



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์
ศึกษาเฉพาะกรณีการดำเนินการตามข้อหาหรือ
ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

นายคณพล ต้อยสุวรรณ

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

รัฐสภา

พ.ศ. 2551



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

THAI NATIONAL ASSEMBLY LIBRARY



3961175679



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

วันที่ 29 / เม.พ. / 2552

เลขทะเบียน... ม. 21753

เลขหมู่.....

ก

คำนำ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ ศึกษาเฉพาะกรณีการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ฉบับนี้ ได้เรียบเรียงขึ้นตามความรู้ความเข้าใจ จากการฟังบรรยายในบทเรียนต่าง ๆ ตามหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง ซึ่งจัดโดยสำนักพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประกอบกับประสบการณ์จากการทำงาน และการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาศึกษาวิเคราะห์ตามหลักวิชาการแล้วนำมาผสมผสานเรียบเรียงเป็นเอกสารฉบับนี้

เอกสารวิชาการฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้นำเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบมาเขียน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาปัญหา และอุปสรรคของการปฏิบัติงาน รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการด้านต่าง ๆ และมีความคาดหวังจะได้รับทราบปัญหาและอุปสรรครวมทั้งปัจจัยที่มีผลกระทบด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาแก้ไขปัญหา และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มงานฯ ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นประสิทธิผล

ผู้ศึกษาหวังว่าเอกสารฉบับนี้ จะช่วยปูพื้นฐานให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ โดยเฉพาะกรณีการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงแนวทางแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์ได้ไม่มากก็น้อย และหากมีความผิดพลาดประการใดผู้ศึกษาต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

นายคณพล ด้อยสุวรรณ

ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

กิตติกรรมประกาศ

ในการจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูงรุ่นที่ ๓” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร นี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่ออาจารย์ บุญเจ็ด โสภณ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม และอาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา แนะนำ ในการศึกษาครั้งนี้ว่า ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นในการจัดทำและแก้ไขจนโครงการศึกษาส่วนบุคคลนี้สำเร็จลงได้

ขอขอบพระคุณอาจารย์บุญล สุทธิศิริ ในฐานะอาจารย์ใหญ่ผู้เอื้อเฟื้อ ที่ได้กรุณาติติง ให้ข้อคิด ข้อชี้แนะที่ทำให้โครงการศึกษาส่วนบุคคลนี้ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้บริหารและคณะเจ้าหน้าที่ของโครงการอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 3 ทุกท่าน ที่ได้เอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกด้วยดีในการศึกษาอบรมตลอดหลักสูตรแก่ผู้ศึกษา ทั้งในการศึกษาอบรมที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การศึกษาดูงานที่จังหวัดลำปาง จังหวัดลำพูน และจังหวัดพะเยา และการศึกษาดูงานที่สหพันธรัฐรัสเซีย รวมทั้งในการนำเสนอผลการศึกษาส่วนบุคคลที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนดีของเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ ขอยกให้เป็นความดีของคณาจารย์ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่กรุณาประสาทความรู้ให้กับผู้ศึกษาตลอดการอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง ส่วนที่ 3”

ท้ายที่สุด ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาของผู้ศึกษาทุกท่านที่ให้โอกาสผู้ศึกษาได้เข้ารับการอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 3” อันเป็นการให้โอกาสแก่ผู้ศึกษาได้รับวิทยาการความรู้หลากหลาย ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการทำงานในหน้าที่ราชการของผู้ศึกษาต่อไป

นายคนพล ด้อยสุวรรณ

ผู้ศึกษา



บทคัดย่อ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์เฉพาะกรณีการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์ว่ามีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร และมีปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการของกลุ่มงานฯ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาโดยนำเอาแนวคิด หลักการทำงาน ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ และแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพมาเปรียบเทียบกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานฯ ในการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกต่อประธานในที่ประชุม ซึ่งถือเป็นการให้บริการอย่างหนึ่ง โดยเป็นการศึกษาข้อมูลทางเอกสาร ผลการปฏิบัติงาน และการสังเกตการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มงานฯ เพื่อเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพของการให้บริการ ภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ และขั้นตอนการดำเนินการในปัจจุบันของกลุ่มงานฯ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดแนวคิดในการศึกษาถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการว่าตัวแปรเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของการให้บริการแก่บุคคลผู้มารับบริการคือสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างไร และจะมีผลสะท้อนกลับ (Feedback) มาถึงหน่วยงานที่ให้บริการ(กลุ่มงานฯ)อย่างไรบ้าง

จากผลการศึกษาพบว่า ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ ทักษะในการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน ในส่วนของผู้รับบริการ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ คือ จำนวนสมาชิกและความต้องการในการขอหรือมากกว่าจำนวนวันเวลาที่เปิดโอกาสให้หรือ ข้อมูลในการนำมาหรือไม่ชัดเจน

ด้านปัญหาอุปสรรคพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดขวัญกำลังใจเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน ไม่ถาวรเนื่องจากมีการย้ายบ่อย ๆ อัตรากำลังไม่เพียงพอ กระบวนการปฏิบัติงานยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก และสิ่งที่สมาชิกสนใจและคาดหวัง คือ ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำในการดำเนินการ ซึ่งบางครั้งการดำเนินการก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการเนื่องจากระเบียบและแนวทางปฏิบัติของทางราชการซึ่งอาจจะส่งผลให้ถูกมองได้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร



สำหรับการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต่อประธานในที่ประชุมสภาของกลุ่มงานฯให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาได้กำหนดข้อเสนอแนะไว้ 2 แนวทาง คือ ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย ได้แก่การปรับโครงสร้างของกลุ่มงานให้เหมาะสม เร่งดำเนินการจัดทำระเบียบสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการขอหารือของสมาชิกฯ เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติให้ชัดเจน บรรจุแต่งตั้งข้าราชการทดแทนตำแหน่งที่ว่าง ส่งเสริมพัฒนาระบบ e - document จัดหาอุปกรณ์ด้านการสื่อสารและโสตทัศนูปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกต่อการประสานงานระหว่างกลุ่มงานฯ กับสมาชิกฯ และส่งเสริมและสนับสนุนในการนำหลักทางศาสนาโดยเฉพาะหลักธรรมคำสอนทางพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมาใช้อย่างจริงจัง ส่วนข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ ได้เสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพโดยการพยายามปรับลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ลดความยุ่งยากและซับซ้อน และมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก



สารบัญ

| | หน้า |
|---|----------|
| คำนำ | ก |
| กิตติกรรมประกาศ | ข |
| บทคัดย่อ | ค |
| สารบัญ | ง |
| สารบัญตาราง | จ |
| สารบัญแผนภูมิ | ซ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| ความสำคัญของการขอหารือของสมาชิกต่อประธานในที่ประชุม | 5 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 7 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 7 |
| ขอบเขตของการศึกษา | 7 |
| วิธีการศึกษา | 7 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 7 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 9 |
| 2.1 แนวคิดของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี | 9 |
| 2.2 หลัก 4 Qs กับการทำงาน | 9 |
| EQ (Emotion Quotient) ระดับอารมณ์ | 10 |
| การพัฒนามุขมิกภาวะทางอารมณ์ | 10 |
| การบริหารอารมณ์ | 11 |
| บทบาทของ EQ | 11 |
| IQ (Intelligence Quotient) ระดับความฉลาด | 12 |
| การคิด | 12 |
| การคิดเป็น | 12 |
| การพัฒนานิสัยการคิด | 12 |
| นักคิดที่ดี | 13 |
| นักคิดที่ไม่ดี | 13 |
| AQ (Adversity Quotient) ระดับความวิริยะ อุตสาหะ | 13 |
| งานวิจัยทางด้านจิตวิทยาการเรียนรู้ | 13 |



สารบัญ(ต่อ)

หน้า

| | |
|--|-----------|
| งานวิจัยทางด้านจิตเวชประสาทและภูมิคุ้มกันวิทยา | 14 |
| งานวิจัยทางด้านสรีรประสาทวิทยา | 14 |
| MQ (Moral Quotient) ระดับคุณธรรม | 14 |
| อริยสัจ 4 | 15 |
| อิทธิบาท4 | 15 |
| สังคหวัตถุ 4 | 15 |
| พรหมวิหาร4 | 15 |
| อคติ 4 | 15 |
| ฆราวาสธรรม 4 | 15 |
| พละ 5 | 16 |
| สัปปริยธรรม 7 | 16 |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ | 16 |
| 1. ความหมาย | 16 |
| 2. หลักการการให้บริการ | 17 |
| 3. เป้าหมายของการให้บริการ | 20 |
| 4. ประสิทธิภาพของการให้บริการ | 21 |
| 4.1 ด้านปัจจัยนำเข้า และผลผลิต (Input & Output) | 21 |
| 4.2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจ | 22 |
| 4.2 ปัจจัยด้านความปลอดภัย | 23 |
| 5. ประสิทธิภาพของการบริการงานในราชการ | 24 |
| บทที่ 3 บทวิเคราะห์ระบบงาน | 26 |
| วิสัยทัศน์ | 26 |
| ยุทธศาสตร์การพัฒนา | 26 |
| 1.โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร | 27 |
| 1.1 อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย | 27 |
| 1.2 พันธกิจ | 29 |
| 1.3 ภารกิจหลัก | 29 |
| 2. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ | 30 |
| 2.1 อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย | 30 |



สารบัญ(ต่อ)

| | หน้า |
|--|----------|
| 2.2 พันธกิจ | 31 |
| 2.3 ภารกิจหลัก | 32 |
| 2.4 ความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ | 32 |
| 2.5 ความเชื่อมโยงกับพันธกิจสำนักงานฯ | 33 |
| 3. ความเป็นมาของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานเลขาธิการฯ | 34 |
| 4. ระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เสนอผ่านประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ขั้นตอนการดำเนินการ | 35 36 |
| CHART OF WORKs | 38 |
| 5. การหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร | 41 |
| แนวทางปฏิบัติในการหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร | 41 |
| 1. ช่วงเวลาในการหารือ | 41 |
| 2. ผู้มีสิทธิหารือ | 42 |
| 3. เรื่องที่อนุญาตให้หารือ | 42 |
| 4. ขั้นตอนการดำเนินงาน | 42 |
| 6. ผลการดำเนินงานตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ผ่านมา | 45 |
| สรุปการดำเนินงานตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21 | 45 |
| สรุปผลการดำเนินงานตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรชุดที่ 22 | 47 |
| สรุปผลการดำเนินงานตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการ ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 | 48 48 |
| 7. ความยุ่งยากของการดำเนินการเกี่ยวกับข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร | 49 |
| 8. ปัญหาและอุปสรรค | 50 |
| 9. ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบ | 50 |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 51 |
| ๒. ด้านบุคคลผู้มารับบริการ | 53 |
| 3. ด้านกระบวนการให้บริการ | 53 |
| 4. ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ | 54 |

สารบัญ(ต่อ)

| | หน้า |
|---|------------|
| 10. ปัญหาที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ | 55 |
| 1. ปัญหาด้านบุคคลผู้มารับบริการ | 55 |
| 2. ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 56 |
| 3. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ | 57 |
| 4. ปัญหาสภาพแวดล้อมในการให้บริการ | 58 |
| LINK LOOP | 60 |
| บทที่ 4 แนวทางแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามข้อหาหรือ | 65 |
| ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร | |
| 1. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค | 65 |
| 1. แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านบุคคลผู้มารับบริการ | 65 |
| 2. แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 66 |
| 3. แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ | 67 |
| 4. แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ | 67 |
| 2. การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกฯ ตามหลักการ | 71 |
| และแนวคิดที่ได้ยกมากล่าวไว้ในบทที่ 2 | |
| หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ | 71 |
| หลักการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ | 72 |
| นำหลักคุณธรรมและจริยธรรมมาใช้ในการดำเนินงาน | 72 |
| การพัฒนาทีมงาน (Team Development) | 72 |
| 1. การพัฒนากระบวนการทำงาน | 73 |
| 2. การพัฒนาบุคลากรในด้านการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรม | 75 |
| บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ | 79 |
| 1. บทสรุป | 79 |
| 2. ข้อเสนอแนะ | 80 |
| 1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย | 80 |
| 2. ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ | 81 |
| บรรณานุกรม | 82 |
| ภาคผนวก | 85 |
| ประวัติผู้ศึกษา | 110 |

สารบัญตาราง

| | | หน้า |
|------------|---|------|
| ตารางที่ 1 | ตารางแสดงจำนวนข้อหาหรือของสมาชิกฯ ชุดที่ 21 | 45 |
| ตารางที่ 2 | ตารางสรุปผลจำนวนข้อหาหรือของสมาชิกฯ ชุดที่ 22 | 46 |
| ตารางที่ 3 | ตารางแสดงจำนวนข้อหาหรือของสมาชิกฯ ชุดที่ 22 | 47 |
| ตารางที่ 4 | ตารางแสดงจำนวนข้อหาหรือของสมาชิกฯ ชุดที่ 23 | 48 |
| ตารางที่ 5 | ตารางการวิเคราะห์ด้านการศึกษาของบุคลากรของกลุ่มงานฯ | 52 |
| ตารางที่ 6 | ตารางการวิเคราะห์ระดับตำแหน่งเทียบกับจำนวนบุคลากรของกลุ่มงานฯ | 53 |



สารบัญญแผนภูมิ

| | | หน้า |
|---------------|---|------|
| แผนภูมิที่ 1 | การแสดงความสัมพันธ์เชิงพลวัตของการให้บริการ | 18 |
| แผนภูมิที่ 2 | แผนผังภารกิจกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ | 39 |
| แผนภูมิที่ 3 | ขั้นตอนการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ | 40 |
| แผนภูมิที่ 4 | ช่องทางและสำนักที่เกี่ยวข้องกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ | 41 |
| แผนภูมิที่ 5 | แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ปรับปรุงใหม่ | 44 |
| แผนภูมิที่ 6 | แผนภูมิแสดงปริมาณการเพิ่มขึ้นของข้อหาหรือ | 46 |
| แผนภูมิที่ 7 | แนวคิดในการวิเคราะห์หลักการให้บริการ | 51 |
| แผนภูมิที่ 8 | สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle) | 54 |
| แผนภูมิที่ 9 | เปรียบเทียบการปรับลดระยะเวลาในการดำเนินการ(เก่า) | 68 |
| แผนภูมิที่ 10 | เปรียบเทียบการปรับลดระยะเวลาในการดำเนินการ(ใหม่) | 69 |
| แผนภูมิที่ 11 | แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ปรับปรุงใหม่ | 70 |
| แผนภูมิที่ 12 | ขั้นตอนความเชื่อมโยงการพัฒนาทีมงาน | 75 |
| แผนภูมิที่ 13 | หลักสี่ปรัสรรรม 7 ประการกับการครองตน ครองคน และครองงาน | 76 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนของประชาชนในประเทศไทย เริ่มขึ้นในสมัยสุโขทัย ซึ่งพระมหากษัตริย์มีพระราชอำนาจเด็ดขาดในการพิจารณาหรือวินิจฉัยคำร้องและคำตัดสิน ต่อมาในสมัยรัชกาลพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 การให้ประชาชนสามารถทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาได้ และในปี 2417 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศใช้ “พระราชบัญญัติเคาน์ซิลออฟสเตด คือ ที่ปรึกษาราชการแผ่นดิน” เพื่อทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาในการบริหารราชการแผ่นดินและการร่างกฎหมาย ประกอบกับประเทศไทยมีความจำเป็นต้องจัดระบบกฎหมายและการศาลให้อยู่ในระดับที่ชาวต่างชาติยอมรับได้ เพื่อยกเลิกสิทธิสภาพนอกอาณาเขต จึงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการร่างประมวลกฎหมายต่าง ๆ ขึ้นหลายคณะ และต่อมาได้ตั้งเป็น “กรมร่างกฎหมาย” ขึ้นเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2506 สังกัดกระทรวงยุติธรรม โดยมีหน้าที่ชำระประมวลกฎหมายและร่างกฎหมายต่าง ๆ

หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2475 มีการโอนกรมร่างกฎหมายให้ขึ้นต่อคณะกรรมการราษฎร และในปี 2476 มีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยคณะกรรมการกฤษฎีกา พุทธศักราช 2476 โดยโอนงานของกรมร่างกฎหมายให้เป็นงานของคณะกรรมการกฤษฎีกา โดยมุ่งหมายให้ทำหน้าที่ร่างกฎหมายและพิจารณาพิพากษาคดีปกครอง เพื่อให้ราษฎรมีช่องทางที่จะต้องร้องเรียนคำสั่งทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายต่อคณะกรรมการกฤษฎีกาได้ ขณะที่การดำเนินงานของคณะกรรมการกฤษฎีกา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 - 2522 เป็นงานด้านการร่างกฎหมายเพียงอย่างเดียว เพราะการทำหน้าที่ด้านพิจารณาพิพากษาคดีปกครองของคณะกรรมการกฤษฎีกา จะกระทำไม่ได้เมื่อมีการออกกฎหมายให้อำนาจไว้เท่านั้น ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าวมิได้มีการตรากฎหมายที่เกี่ยวข้องขึ้นใช้บังคับแต่อย่างใด

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2522 มีการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการกฤษฎีกา โดยรวมองค์การตามกฎหมาย 2 ฉบับในขณะนั้นเข้าด้วยกัน คือ “คณะกรรมการกฤษฎีกา” ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยคณะกรรมการกฤษฎีกา พุทธศักราช 2476 และ “คณะกรรมการเรื่องราร้องทุกข์” ตามพระราชบัญญัติเรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ. 2492 พร้อมทั้งจัดหน่วยบริหารให้มีระบบงานที่สมบูรณ์ตามแนวทาง

รายงานการสัมมนาโครงการสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการรับเรื่องราร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องขอความเป็นธรรม วันที่ 31 สิงหาคม 2549 ณ ห้องประชุม 1501 ชั้น 15 อาคารสุขประพฤติ โดยกลุ่มงานรับเรื่องราร้องทุกข์ สำนักประธานวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หน้า 1



LIART

ของการจัดองค์กรของสถาบันกฎหมายปกครองแห่งรัฐของฝรั่งเศสที่เรียกว่า "สภาแห่งรัฐ หรือ Council of State" คือ ประกอบด้วยองค์กรและงาน 2 ประการ คือ งานร่างกฎหมาย และงานวินิจฉัยคดีปกครอง (งานร้องทุกข์) ซึ่งการดำเนินงานจะมีส่วนเกี่ยวพันกันภายใต้การประสานงานเชื่อมโยงกันของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา² แต่เมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และมีการจัดตั้งศาลปกครองเมื่อปี พ.ศ. 2542 จึงมีการโอนงานเรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นคดีปกครองให้เป็นอำนาจหน้าที่ของศาลปกครอง³

ทุกข์หรือความเดือดร้อนของประชาชนเป็นสาเหตุของการร้องทุกข์ และการร้องทุกข์ คือการที่บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างขององค์กรของรัฐ หรือของเอกชน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากหน่วยงานของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายนั้น หรือแก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ

การร้องทุกข์ จึงเป็นการร้องเรียนเพื่อขอให้มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยราชการ มิใช่การแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง⁴

ดังนั้น การแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน จึงได้แก่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ผู้ซึ่งเห็นว่างานได้รับความเสียหายจากการกระทำของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่เป็นธรรม และประชาชนอาจเลือกใช้วิธีเยียวยาทุกข์ได้หลายทาง

²คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (พ.ศ. 2533) หน้า 3

³รายงานการสัมมนาโครงการสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องขอความเป็นธรรม วันที่ 31 สิงหาคม 2549 ณ ห้องประชุม 1501 ชั้น 15 อาคารสุขประพฤติ โดยกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักประธานวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หน้า 2

⁴ปัญหากฎหมายสำหรับประชาชนเกี่ยวกับการร้องทุกข์โดยศาสตราจารย์ ดร.อุกฤษ มงคลนาวินและคณะ (นางกาญจนารัตน์ สิริโรจน์ พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวน และนางสาวอัญชลิตา กองอรุณ เลขานุการประจำคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์) พิมพ์ครั้งที่ 1 จำนวน 1,500 เล่ม ตุลาคม 2540 : เอส แอนด์ พี พรินทร์/กรุงเทพฯ หน้า 3



อาทิ วิธีทางปกครอง วิธีทางการเมือง และวิธีทางศาล ซึ่งในแต่ละวิธีทางดังกล่าว มีข้อแตกต่างกันในลักษณะที่เป็นสาระสำคัญ⁵

ความสำคัญระดับรัฐธรรมนูญ⁶ การร้องทุกข์ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างหนึ่ง ซึ่งรัฐธรรมนูญของประเทศไทยหลายฉบับทั้งในอดีต และปัจจุบันได้บัญญัติรับรองสิทธิดังกล่าวไว้ ในมาตรา 59 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

มาตรา 59 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

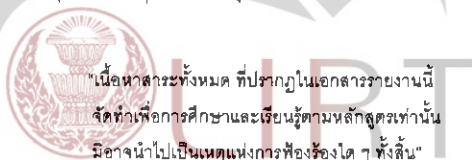
สาระสำคัญของมาตรา 59 ได้แก่สิทธิในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และการได้รับแจ้งผลการพิจารณาในเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งเหตุที่กำหนดไว้เช่นนั้นเนื่องจากหากไม่กำหนดระยะเวลาแล้ว จะเกิดปัญหาขึ้นในกรณีที่เจ้าหน้าที่รัฐรับเรื่องไปแล้วไม่วินิจฉัยสั่งการใด ๆ ในเวลาอันสมควร เพื่อให้ฝ่ายนิติบัญญัติสามารถกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการอย่างกว้างขวาง ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติและอำนาจหน้าที่ของแต่ละองค์กร

นอกจากมาตรา 59 แล้ว รัฐธรรมนูญปี 2550 ยังมีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับด้านการรับรองสิทธิเสรีภาพของประชาชนปรากฏอยู่ในมาตรา 63 เรื่องเสรีภาพในการชุมนุม มาตรา 57 สิทธิในการได้รับข้อมูลค่าชี้แจง มาตรา 58 บุคคลย่อมมีสิทธิมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในการปฏิบัติราชการปกครองอันมีผลหรืออาจมีผลต่อสิทธิและเสรีภาพของตน มาตรา 60 บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะฟ้องหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรอื่นของรัฐที่เป็นนิติบุคคล ให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานนั้น มาตรา 61 สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค มาตรา 62 บุคคลย่อมมีสิทธิติดตามและร้องขอให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติ

⁵คู่มือการร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์และคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ภูมิภาค พร้อมด้วยกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดย ดร.ชาญชัย แสวงศักดิ์ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา พิมพ์ครั้งที่ 1 : ก.พ. 2540 จัดพิมพ์และจำหน่ายโดย บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด กรุงเทพฯ พิมพ์ที่ : บริษัทโรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด หน้า 11 - 14

⁶รายงานการสัมมนา โครงการสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องขอความเป็นธรรม วันที่ 31 สิงหาคม 2549 ณ ห้องประชุม 1501 ชั้น 15 อาคารสุขประพฤติ โดยกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักประธานวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หน้า 2 - 5

หลักสูตร “การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง” รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



หน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มาตรา 74 กำหนดให้ข้าราชการหรือบุคคลซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรา 87 (4) กำหนดให้รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐให้มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้กำหนดถึงเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไว้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

ความสำคัญระดับนโยบาย รัฐบาลโดยเฉพาะรัฐบาลที่มาจากการเลือกตั้ง จะให้ความสำคัญในการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน เพราะหากทำได้ดีแล้วนั้นย่อมหมายถึงความนิยมในรัฐบาลอันส่งผลถึงคะแนนเสียงในการเลือกตั้งคราวต่อไป เช่น สมัยรัฐบาลพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร ได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีศูนย์บริการประชาชนอยู่แล้ว และได้มีการจัดตั้งตู้รับเรื่องราวร้องเรียนของนายกรัฐมนตรี และคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีนโยบายให้พัฒนาระบบการรับเรื่อง ระบบข้อมูล และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติการกิจต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนสามารถร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และขอความช่วยเหลือต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี หรือปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ คือ ทางจดหมายทั่วไป ทางโทรศัพท์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทางเว็บไซต์ “ระฆังห่วงใย..จากใจนายกรัฐมนตรี” โดยใช้หมายเลขเดียวกัน คือ “ 1111”

ความสำคัญในระดับบทบาทของฝ่ายบริหาร ซึ่งมีพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 กำหนดให้มีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและมีการประเมินผล ต่อมามีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมีสาระสำคัญเป็นการกำหนดให้ราชการต้องดำเนินการโดยประชาชน เป็นศูนย์กลางและให้กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานบริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกัน รวมถึงกรณีได้รับติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนแล้วต้องแจ้งการดำเนินการให้ประชาชนทราบภายใน 15 วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ ตลอดจนมีการกำหนดให้จัดระบบสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวก



ความสะดวกรวดเร็วกว่าประชาชน ดังนั้น งานเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องขอความเป็นธรรม จึงต้องมีแนวปฏิบัติ สำหรับการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นไปตามกฎหมายดังกล่าวด้วย

ความสำคัญในระดับองค์กรอิสระและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากหน่วยงานของฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติแล้ว ประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานต่อไปนี้ได้เช่นกัน คือ ศาลปกครอง สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สภานายความ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ทั้งนี้แล้วแต่เงื่อนไขและกติกาก่อนการใช้ช่องทางร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานกำหนดขึ้น

ความสำคัญในระดับบทบาทของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายนิติบัญญัติซึ่งหมายถึงรัฐสภา อันประกอบด้วยสภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา มีอำนาจหน้าที่หลักในการตรากฎหมายมาบังคับใช้ การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล และการให้ความเห็นชอบในกิจการอันมีผลสำคัญของประเทศ ซึ่งส่วนหนึ่งของการทำหน้าที่ดังกล่าวเป็นงานการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน โดยอาศัยกลไกด้านการเสนอร่างพระราชบัญญัติ การเสนอญัตติ การเสนอกระทู้ การรับเรื่องราวร้องเรียนของคณะกรรมการสิทธิการสามัญ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รวมทั้งการขอหารือของสมาชิกรัฐสภาต่อประธานในที่ประชุมสภาก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุม

สภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยได้มีประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา ลงวันที่ 26 กรกฎาคม 2545 ตั้งกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร ให้ทำหน้าที่เป็นกลุ่มงาน ที่เป็นเจ้าภาพโดยตรงในการดำเนินการเกี่ยวกับการประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ร้องเรียนผ่านประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร และดำเนินการเกี่ยวกับข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ตามที่รัฐธรรมนูญและข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎรกำหนดไว้

1.2 ความสำคัญของการขอหารือของสมาชิกต่อประธานในที่ประชุม

สมาชิกในฐานะที่เป็นผู้แทนของปวงชนชาวไทย ซึ่งมีหน้าที่ทั้งโดยกฎหมายและโดยประเพณีปฏิบัติที่จะต้องให้ความสำคัญกับปัญหาความทุกข์สุขของประชาชนในพื้นที่ โดยใช้กระบวนการที่กฎหมายให้อำนาจไว้ ไม่ว่าจะเป็นการตั้งกระทู้ถาม การเสนอญัตติ หรือการเสนอเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณาศึกษาเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหา แต่กระบวนการดังกล่าวยังมีข้อจำกัดของการดำเนินการที่แตกต่างกันซึ่งทำให้ปัญหาของประชาชนไม่ได้รับการแก้ไขในเวลาอันสมควร เช่น

หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3

ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น

กระทู้ถามมีข้อจำกัดในด้านปริมาณและประเด็นคำถาม รวมทั้งข้อจำกัดด้านเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง ส่วนการเสนอญัตติหรือการเสนอเรื่องให้คณะกรรมการการนั้นอาจต้องใช้ระยะเวลาอันยาวนานเกินไปจนไม่ทันต่อการแก้ไขปัญหให้กับประชาชน

ดังนั้น การขอปรึกษาหารือของสมาชิกในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรจึงเป็นช่องทางหนึ่งที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรใช้ในการนำเสนอปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านประธานสภาให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรับทราบเพื่อนำไปสู่การช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาที่ได้ผลกว่าและใช้เวลาที่รวดเร็วกว่า ซึ่งการขอปรึกษาหารือของสมาชิกในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรนี้มีจุดกำเนิดตั้งแต่สมัยนายสุชาติ ตันเจริญ รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่สอง โดยความเห็นชอบของประธานสภาผู้แทนราษฎร (นายอุทัย พิมพ์ใจชน) ในขณะนั้น(สภาผู้แทนราษฎรชุดที่ 21) ได้เล็งเห็นประโยชน์ของการหารือทั้งในส่วนของสมาชิกและประชาชน เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้สมาชิกนำเสนอปัญหาของประชาชนให้ฝ่ายบริหารรับทราบในที่ประชุมสภานอกเหนือจากการยื่นกระทู้ถามและการเสนอญัตติให้สภาพิจารณา เนื่องจากในการประชุมแต่ละสมัยจะมีกระทู้ถามและญัตติต่างพิจารณาเป็นจำนวนมาก จึงเปิดโอกาสให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหารือก่อนที่ที่ประชุมจะพิจารณาเรื่องตามระเบียบวาระการประชุม และมีดำริให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรรับข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมาดำเนินการให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยเริ่มดำเนินการเป็นครั้งแรกในคราวประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21 ปีที่ 2 ครั้งที่ 11 (สมัยสามัญทั่วไป) วันพฤหัสบดีที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2545 และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้มอบหมายให้กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ต่อมาสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 ได้ให้ความสำคัญและตระหนักต่อปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน และช่องทางของสมาชิกในการขอหารือดังกล่าว สภาผู้แทนราษฎรจึงได้จัดทำข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 และกำหนดไว้ในข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎรเป็นช่องทางให้สมาชิกสามารถดำเนินการนำความทุกข์ของประชาชนมาแจ้งให้ประธานสภาได้รับทราบและหาทางเยียวยาแก้ไข ข้อที่ 17 กำหนดไว้ว่า “ ก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุม ประธานสภาอาจอนุญาตให้สมาชิกปรึกษาหารือปัญหาเกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนหรือปัญหาอื่นใด ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ประธานสภากำหนด และให้ประธานสภาส่งเรื่องดังกล่าวให้รัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องชี้แจงภายในสามสิบวัน และแจ้งให้สมาชิกทราบ”

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
2. เพื่อปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราວร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้การดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจและความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ(สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร)และประชาชนยิ่งขึ้น

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
2. จะนำผลที่ได้จากการศึกษามาเสนอแนะในเชิงปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
3. มีข้อมูลเพื่อการศึกษาและวิจัยต่อไป

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับเรื่องราວร้องทุกข์เฉพาะกรณีการดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราວร้องทุกข์

1.6 วิธีการศึกษา

1. ศึกษา ค้นคว้าจากหลักคำสอน แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เอกสารกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราວร้องทุกข์ รวมทั้งข้อมูลและสถิติผลการดำเนินการที่ผ่านมา
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาทำการวิเคราะห์ และหาแนวทางพร้อมข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

“การเพิ่มประสิทธิภาพ” หมายถึง การเพิ่มขีดความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินการตามพันธกิจของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราວร้องทุกข์เฉพาะกรณีการดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีความรวดเร็ว สูญเสียน้อยที่สุด และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ

หลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ – 5 กันยายน 2551



เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น”

“การให้บริการ” หมายถึง กระบวนการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต่อประธานในที่ประชุมสภา

“เรื่องราวร้องทุกข์” หมายถึง การที่บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างขององค์กรของรัฐ หรือของเอกชน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรือ อาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากหน่วยงานของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหาย นั้น หรือแก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ

“ข้อปรึกษาหารือ” หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนหรือปัญหาอื่นใดที่ สมาชิกนำมาหารือต่อประธานในที่ประชุมสภา เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไข

“การขอปรึกษาหารือ” หมายถึง กรณีที่สมาชิกขอหารือต่อประธานในที่ประชุมสภาเพื่อนำ ปัญหาเกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนแจ้งต่อประธานในที่ประชุมสภา เพื่อให้ประธานส่งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไข

“ประธาน” หมายถึง ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรผู้ทำหน้าที่เป็นประธานในที่ ประชุมสภา

“สภา” หมายถึง สภาผู้แทนราษฎร

“สำนักงาน” หมายถึง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

“กลุ่มงานฯ” หมายถึง กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

“สมาชิก” หมายถึง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

“ผู้รับบริการ” หมายถึง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง ข้าราชการกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด หลักการทำงาน ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ และแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.1 แนวคิดของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี¹

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารบ้านเมืองที่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้
มีดังนี้

- (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ในมาตรา 38 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดความชัดเจนในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนว่าเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่หน่วยราชการนั้น ๆ กำหนดไว้ (ซึ่งสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร กำหนดระยะเวลาแจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบไม่เกิน 3 วันทำการ)

2.2 หลัก 4 Qs กับการทำงาน²

- | | |
|-------------------------------|---------------|
| 1. EQ (Emotion Quotient) | ระดับอารมณ์ |
| 2. IQ (Intelligence Quotient) | ระดับความฉลาด |
| 3. MQ (Moral Quotient) | ระดับคุณธรรม |

¹ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ก. วันที่ 9 ตุลาคม 2546)

² เอกสารประกอบการบรรยาย หลัก 4 Qs กับการทำงาน, ดร.ชีณาระวี วัฒนสมพงษ์



4. AQ (Adversity Quotient) ระดับความวิริยะ อุตสาหะ

EQ (Emotion Quotient) **ระดับอารมณ์**

คือ สภาวะอารมณ์, สถิติอารมณ์, เซวน์สมาธิ, IQ ของอารมณ์, ความฉลาดรู้ทางอารมณ์, อารมณ์อัจฉริยะ, ปัญญาของอารมณ์

EQ เป็นเรื่องของ "โลกในความเป็นจริง"

EQ เป็นเรื่องของการบริหารจัดการ ความรู้สึก และอารมณ์ภายในใจเท่าทันในความคิด ความรู้สึก และภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น

EQ เป็นเรื่องของการบริหารจัดการอารมณ์ของตนในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น

EQ เป็นเรื่องของความฉลาด รู้จักใช้อารมณ์ของตนเองสนองเป้าหมายของการทำงาน และชีวิตประจำวัน

การพัฒนามุมมองภาวะทางอารมณ์

1. รู้จักอารมณ์ และที่มาของอารมณ์
2. รู้จักและเข้าใจอารมณ์ของตนเอง
3. รู้จักเทคนิคการฝึกสติและการบริหารควบคุมอารมณ์ของตนเอง
4. รู้จักและเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น
5. เรียนรู้การระงับอารมณ์ของผู้อื่น
6. เรียนรู้วิธีการสื่อสาร และการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่น

-อารมณ์ เป็นสภาวะจิตใจ ที่เกิดจาก ความคิด ความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อย ตามความนึกคิด และสถานการณ์

-อารมณ์เป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน เกิดขึ้น ตั้งอยู่ ดับไป เป็นผลจากการปรุงแต่งของจิตใจต่อสถานการณ์ เป็นสิ่งที่มีคุณประโยชน์ถ้ารู้จักใช้ เป็นสิ่งที่มีภัยถ้าควบคุมไม่ได้ เป็นสิ่งเสพติด เป็นสิ่งที่มีพลังอำนาจ

คนโง่

คนโง่มักจมอยู่ในอารมณ์ด้วยคิดว่าอารมณ์คือเขา เขาคืออารมณ์ เขาจึงเป็นทาส ของอารมณ์เสมอ

คนฉลาด

คนฉลาดชอบปฏิเสธอารมณ์ เพราะคิดว่าอารมณ์คือสิ่งรบกวน ทำตนเป็นคนสงบที่ไร้อารมณ์ เขาจึงเป็นเพื่อนกับผีดิบ



คนเจ้าปัญญา

คนเจ้าปัญญาย่อมบริหารอารมณ์ สร้างอารมณ์ที่ควรสร้าง เสพอารมณ์ที่ควรเสพ ควบคุมอารมณ์ ที่ควรควบคุม สลายอารมณ์ที่ควรสลาย เขาจึงเป็นนายของอารมณ์

การบริหารอารมณ์

1. ใช้สติสำรวจอารมณ์ขณะปัจจุบัน เป็นลบ, เป็นบวก, กลาง
2. มีสติระลึกถึงต่อสถานการณ์ปัจจุบันตามความเป็นจริงดูว่าความเป็นจริงนั้นเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ เพียงใด อย่างไร สำรวจตนเอง สถานการณ์ กระบวนการรับรู้
3. ปรับอารมณ์ให้เป็นกลาง
 - ด้วยการปรับลมหายใจ ระบบพลังงานในกาย
 - ด้วยความคิดบวก ปรับความคิด ปรับเงื่อนไขแห่งตน
 - ด้วยการย้ายฐานจิตตามจริตของตน
 - ด้วยการปรับสภาวะแวดล้อม
4. ตอบสนองสถานการณ์
 - ด้วยการ ใช้สติปัญญาพิจารณาแก้ไขปัญหา อุปสรรค
 - ด้วยอารมณ์ที่เหมาะสม
 - ด้วยการเลือกสรรคำพูด และการกระทำที่สอดคล้อง กับอารมณ์ และสถานการณ์

ณ ขณะนั้น

บทบาทของ EQ

1. ส่งเสริมความสำเร็จในทุกกิจกรรมของชีวิต
2. เพิ่มคุณค่าในความเป็นมนุษย์ให้เปี่ยมไปด้วยความสุข
3. ความเข้าใจต่อตนเอง และระหว่างเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน
4. เพิ่มพูนการพัฒนาตนเอง
5. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
6. ลดความเครียด
7. รักและเข้าใจเพื่อนร่วมงาน คนใกล้ชิด
8. สร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพ
9. ช่วยในการเตรียมการเป็นผู้นำที่ดีในอนาคตได้



IQ (Intelligence Quotient) ระดับความฉลาด

1. คือความสามารถในการคิดเชิงเหตุผลความเข้าใจในปัญหาการวิเคราะห์ปัญหาและการแก้ไขปัญหา ได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์

2. คือความสามารถในการแสวงหา จัดเก็บ ดัดแปลง แยกแยะ และดำเนินการตามสัญญาณที่ได้รับมาจากธรรมชาติเพื่อส่งผ่านข้อมูลไปเป็นคำสั่งที่เหมาะสมมากที่สุดเป็นการปฏิบัติอย่างดีที่สุดเพื่อก่อให้เกิดการดำรงอยู่ได้ในระยะยาวมากที่สุดซึ่งรวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงในเชิงการวิวัฒนาการด้วย

3. คือปัจจัยที่แตกต่างกันของมนุษย์แต่ละคนซึ่งเชื่อมโยงกับระดับความสามารถที่แสดงออกมาในการปฏิบัติงานแต่ละประเภท

การคิด

คือ กิจกรรมทางความคิดที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจงและสามารถควบคุมให้คิดจนบรรลุเป้าหมายได้

การคิดเป็นการจัดการข้อมูลที่ได้รับให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมโดยการแปลงข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ สรุปรูปแบบใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม โดยสมองจะนำเอาข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ต่างๆที่มีอยู่มาคิดร่วมกันโดยใช้เหตุผลผสมผสานกับอารมณ์และความต้องการเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ได้วางไว้ในสิ่งที่ปรารถนาจะได้รับ

การคิดเป็น

คือ การแสวงหาแนวทาง ตอบข้อสงสัยบางประการ โดยการนำข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ ที่มีอยู่ มาจัดวางในกระบวนการคิดอย่างเหมาะสม โดยใช้วิธีคิดที่เหมาะสมเพื่อให้ได้มาเพื่อผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

การพัฒนานิสัยการคิด

1. มีคำถามหรือข้อสงสัยต่อสิ่งที่เกิดขึ้นเสมอ ไม่เชื่อหรือคล้อยตามสิ่งที่ เกิดขึ้นอย่างง่าย ๆ
2. รักความรู้ ขวนขวายหาความรู้อยู่เสมอ มีลักษณะเป็นนักเรียนตลอดชีวิต
3. นิยมให้เหตุผลมากกว่าตัดสินใจสิ่งใดตามอารมณ์ความรู้สึก
4. เป็นผู้มองปัญหามากกว่าจมอยู่กับปัญหา มองข้ามความหวาดกลัวต่อสถานการณ์ แต่มีสติสัมปชัญญะในการแก้ปัญหา
5. รวบรวมข้อมูลและคิดอย่างเป็นระบบก่อนพิจารณาตัดสินใจใด
6. ค้นความจริง มีกรอบความคิดที่ชัดเจนในเรื่องที่จะคิด



7. บรรณาธิการภาพทางความคิด ไม่มีความจำกัดทางความคิดจากกรอบประเพณี
อำนาจ ที่ทำให้ต้องเชื่อตามอย่างไม่มีเหตุผล

8. มีความกล้าที่จะคิดแตกต่าง แต่รอบคอบในการพิจารณาความคิดนั้น

9. ซื่อสัตย์ต่อความจริง ยึดหลักจริงคือจริง เท็จคือเท็จ

10. มีหัวใจที่เปิดกว้างไม่ยึดมั่นว่าสิ่งที่ตนเองคิดนั้นถูกเสมอไป

11. แสวงหาทางเลือกที่หลากหลาย

12. ทำทนายตัวเองให้คิดเชื่อมโยงในสิ่งที่ไม่คิดว่าจะเป็นไปได้

นักคิดที่ดี

-รับข้อมูลและจดจำด้วยความเข้าใจของตน

-ไม่ละเลยแม้ข้อมูลจะกำกวม ไม่ด่วนสรุป เก็บไว้เพื่อคิดต่อได้

-ไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ย้อนคิด ตั้งใจที่จะค้นหาให้กว้างขวางครอบคลุมมากที่สุด

-ใช้ความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ พิจารณาและพยายามหาทางเลือกที่แตกต่าง

นักคิดที่ไม่ดี

-รับข้อมูลและจดจำโดยปราศจากความเข้าใจ

-รวบรัดในการหาคำตอบที่แน่นอน ด่วนสรุป ยกเลิก หยุดคิด

-คิดอย่างเร่งรีบ ขาดการไตร่ตรอง บังคับกับคำตอบเดียว

-มองข้อมูลอย่างแยกส่วนขาดการเชื่อมโยง

-พิจารณาทางเลือกเดียว และพอใจกับความพยายามครั้งแรก

AQ (Adversity Quotient) ระดับความวิริยะ อุตสาหะ

- ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคและความยากลำบาก

- ความฉลาดในการฝ่าวิกฤตซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการประสบความสำเร็จในชีวิต

- มาจากพื้นฐานการวิจัย 3 สาขาได้แก่ จิตวิทยาการรับรู้ (Cognitive Psychology) จิต

เวชประสาทและภูมิคุ้มกันวิทยา (Psychoneuroimmunology) และสรีรประสาทวิทยา (Neurophysiology)

งานวิจัยทางด้านจิตวิทยาการเรียนรู้

- การเรียนรู้ว่าตนไร้ความสามารถนั้นให้อธิบายถึงสาเหตุที่หลายคนยอมแพ้ (ต่อปัญหา
อุปสรรค)

- การเรียนรู้ว่าตนไร้ความสามารถคือเครื่องขวางกั้นที่เด็ดขาดแน่นอนต่อการเชื่ออำนาจแก่ผู้อื่น



-เมื่อเรียนรู้ครั้งหนึ่งแล้วก็เป็นเรื่องง่ายที่จะตัดสินใจว่าความรู้สึกว่าตนไร้ความสามารถนั้น เป็นความชอบธรรม

-คนเราสามารถที่จะสร้างภูมิคุ้มกันที่ใช้ต่อต้านความรู้สึกว่าตนไร้ความสามารถได้ ซึ่งจะ ทำให้ไม่ยอมแพ้

-ความซึมเศร้าที่เพิ่มขึ้นอย่างเฉียบพลัน มีสาเหตุมาจากการระบาดของการเรียนรู้ว่าตนไร้ ความสามารถ

-ความสำเร็จนั้นเป็นผลมาจากความรู้สึกว่าสามารถควบคุมภายในตัวเองได้ หรือการมี อำนาจควบคุมเหนือชีวิตของตัวเอง

-รูปแบบเหล่านี้อยู่ในจิตใต้สำนึก ดังนั้นมันจึงถูกจัดการนอกเหนือความตระหนักรู้ของคุณ

-คนที่มีความแกร่ง และ/หรือ ความยืดหยุ่น จะจัดการกับวิกฤตได้ดีกว่าคนที่ไม่มี ความ แข็งแกร่ง

-ความแกร่งนั้นมีพื้นฐานมาจากความรู้สึกของการผูกพัน การท้าทาย และการควบคุม

งานวิจัยทางด้านจิตเวชประสาทและภูมิคุ้มกันวิทยา

-ความคิดและความรู้สึกถูกกำหนดเป็นตัวกลางโดยสารเคมีในสมองซึ่งทำหน้าที่ดูแลการ ป้องกันร่างกายของมนุษย์

-มีการเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างวิถีที่ตอบสนองต่อวิกฤตและสุขภาพจิต สุขภาพกาย

-รูปแบบการตอบสนองต่อวิกฤตที่อ่อนแอทำให้เกิดความเครียดและภาวะซึมเศร้าได้

-การรับรู้ถึงการมีอำนาจควบคุมเหนือชีวิตของตนเองมีบทบาทต่อพลังแห่งสุขภาพทาง อารมณ์ ทางร่างกายและการมีอายุยืนยาว

งานวิจัยทางด้านสรีรประสาทวิทยา

-สมองมีความสามารถในการนำความคิดหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นซ้ำ ผูกติดเป็น เส้นประสาทไว้ในจิตใต้สำนึก ทำให้เป็นรูปแบบอัตโนมัติ หรือนิสัย

-สมองถูกจัดเตรียมอย่างดีเยี่ยมในการสร้างนิสัยอย่างที่ปรารถนา

-นิสัยที่เป็นจิตใต้สำนึกสามารถเปลี่ยนได้อย่างทันทีทันใดและพร้อมที่จะสร้างนิสัยใหม่ๆ ที่

คงอยู่อย่างถาวร

-หากสร้างนิสัยใหม่ขึ้น นิสัยเดิมก็จะหายไปและนิสัยใหม่ก็จะเฟื่องฟู

MQ (Moral Quotient) ระดับคุณธรรม

ระดับคุณธรรมที่ควรเพิ่มขึ้นในการทำงานได้แก่ อริยสัจ 4 อิทธิบาท 4 สังคหวัตถุ 4

พรหมวิหาร 4 อคติ 4 ฆราวาสธรรม 4 พละ 5 และสัปปริสัทธิธรรม 7

หลักสูตร "การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3

ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้ จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น มีอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

อริยสัจ 4

| | |
|--------|--|
| ทุกข์ | : ปัญหา |
| สมุทัย | : สาเหตุของปัญหา |
| นิโรธ | : การดับปัญหา หรือปัญหาดับสิ้นไป |
| มรรค | : หนทาง หรือแนวทางการทำให้ปัญหาดับสิ้นไป |

อิทธิบาท4

| | |
|---------|----------------------|
| ฉันทะ | : ความพึงพอใจ |
| วิริยะ | : ความขยันหมั่นเพียร |
| จิตตะ | : ความเอาใจใส่ |
| วิมังสา | : ความทบทวนประมวลผล |

สังคหัตถ์ 4

| | |
|-----------|----------------------------|
| ทาน | : การให้ |
| ปิยวาจา | : เจรจาอ่อนหวาน |
| อัตถจริยา | : ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ |
| สมานัตตตา | : ทำตัวเสมอต้นเสมอปลาย |

พรหมวิหาร4

| | |
|---------|--|
| เมตตา | : ความรัก ความปรารถนาดี |
| กรุณา | : ความสงสาร ความเกื้อกูล อยากให้ผู้อื่นได้ดี |
| มุทิตา | : ความพลอยยินดีเมื่อเห็นผู้อื่นได้ดี |
| อุเบกขา | : ความวางเฉย |

อคติ 4

| | |
|----------|-----------------------|
| ฉันทาคติ | : ลำเอียงเพราะรัก |
| โทสาคติ | : ลำเอียงเพราะโกรธ |
| โมหาคติ | : ลำเอียงเพราะหลง |
| ภยากคติ | : ลำเอียงเพราะกลัวภัย |

ฆราวาสธรรม 4

| | |
|-------|----------------------|
| สัจจะ | : ความจริงใจ |
| ทมะ | : ความอ่อนน้อมต่อมตน |
| ขันติ | : ความอดทน อดกลั้น |

จาคะ : การแบ่งปัน

ผละ 5

ศรัทธา : ความชื่นชม เชื่อมั่น

วิริยะ : ความพากเพียร

สติ : ความระลึกได้

สมาธิ : ความแน่วแน่ มั่นคง

ปัญญา : ความรอบรู้

สัปปริสธรรม 7

ธัมมัญญตา : ความเป็นผู้รู้จักเหตุ

อัตถัญญตา : ความเป็นผู้รู้จักผล

อตตัญญตา : ความเป็นผู้รู้จักตน

มัตตัญญตา : ความเป็นผู้ประมาณ

กาลัญญตา : ความเป็นผู้รู้จักกาลเวลาอันสมควร

ปริสัจญตา : ความเป็นผู้รู้จักประชุมชนและกิริยาที่ต้องประพฤติต่อชุมชนนั้น

ปุคคัลปโรปรัญญตา : ความเป็นผู้รู้จักเลือกคบบุคคล

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมาย

คอตเลอร์ (อ้างอิงจาก วัชรวิ วัชรเสถียร 2539 : 9) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

ซึ่งหากจะพิจารณาทางด้านธุรกิจจะพบว่า การบริการ หมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ หรือการรับรู้ และสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อบำบัดความต้องการและความจำเป็นพร้อม ๆ กัน โดยที่การให้บริการที่ดี จะครอบคลุมการให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการ ในเวลาที่เขาต้องการและในรูปแบบที่เขาต้องการ เพื่อเขาจะได้มีความพอใจเต็มที่

หากพิจารณาจากความหมายเหล่านี้ จะสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น

หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ – 5 กันยายน 2551

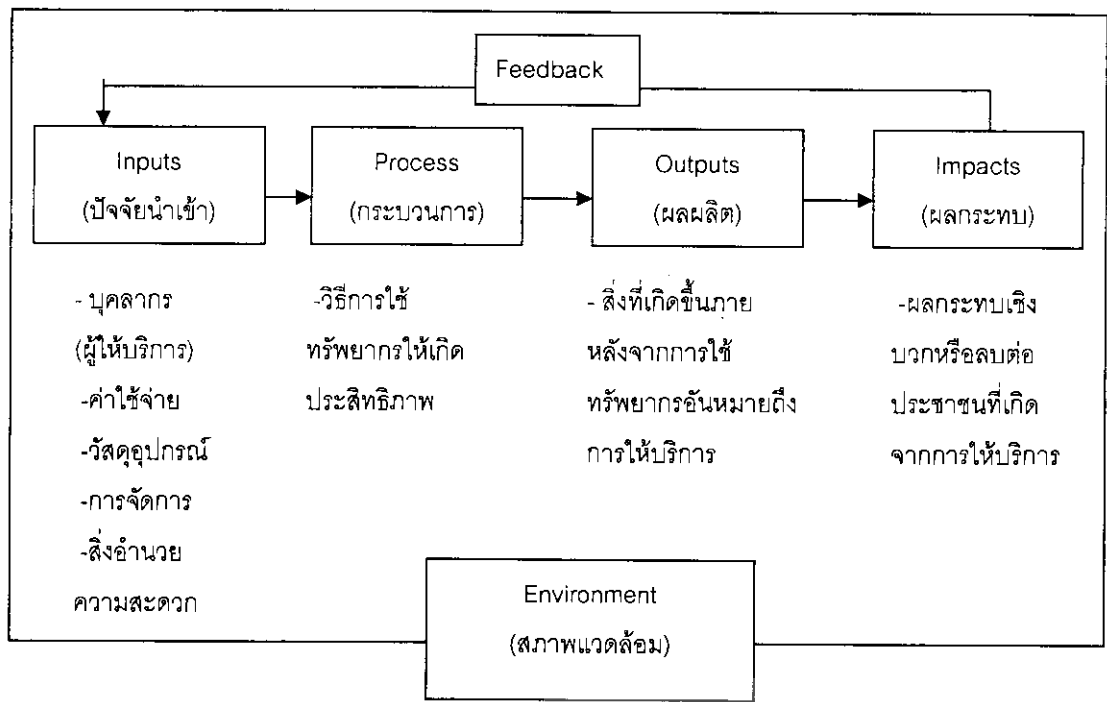


"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

คาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิง พาณิชย์ (วัชรา วัชรเสถียร ,2539 : 11)

และนอกจากนี้ ในการให้บริการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยนำเข้า (Inputs) อันได้แก่ทรัพยากร ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กระบวนการผลิต (Process) คือวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร และผลผลิต (Outputs) คือ สิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังจากการใช้ทรัพยากรแล้ว ยังต้องคำนึงถึง ผลกระทบ (Impacts) อันเกิดจากผลคือการ ให้บริการนั้น เพราะผลกระทบจะเป็นข้อมูลย้อนกลับไปสู่ผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์เชิง พลวัตของการให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายด้วยแผนภาพแสดงความสัมพันธ์เชิงพลวัตของการ ให้บริการ โดยนำแนวคิดพื้นฐานทางทฤษฎีระบบของ David Easton มาประยุกต์ใช้ในการอธิบายได้ ดังนี้ (จิระนันท์ มุณะ และคณะ , 2543 : 59 – 60)

แผนภูมิที่ 1 การแสดงความสัมพันธ์เชิงพลวัตของการให้บริการ



2. หลักการการให้บริการ

วรเดช จันทรศร (2542 : 1-3) กล่าวถึง องค์ประกอบของหลักการในการบริการประชาชน ว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

หลักสูตร "การพัฒนามัคบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ – 5 กันยายน 2551



1. หลักการความรับผิดชอบ คือ ความรับผิดชอบตามกฎหมายให้เป็นไปตามหน้าที่ของรัฐ และสิทธิของประชาชน โดยหน้าที่ของรัฐมีความครอบคลุมทั้งหน้าที่โดยรวมของรัฐ ซึ่งเป็นหน้าที่พื้นฐานตามกฎหมายรัฐธรรมนูญหน้าที่ของหน่วยงานซึ่งเป็นหน้าที่ตามภารกิจที่กำหนดไว้ในกฎหมายของหน่วยงาน รวมทั้งพระราชบัญญัติ กฎ และประกาศกระทรวง หน้าที่ของบุคลากรซึ่งเป็นหน้าที่เฉพาะตัวของเจ้าหน้าที่ และหน้าที่ของกลุ่มหน่วยงาน

2. หลักการตอบสนอง คือ การรับรองหลักประกันในการให้บริการเป็นการทั่วไปและทั่วถึง โดยไม่จำกัดสิทธิและไม่ปิดกั้นโอกาส

3. หลักความสอดคล้อง คือ การให้บริการที่ไม่ขัดกันระหว่างประโยชน์ของปัจเจกบุคคล กับประโยชน์ของส่วนรวม มีขีดความสามารถในการปฏิบัติได้สูง มีความยืดหยุ่นอ่อนตัวตามสภาพของ ความเปลี่ยนแปลงด้านปัญหาและความต้องการ ทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่และความต้องการใหม่ ซึ่งต้อง มีความสามารถในการปรับแก้ให้ทันสมัยตลอดเวลา ปรับเข้ากับสภาพปัญหาที่กำลังเผชิญได้ มีความ เป็นไปได้ในทางปฏิบัติสูง

4. หลักการประสิทธิภาพ คือ การหวังผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสูงและการใช้ทรัพยากรที่ ต่ำและคุ้มค่าสูง เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ตามคำขอตามสิทธิหน้าที่ ตามเงื่อนไข ของเวลาและกระบวนการ การลดอุปสรรคข้อจำกัดให้มีค่าเป็นศูนย์ ลดความยุ่งยากด้านพื้นที่และ เวลาให้เหลือจุดเดียว ครั้งเดียว แบบแผนเดียว เพิ่มการกระจายให้ทั่วถึง การทำแทนได้ทำ ณ พื้นที่ และเวลาใดก็ได้ และเพิ่มความสะดวกตลอดเวลา

5. หลักการความเชื่อถือไว้วางใจ คือ การบริการของรัฐเป็นสิ่งที่ประชาชนรู้จักเข้าใจเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ โดยที่ส่วนใหญ่มีความเชื่อถือ ศรัทธา ฟังพอใจ ยอมรับ และเขามีส่วนร่วมในการ สนับสนุนได้

6. หลักการยิ้มแย้มแจ่มใส มีไมตรีจิต คือ Smiling & Sympathy ซึ่งคือ ผู้บริการต้อง ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม มีธรรมาศย์ไมตรีจิตอันดี เอาใจใส่กับลูกค้าซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องจำเป็นและ Service ตัวแรกนี้เป็นเรื่องที่เขาใจเข้ามาใส่ใจเรา คือผู้ให้บริการต้องมองหลักการแรกว่า คนที่มาขอรับ บริการเป็นใคร ถ้าเราเอาตัวเอง เอาจิตใจไปนั่งอยู่ในจิตใจของผู้รับบริการได้

7. หลักการความรวดเร็วทันใจ คือ Early Response คือ การให้บริการทุกอย่างต้องเน้น การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างทันใจ และเน้นเรื่องของการเสมอภาคด้วย คนที่มารับ บริการไม่ว่าจะฐานะอย่างไรก็ตามก็จะต้องให้บริการเขาด้วยความทัดเทียมกัน



8 .หลักการให้เกียรติ คือ Respectful คือ การให้เกียรติลูกค้า การให้เกียรติลูกค้ามีความสำคัญในการที่เราดำเนินการทุกอย่าง อย่าเอาของที่มีคุณภาพไม่ดีไปให้ลูกค้าในบางประเทศ การให้บริการลูกค้าเขาเน้นนอกจาก Respect แล้วยังถือความเชื่อสัตย์ในการให้บริการกับลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญด้วย

9 .หลักการความเต็มใจ Voluntary Manner คือ การสมัครใจ มีรูปแบบที่สมัครใจ ไม่ใช่ฝืน ทำการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ ผู้ที่มาเป็นหัวหน้าจนกระทั่งถึงภารโรง จะมีแนวคิดจัดให้เป็นอย่างเดียวกัน ว่ามีจิตใจในการให้บริการ มี Service Mind

10 .หลักการภาพพจน์ที่ดี Image Enhancing เป็นการส่งเสริมทำให้เกิดภาพพจน์รูปแบบที่ดีของหน่วยงาน เราไปพบคนที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตก็จะเกิดภาพพจน์ที่ดีต่อหน่วยงานนั้น เช่น ไปที่ธนาคารมีความรวดเร็วในการให้บริการ ก็จะเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ เพราะฉะนั้นการให้บริการก็เป็น Image อย่างหนึ่งของหน่วยงาน Image ของหน่วยงานจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการในระดับล่าง

11 .หลักการแข่งขัน Competition การแข่งขัน ทำให้เราสามารถที่จะเอาชนะคู่แข่งกันได้ ด้วย สามารถที่จะให้เห็นว่าหน่วยงานของเรานั้นมีรูปแบบของการให้บริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ และ C ก็คือ Courtesy เป็นการสุภาพต่อมตต่อลูกค้า

12 .หลักการตื่นตัวกระตือรือร้น Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่นั่งซึมกระทือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เมื่อลูกค้าหรือประชาชนมาถึง ต้องลุกขึ้นถามว่ามีอะไรจะให้ช่วยบ้าง ถ้านั่งเฉย ๆ ก็ไม่ได้ บางทีก็นั่งอยู่อย่างนั้น ไร้จุดหมายก็ได้

Katz & Danet Brenda (อ้างอิงจาก จิระนันท์ มูนะ 2543 : 60) เห็นว่า หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติมีดังนี้

1 .หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2 .หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

3 .หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4 .หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5 .หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญของหลักการในการให้บริการสามารถสรุปหลักการของการให้บริการได้ดังต่อไปนี้

1 .ด้านผู้ให้บริการ คือ หน่วยงาน องค์กร เจ้าหน้าที่ ต้องมีหลักการความรับผิดชอบในการให้บริการ โดยให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค เป็นระบบ โปร่งใส มีไมตรีจิต ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจ และสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่องค์กร

2 .ด้านกระบวนการให้บริการ ต้องยึดหลักการความต้องการของประชาชน) ลูกค้ำ/ เป้าหมาย (โดยส่วนรวมไม่เฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ มีการปฏิบัติงานที่สม่ำเสมอ สะดวก รวดเร็วทันใจ (Early Response) มีหลักประสิทธิภาพ คือ หวังผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสูง และการใช้ทรัพยากรที่ต่ำและคุ้มค่าสูง สามารถให้บริการให้เสร็จสิ้นได้ตามเงื่อนไขของเวลาและกระบวนการ

3 .ด้านสภาพแวดล้อม ยึดหลักความสะดวกโดยจัดช่องทางอำนวยความสะดวก ลดอุปสรรค ข้อจำกัด ลดความยุ่งยากด้านพื้นที่และเวลาแก่ผู้รับบริการ

3. เป้าหมายของการให้บริการ

วรเดช จันทรศร (2546 : 6 -7) กล่าวถึงเป้าหมายของการบริการไว้ 10 เป้าหมาย ดังนี้

- 1 .เป้าหมายความสะดวก การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องมีความสะดวกเป็นหลัก
- 2 .เป้าหมายความรวดเร็ว การให้บริการทุกประเภทถ้าไม่สะดวก ไม่รวดเร็ว ปัญหาของเบียบ้ายรายทางก็ตามมา
- 3 .เป้าหมายความถูกต้อง
- 4 .เป้าหมายความเสมอภาค ต้องให้บริการด้วยความเสมอภาคกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง
- 5 .เป้าหมายความเป็นธรรม เมื่อมีระบบของความเสมอภาคกันแล้ว การให้บริการนั้นต้องให้ความเป็นธรรม มารับบริการพร้อมกันต้องได้พร้อมกันหรือใกล้เคียงกัน คนมาก่อนต้องได้ก่อน คนมาทีหลังก็ต้องได้ที่หลัง ถ้าเป็นเรื่องเดียวกัน ลักษณะเดียวกัน ตรงนี้เป็นแนวคิดของความเป็นธรรม





6. เป้าหมายความทั่วถึงเข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่
7. เป้าหมายการประหยัดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุน
8. เป้าหมายการประหยัดเวลา
9. เป้าหมายความพอใจ ประทับใจ และมั่นใจในการให้บริการ
10. เป้าหมายการส่งประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม

John D. Millett (อ้างใน วัชรวิภา วัชรเสถียร 2539 : 1) กล่าวว่าเป้าหมายของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจขึ้นได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ ต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม (The right Quantity at the right geographical Location) มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

4. ประสิทธิภาพของการให้บริการ

ในการวัดประสิทธิภาพของการให้บริการนั้น สามารถวัดได้ 3 ด้านด้วยกัน คือ

4.1 ด้านปัจจัยนำเข้า และผลผลิต (Input & Output)

ธงชัย สันติวงศ์ (2537 : 22) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าเป็นการวัดต้นทุนของทรัพยากร เทียบกับผลงานที่ทำได้คือ อัตราส่วน Outputs/inputs



(O/I) และควมามีประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย ถ้าหากว่าสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิภาพสูง

Gibson (อ้างในจิระนันท์ มูนะ และคณะ 2543 :72) กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิต (Outputs ต่อตัวป้อน (Inputs) เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพรวมถึงผลตอบแทนจากการลงทุนหรือทรัพย์สิน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย (Unit Cost) ค่าสูญเสียและค่าสูญเสีย การใช้ทรัพยากรต่ำกว่าขีดความสามารถ (Downtime) อัตราการใช้สอย เป็นต้น เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพจะต้องเป็นอัตราส่วน เช่น อัตราส่วนของผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย (Ratios of benefit to cost)

Porter , Lawler and Hackman (อ้างในจิระนันท์ มูนะ และคณะ 2543 : 72-73) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมีดังนี้ คือ

1 .ผู้บังคับบัญชาต้องตระหนักถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อสมาชิกของตน และต่อพฤติกรรมของสมาชิกด้วย

2 .ผู้บังคับบัญชาต้องมีความสามารถและมีไหวพริบในการวินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความเสียหายต่อประสิทธิภาพการทำงานของสมาชิกทุกเวลา และคอยที่จะพัฒนาปรับปรุงเป้าหมายของสมาชิกด้วย

3 .ผู้บังคับบัญชาต้องมีความตั้งใจ และมีความสามารถในการแบ่งงานให้สมาชิกได้รับผิดชอบ และได้มีการตัดสินใจเอง

ลักษณะของงานที่จะกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจที่จะทำ ทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพดีนั้น ควรมีลักษณะดังนี้

1 .งานนั้นจะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่ามีความรับผิดชอบในส่วนของงานอย่างอิสระ

2 .งานนั้นมีผลงานซึ่งเป็นสิ่งที่มีความหมาย หรือมีคุณค่าสำหรับแต่ละคน

3 .งานนั้นจะต้องมีการแจ้งผลกลับมาให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ

4.2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจ

ภรณ์ กิรีติบุตร (2529 : 110 -116) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรว่าเป็นการแสดงถึงอัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่าย และผลประโยชน์ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยคำนึงว่าจำเป็นจะต้องใช้ปัจจัยหรือตัวป้อนต่าง ๆ เช่น วัตถุดิบ เงิน คน เทคโนโลยีจะบรรลุถึงเป้าหมายหรือระดับของผลผลิตที่ต้องการ ทั้งนี้การวัดประสิทธิภาพเป็นการวัดเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัย ซึ่งเป็นตัวป้อนที่ให้กับผลผลิตที่ได้รับ

ความคิดดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ ก็คือ พฤติกรรมความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุดภายใต้มาตรฐานที่กำหนด

ภิญโญ สาร (2517 : 272) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า “เมื่อใดผลของการกระทำเกิดขึ้นมากกว่าการบรรลุผลตามเป้าหมาย และผลอันนั้นเป็นสิ่งไม่พึงปรารถนา ไม่เป็นที่พอใจ เราเรียกการกระทำนั้นว่าไม่มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าผลของการกระทำอันไม่พึงปรารถนา และไม่เป็นที่พอใจเกิดขึ้นเหมือนกัน แต่เป็นเรื่องไม่สำคัญและเล็กน้อย เราก็มองว่าการกระทำนั้นยังมีประสิทธิภาพ”

Tiffin & McCormick (อ้างถึงในมิตธีรา เมืองขวา 2546 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Wolman (อ้างถึงใน มิตธีรา เมืองขวา 2546 : 31) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

4.3 ปัจจัยด้านความประหยัด

ติน ปรัชญาพฤทธ์ และไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์ (2534 : 12 — 14) พบว่า ความหมายของ“ประสิทธิภาพ” อาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1 .ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย (Input cost or allocative efficiency) หมายถึง การใช้ต้นทุนต่ำกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง

2 .ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process efficiency) หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็วหรือการทำงานที่ถูกต้องตามระเบียบและขั้นตอนของทางราชการ

3 .ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ (Output efficiency) หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไรหรือการทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ หรือการสร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกัน หรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

ประพันธ์ สุริหาร (อ้างในจิระนันท์ มุณะ และคณะ 2543 : 75) ได้ให้ความหมายว่า การทำงานที่ต้องการให้ได้ประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่แน่นอนพิจารณาได้จากผลงานที่ประหยัดเงิน ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา และคนปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

5. ประสิทธิภาพของการบริการงานในราชการ

ดร. ดิน ปรัชญพฤทธิ และไกรยุทธ อีรตยาคีนันท์ (2537 : 12 — 14) ได้ให้ความหมายในเรื่องนี้ว่า “ประสิทธิภาพในการบริหารงานในราชการไทย หมายถึง การบริหารงานโดยการจัดและออกแบบองค์การเสียใหม่ และปรับปรุงขั้นตอน ระเบียบ ระบบงาน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ตลอดจนการมีสายการบังคับบัญชาที่ดีซึ่งจะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ”

ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นขนาดของความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) (ในราชการมักให้ปนหรือสลับกับความหมายของคำว่าประสิทธิผล (Effectiveness) และผลผลิต (Productivity)

ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า ซึ่งได้แก่กำลังคน วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นต้น กระบวนการซึ่งได้แก่ กฎระเบียบต่าง ๆ วิธีทำงานและวิธีบริหาร เป็นต้น และผลลัพธ์ที่ออกมาซึ่งได้แก่ผลงานหรือบริการต่าง ๆ ของรัฐ เป็นต้น

1. ประสิทธิภาพในแง่มูลค่าใช้จ่าย (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด เป็นต้น

2. ประสิทธิภาพในแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องตามกฎ ระเบียบ ขั้นตอนของทางราชการ รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในแง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

นอกจากนี้ ดร.ดิน ปรัชญพฤทธิ ยังให้ความเห็นเพิ่มเติมว่ารัฐบาลและส่วนราชการจำเป็นต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการให้มากขึ้น ด้วย เหตุผล ดังนี้

1. เนื่องจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการเป็นเป้าหมายที่สำคัญทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ในยุคโลกาภิวัตน์มากขึ้น และผลพวงของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของข้าราชการ คือ มาตรฐานการครองชีพที่สูงขึ้นของประชาชน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นของข้าราชการสามารถลดภาระงบประมาณของรัฐบาลลง สามารถบริการประชาชนให้มีคุณภาพสูงขึ้นเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ และสามารถแข่งขันกับภาคเอกชนได้

2. ภาวะปัจจุบันประชาชนเรียกร้องให้รัฐบาลตัดทอนรายจ่ายลงแต่ขณะเดียวกันต้องการคุณภาพของสินค้า และบริการที่สูงขึ้นจากรัฐบาล



นักบริหารของส่วนราชการจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเกี่ยวกับ

- 1 .การทำงานให้สัมฤทธิ์ผลอย่างที่คุณภาพสูงสุด
- 2 .การทำงานที่รวดเร็วทันเวลา
- 3 .การทำงานที่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน
- 4 .การทำงานที่มีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานว่าทำพຽงนี้ดีกว่าวันนี้
- 5 .การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ

- 1 .การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐ
- 2 .ขาดภาวะผู้นำ
- 3 .เป้าหมายขององค์กรไม่ชัด
- 4 .โครงสร้างของหน่วยงานไม่เหมาะสม
- 5 .ระบบงานไม่เหมาะสม
- 6 .ขาดการทำงานเป็นทีม
- 7 .เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานไม่เหมาะสม
- 8 .การคัดเลือกบุคลากรไม่เหมาะสม
- 9 .ข้าราชการขาดการพัฒนาฝึกอบรม
- 10 .ขาดมูลเหตุจูงใจในการปฏิบัติงานและความคิดริเริ่มในการทำงาน
- 11 .ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่เหมาะสม

ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาที่จะต้องแก้ไขเพื่อให้การบริหารงานของส่วนราชการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำแนวคิดของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลัก 4Qs กับการทำงาน และแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของ Katz & Danet Brenda มาศึกษาวิเคราะห์ ซึ่งจะปรากฏในบทที่ 3 และบทที่ 4



บทที่ 3

บทวิเคราะห์ระบบงานรับเรื่องร้องทุกข์

เฉพาะกรณีการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ขั้นตอนการดำเนินการ สภาพปัญหา ปัจจัยและสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบ

ก่อนที่จะดำเนินการวิเคราะห์และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต่อประธานในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร จำเป็นที่จะต้องศึกษาเกี่ยวกับลักษณะงานรับเรื่องร้องทุกข์โดยเฉพาะกรณีการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต่อประธาน สาระบบงาน และขั้นตอนการทำงานทั้งระบบโดยละเอียดเสียก่อนเพื่อให้เห็นภาพภารกิจของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานฯ ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ถือว่าเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่มีความสำคัญหน่วยหนึ่งเนื่องจากมีภารกิจในการให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยถือว่าเป็นหน่วยหน้าหรือเป็นตัวแทนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในการสนองภารกิจให้แก่ประมุขฝ่ายนิติบัญญัติอย่างใกล้ชิด ซึ่งหากการทำงานมีผลลัพธ์เป็นที่พอใจก็จะส่งผลดีต่อสำนักงานฯ ในภาพรวม เช่นเดียวกันหากการทำงานมีผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพอใจก็จะส่งผลเสียต่อสำนักงานฯ

สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์การพัฒนารองของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์ “เป็นหน่วยงานที่เป็นเลิศในการให้บริการทางวิชาการ เลขานุการ และอำนวยความสะดวกในการสนับสนุนภารกิจของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร”

เป้าหมาย “เพื่อให้ประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่และภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล”

ยุทธศาสตร์การพัฒนา

1. ด้านวิชาการ เลขานุการและอำนวยความสะดวก คือ
 - 1.1 พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
 - 1.2 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและความชำนาญ



LIART

1.3 ส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของประธาน/รองประธานสภาฯ ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.4 สร้างและพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศและนวัตกรรมให้มีความทันสมัย

2. ด้านประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1 พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดีในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

2.2 เพิ่มประสิทธิภาพการจับเก็บและพัฒนาระบบรับและติดตามข้อมูลเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2.3 ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในการมีส่วนร่วมทางการเมืองและตระหนักถึงความสำคัญของสภาผู้แทนราษฎรในการแก้ไขปัญหาของประชาชน

3. ด้านการประชุมของประธานสภาผู้แทนราษฎรร่วมกับประธานกรรมาธิการสามัญของสภาผู้แทนราษฎร

3.1 นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาการบริหารจัดการและเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรและระบบข้อมูลให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการประชุมฯ

4. ด้านการบริหารงานทั่วไป

4.1 นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาพัฒนาระบบการจัดทำแผน โครงการงบประมาณ ระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

4.2 พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ

4.3 พัฒนาระบบการบริหารงานด้านพัสดุครุภัณฑ์อย่างประหยัด คุ่มค่าต่อการลงทุนและมีประสิทธิภาพ

1. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

1.1 อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

ประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545 ข้อ 1 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรไว้ 15 ประการ ดังนี้

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร ข้าราชการรัฐสภาฝ่าย การเมือง คณะทำงานทางการเมือง และคณะกรรมการ ประสานงานของรัฐสภา และสภาผู้แทนราษฎร

(2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของการประชุมประธานสภาผู้แทนราษฎรและประธานกรรมาธิการสามัญของสภาผู้แทนราษฎร

(3) วิเคราะห์และเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร ในการกำหนดนโยบาย การประสานนโยบายและการติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบาย

(4) วิเคราะห์และเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับงานในหน้าที่

(5) ประสานงานกับคณะรัฐมนตรี วุฒิสภา หน่วยงาน องค์การและสถาบันต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ราชการของรัฐสภาและสภาผู้แทนราษฎรดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

(6) ค้นคว้าทางวิชาการและกฎหมาย และวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงทั้งในและต่างประเทศ

(7) ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภา ในการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาและวินิจฉัย

(8) ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือร้องเรียนของประชาชน และวิเคราะห์ สรุปความเห็นก่อนนำเสนอประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรอง ประธานสภาผู้แทนราษฎร

(9) ดำเนินการจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับงานเรื่องร้องทุกข์ หรือร้องเรียนของประชาชน

(10) ดำเนินการจัดเก็บเอกสารสำคัญที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของประธาน รัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

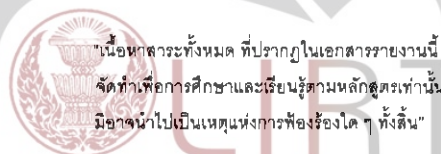
(11) ดำเนินการเกี่ยวกับการสรุปและเผยแพร่ผลงานของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

(12) ดำเนินการประสานงานเกี่ยวกับพระราชพิธี งานรัฐพิธีและงานพิธีการของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

(13) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการที่ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย

(14) ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย

หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



(15) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

1.2 พันธกิจ

เพื่อให้ก้าวไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรมีพันธกิจที่จะต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) เป็นกลไกสนับสนุนงานด้านวิชาการ อำนวยความสะดวก และเลขานุการให้กับประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

(2) เป็นกลไกสนับสนุนงานด้านประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยเน้นการเป็นช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์

(3) เป็นกลไกสนับสนุนงานด้านการประชุมของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

(4) เป็นกลไกสนับสนุนเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์ความรู้ การจัดเก็บและพัฒนาข้อมูล ในส่วนที่สนับสนุนและรองรับบทบาทและภารกิจของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

1.3 ภารกิจหลัก

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ข้าราชการรัฐสภาฝ่าย การเมือง คณะทำงานทางการเมือง และคณะกรรมการ ประสานงานของรัฐสภา และสภาผู้แทนราษฎร

(2) งานค้นคว้าทางวิชาการและกฎหมาย รวมถึงการวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงทั้งในและต่างประเทศ แล้วเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

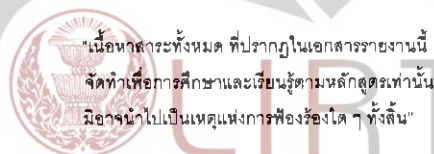
(3) ประสานงานเกี่ยวกับพระราชพิธี งานรัฐพิธีและงานพิธีการของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

(4) การประสานงานกับคณะรัฐมนตรี วุฒิสภา หน่วยงาน องค์กรและสถาบันต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ราชการของรัฐสภาและสภาผู้แทนราษฎรดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

(5) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของการประชุมประธานสภาผู้แทนราษฎรและประธานกรรมการสามัญของสภาผู้แทนราษฎร

(6) ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภา ในการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาและวินิจฉัย

หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



(7) ดำเนินการรับเรื่องราวจ้องทุกข์ หรือร้องเรียนของประชาชน และวิเคราะห์ สรุปความเห็นก่อนนำเสนอประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร และรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

โดยสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร แบ่งกลุ่มงานภายในออกเป็น 6 กลุ่มงาน คือ

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานประธานสภาผู้แทนราษฎร
3. กลุ่มงานรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง
4. กลุ่มงานรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่สอง
5. กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจ้องทุกข์
6. กลุ่มงานการประชุมประธานสภาผู้แทนราษฎรและประธานกรรมการสามัญ

ของสภาผู้แทนราษฎร

2. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจ้องทุกข์

2.1 อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

ประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545 ข้อ 1 ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจ้องทุกข์ไว้ 15 ประการ ดังนี้

(1) เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำนโยบายของประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร

(2) ดำเนินการประสานนโยบาย ติดตาม รวบรวมและรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดรัฐสภาตามที่ประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย

(3) ดำเนินการเกี่ยวกับงานโครงการพิเศษตามนโยบายของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

(4) เร่งรัด ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานและกิจการพิเศษอื่น ๆ ที่ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย

(5) รวบรวมข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ กลั่นกรอง รวมทั้งเสนอความเห็นในเรื่องที่ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย

(6) ดำเนินการจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการที่ตั้งตั้งโดยประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย

(7) ดำเนินการจัดเก็บเอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

(8) ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภา ในการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาและวินิจฉัย

(9) ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความเป็นธรรมต่อประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

(10) ดำเนินการตรวจสอบ กลั่นกรองข้อเท็จจริง และสรุปเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อเสนอประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร และรองประธานสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการ

(11) ดำเนินการติดตามและรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ เพื่อเสนอประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร และแจ้งผู้ร้องทุกข์

(12) ดำเนินการจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

(13) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตามที่ประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย

(14) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร

(15) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2.2 พันธกิจ

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์มีพันธกิจที่จะต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) เป็นกลไกสนับสนุนงานด้านการเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภา ในการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาและวินิจฉัย

(2) เป็นกลไกสนับสนุนงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความเป็นธรรมต่อประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

(3) เป็นกลไกสนับสนุนงานด้านการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

(4) เป็นกลไกสนับสนุนงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร และกรรมการอื่น ๆ ตามที่ประธานรัฐสภาหรือประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย

2.3 ภารกิจหลัก

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภาในการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาและวินิจฉัย

(2) ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความเป็นธรรมต่อประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร แล้วดำเนินการตรวจสอบกลิ่นกรองข้อเท็จจริง และสรุปเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อเสนอประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร และรองประธานสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการ

(3) ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงจากการปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร วิเคราะห์และเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งทำหน้าที่ประธานในที่ประชุมเพื่อส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผลการดำเนินการให้สมาชิกผู้ขอหารือทราบ

(4) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยของประธานรัฐสภา

(5) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร

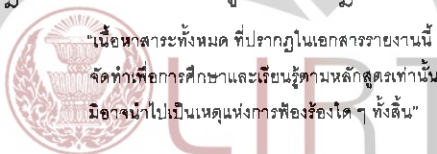
จากอำนาจหน้าที่ พันธกิจ ภารกิจหลัก และยุทธศาสตร์การพัฒนางานสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรดังกล่าว จะเห็นได้ว่าในส่วนของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ยุทธศาสตร์จะมุ่งเน้นไปที่การประสานงานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นหลักซึ่งสามารถที่จะเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ และพันธกิจของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

2.4 ความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์

ภารกิจการดำเนินการตามข้อหาหรือขอของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในด้าน “การปฏิรูปองค์กรและกระบวนการนิติบัญญัติตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” เนื่องจากการดูแลทุกข์สุขและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนถือเป็นภารกิจที่สำคัญของสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรซึ่งเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎรจึงต้อง

หลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 3

ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



ให้ความสำคัญกับภารกิจดังกล่าว โดยดำเนินการการสะท้อนปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้ฝ่ายบริหารหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบได้รับทราบ และประสานงานเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.5 ความเชื่อมโยงกับพันธกิจสำนักงานฯ

พันธกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร คือ "พัฒนางานของฝ่ายนิติบัญญัติ ด้านบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และด้านบริการให้มีคุณภาพ เป็นรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Parliament) และศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ พัฒนางานรัฐสภาด้านต่างประเทศให้เป็นผู้นำเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศควบคู่กับการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับรัฐสภาต่างประเทศ พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีค่านิยมมุ่งทำงานเพื่อองค์กรและประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจมีทัศนคติที่ดี มีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ตลอดจนดำเนินการจัดหาสถานที่และก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ให้เหมาะสมเป็นสัญลักษณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย"

สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรมีภารกิจหลักหนึ่งในอีกหลายภารกิจ คือ การดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนของประชาชนและวิเคราะห์สรุปความเห็นก่อนนำเสนอประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งการปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจึงเป็นเรื่องร้องทุกข์ประการหนึ่งที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนำข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมาปรึกษาหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร

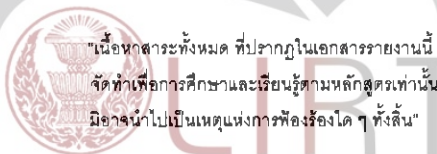
กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนและประสานงานให้มีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม จึงมีการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับพันธกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในด้าน "การมุ่งทำงานเพื่อองค์กรและประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจมีทัศนคติที่ดี และมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย" เนื่องจากเมื่อประชาชนเกิดความเดือดร้อน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรก็จะนำปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชนมาผ่านกระบวนการหารือกลไกของสภาผู้แทนราษฎรเพื่อการแก้ไข ประชาชนก็จะเกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดี มีความรู้ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย นำไปสู่การให้ความสนใจในเรื่องการมีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สมตามเจตนารมณ์ของการปกครองที่ว่า "เป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน"

3. ความเป็นมาของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

เพื่อให้งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ร้องเรียนมายังสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีความเป็นเอกภาพ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสะดวกต่อการยื่นเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (นายจเร พันธุ์เปรื่อง) ร่วมกับผู้อำนวยการทั้ง 8 สำนัก คือ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 1, 2, 3 สำนักบริหารงานกลาง สำนักสารสนเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ จึงได้มีการทำบันทึกข้อตกลงการปฏิบัติราชการร่วมกัน เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2539 โดยร่วมกันบูรณาการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” ขึ้น และให้ศูนย์ฯ ดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่เป็นศูนย์กลาง (Petition's Center) ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และจัดทำสารบบติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ให้กับประชาชนตลอดจนตอบปัญหาเบื้องต้นให้กับประชาชนด้วย นอกจากนี้ยังให้มีหน้าที่เป็นศูนย์รวบรวม ศึกษา วิเคราะห์และจัดทำรายงานสถิติข้อมูลของเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมดที่เสนอผ่านสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดตัวชี้วัด / รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส และประจำปีพร้อมจัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับผลการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งศูนย์ฯ ดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้ดำเนินการตามข้อตกลงดังกล่าว

โดยสภาผู้แทนราษฎรนั้น นอกเหนือจากการทำหน้าที่ในการตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินและการให้ความเห็นชอบในเรื่องสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของแผ่นดิน สภาผู้แทนราษฎรยังต้องทำหน้าที่สะท้อนปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในแต่ละพื้นที่ของประเทศ โดยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะนำเรื่องราวที่ได้รับทราบมาจากพี่น้องประชาชนเข้ามาสู่ที่ประชุมสภาหรือเสนอผ่านประธาน /รองประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือประชาชนด้วยวิธีการหรือกลไกต่าง ๆ เช่น การตั้งกระทู้ถาม การเสนอญัตติ การเสนอเป็นร่างกฎหมายหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายกรณีที่เกิดผลกระทบจากกฎหมาย การส่งเรื่องให้กรรมการพิจารณาพิจารณารวมทั้งการยื่นญัตติเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อลงมติไม่ไว้วางใจนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีในสภาด้วย นอกจากนี้สภาผู้แทนราษฎรยังมีหน้าที่แก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในทุกยุคสมัย โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินการในฐานะเป็นหน่วยธุรการของสภาผู้แทนราษฎร ต้องมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการ

หลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ – 5 กันยายน 2551



ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอร้องเรียนหรือร้องขอความเป็นธรรมต่อประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้บรรลุและเป็นประโยชน์สูงสุด

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ยังเป็นหน่วยงานหลักหรือเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและพิจารณาการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ส่งเข้ามาเพื่อขอให้แก้ไขปัญหา ซึ่งศูนย์ดังกล่าวอยู่ในการกำกับดูแลและรับผิดชอบของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งมีลักษณะ 2 ประเภท คือ

1. เรื่องราวร้องทุกข์ที่ประชาชนนำเสนอมายังประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อขอให้แก้ไขปัญหา
2. เรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ในที่นี้จะขอนำเสนองานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่เสนอมายังประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร เป็นสังเขปเพื่อทราบถึงบทบาทและภารกิจของกลุ่มงานในภาพรวมก่อนที่จะศึกษาวิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรโดยละเอียดต่อไป

4. ระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เสนอผ่านประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่เสนอมายังประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร นั้นเป็นงานช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ร้อนหรือความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยตรงซึ่งถือว่าเป็นภารกิจที่หนักอึ้งอย่างยิ่ง เพราะกลุ่มงานที่รับผิดชอบต้องยึดหลักว่า **“สิทธิและเสรีภาพของประชาชนต้องได้รับการคุ้มครอง ความไม่เป็นธรรมต้องได้รับการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนต้องได้รับการช่วยเหลือ”** และยึดหลักแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่เกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนที่ว่า **“ความทุกข์ร้อนของพี่น้องประชาชนไม่มีวันหยุด”** ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบงานดังกล่าวจึงต้องตระหนักถึงภารกิจนี้ให้ดี โดยจะต้องช่วยบำบัดทุกข์หรือคลายทุกข์ให้กับประชาชนอันถือว่าการทำบุญอันใหญ่หลวงให้กับแผ่นดินไทย

ขั้นตอนการดำเนินการ

เมื่อประชาชนหรือสมาชิกรัฐสภามีหนังสือเพื่อขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความทุกข์ ความไม่เป็นธรรมส่งมายังประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือผ่าน

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แล้วเจ้าหน้าที่ก็จะนำเรื่องไปลงรับเข้าสารบบ ณ สำนักงานบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก่อน แล้วเรื่องก็จะถูกส่งมายังกลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร และก็จะถูกส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รับไปพิจารณาดำเนินการ

เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้รับเรื่องแล้วก็จะมีการทวนการหรือขั้นตอนดังต่อไปนี้

(1) ลงรับเรื่องและแจกจ่ายเรื่องให้กับวิทยากรและนิติกรดำเนินการโดยความเห็นชอบของ ผู้อำนวยการกลุ่มงาน หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานหรือสำนักอื่นของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ประสานส่งเรื่องให้ดำเนินการต่อไป

(2) เมื่อวิทยากรและนิติกรได้รับเรื่องแล้วก็จะดำเนินการศึกษาข้อเท็จจริงและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(3) วิทยากรและนิติกรเสนอความเห็นต่อประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อพิจารณาวินิจฉัยโดยต้องเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และการเสนอความเห็นต้องมีกรชี้ชัดข้อกฎหมายและวิธีการดำเนินการที่จะดำเนินการอย่างไรด้วย เพื่อให้ประธานรัฐสภาและประธานและรองประธานรัฐสภา วินิจฉัยได้ง่าย สะดวก หากต้องทำเป็นหนังสือเสนอเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยดำเนินการต้องดำเนินการร่างหนังสือดังกล่าวแนบไปด้วย รวมทั้งหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบในเบื้องต้นอีกด้วย ซึ่งอาจจะเป็นการให้คำปรึกษาหารือเสนอแนะผู้ร้องทราบวิธีการดำเนินการต่อไปได้ หากเป็นเรื่องที่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

(4) หากเป็นเรื่องที่วิทยากรและนิติกรเห็นว่าเป็นเรื่องที่หาสาระมิได้หรือไม่เข้าหลักการของงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ก็ต้องเสนอความเห็นให้ยุติเรื่องหรือเก็บเรื่องได้ โดยนำเสนอขอเก็บเรื่องต่อผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร(นายเจริญพันธุ์เบ็ญจ) ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจสั่งการได้

(5) เมื่อประธานรัฐสภาหรือประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้พิจารณาวินิจฉัยหรือสั่งการเป็นอย่างไรให้ดำเนินการตามนั้น โดยนำเรื่องเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาทราบลงมาตามลำดับชั้นจนถึงวิทยากรและนิติกรเป็นเจ้าของเรื่องดำเนินการตามคำริและเจ้าหน้าที่ธุรการดำเนินการทางธุรการต่อไป

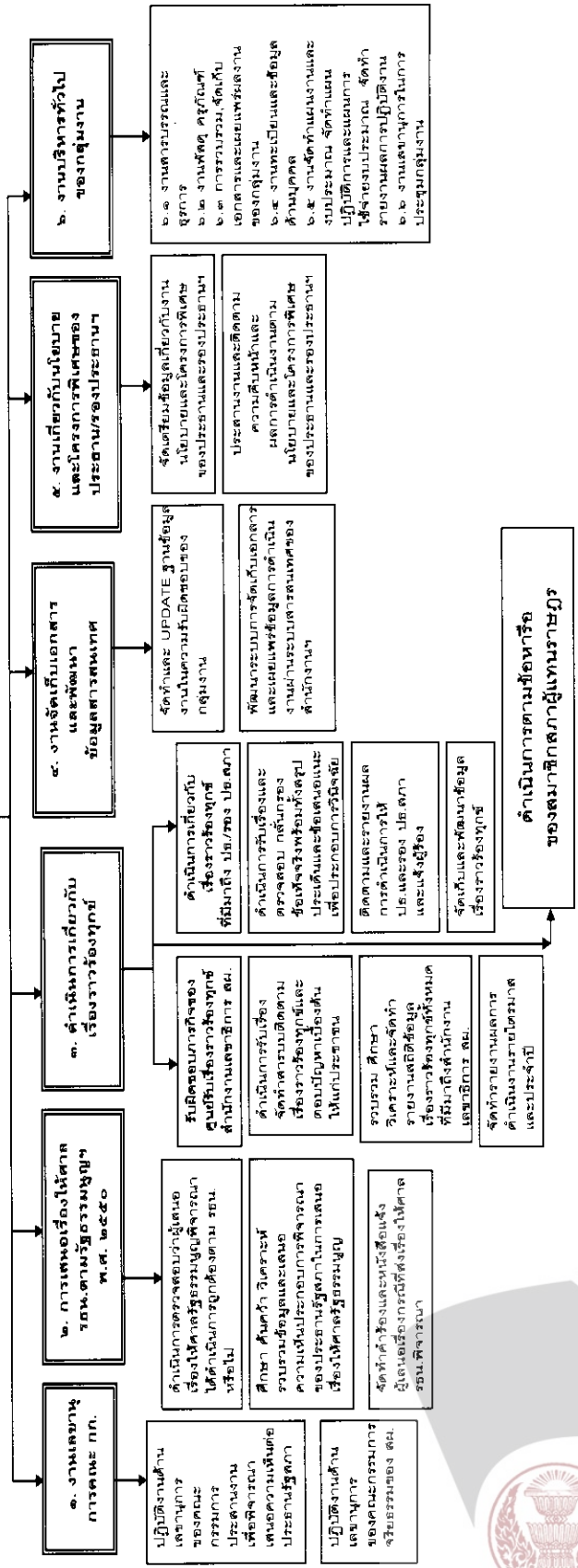
ปัจจุบันประชาชนมีสิทธิเสรีภาพมากขึ้น การกระทบหรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนมีมากขึ้น งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เสนอผ่านมายังประธานรัฐสภา ประธานและรอง

ประธานสภาผู้แทนราษฎร จึงมีปริมาณมากขึ้นตามลำดับ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร โดยเฉพาะทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ต้องมีการกิจเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ รวดเร็ว ทันเหตุการณ์เพื่อคลี่คลายความทุกข์ร้อนของประชาชนให้ลดน้อยลง

ที่ผ่านมาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่เสนอผ่านมายังประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร มีหลายช่องทาง เช่นผู้ร้องมายื่นหนังสือต่อประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรโดยตรง หรือส่งเรื่องมาทางไปรษณีย์หรือนำคณะบุคคลมาชุมนุมขอยื่นเรื่องที่ด้านหน้าอาคารรัฐสภา เป็นต้น รวมทั้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องเสนอผ่านมาทางเว็บไซต์รัฐสภา หรือทางสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ออกรายการ “สภารับเรื่องราวร้องทุกข์” หรือ “ปณ.อุ่ทองใน” ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา คลื่นความถี่ 87.5 MHz ตั้งแต่เวลา 09.00 – 10.00 นาฬิกา และได้เปลี่ยนรายการมาเป็น การเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชนแทน โดยเปลี่ยนชื่อรายการเป็น “สภาปริทัศน์” ซึ่งออกอากาศเวลา 08.30 – 09.00 นาฬิกา ทุกวันจันทร์ – ศุกร์ (ปัจจุบันเปลี่ยนเวลาเป็น 13.00 – 13.30 น)



ภารกิจกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

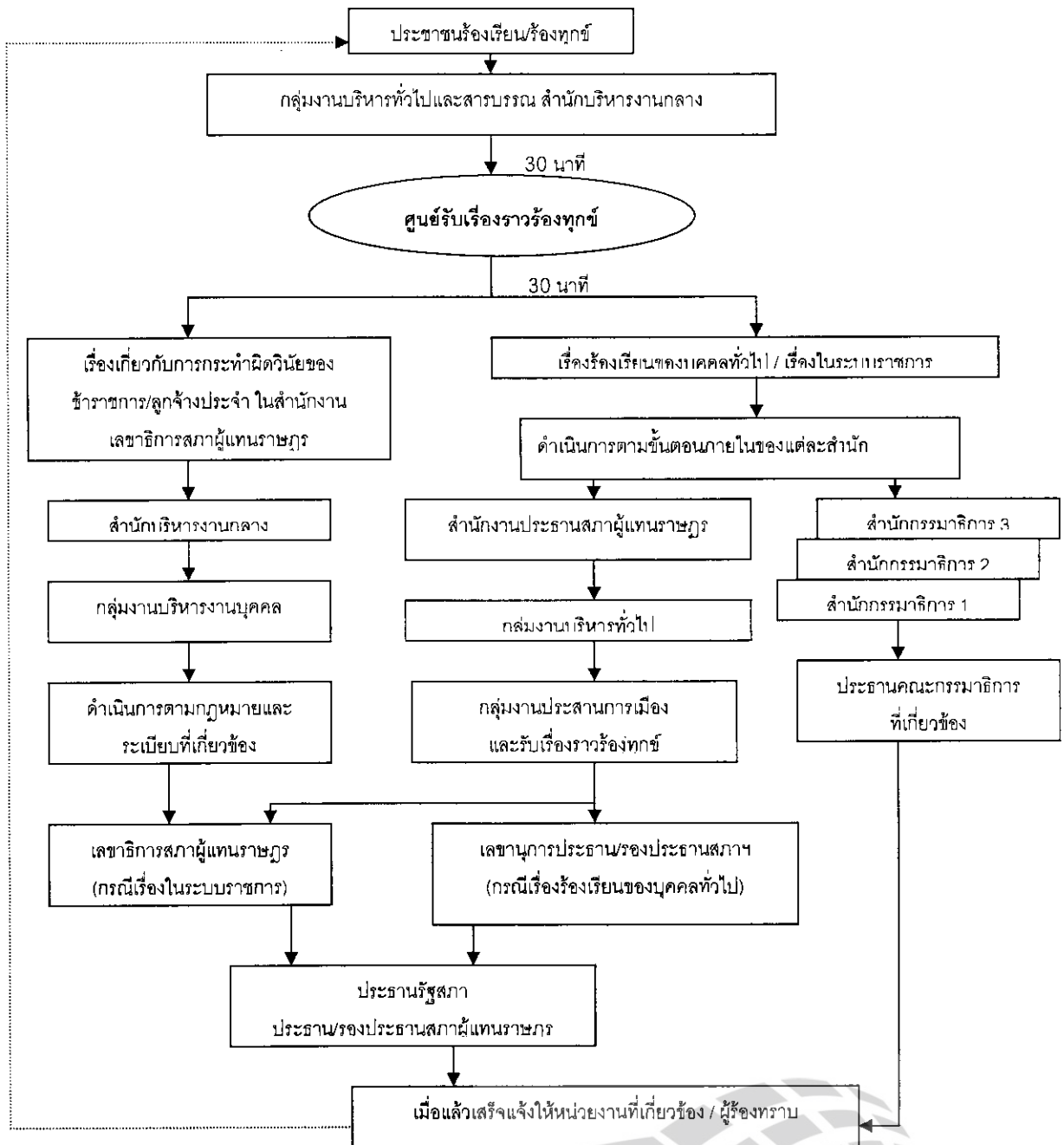


"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้ จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น มิอาจนำไปเป็นแหล่งอ้างอิงข้อร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"



แผนภูมิที่ 3

ขั้นตอนการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์



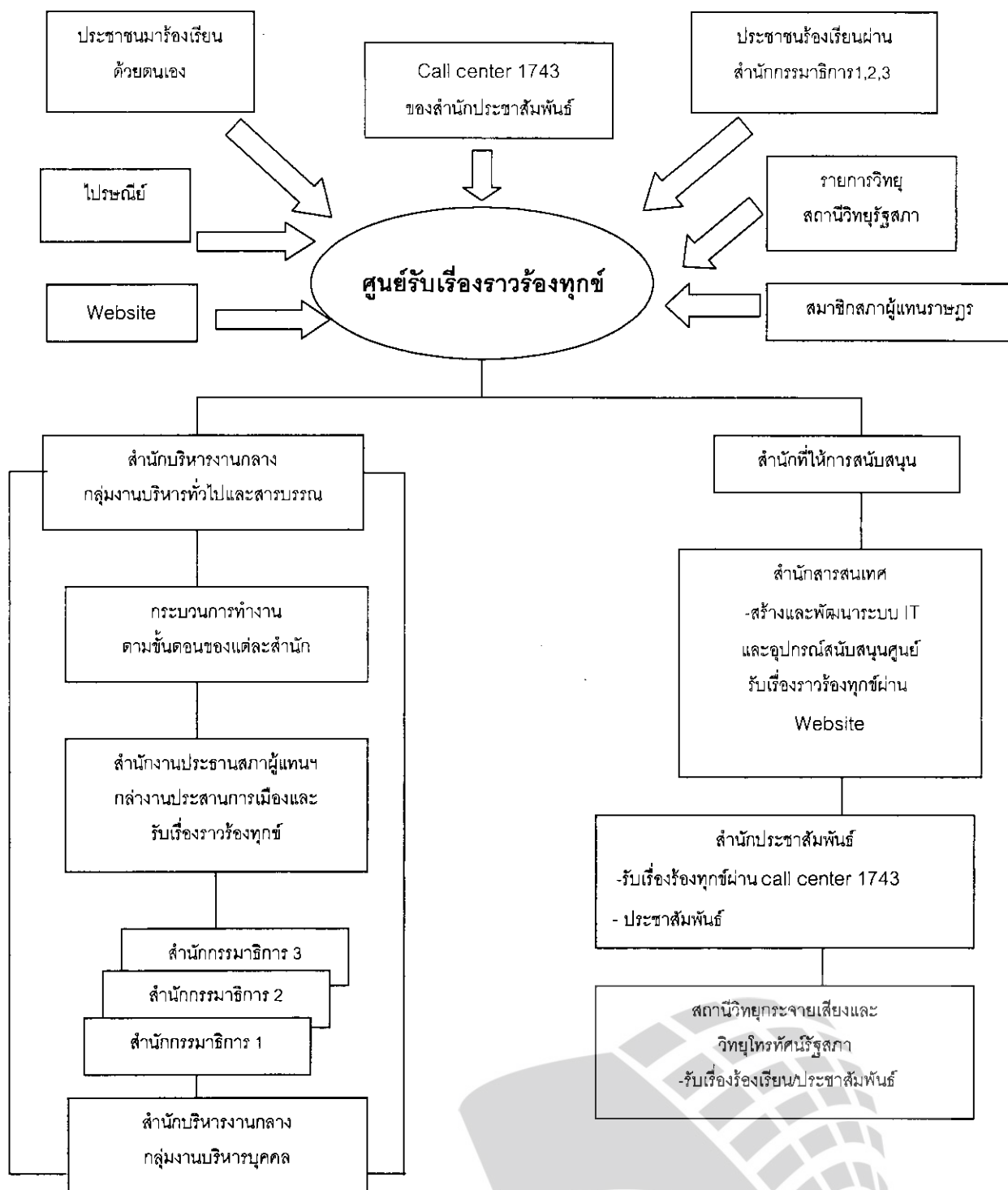
หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

แผนภูมิที่ 4

ช่องทางและสำนักที่เกี่ยวข้องกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์



หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น"

5. การหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร

ในฐานะตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีภารกิจสำคัญประการหนึ่งคือการดูแลทุกข์สุขโดยการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งสามารถกระทำได้หลายวิธีการ เช่น การทำหนังสือถึงรัฐมนตรีที่รับผิดชอบโดยตรง การเสนอญัตติให้สภาพิจารณา การเสนอเรื่องให้คณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาศึกษา เป็นต้น

“การหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร” เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรใช้เป็นเวทีในการนำเสนอปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้รัฐมนตรีที่รับผิดชอบเพื่อนำไปสู่การช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญห อย่างไรก็ตาม การดำเนินการที่ผ่านมา (ก่อนสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21) ยังไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เนื่องจากเป็นเรื่องที่ไม่ได้บัญญัติไว้ในข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎรและไม่ได้เป็นเรื่องที่บรรจุไว้ในระเบียบวาระการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อหารือบางส่วนจึงไม่ถูกนำไปดำเนินการตามความประสงค์ของผู้หารือ

ต่อมาในสภาผู้แทนราษฎรชุดที่ 21 นายสุชาติ ตันเจริญ รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่สอง) ในขณะนั้น (เล็งเห็นประโยชน์ของการหารือทั้งในส่วนของสมาชิกและประชาชน กล่าวคือ เป็นการเพิ่มช่องทางให้สมาชิกได้นำเสนอปัญหาของประชาชนให้ฝ่ายบริหารรับทราบในที่ประชุมสภานอกจากการยื่นกระทู้ถามและการเสนอญัตติให้สภาพิจารณา ซึ่งในการประชุมแต่ละสมัยจะมีกระทู้ถามและญัตติค้างพิจารณาเป็นจำนวนมาก จึงมีดำริให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรรับข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมาดำเนินการให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ด้วยความเห็นชอบของประธานสภาผู้แทนราษฎร (นายอุทัย พิมพ์ใจชน) เริ่มดำเนินการครั้งแรกในคราวประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21 ปีที่ 2 ครั้งที่ 11 (สมัยสามัญทั่วไป) วันพฤหัสบดีที่ 14 มีนาคม พ.ศ .2545

แนวทางปฏิบัติในการหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

เนื่องจากกรณีข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เป็นเรื่องที่ไม่ได้กำหนดไว้ในข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น การดำเนินการต่าง ๆ จึงขึ้นอยู่กับดุลพินิจของประธานสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ประธานในที่ประชุม ซึ่งมีแนวทางปฏิบัติสรุปได้ดังนี้

1. ช่วงเวลาในการหารือ

ประธานสภาผู้แทนราษฎรอนุญาตให้หารือได้ในช่วงเวลาก่อนที่ที่ประชุมจะพิจารณาเรื่องตามระเบียบวาระการประชุม และเมื่อเห็นว่าได้เวลาสมควรที่จะดำเนินการตามระเบียบวาระการประชุม ประธานในที่ประชุมสามารถสั่งให้ยุติการหารือได้

2. ผู้มีสิทธิหารือ

เมื่อมีสมาชิกยกมือแสดงความประสงค์ขอหารือ ประธานในที่ประชุมจะพิจารณาอนุญาตให้หารือได้ตามลำดับ แม้จะไม่มีกำหนดระยะเวลาและจำนวนเรื่องในการหารือ แต่เมื่อพิจารณาเห็นว่าสมาชิกได้นำเสนอประเด็นพอสมควรแล้ว ประธานก็จะอนุญาตให้สมาชิกคนต่อไปหารือได้

3. เรื่องที่อนุญาตให้หารือ

ส่วนใหญ่เป็นข้อหารือเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ และปัญหาที่มีผลกระทบต่อส่วนรวม เช่น ปัญหาความเดือดร้อนจากภัยธรรมชาติ ปัญหาด้านสังคม เศรษฐกิจ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ได้มีการหารือในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจการสภาผู้แทนราษฎรทั้งในเรื่องปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ตลอดจนสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

ปัจจุบัน ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ข้อ 17 กำหนดให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรอาจอนุญาตให้สมาชิกปรึกษาหารือปัญหาเกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนหรือปัญหาอื่นใดได้ เฉพาะช่วงเวลาก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุมสภาผู้แทนราษฎรเท่านั้น จะเปิดโอกาสให้สมาชิกขอปรึกษาหารือเกี่ยวกับกรณีดังกล่าวหลังเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุมสภาผู้แทนราษฎรไม่ได้ หากอนุญาตถือว่าขัดข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น การขอปรึกษาหารือเกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนที่สมาชิกลำรายชื่อหรือยื่น สมาชิกจะขอหารือได้ เฉพาะช่วงก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุมสภาผู้แทนราษฎร เท่านั้น แต่ในสภาผู้แทนราษฎรชุดที่ 23 ชุดปัจจุบัน หากในระหว่างการประชุมเมื่อมีการลงมติและสภาต้องใช้เวลานับคะแนนในการลงมติในเรื่องใด ๆ เป็นระยะเวลาสั้น ประธานในที่ประชุมมักจะเปิดโอกาสให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรขอปรึกษาหารือได้ และมีการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือ แต่การปรึกษาหารือในช่วงมีการเปิดประชุมตามระเบียบวาระแล้วในข้อบังคับการประชุมสภาฯ มิได้กำหนดไว้

ในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเสนอผ่านสายงานบังคับบัญชาขึ้นมาตามลำดับจนถึงเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ใช้เวลาดำเนินการโดยเร็ว โดยมีขั้นตอนปฏิบัติดังนี้

1. โดยในแต่ละครั้งการประชุมสภาเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานต้องเตรียมตัวให้พร้อมในการติดตามรับฟัง หรือรับชมการปรึกษาหารือของสมาชิกจากโทรทัศน์วงจรปิด หรือเสียงตามสายอย่างมีสถิติสัมพัทธ์โดยยึดหลักอิทธิบาท 4 และพละ 5 เป็นสำคัญในการดำเนินการ หรืออาจจะประเมินข้อปรึกษาหารือไว้ล่วงหน้าได้ด้วยเพื่อสะดวกต่อการรับทราบข้อมูลและจัดประเด็น รวมทั้งมีการเตรียม

แบบฟอร์มสำหรับจัดบันทึกสาระสำคัญของข้อปรึกษาหารือไว้เพื่อความง่ายในการจดประเด็น เช่น ครั้งที่ประชุม ชื่อ-สกุลของสมาชิกผู้ขอหารือ ประเภทและพรรคที่สมาชิกสังกัด ขอหารือเรื่องอะไร ประเด็นใด เนื้อหาโดยย่อเป็นอย่างไร ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการดำเนินการ

2. เมื่อการปรึกษาหารือเสร็จสิ้น ประมาณ 30 นาที เจ้าหน้าที่ธุรการต้องประสานไปยังสำนักรายงานการประชุมและขอเลข เพื่อขอรับรายงานการประชุมที่เจ้าหน้าที่ขอเลขจัดบันทึกไว้เพื่อนำมาเปรียบเทียบและเติมเต็มประเด็นต่าง ๆ ให้ถูกต้องชัดเจน

3. เจ้าหน้าที่ต้องศึกษาวิเคราะห์ว่า ข้อหารือของสมาชิกในแต่ละประเด็นซึ่งแต่ละครั้งมีหลายประเด็นมีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องอะไร รายละเอียดว่าอย่างไร สถานที่ใด หากมีข้อมูลไม่ชัดเจนต้องค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมให้ถูกต้อง และข้อหารือนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดที่จะต้องดำเนินการแก้ไข ปัญหา เพื่อส่งเรื่องให้รัฐมนตรีหรือหน่วยงานนั้นดำเนินการแก้ไขต่อไป ในขั้นของการศึกษาวิเคราะห์นี้ ต้องพิจารณาประเด็นต่าง ๆ ด้วยความรอบคอบ เพื่อให้ข้อมูลถูกต้อง และเพื่อให้สามารถส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการอย่างถูกต้องต่อไป

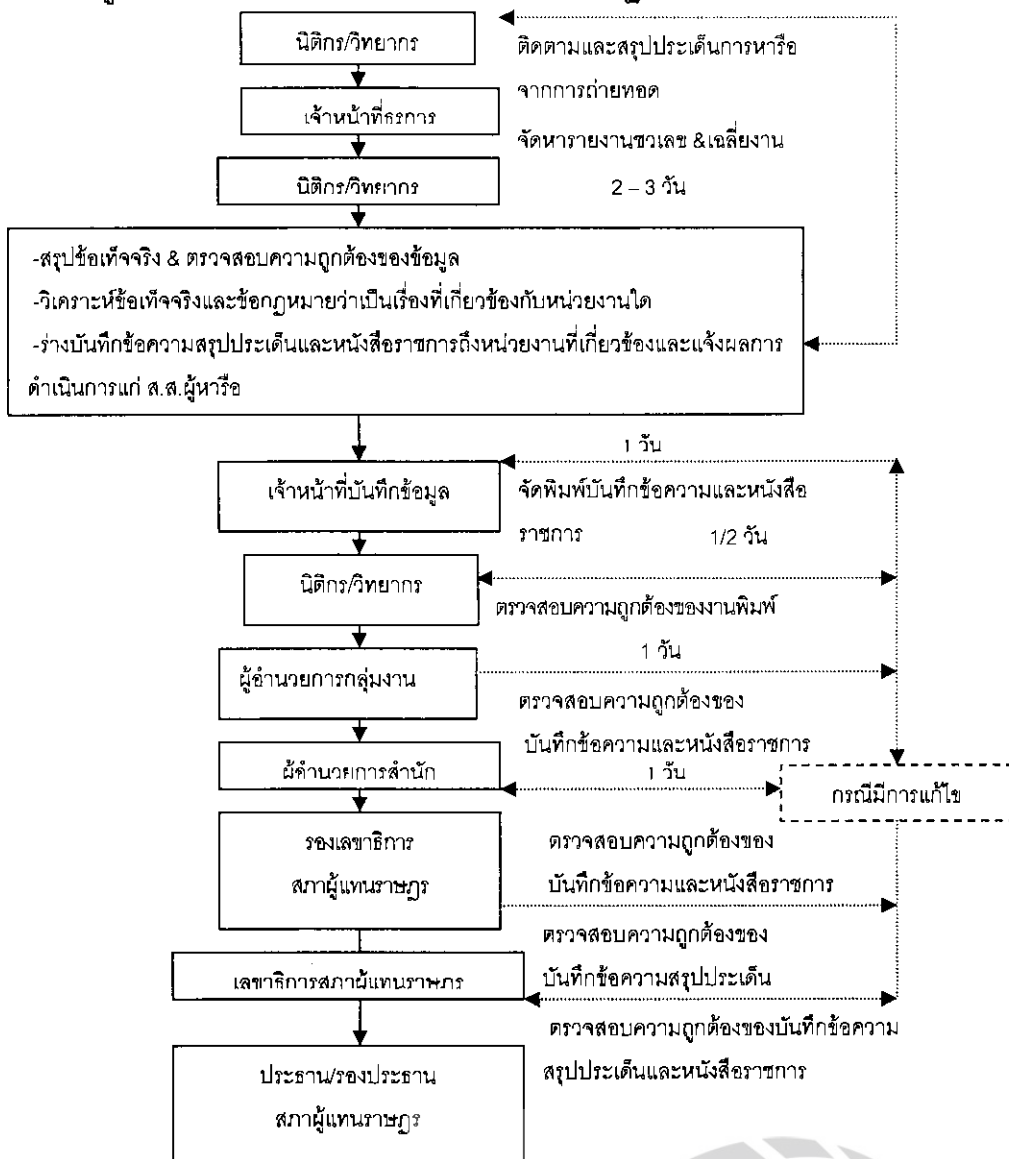
4. ขั้นตอนต่อไปต้องทำบันทึกเสนอเรื่องพร้อมความเห็นที่ข้อหารือต่าง ๆ นั้นเป็นหน้าที่ของกระทรวงใดที่จะแก้ไขปัญหา จึงควรส่งให้กระทรวงนั้น รวมทั้งทำหนังสือส่งเรื่องให้รัฐมนตรีหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งสมาชิกผู้ขอหารือทราบ โดยเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับสายงาน จนถึงประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎรผู้ทำหน้าที่ในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรซึ่งจะเป็นผู้พิจารณาลงนามในหนังสือการดำเนินการตามข้อหารือดังกล่าว

5. เมื่อประธานในที่ประชุมลงนามแล้วเจ้าหน้าที่ธุรการก็นำหนังสือดังกล่าวพร้อมของจดหมาย ไปออกเลขหนังสือ ณ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งสมาชิกผู้ขอหารือทราบต่อไป

6. เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการมายังประธานในที่ประชุมแล้ว ก็ดำเนินการทำหนังสือแจ้งความคืบหน้าให้สมาชิกผู้ขอหารือทราบต่อไป ซึ่งในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในแต่ละครั้งการประชุมจะมีสมาชิกขอหารือไม่น้อยกว่า 20 คน ส่วนใหญ่หรือคนละมากกว่า 1 ประเด็น การทำหนังสือเพื่อดำเนินการข้อหารืออย่างน้อย 3 – 4 ฉบับ คือ ส่งเรื่องให้กระทรวงที่เกี่ยวข้องดำเนินการ 1 ฉบับ แจ้งสมาชิกที่ขอหารือ 1 ฉบับ และหากมีการตอบผลการดำเนินการกลับมาจากกระทรวงที่เกี่ยวข้องเป็นเบื้องต้น จะต้องทำหนังสือแจ้งผู้ขอหารืออีกคนละ 1 ฉบับ และหากกรมหรือหน่วยงานตอบผลการดำเนินการมาอีกก็ต้องทำหนังสือแจ้งผลความคืบหน้าต่อผู้ขอหารืออีกคนละ 1 ฉบับ โดยสรุปแล้วจะมีการทำหนังสือแจ้งในเบื้องต้น ระหว่าง

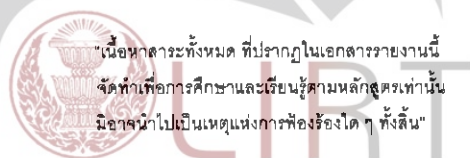
การดำเนินการ แจ้งผลความคืบหน้าและแจ้งสิ้นสุดการดำเนินการแล้ว) แจ้งจบ (ซึ่งหนังสือแต่ละประเภทมีแบบฟอร์มที่แตกต่างกันจึงต้องใช้ความระมัดระวังและความรอบคอบให้ดีในการดำเนินการ เพื่อผลสัมฤทธิ์ของงาน

แผนภูมิที่ 5 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ



สรุป มีกรดำเนินการ 8 ขั้นตอนหลัก 22 ขั้นตอนย่อย รวมระยะเวลา ประมาณ 5 - 7 วัน

หลักสูตร "การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



เมื่อกระทรวงต่าง ๆ ได้รับข้อหาหรือของสมาชิกแล้ว บางครั้งอาจมีปัญหาในส่วนของข้อมูลที่ไม่ชัดเจน เมื่อกระทรวงฯ ประสานมาก็จะต้องเจรจาประสานงานไปยังสมาชิกผู้ขอหาหรือนั้นให้รายละเอียดของข้อมูลให้ชัดเจนส่งไปยังกระทรวงนั้น หรือให้หมายเลขโทรศัพท์ของสมาชิกแก่เจ้าหน้าที่กระทรวงนั้น เพื่อประสานขอรายละเอียดที่ชัดเจนต่อไป เมื่อกระทรวงได้รายละเอียดแล้วก็จะส่งเรื่องให้กรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการและแจ้งผลมาให้สภาทราบภายในเวลา 30 วัน เป็นไปตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ข้อ 17

6. ผลการดำเนินงานตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ผ่านมา

สรุปการดำเนินงานตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21

ปริมาณข้อหาหรือ

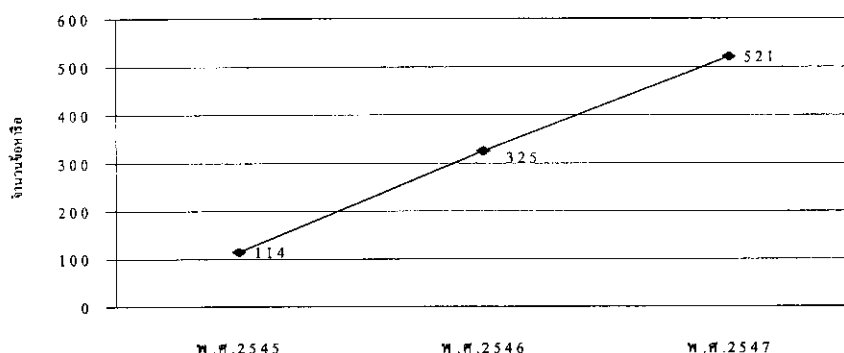
จากการประมวลผลข้อมูลในฐานข้อมูลข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งทางกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้ดำเนินการนำเข้าข้อมูลการหาหรือระหว่างวันที่ 14 มีนาคม 2545 จนถึงวันปิดสมัยประชุมสามัญนิติบัญญัติ พ.ศ. 2547 ปรากฏว่ามีข้อหาหรือรวมทั้งสิ้น 960 ข้อหาหรือ โดยสามารถจำแนกตามสมัยประชุมได้ดังนี้

แผนตารางที่.1

| ปีที่ | สมัยประชุม | จำนวนข้อหาหรือ | รวม |
|------------------|------------------|----------------|-----|
| 2 (พ.ศ. 2545) | สามัญทั่วไป | 40 | 114 |
| | วิสามัญ | 6 | |
| | สามัญนิติบัญญัติ | 68 | |
| 3 (พ.ศ. 2546) | สามัญทั่วไป | 198 | 325 |
| | สามัญนิติบัญญัติ | 127 | |
| 4 (พ.ศ. 2547) | สามัญทั่วไป | 242 | 521 |
| | สามัญนิติบัญญัติ | 279 | |
| | | | 960 |

ตารางแสดงจำนวนข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21 (จำแนกตามสมัยประชุม)

แผนภูมิที่ 6



จากแผนภูมิ แสดงให้เห็นว่าปริมาณการหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี จากปี 2545 มีจำนวน 114 ข้อหารือ ต่อมาในปี 2546 เพิ่มขึ้นเป็น 325 ข้อหารือ และในปี 2547 เพิ่มขึ้นเป็น 521 ข้อหารือ รวมทั้งสิ้น 960 ข้อหารือ

ผลการดำเนินงาน

การดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ 725 ข้อหารือ ส่วนอีก 235 ข้อหารือ เป็นเรื่องที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นในที่ประชุม ซึ่งมีลักษณะดังนี้

- 1) เรื่องที่ผู้เกี่ยวข้องได้ชี้แจงให้ที่ประชุมรับทราบแล้ว
- 2) เรื่องที่เป็นการแสดงความคิดเห็นหรือชี้แจงให้ที่ประชุมทราบ
- 3) เรื่องที่ประธานในที่ประชุมมีดำริให้ยุติเรื่อง เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีการตั้งกระทู้ถามแล้ว

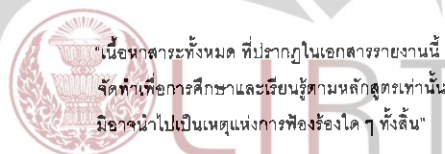
หรือเป็นเรื่องที่มีเนื้อหาเข้าข่ายกระทู้ถาม หรือเป็นเรื่องที่ผู้หารือไม่ส่งข้อมูลเพิ่มเติมทั้ง ๆ ที่ได้แจ้งผู้หารือแล้ว

สำหรับเรื่องที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ 725 ข้อหารือ ปรากฏผลการดำเนินงานดังนี้

แผนตารางที่ 2

| ผลการดำเนินงาน | จำนวนข้อหารือ | คิดเป็นร้อยละ |
|--|---------------|---------------|
| แจ้งผลการดำเนินงานแล้ว | 328 | 45 |
| อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่รับผิดชอบ | 128 | 18 |
| ไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินงาน | 269 | 37 |
| รวม | 725 | 100 |

หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



สรุปผลการดำเนินงานตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรชุดที่ 22

จำนวนข้อหารือ

มีการหารือต่อประธานในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งสิ้น 524 ข้อหารือ โดยจำแนกตามสมัยประชุมได้ดังนี้

แผนตารางที่ 3

| สมัยประชุม | จำนวนข้อหารือ |
|--|---------------|
| สามัญทั่วไป (4 มี.ค.2548 - 1 ก.ค.2548) | 109 |
| สามัญนิติบัญญัติ (22 ส.ค.2548 - 19 ธ.ค.254) | 415 |
| รวม | 524 |

ตารางแสดงจำนวนข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 22 (จำแนกตามสมัยประชุม)

ผลการดำเนินการ

การดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ 449 ข้อหารือ ส่วนอีก 75 ข้อหารือ เป็นเรื่องที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นในที่ประชุม ซึ่งมีลักษณะดังนี้

- 1) เรื่องที่ผู้เกี่ยวข้องได้ชี้แจงให้ที่ประชุมรับทราบแล้ว
- 2) เรื่องที่เป็นการแสดงความคิดเห็นหรือชี้แจงให้ที่ประชุมทราบ
- 3) เรื่องที่ประธานในที่ประชุมมีดำริให้ยุติเรื่อง

จากข้อหารือทั้งหมดที่ส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการ มีการแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นจำนวน 173 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 34.74 แจ้งผลการเนินการแล้วเสร็จ 180 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 36.14 และไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ 145 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 29.12

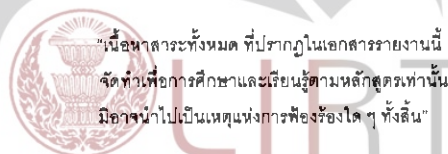
สรุปผลการดำเนินงานตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 ปีที่ ๑

สมัยสามัญทั่วไปและสมัยวิสามัญ พ.ศ. 2551

จำนวนข้อหารือ

มีการหารือต่อประธานในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งสิ้น 811 ข้อหารือ โดยจำแนกตามสมัยประชุมได้ดังนี้

หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



แผนตารางที่ 4

| สมัยประชุม | จำนวนข้อหารือ |
|---|---------------|
| สามัญทั่วไป (21 ม.ค. - 19 พ.ค. 2551) | 788 |
| วิสามัญ (9-28 มิ.ย. 2551) | 23 |
| รวม | 811 |

ตารางแสดงจำนวนข้อหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 ปีที่ 1 พ.ศ. 2551
(จำแนกตามสมัยประชุม)

ผลการดำเนินงาน

การดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ เป็นเรื่องที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นในที่ประชุม และการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา ดำเนินการ สำหรับเรื่องที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นในที่ประชุมเป็นเรื่องมีลักษณะดังนี้

- 1) เรื่องที่ผู้เกี่ยวข้องได้ชี้แจงให้ที่ประชุมรับทราบแล้ว
- 2) เรื่องที่เป็นการแสดงความคิดเห็นหรือชี้แจงให้ประธานหรือที่ประชุมรับทราบ
- 3) เรื่องที่ประธานในที่ประชุมมอบหมายให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรดำเนินการแล้ว

- ในการประชุมสมัยสามัญทั่วไป พ.ศ. 2551 มีข้อหารือที่ดำเนินการเสร็จสิ้นในที่ประชุม จำนวน 81 ข้อหารือ และมีข้อหารือที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ จำนวน 707 ข้อหารือ

- ในการประชุมสมัยวิสามัญ พ.ศ. 2551 มีข้อหารือที่ดำเนินการเสร็จสิ้นในที่ประชุม จำนวน 3 ข้อหารือ และมีข้อหารือที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ จำนวน 20 ข้อหารือ

ข้อหารือทั้งหมดที่ส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการ มีการแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น จำนวน 340 ข้อหารือ คิดเป็นร้อยละ 29.36 ของข้อหารือที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แจ้งผลการดำเนินการแล้วเสร็จ 299 ข้อหารือ คิดเป็นร้อยละ 36.14 ของข้อหารือที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ 211 ข้อหารือ คิดเป็นร้อยละ 27.05 ของข้อหารือที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ข้อหารือที่มีการหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 ปีที่ 1 (สมัยวิสามัญ) พ.ศ. 2551 ซึ่งได้ส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการ มีการแจ้งผลการดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 3 ข้อหารือ คิดเป็นร้อยละ 15 ของข้อหารือที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น/แจ้งความคืบหน้า 15 ข้อหารือ คิดเป็นร้อยละ 75 ของข้อหารือที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หลักสูตร "การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551

"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

ดำเนินการ และไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ 2 ข้อหรือ คิดเป็นร้อยละ 10 ของข้อหาหรือที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

จากผลการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ยกมากล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีจำนวนข้อหาหรือเพิ่มมากขึ้น นั้นหมายถึงว่ามีสมาชิกฯให้ความสนใจนำปัญหาของประชาชนมาหารือมากขึ้น และผลของการหารือก็สามารถส่งให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาของประชาชนได้มากขึ้นเช่นกัน ซึ่งจากสถิติของผลการดำเนินการดังกล่าวเป็นเครื่องยืนยันได้ว่าช่องทางการขอหารือของสมาชิกฯต่อประธานในที่ประชุม เป็นช่องทางที่มีผลลัพท์ในการสนองตอบความต้องการของสมาชิกได้เป็นอย่างดีและมีผลดีเกินคาด จึงไม่แปลกใจที่สมัยต่อ ๆ มา สมาชิกฯจึงใช้ช่องทางดังกล่าวเพื่อให้ฝ่ายบริหารนำไปแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งภารกิจดังกล่าวกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ก็ต้องเข้าไปดำเนินการอย่างเต็มความสามารถ

7. ความยุ่งยากของการดำเนินการเกี่ยวกับข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

1. ความยุ่งยากในเรื่องการดำเนินการสรุปย่อสาระสำคัญของเรื่องข้อหาหรือของสมาชิก ซึ่งประเด็นในการขอหารือบางเรื่องไม่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นแหล่งที่มา สถานที่เกิดเหตุ หมู่บ้าน ตำบล อำเภอ ไม่ชัดเจน ซึ่งวิทยากรและนิติกรต้องศึกษา วิเคราะห์ ค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางอินเทอร์เน็ต ห้องสมุด รวมทั้งประสานกับสมาชิกผู้ขอหารือเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการดำเนินการอย่างดีที่สุด

2. ความยุ่งยากในด้านการใช้ภาษาในการดำเนินการทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการใช้ภาษาหรือสำนวนภาษาในข้อหาหรือนั้นโดยปกติเน้นภาษาทางราชการ แต่บางครั้งจำเป็นจะต้องมีภาษาที่บ่งบอกถึงอารมณ์ของเรื่องที่สมาชิกได้ขอหารือไป ดังนั้นจึงมีสำนวนภาษาที่วิทยากรและนิติกรแต่ละคนใช้ ที่แตกต่างกันบ้าง แต่อย่างไรก็ตามต้องเน้นที่อ่านแล้วเกิดความเข้าใจและตรงประเด็นตามที่สมาชิกขอหารือ ซึ่งงานลักษณะดังกล่าวมักจะมีการแก้ไขถ้อยคำในแต่ละชิ้นงานของผู้บังคับบัญชาบ้าง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้กระบวนการดำเนินงานเกิดความล่าช้าอยู่บ้าง

3. ความยุ่งยากด้านการส่งให้หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบในการช่วยแก้ไขปัญหา รวมทั้งการให้ความกระจ่างชัดในประเด็นที่สมาชิกขอหารือในกรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ซึ่งนิติกรและวิทยากรต้องศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องข้อหาหรือส่วนใหญ่คือส่งกระทรวงที่เกี่ยวข้องและต้องประสานกับสมาชิกผู้ขอหารือเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน

8. ปัญหาและอุปสรรค

1. ปัญหาข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีความคลุมเครือและไม่ชัดเจนในการถาม รวมทั้งในสถานการณ์และสถานที่ซึ่งอาจไม่ชัดเจน ตลอดจนรายละเอียดที่เกี่ยวกับถนน หมู่บ้าน ตำบล อำเภอ ไม่ชัดเจน ซึ่งยากแก่การดำเนินการ ต้องเสียเวลาในการสอบถามและสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม

2. ปัญหาเรื่องประเด็นของข้อหาหรือซึ่งสมาชิกมักจะขอหาหรือในเรื่องต่าง ๆ เรื่อย ๆ ไปไม่ได้เน้นชัดในประเด็นที่ขอหาหรือ หรือมีเจตนาเพียงเพื่อแสดงให้เห็นประชาชนทราบว่าตนได้นำเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมาเสนอต่อที่ประชุมเท่านั้น ซึ่งข้อหาหรือที่สมาชิกขอหาหรือมีจำนวนมากไม่ค่อยจะชัดเจนในรายละเอียด และไม่ค่อยมีเอกสารประกอบการขอหาหรือ ดังนั้นการดำเนินการจึงค่อนข้างจะเป็นไปด้วยความยากลำบาก

3. ปัญหาเรื่องการสรุปประเด็นข้อหาหรือของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบอาจจะไม่ตรงกับจุดประสงค์ที่สมาชิกขอหาหรือ หากสรุปประเด็นไม่ตรงกันกับความประสงค์ที่สมาชิกขอหาหรือ ก็จะส่งผลให้การแก้ไขปัญหามิได้ผลสำเร็จตามที่สมาชิกหวังไว้

4. ข้อหาหรือบางส่วนไม่ชัดเจน แต่ก็มีประเด็นที่จะต้องรับไปดำเนินการให้เป็นไปตามที่หาหรือ จึงมีความยุ่งยากในการติดต่อสอบถามและขอข้อมูลเพิ่มเติมจากสมาชิกที่ขอหาหรือดังกล่าว

5. ปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อหาหรือ เมื่อได้ส่งข้อหาหรือของสมาชิกไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ บางเรื่องไม่มีการแจ้งผลความคืบหน้าในการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาให้ทราบ และผู้ขอหาหรือมักจะขอหาหรือซ้ำอีกในที่ประชุมสภาเพื่อสอบถามความคืบหน้าในเรื่องนั้น ๆ

6. ปัญหาเกี่ยวกับข้อหาหรือที่มีการหาหรือในระหว่างที่ได้เปิดประชุมและเข้าสู่ระเบียบวาระแล้ว ซึ่งประธานในที่ประชุมได้เปิดโอกาสให้สมาชิกขอหาหรือได้เป็นการใช้เวลาในระหว่างมีการนับคะแนนในการลงมติเรื่องใด ๆ ที่ใช้เวลานานเพื่อใช้เวลาสภาให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องเนื่องกับร่างพระราชบัญญัติต่าง ๆ ซึ่งกำหนดไม่ได้ว่าจะมีการหาหรือในช่วงใด ซึ่งหากให้กลุ่มประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ติดตามในประเด็นที่จะขอหาหรือก็เป็นความลำบากยิ่ง หากเป็นเรื่องข้อหาหรือที่เกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติควรเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานการประชุมในการดำเนินการดีที่สุด เพื่อจะได้ติดตามความคืบหน้าได้อย่างเป็นระบบ

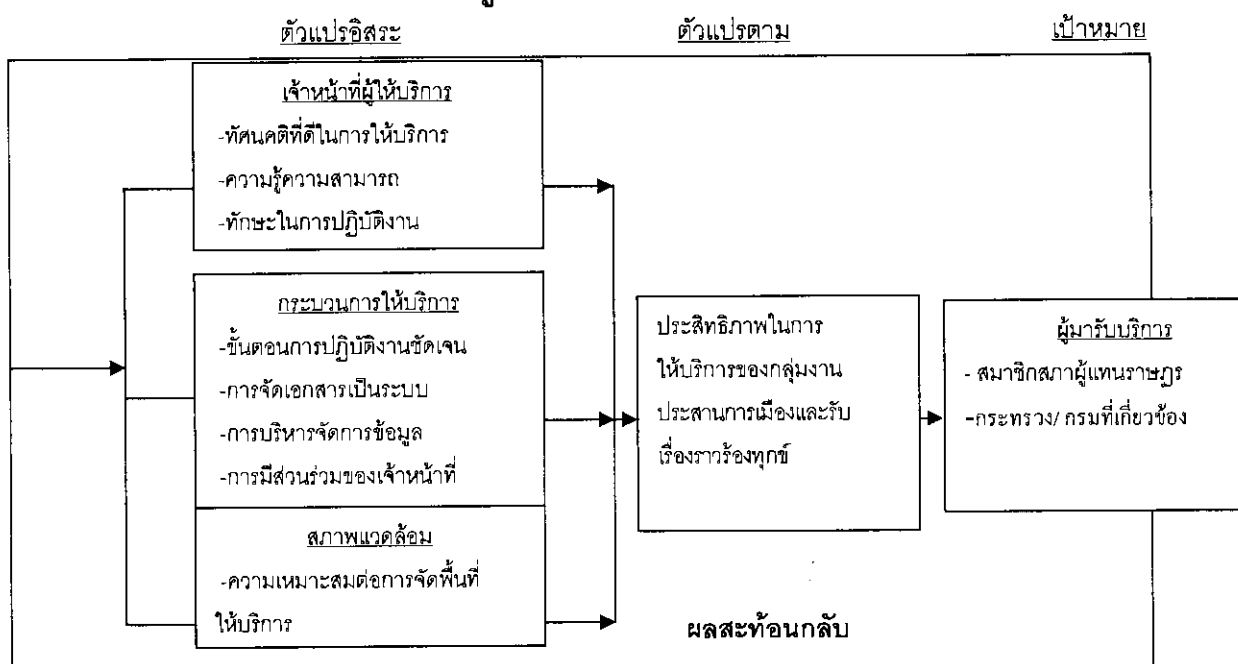
9. ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบ

การวิเคราะห์ถึงปัจจัยและสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อกรดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต่อประธานในที่ประชุมสภาฯ ในที่นี้ ได้หยิบยกเอาปัญหา อุปสรรค และ

ความยุ่งยากของการดำเนินการตามข้อหาหรือดังกล่าวข้างต้นมาแบ่งเป็นหัวข้อในการศึกษาออกเป็น ๔ ด้าน โดยจะใช้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของ Katz & Danet Brenda มาอธิบายดังต่อไปนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านบุคคลผู้มารับบริการ
3. ด้านกระบวนการให้บริการ
4. ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ

แผนภูมิที่ 7 แนวคิดในการวิเคราะห์



1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีอัตราเจ้าหน้าที่ตามโครงสร้างทั้งหมด 13 อัตรา (รอการบรรจุ จำนวน 2 อัตรา) ดังนั้น จึงมีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันทั้งสิ้น 11 คน แบ่งตามตำแหน่ง ได้ดังนี้

1. ตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่ม จำนวน 1 คน
2. ตำแหน่งนิติกร จำนวน 3 คน
3. ตำแหน่งวิทยากร จำนวน 3 คน
4. ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ 2 คน
5. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 2 คน

หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



ในการวิเคราะห์ถึงปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ถึงปัจจัย 3 ด้าน คือ

1. ทักษะที่ดีในการให้บริการ หมายถึง
 - 1.1 การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 1.2 ความภูมิใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
 - 1.3 ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. ความรู้ความสามารถ หมายถึง
 - 2.1 ความรอบรู้กฎ ระเบียบ ในการให้บริการ
 - 2.2 ความสามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำ
 - 2.3 มีการฝึกอบรม และให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
3. ทักษะในการปฏิบัติงาน หมายถึง
 - 3.1 ความสามารถในการแก้ไขปัญหา
 - 3.2 ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ด้านการศึกษาของบุคลากรอันส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้
แผนตารางที่ 5

| วุฒิการศึกษา | จำนวน |
|--------------------|-----------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 1 |
| ปริญญาตรี | 5 |
| ปริญญาโท | 5 |
| ปริญญาเอก | - |
| รวมทั้งสิ้น | 11 |

การวิเคราะห์ระดับของตำแหน่งเทียบกับจำนวนของบุคลากร
แผนตารางที่ 6

| | ตำแหน่ง | จำนวน | ระดับ |
|----|-------------------------------|-----------|--|
| 1. | ผู้อำนวยการกลุ่มงาน (วิทยากร) | 1 | 8 |
| 2. | วิทยากร | 3 | C 8 = 2 ,C 5 = 1 |
| 3. | นิติกร | 3 | C 8 = 1 ,C 7 = 1 , C 4 = 1 |
| 4. | เจ้าหน้าที่ธุรการ | 2 | C 6 = 1 ,C 3 = 1 |
| 5. | เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล | 2 | C 6 = 1 ,C 3 = 1 |
| | รวมทั้งสิ้น | 11 | C 8 = 4 ,C 7 = 1 C 6 = 2 ,C 5 = 1 C 4 = 1 ,C 3 = 2 |

๒. ด้านบุคคลผู้มารับบริการ

ผู้ที่ใช้บริการของกลุ่มงานฯ เฉพาะกรณีการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต่อประธานในที่ประชุมสภา คือสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่สมาชิกฯ ข้อหาหรือ ดังนี้

1 .สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สภาผู้แทนราษฎรมีสมาชิกจำนวน 480 คน แบ่งเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบบแบ่งเขตเลือกตั้ง จำนวน 400 คน และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบบสัดส่วน จำนวน 80 คน

2 .ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ผู้ทำหน้าที่ประธานในที่ประชุมสภา จำนวน 3 คน

3 .หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งโดยตรง และโดยอ้อมเกี่ยวกับข้อหาหรือของสมาชิกฯ ในด้านการแก้ไขปัญหา การตรวจสอบ การติดตาม และการตอบข้อหาหรือของสมาชิกฯ เช่น กระทรวงต่าง ๆ และองค์กรอิสระ เป็นต้น

3. ด้านกระบวนการให้บริการ

ในการวิเคราะห์ถึงกระบวนการให้บริการ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความชัดเจน กระชับ
2. การจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบและทันสมัย
3. การบริหารจัดการข้อมูลมีความถูกต้องและทันสมัย

4. การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่

4. ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ

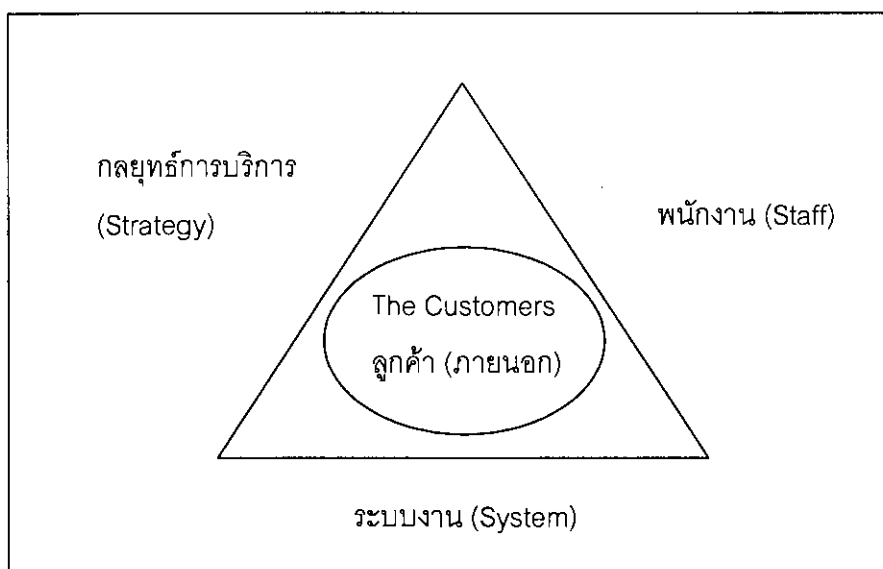
เป็นการวิเคราะห์ถึงการจัดสถานที่ทำงานและให้มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้จัดสถานที่ให้กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องรารวร้องทุกข์ ปฏิบัติงาน 3 แห่ง ดังนี้

1. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อาคารดีพร้อม (ตั้งแต่ต้นเดือนกรกฎาคม 2551)
2. ศูนย์รับเรื่องรารวร้องทุกข์ ส่วนหน้า อาคารเฉลิมพระเกียรติ บริเวณด้านหน้าศาลพระ

สยามเทวาธิราช

จากปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สามารถนำมาอธิบายได้อีกวิธีหนึ่ง คือการอธิบายถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 4 โดยการใช้สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle) ซึ่งเป็นการอธิบายถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ (อ้างอิงจากจุลชัย จุลเจือ)

แผนภูมิที่ 8 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)



สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 4 โดยการใช้สามเหลี่ยมแห่งบริการได้ดังนี้

1. ทางด้านลูกค้า (The Customer) ซึ่งในที่นี้หมายถึง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของการให้บริการ

2. ทางด้านพนักงาน (Staff) ซึ่งหมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือข้าราชการกลุ่มงาน ประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

3. กลยุทธ์การบริหาร (Strategy) ซึ่งหมายถึง กระบวนการในการให้บริการของกลุ่มงาน ประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

4. ระบบงาน (System) ซึ่งหมายถึง กฎ ระเบียบปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

10. ปัญหาที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทน ราษฎรต่อประธานในที่ประชุมสภาสามารถที่จะวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพใน การให้บริการ ได้เป็น 4 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคลผู้มารับบริการ
2. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ

1. ปัญหาด้านบุคคลผู้มารับบริการ

1.1 สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

1.1.1 สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในปัจจุบันมีจำนวน ๔๔๐ คน ซึ่งครอบคลุมพื้นที่และ ประชาชนทั่วประเทศ โดยที่กฎหมายกำหนดให้อัตราส่วนของประชาชน 150,000 คน ต่อ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 1 คน ดังนั้น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 1 คน จึงต้องรับผิดชอบต่อความสุข และความทุกข์ของประชาชน 150,000 คน เช่นกัน จึงทำให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนำข้อหารือมา ปรีกษาหารือต่อประธานในที่ประชุมเพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการแก้ไขในแต่ละครั้ง มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

1.1.2 สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีความต้องการให้การดำเนินการตามข้อหารือส่งไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง ตรงประเด็นที่ทำการหารือ และอย่างรวดเร็ว

1.1.3 ข้อมูลที่สมาชิกขอหารือบางครั้งไม่มีความชัดเจน เนื่องจากไม่มีเอกสารข้อมูล ประกอบ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม

1.1.4 สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนำข้อหารือที่เคยหารือแล้วมาหารือต่อประธานในที่ ประชุมซ้ำอีก

1.2 ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรผู้ทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุม ซึ่งจะต้องเป็นผู้ลงนามในหนังสือแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.2.1 มีการอนุญาตให้สมาชิกฯ ขอรื้อในแต่ละครั้งเป็นจำนวนมาก 20 – 30 คน ซึ่งหากสมาชิกฯ ขอรื้อ 3 เรื่องต่อครั้ง จะเท่ากับ 60 – 90 เรื่อง/ครั้ง ทำให้มีผลกระทบต่อระยะเวลาที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการดำเนินงาน คือใช้เวลามากขึ้น

1.2.1 ยังไม่มีระเบียบสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการขอปรึกษาหารือของสมาชิกฯ ต่อที่ประชุมสภา ซึ่งข้อบังคับฯ กำหนดให้ประธานสภาฯ เป็นผู้ออกระเบียบไว้

1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อหารือของสมาชิกฯ (กระทรวงต่าง ๆ)

1.3.1 ข้อหารือบางเรื่องเป็นเรื่องที่ยากและมีหน่วยงานที่รับผิดชอบร่วมกันหลายหน่วยงานทำให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและถามความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ตอบผลการพิจารณากลับมายังสภาผู้แทนราษฎรช้าเกินกำหนดเวลา 30 วัน ตามที่ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎรกำหนดไว้

1.3.2 บางครั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลที่ไม่ชัดเจน และจะมีการดำเนินและขอรายละเอียดเพิ่มเติมอยู่เสมอ

2. ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 ด้านทัศนคติในการให้บริการพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรผู้ขอหารือและผู้เกี่ยวข้อง แต่ยังพบปัญหาในด้านขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2.2 ปัญหาในด้านอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อภารกิจของกลุ่มงานที่กว้างและรองรับภารกิจของสำนักงานฯ ในการให้บริการแก่ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในด้านวิชาการ ด้านเลขานุการ ด้านอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะในกรณีเร่งด่วน

2.3 ด้านความรู้ความสามารถ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการภายใต้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และภายใต้กฎระเบียบของราชการที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้ไม่เกิดผลที่แตกต่างกัน ทำให้ไม่มีการเปรียบเทียบผลการทำงานระหว่างกัน เจ้าหน้าที่ยังขาดการฝึกอบรมและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และปัญหาด้านการขาดการประสานงานในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 ทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่มีทักษะในการทำงานที่ดีแต่บางครั้งอาจจะขาดความกระตือรือร้นเอาใจใส่และรอบคอบเท่าที่ควร จึงทำให้การปฏิบัติงานหย่อนประสิทธิภาพไปบ้าง และขาดการฝึกอบรม ในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

2.5 การดำเนินการสรุปประเด็นของนิติกร / วิทยากร มีข้อจำกัดในเรื่องของสำนวนภาษาที่ใช้ซึ่งแต่ละคนใช้ลีลาภาษาที่ไม่เหมือนกัน การสรุปประเด็นที่จะให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระทั้งหมดค่อนข้างลำบาก และมีข้อจำกัดด้านสาระที่เป็นข้อหาหรือของสมาชิก จึงเกิดการแก้ไขทุกระดับของผู้บังคับบัญชา จึงส่งผลกระทบต่อเวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จทันเวลาตามข้อตกลง

3. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

3.1 เนื่องจากยังไม่มีการเปรียบเทียบสภาพผู้แทนราษฎรว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการขอหาหรือของสมาชิกที่ชัดเจนจึงส่งผลให้การขอหาหรือมีประเด็นกว้างขวาง ไม่มีการจำกัดเวลา ไม่มีการจำกัดสมาชิก ไม่มีการจำกัดประเด็นที่ขอหาหรือว่าคนหนึ่งจะขอหาหรือได้ไม่เกินกี่ประเด็น เป็นต้น ทำให้กระทบต่อกระบวนการทำงาน

3.2 การนับวันเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามข้อหาหรือ ยังไม่ชัดเจนในเรื่องการเริ่มนับ คือ ภายใน 3 – 7 วันทำการ ไม่ทราบว่านับตั้งแต่วันขอหาหรือหรือถัดจากวันขอหาหรือ แต่กลุ่มงานฯ เข้าใจในทิศทางเดียวกันว่านับแต่วันขอหาหรือซึ่งก็จะเกิดปัญหาว่าในวันใดมีการประชุมช่วงเช้า ก็มีระยะเวลาดำเนินการมาก แต่หากมีการประชุมช่วงบ่ายกว่าจะขอหาหรือเสร็จก็บ่าย 2 – 3 โมงแล้ว ก็เหลือระยะเวลาในการดำเนินงานในวันนั้นเพียงไม่กี่ชั่วโมงก่อนถึง 16.30 นาฬิกา ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานตามข้อหาหรือของสมาชิก เช่นกัน

3.3 ในด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ยังมีความซ้ำซ้อนกัน แม้ว่ากลุ่มงานฯ จะได้จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติไว้แล้ว แต่เมื่อลงมือปฏิบัติงานจริงกลับสร้างปัญหาให้เกิดความล่าช้าได้ เนื่องจากเป้าหมายของการให้บริการต้องการความรวดเร็ว เพื่อตอบสนองให้ทันกับความต้องการที่เร่งด่วน แต่กฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานไม่เอื้ออำนวย รวมทั้งปัญหาทางด้านการปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะงานเกี่ยวข้องกับเอกสารที่ไม่ค่อยมีความชัดเจน จึงทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการลดน้อยลงไป

3.4 การจัดเอกสารและข้อมูลยังไม่เป็นระบบที่ดี ที่เอื้อต่อการสืบค้นและอ้างอิง สาเหตุเนื่องจากประสบปัญหาทางด้านวัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ในการจัดเก็บ เพราะเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ แต่สถานที่สำหรับจัดเก็บเอกสารมีจำกัด นอกจากนี้ยังพบว่าเจ้าหน้าที่



ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติหน้าที่ ณ สถานที่หนึ่ง แต่ผู้มาขอรับบริการด้านเอกสารอยู่อีกสถานที่หนึ่ง เมื่อผู้มาขอรับบริการต้องการเอกสารเร่งด่วน จึงไม่สามารถตอบสนองได้ทันตามความต้องการ

3.5 การใช้เทคโนโลยีในการบริหารระบบ การจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลเพื่อรองรับการบริหารจัดการภายในยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่สามารถตอบสนองความต้องการใช้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ดังนั้น ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยังคงใช้ระบบเทคโนโลยีในการประมวลผลข้อมูล ควบคู่กับการประมวลผลของเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และปัญหาทางด้านทักษะความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบริหารระบบ (ธุรการ)

3.6 การประสานงานระหว่างกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ กับสมาชิกฯ ยังไม่มีความคล่องตัวเท่าที่ควร เนื่องจากบางครั้งได้ข้อมูล และเอกสารไม่ครบถ้วน จึงต้องมีการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนตัว เนื่องจากทางราชการยังไม่อนุญาตให้เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลได้ และ ส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ

3.7 การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ แม้ว่าจะมีการทำงานเป็นทีม แต่พบว่าการปฏิบัติงานยังประสบปัญหาความล่าช้า เนื่องจากแต่ละคนมีภารกิจและงานเร่งด่วนอื่น ๆ เข้ามาแทรกทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

4. ปัญหาสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

4.1 สถานที่ทำงานของกลุ่มงานประสานการเมืองฯ มีการโยกย้ายบ่อย จึงเป็นอุปสรรคต่อการเก็บเอกสาร ฐานข้อมูล และการประสานงานต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกฯ

4.2 สถานที่ทำงานของกลุ่มงานฯ ปัจจุบันตั้งอยู่ที่อาคารดีพร้อม ถนนสุขุขทัย เขตดุสิต การเดินทางจะต้องใช้บริการรถยนต์(ตู้)รับ-ส่งของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่เช่าจากเอกชน ซึ่งมีต้นสายการรับ-ส่งมาจากสำนักงานฯที่อาคารกษาปณ์ – อาคารทิปโก้ – อาคารดีพร้อม – อาคารรัฐสภา เวียนรอบ โดยปล่อยรถออกทุก 30 นาที ซึ่งมีปัญหามาก เช่น รถเต็ม จราจรติดขัด มีการประท้วงหน้ารัฐสภาทำให้ต้องปิดถนน เป็นต้น สาเหตุเหล่านี้มีผลกระทบต่อการทำงานทั้งสิ้น

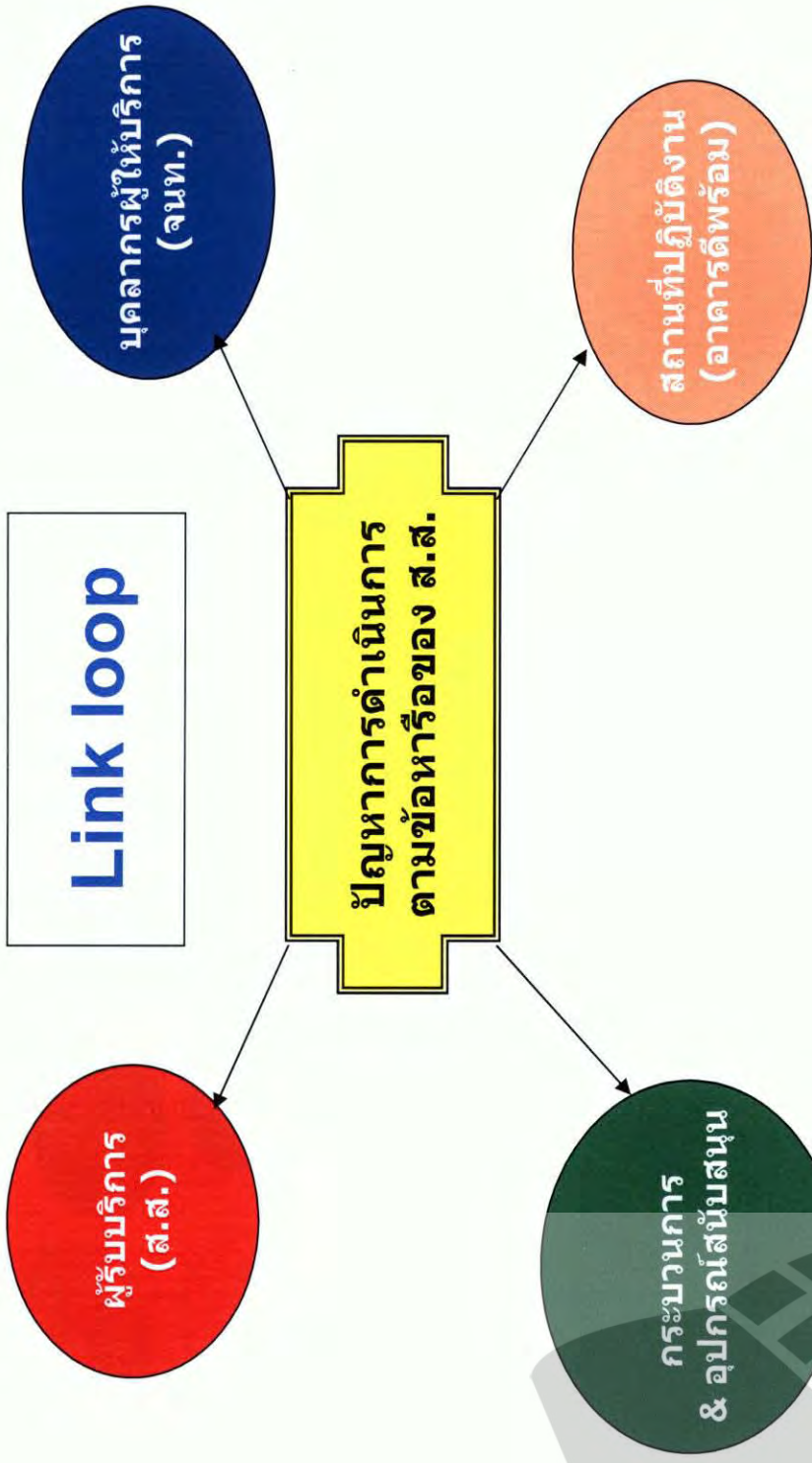
4.3 ความเหมาะสมของการจัดสถานที่ทำงานของกลุ่มงานฯ เนื่องจากปัจจุบันสถานที่ปฏิบัติงานของกลุ่มงานฯ อยู่นอกบริเวณอาคารที่ประชุมของสภาผู้แทนราษฎร คืออยู่ที่อาคารดีพร้อม ถนนสุขุขทัย จากเดิมที่เคยทำงานอยู่ที่อาคารรัฐสภา 1 ชั้น 1 ซึ่งสามารถติดตามการหารือของสมาชิกฯ ในที่ประชุมทางเสียงตามสายและ ผ่านทางโทรศัพท์วงจรปิดได้อย่างใกล้ชิด และได้รับเอกสาร

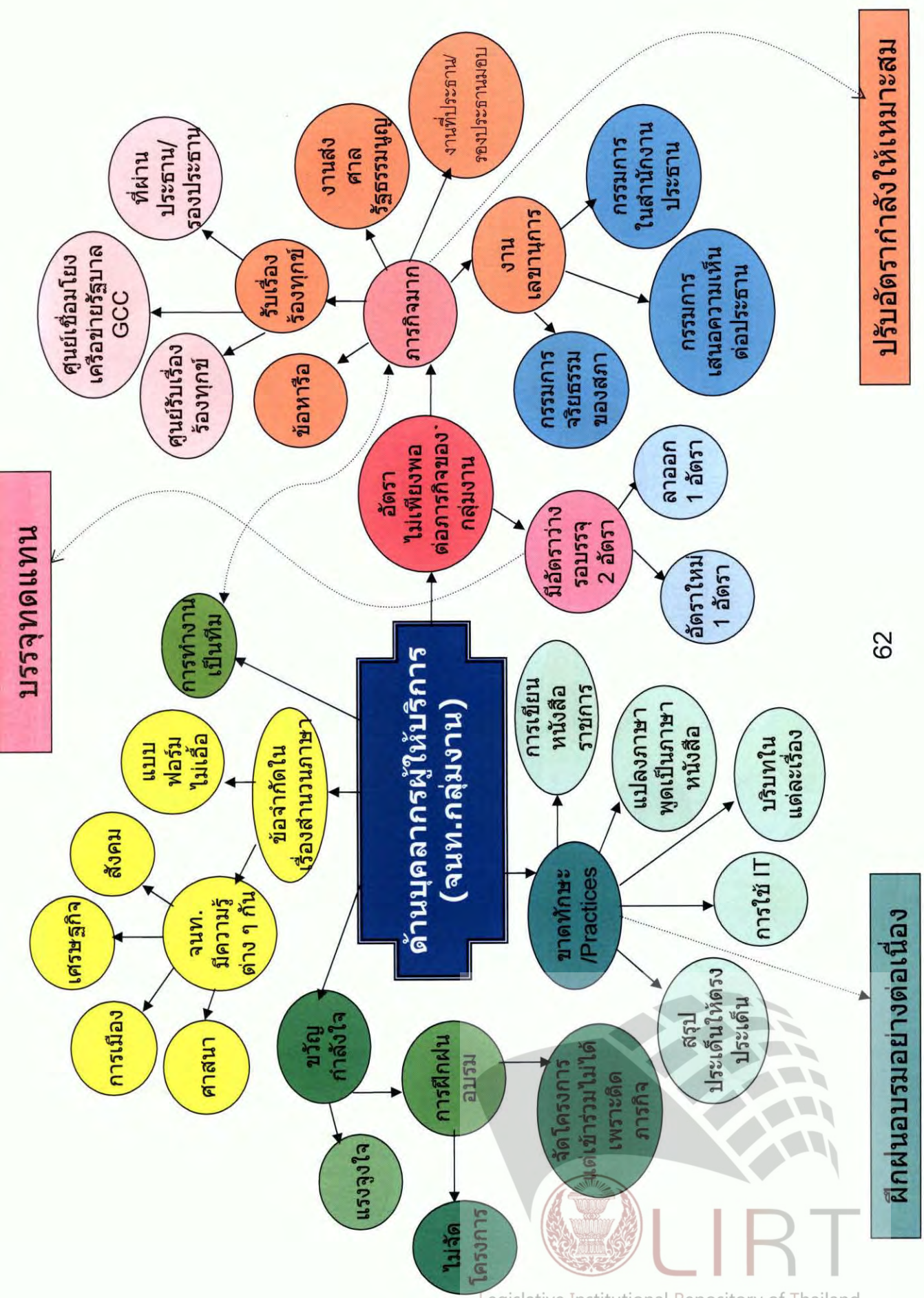


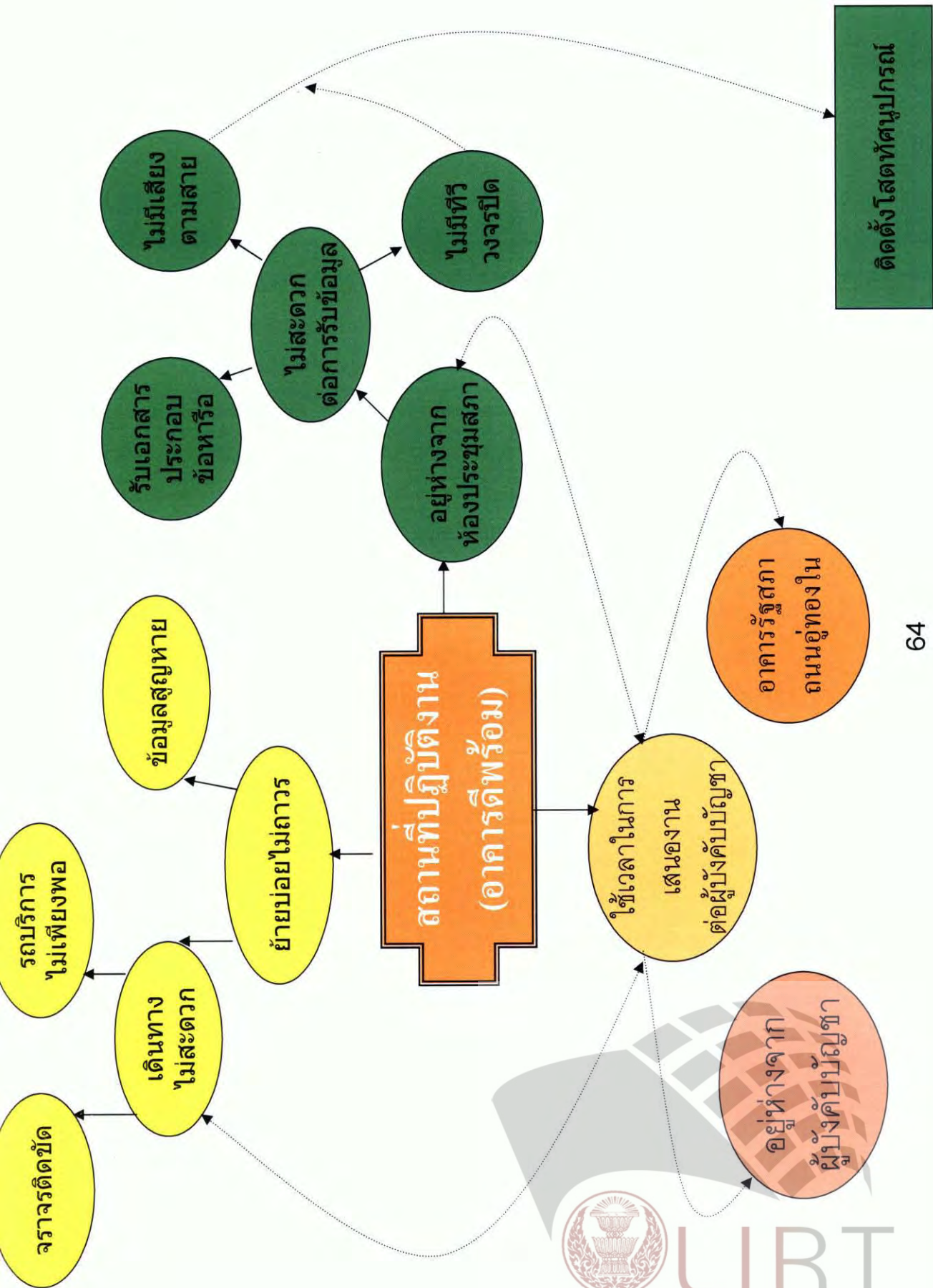
ประกอบการหารือของสมาชิกที่นำส่งต่อประธานในที่ประชุมอย่างรวดเร็ว มีความสะดวกในการติดตามขอรายงานการประชุมจากสำนักกรายงานการประชุมและชวเลข ที่มีศูนย์ดำเนินการเฉพาะกิจไว้ที่ชั้น 1 อาคารรัฐสภาเช่นกัน และการส่งงานให้ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบตามลำดับชั้นตอนก็ทำได้อย่างรวดเร็วเพราะมีสถานที่ทำงานอยู่ในบริเวณเดียวกัน

4.4 สถานที่ทำงานของกลุ่มงานฯ ในปัจจุบันไม่มีเสียงตามสายและโทรศัพท์วงจรปิดคอยติดตามการขอหารือของสมาชิกฯ ต่อประธานในที่ประชุมสภาฯ และต้องรอรายงานการประชุมจากสำนักกรายงานการประชุมและชวเลข เท่านั้น ส่วนการติดตามการขอหารือของสมาชิกฯ ต่อประธานในที่ประชุมสภาฯ ทางระบบอินเทอร์เน็ตก็หวังผลได้ไม่ครบร้อยเปอร์เซ็นต์ เนื่องจากระบบอินเทอร์เน็ตจะล่มอยู่เสมอ ดังนั้น จึงส่งผลให้ระยะเวลาทำงานเพิ่มขึ้นทั้งในส่วนของการรอรายงานการประชุมจากสำนักกรายงานการประชุมและชวเลขและการเดินทางรวมทั้งการประสานงานต่างๆ ซึ่งถือเป็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญ









บทที่ 4

แนวทางแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามข้อหารือ ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ผู้ศึกษาเห็นว่าเมื่อได้มีการศึกษาวิเคราะห์ปัญหา และสาเหตุของปัญหาของการปฏิบัติงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราร้องทุกข์ โดยเฉพาะในประเด็นการดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกต่อประธานในที่ประชุมอย่างถ่องแท้แล้ว ย่อมสามารถที่จะหาช่องทางในการแก้ไขสาเหตุของปัญหาได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเมื่อสามารถแก้ไขสาเหตุได้อย่างถูกต้องแล้ว ปัญหาที่เกิดจากสาเหตุนั้น ๆ ย่อมดับ หรือหมดสิ้นไปตามหลักกรรมคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าว่าด้วยหลักอริยสัจ ๔ ประการ และเมื่อปัญหาหมดสิ้นไป หรือได้รับการแก้ไขแล้วการดำเนินงานย่อมเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และแม่นยำ นั่นก็หมายถึงว่าการดำเนินการมีประสิทธิภาพ และเป็นประสิทธิผล ซึ่งในที่นี่จะได้แยกแยะเป็น 2 ส่วน คือ ;

1. แนวทางการแก้ไขปัญหา
2. การเพิ่มประสิทธิภาพตามหลักการและแนวคิดที่ได้ยกมากล่าวไว้ในบทที่ 2

1. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

เพื่อให้แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกต่อประธานในที่ประชุมอย่างเป็นระบบ ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหามาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ทั้ง 4 ปัจจัย ดังนี้

- 1 .แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านบุคคลผู้มารับบริการ
- 2 .แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3 .แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ
- 4 .แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ

1 .แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านบุคคลผู้มารับบริการ(สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร)

ในส่วนของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้น ถือว่าไม่อยู่ในเงื่อนไขที่จะเข้าไปแก้ไขในส่วนที่เป็นสิทธิเฉพาะของสมาชิกได้ คงเป็นเพียงการขอร้องเพื่อให้การดำเนินการในเรื่องการขอหารือมีประสิทธิภาพขึ้น สะดวกรวดเร็วขึ้น โดยอาจจะกำหนดไว้ในระเบียบของสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการขอปรึกษาหารือ เช่น



LIRT

1.1 ขอให้สมาชิกแจ้งข้อมูลที่สมาชิกขอหารือให้มีความชัดเจนขึ้น มีเอกสารข้อมูลประกอบในการขอหารือทุกครั้ง ทั้งนี้เพื่อมิให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมอีก

1.2 กรณีเรื่องใดที่เคยหารือแล้วก็ไม่ควรนำมาหารือซ้ำอีก เพื่อมิให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนซึ่งจะมีผลกระทบต่อทั้งเจ้าหน้าที่ผู้จัดทำข้อหารือและหน่วยงานราชการที่จะต้องนำข้อหารือไปแก้ไข

1.3 กำหนดจำนวนสมาชิกผู้ขอหารือ รวมทั้งเรื่อง หรือประเด็นที่ขอหารือ ไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้การประชุมสภาฯ สามารถดำเนินการไปตามระเบียบวาระการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 สภาต้องขอความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อหารือของสมาชิกฯ (กระทรวงต่าง ๆ) ให้พิจารณาและตอบผลการพิจารณากลับมายังสภาผู้แทนราษฎรในกำหนดเวลา 30 วัน ตามที่ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎรกำหนดไว้ เนื่องจากสภามีได้กำหนดโทษสำหรับหน่วยงานที่ไม่ให้ความร่วมมือเอาไว้

2 .แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 ด้านทัศนคติในการให้บริการพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรผู้ขอหารือและผู้เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดีเพียงแต่ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

2.2 ส่วนปัญหาในด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อภารกิจของกลุ่มงานนั้น สำนักงานต้องเร่งดำเนินการบรรจุข้าราชการทดแทนตำแหน่งที่ว่างให้ครบตามจำนวน เพื่อให้การทำงานของกลุ่มงานมีความต่อเนื่องและไม่สะดุด

2.3 ด้านความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน สำนักงานต้องส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 ด้านสำนวนภาษาที่ใช้ในการทำข้อหารือ กลุ่มงานฯ และผู้บังคับบัญชาตามสายงาน ต้องทำความเข้าใจและกำหนดรูปแบบสำนวนภาษาที่เป็นกลางและมีมาตรฐานในแต่ละเรื่องเพื่อให้สำนวนและภาษาของนิติกร / วิทยากร เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และไม่แตกต่างกันมากนัก ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาการแก้ไขงานของผู้บังคับบัญชา



3 .แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

3.1 สำนักงานฯ ต้องเร่งดำเนินการให้มีระเบียบสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการขอหารือของสมาชิกฯ อย่างเป็นทางการทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อลดเงื่อนไขและประเด็นที่ทำให้การทำงานมีผลกระทบ เช่น กำหนดกรอบการหารือที่ชัดเจน กำหนดเวลาการหารือในแต่ละครั้ง และกำหนดจำนวนสมาชิก เป็นต้น ตามร่างระเบียบสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการขอหารือของสมาชิกฯ ที่ผู้ศึกษาได้ดำเนินการยกร่างเป็นแนวทางไว้ (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก)

3.2 ลดขั้นตอนและกระบวนการการจัดทำข้อหารือและการเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตรวจแก้ไข โดยจะต้องมีการทำข้อตกลงระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและผู้บังคับบัญชาในการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการให้สั้นและกระชับยิ่งขึ้น เช่น จากขั้นตอนเดิมที่ต้องใช้เวลา 5 – 7 วันทำการ ลดเหลือ 3 – 5 วันทำการ เป็นต้น

3.3 -ขณะนี้กลุ่มงานฯ กำลังพัฒนาระบบ e – document เพื่อนำมาใช้ทดแทนระบบการบริหารจัดการด้านเอกสารและข้อมูลเดิมที่ยังใช้เจ้าหน้าที่ในการประมวลผล ด้วยระบบนี้จะทำให้การจัดเก็บข้อมูล การสืบค้นข้อมูลทำได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำขึ้นและสถานที่เก็บเพียงเล็กน้อย อีกทั้งยังสามารถแก้ปัญหาในกรณีที่ผู้ขอใช้บริการและผู้ให้บริการไม่ได้อยู่ในบริเวณเดียวกัน

3.4 กลุ่มงานฯ กำลังประสานงานกับสำนักงานฯ ในการจัดหาอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกต่อการประสานงานระหว่างกลุ่มงานฯ กับสมาชิกฯ ในการปฏิบัติงาน เช่น เปิดโทรศัพท์ทางไกลที่สามารถประสานได้ทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่และโทรศัพท์ต่างจังหวัดได้

4 .แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ

4.1 กลุ่มงานฯ จะให้ความร่วมมือต่อสำนักงานฯ ในการจัดทำแผนเกี่ยวกับสถานที่ทำงานของส่วนราชการแต่ละสำนัก/กลุ่มงานให้ถาวรและชัดเจนต่อไป เพื่อป้องกันการพัฒนาหรือโยกย้ายสถานที่ทำงานที่ไม่มีแบบแผน หรือตามความต้องการของนักการเมืองที่เข้ามาแต่ละชุด เพราะการย้ายสถานที่ทำงานของกลุ่มงานฯ บ่อย ๆ เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารฐานข้อมูลต่าง ๆ เกิดสูญหายได้ และหากจำเป็นต้องย้ายก็ต้องจัดหาพัสดุสำนักงานให้พร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อมิให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานได้

4.2 กรณีรถยนต์สำหรับให้บริการรับ-ส่งข้าราชการนั้น สำนักงานฯ จะต้องจัดหารถยนต์สำหรับให้บริการแก่ข้าราชการที่จำเป็นต้องเดินทางไปประสานงานกับหน่วยงานที่มีสถานที่ทำงาน



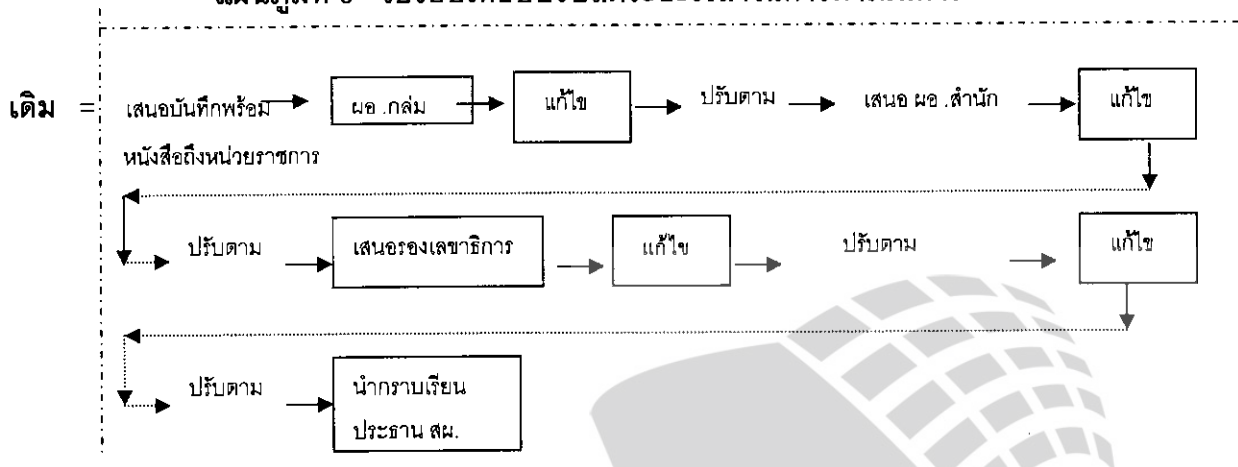
แยกกันอย่างพอเพียง เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการเดินทาง และแก้ไขปัญหาสภาพการณ์แออัดของการจราจรในเมืองหลวง

4.3 ด้วยความจำเป็นที่ต่อย้ายสถานที่ทำงานของกลุ่มงานฯ ไปอยู่ที่อาคารดีพร้อม ถนนสุขุทัย จากเดิมที่เคยทำงานอยู่ที่อาคารรัฐสภา 1 ชั้น 1 ทำให้เกิดผลกระทบต่อการเดินทางหรือของสมาชิกฯ ในที่ประชุม กลุ่มงานฯ จึงได้วางแผนการแก้ไขปัญหาการทำงานโดยประสานกับสำนักประชาสัมพันธ์ช่วยติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ส่วนหน้า อาคารเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ(ซุ้ม)ข้างศาลพระสยามเทวาธิราชในบริเวณรัฐสภา และจัดเวรเจ้าหน้าที่นิติกร/วิทยากร มารับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน และคอยติดตามการประชุมสภาผู้แทนราษฎรในวันประชุมเพื่อติดตามการขอหารือของสมาชิกด้วย โดยเชื่อว่าจะเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

4.4 ส่วนในระยะยาวกลุ่มงานฯ จะได้เสนอแนะให้สำนักงานฯ ดำเนินการติดตั้งระบบโทรทัศน์วงจรปิดให้แก่กลุ่มงานฯ ณ อาคารดีพร้อม เพื่อติดตามการขอหารือของสมาชิกฯ ต่อประธานในที่ประชุมสภาฯ ในวันประชุมสภาต่อไป

4.5 ในส่วนของรายงานการประชุม(ชวเลข) นั้น กลุ่มงานฯ จะได้ประสานและทำข้อตกลงกับสำนักรายงานการประชุมและชวเลข เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลทางระบบอินทราเน็ตระหว่างกันเฉพาะประเด็นข้อหารือในการนำมาเป็นเอกสารประกอบการดำเนินการต่อไปให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

แผนภูมิที่ 9 เปรียบเทียบปรับลดระยะเวลาในการดำเนินการ

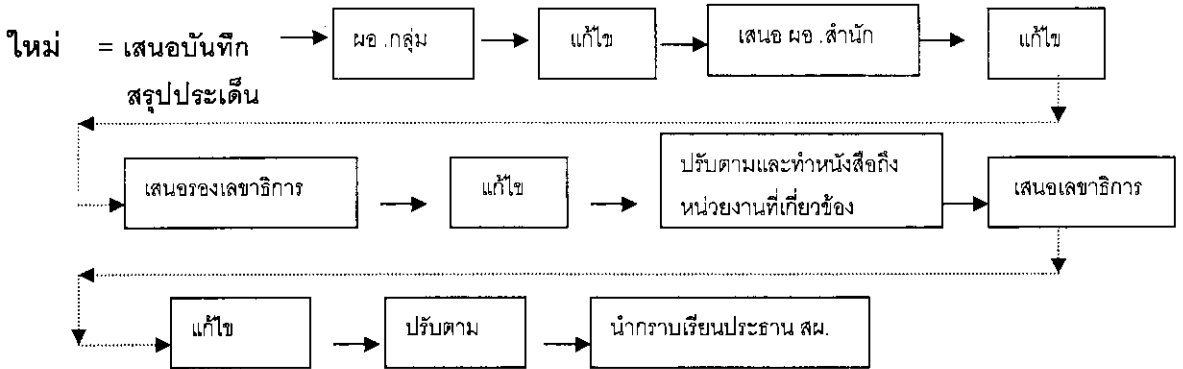


หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

แผนภูมิที่ 10 เปรียบเทียบปรับลดระยะเวลาในการดำเนินการ



จากการปรับลดขั้นตอนดังกล่าวมีผลดีต่อสำนักงานฯ และการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับการพิมพ์ เช่น กระดาษพิมพ์ หมึกพรีนเตอร์
2. สามารถลดค่าใช้จ่ายในด้านพลังงานไฟฟ้าที่ต้องใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ พรีนเตอร์ มากขึ้น
3. สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากเดิม 7 วันทำการ เป็น 5 วันทำการ
4. สามารถลดภารกิจที่ซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานได้เพิ่มขึ้น
5. สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกฯ ได้รวดเร็วขึ้น และ
6. สามารถส่งเรื่องเดือดร้อนของประชาชนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเยียวยาแก้ไขได้ในเวลาที่

รวดเร็วขึ้น

2. การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรตามหลักการและแนวคิดที่ได้ยกมากล่าวไว้ในบทที่ 2

2.1 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกนั้น ผู้ศึกษามีแนวทางการพัฒนากลุ่มงานและบุคลากรของกลุ่มงานในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายวิสัยทัศน์ พันธกิจและภารกิจหลักของสำนักงานและกลุ่มงานใน 7 ประการ คือ

2.1.1 เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

2.1.2 เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของสำนักงาน

2.1.3 มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของสำนักงาน

2.1.4 ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

2.1.5 มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

2.1.6 สมาชิกและประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง

2.1.7 มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการตามมาตรา 38 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ได้กำหนดความชัดเจนในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ส่วนราชการจะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่หน่วยงานนั้น ๆ กำหนดไว้ ซึ่งสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดระยะเวลาแจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบไม่เกิน 3 วันทำการและข้อปรึกษาหารือของสมาชิกภายใน 7 วันทำการ

เหนือสิ่งอื่นใดที่ได้สร้างความภาคภูมิใจให้แก่บุคลากรของกลุ่มงานที่สำคัญอย่างยิ่งก็คือสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรโดยคณะกรรมการกำกับมาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติราชการและพิจารณาปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.)ได้คัดเลือกกระบวนการ”การดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร” ของกลุ่มงานเพื่อดำเนินโครงการลดรอบระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ตัวชี้วัด ที่ 10 การรักษามาตรฐานระยะเวลาและความสำเร็จในการลดรอบระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติราชการซึ่งเป็น 1 ใน 3 กระบวนการที่ถูกเลือก ซึ่งเป็นแนวทางที่ส่วนราชการต้องมีการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามมติ

หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาระดับสูงและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 คือให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ ลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30-50 จากที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่ใช่เป็นการเร่งการทำงานให้เร็วขึ้นหากแต่เป็นการดำเนินการเพื่อให้ส่วนราชการทำการปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น โดยมีหลักการในเรื่องดังกล่าวอยู่ 3 ประการ คือ

- 1). ประโยชน์สุขของประชาชน
- 2). การลดความสูญเสียในการทำงาน
- 3). การไม่เป็นภาระให้กับผู้ปฏิบัติราชการ

2.2 สอดคล้องกับหลักการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถสรุปหลักการที่กลุ่มงานนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

2.2.1 ด้านผู้ให้บริการ คือ กลุ่มงานได้ยึดหลักการความรับผิดชอบต่อในการให้บริการ โดยให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค เป็นระบบ โปร่งใส มีโมติริจิต ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจ และสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่องค์กร

2.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มงานได้ยึดหลักการความต้องการของสมาชิกและประชาชน (ลูกค้า/เป้าหมาย) โดยส่วนรวมไม่เฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ มีการปฏิบัติงานที่สม่ำเสมอ สะดวก รวดเร็วทันใจ (Early Response) มีหลักประสิทธิภาพ คือ หวังผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสูง และการใช้ทรัพยากรที่ต่ำและคุ้มค่าสูง สามารถให้บริการให้เสร็จสิ้นได้ตามเงื่อนไขของเวลาและกระบวนการ

2.2.3 ด้านสภาพแวดล้อม กลุ่มงานได้ยึดหลักความสะดวกโดยจัดช่องทางอำนวยความสะดวก ลดอุปสรรค ข้อจำกัด ลดความยุ่งยากด้านพื้นที่และเวลาแก่ผู้รับบริการ

2.3 นำหลักคุณธรรมและจริยธรรมมาใช้ในการดำเนินงาน โดยเน้นการทำงานของบุคลากรในกลุ่มงานให้เป็นระบบทิม และนำหลักการทำงานด้วยระบบ 4 Qs กล่าวคือ 1) EQ (Emotion Quotient)ระดับอารมณ์, 2) IQ (Intelligence Quotient) ระดับความฉลาด, 3) MQ (Moral Quotient) ระดับคุณธรรม, และ 4) AQ (Adversity Quotient) ระดับความวิริยะ อุตสาหะมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในที่นี้จะขอนำเอากระบวนการพัฒนาที่ทีมงานมาอธิบายเพื่อความเข้าใจโดยสังเขปดังนี้

2.3.1 การพัฒนาทีมงาน (Team Development)

การพัฒนาทีมงาน คือกระบวนการในการวางแผนด้วยความสุขุม รอบคอบ ในอันที่จะส่งเสริมให้มีการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประสิทธิผล และในขณะเดียวกันก็เป็นการหา



ช่องทางที่จะลดความยุ่งยากและปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ที่จะเข้ามาขัดขวางการใช้ความสามารถและทรัพยากรอันมีค่าของทีมงาน นั้นหมายความว่า การพัฒนาทีมงานเป็นกระบวนการวางแผนโดยอาศัยประสบการณ์ของสมาชิกในกลุ่มตั้งแต่การเก็บข้อมูล การวินิจฉัยข้อมูล เพื่อค้นหาปัญหา(ทุกข์) สาเหตุของปัญหา(สมุทัย) การกำจัดปัญหา(นิโรธ) และการแสวงหาแนวทางหรือวิธีการแก้ปัญหา(มรรค)นั้น ๆ เพื่อให้การทำงานเป็นทีมเกิดประสิทธิผลสูงสุดและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกทุกคนในทีมงาน ในที่นี้ขอยกมากล่าวถึงใน 2 หัวข้อใหญ่ ๆ คือ:

2.3.1.1 การพัฒนากระบวนการทำงาน

2.3.1.2 การพัฒนาบุคลากรในด้านการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรม

2.3.1.1. การพัฒนากระบวนการทำงาน

คือการพัฒนาทีมงานที่มุ่งเน้นกระบวนการทำงานเป็นหลัก ในที่นี้ขอยกแนวคิดของ นายดักลาส แมกเกรเกอร์(Douglas McGregor) และนายเรนซิส ไคเคิร์ท (Rensis Likert) เห็นว่าการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของทีมงานนั้นน่าจะมีลักษณะพอสรุปได้ดังนี้

- 1) บรรยากาศในการทำงานต้องไม่ตึงเครียด
- 2) สมาชิกเข้าใจวัตถุประสงค์ บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตนในทีมงาน ทั้งของผู้นำและผู้ตามและได้มีการอภิปรายปัญหาในการทำงานร่วมกันและใช้สิทธิในการแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ (Six Thinking Hats)
- 3) สมาชิกมีความเชื่อมั่นและความไว้วางใจกันสูงมาก ยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกันโดยปราศจากอคติใด ๆ ถึงจะมีความเห็นที่ไม่ลงรอยกันแต่เมื่อมีการตัดสินใจงานส่วนใหญ่จะออกมาในรูปของความเห็นร่วมกันทุกฝ่ายเป็นความเห็นแบบฉันทานุมัติ(Consensus)
- 4) มีการมอบหมายงานให้สมาชิกในทีมงานแต่ละคนอย่างเป็นกิจจะลักษณะ และเมื่อแต่ละคนได้รับมอบหมายงานนั้น ๆ แล้วต่างก็ยอมรับในภารกิจนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ
- 5) หัวหน้าทีมจะไม่ใช้อำนาจในการครอบงำที่ทีมงาน ภาวะของผู้นำจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ตลอดเวลา และเป็นผู้ช่วยสร้างบรรยากาศของความรักความอบอุ่น ความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การร่วมแรงร่วมใจในการทำงานมากกว่าจะสร้างสภาพการต่อสู้และการแข่งขันจนนำไปสู่ความแตกแยกของสมาชิก
- 6) มีการตรวจสอบ หรือทบทวนการทำงานของทีมงานอยู่เสมอ

ทั้งนี้การที่จะพัฒนาทีมงานให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นจะต้องมีขั้นตอนในการพัฒนาใน 6 ด้าน ดังนี้ :-

1) การค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้น (Problem Identification) ที่ทีมงานเริ่มที่การยอมรับว่ามีปัญหาเกิดขึ้นจะโดยสมาชิกในกลุ่ม หรือจากการศึกษาในการค้นหาปัญหาในทีมงาน (Team – Building Checklist)

2) ขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Gathering) เป็นหน้าที่ของหัวหน้าทีมและสมาชิกในกลุ่มงานได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความแม่นยำและตรงที่ชี้ให้เห็นปัญหาและสาเหตุของปัญหาอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการทำงานให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด

3) ขั้นการวินิจฉัยข้อมูล (Diagnosis) หัวหน้าทีมกับสมาชิกต้องช่วยกันสรุปข้อมูลทั้งหมด โดยการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลโดยแบ่งออกเป็นประเภทของข้อมูลดังนี้ :-

3.1) เป็นประเด็นปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ในการประชุมทีมงาน

3.2) เป็นประเด็นปัญหาที่คนอื่น หรือหน่วยงานอื่นจะต้องแก้ไข

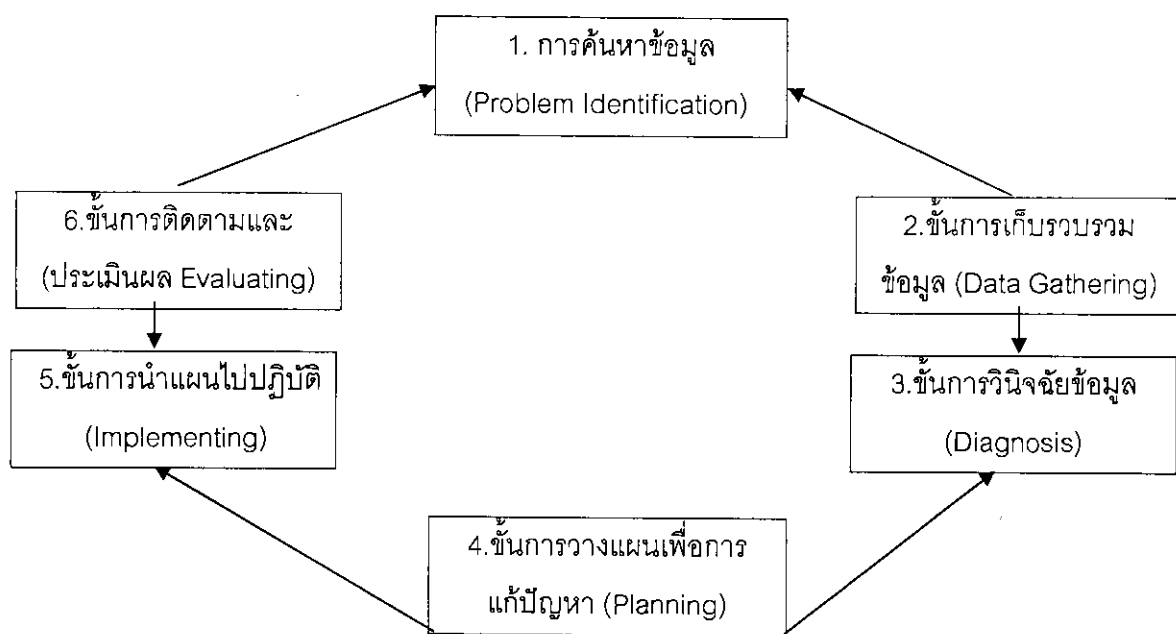
3.3) เป็นประเด็นปัญหาที่ไม่เปิดโอกาสให้แก้ไขได้เลยและเป็นเรื่องที่จะต้องเรียนรู้ที่จะยอมรับและมีกับสิ่งนั้นต่อไป

4) ขั้นการวางแผนเพื่อการแก้ปัญหา (Planning) หัวหน้าทีมงานจะต้องทำหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพัฒนาแผนการแก้ไขปัญหา โดยกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการแก้ไขปัญหานั้น ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทักษะของหัวหน้าทีมและสมาชิกในทีมด้วย

5) ขั้นการนำแผนไปปฏิบัติ (Implementing) เป็นภารกิจที่สำคัญของหัวหน้าทีมที่จะต้องรับผิดชอบในการนำแผนที่ได้วางไว้ร่วมกันไปปฏิบัติตามที่ได้ตกลงกันได้

6) ขั้นการติดตามและประเมินผล (Evaluating) การติดตามและประเมินผลนั้น โดยปกติจะเป็นหน้าที่ของหัวหน้าทีมและสมาชิกทุกคนที่จะต้องพิจารณาว่า ตามที่ได้มีการวางแผนเพื่อการแก้ปัญหาไว้แล้ว เมื่อนำแผนไปปฏิบัติแล้วบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรค ณ จุดใด ใครเป็นผู้รับผิดชอบ และควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขต่อไปอย่างไร โดยสรุปขั้นตอนการพัฒนาทีมงานได้ตามภาพดังนี้ :-

แผนภูมิที่ 12 ขั้นตอนความเชื่อมโยงการพัฒนาทีมงาน



2.3.1.2. การพัฒนาบุคลากรในด้านการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรม

การปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมให้กับบุคลากรถือว่าเป็นส่วนสำคัญยิ่งในหลักทางพระพุทธศาสนาถือว่า มนุษย์เป็นศูนย์กลางของสรรพสิ่ง สรรพสิ่งที่อยู่แวดล้อมเป็นเพียงอุปกรณ์เครื่องปรุงแต่งให้มนุษย์ได้ใช้สอยเพื่อดำเนินชีวิตต่อไปโดยความไม่ประมาทเท่านั้น แม้กระทั่งการศึกษา หรือการปฏิบัติธรรมเพื่อให้บรรลุผลนิพพานซึ่งเป็นจุดหมายสูงสุดของพระพุทธศาสนา ยังต้องมาศึกษาที่ร่างกายของมนุษย์หาใช่ในคัมภีร์อื่นไม่ หรือการจะบังเกิดขึ้นมาเป็นพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ยังต้องมาเกิดเป็นมนุษย์และเป็นในสภาพของมนุษย์ หรือหลักการที่มนุษย์ทำความดีและความชั่วแล้ว หลังจากตายไปจะไปเกิดในสวรรค์ หรือลงนรกขึ้นอยู่กับผลแห่งการกระทำ นั้นหมายความว่ามนุษย์สามารถที่จะพัฒนาตนเองให้เจริญขึ้นได้ เช่นเดียวกับหลักการบริหารจัดการของโลกในปัจจุบันนี้ที่กล่าวมาข้างต้น ๆ นั้น ก็เป็นเพียงศาสตร์ศาสตร์หนึ่งที่จะช่วยทำให้การทำงานของมนุษย์บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น และไม่สามารถที่จะประกันได้แน่ชัดไปว่าหากทำไปตามศาสตร์หรือกลวิธีเหล่านั้นแล้วจะเกิดผลที่สมบูรณ์ 100 เปอร์เซ็นต์ทั้งนี้ก็เป็นเพราะว่าศาสตร์หรือกลวิธีเหล่านั้นเป็นเพียงเครื่องมือของมนุษย์เท่านั้น สิ่งสำคัญจึงอยู่ที่ตัวผู้ปฏิบัติคือ มนุษย์เป็นหลัก เท่าที่ผ่านมากการพัฒนาของรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการ ประสบความสำเร็จ สาเหตุหาใช่เกิดจากวิสดูอุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่ไม่ทันสมัยไม่ เพราะบางครั้งบางหน่วยงานมีวิสดูอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากแต่ก็ไม่สามารถทำให้การงานบรรลุเป้าหมายอย่างมี

หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551

"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

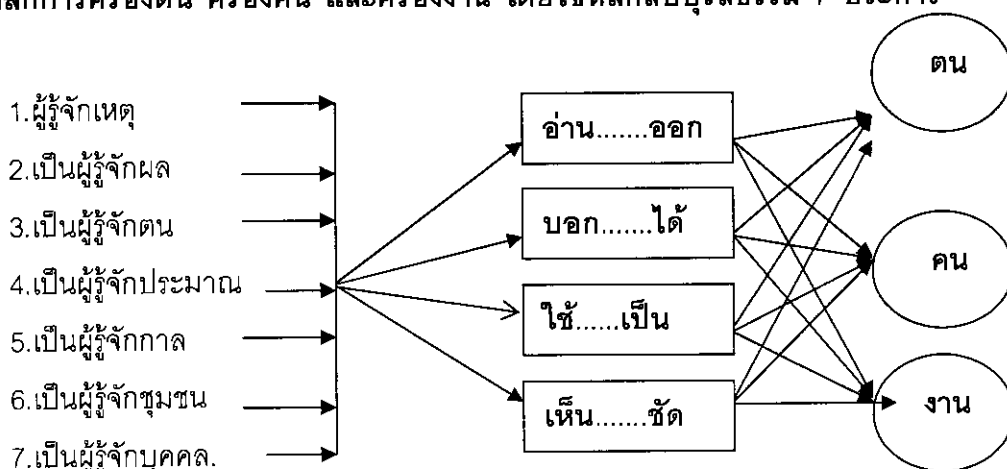
ประสิทธิภาพได้ แต่มาจากตัวตนของมนุษย์เป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขาดจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงานถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน

ดังนั้น การปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมให้กับบุคลากรควบคู่กันไปถือว่ามีส่วนสำคัญยิ่งในการพัฒนาการทำงานแบบบูรณาการ ในที่นี้จะขอยกเอาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจิตใจของคนซึ่งเมื่อปฏิบัติตามแล้วจะมีผลต่อการทำงานทั้งโดยตรงและโดยอ้อมดังนี้:-

แผนภูมิที่ 13

1. หลักการครองตน ครองคน และครองงาน โดยใช้หลักสัปปริสธรรม 7 ประการ

คือ:-



โดยถือว่าหากบุคคลใดสามารถปฏิบัติตนได้ครบตามหลักธรรมทั้ง 7 ประการอย่างสมบูรณ์แล้วจะทำให้ผู้นั้นเป็นสัตบุรุษ และจะสามารถครองตน ครองคน และครองงานได้อย่างสมบูรณ์ โดยสามารถจำแนกเป็นหลักทฤษฎี 4 ประสาน (FOUR CLEAR THEORY) มาประสานกันคือ:-

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. CLEAR READING | = อ่าน.....ออก |
| 2. CLEAR TELLING | = บอก.....ได้ |
| 3. CLEAR USING | = ใช้.....เป็น |
| 4. CLEAR SEEING | = เห็น.....ชัด |

เมื่อนำเอา ตน คน งาน มาเรียงประสานกันก็จะได้อันนี้

- 1) อ่านตนออก บอกตนได้ ใช้ตนเป็น เห็นตนชัด
- 2) อ่านคนออก บอกคนได้ ใช้คนเป็น เห็นคนชัด
- 3) อ่านงานออก บอกงานได้ ใช้งานเป็น เห็นงานชัด



2. หลักพรหมวิหาร 4 (หลักธรรมของผู้บริหาร) คือ :-

- 2.1 เมตตา ปรารถนาให้ผู้อื่นได้ดี = หัวหน้าที่มสอนงานให้ลูกทีมโดยไม่หวังวิชา
- 2.2 กรุณา ปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ = เป็นพี่เลี้ยงในการแก้ปัญหา
- 2.3 มุทิตา มีความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี = ส่งเสริมให้เจริญก้าวหน้า ไม่อิจฉาริษยา
- 2.4 อุเบกขา ความวางตัวเป็นกลาง = ไม่มีอคติต่อใคร มอบความดีความชอบตาม

ผลงาน

3. หลักแห่งความสำเร็จ 4 ประการ คือ :-

- 3.1 ฉันทะ ความยินดี = พอใจในงานที่ทำและที่ได้รับมอบหมาย (มีใจรัก/รักการทำงาน)
- 3.2 วิริยะ ความพากเพียรตั้งใจทำงาน = ทุ่มเทไม่ห่อถอย (ไม่สำเร็จไม่เลิก)
- 3.3 จิตตะ มีจิตตั้งมั่นในการทำงาน = เมื่อวางแผนงานดีแล้วปฏิบัติตามแผนงานนั้น

ไม่โลเล สงสัย

- 3.4 วิมังสา ไตรตรอง ทบทวนงานที่ทำ ประเมินผลการทำงานอยู่เสมอเพื่อรักษาจุด

แข็ง และเสริมจุดอ่อน

4. อคติ 4 การดำเนินการใด ๆ โดยไม่มีความลำเอียง

- 4.1 ฉันทาคติ: ลำเอียงเพราะรัก/เพราะเป็นพรรคพวก
- 4.2 โทสาคติ: ลำเอียงเพราะโกรธ/ไม่พอใจเป็นการส่วนตัว/ไม่ตามใจในสิ่งที่
- 4.3 โมหาคติ: ลำเอียงเพราะหลง/เพราะเข้าใจผิด/เพราะไม่รู้จริง
- 4.4 ภยากติ: ลำเอียงเพราะกลัวภัยจะมาถึงตัว/ไม่กล้ายื่นหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง

ต้องการ

5. ทวารวาสธรรม 4 คุณธรรมของผู้ครองเรือน

- 5.1 สัจจะ : ความจริงใจต่อกัน
- 5.2 ทมะ : ความอ่อนน้อมต่อมตน/ไม่กระด้าง/ถือตน/ไม่ยกตนข่มท่าน
- 5.3 ขันติ : ความอดทน อดกลั้น/เอาใจเขามาใส่ใจเรา
- 5.4 จาคะ : การแบ่งปันสิ่งของและความสุขให้แก่กัน/ร่วมสุขร่วมทุกข์ได้

6. สังคหวัตถุ 4 คุณธรรมสำหรับกัลยาณมิตร

- 6.1 ทาน : ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
- 6.2 ปิยวาจา : เจรจาไพเราะ/มีเหตุผล/น่าฟัง/ให้กำลังใจ
- 6.3 อัตถจริยา : ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์/เอาธุระต่อการทำงานและเพื่อนร่วมงาน
- 6.4 สมานัตตตา: ประพฤติตนเสมอต้นเสมอปลาย

7. พละ 5 หลักธรรมสำหรับส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- 7.1 ศรัทธา : ความชื่นชม/เชื่อมั่นต่อกัน
- 7.2 วิริยะ : ความพากเพียร/ไม่เลิกทำเมื่อยังไม่สำเร็จ
- 7.3 สติ : มีสติกำกับในการทำงาน
- 7.4 สมာธิ : มีความแน่วแน่ มั่นคงในการทำงาน/ไม่หวั่นไหวต่ออุปสรรคใด ๆ
- 7.5 ปัญญา : มีความรอบรู้ คือ รู้รอบ/รู้ลึก/รู้กว้าง/รู้ไกล ในตน คนงาน อย่างลึกซึ้ง



บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. บทสรุป

สถาบันนิติบัญญัติเป็นหนึ่งในสามสถาบันหลักของระบอบประชาธิปไตย ซึ่งมีหน้าที่ในการตรากฎหมาย การตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน และการให้ความเห็นชอบในกิจการอันมีส่วนสำคัญของประเทศ ซึ่งส่วนหนึ่งของการทำหน้าที่ดังกล่าวเป็นงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยอาศัยกลไกด้านการเสนอร่างพระราชบัญญัติ การเสนอญัตติ การเสนอกระทู้ การรับเรื่องราร้องเรียนของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน การรับเรื่องราร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งการขอหารือของสมาชิกต่อประธานในที่ประชุมก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุม เป็นหนึ่งในกระบวนการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้ผลดี และทันต่อสภาวการณ์มากกว่าการเสนอญัตติและการยื่นกระทู้ถามซึ่งมีเป็นจำนวนมากบางญัตติ/กระทู้ต้องคอยเวลากว่าจะถึงลำดับที่บรรจุในระเบียบวาระต้องใช้เวลาเป็นปี ซึ่งไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสมัยประชุมสามัญนิติบัญญัติ ไม่สามารถที่จะพิจารณาญัตติได้ ดังนั้น สมาชิกจึงได้ให้ความสนใจต่อการขอหารือต่อประธานในที่ประชุมเป็นจำนวนมากดังสถิติที่ยกมาข้างไว้ในภาคผนวก

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นกลุ่มงานที่รองรับภารกิจดังกล่าวมาตั้งแต่ต้นโดยเริ่มดำเนินการเป็นครั้งแรกในคราวประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21 ปีที่ 2 ครั้งที่ 11 สมัยสามัญทั่วไป (วันพฤหัสบดีที่ 14 มีนาคม พ.ศ.2545 จนถึงปัจจุบัน จากการดำเนินการมาตั้งแต่ต้นปรากฏว่าผลการดำเนินการมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดีพอสมควร ในโอกาสที่ได้เข้ารับการศึกษาหลักสูตร "การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3 ครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงเลือกหัวข้อการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องราร้องทุกข์ กรณีการดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมาเป็นเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับเรื่องราร้องทุกข์กรณีการดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกและนำผลที่ได้จากการศึกษามาเสนอแนะในเชิงปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการของกลุ่มงานฯ ต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำเอาแนวคิด หลักการทำงาน ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพมาเปรียบเทียบกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานฯ ในการดำเนินการ โดยเป็นการศึกษาข้อมูลทางเอกสาร ผลการปฏิบัติงาน และการสังเกตการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่



ภายในกลุ่มงานฯ เพื่อเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพของการให้บริการ ภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ และขั้นตอนการดำเนินการในปัจจุบันของกลุ่มงาน โดยได้ศึกษาถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการว่าตัวแปรเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของการให้บริการแก่บุคคลผู้มารับบริการคือสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างไร และจะมีผลสะท้อนกลับ (Feedback) มาถึงกลุ่มงานฯ อย่างไรบ้าง ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้ได้ทำให้ทราบถึงปัญหา และอุปสรรค ในการดำเนินการทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านบุคคลผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหา และอุปสรรค ดังกล่าวได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ผ่านมา

2. ข้อเสนอแนะ

สำหรับการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต่อประธานในที่ประชุมสภาของกลุ่มงานฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาได้กำหนดข้อเสนอแนะไว้ ๒ แนวทาง คือ

1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

2. ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1.1 ปรับโครงสร้างของกลุ่มงานให้เหมาะสมกับปริมาณภารกิจที่เพิ่มขึ้น

1.2 เร่งดำเนินการจัดทำระเบียบสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการขอหารือของสมาชิกฯ เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติให้ชัดเจน และเกิดความคล่องตัว (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก)

1.3 บรรจุแต่งตั้งข้าราชการทดแทนตำแหน่งที่ว่าง เพื่อรองรับภารกิจของกลุ่มงานฯ อย่างต่อเนื่องและเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1.4 ส่งเสริมพัฒนาระบบ e – document เพื่อนำมาใช้ทดแทนระบบการบริหารจัดการด้านเอกสารและข้อมูลเดิมที่ยังใช้เจ้าหน้าที่ในการประมวลผล

1.5 จัดหาอุปกรณ์ด้านการสื่อสารและโสตทัศนูปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกต่อการประสานงานระหว่างกลุ่มงานฯ กับสมาชิกฯ ในการปฏิบัติงาน เช่น เปิดโทรศัพท์ทางไกลที่สามารถประสานได้ทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่และโทรศัพท์ต่างจังหวัดได้ โทรศัพท์วงจรปิดสำหรับติดตามข้อหารือของสมาชิก เป็นต้น

1.6 สนับสนุนเครื่องมือที่ทันสมัย ในการจัดวางระบบการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ

1.7 สนับสนุนแนวทางการปฏิบัติงานระบบที่มีอย่างจริงจัง โดยให้การอบรมเจ้าหน้าที่ถึงความสำคัญ ประโยชน์ และวิธีการทำงานเป็นทีมที่ถูกต้อง และเหมาะสมแก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และ

1.8 ส่งเสริมและสนับสนุนในการนำหลักทางศาสนาโดยเฉพาะหลักธรรมคำสอนทางพุทธศาสนาที่เกี่ยวกับการทำงาน เช่น อริยสัจ 4 อิทธิบาท 4 สังคหวัตถุ 4 พรหมวิหาร 4 อคติ 4 ขรวาจาธรรม 4 พละ 5 และสัปปริสัทธรรม 7 ซึ่งเป็นวิทยาศาสตร์บริสุทธิ์มาใช้ในการพัฒนาบุคลากรอันเป็นหัวใจหรือเป็นองค์รวมของการแก้ไขปัญหาที่ให้ผลอย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

2.1 จัดประชุม สัมมนา และฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างมีมาตรฐาน

2.2 พัฒนาระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลเป็นระบบสืบค้นและประมวลผลข้อมูลหรือด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งสมาชิกสามารถสืบค้นและติดตามสถิติและผลการดำเนินการหรือของตนได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะเป็นการลดภาระของกลุ่มงานลงได้มาก

2.3 ปรับลดขั้นตอนการทำงานให้กระชับ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินการ (รายละเอียดปรากฏตามแผนภาพการปรับลดขั้นตอนหน้า 70)

2.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของกลุ่มงานฯ ได้มีโอกาสเข้าอบรมหลักสูตร"การพัฒนาจิตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน" อย่างต่อเนื่อง



บรรณานุกรม

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2550.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550.พิมพ์ครั้งที่ 1.

สำนักงานการพิมพ์. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต)

2541.ทุกข์สำหรับเห็น แต่สุขสำหรับเป็น(แก่นแท้ของพระพุทธศาสนา).ธรรมกถา
แสดงแก่ผู้บริหารระดับสูงของกรมการศาสนา ณ กรมการศาสนา
กระทรวงศึกษาธิการ 12 กุมภาพันธ์ 2541

ดร.ชีณาระวี วัฒนสมพงษ์

2548.หลัก 4Qs กับการทำงาน.เอกสารประกอบคำบรรยายโครงการฝึกอบรมเชิง
ปฏิบัติการหลักสูตรการเตรียมความพร้อมเพื่อเลื่อนระดับที่สูงขึ้น ณ ห้องประชุม 216
ชั้น 2 อาคารรัฐสภา 2

ราชกิจจานุเบกษา

2546.9 ตุลาคม.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง
ที่ดีพุทธศักราช 2546(ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ก.)

ประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา

2545.เรื่องการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2549.31 สิงหาคม รายงานการสัมมนาโครงการสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้าน
การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องขอความเป็นธรรม ห้องประชุม 1501 ชั้น
15 อาคารสุประพติ หน้า 1-5

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

2533.คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา หน้า 3

นางกาญจนารัตน์ ลีวีโรจน์ และนางสาวอัญชลิตา กองอรรถ

2540.ปัญหากฎหมายสำหรับประชาชนเกี่ยวกับการร้องทุกข์ โดยศาสตราจารย์
ดร.อุกฤษ มงคลนาวิน และคณะ.พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ.เอส แอนด์ บี พรินท์ หน้า 3



LIRT

ดร.ชาญชัย แสวงศักดิ์ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

2540.คู่มือการร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ภูมิภาค พร้อมด้วยกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง.พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ. บริษัทโรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด. หน้า 11-14.

ดิน ปรัชญพฤทธิ์ และไกรยุทธ อีรตยาสินันท์

2537.30 กันยายน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน.รายงานการวิจัยเสนอสำนักงาน ก.พ., หน้า 12-14.

วัชรรา วัชรเสถียร

2539.การพัฒนาคุณภาพการบริหารด้านผู้ให้บริการ ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. หน้า 9,11.

วรเดช จันทรรศ

2524.กันยายน.เอกสารการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ.เสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. หน้า 1-3,6-7.

จิระนันท์ มูณะ และคณะ

2543.การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการศึกษาตามแนวรัฐประศาสนศาสตร์(ภาคพิเศษ) .สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.หน้า 60,72-73,75.

ธงชัย สันติวงศ์

2536.องค์การและการบริหาร.พิมพ์ครั้งที่ 9.กรุงเทพฯ บริษัท สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.หน้า 22

ภรณ์ กীরติบุตร

2529.การประเมินประสิทธิผลขององค์กร.กรุงเทพฯ ไอเดียเนลส์. หน้า 110-116.

ภิญโญ สาร

2517. หลักการบริหารงานบุคคล.กรุงเทพฯ.ไทยวัฒนาพานิช.หน้า 272

มัทธรา เมืองขวา

หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

2546. ขั้นตอนและเทคนิคการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของมัคคุเทศก์ :
ศึกษาเฉพาะกรณีมัคคุเทศก์จังหวัดภูเก็ต. หน้า 30-31

สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

2549.5 ตุลาคม .บันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่าง 8 สำนักงาน(สำนักงานประธานสภา
ผู้แทนราษฎร สำนักบริหารงานกลาง สำนักกรรมการ 1,2 และ 3 สำนัก
ประชาสัมพันธ์ สำนักสารสนเทศน์ และสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์
รัฐสภา)เพื่อจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิควรนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น"

ภาคผนวก

หลักสูตร "การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



Legislative Institutional Repository of Thailand

(ร่าง)

ระเบียบสภาผู้แทนราษฎร

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการขอปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๑๗ แห่งข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๑ ประธานสภาผู้แทนราษฎรจึงออกระเบียบสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการขอปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการขอปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ."

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้ คำว่า

"ประธาน" หมายความว่า ประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ผู้ทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร

"สมาชิก" หมายความว่า สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

"การขอปรึกษาหารือ" หมายความว่า การที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนำปัญหาที่เกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอื่นใดเสนอต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรไม่ว่าจะเป็นการปรึกษาหารือด้วยวาจา หรือการปรึกษาหารือเป็นหนังสือยื่นต่อประธานก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุม

ข้อ ๔ ก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุม ประธานจะให้สมาชิกขอปรึกษาหารือก็ได้ โดยสมาชิกแต่ละคนที่ขอปรึกษาหารือจะหารือได้ครั้งละไม่เกินสามเรื่อง และใช้เวลาในการขอปรึกษาหารือไม่เกินสามนาทีส่วนจำนวนของสมาชิกผู้ขอปรึกษาหารือให้เป็นดุลยพินิจของประธาน

ข้อ ๕ ในกรณีการขอปรึกษาหารือด้วยวาจาของสมาชิก หากมีเอกสารประกอบการขอปรึกษาหารือ ให้สมาชิกผู้ขอปรึกษาหารือส่งมอบเอกสารต่อประธานในวันเดียวกันกับวันที่มีการขอปรึกษาหารือ

ในกรณีการขอปรึกษาหารือเป็นหนังสือให้สมาชิกยื่นหนังสือหรือเอกสารประกอบการขอปรึกษาหารือต่อประธานภายในวันเดียวกันกับวันที่มีการขอปรึกษาหารือ

ข้อ ๖ ให้รัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่ได้รับเรื่องขอปรึกษาหารือของสมาชิกต้องจัดทำคำชี้แจงแจ้งผลการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือให้ประธานทราบภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่รัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องขอปรึกษาหารือ

ข้อ ๗ ให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรรักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ เดือน พ.ศ. ๒๕๕๑

(นายชัย ชิดชอบ)

ประธานสภาผู้แทนราษฎร

**หลักการและเหตุผลในการร่างระเบียบสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยหลักเกณฑ์
และวิธีการขอปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.**

สืบเนื่องจากข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๑ ข้อ ๑๗ กำหนดให้ "ก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุม ประธานสภาอาจอนุญาตให้สมาชิกปรึกษาหารือปัญหาที่เกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนหรือปัญหาอื่นใดได้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ประธานสภากำหนด และให้ประธานสภาส่งเรื่องดังกล่าวให้รัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องชี้แจงภายในสามสิบวัน และแจ้งให้สมาชิกทราบ" ดังนั้น เพื่อให้การขอปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นไปด้วยความเรียบร้อยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติและประชาชน ประธานสภาผู้แทนราษฎรซึ่งมีอำนาจหน้าที่ควบคุมการประชุมสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงมีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรขึ้น โดยมีสาระสำคัญดังนี้

ข้อ ๑ ชื่อระเบียบสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการขอปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.

เหตุผล ชื่อระเบียบฯ กำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๑ ข้อ ๑๗ และตรงตามเจตนารมณ์ที่จะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการขอปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

เหตุผล กำหนดวันมีผลใช้บังคับของระเบียบฯ เพื่อให้ระเบียบนี้เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปอย่างแพร่หลาย ของทั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและประชาชนทั่วไป รวมทั้งเป็นการกำหนดวันเริ่มต้นที่ระเบียบฯ นี้จะมีผลใช้บังคับเพื่อให้เกิดความชัดเจน

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้ คำว่า

"ประธาน" หมายความว่า ประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ผู้ทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร

เหตุผล ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้กำหนดให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรมีอำนาจหน้าที่ควบคุมการประชุมให้เป็นไปโดยเรียบร้อย และยังหมายรวมถึง รองประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุมด้วย

"สมาชิก" หมายความว่า สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร



เหตุผล ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้กำหนดให้ ผู้ที่จะขอปรึกษาหารือจะต้องเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเท่านั้น

“ขอปรึกษาหารือ” หมายความว่า การที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนำปัญหาที่เกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอื่นใดเสนอต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรไม่ว่าจะเป็น การปรึกษาหารือด้วยวาจา หรือการปรึกษาหารือเป็นหนังสือยื่นต่อประธานก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุม

เหตุผล เนื่องจากการนำปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนหรือปัญหาอื่นใดมาหารือต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรตามแนวทางที่เคยปฏิบัติมา ประธานในที่ประชุมจะเปิดโอกาสให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรกระทำได้ใน ๒ แนวทาง คือ

๑. การขอปรึกษาหารือด้วยวาจา
๒. การขอปรึกษาหารือเป็นหนังสือยื่นต่อประธานในที่ประชุม

โดยมิได้กำหนดระยะเวลาหรือวิธีการที่ชัดเจนไว้ ซึ่งส่งผลให้เกิดความยุ่งยากในทางปฏิบัติทั้งแก่ประธานในที่ประชุมและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากสมาชิกอาจยื่นหนังสือขอหารือต่อประธานได้ตลอดเวลาทั้งก่อนและหลังการประชุม ส่งผลให้เกิดความล่าช้าต่อการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา อีกทั้ง ยังอาจจะขัดกับข้อบังคับการประชุมที่กำหนดให้ สมาชิกขอปรึกษาหารือได้ในช่วงก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุมอีกด้วย ดังนั้น ระเบียบนี้จึงได้กำหนดระยะเวลาการยื่นหนังสือขอปรึกษาหารือไว้ให้ชัดเจนว่า จะต้องยื่นต่อประธานก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุม

ข้อ ๔ ก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุม ประธานจะให้สมาชิกขอปรึกษาหารือก็ได้ โดยสมาชิกที่ขอปรึกษาหารือจะหารือได้ในคราวประชุมนั้นครั้งละไม่เกินสามเรื่อง และใช้เวลาในการขอปรึกษาหารือไม่เกินสามนาที ส่วนจำนวนของสมาชิกผู้ขอปรึกษาหารือให้เป็นดุลยพินิจของประธาน

เหตุผล กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการขอปรึกษาหารือ เนื่องจากการขอปรึกษาหารือของสมาชิกที่ผ่านมา ประธานในที่ประชุมจะเปิดโอกาสให้สมาชิกขอหารือได้คนละหลายเรื่อง โดยไม่มีการกำหนดเวลาในการปรึกษาหารือไว้อย่างชัดเจน เพียงแต่ขอความร่วมมือให้สมาชิกผู้ขอหารือแต่ละคนใช้เวลาไม่เกินคนละ 3-4 นาที ทำให้สมาชิกผู้ขอหารือหลายคนใช้เวลาในการหารือนานเกินควร จนล่วงเลยเวลาของสมาชิกอื่นและก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน จึงควรมีการกำหนดจำนวนเรื่องและระยะเวลาที่สมาชิกแต่ละท่านจะใช้ในการขอปรึกษาหารือไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่สมาชิกทุกท่านในการสะท้อนปัญหาความ



เดือดร้อนของราษฎรในพื้นที่ของตนได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึง โดยเทียบเคียงกับเรื่องกระทู้ถามที่ได้กำหนดไว้ในข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร

ข้อ ๕ ในกรณีการขอปรึกษาหารือด้วยวาจาของสมาชิก หากมีเอกสารประกอบการขอปรึกษาหารือ ให้สมาชิกผู้ขอปรึกษาหารือส่งมอบเอกสารต่อประธานสภาภายในวันเดียวกันกับวันที่มีการขอปรึกษาหารือ

ในกรณีการขอปรึกษาหารือเป็นหนังสือให้สมาชิกยื่นหนังสือหรือเอกสารประกอบการขอปรึกษาหารือต่อประธานภายในวันเดียวกันกับวันที่มีการขอปรึกษาหารือ

เหตุผล กำหนดวิธีการจัดส่งเอกสารประกอบการขอปรึกษาหารือ เนื่องจากแนวทางปฏิบัติที่ผ่านมา การขอปรึกษาหารือของสมาชิกในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร จะมีสมาชิกหลายคนอ้างอิงเอกสารที่แสดงรายละเอียดของปัญหาที่กำลังปรึกษาหารืออยู่ แต่กลับไม่นำส่งเอกสารดังกล่าวหรือนำส่งล่าช้าเกินสมควร ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียหายต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนทำให้การแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกิดความล่าช้าเนื่องจากไม่ทราบข้อมูลที่ชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น ระเบียบนี้จึงได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนให้สมาชิกที่มีความประสงค์จะยื่นเอกสารประกอบการหารือ ต้องส่งเอกสารประกอบการปรึกษาหารือภายในวันเดียวกันกับวันที่มีการขอปรึกษาหารือ นั้น โดยให้รวมถึงเอกสารประกอบการขอหารือโดยวิธีการขอปรึกษาหารือเป็นหนังสือด้วย

ข้อ ๖ ให้รัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่ได้รับเรื่องขอปรึกษาหารือของสมาชิก ต้องจัดทำคำชี้แจงแจ้งผลการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือให้ประธานทราบภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่รัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องขอปรึกษาหารือ

เหตุผล สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นบุคคลซึ่งใกล้ชิดกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างยิ่ง เรื่องที่สมาชิกลำเอียงมาปรึกษาหารือจึงเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนซึ่งต้องการการแก้ไขเยียวยาอย่างเร่งด่วน แต่ปรากฏว่า หน่วยงานของรัฐบางแห่งยังขาดความสนใจหรือเอาใจใส่ในการดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกเท่าที่ควร ดังนั้น เพื่อให้การขอปรึกษาหารือของสมาชิกมีผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ระเบียบนี้จึงกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องจัดทำคำชี้แจงหรือแจ้งผลการดำเนินการตามข้อหารือไว้อย่างชัดเจน

ข้อ ๗ ให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรรักษาการตามระเบียบนี้

เหตุผล กำหนดบุคคลผู้รักษาการตามระเบียบเพื่อให้สอดคล้องกับข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ที่กำหนดให้เป็นอำนาจของประธานสภาผู้แทนราษฎรในการควบคุมการประชุมสภาให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

สรุปผลการดำเนินงานตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21

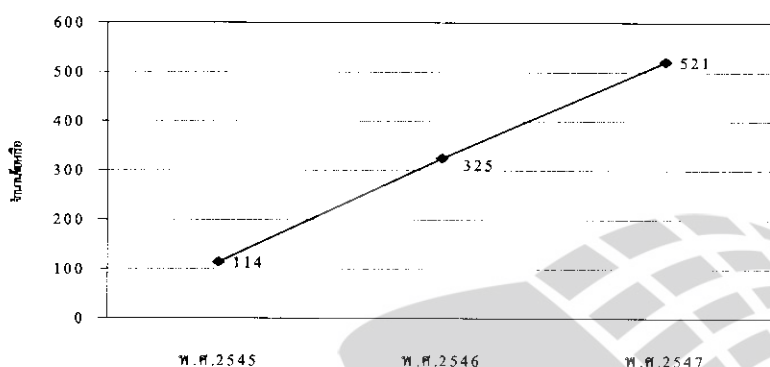


ปริมาณข้อหาหรือ

จากการประมวลผลข้อมูลในฐานข้อมูลข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งทางกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้ดำเนินการนำเข้าข้อมูลการหาหรือระหว่างวันที่ 14 มีนาคม 2545 จนถึงวันปิดสมัยประชุมสามัญนิติบัญญัติ พ.ศ. 2547 ปรากฏว่ามีข้อหาหรือรวมทั้งสิ้น 960 ข้อหาหรือ โดยสามารถจำแนกตามสมัยประชุมได้ดังนี้

| ปีที่ | สมัยประชุม | จำนวนข้อหาหรือ | รวม |
|------------------|------------------|----------------|-----|
| 2 (พ.ศ. 2545) | สามัญทั่วไป | 40 | 114 |
| | วิสามัญ | 6 | |
| | สามัญนิติบัญญัติ | 68 | |
| 3 (พ.ศ. 2546) | สามัญทั่วไป | 198 | 325 |
| | สามัญนิติบัญญัติ | 127 | |
| 4 (พ.ศ. 2547) | สามัญทั่วไป | 242 | 521 |
| | สามัญนิติบัญญัติ | 279 | |
| | | | 960 |

ตารางแสดงจำนวนข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21 (จำแนกตามสมัยประชุม)



กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

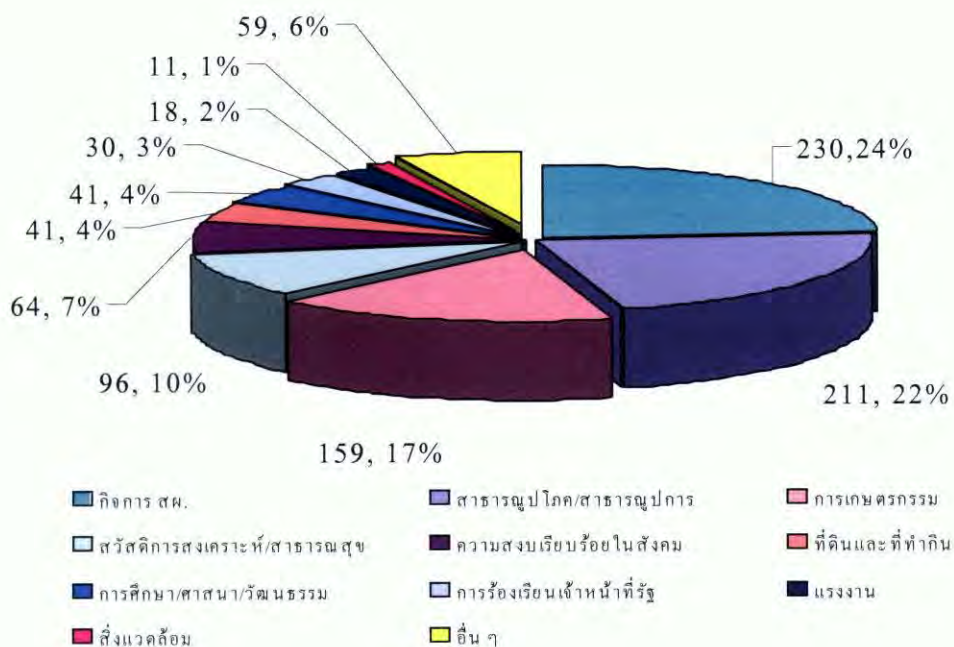


LIART

จากแผนภูมิ แสดงให้เห็นว่าปริมาณการหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี จากปี 2545 มีจำนวน 114 ข้อหารือ ต่อมาในปี 2546 เพิ่มขึ้นเป็น 325 ข้อหารือ และในปี 2547 เพิ่มขึ้นเป็น 521 ข้อหารือ รวมทั้งสิ้น 960 ข้อหารือ

การจำแนกกลุ่มปัญหา

จากจำนวนข้อหารือทั้งหมดที่มีการนำเสนอต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร สามารถจำแนกกลุ่มปัญหาได้ 11 กลุ่ม ดังนี้



แผนภูมิแสดงการจำแนกกลุ่มปัญหาตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21

จากแผนภูมิ แสดงว่ามีการหารือในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจการสภาผู้แทนราษฎร 230 ข้อหารือ (ร้อยละ 24) ที่เหลือ 730 ข้อหารือ (ร้อยละ 76) เป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในจำนวนนี้เป็นปัญหาด้านสาธารณสุขโลก/สาธารณสุขมากที่สุด จำนวน 211 ข้อหารือ (ร้อยละ 22) รองลงมาคือปัญหาด้านการเกษตรกรรม จำนวน 159 ข้อหารือ (ร้อยละ 17) และปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์/สาธารณสุข จำนวน 96 ข้อหารือ (ร้อยละ 10) โดยแต่ละกลุ่มปัญหาสามารถแจกแจงประเด็นย่อยได้ดังนี้

1. ปัญหาที่เกี่ยวกับกิจการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 230 ข้อหารือ คิดเป็นร้อยละ 24 ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่หรือสิทธิประโยชน์ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ปัญหาอุปสรรคใน

การประชุมสภาผู้แทนราษฎร การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการฯ ตลอดจนเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อ ภาพยนตร์ต่อสภาผู้แทนราษฎร

2. ปัญหาด้านสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ จำนวน 211 ข้อหารือ คิดเป็นร้อยละ 22 ได้แก่
 - 2.1 การคมนาคมและการขนส่ง
 - 2.2 การสื่อสารและโทรคมนาคม
 - 2.3 การสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน
3. ปัญหาด้านการเกษตรกรรม จำนวน 159 ข้อหารือ คิดเป็นร้อยละ 17 ได้แก่
 - 3.1 แหล่งน้ำเพื่อการเกษตรและการชลประทาน
 - 3.2 ราคาผลผลิต (ข้าว, ยางพารา, ผลไม้ต่าง ๆ, สัตว์เศรษฐกิจต่าง ๆ, ฯลฯ)
 - 3.3 ปัจจัยการผลิต (ปุ๋ย, เมล็ดพันธุ์, ยาปราบศัตรูพืช, อาหารสัตว์, ฯลฯ)
4. ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์/สาธารณสุข จำนวน 96 ข้อหารือ คิดเป็นร้อยละ 10 ได้แก่
 - 4.1 สวัสดิการสงเคราะห์ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจเกี่ยวกับเงินเดือนและการครองชีพ การรักษาพยาบาล ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการ
 - 4.2 สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการในด้านต่าง ๆ เช่น การรักษาพยาบาล การดำรงชีพ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น
 - 4.3 สวัสดิการสงเคราะห์ทางสังคมทั่วไปเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การดำรงชีพ การสาธารณสุข เป็นต้น
 - 4.4 สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง อากาศ ภัยแล้ง และ ภัยธรรมชาติต่าง ๆ เป็นต้น
5. ปัญหาด้านความสงบเรียบร้อยในสังคม จำนวน 64 ข้อหารือ คิดเป็นร้อยละ 7 เช่น ปัญหา อาชญากรรมและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนเหตุการณ์ความไม่สงบและเหตุเดือดร้อน รำคาญต่าง ๆ เป็นต้น
6. ที่ดินและที่ทำกิน จำนวน 41 ข้อหารือ คิดเป็นร้อยละ 4 ได้แก่ กรณีพิพาทเรื่องสิทธิใน ที่ดิน/ที่ทำกิน ปัญหาในการขอเอกสารสิทธิในที่ดิน การเวนคืนที่ดิน เป็นต้น
7. ปัญหาด้านการศึกษา/ศาสนา/วัฒนธรรม จำนวน 41 ข้อหารือ คิดเป็นร้อยละ 4 ได้แก่
 - 7.1 การศึกษา เช่น ปัญหาในการจัดการศึกษา ปัญหาในการขอทุนการศึกษา เป็นต้น
 - 7.2 ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม เช่น ความประพฤติของพระสงฆ์ การลบหลู่ความเชื่อ ทางศาสนา เป็นต้น
8. ปัญหาการเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 30 ข้อหารือ คิดเป็นร้อยละ 3 ได้แก่ การกล่าวโทษ เจ้าหน้าที่รัฐว่าใช้อำนาจมิชอบโดยปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หรือประพฤติดนไม่เหมาะสม เป็นต้น

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

9. ปัญหาด้านแรงงาน จำนวน 18 ข้อหรือ คิดเป็นร้อยละ 2 ได้แก่ การหลอกลวงแรงงาน สิทธิประโยชน์ของแรงงานประเภทต่าง ๆ ปัญหาแรงงานต่างด้าว เป็นต้น

10. ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 11 ข้อหรือ คิดเป็นร้อยละ 1 ได้แก่ ปัญหามลภาวะด้านต่าง ๆ (น้ำเสีย, อากาศเป็นพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม, ขยะ ฯลฯ) เป็นต้น

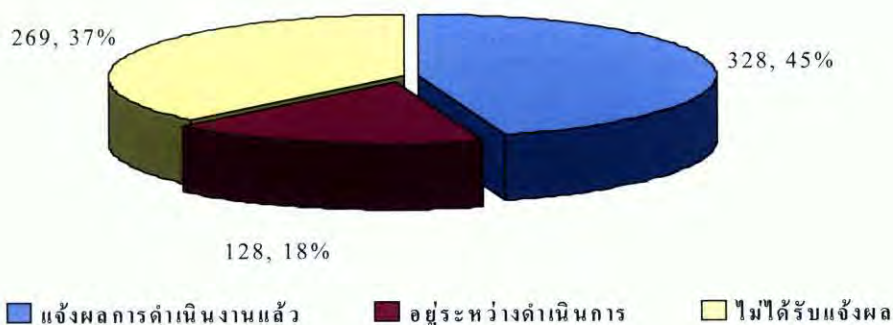
11. ปัญหาอื่น ๆ จำนวน 59 ข้อหรือ คิดเป็นร้อยละ 6 ได้แก่ เรื่องที่ไม่จัดอยู่ในกลุ่ม 10 ปัญหาข้างต้น (เช่น ปัญหาด้านการท่องเที่ยว, ปัญหาด้านการทหาร/ความมั่นคง, ปัญหาด้านเศรษฐกิจและการครองชีพ, ปัญหาด้านการต่างประเทศ ฯลฯ)

ผลการดำเนินงาน

การดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ 725 ข้อหาหรือ ส่วนอีก 235 ข้อหาหรือ เป็นเรื่องที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นในที่ประชุม ซึ่งมีลักษณะดังนี้

- 1) เรื่องที่ผู้เกี่ยวข้องได้ชี้แจงให้ที่ประชุมรับทราบแล้ว
 - 2) เรื่องที่เป็นการแสดงความคิดเห็นหรือชี้แจงให้ที่ประชุมทราบ
 - 3) เรื่องที่ประธานในที่ประชุมมีดำริให้ยุติเรื่อง เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีการตั้งกระทู้ถามแล้ว หรือเป็นเรื่องที่มีเนื้อหาเข้าข่ายกระทู้ถาม หรือเป็นเรื่องที่ผู้หาหรือ ไม่ส่งข้อมูลเพิ่มเติมทั้ง ๆ ที่ได้แจ้งผู้หาหรือแล้ว
- สำหรับเรื่องที่ยังส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ 725 ข้อหาหรือ ปรากฏผลการดำเนินงาน ดังนี้

| ผลการดำเนินงาน | จำนวนข้อหาหรือ | คิดเป็นร้อยละ |
|--|----------------|---------------|
| แจ้งผลการดำเนินงานแล้ว | 328 | 45 |
| อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่รับผิดชอบ | 128 | 18 |
| ไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินงาน | 269 | 37 |
| รวม | 725 | 100 |



แผนภูมิแสดงผลการดำเนินงานตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21

จากข้อมูลข้างต้น แสดงว่ามีข้อหาหรือที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินงานให้สภาผู้แทนราษฎรทราบแล้ว ร้อยละ 45 และแจ้งความคืบหน้าให้ทราบว่าอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ร้อยละ 18 ที่เหลือร้อยละ 37 ยังไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เป็นข้อหาหรือที่หาหรือในสมัยประชุมสามัญนิติบัญญัติ พ.ศ. 2547

| กลุ่มปัญหา | ผลการดำเนินงาน | | | | | | | | |
|------------------------------|----------------|-----------------|-----------------|------------|-----------------|-----------------|------------|-----------------|-----------------|
| | 2547 | | | 2546 | | | 2545 | | |
| | แจ้งผลแล้ว | แจ้งความคืบหน้า | ไม่ได้รับแจ้งผล | แจ้งผลแล้ว | แจ้งความคืบหน้า | ไม่ได้รับแจ้งผล | แจ้งผลแล้ว | แจ้งความคืบหน้า | ไม่ได้รับแจ้งผล |
| กิจการสภาผู้แทนราษฎร | 7 | 1 | 13 | 9 | 2 | 5 | 12 | 1 | 4 |
| สาธารณูปโภค/สาธารณูปการ | 27 | 31 | 45 | 37 | 29 | 10 | 13 | 3 | 3 |
| การเกษตรกรรม | 31 | 27 | 37 | 26 | 1 | 12 | 11 | 1 | 5 |
| สวัสดิการสงเคราะห์/สาธารณสุข | 16 | 5 | 26 | 14 | 2 | 1 | 17 | 1 | 3 |
| ความสงบเรียบร้อยในสังคม | 7 | 5 | 16 | 11 | 2 | 3 | 5 | 0 | 6 |
| การร้องเรียน জনท.รัฐ | 9 | 3 | 11 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 |

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

| กลุ่มปัญหา | ผลการดำเนินงาน | | | | | | | | |
|-------------|----------------|---------------------|---------------------|----------------|---------------------|---------------------|----------------|---------------------|---------------------|
| | 2547 | | | 2546 | | | 2545 | | |
| | แจ้งผล แล้ว | แจ้งความ คืบหน้า | ไม่ได้รับ แจ้งผล | แจ้งผล แล้ว | แจ้งความ คืบหน้า | ไม่ได้รับ แจ้งผล | แจ้งผล แล้ว | แจ้งความ คืบหน้า | ไม่ได้รับ แจ้งผล |
| แรงงาน | 6 | 0 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 |
| สิ่งแวดล้อม | 3 | 1 | 4 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| อื่น ๆ | 8 | 2 | 13 | 11 | 0 | 8 | 5 | 1 | 2 |
| รวม | 132 | 83 | 194 | 123 | 40 | 51 | 69 | 7 | 26 |
| | 409 | | | 214 | | | 102 | | |

ตารางแสดงผลการดำเนินงานตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21

สรุป

นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแล้ว สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรยังมีหน้าที่รับผิดชอบในฐานะตัวแทนของประชาชนในการตอบสนองความต้องการหรือดูแลทุกข์สุขและให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วย ที่ผ่านมาเมื่อได้รับข้อมูลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนแล้ว สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะทำหนังสือถึงรัฐมนตรีผู้มีอำนาจ หรือนำผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรวมถึงการนำเสนอปัญหาต่อที่ประชุมสภาในลักษณะของกระทู้ถามหรือญัตติและการเสนอเรื่องให้คณะกรรมการสิทธิการสามัญประจำสภาที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาศึกษาหาแนวทางแก้ไขเสนอแนะต่อรัฐบาล

“การหารือต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร” ในอดีตเป็นที่เข้าใจกันว่าเป็นการนำเสนอประเด็นปัญหา ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจการสภาผู้แทนราษฎรโดยเฉพาะ ทั้งในเรื่องปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ตลอดจนสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะได้รับแต่สำหรับสภาผู้แทนราษฎรชุดที่ 21 นี้ เนื้อหาสาระของข้อหาหรือได้ขยายขอบเขตไปถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ และปัญหาที่มีผลกระทบต่อส่วนรวม โดยมีการดำเนินการรวบรวมประเด็นปัญหาตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรส่งให้รัฐมนตรีที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการ หากกรณีใดไม่มีความคืบหน้าก็จะประสานงานกับสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เพื่อให้เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานทางหนึ่งอีกด้วย

จากข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้รับการยอมรับจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่ามีส่วนสำคัญในการช่วยเหลือ และบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนจะเห็นได้จากปริมาณข้อหาหรือที่เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดทุกปี ขณะเดียวกันหน่วยงานฝ่ายบริหารก็ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการแก้ไขปัญหาตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ได้ขอหารือต่อที่ประชุมสภา โดยมีการแจ้งผลการดำเนินงานหรือความคืบหน้าให้สภาผู้แทนราษฎรทราบถึง ร้อยละ 63

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จึงได้ทำการปรับแผนการปฏิบัติงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับงานด้านนี้ของสภาผู้แทนราษฎรที่จะได้รับการเลือกตั้งใน วันที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548 โดยมีการวางแผนด้านบุคลากรและการบริหารจัดการข้อมูลไว้รองรับงานซึ่งคาดว่าจะมี ปริมาณเพิ่มมากขึ้นอย่างแน่นอน ทั้งนี้ เพื่อให้ภารกิจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของ ประชาชนบรรลุผลในทางปฏิบัติและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

~~๒๒~~ ~~๒๒~~ ~~๒๒~~ ~~๒๒~~ ~~๒๒~~ ~~๒๒~~



| ลำดับ | สมัยประชุม | ครั้งที่ | วันที่หารือ | จำนวนข้อหารือ |
|------------|-------------|----------|-------------|---------------|
| 1 | สามัญทั่วไป | 5 | 28 ก.พ. 51 | 35 |
| 2 | | 6 | 5 มี.ค. 51 | 24 |
| 3 | | 7 | 6 มี.ค. 51 | 46 |
| 4 | | 8 | 12 มี.ค. 51 | 32 |
| 5 | | 9 | 13 มี.ค. 51 | 58 |
| 6 | | 10 | 19 มี.ค. 51 | 21 |
| 7 | | 11 | 20 มี.ค. 51 | 57 |
| 8 | | 12 | 26 มี.ค. 51 | 43 |
| 9 | | 13 | 27 มี.ค. 51 | 50 |
| 10 | | 14 | 2 เม.ย. 51 | 34 |
| 11 | | 15 | 3 เม.ย. 51 | 31 |
| 12 | | 16 | 9 เม.ย. 51 | 36 |
| 13 | | 17 | 10 เม.ย. 51 | 40 |
| 14 | | 18 | 23 เม.ย. 51 | 17 |
| 15 | | 19 | 24 เม.ย. 51 | 45 |
| 16 | | 20 | 30 เม.ย. 51 | 24 |
| 17 | | 21 | 1 พ.ค. 51 | 51 |
| 18 | | 22 | 7 พ.ค. 51 | 38 |
| 19 | | 23 | 8 พ.ค. 51 | 59 |
| 20 | | 24 | 12 พ.ค. 51 | 13 |
| 21 | | 26 | 15 พ.ค. 51 | 34 |
| รวม | | | | 788 |
| 22 | วิสามัญ | 4 | 19 มิ.ย. 51 | 23 |
| รวม | | | | 811 |

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนข้อหารือในการประชุมแต่ละครั้ง

ข้อมูลจากตารางที่ 2 แสดงว่าในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 ปีที่ 1 (สมัยสามัญทั่วไป และสมัยวิสามัญ) พ.ศ. 2551 มีการหารือในที่ประชุมในสมัยสามัญทั่วไป 21 ครั้ง จากจำนวนการประชุมทั้งหมด 26 ครั้ง โดยครั้งที่มีการหารือมากที่สุดในการประชุมครั้งที่ 23 วันที่ 8 พฤษภาคม 2551 (59 ข้อหารือ) รองลงมาคือในการประชุมครั้งที่ 9 วันที่ 13 มีนาคม 2551 (58 ข้อหารือ) และครั้งที่ 11 วันที่ 20 มีนาคม 2551 (57 ข้อหารือ) ส่วนในการประชุมสมัยวิสามัญ มีการหารือเพียงครั้งเดียว คือครั้งที่ 4 วันที่ 19 มิถุนายน 2551 (23 ข้อหารือ)



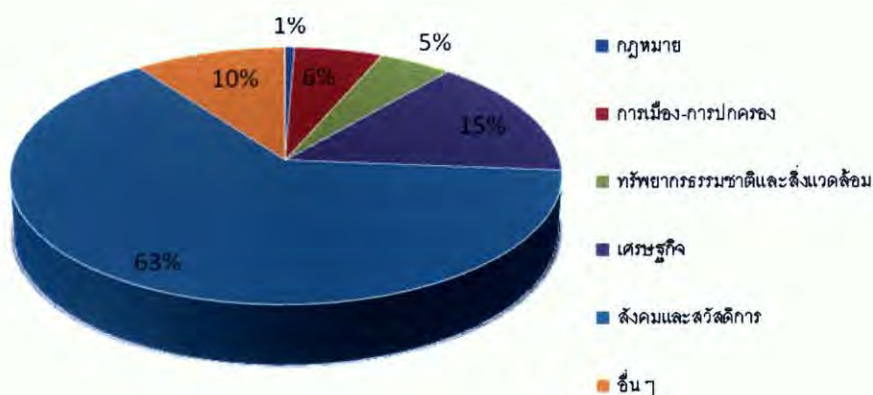
LIRT

จำแนกประเภทปัญหา

จากข้อหาหรือทั้งหมดที่มีการนำเสนอต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร สามารถจำแนกประเภทปัญหาได้ 6 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. กฎหมาย
2. การเมือง-การปกครอง
3. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
4. เศรษฐกิจ
5. สังคมและสวัสดิการ
6. อื่น ๆ

- สัดส่วนของประเภทปัญหาที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้นำเสนอต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 ปีที่ 1 (สมัยสามัญทั่วไป) พ.ศ. 2551 ปรากฏตามแผนภูมิข้างล่างนี้



แผนภูมิที่ 1

แสดงสัดส่วนประเภทปัญหาที่มีการหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 ปีที่ 1 (สมัยสามัญทั่วไป) พ.ศ. 2551

ข้อมูลจากแผนภูมิที่ 1 แสดงว่าประเภทปัญหาที่มีการหารือในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 ปีที่ 1 (สมัยสามัญทั่วไป) พ.ศ. 2551 มากที่สุดคือ สังคมและสวัสดิการ (ร้อยละ 63) รองลงมาคือ เศรษฐกิจ (ร้อยละ 15) และปัญหาอื่น ๆ (ร้อยละ 10) ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางข้างล่างนี้

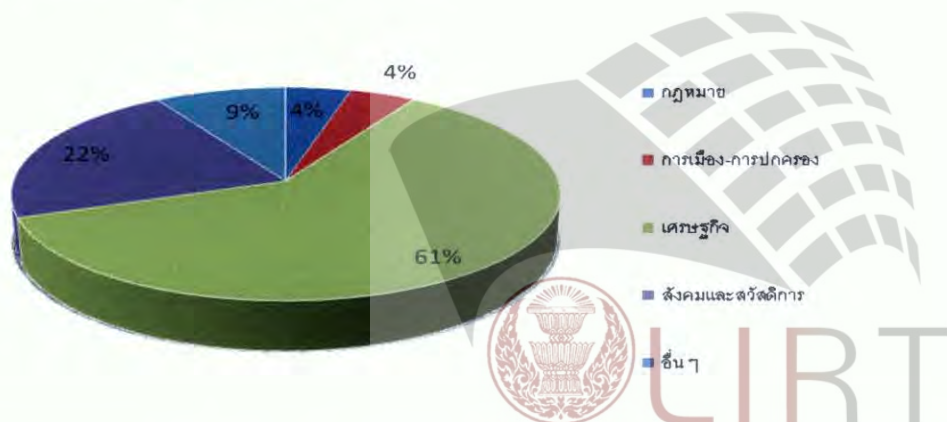
| ประเภทปัญหาใหญ่ | ประเภทปัญหาย่อย | จำนวน (ข้อหาหรือ) |
|--------------------------------|-----------------------|-------------------|
| กฎหมาย | การเสนอ/แก้ไขกฎหมาย | 4 |
| | การบังคับตามกฎหมาย | 22 |
| การเมือง-การปกครอง | การใช้อำนาจของ นง.รัฐ | 9 |
| | ปัญหาความมั่นคง | 8 |
| | ร้องเรียน จนท.รัฐ | 5 |
| | การเมือง | 2 |
| | นโยบายรัฐบาล | 4 |
| | คณาภิพหน้า | 14 |
| ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | | |

| ประเภทปัญหาใหญ่ | ประเภทปัญหาย่อย | จำนวน (ข้อหาหรือ) |
|------------------------------------|--|-------------------|
| | นโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม | 8 |
| | ปัญหาในพื้นที่ป่า | 7 |
| | คุณภาพอากาศและเสียง | 4 |
| | ปัญหาของเสีย | 4 |
| | ทรัพยากรชายฝั่งทะเล | 1 |
| เศรษฐกิจ | การเกษตร | 87 |
| | การค้า | 15 |
| | การท่องเที่ยว | 8 |
| | การลงทุน | 2 |
| | ปัญหานี้สิน | 2 |
| | รายได้ | 2 |
| | อุตสาหกรรม | 2 |
| | การเงิน | 1 |
| | สังคมและสวัสดิการ | สาธารณสุขโรค |
| ปัญหาที่ดิน | | 60 |
| สวัสดิการสงเคราะห์ | | 58 |
| การศึกษา | | 38 |
| สาธารณสุข | | 22 |
| ความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน | | 20 |
| ศาสนา/ศิลปวัฒนธรรม | | 19 |
| ปัญหาแรงงาน | | 18 |
| จัดระเบียบสังคม | | 13 |
| ปัญหาที่อยู่อาศัย | | 6 |
| การกีฬา | | 5 |
| อื่น ๆ | | แรงงานสภา |
| | อื่น ๆ | 6 |
| รวม | | 788 |

ตารางที่ 3

แสดงข้อมูลประเภทปัญหาที่มีการหาหรือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 ปีที่ 1 (สมัยสามัญทั่วไป) พ.ศ. 2551

สัดส่วนของประเภทปัญหาที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้นำเสนอต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 ปีที่ 1 (สมัยวิสามัญ) พ.ศ. 2551 ปรากฏตามแผนภูมิข้างล่างนี้



ข้อมูลจากแผนภูมิที่ 1 แสดงว่าประเภทปัญหาที่มีการหารือในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 ปีที่ 1 (สมัยวิสามัญ) พ.ศ. 2551 มากที่สุดคือ เศรษฐกิจ (ร้อยละ 61) รองลงมาคือ สังคมและสวัสดิการ (ร้อยละ 22) และปัญหาอื่น ๆ (ร้อยละ 9) ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางข้างล่างนี้

ตารางที่ 4

| ประเภทปัญหาใหญ่ | ประเภทปัญหาย่อย | จำนวน (ข้อหารือ) |
|--------------------|-----------------------|------------------|
| กฎหมาย | การเสนอ/แก้ไขกฎหมาย | 1 |
| การเมือง-การปกครอง | การใช้อำนาจของ นง.รัฐ | 1 |
| เศรษฐกิจ | การเกษตร | 12 |
| | รายได้ | 1 |
| | การท่องเที่ยว | 1 |
| สังคมและสวัสดิการ | สาธารณสุขโรค | 5 |
| อื่น ๆ | รงงานสภา | 2 |
| รวม | | 23 |

แสดงข้อมูลประเภทปัญหาที่มีการหารือในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 ปีที่ 1 (สมัยวิสามัญ) พ.ศ. 2551

ผลการดำเนินงาน

การดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ เป็นเรื่องที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นในที่ประชุม และการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ สำหรับเรื่องที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นในที่ประชุมเป็นเรื่องมีลักษณะดังนี้

- 1) เรื่องที่ผู้เกี่ยวข้องได้ชี้แจงให้ที่ประชุมรับทราบแล้ว
- 2) เรื่องที่เป็นการแสดงความคิดเห็นหรือชี้แจงให้ประธานหรือที่ประชุมรับทราบ
- 3) เรื่องที่ประธานในที่ประชุมมอบหมายให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรดำเนินการแล้ว

- ในการประชุมสมัยสามัญทั่วไป พ.ศ. 2551 มีข้อหารือที่ดำเนินการเสร็จสิ้นในที่ประชุม จำนวน 81 ข้อหารือ และมีข้อหารือที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ จำนวน 707 ข้อหารือ

- ในการประชุมสมัยวิสามัญ พ.ศ. 2551 มีข้อหารือที่ดำเนินการเสร็จสิ้นในที่ประชุม จำนวน 3 ข้อหารือ และมีข้อหารือที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ จำนวน 20 ข้อหารือ

สำหรับเรื่องที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในแต่ละสมัยประชุม ปรากฏผลดังนี้

- ตารางที่ 5 แสดงผลการดำเนินงานตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการประชุมสมัยสามัญทั่วไป พ.ศ. 2551 (จำแนกตามหน่วยงาน)



| ลำดับ | หน่วยงานที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการ | จำนวนข้อหาหรือ | ร้อยละ | ผลการดำเนินงาน | | | | | |
|-------|--|----------------|--------|-----------------|--------|---------------------------------|--------|-------------------------|--------|
| | | | | แจ้งผลแล้ว | | | | ไม่แจ้งผล (เกิน 30 วัน) | ร้อยละ |
| | | | | แจ้งผลแล้วเสร็จ | ร้อยละ | แจ้งผลเบื้องต้น/แจ้งความคืบหน้า | ร้อยละ | | |
| 1 | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 166 | 21.28 | 33 | 19.88 | 133 | 80.12 | - | - |
| 2 | กระทรวงมหาดไทย | 153 | 19.62 | 67 | 43.79 | 80 | 52.29 | 6 | 3.92 |
| 3 | กระทรวงคมนาคม | 113 | 14.49 | 3 | 2.65 | 98 | 86.73 | 12 | 10.62 |
| 4 | นายกรัฐมนตรี | 58 | 7.44 | 19 | 32.76 | 22 | 37.93 | 17 | 29.31 |
| 5 | กระทรวงพาณิชย์ | 42 | 5.51 | 20 | 51.16 | 1 | 2.33 | 21 | 46.51 |
| 6 | กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | 43 | 5.38 | 22 | 47.62 | 1 | 2.38 | 20 | 50 |
| 7 | กระทรวงสาธารณสุข | 38 | 4.87 | 7 | 18.42 | 1 | 2.63 | 30 | 78.95 |
| 8 | กระทรวงศึกษาธิการ | 35 | 4.48 | 5 | 14.29 | - | - | 30 | 85.71 |
| 9 | กระทรวงแรงงาน | 18 | 2.31 | 10 | 55.56 | - | - | 8 | 44.44 |
| 10 | กระทรวงการคลัง | 18 | 2.31 | 6 | 33.33 | - | - | 12 | 66.67 |
| 11 | กระทรวงการพัฒนาสังคมฯ | 11 | 1.41 | 7 | 63.64 | - | - | 4 | 36.36 |
| 12 | รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล) | 9 | 1.15 | 5 | 55.56 | - | - | 4 | 44.44 |
| 13 | กระทรวงพลังงาน | 9 | 1.15 | 2 | 22.22 | - | - | 7 | 77.78 |
| 14 | กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา | 8 | 1.03 | 2 | 25 | - | - | 6 | 75 |
| 15 | กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | 8 | 1.03 | 1 | 12.5 | - | - | 7 | 87.5 |
| 16 | กระทรวงอุตสาหกรรม | 7 | 0.9 | 4 | 57.14 | - | - | 3 | 42.86 |
| 17 | คณะกรรมการการเลือกตั้ง | 7 | 0.9 | 4 | 57.14 | - | - | 3 | 42.86 |
| 18 | กระทรวงกลาโหม | 7 | 0.9 | 3 | 42.86 | - | - | 4 | 57.14 |
| 19 | กระทรวงวัฒนธรรม | 6 | 0.77 | 1 | 16.67 | 2 | 33.33 | 3 | 50 |
| 20 | กรุงเทพมหานคร | 5 | 0.64 | 1 | 20 | 1 | 20 | 3 | 60 |
| 21 | กระทรวงยุติธรรม | 4 | 0.51 | 3 | 75 | - | - | 1 | 25 |
| 22 | กระทรวงการต่างประเทศ | 4 | 0.51 | 2 | 50 | - | - | 2 | 50 |
| 23 | รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายจักรภพ เพ็ญแข) | 4 | 0.51 | - | - | - | - | 4 | 100 |
| 24 | สำนักงานตำรวจแห่งชาติ | 1 | 0.13 | 1 | 100 | - | - | - | - |
| 25 | กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 1 | 0.13 | 1 | 100 | - | - | - | - |
| 26 | คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ | 1 | 0.13 | - | - | 1 | 100 | - | - |
| 27 | สนง.เลขาธิการวุฒิสภา | 1 | 0.13 | - | - | - | - | 1 | 100 |
| 28 | รองนายกรัฐมนตรี (นายสุวิทย์ คุณกิตติ) | 1 | 0.13 | - | - | - | - | 1 | 100 |
| 29 | รองนายกรัฐมนตรี (นายสุรพงษ์ สืบวงศ์ลี) | 1 | 0.13 | - | - | - | - | 1 | 100 |
| 30 | คณะกรรมการประสานงาน สผ. | 1 | 0.13 | - | - | - | - | 1 | 100 |
| รวม | | 780* | 100 | 229 | 29.36 | 340 | 43.59 | 211 | 27.05 |

* หมายเหตุ เนื่องจากข้อหาหรือส่วนหนึ่งส่งเรื่องให้หลายหน่วยงานดำเนินการ ทำให้ตัวเลขในส่วนนี้มีจำนวนมากกว่าจำนวนรวมของข้อหาหรือที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ (707 ข้อหาหรือ)

ข้อมูลจากตารางที่ 5 แสดงว่าจากข้อหาหรือทั้งหมดที่ส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการ มีการแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น จำนวน 340 ข้อหาหรือ คิดเป็นร้อยละ 29.36 ของข้อหาหรือที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แจ้งผลการดำเนินการแล้วเสร็จ 229 ข้อหาหรือ คิดเป็นร้อยละ 36.14 ของข้อหาหรือที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ 211 ข้อหาหรือ คิดเป็นร้อยละ 27.05 ของข้อหาหรือที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

- ตารางที่ 6 แสดงผลการดำเนินงานตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการประชุม สมัยวิสามัญ พ.ศ. 2551 (จำแนกตามหน่วยงาน)

| ลำดับ | หน่วยงานที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการ | จำนวน (ข้อหาหรือ) | ร้อยละ | ผลการดำเนินงาน | | | | | |
|-------|----------------------------------|-------------------|--------|-----------------|--------|---------------------------------|--------|-------------------------|--------|
| | | | | แจ้งผลแล้ว | | | | ไม่แจ้งผล (เกิน 30 วัน) | ร้อยละ |
| | | | | แจ้งผลแล้วเสร็จ | ร้อยละ | แจ้งผลเบื้องต้น/แจ้งความคืบหน้า | ร้อยละ | | |
| 1 | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 10 | 50 | - | - | 10 | 100 | - | - |
| 2 | กระทรวงมหาดไทย | 3 | 15 | 1 | 33.33 | 2 | 66.67 | - | - |
| 3 | กระทรวงคมนาคม | 2 | 10 | - | - | 2 | 100 | - | - |
| 4 | กระทรวงพาณิชย์ | 2 | 10 | 2 | 100 | - | - | - | - |
| 5 | นายกรัฐมนตรี | 1 | 5 | - | - | 1 | 100 | - | - |
| 6 | กระทรวงศึกษาธิการ | 1 | 5 | - | - | - | - | 1 | 100 |
| 7 | กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา | 1 | 5 | - | - | - | - | 1 | 100 |
| รวม | | 20 | 100 | 3 | 15 | 15 | 75 | 2 | 10 |

ข้อมูลจากตารางที่ 6 แสดงว่าจากข้อหาหรือที่มีการหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 ปีที่ 1 (สมัยวิสามัญ) พ.ศ. 2551 ซึ่งได้ส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการ มีการแจ้งผลการดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 3 ข้อหาหรือ คิดเป็นร้อยละ 15 ของข้อหาหรือที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น/แจ้งความคืบหน้า 15 ข้อหาหรือ คิดเป็นร้อยละ 75 ของข้อหาหรือที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ 2 ข้อหาหรือ คิดเป็นร้อยละ 10 ของข้อหาหรือที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ



ประวัติผู้ศึกษา

| | |
|-------------------|--|
| ชื่อ ชื่อสกุล | นายคนพล ด้อยสุวรรณ |
| วัน เดือน ปี เกิด | 28 ธันวาคม 2551 |
| สถานที่เกิด | จังหวัดเชียงราย |
| วุฒิการศึกษา | -มัธยมศึกษาตอนปลาย(ม.ศ.5)โรงเรียนบาสิเดรียมอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย -ปริญญาพุทธศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตรการเมืองการปกครอง (เกียรตินิยมอันดับสอง)) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย -รัฐศาสตรมหาบัณฑิต การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยปทุมนา รัฐมหาราช ประเทศอินเดีย -เปรียญธรรม ๔ ประโยค กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ -นักธรรมชั้นเอก(นธ.เอก)กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ -ประกาศนียบัตรพิเศษวิชาการศึกษา(พ.กศ.) กรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ |
| ประวัติรับราชการ | 16 มิ.ย. 2537 วิทยากร 4 21 พฤศจิกายน 2539 วิทยากร 5 6 พฤศจิกายน 2543 วิทยากร ๖ 25 ธันวาคม 2545 วิทยากร 7ว 2 มกราคม 2546 ผ.อ.กลุ่มงานประสานสภาฯ 6 มิถุนายน 2548 ผ.อ.กลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์(7ว) 30 กันยายน 2548 ผ.อ.กลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์(วิทยากร 8ว) ผ.อ.กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ |
| ตำแหน่งปัจจุบัน | |

หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"



Legislative Institutional Repository of Thailand