโยคสมบูรณ์ สั้น กระชับ ได้ใจความ

4. ความถูกต้อง เนื้อหา ข้อมูล ภาษาที่ใช้จะต้องถูกต้องตามหลักวิชาและมีเหตุมีผล

5. ตรงประเด็น เรียบเรียงข้อความ เนื้อหาให้ตรงประเด็นที่ต้องการเสนอ ต้องการอย่างไร เสนออย่างนั้น ไม่เขียนวกวน หาข้อสรุปไม่ได้

6. ความสละสลวย ข้อความทุกข้อความ ประโยคทุกประโยค หรือทุกตัวอักษรที่เขียนในรายงานวิจัยจะต้องสละสลวย ระมัดระวัง พิจารณาไตร่ตรองอย่างละเอียด รอบคอบ มีเหตุมีผลเพียงพอ และไม่ขัดแย้งกัน

7. การอ้างอิง การอ้างอิงจะต้องทำอย่างถูกต้องสมบูรณ์ตามสากลนิยม ข้อความ และข้อคิดเห็นที่ไม่ใช่ของตนเองจะต้องอ้างอิงแหล่งที่มา และชื่อผู้ให้ความคิดเห็นนั้นอย่างชัดเจน และถูกต้องตามระบบการลงเชิงบรรณ หรือการอ้างอิง

8. ยึดผู้อ่าน การเขียนจะต้องยึดผู้อ่านเป็นหลักว่าจะเขียนให้ใครเป็นผู้อ่าน ต้องอธิบายด้วยภาษาที่ง่าย และมีเนื้อหาอย่างเพียงพอเหมาะสมกับผู้อ่าน

การใช้ภาษาในการเขียนรายงานทางการวิจัย

การใช้ภาษาในการเขียนรายงานทางการวิจัยเป็นสิ่งสำคัญมาก การใช้ภาษาได้สละสลวย กระชับ อ่านเข้าใจง่าย ทำให้รายงานทางการวิจัยได้คุณค่ามากยิ่งขึ้น การเขียนรายงานทางการวิจัยมีหลักการใช้ภาษา ดังนี้¹⁴

1. ถูกต้อง ต้องเขียนให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ เขียนเป็นประโยคสมบูรณ์ มีประธาน กริยา กรรม ไม่เขียนเป็นวลี โดยไม่มีประธาน กริยา หรือมีประโยคเหตุแล้วไม่มีประโยคผล ส่วนคำประธานอาจจะไว้ในฐานที่เข้าใจได้บ้าง แต่ต้องระมัดระวังอาจทำให้เข้าใจผิดได้ และการใช้ภาษาที่ถูกต้อง ไม่ควรใช้ภาษาพูดในการเขียนรายงานทางการวิจัย

2. ได้สาระสมบูรณ์ คือ สั้นกระชับความ จะต้องเขียนระบุให้ครบถ้วนทั้งในส่วนที่เป็นเหตุและส่วนที่เป็นผลที่ต้องการให้ผู้อ่านทราบ

¹⁴ เรื่องเดียวกัน, หน้า 26-28.

3. **ชัดเจน** ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ข้อความที่เขียนจะต้องชัดเจน ไม่กำกวม คลุมเครือ หรือต้องตีความ นอกจากนั้น ชัดเจน ยังหมายความว่า การยืนยันในสิ่งที่ยืนยันได้ และสิ่งที่ยังไม่อาจยืนยันได้แน่นอนว่าจะเป็นอย่างนั้นเสมอไป ก็ไม่ควรใช้คำยืนยันให้เป็นการผูกขาด

4. **กะทัดรัด** แม้จะควรเขียนให้ข้อความชัดเจน แต่ควรให้ข้อความกะทัดรัด ไม่ใช่ด้อยคำฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็น

5. **ลำดับความดี** ก่อนเขียนจะต้องศึกษา พิจารณาวาง โครงเรื่องที่จะให้ผู้อ่านทราบก่อนว่าจะมีเรื่องอะไรบ้างที่ต้องการให้ทราบ แล้วเรียบเรียงลำดับเรื่องตามความสำคัญและความเหมาะสมของเรื่องนั้น ๆ

6. **แต่ละวรรคต้องเป็นเอกภาพ** การเขียนรายงานทางการวิจัยจะต้องแบ่งเป็นประโยควรรค หรือตอนหรือย่อหน้าให้ถูกต้อง และจะต้องให้เนื้อความในแต่ละประโยค แต่ละวรรค แต่ละย่อหน้าควรกล่าวถึงสิ่งสำคัญเพียงสิ่งเดียว ถ้าหากมีหลายสิ่งที่จะต้องกล่าวถึงก็ควรแยกขึ้นย่อหน้าใหม่

7. **แต่ละวรรค ตอน เชื่อมโยงกลมกลืนสัมพันธ์กันดี** ข้อความที่เป็นประโยคเป็นตอนแล้วนั้น ควรมีคำเชื่อมโยงให้ต่อกัน มีความถูกต้อง สละสลวย ใช้คำเชื่อมให้ถูกต้องว่าควรใช้คำเชื่อมประเภทใด เช่น และ แต่ กับ เมื่อ ฉะนั้น โดยควรทำความเข้าใจในการใช้ให้ถูกต้อง

8. **คงเส้นคงวา** เนื้อความที่เขียนในรายงานทางการวิจัยจะต้องมีลักษณะคงเส้นคงวา ถ้ากล่าวอย่างไรในตอนต้น ก็ควรกล่าวหรือเขียนอย่างนั้นในตอนท้าย

9. **ตรงประเด็น** จัดให้มีข้อความเน้นจุดตามเรื่องที่สำคัญ เพื่อให้ผู้อ่าน อ่านแล้วเข้าใจเรื่องได้ถูกต้อง การเขียนวากวน ไม่เน้นจุดที่ต้องการ จะทำให้ผู้อ่าน อ่านไม่เข้าใจหรือเข้าใจยาก

10. **มีเหตุผลน่าเชื่อถือ** การเขียนต้องมีหลักฐานอ้างอิง ไม่ควรกล่าวลอย ๆ จนทำให้ผู้อ่านนึกค้านอยู่ตลอดเวลา

11. **สุภาพ** ควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ไม่แข็งกระด้าง รวมทั้งคำที่อ่านแล้ว ถิ่นหู โดยเฉพาะในการเขียนข้อเสนอแนะ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนตรี รูปสุวรรณ¹⁵ การศึกษาเรื่อง แนวทางในการเพิ่มพูนสมรรถนะของสภาผู้แทนราษฎร ไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีคณะทำงานของคณะกรรมการ ผู้ช่วยดำเนินงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การให้บริการข้อมูลทางวิชาการและสวัสดิการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พบว่าสภาพปัญหาด้านการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มีดังนี้

¹⁵ มนตรี รูปสุวรรณ. (2540). แนวทางในการเพิ่มพูนสมรรถนะของสภาผู้แทนราษฎรไทย :

ศึกษาเฉพาะกรณีคณะทำงานของคณะกรรมการ ผู้ช่วยดำเนินงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การให้บริการข้อมูลทางวิชาการและสวัสดิการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, หน้า 193.

1. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไม่สามารถตอบสนองความต้องการข้อมูลอย่างเร่งด่วนของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การให้บริการข้อมูลและข่าวสารยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการ ทั้งนี้ เพราะขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและขาดการประสานงานที่ดีระหว่างบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานสนับสนุนการทำหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการ
3. การบริหารระบบข้อมูลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความซ้ำซ้อนกันของหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ
4. การประสานงานทางด้านข้อมูลภายในรัฐสภายังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร ทำให้ไม่มีการรวบรวมข้อมูลของฝ่ายนิติบัญญัติและทรัพยากรสารสนเทศด้านประวัติศาสตร์การเมืองการปกครองอย่างเป็นระบบ
5. ระบบห้องสมุดไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการข้อมูลและเอกสารอ้างอิงแก่สมาชิกรัฐสภาและกรรมการ เนื่องจากข้อมูลและเอกสารไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการ
6. ขาดการส่งเสริมการประสานงานวิจัยการดำเนินการวิจัยและการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในกระบวนการนิติบัญญัติอย่างแท้จริง

จิตสุรางค์ สระคู¹⁶ ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้าน ของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการทางวิชาการแก่คณะกรรมการประสานพรรคการเมืองฝ่ายค้านของกลุ่มผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในด้าน

การเขียนเอกสารเชิงวิเคราะห์ ซึ่งปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดทักษะและขาดความเชี่ยวชาญในการเขียนวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับแนวทางพัฒนา คือ พัฒนาศักยภาพ โดยมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเฉพาะเป็นตำแหน่ง ๆ ไป ตามสายงาน เช่น นิติกร วิทยากร จัดฝึกอบรมเพิ่มความรู้วิธีการในการเขียนร่างกฎหมายและการจัดทำเอกสารกฎหมายทางวิชาการให้แก่นิติกร วิทยากรผู้ปฏิบัติงาน และจัดให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการจัดอบรมหลักสูตรการเขียนงานวิชาการ งานวิจัยหรือการเขียนเชิงวิเคราะห์และการเขียนบทความทางวิชาการเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญในการเขียนงาน

¹⁶ จิตสุรางค์ สระคู. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้านของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในผู้แทนราษฎร. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, หน้า 27-29.

การบริการข้อมูลที่รวดเร็ว ควรกำหนดมาตรฐานการทำงานให้บริการที่เหมาะสม การสร้างวัฒนธรรมการบริการ เพราะการบริการที่ดีจำเป็นต้องมีวัฒนธรรมขององค์กรในการให้บริการเป็นแนวทางยึดถือปฏิบัติเพื่อให้เคยชินเป็นนิสัยคล้าย ๆ กันทุกคนจะทำให้เกิดวัฒนธรรมในองค์กรที่มีการบริการเป็นรูปแบบเดียวกัน รวมทั้งมีการสร้างระบบการจัดเก็บข้อมูล เนื่องจากข้อมูลที่ให้บริการมีความหลากหลาย เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม ฯลฯ เมื่อมีการเรียกใช้จะสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา จึงควรมีการสร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมั่นใจในการให้บริการแก่สมาชิกและสมาชิกก็จะได้รับรู้สึกประทับใจในการให้บริการที่มีความรวดเร็ว คล่องตัว

การประหยัด การประหยัดทำให้งานมีประสิทธิภาพ คือ การสร้างฐานระบบการจัดเก็บข้อมูลทั้งเก่าและข้อมูลใหม่ โดยนำเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดเก็บ ส่วนข้อมูลที่เป็นเอกสารควรจัดวางให้เป็นระเบียบโดยการจัดทำเป็นหมวดหมู่ หรือเป็นเรื่อง ๆ ไป

ภิรมย์ เจริญรุ่ง¹⁷ ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้การบริการล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของคณะกรรมการ และเกิดจากการประสานงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ สำหรับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการควรมีการปรับปรุงให้ดำเนินการจัดหาและวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ปรับปรุงการคิดวิเคราะห์ข้อมูล และปรับปรุงการให้บริการข้อมูลทางวิชาการให้เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ

2.6 ความคิดเห็นของผู้ศึกษาในการนำแนวคิดมาใช้

ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศของกลุ่มงานบริการวิชาการ นั้น

- “คุณภาพ” ของข้อมูลและการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ที่มุ่งเน้นการที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร บัณฑิตต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนได้อย่างคุ้มค่าที่สุด สูญเปลืองเวลาน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรจะต้องผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไป

¹⁷ ภิรมย์ เจริญรุ่ง. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, หน้า 48.

ตามข้อกำหนดที่ต้องการ มีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่ง และ เป็นแนวทางที่ช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนในการผลิตและการดำเนินงานได้ ซึ่งนอกจากจะมีผลต่อการผลิตแล้ว ยังทำให้ทุกกระบวนการมีความคล่องตัวและ ประสานงานกัน ก่อให้เกิดพัฒนาการขององค์กรในระยะยาว

- จากการศึกษาของภริมย์ เจริญรุ่ง และ มนตรี รูปสุวรรณ คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถ บริหารจัดการงานบริการเอกสารวิชาการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ นำเอกสารวิชาการที่ได้รับบริการ ไปใช้ประโยชน์ได้ตามที่ต้องการ และเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น ความล่าช้า ขาดการวิเคราะห์ข้อมูล การ ให้บริการข้อมูลและข่าวสารยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามความต้องการของ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมาธิการ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการข้อมูล อย่างเร่งด่วนของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมาธิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น
- คุณภาพของข้อมูลจะต้องคำนึงถึงการเขียนที่มีหลักการ สอดคล้องกับแนวคิดหลักการ เขียนงานเชิงวิชาการที่ดี และจากการศึกษาของจิตสุภางค์ สระภู ที่ต้องนำเสนอข้อมูล วิชาการให้เป็นระบบ เข้าใจง่ายและมีการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมืออาชีพ ตลอดจนมี องค์ประกอบที่ชัดเจนครบถ้วนทั้งส่วนนำส่วนเนื้อความ และส่วนอ้างอิง เพื่อแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและคุณภาพของข้อมูล
- คุณภาพของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ จึงต้องอาศัยแนวคิดการจัดการความรู้ หรือ KM มา เป็นแนวทางเพื่อให้มีทิศทางที่จะนำความรู้ที่มีมาทำอย่างไรให้เป็นความรู้ที่เป็นระบบ และมีคุณภาพ เพราะแนวคิดนี้เป็นการค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและ ภายนอกองค์กรอยู่ตลอดเวลา มีการจัดความรู้ให้เป็นระบบนำข้อมูลที่ได้จากการ ค้นคว้าทั้งจากภายในและภายนอกทั้งการสืบค้นจากเทคโนโลยีมาจัดเก็บให้เป็นระบบ พร้อมทั้งจะให้บริการต่อไป
- สามารถให้ผู้ใช่เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจาก ข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารอย่างเป็นระบบ เป็นการจัดเก็บข้อมูลหรือฐานข้อมูลเพื่อ รองรับบริการวิชาการให้ตรงตามกำหนดเวลาได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หรือ MIS

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าพัฒนาคุณภาพการให้บริการเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ผู้ศึกษามีแนวทางวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 นั้น เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาจากข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) ได้แก่ หนังสือ เอกสารทางวิชาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บทความ รวมทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet) เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2. การนำประสบการณ์การจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 มาบ่งชี้แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคในการศึกษานี้

3. ดำเนินการศึกษาปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากการจัดทำเอกสารวิชาการที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อหาแนวทางเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการจัดทำเอกสารด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวม ค้นคว้า ผนวกกับประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาเล่มนี้ ประชากรจะเป็นผลงานในส่วนของผู้ศึกษาจัดทำ ได้แก่ บทความวิชาการเฉพาะสาขา (Academic Focus) และ บทความวิชาการประเด็นร้อน (Hot Issue) จำนวน 11 เรื่อง

3.3 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

บทความวิชาการเฉพาะสาขา (Academic Focus) และ บทความวิชาการประเด็นร้อน (Hot Issue) จำนวน 11 เรื่อง มีระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2556 ถึง 31 ธันวาคม 2559

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารวิชาการของผู้ศึกษา เริ่มจากขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ได้เอกสารชิ้นงานนั้น ๆ และศึกษาว่ามีสภาพปัญหา อุปสรรคเป็นอย่างไร โดยยึดหลักแนวความคิดทฤษฎีที่อ้างไว้ในบทที่ 2 มาปรับใช้ ผลสำเร็จของงานเอกสารวิชาการเป็นอย่างไรสามารถทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจพิจารณาจากคำติชมข้อเสนอแนะของผู้ใช้ และที่สำคัญผลงานนั้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันท่อสถานการณ์หรือไม่ และจะมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาอื่น ๆ ได้อย่างไร

3.5 กรอบความคิดในการศึกษา

การจัดทำเอกสารวิชาการนั้น ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบความคิดในการศึกษา คือ ศึกษาอำนาจหน้าที่และสภาพการปฏิบัติงานการจัดทำเอกสารวิชาการของผู้ศึกษาที่ทำงานในกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ ว่าควรมีกระบวนการจัดทำอย่างไรบ้าง รวมถึงศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำเอกสารวิชาการว่ามีปัญหาด้านใดบ้าง เกิดจากสาเหตุใด ทั้งก่อนจัดทำ ระหว่างจัดทำ และหลังจากจัดทำแล้ว รวมทั้งมีผลกระทบอะไรบ้าง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศว่ามีแนวทางอย่างไรบ้าง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ตามภารกิจในการให้บริการวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 การจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ เพื่อเผยแพร่ให้กับสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เป็นภารกิจหนึ่งที่สำคัญของกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติ โดยจัดทำในรูปแบบของบทความวิชาการประเด็นร้อน (Hot issue) บทความวิชาการเฉพาะสาขา (Academic Focus) มีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ประเภทของเอกสารวิชาการ



ศาลรัฐธรรมนูญตามร่างรัฐธรรมนูญฉบับใหม่



บทความวิชาการประเด็นร้อน (Hot Issue) เป็นงานเขียนวิชาการขนาดสั้น ที่มีการนำเสนอเนื้อหาสาระหรือความรู้ทางวิชาการอย่างกระชับและชัดเจน โดยเน้นประเด็นที่อยู่ในความสนใจของสมาชิกรัฐสภา หรือสาธารณะ ซึ่งกำลังอยู่ในสถานการณ์ที่เป็นกระแสข่าว เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ได้อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติ และใช้อ้างอิงทางวิชาการ ประกอบด้วย บทนำ เนื้อเรื่อง ความคิดเห็นของนักวิชาการและบุคคลที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) บทสรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา และส่วนอ้างอิง

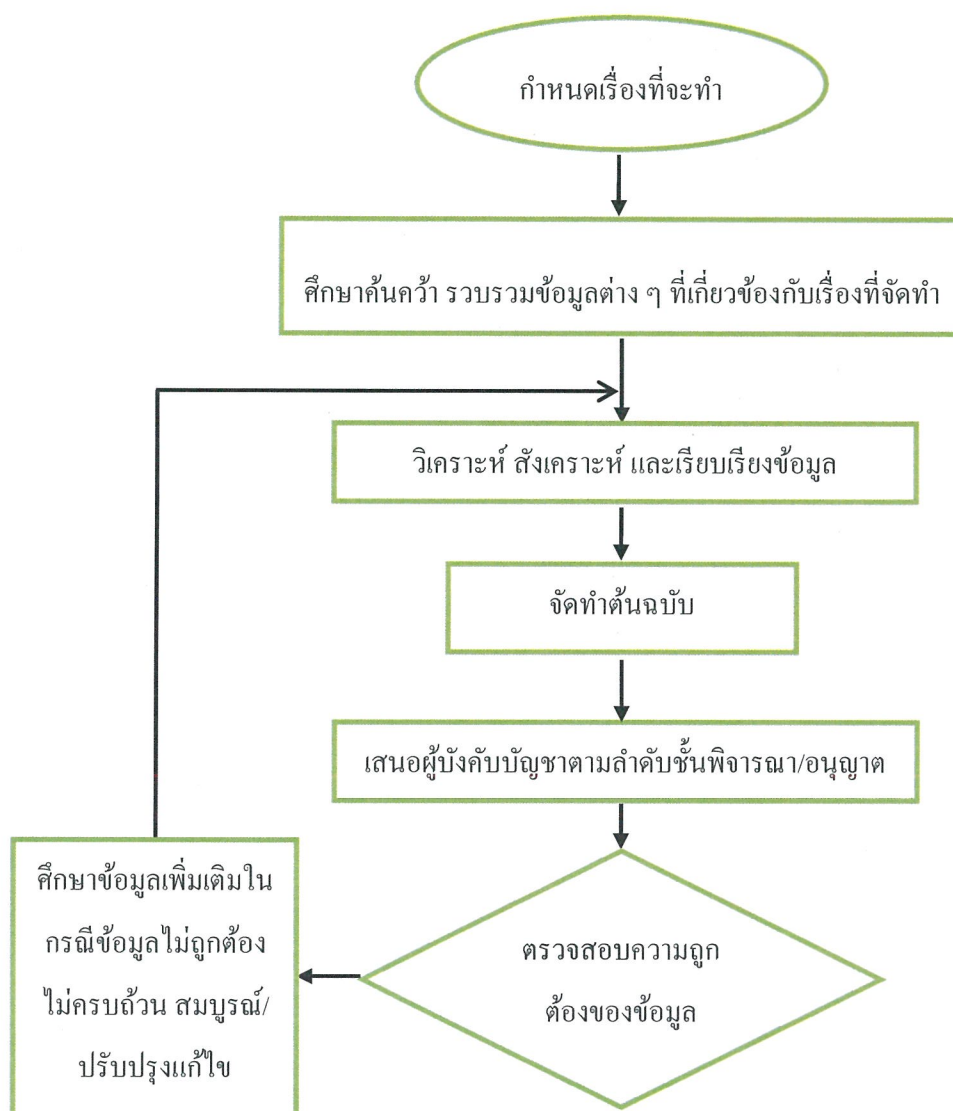


บทความวิชาการเฉพาะสาขา (Academic Focus) เป็นงานเขียนที่มีประเด็นการนำเสนอที่ชัดเจน โดยการให้ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น หรือข้อวิจารณ์ ในลักษณะที่เป็นการวิเคราะห์ และนำเสนอแนวคิดหรือแนวทางแก้ไขที่เป็นประโยชน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติ และเผยแพร่เป็นการทั่วไป ประกอบด้วย สารบัญ บทนำ/ความสำคัญของปัญหา เนื้อเรื่อง ความคิดเห็นของนักวิชาการและบุคคลที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) บทสรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา และส่วนอ้างอิง

4.2 ขั้นตอนการจัดทำเอกสารวิชาการ

การจัดทำเอกสารวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ เป็นการจัดทำเอกสารวิชาการประเภทหนังสือวิชาการ และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยมีขั้นตอนก่อนและหลังการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนก่อนการจัดทำเอกสารวิชาการ



ภาพที่ 1 ขั้นตอนก่อนการจัดทำเอกสารวิชาการ

1. ศึกษา พิจารณาข้อมูลต่าง ๆ ที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน โดยอาจพิจารณาจากสถิติการขอใช้บริการข้อมูลทางวิชาการ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเรื่องหรือประเด็นในการเขียนบทความหรือสาระสังเขปตามคอลัมน์หรือหมวดหมู่ที่ได้กำหนดไว้ ควรสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการว่าพวกเขาสนใจเรื่องอะไร และคาดคะเนว่าน่าจะเป็นเรื่องที่จะได้รับความสนใจ

2. ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูล สถิติ บทความ หนังสือ วารสาร งานวิจัย จากแหล่งข้อมูลทั้งจากภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ รวมทั้งความคิดเห็นจากนักวิชาการ และสื่อมวลชน ในประเด็นที่ศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วนและสมบูรณ์มากที่สุด

3. วิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า รวบรวม และได้ศึกษาวิเคราะห์ตามเค้าโครงเรื่อง หรือหัวข้อ หรือตามหมวดหมู่ที่ได้กำหนดไว้ มีการสร้างเครือข่ายขึ้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การแก้ไขปัญหาาร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ และควรจัดทำคลังข้อมูลบัญชีเครือข่ายหน่วยงานที่ติดต่อประสานงาน

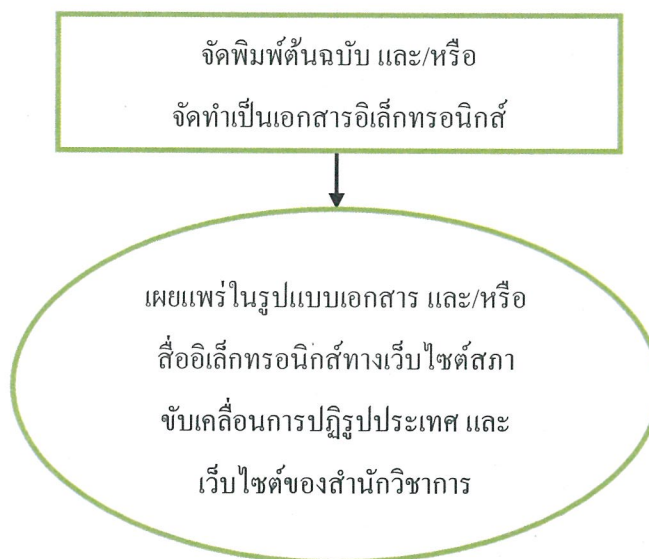
นอกจากนั้น จากสภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน ได้มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลวิชาการเฉพาะสาขาไว้ในฐานข้อมูล และแบ่งประเภทฐานข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ เป็นระบบที่สามารถค้นหาและส่งมอบอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ โดยเฉพาะภาพประกอบ ตาราง แผนภูมิ จะต้องสอดคล้องกับบทความที่นำเสนอ จะช่วยให้การอธิบายต่างๆ ง่ายขึ้น ชัดเจนขึ้น และยังช่วยกระตุ้นความสนใจได้อีกด้วย

4. จัดทำต้นฉบับของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วย ส่วนนำ ส่วนเนื้อความ และหน่วยงานที่จัดทำ โดยคำนึงถึงมาตรฐานความถูกต้องของรูปแบบเอกสารทางวิชาการ และให้มีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่นำเสนอ

5. เสนอต้นฉบับต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลและรูปแบบการนำเสนอตามมาตรฐานการจัดทำเอกสารวิชาการก่อนอนุญาตให้มีการเผยแพร่

6. ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชามีการแก้ไขเพิ่มเติม ให้นำข้อมูลไปศึกษาเพิ่มเติมเพื่อแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนหลังการจัดทำเอกสารวิชาการ



ภาพที่ 2 ขั้นตอนหลังการจัดทำเอกสารวิชาการ

1. จัดพิมพ์ต้นฉบับที่สมบูรณ์ในรูปแบบสิ่งตีพิมพ์ และ/หรือควบคู่กับการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการวางแผนจำนวนการพิมพ์ ควรปรับลดจำนวนการพิมพ์รูปเล่มเอกสารลง เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากร

2. เผยแพร่สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องแก่สมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ บุคคลในวงงานรัฐสภา และผู้ที่สนใจทั่วไปในรูปแบบสิ่งตีพิมพ์ และ/หรือควบคู่กับการเผยแพร่บทความวิชาการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้สนใจสามารถดาวน์โหลด (download) เอกสารฉบับเต็ม (full text) ได้ทางเว็บไซต์ของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และเว็บไซต์ของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์เอกสารวิชาการ โดยการนำระบบการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS) มาใช้ในการประชาสัมพันธ์ ควบคู่กับการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) มาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลเอกสารวิชาการ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่เอกสารวิชาการให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ในบริเวณห้องรับรองสมาชิกรัฐสภา ชั้น 2 อาคารรัฐสภา 1 และบริเวณจุดลงชื่อก่อนเข้าประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชั้น 2 อาคารรัฐสภา 1 เป็นต้น จากเดิมที่เผยแพร่ที่จุดบริการวิชาการ e-knowledge บริเวณอาคารรัฐสภา 1 ชั้น 3 และบริเวณห้องสมุดรัฐสภา รวมถึงในหน้าแรกของเว็บไซต์สภาขับเคลื่อน

4.3 สถิติการจัดทำเอกสารวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

ตาราง 1 สถิติการจัดทำเอกสารวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

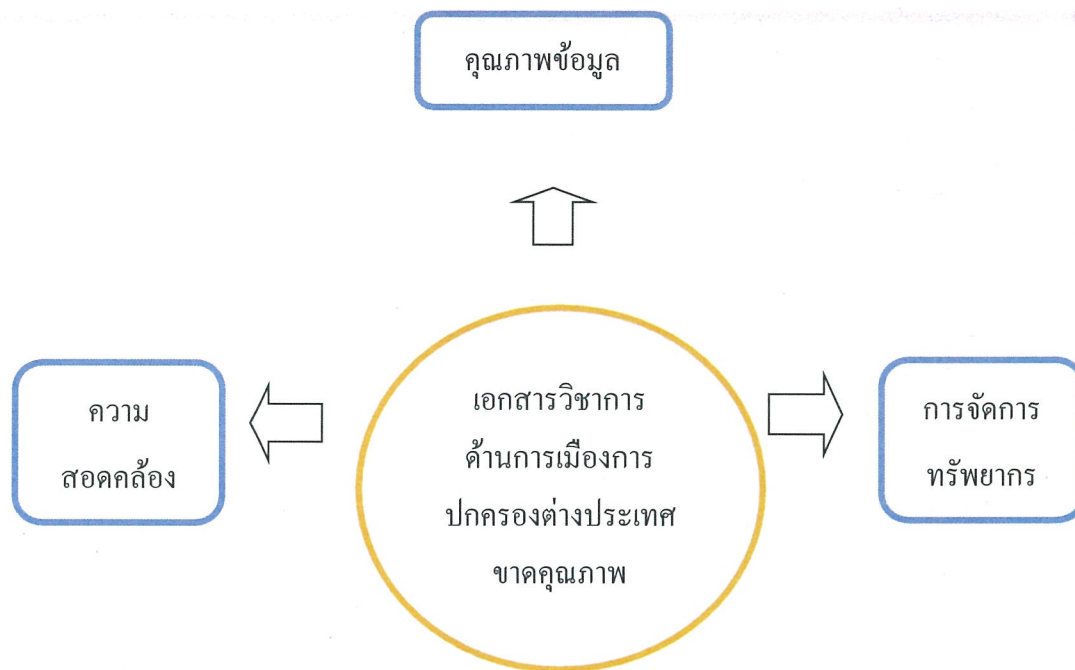
ระหว่างปี 2548-2559

(หน่วย : จำนวนเรื่อง)

ปี	ด้านการเมืองการปกครอง
2548	6
2549	1
2550	3
2551	3
2552	-
2553	1
2554	-
2555	-
2556	1
2557	7
2558	23
2559	55
รวม	100

จากการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานในการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 พบว่า การจัดทำเอกสารวิชาการยังขาดคุณภาพเท่าที่ควร เนื่องจากเกิดจากปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัญหาด้านคุณภาพข้อมูล
2. ปัญหาด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
3. ปัญหาด้านการจัดการทรัพยากร



ภาพที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหาการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ
ขาดคุณภาพ

4.4 ปัญหาด้านคุณภาพข้อมูล

ในการจัดทำและให้บริการเอกสารวิชาการบางครั้งยังขาด “คุณภาพ” ในแง่ของข้อมูลและการให้บริการ สามารถจำแนกสาเหตุได้ ดังนี้

1. ขาดข้อมูลเชิงลึก

การจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ซึ่งเป็นการจัดทำเอกสารวิชาการเฉพาะสาขา ลักษณะข้อมูลมีความจำเพาะ ทำให้ต้องมีการติดต่อประสานงานขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบต้นเรื่องโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน ครอบคลุม โดยเฉพาะข้อมูลในลักษณะเชิงลึก ข้อมูลสถิติปัจจุบันที่นำมาอ้างอิง ซึ่งในบางหน่วยงานต้องจัดทำหนังสือราชการเพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากหน่วยงานต้นเรื่องไม่ไว้วางใจเกรงว่าจะมีผลกระทบต่อบุคคลและองค์กร ดังนั้น หากไม่ได้รับข้อมูลสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก็จะทำให้การจัดทำเอกสารวิชาการมีเนื้อหาไม่สมบูรณ์ ไม่ครบถ้วน ไม่สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์บูรณาการในเชิงลึกได้ดีเท่าที่ควร

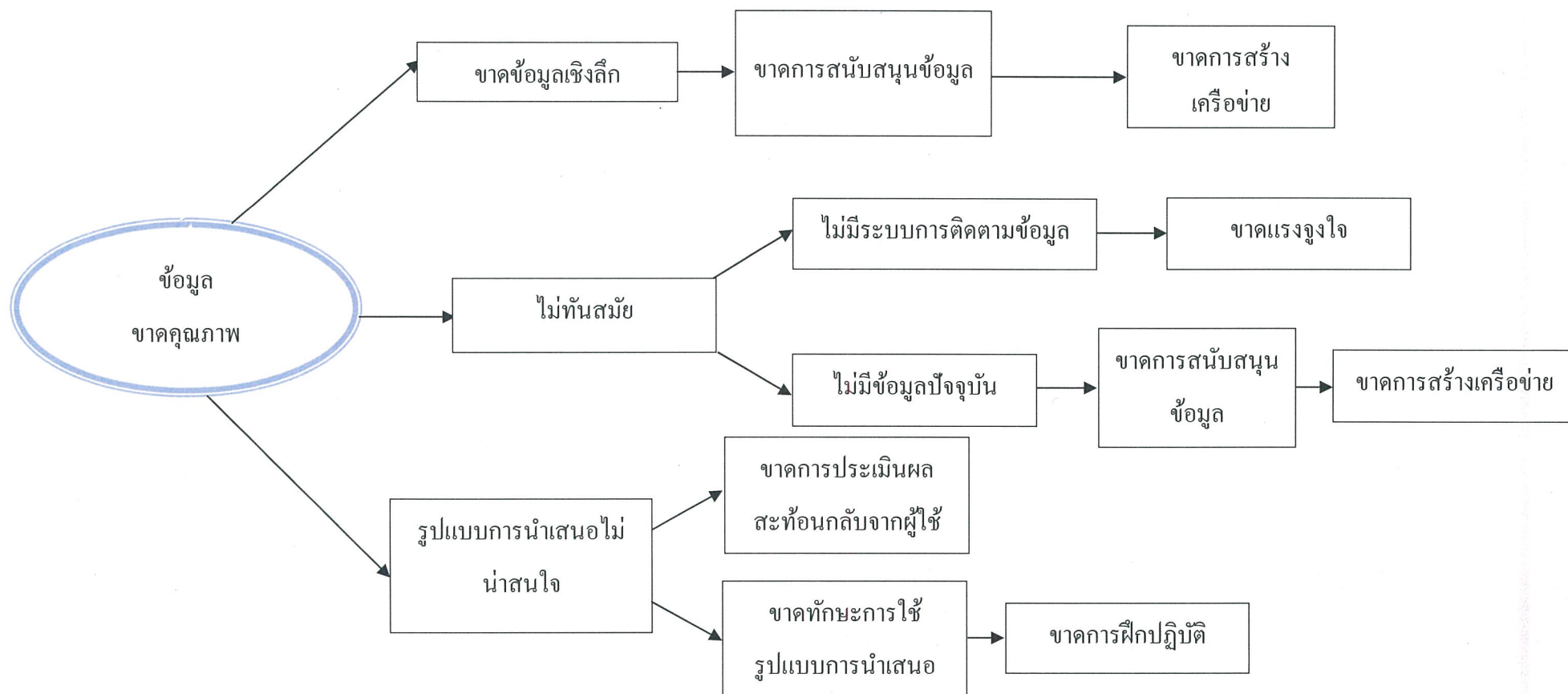
2. ข้อมูลไม่ทันสมัย

การจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ในรูปของบทความวิชาการประเด็นร้อน (Hot issue) ซึ่งกำลังอยู่ในสถานการณ์ที่เป็นกระแสข่าว เพื่อเตรียมพร้อมในการให้บริการสมาชิกได้ทันสถานการณ์นั้น การจัดทำต้องถูกต้อง รวดเร็ว ครอบคลุม และทันสมัย เป็นข้อมูลปัจจุบัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้มีการติดตามข้อมูลที่ผ่านมาจากเว็บไซต์ของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง แต่ในขณะเดียวกันข้อมูลที่มีลักษณะเป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลความขัดแย้งไทย-กัมพูชา หากหน่วยงานต้นเรื่องไม่มีข้อมูลปัจจุบันเผยแพร่บนเว็บไซต์ ทำให้การสืบค้นข้อมูลต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต้นเรื่องโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัย โดยต้องจัดทำหนังสือราชการขอความอนุเคราะห์ โดยผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการสนับสนุนข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ก็จะทำให้การจัดทำเอกสารวิชาการขาดข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ไปส่งผลให้เอกสารวิชาการไม่ทันสมัย ไม่ทันต่อสถานการณ์ที่กำลังเป็นกระแสที่เกิดขึ้น

นอกจากนั้น ยังเกิดจากการขาดการติดตามความเคลื่อนไหวของข้อมูล ไม่มีแรงจูงใจในการรวบรวมข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งข้อมูล หรือเว็บไซต์ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ข้อมูลที่ให้บริการมีความไม่ทันสมัย นำไปใช้ปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ไม่ตรงตามความต้องการ

3. รูปแบบการนำเสนอไม่น่าสนใจ

จากการให้บริการเอกสารวิชาการนั้น บางครั้งเรื่องที่เขียนเป็นเรื่องที่น่าสนใจแต่รูปแบบการนำเสนอไม่ดึงดูดเท่าที่ควร ผู้ศึกษาสังเกตจากผลสะท้อนกลับ หรือ feedback ของผู้ใช้บริการที่มักบอกว่า “วิธีการนำเสนอเนื้อหาสาระให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่ายและได้อย่างรวดเร็วนั้น จำเป็นต้องใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการนำเสนอเข้าช่วย เช่น การใช้สื่อประเภทภาพ แผนภูมิ ตาราง กราฟ เป็นต้น ผู้เขียนควรมีการนำเสนอสื่อต่าง ๆ นี้อย่างเหมาะสม” นอกจากนี้ เอกสารวิชาการยังมีการเผยแพร่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การมีภาพหรือแผนภูมิตลอดจนภาพเคลื่อนไหวประกอบเนื้อหาที่น่าสนใจ เพื่อให้เกิดความสะดุดตา น่าติดตาม เรื่องนี้นับเป็นจุดเด่นของการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต เพราะสามารถสื่อความหมายได้ดี นับเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของข้อเขียนที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต และในบางครั้งก็มักเกิดจากการขาดทักษะการใช้รูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ เพราะขาดทักษะการฝึกใช้เทคนิคการนำเสนอด้วยตนเอง

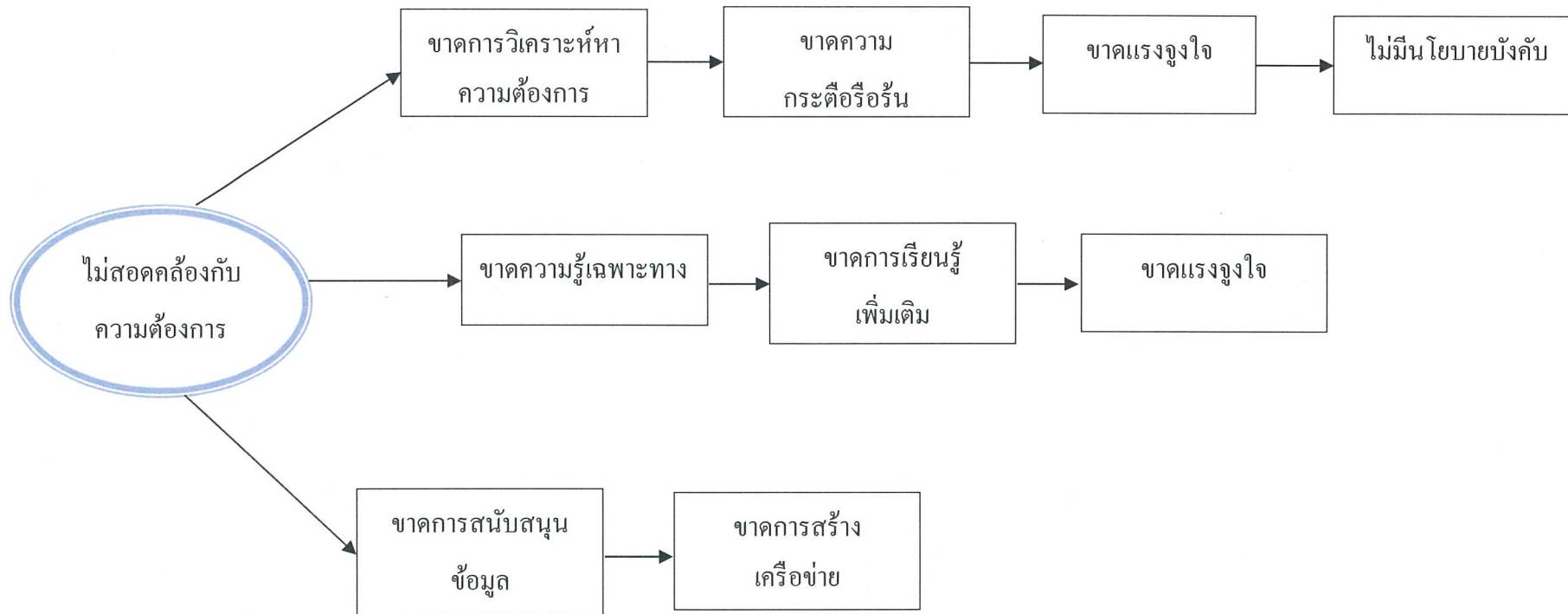


ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ปัญหาข้อมูลขาดคุณภาพ

4.5 ปัญหาด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

ในการจัดทำนั้นเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้กำหนดชื่อเรื่องที่จะทำการศึกษา โดยคู่สถานการณ์ว่าเรื่องใดอยู่ในความสนใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและได้รับความสนใจจากสังคมหรือไม่ ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่อาจผลิตเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ไม่ตรงตามความสนใจของผู้ใช้ เพราะในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรว่าพวกเขาสนใจเรื่องอะไรบ้าง เพราะไม่มีการบังคับให้ต้องทำเป็นกิจจะลักษณะ

ในส่วนของเจ้าหน้าที่เองก็มักไม่มีแรงจูงใจในการเรียนรู้เพิ่มเติมในด้านที่ยังขาดความเชี่ยวชาญ ทำให้ไม่ประสงค์ที่จะศึกษาเรื่องที่อยู่ในความสนใจของผู้ใช้บริการ กรณีนี้เรียกว่า “เรื่องถนัดเขาไม่สนใจ เรื่องสนใจเราไม่ถนัด” นั่นเอง นอกจากนี้ การที่ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการนำไปใช้ปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เนื่องจากการให้บริการวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 บางครั้งต้องอาศัยการติดต่อประสานงานขอข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลทั่วไปไม่มีการจัดทำให้อย่างเฉพาะเจาะจง ทำให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไม่สามารถนำไปได้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมักไม่ได้รับการสนับสนุนการให้ข้อมูลจากหน่วยงาน เพราะมักอ้างว่าเป็นข้อมูลชั้นความลับ



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ปัญหาไม่สอดคล้องกับความต้องการ

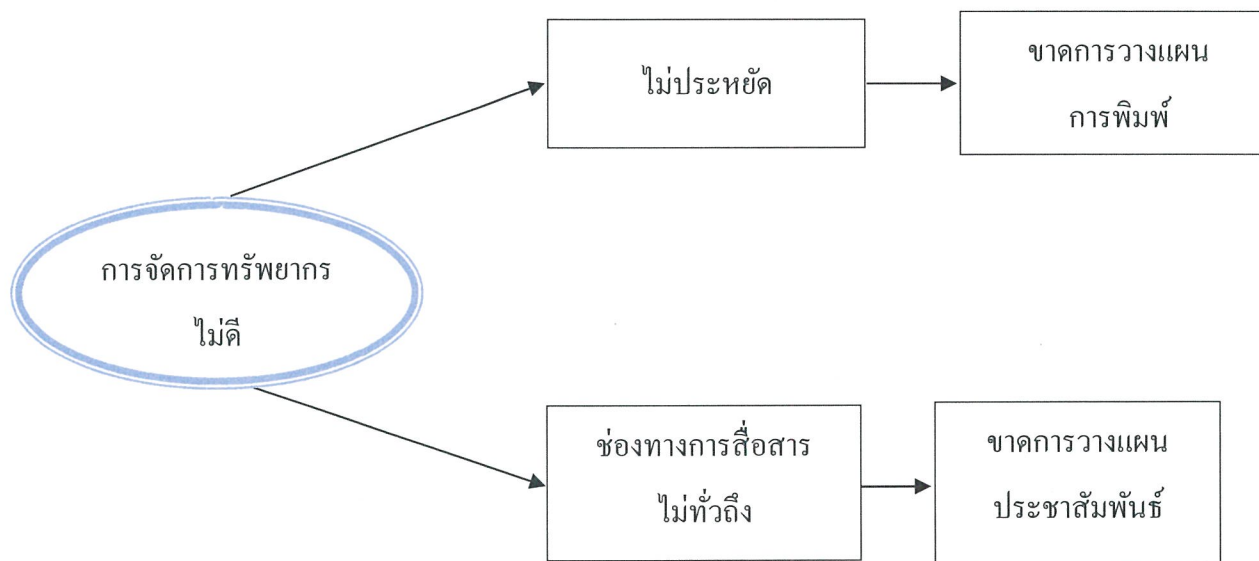
4.6 ปัญหาด้านการจัดการทรัพยากร

1. พิมพ์เอกสารจำนวนมาก

โดยในแต่ละขั้นตอนของการจัดทำเอกสารวิชาการนั้น ตั้งแต่การศึกษา ค้นคว้าข้อมูล ตลอดจนการจัดทำเอกสารต้นฉบับ ซึ่งต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด จากสภาพการปฏิบัติงานจะมีการพิมพ์เอกสารเป็นจำนวนมาก เพื่อสะดวกต่อการศึกษา ค้นคว้าข้อมูล และการตรวจสอบ รวมทั้งการแก้ไขตรวจสอบต้นฉบับหลายครั้ง เพื่อจัดทำต้นฉบับที่สมบูรณ์ถูกต้องที่สุด หลังจากที่ผู้บังคับบัญชาได้ตรวจสอบการแก้ไขและอนุญาตให้พิมพ์เผยแพร่แล้ว จึงจัดพิมพ์รูปเล่มประมาณ 50-100 เล่มต่อเรื่อง ซึ่งจากกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอนจะใช้ทรัพยากรกระดาษและหมึกพิมพ์จำนวนมากในการจัดทำเอกสารวิชาการต่อ 1 เรื่อง แต่เมื่อสถานการณ์คลายลง ประเด็นเรื่องที่ทำเอกสารวิชาการไว้มักจะไม่ได้รับความสนใจ ทำให้เอกสารวิชาการเผยแพร่ไม่หมด ส่งผลให้การจัดทำเอกสารวิชาการมีต้นทุนสูงทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรในการจัดพิมพ์

2. ช่องทางในการเผยแพร่

การเผยแพร่เอกสารวิชาการขาดการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึงเท่าที่ควร ซึ่งจากสภาพการปฏิบัติงานที่ผ่านมาจะเผยแพร่เอกสารวิชาการตามช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การเผยแพร่เอกสารในลักษณะรูปเล่มเอกสารให้กับสมาชิกที่มาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ E-knowledge บริเวณอาคารรัฐสภา 1 ชั้น 3 และเผยแพร่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ ซึ่งสามารถดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม (Full text) ได้จากเว็บไซต์ <http://library2.parliament.go.th/library/home.html> รวมถึงบริเวณห้องสมุดรัฐสภา และในเวปไซต์สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ



ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ปัญหาการจัดการทรัพยากรไม่ดี

4.7 แนวทางพัฒนาคุณภาพ

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาและสาเหตุที่พบจากการปฏิบัติงานในการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ นำมาซึ่งแนวทางในการพัฒนาคุณภาพด้านข้อมูล ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และด้านการจัดการทรัพยากร ดังนี้



ภาพที่ 7 แนวทางพัฒนาคุณภาพ

4.8 แนวทางพัฒนาคุณภาพด้านข้อมูล

1. สร้างเครือข่ายข้อมูล

การจัดทำเอกสารวิชาการ ซึ่งเป็นการจัดทำข้อมูลเฉพาะสาขามีลักษณะข้อมูลเชิงลึก และเป็นข้อมูลปัจจุบัน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนข้อมูลจากหน่วยงานที่เป็นต้นเรื่อง โดยจากสภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน ได้มีการติดต่อประสานงานเบื้องต้นทางโทรศัพท์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูล แต่บางครั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน และการสนับสนุนข้อมูล เนื่องจากขาดความไว้วางใจ ดังนั้น จึงควรมีการสนับสนุนการสร้างเครือข่ายขึ้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งสองฝ่าย ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การแก้ไขปัญหาาร่วมกัน อย่างสร้างสรรค์ ทั้งนี้ควรจัดให้มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และมีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง โดยกลุ่มงานบริการวิชาการควรมีการจัดส่งบุคลากรไปอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน กับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเป็นการติดตามข้อมูล และเป็นการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

และควรสนับสนุนให้จัดทำคลังข้อมูลบัญชีเครือข่ายหน่วยงานที่ติดต่อประสานงาน ประกอบด้วย ชื่อ หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) จัดทำเนียบบุคคลและหน่วยงานซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านการเมืองการปกครองทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อประโยชน์ด้านแหล่งข้อมูลทุกภาคส่วนทั้งภายในและต่างประเทศ องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เพราะจะทำให้กลุ่มงานบริการวิชาการ มีความพร้อมด้านข้อมูลเป็นปัจจุบันและตรงประเด็นยิ่งขึ้น

2. พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล

จากแนวความคิดการจัดการความรู้ องค์กรต้องกำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงวิธีการจัดเก็บ และการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามที่ต้องการ ทั้งนี้ การจัดเก็บความรู้ ควรคำนึงถึงโครงสร้างและการจัดเก็บความรู้ ควรเป็นระบบที่สามารถค้นหา และส่งมอบอย่างถูกต้อง รวดเร็ว จัดให้มีรายการจำแนกต่าง ๆ และมีการจัดการที่สามารถส่งมอบให้กับผู้ใช้งานได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ทันเวลา และเหมาะสมกับความต้องการ ซึ่งจากสภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มงานได้มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลวิชาการเฉพาะสาขาไว้ในฐานข้อมูล และแบ่งประเภทฐานข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่

3. มีระบบติดตามข้อมูล

เนื่องจากข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้น จึงควรพัฒนาระบบติดตามข้อมูลขึ้น เพื่อให้สามารถติดตามข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง จากสภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบันของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 มีการปฏิบัติงานที่หลากหลาย ทำให้การติดตามข้อมูลไม่ต่อเนื่อง ถึงแม้ว่ากลุ่มงานบริการวิชาการ 1 จะมีการจัดเก็บข้อมูล โดยกำหนดให้มีการจัดเก็บข้อมูลเข้าฐานข้อมูลของแต่ละคน แต่ก็ยังไม่มียุทธศาสตร์การติดตามข้อมูลที่เป็นรูปธรรมชัดเจน ทำให้การติดตามข้อมูลไม่ครอบคลุม ดังนั้นจึงควรสนับสนุนให้มีระบบติดตามข้อมูลในแต่ละเดือน ซึ่งจะส่งเสริมให้มีการติดตามข้อมูลอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอในแต่ละเดือน เพื่อให้มีคลังข้อมูลที่มีคุณภาพไว้เป็นวัตถุดิบในการผลิตงานวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง

4. สร้างรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ

โดยเฉพาะภาพประกอบ ตาราง แผนภูมิ ก็เป็นอีกส่วนที่สำคัญมาก จะต้องสอดคล้องกับบทความที่น่าสนใจ ขนาดที่พอเหมาะ ตกแต่งภาพที่สวยงามแปลกตา จำนวนภาพเหมาะสมกับบทความ ลงรูปที่จำเป็น กราฟ ตาราง โมโนแกรม หรือรูปประกอบ จะช่วยให้การอธิบายต่างๆ ง่ายขึ้น ชัดเจนขึ้น และยังช่วยกระตุ้นความสนใจได้อีกด้วย แต่ละรูปควรมีคำอธิบายอยู่ใต้รูปด้วยว่าเป็นอะไร ใช้ทำอะไรหรือต้องการแสดงให้เห็นอะไร

5. ศึกษากรณีข้อติชมจากผู้ใช้บริการ

ศึกษากรณีข้อติชมจากประสบการณ์จริงของผู้ศึกษาเพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจน เมื่อนำหลักบริหารจัดการความรู้มาใช้เพื่อให้บรรลุผล โดยใช้หลักการแบ่งปันความรู้ประสบการณ์ระหว่างกันในกลุ่มงาน เพราะทุกคนต้องมีประสบการณ์ตรงทั้งสิ้น ผู้ศึกษาจึงยกตัวอย่างสถานการณ์ที่มาจากประสบการณ์จริง และน่าจะได้นำมาแบ่งปันและเรียนรู้กันในกลุ่มงานใน 3 สถานการณ์ ได้แก่

สถานการณ์ที่ 1 ความน่าสนใจของการนำเสนอข้อมูล

เมื่อสมาชิกรัฐสภากล่าวชมผลงานแปลเรื่อง คณะกรรมการในรัฐสภาต่างประเทศว่า “สามารถแปลได้ใจความดี มีข้อมูลประกอบเพิ่มเติมที่ให้รายละเอียดชัดเจน สามารถนำไปใช้อภิปรายในการประชุมสภาได้อย่างมีคุณภาพ” พร้อมทั้งแนะนำเพิ่มเติมว่า “วิธีการนำเสนอเนื้อหาสาระให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่ายและได้อย่างรวดเร็ว นั้น จำเป็นต้องใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการนำเสนอเข้าช่วย เช่น การใช้สื่อประเภทภาพ แผนภูมิ ตาราง กราฟ เป็นต้น ผู้เขียนควรมีการนำเสนอสื่อต่าง ๆ นี้ อย่างเหมาะสม”

- จากสถานการณ์นี้เราได้เรียนรู้ร่วมกันว่า การแปลเอกสารนั้นต้องอาศัยความรู้ที่จำเป็นในงาน รวมถึงทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อนำมาประกอบการแปลเอกสารให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนใช้วิธีนำเสนอข้อมูลให้น่าสนใจ เข้าใจง่าย ไม่น่าเบื่อ

สถานการณ์ที่ 2 ข้อมูลเชิงลึก

เมื่อสมาชิกรัฐสภาให้คั่นว่าข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกตั้งอเมริกาเมื่อทำงานเสร็จสิ้นสมาชิกรัฐสภามีข้อสังเกตมาว่า “ข้อมูลที่เสนอมามีปริมาณน้อยเกินไป” พร้อมทั้งเสนอแนะเพิ่มเติมว่า “ควรคั่นว่าเพิ่มเติมจากฐานข้อมูล Lexis Nexis เพราะสามารถคั่นได้จากแหล่งข้อมูลที่เป็นวารสาร หนังสือพิมพ์ บทความ ที่มาจากทั่วโลก”

- จากสถานการณ์นี้เราได้เรียนรู้ร่วมกันว่า การบริการข้อมูลที่ดีนั้น ต้องอาศัยการเรียนรู้จากการทำงานจริง ประสบการณ์จริง ปัญหาที่เกิดขึ้นจริง และรับฟังคำแนะนำจากผู้ใช้บริการตรงหลังจากนั้นจึงนำมาถ่ายทอดออกมาเป็นองค์ความรู้ของระดับบุคคล ระดับกลุ่มงาน ระดับสำนัก ระดับองค์กร

สถานการณ์ที่ 3 ข้อมูลเชิงลึกและความทันสมัยของข้อมูล

เมื่อสมาชิกรัฐสภามีความพึงพอใจในผลงานการเขียนคำบรรยายของผู้ศึกษา เรื่อง “ประชาธิปไตยกับการมีส่วนร่วม” ในประเด็นที่ว่า สามารถหาข้อมูลได้อย่างหลากหลาย ตรงประเด็น และเขียนวิเคราะห์ เรียบเรียงได้ชัดเจน จนสมาชิกรัฐสภาได้นำข้อมูลไปประกอบการบรรยายได้ตามต้องการ

- จากสถานการณ์นี้เราได้เรียนรู้ร่วมกันว่า ต้องอาศัยทักษะด้านการสืบเสาะหาข้อมูลที่หลากหลาย อาศัยการคิดวิเคราะห์ เพื่อนำข้อมูลที่นำมาเรียบเรียงเป็นประเด็นย่อย ๆ ให้ผู้รับบริการเข้าใจในข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น

จากสถานการณ์ทั้ง 3 ข้างต้นจะพบว่า เราสามารถอาศัยหลักในการบริหารจัดการความรู้ ที่เป็นองค์ความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานแล้วนำมาแบ่งปัน ถ่ายทอดออกมาให้แก่บุคลากรในกลุ่มงาน โดยอาจเป็นสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ที่กลุ่มงานจะมาร่วมประชุม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของ “ข้อมูล” และ “การบริการ” ต่อไป

4.9 แนวทางพัฒนาคุณภาพด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

1. สำรวจความคิดเห็นของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

เจ้าหน้าที่ควรสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการว่าพวกเขาสนใจเรื่องอะไร และคาดคะเนว่าน่าจะเป็นเรื่องที่ได้รับคามสนใจไปอีกระยะเวลาานเท่าใด เมื่อสำรวจความคิดเห็นแล้ว จึงลงมือทำการรวบรวมข้อมูลและศึกษาเรื่องให้ถ่องแท้ จนดำเนินการจัดทำให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Relevance) นั้น ผู้รับผิดชอบจะต้องสอบถามประเด็น/เรื่อง หรือเนื้อหาที่ผู้รับบริการให้ความสนใจ โดยอาจรวบรวมข้อมูลจากสถิติการขอรับบริการ รวมทั้งมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดทำเอกสารวิชาการฉบับต่อไป

2. พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร

ส่งเสริมจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติให้กับบุคลากรทั้งวิทยากร และนิสิตกร เช่น ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการแปลเอกสาร เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในด้านทักษะการแปลภาษาอังกฤษ และจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดความรู้อื่น ๆ อันได้แก่ การถ่ายทอดประสบการณ์จากผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญจากบุคลากรภายในสำนักงาน และบุคลากรภายนอกสำนักงาน โดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การสอนงาน (Coaching) การจัดชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : CoP) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเติมในส่วนที่เจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญในเรื่องนั้น ๆ ตลอดจนควรสนับสนุนการสร้างเครือข่ายขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่ทั้งสองฝ่าย เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน

4.10 แนวทางพัฒนาคุณภาพด้านการจัดการทรัพยากร

1. ปรับลดจำนวนการพิมพ์

ควรมีการวางแผนจำนวนการพิมพ์ ควรปรับลดจำนวนการพิมพ์รูปเล่มเอกสารลง เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากร และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเผยแพร่ เพื่อลดการใช้ทรัพยากรกระดาษลง

2. ประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มช่องทางการเผยแพร่

เพิ่มการประชาสัมพันธ์เอกสารวิชาการ โดยการนำระบบการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS) มาใช้ในการประชาสัมพันธ์ ควบคู่กับการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) มาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลเอกสารวิชาการ ให้กับกลุ่มสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทน

ราษฎร และจากสภาพการดำเนินการเผยแพร่เอกสารวิชาการในลักษณะรูปเล่ม จะมีการเผยแพร่ที่จุดบริการวิชาการ e-knowledge บริเวณอาคารรัฐสภา 1 ชั้น 3 และบริเวณห้องสมุดรัฐสภา รวมถึงในหน้าแรกของเว็บไซต์สภาขับเคลื่อน เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้บริการอื่นๆ ที่ไม่ได้มาใช้บริการวิชาการในขณะนั้น ไม่ทราบว่ามีการเผยแพร่เอกสารวิชาการดังกล่าว ดังนั้น จึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่เอกสารวิชาการให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ในบริเวณห้องรับรองสมาชิกรัฐสภา ชั้น 2 อาคารรัฐสภา 1 และบริเวณจุดลงชื่อก่อนเข้าประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชั้น 2 อาคารรัฐสภา 1 เป็นต้น

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

ผลการศึกษา พบว่า การจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ยังขาดคุณภาพเท่าที่ควร เนื่องจากปัญหาและสาเหตุ ดังนี้

1. ข้อมูลขาดคุณภาพ มาจากสาเหตุ ขาดข้อมูลเชิงลึก ข้อมูลไม่ทันสมัย และรูปแบบการนำเสนอไม่น่าสนใจ เนื่องมาจากขาดการสนับสนุนข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขาดการสร้างเครือข่าย รวมทั้งขาดการประเมินผลสะท้อนกลับจากผู้ใช้ ตลอดจนขาดทักษะการใช้รูปแบบการนำเสนอ
2. ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ มาจากสาเหตุ ขาดการวิเคราะห์หาความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ขาดความรู้เฉพาะทาง และขาดการสนับสนุนข้อมูล เนื่องมาจากขาดแรงจูงใจในการเรียนรู้เพิ่มเติม ในการหาความต้องการที่แท้จริง ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้นั้นเอง
3. การจัดการทรัพยากรไม่ดี อันมีสาเหตุจากการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง รวมถึงช่องทางการสื่อสารไม่ทั่วถึง เนื่องจากขาดการวางแผนการพิมพ์และประชาสัมพันธ์ที่เป็นระบบ

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาและสาเหตุที่พบจากการปฏิบัติงานในการจัดทำเอกสารวิชาการด้านการเมืองการปกครองต่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 นำมาซึ่งแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพข้อมูล ควรสนับสนุนให้มีการสร้างเครือข่าย โดยจัดส่งบุคลากรไปอบรมสัมมนา ศึกษาดูงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการติดตามข้อมูล และเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สนับสนุนการพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูล รวมทั้งจัดให้มีระบบติดตามข้อมูลโดยการจัดทำเป็นแบบฟอร์มผังการติดตามข้อมูลในแต่ละเดือน ซึ่งจะส่งเสริมให้บุคลากรมีการติดตามข้อมูลอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอในแต่ละเดือน ตลอดจนเรียนรู้การใช้รูปแบบการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างน่าสนใจ ถูกต้องตามความเหมาะสม

2. ด้านความสอดคล้อง ควรสำรวจความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม โดยอาจรวบรวมข้อมูลจากสถิติการขอรับบริการ รวมทั้งมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดทำเอกสารวิชาการฉบับต่อไป รวมทั้งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมากขึ้น และให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายข้อมูลระหว่างกัน

3. ด้านการบริหารจัดการทรัพยากร ควรปรับลดจำนวนการพิมพ์รูปเล่มเอกสารลง และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ โดยการนำระบบการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS) มาใช้ในการประชาสัมพันธ์ ควบคู่กับการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) มาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลเอกสารวิชาการ ให้กับกลุ่มสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ตลอดจนการเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่เอกสารวิชาการ การจัดทำเอกสารวิชาการแก่สมาชิกรัฐสภาให้ครอบคลุมทุกจุดมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

1.1 สร้างแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญในการจัดทำเอกสารวิชาการ เพื่อเป็นการให้บริการข้อมูลวิชาการเชิงรุกแก่สมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยกำหนดนโยบายเป็นตัวชี้วัดประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.2 ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรจัดทำเอกสารวิชาการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการข้อมูลทางวิชาการ สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกรัฐสภา และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ได้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

1.3 กำหนดกรอบมาตรฐานระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในคู่มือมาตรฐานงานวิชาการ การจัดทำเอกสารวิชาการ

1.4 ติดตามและสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ที่มีต่อการให้บริการวิชาการ โดยแจ้งในใบขอรับบริการในการขอความร่วมมือจากสมาชิก ที่ได้มาใช้บริการ ให้ทำการประเมินผลความพึงพอใจทุกครั้งหลังจากที่รับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ ไปปรับปรุงการดำเนินการต่อไป รวมทั้งประเมินผลจากการนำข้อมูลทางวิชาการไปใช้ประโยชน์ ในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร การประชุมกรรมวิธีการ หรือใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน นิติบัญญัติของสมาชิกรัฐสภา

1.5 ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนทำให้การดำเนินการจัดทำ เอกสารวิชาการมีการบูรณาการ มีความครอบคลุม ถูกต้อง และรวดเร็วทันต่อกระแสสถานการณ์ ยิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

2.1 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรม เชิงปฏิบัติการให้บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญมีทักษะด้านภาษาอังกฤษ ทักษะด้านการเขียนงาน วิชาการ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

2.2 สำนักงานควรส่งเสริมให้บุคลากรแลกเปลี่ยนศึกษางานระหว่างหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และเป็นการสร้างเครือข่าย ระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การประสานงานมีความรวดเร็ว และได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ โดยอาจจัดทำ เป็น MOU (Memorandum of Understanding) หรือ บันทึกความเข้าใจ ในลักษณะข้อตกลงที่จะ ร่วมมือระหว่างรัฐสภากับหน่วยงานภายนอกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน เช่น รัฐสภากับ กระทรวงการต่างประเทศ เป็นต้น

หรือ การหาแหล่งอ้างอิงอื่น ๆ เช่น อาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีความรู้ด้านต่าง ๆ ข้าราชการประจำหรือข้าราชการที่เกษียณอายุแล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งจากภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็น คลังข้อมูลที่จะสามารถให้ข้อมูล คำปรึกษา เป็นเสมือนพี่เลี้ยง ซึ่งจัดเป็นแหล่งข้อมูลที่มีคุณค่า (think tank) เพราะเมื่อเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการแล้วยังได้รับการกลั่นกรองและคำปรึกษาจากบุคคล ดังกล่าว เพื่อให้ข้อมูลที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ มีความลึก ถูกต้องแม่นยำ นั่นเอง

2.3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรจัดกิจกรรมการแข่งขันแลกเปลี่ยน ความรู้ระหว่างส่วนงานต่าง ๆ ในสำนักงาน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ ระหว่างกัน อาจจัดทำเป็นรูปแบบเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรืออาจจัดทำเป็น ระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การ สับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- ชิดสุภางศ์ สระคู. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่คณะกรรมการ
ประสานงานพรรคการเมืองฝ่ายค้านของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในผู้แทนราษฎร. กรุงเทพฯ:
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. หน้า 27-29.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานก.พ. หน้า 2.
นภลัย สุวรรณธาดาและคณะ. (2548). การเขียนผลงานวิชาการและบทความ. กรุงเทพฯ: หจก.การพิมพ์.
หน้า 2, 23-27.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). คู่มือการเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
เรือนแก้ว. หน้า 22-25, 26-28.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพมหานคร:
ธรรมกมลการพิมพ์. หน้า 32, 42-47.
- ภิรมย์ เจริญรุ่ง. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการ
กิจการสภาผู้แทนราษฎร. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. หน้า 48.
- มนตรี รูปสุวรรณ. (2540). แนวทางในการเพิ่มพูนสมรรถนะของสภาผู้แทนราษฎรไทย :
ศึกษาเฉพาะกรณีคณะทำงานของคณะกรรมการผู้ช่วยดำเนินงาน
ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การให้บริการข้อมูลทางวิชาการและสวัสดิการ
ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. หน้า 193.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์การพิมพ์. หน้า 7-8.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548).
คู่มือการจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ. หน้า 4-6.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). คู่มือการจัดทำเอกสารวิชาการ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558).
กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. หน้า 9-10.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภาพใจ.
หน้า 324-326.

ข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต

- ดาเรศ บรรเทงจิตร. (2549). การเขียนบทความทางวิชาการ. สืบค้น 1 มกราคม 2560
จาก <http://www.pirun.ku.ac.th/~g4986080/article3.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). การส่งเสริมการจัดการความรู้ (Knowledge
Management). สืบค้น 1 มกราคม 2560 จาก http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=147

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ – นามสกุล	นายยอดชาย วิถีพานิช
ตำแหน่งปัจจุบัน	วิทยากรชำนาญการพิเศษ
คุณวุฒิการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
สถานที่ติดต่อ	210 ถ.พระราม 9 ซ.ศูนย์วิจัย 4 ห้วยขวาง บางกะปิ กทม. รหัสไปรษณีย์ 10310
หมายเลขโทรศัพท์	ที่ทำงาน 0-2244-2066