



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านกฎหมาย
ของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นางภัทรวดี ชินชนะ

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร

“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 6

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ

ซึ่งดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินเป็นระดับเชี่ยวชาญ

รัฐสภา

พ.ศ. 2555

คำนำ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร นี้ จัดทำขึ้นในการศึกษาหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 6 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการศึกษาการปฏิบัติงานการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนการหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารการศึกษานี้ จะเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ และพัฒนางานการปฏิบัติงานการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย ให้มีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และทั่วถึงแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น หากพบว่ามีข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้าขอน้อมรับไว้และยินดีรับคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป

นางภัทรวดี ชินชนะ

2 ธันวาคม 2555



กิตติกรรมประกาศ

ในการจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” เป็นส่วนหนึ่งของการอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 6 ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่ออาจารย์บุญเจ็ด โสภณ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม และอาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา แนะนำในการศึกษาค้นคว้าตลอดจนให้ข้อคิดเห็นในการจัดทำและแก้ไขจนเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลนี้สำเร็จลงได้

ขอขอบพระคุณอาจารย์บุญกุล สัจฉิตเสรี รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ได้กรุณาให้แนวทางข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลนี้ สำเร็จและมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณคณะเจ้าหน้าที่ทุกท่านของโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 6 เพื่อนและน้องผู้ร่วมงานในสำนักกฎหมายที่ได้เอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกด้านข้อมูล และเพื่อน นบส. 6 ที่คอยให้คำแนะนำด้วยดีในการศึกษาอบรม ทั้งมีความห่วงใยซึ่งกันและกัน อีกทั้งร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมโดยแบ่งเป็นแต่ละกลุ่มนั้น จนรู้สึกมีความประทับใจในการร่วมมือร่วมใจในการศึกษาอบรมตลอดหลักสูตรแก่ผู้ศึกษา

ท้ายสุดนี้ ขอขอบพระคุณเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและผู้บังคับบัญชาของผู้ศึกษาทุกท่านที่ให้โอกาสผู้ศึกษาได้เข้ารับการอบรมอย่างเต็มที่ อันเป็นการให้โอกาสได้รับวิชาความรู้ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการทำงานในหน้าที่ราชการของผู้ศึกษาต่อไป

นางภัทรวดี ชินชนะ

ผู้ศึกษา

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” นี้ มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาว่า การปฏิบัติงานการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีกระบวนการและขั้นตอนอย่างไร รวมทั้งมีปัญหาและอุปสรรคใดที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของการให้บริการด้านกฎหมาย โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้หลักการวิจัยเชิงคุณภาพที่ศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และจากการสังเกตการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งประสบการณ์จากการปฏิบัติงานด้านการให้บริการด้านกฎหมายของผู้ศึกษา ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานในการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมายยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรนั้นเกิดจากการให้บริการด้านกฎหมายยังขาดคุณภาพ ล่าช้า และไม่ทั่วถึงในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่มาจากการแบ่งความรับผิดชอบยังไม่ชัดเจน อีกทั้งด้วยเงื่อนไขเวลาในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการต้องการความรวดเร็วโดยไม่เข้าใจถึงลักษณะงานของผู้ให้บริการ เช่นการยกร่างกฎหมาย การมีหน้าที่หลายด้าน ประสบการณ์ของบุคลากร การขาดการประสานงานที่ดี และขาดลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ดี อีกทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ทางเทคโนโลยียังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่สำหรับผู้ปฏิบัติงานยังไม่เอื้อในการปฏิบัติหน้าที่เท่าที่ควรและขาดการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจจึงจำเป็นต้องหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักกฎหมาย ทั้งนี้โดยการจัดแบ่งความรับผิดชอบให้ชัดเจน มีการฝึกอบรมเฉพาะด้านให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการจัดเก็บฐานระบบข้อมูลเฉพาะด้านอย่างเป็นระบบ มีการทำคู่มือเกี่ยวกับหน่วยงานที่ต้องประสานงานในการปฏิบัติงาน (เบอร์โทรศัพท์) อีกทั้งจะต้องมีเครื่องมือเครื่องใช้ทางเทคโนโลยีให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างรวดเร็ว และต้องมีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการด้านกฎหมายของหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย ซึ่งจะส่งผลให้ภารกิจในการปฏิบัติงานด้านกฎหมายของสำนักกฎหมายเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และได้รับความพึงพอใจ เกิดความประทับใจจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการ หน่วยงานและประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ



Abstract

The study about improving legal services of The Bureau of Legal Affairs, the Secretariat of the House of Representatives, has the purpose of analyzing the process of giving the legal services at One Stop Service Center and analyzing the obstacles and problems which give effects to the efficiency of legal services by doing the Qualitative Research. With studying the documents, observing all working operation and using Researcher's experiences also are the way to come. The result has shown that the causes of the ineffective services come from the inaccuracy, slowness and thoroughness. Also, the other significant causes come from the unclear of the staff's responsibilities and time condition. The members of the House of Representative do not understand the work aspects of the Bureau of legal Affairs. Sometimes, a lack of cooperation in working or team work can occur during giving the services. There are not enough computers and technological equipment's to serve the members and the work place is not spacious for the staffs. The solutions to these problems are to clarify the responsibilities about the work, to give a special train for the staffs, to classify the data base systematically, to publish a special phone book containing the governmental departments number only, to provide more computers and technological equipment's, and to announce about what services One Stop Service Center of the Bureau of legal Affairs give. These solutions will provide the efficient and impressive services to the members of the House of Representatives, committees, and others who come for the services.

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
บทคัดย่อภาษาไทย	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	2
2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ	4
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	14
แนวคิดการจัดการความรู้	17
แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงานในองค์กร	18
หลักทฤษฎีทีมงานและการทำงานเป็นทีม	22
3 ลักษณะงานขั้นตอนที่ปฏิบัติด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย	31
การแบ่งส่วนราชการภายในของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	31
โครงสร้างหน่วยงานภายในสำนักกฎหมาย	32
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนักกฎหมาย	34
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงานกฎหมาย	38
ลักษณะการปฏิบัติงานยกร่างกฎหมาย	42
ลักษณะการให้บริการข้อมูลทางกฎหมาย	48
ลักษณะงานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและให้ความเห็นทางกฎหมาย	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข	55
ปัญหาการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจขาดคุณภาพ	55
ปัญหาการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจมีความล่าช้า	61
ปัญหาการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจยังไม่ทั่วถึง	69
5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	72
บทสรุป	72
ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติงานเชิงปฏิบัติ	74
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	75
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	78
ประวัติผู้ศึกษา	79

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	อัตรากำลังข้าราชการสำนักกฎหมาย	41
2	สรุปผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักกฎหมาย	53

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	การแบ่งส่วนราชการภายในของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	31
ภาพที่ 2	โครงสร้างหน่วยงานภายในสำนักกฎหมาย	33
ภาพที่ 3	กระบวนการและขั้นตอนของการร่างกฎหมาย	47
ภาพที่ 4	ภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการค้นข้อมูลทางกฎหมาย	50
ภาพที่ 5	ภาพแสดงขั้นตอนการขอใช้บริการ ขอคำปรึกษาหรือขอให้เสนอความเห็นทางกฎหมาย	52
ภาพที่ 6	ภาพแผนผังการให้บริการทางด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจ ของสำนักกฎหมายที่ไม่มีประสิทธิภาพ	54
ภาพที่ 7	ภาพแผนผังการให้บริการทางด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจ ของสำนักกฎหมายที่มีประสิทธิภาพ	71

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีสถานที่ในการปฏิบัติงานของข้าราชการรัฐสภาสามัญหลายแห่ง รวมทั้งสำนักกฎหมายด้วยซึ่งโดยส่วนใหญ่สำนักกฎหมายจะปฏิบัติงานอยู่ที่อาคารทิปโก้ ชั้น 16 ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร แต่จะมีเวรการไปปฏิบัติหน้าที่ที่รัฐสภา ถนนอุทองใน โดยกลุ่มงานกฎหมายทั้ง 4 กลุ่มงานคือ กลุ่มงานกฎหมาย 1 กลุ่มงานกฎหมาย 2 กลุ่มงานกฎหมาย 3 และกลุ่มงานพัฒนากฎหมาย ซึ่งตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในของสำนักกฎหมายแล้ว แต่ละกลุ่มงานจะแยกออกเป็นแต่ละด้าน กลุ่มงานกฎหมาย 1 จะรับผิดชอบจัดทำร่างกฎหมายด้านเศรษฐกิจ กลุ่มงานกฎหมาย 2 จะรับผิดชอบจัดทำร่างกฎหมายด้านสังคม กลุ่มงานกฎหมาย 3 จะรับผิดชอบจัดทำร่างกฎหมายด้านการเมือง การบริหาร วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม กลุ่มพัฒนากฎหมายจะเป็นลักษณะการวิเคราะห์กฎหมายที่ใช้บังคับ เพื่อเสนอปรับปรุงหรือให้มีกฎหมายใหม่ แต่ในทางปฏิบัตินิติกรไม่ได้ปฏิบัติงานตามที่ได้แบ่งโครงสร้างของสำนักกฎหมายเลย ก็จะได้รับมอบงานเหมือนกัน คือปฏิบัติงานในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม โดยแต่ละกลุ่มงานจะไปอยู่เวรที่ห้องหน่วยเฉพาะกิจอาทิตย์ ละครั้งในสมัยประชุมหรือนอกสมัยประชุมก็ตาม ส่วนใหญ่หากในสมัยประชุมแต่ละกลุ่มงานจะให้เจ้าหน้าที่นิติกรและวิทยากรไปปฏิบัติงานที่ห้องหน่วยเฉพาะกิจทุกคน แต่หากนอกสมัยประชุมก็จะเป็นการบริหารจัดการภายในอาจมีการแบ่งนิติกรและวิทยากรผลัดเปลี่ยนกันเข้าเวรแล้วแต่ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานจะพิจารณาสั่งการ เวลาไปเข้าเวรอยู่ที่หน่วยเฉพาะกิจเมื่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้มารับบริการมาใช้บริการในด้านกฎหมาย ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะให้ยกร่างกฎหมาย ให้คั่นข้อมูลทางด้านกฎหมาย เช่นให้คั่นพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติ ประมวลกฎหมายที่ดิน ประมวลกฎหมายอาญา ฯลฯ หรือขอคำปรึกษาหรือเสนอความเห็นทางกฎหมาย ซึ่งบางครั้งต้องการด่วนแต่เจ้าหน้าที่ไม่อาจปฏิบัติโดยด่วนให้ได้เนื่องจากบางอย่างเป็นความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านนั้นโดยตรง เช่น ด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น ทำให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการอาจไม่พึงพอใจ และหากพิจารณาแล้วสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่มาใช้บริการก็จะเป็นท่านเดิมๆ ซึ่งไม่ค่อยเพิ่มผู้ใช้บริการท่านใหม่มากนัก หากแบ่งตามโครงสร้างของสำนักกฎหมายโดยแบ่งงานกลุ่มงานแต่ละกลุ่มงานตามหน้าที่อย่างชัดเจนย่อมจะทำให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่จะมีการเตรียมความพร้อมได้มากขึ้น เช่นกลุ่มงานกฎหมาย 2 ซึ่งรับผิดชอบกฎหมายด้านสังคม ก็จะต้องเตรียมข้อมูลและรวบรวมกฎหมายด้านสังคม



เพื่อเป็นการรองรับในการยกร่างกฎหมาย การค้นข้อมูล และการให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมาย สังคมย่อมจะส่งผลให้เกิดการทำงานได้รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำขึ้น อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ ประชาชน และผู้รับบริการของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาอิสระครั้งนี้มุ่งศึกษาปัญหาอุปสรรคการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการให้บริการด้านกฎหมายให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) จะทำให้ทราบถึงการปฏิบัติงานการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- 2) จะทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- 3) จะได้เสนอแนะเป็นแนวทางแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

- 1) “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถในการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ทัวถึง



2) “การให้บริการ” หมายถึง การปฏิบัติงานการให้บริการด้านกฎหมาย เฉพาะกรณีการยกร่างกฎหมาย การค้นข้อมูลทางกฎหมาย การให้คำปรึกษาหรือเสนอความเห็นทางกฎหมายให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ ส่วนราชการ และประชาชน

3) “ผู้ให้บริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่(นิติกร) ผู้ปฏิบัติงานของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

4) “ผู้รับบริการ” หมายถึง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ ส่วนราชการ และประชาชน

5) “ห้องหน่วยเฉพาะกิจ” หมายถึง สถานที่ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดให้ สำนักกฎหมายปฏิบัติงานการให้บริการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ ส่วนราชการ และประชาชน



Legislative Institutional Repository of Thailand

“เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้ จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น”

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ
- 2) แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 4) แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management)
- 5) แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงานในองค์กร
- 6) หลักทฤษฎีทีมงานและการทำงานเป็นทีม

1. แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ

หลักการบริหารของลูเธอร์ กูลิท และลินดอลล์ เออร์วิค (อ้างถึงในนพเก้า สุขะนันท์, 2553, น. 6) ให้ความสำคัญกับหลักการสำคัญไว้ 4 ประการ คือ 1) หลักประสิทธิภาพ 2) หลักการจัดองค์การ 3) หลักการจัดโครงสร้างอำนาจภายในองค์กร และ 4) หลักการเกี่ยวกับหน้าที่ของฝ่ายบริหารในส่วนของหลักประสิทธิภาพเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดของการบริหาร และเพื่อที่จะให้การบริหารในทุกหน่วยงานมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการแบ่งงานตามความเหมาะสมและความถนัดของคนงาน ดังนั้น ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติงานมากเท่าใด การบริหารงานก็จะบรรลุเป้าหมายได้ดีขึ้น ประสิทธิภาพก็จะมากขึ้นเท่านั้น

ดิน ปรัชญาฤทธิ์ และไกรยุทธ ธีรตยาสินันท์ (2534, น. 12-14) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการบริหารงานในราชการไทย หมายถึง การบริหารงานโดยการจัดและออกแบบองค์การเสียใหม่ และปรับปรุงขั้นตอน ระเบียบ ระบบงาน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ตลอดจนการมีสายการบังคับบัญชาที่ดี ซึ่งจะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นขนาดของความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า ซึ่ง



ได้แก่ กำลังคน วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นต้น กระบวนการ วิธีการทำงานและวิธีบริหาร และผลลัพธ์ที่ออกมา ซึ่งได้แก่ ผลงานหรือบริการต่าง ๆ ของรัฐ เป็นต้น

1) เนื่องจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการเป็นเป้าหมายที่สำคัญทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ในยุคโลกาภิวัตน์มากขึ้น และผลพวงของการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพของข้าราชการคือ มาตรฐานการครองชีพที่สูงขึ้นของประชาชน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นของข้าราชการสามารถลดภาระงบประมาณของรัฐบาลลง สามารถบริการประชาชนให้มีคุณภาพสูงขึ้นเป็นที่น่าพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการและสามารถแข่งขันกับภาคเอกชนได้

2) ภาวะปัจจุบันประชาชนเรียกร้องให้รัฐบาลตัดทอนรายจ่ายลง แต่ขณะเดียวกันต้องการคุณภาพของสินค้าและบริการที่สูงขึ้นจากรัฐบาล

นักบริหารของส่วนราชการจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเกี่ยวกับ

1. การทำงานให้สัมฤทธิ์ผลอย่างมีคุณภาพสูงสุด
2. การทำงานที่รวดเร็วทันเวลา
3. การทำงานที่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน
4. การทำงานที่มีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานว่าทำพຽນนี้ดีกว่าวันนີ
5. การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ

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

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (อ้างถึงในพเก้า สุขะนันท์, 2553, น. 8) ได้กล่าวถึง แนวคิดเรื่อง ธรรมาภิบาล (Good governance) มีองค์ประกอบสำคัญที่จำเป็นต้องมีในการบริหารจัดการทั้ง ภาครัฐ ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั่วไป ดังนี้

1. หลักความมีประสิทธิภาพ (efficiency) คือ การบริหารจัดการให้เกิดผลสำเร็จในการ ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่ามากที่สุด ภายใต้กรอบ ระยะเวลาที่กำหนดไว้ให้ปฏิบัติงานผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพคือ ผู้ที่สามารถจัดการกับทรัพยากรการ บริหารที่มีอยู่หรือหามาได้ ซึ่งประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัดคุ้มค่า ไม่สิ้นเปลือง อันเป็นการรักษาผลประโยชน์ของหน่วยงาน มีเกณฑ์และกติกากในการวัดประสิทธิภาพของการทำงาน ที่ชัดเจน เช่น สามารถลดค่าใช้จ่ายในการบริหารงานในโครงการได้โดยไม่ทำให้ผลสำเร็จจากการ ปฏิบัติงานลดลง

2. หลักความรับผิดชอบ (accountability) หมายถึง ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อ ประชาคมและสังคม ตลอดจนผู้มีอำนาจตามกฎหมายที่เลือกตนเองให้มาบริหารงานในหน่วยงานใน การปฏิบัติหน้าที่ ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ต่าง ๆ ของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งได้แก่เพื่อน ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรด้วย

3. หลักความโปร่งใส (transparency) หมายถึง ความโปร่งใสในการบริหารงานเพื่อให้ ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเกิดความมั่นใจว่าการดำเนินการที่ได้รับมอบหมายเป็นไปในทิศทางที่ ก่อให้เกิดผลประโยชน์มากที่สุดกับหน่วยงานมีการจัดโครงสร้างองค์การในลักษณะการตรวจสอบ ติดตามผลงานของฝ่ายบริหาร สามารถเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ

4. หลักความเสมอภาค (equity) หมายถึง ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติและให้ประโยชน์อัน พียงมีในเรื่องต่าง ๆ กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยไม่มีการเล่นพรรคเล่นพวก หรือให้อภิสิทธิ์ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใดให้กับบุคคลใด กลุ่มใด หรือคณะใดเป็นพิเศษ

5. หลักการมีส่วนร่วม (participation) หมายถึง การปกครองที่ดีจะต้องเปิดโอกาสให้ ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งได้แก่ สมาชิกของประชาคมเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมการใช้ อำนาจให้เกิดความโปร่งใส และเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่แท้จริง

ธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี เป็นหลักการสำคัญในการสร้างภูมิคุ้มกัน หน่วยงานต่าง ๆ ให้ปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ โปร่งใส ให้ความเสมอภาคกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และให้ฝ่ายต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุม อำนาจเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยแท้จริง

สมใจ ลักษณะ (2549, น. 7-8) ได้กล่าวถึง ความหมายของประสิทธิภาพขององค์การ ว่า คือ การที่องค์การสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากรปัจจัย ต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผล

ตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรที่ระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถใช้อยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสมมีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจที่ดี มีความสุข ความพอใจในการทำงาน

ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็วและมีคุณภาพ

ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล
2. ประสิทธิภาพขององค์กร

ประสิทธิภาพของบุคคล การมีประสิทธิภาพ หมายความว่า การทำงานเสร็จโดยสูญเวลา และเสียพลังน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ ทำงานได้เร็ว และได้งานดี

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่สร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจ จะเพิ่มพูนคุณภาพ และปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลาทรัพยากร และกำลังคน องค์กร มีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถใช้อยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการทำงาน มีปัญหา อุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีความสุขความพอใจในการทำงาน สิ่งที่ควรระลึกถึง คือ แม้คำว่าประสิทธิภาพจะเป็นส่วนย่อยของคำว่าประสิทธิผล แต่เมื่อพิจารณาความมีประสิทธิภาพขององค์กรจะเน้นปัจจัยและกระบวนการที่เชื่อมโยงสู่ผลผลิตแบบครบวงจร นั่นคือ พิจารณาประสิทธิภาพในลักษณะที่มีการจัด

ปัจจัย และใช้กระบวนการอย่างคุ้มค่า ไม่สูญเสียเปล่า ไม่สิ้นเปลือง ใช้วิธีการทำงานและวิธีการบริหารจัดการที่ดี ให้องค์กรสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

Haring Emerson (อ้างถึงในรินรัตน์ นฤภัยพิทักษ์, 2551, น. 19) ได้ให้ความเห็นว่า หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเลียนไว้เป็น

หลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถจัดเป็นมาตรฐาน
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ให้บำเหน็จรางวัลแก่
- งานที่ดี
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐจะเน้นที่เรื่องคน (Operator) โดยการทำให้แต่ละคนทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น เพื่อที่จะได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วยการมอบหมายผู้รับผิดชอบเป็นงานๆ โดยให้รับผิดชอบเฉพาะอย่าง เพื่อให้แต่ละคนได้ทุ่มเทและใช้เวลาทำงานที่รับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม การมอบหมายให้รับผิดชอบเฉพาะอย่างนี้จะเกิดปัญหาในเวลาที่ผู้รับผิดชอบงานนั้นๆ ไม่อยู่ เนื่องจากบุคลากรไม่สามารถทำงานแทนกันได้ เพราะแต่ละคนจะรู้แต่งานที่ตนรับผิดชอบอยู่เท่านั้น

ในปัจจุบันการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้หันมาให้ความสำคัญกับกระบวนการ (Process) มากขึ้น โดยการมองภาพรวม และปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น รวมทั้งมีการพยายามรักษาคุณภาพการทำงานที่ต่ออยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่งๆ ขึ้นไป โดยการนำระบบประกันคุณภาพมาใช้ในการทำงานก็คือ จะเน้นที่กระบวนการ (Process) และตัวองค์กร ซึ่งหมายถึงทุกๆคนในองค์กร โดยการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน การพัฒนาบุคลากรและเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร โดยมีการพัฒนา และปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งการสร้างความเป็นผู้นำและผู้พัฒนาในองค์กร เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ซึ่งแนวคิดหนึ่งที่สามารถนำมาใช้เพื่อ

เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐได้ คือ แนวคิดของ Lean Government หรือแนวคิดที่ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นโดยลดความสูญเสียดังกล่าว (ทั้งในส่วนของภาครัฐและประชาชน เพื่อให้เหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน

ทั้งนี้แนวคิดของ Lean Government (อ้างถึงในนายจักรพันธ์ จันทร์เจริญ, 2553, น. 3-6) นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน ซึ่งจะต้องมีน้ำหนักเท่าๆกันจึงจะถือว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่ง 3 องค์ประกอบที่สำคัญนั้น ได้แก่

1. ประชาชน ได้รับประโยชน์สุข
2. กระบวนการ มีการลดความสูญเสียดังกล่าวในการทำงาน
3. ผู้ปฏิบัติงาน ไม่เป็นการสร้างภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยจะต้องเคารพความเป็นปัจเจกบุคคล

บุคคล

สำหรับ “ความสูญเสียดังกล่าว” (Wastes) ตามแนวคิดของ Lean Government ก็คือ “กิจกรรมหรืองานที่เพิ่มค่าใช้จ่าย (ให้กับภาครัฐและประชาชน) โดยไม่เพิ่มประโยชน์ในการทำงาน (ในสายตาของประชาชน)” ซึ่งในทุกการดำเนินงานนั้น ก็จะมีความสูญเสียดังกล่าวอยู่กับงานจริงๆ เสมอ ดังนั้น ระยะเวลาทั้งหมดที่เราใช้ในการดำเนินงานจึงมีทั้งส่วนที่ใช้ไปกับงานจริงๆ และส่วนที่ใช้ไปกับความสูญเสียดังกล่าวที่เกิดขึ้น

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของ Lean Government จึงเป็นการดำเนินงานในสิ่งที่เป็นการดำเนินงานจริงๆ โดยไม่เสียเวลาไปกับความสูญเสียดังกล่าว เพื่อให้เกิดงานเท่าเดิมในเวลาที่ยาวนานหรือเกิดงานมากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม รวมทั้งการได้งานมากขึ้นในเวลาที่ยาวนาน

ความสูญเสียดังกล่าว (Wastes) ที่มักจะเกิดขึ้นในเวลาทำงาน แบ่งออกได้เป็นแปดประการ โดยมีอยู่เจ็ดประการที่เป็นเรื่องที่สามารถหลีกเลี่ยง หรือปรับปรุงได้โดยมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือวิธีการทำงาน ได้แก่

1. ความสูญเสียดังกล่าวอันเนื่องมาจากการรอคอย (Waiting)

เป็นการสูญเสียดังกล่าวในการรอคอยหรือรอคอย ซึ่งทำให้สูญเสียดังกล่าวประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

2. ความสูญเสียดังกล่าวเนื่องมาจากการเคลื่อนย้ายงาน (Transport)

เป็นความสูญเสียดังกล่าวในการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่ง ทั้งที่เกิดขึ้นด้วยความจำเป็นและด้วยความไม่จำเป็น

3. ความสูญเสียดังกล่าวเนื่องมาจากการแก้ไขข้อผิดพลาด (Defect)

เป็นความสูญเสียดังกล่าวจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ส่งผลเสียต่องานที่ทำ และทำให้ต้องนำมาแก้ไขใหม่

4. การสูญเสียดังกล่าวเนื่องมาจากการทำงานซ้ำซ้อน (Over processing)

เป็นความสูญเสียจากการทำงานซ้ำซ้อน ทำแล้วทำอีก ตรวจสอบแล้วตรวจสอบอีก ดังนั้นจึงควรทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่แรก เพื่อจะได้ไม่ต้องนำกลับมาทำใหม่

5. ความสูญเสียเนื่องมาจากการเก็บงานไว้ทำ (Inventory)

เป็นความสูญเสียจากการที่ผู้ปฏิบัติงานเก็บงานไว้ทำในภายหลัง ซึ่งจะส่งผลเสียต่องานทำให้ไม่สามารถแก้ไขโดยการจัดผังการทำงานใหม่

6. ความสูญเสียเนื่องมาจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (Movement)

เป็นความสูญเสียที่เกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเคลื่อนไหว หรือเคลื่อนที่โดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการจัดผังการทำงานใหม่

7. ความสูญเสียอันเนื่องมาจากการทำงานมากเกินไป (Over producing)

เป็นความสูญเสียที่เกิดจากการทำงานมากเกินไป โดยงานที่ทำมากนั้นไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น การทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ ในขณะที่งานที่ตนเองรับผิดชอบยังรอให้ทำอยู่ ถือเป็นการทำงานที่มากเกินความจำเป็นและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ซึ่งจะต้องมีการศึกษาการแบ่งภาระงานให้เกิดความสมดุล

สำหรับความสูญเสียในการทำงานนั้น ก็คือการลดขั้นตอนที่เป็นความสูญเสียลงให้เหลือแต่ขั้นตอนที่เป็นงานจริงๆ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวก็จะส่งผลไปถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการลดความสูญเสียนั้น สามารถทำได้โดยใช้เทคโนโลยีและไม่ใช้เทคโนโลยี

การลดความสูญเสียโดยใช้เทคโนโลยี

จากการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Government ทำให้เราสามารถนำ IT มาเพื่อช่วยลดความสูญเสียในการทำงานลงได้ และยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใส (Transparency) ในการปฏิบัติงานอีกด้วย อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข หรือยกเลิกกฎหมายที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรค (Deregulation) และการ Privatization – Self Service หรือการที่ประชาชนใช้บริการด้วยตนเอง เช่น การสืบค้นข้อมูล หรือใช้บริหารของภาครัฐผ่านระบบ Internet

การลดความสูญเสียโดยไม่ใช้เทคโนโลยี ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น

การวิเคราะห์กระบวนการ (Process analysis) โดยใช้แผนผังการไหล (Flow Diagram) ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของจุดต่างๆ ในกระบวนการให้บริการและแผนภูมิกระบวนการ



LIRT

(Process Chart) เพื่อตรวจดูความสูญเสียที่เกิดขึ้น ณ จุดใดของงาน ซึ่งแผนภูมิกระบวนการนั้น เป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์กิจกรรมในกระบวนการว่า เป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์หรือเป็นความสูญเสีย

การลดเวลาหน้างาน (Single Minute Exchange of Die) โดยการสังเกตกระบวนการเดิม และแบ่งประเภทกิจกรรมออกเป็น กิจกรรมภายใน (Internal activity) หรือกิจกรรมที่ทำ ณ ขณะที่ประชาชนมาติดต่อและกิจกรรมภายนอก (External activity) หรือกิจกรรมที่ทำเมื่อไหร่ก็ได้ และพยายามเปลี่ยนกิจกรรมภายในให้เป็นกิจกรรมภายนอก รวมไปถึงการลดเวลากิจกรรมภายในและภายนอกลง เช่น การเตรียมข้อมูลและสอบถามประวัติของคนไข้ พร้อมสอบถามอาการเบื้องต้น ในระหว่างที่รอพบแพทย์ เพื่อบันทึกข้อมูลไว้ล่วงหน้าก่อน และเมื่อถึงเวลาพบแพทย์ แพทย์ก็จะสามารถใช้เวลาในการตรวจวินิจฉัยไม่นาน โดยไม่ต้องเสียเวลาสอบถามประวัติคนไข้

การป้องกันและการแก้ไขปัญหาความผิดพลาดในการทำงาน โดยการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำและการแก้ไขความผิดพลาดที่ต้นเหตุ เพื่อให้ปัญหาหมดไปอย่างถาวรโดยใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น การใช้ Pikayoke (Mistake – Proofing) เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากความหลงลืม การเข้าใจคลาดเคลื่อนหรือเข้าใจผิด การขาดประสบการณ์และความไม่รู้โดยที่ผู้ปฏิบัติงานไม่จำเป็นต้องมีความรู้หรือให้ความสนใจมาก ก็ไม่ทำให้เกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน เช่น การออกแบบซิมการ์ดให้มีมุมด้านหนึ่งเป็นมุมตัด เพื่อป้องกันการใส่ซิมการ์ดผิดด้าน หรือการใส่ใบแจ้งค่าบริการในซองหน้าต่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากการนำใบแจ้งค่าบริการของลูกค้ารายหนึ่ง ไปใส่ในซองจดหมายที่จำหน่ายซองถึงลูกค้าอีกรายหนึ่ง เป็นต้น

นอกจากนี้ การป้องกันแก้ไขปัญหาความผิดพลาดยังสามารถทำได้โดยการบริหารงานด้วยสายตา (Visual Management) โดยใช้หลักการควบคุมการบริหารงานโดยใช้สิ่งที่ตามองเห็นเป็นตัวกลางในการกระตุ้น สั่งการ และดำเนินการ เช่น การใช้ Condo ของร้าน MK Suki เพื่อให้ทราบว่ามีอาหารมาส่งครบตามจำนวนที่สั่งหรือไม่ หรือการทำงานของ BOI ในการใช้แฟ้มใส่งานที่แบ่งเป็นสีตามวันที่ได้รับเรื่องเพื่อให้เห็นได้อย่างชัดเจน ว่าเรื่องใดเป็นเรื่องค้างและควรดำเนินการก่อน เป็นต้น

สำหรับความสูญเสียประการที่ 8 นั้น คือ ความสูญเสียที่เกิดจากพฤติกรรมและอุปนิสัยที่ไม่ได้เพิ่มคุณค่าให้กับการทำงาน ซึ่งได้แก่ การไม่แสดงความคิดเห็น การเกรงใจ การวางเฉยที่เกิดขึ้นในการทำงาน อย่างไรก็ตาม เรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของคน ซึ่งเป็นเรื่องทีละเอียดอ่อนและควบคุมได้ยาก จึงไม่ควรไปยุ่งกับความสูญเสียนี้ และหันไปให้ความสำคัญกับการลดความสูญเสียทั้งเจ็ดประการที่กล่าวมาแล้วแทน

การศึกษาฉบับนี้ได้นิยามศัพท์ประสิทธิภาพ คือความสามารถในการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ทัวถึง

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆตรงกับภาษาอังกฤษคือ “SERVICE” ซึ่งใน The Cambridge Advanced Learner’s Dictionary ให้ความหมายถึง ระบบหรือการจัดการที่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม และการปฏิบัติต่อลูกค้า จึงกล่าวได้ว่าความหมายโดยทั่วไป คือการกระทำที่เชื่อมโยงด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น หรือลูกค้า ผู้ใช้บริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกก็จักเป็นการบริการรูปแบบหนึ่งเช่นกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (อ้างถึงในกาญจนา สุชนิวัฒน์ชัย, 2553, น. 9) ได้กล่าวว่า การบริการ (SERVICE) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้าผู้มาใช้บริการ หากจะพิจารณาทางด้านธุรกิจจะพบว่า การบริการ หมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือการรับรู้ และสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อบำบัดความต้องการและความจำเป็นพร้อมๆกันโดยที่การให้บริการที่ดี จะครอบคลุมการให้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ในเวลาและในรูปแบบที่เขาต้องการ เพื่อจะได้รับความพอใจเต็มที่

หรือการบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

หลักการให้บริการ

Katz & Danet Brenda (จิระนันท์ มุณะ และคณะ, 2543, น. 60) เห็นว่า หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติมีดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มารับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

องค์ประกอบของหลักการในการบริการ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

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

2. หลักการตอบสนอง คือ การให้บริการเป็นการบริการทั่วไปและทั่วถึงโดยไม่จำกัดสิทธิและไม่ปิดกั้นโอกาส

3. หลักความสอดคล้อง คือ การให้บริการที่ไม่ขัดกันระหว่างประโยชน์ของบุคคลกับประโยชน์ของส่วนรวม มีขีดความสามารถในการปฏิบัติได้สูง มีความยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงตามสภาพปัญหาและความต้องการ ปรับแก้ให้ทันสมัยตลอดเวลา

4. หลักการประสิทธิภาพ คือ การห้วงผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสูงและการใช้ทรัพยากรที่ต่ำและคุ้มค่าสูงตามคำขอ ตามเงื่อนไขของเวลาและกระบวนการให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ ลดอุปสรรค ลดความยุ่งยากด้านพื้นที่และเวลาให้เหลือจุดเดียว ครั้งเดียว เพิ่มการกระจายให้ทั่วถึงและเพิ่มความสะดวกตลอดเวลา

5. หลักการความเชื่อถือไว้วางใจ คือ การบริการที่สามารถเข้าใจ เข้าถึง เชื่อถือ ยอมรับ ศรัทธาและพึงพอใจ

6. หลักการยิ้มแย้มแจ่มใส มีเมตริจิต คือ ผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยไมตรีจิตอันดี เอาใจใส่ต่อลูกค้า เอาใจเขามาใส่ใจเรา

7. หลักการความรวดเร็วทันใจ คือการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ เสมอภาคทัดเทียมกัน

8. หลักการให้เกียรติ คือ การให้เกียรติลูกค้า ลูกค้ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

9. หลักการความเต็มใจ คือ การสมัครใจ ไม่ฝืนใจ

10. หลักการภาพพจน์ที่ดี เป็นการส่งเสริมทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีของหน่วยงาน

11. หลักการแข่งขัน แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานเราให้บริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด

12. หลักการตื่นตัวกระฉับกระเฉง คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

จากหลักการดังกล่าวข้างต้นถือเป็นหน่วยวัดคุณภาพหรือมาตรฐานการให้บริการ รวมทั้งเป็นการแสดงถึงประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีที่สุดด้วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ก) ความหมายของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น มักจะมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไป เช่น การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objective : MBO) การบริหารแบบเน้นผลสำเร็จ (Managing for Results) การบริหารที่เน้นผล (Results Oriented Management) หรือ การบริหารผลการดำเนินงาน ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ไว้ดังต่อไปนี้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2539, น. 3) ได้ให้ความหมายของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ว่าเป็น การบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก ใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวบ่งชี้เป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นและแสดงต่องานสาธารณะ

Canadian International Development Agency : CIDA (อ้างถึงในกุลพล วัชรภาพ, 2553, น.9) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นวิธีการในการปรับปรุงการบริหารให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) และโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) โดยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย ประเมินความเสี่ยง กำกับติดตามกระบวนการดำเนินงานเพื่อการบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหารและการรายงานผลการปฏิบัติงาน

ทศพร ศิริสัมพันธ์ กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์กรต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับการจัดวางระบบการตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (performance Related Pay)

การบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ศุภายันต์ สุภาวงศ์วันดี, 2553, น. 98) หมายถึง การบริหารมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกับภารกิจและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้นๆ โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะแสดงผลถึงความสามารถในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ตรงต่อความต้องการของประชาชน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management : RBM) เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อผลการดำเนินงานและการตรวจวัดผลสำเร็จในการ

ดำเนินงานขององค์กร ทั้งในแง่ของปัจจัยนำเข้ากระบวนการผลิตและผลลัพธ์ซึ่งจะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance : KPIs) รวมทั้งการกำหนดเป้าหมาย (Targets) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ไว้ล่วงหน้า โดยอาศัยการมีส่วนร่วม ระหว่างผู้บริหาร สมาชิกองค์กรและตลอดถึงผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ (Stakeholders) ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กร

การบริหารงานของภาครัฐในอดีตจะเน้นที่การบริหารปัจจัยนำเข้า (Inputs) ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรต่างๆ ที่รัฐจะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ เงิน คน วัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ โดยเน้นการทำงานตามกฎ ระเบียบ และความถูกต้องตามกฎหมาย และมาตรฐาน แต่การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จะเน้นที่ผลลัพธ์ (Outcomes) ของงาน โดยจะให้ความสำคัญที่การกำหนดพันธกิจและวัตถุประสงค์ของโครงการหรืองาน เป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ที่ต้องการของทุกโครงการในองค์กรให้สอดคล้องกันไปในทางเดียวกับการกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร การวัดความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน โดยใช้ตัวบ่งชี้การยืดหยุ่นทางการบริหารและสนับสนุนทรัพยากรแก่ผู้บริหารระดับล่างอย่างเหมาะสม การประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้ค่าตอบแทนตามผลงานตลอดจนถึงการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากองค์กรของรัฐได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management : RBM) จึงเป็นการบริหารเพื่อการจัดการให้ได้ทรัพยากรการบริหารอย่างประหยัด (Economy) เน้นใช้ทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Effectiveness)

ข) เทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้มีการอธิบายของเขตไว้ในเอกสารของสำนักงาน ก.พ. เรื่อง การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดย คุณหญิงทิพาวดี เมฆสุวรรณ (อ้างถึงในกุลพล วัชรภาพ, 2553, น. 10-11) ดังนี้

- 1) การวัดผลปฏิบัติงาน (Performance Measurement) ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจในการบริหารลักษณะนี้ เพราะหากเราไม่สามารถวัดผลงานได้ เราก็ไม่สามารถปรับปรุงให้เกิดผลงานที่ดีขึ้นได้
- 2) การเปรียบเทียบงาน (Benchmarking) เป็นการปรับปรุงผลสัมฤทธิ์ของงานและกระบวนการทำงานโดยเทียบวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) เป้าหมายจะวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้ เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้ และสามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานที่เทียบเคียงกันได้
- 3) การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานหรือโครงการต่างๆ จะพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ซึ่งจะสอดคล้องกับการให้ค่าตอบแทน สวัสดิการและรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่จะประเมินจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก

4) เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้งานที่องค์การคาดหวังคืออะไร ทุกคนในองค์การจะคิดเสมอว่า งานที่ตนทำอยู่นั้นเพื่อให้เกิดผลอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการและองค์การอย่างไร และทุกคนรู้สึกรับผิดชอบต่องานที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสมกับกำลังความสามารถของแต่ละคน

5) มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารเงิน บริหารคนสู่หน่วยงานระดับล่าง เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง ซึ่งเข้าใจปัญหาเป็นอย่างดีได้เป็นผู้แก้ไขปัญหาและสะสมประสบการณ์เพื่อก้าวสู่ผู้บริหารระดับที่สูงขึ้นต่อไป นอกจากนี้จะช่วยลดปัญหาคอขวดที่ทำให้การทำงานล่าช้า ลดขั้นตอนการทำงานแล้ว ยังเพิ่มความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

6) มีระบบสนับสนุนการทำงาน ในเรื่องระเบียบการทำงาน สถานที่ อุปกรณ์ในการทำงาน เช่น มีระเบียบที่สั้น กระชับในเรื่องที่จำเป็นเท่านั้น มีสถานที่ทำงานที่สะอาด เป็นระเบียบ และมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนให้สามารถตัดสินใจบนฐานข้อมูลที่ถูกต้อง และให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันเวลา

7) มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกันในการทำงานที่สร้างสรรค์ เป็นองค์การที่มุ่งมั่นจะทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นองค์การที่เรียนรู้เปิดกว้างต่อความคิด ความรู้ใหม่ๆ และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม เป็นองค์การที่ให้อภัยต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้เมื่อต้องจัดการกับความไม่แน่นอน เป็นองค์การที่มีการติดต่อประสานข้อมูลและร่วมกันทำงานกับองค์การภายนอก เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยกันได้

8) เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจดี เนื่องจากได้มีโอกาสปรับปรุงงานและใช้ดุลยพินิจในการทำงานที่กว้างขวางขึ้น ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพอใจลดการต่อว่าต่อขานหรือการแสดงความไม่พอใจลง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเองก็จะได้รับการตอบแทนตามผลการประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของงาน

สรุป ระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ก็กับการปฏิบัติงานยุคใหม่ภาครัฐได้นำระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิรูประบบราชการ ในการปฏิบัติงานยุคใหม่ที่เน้นการบริหารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จัดเป็นเรื่องสำคัญที่แต่ละส่วนราชการต้องนำไปดำเนินการให้เกิดขึ้นในองค์การเพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติที่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และเกิดประโยชน์ร่วมกันในภาพรวมของประเทศอย่างแท้จริง



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

คือเอกสารทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารราชกิจจานุเบกษา
จัดทำเพื่อการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท
มีอำนาจไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น

3. แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวมความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ภายในองค์กรมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อการเข้าถึงข้อมูลและนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีอยู่ 2 ประเภท ดังนี้

1. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยผ่านกรรมวิธีต่างๆ เช่น ทฤษฎีต่างๆ เป็นต้น

2. ความรู้ที่อยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์และไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน

และจากสภาพการณ์ของสังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงอันมีผลกระทบต่อองค์กรในด้านวิถีคิดและการทำงานของคนที่อยู่ในองค์กร ตลอดจนแรงขับเคลื่อนขององค์กรเองที่มุ่งแข่งขันและความเป็นเลิศ โดยมีความรู้เป็นพื้นฐาน จึงก่อให้เกิดแนวคิดของการจัดการความรู้ หรือ Knowledge Management (KM) ขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งเป็นแนวคิดองค์รวมที่บูรณาการศาสตร์ต่างๆ เข้าด้วยกัน ทั้งในฐานะที่เป็นการจัดการสารสนเทศ (Management of Information) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้ทางด้านปรัชญา จิตวิทยา และสังคมวิทยา

ความหมายของการจัดการความรู้

พรธิดา วิเชียรปัญญา (อ้างถึงในนายเกียรติศักดิ์ ภาวะรินทร์, 2553, น. 7-8) ได้รวบรวมความเห็นของผู้เสนอความหมายของ “การจัดการความรู้” ไว้หลากหลายที่น่าสนใจ ดังนี้

Newman, Brian กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกลุ่มของกระบวนการต่างๆ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการสร้าง การแพร่กระจายและการใช้ประโยชน์ความรู้

Trapp (1999) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยงานต่างๆ จำนวนมากซึ่งมีการบริหารจัดการในลักษณะบูรณาการเพื่อก่อให้เกิดคุณประโยชน์ที่คาดหวังไว้การจัดการความรู้จึงเป็นแนวคิดองค์รวมที่จะบริหารจัดการทรัพยากรที่เป็นความรู้ในองค์กร

กระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกา (2001) สรุปว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบสำหรับการได้รับ การสร้าง การบูรณาการ การแบ่งปัน การใช้สารสนเทศ รวมทั้งความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและประสบการณ์ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ศาสตราจารย์นายแพทย์ วิจารณ์ พานิช ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมการจัดการเรียนรู้เพื่อสังคม (สคส.) ได้กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวางไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำสั้นๆ ได้ ต้องให้นิยามหลายข้อจึงจะครอบคลุม ความหมาย ดังนี้



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

“เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้ จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น”

การจัดการความรู้ มีความหมายรวมถึง การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บและการเข้าถึง ข้อมูล เพื่อสร้างเป็นความรู้ เทคโนโลยีด้านข้อมูล และคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้

การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ ถ้าไม่มีการแบ่งปันความรู้ ความพยายามในการจัดการความรู้ก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ

การจัดการความรู้ ต้องการผู้มีความรู้ความสามารถในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำทางในองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่งสำหรับช่วยแนะนำ ดังนั้น การแสวงหาคนที่มีความรู้ความสามารถไว้ในองค์กรถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ เป็นเรื่องของการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อว่าจะช่วยสร้างควมมีชีวิตและความสำเร็จในแต่ละองค์กร การประเมินต้นทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) และผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้เป็นดัชนีบอก ว่า องค์กรมีการจัดการความรู้ได้อย่างได้ผลหรือไม่

กล่าวโดยสรุป การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวล ข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรมและจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้ โดยอาศัยช่องทางต่างๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่ จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล เพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตขององค์กร

4. แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงานในองค์กร

วัลภา ทับแก้ว (ม.ป.ป., น.1-4) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการประสานงานในองค์กรดังนี้

ก) ความหมายของการประสานงาน

การประสานงาน คือ การที่บุคคลหรือหน่วยงานในองค์กร ทำงานร่วมกับบุคคลและหน่วยงานอื่นเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต้องกระทำต่อเนื่อง สอดคล้องกันไปเพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ในทางราชการได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ว่า การประสานงาน หมายถึง “การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ



LIRT

ส่วนทางธุรกิจนิยมที่จะให้ความหมายว่า การประสานงาน หมายถึง “การติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน”

ข) องค์ประกอบของการประสานงาน

อาจพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญ ได้ดังนี้

1. ความร่วมมือ จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เป็นการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อไปสู่เป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง

การประสานงานไม่ควรจะกระทำ โดยใช้อำนาจสั่งการแต่อย่างเดียว ควรใช้ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเป็นหลัก เพราะความมีน้ำใจต่อกัน ใ่วางใจกันจะเป็นผลให้เกิดการร่วมมือมากกว่าการใช้อำนาจหน้าที่พยายามผูกมิตรตั้งแต่ต้นและป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์มีความหวาดระแวงหรือกินแหนงแคลงใจกัน ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ไม่นินทาว่าร้ายกัน ไม่โยนความผิดให้แก่ผู้อื่น เมื่อมีสิ่งใดจะช่วยเหลือแนะนำกันได้ก็อย่าลังเล และพร้อมจะรับฟังคำแนะนำของผู้เกี่ยวข้องแม้จะไม่เห็นด้วยก็อย่าแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงก็ต้องแจ้งให้ทราบ

วิธีการสร้างความร่วมมือ คือ การชักจูงชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ร่วมกัน หรือประโยชน์โดยส่วนรวม มีการผูกมิตรไมตรีต่อกันทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีน้ำใจที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้ข้อเสนอแนะกันก็จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องมีความสามารถในระดับเดียวกันเพื่อจะได้ทำงานด้วยกันได้เพิ่มความใกล้ชิด ทำให้มีการพบปะหรือกันอยู่เสมอเพื่อให้ใ่วางใจกัน เพราะความใกล้ชิดจะช่วยได้และเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นและถ่ายทอดความรู้สึกถึงกันยิ่งใกล้ชิดกันมากเท่าใดก็จะเกิดความเข้าใจและรู้จักคุ้นเคยกันมากขึ้น ถ้ามีความหวังดีต่อกัน มีเจตนาที่บริสุทธิ์และจริงใจก็จะเพิ่มความเชื่อถือใ่วางใจกันยิ่งขึ้น

1. จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา
2. ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน เพื่อช่วยให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ
3. ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการประสานงานในการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิดเห็นหรือ

ความรู้สึก และเป็นสื่อกลางที่จะเชื่อมโยงบุคคลต่างๆ ภายในหรือระหว่างหน่วยงานหรือระหว่างองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

4. ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานและสามารถขอความร่วมมือเพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกันตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

ค) วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

การประสานงานเกิดจากความต้องการที่จะให้งาน หรือกิจกรรมย่อยๆ ที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จ โดยปฏิบัติอย่างสอดคล้องในจังหวะ เวลาเดียวกัน ได้ผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นไปตามข้อกำหนด ประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้การบรรลุเป้าหมายเป็นมาตรการของการวัดความสำเร็จและความล้มเหลว

ก่อนการประสานงานเราควรกำหนดความต้องการให้แน่ชัดว่าเราจะประสานงานให้เกิดอะไร หรือเป็นอย่างไร หรือจะทำให้ได้ผลลัพธ์อย่างไร เพราะหากว่าไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเราก็อาจจะประสานงานไปผิดจากที่ควรจะเป็น โดยทั่วไปเราประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวกราบรื่นไม่เกิดปัญหาข้อขัดแย้ง แต่ในการประสานงานในแต่ละครั้งหรือในแต่ละกรณีเราประสานงานโดยวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

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

ง) ประโยชน์ของการประสานงาน

การประสานงาน ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายโดยราบรื่นและรวดเร็ว ทุกคนทุกฝ่าย มีความเข้าใจซาบซึ้งถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น ช่วยประหยัดเวลาเงิน วัสดุ และสิ่งของต่างๆ ในการทำงาน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มผลสำเร็จของงานให้มากขึ้น สร้างความกลมเกลียว ความเข้าใจอันดีและสามัคคี ช่วยลดข้อขัดแย้งในการทำงาน ป้องกันการก้าวร้าวหน้าที่ ขจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมสร้างความสำนึกในการรับผิดชอบร่วมกัน รวมถึงความเข้าใจถึงข้อเท็จจริงและปัญหาของหน่วยงานอื่น นำไปสู่การกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และสู่ทางการปรับปรุงงาน



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

“เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาระดับอุดมศึกษาและวิจัย
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น”

จ) ปัจจัยในการประสานงาน

ปัจจัยที่จำเป็นต่อการประสานงานไม่ว่าจะเป็นองค์การ หรือหน่วยงานประเภทใด มีปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

1. คน หมายถึง ผู้ซึ่งจะทำให้งานเป็นผลขึ้นมา การประสานงานที่แท้จริง คือ การประสานคนให้ร่วมใจร่วมกำลังงานด้วยการนำเอาความสามารถของคนมาทำให้เกิดผลงานในจุดมุ่งหมายเดียวกัน ความสามารถของคนพิจารณาได้สองด้านคือ ทางด้านความรู้และด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ผู้ประสานงานต้องมีความรู้ความสามารถและการมองการณ์ไกล มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่อกัน ผู้ร่วมงานทุกฝ่ายเข้ากันได้ดี มีการพบปะหรืออภัยอยู่เสมอ
2. เงิน หมายถึง ตัวเงินและสิ่งอื่นซึ่งสามารถใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้ ในการประสานงานจะต้องมีกำลังเงินสนับสนุนการปฏิบัติงาน
3. วัสดุ หมายถึง สิ่งของเครื่องมือและเครื่องใช้ต่างๆ ในการประสานจะต้องมีวัสดุอุปกรณ์ช่วยในการประสานงานอย่างพอเพียง
4. วิธีการทำงาน หมายถึง การบริหารงานให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดเป็นเป้าหมายไว้ มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจนมีการมอบหมายงาน และการควบคุมงาน การติดต่อสื่อสารดี

การประสานงานอาจจะทำได้หลายวิธี ซึ่งแต่ละวิธีย่อมให้ผลแตกต่างกันไปสุดแต่เงื่อนไขของสถานการณ์ที่ผิดแผกกันอาจมีการประสานงานด้วยระบบ หรือประสานงานด้วยคนหรืออาจใช้ทั้งระบบและคนควบคู่กันไป

การประสานงานอาจมีบุคคลเดียวเป็นผู้ประสานงาน เพื่อความคล่องตัว และการตัดสินใจแก้ปัญหาที่รวดเร็วฉับไว แต่ถ้าเป็นงานที่มีระบบซับซ้อนและขอบเขตกว้างขวางเกินกว่าที่คนเพียงคนเดียวจะประสานงานได้ก็ต้องจัดตั้งเป็นคณะกรรมการประสานงาน โดยพิจารณาบุคคลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันทำงานในรูปคณะกรรมการประสานงาน

อย่างไรก็ดีการประสานงาน อาจกระทำได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. วิธีประสานงานอย่างเป็นทางการ หมายถึง มีแบบพิธีที่ต้องปฏิบัติ เช่น มีหนังสือติดต่อหรือต้องแจ้งให้คณะกรรมการเฉพาะกิจรับรู้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรหรือการเสนอรายงานเป็นลำดับขั้น เป็นต้น
2. วิธีประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ หมายถึง การประสานงานอย่างไม่มีพิธีรีตอง เพียงแต่ทำความตกลงให้ทราบถึงการที่จะปฏิบัติให้เป็นไปในจังหวะเวลาเดียวกันด้วยจุดประสงค์เดียวกัน การดำเนินการจะอาศัยความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นส่วนตัวระหว่างบุคคลมีการอะลุ่มอล่วยไม่มีระเบียบแบบแผน การติดต่อแบบนี้จะเป็นการเผชิญหน้าซึ่งกันและกันผลดีก็คือ มีความเข้าใจที่



L I R T

ตรงกันและชัดเจนที่สุด เพราะสามารถจะซักถามได้ เช่นการประสานงานด้วยวาจาทางโทรศัพท์ การเข้าพบผู้ติดต่อโดยตรง

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการประสานงานมีความสำคัญและเปรียบเสมือนฟันเฟืองของเครื่องจักรที่มีความเหมาะสมกลมกลืนกัน ทำให้เครื่องจักรทุกชิ้นทุกส่วนทำงานอย่างราบรื่นองค์กรหรือหน่วยงานที่ขาดการประสานงานก็เหมือนเครื่องจักรที่ฟันเฟืองชำรุดดำเนินงานไม่ราบรื่นส่งผลให้เครื่องจักรพังทลาย ดังนั้นในหน่วยงานการประสานงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

5. หลักทฤษฎีทีมงานและการทำงานเป็นทีม

หลักทฤษฎีทีมงานและการทำงานเป็นทีม (อ้างถึงในนางวัชรภรณ์ รัตนโกเศศ จันทร์เจริญ, 2553, น. 6-9)

ความหมายของทีมงานและความหมายของการทำงานร่วมกัน

1. ทำงานร่วมกัน โดยผู้ร่วมงานต้องไม่ทำให้ผลงานต่ำ และบรรยากาศในการทำงานไม่เป็นสุข
2. ทำงานร่วมกัน โดยผู้ร่วมงานต่างรู้บทบาท ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ รู้วัตถุประสงค์ การทำงาน มีการประเมินจนได้ผลงานเป็นที่น่าพอใจ

หลักเกณฑ์ในการทำงานร่วมกัน

1. กลุ่มทำงานจะต้องมีเหตุผลในการทำงานร่วมกัน
2. สมาชิกของกลุ่มจะต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน
3. สมาชิกของกลุ่มจะต้องยอมรับว่าการทำงานไม่สามารถทำได้ตามลำพัง
4. กลุ่มทำงานต้องรับรู้และยอมรับว่า กลุ่ม เป็นกลไกสำคัญในการสร้างองค์การ

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานร่วมกันประสบผลสำเร็จ

1. ความไว้วางใจ ยอมรับความสามารถซึ่งกันและกัน
2. กำหนดเป้าหมายหน้าที่ชัดเจน
3. การแนะแนวทางปฏิบัติ
4. การทำความเข้าใจร่วมกัน
5. การเสียสละของสมาชิกกลุ่ม
6. การได้ผลตอบแทนเป็นกลุ่ม
7. สนับสนุนให้ทุกคนในหน่วยงานได้ทำงานร่วมกัน



LIRT

ความหมายของทีมงานและการทำงานเป็นทีม

มีผู้ให้ความหมายของทีมงานไว้หลายท่านดังนี้

เอดการ์ ฮิวส์ (Edger Huse) กล่าวถึงทีมงานว่า การทำงานที่มีเป้าหมายการทำงานร่วมกัน ทีมงานหมายถึง บุคคลมากกว่าหนึ่งคนมารวมกันทำหน้าที่ที่มีปฏิริยาและการรับรู้ต่อการรวมตัวกัน

คาร์ล อัลเบเรชท์ (Kare Albrecht) กล่าวถึง ทีมงานต้องมีวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน มีการกำหนดบทบาทของสมาชิกแต่ละงานให้ปฏิบัติอย่างชัดเจน

ส่วนศาสตราจารย์อรุณ รักรธรรม ได้สรุปเป้าหมายของทีมงาน ซึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างประสานสัมพันธ์กันในการทำงานทั้งทางด้านปริมาณและด้านคุณภาพ

สุนันทา เลาพันธ์ ได้สรุปความหมายของการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความพยายามทำให้กลุ่มสามารถเรียนรู้วิธีการสร้างความสัมพันธ์ต่างๆ ในการทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งความสัมพันธ์เหล่านี้จะทำให้สำเร็จตามเป้าหมาย

ดังนั้น การทำงานเป็นทีม หมายถึง กระบวนการทำงานให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะร่วมงาน

เป็นที่ยอมรับกันว่า การสร้างทีมงานเป็นเทคนิคหนึ่ง การสร้างพัฒนาทีมงานเป็นกระบวนการที่ทำให้งานมี ประสิทธิภาพและมีผลผลิตดีขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยให้ทุกคนในทีมงาน เกิดการเรียนรู้

หลักพื้นฐานในการสร้างทีมงานที่ดี

1. รู้ธรรมชาติของมนุษย์
2. รู้จักตนเอง
3. รู้จักบุคคลอื่นในทีม
4. เข้าใจภาพรวมทีม

ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. มีความแตกต่างกัน คล้ายกัน แต่ไม่เหมือนกัน
2. มีความอยากรู้อยากเห็น
3. มีความรู้สึกและอารมณ์
4. มีความคิด
5. ชอบใฝ่หาสิ่งแปลกใหม่เสมอ
6. รู้สึกว่าตัวเองสำคัญ
7. มักเข้าข้างตนเอง ปกป้องตนและมีข้อยกเว้น



8. ต้องการความอิสระในการทำงาน
9. มีศักดิ์ศรี

รู้จักตนเอง สำหรับการรู้จักตนเองเพื่อเป็นทีม ต้องพิจารณาว่า

1. มีจุดเด่นอะไรบ้าง และใช้กับบุคคลอื่นอย่างไร
2. มีจุดด้อยอะไรบ้าง แก้ไขปรับปรุงบ้างหรือไม่
3. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเป็นอย่างไร
4. เรามีอิทธิพลเหมือนผู้อื่นหรือไม่
5. เราจะมีวิธีการพัฒนาตนเองอย่างไร

รู้จักคนอื่นๆ ในทีม

1. เขาชอบอะไรหรือไม่ชอบอะไร
2. เขาต้องการอะไรและเป้าหมายของเขาคืออะไร
3. ความรู้สึกสำนึกของเขาคืออะไร
4. พื้นฐานชีวิตและประสบการณ์ของบุคคลเหล่านั้น
5. นิสัย รสนิยม ค่านิยม พฤติกรรมและความสามารถพิเศษ

เข้าใจภาพรวมของทีมอันประกอบด้วย

1. ความสัมพันธ์ของบุคคลในทีม
2. ขวัญและกำลังใจของทีม
3. การให้ความสำคัญและยอมรับซึ่งกันและกัน
4. ความมีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกันในทีม
5. การยอมรับในบทบาทของหัวหน้าทีม

ประสิทธิภาพของทีม

มีผู้อธิบายลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

ดักลาส แมคเกรเกอร์ กล่าวถึงลักษณะของทีมงานที่ดีควรมีลักษณะต่อไปนี้

1. บรรยากาศในการทำงานต้องไม่ตึงเครียด
2. สมาชิกเข้าใจภารกิจของกลุ่ม
3. ในการร่วมกิจกรรมของทีมนั้น สมาชิกได้มีโอกาสสร้างสรรค์งานของตน
4. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมงานน่าจะเกิดขึ้นส่วนตัวมิใช่ส่วนรวม

5. สมาชิกต่างยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน
6. ทีมงานตระหนักอยู่เสมอเกี่ยวกับภารกิจขององค์กร
7. การตัดสินใจของกลุ่มเป็นการตัดสินใจที่ได้ฉันทานุมัติส่วนมาก
8. เมื่อมีการมอบหมายงานให้สมาชิก ทุกคนอย่างชัดเจน และยอมรับด้วยความเต็มใจ
9. สมาชิกในกลุ่มยอมรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน
10. การวิจารณ์เพื่อแก้ปัญหาในการทำงานเป็นหลัก
11. กลุ่มทำงานจะมีอิสระในการทำงาน และมุ่งให้การทำงานดีขึ้น

“บทบาทที่สำคัญของภาษาในวิวัฒนาการของมนุษย์ ไม่ใช่ความสามารถในการแลกเปลี่ยนแนวคิดแต่เป็นความสามารถในการขอความร่วมมือในการทำงานและกิจกรรมต่างๆ ที่เพิ่มมากขึ้น”

ฟริตจ็อฟ คาปรา (Fritjof Capra)

ก่อนที่จะรวบรวมทีมงาน หรือจัดตั้งทีมขึ้นควรมีการวางแผนกระบวนการสร้างทีมนั้นโดยความเข้าใจเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของทีม ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จและความล้มเหลวของทีม (ไฟโรจน์ บาลัน, 2551, น. 26-30)

ทำความเข้าใจเรื่องหน้าที่ของทีม

ถึงแม้ว่าภารกิจและเป้าหมายเฉพาะของแต่ละทีมจะเป็นตัวขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องทำ แต่การทำงานของทีมนจะมีลักษณะต่างๆ ไปที่เหมือนกัน คือ ทีมจะ :

- ตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนและทำตามเป้าหมายที่วางไว้ให้ได้
- มีความเห็นพ้องต้องกันในแนวทางการดำเนินโครงการ
- พัฒนาระบบการทำงานให้สำเร็จลุล่วง
- ถ่ายทอดและฝึกฝนทักษะซึ่งกันและกัน
- ดำเนินการตามกระบวนการที่วางไว้
- ประเมินและแก้ไขกระบวนการให้ถูกต้อง โดยพิจารณาจากผลการชีวิตและการวิเคราะห์
- สื่อสารให้สมาชิกในทีมและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ

กำหนดเป้าหมายของทีม

ทีมถูกจัดตั้งขึ้นด้วยเหตุผลบางประการ ซึ่งสมาชิกในทีมทุกคนจะต้องรู้และเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม ยกตัวอย่างเช่น ทีมของคุณจะเสนอแนะนโยบาย หรือว่าจะนำแผน

เชิงกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ทีมของคุณจะแก้ปัญหาด้านคุณภาพ หรือว่าจะดำเนินงานเพื่อวางรากฐานในระยะยาว ทีมของคุณจะพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือว่าจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

ไม่ว่าภารกิจของทีมจะเป็นเช่นไร คุณในฐานะผู้นำทีมจะเป็นผู้กุมบังเหียนบังคับทิศทางของทีมให้ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

รู้ถึงขอบเขตในการปฏิบัติงานของทีม

ทีมมักจะมีอำนาจเบ็ดเสร็จในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและกระบวนการทำงานของทีม แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารในระดับที่สูงกว่าก็ยังคงต้องอนุมัติและให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของทีม ยกตัวอย่างเช่น ทีมอาจจะมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากร แต่ต้องให้อยู่ภายในงบประมาณที่ตั้งไว้โดยผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น

ในฐานะผู้นำทีม คุณและหัวหน้างานของคุณจำเป็นต้องมีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของทีม รวมทั้งเรื่องต่อไปนี้ :

- การตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลากร โดยเฉพาะในกรณีของทีมข้ามสายงาน
- ค่าใช้จ่ายที่เกินจากงบประมาณที่ตั้งไว้
- การทำสัญญากับผู้เชี่ยวชาญ หรือที่ปรึกษาจากภายนอกหรือการหาทรัพยากรเพิ่มเติม
- การเปลี่ยนแปลงชิ้นงานที่ส่งมอบให้ลูกค้าและกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานของทีม

จะต้องแน่ใจว่าสมาชิกทุกคนในทีมของคุณและผู้บริหารในระดับที่สูงขึ้นไปเข้าใจและเห็นชอบในขอบเขตการปฏิบัติงานของทีม โดยเฉพาะ :

- การตัดสินใจต่างๆ ที่ทีมสามารถทำได้
- การตัดสินใจต่างๆ ที่ไม่สามารถทำได้ภายในกลุ่ม
- วิธีการและระยะเวลาในการตัดสินใจ และกำหนดเวลาที่จะต้องแจ้งผลการตัดสินใจนั้นให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ

คุณลักษณะต่างๆ ของทีมที่มีประสิทธิภาพ

ในขณะที่คุณวางแผนสร้างทีมงาน ให้คุณพิจารณาถึงคุณลักษณะของทีมที่มีประสิทธิภาพที่คุณพอจะคาดเดาได้ โดยคุณจะต้องแน่ใจว่าทีมของคุณมีลักษณะเหล่านี้อยู่จริง

คุณลักษณะของทีมที่มีประสิทธิภาพสูง ได้แก่ :

- สมาชิกในทีมเห็นชอบในเป้าหมายที่วางไว้และยึดมั่นเป้าหมายนั้น ถ้าเป็นไปได้ สมาชิกในทีมจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและมีความเป็นไปได้
- เป้าหมายของทีมมีความสำคัญกว่าเป้าหมายเฉพาะบุคคล

- สมาชิกในทีมเข้าใจในบทบาทของตนเองอย่างชัดเจน และมีการเปลี่ยนความรับผิดชอบเมื่อจำเป็น
- สมาชิกในทีมต้องมีความอดทนและยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้นทั้งของตนเองและของผู้อื่น
- สมาชิกในทีมมีการเปิดใจยอมรับต่อแนวคิดใหม่ๆ มุมมองอื่นๆ และยอมรับความเสี่ยง
- การตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของเนื้อหาและสาระสำคัญของแนวคิดที่ถูกเสนอ ไม่ใช่ตัดสินใจตามสไตล์และตำแหน่งหรือสถานภาพของผู้ที่นำเสนอแนวคิดนั้น

การเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลกับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

เมื่อบุคคลในทีมงานเห็นคุณค่าในตนเอง เขาจะมีความรู้สึกภูมิใจว่า เขาเป็นสมาชิกที่มีความสำคัญคนหนึ่งของทีม กับมีความกระตือรือร้นที่จะแสดงบทบาทในการช่วยให้ทีมงานให้สำเร็จ ลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายของการเห็นคุณค่าในตนเอง

การเห็นคุณค่าในตนเอง หรือ ในภาษาวិชาการเรียกว่า “**อัตคุณสัทศน์**” (ประดินันท์ อุปะมัย, 2551, น. 72-78) เป็นคำที่แปลมาจากภาษาอังกฤษว่า “Self-Esteem” หมายถึง การเห็นความดีของสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองเช่นความรอบรู้ผลสัมฤทธิ์ ความเป็นอยู่ที่ดี สุขภาพและอื่นๆ โดยคนที่เห็นคุณค่าในตนเองมากหรืออยู่ในระดับสูง คือคนที่มีความรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จของตน ยอมรับได้ข้อจำกัดหรือสิ่งที่ตนยังมีความบกพร่องอยู่ และมีแนวคิดในเชิงบวกที่พร้อมจะปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่บกพร่องนั้นให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

ความรู้สึกภาคภูมิใจนี้จะโยงไปสู่การเห็นคุณค่าหรือความดีของตน ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีอำนาจ มีพลัง มีความหวัง ความเป็นตัวของตัวเอง มีความเชื่อมั่น และมีความมุ่งมั่นที่จะนำตนไปสู่ความสำเร็จในการทำกิจกรรมต่างๆ ได้ด้วยตนเอง หรือทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เป็นทีมงานได้ดี ตรงข้ามกับคนที่เห็นคุณค่าในตนเองน้อยหรืออยู่ในระดับต่ำ จะเป็นคนที่รู้สึกว่าตนเองด้อยต่ำหรือไร้คุณค่า ก็บมองว่าตนไร้ความสามารถหรือทักษะที่จำเป็นในการทำงานหรือทำกิจกรรมใดๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ ขาดความเชื่อมั่นในตน มีความสงสัยในความสามารถของตน มีความเสี่ยงต่อการมีความก้าวร้าว และมีพฤติกรรมทางลบอื่นๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น และไม่กล้าที่จะแสดงความสามารถหรือความคิดเห็นของตน เพราะไม่แน่ใจว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีมต่างๆ ที่ความคิดเห็นนั้นอาจมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำงานของทีมให้ประสบความสำเร็จได้



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

สิ่งที่มีผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคล

การเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลเกิดจากสิ่งต่อไปนี้

1. การประเมินตนเองเมื่อบุคคลประสบความสำเร็จ หรือความล้มเหลว

โดยทั่วไป บุคคลมักจะภาคภูมิใจเมื่อประสบความสำเร็จ และหดหู่หรือรู้สึกต่ำต้อยเมื่อประสบความล้มเหลว อย่างไรก็ตามคนที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูง มักพร้อมที่จะภาคภูมิใจในความสำเร็จในขณะเดียวกันก็จะไม่รู้สึกต่ำต้อย เมื่อพบกับความล้มเหลว เพราะยอมรับได้และจะหาโอกาสสร้างความสำเร็จในสิ่งที่เคยล้มเหลวนั้นอีกส่วนคนที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ จะรู้สึกท้อแท้ท้อถอย และรู้สึกว่าตนเองต่ำต้อยถ้าพบกับความล้มเหลว และมักไม่ค่อยชื่นชมหรือภาคภูมิใจเมื่อประสบความสำเร็จใดๆ

2. การให้คุณค่าต่อสิ่งที่เขาต้องการประสบความสำเร็จ

เมื่อบุคคลต้องการประสบความสำเร็จในเรื่องใดก็มักจะทำให้คุณค่ากับสิ่งนั้นมาก เช่น ถ้าให้ความสำคัญกับการเรียนแล้วประสบความสำเร็จอย่างสูงก็จะเกิดความภาคภูมิใจมาก ถ้าให้ความสำคัญกับกีฬาแล้วประสบความสำเร็จสูงก็มักจะภูมิใจมาก ฮีเธอร์ตันกล่าวว่า บุคคลจะเห็นคุณค่าต่อสิ่งที่เขาต้องการประสบความสำเร็จ อย่างน้อยที่สุดใน 3 ด้าน คือ ด้านการกระทำของตนเอง ด้านทักษะทางสังคมของตนและด้านสรีระของตนที่ปรากฏ และการให้คุณค่าในด้านต่างๆ ดังกล่าวจะมีเพิ่มขึ้นด้วยเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น

3. ค่านิยมของสังคม ของครอบครัว และของเพื่อน

ค่านิยมของสังคม ของครอบครัว และของเพื่อน จะส่งผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลบางคนด้วย เช่น ถ้าค่านิยมของวัตถุทางสังคมมีว่า คนรวยคือคนที่ได้รับการยอมรับในสังคม ดังนั้นถ้าบุคคลคิดว่าตนยังยากจนอยู่ ก็จะรู้สึกว่าตนต่ำต้อยคุณค่า หรือถ้าค่านิยมของพ่อแม่หรือครอบครัวของบุคคลมุ่งหวังให้สมาชิกในครอบครัวเป็นแพทย์ เพราะถือว่าคนที่เป็นแพทย์คือคนเก่งและมีอาชีพที่ดี พ่อตนซึ่งเป็นลูกสอบเข้าคณะแพทยศาสตร์ไม่ได้ ก็จะรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ หรือถ้าค่านิยมของกลุ่มเพื่อนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงวัยรุ่นให้ค่านิยมกับการแต่งกายตามแฟชั่นอย่างเพื่อนได้ ก็จะรู้สึกว่าตนไม่ทัดเทียมเพื่อน เป็นต้น นั่นคือ การเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลจะมีมากหรือน้อย อยู่ที่การรับรู้ที่ตนสามารถไปถึงมาตรฐานของค่านิยมดังกล่าวของสังคม ของครอบครัว และของเพื่อนได้มากน้อยเพียงใด

ผู้บริหารกับการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลในทีม

การที่บุคคลในทีมจะเห็นคุณค่าในตนเองมากน้อยเพียงใดนั้นผู้บริหาร หรือหัวหน้าทีมงาน มีบทบาทสำคัญด้วยเช่นเดียวกัน โดยผู้บริหารอาจใช้แนวทางใดแนวทางหนึ่งหรือมากกว่าเพื่อช่วยเสริมให้บุคคลเห็นคุณค่าในตนเอง ดังต่อไปนี้

1. มอบหมายงานให้เหมาะกับความสามารถของบุคคลในทีม

การมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถ หรือความถนัดของบุคคล เมื่อบุคคลได้ทำงานที่เขามีความสามารถ หรือมีความถนัด โอกาสที่เขาจะประสบความสำเร็จจะมีมากขึ้น ความสำเร็จของงานที่เกิดจากการแสดงความสามารถของบุคคลนี้เอง จะช่วยให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจในตน และเห็นคุณค่าของตนในที่สุด และเมื่อบุคคลรู้สึกว่าคุณค่าในการช่วยให้ทีมงานทำงานได้บรรลุเป้าหมาย เขาก็จะพยายามใช้ศักยภาพของเขาที่มีอยู่ช่วยงานของทีมอย่างเต็มกำลังความสามารถของเขาต่อไป

2. ให้กำลังใจหรือยกย่องชมเชย

เมื่อบุคคลในทีมแสดงความคิดเห็นที่มีประโยชน์ต่อการทำงานของทีมงานหรือเมื่อบุคคลในทีมทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเวลาที่กำหนด ต้องให้การยกย่องชมเชย หรือประกาศเกียรติคุณให้ผู้อื่นได้เห็นชัดเจนขึ้นอีกถ้าบุคคลนั้นๆ ในทีมมีบทบาทสำคัญต่อการช่วยให้งานของทีมบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การกระทำของผู้บริหารดังกล่าวจะทำให้ผู้ร่วมทีมงานรู้สึกภูมิใจในความสามารถของตนและเห็นคุณค่าของตนมากขึ้นด้วย

3. ให้โอกาสแก่บุคคลในทีมที่จะคิดนอกกรอบหรือทำงานต่างไปจากวิธีการเดิมๆ

การคิดนอกกรอบไม่ใช่เรื่องเสียหาย ถ้าคิดนอกกรอบอย่างมีเหตุผล การคิดนอกกรอบยังแสดงให้เห็นถึงการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ด้วย อย่างไรก็ตาม การคิดนอกกรอบที่มีเหตุผลเกิดความผิดพลาดที่ผู้คิดคาดไม่ถึงก็ไม่ควรซ้ำเติม แต่ควรให้กำลังใจหรือช่วยค้นหาจุดอ่อนเพื่อการแก้ไขในครั้งต่อไป

4. เปิดโอกาสให้บุคคลในทีมได้เลือกงานตามที่เขาให้คุณค่า

การทำงานในสิ่งที่บุคคลให้คุณค่า จะช่วยให้บุคคลมีพลังหรือกำลังใจมากขึ้นในการทำงานนั้นให้ลุล่วง ดังนั้นการมอบงานที่ไม่เพียงแต่ให้ตามที่คุณบริหารเห็นว่าสมควรเท่านั้น ย่อมมีผลให้บุคคล รู้สึกภูมิใจกับผลงานที่เขาให้คุณค่าและสามารถทำได้มากกว่าการทำงานที่ผู้อื่นเห็นว่าเหมาะสมกับเขาในขณะที่เขาเองไม่ได้ให้คุณค่าต่อผลสำเร็จของงานที่เขาทำได้เท่าที่ควร

การเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคล ส่งผลดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

เมื่อบุคคลในทีมงานเห็นคุณค่าในตนเอง เขาจะมีความรู้สึกภูมิใจว่าเขาเป็นสมาชิกที่มีความสำคัญคนหนึ่งของทีม กับมีความกระตือรือร้นที่จะแสดงบทบาทในการช่วยให้ทีมงานให้สำเร็จ ลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ คนที่เห็นคุณค่าในตนเองจะพร้อมในการอาสาทำงานในส่วนที่เขาสามารถทำได้ กระตือรือร้นที่จะแสดงความคิดเห็น ที่เห็นว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีมงาน ยินดีช่วยเหลือบุคคลอื่นในทีม ถ้าเขาสามารถให้ความช่วยเหลือได้ ในขณะเดียวกันก็จะสามารถยอมรับในความสามารถของผู้อื่น เนื่องจากเห็นความสามารถของผู้อื่นด้วย และถ้าทุกคนในทีมต่างก็

เห็นคุณค่าในตนเองและพร้อมที่จะทำตนให้เป็นประโยชน์สูงสุดกับทีม ย่อมทำให้ทีมงานสามารถทำงานร่วมกันจนบรรลุเป้าหมายของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแน่นอน

บทที่ 3

ลักษณะงานขั้นตอนที่ปฏิบัติด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจ ของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามประกาศรัฐสภา ว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กำหนดแบ่งหน่วยงานราชการภายในสำนักงานออกเป็น 21 สำนัก และ 4 กลุ่มงาน

การแบ่งส่วนราชการภายในของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



วิสัยทัศน์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

“เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจ ของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดของปวงชน”

พันธกิจสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1. สนับสนุนการตรากฎหมายของสภาผู้แทนราษฎร และรัฐสภา
2. สนับสนุนการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน
3. สนับสนุนงานรัฐสภาต่างประเทศ
4. ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน
5. เสริมสร้างและพัฒนางานด้านการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและกฎหมาย ด้านบริการ ด้าน อาคารสถานที่ และด้านรักษาความปลอดภัยให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

วัตถุประสงค์หลักของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

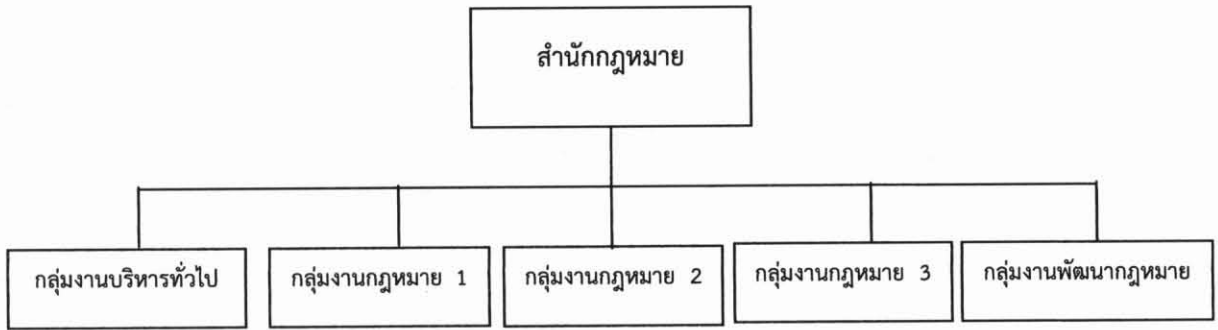
1. มีระบบบริหารจัดการที่ดี ทันสมัย คล่องตัวในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ
2. เป็นศูนย์ข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ทันสมัย และมีเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อให้บริการ
3. มีบทบาทสำคัญในการประสานความร่วมมือ และผลักดันมาตรการแก้ไขปัญหาในเวทีรัฐสภา ระหว่างประเทศ
4. พัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีมาตรฐานงาน ระดับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
5. เป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตย
6. มีอาคารรัฐสภาแห่งใหม่ที่เหมาะสม ทันสมัย มีเอกลักษณ์ความเป็นไทยเป็นสัญลักษณ์ของ การปกครองระบอบประชาธิปไตย และที่ระบบรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

โครงสร้างหน่วยงานภายในสำนักกฎหมาย

สำนักกฎหมายสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานระดับสำนักมีข้าราชการระดับ 9 เป็นผู้บังคับบัญชาในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนัก ทั้งนี้ได้มีการแบ่งโครงสร้างหน่วยงานภายในสำนักกฎหมาย ออกเป็น 5 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานกฎหมาย 1
3. กลุ่มงานกฎหมาย 2
4. กลุ่มงานกฎหมาย 3
5. กลุ่มงานพัฒนากฎหมาย

โครงสร้างหน่วยงานภายในสำนักกฎหมาย



อนึ่ง สำนักกฎหมายเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งสำนักกฎหมายได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์สำนักกฎหมาย

เป็นหน่วยงานที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านนิติบัญญัติ ด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน และด้านนิติการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

พันธกิจสำนักกฎหมาย

1. พัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลทางกฎหมายให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ
2. พัฒนางานบริการด้านนิติบัญญัติ ด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน และด้านนิติการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีคุณภาพ
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการเรียนรู้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เป้าหมายในการปฏิบัติงานของสำนักกฎหมาย

1. เพื่อให้การบริหารจัดการภายในสำนักกฎหมายสามารถสนับสนุนการให้บริการตามภารกิจหลักของสำนักกฎหมายได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้สำนักมีระบบการให้บริการข้อมูลทางกฎหมายที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และเผยแพร่ต่อสาธารณะ
3. เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนักกฎหมาย

ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2518 และพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎรในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการปฏิบัติหน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติ และตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักกฎหมายไว้ ดังนี้

- (1) จัดทำร่างกฎหมายด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีตามความต้องการให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการ ส่วนราชการและประชาชน
- (2) ศึกษา วิเคราะห์เกี่ยวกับกฎหมายเพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเสนอ แก้ไขปรับปรุง หรือยกเลิกกฎหมาย
- (3) ศึกษา วิเคราะห์ร่างกฎหมายที่เสนอต่อสภาผู้แทนราษฎรเพื่อประกอบการพิจารณาให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
- (4) ติดตามและประสานการจัดทำร่างกฎหมายในชั้นพิจารณาของที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ที่ประชุมวุฒิสภา ที่ประชุมรัฐสภา และที่ประชุมคณะกรรมาธิการ
- (5) ศึกษา วิเคราะห์กฎหมายที่ใช้บังคับ เพื่อเสนอปรับปรุงหรือให้มีกฎหมายใหม่เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม หรือการบริหารประเทศ
- (6) วินิจฉัย ให้คำปรึกษา เสนอความเห็น แนะนำ ตอบข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมาย ประกาศ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และส่วนราชการในสังกัด
- (7) ตรวจสอบร่างระเบียบ ข้อบังคับ และสัญญา รวมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของนิติกรรมต่างๆ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- (8) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีความทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา และคดีปกครอง ตลอดจนประสานงานกับพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีความทั้งปวงของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- (9) ดำเนินการตามกฎหมายเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่ การสอบหาข้อเท็จจริง การสอบสวนทางวินัย และการสอบสวนอื่น
- (10) ศึกษา วิเคราะห์กฎหมายในบริบทของสภาพสังคมที่เป็นอยู่ และวิเคราะห์แนวทางที่เหมาะสมในการมีกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาของสังคม

(11) ศึกษา วิเคราะห์ และรวบรวมข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบและพัฒนา
กฎหมาย

(12) จัดทำคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

(13) ดำเนินการร่างญัตติ กระตุ้นถาม คำอภิปราย และหนังสือติดต่อส่วนราชการให้กับ
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

(14) ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่คณะกรรมการตามที่ถูกร้องขอ

(15) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

จากลักษณะงานด้านกฎหมายของสำนักงานกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
สำหรับข้าราชการผู้ดำรงตำแหน่งนิติกร จึงสามารถสรุปโดยจำแนกตามลักษณะและเนื้องานที่นิติกร
ต้องปฏิบัติได้ดังต่อไปนี้

ลักษณะงานที่ 1 : การยกร่างกฎหมาย

ผู้ปฏิบัติต้องศึกษารวบรวมปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการดำเนินการ รวมทั้งเอกสาร ข้อมูล
และข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบ แก้ไข ยกร่างกฎหมายทั้งฉบับ
หรือแก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงการยกเลิกกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
หรือผู้ใช้บริการที่มาขอใช้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ร่างกฎหมายดังกล่าวนี้มีความถูกต้อง เหมาะสม
และรัดกุม ไม่ขัดต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ตลอดจนกฎหมายอื่นที่มีผลบังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน
เพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้ใช้บริการเสนอเข้าสู่วาระการพิจารณาในกระบวนการตรากฎหมาย
ต่อไป

ลักษณะงานที่ 2 : การร่างสัญญา การตรวจร่างสัญญาและการบริหารสัญญา

ผู้ปฏิบัติงานต้องศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐานต่างๆ ที่จำเป็น
และเกี่ยวข้องกับการร่างสัญญาและการบริหารสัญญาต่างๆ ของหน่วยงานทั้งสัญญาภาษาไทยและ
ภาษาต่างประเทศ โดยผู้ปฏิบัติงานต้องพิจารณาร่าง ตรวจสอบ แปล (กรณีสัญญาเป็นภาษาต่างประเทศ)
และแก้ไขสัญญาที่หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเข้าเป็นคู่สัญญาให้ถูกต้อง
ตามกฎหมาย รวมทั้งกฎระเบียบทุกฉบับที่เกี่ยวข้องกับสัญญานั้นๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่
ทางราชการ และป้องกันมิให้ราชการต้องเสียเปรียบ โดยอาจแบ่งตามลักษณะการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ
ได้ดังนี้

(1) ยกร่างนิติกรรมสัญญา

กรณีที่หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีความจำเป็นต้อง
ทำนิติกรรมสัญญากับหน่วยงานภายนอก หากหน่วยงานเจ้าของเรื่องนั้นๆ มีความประสงค์จะให้

สำนักกฎหมายร่างสัญญาที่ต้องจัดทำขึ้นใหม่ทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแล้ว หน่วยงานนั้นๆ ต้องทำหนังสือขอความอนุเคราะห์พร้อมทั้งจัดส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญาดังกล่าวมายังสำนักกฎหมายเพื่อดำเนินการร่างสัญญาให้ถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

(2) ตรวจร่างสัญญา

เมื่อมีหนังสือขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานเจ้าของเรื่องภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มายังสำนักกฎหมายเพื่อให้ดำเนินการพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของร่างสัญญาที่หน่วยงานนั้นได้จัดทำขึ้นมา สำนักกฎหมายจะดำเนินการพิจารณาตรวจสอบร่างสัญญาดังกล่าวให้สอดคล้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแก้ไขร่างสัญญาให้ถูกต้องตามแบบตัวอย่างสัญญาที่คณะกรรมการว่าด้วยพัสดุ(กวพ.)กำหนด สำหรับกรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าสัญญาดังกล่าวจำเป็นต้องมีการแก้ไข เพิ่มเติม และปรับปรุงเนื้อหาสาระบางส่วนที่ไม่แตกต่างไปจากแบบสัญญาที่ กวพ. กำหนด สำนักกฎหมายจะได้จัดทำข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติมข้อสัญญาดังกล่าว แล้วจัดส่งกลับไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการแก้ไขตามความเห็นของสำนักกฎหมายต่อไป ส่วนร่างสัญญาใดที่สำนักกฎหมายพิจารณาแล้วเห็นว่าจำเป็นต้องมีการแก้ไขปรับปรุงเนื้อหาสาระสำคัญของสัญญานั้นให้มีความแตกต่างไปจากตัวอย่างแบบสัญญาที่ กวพ. กำหนดไว้แล้ว สำนักกฎหมายก็จะพิจารณาจัดทำความเห็นที่เกี่ยวข้องกับสัญญานั้น เพื่อขอความอนุเคราะห์สำนักงานอัยการสูงสุดเพื่อตรวจแก้ไขร่างสัญญานั้นต่อไป

(3) การบริหารสัญญา

ผู้ปฏิบัติงานต้องบริหารสัญญาที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นคู่สัญญา รวมถึง การดำเนินการทางด้านกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสัญญา เช่น การเสนอความเห็นหรือการตอบข้อหารือปัญหาข้อกฎหมายในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับสัญญานั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมากที่สุด มิให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง และในขณะเดียวกันก็เพื่อให้คู่สัญญาได้รับความเป็นธรรมในการเข้าทำนิติกรรมสัญญากับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรด้วย

ลักษณะงานที่ 3 : การให้คำปรึกษาและความเห็นทางกฎหมาย

ผู้ปฏิบัติงานต้องศึกษาวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายเพื่อให้ความเห็นเกี่ยวกับการตรากฎหมาย การตีความบทบัญญัติแห่งกฎหมาย การบังคับใช้กฎหมาย หรือการอื่นใดในทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นอย่างมาก โดยอาจจำแนกตามลักษณะของการปฏิบัติงานได้ดังนี้

(1) การตอบข้อหารือหรือให้ความเห็นทางกฎหมาย ได้แก่ การพิจารณาให้ความเห็นรวมทั้งข้อเสนอแนะทางด้านกฎหมายแก่หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดย

พิจารณาจากข้อเท็จจริงที่ปรากฏตามที่หน่วยงานนั้นหรือมายังสำนักกฎหมาย แล้วนำเอาข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาปรับกับข้อเท็จจริงดังกล่าวเป็นสำคัญ

(2) การให้คำปรึกษาทางกฎหมายเกี่ยวกับการให้ความเห็นเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่บังคับใช้ในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การตีความกฎหมาย ตลอดจนการพิจารณาว่ากฎระเบียบที่บังคับใช้อยู่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพลักษณะงานและภารกิจของสำนักงานหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อเสนอให้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับนั้นให้มีความถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

ลักษณะงานที่ 4 : การพัฒนาและวิจัยกฎหมาย

ปฏิบัติงานต้องดำเนินการค้นคว้า รวบรวมข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เปรียบเทียบ หลักการ แนวความคิด และบทบัญญัติของกฎหมายทั้งของภายในประเทศ และของต่างประเทศ หรือกฎหมายระหว่างประเทศ ในบริบทของสภาพสังคมที่เป็นอยู่ เพื่อเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบและพัฒนากฎหมายเพื่อให้ประเทศไทยมีกฎหมายใช้บังคับที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เอื้อซึ่งประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการบริหารประเทศต่อไป

ลักษณะงานที่ 5 : การดำเนินการทางวินัย การสอบสวนและการจัดทำรายงานการสอบสวน

ผู้ปฏิบัติงานด้านการดำเนินการทางวินัยต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัยของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในการดำเนินการสอบสวนจะแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐาน เพื่อพิสูจน์ความผิดตามข้อกล่าวหา ดังนั้นการดำเนินการสอบสวนต้องใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการสอบสวนพอสมควรจึงจะทำให้การสอบสวนนั้นเกิดความเป็นธรรมได้

ลักษณะงานที่ 6 : งานด้านการดำเนินคดี

ในการดำเนินคดีของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรไม่ว่าคดีอาญา คดีแพ่ง และคดีปกครอง นิติกรสำนักกฎหมายจะทำหน้าที่เป็นผู้ประสานคดีโดยได้รับมอบหมายจากเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย พยานหลักฐาน และจัดทำข้อมูลเพื่อประกอบในการประสานงานกับสำนักงานอัยการสูงสุดเพื่อมอบหมายพนักงานอัยการให้ว่าต่างแก่ต่างคดีแทนสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจนกว่าคดีจะสิ้นสุด

นอกจากการปฏิบัติงาน 6 ลักษณะดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีงานอื่นที่เกี่ยวกับกฎหมายที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายนิติกรเป็นการเฉพาะอีกด้วย



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

"เมื่อสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น"

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงานกฎหมาย

การศึกษานี้จะกล่าวถึงแต่ละกลุ่มงานกฎหมายเท่านั้น ทั้งนี้แต่ละกลุ่มงานก็จะมี Job Description ที่แตกต่างในเรื่องด้านของกฎหมายและเหมือนกันในภารกิจอย่างอื่นของสำนักกฎหมายดังนี้

กลุ่มงานกฎหมาย 1 : มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

1. จัดทำร่างกฎหมายด้านเศรษฐกิจ ตามความต้องการให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ ส่วราชการและประชาชน
2. ศึกษา วิเคราะห์ร่างกฎหมายที่เสนอต่อสภาผู้แทนราษฎรเพื่อประกอบการพิจารณาของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
3. ติดตามและประสานงานการยกร่างกฎหมายในชั้นพิจารณาของที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ที่ประชุมวุฒิสภา ที่ประชุมรัฐสภา และที่ประชุมคณะกรรมการ
4. ดำเนินการยกร่างญัตติ กระทำฎีกา และคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
5. วินิจฉัย ให้คำปรึกษา เสนอความเห็น แนะนำ ตอบข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมาย ประกาศ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับงานในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและส่วนราชการในสังกัด
6. ตรวจสอบพิจารณาร่างระเบียบ ข้อบังคับ และสัญญา รวมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของนิติกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
7. ดำเนินการเกี่ยวกับคดีความทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา และคดีปกครอง ตลอดจนประสานงานกับพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีความทั้งปวงของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
8. ดำเนินการตามกฎหมายเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่ การสอบหาข้อเท็จจริง การสอบสวนทางวินัยและการสอบสวนอื่น
9. เสนอความเห็นทางกฎหมายในเรื่องข้อกฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการโดยทั่วไปของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
10. ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่คณะกรรมการตามที่ถูกร้องขอ
11. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มงานกฎหมาย 2 : มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

1. จัดทำร่างกฎหมายด้านสังคม ตามความต้องการให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ ส่วราชการและประชาชน

2. ศึกษา วิเคราะห์ร่างกฎหมายที่เสนอต่อสภาผู้แทนราษฎรเพื่อประกอบการพิจารณาของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

3. ติดตามและประสานงานการยกร่างกฎหมายในชั้นพิจารณาของที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ที่ประชุมวุฒิสภา ที่ประชุมรัฐสภา และที่ประชุมคณะกรรมการ

4. ดำเนินการยกร่างญัตติ กระหู่ถาม และคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

5. วินิจฉัย ให้คำปรึกษา เสนอความเห็น แนะนำ ตอบข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมาย ประกาศ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับงานในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและส่วนราชการในสังกัด

6. ตรวจสอบพิจารณาร่างระเบียบ ข้อบังคับ และสัญญา รวมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของนิติกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

7. ดำเนินการเกี่ยวกับคดีความทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา และคดีปกครอง ตลอดจนประสานงานกับพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีความทั้งปวงของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

8. ดำเนินการตามกฎหมายเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่ การสอบหาข้อเท็จจริง การสอบสวนทางวินัยและการสอบสวนอื่น

9. เสนอความเห็นทางกฎหมายในเรื่องข้อกฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการโดยทั่วไปของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

10. ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่คณะกรรมการตามที่ถูกร้องขอ

11. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มงานกฎหมาย 3 : มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

1. จัดทำร่างกฎหมายด้านการเมือง การบริหาร วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ตามความต้องการให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ ส่วนราชการและประชาชน

2. ศึกษา วิเคราะห์ร่างกฎหมายที่เสนอต่อสภาผู้แทนราษฎรเพื่อประกอบการพิจารณาของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

3. ติดตามและประสานงานการยกร่างกฎหมายในชั้นพิจารณาของที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ที่ประชุมวุฒิสภา ที่ประชุมรัฐสภา และที่ประชุมคณะกรรมการ

4. ดำเนินการยกร่างญัตติ กระหู่ถาม และคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร



LIRT

5. วิจัย ให้คำปรึกษา เสนอความเห็น แนะนำ ตอบข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมาย ประกาศ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับงานในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและส่วนราชการในสังกัด

6. ตรวจสอบร่างระเบียบ ข้อบังคับ และสัญญา รวมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของนิติกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

7. ดำเนินการเกี่ยวกับคดีความทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา และคดีปกครอง ตลอดจนประสานงานกับพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีความทั้งปวงของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

8. ดำเนินการตามกฎหมายเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่ การสอบหาข้อเท็จจริง การสอบสวนทางวินัยและการสอบสวนอื่น

9. เสนอความเห็นทางกฎหมายในเรื่องข้อกฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการโดยทั่วไปของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

10. ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่คณะกรรมการตามที่ถูกร้องขอ

11. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มงานพัฒนากฎหมาย : มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

1. ศึกษา รวบรวม หลักการและเหตุผลในการเสนอแก้ไขกฎหมายในชั้นกระทรวง ทบวง กรม คณะกรรมการกฤษฎีกา สภาผู้แทนราษฎร กรรมการธิการ อนุกรรมการร่วมกันและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2. ศึกษา วิเคราะห์กฎหมายที่ใช้บังคับ เพื่อเสนอปรับปรุงหรือให้มีกฎหมายใหม่เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคม หรือการบริหารประเทศ

3. ศึกษา วิเคราะห์กฎหมายในบริบทของสภาพสังคมที่เป็นอยู่ และวิเคราะห์แนวทางที่เหมาะสมในการมีกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาของสังคม

4. ศึกษา วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบ และพัฒนากฎหมาย

5. ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงวิชาการด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม เพื่อประกอบเป็นข้อมูลในการร่างกฎหมาย

6. ศึกษา วิเคราะห์ในลักษณะที่เป็นสหวิทยาการในประเด็นที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน เพื่อประกอบเป็นข้อมูลในการร่างกฎหมาย

7. ดำเนินการร่างกฎหมายแม่แบบ เพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ใช้ในการเสนอกฎหมายต่อสภาผู้แทนราษฎร

8. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายฉบับนี้จัดทำเพื่อการศึกษาระดับอุดมศึกษาและเรียนรู้ออนไลน์
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น"

ในลักษณะงานทั้งหมดที่กล่าวมาแล้วนั้น เป็นภาพรวมจะเห็นว่านิติกรของสำนักกฎหมายจะปฏิบัติงานหลายด้าน

ข้าราชการสำนักกฎหมาย /จำนวนข้าราชการ 95 อัตรา (ข้อมูล ณ วันที่ 12 กันยายน 2555)

ผู้บังคับบัญชา	จำนวน/คน	รวมจำนวน
1. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย	1	1
2. กลุ่มงานบริหารทั่วไป		
- ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป	1	1
- เจ้าพนักงานธุรการ	9	9
- เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล	13	13
		23
3. กลุ่มงานกฎหมาย 1		
- ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานกฎหมาย 1	1	1
- นิติกร	14	14
- วิทยากร	4	4
		19
4. กลุ่มงานกฎหมาย 2		
- ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานกฎหมาย 2	1	1
- นิติกร	14	14
- วิทยากร	4	4
		19
5. กลุ่มงานกฎหมาย 3		
- ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานกฎหมาย 3	1	1
- นิติกร	14	14
- วิทยากร	4	4
		19
6. กลุ่มงานพัฒนากฎหมาย		
- ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานพัฒนากฎหมาย	1	1
- นิติกร	9	9
- วิทยากร	4	4
		14

Job Description จัดทำขึ้นสำหรับแต่ละตำแหน่งงานในองค์กร โดยจัดทำไว้อย่างชัดเจน และเป็นระเบียบ เพื่อกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) ,บทบาท (Roles) ,คุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่งงาน (Specifications&Competencies)

Job Description ประกอบไปด้วย ภาระหน้าที่ (Task) ,หน้าที่ (Duty) ,ความรับผิดชอบ (Responsibility) แต่ในทางปฏิบัติของนิติกรของสำนักกฎหมายจะต้องดำเนินการร่างกฎหมายในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นกลุ่มงานกฎหมายใดทั้ง 4 กลุ่มงานก็ต้องปฏิบัติเหมือนกัน การค้นข้อมูลทางกฎหมายและการให้คำปรึกษาและการเสนอความเห็นทางกฎหมายก็เช่นเดียวกัน ในสมัยประชุมจะมีเวรแต่ละกลุ่มงานกฎหมายต้องไปปฏิบัติหน้าที่อาทิตยละกลุ่มงานกฎหมาย ส่วนกลุ่มงานบริหารทั่วไปก็จะมีการจัดเวรไปอยู่หน่วยเฉพาะกิจเช่นเดียวกันก็จะดำเนินการในการพิมพ์งานให้กับนิติกรวิทยากร หรือกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และในด้านธุรการเพื่อช่วยเหลือสนับสนุนในการปฏิบัติงานของนิติกรและวิทยากร

ในการบริการด้านการร่างกฎหมายของนิติกรที่ห้องหน่วยเฉพาะกิจนั้นบางร่างกฎหมายต้องเร่งรีบดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามความประสงค์ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หากเป็นร่างกฎหมายที่ไม่ซับซ้อน เช่นแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายมาตราเดียว หรือแก้ไขเพิ่มเติมไม่กี่มาตรา เป็นต้น ส่วนใหญ่สำนักกฎหมายจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันนั้นหรือไม่เกิน 1 สัปดาห์ แต่ทั้งนี้หากเป็นร่างกฎหมายที่มีความยุ่งยากซับซ้อนก็จะเป็นการพูดคุยกันระหว่างผู้ให้บริการ (นิติกร)กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการในการกำหนดเวลางานให้แล้วเสร็จ

ลักษณะการปฏิบัติงานยกร่างกฎหมาย มีขั้นตอน และวิธีการดังต่อไปนี้

ขั้นตอนในการร่างกฎหมาย ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้ (อ้างถึงในนางวัชรภรณ์ รัตนโกเศศ จันทรเจริญ, 2553)

- 1.1 การทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์ (Understanding)
- 1.2 การค้นคว้า รวบรวมวิเคราะห์ (Researching and analysis)
- 1.3 การออกแบบวางโครงสร้างของกฎหมาย (Design)
- 1.4 การเขียน (Composition)
- 1.5 การตรวจพิจารณา (Scruting)

ดังมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ขั้นตอนการทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์ของกฎหมาย

อัมพร จารุจินดา (2539) เพื่อให้ทราบว่ามีวัตถุประสงค์จะทำให้เกิดอะไร เป็นการทำความเข้าใจ ความต้องการของผู้ให้ร่างกฎหมายและกำหนดวิธีการอันจำเป็นสำหรับการที่จะ



LIRT

ปฏิบัติให้บรรลุประสงค์โดยในการทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์ก็เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นซึ่งต้องประกอบด้วย

1. ต้องการทราบความเป็นมาของเรื่องเพียงพอที่ผู้ร่างจะมองเห็นภาพโดยรวมของสภาพปัญหาทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย
2. ผู้กำหนดนโยบายต้องสามารถแจ้งวัตถุประสงค์หลักในการมีกฎหมายให้ชัดเจน โดยผู้ร่างต้องเข้าใจโดยปราศจากข้อสงสัยในวัตถุประสงค์นั้น
3. วิธีการที่จะนำไปสู่วัตถุประสงค์หลักต้องมีการกำหนดชัดเจน
โดยวิธีที่จะทำให้ทราบถึงวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนนั้นจำเป็นต้องมีการหารือร่วมกับผู้กำหนดนโยบายให้ได้คำตอบที่ผู้ร่างสร้างภาพได้ เช่น ให้ออกกฎหมายปราชญ์เถื่อน ต้องรู้เรื่อง หวยเถื่อนหรือไม่รู้ว่าโกงภาษีอย่างไร จะเขียนกฎหมายอย่างไร ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญมากถ้าเข้าใจผิด ก็ยกร่างผิดไป การศึกษาและทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ นโยบาย หรือเรื่องที่จะต้องยกร่างนั้น เป็นขั้นตอนที่สำคัญมากที่จะต้องมีการซักถามจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรถึงความประสงค์ให้เข้าใจ โดยปราศจากข้อสงสัย มีการปรึกษาหารือร่วมกันกับสมาชิกฯ เข้าใจว่า ในบางกรณีที่ไม่จำเป็นต้อง ออกเป็นพระราชบัญญัติให้สามารถดำเนินการเป็นกฎหมายลำดับรองได้ และสอบถามถึงกำหนดระยะเวลาที่สมาชิกฯ ต้องการร่างกฎหมายด้วย

1.2 ขั้นตอนการค้นคว้า รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งเป็นการค้นคว้า รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่จะทำการยกร่างโดยมีข้อพิจารณา ดังนี้

- 1) ข้อมูลที่ค้นคว้าต้องเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่น ข้อเขียนทางวิชาการ ความเป็นของผู้เชี่ยวชาญ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวทั้งในทางเศรษฐศาสตร์ สังคม และการปกครองและผลโดยสรุปของข้อมูลเหล่านี้
- 2) เริ่มวิเคราะห์หรือสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินความเป็นไปได้ในการยกร่างกฎหมายในประเด็นดังต่อไปนี้
 - 2.1 สภาพของกฎหมายปัจจุบันเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว
 - 2.2 วัตถุประสงค์โดยทั่วไป ของร่างกฎหมายใหม่
 - 2.3 ข้อเท็จจริงใดในกฎหมายปัจจุบันที่ถือว่าไม่เหมาะสมหรือไม่พึงประสงค์
 - 2.4 ข้อบกพร่องดังที่ระบุอยู่ตามความเป็นจริงหรือไม่
 - 2.5 ถ้ามีข้อบกพร่องจริง กรณีนั้นเป็นปัญหาเฉพาะของประเทศใดประเทศหนึ่ง หรือเป็นปัญหาที่เกิดในประเทศอื่นด้วย และประเทศอื่นมีวิธีการแก้ปัญหาที่นั้นอย่างไร

2.6 ถ้าประเทศอื่นมีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว กฎหมายของประเทศนั้นมีลักษณะอย่างไร

2.7 ผลการใช้กฎหมายนั้นในประเทศอื่นเป็นอย่างไร ทั้งโดยศาลและฝ่ายปกครองและมีปัญหาทางทฤษฎีหรือทางปฏิบัติประการใดเกิดขึ้นบ้าง และถ้ามีปัญหาก็แก้ปัญหานั้นอย่างไร

2.8 กฎหมายของประเทศอื่นที่กล่าวถึงมีการตีความในส่วนต่าง ๆ อย่างไร

2.9 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวในประเทศอื่นมีข้อเสนอแนะหรือมีข้อสังเกตอย่างไรบ้าง

2.10 ประเทศของเรามีการเสนอกฎหมายใหม่ทำนองเดียวกันแล้วหรือยัง และรัฐสภาหรือผู้บริหารมีทัศนคติเช่นใดในการเสนอกฎหมาย

2.11 ผู้ร่างกฎหมายมีข้อสรุปที่จะเสนอเช่นใดบ้าง

2.12 กระบวนการตรากฎหมายใหม่ที่จะเสนอมีขั้นตอนอย่างไร ทั้งนี้อาจแตกต่างกันไป เช่น เป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ฯลฯ

2.13 อะไรเป็นวัตถุประสงค์หลักของร่างกฎหมายที่จะเสนอ

2.14 ผลทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของร่างกฎหมายที่จะเสนอใหม่มีปัญหาเช่นใด

2.15 กฎหมายใหม่จะมีวิธีการบังคับ (Suction) อย่างไร และมีวิธีการเช่นใดที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

2.16 ร่างกฎหมายใหม่เปลี่ยนแปลงผลกฎหมายของปัจจุบันทั้งโดยแจ้งชัดและโดยปริยายเช่นใดบ้าง

2.17 กรณีจะมีปัญหาทางกฎหมายรัฐธรรมนูญในกฎหมายที่เสนอใหม่เช่นใดบ้าง จากที่ควรพิจารณาข้างต้นทั้งหมด ผู้ร่างกฎหมายคิดว่าจะตอบเช่นใดและจะเสนอร่างกฎหมายใหม่หรือไม่ หากเห็นควรก็ลงมือร่างต่อไปได้

โดยในขั้นตอน นี้จะดำเนินการศึกษา รวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ข้อมูลจาก Internet กฎหมายเปรียบเทียบของต่างประเทศ เอกสารวิชาการ งานวิจัย ต่าง ๆ คำพิพากษาของศาล ตลอดจนข่าวสารจากสื่อต่างๆ เพื่อให้ทันเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องนั้นเรื่องที่จะยกร่างกฎหมายให้มากที่สุด โดยเฉพาะถ้าเป็นการยกร่างกฎหมายเทคนิคคงต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมให้มากจากปกติ และต้องศึกษาด้วยว่า สภาพของกฎหมายปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับเรื่องจะยกต่างๆ เป็นอย่างไร เพื่อประเมินความเป็นไปได้ในการร่างกฎหมาย



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องใดๆ ทั้งสิ้น"

1.3 ขั้นตอนการวางโครงสร้างกฎหมาย

การร่างโครงการมีประโยชน์ในการที่จะทำให้เนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายที่จะทำการยกร่างครบถ้วนตามประเด็นที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ทำให้เห็นภาพรวม ลำดับความคิดและองค์ประกอบของตัวร่างฯ และโครงสร้างของกฎหมายแบบคร่าวๆ ก่อนเพื่อเตรียมลงรายละเอียดต่อไปในแต่ละบทแต่ละมาตรา

ในการร่างกฎหมายจะมีโครงสร้างคล้าย ๆ กัน คือ ประกอบด้วย

1. หลักการและเหตุผล
2. ชื่อร่างพระราชบัญญัติ
3. คำปรารภ
4. วันใช้บังคับ
5. สถานที่ใช้บังคับ
6. การยกเลิกกฎหมาย
7. บทนิยาม
8. ผู้รักษากฎหมาย
9. สาระสำคัญของกฎหมาย
10. อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
11. บทกำหนดโทษ
12. บทเฉพาะกาล

1.4 ขั้นตอนการเขียน หรือ การร่าง

เป็นการร่างในรายละเอียดเนื้อหา โดยใช้กระบวนการคิด วิเคราะห์ เรียบเรียง ถ้อยคำและการเขียนเป็นข้อความ เป็นมาตราให้เชื่อมโยงสอดคล้อง สื่อความหมายตามเจตนารมณ์ของสมาชิกฯ หรือตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ใช้ภาษาที่เรียบง่าย กระชับ รัดกุม ไม่ฟุ่มเฟือย ใช้ถ้อยคำใช้ชัดเจนตรงกับเจตนารมณ์ในการร่าง โดยคำนึงถึงเนื้อหาสาระของร่างกฎหมายที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยเฉพาะหากเป็นเรื่องทางเทคนิคเฉพาะ และต้องคำนึงถึงข้อพิจารณาตามหลักแนวคิดต่างๆ เช่น ไม่ขัดกับหลักการของรัฐธรรมนูญ หลักนิติธรรม หลักความยุติธรรม ในสังคมเป็นต้น อีกทั้งต้องระลึกเสมอว่า ต้องเขียนกฎหมายให้คนอื่นเข้าใจ บางครั้งต้องใช้จินตนาการ รู้จักคาดการณ์อนาคต แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและพยายามอุดช่องว่างที่เกิดขึ้น และในขณะที่ร่างต้องตรวจสอบ Check list หรือตรวจสอบความจำเป็นในการร่างกฎหมายไปพร้อมกัน ด้วย โดยเขียนรายละเอียดตามรูปแบบหรือโครงสร้างหลักของกฎหมาย ซึ่งประกอบด้วยหลักการเหตุผล ซึ่งร่างพระราชบัญญัติ คำปรารภ วันที่ใช้บังคับ สถานที่ใช้บังคับ การยกเลิกกฎหมาย บทนิยาม ผู้รักษากฎหมาย บทนิยาม ผู้รักษากฎหมาย

สาระสำคัญ อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย บทกำหนดลงโทษ บทเฉพาะกาล ซึ่งทั้งนี้แล้วแต่กฎหมายแต่ละเรื่อง ซึ่งจะมีโครงสร้างและรายละเอียดแตกต่างกันไป แล้วแต่กรณี โดยการเขียนกฎหมายในขั้นต้นควรกระทำโดยบุคคลเดียว หรือหากร่างยาวก็อาจจำเป็นต้องแบ่ง แต่การทำงานเป็นกลุ่มนั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการจัดทำ และการทำงานเป็นทีมแต่ส่วนมากแล้ว การใช้กลุ่มทำงานในขั้นตอนการเขียนครั้งแรกนี้จะทำให้ยุ่งและมากเรื่องยิ่งขึ้น เพราะจะมีหลายทัศนะที่จะแข่งกันเสนอเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เว้นแต่กรณีมีปัญหาสำคัญที่ควรขอความเห็นผู้อื่นช่วยในการวิจัย

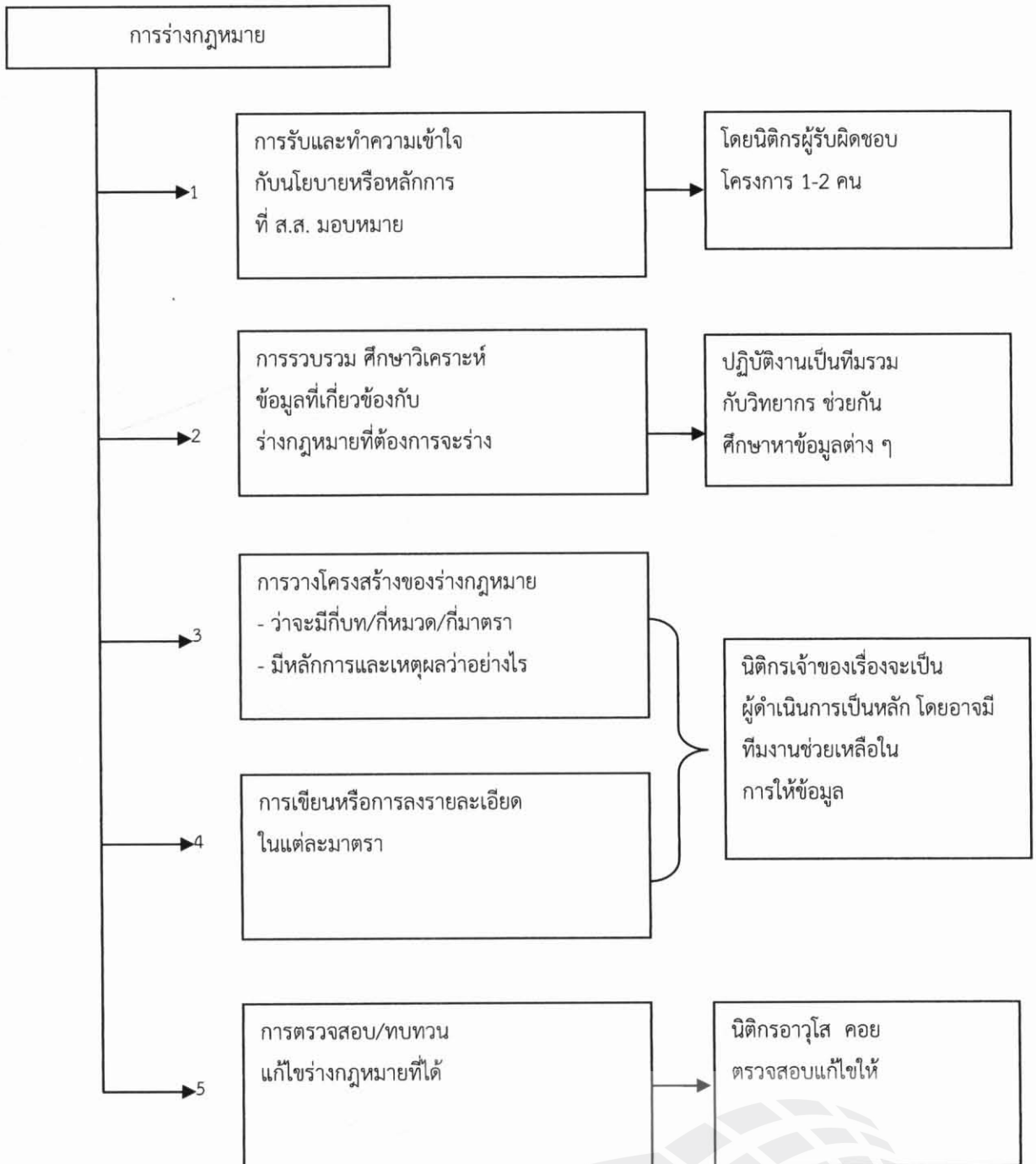
1.5 ขั้นตอนการพิจารณาและทบทวน

เมื่อได้ร่างกฎหมายออกมาเป็นรูปแบบที่ต้องการแล้ว จะต้องมีการอ่านทบทวนด้วยตนเองก่อน โดยต้องพยายามอ่านร่างกฎหมายที่ได้อย่างเป็นทางการ ไม่ถือความเข้าใจของตัวเองเป็นหลัก แต่ต้องพยายามคิดว่าเป็นบุคคลอื่นมาก่อนแล้วจะเข้าใจอย่างไร นอกจากนี้ก็ควรตรวจสอบว่าร่างกฎหมายทั้งฉบับสอดคล้องกันหรือไม่ ยังมีถ้อยคำข้อความใดที่กำกวม และถูกต้องตามวัตถุประสงค์แล้วหรือยัง โดยถ้ามีกฎหมายที่มีรูปแบบหรือสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับร่างกฎหมายที่ตรวจทานอยู่ ก็สามารถนำมาเป็นตัวอย่างเปรียบเทียบถ้อยคำ การจัดหมวดหมู่ และตรวจดูเนื้อหาสาระว่า ต้องไม่ขัดแย้งหรือสร้างความสับสนหรือกฎหมายอื่นๆ เหล่านั้น

จากนั้นก็จะต้องเสนอให้ผู้ร่วมดำเนินหรือทีมงานตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อทำให้เกิดมุมมองที่ต่างออกไปและเพื่อตรวจสอบว่าผู้อื่นเข้าใจตรงกับผู้ร่างหรือไม่ หรือตีความไปในทางเดียวกันหรือไม่อย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้ได้ร่างกฎหมายที่มีความสมบูรณ์มากที่สุดเท่าที่จะสามารถดำเนินการได้ และสุดท้ายต้องการจัดทำบันทึกวิเคราะห์สรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติ เพื่อประกอบการเสนอร่างกฎหมาย จึงจะเสร็จสิ้นกระบวนการดำเนินการ



กระบวนการและขั้นตอนการร่างกฎหมายสามารถสรุปเป็นแผนผังได้ ดังนี้



ลักษณะการให้บริการข้อมูลทางกฎหมาย

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผู้ช่วยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือบุคคลทั่วไปที่มาขอใช้บริการให้ค้นข้อมูลทางกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจ เช่น รัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติทั่วไป หรือระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง รวมทั้งข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ทางการเมือง ทางสังคมที่อยู่ในความสนใจ ฯลฯ โดยจะแบ่งงานลักษณะงานนี้ออกเป็น 2 แบบดังนี้

1. ค้นข้อมูลทางกฎหมายอย่างเดียว ขั้นตอนการดำเนินการมีดังต่อไปนี้

1.1 เมื่อได้รับมอบหมายจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือผู้รับบริการให้หาข้อมูลทางกฎหมายจะสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ส่วนทางด้านกฎหมายส่วนใหญ่จะสืบค้นเข้าเว็บไซต์หน่วยงาน เช่น สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นในการหาข้อมูลทางด้านกฎหมาย หรือประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

1.2 เมื่อสืบค้นเสร็จเรียบร้อย รวบรวมเอกสารเพื่อส่งมอบให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการ โดยให้กรอกใบรับบริการของสำนักกฎหมาย

2. ค้นข้อมูลทางกฎหมายเพื่อดำเนินการตามภารกิจของสำนักกฎหมาย

ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือผู้รับบริการให้หาข้อมูล

2.1 เพื่อนำไปพิจารณาหรือเปรียบเทียบถึงข้อดี ข้อเสีย ในการอภิปรายในที่ประชุมสภาหรือจัดทำร่างกฎหมายตามความต้องการให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการ ส่วนราชการและประชาชน

2.2 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ร่างกฎหมายที่เสนอต่อสภาผู้แทนราษฎร เพื่อประกอบการพิจารณา

2.3 เพื่อให้เป็นข้อมูล แนวทางในการยกร่างญัตติ กระทุ้งถาม และคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติ

2.4 เพื่อให้วินิจฉัย ให้คำปรึกษา เสนอความเห็นหรือตอบข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมาย การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว นิติกรที่ได้รับมอบหมายก่อนที่จะดำเนินการจะต้องมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยละเอียด รอบคอบ ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อการปฏิบัติงานโดยไม่ผิดพลาด ซึ่งลักษณะงานที่ปฏิบัติ

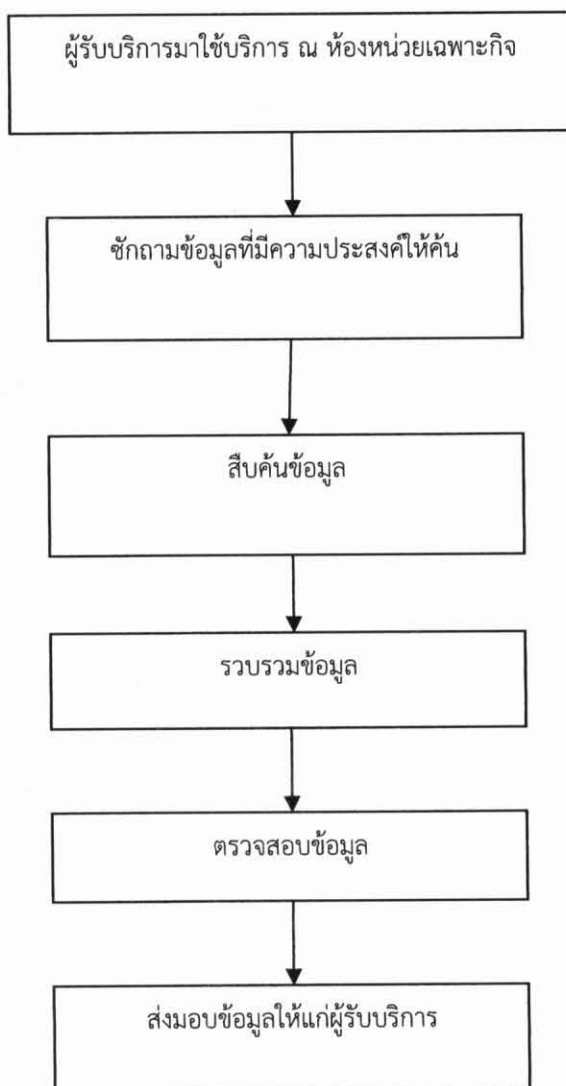
1. ค้นข้อมูลกฎหมายจากหนังสือรวมกฎหมาย ของสำนักกฎหมาย หรือหอสมุดรัฐสภา
2. ค้นจากอินเทอร์เน็ต

3. ข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย
4. ค้นจากเอกสาร บทความ ความเห็นของนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับมอบหมาย
5. ศึกษาแนวคำวินิจฉัยของศาล หรือคำพิพากษาศาลฎีกาที่เกี่ยวข้อง
6. ทำความเข้าใจนโยบายหรือความต้องการขอสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่มาใช้บริการ
7. ศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ
8. ตรวจสอบความถูกต้อง ทั้งถ้อยคำและรูปแบบ ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของผู้ใช้บริการ
9. ตรวจสอบครั้งสุดท้ายโดยร่วมทำงานเป็นกลุ่มทำงาน และสุดท้ายต้องผ่านการกลั่นกรองจากผู้บังคับบัญชาให้เห็นชอบก่อนส่งมอบงาน
10. เข้าร่วมประชุม ตอบข้อกฎหมายหรือให้ความเห็นทางกฎหมาย

ปัญหาในการค้นข้อมูลทางกฎหมายนั้นยังไม่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เนื่องด้วยตามโครงสร้างแบ่งส่วนราชการภายในของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้มีการแบ่ง Job Description แต่ความรับผิดชอบยังแบ่งกันไม่ชัดเจนดังนั้นกลุ่มงานกฎหมายในแต่ละด้านจึงไม่มีการจัดเก็บตามความรับผิดชอบของกลุ่มงานกฎหมายในแต่ละด้าน เช่นกลุ่มงานกฎหมาย 2 ด้านกฎหมายสังคม แต่หากอยู่หน่วยเฉพาะกิจก็ต้องสืบค้นข้อมูลของงานบริการทางกฎหมายในทุกด้าน ส่วนใหญ่การสืบค้นจะอาศัยการสืบค้นจากสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเสียส่วนใหญ่ หากอินเทอร์เน็ตขัดข้องก็จะพบปัญหาอย่างมาก ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าไม่เป็นที่พึงพอใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือผู้รับบริการ ซึ่งจะกล่าวถึงในบทที่ 4 ต่อไป



ขั้นตอนการให้บริการค้นข้อมูลทางกฎหมาย



หมายเหตุ : การสืบค้นข้อมูลไม่อาจกำหนดเวลาได้ ทั้งนี้แล้วแต่ความยากง่ายของแต่ละการสืบค้นข้อมูล หากเป็นข้อมูลที่ไม่ง่ายยากซับซ้อนก็จะใช้เวลาไม่นาน เช่นประมาณ 10 นาที - 1 ชั่วโมง เป็นต้น แต่หากข้อมูลที่สืบค้นมีเป็นจำนวนมากและยากก็จะใช้ระยะเวลาอันอาจเป็นสัปดาห์หรือหลายสัปดาห์

ลักษณะงานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและให้ความเห็นทางกฎหมายของสำนักกฎหมาย

การให้บริการเกี่ยวกับการให้ความเห็นทางกฎหมายของสำนักกฎหมายนั้น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการธิการ สามารถขอให้สำนักกฎหมายพิจารณาเสนอความเห็นได้ ทั้งนี้ เนื่องจากเป็นภารกิจที่นิติกรผู้ปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ ซึ่งในปัจจุบันสำนักกฎหมายได้มีจุดบริการงานที่เกี่ยวกับกฎหมายไว้ 2 จุดคือ บริเวณในสภาผู้แทนราษฎรซึ่งเรียกว่า “หน่วยเฉพาะกิจ” ส่วนอีกแห่งอยู่ที่อาคารทิปโก้ ชั้น 16 ซึ่งในการศึกษานี้จะเป็นการศึกษาเฉพาะการให้บริการที่หน่วยเฉพาะกิจเท่านั้น

ขั้นตอนในการให้บริการด้านกฎหมายในลักษณะงานนี้ จะแบ่งเป็น 2 กรณี

1. ในกรณีกฎหมายชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเป็นกรณีเร่งด่วน

1.1 เมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการห้องหน่วยเฉพาะกิจ นิติกรที่อยู่เวร ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจจะทำการพูดคุย ชักถามความประสงค์ของผู้รับบริการ

1.2 นิติกรผู้รับบริการจะทำการสืบค้นข้อมูลก่อน เช่นข้อเท็จจริง สืบค้นกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบคำปรึกษาหรือเสนอความเห็นทางกฎหมายจะตอบด้วยวาจาในทันที

1.3 แต่หากเป็นนิติกรเพิ่งบรรจุเข้ามาใหม่จะหาหรือนิติกรอาวุโสหรือปรึกษาผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานก่อน หรืออาจหาหรือนิติกรด้วยกัน แล้วนำเรียนด้วยวาจาหรืออาจตอบเป็นหนังสือได้แล้วแต่กรณี

ในกรณีตามข้อ 1 นี้ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาข้อกฎหมายที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจำเป็นต้องใช้สำหรับการอภิปรายในสภาผู้แทนราษฎร

2. ในกรณีกฎหมายยุ่งยากซับซ้อน ถึงแม้เป็นกรณีเร่งด่วนหรือไม่เป็นกรณีเร่งด่วน

นิติกรที่อยู่เวรที่หน่วยเฉพาะกิจจะขอเวลาในการศึกษาข้อมูลและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และประสานงานยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะดำเนินการทำบันทึกข้อความซึ่งจะเป็นอย่างทางการและผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

สำหรับปัญหาที่มีความยุ่งยากและต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษาหรือเป็นข้อกฎหมายที่มีผลกระทบต่อส่วนราชการอื่น หรือในทางการเมือง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือประธานคณะกรรมการธิการจะทำหนังสือขอหาหรือมาที่เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แต่ในบางครั้งก็หาหรือมายังสำนักกฎหมายโดยตรง และในการประชุมคณะกรรมการธิการอาจจะมีหนังสือขอเชิญผู้แทนจากสำนักกฎหมายหรือนิติกรผู้ปฏิบัติเข้าร่วมประชุมเพื่อขอทราบประเด็นปัญหาข้อกฎหมายในเรื่องนั้นๆ รายละเอียดปรากฏตามแผนภาพดังต่อไปนี้

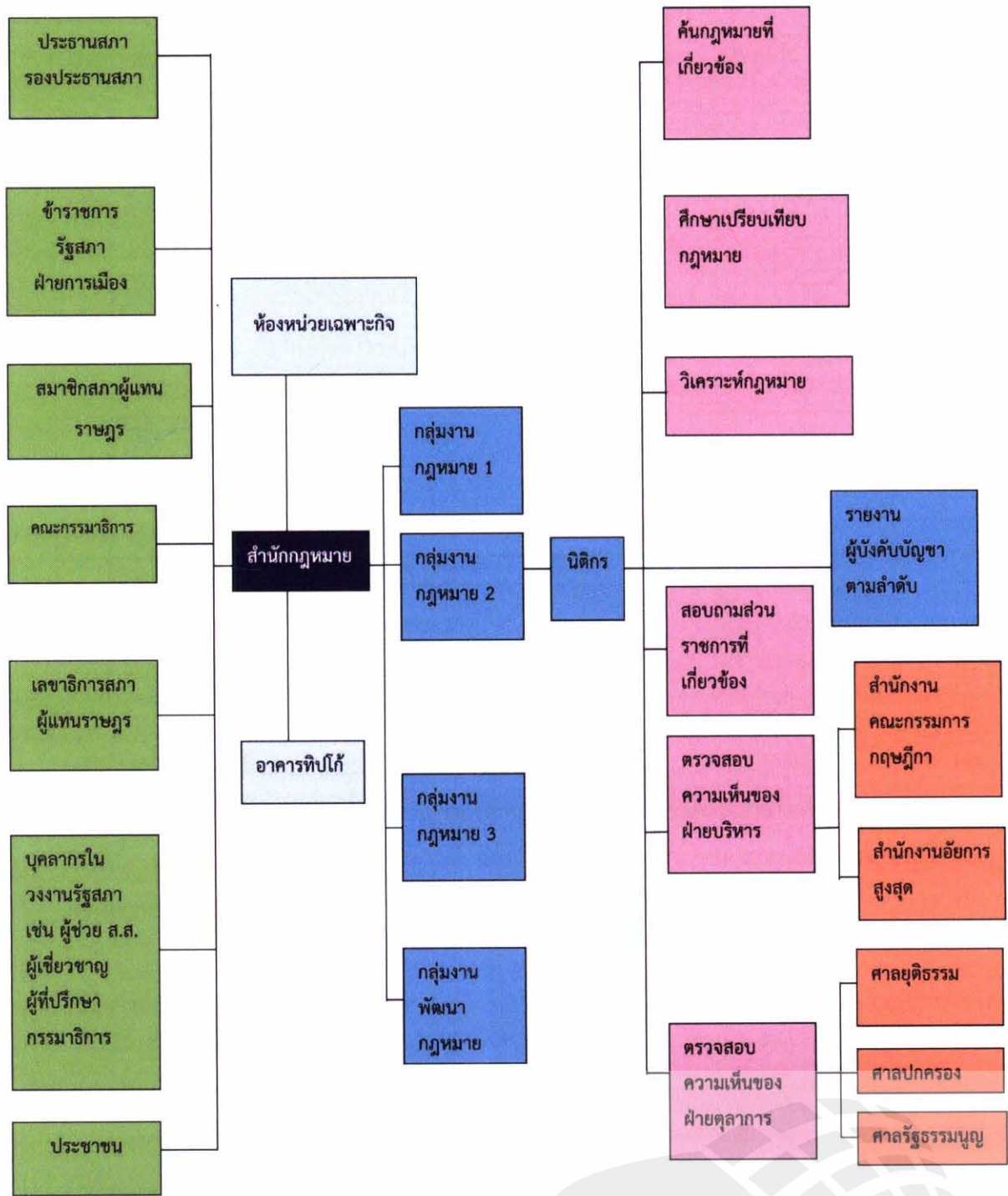


LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้ จัดทำเพื่อการศึกษาระดับสูงและเผยแพร่สู่สาธารณชน มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น"

แผนการแสดงขั้นตอนการขอใช้บริการขอคำปรึกษาหรือขอให้เสนอความเห็นทางกฎหมาย



หมายเหตุ : กลุ่มงานกฎหมายเข้าเวรอยู่หน่วยเฉพาะกิจอาทิตย์ละ 1 กลุ่มงาน

สรุปผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักกฎหมาย

ปีงบประมาณ	การปฏิบัติงานด้านบริการของสำนักกฎหมาย	จำนวน / เรื่อง	เสร็จไม่ทันตามกำหนด
2551 (ต.ค. 2550 – ก.ย. 2551)	1. ยกร่างพระราชบัญญัติ 2. ค้นข้อมูลด้านกฎหมาย 3. การให้ความเห็นและให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย	140 62 47	1 - -
2552 (ต.ค. 2551 – ก.ย. 2552)	1. ยกร่างพระราชบัญญัติ 2. ค้นข้อมูลด้านกฎหมาย 3. การให้ความเห็นและให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย	138 93 47	1 - -
2553 (ต.ค. 2552 – ก.ย. 2553)	1. ยกร่างพระราชบัญญัติ 2. ค้นข้อมูลด้านกฎหมาย 3. การให้ความเห็นและให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย	129 112 70	1 - -
2554 (ต.ค. 2553 – ก.ย. 2554)	1. ยกร่างพระราชบัญญัติ 2. ค้นข้อมูลด้านกฎหมาย 3. การให้ความเห็นและให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย	164 210 59	1 - -

สถิติจากกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ณ วันที่ 12 กันยายน 2555

หมายเหตุ: การให้ความเห็นและให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ไม่ใช่ที่หน่วยเฉพาะกิจเพียงแห่งเดียวเท่านั้น ส่วนสถิติจากการเสร็จไม่ทันตามกำหนดกรณีร่างกฎหมายได้สอบถามจากนิติกรผู้ปฏิบัติงาน ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจ

วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาโดยวิธีวิจัยทางเอกสาร (Documentary Research) โดยนำแนวคิด และ ทฤษฎี เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล หนังสือตำราวิชาการ บทความทางวิชาการ คู่มือการ ยกร่างกฎหมายของสำนักกฎหมาย รายงานสถิติการปฏิบัติงานการให้บริการด้านกฎหมายของสำนัก กฎหมาย ร่วมกับการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการด้านกฎหมาย ในลักษณะการ สังเกตการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในสำนักกฎหมาย ตลอดจนข้อมูลจาก Website ต่างๆที่เกี่ยวข้อง



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

บทที่ 4

ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข

เมื่อพิจารณาจากข้อเท็จจริงและสภาพการทำงาน และปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องจะพบว่าการปฏิบัติหน้าที่ของนิติกรสำนักกฎหมายที่ผ่านมาต้องประสบปัญหาจากข้อจำกัดและปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่างๆทำให้งานบริการด้านกฎหมายของสำนักกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจ ซึ่งเป็นส่วนราชการภายในของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยมีหน้าที่ในการสนับสนุนฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การยกร่างกฎหมาย การค้นข้อมูลทางกฎหมาย เป็นที่ปรึกษาและเสนอความเห็นทางกฎหมาย อันมีบทบาทที่สำคัญ เพราะฉะนั้นหากการทำงานดังกล่าวขาดประสิทธิภาพย่อมส่งผลเสียหายต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ในบทนี้ได้ศึกษาจากสภาพการทำงานโดยวิเคราะห์การปฏิบัติงานของนิติกรในการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจ เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาและสาเหตุของปัญหานำไปสู่กระบวนการแก้ไขปัญหายังเป็นรูปธรรมโดยการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานการบริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจ จากการศึกษาทบทวน แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและจากการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการด้านกฎหมายพบว่า การบริการทางด้านกฎหมายของสำนักกฎหมายไม่มีประสิทธิภาพมีสาเหตุมาจาก

1. ปัญหาการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจขาดคุณภาพ
2. ปัญหาการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจมีความล่าช้า
3. ปัญหาการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจยังไม่ทั่วถึง

1. ปัญหาการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจขาดคุณภาพ

เป็นสาเหตุหลักในการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้ศึกษาเห็นเป็นประเด็นสำคัญมาก ประกอบด้วยสาเหตุย่อย คือ

1.1 ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ ในการปฏิบัติงานนั้นบางครั้งความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างนิติกรผู้ให้บริการและสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการเกิดความสับสนในประเด็นปัญหา และไม่มีการประสานงานที่ดีในการสอบถามรายละเอียด สอบถามความประสงค์ให้ชัดเจนเนื่องด้วยเจ้าหน้าที่ (นิติกร) อาจขาดความรู้ในเรื่องนั้นๆ เมื่อให้บริการทางด้านกฎหมายไป ย่อมจะส่งผลให้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ

บางครั้งการสื่อสารไม่ตรงกัน เมื่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมาใช้บริการ ในด้านการยกร่างกฎหมาย การค้นข้อมูลทางกฎหมาย การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายหรือการเสนอความเห็นทางกฎหมายนั้น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรผู้รับบริการอาจไม่ได้มาด้วยตนเองให้ผู้ช่วยสมาชิกสภา

ผู้แทนราษฎรมาใช้บริการแทนซึ่งการบอกกล่าวหรือการมาใช้บริการ ผู้ช่วยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เข้าใจว่าเป็นเช่นนั้นซึ่งไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรท่านนั้น เมื่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้ช่วยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมาปฏิบัติงานที่หน่วยเฉพาะกิจแล้วนำไป เสนองานต่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรก็จะไม่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ ก็จะทำให้ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเสียเวลาแทนที่จะได้เสนอร่างกฎหมายเข้าสู่สภาผู้แทนราษฎรก็ต้องรอเพื่อให้ เจ้าหน้าที (นิติกร) ไปปฏิบัติงานยกร่างกฎหมายและนำมาเสนอสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรท่านนั้นใหม่

1.2 ทำงานหลายด้าน สำนักกฎหมายมีหน้าที่ทั้งในด้านการสนับสนุนฝ่ายนิติบัญญัติเช่น การให้บริการทางด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจ และมีหน้าที่ในด้านนิติการของสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เช่นการดำเนินคดีของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การตรวจร่าง สัญญา การสอบสวนข้อเท็จจริง หรือการสอบสวนวินัย ในด้านนิติการนั้นเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญ เช่นเดียวกัน หากงานเข้ามาพร้อมกันย่อมจะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้การบริหารจัดการเลือกใน สิ่งที่จะเป็นปัญหา ก่อน ดังนั้นเมื่อจะต้องปฏิบัติไปพร้อมกัน หากเจ้าหน้าที่ (นิติกร) ผู้ปฏิบัตินั้นไม่เก่ง จริงและขาดทีมงานที่จะแบ่งเบาภาระหรือช่วยเหลือซึ่งกันและกันการให้บริการทางด้านกฎหมายย่อม อาจขาดคุณภาพได้

1.3 ถูกจำกัดด้วยเวลา การปฏิบัติงาน ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจนั้นเมื่อผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ จะเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมาใช้บริการ จะต้องการงานการให้บริการทางด้านกฎหมายโดยรวดเร็ว เช่นการค้นข้อมูลทางกฎหมายเพื่อเข้าประชุมคณะกรรมการหรือเข้าประชุมสภาผู้แทนราษฎร หรือ ในกรณีการยกร่างกฎหมายซึ่งมีความซับซ้อนจะต้องศึกษาอย่างน้อย 3 วันแต่ผู้รับบริการจะให้เสร็จใน วันที่มาขอใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องรีบดำเนินการโดยด่วน โดยบางครั้งไม่อาจต่อรองในการขอเวลาเพิ่มได้

การที่เจ้าหน้าที่(นิติกร) ผู้ให้บริการต้องเร่งรีบในการดำเนินการตามความประสงค์ของ ผู้รับบริการนั้นบางครั้งส่งผลต่อการทำงานทำให้งานไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ยกตัวอย่างเช่นใน กรณีการยกร่างกฎหมายที่มีหลายมาตรา ซึ่งมีความเชื่อมโยงระหว่างมาตรา ต้องใช้ความละเอียด รอบคอบ และทำงานเป็นทีมช่วยกันดูช่วยกันตรวจแต่บางครั้งเจ้าหน้าที่(นิติกร)แต่ละคนมีงานเต็มมือ ถึงแม้จะเป็นทีมงานเดียวกันก็ไม่สามารถมาช่วยได้ ต้องต่างคนต่างทำและด้วยความเร่งรีบการเชื่อมโยง มาตราอาจไม่ตรงตามมาตรา เมื่อผู้รับบริการมาปฏิบัติงานและเสนอสู่สภาผู้แทนราษฎร สำนักการประชุม ซึ่งมีหน้าที่ในการตรวจสอบร่างกฎหมายดังกล่าวก่อนที่จะบรรจุในระเบียบวาระการประชุมโดยสำนัก การประชุมจะเสนอต่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรท่านนั้นก่อนถ้าเห็นชอบให้แก้ไขตามที่สำนักการ ประชุมเสนอก็จะประสานงานกับเจ้าหน้าที่(นิติกร)สำนักกฎหมายผู้รับผิดชอบในการแก้ไขร่าง กฎหมายดังกล่าวซึ่งเกิดผลเสียชื่อเสียงต่อเจ้าหน้าที่(นิติกร)ผู้ปฏิบัติและกลุ่มงานกฎหมายของผู้นั้น

1.4 ขาดการวิเคราะห์ข้อมูลให้ถี่ถ้วน การทำงานทางด้านกฎหมาย เจ้าหน้าที่(นิติกร) ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความละเอียด รอบคอบ และต้องหาข้อมูลทางด้านกฎหมายเพื่อสนับสนุนงานที่ให้บริการทางด้านกฎหมาย เช่นการยกร่างกฎหมาย การให้คำปรึกษาหรือการเสนอความเห็นแต่บางครั้งด้วยภารกิจเร่งด่วนมาก ตามที่เคยกล่าวไว้ในข้อ 1.3 แล้วนั้น หากเจ้าหน้าที่ (นิติกร) ผู้รับผิดชอบงานไม่วิเคราะห์ข้อมูลให้ถี่ถ้วนแล้วรีบด่วนสรุป หรือข้อมูลยังไม่เพียงพอเป็นเพียงการมองเพียงมุมเดียวย่อมส่งผลให้งานนั้นไม่ถูกต้องหรือขาดคุณภาพ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการย่อมขาดความเชื่อถือในการให้บริการ

1.5 ไม่แบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจน Job Description ตามโครงสร้างของสำนักงานกฎหมายนั้นมีการแบ่งความรับผิดชอบในการยกร่างกฎหมายในแต่ละด้าน เช่นกลุ่มงานกฎหมาย 1 ยกร่างกฎหมายด้านเศรษฐกิจ กลุ่มงานกฎหมาย 2 ยกร่างกฎหมายด้านสังคม กลุ่มงานกฎหมาย 3 ยกร่างกฎหมายด้านการเมือง การบริหาร วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานพัฒนากฎหมาย ในเรื่องการวิจัยกฎหมาย แต่ในทางปฏิบัติหาได้เป็นเช่นนั้น เมื่อมีการไปอยู่เวร ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจ ซึ่งจะอยู่เวรอาทิตย์ละกลุ่มงานกฎหมาย(วันจันทร์ถึงวันศุกร์) แต่อาจมีกรณีการประชุมต่อเนื่องเพิ่มในวันเสาร์ วันอาทิตย์ กลุ่มงานกฎหมายนั้นก็จะต้องมาอยู่เวรที่ห้องหน่วยเฉพาะกิจ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นกฎหมายด้านใดแต่หากผู้รับบริการต้องการที่จะยกร่างกฎหมาย การค้นข้อมูลทางกฎหมาย ขอคำปรึกษาหรือขอความเห็นทางกฎหมาย เจ้าหน้าที่(นิติกร) กลุ่มงานกฎหมายนั้นก็ต้องปฏิบัติหากมีการแบ่งความรับผิดชอบแต่ละด้านอย่างชัดเจนย่อมส่งผลให้เจ้าหน้าที่(นิติกร)มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการยกร่างกฎหมาย การให้บริการด้านข้อมูลทางกฎหมาย การให้คำปรึกษาหรือเสนอความเห็นทางกฎหมายเฉพาะด้านนั้นๆ อย่างเช่นสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาจะแบ่งกลุ่มงานร่างกฎหมายและให้ความเห็นทางกฎหมาย ดังนี้

1. ฝ่ายกฎหมายการเมืองและการปกครอง
2. ฝ่ายกฎหมายการบริหารราชการแผ่นดิน
3. ฝ่ายกฎหมายการคลัง
4. ฝ่ายกฎหมายการศึกษา 1
5. ฝ่ายกฎหมายการศึกษา 2
6. ฝ่ายกฎหมายกิจการนิติบัญญัติ
7. ฝ่ายกฎหมายสวัสดิการสังคม
8. ฝ่ายพัฒนากฎหมาย
9. ฯลฯ



การแบ่งกลุ่มงานให้ชัดเจนอย่างสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาย่อมทำให้เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน แต่หากการแบ่งความรับผิดชอบไม่ชัดเจนย่อมส่งผลให้เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในเรื่องการยกร่างกฎหมาย การให้คำปรึกษาหรือการเสนอความเห็นทางกฎหมายหากไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านย่อมทำให้เกิดการตีความกฎหมายผิดพลาดได้ เช่นหากให้กลุ่มงานกฎหมายด้านสังคม ไปเสนอความเห็นกฎหมายด้านเศรษฐกิจ อาจตีความกฎหมายผิดพลาดหรือใช้เวลาในการดำเนินการนาน โดยอาจทำได้แต่ไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการเสนอความเห็นและผู้รับบริการขาดความเชื่อถือในด้านการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักกฎหมายได้

แนวทางการแก้ไข

1. ติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้การให้บริการทางด้านกฎหมายนั้นจะมีใบบริการของสำนักกฎหมายในการตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในใบบริการของสำนักกฎหมายนั้นมีข้อความว่าพึงพอใจกับไม่พึงพอใจซึ่งผู้รับบริการทุกท่านจะขีดช่องพึงพอใจ ซึ่งตรงนี้ผู้ศึกษาเห็นว่าไม่อาจเป็นตัวชี้วัดถึงการทำงานว่าทำงานตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการหรือไม่ เนื่องจากในการขีดช่องพึงพอใจอาจเป็นเพราะด้วยความเกรงใจแต่ผลงานที่ผู้รับบริการได้รับไปนั้นได้นำไปใช้จริงหรือไม่ ในการยกร่างกฎหมายของสำนักกฎหมายพอจะตรวจสอบได้หากมีการบรรจุระเบียบวาระการประชุมก็ถือว่าสำนักกฎหมายได้ปฏิบัติสำเร็จตามความประสงค์ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการ ในเรื่องการค้นข้อมูลก็จะตรวจสอบตอนที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการอภิปรายในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร หรือประชุมรัฐสภา แต่ในเรื่องการขอคำปรึกษาหรือขอความเห็นทางกฎหมายนั้นยากต่อการตรวจสอบว่าได้นำไปใช้งานหรือไม่ เพราะการประชุมกรรมธิการผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องจะไม่ได้รับการอนุญาตให้เข้าร่วมประชุม ยกเว้นกรณีประธานคณะกรรมการธิการมีหนังสือหรือมายังสำนักกฎหมายโดยตรงหรือเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบัญชาให้ทำความเห็นทางกฎหมาย เจ้าหน้าที่ที่ทำความเห็นก็อาจจะถูกเชิญเข้าร่วมการประชุมเพื่อชี้แจงประกอบความเห็นทางกฎหมายนั้น ในแนวทางที่จะเป็นตัวชี้วัดได้นั้นผู้ศึกษาเห็นว่าควรนำแนวคิดระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ไว้ดังต่อไปนี้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ ได้ให้ความหมายของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ว่าเป็นการบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก ใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวบ่งชี้เป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นและแสดงต่องานสาธารณะ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมผู้บริหารในแต่ละระดับ ขององค์กรต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับการจัดวางระบบการ ตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (performance Related Pay)

เทคนิคการบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในการบริการทางด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะ กิจของสำนักกฎหมายนั้นควรใช้เทคนิคการบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ดังนี้

1. การวัดผลปฏิบัติงาน (Performance Measurement) ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจในการบริหาร ลักษณะนี้ เพราะหากเราไม่สามารถวัดผลงานได้ เราก็ไม่สามารถปรับปรุงให้เกิดผลงานที่ดีขึ้นได้
2. การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานหรือโครงการต่างๆ จะพิจารณาจาก ผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ซึ่งจะสอดคล้องกับการให้ค่าตอบแทน สวัสดิการและรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ ที่จะประเมินจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก
3. เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้งานที่องค์การคาดหวังคืออะไร ทุกคนในองค์การจะคิดเสมอว่า งานที่ ตนทำอยู่นั้นเพื่อให้เกิดผลอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการและองค์การ อย่างไร และทุกคนรู้สึกรับผิดชอบต่องานที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสมกับกำลังความสามารถของแต่ละ คน
4. มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารเงิน บริหารคนสู่หน่วยงานระดับล่าง เพื่อให้ สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง ซึ่งเข้าใจปัญหาเป็นอย่างดีได้เป็นผู้แก้ไขปัญหาและสะสมประสบการณ์เพื่อก้าวสู่ผู้บริหารระดับที่สูงขึ้น ต่อไป นอกจากนี้จะช่วยลดปัญหาคอขวดที่ทำให้การทำงานล่าช้า ลดขั้นตอนการทำงานแล้ว ยังเพิ่มความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพในการทำงานด้วย
5. มีระบบสนับสนุนการทำงาน ในเรื่องระเบียบการทำงาน สถานที่ อุปกรณ์ในการทำงาน เช่น มีระเบียบที่สั้น กระชับในเรื่องที่จำเป็นเท่านั้น มีสถานที่ทำงานที่สะอาด เป็นระเบียบ และมี เทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนให้สามารถตัดสินใจบนฐานข้อมูลที่ต้องการ และให้บริการได้อย่าง รวดเร็วทันเวลา
6. เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจดี เนื่องจากได้มีโอกาสปรับปรุงงานและใช้ดุลยพินิจในการ ทำงานที่กว้างขวางขึ้น ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพอใจลดการต่อว่าต่อขานหรือการแสดงความไม่ พอใจลง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเองก็จะได้รับการตอบแทนตามผลการประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของงาน

ดังนั้นการติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานอย่างเป็นระบบจะมีการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น และผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจอย่างแท้จริงและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเองก็จะได้รับการตอบแทน ที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบด้วยวัดจากผลงานไม่ใช่วัดว่าเป็นคนของใคร



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

"เนื้อหาสาระทั้งหมดที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้ จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น"

2. มีการทบทวนการทำงาน โดยใช้แนวคิดการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารเงิน บริหารคนสู่หน่วยงานระดับล่าง เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลางซึ่งเข้าใจปัญหาเป็นอย่างดีได้เป็นผู้แก้ไขปัญหาและสะสมประสบการณ์เพื่อก้าวสู่ผู้บริหารระดับที่สูงขึ้นไป นอกจากนี้จะช่วยลดปัญหาคอขวดที่ทำให้การทำงานล่าช้า ลดขั้นตอนการทำงานแล้ว ยังเพิ่มความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพในการทำงานด้วย อาจจะต้องมีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานอย่างเป็นระบบคืออาจจะต้องมีการตรวจสอบเรื่องร่างกฎหมายว่ามีการบรรจุในระเบียบวาระการประชุมก็เรื่องยกตัวอย่าง หากสำนักกฎหมายดำเนินการยกร่างกฎหมายในปี 2554 (ตุลาคม 2553 - กันยายน 2554) จำนวนยกร่างกฎหมาย จำนวน 164 ฉบับ ถูกบรรจุระเบียบวาระการประชุม จำนวน 50 ฉบับ สำนักกฎหมายต้องกลับมาทบทวนการทำงานว่าเกิดปัญหาอะไร เพื่อแก้ไขและพัฒนางานให้ดีขึ้น

3. มีการบริหารจัดการที่ดี เจ้าหน้าที่(นิติกร) ผู้ปฏิบัติงาน ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจ เมื่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้ใช้บริการจะต้องการงานเร่งด่วน การปฏิบัติงานถูกจำกัดด้วยเวลา แต่หากมีการบริหารจัดการที่ดีคือมีการเตรียมการในการเข้าเวร ณ ห้องประชุม โดยต้องดูระเบียบวาระการประชุมว่าสัปดาห์นี้มีเรื่องกฎหมายอะไรเข้าบรรจุระเบียบวาระการประชุม และต้องมีการติดตามข่าวสารบ้านเมืองเพื่อประกอบการทำงานในการให้บริการหากได้รับมอบหมายจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการก็จะปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากมีการเตรียมพร้อมที่ดีโดยใช้แนวคิดประสิทธิภาพ (Efficiency) มีการลำดับความสำคัญของงานหากมีงานเร่งด่วนต้องรีบดำเนินการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานและงานนั้นจะต้องมีคุณภาพโดยจะต้องทำงานเป็นทีมช่วยเหลือซึ่งกันและกันจะทำให้งานเสร็จเร็วและถูกต้องทำให้ผู้รับบริการได้รับความพอใจลดการต่อว่าต่อขานหรือการแสดงความไม่พอใจลง

4. ทำงานเป็นทีม แม้ว่าหากมีงานเร่งด่วนและถูกจำกัดด้วยเวลา หากมีทีมงานที่ดีและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การเสนอความเห็นหรือการให้คำปรึกษา หรือการค้นข้อมูลทางกฎหมายย่อมจะส่งผลให้งานออกมามีคุณภาพ ดีกว่าการปฏิบัติงานเพียงคนเดียวซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลอาจผิดพลาดได้ หากทำงานเป็นทีมช่วยกันพิจารณาวิเคราะห์ข้อมูล ข้อกฎหมายและช่วยกันคิดมีมุมมองที่หลากหลายย่อมสกัดปัญหาได้ดีกว่า โดยใช้หลักทฤษฎีทีมงานและการทำงานเป็นทีม

ความหมายของทีมงานและความหมายของการทำงานร่วมกัน

1. ทำงานร่วมกัน โดยผู้ร่วมงานต้องไม่ทำให้ผลงานต่ำ และบรรยากาศในการทำงานไม่เป็นสุข
2. ทำงานร่วมกัน โดยผู้ร่วมงานต่างรู้บทบาท ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีมนุษยสัมพันธ์

รู้วัตถุประสงค์ การทำงาน มีการประเมินจนได้ผลงานเป็นที่น่าพอใจ

5. **แบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจน Job Description** ตามโครงสร้างของสำนักกฎหมายนั้นมีการแบ่งความรับผิดชอบในการยกร่างกฎหมายในแต่ละด้าน เช่นกลุ่มงานกฎหมาย 1 ยกร่างกฎหมายด้านเศรษฐกิจ กลุ่มงานกฎหมาย 2 ยกร่างกฎหมายด้านสังคม กลุ่มงานกฎหมาย 3 ยกร่างกฎหมายด้านการเมือง การบริหาร วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานพัฒนากฎหมาย ในเรื่องการวิจัยกฎหมาย แบ่งกันให้ชัดเจนเมื่อเข้าเวรที่ห้องหน่วยเฉพาะกิจในแต่ละสัปดาห์ควรมีกฎหมายทุกกลุ่มงานเพื่อให้ตรงตาม Job Description โดยแต่ละกลุ่มมีการบริหารจัดการแบ่งเจ้าหน้าที่(นิติกร)เข้าเวรในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และจะได้เตรียมตัวในด้านกฎหมายที่ตนรับผิดชอบ หากไม่มีการแบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจนการเตรียมการจะไม่รู้ว่าจะต้องเตรียมอะไรบ้างเพราะความต้องการใช้บริการในด้านกฎหมายของผู้รับบริการมีความหลากหลายจนไม่รู้จะเตรียมการอย่างไร ทั้งนี้โดยการใช้หลักแนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ

หลักการเกี่ยวกับหน้าที่ของฝ่ายบริหารในส่วนของหลักประสิทธิภาพเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดของการบริหาร และเพื่อที่จะให้การบริหารในทุกหน่วยงานมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการแบ่งงานตามความเหมาะสมและความถนัดของคนทำงาน ดังนั้น ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติงานมากเท่าใด การบริหารงานก็จะบรรลุเป้าหมายได้ดีขึ้น ประสิทธิภาพก็จะมากขึ้นเท่านั้น

2. ปัญหาการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจมีความล่าช้า

งานการให้บริการทางด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจไม่มีประสิทธิภาพส่วนหนึ่งมีสาเหตุจากความล่าช้าในด้านขาดข้อมูลและความพร้อมของบุคลากร ดังนี้

2.1 บุคลากรขาดความพร้อม ประกอบด้วยสาเหตุย่อยดังนี้

2.1.1 **เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์** เนื่องจากเจ้าหน้าที่(นิติกร)นั้นบรรจุใหม่ จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

- (1) ไม่เคยทำงานมาเลย เรียนจบแล้วก็สอบเข้ารับราชการได้เลย หรือ
- (2) ทำงานที่อื่นมาก่อน เช่นทำงานเอกชนหรือเคยทำงานราชการที่อื่นมาก่อน

เมื่อบรรจุเข้าสำนักกฎหมายในระยะเริ่มแรกไม่มีการฝึกอบรมในหน้าที่ของนิติกรสำนักกฎหมาย เช่นการยกร่างกฎหมาย บางคนเข้ามาเกือบหนึ่งปี หรือเกือบสองปีก็ยังไม่มีการฝึกอบรม ซึ่งการยกร่างกฎหมายสำนักกฎหมายยังมีคู่มือการยกร่างกฎหมาย แต่ในกรณีการเสนอความเห็นทางกฎหมายหรือเป็นที่ปรึกษาทางกฎหมายนั้นยังไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงาน การยกร่างกฎหมายนั้นถึงแม้จะมีคู่มือก็ตาม แต่ก็ยังต้องเรียนรู้จากรุ่นพี่ที่เป็นนิติกรในการสอนงานนิติกรรุ่นน้องซึ่งบางครั้งรุ่นพี่ก็ยังไม่มีความเชี่ยวชาญหรือบางภารกิจหน้าที่บางอย่างนิติกรรุ่นพี่ก็ยังไม่ได้รับการฝึกอบรม

เช่นเดียวกัน เช่นการเสนอความเห็นทางกฎหมาย เพราะฉะนั้นการถ่ายทอดความรู้การร่างกฎหมายนั้นใช้ประสบการณ์ในการถ่ายทอด หรือรุ่นน้องบางคนบางกลุ่มไม่ได้รับการถ่ายทอดความรู้จากเจ้าหน้าที่(นิติกร)รุ่นพี่ ก็จะเรียนรู้ด้วยตนเองขาดที่เลี้ยงในการเป็นที่ปรึกษา แต่ในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานกฎหมาย 2 ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานจะให้นิติกรระดับ 7-8 ซึ่งปัจจุบันจะเป็นตำแหน่งนิติกรระดับชำนาญการกับนิติกรชำนาญการพิเศษเป็นหัวหน้าทีมซึ่งบางอย่างสอนได้แต่บางอย่างต้องเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเมื่ออยู่หน่วยเฉพาะกิจเจ้าหน้าที่(นิติกร)ที่บรรจุใหม่จะยังไม่เข้าใจในการปฏิบัติงานไม่ค่อยกล้าที่จะไปรับงานกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรส่วนใหญ่จะต้องมีนิติกรรุ่นพี่ในการไปรับงานและเรียกนิติกรรุ่นน้องไปเรียนรู้ แต่บางสิ่งบางอย่างไม่อาจสามารถที่จะถ่ายทอดได้หมดเพราะลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ที่ห้องหน่วยเฉพาะกิจนั้นความประสงค์ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรค่อนข้างจะมีความต้องการในการรับบริการด้านกฎหมายที่หลากหลายและจะต้องรู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

2.1.1.1 ขาดการถ่ายทอดความรู้ บางกลุ่มงานเจ้าหน้าที่(นิติกร) บรรจุใหม่ อาจจะต้องดำเนินการโดยไม่มีพี่เลี้ยง เนื่องจากเจ้าหน้าที่(นิติกร) รุ่นพี่โอนย้ายจากหน่วยงานอื่นของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมายังสำนักกฎหมาย ดังนั้นแม้จะเป็นเจ้าหน้าที่(นิติกร) รุ่นพี่ก็ไม่อาจสอนงานได้เพราะพี่โอนย้ายมาที่สำนักกฎหมาย ทำให้ไม่มีความเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการทางด้านกฎหมาย การถ่ายทอดความรู้อาจจะทำได้ไม่เต็มที่ควร หรืออีกกรณีเนื่องจากไม่มีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจนทำให้เจ้าหน้าที่(นิติกร)รุ่นพี่ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญที่จะถ่ายทอดความรู้ แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลที่จะพัฒนาตนเองให้เกิดความเชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่(นิติกร)ที่บรรจุใหม่บางคนเก่งมากเนื่องจากพยายามศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และใส่ใจในการทำงาน

2.1.1.2 ความต้องการของผู้รับบริการหลากหลาย ในการบริการทางด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจนั้น ความต้องการของผู้รับบริการจะมีหลากหลายในหลายด้านไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านการปกครอง ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านกฎหมายระหว่างประเทศ หรือการปรึกษากฎหมายที่มีความหลากหลาย ยกตัวอย่างเช่น พระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. 2508 พระราชบัญญัติทรัพย์สินเพื่อธุรกรรมในตลาดทุน พ.ศ. 2550 เป็นต้น ซึ่งในเรื่องดังกล่าวนี้อาจต้องใช้ความรู้เฉพาะด้านจะทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

2.1.1.3 ขาดการทำงานเป็นทีม ด้วยภารกิจที่มีหลายด้านดังที่กล่าวไว้ข้างต้นแล้วนั้น หากมีงานเข้ามามาก การทำงานเป็นทีมจะทำได้ยากเนื่องจากทุกคนต้องมีการกิจที่จะต้องรับผิดชอบ การ เจ้าหน้าที่ (นิติกร)รุ่นพี่ก็จะมีเวลาตรวจงานให้ก็จะเป็นภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานซึ่งทุกคนก็จะรีบส่งงานพร้อมๆกันทำให้ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานต้องทำงานเร่งรีบในการตรวจก็อาจจะมีผลผิดพลาดได้ อีกทั้งเจ้าหน้าที่(นิติกร) บางคนก็ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ที่ห้องหน่วยเฉพาะกิจ

เพราะมีงานอื่นเช่น งานด้านคดีความ ตรวจร่างสัญญา หรือเป็นคณะกรรมการสอบสวน เจ้าหน้าที่ (นิติกร) ที่อยู่ก็อาจมีงานเพิ่มขึ้น

2.1.1.4 ขาดการฝึกอบรมเฉพาะด้าน การฝึกอบรมเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่องจะส่งผลดีต่อการพัฒนาบุคลากร หากไม่มีการฝึกอบรมเฉพาะด้าน เช่นการยกร่างกฎหมายหรือการเสนอความเห็นทางกฎหมาย หรือการตรวจร่างสัญญา คดีแพ่ง คดีปกครอง เป็นต้น แต่ในการศึกษาอิสระฉบับนี้จะกล่าวการบริการด้านกฎหมายเพื่อสนับสนุนงานฝ่ายนิติบัญญัติเท่านั้น ซึ่งการยกร่างกฎหมายไม่ได้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ (นิติกร) ที่บรรจุใหม่บางคนยังไม่เคยได้รับการฝึกอบรมในเรื่องการยกร่างกฎหมายและการเสนอความเห็นทางกฎหมายเลย จะมีเจ้าหน้าที่ (นิติกร) รุ่นพี่หรือผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานคอยแนะนำหรือให้คำปรึกษาในการร่างกฎหมายหรือเสนอความเห็นทางกฎหมายเท่านั้น

2.1.2 ขาดความกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่(นิติกร) ในกรณีนี้จะเป็นได้ทั้งเจ้าหน้าที่(นิติกร) ทั้งบรรจุใหม่และที่บรรจุมานานแล้ว แต่โดยส่วนใหญ่แล้วเจ้าหน้าที่(นิติกร) ที่บรรจุใหม่ในช่วงแรกจะมีความกระตือรือร้นมาก แต่บางคนอยู่ไปอยู่มาจะไม่ค่อยกระตือรือร้นและไม่มีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมปล่อยชีวิตไปวันๆขาดความรอบรู้งานในหน้าที่ของตนเอง เข้ามาปฏิบัติงานที่ห้องหน่วยเฉพาะกิจช้ากว่าคนอื่น แต่เมื่อถึงเวลาในการประเมินขั้นก็จะอยากได้โดยไม่พิจารณาตนเองเมื่อผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานไม่ให้ก็จะประท้วงเช่นขาดงาน ไม่ใส่ใจงานมากขึ้น เป็นต้น สิ่งทีกล่าวมาทั้งหมดก็แล้วแต่บางคนเท่านั้น เจ้าหน้าที่(นิติกร) ที่มีความกระตือรือร้นก็มีมากและก็จะมีความอยากทำงานเป็นทีมด้วย

2.1.2.1 บุคลากรขาดจิตบริการ ในเรื่องนี้ก็จะเป็นเฉพาะบางคนเท่านั้น แต่โดยส่วนใหญ่แล้วจะมีจิตบริการ แต่เฉพาะบางคนอาจนำมาซึ่งความเสียชื่อเสียงหรือไม่ประทับใจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการ เนื่องจากการรับงานไม่มีรอยยิ้มหรือพูดห้วนเกินไป เท่าที่สังเกตจากการปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่บางคน

2.1.2.2 ขาดการประสานงานที่ดี เจ้าหน้าที่ (นิติกร) ที่ขาดความกระตือรือร้นก็จะขาดการประสานงานที่ดี เช่นหากมีประเด็นไหนที่มีประเด็นปัญหาในการยกร่างกฎหมายที่ได้รับมอบหมายจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการแล้ว ในขณะที่ตอนรับงานทางกลุ่มงานกฎหมาย 2 จะต้องขอเบอร์โทรศัพท์ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการหากมีประเด็นสงสัยจะได้ประสานงานไปยังสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการท่านนั้นต่อไป หรือในการขอข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะได้รับการอนุเคราะห์อย่างดี แต่การประสานงานนั้นเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการที่จะประสานอย่างไรให้ได้รับความร่วมมือกลับมาโดยเร็วทันที่ แต่ปัญหาสาเหตุนี้ก็สุดแล้วแต่หน่วยงานอื่นจะให้ความร่วมมือหรือไม่หากเป็นข้อมูลที่เป็นความลับอยู่ก็อาจจะ

ไม่ได้ได้รับความอนุเคราะห์หรือหากจะได้รับการก็จะซ้ำทำให้ไม่ทันต่อการอภิปรายในการประชุมสภาผู้แทนราษฎรหรือรัฐสภา ก็ต้องรีบแจ้งแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการเพื่อให้แก้ไขสถานการณ์หรือหาแหล่งข้อมูลต่อไป และที่สำคัญที่ผู้ศึกษาเห็นว่าสมัยก่อนจะมีหนังสือเกี่ยวกับการติดต่อหน่วยงานทุกหน่วยงานเช่นกระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม เป็นต้น จะมีระบุรายละเอียดทุกตำแหน่งทำให้การประสานงานค่อนข้างทำได้เร็ว แต่ปัจจุบันใช้สืบค้นข้อมูลทางคอมพิวเตอร์บางครั้งข้อมูลยังเป็นข้อมูลเก่ายังไม่มีสถานที่ใหม่ และหากมีปัญหาอินเทอร์เน็ตล่มการสืบค้นก็จะมีปัญหา ต้องโทรศัพท์ 1133 เพื่อสอบถามเบอร์โทรศัพท์ ซึ่งทำให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการอาจรับบริการล่าช้าไม่เป็นที่ประทับใจ

2.1.2.3 ขาดคู่มือในการปฏิบัติงาน สำนักกฎหมายมีคู่มือการร่างกฎหมาย แต่ยังไม่ครอบคลุมทั้งหมดถ้าเปรียบเทียบกับคู่มือของคณะกรรมการกฤษฎีกาและส่วนคู่มือในเรื่องการเสนอความเห็นหรือการให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมายนั้นไม่มี รูปแบบฟอร์มของการเสนอความเห็นทางกฎหมายก็แล้วแต่นโยบายกลุ่ม หรือนิติกรแต่ละกลุ่มก็ทำรูปแบบไม่เหมือนกัน

2.2 ขาดข้อมูล

2.2.1 ขาดระบบการจัดเก็บฐานข้อมูล การให้บริการทางด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจยังขาดการจัดเก็บฐานข้อมูลเป็นของตนเอง โดยทั้งนี้จะสืบค้นข้อมูลโดยทางอินเทอร์เน็ตในด้านการค้นคว้ากฎหมายจะสืบค้นจากสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาซึ่งจะทันสมัยและมีการอัปเดตอยู่ตลอดเวลา หากอินเทอร์เน็ตล่มส่งผลให้การสืบค้นข้อมูลมีปัญหาไม่สามารถให้บริการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการได้ทันท่วงที ทำให้ไม่ได้รับความพึงพอใจ

อีกทั้งการขาดข้อมูลนั้นอาจเนื่องมาจากการติดต่อประสานงานภายนอกซึ่งได้รับความร่วมมือในการขอข้อมูลแต่ล่าช้าหรืออาจจะไม่ได้รับความร่วมมือเนื่องจากยังเป็นความลับอยู่ สาเหตุดังกล่าวจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นงานด้านการร่างกฎหมายหรือการให้คำปรึกษาหรือเสนอความเห็นทางกฎหมาย หากขาดข้อมูลที่เพียงพอจะทำให้การร่างกฎหมายหรือการให้คำปรึกษาหรือเสนอความเห็นทางกฎหมายขาดประสิทธิภาพและยังส่งผลในการนำเสนอผลงานล่าช้าต่อผู้รับบริการอีกด้วย

2.2.2 ไม่แบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจน การสืบค้นข้อมูลจะเป็นการสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา หรือเว็บไซต์หอสมุดรัฐสภา หรือที่อื่นๆ หากวันใดที่มีการปฏิบัติงาน ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจเว็บไซต์ล่มการสืบค้นข้อมูลก็จะเกิดปัญหาการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการร่างกฎหมายหรือการให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมาย ในกรณีที่เป็นพระราชบัญญัติ นอกจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญา แล้วอาจจะต้องมีการสืบค้นจากเว็บไซต์ดังกล่าว หากมีการแบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจนตามที่เคยกล่าวไว้ข้างต้นแล้วนั้น แต่ละ

กลุ่มกฎหมายที่รับผิดชอบด้านกฎหมายนั้นต้องเก็บข้อมูลพระราชบัญญัติหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อจัดทำฐานข้อมูลของกฎหมายด้านที่กลุ่มงานกฎหมายนั้นรับผิดชอบ

2.3 ขาดเครื่องใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

ในการสืบค้นข้อมูลบางครั้งมีปัญหาเนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในหน่วยงานกิจนั้นมีจำนวนจำกัด ในการบริการสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและผู้รับบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนิติกร วิทยากรจะมี 3 เครื่องที่ไว้ให้นิติกรและวิทยากรใช้งานแต่ทั้งนี้ไม่ได้รวมเครื่องคอมพิวเตอร์ของบัณฑิตข้อมูล ปัจจุบันนิติกรและวิทยากรบางคน นำเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กส่วนตัวมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ หากเจ้าหน้าที่ (นิติกร) คนใดไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กส่วนตัวก็จะต้องรอให้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานกิจว่างก่อนหรือไม่ก็ต้องขอคืนข้อมูลก่อน ซึ่งทุกคนก็จะมีงานเร่งด่วน เจ้าหน้าที่บัณฑิตข้อมูลก็มีส่วนเพิ่มพูนมากจากการใช้บริการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและผู้รับบริการจึงไม่ค่อยสะดวกในการขอใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ก่อน

และพบว่าสาเหตุอีกหนึ่งสาเหตุนั้นคืออินเทอร์เน็ตของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีการล่มบ่อยยิ่งทำให้การสืบค้นข้อมูล พบปัญหาอย่างมาก ก็จะต้องแก้ไขปัญหาโดยการไปค้นข้อมูลที่หอสมุดรัฐสภาซึ่งหากค้นจากอินเทอร์เน็ตจะเร็วกว่ามาก หากเป็นงานที่เร่งด่วนแล้วจะไม่ทันเวลาที่กำหนด

อีกทั้งห้องหน่วยงานกิจจะขาดเครื่องถ่ายเอกสารเวลาต้องถ่ายเอกสารข้อมูลที่มีจำนวนหลายฉบับ จำเป็นต้องให้ธุรการไปถ่ายเอกสารซึ่งอยู่นอกอาคารรัฐสภา 1 อยู่แถวบริเวณโรงรถซึ่งบางครั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องการงานด่วนมากเพื่อเป็นข้อมูลในการเข้าประชุม คณะกรรมการ หรือเข้าประชุมสภาผู้แทนราษฎร จะไม่สามารถบริการให้ทันที่วงที่ได้ ในห้องหน่วยงานกิจจะมีเครื่องส่งแฟกซ์ ปรี้นงานและสามารถถ่ายเอกสารได้แต่จะถ่ายเอกสารที่มีข้อมูลหลายหน้าจะช้าไม่ค่อยรองรับการทำงานด้านการถ่ายเอกสารดีเท่าที่ควร และหากเครื่องส่งแฟกซ์เสียหากมีเจ้าหน้าที่มีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขอเอกสารในการบริการให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะเกิดปัญหาล่าช้าต้องไปขอใช้เครื่องแฟกซ์จากหน่วยงานอื่น เช่น สำนักบริหารงานกลาง เป็นต้น ดังนั้นหากการบริหารจัดการที่ดีและมีงบประมาณที่เพียงพอในการซื้อเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมกับบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีย่อมจะส่งผลให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้นทันต่อความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการ ทั้งนี้หากมีงานเร่งด่วนเจ้าหน้าที่(นิติกร)อาจจะต้องพิมพ์งานเองและประสานงานโดยการส่งอีเมลล์ให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการพิจารณา ก่อน ซึ่งจะเป็นการประหยัดกระดาษ



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

"เนื้อหาสาระทั้งหมดที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้จัดทำเพื่อการศึกษาระดับอุดมศึกษาและเพื่อวัตถุประสงค์ทางอื่นมิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น"

2.3.1 สถานที่ไม่เอื้ออำนวยในการติดตั้งเครื่องมือเครื่องใช้ทางเทคโนโลยี

แม้ว่าจะถูกจำกัดด้วยพื้นที่แต่หากมีการบริหารจัดการที่ดี เครื่องมือเครื่องใช้ทางเทคโนโลยีนั้นมีความสำคัญต่อการดำเนินงานจะทำให้การปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น ในปัจจุบันนี้หน่วยงานที่สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้นมีที่ทำการอยู่หลายที่ หากในวันประชุมสภาผู้แทนราษฎรหรือประชุมรัฐสภาจะมาอยู่เวร ณ รัฐสภา ถนนอุทองใน สำหรับสำนักกฎหมายก็เช่นเดียวกันที่ทำการอยู่ที่อาคารทิปโก้ จะมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันของกลุ่มงานกฎหมายเพื่อเข้าห้องหน่วยเฉพาะกิจ หากบุคลากรมาครบทั้งกลุ่มงานบางกลุ่มงานเจ้าหน้าที่ (นิติกร) และเจ้าหน้าที่ (วิทยากร) มีทั้งหมด 19 คน ซึ่งที่นั้นก็ไม่ใช่พอเพียง ดังนั้นด้วยการถูกจำกัดด้วยเนื้อที่ดังกล่าวจึงไม่สามารถติดตั้งเครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอได้

2.3.2 ขาดการบริหารจัดการที่ดี

การปฏิบัติงาน ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจนั้นเป็นงานบริการทางด้านกฎหมาย ซึ่งเป็นฝ่ายสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ หากไม่มีการบริหารจัดการที่ดีย่อมไม่เป็นที่ประทับใจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการ เพราะฉะนั้นในเรื่องของโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอหากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการมาหลายท่านต้องยืนหรือผู้ช่วยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องยืนนั้นน่าจะเป็นการให้บริการที่ไม่น่าจะประทับใจ การได้ไปศึกษาดูงานเอกชนจะเห็นถึงการให้บริการ สถานที่ในการให้บริการจะเป็นที่ประทับใจ สะดวกสบาย อีกทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ทางเทคโนโลยีจะทันสมัยจะทำให้การทำงานรวดเร็วมากขึ้น

แนวทางการแก้ไข

1. บุคลากรมีความพร้อม

1.1 เพิ่มประสบการณ์มีที่เลี้ยงหรือหัวหน้าทีมสอนงาน หรือมีผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานกฎหมายเป็นผู้สอนงาน เมื่อทำงานได้ซักระยะ (1-2ปี) ประสบการณ์ก็จะมีก็จะเป็นเจ้าหน้าที่(นิติกร) รุ่นพี่คอยสอนงานเจ้าหน้าที่(นิติกร) รุ่นน้องต่อไป

1.2 มีการถ่ายทอดความรู้ จากการสะสมประสบการณ์ในเรื่องการทำงาน เจ้าหน้าที่(นิติกร) รุ่นพี่จะต้องเป็นที่เลี้ยงเจ้าหน้าที่ (นิติกร) รุ่นน้องที่มาบรรจุใหม่โดยการถ่ายทอดทักษะในการทำงาน ปัจจุบันเจ้าหน้าที่(นิติกร) รุ่นน้องจะเก่งด้านคอมพิวเตอร์ก็จะมีถ่ายทอดความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่(นิติกร)รุ่นพี่ ก็จะเป็นการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน

ข้อ 1.1และข้อ 1.2 ใช้แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ความรู้ที่อยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์และไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ง่าย โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน

1.3 มีการแบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจน การแบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจน จะมีขอบเขตของการทำงาน จะสร้างความเชี่ยวชาญให้แก่บุคคลได้ถ้าทำงานไปนานๆและทำงานอย่างนั้นอยู่ตลอดเวลาจะเข้าใจการทำงานนั้นอย่างลึกซึ้ง โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ

1.4 ทำงานเป็นทีม ในแนวทางแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้นั้นจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดีเข้ามาช่วย หากการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำได้เพราะต่างคนต่างมีภารกิจหลายด้านนั้น การยก ร่างกฎหมายที่มีความยาก กรณีการให้คำปรึกษาหรือการเสนอความเห็นทางกฎหมายจำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกันอย่างน้อย 2 คนเพื่อช่วยกันคิดช่วยกันทำให้เกิดความรอบคอบ ปัจจุบันการเป็นคนเก่งแต่เพียงผู้เดียวนั้นยังไม่เพียงพอ ต้องสร้างทีมงานที่เก่งเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และไม่มี ความผิดพลาดหรือหากมีความผิดพลาดก็น้อย เพราะหลายคนช่วยกันคิด มีมุมมองที่หลากหลาย โดยใช้แนวคิดหลักทฤษฎีทีมงานและการทำงานเป็นทีมมาใช้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล

1.5 มีการฝึกอบรมเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง ในเรื่องการร่างกฎหมาย และการเสนอความเห็นทางกฎหมาย เจ้าหน้าที่ (นิติกร) ที่มาบรรจุใหม่ต้องได้รับการฝึกอบรม ในการบรรจุ นิติกรเข้ามาสังกัดสำนักกฎหมายจะมีจำนวนน้อยหรือจะมาทีละคน ซึ่งเข้าใจได้ว่าการบรรจุทีละคนหรือมาครั้งละหลายคนแต่ไม่เคยพร้อมกันเกินกว่าสิบคน ซึ่งหากจัดฝึกอบรมย่อมต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง แต่ทั้งนี้ในความเห็นของผู้ศึกษาเห็นว่าควรส่งเจ้าหน้าที่(นิติกร)ไปฝึกการร่างกฎหมายหรือการเสนอความเห็นทางกฎหมายยังสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา หลักสูตรประมาณ 1-3 เดือน จะได้ บุคลากรที่มีความเก่งและจะเป็นกำลังสำคัญของสำนักกฎหมายต่อไป หลังจากนั้นก็จะต้องมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องให้นิติกรทั้งสำนักกฎหมายได้รับการฝึกอบรม ปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้นิติกรรุ่นพี่ได้รื้อฟื้นความจำหรือเพิ่มพูนความรู้มากขึ้น โดยใช้แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และแนวคิดเกี่ยวกับการประสานงานในองค์กร

1.6 มีแรงจูงใจ มีการให้รางวัลและผลตอบแทนตามหลักธรรมาภิบาลด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้โดยวัดกันที่ผลงานทั้งนี้ได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ

1.7 สร้างจิตบริการ ต้องมีการฝึกอบรมในเรื่องการให้บริการ หลายหน่วยงานที่บริการประชาชนจะเห็นว่า มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส แต่บางหน่วยงานก็จะมีจิตบริการ พุดจาไม่ดีกับ ผู้รับบริการ และผู้รับบริการก็จะไปพุดปากต่อปากทำให้หน่วยงานนั้นเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้นการปฏิบัติงานของสำนักกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจก็เป็นงานบริการและบริการแก่ท่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรซึ่งเป็นผู้ทรงเกียรติเป็นตัวแทนของประชาชนก็จะต้องได้รับการที่ดีคือพึงพอใจในผลงานที่ได้รับ อยากจะมาใช้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจ และประทับใจในการให้บริการ เพราะลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการดังนี้ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รู้จักกาลเทศะ เต็มใจให้บริการ มีบุคลิกภาพดี เป็นนักฟังที่ดี ไม่ดูถูกผู้อื่น

พูดจาชัดเจนมีหางเสียงไพเราะ พัฒนาปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ และทำงานมีคุณภาพ ถูกต้องรวดเร็วโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงานในองค์กร และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1.8 สร้างเครือข่าย การประสานงานเพื่อขอข้อมูลหรือการติดต่อประสานงานระหว่างองค์กรนั้นถือว่ามีความสำคัญ งานบางอย่างต้องได้รับความร่วมมือระหว่างองค์กร หรือหน่วยงานเดียวกันแต่คนละสำนักถ้าให้ความร่วมมือระหว่างสำนักงานย่อมสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงานในองค์กรและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้

1.9 มีคู่มือในการปฏิบัติงาน ในด้านการยกร่างกฎหมายนั้นคู่มือการยกร่างกฎหมายแต่ไม่มีคู่มือในการเสนอความเห็นทางกฎหมายของสำนักกฎหมายซึ่งกลุ่มงานแต่ละกลุ่มจะดำเนินการโดยไม่ได้มีมาตรฐานเดียวกันในเรื่องรูปแบบ จะอยู่ที่การนำเสนอของนิติกรแต่ละคนแต่ละกลุ่มงาน หากมีคู่มือในการปฏิบัติงาน ในการบริการทางด้านกฎหมายคือการยกร่างกฎหมายให้มีการปรับปรุงที่ทันสมัย มีคู่มือในการเสนอความเห็นทางกฎหมาย ย่อมส่งผลให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้นและเป็นมาตรฐานเดียวกันในเรื่องรูปแบบ มีคู่มือในการติดต่อประสานงานหน่วยงานอื่นๆ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หากมีคู่มือในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้งานเร็วขึ้น ถูกต้องตามแบบหรือเป็นมาตรฐานในเรื่องรูปแบบเดียวกัน ส่วนเนื้อหาสาระนั้นเป็นเรื่องความเห็นหรือความรู้ของแต่ละบุคคล

2. ข้อมูลที่เพียงพอ

2.1 มีระบบฐานการจัดเก็บข้อมูล ของสำนักกฎหมายเองในการสืบค้นข้อมูล ประกอบการสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์อื่น เช่นสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา หอสมุดรัฐสภา หรือราชกิจจานุเบกษา เป็นต้น จริงอยู่ที่การสืบค้นข้อมูลทางกฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาค่อนข้างอัปเดตแต่หากมีการประกาศกฎหมายใหม่ในราชกิจจานุเบกษาจะยังไม่ลงในเว็บไซต์ ดังนั้นสำนักกฎหมายควรจะมีระบบการจัดเก็บข้อมูลเป็นของตนเองและติดตามการอัปเดตให้รวดเร็วสมกับเป็นฝ่ายสนับสนุนฝ่ายนิติบัญญัติ โดยอาจตั้งคณะทำงานที่มีความรู้ทางด้านไอที จะเป็นประโยชน์ต่อการทำรวมกฎหมายประจำปีของสำนักกฎหมาย

2.2 มีการจัดเก็บข้อมูลทางด้านกฎหมายเฉพาะด้าน กลุ่มงานกฎหมายแต่ละกลุ่มควรรวบรวมกฎหมายเฉพาะด้านของกลุ่มงานกฎหมายที่มีการแบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจน อีกทั้งค้นคว้า รวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องไว้ในหมวดหมู่ตามพระราชบัญญัตินั้นๆให้เหมือนกับสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาแต่ทั้งนี้แตกต่างตรงสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเป็นการเรียงตามอักษรแต่ในกรณีของสำนักกฎหมายจะเป็นการรวบรวมกฎหมายเฉพาะด้าน ประกอบด้วยกฎหมายลำดับรอง เช่นกฎหมายแรงงาน หรือกฎหมายที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม กฎหมายเกี่ยวกับสาธารณสุข เป็นต้น

แนวทางแก้ไขในข้อ 2 ผู้ศึกษาเห็นควรนำแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้เพื่อปรับปรุงการทำงานให้รวดเร็วและมีคุณภาพ และหลักทฤษฎีที่ทีมงานและการทำงานเป็นทีมเพราะจะต้องมีการตั้งคณะทำงานด้านไอทีที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี หรือมีการจัดจ้างบริษัทเอกชนเพื่อดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

3. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางเทคโนโลยีอย่างเพียงพอ มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่นเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลหลายเครื่องมากขึ้น และมีเครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องปริ้นท์ (เครื่องพิมพ์งาน) ที่ใช้การได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และมีเครื่องแฟกซ์ที่ใช้การได้ดี ประมาณ 2-3 เครื่อง

3.1 มีสถานที่เอื้ออำนวยในการติดตั้งเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยี ปัญหาที่ได้กล่าวมาแล้วว่าห้องหน่วยเฉพาะกิจนั้นถูกจำกัดด้วยเนื้อที่แต่เชื่อว่าไม่สามารถติดตั้งเครื่องถ่ายเอกสารหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ได้อีกอาจต้องมีการบริหารจัดการกับสถานที่และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่จะต้องมาปฏิบัติงาน ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจ

3.2 มีการบริหารจัดการที่ดี การบริหารจัดการที่ดี ในเรื่องโต๊ะเก้าอี้ไม่พอสั่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรือไม่พอในการให้บริการสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการนั้นอาจจะต้องมีนโยบายของผู้บริหารในการแบ่งกันเช่าเวรของแต่ละกลุ่มงาน ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจแต่ก็จะต้องมีทีมงานคอยประสานงานกัน โดยทีมงานบางส่วนอาจทำงานอยู่ที่ทิปโก้ หรือการจัดโต๊ะเก้าอี้ จัดเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีอาจจะต้องมีการประสานงานกับสำนักรักษาความปลอดภัย กลุ่มงานอาคารสถานที่ เพื่อจัดสถานที่ให้เอื้ออำนวยมากกว่านี้

แนวทางแก้ไขในกรณีข้อ 3 ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพมาเป็นแนวทางแก้ไขเพื่อป้องกันความสูญเสียในการทำงาน ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการลดความสูญเสียนั้น สามารถทำได้โดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยเสริมในการทำงานให้มีความรวดเร็วขึ้น

3. ปัญหาการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจยังไม่ทั่วถึง

3.1 ผู้รับบริการไม่รู้จักห้องหน่วยเฉพาะกิจ ห้องหน่วยเฉพาะกิจนั้นถือว่ามีความสำคัญในการปฏิบัติภารกิจในการสนับสนุนฝ่ายนิติบัญญัติ แต่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ได้รับเลือกตั้งใหม่จะไม่ค่อยรู้จักห้องหน่วยเฉพาะกิจ บางครั้งเจ้าหน้าที่สำนักการประชุมจะพามาแนะนำห้องหน่วยเฉพาะกิจว่าถ้าหากมีความประสงค์จะยกร่างกฎหมายหรือใช้บริการทางด้านกฎหมายก็ให้มาใช้บริการที่ห้องนี้ซึ่งไม่มีป้ายติดว่าเป็นห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย ต้องเป็นคนที่รู้จักแล้วจึงจะมาถูกและมาใช้บริการทางด้านกฎหมาย

3.2 ขาดการประชาสัมพันธ์ จากการสังเกตจะพบว่าจะจะเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรท่าน เดิมๆมาใช้บริการ ดังนั้นควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้รับบริการรู้จัก ห้องหน่วยเฉพาะกิจเพิ่มมากขึ้น

แนวทางการแก้ไข

1. แนะนำห้องหน่วยเฉพาะกิจ มีป้ายติดไว้ในห้องดังกล่าวประกอบด้วยสำนักอะไรบ้าง
2. มีการประชาสัมพันธ์

2.1. จัดทำแผ่นพับ แจกสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรวันที่มารายงานตัวในการได้รับเลือกตั้ง ณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในเรื่องอำนาจหน้าที่การให้บริการทางด้านกฎหมายอะไรบ้าง แนะนำห้องหน่วยเฉพาะกิจ ของสำนักกฎหมาย หรือ

2.2 มีเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรแนะนำห้องหน่วยเฉพาะกิจ

ในแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการทางด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจ ยังไม่ทั่วถึงนั้นผู้ศึกษาเห็นว่าควรใช้แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ คือ การที่องค์กรสามารถ ดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่าง คุ่มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และมีลักษณะ ของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจของ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร คือสนับสนุนการตรากฎหมายของสภาผู้แทนราษฎร และ รัฐสภา และเสริมสร้างและพัฒนางานด้านการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและกฎหมาย ด้านบริการ ด้าน อาคารสถานที่ และด้านรักษาความปลอดภัยให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการศึกษาการปฏิบัติงาน การให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยให้ทราบถึงสภาพปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการปฏิบัติงานการให้บริการทางด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย เนื่องจากการให้บริการทางด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย เป็นงานสำคัญอย่างหนึ่งในการสนับสนุนภารกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นฝ่ายธุรการของสภาผู้แทนราษฎร สำนักกฎหมายเป็นการแบ่งส่วนราชการภายในของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545 และตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จะต้องมีความรวดเร็วและทั่วถึง แต่จากการศึกษาการปฏิบัติงานการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรพบว่าไม่มีประสิทธิภาพเกิดจากปัญหาและสาเหตุดังนี้

1. ปัญหาการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจขาดคุณภาพ เนื่องจาก

- 1.1 ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ
- 1.2 ทำงานหลายด้าน
- 1.3 ถูกจำกัดด้วยเวลา
- 1.4 ขาดการวิเคราะห์ข้อมูลให้ถี่ถ้วน
- 1.5 ไม่แบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

2. ปัญหาการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจมีความล่าช้า

- 2.1 บุคลากรขาดความพร้อม ประกอบด้วยสาเหตุย่อยดังนี้
 - 2.1.1 เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์

- ขาดการถ่ายทอดความรู้
- ความต้องการของผู้รับบริการหลากหลาย
- ขาดการทำงานเป็นทีม
- ขาดการฝึกอบรมเฉพาะด้าน

2.1.2 บุคลากรขาดความกระตือรือร้น

- ขาดจิตบริการ
- ขาดการประสานงานที่ดี
- ขาดคู่มือในการปฏิบัติงาน

2.2 ขาดข้อมูล

2.2.1 ขาดระบบการจัดเก็บฐานข้อมูล

2.2.2 ไม่แบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

2.3 ขาดเครื่องใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

2.3.1 สถานที่ไม่เอื้ออำนวยในการติดตั้งเครื่องมือเครื่องใช้ทางเทคโนโลยี

2.3.2 ขาดการบริหารจัดการที่ดี

3. ปัญหาการให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจยังไม่ทั่วถึง

3.1 ผู้รับบริการไม่รู้จักห้องหน่วยเฉพาะกิจ

3.2 ขาดการประชาสัมพันธ์

การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ต้องดำเนินการดังนี้

1. การให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจที่มีคุณภาพ

- 1.1 ติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ
- 1.2 มีการทบทวนการทำงาน
- 1.3 มีการบริหารจัดการที่ดี
- 1.4 ทำงานเป็นทีม
- 1.5 แบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

2. การให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจที่รวดเร็ว

2.1 บุคลากรมีความพร้อม

2.1.1 เพิ่มประสบการณ์โดยมีพี่เลี้ยงหรือหัวหน้าทีมสอนงาน

- มีการถ่ายทอดความรู้
- มีการแบ่งความรับผิดชอบชัดเจน
- ทำงานเป็นทีม
- มีการฝึกอบรมเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง

2.1.2 สร้างจิตบริการ

- มีแรงจูงใจ
- สร้างเครือข่าย
- มีคู่มือในการปฏิบัติงาน และมีคู่มือติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2 มีข้อมูลที่เพียงพอ

2.2.1 มีระบบฐานการจัดเก็บข้อมูล

2.2.2 มีการจัดเก็บข้อมูลทางด้านกฎหมายเฉพาะด้าน

2.3 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางเทคโนโลยีอย่างเพียงพอ

2.3.1 มีสถานที่เอื้ออำนวยในการติดตั้งเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยี

2.3.2 มีการบริหารจัดการที่ดี

3.การให้บริการด้านกฎหมาย ณ ห้องหน่วยเฉพาะกิจทั่วถึง

3.1 แนะนำห้องหน่วยเฉพาะกิจ

3.2 มีการประชาสัมพันธ์

3.2.1 จัดทำแผ่นพับ

3.2.2 มีเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรแนะนำห้องหน่วยเฉพาะกิจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติงานเชิงปฏิบัติ

1.1 จัดการฝึกอบรมเฉพาะด้าน เช่นการยกร่างกฎหมาย การเสนอความเห็นทางกฎหมาย หรืองานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่(นิติกร) สำนักกฎหมายอย่างต่อเนื่อง

1.2 มีคู่มือในการปฏิบัติงาน เช่น ปรับปรุงคู่มือการร่างกฎหมายให้ทันสมัย การเสนอความเห็นทางกฎหมายหรือคู่มือในการประสานหน่วยงานอื่นๆ

1.3 มีการแบ่งความรับผิดชอบตาม Job Description อย่างแท้จริง

1.4 จัดทำฐานข้อมูลเฉพาะด้านของกลุ่มงานแต่ละกลุ่มงาน

1.5 จัดห้องหน่วยเฉพาะกิจให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การส่งเสริมและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่(นิติกร) ที่บรรจุใหม่ควรได้รับการฝึกฝนตั้งแต่เริ่มแรกที่เข้ามาบรรจุที่สำนักกฎหมาย โดยการประสานงานระหว่างองค์กร คือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเพื่อให้เจ้าหน้าที่(นิติกร)ที่มาบรรจุใหม่เข้ารับการฝึกอบรมเป็นระยะเวลา 1-3 เดือน ในเรื่องการร่างกฎหมายและการเสนอความเห็นทางกฎหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพแก่เจ้าหน้าที่ (นิติกร) ตามพันธกิจสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในการสนับสนุนการตรากฎหมายของสภาผู้แทนราษฎร

บรรณานุกรม

หนังสือ

- กาญจนา สุชนิวัฒน์ชัย. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ณ จุดบริการของ กลุ่มงานสวัสดิการ สำนักงานคลังและงบประมาณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. เอกสารวิชาการ ธรรมเนียมศึกษาศาสตร์ส่วนบุคคล หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 5. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- กุลพล วัชรกาฬ. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจร่างสัญญาของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. เอกสารวิชาการธรรมเนียมศึกษาศาสตร์ส่วนบุคคล หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 5. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- จักรพันธ์ จันทร์เจริญ. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้ความเห็นทางกฎหมายของสำนักกฎหมาย. เอกสารวิชาการธรรมเนียมศึกษาศาสตร์ส่วนบุคคล หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 5. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- จิระนันท์ มุนะ, และ คณະ. (2543). การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ. การศึกษาตามแนวรัฐประศาสนศาสตร์ (ภาคพิเศษ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ติน ปรัชญาพฤทธิ, และ ไกรยุทธ ธีรตยาสินนท์. (2537). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน. รายงานการวิจัยเสนอสำนักงาน ก.พ.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2539). การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- นพเก้า สุขชนันท์. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพการสนับสนุนงานวิชาการในการจัดทำรายงานสรุปผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้กับกลุ่มงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนชาติ และสิ่งแวดล้อม. เอกสารวิชาการ ธรรมเนียมศึกษาศาสตร์ส่วนบุคคล หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 5. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ไพโรจน์ บาลัน, (2551). ทักษะการบริหารทีม. กรุงเทพฯ: บริษัทแอกทีฟ พรินท์ จำกัด.

วัชรภรณ์ รัตนโกเศศ จันทระเจริญ. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพการร่างกฎหมายของกลุ่มงานกฎหมาย 1 สำนักกฎหมาย. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 5. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

ศุภชายันต์ สุภาวงศ์วันดี. (2553). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาประมวลความรู้ : กลุ่มองค์การ สาธารณะ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ).

สมใจ ลักษณะ. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (2548). หลักรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิดและทฤษฎี. คณะมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ บริษัท รัตนพรชัย จำกัด.

สุริยันต์ มีอุบล. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางกฎหมายของสำนักกฎหมาย. เอกสาร วิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 5. สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร.

ประดินันท์ อุปะมัย. (2551). สร้างพลังทีมงานตามหลักคิดเศรษฐกิจพอเพียง. นนทบุรี: ศูนย์ฝึกอบรม เทคโนโลยีการพิมพ์แห่งชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อัมพร จารุจินดา. (2539). คู่มือการร่างกฎหมาย. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

ข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต

วัลภา ทับแก้ว. (ม.ป.ป.). การประสานงานในองค์กร. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2555, จาก <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m2.pdf>.

ภาคผนวก

วันรับงานจาก ส.ส. วันที่

กรณีปกติ วันดำเนินงานแล้วเสร็จ วันที่

กรณีที่มีข้อยุ่งยากหรือต้องสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม
วันดำเนินงานแล้วเสร็จ วันที่

ใบขอใช้บริการสำนักกฎหมาย

ชื่อผู้ขอใช้บริการ ตำแหน่ง พรรค

เลขที่สมาชิก..... แบบ ระบบบัญชีรายชื่อ
 ระบบแบ่งเขต จ. มีความประสงค์ขอใช้บริการดังนี้

- ชนิดของงานที่ขอใช้บริการ งานร่าง แก้ไข คั่นคว่ำ งานพิมพ์ อื่น ๆ
- ร่างกฎหมาย
 - ร่างญัตติ
 - ร่างกระทู้ถาม สด
 - วิเคราะห์ข้อมูลกฎหมาย
 - ร่างญัตติด่วน
 - ร่างกระทู้ถามทั่วไป (ตอบในที่ประชุมสภาฯ)
 - วิเคราะห์ข้อมูลทางวิชาการ
 - ร่างญัตติตั้งกรรมาธิการฯ
 - ร่างกระทู้ถามทั่วไป (ตอบในราชกิจจานุเบกษา)
 - คั่นข้อมูลทางกฎหมาย
 - ร่างญัตติด่วนตั้งกรรมาธิการฯ
 - คั่นข้อมูลทางวิชาการ
 - เปรียบเทียบกฎหมาย
 - ร่างคำแปรญัตติ
 - พิมพ์งานที่ ส.ส. ร่างมา
 - ร่างคำอธิบาย
 - ร่างหนังสือติดต่อราชการ
 - อื่น ๆ ระบุ

จำนวนเรื่องที่ขอใช้บริการ เรื่อง
รายละเอียด

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

สิ่งที่แนบมาด้วย

๑. จำนวน หน้า

๒. จำนวน หน้า

๓. จำนวน หน้า

โปรดประเมิน พอใจ

ลงชื่อ ผู้ขอใช้บริการ
วันที่ ส.ส. รับงาน / /
ผู้ร่าง
ผู้พิมพ์ ผู้ตรวจทาน
จำนวน เรื่อง แผ่น
มอบ. กลุ่มงาน

มากที่สุด	(5)	
มาก	(4)	
ปานกลาง	(3)	
น้อย	(2)	
น้อยที่สุด	(1)	

ไม่พอใจ (0)
ข้อเสนอแนะ
.....
.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ - นามสกุล	นางภัทรวดี ชินชนะ
วุฒิการศึกษา	นิติศาสตรบัณฑิต (ม.รามคำแหง) นิติศาสตรมหาบัณฑิต (ม.รามคำแหง) ประกาศนียบัตรบัณฑิตทางกฎหมายมหาชน (ม.ธรรมศาสตร์)
ตำแหน่งปัจจุบัน	นิติกรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานกฎหมาย 2 สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองใน เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
เครื่องราชอิสริยาภรณ์	ท.ช

