



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล
เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ
ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร”

นางภิรมย์ เจริญรุ่ง

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

รัฐสภา

พ.ศ. 2553



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล
เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ
ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร”

นางภิรมย์ เจริญรุ่ง

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

รัฐสภา

พ.ศ. 2553



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

คำนำ

การให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ถือเป็นการสนับสนุนให้การพิจารณาศึกษาเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญของคณะกรรมการ โดยการนำข้อมูลธรรมดาการศึกษาวิเคราะห์เพิ่มเติมให้มีสาระสำคัญเป็นเอกสารทางวิชาการ โดยมีขอบเขตครอบคลุมเรื่องที่จะต้องพิจารณาศึกษาได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์ และเป็นที่พึงพอใจแก่คณะกรรมการ ดังนั้น ขอมุ่งส่งเสริมให้การพิจารณาและมีมติของคณะกรรมการ เป็นไปด้วยความถูกต้อง และเป็นไปตามมาตรฐานของงานทางวิชาการเช่นกัน

การให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร จึงต้องกำหนดแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในหลาย ๆ ด้าน อาทิ การศึกษาวิเคราะห์ด้วยความรวดเร็ว และตรงตามวัตถุประสงค์ที่คณะกรรมการต้องการนำไปพิจารณา และต้องเป็นที่พึงพอใจแก่คณะกรรมการและผู้รับบริการอื่น ๆ อีกทั้ง ต้องสามารถสืบค้นและนำไปใช้ในการกิจอื่น ๆ ได้ตามความเหมาะสม

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารวิชาการฉบับนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร โดยเจ้าหน้าที่มีแนวทางในการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการให้ดียิ่งขึ้น

ภิรมย์ เจริญรุ่ง

9 กันยายน 2553



กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำเอกสารวิชาการ กรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5 สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8 ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9 ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำ ทำให้สามารถเขียนเอกสารวิชาการได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์และมีคุณค่า อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์บุญญเฑาะ โสภณ และอาจารย์บุญกุล สัตยจิตเสรี ที่คอยชี้แนะ และให้กำลังใจจนสามารถเขียนเอกสารวิชาการฉบับนี้ได้ รวมทั้งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนการทำงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ภิรมย์ เจริญรุ่ง

บทคัดย่อ

จากการศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ได้พบสภาพปัญหาว่าข้อมูลทางวิชาการที่นำไปใช้ประกอบการพิจารณา เกิดจากเจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า เนื่องจากขาดความรู้ และทักษะในการคิดวิเคราะห์ข้อมูล จึงทำให้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการ เพื่อที่จะพิจารณาศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมถึง การที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถวิเคราะห์หรือกำหนดประเด็นว่าเรื่องที่ศึกษาจะต้องนำข้อมูลทางวิชาการมาใช้ประกอบการพิจารณาในขอบเขตเพียงใด จึงเป็นปัญหาการให้บริการข้อมูลทางวิชาการล่าช้า ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการ และไม่เป็นที่พึงพอใจ โดยเป็นการศึกษาเอกสารเป็นหลัก อาทิ คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักกรรมการเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง และโดยการปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร

นอกจากนี้ เมื่อได้ให้บริการข้อมูลทางวิชาการแล้ว หลังจากการพิจารณาศึกษาเสร็จสิ้นต้องจัดเก็บข้อมูลให้อยู่ในฐานข้อมูลของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งจะต้องกำหนดไว้ในฐานข้อมูลของกลุ่มงานด้วยส่วนหนึ่งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บในแบบของเอกสารต้นฉบับควบคู่กันด้วย ทั้งนี้ การให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร จะต้องเกิดจากการประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก ดังนั้น การจัดทำระบบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ จะต้องดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยจัดทำได้อย่างรวดเร็ว และตรงตามความต้องการของคณะกรรมการ ทั้งนี้ ข้อมูลต้องมีความสมบูรณ์ในระดับดีกว่าเดิม ในอนาคตจะต้องมีกฎหมายมารองรับและบังคับใช้ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ มาตรา 135 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในเรื่องการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานที่มาชี้แจง ซึ่งเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานจะต้องคิดและวิเคราะห์ให้เป็นข้อมูลทางวิชาการ ซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพในแต่ละด้านจะนำไปสู่การให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ที่ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยเสนอแนวทางแก้ไขทั้งในเชิงปฏิบัติการ โดยให้ผู้อำนวยการกลุ่มงานและข้าราชการรุ่นพี่ของกลุ่มงานทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา คอยแนะนำเพื่อให้การปฏิบัติงานสัมฤทธิ์ผล และในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต้องจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความเห็น และจัดทำข้อมูลทางวิชาการ รวมทั้งการนำเสนองานทางวิชาการ



LIRT

ให้แก่บุคลากรด้วยในรูปแบบของการจัดอบรมภายในสำนักงาน และไปฝึกอบรมกับหน่วยงานภายนอกที่มีความชำนาญเพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่บุคลากร เป็นการสร้างคลังสมองและพัฒนาเพิ่มขีดความรู้ ความสามารถให้แก่บุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ เพื่อยกระดับการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
บทคัดย่อ	(3)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(8)
 บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
วิธีการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	4
 บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	5
แนวคิดเกี่ยวกับการทำงาน	5
แนวคิดของการสื่อสาร	13
แนวคิดของการประสานงาน	16
แนวคิดการให้บริการ	21
 บทที่ 3 การดำเนินงานและปัญหาการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร	
วิสัยทัศน์ พันธกิจ และหลักจริยธรรม ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	22
โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของสำนักกรรมการ 2	25
โครงสร้างกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร	27

หน้า

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นฝ่ายเลขานุการ และให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร	28
สภาพปัญหาการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร	29
บทที่ 4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร	
แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูลทางวิชาการ ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร	38
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
บทสรุป	46
ข้อเสนอแนะ	47
บรรณานุกรม	
ประวัติผู้ศึกษา	

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1. ผลการปฏิบัติงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร	31
2. ความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการ กิจการสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 ปี 2551 – 2553 (เดือนสิงหาคม)	33
3. ผลของการแก้ไขปัญหการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ	45

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1. ภาพรูปแบบการทำงาน	7
2. ภาพยุคของความรู้	8
3. ภาพลำดับของความรู้	9
4. ภาพวงจรเรียนรู้	11
5. แผนภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 2	26
6. แผนภาพโครงสร้างกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร	27
7. แผนภาพปัญหาความล่าช้า	35
8. แผนภาพปัญหาการให้บริการข้อมูลทางวิชาการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	36
9. แผนภาพปัญหาการให้บริการข้อมูลทางวิชาการไม่เป็นที่พึงพอใจ	37
10. แผนภาพการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร	44

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มาตรา 135 วรคแรกและวรรคสอง แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติให้ “สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา มีอำนาจเลือกสมาชิกของแต่ละสภา ตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญ และมีอำนาจเลือกบุคคลผู้เป็นสมาชิกหรือมิได้เป็นสมาชิก ตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญ เพื่อกระทำการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภา แล้วรายงานต่อสภา มติตั้งคณะกรรมการวิสามัญดังกล่าว ต้องระบุกิจการหรือเรื่องให้ชัดเจนและไม่ซ้ำหรือซ้อนกัน

คณะกรรมการตามวรรคหนึ่งมีอำนาจออกคำสั่งเรียกเอกสารจากบุคคลใด หรือเรียกบุคคลใดมาแสดงข้อเท็จจริงหรือแสดงความเห็นในกิจการที่กระทำ หรือในเรื่องที่ พิจารณาสอบสวนหรือศึกษาอยู่นั้นได้ และให้คำสั่งเรียกดังกล่าวมีผลบังคับตามที่กฎหมาย บัญญัติ....” และ ข้อ 82 ของข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 มีบทบัญญัติ ดังนี้

“ให้สภาตั้งคณะกรรมการสามัญขึ้นจำนวนสามสิบห้าคณะ แต่ละคณะประกอบด้วย กรรมการมีจำนวนสิบห้าคน โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1)

(2) คณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร

มีอำนาจหน้าที่กระทำการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนา ระบบและปรับปรุงการดำเนินงานกิจการของสภาผู้แทนราษฎร คำร้องเรียน ข้อเสนอแนะของ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและประชาชนในส่วนที่เกี่ยวกับกิจการสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งเรื่องใด ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎรและองค์กรรัฐสภาระหว่างประเทศ ตลอดจนตรวจสอบ รายงานการประชุมพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการเปิดเผยรายงานการประชุมลับ และติดตาม ผลการปฏิบัติตามมติสภาผู้แทนราษฎร”

เมื่อพิจารณา จากบทบัญญัติในมาตรา 135 วรรคแรกและวรรคสอง ของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มีเจตนารมณ์กำหนดให้คณะกรรมการการเป็นกลไก ในการช่วยเหลือกิจการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา เพื่อให้การทำงานของสภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบกับ ข้อ 82 แห่งข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ทำให้เห็นลักษณะภารกิจของคณะกรรมการการกิจการสภาผู้แทนราษฎรมิงานที่ต้อง ปฏิบัติตามภารกิจจำนวนมาก เนื่องจากได้นำเอางานจากคณะกรรมการตรวจสอบรายงานการประชุม และคณะกรรมการติดตามผลการปฏิบัติตามมติสภาผู้แทนราษฎร (ตามข้อ 44 แห่งข้อบังคับ การประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2544) มารวมอยู่ด้วย จึงทำให้กลุ่มงานคณะกรรมการ การกิจการสภาผู้แทนราษฎรมีภารกิจที่สำคัญและต้องปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 รวมถึงกลุ่มงานคณะกรรมการการ กิจการสภาผู้แทนราษฎร ต้องสามารถสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพ โดยจำแนกงานออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การพิจารณาศึกษาเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการ กิจการสภาผู้แทนราษฎร
2. การติดตามผลการปฏิบัติตามมติของสภาผู้แทนราษฎร
3. การส่งเสริมกิจการสภาผู้แทนราษฎรและตรวจสอบรายงานการประชุมสภา พิจารณา เปิดเผยรายงานการประชุมลับ

ในการปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น พบว่าปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญเกี่ยวกับการ ให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ซึ่งฝ่ายเลขานุการต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอก และภายใน ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการและเอกชน รวมถึงในบางครั้งต้องประสานงานในระดับ ต่างประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลทางวิชาการ ซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์แก่การพิจารณาของ คณะกรรมการ ได้อย่างเหมาะสม แต่ก็เสนอข้อมูลทางวิชาการไม่ทันและสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ จึงยังไม่เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการทั้งในส่วน of คณะกรรมการและผู้รับบริการ ด้านอื่น ๆ จึงเป็นที่มาของการศึกษา เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทาง วิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกิจการสภาผู้แทนราษฎร” เพื่อหาแนวทางการให้บริการข้อมูล ทางวิชาการให้ตรงตามวัตถุประสงค์ รวดเร็ว และได้รับความพึงพอใจ



วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร

วิธีการศึกษา

1. วิจัยเอกสารจากเอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาสภาพข้อเท็จจริงจากการปฏิบัติงานในกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถวิเคราะห์ข้อมูลธรรมดาให้เป็นข้อมูลทางวิชาการและมีประโยชน์อย่างเหมาะสม เพื่อนำไปพิจารณาดำเนินงานเป็นกรณี ๆ
2. สามารถประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์ข้อมูลทางวิชาการภายในกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. สามารถให้บริการข้อมูลทางวิชาการเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านวิชาการและเป็นฐานข้อมูลของคณะกรรมการต่อไป

นิยามศัพท์

“ประสิทธิภาพ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร สามารถค้นคว้าหาข้อมูลประกอบการพิจารณา และนำมาวิเคราะห์โดยบูรณาการระหว่างข้อมูลในแต่ละส่วนให้มีคุณภาพและตรงกับวัตถุประสงค์ของเรื่องที่พิจารณาศึกษา ได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

“ข้อมูลทางวิชาการ” หมายถึง ข้อมูล ซึ่งได้รับการศึกษาและวิเคราะห์ให้มีคุณภาพ และเป็นที่เชื่อถือในลักษณะ เอกสารวิชาการ

“ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ” หมายถึง คณะกรรมการและผู้เข้าร่วมประชุม มีความพึงพอใจ ต่อข้อมูลทางวิชาการประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งมีจำนวนเพียงพอ และมีสาระสำคัญทางวิชาการ โดยการให้บริการได้รวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์ในการประกอบการพิจารณาและมีมติตามข้อมูลทางวิชาการ นั้น

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการ ให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์การเพิ่มประสิทธิภาพการ ให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

2.1.1 แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทิพาวิดี เมฆสวรรค์ (อ้างถึงใน ธานีรินทร์ สุทธิบุญชร , 2543, หน้า 9) กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Cost) ได้แก่ การใช้จ่ายทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่การทำงาน ที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ท้นเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

นอกจากนี้ ทิพาวิดี เมฆสวรรค์ ยังได้เสนอแนวความคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพ การบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาจากการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับ ว่าประสบความสำเร็จได้ ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน คือ มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผล ยึดถือผลสำเร็จและผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลักในการ ดำเนินงาน โดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome) มีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและ ระบบงานเพื่อขุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อนและหมดความจำเป็น โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่

ลดขนาดกำลังคนเพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ในจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. มีระบบการบริหารที่ยึดผลสำเร็จของงานและผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลัก ในการดำเนินงาน รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การทำงานให้เกิดผลสำเร็จ อย่างมีคุณภาพ โดยผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการบริการ ซึ่งทำให้ผู้มารับบริการ เกิดความพึงพอใจ และผลของงานนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

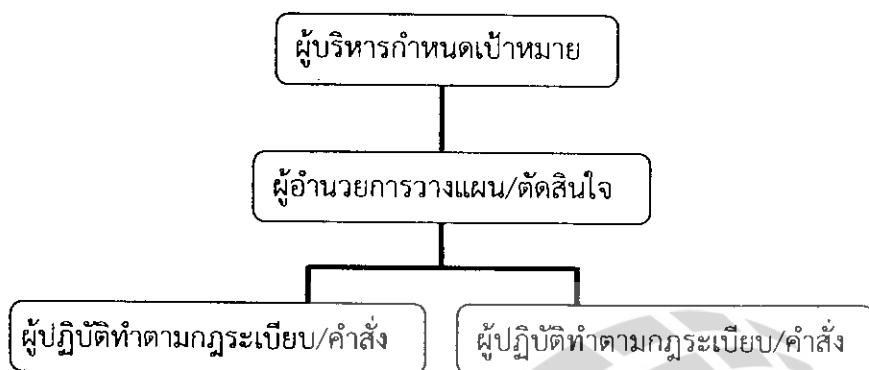
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงาน

การทำงานรูปแบบใหม่

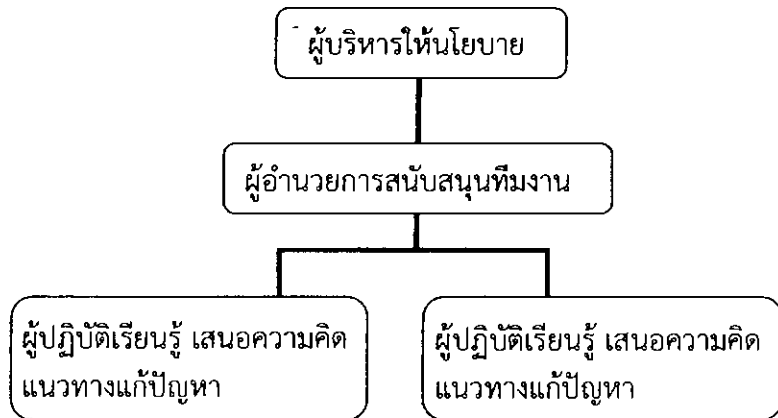
ในโลกยุค “สังคมแห่งความรู้” การทำงานราชการจะต้องปรับตัว เปลี่ยนวิธีคิดและวิธีทำงานใหม่ จากเดิมที่มุ่งเน้นกฎระเบียบ โดยผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและคำสั่งอย่างเคร่งครัดแม้จะทำให้งานล่าช้า เปลี่ยนมาเป็นการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติเรียนรู้ เสนอความคิด แนวทางการแก้ปัญหาการทำงาน

ภาพรูปแบบการทำงาน

การทำงานแบบเดิม



การทำงานแบบใหม่



ภาพเปรียบเทียบการทำงานแบบเก่าและแบบใหม่ โดยการทำงานแบบเก่าหัวหน้าจะเป็นผู้วางแผนและสั่งการ ผู้ปฏิบัติเป็นเพียงผู้รับคำสั่งไปปฏิบัติ วิธีการนี้ผู้ปฏิบัติจะไม่มีการเรียนรู้ที่จะทำในสิ่งใหม่ ๆ และไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์เนื่องจากถูกกำหนดให้ปฏิบัติงานอยู่ในกรอบที่จำกัด รวมทั้งไม่ได้รับการส่งเสริมให้กล้าตัดสินใจหรือรับผิดชอบในสิ่งที่ทำไป

สำหรับรูปแบบการทำงานแบบใหม่นั้น หัวหน้าทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมที่คอยให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ข้อแนะนำ โดยผู้ปฏิบัติจะต้องเป็นผู้ที่เรียนรู้ ศึกษาหาวิธีการปฏิบัติหน้าที่ที่เหมาะสมเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ สามารถเสนอความคิดเห็นและแนวทางในการแก้ปัญหาและพัฒนางานเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพ

การทำงานในภาคราชการก็เช่นเดียวกันผู้ปฏิบัติงานจะต้องพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน ต้องเปลี่ยนทัศนคติจากการที่ยึดแนวคิดว่าต้องปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้ มาเป็นการเน้นการสร้างความคิดใหม่ ๆ ความรู้ ความสามารถในการวิชาการสมัยใหม่ และนำมาปรับใช้เพื่อให้เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง



ยุคของความรู้

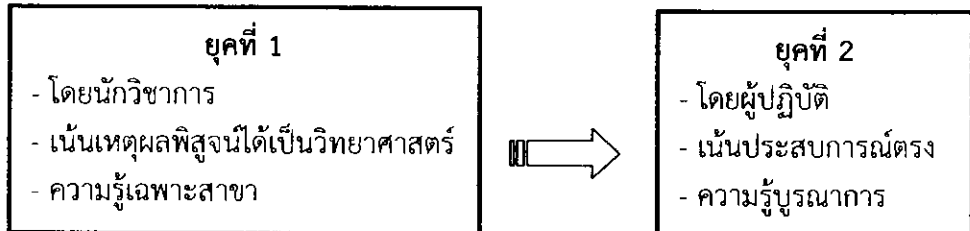
ศาสตราจารย์นายแพทย์วิจารณ์ พานิช ได้แบ่งความรู้ออกเป็น 2 ยุค ดังนี้

ความรู้ยุคที่ 1 เป็นความรู้ที่สร้างขึ้นโดยนักวิชาการ มีความเป็นวิทยาศาสตร์ เน้นความเป็นเหตุผล พิสูจน์ได้โดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์หรือวิชาการ มีการจำแนกแยกแยะ เป็นความรู้เฉพาะสาขาวิชาการ เป็นความรู้ที่เน้นความลึก ความเป็นวิชาการเฉพาะด้าน (specialization)

ความรู้ยุคที่ 2 เป็นความรู้ที่ผูกพันอยู่กับงานหรือกิจกรรมของบุคคลและองค์กร เป็นความรู้ที่ใช้งานและสร้างขึ้นโดยผู้ปฏิบัติงานหรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเอง โดยอาจสร้างขึ้นโดยตรงจากประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้เหล่านี้มีลักษณะบูรณาการและมีความจำเพาะต่อบริบทของงาน กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงาน และองค์กรนั้น ๆ

การจัดการความรู้จึงเป็นเรื่องของความรู้ที่มีบริบทที่จำเพาะ เป็นกิจกรรมของผู้ปฏิบัติงานไม่ใช่กิจกรรมของ “ผู้รู้” ที่มีความรู้เชิงทฤษฎีมากมายและลึกซึ้งที่จะ “จัด” ความรู้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปประยุกต์ใช้

ภาพยุคของความรู้



การจัดการความรู้มีเป้าหมาย 3 ประการใหญ่ ๆ ได้แก่

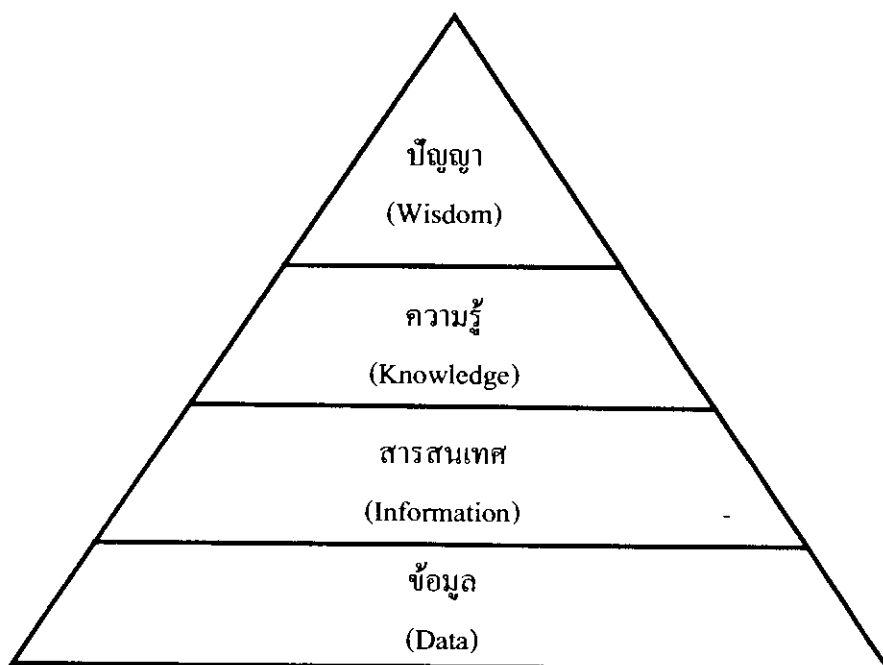
1. เพื่อพัฒนางาน ให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ดีขึ้น
2. เพื่อพัฒนาคน คือ พัฒนาผู้ปฏิบัติงาน

3. เพื่อพัฒนา “ฐานความรู้” ขององค์กรหรือหน่วยงาน เป็นการเพิ่มพูนทุนความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีศักยภาพในการเผชิญกับความไม่แน่นอนในอนาคตได้ดีขึ้น

การจัดการความรู้

Mr. Hideo Yamazaki ได้อธิบายคำจำกัดความของความรู้โดยแสดงเป็นภาพ ดังนี้

ภาพลำดับของความรู้



1. ข้อมูล (data) คือ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้จากการสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นโดยยังไม่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์
2. สารสนเทศ (information) คือ ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์แล้วเพื่อนำมาใช้ประโยชน์เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
3. ความรู้ (knowledge) คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบเชื่อมโยงกับความรู้อื่น จนเกิดเป็นความเข้าใจสามารถนำไปใช้ประโยชน์เรื่องใดเรื่องหนึ่งได้
4. ปัญญา (wisdom) คือ การประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการแก้ปัญหาหรือพัฒนาการทำงาน และจากปัญญาเมื่อนำไปใช้แก้ปัญหาหรือพัฒนางานจะทำให้เกิดการยกระดับของปัญญาให้กลายเป็นนวัตกรรม (วิธีการใหม่ที่ไม่เคยทำมาก่อน) ในการทำงาน

การจัดการความรู้โดยการทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ เพื่อยกระดับสารสนเทศ เป็นความรู้ซึ่งจะนำไปสู่ปัญญาในการสร้างนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนางานดังกล่าว มุ่งพัฒนาให้บุคลากรเป็น Knowledge Workers นั่นเอง

การแบ่งประเภทของความรู้เป็น 2 ประเภท คือ

1. Tacit Knowledge เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ของแต่ละบุคคล ในการเข้าใจสิ่งต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง เป็นความรู้ที่สื่อสารออกมาได้ยาก ไม่สามารถถ่ายทอด เป็นคำพูด ลายลักษณ์อักษร หรือตัวเลขได้ เช่น ถ่ายทอดทักษะในการทำงาน ทักษะในงานฝีมือ การคิดเชิงวิเคราะห์ปัญหา เป็นต้น

2. Explicit Knowledge เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถรวบรวมถ่ายทอด ออกมาได้หลายรูปแบบ เช่น ลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี สูตร ตัวเลข หรือคู่มือต่าง ๆ

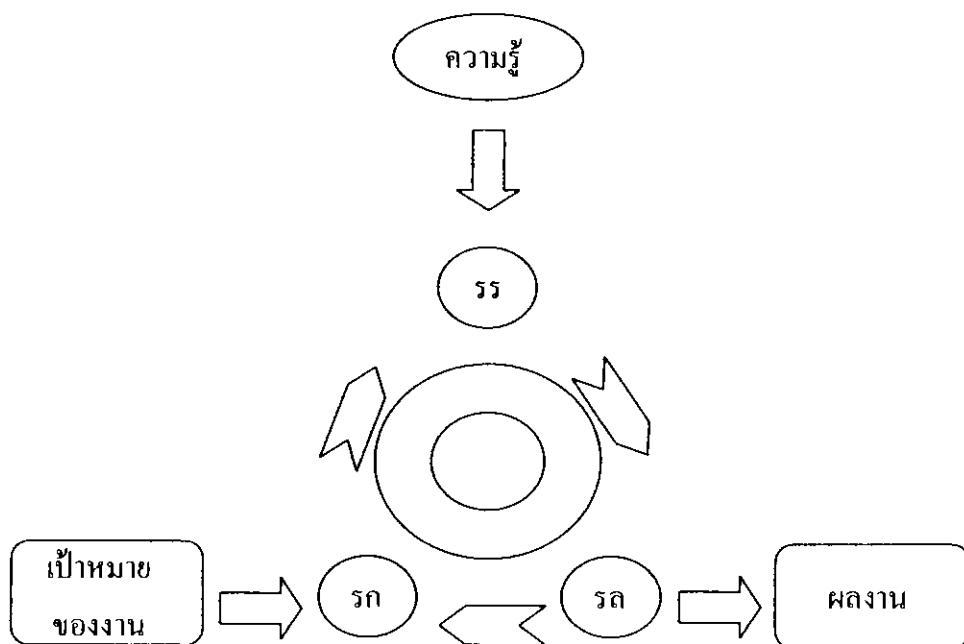
เป้าหมาย คือ การทำให้ความรู้แบบ Tacit ไปสู่ลักษณะ Explicit คือ สามารถถ่ายทอด เรียนรู้กัน ได้ระหว่างบุคคลไปสู่ทีมงานหรือกลุ่ม ไปจนถึงในองค์กร หรือระหว่างองค์กร การจัดการ ความรู้มีเป้าหมายเพื่อให้

1. เกิดการพัฒนาและแบ่งปันความรู้ในองค์กร
2. มีการปรับเปลี่ยนความรู้ให้เกิดประโยชน์เพิ่มขึ้น
3. มีการสื่อสารถ่ายทอดความรู้อย่างถูกต้อง ได้ผลอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ศาสตราจารย์นายแพทย์วิจารณ์ พานิช เห็นว่าโมเดลการจัดการความรู้ อย่างง่ายที่สุด คือ “วงจรเรียนรู้ยกกำลังสาม บก คว่ำ” คือ ใช้วงจรดังกล่าวหมุนวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของงานสู่ผลสำเร็จ การเรียนรู้ 3 ประการ คือ เรียนรู้ก่อนทำงาน (รก) เรียนรู้ระหว่าง ทำงาน (รร) และเรียนรู้หลังงานเสร็จสิ้น (รล) โดยใช้เทคนิคทั้ง 3 นี้ ร่วมกับการ “คว่ำ” ความรู้ จากภายนอกและจากภายในองค์กรเองเอามาปรับปรุงและประยุกต์ใช้และตรวจสอบเพื่อยกระดับ ผลงาน



ภาพวงจรเรียนรู้



ขั้นตอนการจัดการความรู้

1. การสำรวจและวางแผนความรู้ คือ การสำรวจสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน เพื่อให้ทราบว่า องค์กรมีฐานความรู้ในด้านใดบ้าง ฐานความรู้ที่มีอยู่เหล่านั้นอยู่ที่ใคร หรือหน่วยงานไหน ผู้ปฏิบัติแต่ละคนมีความรู้ด้านใดบ้าง

สำหรับการกำหนดเป้าหมายในการจัดการความรู้ คือ ในแต่ละวัตถุประสงค์ทางกลยุทธ์ องค์กรต้องการความรู้ด้านใดเพิ่มเติมบ้าง พนักงานต้องการความรู้ด้านใด ความรู้ที่ต้องการเพิ่มเติมก่อประโยชน์ด้านใดบ้าง

2. การพัฒนาความรู้ คือ การทำการใด ๆ เพื่อให้ได้ความรู้หรือเกิดความรู้ภายใน องค์กร ได้แก่

2.1 การพัฒนาความรู้จากภายนอก เช่น การเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ การซื้อตำรา หรือหนังสือทางวิชาการ การจ้างที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญมาปรับระบบหรือกระบวนการทำงาน

2.2 การพัฒนาความรู้จากภายใน เช่น การมีหน่วยวิจัยและพัฒนา การบันทึกเรื่องราวและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในอดีตซึ่งไม่ใช่แค่เฉพาะในภาพรวมขององค์กรเท่านั้น แต่รวมถึงการวิเคราะห์ผลการทำงานในระดับบุคคล เป็นการวิเคราะห์ในเชิงลึกในแง่มุมต่าง ๆ เช่น สภาพปัญหาในการทำงาน สาเหตุที่ทำให้เกิดความล้มเหลว แนวทางการปรับปรุงและพัฒนา

สำหรับรูปแบบการพัฒนาความรู้ ได้แก่

1. การเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองในอดีต (Learning from Actual Experiences) คือ การเรียนรู้ในสิ่งที่ได้จากการปฏิบัติจริงมาแล้วในอดีต

2. การเรียนรู้จากการทดลอง (Learning from Performed Experiences) คือ การเรียนรู้จากการทดลองหลาย ๆ รูปแบบ มีการควบคุมตัวแปรต่าง ๆ เพื่อให้ทราบผลการทดลองตามที่ต้องการ

3. การเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น (Learning from Experience of Others) เช่น การหาพันธมิตรเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ (Benchmarking) เป็นต้น

4. การเรียนรู้จากการอบรมและพัฒนา (Learning from Training and Development)

3. การถ่ายทอดความรู้และการแบ่งปันความรู้ คือ กระบวนการที่ทำให้ความรู้ถ่ายทอดไปสู่บุคลากร ในการถ่ายทอดความรู้ถ้าหากเรากำหนดกลยุทธ์ในการถ่ายทอดความรู้เสียก่อนว่ามีเป้าหมายคือใคร เนื้อหาของความรู้ที่ต้องการถ่ายทอด เทคโนโลยีและงบประมาณที่ได้รับก็จะช่วยให้สามารถกำหนดรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างถูกต้อง

2.1.3 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร หมายถึงวิธีการต่างๆ ในการติดต่อระหว่างมนุษย์ ซึ่งทำให้ฝ่ายหนึ่งรับรู้ความหมายของอีกฝ่ายหนึ่ง

เครื่องมือของการสื่อสาร คือ ภาษา

ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. วังนภาษา คือ ภาษาที่ใช้ถ้อยคำ ตัวอักษรเป็นสื่อการติดต่อ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน
2. อวังนภาษา คือ ภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำเป็นสื่อ แต่ใช้สีหน้า กริยา ท่าทาง และสัญลักษณ์ต่างๆ เป็นสื่อการติดต่อ เช่น ภาษาใบ้ ภาษาคนตาบอด สัญญาณต่างๆ

องค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบด้วย

1. บุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร
2. วิธีการติดต่อ เช่น ใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ ดาวเทียม
3. เรื่องราวให้รับรู้ความหมายร่วมกัน ได้แก่ สารต่างๆ เช่น ข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะ ข้อหักท้วง

ประเภทของอวัจนภาษา เช่น

1. เทศภาษา คือ ภาษาที่เกิดจากสถานที่และระยะห่างของผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่น ซื่อโอจะอยู่บนชั้นสูงสุดของอาคาร คนรักหรือเพื่อนสนิทจะคุยกันอย่างใกล้ชิด
2. อากาษา คือ ภาษาที่เกิดจากกิริยาอาการ ท่าทาง การใช้มือ แขน ศีรษะ ประกอบการสื่อสาร เช่น การยื่นส้วงกระเป๋าคูกับผู้ใหญ่ว่าไม่สุภาพ
3. กาลภาษา คือ ภาษาที่เกิดจากช่วงเวลาในการสื่อสาร เช่น การมาตรงเวลา หรือ มาก่อนเวลานัด แสดงว่ามีความตั้งใจจริง
4. เนตรภาษา คือ ภาษาที่สื่อผ่านทางสายตา เช่น การมองผู้ฟังอย่างทั่วถึง ครูใช้สายตาคุนักเรียน
5. สัมผัสภาษา คือ ภาษาที่เกิดจากการสัมผัส เช่น พ่ออุบศิระลูกด้วยความเอ็นดู ชาวต่างชาติโอบกอดทักทายกัน
6. วัตถุภาษา คือ ภาษาที่แสดงผ่านทางวัตถุสิ่งของ และการแต่งกายอย่างเหมาะสม
7. ปริภาษา คือ ภาษาที่เกิดจากการใช้น้ำเสียงขณะพูด โดยการเน้นเสียงสูงต่ำ ความดังที่พอเหมาะ และน้ำเสียงที่สื่อสารและเจตนาของผู้พูด

อุปสรรคของการสื่อสารและวิธีแก้ไข

อุปสรรคของการสื่อสาร ได้แก่

1. ผู้ส่งสาร ขาดคุณสมบัติต่าง ๆ เช่น
 - 1.1 ขาดความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่จะสื่อสาร
 - 1.2 ขาดความสนใจในเนื้อเรื่อง หรือในประเด็นของเรื่องที่สื่อสาร
 - 1.3 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อเรื่องที่ตนจำเป็นต้องสื่อสาร
 - 1.4 ขาดความสันทัดในการใช้ภาษา



2. ตัวสาร เป็นอุปสรรคในการสื่อสารได้ถ้า

- 2.1 ซ้ำซ้อน หรือลึกลับซึ่งจนเกินกำลังของผู้รับสาร
- 2.2 ห่างไกลจากประสบการณ์ของผู้รับสารมากเกินไป
- 2.3 มีความขัดแย้งกันในตัวสาร
- 2.4 เนื้อหาซ้ำซาก ไม่น่าสนใจ
- 2.5 ผู้ส่งสารพูดประโยคเยิ่นเย้อ หรือเนื้อหาแปลกใหม่เกินความคิดของผู้รับ

ตัวสารนั้น ก็จะกลายเป็นอุปสรรคของการสื่อสาร

3. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

- 3.1 ใช้ภาษาผิดระดับ
- 3.2 ใช้คำ สำนวนภาษา ที่ไม่ตรงกับความหมายหรือไม่ตรงตามเนื้อหาของเรื่องราว

ที่จะส่งสาร

4. ผู้รับสาร

- 4.1 ขาดพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ที่จำเป็นเกี่ยวกับเรื่องที่อ่านหรือฟัง
- 4.2 ขาดความสนใจ ขาดสมาธิในการฟังหรืออ่าน ส่งผลเสียคุกกันดัง
- 4.3 มีความรู้สึกที่ไม่ดีหรืออคติต่อผู้ส่งสาร หรือตัวสาร
- 4.4 ขาดความคล่องแคล่วชำนาญชำนาญ หรือทักษะในการรับสาร เช่น ทักษะการฟัง

การอ่าน การสังเกต การจับใจความสำคัญ การย่อความ

วิธีแก้ไขอุปสรรคของการสื่อสาร

วิธีแก้ไขอุปสรรคของการสื่อสาร ได้แก่

1. ผู้ส่งสาร

- 1.1 ค้นหาหาความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่จะสื่อสาร
- 1.2 ให้ทำความเข้าใจในเนื้อเรื่อง สื่อสารให้ตรงประเด็น
- 1.3 สร้างความรู้สึกที่ดีต่อเรื่องที่ตนจำเป็นต้องสื่อสาร
- 1.4 ฝึกฝนทักษะการใช้ภาษา เช่น การพูด การอ่าน
- 1.5 ไม่ใช้อารมณ์ตัดสินเมื่อเกิดอุปสรรคในการสื่อสาร ควรพิจารณาตนเองก่อนว่า

มีข้อบกพร่องหรือไม่



2. ผู้รับสาร

- 2.1 แสวงหาความรู้และประสบการณ์ที่จำเป็นที่จะอ่านหรือฟัง
- 2.2 ตั้งใจ และมีสมาธิในการฟังหรืออ่าน มีมารยาทในการฟัง เช่น ไม่ส่งเสียงคุยกันดัง ลูกขึ้นเดินบ่อย ๆ
- 2.3 ขจัดความรู้สึกที่ไม่ดีหรืออคติต่อผู้ส่งสาร หรือตัวสาร
- 2.4 ฝึกฝนทักษะในการรับสาร เช่น ทักษะการฟัง การอ่าน การสังเกต การจับใจความสำคัญ การย่อความ
- 2.5 อย่าใช้อารมณ์ตัดสิน ถ้าเกิดอุปสรรคในการสื่อสาร ควรพิจารณาความบกพร่องของตนเองก่อนโทษปัจจัยอื่น

3. ตัวสาร

- 3.1 เลือกเรื่องที่ไม่ซับซ้อน หรือลึกซึ้งจนเกินกำลังของผู้รับสาร
- 3.2 เลือกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของผู้รับสาร
- 3.3 เลือกวิธีนำเสนอให้เหมาะสม เช่น ควรใช้การพูดเพื่อชวนเพื่อนไปเที่ยววันหยุดสุดสัปดาห์ การฝากเพื่อนซื้อกล้วยถั่วรูปที่ต่างประเทศ ควรใช้ภาษาพูด ประกอบการเขียน
- 3.4 เตรียมตัวสารให้เหมาะกับเวลา ไม่สั้นหรือยาวจนเกินไป

4. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

- 4.1 ใช้ภาษาให้เหมาะสมกับระดับ
- 4.2 ใช้คำ สำนวนภาษาที่ให้ตรงกับความหมาย หรือตรงตามเนื้อหาของเรื่องราวที่จะส่งสาร
- 4.3 ใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน กระชับรัด ไม่กำกวม

สรุปผู้ปฏิบัติงานต้อง : รู้กาลเทศะในการพูด และเลือกที่จะเป็นทั้งผู้ฟังและผู้พูดที่ดี โดยการเลือกใช้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา เพื่อช่วยสื่อความหมาย และต้องมีทัศนคติที่ดีในการสื่อสาร

2.1.4 ความหมายการประสานงาน (coordination)

สมพงษ์ เกษมสิน (2514, หน้า 19 อ้างถึงใน นิติฯ เงินประเสริฐศรี, 2529, หน้า 55)

การประสานงานคือ ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติ จัดระเบียบให้เรียบร้อย และสอดคล้องกลมกลืนกันเพื่อให้สมดุลและสำเร็จเป้าหมายในเวลาที่กำหนดไว้

เกษม สุวรรณกุล (2540, หน้า 305 อ้างถึงใน คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจโครงการ วิเคราะห์การดำเนินการขององค์การเอกชนที่พัฒนาเด็กและเยาวชน 2529, หน้า 108)

การประสานงานคือการที่บุคคล หรือหน่วยงานในองค์การทำงานร่วมกับ บุคคลอื่น เพื่อให้บรรลุถึงจุดประสงค์เดียวกัน

Yehezkel Dror (2525, หน้า 707 อ้างถึงใน ยุพา วงศ์ไชย และเล็ก สมบัติ, 2532, หน้า 5)

การประสานงาน คือกระบวนการทางการบริหารที่เกี่ยวกับทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานต่างๆ รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันอันจะทำให้การบริหารงานสามารถบรรลุเป้าหมาย ต่าง ๆ โดยทั่วไปได้ทั้งหมด

สมคิด บางโม (2538, หน้า 194)

การประสานงาน หมายถึงการจัดระเบียบการทำงานและการติดต่อกันเพื่อให้ งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำให้งานซับซ้อน ขัดแย้ง กันเอง หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ องค์การนั้นอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

สมิต สัจญกร ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการประสานงาน

ในทางราชการได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ว่า การประสานงาน หมายถึง "การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่ง ใจเดียว ไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์การนั้นอย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ"

ส่วนทางธุรกิจนิยมที่จะให้ความหมายว่า การประสานงาน หมายถึง "การติดต่อสื่อสาร ให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรม ที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิด การทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน"



องค์ประกอบของการประสานงาน อาจพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญ ได้ดังนี้

1. **ความร่วมมือ** จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน
2. **จังหวะเวลา** จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา
3. **ความสอดคล้อง** จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน
4. **ระบบการสื่อสาร** จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น
5. **ผู้ประสานงาน** จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

การประสานงานเกิดจากความต้องการที่จะให้งาน หรือกิจกรรมย่อย ๆ ที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จ โดยปฏิบัติอย่างสอดคล้องในจังหวะ เวลาเดียวกัน ได้ผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นไปตามข้อกำหนดประหยัคเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

ก่อนการประสานงานควรกำหนดความต้องการให้แน่ชัดว่าจะประสานงานให้เกิดอะไร หรือเป็นอย่างไร หรือจะทำให้ได้ผลลัพธ์อย่างไร เพราะหากว่าไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนก็อาจจะประสานงานไปผิดจากที่ควรจะเป็น โดยทั่วไปประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวก ราบรื่น ไม่เกิดปัญหาข้อขัดแย้ง แต่ในการประสานงานในแต่ละครั้งหรือในแต่ละกรณี จะประสานงานโดยวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

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

โดยสรุปแล้ว การประสานงาน คือ กระบวนการบริหารอย่างหนึ่ง เป็นการร่วมมือกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ในการประสานงานจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ(cooperation) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ แต่ความร่วมมือ แตกต่างจากการประสานงาน กล่าวคือ ความร่วมมือเป็นทัศนคติ ความเต็มใจของคนที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน



ประเภทของการประสานงาน

มาร์ช และซิมอน (March & Simon) แบ่งการประสานงานตามสภาพการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม หรือสถานการณ์ขององค์การ เป็น 2 ประเภทคือ

1. การประสานงานโดยแผน (coordination plan)
2. การประสานงานโดยผลที่เกิดขึ้น (coordination back)

ฟรีมอน และเจมส์ (Fremaont E. Kart and James E. Roseburzwing) แบ่งการประสานงานเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การประสานงานภายในองค์การ (internal coordination)
2. การประสานงานภายนอกองค์การ (external coordination)

สมพงษ์ เกษมสิน แบ่งการประสานงานเป็น 2 ประเภท

1. การประสานงานโดยความสมัครใจ (voluntary coordination)
2. การประสานงานแบบบังคับบัญชา (directive coordination)

หลุย จัปาเทศ แบ่งการประสานงานเป็น 2 ประเภท

1. การประสานงานแบบพิธีรีตอง (formal type)
2. การประสานงานแบบไม่มีพิธีรีตอง (informal type) ในรูปคนต่อคน คนต่อกลุ่ม หรือภายในกลุ่มและกลุ่มต่อกลุ่ม

การประสานงานระหว่างองค์การ

การพิจารณาถึงวิธีการประสานงานระหว่างองค์การ ซึ่งอาจจะอยู่ต่างสังกัด มีความจำเป็นที่จะต้องประสานหรือสร้างความสัมพันธ์กันในการปฏิบัติ เพื่อให้การประสานงานเกิดความสมบูรณ์ เกิดประสิทธิภาพ (ภรณ์ กิริติบุตร, หน้า 25-30)

การประสานงานตามแนวคิดของ Vlonglom, Ycp และ Mulford Dillman ได้เสนอแนะวิธีการประสานงานหรือระหว่างองค์การในระดับต่างๆ และจะต้องกระทำทุกระดับจึงจะเกิดการประสานกันได้ ดังนี้ คือ

1. ความร่วมมือระหว่างองค์การหรือหน่วยงานระดับต่ำ (low level cooperation between organization)
2. ความร่วมมือระหว่างองค์การหรือหน่วยงานระดับกลาง (middle level cooperation between organization)



3. ความร่วมมือระหว่างองค์การหรือหน่วยงานระดับสูง (high level cooperation between organization) เช่นเดียวกับในระดับต่ำและระดับกลาง

การประสานงาน (coordination)

ในการดำเนินการใด หากมีความจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานใด การประสานงานย่อมเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้การประสานงานนั้นบรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้ยังอาจก่อให้เกิดประโยชน์อื่นหากการประสานงานนั้นเป็นการประสานงานที่ดี และมีลักษณะหรือประเภทที่เหมาะสมกับงาน โดยเฉพาะในความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร การประสานงานระหว่างองค์กรถือเป็นรูปแบบหนึ่งของความสัมพันธ์

การประสานงานตามแนวคิดของ thompson ได้เสนอรูปแบบการประสานงานระหว่างองค์กรแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้ คือ

1. การประสานงานในแนวดิ่ง (vertical coordination) หรือการประสานงานโดยอำนาจ (coordination by authority) ในกรณีของการประสานงานระหว่างองค์กรแล้วการประสานงานในแนวดิ่งนี้จะเป็นไปได้ยาก เพราะแต่ละองค์กรย่อมมีอำนาจเฉพาะตัวของตนอยู่ซึ่งคงจะไม่ยอมด้อยกว่าอีกองค์กรหนึ่ง

2. การประสานงานโดยแผนและข้อตกลง (coordination by plan or agreement) การประสานงานตามนัยนี้ จะเป็นกรณีที่ไม่มีโครงสร้างของอำนาจระบุไว้ล่วงหน้าในทางปฏิบัติ องค์กรที่เกี่ยวข้องจะตัดสินใจร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษรหรือมีบทบาทของคนร่วมกันตลอดจนมีการจัดสรรทรัพยากร การตัดสินใจกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างเป็นระบบร่วมกัน

3. การประสานงานโดยอาศัยการปรับตัวเข้าหากัน (coordination by mutual adjustment) รูปแบบการประสานงานในลักษณะนี้ไม่มีรูปแบบทางอำนาจระบุไว้แน่ชัด หรือไม่มีข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของแต่ละองค์กรไว้ แต่การประสานงานจะเกิดขึ้นจากความริเริ่มขององค์กรและหน่วยงานแต่ละหน่วยงานเอง หรือเกิดขึ้นโดยอาศัยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ทำงานร่วมกันอย่างไม่เป็นทางการในการติดต่อประสานงานกัน



โดยสรุปแล้วการประสานงานเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งของการบริหารที่สามารถนำไปสู่คุณภาพการบริหาร อันจะนำมาซึ่งผลสำเร็จขององค์กร และในองค์กรที่ต้องเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องใช้การประสานงานให้เกิดการร่วมมือระหว่างกัน ศึกษาวิธีการทำงานของกันและกัน ลดการซ้ำซ้อน สามารถแบ่งลักษณะงานหรือกลุ่มเป้าหมายที่คนสมควรทำหรือมีความถนัดได้ ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการประสาน

กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นภาครัฐและเอกชนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ ในการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานจะมีการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโดยมีการลงนามของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงถึงความร่วมมือร่วมใจและเป็นพันธะสัญญาที่จะดำเนินการร่วมกันต่อไป

2.1.5 แนวคิดการให้บริการ

การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้รับความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน มีผู้ให้หลักการที่สำคัญในการให้บริการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่
2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความปลอดภัย
5. หลักความสะดวก

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้หลักการสำคัญของการให้บริการอีกหลายลักษณะซึ่งสามารถสรุปหลักการให้บริการได้ดังนี้

1. ด้านผู้ให้บริการคือ หน่วยงาน องค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีหลักการความรับผิดชอบในการให้บริการโดยมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคเป็นระบบ โปร่งใส มีไมตรีจิต ให้เกียรติผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่องค์กร



2. ด้านกระบวนการให้บริการต้องยึดหลักความต้องการของผู้รับบริการโดยส่วนรวม ไม่เฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ทั้งในด้านการบริหารและคุณภาพมีการปฏิบัติงานที่สม่ำเสมอ สะดวก รวดเร็ว ทันใจ มีหลักประสิทธิภาพคือหวังผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสูง และการใช้ทรัพยากรที่ต่ำและคุ้มค่าสูงสามารถให้บริการให้เสร็จสิ้นได้ตามเงื่อนไขของเวลาและกระบวนการ

3. ด้านสภาพแวดล้อมยึดหลักความสะดวกโดยจัดช่องทางอำนวยความสะดวก ลดอุปสรรค ข้อจำกัด ลดความยุ่งยากด้านพื้นที่และเวลาแก่ผู้รับบริการ

บทที่ 3

การดำเนินงานและปัญหาการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร

3.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรม ของสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีวิสัยทัศน์และพันธกิจ ดังนี้

วิสัยทัศน์

“องค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า
ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของปวงชน” เพื่อให้บรรลุ
ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้กำหนดกรอบวิสัยทัศน์
ที่จะต้องเป็น ดังนี้

1. เป็นองค์กรหลักสนับสนุนและให้บริการสมาชิกรัฐสภาอย่างมีประสิทธิภาพ
และประสิทธิผล
2. เป็นองค์กรส่งเสริมสนับสนุนให้รัฐสภาไทยมีบทบาทสำคัญในเวทีรัฐสภา
ระหว่างประเทศ
3. เป็นศูนย์กลางเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตย

พันธกิจ

“พัฒนางานของฝ่ายนิติบัญญัติด้านบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และด้านบริการให้มี
คุณภาพ เป็นรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Parliament) และศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ พัฒนางานรัฐสภา
ด้านต่างประเทศให้เป็นผู้นำเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศควบคู่กับการเสริมสร้างความสัมพันธ์
และความร่วมมือกับรัฐสภาต่างประเทศ พัฒนาศักยภาพให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีค่านิยม
มุ่งทำงานเพื่อองค์กรและประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจมีทัศนคติที่ดี
มีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ตลอดจนดำเนินการจัดหาสถานที่และ
ก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ให้เหมาะสมเป็นสัญลักษณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย”



วัตถุประสงค์หลัก

1. มีระบบบริหารจัดการที่ดี ทันสมัย คล่องตัวในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ
2. เป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ทันสมัย และมีเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้บริการ
3. มีบทบาทสำคัญในการประสานความร่วมมือ และผลักดันมาตรการแก้ไขปัญหาในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศ
4. พัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีมาตรฐานงานระดับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
5. เป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตย
6. มีอาคารรัฐสภาแห่งใหม่ที่เหมาะสม ทันสมัย มีเอกลักษณ์ความเป็นไทยเป็นสัญลักษณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย และมีระบบรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

มาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรม ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีดังนี้

1. จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์

โดยมุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนองคุณของแผ่นดิน รักษาประโยชน์ของประเทศชาติ ปฏิบัติตนตามหลักของศาสนาและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์

2. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

โดยมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดผลดีแก่องค์กรและประโยชน์ของส่วนรวม มีแบบแผน เป็นมืออาชีพ มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นทีมโดยยึดผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลัก และให้แล้วเสร็จตามกำหนดอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนมีการติดตาม ตรวจสอบ วัดผลลัพธ์ และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม

3. โปร่งใส ตรวจสอบได้

โดยเน้นการปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีกลไกให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้ และจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายใต้กรอบของกฎหมาย



4. ซื่อสัตย์ สุจริต

โดยยึดมั่นปฏิบัติตนให้อยู่ในหลักคุณธรรม มีความซื่อตรง ไม่คดโกง ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา กระทำแต่ความดี ละเว้นความชั่ว ไม่ประพฤติดนเป็นที่ยึดถือ และไม่นึกไม่พูด ไม่ทำในสิ่งที่ไม่ดี

5. กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง

โดยยึดมั่นในหลักการและถือปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดหลักวิชาการ และจรรยาวิชาชีพในการปฏิบัติงาน กล้าคิด กล้าทำ และกล้ารับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มุ่งที่จะกระทำในสิ่งที่ถูกต้องดีงามโดยปราศจากอคติ และไม่ยอมโอนอ่อนผ่อนตามอิทธิพลใด ๆ

6. เคารพซึ่งกันและกัน

โดยการรู้จักสามัคคี ให้เกียรติกับสมาชิกรัฐสภา ประชาชน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และไม่ก้าวล้ำสิทธิส่วนบุคคลหรือเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น

7. เสียสละ

โดยการทุ่มเทกายใจและอุทิศเวลาให้งานอย่างเต็มที่ เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้อื่นด้วยใจบริสุทธิ์ และมุ่งที่จะทำงานโดยไม่หวังอามิสสินจ้าง หรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใด

8. ประหยัด

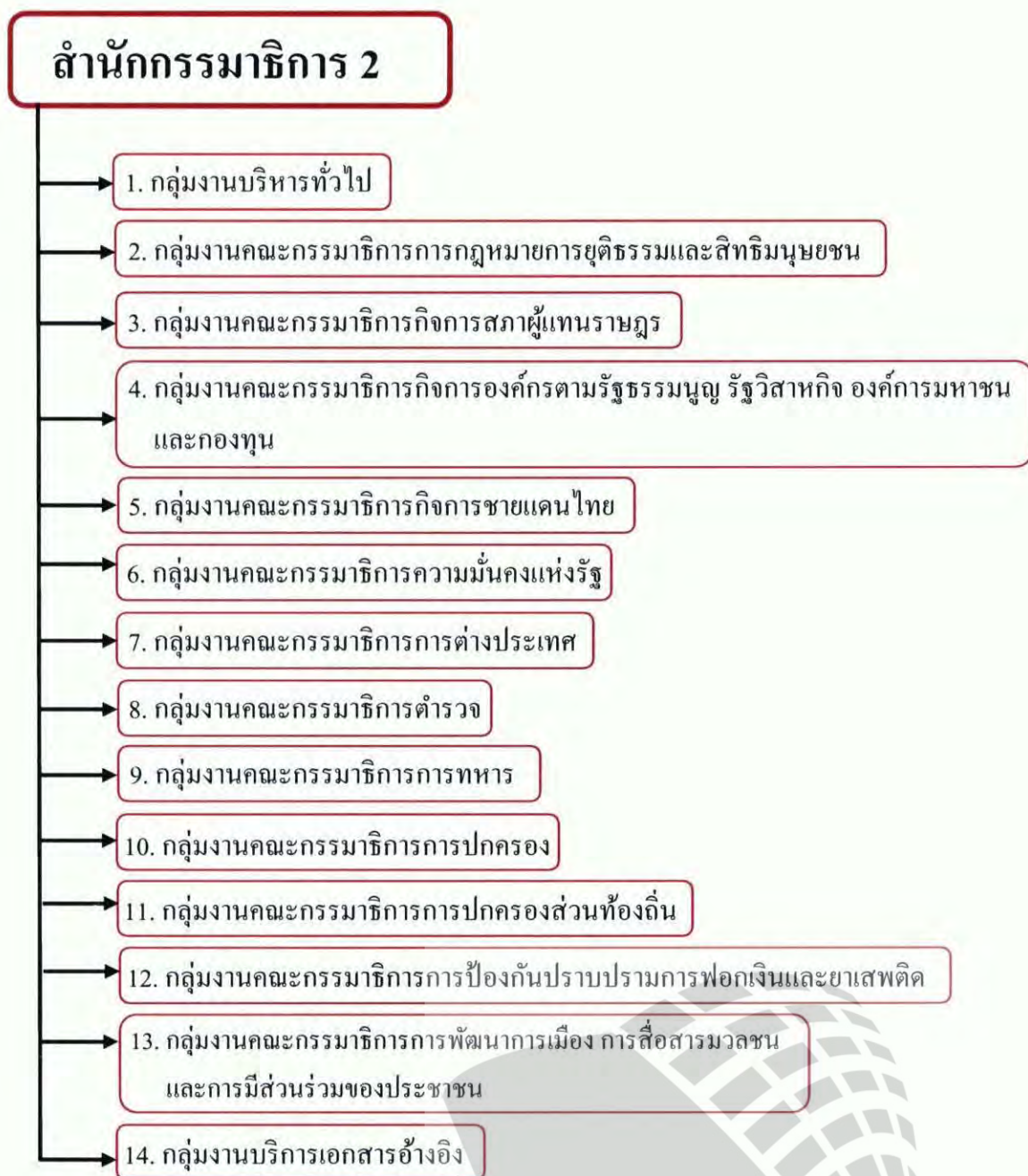
โดยการใช้ทรัพย์สินของทางราชการให้เหมาะสม ถูกวิธี คุ่มค่า ไม่สิ้นเปลือง สูญเปล่า รวมทั้งจัดการดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินทางราชการเสมือนเป็นของตน และดำรงชีวิตอยู่อย่างพอเพียง สมฐานะ รู้จักประมาณตน ไม่ฟุ้งเฟ้อ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ดำเนินการรณรงค์ และจัดอบรม เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการและลูกจ้างให้ประพฤติดน และปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรม และจริยธรรมดังกล่าวข้างต้น ซึ่งข้าราชการและลูกจ้างพึงตระหนักถึงความสำคัญและปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวข้างต้น

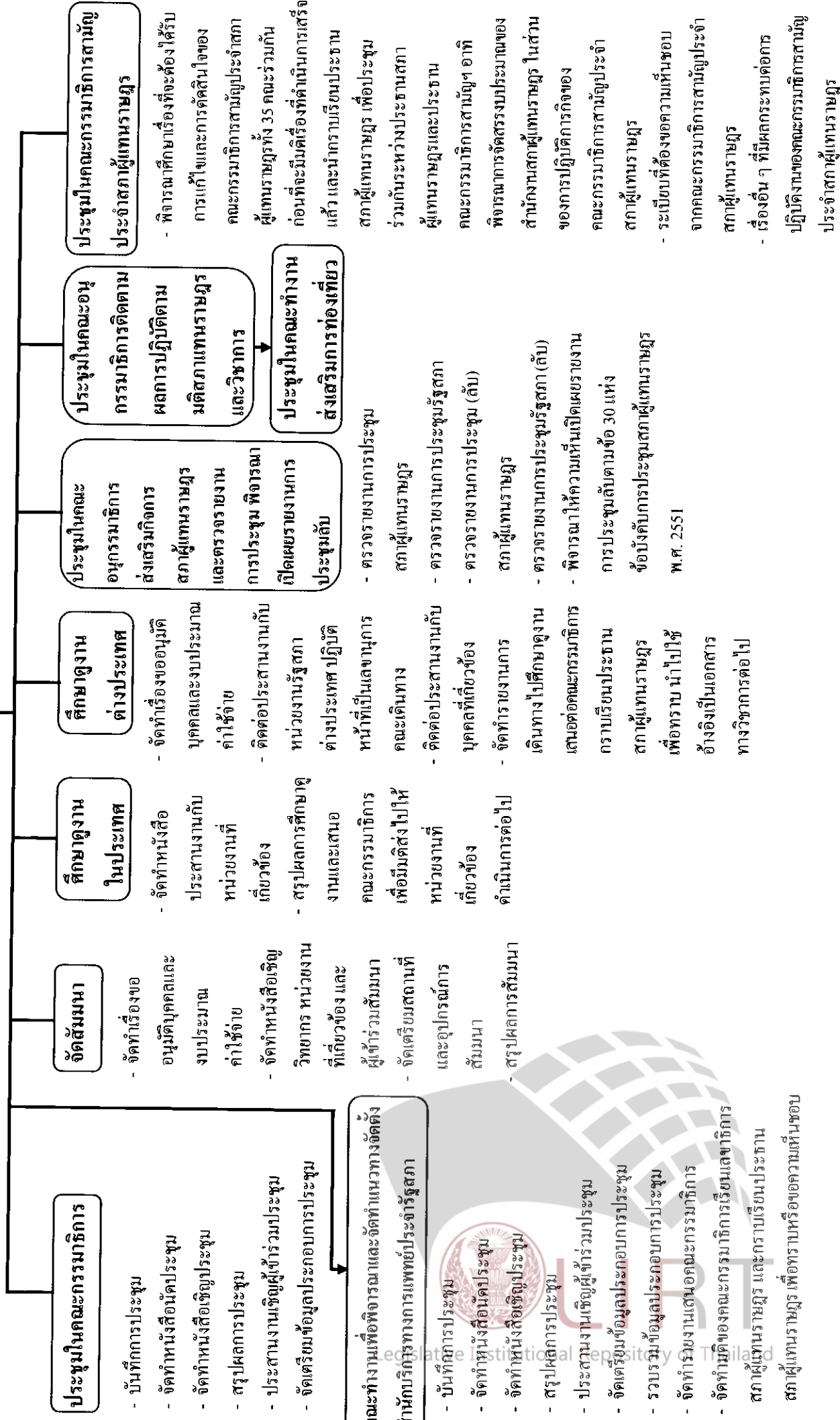


3.2 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักกรรมการ 2

ตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545 กำหนดให้สำนักกรรมการ 2 มีกลุ่มงานอยู่ในสังกัด ดังนี้

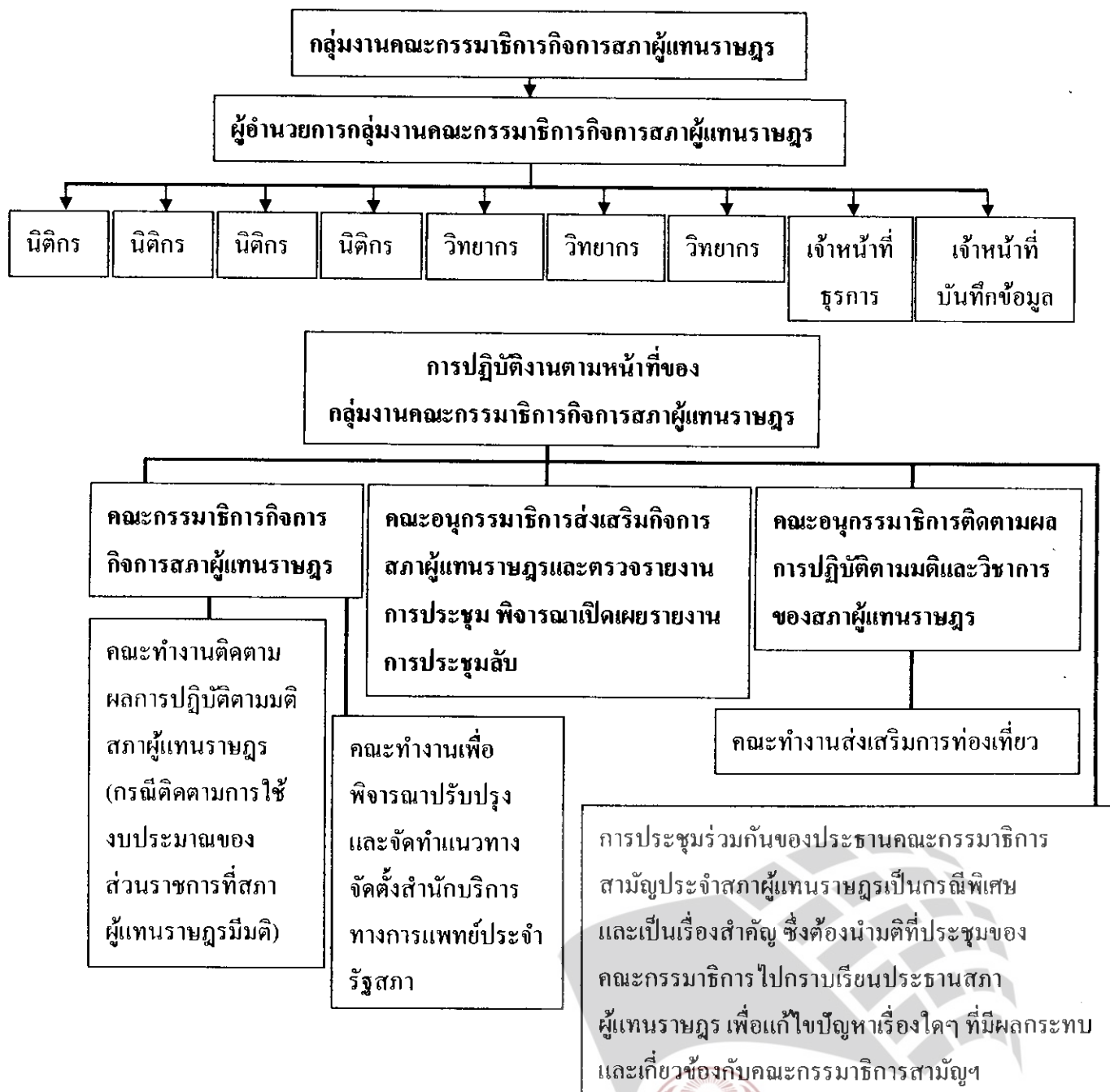


๑.๖.๒.๓.๔.๕.๖.๗.๘.๙.๑๐.๑๑.๑๒.๑๓.๑๔.๑๕.๑๖.๑๗.๑๘.๑๙.๒๐.๒๑.๒๒.๒๓.๒๔.๒๕.๒๖.๒๗.๒๘.๒๙.๓๐.๓๑.๓๒.๓๓.๓๔.๓๕.๓๖.๓๗.๓๘.๓๙.๔๐.๔๑.๔๒.๔๓.๔๔.๔๕.๔๖.๔๗.๔๘.๔๙.๕๐.๕๑.๕๒.๕๓.๕๔.๕๕.๕๖.๕๗.๕๘.๕๙.๖๐.๖๑.๖๒.๖๓.๖๔.๖๕.๖๖.๖๗.๖๘.๖๙.๗๐.๗๑.๗๒.๗๓.๗๔.๗๕.๗๖.๗๗.๗๘.๗๙.๘๐.๘๑.๘๒.๘๓.๘๔.๘๕.๘๖.๘๗.๘๘.๘๙.๙๐.๙๑.๙๒.๙๓.๙๔.๙๕.๙๖.๙๗.๙๘.๙๙.๑๐๐.



โครงสร้างกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร

กลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร รับผิดชอบงานในคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎรตามข้อ 82 แห่งข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 โดยมีบุคลากร จำนวน 10 คน ประกอบด้วยผู้อำนวยการ 1 คน และเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน จำนวน 9 คน และมีหน้าที่ดังนี้



3.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นฝ่ายเลขานุการ และให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ของกลุ่มงาน คณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร มีดังนี้

ก่อนการประชุมคณะกรรมการ

1. จัดทำหนังสือเชิญประชุมไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีข้อความว่า “ให้นำเอกสารประกอบการประชุม (ถ้ามี) จำนวน 35 ชุด มอบให้คณะกรรมการ”
2. ประสานงานทางโทรศัพท์เพื่อติดตาม โดยส่วนมากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ จะนำเอกสารที่เกี่ยวข้องมามอบให้ในวันประชุม
3. เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานคณะกรรมการจะต้องศึกษาว่ามีข้อมูลทางวิชาการในส่วนใดที่เกี่ยวข้อง และอยู่ที่แหล่งค้นหาใดบ้างจะดำเนินการค้นหาเพิ่มเติม และนำมาศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้มีข้อมูลทางวิชาการที่สมบูรณ์มากที่สุด

ระหว่างการประชุมคณะกรรมการ

1. กรรมการร้องขอเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมในขณะประชุม เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานคณะกรรมการจะต้องดำเนินการค้นหาโดยเร่งด่วนจากแหล่งข้อมูล โดยการโทรศัพท์สอบถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือค้นหาทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
2. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการต้องคอยตอบปัญหา ชี้แจง แสดงความคิดเห็น ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณา รวมทั้งสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการที่เตรียมนำมาประกอบการพิจารณา

หลังการประชุมคณะกรรมการ

1. จัดทำสรุปผลการประชุมโดยอ้างอิงข้อมูล ซึ่งได้รับมาและค้นหาเพิ่มเติม ให้เป็นงานทางวิชาการ
2. รวบรวมข้อมูลโดยจำแนกเป็นเอกสาร และสื่อสิ่งพิมพ์ รวมทั้งข้อมูลที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดี ดีวีดี และวีซีดี เป็นต้น
3. จัดทำรายงาน หรือข้อเสนอ หรือมติของคณะกรรมการนำกราบเรียนประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร ประธานวุฒิสภา และเรียนเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบผลการพิจารณา โดยอาศัยข้อมูลทางวิชาการ ซึ่งนำมาวิเคราะห์ และสรุปสาระสำคัญให้เข้าใจเรื่องที่เสนอไปได้อย่างเป็นระบบ



ในปัจจุบันคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎรมีอำนาจหน้าที่ในบริบทที่ต่างจากเดิมโดยสิ้นเชิง เรื่องพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภาถือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการทั้งสิ้น มิใช่เพียงแต่การปฏิบัติงานในวงงานรัฐสภาเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการส่งเสริมกิจการสภา การตรวจรายงานการประชุม และการพิจารณาเสนอความเห็นเปิดเผยรายงานการประชุมลับ รวมทั้ง การติดตามผลการปฏิบัติตามมติของสภาผู้แทนราษฎร ล้วนแต่เป็นภารกิจสำคัญที่ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อที่ 82 พ.ศ. 2551 ได้กำหนดไว้ จึงทำให้เกิดสภาพปัญหาของการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ไม่สามารถจัดหาได้ครบถ้วนตรงตามวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการ โดยปัญหาดังกล่าวเกิดจากตัวเจ้าหน้าที่เองที่ขาดความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตเนื้อหาของข้อมูล หรือเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างผู้ต้องการ (กรรมการ) และผู้ให้บริการ (ตัวเจ้าหน้าที่) ประกอบกับปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การให้บริการข้อมูลทางวิชาการล่าช้า ล้วนเป็นสาเหตุที่ต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งจะได้นำปัญหาไปวิเคราะห์ต่อไป

3.4 สภาพปัญหาการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร

3.4.1 ปัญหาการให้บริการข้อมูลทางวิชาการล่าช้า

เนื่องจากในสภาพการณ์ปัจจุบัน ภารกิจของคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร มีความหลากหลาย แตกต่างไปจากเดิม ดังนั้น จึงส่งผลให้ต้องจัดทำข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร มีความหลากหลายเช่นเดียวกัน ซึ่งทำให้ฝ่ายเลขานุการดำเนินการจัดทำข้อมูลทางวิชาการได้สมบูรณ์ในระดับหนึ่งเท่านั้น ซึ่งยังไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความประสงค์ของคณะกรรมการ ปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่ง เนื่องจากมีบุคลากรได้รับการบรรจุใหม่ จำนวน 4 คน จำแนกเป็น วิทยากร 3 คน และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 1 คน ซึ่งจะต้องรับผิดชอบในการค้นคว้าข้อมูล และจัดทำข้อมูลทางวิชาการโดยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดหาและให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความหลากหลายเพื่อนำมาวิเคราะห์ และจัดทำเป็นข้อมูลทางวิชาการเสนอคณะกรรมการประกอบการพิจารณา ซึ่งข้อมูลที่ค้นคว้ามาจะไม่ถูกต้องทั้งหมด เพราะข้อมูลไม่ทันสมัยและต้องใช้เวลาค้นหามานานเกินไป จึงเกิดความล่าช้าในการนำมาวิเคราะห์เพื่อเสนอคณะกรรมการ อีกทั้ง มีข้อมูลบางประเภทที่ไม่สามารถสืบค้นได้ด้วยตนเอง และเมื่อประสานงานไปยังหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง ก็ยังไม่สามารถดำเนินการได้ อาทิ ข้อมูลเกี่ยวกับบำเหน็จบำนาญหรือสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ของสมาชิกรัฐสภาในต่างประเทศ



ซึ่งคณะกรรมการจะต้องนำมาพิจารณาเปรียบเทียบกับสมาชิกวุฒิสภาของประเทศไทย โดยกำหนดเวลาให้ฝ่ายเลขานุการดำเนินการจัดทำภายในสองสัปดาห์ แต่ในทางปฏิบัติ ต้องใช้เวลาประสานงานกับกระทรวงการต่างประเทศ จึงใช้เวลาดำเนินงานเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ ดังนั้น จึงเกิดความล่าช้า ไม่รวดเร็ว ที่จะตอบสนองต่อความประสงค์ของคณะกรรมการ จึงถือได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญ ที่ต้องรีบดำเนินการแก้ไข

3.4.2 ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลทางวิชาการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการ

เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ข้อมูลทางวิชาการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ทั้งหมด เนื่องจากคณะกรรมการแสดงความประสงค์ไม่ชัดเจนว่าต้องการข้อมูลที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาระสำคัญของเรื่องที่พิจารณาเพียงใด ดังนั้น เมื่อแสดงความประสงค์ของข้อมูลในภาพรวม โดยไม่ได้เน้นสาระสำคัญ จึงเป็นกรณีมอบให้เจ้าหน้าที่ไปดำเนินการจัดทำ และวิเคราะห์เอกสารเพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น

เมื่อถึงเวลาการประชุมคณะกรรมการ จึงทำให้เกิดปัญหาว่าข้อมูลที่นำมาประกอบการพิจารณาไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการ จึงส่งผลให้ผลการพิจารณาขาดความสมบูรณ์ หรือต้องรอกเอกสารทางวิชาการเพิ่มเติมอีกครั้งหนึ่ง

3.4.3 ปัญหาเรื่องการให้บริการข้อมูลทางวิชาการไม่เป็นที่พึงพอใจ

ข้อมูลประกอบการพิจารณา ซึ่งฝ่ายเลขานุการจัดเตรียมจะมีทั้งนำมาใช้ได้บางส่วนและยังขาดอยู่อีกบางส่วน ซึ่งต้องศึกษาและวิเคราะห์เพิ่มเติมในภายหลังจากการประชุมเสร็จสิ้นแล้ว และอีกกรณีหนึ่ง คือผู้มาร่วมประชุม แต่ไม่ได้นำเอกสารประกอบการพิจารณาให้ฝ่ายเลขานุการ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม ปัญหาทั้ง 2 กรณี ย่อมส่งผลให้การพิจารณาของคณะกรรมการขาดความสมบูรณ์ และไม่เป็นที่พึงพอใจ

3.4.4 ปัญหาเกี่ยวกับการประสานงานไม่มีประสิทธิภาพ

ข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ที่ได้รับมาจากหน่วยงานภายในและภายนอก รวมทั้ง จากการสืบค้นข้อมูลของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานฯ ต้องนำมาประมวลผลและวิเคราะห์เพื่อให้เป็นข้อมูลทางวิชาการ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการพิจารณาประกอบการประชุมในแต่ละเรื่องนั้น พบว่าในบางกรณีหน่วยงานภายนอกมาเข้าประชุมเพื่อชี้แจงแต่เพียงอย่างเดียว โดยไม่ได้นำเอกสารประกอบการพิจารณา

มามอบให้ หรือบางกรณีก็ไม่มาประชุมและไม่มอบเอกสารประกอบการประชุมให้คณะกรรมการ
แต่อย่างใด ย่อมทำให้ฝ่ายเลขานุการของกลุ่มงานคณะกรรมการไม่สามารถพิจารณาจัดทำข้อมูล
ทางวิชาการได้สมบูรณ์เพื่อลงมติในเรื่องนั้น ๆ โดยฝ่ายเดียว

ปัญหาดังกล่าวเกิดจากการประสานงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งประสานงาน
ไม่สม่ำเสมอ หรือขาดการติดต่อกับผู้ซึ่งจะมาเข้าร่วมประชุม และในช่วงเวลาสามวันทำการ
ที่จะติดต่อให้หน่วยงานต่าง ๆ จัดเตรียมข้อมูลทางวิชาการ จึงเป็นเวลาที่จำกัดอีกประการหนึ่ง
ซึ่งทำให้การประสานงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ตารางที่ 1
ผลการปฏิบัติงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร
ชุดที่ 23 ปี 2551 – 2553 (เดือนสิงหาคม)

คณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการ/ คณะทำงาน	กิจกรรม (ถ้ามี)				
	จัดการ ประชุม	ดูงาน ในประเทศ	ดูงาน ต่างประเทศ	จัด สัมมนา	รับรอง แขกต่าง ประเทศ
1. คณะกรรมการกิจการ สภาผู้แทนราษฎร	56	7	5	29	-
2. คณะอนุกรรมการส่งเสริม กิจการสภาผู้แทนราษฎร และตรวจ รายงานการประชุม เปิดเผยรายงาน การประชุมลับ	197	-	-	-	-
3. คณะอนุกรรมการติดตามผล การปฏิบัติตามมติสภาผู้แทนราษฎร และวิชาการ	44	-	-	-	-
4. คณะทำงานติดตามผลการปฏิบัติ ตามมติสภาผู้แทนราษฎร (กรณี ติดตามการใช้งบประมาณของ	2	-	-	-	-

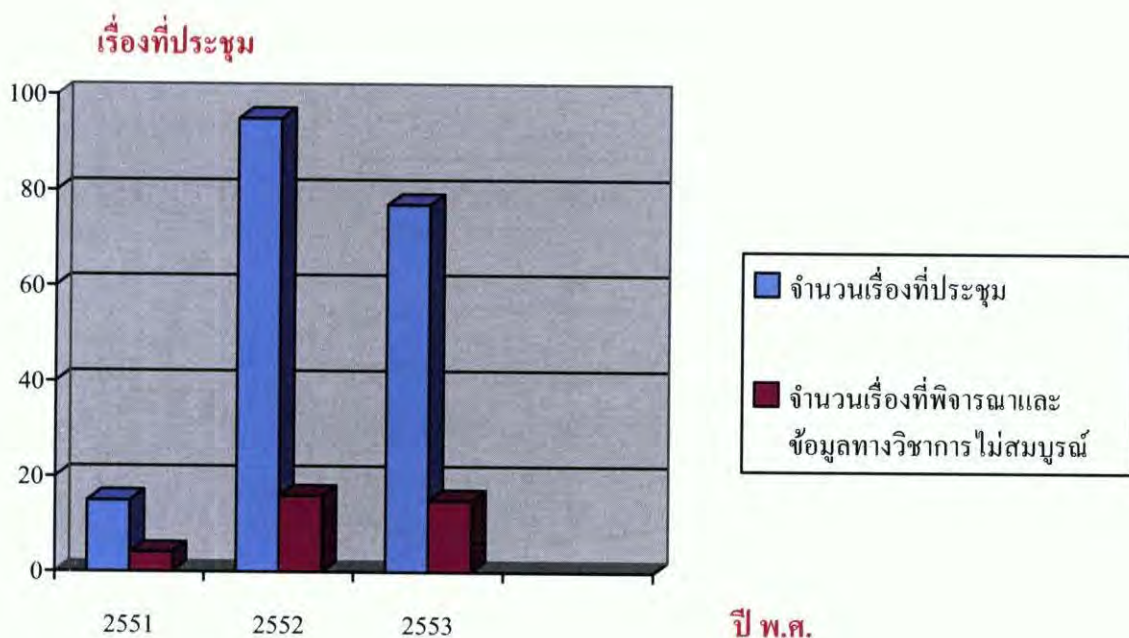
หลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5
ระหว่างวันที่ 25 พฤษภาคม – 28 กันยายน 2553

หน่วยงานที่สภาผู้แทนราษฎรมีนัด)					
คณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการ/ คณะทำงาน	กิจกรรม (ถ้ามี)				
	จัดการ ประชุม	ดูงาน ในประเทศ	ดูงาน ต่างประเทศ	จัด สัมมนา	รับรอง แขกต่าง ประเทศ
5. คณะทำงานเพื่อพิจารณาและ จัดทำแนวทางจัดตั้งสำนักบริการ ทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	9	-	-	-	-

หมายเหตุ

1. การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 เดือนธันวาคม 2550
2. คณะกรรมการตั้งเดือนสิงหาคม 2551
3. ผู้ศึกษาปฏิบัติงาน ตั้งแต่วันที่ 19 พฤศจิกายน 2551 – ปัจจุบัน

ตารางที่ 2
ความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลทางวิชาการ
ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร
ชุดที่ 23 ปี 2551 – 2553 (เดือนสิงหาคม)



ปี พ.ศ. 2551 เรื่องพิจารณา จำนวน 15 เรื่อง
จำนวนข้อมูลทางวิชาการประกอบการพิจารณาไม่สมบูรณ์ จำนวน 4 เรื่อง

ปี พ.ศ. 2552 เรื่องพิจารณา จำนวน 95 เรื่อง
จำนวนข้อมูลทางวิชาการประกอบการพิจารณาไม่สมบูรณ์ จำนวน 6 เรื่อง

ปี พ.ศ. 2553 (เดือนมกราคม – เดือนสิงหาคม)
เรื่องพิจารณา จำนวน 77 เรื่อง
จำนวนข้อมูลทางวิชาการประกอบการพิจารณาไม่สมบูรณ์ จำนวน 15 เรื่อง

หมายเหตุ คณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ตั้งเมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2551

หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 5
 ระหว่างวันที่ 25 พฤษภาคม – 28 กันยายน 2553

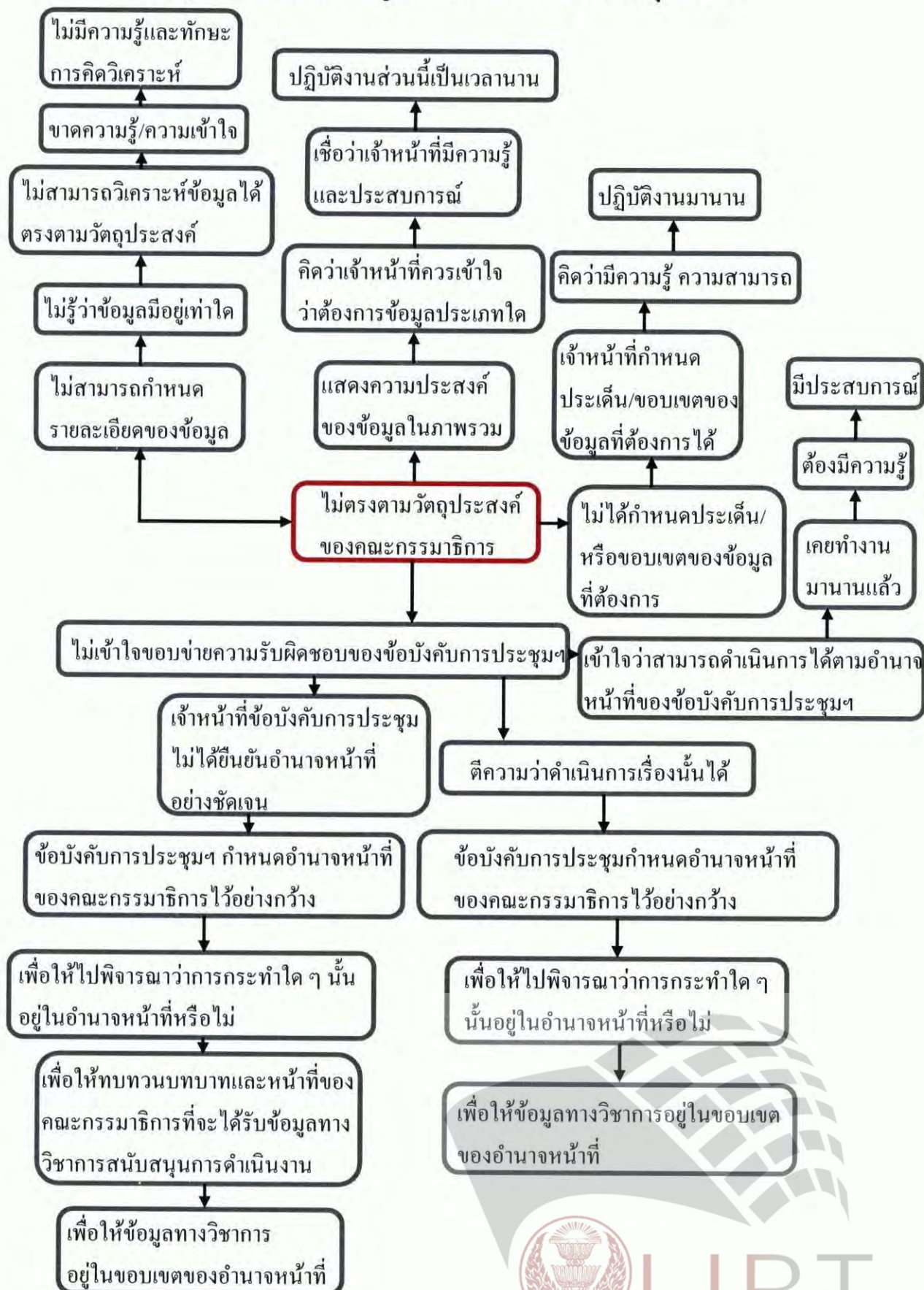


เนื้อหาสาระทั้งหมดที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
 จัดทำเพื่อการศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
 ขออนุญาตเป็นแหล่งข้อมูลเพื่อการอ้างอิงใด ๆ ทั้งสิ้น

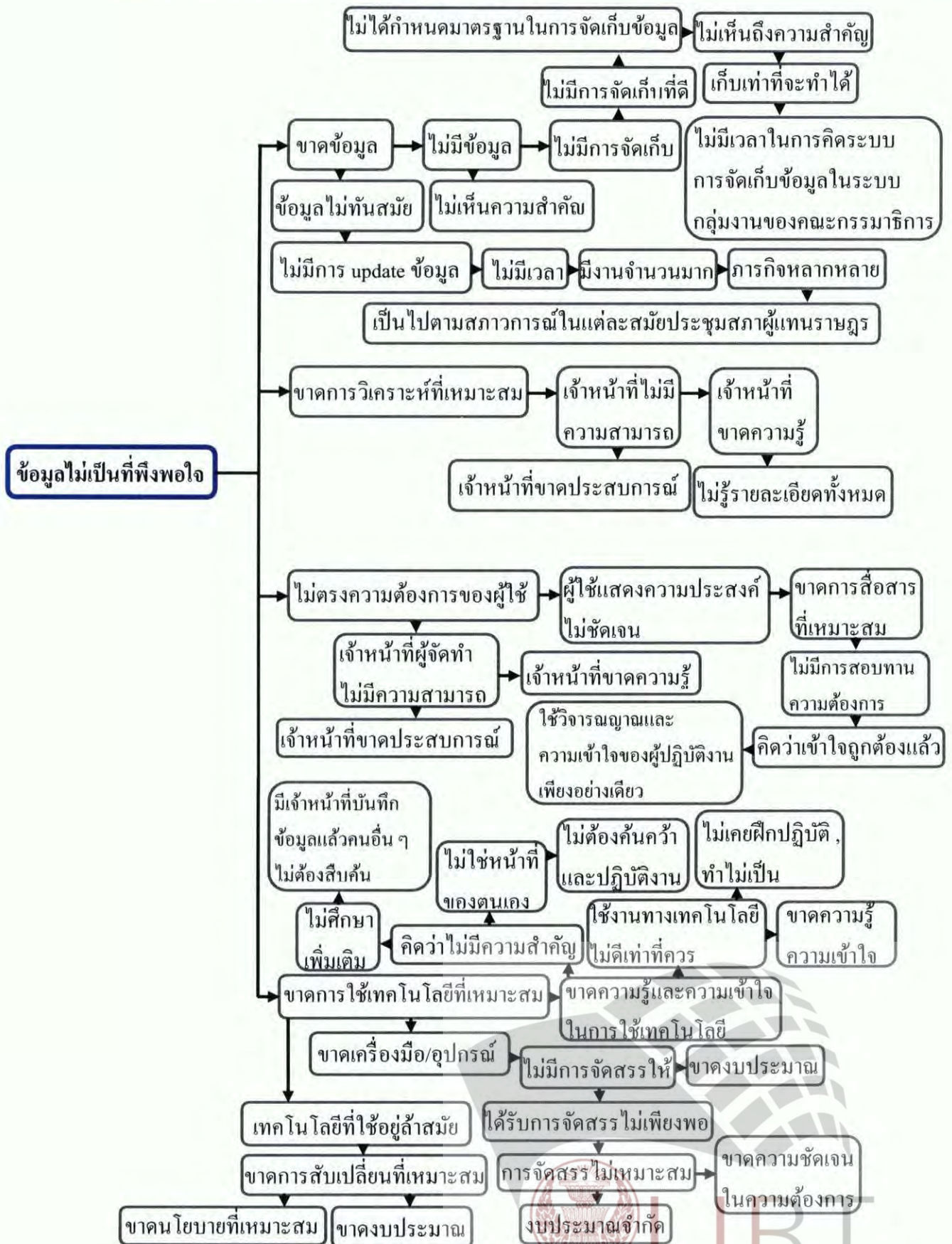
แผนภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ
ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร
ไม่มีประสิทธิภาพ



แผนภาพปัญหาการให้บริการข้อมูลทางวิชาการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์



แผนภาพปัญหาการให้บริการข้อมูลทางวิชาการไม่เป็นที่พึงพอใจ



บทที่ 4

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร

การปฏิบัติงานของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร มีความจำเป็นที่จะต้องจัดหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนให้คณะกรรมการสามารถพิจารณา ศึกษาหรือสอบสวนเรื่องใด ๆ และมีมติได้ถูกต้อง ดังนั้น การให้บริการข้อมูลทางด้านวิชาการในด้านต่าง ๆ รวมทั้ง กฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือประกาศสภาผู้แทนราษฎร ล้วนแต่มีความสำคัญและมีคุณค่าในเชิงวิชาการ ดังนั้น จึงต้องจัดทำแนวทางรวมทั้งกำหนดมาตรการต่าง ๆ ขึ้นมารองรับและนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้ฝ่ายเลขานุการปฏิบัติงานและตอบสนองต่อภารกิจของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ดังนี้

4.1 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับการทำงาน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวในบทที่ 2 ซึ่งให้แนวความคิดเกี่ยวกับการทำงานในรูปแบบใหม่ ซึ่งต่างจากการทำงานแบบเดิมที่มุ่งเน้นกฎระเบียบ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และคำสั่งอย่างเคร่งครัด แม้จะทำให้งานล่าช้าก็ตามแต่ต้องพัฒนาให้เป็นการทำงานแบบใหม่ คือ การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติเรียนรู้ เสนอความคิด และแนวทางการแก้ปัญหาของการทำงาน เมื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาของการทำงานในบทที่ 3 สามารถสรุปประเด็นสภาพปัญหาที่ควรเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อให้การให้บริการข้อมูลทางวิชาการมีประสิทธิภาพ โดยการปรับปรุงรูปแบบการทำงานจากเดิมให้เป็นแบบใหม่ คือ เมื่อผู้บริหารให้นโยบายในการทำงานของส่วนราชการแล้ว ผู้อำนวยการกลุ่มงานจะต้องสนับสนุนทีมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเข้มแข็ง ถูกต้อง และเป็นที่น่าพึงพอใจ โดยผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานต้องเรียนรู้ลักษณะของงานที่ตนเองปฏิบัติและสามารถเสนอความคิดได้เอง และองค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ โดยไม่มีการปิดกั้นเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถเสนอความคิดแนวทางในการแก้ปัญหาของปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถเสนอความคิดแนวทางในการแก้ปัญหของงานแต่ละเรื่องได้ ดังนั้น รูปแบบการทำงานแบบใหม่ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎรต้องทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมที่คอยให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ



เช่น ความรู้ ข้อเสนอแนะ และประสบการณ์ โดยเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานจะต้องเป็นผู้เรียนรู้ ศึกษาหาวิธีการเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ สามารถเสนอความคิดเห็นและแนวทางในการแก้ปัญหาและพัฒนางาน เพื่อให้การทำงานมีความก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพ

การทำงานของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎรจะต้องเน้นให้เจ้าหน้าที่พัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน และต้องเปลี่ยนทัศนคติจากการที่ยึดแน่วคิดจะต้องปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้ มาเป็นการเน้นการสร้างความคิดใหม่ ๆ ความรู้และความสามารถในการวิचारสมัยใหม่ และนำมาปรับใช้เพื่อให้เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

4.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการภายในกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร มีดังนี้

4.2.1 การพัฒนาเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานให้มีทักษะของการให้บริการข้อมูลทางวิชาการได้อย่างรวดเร็ว โดยต้องจัดให้มีการบริหารและเสริมสร้างบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์และจัดทำข้อมูลทางวิชาการ รวมทั้งการให้ความเห็น การปรึกษา และข้อเสนอแนะ เพื่อประกอบการพิจารณาและมีมติของคณะกรรมการได้อย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

4.2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการคิดวิเคราะห์ข้อมูลทางวิชาการให้ตรงตามวัตถุประสงค์และครอบคลุมในสาระสำคัญ

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร

4.3 การปรับปรุงให้ดำเนินการจัดหาข้อมูลได้รวดเร็ว

ภายในกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ต้องจัดให้มีการบริหารบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการจัดหาข้อมูลประกอบการพิจารณาและศึกษาวิเคราะห์ให้เป็นข้อมูลทางวิชาการได้อย่างรวดเร็ว เพื่อทันต่อการไปใช้ประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ



ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการต้องส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาคิดและวิเคราะห์ถึงความต้องการข้อมูลทางวิชาการของคณะกรรมการให้ครอบคลุมและมีสาระสำคัญ เพียงพอแก่การพิจารณาศึกษาเรื่องใด ๆ ทั้งนี้ จะต้องช่วยแนะนำและฝึกปฏิบัติ อย่างไรก็ตามหากเกรงว่าข้อมูลดังกล่าวจะไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ อาจใช้วิธีสอบถามไปยังบุคคลที่ต้องการข้อมูลว่ายังมีประเด็นอื่นใดที่ต้องการเพิ่มเติมอีกหรือไม่ ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่คณะกรรมการและผู้รับบริการ รวมทั้ง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

4.4 การปรับปรุงข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร

ในปัจจุบันสำนักกรรมการ 2 ดำเนินการจัดเก็บเอกสารในระบบ E – document System ของระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภา โดยจัดหมวดเอกสารออกเป็น 16 หมวด ดังนี้

- 1) หนังสือเข้าทุกประเภท
- 2) หนังสือออกทุกประเภท
- 3) หนังสือราชการภายในทุกประเภท
- 4) บันทึกการประชุม
- 5) รายงานการประชุม (รายงานชวเลข)
- 6) คำสั่งแต่งตั้งที่ปรึกษา
- 7) บัญชีลงชื่อเข้าประชุม
- 8) บัญชีลงชื่อรับเบี่ยประชุม
- 9) เอกสารสรุปผลการจัดสัมมนา
- 10) เอกสารสรุปผลการศึกษาดูงาน
- 11) เอกสารประกอบการพิจารณา
- 12) เอกสารเกี่ยวกับการรับรองแขกต่างประเทศ
- 13) รายงานผลการพิจารณา
- 14) เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
- 15) ประวัติ ที่อยู่ และสถานที่ติดต่อ
- 16) เรื่องเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ



เอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการในลำดับที่ 11 มีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นส่วนที่นำมาสนับสนุนการพิจารณาในที่ประชุมและเป็นส่วนสำคัญ ซึ่งคณะกรรมการจะมีมติอันนำไปสู่การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายในและภายนอกต่อไป ซึ่งเป็นไปเพื่อประโยชน์ของสมาชิกรัฐสภา ข้าราชการรัฐสภา และบุคคลในวงงานรัฐสภา ดังนั้น จึงต้องศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลให้เป็นข้อมูลทางวิชาการและตรงตามวัตถุประสงค์ของการพิจารณาในการประชุมของคณะกรรมการในเรื่องนั้น ๆ ให้มากที่สุด โดยต้องศึกษาและจัดระบบการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ให้ทันสมัยและเป็นมาตรฐานเดียวกันของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลและนำไปใช้ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.5 แนวทางการเพิ่มความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลทางวิชาการให้แก่ผู้รับบริการ

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร โดยการให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีในการติดต่อประสานงานกับคณะกรรมการ หรือผู้รับบริการส่วนอื่น ๆ เพื่อจัดทำข้อมูลทางวิชาการให้มีคุณภาพและตรงตามวัตถุประสงค์ มีความถูกต้อง รวดเร็ว ดังนั้น จะต้องเพิ่มประสิทธิภาพในแนวทางต่อไปนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร

การเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ในด้านการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ มีดังนี้

- การมีจิตบริการ คือ การให้บริการด้วยความเต็มใจเทียบเท่ากับการดำเนินการทางธุรกิจ คือ ผู้รับบริการคือหัวใจของการให้บริการ
- การสื่อสาร ด้วยวาจา และเอกสารทางวิชาการ ต้องผ่านการคิดวิเคราะห์อย่างดี และเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ
- การเขียนงานทางวิชาการต้องประมวลความรู้จากด้านต่าง ๆ และนำมาบูรณาการให้เป็นงานทางวิชาการได้อย่างดี และเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการและองค์กร
- การทำงานเป็นทีมจะเป็นการช่วยระดมความคิดเห็นและแนวทางการแก้ปัญหาของการผลิตข้อมูลทางวิชาการออกมาได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป็นที่พึงพอใจ



เมื่อการพิจารณาศึกษาเรื่องต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่เสร็จสิ้น กรณีที่เป็นเรื่องพิจารณาเกี่ยวกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นหน่วยงานธุรการที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายนิติบัญญัติ นอกจากการจัดเก็บเอกสารแบบเป็นต้นฉบับแล้ว เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นจากการเก็บเอกสารแบบ E – Document ตามที่กล่าวไว้ในตอนต้นเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งรับผิดชอบการประชุมในครั้งนั้นจะต้องจัดเก็บข้อมูลแบบสารสนเทศ โดยกำหนดเรื่องต่าง ๆ ที่ได้พิจารณาดังแต่ความเป็นมาจนศึกษาเสร็จแล้วซึ่งจะนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลทางวิชาการในเรื่องต่อไปนี้

- 1) โครงการก่อสร้างอาคารรัฐสภาแห่งใหม่
- 2) เรื่องสวัสดิการของสมาชิกรัฐสภา ทั้งในและต่างประเทศ
 - บำเหน็จบำนาญ
 - เงินเดือน
 - เงินค่าตอบแทนประจำตำแหน่ง
 - สวัสดิการรักษายาบาล
 - เงินค่าพาหนะเดินทาง
 - การปรับปรุงสถานพยาบาลให้มีประสิทธิภาพ
- 3) เรื่องการจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่ายของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร
- 4) ผลงานการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านนิติบัญญัติ และผลงานรัฐสภาของต่างประเทศ
- 5) เรื่องระบบการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภา
- 6) เรื่องการจัดอาหารเลี้ยงรับรองของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา และคณะกรรมการ
- 7) เรื่องการจัดสถานที่ห้องประชุมให้แก่คณะกรรมการ
- 8) การตั้งผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยประจำตัวสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสมาชิกวุฒิสภา รวมทั้งจำนวนเงินค่าตอบแทนบุคคลดังกล่าว ซึ่งจะทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสมาชิก



9) เรื่องพิจารณาศึกษา หรือสอบสวน ซึ่งเป็นงานอื่น ๆ ที่อยู่ในขอบอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อที่ 82(2) พ.ศ. 2551

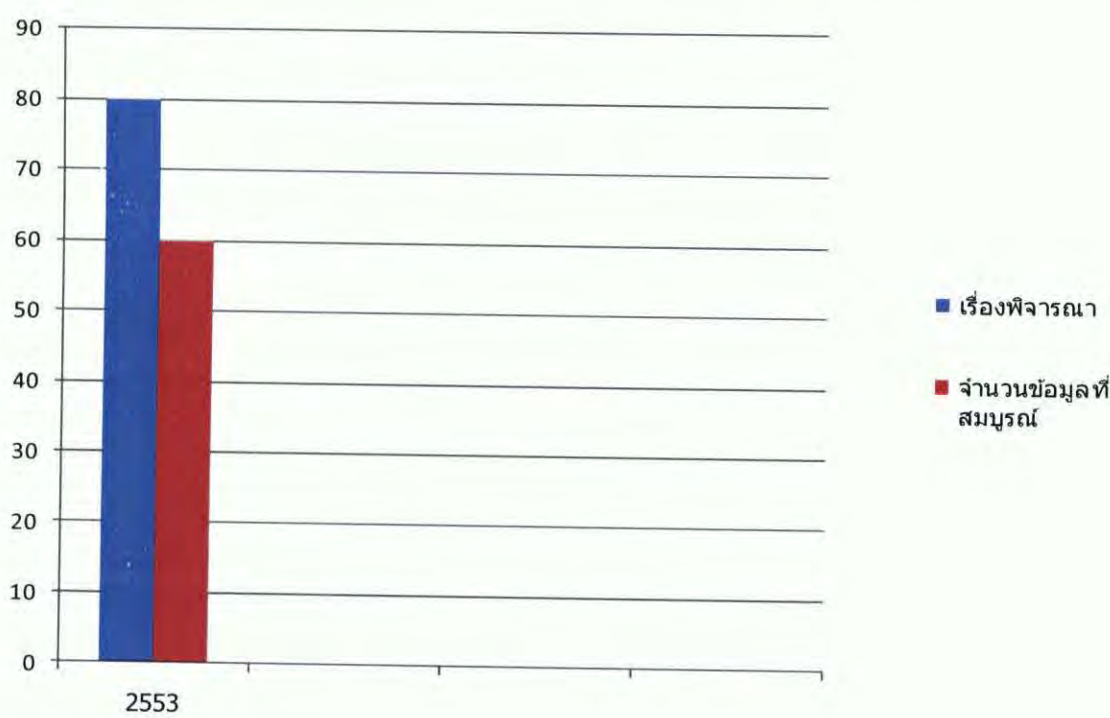
แนวทางการดำเนินการดังกล่าวจะทำให้กลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 2 และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีข้อมูลเก็บอย่างเป็นระบบ และใช้เป็นฐานข้อมูลทางวิชาการให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภาและผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างดี

จากการศึกษา และจัดทำเอกสารวิชาการนี้ จะได้ทำไปทดลองใช้ภายในกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานเป็นรายไตรมาส และติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด จะทำให้การบริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

แผนภาพการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ
ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร



ผลของการแก้ไขปัญหาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ



จากเดิมกลุ่มงานให้บริการข้อมูลทางวิชาการประกอบการประชุมได้ผลร้อยละ 60 หลังจากการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว จะสามารถให้บริการข้อมูลทางวิชาการเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 80 ในช่วงเวลาที่ทำการศึกษาเป็นเวลา 3 เดือน แต่ถ้าต้องการให้ได้รับข้อมูลเพิ่มขึ้นเกินร้อยละ 80 จะต้องนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และสมำเสมอทั้งผู้อำนวยการกลุ่มงานฯ และผู้ปฏิบัติงาน

บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

บทสรุป

การให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ โดยพบว่าในปัจจุบันยังมีสภาพของปัญหาที่เกิดขึ้น คือ เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน คณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎรยังขาดความรู้ในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้บริการ ล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของคณะกรรมการ ซึ่งอาจเกิดจากไม่ทราบว่าจะดูประสงค์ ของคณะกรรมการต้องการข้อมูลที่มีขอบเขต สาระสำคัญเพียงใด ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถ กำหนดประเด็นการพิจารณาและกำหนดเนื้อหาสาระสำคัญของข้อมูลทางวิชาการ ซึ่งเป็นหัวใจ สำคัญของเรื่องที่จะพิจารณา เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจหรือกำหนดเนื้อหาสาระสำคัญของข้อมูล ทางวิชาการได้ไม่ดีแล้ว จึงส่งผลให้ข้อมูลที่ให้บริการไม่เป็นที่พึงพอใจ นอกจากนี้ เกิดจาก การประสานงานที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจเกิดจากตัวบุคลากรที่ได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการใหม่ ขาดความรู้ในงานที่เพิ่งเคยปฏิบัติและประสบการณ์ในการประสานงาน และที่สำคัญกว่านั้น คือ การประสานงานจะต้องทำอย่างไรจึงจะให้งานสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจเป็นการ ประสานงานระหว่างองค์การต่อองค์การ หรือระหว่างบุคคลต่อองค์การหรือบุคคลต่อบุคคลก็ตาม ล้วนแต่ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ และเทคนิคการประสานงานอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ และที่สำคัญที่สุด คือ ต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติการทำงานให้เป็นการทำงานในรูปแบบใหม่ คือ ผู้อำนวยการกลุ่มงานคอยเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ โดยเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานต้องสามารถ ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการพิจารณาอย่างรอบคอบให้เป็นข้อมูลทางวิชาการ และต้องเป็น ที่ยอมรับและเชื่อถือของคณะกรรมการและผู้รับบริการอื่น ๆ ดังนั้น จึงได้เสนอแนวทาง การปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการ กิจการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

1. การปรับปรุงให้ดำเนินการจัดหาและวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
2. การปรับปรุงการคิดวิเคราะห์ข้อมูลทางวิชาการตรงตามวัตถุประสงค์ของเรื่อง ที่พิจารณา และครอบคลุมในสาระสำคัญ
3. การปรับปรุงให้การให้บริการข้อมูลทางวิชาการ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร เป็นการศึกษาปัญหาและข้อเท็จจริงเฉพาะของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น แนวคิดและวิธีการที่จะนำไปแก้ปัญหา และปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพดังกล่าว จึงต้องให้ผู้อำนวยการกลุ่มงานและข้าราชการรุ่นพี่ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงที่ต้องแนะนำเพื่อให้การนำไปปฏิบัติสัมฤทธิ์ผล และสามารถสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการให้ดีขึ้น และในอนาคตจะต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการยิ่งขึ้น

ในส่วนของการเสนอแนะระดับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ควรจัดให้มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมการให้ความเห็นและการจัดทำข้อมูลทางวิชาการ รวมทั้งการเสนองานทางวิชาการให้แก่บุคลากรของสำนักงานกรรมการ โดยจัดภายในสำนักงานเอง และไปร่วมฝึกอบรมหรือสัมมนากับหน่วยงานภายนอกที่มีความชำนาญ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้แก่บุคลากร และต้องสร้างคลังสมองซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการเพื่อยกระดับการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ในขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ต้องมีสมรรถนะและความรู้ความสามารถในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลในระดับพื้นฐานให้กลายเป็นข้อมูลทางวิชาการที่พร้อมให้บริการแก่คณะกรรมการและผู้รับบริการอื่น ๆ โดยฝึกฝนและปฏิบัติโดยผู้อำนวยการกลุ่มงานและเจ้าหน้าที่อาวุโสเป็นพี่เลี้ยงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดการคิดสร้างสรรค์งานทางวิชาการด้วยตนเองต่อไป



บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

บทสรุป

การให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ โดยพบว่าในปัจจุบันยังมีสภาพของปัญหาที่เกิดขึ้น คือ เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน คณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎรยังขาดความรู้ในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้บริการ ล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของคณะกรรมการ ซึ่งอาจเกิดจากไม่ทราบว่าจะดูประสงค์ ของคณะกรรมการต้องการข้อมูลที่มีขอบเขต สาระสำคัญเพียงใด ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถ กำหนดประเด็นการพิจารณาและกำหนดเนื้อหาสาระสำคัญของข้อมูลทางวิชาการ ซึ่งเป็นหัวใจ สำคัญของเรื่องที่จะพิจารณา เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจหรือกำหนดเนื้อหาสาระสำคัญของข้อมูล ทางวิชาการได้ไม่ดีแล้ว จึงส่งผลให้ข้อมูลที่ให้บริการ ไม่เป็นที่พึงพอใจ นอกจากนี้ เกิดจาก การประสานงานที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจเกิดจากตัวบุคลากรที่ได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการใหม่ ขาดความรู้ในงานที่เพิ่งเคยปฏิบัติและประสบการณ์ในการประสานงาน และที่สำคัญกว่านั้น คือ การประสานงานจะต้องทำอย่างไรจึงจะให้งานสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจเป็นการ ประสานงานระหว่างองค์กรต่อองค์กร หรือระหว่างบุคคลต่อองค์กรหรือบุคคลต่อบุคคลก็ตาม ล้วนแต่ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ และเทคนิคการประสานงานอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ และที่สำคัญที่สุด คือ ต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติการทำงานให้เป็นการทำงานในรูปแบบใหม่ คือ ผู้อำนวยการกลุ่มงานคอยเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ โดยเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานต้องสามารถ ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการพิจารณาอย่างธรรมดาให้เป็นข้อมูลทางวิชาการ และต้องเป็น ที่ยอมรับและเชื่อถือของคณะกรรมการและผู้รับบริการอื่น ๆ ดังนั้น จึงได้เสนอแนวทาง การปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการ กิจการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

1. การปรับปรุงให้ดำเนินการจัดหาและวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
2. การปรับปรุงการคิดวิเคราะห์ข้อมูลทางวิชาการตรงตามวัตถุประสงค์ของเรื่อง ที่พิจารณา และครอบคลุมในสาระสำคัญ
3. การปรับปรุงให้การให้บริการข้อมูลทางวิชาการ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ



บรรณานุกรม

กลุ่มงานส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม สำนักพัฒนาบุคลากร. แนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม. กองการพิมพ์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, พุทธศักราช 2544

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551.

สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2551

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550.

สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, สิงหาคม 2550

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. เจตนารมณ์รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550.

สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, สิงหาคม 2550

กนกพร ปิมแปง. การสื่อสารการพูด. www.dpu.ac.th/artsciences/ge139/office/attach/1180409051.doc

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. 2550. ทักษะผู้บริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 1. G.P CYBERPRINT Co., Ltd.

วิภากรณ์ วงศ์ศรีสุขน. 2551. ทักษะการบริหารการประชุม. บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด.

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ – นามสกุล

ประวัติการศึกษา

- นางภิรมย์ เจริญรุ่ง
- นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นิติศาสตรมหาบัณฑิต (กฎหมายมหาชน)
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เนติบัณฑิตไทย สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรวิชาว่าความ สภานายความ รุ่นที่ 6

ประวัติการรับราชการ

- พ.ศ. 2535 นิติกร 3 ฝ่ายประชุม 2 กองกรรมาธิการ
- พ.ศ. 2547 นิติกร 7ว. กลุ่มงานคณะกรรมการการพลังงาน
สำนักกรรมาธิการ 3
- พ.ศ. 2551 นิติกร 8ว. กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกัน
และปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ
สำนักกรรมาธิการ 3
- พ.ศ. 2551 ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการกิจการ
สภาผู้แทนราษฎร
สำนักกรรมาธิการ 2

