

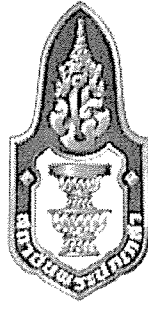
การพัฒนาการให้บริการข้อมูลกองทุนบำเหน็จบำนาญ
ข้าราชการสำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภา
ผู้แทนราษฎร

นางรุ่งรัตน์ ชูชื้อ

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9
สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า



การพัฒนาการให้บริการข้อมูลกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการสำหรับ
ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

โดย

นางรุ่งรัตน์ ชูชื่อ รหัสประจำตัว 59-09-034

สถาบันพระปกเกล้า

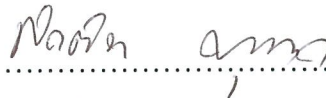
รายงานวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาการให้บริการข้อมูลกองทุนบำเหน็จบำนาญ
ข้าราชการสำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภา
ผู้แทนราษฎร

อาจารย์ที่ปรึกษา :



.....
(อาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม :



.....
(อาจารย์กิตติมา บุณนาค)

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9



.....
(ศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย)

เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

บทคัดย่อ

- ชื่อผู้จัดทำ : นางรุ่งรัตน์ ชูชื่อ นักศึกษาศาสน์พระปกเกล้า หลักสูตรการพัฒนา
นักบริหารระดับสูง สำหรับข้าราชการรัฐสภา รุ่นที่ 9
- ชื่อหัวข้อเอกสาร : การพัฒนาการให้บริการข้อมูลกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ สำหรับ
ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ
- อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์กิตติมา บุญนาค

การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีวัตถุประสงค์ศึกษาสภาพทั่วไป ปัญหาและสาเหตุเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล กบข. เพื่อเสนอแนวทางนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการโดยศึกษาจากเอกสารวิชาการ กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องและรูปแบบวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณรวมถึงการสัมภาษณ์ สมาชิก ซึ่งการปฏิบัติงาน กบข. รวมถึงการเบิกจ่ายเงิน กบข. ที่ดำเนินการพร้อมกับเบิกจ่ายเงินเดือนและเงินอื่นของข้าราชการต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ตรงตามเวลาที่กำหนด และเป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับ เอกสารประกอบการเบิกจ่ายล่าช้า ผิดพลาด บุคลากรที่ให้ความรู้ ความเข้าใจมีไม่เพียงพอ ปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันไม่ได้ และอาคารสถานที่มีหลายแห่งทำให้การรับ – ส่งข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ ในส่วนการสัมภาษณ์เป็นการสุ่มตัวอย่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่าสมาชิกยังให้ความสนใจการออมเงินสะสมส่วนเพิ่ม การปรับแผนการลงทุน และการจัดสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของ กบข. น้อยมาก อาจเกิดจากสมาชิกยังไม่ได้ทำความเข้าใจข้อมูลความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินและการลงทุนที่ถูกต้อง ดังนั้น สำนักการคลังและงบประมาณในฐานะผู้ให้บริการต้องดำเนินการปรับทัศนคติและเพิ่มแรงจูงใจให้สมาชิกสนใจ การวางแผนทางการเงินและการลงทุนด้วยการส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรม การฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และการแนะนำเพิ่มช่องทางการเข้าถึงความรู้ กบข. ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในฐานะองค์กรต้องร่วมกันผลักดันและสนับสนุนหน่วยงานภายในที่รับผิดชอบให้ตระหนักถึงความสำคัญในโครงการดังกล่าวให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้สมาชิกได้ทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับและสามารถสร้างระดับความพอเพียงของเงินออมได้ในยามเกษียณให้กับสมาชิก

กิตติกรรมประกาศ

เอกสารทางวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาการให้บริการข้อมูลกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ สำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ฉบับนี้ที่สำเร็จ ลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษาต้องขอขอบคุณอาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ และอาจารย์กิตติมา บุญนาค อาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงวิทยากร โครงการอบรมหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 9 ทุกท่านที่ได้ ให้ความรู้ ความเข้าใจ ข้อเสนอแนะและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ตลอดระยะเวลาในการศึกษา อบรมและในการจัดทำเอกสารวิชาการนี้

ในการนี้ ผู้ศึกษาต้องขอขอบคุณผู้บริหาร เพื่อนร่วมการอบรม เพื่อนร่วมงานและเพื่อน สมาชิก กบข. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทุกท่านที่ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ รวมถึงผู้ที่ เกี่ยวข้องที่อำนวยความสะดวกด้านการให้ข้อมูล ด้านสถานที่ในการค้นหาหรือสืบค้นข้อมูล ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดรัฐสภา เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ และนำมารวบรวมทำการ วิเคราะห์ สรุปผลและเสนอแนะแนวทางแก้ไขสำเร็จลุล่วงภายในกรอบเวลาที่กำหนดไว้ จึง ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้กล่าวมา ณ โอกาสนี้

นางรุ่งรัตน์ ชูชื่อ

นักศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9

สถาบันพระปกเกล้า

วันที่ 2 มิถุนายน 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	
1. ที่มาและความสำคัญของการศึกษา	1
2. วัตถุประสงค์การศึกษา	3
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 นิยามศัพท์/แนวคิด/ทฤษฎี	
1. นิยามศัพท์	5
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้	6
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	11
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	17
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
6. กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	24
บทที่ 4 ผลการศึกษา	25
บทที่ 5 บทสรุป/ข้อเสนอแนะ	38
บรรณานุกรม	44
ภาคผนวก	46
ประวัติผู้ศึกษา	47

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. ตารางสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไข	33
2. ตารางการสัมภาษณ์สมาชิก กบข.	36

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1. การปฏิบัติงาน กบข.	28
2. การปฏิบัติงาน กบข.	29
3. ระบบอินเทอร์เน็ต สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	42
4. ระบบบริการทันใจ (GPF Service)	43

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) เป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศพระราชบัญญัติกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2539 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นหลักประกันการจ่ายบำเหน็จบำนาญและประโยชน์ตอบแทนการรับราชการแก่ข้าราชการเมื่อออกจากราชการ ส่งเสริมการออมทรัพย์ของสมาชิกพร้อมทั้งจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่นให้แก่สมาชิก โดยมีหน้าที่หลักค้ำประกันการนำเงินที่ได้รับจากสมาชิกและส่วนราชการไปลงทุนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายและนโยบายที่กำหนด และหน้าที่ด้านสมาชิกดำเนินการบริหารฐานข้อมูลสมาชิก การจัดสรรผลประโยชน์จากการลงทุน ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง จัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้สมาชิก รวมถึงการจ่ายเงินและผลประโยชน์คืนให้แก่สมาชิกเมื่อพ้นสมาชิกภาพ ปัจจุบัน กบข. ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานด้านกองทุนเงินออมอย่างต่อเนื่องให้ทัดเทียมตามมาตรฐานสากล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สมาชิก โดยมีการกำหนดแผนงานเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ กบข. ดังนี้

1. การสร้างความมั่นคงในวัยเกษียณของสมาชิก จากสภาวะการณ์เศรษฐกิจและการลงทุนที่มีการเปลี่ยนแปลงและผันผวนด้านตลาดเงินและตลาดทุนทำให้ความเสี่ยงจากการลงทุนเพิ่มขึ้น กบข. ได้มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การลงทุนเน้นให้ความรู้กับสมาชิกเพื่อให้เข้าใจแผนทางเลือกการลงทุนที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และสอดคล้องกับเป้าหมายทางการเงิน รวมถึงปรับเพิ่มอัตราการออมที่สามารถสร้างระดับความพอเพียงในยามเกษียณให้กับสมาชิก

2. การเสริมสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจ เพื่อเพิ่มความผูกพันระหว่างสมาชิกกับ กบข. ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของสมาชิก รวมถึงปรับปรุงการสื่อสารที่เข้าถึงสมาชิกอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้มีความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินและการลงทุน

3. การพัฒนากระบวนการและเทคโนโลยีเพื่อขีดความสามารถองค์กร ให้เป็นสถาบันจัดการเงินออมที่โปร่งใสมีระบบการบริหารจัดการภายในที่ดี การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ให้สอดคล้องตามหลักมาตรฐานสากล

รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นตัวขับเคลื่อนงานให้บริการสมาชิกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสำนักงาน

4. การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศและผูกพันกับองค์กร โดยมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สร้างแรงจูงใจในการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กร การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร เก่ง ดี มีจิตบริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเกิดการประพฤติปฏิบัติในงานที่ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

จากหน้าที่หลักด้านการลงทุนและสมาชิก รวมทั้งแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ จะเห็นได้ว่า กบข. มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจการเมืองทั้งในประเทศและนอกประเทศที่มีผลกระทบต่อความผันผวนของตลาดเงินและตลาดทุน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการนำเงินออมของสมาชิกไปหาผลประโยชน์ สำหรับการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสมาชิก ได้แก่ การปรับบริการแผนทางเลือกการลงทุนจากแผนหลักที่ กบข. กำหนด โดยสามารถให้สมาชิกเลือกแผนการลงทุนที่เหมาะสมกับความต้องการและสอดคล้องกับเป้าหมายทางการเงิน การให้สมาชิกออมเงินสะสมส่วนเพิ่มตั้งแต่ร้อยละ 1 ถึงร้อยละ 12 ของเงินเดือน รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริการให้สมาชิกสามารถเข้าถึงข้อมูล กบข. ได้สะดวกและรวดเร็ว สมาชิกได้รับประโยชน์สูงสุดเพื่อสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ คือ เป็นสถาบันหลักที่สมาชิกวางใจในการบริหารเงินออม เพื่อการเกษียณอายุราชการอย่างมีความสุข

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายธุรการให้กับสภาผู้แทนราษฎร ปัจจุบันทำหน้าที่เป็นฝ่ายธุรการให้กับสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยมีข้าราชการในสังกัด ที่เรียกว่าข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554 ประกอบกับพระราชบัญญัติกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2539 กำหนดให้เป็นสมาชิก กบข. ข้อมูลเดือนมกราคม 2560 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีข้าราชการที่เป็นสมาชิก กบข. จำนวน 1,820 ราย ผู้ศึกษาในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ในสังกัดกลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ มีหน้าที่เบิกจ่ายเงินทั้งเงินในงบประมาณ เงินนอกงบประมาณ ให้เป็นไปตามแผนงาน งานโครงการที่กำหนด และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ กบข. โดยได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่การเบิกจ่ายเงินเดือนและเงินอื่นของข้าราชการ พร้อมทั้งนำส่งเงินสะสม เงินสะสมส่วนเพิ่ม เงินสมทบ เงินชดเชย ผ่านระบบจ่ายตรงเงินเดือนและค่าจ้างประจำที่กรมบัญชีกลางพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นการจัดทำข้อมูลเงินเดือนของข้าราชการ รวมถึงการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ กบข. ได้แก่ การจัดทำแบบขอรับคืนเงินของสมาชิกเมื่อพ้นสมาชิกภาพ

เนื่องจากเกษียณอายุราชการ โอนย้าย ลาออกหรือถึงแก่ความตาย การติดตามให้สมาชิกหรือทายาท มาจัดทำแบบขอรับเงินคืน หากสมาชิกที่ออกจากราชการและมีความประสงค์ที่จะบริหารเงินออม ต่อเนื่องจะจัดทำแบบแจ้งการออมเงินกับกองการเงิน กบข. การแจ้งหยุดนำส่งเงินเข้ากองทุนใน กรณีที่สมาชิกไม่มีสิทธิได้รับเงินเดือนและเมื่อมีการกลับมาปฏิบัติหน้าที่ต้องดำเนินการนำส่งเงิน เข้า กบข. เพื่อความต่อเนื่องของสิทธิประโยชน์สมาชิก การขอคืนเงินที่หน่วยงานนำส่งเกินเพื่อให้เกิดความถูกต้องของข้อมูลการเงิน สำหรับรายงานประจำปีจะดำเนินการจัดส่งเอกสารใบแจ้ง ยอดเงินให้กับสมาชิกตรวจสอบยอดเงินและรับรองเงินสะสม เงินสะสมส่วนเพิ่มที่มีอยู่ในกองทุน ระหว่างปีภาษีที่สมาชิกสามารถนำไปยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จากการที่ผู้ศึกษาได้ปฏิบัติ หน้าที่ดังกล่าว พบว่าข้าราชการที่เป็นสมาชิก กบข. ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้ ความสนใจในเรื่องการออมเงินสะสมส่วนเพิ่ม การปรับแผนการลงทุน และการจัดสวัสดิการ สิทธิ ประโยชน์ต่าง ๆ ของ กบข. น้อยมาก ซึ่งปัญหาอาจเกิดจากการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ด้านการ วางแผนทางการเงินและการลงทุน ที่ยังไม่เข้าถึงตัวสมาชิก ปัญหาด้านจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติ หน้าที่ให้ความรู้ ความเข้าใจมีไม่เพียงพอในการให้บริการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น ปัญหาด้าน อาคารสถานที่ปฏิบัติงานมีหลายแห่งทำให้การรับ – ส่งข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างล่าช้าไม่ทันต่อ เหตุการณ์ ส่งผลกระทบต่อการวางแผนทางการเงินและการลงทุนของสมาชิก กบข. สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่จะสามารถสร้างระดับความพอเพียงของเงินออมได้ในยามเกษียณ ให้กับสมาชิก

ดังนั้น ผู้ศึกษาเล็งเห็นว่าการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีความสำคัญเนื่องจากการสร้างความมั่นคงในวัยเกษียณของ สมาชิก จึงได้ทำการศึกษาถึงปัญหา สาเหตุและแนวทางแก้ไข เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการข้อมูล กบข. ขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ขอบเขตการศึกษา

การพัฒนาการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ขอบเขตการศึกษาโดยศึกษาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน สำนักงานคลังและงบประมาณ และสมาชิกที่มาติดต่อสอบถามหรือขอคำปรึกษา แนะนำข้อมูล กบข. รวมทั้งศึกษาจากปัญหา อุปสรรคตามกระบวนการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

วิธีการศึกษา

การศึกษาใช้วิธีเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาจากเอกสาร ได้แก่ พระราชบัญญัติกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2539 กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ศึกษาจากเทคนิค วิธีการ รูปแบบและพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน สำนักงานคลังและงบประมาณ รวมทั้งการสัมภาษณ์ (Interview) ข้าราชการที่เป็นสมาชิก กบข. ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
3. สมาชิก กบข. ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้รับความพึงพอใจจากการวางแผนทางการเงินและการลงทุนที่ถูกต้อง ทำให้สามารถบริหารจัดการเงินสะสมให้เพียงพอในวัยเกษียณ

บทที่ 2

นิยามศัพท์/แนวคิดและทฤษฎี/กฎหมาย ระเบียบ

นิยามศัพท์

การให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้ศึกษาได้นิยามศัพท์เพื่อใช้ในการศึกษา ดังนี้

การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเจริญก้าวหน้า

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) เป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2539 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นหลักประกันการจ่ายบำเหน็จบำนาญและให้ประโยชน์ตอบแทนการรับราชการแก่ข้าราชการเมื่อออกจากราชการ เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ของสมาชิก และเพื่อจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่นให้แก่สมาชิก

ข้าราชการรัฐสภาสามัญ หมายถึง ข้าราชการรัฐสภาซึ่งรับราชการโดยได้รับบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554 ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้จะศึกษาเฉพาะข้าราชการรัฐสภาสามัญของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

การศึกษาเรื่องการพัฒนาการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้ศึกษานำแนวคิด ทฤษฎี กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง มาใช้ประกอบการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

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

นายแพทย์วิจารณ์ พานิช กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้สามารถใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่

1. บรรลุเป้าหมายของงาน
2. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน
3. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กร ไปเป็นองค์กรเรียนรู้
4. บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

การจัดการความรู้ของนายแพทย์วิจารณ์ พานิช กำหนดให้ต้องดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการ ได้แก่

1. การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
2. การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
3. การปรับปรุง คัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วน ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
4. การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
5. การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้

และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

6. การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้นเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

การดำเนินการ 6 ประการ ต้องบูรณาการกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดเจน อยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือ และส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกัน ไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว เนื่องจากเชื่อว่า “จัดการความรู้” จึงมีคนเข้าใจผิด เริ่มดำเนินการโดยรีเข้าไปที่ความรู้ คือ เริ่มที่ความรู้ นี่คือการผิดพลาดที่พบบ่อยมาก การจัดการความรู้ที่ถูกต้องจะต้องเริ่มที่งานหรือเป้าหมายของงาน เป้าหมายของงานที่สำคัญ คือ การบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ ที่เรียกว่า Operation Effectiveness และนิยามผลสัมฤทธิ์ ออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. การสนองตอบ (Responsiveness) ซึ่งรวมทั้งการสนองตอบความต้องการของลูกค้า สนองตอบความต้องการของเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้น สนองตอบความต้องการของพนักงาน และสนองตอบความต้องการของสังคมส่วนรวม

2. การมีนวัตกรรม (Innovation) ทั้งที่เป็นนวัตกรรมในการทำงาน และนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

3. ชีตความสามารถ (Competency) ขององค์กร และของบุคลากรที่พัฒนาขึ้น ซึ่งสะท้อนสภาพการเรียนรู้ขององค์กร

4. ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง สัดส่วนระหว่างผลลัพธ์ กับต้นทุนที่ลงไป การทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง หมายถึง การทำงานที่ลงทุนลงแรงน้อย แต่ได้ผลมากหรือคุณภาพสูง เป้าหมายสุดท้ายของการจัดการความรู้ คือ การที่กลุ่มคนที่ดำเนินการจัดการความรู้ร่วมกัน มีชุดความรู้ของตนเอง ที่ร่วมกันสร้างเอง สำหรับใช้งานของตน คนเหล่านี้จะสร้างความรู้ขึ้นใช้เองอยู่ตลอดเวลา โดยที่การสร้างนั้นเป็นการสร้างเพียงบางส่วน เป็นการสร้างผ่านการทดลองเอาความรู้จากภายนอกมาปรับปรุงให้เหมาะกับสภาพของตน และทดลองใช้งาน จัดการความรู้ไม่ใช่กิจกรรมที่ดำเนินการเฉพาะหรือเกี่ยวกับเรื่องความรู้ แต่เป็นกิจกรรมที่แทรก/แฝง หรือในภาษาวิชาการเรียกว่า บูรณาการอยู่กับทุกกิจกรรมของการทำงาน และที่สำคัญตัวการจัดการความรู้เองก็ต้องการจัดการด้วย

การจัดการความรู้ที่ดีเริ่มด้วย

1. สัมมาทิฐิ คือ การใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุความสำเร็จและความมั่นคงในระยะยาว

2. การจัดทีมริเริ่มดำเนินการ
3. การฝึกอบรมโดยการปฏิบัติจริง และดำเนินการต่อเนื่อง
4. การจัดการระบบการจัดการความรู้

5. แรงจูงใจในการริเริ่มดำเนินการจัดการความรู้ แรงจูงใจที่ต่อการดำเนินการจัดการความรู้ คือ เป้าหมายที่งาน คน องค์กร และความเป็นชุมชนในที่ทำงานดังกล่าวแล้ว เป็นเงื่อนไขสำคัญ ในระดับที่เป็นหัวใจสู่ความสำเร็จในการจัดการความรู้ แรงจูงใจเทียมจะนำไปสู่การดำเนินการจัดการความรู้แบบเทียม และไปสู่ความล้มเหลวของการจัดการความรู้ในที่สุด แรงจูงใจเทียมต่อการดำเนินการจัดการความรู้ในสังคมไทย มีมากมายหลายแบบ ที่พบบ่อยที่สุด คือ ทำเพียงเพื่อให้ได้ชื่อว่าทำ ทำเพราะถูกบังคับตามข้อกำหนด ทำตามแฟชั่นแต่ไม่เข้าใจความหมาย และวิธีการดำเนินการ จัดการความรู้อย่างแท้จริง

องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process)

1. คน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์
2. เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่ายและรวดเร็วขึ้น
3. กระบวนการความรู้ เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ใช้เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรม

องค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้ จะต้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุล การจัดการความรู้ของกรมการปกครอง จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กรมี 7 ขั้นตอน คือ

1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ต้องใช้อะไร ปัจจุบันมีความรู้อะไรบ้าง อยู่ใน รูปแบบใดและอยู่ที่ใคร

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เป็นการสร้าง แสวงหา รวบรวมความรู้ทั้งภายใน ภายนอก รักษาความรู้เดิมแยกความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้วออกไป

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เป็นการกำหนด โครงสร้าง ความรู้แบ่งชนิด ประเภท เพื่อให้สืบค้น เรียกคืนและใช้งานได้ง่าย

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เป็นการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้ครบถ้วนสมบูรณ์

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นการแบ่งปัน สามารถทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีที่เป็นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) จัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การเยี่ยมตัว เวที แลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ (Learning) เป็นการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ปัญหา และทำให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดการเรียนรู้ ประสบการณ์ใหม่และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

การจัดการความรู้ หรือ Knowledge Management เป็นเรื่องค่อนข้างใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นจากการค้นพบว่าองค์กรต้องสูญเสียความรู้ไปพร้อม ๆ กับการที่บุคลากรลาออกหรือเกษียณอายุราชการ อันส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น จากแนวคิดที่มุ่งพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้มากแต่เพียงอย่างเดียวจึงเปลี่ยนไป และมีคำถามต่อไปว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรได้เรียนรู้ด้วย ดังนั้น การบริหารจัดการความรู้จึงสัมพันธ์กับเรื่อง องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นอย่างยิ่ง หากองค์กรจะพัฒนาตนเองให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ก็จำเป็นจะต้องบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กรให้เป็นระบบเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ได้จริงและต่อเนื่อง หากองค์กรได้มีการจัดการความรู้โดยไม่มีการสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายใน

องค์กร ก็นับเป็นการลงทุนที่สูญเปล่าได้เช่นกัน อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการความรู้ มีความซับซ้อนมากกว่าการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรม เพราะเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการต่อภายหลังจากที่บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญแล้ว องค์กรจะอย่างไรให้บุคลากรเหล่านั้นยินดีถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่น และในขั้นตอนสุดท้าย องค์กรจะต้องหาเทคนิคการจัดเก็บความรู้เฉพาะไว้กับองค์กรอย่างมีระบบเพื่อที่จะนำออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทักษ์ใหญ่หลายแห่งในสหรัฐอเมริกายังคงแข่งขันกันหาวิธีบริหารจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับตนเอง เพื่อให้อยู่ในโลกของการแข่งขันได้ สำหรับประเทศไทยนั้นคงเป็นเรื่องท้าทายสำหรับผู้บริหารที่จะหายุทธวิธีในการดึงความรู้ออกมาจากตัวบุคคล และการกระตุ้นให้บุคลากรถ่ายทอดความรู้ให้เพื่อนร่วมงาน ซึ่งการถ่ายทอดความรู้บางประเภทนั้น การฝึกอบรมอาจจะไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุด อุปสรรคที่มักพบอยู่เสมอของการบริหารจัดการความรู้คือพฤติกรรม "การหวงความรู้" และวัฒนธรรม "การไม่ยอมรับในตัวบุคคล" หากองค์กรสามารถกำจัดจุดอ่อนทั้งสองอย่างนี้ได้การบริหารจัดการความรู้ก็มิใช่เรื่องยากจนเกินไป สืบเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการครั้งสำคัญที่ผ่านมาเมื่อเดือนตุลาคม 2545 ได้มีการวางกรอบแนวทางการบริหารราชการแผ่นดินไว้อย่างชัดเจน ซึ่งรวมถึงการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นเรื่องของการกำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติ โดยเฉพาะมาตรา 11 ได้กำหนดเป็นหลักการว่าส่วนราชการต้องมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งสร้างความมีส่วนร่วมในหมู่ราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

ปัจจัยความสำเร็จ (Critical Success Factor : CSF) ความสำเร็จในการจัดการความรู้ขององค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัยเหล่านี้เปรียบเสมือนตัวช่วยให้การบริหารจัดการที่ดีมีพลังส่งเสริมให้การจัดการความรู้ได้ผลดีด้วย ได้แก่

1. บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การเชิดชูความรู้และผู้รู้ การมีอิสระในการคิดและทำงาน (เชิงสร้างสรรค์) การเป็นกัลยาณมิตร โปร่งใส ใฝ่หาใจ ให้เกียรติกัน เป็นต้น บรรยากาศและวัฒนธรรมแบบ "กัลยาณมิตร" จะนำความสำเร็จ ความสุขมาสู่ทุกคนในองค์กร จึงสมควรที่ทุกคนจะร่วมมือร่วมใจกันสร้างและรักษาบรรยากาศและวัฒนธรรมดี ๆ นี้ตลอดไป

2. ผู้บริหารระดับสูง (Chief of Executive Officer : CEO) และผู้บริหารจัดการความรู้ (Chief of Knowledge Officer : CKO) แสดงบทบาทผู้นำที่ชัดเจน เป็นแบบอย่างที่ดี มีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญให้ความสนับสนุนอย่างจริงจัง สม่่าเสมอและต่อเนื่อง

3. ทีมงานจัดการความรู้ (Knowledge Management Team : KM Team) จัดตั้งขึ้นเป็นเอกเทศ อาจคัดเลือกบุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อมาทำงานจัดการความรู้เพียงงานเดียว โดยได้รับการพัฒนาทั้งความรู้และทักษะการจัดการความรู้ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากร และมีการสื่อสารกับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอผ่านหลายช่องทาง

4. บุคลากร เป็นทั้งผู้เรียน ผู้รู้ ผู้สร้าง ผู้แลกเปลี่ยนและผู้ใช้ความรู้ ควรได้รับทราบวัตถุประสงค์ แผนปฏิบัติการประจำปีและอื่น ๆ ของการจัดการความรู้ โดยเฉพาะรู้ในส่วนของคุณว่า จะต้องทำอะไร ทำอย่างไร ทำแล้วจะได้อะไร ประเมินผลอย่างไร และจะปรับปรุงอย่างไร มีทัศนคติที่ถูกต้องว่าการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือหรือตัวช่วยอำนวยความสะดวก ลดภาระและเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานประจำวัน มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการจัดการความรู้

5. แผนและการปฏิบัติตามแผน ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมการจัดทำแผนเพื่อให้เกิดความเข้าใจและการยอมรับในวงกว้าง แผนแม่บทจะช่วยให้มองภาพในอนาคตของการจัดการความรู้ในองค์กร ได้ชัดเจน แผนปฏิบัติการประจำปีก็ทำให้เกิดความชัดเจนร่วมกันว่าในแต่ละปีจะต้องทำอย่างไร เพื่ออะไรและวัดผลอย่างไร ความเข้าใจและการยอมรับนี้จะส่งเสริมให้มีการดำเนินการตามแผนได้อย่างราบรื่นและครบถ้วน

6. เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการรวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ความรู้ รวมทั้งเพิ่มแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จึงควรมีเทคโนโลยีการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับองค์กร เทคโนโลยีนี้ต้องสอดคล้องกับความสามารถในการใช้งานของบุคลากรด้วย แต่ส่วนมากเทคโนโลยีจะล้ำหน้าความสามารถนี้ ดังนั้น ควรพัฒนาบุคลากรในด้านความรู้และทักษะจนสามารถใช้เทคโนโลยีที่มีในองค์กร ได้เต็มที่

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ ดังนั้น ถ้าการบริการที่ดี

ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 15) ให้ความหมายของการบริการ คือ เป็นสิ่งจับต้องสัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร 7 ตัว คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ท้ออย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียมไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

องค์ประกอบของระบบบริการ มีดังนี้

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่าง ๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนงนั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
3. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

ลักษณะของการให้บริการ ธุรกิจหรือองค์กรสามารถให้บริการแก่ลูกค้า ผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด

2. การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้า ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตัวเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการ ซึ่งให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก

เทคนิคการให้บริการที่ดี จากความสำคัญของการให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้าตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้ให้บริการจึงควรทราบถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดี ดังนี้

1. การต้อนรับ ผู้ให้บริการต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

2. การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการ และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ

3. การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

4. การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึง ดังนี้

1. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

2. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

3. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับให้ความช่วยเหลือ แสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

4. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

5. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปร่างบริการได้ดี

6. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจก้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

7. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

8. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิด ความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิด ความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการได้ดี

การสร้างความประทับใจในงานบริการ ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจแต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือ ต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความสำเร็จก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากงานของเรา เพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะ

ความมีอหยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออก ดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึง การให้บริการที่ดีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์ประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอหยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอหยาศัยไมตรี

2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจ และในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่าเราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิต และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอหยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุด ไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พ้นตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

8. เราควรจะต้องมีอหยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วย ทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่าถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงานโดยส่วนรวมมีอหยาศัยไมตรีต่อกัน ไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเราโดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

การปฏิบัติตนในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ม่วงเหงา หาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยให้ผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว หรือทักทาย

เหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริใจ สมองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำขานรับ เหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพุดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2. ให้บริการขาดตกบกพร่องเป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. คำเนิ่นการล่าช้าเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

ดังนั้น องค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเทคนิคการพัฒนากระบวนการขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

1. จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างบริการที่สะดวกรวดเร็ว

2. จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการ องค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

3. เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำคำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

4. ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับ ประสิทธิภาพ (effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่า ความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวไว้ ดังนี้

ไซมอน (Simon อ้างถึงใน สถิติ คำลาเถียง, 2544 หน้า 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดู ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึงผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการองค์การของรัฐก็บอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสูตร ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538, หน้า 2) ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการ การบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

สำหรับในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐโดยศึกษาการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลักในการดำเนินงาน โดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อขุดเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงานและผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการ รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

ธงชัย สันติวงษ์ (2526, หน้า 198) นิยามว่าประสิทธิภาพหมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

เบคเกอร์ และ นิวเฮาเซอร์ (Becker & Neuhauser อ้างถึงใน คชาวูท พรหมายน, 2545, หน้า 12) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบ ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซ้ำซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

นฤมล กิตตะยานนท์ (อ้างถึงใน คหาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า 15-16) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อาจมาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ทัศนคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดัน อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีความแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสารและวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่าง จากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

สมพงษ์ เกษมสิน (2519, หน้า 271-273) ได้พูดถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานว่ามีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่

1. กิจกรรมในงานและนอกงาน

2. การรับรู้สถานการณ์

3. ระดับความปรารถนา

4. กลุ่มอ้างอิง

5. เพศ

6. ภูมิหลังทางวัฒนธรรม

7. การศึกษา
8. ประสบการณ์
9. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 108) กล่าวถึงทีมงานหรือกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อกันและกันในหมู่สมาชิก และผู้ที่เป็นหัวหน้าต้องตระหนักว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้น ทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีเงื่อนไขที่สำคัญคือ

1. ความรับผิดชอบและความผูกพัน โดยความผูกพันต่อองค์กรเป็นความผูกพัน 3 ลักษณะ คือ
 - 1.1 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กร
 - 1.2 มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
 - 1.3 มีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร
2. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากบุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่าและมีการแลกเปลี่ยนความคิดแบบริเริ่มสร้างสรรค์กับความก้าวหน้าในองค์กร
3. ความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะ ความสามารถของสมาชิกให้สมาชิกมีความรู้และความชำนาญงานตลอดจนเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน รวมทั้งการมีที่ปรึกษาเป็นบุคคลที่สาม ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนาการทำงานให้ข่าวสารย้อนกลับ แก้ไขปัญหาความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยทัศนคติในการทำงาน

ทัศนคติ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากอารมณ์และความรู้สึกที่ตอบสนองสิ่งเร้าจากภายนอกในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ไปซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ว่าพอใจหรือไม่พอใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของทัศนคติ ดังนี้

สุพิณ เกษาคุปต์ (2530, หน้า 65) กล่าวว่า ทัศนคติหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และความรู้สึกนี้จะกระทบต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้น เพราะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงท่าทีหรือความโน้มเอียงในการประพฤติปฏิบัติของตน

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2542, หน้า 239-242) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ ไว้ว่า

1. เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือการ ได้รับประสบการณ์ มิใช่เป็นสิ่งที่ได้รับมาแต่กำเนิด
2. เป็นสิ่งชี้แนวทางในการแสดงพฤติกรรม กล่าวถึง ถ้ามีทัศนคติที่ดีก็จะมีแนวโน้มที่จะเข้าหาพฤติกรรมนั้น ตรงกันข้ามถ้ามีทัศนคติไม่ดี ก็จะมีแนวโน้มไม่เข้าหาโดยการถอยหรือต่อต้านการแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ
3. สามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่ง ไปสู่อีกบุคคลหนึ่งได้

4. เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้มาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ถ้าการเรียนรู้ประสบการณ์นั้นเปลี่ยนแปลงไปทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

การปฏิบัติงานใด ๆ ก็แล้วแต่เมื่องานนั้นจะมาจากบริบทที่แตกต่างกันก็ตาม ทุกอย่างย่อมคำนึงถึงเป้าหมายและผลลัพธ์ของงานเป็นสำคัญและการจะสร้างงานให้มีประสิทธิภาพได้นั้นต้องมีหลักการที่แน่ชัด นอกจากนี้มีหลักแนวคิดแล้วยังจะต้องมีบุคคลที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย และการจะมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีการสรรหาและคัดสรรพอสมควร นอกจากนี้ทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานนั้น ๆ ที่ได้รับมอบหมายด้วย ดังนั้น ผู้บริหารต้องมีจิตวิทยาที่ดีรู้จักบริหารคน บริหารงาน ที่สำคัญต้องบริหารค่าตอบแทนให้ดี งานที่ปฏิบัติจึงจะประสบผลสำเร็จได้อย่างเต็มที่

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีก็จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา ปรีดีดิติก (2529, หน้า 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการ

กาญจนา อรุณ สุขรุจิ (2546, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น สิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภาร์ตัน เสือจงพฐ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Shelly อัง โดย ประกายดาว ดำรงพันธ์ (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ

ขณะที่วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531, หน้า 9) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งร้ายหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งร้ายหรือสิ่งมากระตุ้น

สุเทพ พานิชพันธ์ (2541, หน้า 5) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันที่มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกันอันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรมพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

สำหรับการศึกษาเรื่อง การพัฒนาการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เกี่ยวข้องกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ดังนี้

1. พระราชบัญญัติกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2539
2. ระเบียบกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการว่าด้วยแนวปฏิบัติกรณีส่วนราชการส่งเงินเข้ากองทุนเกินหรือต่ำกว่าจำนวนที่กำหนด พ.ศ. 2554
3. ประกาศคณะกรรมการกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดให้มีแผนการลงทุน การเลือกแผนการลงทุน การให้ข้อมูลประกอบการพิจารณาเลือกแผนการลงทุนและการเปลี่ยนแปลงแผนการลงทุน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556
4. ประกาศคณะกรรมการกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการส่งเงินสะสมเข้ากองทุนเกินกว่าอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง พ.ศ. 2556

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การพัฒนาการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดการศึกษา ดังนี้

1. วิธีการศึกษา

1.1 ศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาข้อมูลที่รวบรวมได้จากเอกสารวิชาการ กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ กบข. รวมทั้งเอกสารจากผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับ กบข.

1.2 ศึกษาจากเทคนิค วิธีการ รูปแบบและพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ

1.3 ศึกษาข้อมูลการสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์ข้อมูล กบข. จากข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่เป็นสมาชิก

2. ระยะเวลาในการศึกษา

การพัฒนาการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กำหนดเวลาตั้งแต่เดือนมีนาคม 2560 ถึงเดือนเมษายน 2560

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษการพัฒนาการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดขั้นตอน และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนต่าง ๆ จากเอกสาร ข้อมูลทางวิชาการ กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ กบข. เอกสารในการปฏิบัติงานของผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลจากการสัมภาษณ์ข้าราชการที่เป็นสมาชิก กบข.

4. การวิเคราะห์และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้อมูล กบข. มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยวิเคราะห์เนื้อหาเป็นหลัก ตามวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและตั้งคำถามเพื่อใช้ในการกำหนดประเด็นที่ต้องการศึกษา

4.2 นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาแยกประเด็นคำถามแล้วนำมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์

4.3 นำข้อมูลที่นำมาเปรียบเทียบทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การพัฒนาการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีรายละเอียดการศึกษาจากกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ กบข. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการสัมภาษณ์สมาชิก จึงทำให้ทราบถึงปัญหาและสาเหตุแล้วรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์ สรุปผล เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการข้อมูล กบข. ขององค์กร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานมีหน้าที่เป็นฝ่ายธุรการให้กับสภาผู้แทนราษฎร ปัจจุบันทำหน้าที่เป็นฝ่ายธุรการให้กับสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยมีข้าราชการในสังกัดที่เรียกว่า ข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554 ประกอบกับพระราชบัญญัติกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2539 กำหนดให้เป็นสมาชิก กบข. การแบ่งส่วนราชการเป็นตามประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2556 มี 23 สำนัก 4 กลุ่มงาน สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มี จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย อาคารรัฐสภา ถนนอุทองใน อาคารดีพร้อม ถนนสุขุโขทัย อาคารทิปโก้ ถนนพระราม 6 และอาคารกีฬาพล ถนนประดิพัทธ์ สำนักการคลังและงบประมาณ เป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่การเบิกจ่ายเงินทั้งเงินในงบประมาณ เงินนอกงบประมาณ ให้เป็นไปตามแผนงาน งาน โครงการที่กำหนดและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ กบข. โดยผู้ศึกษาปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ มีหน้าที่รับผิดชอบการเบิกจ่ายเงินสะสม เงินสะสมส่วนเพิ่ม เงินสมทบและเงินชดเชยไปพร้อมกับการเบิกจ่ายเงินเดือนและเงินอื่นของข้าราชการ ตามปฏิทินการปฏิบัติงานในโครงการระบบจ่ายตรงเงินเดือน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนวันที่ 13 ของทุกเดือน และดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง จากข้อมูลการเบิกจ่ายเงินเดือนและเงินอื่นของข้าราชการเดือนมกราคม 2560 มีจำนวน 2,034 ราย ประกอบด้วยข้าราชการที่เป็นสมาชิก กบข. จำนวน 1,820 ราย โดยการปฏิบัติงานมีวิธีการและแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. การสะสมส่วนเพิ่ม 1-12 % สมาชิกที่มีความประสงค์ส่งเงินสะสมส่วนเพิ่มต้องดำเนินการกรอกแบบ กบข. อพ 001/2559 พร้อมส่งเอกสารให้กลุ่มงานการเงิน ก่อนวันที่ 5 ของทุกเดือน เพื่อผู้ศึกษายันทึกลงข้อมูลการสะสมส่วนเพิ่มในระบบจ่ายตรงเงินเดือนข้าราชการ โดยเงิน กบข. จะถูกคำนวณในระบบอัตโนมัติ และทุกสิ้นเดือนกรมบัญชีกลางมีหน้าที่นำส่งเงินพร้อมข้อมูลรายเดือนให้ กบข. นำไปหาผลประโยชน์จากการลงทุน ผู้ศึกษาจัดเก็บข้อมูลการสะสมเงินของสมาชิกรายเดือนไว้เป็นหลักฐานพร้อมตรวจสอบความถูกต้อง การดำเนินงานเป็นไปตาม

ประกาศคณะกรรมการกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการส่งเงินสะสมเข้ากองทุนเกินกว่าอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง พ.ศ. 2556

2. การหยุดนำส่งเงินเข้ากองทุนหรือขอเริ่มนำส่งเงินให้แก่สมาชิกที่หยุดนำส่งเงินชั่วคราว ข้าราชการที่ได้รับอนุมัติจากหัวหน้าส่วนราชการให้ลาโดยไม่ได้รับเงินเดือน เช่น การลาเลี้ยงดูบุตร การลาติดตามคู่สมรส เป็นต้น เมื่อผู้ศึกษาได้รับเอกสารการลา ดำเนินการจัดทำหนังสือแจ้งการหยุดนำส่งเงินเข้ากองทุนหรือขอเริ่มนำส่งเงินให้แก่สมาชิกที่หยุดนำส่งเงินชั่วคราว พร้อมแนบเอกสารที่ได้รับอนุมัติจากหัวหน้าส่วนราชการแจ้งให้ กบข. ทราบ ในส่วนการเบิกจ่ายเงินเดือนและเงินอื่นของข้าราชการ ผู้ศึกษาดำเนินการงดจ่ายเงินเดือนหรือเพิ่มการจ่ายเงินเดือนในระบบจ่ายตรงไปพร้อมกับการจัดทำเงินสะสม เงินสะสมส่วนเพิ่ม เงินสมทบและเงินชดเชย เนื่องจากการหยุดนำส่งเงินหรือขอเริ่มนำส่งเงิน จะส่งผลกระทบต่อเงินของสมาชิกที่นำส่งเข้ากองทุน และการจัดสรรผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการลงทุน

3. การกลับเข้ารับราชการใหม่ สมาชิกที่ลาออกแล้วกลับเข้ารับราชการใหม่ ต้องจัดทำแบบ กบข. จก 001/2551 เพื่อแจ้งความประสงค์การนับหรือไม่นับเวลาราชการต่อเนื่อง นำส่งให้ผู้ศึกษาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมแนบคำสั่งบรรจุเข้ารับราชการและคำสั่งการลาออกจากราชการ คำรับรองการตรวจสอบข้อมูลของหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย นำส่งให้ กบข. เมื่อ กบข. ตรวจสอบความถูกต้องแล้วจะแจ้งให้สำนักงานทราบเพื่อตรวจสอบข้อมูลอีกครั้งพร้อมกับดำเนินการในระบบจ่ายตรงนำส่งเงินเข้ากองทุน

4. การขอลอนคืนเงินจาก กบข. กรณีการนำส่งเงินเกินเนื่องจากข้าราชการ โอนย้าย/ลาออก/เสียชีวิต/การลาโดยไม่ได้รับเงินเดือน โดยหน่วยงานได้เบิกจ่ายเงินเดือนและเงินอื่นของข้าราชการและกรมบัญชีกลาง ได้นำส่งเงินและข้อมูลรายเดือนให้ กบข. เรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาเมื่อตรวจสอบพบว่ามี การนำส่งเงินเกินดำเนินการจัดทำแบบ กบข. 018/1/2551 พร้อมแนบเอกสารคำสั่งโอน/ลาออก ใบมรณบัตร เอกสารการลาที่ได้รับอนุมัติ คำรับรองการตรวจสอบข้อมูลของหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย นำส่งให้ กบข. เมื่อ กบข. ตรวจสอบข้อมูลถูกต้องแล้วจะดำเนินการ โอนเงินเข้าบัญชีหน่วยงาน และแจ้งข้อมูลการ โอนเงินเพื่อให้ผู้ศึกษาจัดทำเช็คส่งจ่ายกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังและนำเงินส่งคืนคลังตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง สำหรับการนำส่งเงินเกินเนื่องจากไม่มีสิทธิจะมีผลต่อยอดเงินสะสม เงินสมทบและเงินชดเชยของสมาชิกที่ไม่ถูกต้อง การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการว่าด้วยแนวปฏิบัติกรณีส่วนราชการส่งเงินเข้ากองทุนเกินหรือต่ำกว่าจำนวนที่กำหนด พ.ศ. 2554

5. การขอรับเงินจากกองทุน กรณีข้าราชการ โอนย้ายไปหน่วยงานที่ไม่เป็นสมาชิก กบข./ลาออก/เกษียณอายุ/เสียชีวิต

5.1 การขอรับเงินจากกองทุน (กรณีสมาชิกเป็นผู้ขอรับเงิน) สมาชิกจัดทำแบบ กบข. รง 008/1/2555 พร้อมแนบคำสั่ง โอนย้าย/ลาออก เกษียณอายุราชการ สำเนาเลขที่บัญชี ธนาคาร (โอนเงิน) สำเนาหนังสือส่งจ่าย (รับบำนาญ) เมื่อผู้ศึกษาได้รับเอกสารตรวจสอบความถูกต้องพร้อมนำเสนอหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรับรองความถูกต้องของข้อมูล นำส่งเอกสารให้ กบข. ตรวจสอบข้อมูลและจ่ายเงินคืนสมาชิก

5.2 การขอรับเงินจากกองทุน (กรณีสมาชิกถึงแก่ความตาย) ทายาทหรือผู้จัดการ มรดกจัดทำแบบ กบข. รง 008/2/2551 พร้อมแบบบันทึกสอบปากคำทายาทโดยธรรม ป.พ.พ. (แบบ ป.ค. 14) สำเนาใบมรณบัตร สำเนาเลขที่บัญชีธนาคาร (โอนเงิน) สำเนาหนังสือแต่งตั้งผู้จัดการ มรดก (ตั้งผู้จัดการมรดก) เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง เมื่อผู้ศึกษาได้รับเอกสารตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมนำเสนอหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรับรองความถูกต้องของข้อมูล นำส่งให้ เอกสารให้ กบข. ตรวจสอบข้อมูลและจ่ายเงินคืนทายาทหรือผู้จัดการมรดก

6. การจัดส่งรายงานประจำปี หน่วยงาน กบข. จะประสานกับผู้ศึกษาในการจัดส่ง เอกสารใบแจ้งยอดเงิน โดยกำหนดช่วงเวลาการจัดส่ง การจัดเรียงลำดับข้อมูล เพื่อให้เกิดความ สะดวกในการแจกจ่ายให้กับสมาชิก ตรวจสอบยอดเงินและรับรองเงินสะสม เงินสะสมส่วนเพิ่มที่มี อยู่ในกองทุนระหว่างปีภาษี โดยสมาชิกสามารถตรวจสอบยอดเงินเปรียบเทียบกับหนังสือรับรอง การหักภาษี ณ ที่จ่าย รายการเงินสะสมที่จ่ายเข้า กบข. ที่สำนักงานแจ้งให้ทราบทุกสิ้นปีเพื่อใช้เนบ ยื่นเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่กรมสรรพากร

จากการปฏิบัติงาน กบข. ที่ต้องดำเนินการไปพร้อมกับการเบิกจ่ายเงินเดือนและเงินอื่น ของข้าราชการสามารถจัดทำเป็นแผนภาพ ดังนี้

การปฏิบัติงาน กบข.

การสะสมส่วนเพิ่ม 1-12 %

- สมาชิกกรอบแบบ กบข. อพ 001/2559 ส่งเอกสารให้กลุ่มงานการเงิน สำนักการคลัง และงบประมาณ ก่อนวันที่ 5 ของทุกเดือน
- เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลในระบบจ่ายตรงเงินเดือน กบข. จะถูกคำนวณโดยอัตโนมัติ
- กรมบัญชีกลางนำส่งข้อมูลพร้อมเงินเข้าบัญชี กบข. ทุกสิ้นเดือน
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล กบข.
- ดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการส่งเงินสะสมเข้ากองทุนเกินกว่าอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง พ.ศ. 2556

การหยุดนำส่งเงิน/ขอนำส่งเงินที่หยุดนำส่ง

- กรณีสมาชิกได้รับอนุมัติให้ลาโดยไม่ได้รับเงินเดือน เช่น
 - ลาเลี้ยงดูบุตร
 - ลาติดตามคู่สมรส
 - ลาศึกษา เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือแจ้งการหยุดนำส่งเงิน/ขอนำส่งเงินที่หยุดนำส่ง พร้อมแนบเอกสารการลาที่ได้รับอนุมัติ
- หัวหน้าส่วนราชการลงนามเพื่อรับรองความถูกต้อง
- นำส่งเอกสารให้ กบข. ตรวจสอบความถูกต้อง
- เจ้าหน้าที่งด/เพิ่มการจ่ายเงินเดือนและเงิน กบข. ในระบบตรงเงินเดือน

การกลับเข้ารับราชการใหม่

- สมาชิกกรอบแบบ กบข. จก 001/2551 เพื่อแจ้งความประสงค์การนับหรือไม่นับเวลาราชการต่อเนื่อง
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องข้อมูล พร้อมแนบคำสั่งบรรจุเข้ารับราชการและคำสั่งลาออกจากราชการ
- หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายลงนามเพื่อรับรองความถูกต้อง
- นำส่งเอกสารให้ กบข. ตรวจสอบความถูกต้องแจ้งในส่วนการนำส่งเงิน

การปฏิบัติงาน กบข.

การขออนคืนเงิน กบข.

- กรณีหน่วยงานนำส่งเงินเกิน เนื่องจากสมาชิก
 - โอนย้าย/ลาออก
 - เสียชีวิต เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่กรอกแบบ กบข. 018/1/2551 พร้อมแนบเอกสารคำสั่งโอนย้าย/ลาออก ใบมรณบัตรหรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง
- หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายลงนามเพื่อรับรองความถูกต้อง
- นำส่งเอกสารให้ กบข.
- กบข. แจ้งโอนเงินเข้าบัญชีสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- เจ้าหน้าที่บันทึกการรับ โอนเงินพร้อมดำเนินการถอนเงินเพื่อนำส่งคืนคลัง
- ดำเนินการตามระเบียบกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการว่าด้วยแนวปฏิบัติกรณีส่วนราชการส่งเงินเข้ากองทุนเกินหรือต่ำกว่าจำนวนที่กำหนด พ.ศ. 2554

การขอรับเงินจาก กบข.

- สมาชิกเป็นผู้ขอรับเงิน
- กรอกแบบ กบข. รง 008/1/2555 พร้อมแนบคำสั่งโอน/ลาออก/เกษียณอายุสำเนาบัญชี (โอนเงิน) สำเนาหนังสือส่งจ่าย (รับบำนาญ) คำรับรองจากหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- สมาชิกถึงแก่ความตาย
- ทายาทหรือผู้จัดการมรดก จัดทำแบบ กบข. รง 008/2/2551 พร้อมแนบบันทึกสอบปากคำพยาน (แบบ ป.ค. 14) สำเนาใบมรณบัตรสำเนาบัญชี (เลือกโอนเงิน) คำสั่งแต่งตั้งผู้จัดการมรดก (กรณีตั้งผู้จัดการมรดก) เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง คำรับรองจากหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- นำส่งให้ กบข. ตรวจสอบความถูกต้อง ส่งจ่ายเงินให้สมาชิก/ทายาท/ผู้จัดการมรดก

การจัดส่งรายงาน กบข. ประจำปี

- กบข. ประสานแจ้งการนำส่งเอกสารใบแจ้งยอดเงิน
- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับเอกสารต้องตรวจสอบความถูกต้องของชื่อ-สกุล จำนวน
- แจกใบแจ้งยอดให้กับสมาชิกตรวจสอบยอดเงินและรับรองเงินสะสม เงินสะสมส่วนเพิ่มที่มีอยู่ในกองทุนระหว่างปีภาษี
- สมาชิกนำไปแนบกับหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย เพื่อยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปีกับกรมสรรพากร

สำหรับการปฏิบัติงาน กบข. ที่ต้องดำเนินการเกี่ยวข้องกับสอดคล้องการเบิกจ่ายเงินเดือนและเงินอื่นของข้าราชการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความเข้าใจ กระบวนการดำเนินงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องการเบิกจ่ายเงินเดือนและเงินอื่นรวมถึงการเบิกจ่าย กบข. ซึ่งปัญหาและสาเหตุที่ผู้ศึกษาพบในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ด้านเอกสาร เนื่องจากการเบิกจ่ายเงินสะสม เงินสะสมส่วนเพิ่ม เงินสมทบและเงินชดเชย กบข. ที่ต้องดำเนินการ ไปพร้อมกับการเบิกจ่ายเงินเดือนและเงินอื่นของข้าราชการ ปัญหาเกิดจากการได้รับแจ้งเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่าช้า เช่น คำสั่งโอนย้าย/ลาออก ข้อมูลการเสียชีวิต หรือเอกสารที่ได้รับมีข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วนต้องนำกลับไปแก้ไข ซึ่งการเบิกจ่ายเงินเดือนและเงิน กบข. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนวันที่ 13 ของทุกเดือน ส่งผลให้ข้อมูลการเบิกจ่ายเงินรายเดือนที่นำส่งไป กบข. ไม่ถูกต้อง เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบข้อผิดพลาดต้องดำเนินการหยุดนำส่งเงินหรือการขอถอนคืนเงินของสมาชิกจาก กบข. เพราะเงินที่นำส่งไปในระบบการเบิกจ่ายมีข้อมูลไม่ถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการผลประโยชน์ของสมาชิกที่ กบข. นำไปลงทุน ในส่วนการสะสมส่วนเพิ่ม สมาชิกต้องกรอกเอกสารให้ถูกต้อง ครบถ้วนและส่งให้กลุ่มงานการเงินก่อนวันที่ 5 ของทุกเดือน หากข้อมูลผิดหรือส่งเอกสารล่าช้าจะทำให้ไม่สามารถดำเนินการบันทึกสะสมส่วนเพิ่มได้ สมาชิกจะเสียสิทธิประโยชน์จากการที่ กบข. นำเงินสะสมไปลงทุนในเดือนนั้น

แนวทางแก้ไข หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องด้านเอกสารต้องมีการปรับปรุงการแจ้งเวียนคำสั่งต่าง ๆ ให้รวดเร็ว ข้อมูลต้องทันต่อเหตุการณ์และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนทุกครั้งที่แจ้งเวียน กรณีที่พบว่าเอกสารมีข้อมูลผิดพลาดต้องรีบดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องทันที หากจำเป็นต้องแจ้งข้อมูลทางโทรศัพท์หรือโทรสารต้องมีการตรวจสอบเอกสารก่อนการแจ้งข้อมูลเพื่อให้การดำเนินการเบิกจ่ายเงินเดือนและเงิน กบข. เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ในส่วนของสมาชิกที่ต้องการให้ดำเนินการเอกสารเกี่ยวกับ กบข. เพื่อประกอบการเบิกจ่ายเงินต้องตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วนและส่งเอกสารก่อนวันที่ 5 ของทุกเดือน หากมีข้อสงสัยควรสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันและสมาชิกไม่เสียสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจาก กบข.

2. ด้านบุคลากร ปัจจุบันกลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเบิกจ่ายเงินเดือนและเงินอื่นรวมถึงงาน กบข. จำนวน 2 ราย ซึ่งการเบิกจ่ายเงินต้องจัดทำในระบบจ่ายตรงเงินเดือนและมีเอกสารประกอบการเบิกจ่ายรายเดือนเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่จึงต้องมีความละเอียดรอบคอบ ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องทุกครั้งก่อนการเบิก

จ่ายเงิน เมื่อพิจารณาจากงานที่รับผิดชอบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีสัดส่วนที่แตกต่างกัน กรณีที่สมาชิกต้องการติดต่อสอบถามข้อมูล ความรู้หรือคำแนะนำอาจไม่ได้รับคำตอบหรือข้อมูลตามที่ต้องการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีภารกิจอื่นหรือไม่อยู่ปฏิบัติงาน ประกอบกับเจ้าหน้าที่คนอื่นก็ไม่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือตอบข้อหาหรือได้เพราะไม่มีความรู้ในเรื่องเงินเดือนและงาน กบข. ซึ่งภายในกลุ่มงานการเงินไม่ได้มีการสนับสนุนให้ปรับเปลี่ยนหมุนเวียนกันให้ทุกคนปฏิบัติงานได้ในทุกหน้าที่ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาไม่ส่งเสริมให้สับเปลี่ยนงานทำให้ทุกคนทำงานและเรียนรู้เฉพาะงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ จึงไม่สามารถช่วยเหลือหรือปฏิบัติงานทดแทนกันได้

แนวทางแก้ไข เพื่อให้การบริการข้อมูล กบข. เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานการเงินจะต้องมีการพัฒนาส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มงานเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยกำหนดกรอบงานที่ต้องปฏิบัติ ให้เจ้าหน้าที่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ทำให้เกิดการเรียนรู้กันอย่างต่อเนื่องและทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ทดแทนช่วยเหลือกันได้ จัดงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ให้ปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อสร้างทีมความรู้และ ผู้ปฏิบัติงาน ได้เรียนรู้งานร่วมกันเพิ่มเติมจากงานที่ตนรับผิดชอบ

3. **ด้านอาคารสถานที่** สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีสถานที่คับแคบไม่เพียงพอกับการรองรับการประชุมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและคณะกรรมการฯ จึงมีความจำเป็นต้องจัดสถานที่ให้ข้าราชการปฏิบัติงานจำนวน 4 แห่ง คือ อาคารรัฐสภา ถนนอุทองในอาคารดีพร้อม ถนนสุขุโขทัย อาคารทิปโก้ ถนนพระราม 6 และอาคารกษาปณ์ ถนนประดิพัทธ์ ซึ่งอาคารแต่ละแห่งมีระยะทางห่างไกลกัน ทำให้ประสบปัญหาเรื่องการติดต่อสื่อสารข้อมูล กบข. ที่เป็นไปอย่างไม่ทั่วถึง สมาชิกได้รับรู้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน การติดต่อกันแต่ละอาคารไม่สะดวกในการเดินทาง เมื่อสมาชิกรับเอกสารให้ดำเนินการและเจ้าหน้าที่การเงินตรวจพบข้อผิดพลาดต้องมีการแก้ไขข้อมูล การเดินทางมาติดต่อใช้ระยะเวลานานหรือการติดต่อทางโทรศัพท์หรือโทรสารขัดข้อง ทำให้ไม่สามารถแก้ไขเอกสารได้ภายในช่วงระยะเวลาก่อนวันที่ 5 ของทุกเดือน ส่งผลให้การนำส่งเงินของสมาชิกไม่สามารถดำเนินการได้ทำให้สมาชิกเสียสิทธิประโยชน์จากการนำเงินไปลงทุนของ กบข.

แนวทางแก้ไข จากกรณีที่มีอาคารสถานที่ ปฏิบัติงานหลายแห่งและอาคารแต่ละแห่งระยะทางห่างไกลกัน การสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความสำคัญต้องถูกต้อง ชัดเจนและครบถ้วน หากสมาชิกมีข้อสงสัยควรซักถามเจ้าหน้าที่และทำความเข้าใจก่อนการจัดทำเอกสาร รวมไปถึงการประสานข้อมูลทางโทรศัพท์หรือเครื่องโทรสารเพื่อช่วยลดความผิดพลาดของเอกสารที่ต้องดำเนินการ ในส่วนอาคารแต่ละแห่งสำนักงานควรส่งเสริมให้มีการ

จัดทำบอร์ดเอกสารเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร กบข. หรือจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เพื่อให้สมาชิกได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร สำหรับการบริการยานพาหนะขนส่งเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการจัดบริการยานพาหนะให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการและต้องมีความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อกันระหว่างแต่ละอาคารเนื่องจากการจราจรติดขัด

จากการปฏิบัติงาน กบข. ผู้ศึกษาพบปัญหาและสาเหตุในการปฏิบัติงานแสดงเป็นแผน
ตาราง ดังนี้

ปัญหาและสาเหตุ	ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหา	แนวทางแก้ไข
ด้านเอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารล่าช้า - ข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน - เอกสารที่ขอให้แก้ไข ไม่ดำเนินการทันที - การประสานข้อมูลทาง โทรศัพท์คลาดเคลื่อน - ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่เชื่อมโยงเครือข่าย/ข้อมูล ไม่เป็นปัจจุบัน 	<p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ เอกสารหรือสมาชิก กบข. ก่อนการจัดส่งเอกสารควร ตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูลก่อนทุกครั้งและจัดส่ง เอกสารให้รวดเร็วตรงตาม ระยะเวลาที่กำหนด</p>
ด้านบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดทักษะ ความรู้ - ไม่เรียนรู้งานเพิ่ม - ไม่มีการสับเปลี่ยนงาน - ไม่สามารถทำงานทดแทน กันได้ 	<p>ควรให้มีการสับเปลี่ยนงานกัน เพื่อทุกคนจะได้เรียนรู้งานโดย ให้จัดทำระบบพี่เลี้ยงเพื่อ ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ไปยังเจ้าหน้าที่คนใหม่รวมทั้ง การจัดแบ่งงานที่มีลักษณะ คล้ายกันทำร่วมกันเป็นการ สร้างทีมงานในการเรียนรู้</p>
ด้านอาคารสถานที่	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ปฏิบัติงานหลายแห่ง - เดินทางไม่สะดวก การจราจร ติดขัด - ระบบสื่อสารไม่เพียงพอ - การเชื่อมโยงเครือข่ายขัดข้อง - อาคารแต่ละแห่งไม่มีการ เผยแพร่ข้อมูล 	<p>สำนักงานควรเร่งการก่อสร้าง อาคารรัฐสภาแห่งใหม่ให้แล้ว เสร็จเพื่อให้ข้าราชการได้ ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันทำให้การ ติดต่อสื่อสารทั้งด้านเอกสาร ด้านบุคลากรเกิดความคล่องตัว เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกและ ส่งผลถึงองค์กรด้วย</p>

ตารางที่ 1 ตารางสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไข

จากผลการศึกษาการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยศึกษาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ และสมาชิก กบข. ที่มาติดต่อสอบถามข้อมูล พบว่าปัญหาและสาเหตุของการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ กบข. ซึ่งเมื่อนำมารวบรวม วิเคราะห์และสรุปผลแล้วปัญหามาจากการบริหารจัดการด้านเอกสาร ด้านบุคลากรและด้านอาคารสถานที่ ซึ่งทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรที่ถือว่าเป็นกลไกสำคัญในการปฏิบัติงานตั้งแต่การจัดทำเอกสาร การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน การสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องในการปฏิบัติงานนั้น จึงควรมีแผนงาน/โครงการเพื่อรองรับการพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน โดยส่งเสริมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งกระบวนการที่ช่วยให้เกิดการจัดการความรู้ ได้แก่

1. ชุมชนแห่งการเรียนรู้ เป็นการร่วมตัวกันของคนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันมาแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันทำให้เกิดการเชื่อมโยงสมาชิกเข้าด้วยกันด้วยกิจกรรมเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2. ระบบพี่เลี้ยง เป็นการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคลไปยังบุคคลอื่น

3. การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัวบุคลากรมาช่วยงานและการย้ายบุคลากรไปทำงานต่างกลุ่มงานเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาทักษะที่หลากหลายในงานมากขึ้น เป็นต้น

ดังนั้น เมื่อสำนักงาน ได้พัฒนาบุคลากรดังกล่าวข้างต้น เกิดประโยชน์ในด้านแรงจูงใจให้ข้าราชการมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายต่อไป

ในส่วนการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสัมภาษณ์สมาชิก กบข. โดยเป็นระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งการสัมภาษณ์จะสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ กบข. โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์และสรุปข้อมูล ดังนี้

การรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร กบข.

สมาชิกรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เกี่ยวกับ กบข. โดยการค้นหาข้อมูลทางเว็บไซต์ กบข. และจากการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน สำหรับการให้บริการติดต่อสอบถามข้อมูลกับกลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการเบิกจ่าย เช่น เงินเดือน ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ เงินทรงรพระราชการ เป็นต้น ในส่วนข้อมูล กบข. ไม่ได้ให้บริการสอบถามข่าวสารที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์และการขอคำแนะนำข้อมูล

การสะสมส่วนเพิ่ม

สมาชิกส่วนใหญ่ไม่ได้สะสมเงินส่วนเพิ่มกับ กบข. เนื่องจากมีภาระที่ต้องนำรายได้ที่ได้รับไปใช้จ่าย เช่น การผ่อนชำระที่อยู่อาศัย การใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เป็นต้น และเห็นว่าการสะสมเงินตามที่กฎหมายกำหนดเมื่อถึงเวลาเกษียณอายุราชการ กบข. จะจ่ายเงินให้กับสมาชิกจำนวนหนึ่งและได้รับเงินบำนาญรายเดือนจำนวนหนึ่ง ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับน่าจะเพียงพอต่อการดำรงชีพ ในส่วนเงินสะสมที่นำไปใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี ลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี จำนวนเงินที่หักสะสมไว้รายเดือนเหมาะสมกับรายได้ที่ได้รับ

การเปลี่ยนแปลงแผนทางเลือกการลงทุน

สมาชิกทราบข้อมูลการบริการแผนทางเลือกการลงทุนที่ กบข. ให้บริการแต่เนื่องจากเห็นว่ายุ่งยากซับซ้อนและต้องใช้เวลาในการศึกษาข้อมูลการเลือกแผนการลงทุน อีกทั้ง ในปัจจุบันสถานการณ์เศรษฐกิจ การเมืองมีการผันผวนทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เพิ่มสูงขึ้น จึงไม่ค่อยมั่นใจในบริการการเปลี่ยนแผนการลงทุนว่าจะได้ผลประโยชน์ตามที่ กบข. กำหนดเป้าหมาย และเมื่อตรวจสอบจากใบแจ้งยอดเงินของปี 2559 จากการลงทุนตามแผนหลักที่ใช้ในการบริหารเงินของสมาชิกตั้งแต่เริ่มจัดตั้งกองทุน กบข. สามารถบริหารเงินของสมาชิกให้เกิดผลประโยชน์ในระดับที่สมาชิกพอใจ

การบริการสวัสดิการ กบข.

สมาชิกให้ความเห็นว่า การบริการสวัสดิการ กบข. ที่ดำเนินการอยู่เป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสมาชิกให้ดียิ่งขึ้นทุก โครงการและที่ใช้บริการเป็นสวัสดิการลดรายจ่ายสินเชื่อบ้าน ธอส.- กบข. เพื่อที่อยู่อาศัยข้าราชการ ส่วนบริการอื่นไม่ได้ให้ความสนใจเพราะปัจจุบันมีธุรกิจการให้บริการเกิดขึ้นมากมายและมีการแข่งขันกันสูง ซึ่งทำให้สมาชิกได้รับประโยชน์จากการใช้บริการอยู่แล้ว

การเข้าร่วมโครงการอบรม กบข.

สมาชิกไม่เคยเข้าร่วมโครงการอบรมกับ กบข. ที่จัดขึ้นเนื่องจากเห็นว่าสำนักงานมีหน้าที่ต้องดำเนินการจัดเจ้าหน้าที่เข้าร่วมโครงการอบรมกับ กบข. และสมาชิกต้องการทราบข้อมูล กบข. สามารถดูได้จากเว็บไซต์ของ กบข. ซึ่งสะดวกมากกว่าเดินทางไปเข้าร่วมกับโครงการอบรม

จากการสัมภาษณ์สมาชิก กบข. ผู้ศึกษาได้รับทราบข้อมูลความคิดเห็นของสมาชิกแสดง
เป็นแผนตาราง ดังนี้

หัวข้อ กบข. ที่สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้รับจากสมาชิก	แนวทางแก้ไข
- การรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร กบข. - การสะสมส่วนเพิ่ม	- เว็บไซต์ กบข. - พูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน - ไม่เคยสอบถามข้อมูลหรือ ขอคำแนะนำเจ้าหน้าที่การเงิน - ไม่ได้ออมสะสมเพิ่ม - มีภาระที่ต้องนำเงินไปใช้จ่าย ในชีวิตประจำวัน - สิทธิที่ได้รับการลดหย่อน ภาษีเงินได้ประจำปีจาก กบข. เหมาะสมกับรายได้ - อนาคตอาจมีการออมเพิ่ม - เงินออมและเงินบำนาญที่ ได้รับช่วงเกษียณอายุน่าจะ เพียงพอกับการใช้จ่าย	ผู้ศึกษาในฐานะผู้ให้บริการที่ ติดต่อสื่อสารกับสมาชิกที่ใช้ บริการแบบพบหน้า (Face to Face) สามารถสร้าง ความรู้ ความเข้าใจถึงผลดี ของการออมและผลประโยชน์ ที่จะได้รับจากการนำเงินไป ลงทุนของ กบข. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึง สำนักงาน ต้องร่วมกันปรับ ทัศนคติให้สมาชิกสนใจการ ออมเงิน โดยส่งเสริมด้วยการ ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ จัดโครงการอบรม เพื่อให้ สมาชิกสนใจเห็นถึงประโยชน์ การออมเงินเพื่อนำไปใช้จ่ายใน การดำรงชีพช่วงเกษียณอายุใน อนาคต
- การเปลี่ยนแปลงเส้นทาง เลือกการลงทุน	- ไม่สนใจเนื่องจากยุ่งยาก - แผนการลงทุนที่ กบข. ดำเนินการให้ดีแล้ว - สถานการณ์ปัจจุบัน ไม่เอื้อ ต่อการลงทุนมีความเสี่ยงสูง	
- การบริการสวัสดิการ กบข.	- สวัสดิการต่าง ๆ ที่ กบข. จัดขึ้นดีทุกโครงการ - ไม่ได้ใช้บริการสวัสดิการ กบข. เนื่องจากยังไม่มีควม จำเป็น	
- การเข้าร่วมโครงการอบรม	- ไม่เคยเข้าร่วมอบรมกับ กบข. - ใช้การศึกษาข้อมูลจาก เว็บไซต์หรือพูดคุยกับเพื่อน ร่วมงานก็ได้รับข้อมูลเพียงพอ	

ตารางที่ 2 ตารางการสัมภาษณ์สมาชิก กบข.

สำหรับการสัมภาษณ์สมาชิก กบข. ผู้ศึกษานำมารวบรวม วิเคราะห์และสรุปแล้วพบว่า สมาชิกพอใจการบริหารงานด้านการลงทุนและด้านสมาชิกของ กบข. ที่ดำเนินการในปัจจุบัน ซึ่งได้มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ของตลาดเงินและตลาดทุน โดยส่งเสริมให้มีการออมเพิ่ม การเปลี่ยนแผนการลงทุน การจัดสวัสดิการเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย เพื่อสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกปรับเปลี่ยนแนวทางการใช้จ่ายเงินเป็นการออมเงิน แต่สมาชิกส่วนใหญ่ยังไม่สนใจที่จะออมเงินสะสมเพิ่ม เนื่องจากมีความจำเป็นต้องนำเงินรายได้ที่ได้รับ ไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และการปรับเปลี่ยนแผนการลงทุน ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะที่ติดต่อสื่อสารกับสมาชิก โดยตรงต้องส่งเสริมการให้ความรู้ ความเข้าใจถึงผลดีและประโยชน์ของการวางแผนทางการเงินและการลงทุน ที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างให้เกิดรายได้หรือเงินออมในอนาคตเพื่อนำไปใช้จ่ายในตอนเกษียณอายุ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต้องมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนทัศนคติของสมาชิกให้มาสนใจในเรื่องการออมเงินที่ส่งผลถึงการดำรงชีพในอนาคตด้วย โดยร่วมกันจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายสร้างแรงจูงใจ จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ความรู้ตามอาคารสถานที่ จัดโครงการอบรม กบข. เพื่อให้สมาชิกได้ทราบการดำเนินการของ กบข. ผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการบริหารเงินออมและการลงทุน รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่พึงมีพึงได้จาก กบข.

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

การพัฒนาการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาจากเอกสารวิชาการ กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ กบข. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ จากการสัมภาษณ์ข้อมูลสมาชิก กบข. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป ปัญหาและเหตุการณ์ให้บริการข้อมูล กบข. ที่เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานและสมาชิกที่รวบรวมได้มาสรุปวิเคราะห์ประเด็นความรู้ ความเข้าใจ ขั้นตอนกระบวนการงานจ่ายเงิน รวมถึงการรับรู้ถึงสิทธิที่พึงมีพึงได้และประโยชน์จากการเป็นสมาชิก กบข. เพื่อนำมาเป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการ กบข. ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานที่เกี่ยวข้องกับ กบข. ดังนี้

1. ด้านเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินเดือนและเงินอื่นรวมถึงเงิน กบข. มีจำนวนมากและแจ้งเวียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่าช้า ข้อมูลผิดพลาดเนื่องจากไม่มีการตรวจสอบให้ถูกต้อง ครบถ้วน หากต้องการแก้ไขข้อมูลเจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จทันที เมื่อนำมาประกอบการเบิกจ่ายเงินในระบบจ่ายตรงที่นำส่ง กบข. รายเดือนไม่ถูกต้อง ส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของเงินที่นำไปลงทุน

ผู้ให้บริการ

- การเบิกจ่ายเงินกำหนดกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงาน ทำให้ขาดความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน ถูกต้อง

- ขั้นตอนและกระบวนการเบิกจ่ายเงินมีเอกสารประกอบต้องตรวจสอบจำนวนมาก จึงเกิดความผิดพลาดในการรวบรวมและจัดทำข้อมูล

ผู้รับบริการ

- ไม่ให้ความสำคัญในการจัดทำเอกสาร ขาดการตรวจสอบข้อมูลก่อนการแจ้งเวียนพบข้อผิดพลาดไม่ได้รับการแก้ไขทันที

- ขาดความรู้ ความเข้าใจขั้นตอน กระบวนการเบิกจ่ายเงิน การนำส่งเงินและการขอคืนเงิน กบข.

ดังนั้น ผู้ให้บริการมีแนวคิดจัดทำคู่มือเอกสารประกอบการปฏิบัติงานตามขั้นตอนกระบวนการ ระยะเวลาในการเบิกจ่ายเงินให้ผู้รับบริการถือเป็นแนวทางปฏิบัติสามารถทำตามได้อย่างถูกต้อง

2. ด้านบุคลากร การเบิกจ่ายเงินเดือนและเงินอื่นที่ต้องดำเนินร่วมกับเงิน กบข. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่จำนวน 2 ราย หากเจ้าหน้าที่ไม่อยู่หรือไปราชการที่อื่น เมื่อสมาชิกติดต่อสอบถามข้อมูลหรือขอคำแนะนำเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานแทนได้

ผู้ให้บริการ

- ขาดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันภายในกลุ่มงาน
- ไม่ได้รับการสนับสนุนให้สับเปลี่ยนงาน การสร้างทีมงาน
- ขาดความรู้ ความเข้าใจ เรื่องงาน กบข. รวมถึงกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับบริการ

- ไม่ได้ได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ
- ขาดการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- ขาดความรู้ ความเข้าใจกฎหมาย กฎ ระเบียบและสิทธิประโยชน์พึงมีพึงได้

ดังนั้น ผู้ให้บริการมีแนวคิดที่จะผลักดันการเรียนรู้ที่สอนน้องเพื่อให้ผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันทำให้ทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกัน ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญและให้การสนับสนุนเมื่อประสบผลสำเร็จ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความรู้ ความเข้าใจ และมีความพึงพอใจ

3. ด้านอาคารสถานที่ สำนักงานมีสถานที่คับแคบไม่เพียงพอกับการรองรับการประชุมสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและคณะกรรมการ มีความจำเป็นจัดอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน 4 แห่ง การดำเนินงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการใช้การติดต่อข้อมูลจากเครื่องมือสื่อสาร ระบบสารสนเทศและการเดินทางที่ไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว

ผู้ให้บริการ

- อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร ไม่ทันสมัย การเชื่อมโยงระบบสารสนเทศไม่เสถียร
- ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานเบิกจ่ายเงินเดือนและเงิน กบข. มีรายละเอียด

นอกเหนือจากความรับผิดชอบ จึงให้คำแนะนำข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน

ผู้รับบริการ

- ขาดความรู้ ความเข้าใจข้อมูลไม่ศึกษาทำความเข้าใจด้วยตนเอง

- อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารมีจำนวนจำกัด การเชื่อมโยงระบบสารสนเทศไม่เสถียร การเดินทางไม่สะดวก

ดังนั้น ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ต้องร่วมกันปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อลดความล่าช้าและข้อผิดพลาด ส่วนปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์สื่อสาร ระบบสารสนเทศและการเดินทาง ต้องร่วมกันจัดหาอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอ การเชื่อมโยงระบบสารสนเทศต้องเข้าถึงข้อมูลสะดวก รวดเร็ว การเดินทางต้องมียานพาหนะรองรับที่เพียงพอความต้องการ

4. การมีส่วนร่วมของสมาชิกกับกิจกรรมหรือโครงการของ กบข. จากข้อมูลการเบิกจ่ายเงินเดือนและเงินอื่นของข้าราชการ เดือนมกราคม 2560 มีข้าราชการที่เป็นสมาชิก กบข. จำนวน 1,820 ราย สมาชิกสะสมเงินออมเพิ่มตั้งแต่ 1 -12 % จำนวน 208 ราย ซึ่งจากการสัมภาษณ์สมาชิกพบว่าสมาชิกรับรู้ข้อมูลข่าวสาร กบข. จากการศึกษาทางเว็บไซต์ การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน

ผู้ให้บริการ

- บุคลากรไม่เพียงพอในการให้ความรู้ ความเข้าใจและความชัดเจนในเรื่อง กบข.
- สถานที่ที่ปฏิบัติงานคับแคบ ห่างไกลไม่สะดวกในการเดินทาง

ผู้รับบริการ

- ได้รับข้อมูลข่าวสาร กบข. หลายช่องทางแต่เนื่องจากปัจจัยค่าครองชีพและเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ไม่สามารถออมเพิ่มเพื่อสิทธิประโยชน์ที่มีพึงได้ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ก่อนการเกษียณอายุราชการ

- ไม่ประสงค์ในสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับนอกเหนือจากเงินสะสมตามที่กฎหมายกำหนดและเงินบำนาญรายเดือน สำหรับการครองชีพหลังเกษียณอายุ

ดังนั้น ผู้ให้บริการมีแนวคิดเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นขออนุมัติดำเนินการจัดทำโครงการฝึกอบรมเกี่ยวกับ กบข. โดยมีวัตถุประสงค์ให้สมาชิก กบข. ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้รับความรู้ ความเข้าใจเพิ่มพูนมากยิ่งขึ้น โดยเชิญวิทยากรจาก กบข.

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการพัฒนาการให้บริการข้อมูล กบข. ของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงานและข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสมาชิกพบว่าแนวทางการพัฒนางาน กบข. ดำเนินการ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

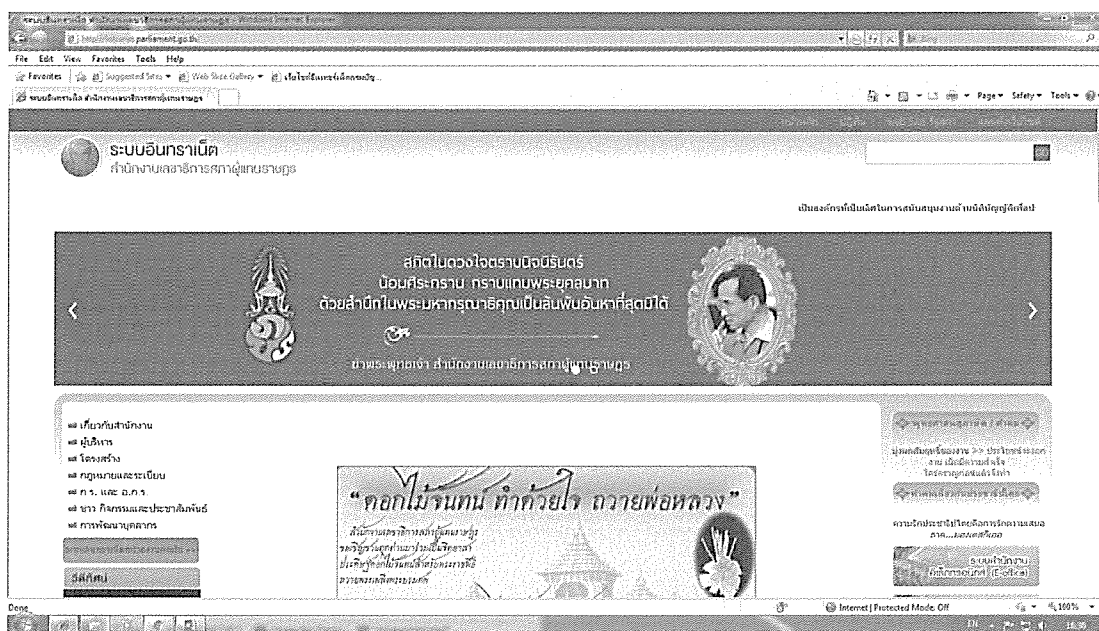
1. สำนักการคลังและงบประมาณจัดทำคู่มือการเบิกจ่ายเงินเดือนและเงิน กบข. เพื่อให้ผู้บริการและผู้รับบริการรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจขั้นตอน กระบวนการเบิกจ่ายเงินและงาน กบข. เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อลดความล่าช้าและข้อผิดพลาดซึ่งเป็นสาเหตุทำให้สมาชิกเสียสิทธิประโยชน์
2. สำนักการคลังและงบประมาณ กำหนดจัดกิจกรรมเรียนรู้เรื่อง กบข. โดยให้ความรู้ความเข้าใจในการวางแผนทางการเงินและการลงทุนแก่สมาชิกสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง ด้วยการให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักหรือแบบพบหน้า ซึ่งสมาชิกสามารถสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยตรง กรณีข้อซักถามที่ไม่สามารถตอบคำถามได้จะประสานให้ กบข. ตอบให้ทันที
3. สำนักการคลังและงบประมาณ จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์เรื่องการวางแผนทางการเงินและการลงทุน ตามอาคารสถานที่ต่าง ๆ เช่น อาคารรัฐสภา ถนนอุทองในและอาคารกีฬาพลี ถนนประดิพัทธ์ เพื่อให้สมาชิกได้รับความรู้ ความเข้าใจ สร้างแรงจูงใจในการออมเงิน
4. สำนักการคลังและงบประมาณ จัดทำคู่มือรับความคิดเห็นความต้องการของผู้รับบริการเพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการข้อมูล กบข. ในการใช้บริการครั้งต่อไป
5. ขอความร่วมมือสำนักประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกได้รับความรู้ผ่านเสียงตามสาย เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการรับรู้ถึงผลประโยชน์และสิทธิพึงมีพึงได้จากวางแผนทางการเงินและการลงทุน
6. สำนักพัฒนาบุคลากรกำหนดเป็นแผนงาน/โครงการอบรมความรู้ กบข. เดือนละหนึ่งครั้ง เพื่อสมาชิกได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจการเมืองทั้งในประเทศและนอกประเทศที่มีผลกระทบต่อความผันผวนของตลาดเงินและตลาดทุน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการนำเงินออมของสมาชิกไปหาผลประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรคำนึงถึงความสำคัญของข้าราชการที่เป็นสมาชิก กบข. ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานผลักดันแผนยุทธศาสตร์ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนภารกิจของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยต้องกำหนดแผนงาน/โครงการในการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณประจำปีอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการฝึกอบรมและเผยแพร่ข้อมูล กบข. ให้สมาชิกได้รับความสำคัญของการออมเงินเกิดแรงจูงใจและปรับเปลี่ยนทัศนคติในการออมเงินเพิ่ม การวางแผนการเงินและการลงทุน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์พึงมีพึงได้จาก กบข. เพื่อให้ใช้จ่ายในอนาคตเกิดความผาสุกในวัยเกษียณ

ข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักการคลังและงบประมาณ จัดทำความรู้เรื่องการวางแผนทางการเงินและการลงทุน ผ่านระบบอินทราเน็ตของสำนักงาน โดยสืบเปลี่ยนหมุนเวียนข้อมูล ข่าวสาร เดือนละหนึ่งครั้งเพื่อให้สมาชิกได้รับรู้ความสำคัญของการออมเงินเกิดแรงจูงใจและปรับเปลี่ยนทัศนคติในการออมเงินเพิ่ม การวางแผนการเงินและการลงทุน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่มีพึงได้จาก กบข.



ภาพที่ 3 ระบบอินทราเน็ต สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ. (2542). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, หน้า 239-242.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สาขาส่งเสริมการเกษตร.
- กิตติมา ปริดีดิถก. (2529). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, หน้า 321.
- การจัดการความรู้. (มกราคม 2560). สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560, จาก www.thaiall.com/km/indexo.html.
- คทาวิฑูร พรหมายน. (2545). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สาขารัฐศาสตร์.
- ความพึงพอใจ. (มิถุนายน 2555). สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000>
- คุณภาพการบริการ. (มีนาคม 2560). **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ “Service Mind”** สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560, จาก www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/
- จินตนา บุญบงการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**, พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพมหานคร: ฟอรัมพริ้นติ้ง, หน้า 15.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายกักตุนและโภชนาการภายในประเทศบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2538). **การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, หน้า 2.
- เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, หน้า 98.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2526). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, หน้า 198.
- นภารัตน์ เสือจงพรุ. (2544). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประกายดาว ดำรงพันธ์. (2536). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ:
กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจสะพานขาว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ).
- ประสิทธิ์ภาพการปฏิบัติงาน. (กันยายน 2555). สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560, จาก
http://sukanrat.blogspot.com/2012/09blog-post_804.html
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพ, หน้า 108.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554 และประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วน
ราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545 สำนักงานเลขาธิการสภา
ผู้แทนราษฎร. (มีนาคม 2560). สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560, จาก
<http://intranet.parliament.go.th>
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร
ในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สาขาบริหารธุรกิจ.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย
ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สาขาการเมืองการปกครอง.
- สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบิน
ทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สาขารัฐศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช,
หน้า 271-273
- สุพิณ เกชาคุปต์. (2530). พฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ. คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, หน้า 65
- สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและ
ระบบการผลิตการเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ภาคผนวก
แบบบันทึกการสัมภาษณ์

แบบบันทึกการสัมภาษณ์

ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสัมภาษณ์ เรื่อง การพัฒนาการให้บริการข้อมูล กบข. สำหรับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาถึงการให้บริการข้อมูล กบข. ของกลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ โดยมุ่งหวังจะนำข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจจากการวางแผนทางการเงินและการลงทุนที่ถูกต้อง ทำให้สามารถบริหารจัดการการเงินสะสมให้เพียงพอในวันเกษียณ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ตำแหน่ง

อายุ

หน่วยงานที่สังกัด

สถานที่สัมภาษณ์

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ. เวลา

2. ข้อมูลการสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับ กบข.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ผู้สัมภาษณ์

ตำแหน่ง

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ : นางรุ่งรัตน์ ชูชื่อ
ตำแหน่ง : นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ
วุฒิการศึกษา : ศิลปศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยครุนครปฐม
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
สถานที่ติดต่อ : กลุ่มงานการเงิน สำนักการคลังและงบประมาณ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนประดิพัทธ์
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
หมายเลขโทรศัพท์ : ที่ทำงาน 02 2442250
มือถือ 080 5506488