



เอกสารวิชาการกรณีศึกษากลุ่ม

เรื่อง แนวทางพัฒนางานบริการวิชาการ
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

กลุ่มที่ 2

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

รัฐสภา

พ.ศ. 2551



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

THAI NATIONAL ASSEMBLY LIBRARY



3961175691



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

57465

วันที่ 24 / 11.0. / 2552

เลขทะเบียน 4 21740

เลขหมู่.....



เอกสารวิชาการกรณีศึกษากลุ่ม

เรื่อง แนวทางพัฒนางานบริการวิชาการ
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

กลุ่มที่ 2

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
"การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2551



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

คำนำ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษากลุ่ม เรื่อง “แนวทางพัฒนางานบริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” นี้ จัดทำขึ้นในการศึกษาหลักสูตร “การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง” รุ่นที่ 3 เพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนางานให้บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้สามารถสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรด้านการตรากฎหมาย และการควบคุม ติดตาม ตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินได้อย่างครอบคลุมภารกิจในทั้งที่ประชุมสภาและคณะกรรมการ

การจัดทำเอกสารกลุ่มฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญ ได้แก่ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์บุญญเจิด โสภณ อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ และอาจารย์บุญกุล สันฐิติเสรี ที่ปรึกษาของหลักสูตรฯ ซึ่งได้ให้คำแนะนำอันมีคุณค่ามาโดยตลอด รวมทั้งคณะทำงานทุกท่าน

คณะผู้ทำการศึกษา กลุ่มที่ 2

นบส. รุ่นที่ 3

ตุลาคม 2551



บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนางานให้บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาและสาเหตุด้านการให้บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางพัฒนางานบริการวิชาการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองหรือสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ด้านการตรากฎหมาย และการควบคุม/ติดตามตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินได้อย่างครอบคลุมภารกิจ ทั้งในที่ประชุมสภาและคณะกรรมการ ทั้งนี้โดยการวิจัยเอกสารและการสนทนากลุ่ม ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการวิชาการในสำนักวิชาการและในสำนักกฎหมาย

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ของบริการวิชาการเป็นงานบริการเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในที่ประชุมสภามากกว่าในที่ประชุมคณะกรรมการ ประกอบกับการปฏิบัติงานวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีข้อจำกัดด้านแหล่งข้อมูล ด้านศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานบริการวิชาการ ด้านภารกิจที่ผู้ปฏิบัติงานบริการวิชาการต้องรับผิดชอบ และด้านความเร็วด่วนของความต้องการให้บริการวิชาการ ทำให้งานบริการวิชาการไม่สามารถตอบสนองหรือสนับสนุนการทำหน้าที่ของสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรมีการพัฒนางานบริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามแนวทางดังนี้ 1) ตั้งคณะทำงานติดตามข้อมูลข่าวสารเพื่อจัดทำศูนย์ข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานวิชาการ เพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ด้านการตรากฎหมาย และการควบคุมการตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินของ 35 คณะกรรมการสามัญประจำสภา 2) ตั้งคณะทำงานประสานกิจการกรรมการเพื่อ (1) ติดตามความเคลื่อนไหวของระเบียบวาระการประชุม (2) จัดทำคณะทำความความคิดเห็นด้านวิชาการและกฎหมายเสนอต่อประธานคณะกรรมการ (3) นำเสนอแนวโน้มและปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อประธานคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง 3) ตั้งคณะทำงานวิชาการเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ของ 35 คณะกรรมการสามัญประจำสภา 1) พัฒนาคณาจารย์ผู้ปฏิบัติงานให้บริการวิชาการ โดย (1) ฝึกปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยการจัดทำบทวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อการสนทนากลุ่มผู้ปฏิบัติงานในสาขาเดียวกันภายใต้การกำกับดูแลของผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีประสบการณ์สูง (2) ฝึกอบรมหลักสูตรเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ในสาขาวิชาที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนหลักสูตรเพื่อเพิ่มพูนความสามารถและทักษะในการวิเคราะห์/สังเคราะห์ งานแปล/ภาษา และการจัดทำบทสรุปสำหรับผู้บริหาร 5) จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีที่เตรียมการสำหรับกิจการงานประจำ งานโครงการ และงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อ



สามารถบริหารจัดการงานในความรับผิดชอบของสำนักวิชาการ และสำนักกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในและนอกสมัยประชุมสภาผู้แทนราษฎร

อย่างไรก็ตาม ควรมีการศึกษาเรื่องการให้บริการวิชาการในส่วนของสำนักกรรมวิธีการในฐานะผู้ช่วยเลขานุการในที่ประชุมคณะกรรมการวิธีการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร ทั้งนี้เพื่อสามารถเสนอรูปแบบของบริการวิชาการภายใต้ความร่วมมือของสำนักกรรมวิธีการ สำนักวิชาการและสำนักกฎหมายในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้มีความเหมาะสมต่อบริบทด้านการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการได้อย่างแท้จริงต่อไป

สารบัญ

		หน้า
บทที่ 1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์การศึกษา	2
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
	ขอบเขตการศึกษา	3
	วิธีดำเนินการศึกษา	3
	นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	3
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
	แนวคิดเรื่องการบริหาร	4
	แนวคิดเรื่องระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	9
	แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม	16
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3	สภาพการดำเนินงานและปัญหาของการให้บริการวิชาการ	22
	การบริหารจัดการงานในหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	22
	โครงสร้าง ขอบเขตและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการวิชาการ	
	ในความรับผิดชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	25
	ลักษณะการให้บริการวิชาการของสำนักวิชาการและสำนักกฎหมาย	30
สภาพปัญหาด้านการให้บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	31	



LIRT

บทที่ 4	แนวทางพัฒนางานบริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	37
บทที่ 5	สรุปและข้อเสนอแนะ	40
	สรุป	40
	ข้อเสนอแนะ	42
บรรณานุกรม		43
ภาคผนวก		44
	แผนภาพปัญหา สาเหตุด้านการให้บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	45
	อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ	46
	การสนับสนุนการทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ	51
คณะผู้ทำการศึกษา กลุ่มที่ 2 นบส. รุ่นที่ 3		54

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งมีหน้าที่ตรากฎหมาย ควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน และให้ความเห็นชอบในเรื่องสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน มีหน่วยงานในสังกัดทำหน้าที่สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของสภาผู้แทนราษฎร คือ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งปัจจุบันมีภารกิจด้านการจัดการประชุมและอำนวยความสะดวกในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประชุม ตลอดจนการสนับสนุนวิชาการเพื่อประกอบการพิจารณาการทำหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการธิการ

สำนักวิชาการและสำนักกฎหมายเป็นส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งมีภารกิจหลักในการสนับสนุนวิชาการเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกวุฒิสภาในบทบาทของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกวุฒิสภาในบทบาทของคณะกรรมการธิการ โดยสำนักวิชาการมีหน้าที่ในการให้บริการทางด้านวิชาการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและญัตติ ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลตามการร้องขอของสมาชิก วิจัยด้านการเมืองการปกครองในวงงานของรัฐสภา จัดทำเอกสารวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐสภา ขณะที่สำนักกฎหมายมีหน้าที่ในการให้บริการทางด้านกฎหมายในรูปแบบต่าง ๆ เช่น จัดทำและปรับปรุงร่างกฎหมาย วิเคราะห์และเปรียบเทียบร่างกฎหมาย ยกร่างญัตติ กระหู่ ค้นคว้าและรวบรวมกฎหมาย แปรญัตติและกฎหมาย ตลอดจนให้ความเห็นและคำปรึกษาด้านกฎหมาย

อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติการทำหน้าที่หลักในการให้บริการด้านวิชาการส่วนใหญ่เป็นการสนับสนุนวิชาการเพื่อการทำหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา ในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรและที่ประชุมรัฐสภา ส่วนน้อยที่เป็นงานบริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ของสมาชิกในที่ประชุมคณะกรรมการ ั้งที่การประชุมคณะกรรมการมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการประชุมสภาผู้แทนราษฎรและการประชุมรัฐสภา โดยคณะกรรมการมีการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งต้องการข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติในรายละเอียดตามลำดับมาตรา และข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภา ตามคำร้องขอของสมาชิกในแต่ละคณะกรรมการ งานบริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในปัจจุบันจึงไม่สามารถตอบสนองได้อย่างครอบคลุมถึงความต้องการของที่ประชุมคณะกรรมการ ทั้งนี้เนื่องจากข้อจำกัด

ด้านความเร่งด่วน ด้านแหล่งข้อมูล และด้านศักยภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการวิชาการดังกล่าว นอกจากนี้คณะกรรมการสามารถเรียกผู้เกี่ยวข้องกับประเด็นพิจารณามาชี้แจง ให้ข้อเท็จจริงต่อที่ประชุม ได้โดยตรง และในคณะกรรมการมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการด้วย จึงไม่เห็นความจำเป็นต้องใช้บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ขณะเดียวกัน คณะกรรมการคณะอื่น ๆ ไม่เคยเรียกใช้บริการทางวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แต่เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคของสังคมฐานความรู้ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งสู่มาตรฐานความเป็นอยู่ที่สูงขึ้น ท่ามกลางความหลากหลายทางวัฒนธรรมและเศรษฐกิจแบบนวัตกรรมในระบบการค้าแบบเสรี และการลงทุนข้ามชาติคู่ขนานไปกับสภาพปัญหาด้านโครงสร้างของประชากร ปัญหาความมั่นคงโลกและการก่อการร้าย หรือแม้แต่ในสภาพปัจจุบันที่ปรากฏเหตุการณ์อันบ่งชี้แนวโน้มของความวิกฤตด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านพลังงาน อาหาร น้ำ สิ่งแวดล้อมและสุขอนามัย ซึ่งส่งผลให้สภาผู้แทนราษฎรไทยจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนวิชาการเพื่อประกอบการพิจารณาทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ดังนั้น จึงควรศึกษาสภาพการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหา และสาเหตุด้านการให้บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อหาแนวทางพัฒนางานบริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้สามารถสนับสนุนการทำหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาสภาพการดำเนินงานและปัญหาด้านการให้บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. เสนอแนวทางพัฒนางานวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. มีแนวทางการพัฒนางานบริการวิชาการและกฎหมายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้มีความครอบคลุมและสนับสนุนการทำหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ทั้งในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรและในที่ประชุมกรรมการ
2. มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
3. มีข้อมูลความรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งาน และช่องทางการใช้บริการทางวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้สมาชิกได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้มีสมาชิกและกรรมการมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษางานบริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เฉพาะที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักวิชาการและสำนักกฎหมาย

วิธีดำเนินการศึกษา

ทำการศึกษาวิจัยเอกสารประกอบกับการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของผู้ปฏิบัติงานบริการวิชาการในสำนักวิชาการและสำนักกฎหมาย

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

งานบริการวิชาการ หมายถึง งานบริการข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสภา และกรรมการ ทั้งในด้านการตรากฎหมาย และด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นงานในความรับผิดชอบของสำนักวิชาการและสำนักกฎหมาย หน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รายงานบทนี้เป็นผลของการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาหาแนวทางการแก้ไขปัญหา และการพัฒนางานบริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้สามารถสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกในที่ประชุมสภาและสมาชิกในที่ประชุมคณะกรรมการได้อย่างครอบคลุมในทุกบทบาท ภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติหรือรัฐสภา โดยเนื้อหาของรายงานในบทนี้ประกอบด้วย แนวคิดเรื่องการบริหาร การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารคุณภาพโดยรวม และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเรื่องการบริหาร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ส่วนอีกคำหนึ่งที่นิยมใช้ในความหมายใกล้เคียงกัน คือ คำว่า “Hospitality” ซึ่งใช้บ่อยในธุรกิจโรงแรมและมีความหมายที่ลึกซึ้งมากในทางปฏิบัติ นั่นก็คือ เป็นการกระทำให้แก่ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด ออบอ้อมและมีไมตรีจิต

หลักการพื้นฐานของการบริการ

นักวิชาการทางด้านบริการ ได้นำเอาคำว่า “Service” มาประยุกต์เป็นหลักการพื้นฐานของการบริการซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยแยกออกตามตัวอักษร ดังนี้คือ

1. S : Satisfaction (ความพึงพอใจของผู้รับบริการ) เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ นั่นก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างตามหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดเท่าที่จะทำได้ สมดังคำที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (Customer is the God) และก็จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกตลอดไป



2. E : Expectation (ความคาดหวังของผู้รับบริการ) การที่ผู้รับบริการไปใช้บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตาม เขาก็มักจะมี ความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะของการคาดหวังของผู้รับบริการ จะมีอยู่ 3 ระดับคือ

2.1 การให้บริการหลัก (Core Service) เป็นบริการที่ให้ตามลักษณะงานหรือธุรกิจ

2.2 การให้บริการตามที่คาดหวัง (Expected Service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่แล้ว

2.3 การให้บริการพิเศษที่เหนือความหวัง (Exceeded Service) บางครั้งก็มักเรียกกันว่า "บริการเหนือเมฆ" หรือ "บริการที่เป็นเลิศ"

3. R : Readiness (ความพร้อมในการให้บริการ) โดยทั่วไปสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาที่สุดในการไปใช้บริการที่ใดก็ตาม คือ ต้องการความสะดวก ได้แก่ รวดเร็ว ทันใจ ปลอดภัย ไม่รอนาน และความสบาย ได้แก่ มีคนคอยดูแล ช่วยเหลือ ทำให้ด้วยอัธยาศัยดีและไม่ตรีจิตที่อบอุ่น อย่างเต็มใจและใส่ใจ ดังนั้นความพร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการ หน่วยงานบริการต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านกำลังคน อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ และเทคโนโลยีต่าง ๆ

4. V : Value (ความมีคุณค่าของการบริการ) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าเป็นบริการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมี ไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ

5. I : Interest (ความสนใจต่อการบริการ) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มาใช้บริการอย่างจริงจังกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะ เป็นใครก็ตาม ย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น อย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลา และหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันทีเดียวหลาย ๆ คนก็ควรลำดับก่อนหลังตามคิว หรือให้บริการแก่เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ สุภาพสตรี ก่อนเป็นอันดับแรก โดยพูดขออนุญาตคนอื่น ๆ อย่างสุภาพ

6. C : Courtesy (ความมีไมตรีจิตในการบริการ) ผู้ให้บริการต้องบริการผู้รับบริการทุกคนอย่างสุภาพ อ่อนโยน ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่น เป็นมิตร รวมไปถึงกิริยามารยาทเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น การกล่าวขอโทษ ขอขอบคุณ เป็นต้น

7. E : Efficiency (ประสิทธิภาพของการให้บริการ) ประสิทธิภาพของการให้บริการต้องเริ่มจากการทำงานที่เป็นระบบ มีหลักการและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ในการทำงาน เช่น ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของพนักงานหรือข้าราชการ การ

ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กร เป็นต้น จะต้องพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

สาเหตุที่ทำให้เกิดการบริการที่ด้วยคุณภาพ

1) Innocence (ความไร้เดียงสา) เป็นการรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือขาดทักษะในการบริการ หรือทำผิดพลาดไปเพราะความไม่รู้ของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมให้ความรู้ หรือจัดพี่เลี้ยงคอยดูแลและให้คำแนะนำ

2) Ignorance (ความละเลยหรือเพิกเฉย) แม้ว่าผู้ให้บริการจะรู้แต่ก็ทำ มักเกิดจากความมั่งง่าย ขาดจิตสำนึก ขาดวินัย ขาดความรับผิดชอบ หรือหัวหน้าไม่ใส่ใจสนใจ ซึ่งสามารถแก้ไขได้ด้วยการวางแผน การจัดระบบการนิเทศงานทุกระดับชั้น (ควบคุม ดูแล แนะนำ สอนงาน) มีมาตรการจูงใจให้รางวัล ตักเตือน ลงโทษ เป็นต้น

3) Intention (ความจงใจกระทำ) ในกรณีนี้เป็นการจงใจกระทำในสิ่งที่ไม่สมควร หรือไม่กระทำในสิ่งที่ดีควร มักเกิดจากปัญหาด้านการบริหารจัดการที่เก็บบกหรือเกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น ความขัดแย้ง ความไม่ยุติธรรม การเมืองในองค์กร ไม่พอใจในตำแหน่ง หรือเงินเดือน เป็นต้น จึงมีคำกล่าวที่ว่า “ก่อนที่จะบริการลูกค้าภายนอก (ประชาชน) ให้ดีนั้น ต้องบริการลูกค้าภายใน (ข้าราชการ) ให้ดีเสียก่อน” ในการแก้ไขสามารถทำได้ด้วยการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรให้ดี

คุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. เป็นคนที่มีจิตใจบริการ (service mind)

ลักษณะของคนที่มีจิตใจบริการนั้น มักจะมองโลกในแง่ดี มองมนุษย์ทุกคนว่ามีเกียรติ มีคุณค่า มีศักดิ์ศรี จิตใจดี มีความเมตตา กรุณา มีความสุขเมื่อได้ช่วยเหลือผู้อื่น โดยที่ไม่หวังผลตอบแทน นอกจากนั้นแล้วต้องเป็นคนที่รู้จัก เข้าใจ และยอมรับในธรรมชาติของมนุษย์ รวมไปถึงข้อดี ข้อเสีย และความต้องการของมนุษย์

2. มีทักษะ ความรู้ ความชำนาญในวิชาชีพ

ในการให้บริการเรื่องใดก็ตาม บุคคลผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ณ ที่นั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะ มีความรู้ มีความชำนาญในเรื่องนั้น ๆ อย่างดี จึงจะทำให้การบริการนั้นเกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ตรงตามมาตรฐานและคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้ ดังนั้น แม้ว่าผู้ให้บริการจะศึกษาหรือเรียนมาในวิชาชีพหรือสายงานนั้น ๆ มาแล้ว แต่อย่างไรเสียก็จะต้องหมั่น



LIBRT

ศึกษา พัฒนา ปรับปรุงตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อจะได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ของสังคม และ เทคโนโลยีต่าง ๆ

3. ลักษณะของคนที่มีบุคลิกภาพดี

ผู้ให้บริการที่ดีควรมีบุคลิกภาพที่ดี เป็นที่ประทับใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยทั่วไป ประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้คือ เป็นคนที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส รู้จักหักท่าย ปราศรัย พุดคุย รูปร่างหน้าตาดี (ไม่ใช่เป็นคนสวยหรือหล่อ) แต่ขอให้มองดูแล้วสดชื่นแจ่มใสมีชีวิตชีวา น่าคบหา น่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ แต่งกายดี (ไม่ใช่ยี่ห้อหรูหราหรือมีราคาแพง) สะอาด เรียบร้อย สุภาพ หรือเหมาะสม ถูกกับกาลเทศะ ปรากฏกายดี ทั้งกิริยา ท่าทาง การเคลื่อนไหว มีมารยาท และสามารถแสดงตนได้เหมาะสมกับสถานภาพ ตามตำแหน่ง หรือบทบาทหน้าที่ของตน พุดจาดี สุภาพ อ่อนโยน ชัดเจน ถูกต้อง น่าฟัง มีจังหวะในการพูด การฟัง อารมณ์ดี ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ มองโลกแง่ดี มีอารมณ์ขัน มีน้ำใจ ใจกว้าง เสียสละ เอื้อเฟื้อ มีเมตตา จิตใจมั่นคง มั่นใจในตนเอง กล้าคิด กล้าพูด กล้าตัดสินใจ และศึกษาหาความรู้ และปรับปรุงตัว อยู่เสมอ

4. ลักษณะของผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี อันได้แก่ การหักท่าย สำหรับคนไทยนิยมการยกมือไหว้ และกล่าวคำ "สวัสดิ์" ซึ่งก็แล้วแต่สถานภาพในสังคม เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ การยิ้มเป็นการลงทุนที่ง่าย สะดวก แต่ได้ผลคุ้มค่ามหาศาล ถือว่าเป็นด่านแรกของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ เพราะผู้คนโดยทั่วไป ยินดีที่จะมีมิตรกับคนที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และดูเป็นมิตร จำชื่อและเรียกชื่อผู้อื่นให้ถูกต้อง การจำชื่อและเรียกชื่อผู้รับบริการให้ถูกต้อง เป็นเครื่องแสดงว่าบุคคลนั้นมีความจำดี มีสติปัญญาดี และยังมีความเอาใจใส่ ให้ความสนใจ ถือว่าเป็นการให้เกียรติต่อบุคคลที่เราเรียกชื่อเขา จะทำให้เขาเกิดความรู้สึกยินดีและเต็มใจที่จะติดต่อสัมพันธ์กับเรา ช่วยเหลือเกื้อกูล เป็นการช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความยินดีและเต็มใจ โดยเฉพาะหากเขาคนนั้นประสบกับความทุกข์ยาก ลำบากหรือเดือดร้อน โดยผู้ให้บริการจะต้องกระทำตามสมควรเท่าที่สามารถทำได้ ด้วยความเต็มใจและไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ มีความจริงใจ ผู้ให้บริการควรมีความปรารถนาดี จริงใจ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ด้วยการแสดงออกทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ เมื่อผู้รับบริการมีความสุขก็แสดงความยินดี เมื่อทุกข์ก็แสดงความเสียใจและปลอบใจ ให้กำลังใจ

จึงเห็นได้ว่า การบริการเป็นงานที่ไม่มีรูปแบบชัดเจนแน่นอน แม้จะมีนักบริการต่าง ๆ พยายามที่จะสร้างและกำหนดมาตรฐานการบริการอย่างมีคุณภาพ แต่สุดท้ายแล้วการที่จะประเมินผลของการให้บริการว่าดีหรือไม่ อย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับความประทับใจและพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรู้จัก เข้าใจ และยอมรับในคุณค่าและศักดิ์ศรีของคนทุกคน มองผู้รับบริการว่าเป็นผู้ที่มีพระคุณต่อ

ตนเอง ที่ช่วยทำให้ตนเองมีงานทำ มีเกียรติ มีรายได้ หากผู้ให้บริการคิดและกระทำได้ดังกล่าวแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความสุขทั้งผู้ให้และประทับใจ ฟังพอใจในผู้รับในที่สุด

หลักคิดการเป็นผู้บริหารราชการยุคใหม่มุ่งการบริการสู่ความเป็นเลิศ ควรมุ่งปฏิบัติดังนี้

ประการที่หนึ่ง ต้องเป็นคนคิดเชิงบวก (Positive Thinking) ต้องมีความเชื่อว่าการทำงานราชการ ให้บริการประชาชน ต้องมีจิตสำนึกในการบริการ ทำงานเป็นผู้ให้บริการอย่างจริงใจและจริงจัง คำว่า “บริการ” หมายถึงการรู้จักการเสียสละ อดทน ช่วยเหลือ เกื้อกูล อำนวยความสะดวกให้ความเป็นธรรม เสมอภาค และตระหนักเสมอว่า ประารถนาให้ผู้อื่นทำอะไรให้เราอย่างไร เราต้องทำสิ่งนั้นให้แก่ผู้อื่นก่อน คือ “รู้จักให้” นั่นเอง

ประการที่สอง ข้าราชการยุคใหม่เป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลยุคประชาธิปไตย ต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน ภายใต้ตัวบทกฎหมายเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน เพื่อรักษาความถูกต้อง เทียบธรรม (ความยุติธรรมที่พอรับได้) และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม

ประการที่สาม ข้าราชการยุคใหม่ เป็นข้าราชการมืออาชีพ ไม่ใช่ทำงานอาชีพข้าราชการ ซึ่งพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ประธานองคมนตรีและรัฐบุรุษ ได้กล่าวถึงข้าราชการและจำแนกข้าราชการเป็นสองจำพวก คำจำกัดความ “ข้าราชการอาชีพ” คือ ข้าราชการที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และจงรักภักดี อุทิศตน อุทิศเวลา อุทิศเรื่องส่วนตัวให้แก่หน่วยงานของตนอย่างเต็มที่โดยไม่มีข้อแม้ เห็นความสำคัญและเกียรติแห่งความเป็นข้าราชการ ฉลาดแต่ไม่โกง เคารพผู้บังคับบัญชาอย่างจริงใจ ประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา “อาชีพข้าราชการ” คือ ข้าราชการที่เข้ามารับราชการเพียงเพื่อเงินเดือนสำหรับเลี้ยงชีพอย่างเดียว ไม่มีความสำนึกของข้าราชการ ไม่อุทิศตนให้กับหน่วยงาน ทำงานเข้าขามเย็นขาม ใช้เวลาว่างหรือแม้แต่เวลาราชการไปหากินส่วนตัว และบางคนหากินส่วนตัวด้วยการกระทำผิดกฎหมาย ข้าราชการยุคใหม่ ยึดมั่นในจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน ที่มีต่อประชาชนและสังคม ต่อหน่วยงาน ต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และต่อตนเอง ข้าราชการยุคใหม่ต้องสร้างจิตสำนึกเป็นผู้ให้บริการ รู้จักค้นหาความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยทำเป็นกระบวนการและอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยก็เพื่อปรับค่านิยมของข้าราชการให้มีความรักในอาชีพราชการ รักประชาชน รักงานที่ได้รับมอบหมาย รักการช่วยเหลือและมีส่วนร่วม ตลอดจนจงรักภักดีบริการเป็นสำคัญ

ประการที่สี่ ข้าราชการยุคใหม่มีหลักคิดเชิงบวกแล้ว ต้องมุ่งกระทำจริงด้วย ไม่เพียงแต่คิดแล้วไม่ลงมือทำ ข้าราชการยุคใหม่ต้องตระหนักเสมอว่า การบริการเป็นเลิศแบบมีส่วนร่วม มีประชาชนอยู่ในหัวใจเสมอ

การบริการสู่ความเป็นเลิศในงานราชการ อาศัยหลักการสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ 8 ประการ คือ

1. การปฏิบัติอย่างจริงจัง
2. ความใกล้ชิดลูกค้า/ประชาชน
3. ความเป็นอิสระในการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตภาพโดยพนักงาน/ข้าราชการ
4. สัมผัสงานอย่างใกล้ชิด เน้นการขยายงานที่ตนชำนาญ มีรูปแบบการทำงานที่เรียบง่าย และ
เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน
5. ในการบริหารงานบริการของข้าราชการจะต้องปรับกระบวนการทัศนคติของข้าราชการทุกคน ทุกระดับ
6. ให้มีสำนึกการบริการด้วยการลงมือปฏิบัติจริง มุ่งสู่เป้าหมายการบริหารการบริการเป็นเลิศ
ด้วยการคิดบวก
7. ปฏิบัติงานบริการประชาชนที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล
8. ปฏิบัติงานราชการอย่างมืออาชีพ บริการประชาชนด้วยการค้นหาความต้องการของ
ประชาชน มุ่งปฏิบัติจริง เพื่อนำไปสู่การเป็นหน่วยงานราชการที่มีการให้บริการที่เป็นเลิศได้อย่างแท้จริง

2. แนวคิดเรื่องระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBMS)

RBMS เป็นวิธีการทางการบริหารที่มุ่งเน้นผลงานเป็นแนวทางที่ครบวงจรตั้งแต่การวางแผน การจัดสรรงบประมาณ การดำเนินการตามแผน การประเมินผลที่เน้นผลผลิต(Outputs) และผลลัพธ์ (Outcomes) โดยที่ผลผลิตคือ สิ่งของหรือบริการเป็นรูปธรรมหรือรับรู้ได้ที่จัดทำ จัดสร้าง หรือให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้บุคคลภายนอกได้ใช้ประโยชน์ ในขณะที่ผลลัพธ์ หมายถึงผลประโยชน์ที่ได้จากผลผลิตและผลกระทบที่มีต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม (สำนักนายกรัฐมนตรี , 2542) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management - RBM) เป็นระบบการบริหารงานที่ให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นหลัก มีการใช้ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานเพื่อวัดผลงานอย่างเป็นรูปธรรมต่างกับการบริหารราชการแบบดั้งเดิมที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรนำเข้าและกระบวนการทำงาน สิ่งสำคัญที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจในการบริหารที่มุ่งเน้นผลงานคือ การวัดผลการดำเนินงาน (Performance Measures) ที่เป็นการกำหนดหน่วยนับในการตรวจวัดและประเมินผลการดำเนินงาน การวัดผลการดำเนินงานนี้จะต้องชัดเจน สมบูรณ์ สามารถที่จะนำมาใช้ได้จริง และเหมาะสมกับเวลา โดยทั่วไปหน่วยนับในการตรวจวัดจะต้องครอบคลุมทั้งปริมาณ คุณภาพ ค่าใช้จ่าย มีประสิทธิผลและทันเวลาตามต้องการ ซึ่งระบบบริหารที่มุ่งเน้นผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์ นี้ทำให้รัฐบาลมั่นใจได้ว่า



1. ผลผลิตที่เกิดขึ้นมีความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์
2. ผลผลิตที่ต้องการจะได้รับมีปริมาณ ราคาและคุณภาพเหมาะสมสอดคล้องกัน
3. กลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากผลผลิตนั้น ภายในเวลาที่ต้องการ

การบริหารที่มุ่งเน้นผลงานนี้จะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของทิศทางการปฏิรูประบบราชการ โดยแนวทางใหม่นี้จะเกี่ยวข้องกับ

1. การใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นเครื่องชี้้นำในการกำหนดเป้าหมายของนโยบาย
2. การทำให้รัฐบาลสามารถมุ่งเน้นการกำหนดทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมเวลามากกว่า 1 ปีงบประมาณ
3. การทำให้ส่วนราชการสามารถเลือกและระบุปริมาณผลผลิต/บริการที่จะให้แก่ประชาชน และทำให้แน่ใจได้ว่า ผลผลิต/บริการจะได้รับการประเมินผลและเป็นผลผลิต/บริการที่ทำให้ประชาชนพอใจ
4. การทำให้สามารถจำกัดรายจ่ายของรัฐบาลให้อยู่ในระดับที่กำหนด (หรือวงเงินของงบประมาณ)
5. การเปลี่ยนแปลงการจัดสรรทรัพยากรเพื่อตอบสนองความต้องการเร่งด่วน และให้บริการที่คัดเลือกแล้วว่าดีกว่า
6. การเปลี่ยนแปลงการทำงานของส่วนราชการจากการทำงานตามข้อบังคับ มาเป็นการทำงานเพื่อพันธกิจขององค์กร
7. การลดกระบวนการทำงานที่เเทอะทะ เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานปฏิบัติมีความคล่องตัวในการบริหารงบประมาณ แต่ในขณะเดียวกันก็เพิ่มความรับผิดชอบต่อผลผลิตและผลลัพธ์
8. การทำให้สามารถเพิ่มผลผลิตของทุกระดับการทำงาน เพื่อเป็นการชดเชยกับสภาพการปีร์ตทางการคลังในปัจจุบัน

จุดสำคัญของการบริหารแบบมุ่งเน้นผลงานคือ

1. การบริหารจัดการที่เน้นผลผลิต (Outputs) มากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป (Inputs)
2. การปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลด้านผลการดำเนินงานเพื่อประโยชน์ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดสรรทรัพยากร และการควบคุมการปฏิบัติงาน

3. การปรับปรุงการบริหารของรัฐบาลในด้านการจัดสนับสนุนงบประมาณสำหรับบริการต่าง ๆ ของรัฐและฐานรายได้

ขั้นตอนและแนวทางในการบริหารที่มุ่งเน้นผลงาน

เริ่มที่การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) โดยถือว่าเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติเป็นวิสัยทัศน์หรือจินตภาพ (Vision) ขั้นตอนแรกของการบริหารที่มุ่งเน้นผลงานคือ การจัดทำนโยบาย ระดับกระทรวงและระดับกรมโดยจะต้องระบุพันธกิจ (Mission) และจุดมุ่งหมายในปัจจุบันและในอนาคต ของกระทรวง และกรม ในขั้นนี้ประเด็นที่ต้องการพิจารณาคือ

- ทำไมจึงมีกระทรวงนี้ และกรมนี้
- กรมให้บริการอะไรแก่ประชาชน และบริการที่ให้นั้นสัมพันธ์อย่างไรกับพันธกิจของกระทรวง
- ใครคือผู้ใช้หลักของบริการที่กรมจัดให้และประโยชน์ที่ได้รับคืออะไร

ขั้นตอนต่อมาคือ การระบุว่าอะไรคือเป้าหมายทางนโยบายและวัตถุประสงค์ของกระทรวงหรือกรมที่พยายามจะบรรลุผล ในระยะยาวและในปีงบประมาณนี้ มีการจัดทำเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว และวัตถุประสงค์ของกรม ในการที่จะบรรลุถึงพันธกิจโดยมุ่งเน้นไปที่ประเด็นหลักของผลลัพธ์ที่ต้องการ และยังต้องพิจารณาว่าพันธกิจของกรมสัมพันธ์อย่างไรกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และพันธกิจกระทรวง ต่อจากนั้นจึงกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ที่มุ่งหวังและจึงกำหนดการวัดผลการดำเนินงานเพื่อเชื่อมโยงทรัพยากรที่ใช้กับผลผลิต เชื่อมโยงผลผลิตเข้ากับผลลัพธ์ และเชื่อมโยงผลลัพธ์เข้ากับวัตถุประสงค์ของนโยบายแล้วจึงเสนอขอทรัพยากร (งบประมาณและบุคลากร) ในขั้นสุดท้ายเป็นการนำเสนอกระบวนการจัดสรรทรัพยากรและการควบคุมการใช้ทรัพยากร

พารามิเตอร์หลักของการบริหารแบบมุ่งเน้นผลงานผลลัพธ์ (Outcomes) ในมิติของการบริหารแบบมุ่งเน้นผลงาน หมายความว่าผลข้างเคียง ผลกระทบ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับที่มีต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม (ลูกค้าเป้าหมาย) จากการที่ได้ใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการ (ผลผลิต - Outputs) ที่จัดทำขึ้นมาโดยส่วนงานของรัฐ ผลลัพธ์คือคำตอบว่าทำไมจึงมีการดำเนินการผลิต หรือให้บริการเอง/จัดซื้อ ผลผลิตนั้น ๆ ตัวอย่างเช่น หากรัฐบาลมีวัตถุประสงค์เชิงนโยบาย (Policy Objectives - Expected Outcomes) ที่จะปรับปรุง หรือรักษาสถานะของทางหลวงให้สามารถใช้ได้ ดังนั้น ผลผลิตของกรมทางหลวงต้องสามารถเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เชิงนโยบาย (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2542)

ผลลัพธ์ ประกอบด้วยผลลัพธ์ 2 ด้านคือ (วรเดช จันทรศร, 2541)

1. ผลลัพธ์ภายใน (Internal outcomes) เป็นการประเมินการเปลี่ยนแปลงในแบบแผนการดำเนินงาน โดยให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพการจัดการขององค์กรทั้งระบบ (Total Quality Management ; TQM) ปฏิสัมพันธ์ในองค์กร ปริมาณการติดต่อสื่อสารแบบเปิดระหว่างผู้ร่วมงานทั้งแนวราบและแนวดิ่ง การเพิ่มระดับการมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจจากเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ การปรับปรุงคุณภาพของทีมงาน การเพิ่มขึ้นของสมาชิกกลุ่ม ควบคุมคุณภาพ การสร้างวัฒนธรรมในการบริหารจัดการที่ดี พัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร

2. ผลลัพธ์ภายนอก (External outcomes) เน้นผลที่มีต่อประชาชนผู้รับบริการในเรื่องคุณภาพของบริการ ภาพพจน์ในสายตาของประชาชนผู้รับบริการและหน่วยงานภายนอก ความเชื่อมั่นต่อองค์กร การมีส่วนร่วม สัดส่วนของประชาชนที่ชื่นชอบและ/หรือดำเนินการให้บริการ ผลผลิต (Outputs) ในมิติของการบริหารแบบมุ่งเน้นผลงาน คือสิ่งของหรือบริการที่มีรูปธรรมหรือรับรู้ได้ ที่จัดทำโดยส่วนงานของรัฐ เพื่อให้บุคคลภายนอกได้ใช้ประโยชน์ ผลผลิต (Outputs) คือคำถามว่า

"อะไร" ที่ได้รับการดำเนินการผลิตหรือให้บริการเองหรือจัดซื้อ

ในขณะที่ผลลัพธ์ (Outcomes) คือคำถามว่า "ทำไม" จึงต้องมีสิ่งที่จะต้องดำเนินการผลิต หรือให้บริการเอง หรือจัดซื้อ (สำนักนายกรัฐมนตรีย, 2542)

ผลผลิต (Outputs) ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ (วรเดช จันทรศร, 2541)

1. ผลผลิตในภาพรวม (Overall outputs) เป็นการประเมินผลผลิตเทียบกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง กับเป้าหมายรวมขององค์กร โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับทิศทาง สถานภาพ จุดยืน (position) ศักยภาพ และภาพพจน์ขององค์กร ในสายตาของสมาชิกองค์กร และประชาชนผู้รับบริการ การประเมินผลดังกล่าวมีลักษณะที่เป็นพลวัต (Dynamics) และมีปฏิสัมพันธ์กับสภาวะแวดล้อมภายนอกองค์กร

2. ผลผลิตระดับปฏิบัติการ (Operational outputs) เป็นการประเมินผลโดยพิจารณาระดับการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนปฏิบัติการ โดยอาจพิจารณาจากผลผลิตต่อหน่วยกำลังคน ระดับการบริการต่อหน่วยเวลา สัดส่วนของต้นทุน และผลตอบแทน สถานภาพทางการเงิน สินทรัพย์และหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดผลตอบแทน (Non-Performing Loan ; NPL) คุณภาพของผลผลิตและบริการสาธารณะ ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กร การประหยัดพลังงานและการรักษาสุขภาพแวดล้อม

การตรวจวัดผลการดำเนินงาน (Performance Measures) คือหน่วยในการตรวจวัดสิ่งที่สามารถนับได้ในการประเมินผลงาน เป็นการกำหนดการตรวจวัดความสำเร็จของผลผลิต หน่วยในการ

ตรวจวัดนี้จะต้องชัดเจน สมบูรณ์แบบ สามารถนำมาใช้ได้และเหมาะสมกับเวลา โดยทั่วไปหน่วยในการตรวจวัดที่จะเป็นที่ยอมรับจะต้องครอบคลุมทั้ง ปริมาณ คุณภาพ ค่าใช้จ่าย เวลาที่ใช้ดำเนินการและ ประสิทธิภาพ

1. ปริมาณ (Quantity) ควรมีการกำหนดปริมาณที่ตรวจนับได้ของผลผลิตทุกอย่าง ในกรณีที่ไม่สามารถกำหนดได้ควรมีการกำหนดข้อมูลประมาณการ

2. ต้นทุน (Cost) ต้นทุนที่คาดหวังและต้นทุนจริงเป็นส่วนที่สำคัญมากในการบริหารแบบมุ่งเน้นผลงาน หน่วยงานปฏิบัติจะต้องรายงานต้นทุนที่จ่ายในการจัดทำผลผลิตหลัก

3. คุณภาพ (Quality) ถึงแม้ว่าผลผลิตที่ต่างกันย่อมมีคุณภาพที่ต่างกันแต่วิธีการวัดและมาตรฐานของคุณภาพ ควรจะครอบคลุมเรื่องเหล่านี้

3.1 ต้องสามารถระบุอย่างแน่นอนในเรื่องของการประเมินและการรายงานคุณภาพและหากเป็นไปได้ต้องสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของผู้ใช้สิ่งของ/บริการ

3.2 ให้ความสำคัญแก่ความต้องการของผู้ใช้สิ่งของ/บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าเป้าหมายโดยทั่วไปแล้ว มาตรฐานในการวัดคุณภาพควรครอบคลุมสิ่งเหล่านี้

- ความถูกต้องแม่นยำ
- ความสมบูรณ์ทุกรูปแบบ
- ความสามารถในการเข้าถึง
- การคุ้มครองความเสี่ยง

4. เวลา (Time) การนำส่งผลงานภายในเวลาที่ตกลง หรือการให้บริการภายในเวลาที่กำหนด เป็นกุญแจสำคัญ อีกอย่างหนึ่งในการวัดผลการดำเนินงาน การที่หน่วยงานปฏิบัติไม่สามารถส่งผลผลิตภายในเวลาที่กำหนด (โดยมิได้นำเรื่องคุณภาพมาพิจารณา) ย่อมได้รับผลการประเมินที่ไม่เป็นที่พอใจจากทั้งรัฐบาลและผู้ใช้สิ่งของหรือบริการ

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ หรือต้นทุน (Cost of Efficiency Indicators) หมายถึงความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือใช้วิธีการหรือกระบวนการทำงาน (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิภาพ หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539) คือการสร้างผลผลิต/ให้บริการภายในต้นทุนต่ำที่สุดที่สามารถทำได้ ซึ่งมักจะนำเสนอในรูปของต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของผลผลิต เช่น ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการตรวจรับค่าใช้จ่ายในการผลิตนักเรียนต่อปี ค่าใช้จ่ายของนักโทษ ต่อคนต่อปี เป็นต้น

การประเมินประสิทธิภาพ ในมิติของการประเมินผลในระบบเปิด (Open system Evaluation System) เป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไปในการดำเนินงาน ทรัพยากรที่ใช้ นอกจากงบประมาณแล้วยัง หมายความรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการจัดการ และเวลาที่ใช้ไปในการดำเนินงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการคือ (วรเดช จันทรศร, 2541)

1. สัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรทางการเงินของโครงการ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่เหมาะสม และคุ้มค่างบการลงทุน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ สมประโยชน์ ลดค่าใช้จ่ายและประหยัดต้นทุนการผลิต
2. ผลิตภาพต่อกำลังคน เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการผลิตของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่โครงการ ซึ่งนอกจากจะเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานแล้ว ยังแสดงถึงสมรรถนะและศักยภาพของทรัพยากร บุคคลในการดำเนินโครงการ และจะเป็นแนวทางในการปรับขนาดกำลังคนที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรม และการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในระยะยาวอีกด้วย
3. ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการผลิตในช่วงเวลา
4. การประหยัดทรัพยากรการจัดการ เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการในการประหยัดทรัพยากรทางการบริหารจัดการ อาทิ การปรับลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น การตัดทอนขั้นตอนการปฏิบัติซึ่งส่งผลต่อการลดค่าใช้จ่ายของโครงการ การประหยัดค่าพลังงาน และค่าสาธารณูปโภค สาธารณูปการ

การวัดผลลัพธ์ (การวัดประสิทธิผล; Effectiveness หรือการวัดผลกระทบ; Impacts) เป็นการตรวจวัดขอบเขตของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่การให้บริการสามารถบรรลุ หรือสนองความต้องการของประชาชน หรือบรรลุมาตรฐานของวิชาชีพ ผลลัพธ์ (Outcomes) ได้แก่ ผลที่ตามมา ผลกระทบหรือผลลัพธ์จากการดำเนินงานของรัฐบาล ผลเหล่านี้อาจเกิดโดยตั้งใจ หรือมิได้ตั้งใจ จากผลลัพธ์ของส่วนราชการที่มีต่อกลุ่มชนใดกลุ่มชนหนึ่ง หรือพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง การประเมินผลลัพธ์จากผลผลิตของหน่วยงานปฏิบัติเป็นสิ่งที่กระทำได้ยากลำบากมากกว่า การตรวจวัดผลงาน ดังนั้น การประเมินผลลัพธ์จึงต้องกระทำในช่วงเวลาที่ยาวนาน โดยการศึกษาพิจารณาจากนโยบายตลอด จนกระบวนการประเมินอื่น ๆ เช่นการประเมินโครงการ การประเมินผลลัพธ์ของผลผลิต จึงควรแสดงให้เห็นประสิทธิผล ของผลผลิตของหน่วยปฏิบัตินั้น ในการบรรลุถึงนโยบายของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่สามารถแสดงออกเป็นตัวเลข

ประสิทธิผล (Effectiveness) คือความสามารถขององค์การในการสร้างให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539) ประสิทธิผลในมิติของการบริหารแบบมุ่งเน้นผลงาน คือรายงานที่แสดงว่าผลผลิตมีส่วนอย่างไรในการทำให้เกิดผลลัพธ์ และหน่วยงานของรัฐเสนอแนะวิธีการใดในการวัดประสิทธิผลของผลผลิต

ในการทำให้เกิดผลลัพธ์ การวัดประสิทธิผล คือสิ่งที่สำคัญที่สุดในการที่จะตัดสินว่าแผนงานหรือโครงการใดสมควรจะได้รับการจัดสรรงบประมาณเท่าใด แต่เป็นการยากที่จะวัดประสิทธิผลเชิงตัวเลขในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานราชการ ดังนั้นในหลายกรณีจึงเป็นการเพียงพอแล้วที่จะใช้เพียงแต่คำอธิบายถึงประสิทธิผลการประเมินประสิทธิผล ในมิติของการประเมินผลในระบบเปิด (Open system Evaluation System) เป็นเกณฑ์พิจารณาการวัดการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน โดยดูจากผลลัพธ์การดำเนินงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของประชากรกลุ่มเป้าหมายโครงการประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ คือ (วรเดช จันทรศร, 2541)

1. ระดับการบรรลุเป้าหมาย เป็นตัวชี้วัดว่าโครงการบรรลุเป้าหมายด้านใดบ้าง และการบรรลุเป้าหมายส่งผลต่อประชากรเป้าหมายอย่างไร โดยสามารถวัดการเปลี่ยนแปลงในเชิงปริมาณและคุณภาพของประชากรเป้าหมาย

2. ระดับการมีส่วนร่วม เป็นตัวชี้วัดระดับความสำเร็จโดยให้ความสำคัญกับมิติการมีส่วนร่วม โดยสามารถอธิบาย ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อระดับความสำเร็จมากน้อยเพียงใด และโครงการจะปรับปรุงส่งเสริมการมีส่วนร่วมได้อย่างไร ระดับการมีส่วนร่วมสามารถวัดจากจำนวนประชากร ความถี่ ระดับและกิจกรรม ซึ่งครอบคลุมการร่วมตัดสินใจ วางแผนและติดตามผล

3. ระดับความพึงพอใจ เป็นเกณฑ์วัดระดับการยอมรับ โดยอาจพิจารณาจากสัดส่วนของประชากรเป้าหมายที่พึงพอใจกับบริการของรัฐ สัดส่วนของครัวเรือนที่พอใจในการปฏิบัติหน้าที่โครงการ ระดับความพึงพอใจในมาตรการตามโครงการ

4. ความเสี่ยงของโครงการ เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลเพื่อดูว่าโครงการมีความเสี่ยง ในการบรรลุเป้าหมายด้านใดด้านหนึ่งหรือเป้าหมายรวมของโครงการหรือไม่ ซึ่งค่าความเสี่ยงจะประเมินจากการเปลี่ยนแปลงสถานะแวดล้อมของโครงการ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

เกณฑ์ผลกระทบ (Impacts) เป็นการพิจารณาผลกระทบโดยรวมต่อประชากร กลุ่มเป้าหมาย ชุมชน สังคมและหน่วยงานในภาพรวม เป็นผลกระทบระยะยาว ผลกระทบอาจมีทั้งที่มุ่งหวัง (Intended impacts) และผลกระทบที่ไม่ได้มุ่งหวัง (Unintended impacts) ซึ่งอาจเป็นผลด้านบวกหรือด้านลบก็ได้ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ประการคือ (วรเดช จันทรศร, 2541)

1. คุณภาพชีวิต (Quality of Live ; QOL) เป็นตัวชี้วัดผลกระทบต่อการพัฒนาหรือยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรกลุ่มเป้าหมาย อาทิ รายได้ ความเป็นอยู่ โอกาสทางการศึกษา การมีงานทำ

สุขภาพอนามัย สภาพแวดล้อมของครัวเรือนและชุมชน โดยสามารถวัดจากสัดส่วนครัวเรือนหรือประชากรที่ได้รับบริการจากโครงการพัฒนาที่ส่งผลกระทบต่อระบบคุณภาพชีวิตที่ดี หรือมาตรฐานการดำรงชีพ

2. ทักษะคิดและความเข้าใจ เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยมุ่งเน้นเรื่องทักษะคิด และความเข้าใจของประชากรกลุ่ม เป้าหมายที่มีต่อโครงการ โดยสามารถวัดระดับ (Scale) ทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อตัวโครงการเอง โดยเฉพาะวัตถุประสงค์และมาตรการนโยบาย ผลประโยชน์ของโครงการ ความพึงพอใจในการรับบริการ และทัศนคติต่อผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่โครงการ

3. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยให้ความสำคัญเรื่องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยเปรียบเทียบระยะก่อนและหลังมีโครงการ อาทิ สัดส่วนของครัวเรือนที่ยอมรับเทคโนโลยี การผลิตที่รักษาสิ่งแวดล้อม จำนวนเกษตรกรที่ทำการเกษตรแบบธรรมชาติมากขึ้น การปฏิบัติของผู้ใช้ยานพาหนะโดยเคารพกฎจราจรมากขึ้น การออกมาใช้สิทธิเลือกตั้งมากขึ้น การลดละเลิกพฤติกรรมที่ก่อมลพิษ การลดพฤติกรรมประพฤตินอกขอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

3. แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM)

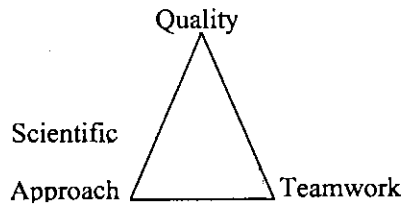
หลักการบริหารงานด้านคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) เป็นหลักการหนึ่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการบริหาร โดยมุ่งให้ความสำคัญไปที่ความรับผิดชอบต่อการผลิตหรือการให้บริการที่มีคุณภาพร่วมกัน กระตุ้นให้พนักงานแต่ละฝ่ายมุ่งพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง เน้นความมีพันธะผูกพันกับองค์กร และความพยายามในการปรับปรุงคุณภาพสำหรับทุกขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและขององค์กรโดยรวม

การบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อการพัฒนาคุณภาพ สินค้า หรือบริการ โดยเน้นลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งแนวคิดนี้ได้นำไปสู่การพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จากการรับฟังความต้องการของลูกค้า (Feedback) มากขึ้นและนำความคิดเห็นเหล่านั้นไปปรับปรุงให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าโดยที่ไม่ได้ลดมาตรฐานขององค์กรลง นำไปสู่การเป็นองค์กรคุณภาพ (Quality organization)

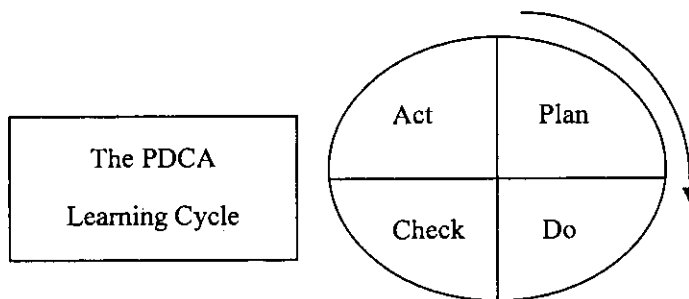
โดยแนวคิดหลักของ TQM มีดังนี้

1. คุณภาพเป็นสิ่งผลักดันให้เกิดปฏิริยาลูกโซ่ นำมาซึ่งการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน จนนำมาถึงการลงทุนที่ได้รับผลตอบแทนที่เป็นที่พึงพอใจ
2. คุณภาพคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ
3. การมุ่งเน้นเอาใจใส่ลูกค้าก็คือการมุ่งเน้นคุณภาพของระบบ

องค์ประกอบที่เป็นส่วนสำคัญของ TQM นั้น สามารถสรุปลงไปได้ในแผนภาพดังต่อไปนี้



จะเห็นได้ว่า แผนภาพดังกล่าวเป็นการแสดงให้เห็นถึง การมุ่งเน้นเข้าสู่คุณภาพนั้น ต้องอาศัยทั้งเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ในการวิเคราะห์ และเน้นการทำงานร่วมกันเป็นส่วนสำคัญ เพราะไม่ว่าจะมีเครื่องมือในการบริหารจัดการที่ดีอย่างไร ก็จะไม่สามารถบรรลุถึงระดับคุณภาพที่ต้องการได้ หรือมีเพียงความร่วมมือของบุคลากร แต่ขาดเทคโนโลยีที่จะมาใช้ในการพัฒนางานก็ไม่สามารถบรรลุถึงระดับคุณภาพที่ต้องการได้เช่นเดียวกัน ซึ่งโดยทั่วไปแล้วการเรียนรู้นั้นสามารถเปรียบเทียบเป็นวงจรที่หมุนไปได้เรื่อย ๆ ดังต่อไปนี้



โดย Plan คือ การวิเคราะห์วางแผนในสิ่งที่ต้องการทำ เมื่อวิเคราะห์ความต้องการและมีการวางแผนการทำงานแล้ว ก็ลงมือทำหรือ Do หลังจากนั้นก็ต้องมีการตรวจสอบผลหรือ Check ผลที่ทำนั้นว่าเป็นไปตามที่ต้องการหรือไม่ ถ้าเป็นไปตามที่ต้องการ ก็สามารถที่จะตั้งมาตรฐานการทำงานนั้น ๆ ได้ หรือ Act แต่หากไม่เป็นตามที่ต้องการก็ต้องผ่านไป Plan อีกครั้งว่าจะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร และวนอย่างนี้ไปเรื่อย ๆ และแม้ว่าผลที่ได้จะเป็นที่พึงพอใจในระดับหนึ่งแต่ก็อาจจะมีความต้องการในรูปแบบอื่น ๆ อีก ก็จะทำให้มีการหมุนของวงจรนี้เพื่อให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นพลวัตร

ดังนั้น จะเห็นว่าการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) จึงเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่สำคัญ ที่ควรสร้างให้ข้าราชการทุกคนเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญร่วมกันในการปรับปรุงการบริการ โดยมุ่งสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้า คือ สมาชิกรัฐสภา คณะกรรมการ และบุคคลในวงงานรัฐสภาควบคู่กับการกระตุ้นให้ข้าราชการทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์กร

องค์ประกอบที่สำคัญของ TQM มี 3 ประการ คือ

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented)

พนักงานในองค์กรทุกคนต้องมีจิตสำนึกในการสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าและต้องระลึกเสมอว่า ผลงานของแต่ละคนจะมีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

การพัฒนาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพได้ ต้องอาศัยระบบงานและกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ นำเชื่อก็คือ มีคุณภาพ มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งสามารถทำได้โดยการศึกษากระบวนการปัจจุบัน และข้อมูลที่สะท้อนกลับ ตรวจสอบผลลัพธ์ รวมทั้งข้อมูลของลูกค้า แล้วหาช่องทางสำหรับการเปลี่ยนแปลงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสามารถดำเนินงาน ดังนี้

2.1 ศึกษา วิเคราะห์ และทบทวนข้อมูลการดำเนินงาน และสภาพแวดล้อมเพื่อหาทางในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพของระบบและผลลัพธ์อย่างสร้างสรรค์และต่อเนื่อง

2.2 ศึกษาหาวิธีในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดร่วมกัน ที่มาจากความร่วมมือของข้าราชการทุกระดับ

2.3 ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ

3. พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม (Employees Involvement)

พนักงานทุกคนต้องมีความเข้าใจ และยอมรับในการสร้างคุณภาพสูงสุดให้เกิดขึ้น ไม่เฉพาะบุคคลในหน่วยงาน แต่ทุกหน่วยงานจะต้องร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพ โดยอาจจะจัดตั้งทีมงานข้ามสายงาน เข้ามาร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงาน และพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ องค์กรต้องจัดให้มีการสื่อสารสร้างความรู้สึกในการเป็นเจ้าของร่วมกันอย่างทั่วถึง และเปิดโอกาสให้ทุกคนมีการพัฒนาตนเองอย่างเท่าเทียมกัน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมในส่วนของผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในเรื่องการพัฒนางานบริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธิการ มีดังนี้

ทินพันธ์ นาคะตะ (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงกรณีการใช้บริการคั่นคว่าและบริการเอกสารอ้างอิงจากหน่วยงานในสังกัดรัฐสภาพบว่า สมาชิกรัฐสภาบางส่วนไม่ทราบว่ามีหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติ

หน้าที่ของสมาชิกรัฐสภาซึ่งให้บริการคั่นคว่ำและบริการอ้างอิงทางวิชาการ ขณะที่สมาชิกรัฐสภาส่วนหนึ่งไม่คิดว่าจะมีบริการคั่นคว่ำและบริการอ้างอิงทางวิชาการ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณากรณีของการให้บริการคั่นคว่ำและบริการอ้างอิงทางวิชาการดังกล่าวนี้แล้ว จะพบว่าสมาชิกรัฐสภาส่วนใหญ่ต้องการใช้ข้อมูลซึ่งเป็นเอกสารส่วนบุคคล และมีเพียงสมาชิกรัฐสภาส่วนน้อยเท่านั้นที่ต้องการใช้ข้อมูลซึ่งมีอยู่ในหอสมุดรัฐสภา อีกทั้งสมาชิกรัฐสภาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการให้บริการคั่นคว่ำและบริการอ้างอิงทางวิชาการของหน่วยงานในสังกัดรัฐสภาสามารถตอบสนองความต้องการใช้บริการได้อย่างไม่เป็นที่น่าพอใจนัก สมาชิกมากกว่าร้อยละเก้าสิบจึงเห็นว่าจำเป็นที่รัฐสภาจะต้องมีศูนย์บริการข่าวสารไว้คอยให้บริการด้านเอกสารอ้างอิงและบริการศึกษาวิจัยให้กับสมาชิกรัฐสภาด้วย

ประธาน สุวรรณมงคล (2539, หน้า 30 – 34) กรณีระบบงานสนับสนุนสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการการศึกษาระดับปริญญาตรีและผู้แทนราษฎรพบว่า ได้มีข้อเสนอแนะประการหนึ่งสำหรับการปรับปรุงคณะกรรมการการศึกษาระดับปริญญาตรีและผู้แทนราษฎรให้มีบทบาทที่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างมีประสิทธิภาพคือ ต้องมีการแบ่งงานด้านธุรการหรือด้านเลขานุการ และงานด้านวิชาการในความรับผิดชอบของหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการการศึกษาระดับปริญญาตรีและผู้แทนราษฎรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลคือ ต้องมีการแบ่งงานด้านธุรการหรือด้านเลขานุการ และงานด้านวิชาการในความรับผิดชอบของหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการการศึกษาระดับปริญญาตรีและผู้แทนราษฎร โดยควรมีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของศูนย์คอมพิวเตอร์ (สำนักสารสนเทศในปัจจุบัน) ให้มีความเด่นชัดว่าจะมีทิศทางของการพัฒนาเป็นอย่างไร เพราะหากมีแนวคิดหลักที่ต้องการให้ศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นศูนย์สารสนเทศด้านนิติบัญญัติซึ่งทำหน้าที่เสมือนคลังสมองข้อมูลของสภาเพื่อสนับสนุนการดำเนินการและกลไกต่าง ๆ ของสภาแล้ว จะต้องกำหนดภารกิจหลักของศูนย์คอมพิวเตอร์ให้มีความชัดเจนในการตอบสนองต่อภารกิจและบทบาทของสภาผู้แทนราษฎรด้วย อีกทั้งควรเร่งแก้ปัญหาการวางระบบข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ขาดความเป็นเอกภาพและไม่สามารถเชื่อมอำนวยความสะดวกการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้เท่าที่ควร ระบบสืบค้นก็ยังไม่สมบูรณ์และข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้อมูลพื้นฐานซึ่งเกี่ยวกับกิจการภายในสภามากกว่าที่จะเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจของคณะกรรมการ ศูนย์บริการทางวิชาการและกฎหมาย (สำนักกฎหมายในปัจจุบัน) ขาดบุคลากรทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยเฉพาะขาดระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสำหรับสนับสนุนบทบาทด้านวิชาการของศูนย์บริการทางวิชาการและกฎหมาย อีกทั้งในทางปฏิบัติแล้วยังมีปัญหาการประสานงานระหว่างกองกรรมาธิการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์บริการทางวิชาการและกฎหมาย

มนตรี รูปสุวรรณ (2540, หน้า 84 – 86) ได้กล่าวถึงสภาพปัญหาด้านการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

- 1) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไม่สามารถตอบสนองความต้องการข้อมูลอย่างเร่งด่วนของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมาธิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) การให้บริการข้อมูลและข่าวสารยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมาธิการ ทั้งนี้เพราะขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและขาดการประสานงานที่ดีระหว่างบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานสนับสนุนการทำหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมาธิการ
- 3) การบริหารระบบข้อมูลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้มีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกันของหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ
- 4) การประสานงานทางด้านข้อมูลภายในรัฐสภายังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร ทำให้ไม่มีการรวบรวมข้อมูลของฝ่ายนิติบัญญัติและทรัพยากรสารสนเทศทางด้านประวัติศาสตร์การเมืองการปกครองอย่างเป็นระบบ
- 5) ระบบห้องสมุดไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการข้อมูลและเอกสารอ้างอิงแก่สมาชิกรัฐสภาและกรรมาธิการ เนื่องจากข้อมูลและเอกสารไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการ
- 6) ขาดการส่งเสริมการประสานงานวิจัย การดำเนินการวิจัยและการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในกระบวนการนิติบัญญัติอย่างแท้จริง

พัฒนาพงษ์ ดิษบรรจง (2546, หน้า 53 – 54) ได้กล่าวถึงการพัฒนาองค์กรสนับสนุนการร่างกฎหมายซึ่งอยู่ในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่า เท่าที่ผ่านมาแม้จะมีนักวิจัยซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะไว้หลากหลายเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรสนับสนุนการทำหน้าที่ของรัฐสภา อาทิ พัฒนาห้องสมุดรัฐสภาให้ทันสมัย จัดให้มีเจ้าหน้าที่วิชาการประจำสำหรับให้บริการสมาชิก สร้างและพัฒนาศูนย์ข้อมูลและวิชาการของรัฐสภา แต่ในปัจจุบันยังไม่ได้มีการพัฒนาหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกรัฐสภาให้มีศักยภาพพอที่จะให้บริการข้อมูลข่าวสารต่อที่ประชุมสภาและคณะกรรมาธิการต่าง ๆ ได้ว่า ร่างพระราชบัญญัติแต่ละฉบับมีข้อดีข้อเสียอย่างไร ผลกระทบที่จะมีต่อประชาชนโดยทั่วไปเป็นอย่างไร ส่วนห้องสมุดรัฐสภาก็เป็นเพียงแหล่งค้นคว้าข้อมูลเพียงที่เดียวที่แม้จะพัฒนาขึ้นมามากแล้วแต่ก็ยังไม่มีความพร้อมและทันสมัยเท่าหอสมุดของสถาบันการศึกษาที่สำคัญ ๆ ของประเทศ จึงควรปรับโครงสร้างและระบบงานของรัฐสภาให้เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรผู้ให้บริการในด้านข้อมูลข่าวสารและบริการทางวิชาการ โดยเฉพาะควรต้องมีหน่วยงานหรือคณะกรรมการร่างกฎหมายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งประกอบด้วยนิติกรที่มีความรู้ความชำนาญในการร่างกฎหมายในแต่ละด้านด้วย



LIBRT

“เนื้อหาสาระทั้งหมดที่ปรากฏในเอกสาร เวียดนามนี้จัดทำเพื่อการศึกษาระยะสั้นและใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น”



สถาบันพระปกเกล้า (2543 : หน้า 38 – 39) ได้ศึกษาในด้านความคาดหวังต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่า

1) สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปของสังคมไทยตามรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ นำมาซึ่งภาระหน้าที่ที่เพิ่มมากขึ้นของสมาชิกวุฒิสภา อีกทั้งสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาก็มีบทบาทอำนาจหน้าที่แตกต่างออกไปจากเดิมในทิศทางที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ระบบข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็น ความต้องการที่สำคัญที่สุดของสมาชิกวุฒิสภาจึงได้แก่ ความต้องการข้อมูลที่ถูกต้องทันต่อเหตุการณ์ เพราะหากเป็นเพียงข้อมูลที่มีคุณภาพแต่ไม่สามารถนำมาใช้ในเวลาที่เหมาะสมได้ก็ไม่เกิดประโยชน์แก่การปฏิบัติงานของสมาชิกแต่อย่างใด

2) เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สมาชิกวุฒิสภาต้องมีข้อมูลที่มากขึ้นสำหรับประกอบการพิจารณาและตัดสินใจ ฐานข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการของแต่ละสภาจึงต้องดี มีคุณภาพมากกว่าที่เป็นอยู่ และบางกรณีทีมงานซึ่งสมาชิกปฏิบัตินั้นเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ต้องใช้ความสามารถหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาสนับสนุนจนนำมาสู่การตั้งคณะกรรมการวิสามัญด้วยแล้ว สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจำเป็นต้องสรรหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญมาปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ของคณะกรรมการวิสามัญด้วย



Legislative Institutional Repository

บทที่ 3

สภาพการดำเนินงานและปัญหาของการให้บริการวิชาการ

รายงานการศึกษาในบทนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอลักษณะงานและสภาพปัญหาด้านการให้บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยเนื้อหาของรายงานที่นำเสนอต่อไปนี้จะประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ 1) การบริหารจัดการงานในหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร 2) โครงสร้าง ขอบเขต และขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการวิชาการในความรับผิดชอบของสำนักวิชาการและสำนักกฎหมาย 3) ลักษณะงานการให้บริการวิชาการของสำนักวิชาการและสำนักกฎหมาย 4) สภาพปัญหาด้านการให้บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1. การบริหารจัดการงานในหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานอิสระมีฐานะเทียบเท่ากรม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎร โดยมีเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ ขึ้นตรงต่อประธานสภาผู้แทนราษฎร และมีรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ช่วยเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติราชการตามที่เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย นอกจากนี้ ยังมีที่ปรึกษาต่าง ๆ ได้แก่ ที่ปรึกษาด้านระบบงานนิติบัญญัติ ด้านกฎหมาย ด้านต่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนโยบายและแผน ด้านการเมือง และด้านระบบราชการฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งมีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ เสนอความเห็นในการปฏิบัติราชการแก่เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำหรับบุคลากรในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้นเป็นข้าราชการประจำ คือ เป็นข้าราชการฝ่ายรัฐสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์หลัก และยุทธศาสตร์หลักเพื่อเป็นเป้าหมายและแนวทางดำเนินงานของหน่วยงานไว้ ดังนี้

วิสัยทัศน์

“องค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน”

เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้กำหนดกรอบวิสัยทัศน์ที่จะต้องเป็น ดังนี้

1. เป็นองค์กรหลักสนับสนุนและให้บริการสมาชิกรัฐสภาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. เป็นองค์กรส่งเสริมสนับสนุนให้รัฐสภาไทยมีบทบาทสำคัญในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศและ
3. เป็นศูนย์กลางเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตย

พันธกิจ

"พัฒนางานของฝ่ายนิติบัญญัติด้านบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และด้านบริการ ให้มีคุณภาพเป็นรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e-parliament) และศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ พัฒนางานรัฐสภาด้านต่างประเทศให้เป็นผู้นำในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศควบคู่กับการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับรัฐสภาต่างประเทศ พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีค่านิยมมุ่งทำงานเพื่อองค์กร และประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดี มีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ตลอดจนดำเนินการจัดหาสถานที่และก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ให้เหมาะสมเป็นสัญลักษณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

โดยวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรดังกล่าว ได้มีพันธกิจวัตถุประสงค์หลักและยุทธศาสตร์หลักที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานบริการทางวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็คือ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2

"เป็นศูนย์ข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ทันสมัยและมีเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้บริการ"

ยุทธศาสตร์หลัก

เสริมสร้างและพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็น "รัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์" และ "ศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ" โดยมีการแปลงยุทธศาสตร์หลักไปสู่ยุทธศาสตร์รอง

1. เสริมสร้างและพัฒนาฐานข้อมูลให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัย สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลศึกษาอ้างอิงทางวิชาการ
2. พัฒนาระบบสารสนเทศและระบบเครือข่ายให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว
3. ประสานความร่วมมือกับองค์กรภายนอกเพื่อเสริมสร้างเครือข่ายและแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน

โดยมีโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานบริการ ก็คือ โครงการเสริมสร้างและพัฒนาฐานข้อมูลนิติบัญญัติให้เป็นแหล่งเรียนรู้ ที่ทันสมัยเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงทางวิชาการ

ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ข้างต้นดังกล่าว หน่วยงานให้บริการทางวิชาการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งได้แก่ สำนักวิชาการและสำนักกฎหมายจึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักวิชาการได้กำหนดวิสัยทัศน์เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติภารกิจของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการ และบุคคลในวงงานของรัฐสภา สำนักวิชาการ มีวิสัยทัศน์ก้าวไปสู่การเป็น “ศูนย์ข้อมูลแห่งการเรียนรู้ ยึดหลักธรรมาภิบาล วิชาการนำสมัย จิตใจให้บริการ สนับสนุนงานสถาบันนิติบัญญัติ”

การที่สำนักวิชาการจะก้าวไปสู่วิสัยทัศน์ข้างต้นได้นั้น สำนักวิชาการจึงได้กำหนดพันธกิจที่จะต้องดำเนินการไว้ คือ

“พัฒนางานด้านวิชาการและบริการให้มีคุณภาพมาตรฐานเป็นศูนย์ข้อมูลทางวิชาการและการวิจัยด้านการเมืองการปกครอง พัฒนาเป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) และมีศูนย์วิทยุรัฐสภา (Parliament Academic Center) ให้บริการสารสนเทศ พัฒนางานพิพิธภัณฑ์เป็นแหล่งเรียนรู้ทางการเมืองการปกครอง และพัฒนางานจดหมายเหตุ ให้เป็นแหล่งค้นคว้าเอกสารขั้นต้นด้านนิติบัญญัติร่วมกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Specialist)”

ทั้งนี้ ในการปฏิบัติพันธกิจให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ สำนักวิชาการได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อเป็นกรอบทิศทางการพัฒนาไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม ดังนี้

1. พัฒนาระบบบริหารจัดการด้านวิชาการ โดยระบบการบริหารแบบผลสัมฤทธิ์และหลักธรรมาภิบาลมาใช้เพื่อสนับสนุนการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ
2. ส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจด้านวิชาการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (2550) สมาชิกสภา (2551 – 2554) ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
3. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการข้อมูลให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

วิสัยทัศน์สำนักกฎหมาย ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของแผนกลยุทธ์ด้านการบริการทางวิชาการ คือ

เป็นหน่วยงานที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านนิติบัญญัติ ด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน และด้านนิติการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

พันธกิจ

1. พัฒนางานบริการด้านนิติบัญญัติ ด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน และด้านนิติการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีคุณภาพ

2. พัฒนาฐานข้อมูลด้านกฎหมายให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการเรียนรู้พัฒนา

กลยุทธ์ที่ 1 : พัฒนางานด้านวิชาการและกฎหมาย

1. พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านกฎหมาย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร รัฐธรรมนูญสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และประชาชนทั่วไป

2. พัฒนาและแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับข้อมูลวิชาการด้านกฎหมาย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร รัฐธรรมนูญ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และประชาชนทั่วไป

3. จัดทำข้อมูล ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น ข้อหาหรือทางกฎหมายแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร รัฐธรรมนูญ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และประชาชนทั่วไป

4. ศึกษาวิจัย พัฒนารูปแบบและวิธีการพัฒนาข้อมูลวิชาการด้านกฎหมายให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร รัฐธรรมนูญ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และประชาชนทั่วไป

2. โครงสร้าง ขอบเขต และขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการวิชาการในความรับผิดชอบของสำนักวิชาการและสำนักกฎหมาย

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการ 2 หน่วยงานคือ สำนักวิชาการและสำนักกฎหมาย โดยขอบเขตของงานให้บริการวิชาการดังกล่าวมีดังนี้

สำนักวิชาการ มีขอบเขตของงานทางวิชาการในความรับผิดชอบ คือ

1. การจัดทำข้อมูล และข้อเสนอแนะทางวิชาการตามความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานรัฐสภา

2. วิเคราะห์ เสนอความเห็นและให้บริการทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ ข้าราชการ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ และญัตติ

4. จัดทำเอกสารทางวิชาการ และเอกสารเผยแพร่ด้านการเมืองการปกครอง
5. ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิจัยและพัฒนา
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานและการให้บริการตามหลักบรรณารักษศาสตร์
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำดัชนีและฐานข้อมูล โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพ

สำนักกฎหมาย มีขอบเขตของงานบริการทางวิชาการในความรับผิดชอบ คือ

1. จัดทำร่างกฎหมายด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยี ตามความต้องการให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ ส่วราชการและประชาชน
2. ศึกษา วิเคราะห์เกี่ยวกับกฎหมายเพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเสนอ แก้ไขปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมาย
3. ศึกษา วิเคราะห์ร่างกฎหมายที่เสนอต่อสภาผู้แทนราษฎร เพื่อประกอบการพิจารณาให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
4. ศึกษา วิเคราะห์กฎหมายที่ใช้บังคับ เพื่อเสนอปรับปรุงหรือให้มีกฎหมายใหม่เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม หรือการบริหารประเทศ
5. จัดทำคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
6. ดำเนินการร่างญัตติ กระหู่ถาม คำอภิปราย และหนังสือติดต่อส่วราชการให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
7. ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่คณะกรรมการตามที่ถูกร้องขอ

2.1 โครงสร้างการปฏิบัติงานการให้บริการวิชาการของสำนักวิชาการ

สำนักวิชาการที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการทางวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการธิการ ทั้งนี้โดยการดำเนินงานของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 และ กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 ซึ่งมีภารกิจในการให้บริการวิชาการในแต่ละด้านดังนี้

กลุ่มงานบริการวิชาการ 1

ให้บริการด้านการเมืองการปกครอง ความมั่นคง การทหาร การยุติธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การเมือง การปกครองของต่างประเทศ การอนุญาโตตุลาการ และทรัพย์สินทางปัญญา

กลุ่มงานบริการวิชาการ 2

ให้บริการด้านเศรษฐกิจ การพาณิชย์ การค้า การงบประมาณ การอุตสาหกรรม การเงิน การคลัง การธนาคาร การลงทุน การประกันภัย การเกษตรและสหกรณ์ การคมนาคม และการสื่อสาร

กลุ่มงานบริการวิชาการ 3

ให้บริการด้านสังคม การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม การสาธารณสุข การกีฬา การท่องเที่ยว การแรงงานและสวัสดิการสังคม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม และการพลังงาน

ส่วนขอบเขตของงานการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1, 2 และ 3 มีดังนี้

1. จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและญัตติ
2. ค้นคว้าและจัดทำข้อมูลให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในสาขาวิชาการต่าง ๆ
3. แปลเอกสารวิชาการในสายงานที่รับผิดชอบ
4. จัดทำเอกสารทางวิชาการ จุลสาร ข้อมูลพื้นฐาน เอกสารรายงานรัฐสภา
5. จัดทำคำบรรยาย คำอภิปรายให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มงานบริการวิชาการ

1. ขั้นตอนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ
 - 1) เจ้าหน้าที่ธุรการรับระเบียบวาระการประชุมสภาผู้แทนราษฎรจากสำนักการประชุม และลงทะเบียนร่างพระราชบัญญัติที่รับมา
 - 2) ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณาร่างพระราชบัญญัติที่บรรจุระเบียบวาระแล้ว เพื่อมอบหมายให้นิติกร วิทยากรในกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำต้นฉบับ
 - 3) การดำเนินการจัดทำต้นฉบับ
 - 3.1 ศึกษาร่างพระราชบัญญัติ
 - 3.2 นิติกรเปรียบเทียบและวิเคราะห์กฎหมาย
 - 3.3 วิทยากรค้นคว้ารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับร่างพระราชบัญญัติ เช่น บทความ การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข่าวจากหนังสือพิมพ์ ฯลฯ

3.4 นิติกร วิทยากร เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นำข้อมูลจัดทำต้นฉบับซึ่งมีเนื้อหาประกอบด้วย

- ชื่อเรื่อง
- คำนำ
- สารบัญ
- หลักการและเหตุผลแห่งร่างพระราชบัญญัติ
- สรุปสาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติ
- ข้อมูลประกอบร่างพระราชบัญญัติ

4) ส่งต้นฉบับให้ผู้อำนวยการกลุ่มงานกลั่นกรอง ตรวจสอบความถูกต้องและนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่

5) ส่งต้นฉบับที่ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบแล้วให้สำนักงานพิมพ์ดำเนินการอัดสำเนา

6) จัดทำรูปเล่มจำนวน 700 เล่ม/เรื่อง

7) จัดส่งเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่หน้าห้องประชุม จัดส่งให้สมาชิกวุฒิสภา และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

2. ขั้นตอนการให้บริการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการ

- 1) สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการข้อมูลทางวิชาการ
- 2) ผู้อำนวยการกลุ่มงานรับเรื่องและมอบหมายให้นิติกร วิทยากรตามสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง
- 3) นิติกร วิทยากร ดำเนินการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น
 - การค้นคว้าจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้
 - การเก็บรวบรวมข่าว บทความ งานวิชาการ งานวิจัย ข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล วารสาร จุลสาร การสัมมนาทางวิชาการ และระบบสารสนเทศ
 - การติดต่อประสานงานขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกของสำนักงาน

- 4) ส่งข้อมูลให้ผู้อำนวยความสะดวกกลุ่มงานตรวจความถูกต้อง
- 5) สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้แทนรับข้อมูล

2.2 โครงสร้างการปฏิบัติงานให้บริการวิชาการของสำนักกฎหมาย

สำนักกฎหมายมีหน้าที่หลักในการให้บริการทางวิชาการด้านกฎหมายแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ทั้งนี้โดยการดำเนินงานของกลุ่มงานกฎหมาย 1 กลุ่มงานกฎหมาย 2 และ กลุ่มงานกฎหมาย 3 ซึ่งมีภารกิจในการให้บริการด้านกฎหมายดังนี้

กลุ่มงานกฎหมาย 1	ให้บริการด้านกฎหมายทางเศรษฐกิจ
กลุ่มงานกฎหมาย 2	ให้บริการด้านกฎหมายทางสังคม
กลุ่มงานกฎหมาย 3	ให้บริการด้านกฎหมายทางการเมือง การบริหาร วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม

ส่วนขอบเขตงานการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มงานกฎหมาย 1, 2 และ 3 มีดังนี้

1. ให้บริการจัดทำร่างกฎหมายให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในด้านต่าง ๆ
2. ให้บริการยกร่างญัตติและกระทู้ถาม และคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
3. วิจัยจัด ให้คำปรึกษา เสนอความเห็น แนะนำ ตอบข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมาย ประกาศ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และส่วนราชการในสังกัด
4. ยกร่างระเบียบ ข้อบังคับ และสัญญา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของนิติกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
5. ดำเนินคดีความทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา และคดีปกครอง ตลอดจนประสานงานกับพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง
6. ดำเนินการตามกฎหมายเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่ การสอบสวนหาข้อเท็จจริง การสอบสวนทางวินัย และการสอบสวนอื่น
7. เสนอความเห็นทางกฎหมาย
8. ให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่คณะกรรมการ

ตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มงานกฎหมาย

1. ขั้นตอนการดำเนินงาน วิเคราะห์ข้อมูลทางวิชาการ

1) ติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ ของสภาพสังคมที่เป็นอยู่ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนแนวโน้มการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ จากสื่อทุกแขนง ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต

2) รวบรวมข้อมูล ประเด็นที่น่าสนใจ โดยเฉพาะประเด็นที่อยู่ในความสนใจของสังคม

3) ศึกษา ทบทวนเอกสาร และข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากงานวิชาการ งานวิจัย บทความ ตลอดจนรายงานการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา

4) ประมวลผลข้อมูลที่ได้โดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล

5) นำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น

6) เผยแพร่ต่อผู้รับบริการ ตลอดจนผู้สนใจทั่วไปตามช่องทางการให้บริการของสำนักงานกฎหมาย

2. ขั้นตอนการดำเนินงานค้นคว้าด้านกฎหมาย

1) รับใบบริการจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

2) สอบถามรายละเอียดและขอข่ายงานที่ต้องการเพื่อความเข้าใจถูกต้องตรงกัน

3) ค้นกฎหมายที่สมาชิกฯ ต้องการ พร้อมข้อมูลอื่นประกอบการชี้แจง

4) นำเสนอและชี้แจงรายละเอียดต่อสมาชิก

3. ลักษณะการให้บริการวิชาการของสำนักวิชาการและสำนักกฎหมาย

งานที่ให้บริการทางด้านวิชาการของสำนักวิชาการ มีทั้งที่เป็นงานบริการตามคำร้องของสมาชิกวุฒิสภาและงานวิชาการโดยการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาหรือเอกสารวิชาการเพื่อเผยแพร่ให้แก่สมาชิกวุฒิสภาและผู้สนใจ



ลักษณะการให้บริการ	จำนวนเรื่อง/ฉบับ/ครั้งที่ให้บริการ ในแต่ละปีงบประมาณ		
	2544	2545	2546
จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างกฎหมาย	44	33	41
จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ	16	13	9
บริการค้นคว้าข้อมูล ตามที่สมาชิกร้องขอ	1,807	1,518	1,733
บริการตอบจดหมายและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ร้องขอ	3	3	19
บริการงานแปลตามความต้องการของสมาชิก	19	20	22
จัดทำเอกสารวิชาการเพื่อเผยแพร่	25	23	10

งานให้บริการทางด้านกฎหมายของสำนักกฎหมาย เป็นงานการให้บริการตามคำร้องขอของสมาชิกมากกว่างานบริการเพื่อพัฒนาหรือเผยแพร่ข้อมูลความรู้

ลักษณะการให้บริการ	จำนวนเรื่อง/ฉบับ/ครั้งที่ให้บริการ ในแต่ละปีงบประมาณ		
	2544	2545	2546
จัดทำและปรับปรุงร่างกฎหมาย	143	34	525
วิเคราะห์และเปรียบเทียบร่างกฎหมาย	23	7	10
ยกร่างญัตติ	179	67	69
ยกร่างกระทู้	428	249	299
บริการงานค้นกฎหมาย	345	273	443
บริการงานแปรญัตติและกฎหมาย	60	43	48
ให้ความเห็นและคำปรึกษาด้านกฎหมาย	2	5	47

4. สภาพปัญหาด้านการให้บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

เมื่อพิจารณาศึกษาสภาพในทางปฏิบัติของการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาด้านการให้บริการ โดยการสนทนากลุ่มผู้ปฏิบัติงานในสำนักวิชาการและสำนักกฎหมาย พบว่า ส่วนใหญ่บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นงานบริการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกในที่ประชุมสภามากกว่าการสนับสนุนการทำหน้าที่ของสมาชิกในที่ประชุมคณะกรรมการธิการ ทั้งที่

คณะกรรมการธิการเป็นกลไกหลักในการช่วยทำหน้าที่ของสภา เพราะการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติโดยคณะกรรมการธิการ มีภารกิจที่ต้องดำเนินการ คือเป็นรายมาตราพิจารณาศึกษาและสอบสวนเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภา ทำให้คณะกรรมการธิการจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลประกอบการพิจารณาทำหน้าที่ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจง ทั้งในด้านเนื้อหาและเวลาของความต้องการ ขณะที่การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีข้อจำกัดด้านแหล่งข้อมูล ด้านศักยภาพผู้ปฏิบัติงานให้บริการวิชาการ และด้านภารกิจที่ต้องรับผิดชอบ ตลอดจนข้อจำกัดเรื่องความเร่งด่วนในความต้องการใช้บริการ งานบริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จึงไม่สามารถสนองต่องานสนับสนุนวิชาการเพื่อการทำหน้าที่ของสมาชิกในคณะกรรมการธิการได้เท่าที่ควร

4.1 ข้อจำกัดด้านแหล่งข้อมูล ประกอบด้วยปัญหาด้านการไม่รู้แหล่งข้อมูล ปัญหาด้านข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการนำไปใช้ปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธิการ และปัญหาด้านข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

1) การไม่รู้แหล่งข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานให้บริการวิชาการไม่รู้แหล่งข้อมูลหรือรู้แต่ไม่ครอบคลุม ทำให้ไม่มีข้อมูลส่วนที่ต้องการ หรือสืบค้นข้อมูลได้ไม่ครบถ้วนตามความต้องการของคณะกรรมการธิการ

2) ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการนำไปใช้ปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธิการ เนื่องจากหน่วยงานบริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ต้องอาศัยการติดต่อประสานงานขอข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับข้อมูลจากเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ ซึ่งนำไปใช้ในกิจการงานบริการวิชาการเป็นข้อมูลโดยทั่ว ๆ ไปที่ไม่มีการวิเคราะห์เชิงลึกแบบเฉพาะเจาะจง ทำให้ไม่สามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณาในการตรากฎหมายและตรวจสอบควบคุมการทำหน้าที่ของฝ่ายบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากเป็นข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลหรือ Website ที่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ประกอบกับความต้องการใช้ข้อมูลในภารกิจของคณะกรรมการธิการมีความหลากหลายในแต่ละสถานการณ์บ้านเมือง ทำให้ข้อมูลที่ให้บริการมีความไม่ทันสมัย นำไปใช้ปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธิการได้ไม่ตรงตามความต้องการ

4.2 ข้อจำกัดด้านศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้บริการทางวิชาการ ประกอบด้วยปัญหาด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านภารกิจที่ต้องรับผิดชอบ

1) ด้านความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้บริการวิชาการ บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการเป็นผู้ซึ่งสำเร็จการศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี และปริญญาโทในหลายสาขา เพื่อมาทำงาน

ในหน้าที่ของนิติกร และวิทยากร โดยนิติกรส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาทางด้านกฎหมายอาญา ด้านกฎหมายมหาชน ด้านกฎหมายต่างประเทศ ขณะที่วิทยากรส่วนใหญ่จบการศึกษาด้านรัฐศาสตร์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานวิชาการและกฎหมายขาดความรู้เฉพาะด้าน ซึ่งเป็นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานบริการวิชาการแบบเฉพาะเจาะจงในแต่ละสาขาวิชาได้อย่างมีคุณภาพ

2) ด้านทักษะในการปฏิบัติงานวิชาการ บุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการวิชาการมีข้อจำกัดด้านความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากขาดประสบการณ์ในการทำงาน ทั้งนี้เพราะบุคลากรส่วนใหญ่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งและทำงานได้เพียง 3 – 4 ปี ขณะที่มีการโอนย้ายของข้าราชการในสังกัดมาโดยตลอดเวลา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการวิชาการในปัจจุบันของหลายส่วนงาน ไม่มีทุนทางด้านทักษะและประสบการณ์ในการทำหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึกแบบเฉพาะเจาะจง

3) ด้านภารกิจที่ต้องรับผิดชอบ เนื่องจากบุคลากรมีภารกิจมาก และหลากหลายลักษณะของการให้บริการวิชาการ ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยปัจจุบันผู้ปฏิบัติงานให้บริการทางวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรประกอบด้วย นิติกร และวิทยากร ซึ่งมีภารกิจให้บริการวิชาการในรูปแบบต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ขณะที่จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีอยู่อย่างจำกัด ประกอบกับบุคลากรดังกล่าวต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอยู่อย่างต่อเนื่อง ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ฝ่ายข้าราชการรัฐสภาและผู้บังคับบัญชาฝ่ายการเมือง ตัวอย่างเช่น การปฏิบัติงานในคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ ตลอดจนคณะทำงานชุดต่าง ๆ อันได้แก่ คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย คณะกรรมการตรวจรับ คณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง คณะกรรมการเนื่องในโอกาสพิเศษต่าง ๆ คณะอนุกรรมการแข่งขันตอบปัญหาความรู้เกี่ยวกับรัฐสภา คณะอนุกรรมการจัดกิจกรรมวันเด็ก คณะทำงานด้านข้อมูลบทความออกอากาศทางวิทยุรัฐสภา

4.3 ข้อจำกัดด้านความเร่งด่วนของความต้องการใช้บริการ เนื่องจากการให้บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีลักษณะเป็นบริการโดยการเผยแพร่และบริการตามคำร้องขอซึ่งส่วนใหญ่ของบริการวิชาการมีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาในระเบียบวาระการประชุมของสภาและคณะกรรมการ ประกอบกับความไม่แน่นอนของระเบียบวาระการประชุมดังกล่าว ตลอดจนการขาดการประสานงานและความร่วมมือด้านนโยบายของข้าราชการฝ่ายการเมือง และข้าราชการฝ่ายรัฐสภา ส่งผลให้เกิดประเด็นปัญหาด้าน “เวลา” สำหรับการปฏิบัติงานวิชาการ ตามการร้องขอเป็นอย่างยิ่ง ขณะที่ภาระความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานวิชาการ ซึ่งมีอยู่อย่างต่อเนื่องนั้น จึงส่งผลให้ข้อมูลวิชาการที่ให้บริการไม่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกในที่ประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บทที่ 4

แนวทางพัฒนางานบริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

เมื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานตลอดจนปัญหาและสาเหตุด้านการให้บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรดังกล่าวในบทที่ 3 ประกอบกับผลจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งนำเสนอในบทที่ 2 คณะผู้ทำการศึกษาเห็นว่า ควรพัฒนางานให้บริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรให้ครอบคลุมบริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกในที่ประชุมคณะกรรมการกิจการมากยิ่งขึ้นตามแนวทางดังต่อไปนี้

ด้านแหล่งข้อมูล

จัดทำศูนย์ข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานวิชาการเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ของสภาและคณะกรรมการกิจการ ทั้งในด้านการตรากฎหมายและด้านการควบคุม/ตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน รวมถึงการใช้อำนาจของภาครัฐ ทั้งนี้โดยการจัดการข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง และจำเป็นต่อการพิจารณาทำหน้าที่ของสภาให้เป็นระบบตามกรอบเนื้อหาวิชาในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกิจการสามัญประจำสภาทั้ง 35 คณะ เพื่อสามารถติดตามความเคลื่อนไหวที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการจัดตั้งคณะทำงานติดตามข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ประกอบด้วยบุคลากรของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1, 2 และ 3 ในสังกัดสำนักวิชาการ ซึ่งในทางปฏิบัติมีภารกิจในส่วนดังกล่าวอยู่แล้ว แต่ไม่ครอบคลุม 35 ด้านของคณะกรรมการกิจการสามัญประจำสภา

ทั้งนี้โดยจัดกลุ่มในคณะทำงานดังกล่าวให้รับผิดชอบด้านความก้าวหน้าของเครือข่ายข้อมูลทั้งในมิติของผู้เชี่ยวชาญและผลงานวิชาการ ตลอดจนหน่วยงานและผลการสัมมนาทางวิชาการในเครือข่าย ประกอบกับการจัดทำคำค้นเพื่อประโยชน์ด้านแหล่งข้อมูลจากทุกภาคส่วน ทั้งภายในและต่างประเทศ ซึ่งจะทำให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีความพร้อมด้านข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและตรงประเด็นยิ่งขึ้น

ด้านศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บริการวิชาการ

1. พัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้บริการวิชาการ โดยฝึกปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยการจัดทำบทวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และให้มีการสนทนากลุ่มในประเด็นดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้โดยการกำกับดูแลของผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์สูง

2. สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการวิชาการมีโอกาสได้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่เป็น การเพิ่มพูนความรู้ตามสาขาวิชาการที่ปฏิบัติงานและหลักสูตรที่เป็นการเพิ่มพูนความสามารถในการทำ หน้าที่ เช่น การสังเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์กฎหมาย ทักษะด้านการแปล/ภาษา เทคนิคการจัดทำ ความ คิดเห็นทางวิชาการและกฎหมาย การจัดทำทสรูปสำหรับผู้บริหาร ฯลฯ

3. จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีที่เตรียมการสำหรับกิจการงานประจำ งานโครงการ และงาน ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสามารถบริหารจัดการงานในทางปฏิบัติของทั้งสำนักวิชาการและสำนักกฎหมายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในและนอกสมัยประชุมสภาผู้แทนราษฎร และสำนักวิชาการและสำนักกฎหมาย ควรสอนและส่งมอบงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิก คินให้แก่หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบโครงการโดยตรง เพื่อเพิ่มเวลาในการปฏิบัติงานวิชาการและการพัฒนา ความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงานวิชาการได้มากยิ่งขึ้น

ด้านความเร่งด่วนของความต้อการใช้บริการ

เพื่อแก้ไขปัญหาความเร่งด่วนของความต้อการใช้บริการจึงควรดังต่อไปนี้

1) จัดตั้งคณะทำงานประสานกิจการกรรมาธิการ ที่ประกอบด้วยบุคลากรของสำนักวิชาการ สำนักกฎหมาย และสำนักกรรมาธิการ เพื่อทำหน้าที่ 1) ติดตามความเคลื่อนไหวของวาระการประชุม คณะกรรมาธิการอันจะเป็นประโยชน์ด้านการให้บริการวิชาการได้ทันการณ์และตรงประเด็นด้านความ ต้อการของแต่ละคณะกรรมาธิการ 2) จัดทำความคิดเห็นด้านวิชาการและกฎหมายต่อประเด็น สถานการณ์เหตุบ้านการเมืองเพื่อเสนอต่อประธานคณะกรรมาธิการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนด งานและภารกิจของแต่ละคณะกรรมาธิการได้อย่างครอบคลุมและไม่ซ้ำซ้อน และ 3) นำเสนอแนวโน้มและ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน อันจะเป็นเพื่อประโยชน์ต่อการทำหน้าที่ติดตาม ควบคุม และ ตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินได้อย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

2) จัดตั้งคณะทำงานวิชาการเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ของกรรมาธิการ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานวิชาการของสำนักวิชาการและสำนักกฎหมาย ทั้งนี้ตามกรอบเนื้อหาวิชาการและกฎหมายใน ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมาธิการสามัญ 3 ด้าน คือ 1) การเมืองการปกครอง 2) เศรษฐกิจ และ 3) สังคม ทั้งนี้เพื่อร่วมมือกันปฏิบัติงานบริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ของสมาชิกในการตรา กฎหมาย และการควบคุมตรวจสอบการทำงานของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ความจำกัดด้าน บุคลากรและด้านแหล่งข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



ด้วยแนวทางการพัฒนางานบริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ของสมาชิกในที่ประชุม คณะกรรมาธิการดังกล่าวข้างต้น จะส่งผลให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีฐานข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงานบริการวิชาการที่ครอบคลุม ครบถ้วน และรอบด้าน มีบุคลากรซึ่งมีความรู้ ความสามารถและทักษะ ตลอดจนประสบการณ์ที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานบริการวิชาการสามารถตอบสนองหรือสนับสนุนการทำหน้าที่ของสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในทุกที่ประชุมซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจการงานของสภาผู้แทนราษฎร



บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

ปัจจุบันเป็นยุคของสังคมฐานความรู้ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งสู่มาตรฐานความเป็นอยู่ที่สูงขึ้น ท่ามกลางความหลากหลายทางวัฒนธรรมและเศรษฐกิจแบบวัฒนธรรมในระบบการค้าแบบเสรี และการลงทุนข้ามชาติ คู่ขนานไปกับสภาพปัญหาด้านโครงสร้างประชากร ปัญหาความมั่นคงโลก และการก่อการร้าย หรือแม้แต่ในสภาพปัจจุบันที่ปรากฏเหตุการณ์อันบังชี้แนวโน้มของความวิกฤติด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการเมืองการปกครองภายในประเทศ ด้านพลังงาน อาหาร น้ำ สิ่งแวดล้อมและสุขอนามัย ซึ่งส่งผลให้สภาผู้แทนราษฎรจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนวิชาการ เพื่อประกอบการพิจารณาทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาเพื่อพัฒนางานบริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยการวิเคราะห์สภาพการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาสาเหตุด้านการให้บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเสนอแนวทางพัฒนางานบริการวิชาการให้สามารถตอบสนองหรือสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ด้านการตรากฎหมาย และด้านการควบคุมตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินได้อย่างครอบคลุมรอบด้าน ทุกกิจกรรมในแต่ละกิจการของสภาผู้แทนราษฎร การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเอกสารและการสนทนากลุ่มผู้ปฏิบัติงานบริการวิชาการในสำนักงานวิชาการและสำนักกฎหมายเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลของการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นงานบริการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกในที่ประชุมสภามากกว่าการสนับสนุนการทำหน้าที่ของสมาชิกในที่ประชุมคณะกรรมการ ทั้งที่คณะกรรมการเป็นกลไกหลักในการช่วยทำหน้าที่ของสภา เพราะการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติโดยคณะกรรมการมีภารกิจที่ต้องดำเนินการ คือเป็นรายมาตราพิจารณาศึกษาและสอบสวนเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภา ทำให้คณะกรรมการจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลประกอบการพิจารณาทำหน้าที่ ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงทั้งในด้านเนื้อหาและเวลาของความต้องการ ขณะที่การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีข้อจำกัดด้านแหล่งข้อมูล ด้านศักยภาพผู้ปฏิบัติงานให้บริการ และด้านภารกิจที่ต้องรับผิดชอบ ตลอดจนข้อจำกัดเรื่องความเร่งด่วนในความต้องการใช้บริการ งานบริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จึงไม่สามารถสนองต่องานสนับสนุนวิชาการเพื่อการทำหน้าที่ของสมาชิกในคณะกรรมการได้เท่าที่ควร

ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนางานบริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตามแนวทางดังต่อไปนี้

1. จัดทำศูนย์ข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานวิชาการเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ของสภาและคณะกรรมการธิการ ทั้งในด้านการตรากฎหมายและด้านการควบคุม/ตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน รวมถึงการใช้อำนาจของภาครัฐ ทั้งนี้โดยการจัดการข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง และจำเป็นต่อการพิจารณาทำหน้าที่ของสภาให้เป็นระบบตามกรอบเนื้อหาวิชาในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการธิการสามัญประจำสภาทั้ง 35 คณะ เพื่อสามารถติดตามความเคลื่อนไหวที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการจัดตั้งคณะทำงานติดตามข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ประกอบด้วยบุคลากรของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1, 2 และ 3 ในสังกัดสำนักวิชาการ ซึ่งในทางปฏิบัติมีภารกิจในส่วนดังกล่าวอยู่แล้ว แต่ไม่ครอบคลุม 35 ด้านของคณะกรรมการธิการสามัญประจำสภา

ทั้งนี้โดยจัดกลุ่มในคณะทำงานดังกล่าวให้รับผิดชอบด้านความก้าวหน้าของเครือข่ายข้อมูล ทั้งในมิติของผู้เชี่ยวชาญและผลงานวิชาการ ตลอดจนหน่วยงานและผลการสัมมนาทางวิชาการในเครือข่าย ประกอบกับการจัดทำคำค้นเพื่อประโยชน์ด้านแหล่งข้อมูลจากทุกภาคส่วน ทั้งภายในและต่างประเทศ ซึ่งจะช่วยให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีความพร้อมด้านข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและตรงประเด็นยิ่งขึ้น

2. พัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้บริการวิชาการ โดยฝึกปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยการจัดทำบทวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และให้มีการสนทนากลุ่มในประเด็นดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้โดยการทำกับดูแลของผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์สูง

3. สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการวิชาการมีโอกาสได้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่เป็น การเพิ่มพูนความรู้ตามสาขาวิชาการที่ปฏิบัติงานและหลักสูตรที่เป็นการเพิ่มพูนความสามารถในการทำหน้าที่ เช่น การสังเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์กฎหมาย ทักษะด้านการแปล/ภาษา เทคนิคการจัดทำความคิดเห็นทางวิชาการและกฎหมาย การจัดทำทสรูปสำหรับผู้บริหาร ฯลฯ

4. จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีที่เตรียมการสำหรับกิจการงานประจำ งานโครงการ และงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสามารถบริหารจัดการงานในทางปฏิบัติของทั้งสำนักวิชาการและสำนักกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในและนอกสมัยประชุมสภาผู้แทนราษฎร และสำนักวิชาการและสำนักกฎหมาย ควรสอนและส่งมอบงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิก คัดให้แก่หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบโครงการโดยตรง เพื่อเพิ่มเวลาในการปฏิบัติงานวิชาการและการพัฒนา ความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงานวิชาการได้มากยิ่งขึ้น



LI
RT

5. จัดตั้งคณะทำงานประสานกิจการกรรมาธิการ ที่ประกอบด้วยบุคลากรของสำนักวิชาการ สำนักกฎหมาย และสำนักกรรมาธิการ เพื่อทำหน้าที่ 1) ติดตามความเคลื่อนไหวของวาระการประชุม คณะกรรมาธิการอันจะเป็นประโยชน์ด้านการให้บริการวิชาการได้ทันการณ์และตรงประเด็นด้านความต้องการของแต่ละคณะกรรมาธิการ 2) จัดทำความคิดเห็นด้านวิชาการและกฎหมายต่อประเด็นสถานการณ์เหตุบ้านการเมืองเพื่อเสนอต่อประธานคณะกรรมาธิการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดงานและภารกิจของแต่ละคณะกรรมาธิการได้อย่างครอบคลุมและไม่ซ้ำซ้อน และ 3) นำเสนอแนวโน้มและปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำหน้าที่ติดตาม ควบคุม และตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินได้อย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

6. จัดตั้งคณะทำงานวิชาการเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ของกรรมาธิการ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานวิชาการของสำนักวิชาการและสำนักกฎหมาย ทั้งนี้ตามกรอบเนื้อหาวิชาการและกฎหมายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมาธิการสามัญ 3 ด้าน คือ 1) การเมืองการปกครอง 2) เศรษฐกิจ และ 3) สังคม ทั้งนี้เพื่อร่วมมือกันปฏิบัติงานบริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ของสมาชิกในการตรากฎหมาย และการควบคุมตรวจสอบการทำงานของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ความจำกัดด้านบุคลากรและด้านแหล่งข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

โดยแนวทางดังกล่าวนี้จะส่งผลให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีฐานข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงานบริการวิชาการที่ครอบคลุม ครบถ้วน และรอบด้าน มีบุคลากรซึ่งมีความรู้ ความสามารถและทักษะ ตลอดจนจนประสบการณ์ที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานบริการวิชาการสามารถตอบสนองหรือสนับสนุนการทำหน้าที่ของสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในทุกที่ประชุมซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจการงานของสภาผู้แทนราษฎร

ข้อเสนอแนะ

นอกจากข้อเสนอแนะด้านแนวทางพัฒนางานบริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรดังกล่าวแล้ว คณะผู้ทำการศึกษาเห็นควรทำการศึกษาเรื่อง “แนวทางการให้บริการวิชาการแก่ คณะกรรมาธิการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร” โดยการศึกษาวิชาการ ฝ่ายผู้ช่วยเลขานุการ คณะกรรมาธิการสามัญประจำสภา ซึ่งเป็นการศึกษาลักษณะงานวิชาการในความรับผิดชอบของสำนักกรรมาธิการ 1 สำนักกรรมาธิการ 3 และสำนักกรรมาธิการ 3 ทั้งนี้เพื่อสามารถศึกษาและนำเสนอรูปแบบของบริการวิชาการที่มีความเหมาะสมต่อบริบทด้านการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมาธิการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริการจัดการงานบริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ของคณะกรรมาธิการภายใต้ความร่วมมือระหว่างสำนักกรรมาธิการ สำนักวิชาการและสำนักกฎหมายในโอกาสต่อไป

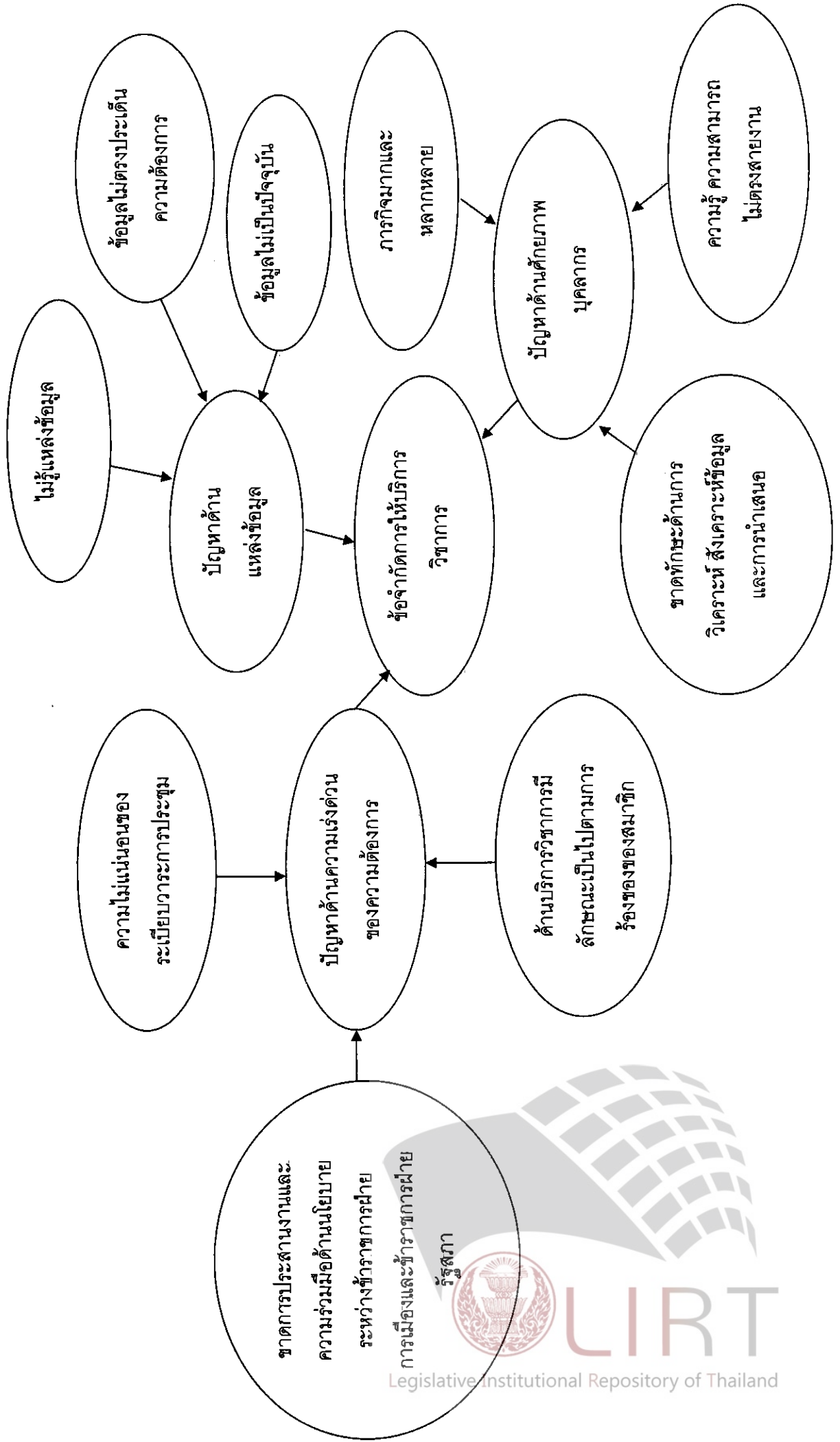
บรรณานุกรม

- คณะทำงานโครงการวิจัย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. การประเมินกลไก กระบวนการและ
สัมฤทธิ์ผล การแก้ไขปัญหที่ประชาชนร้องเรียน. ข้อเสนอโครงการวิจัย 2551, หน้า 4 -5.
- คณะทำงานโครงการสำรวจความต้องการด้านสารสนเทศของรัฐสภาไทย. สำนักงานเลขาธิการสภา
ผู้แทนราษฎร. รายงานวิจัยเรื่องความต้องการด้านสารสนเทศของรัฐสภาไทย.
กรุงเทพมหานคร : สำนักการพิมพ์, 2549.
- ฉัตรชัย ศรีเมืองกาญจนา. "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการติดตามผลการ
ปฏิบัติ ตามมติของสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2544 – 2547." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล.เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น,
2549.
- วรเดช จันทรศร. การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ. ในการพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะ
ที่เป็นเลิศ, หน้า 68 – 86. กรุงเทพมหานคร : สหายบล็อกและการพิมพ์, 2544.
- สำนักงาน กพร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. คู่มือการจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.
กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน กพร. 2548.
- หยุด แสงอุทัย. คำอธิบายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2511.
กรุงเทพมหานคร : นำเชียการพิมพ์, 2512.
- ข้อมูลสารสนเทศทางอินเตอร์เน็ต
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)", (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
http://www.goodgovernment.com/doc_008.php (20 สิงหาคม 2551)

ภาคผนวก



แผนภาพปัญหา สาเหตุด้านการให้บริการวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 135 วรรค 1 กำหนดให้สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภามีอำนาจเลือกสมาชิกของแต่ละสภาตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญและเลือกบุคคลผู้เป็นสมาชิกหรือมิได้เป็นสมาชิก ตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญเพื่อกระทำกิจการ พิจารณา สอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภา แล้วรายงานต่อสภาและข้อบังคับการประชุม สภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ข้อ 82 กำหนดให้สภาตั้งคณะกรรมการสามัญขึ้นสามสิบห้าคณะ โดยแต่ละคณะประกอบด้วยกรรมการมีจำนวนสามสิบห้าคน ดังนี้

(1) คณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณา สอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามแนวนโยบายด้านกฎหมาย การยุติธรรม สิทธิมนุษยชนและการคุ้มครองสิทธิชุมชนในกระบวนการยุติธรรม

(2) คณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณา สอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบและปรับปรุงการดำเนินงานกิจการของสภาผู้แทนราษฎร คำร้องเรียน ข้อเสนอแนะของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและประชาชนในส่วนที่เกี่ยวกับกิจการของสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งเรื่องใด ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎรและองค์กรรัฐสภาระหว่างประเทศ ตลอดจนตรวจสอบรายงานการประชุม พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการเปิดเผยรายงานการประชุมลับ และติดตามผลการปฏิบัติตามมติของสภาผู้แทนราษฎร

(3) คณะกรรมการกิจการองค์กรตามรัฐธรรมนูญ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน และกองทุน

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณา สอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ การดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งการบริหารจัดการขององค์กรมหาชน และกองทุนต่าง ๆ

(4) คณะกรรมการกิจการชายแดนไทย

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณา สอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการแก้ปัญหาและการพัฒนาชายแดนไทย

(5) คณะกรรมาธิการกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุและผู้พิการ

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมทั้งประสานกับองค์กรภายในประเทศ ต่างประเทศ ประชาคม นานาชาติเกี่ยวกับแนวทางความร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาและส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิ และการพัฒนา คุณภาพชีวิตเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุและผู้พิการ

(6) คณะกรรมาธิการแก้ไขปัญหานี้สินแห่งชาติ

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ เพื่อแก้ไขปัญห เกี่ยวกับหนี้สินทุกระดับ ได้แก่ ปัญหานี้สินของประเทศ หนี้สินภาคธุรกิจ หนี้สินภาคอุตสาหกรรม หนี้สิน ข้าราชการ ตลอดจนหนี้สินเกษตรกร

(7) คณะกรรมาธิการการเกษตรและสหกรณ์

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการ พัฒนาการเกษตร การสหกรณ์ การพัฒนาการผลิต และการตลาด

(8) คณะกรรมาธิการการคมนาคม

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการ คมนาคมทั้งการจราจรทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ทางอวกาศ การขนส่งมวลชน การขนส่งสินค้า และการ พาณิชยนาวี

(9) คณะกรรมาธิการความมั่นคงแห่งรัฐ

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับความ มั่นคงแห่งรัฐ โดยเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคง ทั้งเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี รวมทั้งการส่งเสริม สนับสนุน และการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับดินแดนและความมั่นคงของ ประชาชน

(10) คณะกรรมาธิการการคุ้มครองผู้บริโภค

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการ คุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค

(11) คณะกรรมการการเงิน การคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการเงิน การคลัง การธนาคาร ตลาดเงิน ตลาดทุน และสถาบันการเงินของประเทศ

(12) คณะกรรมการการต่างประเทศ

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการต่างประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ภาพลักษณ์ของประเทศ รวมทั้งกระทำกิจการทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับชาวไทยซึ่งตั้งถิ่นฐานหรือไปประกอบอาชีพในต่างประเทศ

(13) คณะกรรมการการตำรวจ

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับกิจการตำรวจ การปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย การป้องกัน และรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ

(14) คณะกรรมการติดตามการบริหารงบประมาณ

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาลในด้านงบประมาณ ติดตามและประเมินผลการรับการใช้จ่ายเงินงบประมาณประจำปีของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ และรัฐวิสาหกิจ

(15) คณะกรรมการการทหาร

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับกิจการทหาร การป้องกัน การรักษาความมั่นคง และการพัฒนาประเทศ

(16) คณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน การแก้ไขปัญหาอุปสรรค การพัฒนาการท่องเที่ยวและการกีฬาของไทยทั้งในประเทศและต่างประเทศ

(17) คณะกรรมการการที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ที่ดิน การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนการส่งเสริม บำรุงรักษา และคุ้มครองคุณภาพสิ่งแวดล้อม

(18) คณะกรรมาธิการการปกครอง

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินส่วนกลางและส่วนภูมิภาค การพัฒนาระบบราชการและการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง

(19) คณะกรรมาธิการการปกครองส่วนท้องถิ่น

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารราชการและการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งส่งเสริมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(20) คณะกรรมาธิการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด

(21) คณะกรรมาธิการการป้องกันและบรรเทาผลกระทบจากภัยธรรมชาติและสาธารณภัย

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและมาตรการการป้องกันภัยธรรมชาติและสาธารณภัย การแจ้งเตือนภัยพิบัติธรรมชาติ รวมทั้งติดตามการให้ความช่วยเหลือและดูแลประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากภัยดังกล่าว

(22) คณะกรรมาธิการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับกระบวนการและมาตรการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ

(23) คณะกรรมาธิการการพลังงาน

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา การจัดหา การใช้การอนุรักษ์พลังงาน และผลกระทบจากการจัดหาและการใช้พลังงาน

(24) คณะกรรมาธิการการพัฒนากิจการเมือง การสื่อสารมวลชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน

มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนากิจการเมือง การสื่อสารมวลชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน การส่งเสริมและเผยแพร่การเมืองการ

ปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข วิถีคิดและวิถีปฏิบัติที่เป็นประชาธิปไตย รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการบังคับใช้รัฐธรรมนูญ กฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน เสรีภาพและความรับผิดชอบในการแสดงความคิดเห็นของบุคคลและสื่อมวลชน การคุ้มครองผู้เสียหายจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ

(25) คณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจ

มีอำนาจหน้าที่กระทำการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับผลกระทบต่อเศรษฐกิจของชาติ ธุรกิจภาคเอกชน ประชาชน สถานการณ์ทางเศรษฐกิจในประเทศ และเศรษฐกิจของภูมิภาคต่าง ๆ ในสังคมโลกที่อาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของไทย รวมทั้งนโยบายและแผนการพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐ

(26) คณะกรรมการการพาณิชย์และทรัพย์สินทางปัญญา

มีอำนาจหน้าที่กระทำการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการค้า การส่งออก ดุลการค้า ลิขสิทธิ์ ตราสาร ทะเบียน การประดิษฐ์หรือการค้นคิดเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่และพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นและภูมิปัญญาไทย รวมทั้งการให้ความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา

(27) คณะกรรมการการแรงงาน

มีอำนาจหน้าที่กระทำการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับแรงงานไทยและแรงงานต่างด้าวในประเทศ รวมทั้งแรงงานไทยในต่างประเทศ

(28) คณะกรรมการการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มีอำนาจหน้าที่กระทำการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

(29) คณะกรรมการส่งเสริมราคามลิตผลเกษตรกรรม

มีอำนาจหน้าที่กระทำการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมราคามลิตผลทางการเกษตรให้สามารถคุ้มต้นทุนการผลิตของเกษตรกรทุกประเภท และสามารถแข่งขันได้ในตลาดการค้า ตลอดจนมีความมั่นคงอย่างยั่งยืนในอาชีพ

(30) คณะกรรมาธิการการศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม

มีอำนาจหน้าที่กระทำการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการอุปถัมภ์ทำนุบำรุงและคุ้มครองศาสนาและโบราณสถาน การอนุรักษ์และส่งเสริมศิลปะ ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น วัฒนธรรมประชาธิปไตย ภูมิปัญญาชาวบ้าน เอกลักษณ์ และแบบวิถีชีวิตไทย

(31) คณะกรรมาธิการการศึกษา

มีอำนาจหน้าที่กระทำการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา การพัฒนาการศึกษาของชาติ และการส่งเสริมวัฒนธรรมประชาธิปไตย รวมทั้งแนวทางการปรับฐานการเรียนรู้ของประชาชนสู่โลกยุคโลกาภิวัตน์

(32) คณะกรรมาธิการการสวัสดิการสังคม

มีอำนาจหน้าที่กระทำการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมไม่น้อยกว่าสิทธิขั้นพื้นฐาน การสงเคราะห์ การดูแลเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะผู้ยากไร้ในเมืองและชนบท และผู้ด้อยโอกาสในสังคม

(33) คณะกรรมาธิการการสาธารณสุข

มีอำนาจหน้าที่กระทำการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการแพทย์ การสาธารณสุข ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสุขภาพ ตลอดจนการพัฒนาสุขภาพอนามัยของประชาชนและชุมชน

(34) คณะกรรมาธิการการสื่อสารและโทรคมนาคม

มีอำนาจหน้าที่กระทำการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับกิจการสื่อสาร สารสนเทศ และโทรคมนาคม

(35) คณะกรรมาธิการการอุตสาหกรรม

มีอำนาจหน้าที่กระทำการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดย่อม รวมทั้งศึกษาผลกระทบอันเกิดจากอุตสาหกรรม

การสนับสนุนทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการธิการ

ภารกิจหนึ่งของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร คือการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธิการสามัญประจำสภา ทั้งนี้โดยการปฏิบัติงานในฐานะผู้ช่วยเลขานุการของคณะกรรมการ เพื่อจัดเตรียมดำเนินการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการประชุมของคณะกรรมการ เช่น การดำเนินการเพื่อนัดการประชุม การจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งในการดำเนินงานดังกล่าว เป็นหน้าที่ในความรับผิดชอบของบุคลากรสำนักกรรมการ ตัวอย่างการดำเนินงานข้างต้น เช่น การทำหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการเพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ซึ่งสำนักกรรมการได้กำหนดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมความพร้อมก่อนการประชุมของคณะกรรมการ

ขั้นตอนที่ 2 การเตรียมความพร้อมระหว่างการประชุมของคณะกรรมการ

ขั้นตอนที่ 3 การเตรียมความพร้อมหลังจากการพิจารณาของคณะกรรมการเสร็จสิ้น

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมความพร้อมก่อนการประชุมของคณะกรรมการ มีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ติดตามการอภิปรายของสภาผู้แทนราษฎรในวาระที่หนึ่ง และสรุปผลการอภิปราย เพื่อนำมาเป็นแนวทางให้คณะกรรมการใช้ประกอบการพิจารณา และเผยแพร่ในเว็บไซต์ หรือ INTRANET ของสำนักงาน
2. ออกหนังสือนัดประชุม ภายหลังจากที่คณะกรรมการได้มีการประชุมนัดแรกแล้ว เจ้าหน้าที่ของสำนักกรรมการจะเป็นผู้ดำเนินการนัดประชุมในครั้งต่อไป
3. จัดทำหนังสือแจ้งเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เพื่อแจ้งไปยังรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งขอให้ส่งผู้แทน หรือหัวหน้าส่วนราชการมาร่วมประชุม
4. ศึกษาข้อมูลเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในร่างพระราชบัญญัติหรือญัตติ พร้อมทั้งค้นคว้ารายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับตอบข้อซักถามของคณะกรรมการในกรณีที่มีข้อสงสัย
5. ประสานงานกับส่วนราชการที่เป็นเจ้าของเรื่องหรือเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ซึ่งเป็นการทบทวนเพื่อให้ส่วนราชการนั้นได้ทราบและดำเนินการตามมติของคณะกรรมการ



6. จัดทำตารางเปรียบเทียบร่างพระราชบัญญัติ เป็นการแสดงข้อแตกต่างของพระราชบัญญัติที่บังคับใช้อยู่กับร่างพระราชบัญญัติที่สภาผู้แทนราษฎรรับหลักการ เพื่อให้คณะกรรมการนิติการได้รับทราบการแก้ไขเพิ่มเติมในร่างพระราชบัญญัติฉบับนั้น สำหรับใช้ในการพิจารณาของคณะกรรมการนิติการต่อไป

7. จัดเตรียมแฟ้มประชุมประกอบการพิจารณา ประกอบไปด้วยหนังสือนัดประชุม สรุปประเด็นการอภิปรายร่างพระราชบัญญัติ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เอกสารประกอบการพิจารณา ฯลฯ และอุปกรณ์ สถานที่ประชุม

ขั้นตอนที่ 2 การเตรียมความพร้อมระหว่างการประชุมของคณะกรรมการนิติการ โดย

1. ทำหนังสือยืนยันมติเพื่อแจ้งให้ทราบว่าที่ประชุมคณะกรรมการนิติการได้มีมติแต่งตั้งตำแหน่งต่าง ๆ ในคณะกรรมการ พร้อมทั้งนัดประชุมคณะกรรมการ และทำหนังสือเชิญผู้มาร่วมประชุมตามมติของคณะกรรมการ และหนังสือขออนุมัติรัฐมนตรีให้ข้าราชการมาร่วมประชุม
2. เตรียมฝึกอ่านร่างพระราชบัญญัติพร้อมทั้งการแสดงความคิดเห็น
3. การแสดงผลการแก้ไขร่างพระราชบัญญัติผ่านระบบสารสนเทศ
4. การจัดทำบันทึกการประชุมและสรุปผลการประชุมให้เสร็จภายหลังจากการประชุม เพื่อให้โฆษกคณะกรรมการแถลงข่าว
5. ติดตามประเด็นที่กรรมการสงวนความเห็นและจัดทำลงในบันทึกการประชุม ซึ่งต้องปรากฏในรายงานร่างพระราชบัญญัติเพื่อเสนอสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาด้วย
6. ทำหนังสือเชิญผู้แปรญัตติมาชี้แจงประกอบคำแปรญัตติ

ขั้นตอนที่ 3 การเตรียมความพร้อมหลังจากการพิจารณาของคณะกรรมการเสร็จสิ้น

ซึ่งในขั้นตอนนี้เป็นการจัดทำรายงานร่างพระราชบัญญัติให้ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาตรวจรายงานร่างพระราชบัญญัติเพื่อยืนยันความถูกต้อง แล้วเสนอประธานสภาผู้แทนราษฎรบรรจุระเบียบวาระการประชุม หลังจากนั้นต้องดำเนินการประสานส่วนราชการเจ้าของร่างพระราชบัญญัติเพื่อให้เตรียมข้อมูลชี้แจง และเตรียมคำแถลงร่างพระราชบัญญัติให้ประธานคณะกรรมการ หลังจากนั้นต้องติดตามประเด็นการอภิปรายของสภาผู้แทนราษฎรในวาระที่สอง เพื่อจะได้ทราบเหตุผลของการพิจารณาในแต่ละมาตรา เมื่อผ่านความเห็นชอบของสภาผู้แทนราษฎรในวาระที่สามแล้ว ต้องติดตามผลการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของวุฒิสภา ตลอดจนร่างพระราชบัญญัติที่วุฒิสภาแก้ไข และติดตามการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เพื่อให้มีผลบังคับใช้เป็นกฎหมายต่อไป

เมื่อร่างพระราชบัญญัติได้มีการประกาศใช้เป็นกฎหมายแล้ว ต้องมีการจัดทำบันทึกการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติตั้งแต่คณะรัฐมนตรีเสนอไปยังสภาผู้แทนราษฎรเพื่อพิจารณาจนประกาศใช้เป็นกฎหมาย รวมทั้งจัดทำบทสรุปและประโยชน์ที่จะได้รับ



คณะผู้ทำการศึกษา กลุ่มที่ 2 นบส. รุ่นที่ 3

1. นางสาวดวงรัตน์	เลาหัตถพงษ์ภูริ	ประธานคณะทำงาน
2. นางสาวพร	สุขเอียด	รองประธานคณะทำงาน
3. นายณัฐกร	อ่วมบำรุง	คณะทำงาน
4. นางวิลาสินี	สิทธิโสภณ	คณะทำงาน
5. นางพิชญา	มิ่งสุวรรณ	คณะทำงาน
6. นางจรรุวรรณ	สุขมาลพงษ์	คณะทำงาน
7. นางสาวอารีรัตน์	วิชาช่าง	คณะทำงาน
8. นางสาวนิลา	เหลืองทองคำ	คณะทำงาน
9. นางมาลินี	คงริน	คณะทำงาน
10. นายทงศักดิ์	สุระคำแหง	คณะทำงาน
11. นางสาวอุษา	โมชิตตระกูล	คณะทำงาน
12. นางสาววีณา	พลพีชน์	เลขานุการคณะทำงาน



Legislative Institutional Repository of Thailand