



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการข้อมูลทางวิชาการ
ของกลุ่มงานคณะกรรมการการทหาร

นางศุภลักษณ์ แป้นพัฒน์

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร

“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 3

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9

ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2551

THAI NATIONAL ASSEMBLY LIBRARY



3961175683

#57469

วันที่ 24 / พ.ย. / 2552

เลขทะเบียน ม. 21737

เลขหมู่ 3/2551

33



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการข้อมูลทางวิชาการ
ของกลุ่มงานคณะกรรมการการทหาร

นางศุภลักษณ์ แป้นพัฒน์

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

รัฐสภา

พ.ศ. 2551

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

คำนำ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการการทหาร” นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร “การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง” รุ่นที่ 3 ซึ่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักพัฒนาบุคลากรได้จัดขึ้นระหว่าง วันที่ 18 กุมภาพันธ์ – 5 กันยายน 2551

ผู้ศึกษาหวังว่า เอกสารทางวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลนี้จะเป็นประโยชน์ในการสามารถนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรของกลุ่มงานสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตามสมควร และหวังว่าจะมีการนำผลการศึกษานี้ไปศึกษาต่อเพิ่มเติม เพื่อเป็นประโยชน์เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อไป

ศุภลักษณ์ แป้นพัฒน์

สิงหาคม 2551

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำเอกสารทางวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล ฉบับนี้ สำเร็จเรียบร้อยด้วยความช่วยเหลืออย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายท่าน ซึ่งได้แก่ ท่านเลขาธิการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (คุณสุวิมล ภูมิสิงหาราช) ที่เป็นผู้อนุมัติให้ผู้เขียนมีโอกาสได้เข้าอบรมในครั้งนี้ คุณพนมพร จันทร์กระจ่าง ผู้อำนวยการสำนักกรรมวิธีการ 2 ที่คอยสอบถามความคืบหน้าของการอบรมและคอยให้กำลังใจ

ขอขอบคุณ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ อาจารย์บุญญเชิด ไสภณ และ อาจารย์นุกูล สัจฉิตเสรี อาจารย์ที่ปรึกษาของหลักสูตร ซึ่งได้ให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์ และมีคุณค่ามาตลอด รวมทั้งกำลังใจจากเพื่อนร่วมรุ่นและเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งคอยดูแลช่วยเหลืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในหลักสูตรนี้

ศุภลักษณ์ แป้นพัฒน์

สิงหาคม 2551

(บทคัดย่อ)

การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการการทหาร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการการทหาร ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ เพื่อตอบสนองความต้องการข้อมูลทางวิชาการของคณะกรรมการอย่างมีประสิทธิภาพ

สภาพปัญหาของการบริการข้อมูลทางวิชาการส่วนใหญ่มักเกิดจากปัจจัยหลายประการ อาทิเช่น ปริมาณงานมากอันเกิดจากการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการทหาร ซึ่งมีการประชุมเป็นประจำสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง เนื่องจากสาเหตุของปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีมาก เช่น ปัญหาการก่อการร้ายจังหวัดชายแดนภาคใต้ ปัญหาเขตแดนระหว่างประเทศไทยและประเทศกัมพูชา ประกอบกับทางคณะกรรมการได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการอีก 5 คณะ ซึ่งมีการประชุมตลอดสัปดาห์ กลุ่มงานคณะกรรมการการทหาร ซึ่งมีอัตรากำลังเพียง 6 คน ไม่เพียงพอกับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพให้กับคณะกรรมการได้ เนื่องจากมีเวลาน้อย ขาดการรวบรวมข้อมูลในเชิงลึกและขาดการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น รวมตลอดจนข้อมูลกระจัดกระจายไม่มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทำให้เสียเวลาในการค้นหา และที่สำคัญก็คือ บุคลากรขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ขาดทักษะในการให้บริการ การจัดการความรู้ การเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในการให้บริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกระทำโดยด่วน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จะเห็นภาพของการนำผลของการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคลากรได้ในระดับหนึ่ง นั่นก็คือ การนำแนวความคิดของการบริการเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกของบุคลากรให้มีความพร้อมในการบริการ จากนั้นก็นำแนวความคิดของการจัดการความรู้ เพื่อรวบรวม แลกเปลี่ยน รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลและพัฒนาข้อมูลให้ทันสมัย รวมตลอดจนการนำระบบการจัดการคุณภาพ เพื่อให้ผลผลิตออกมามีคุณภาพตอบสนองความต้องการของคณะกรรมการในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

สารบัญ

คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
วิธีการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	4
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้	9
ทฤษฎีการจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กร (TQM)	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 คณะกรรมาธิการและองค์กรรองรับงานของคณะกรรมาธิการ	17
คณะกรรมาธิการ	17
องค์กรที่รองรับงานของคณะกรรมาธิการ	23
บทที่ 4 วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข	30
ปัญหาและอุปสรรค	33
การแก้ไขปัญหา	37
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	40
บรรณานุกรม	42
ประวัติผู้ศึกษา	44

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้วุฒิสภาประกอบด้วย สมาชิก หนึ่งร้อยห้าสิบคน มาจากการเลือกตั้ง 76 คน และจากการสรรหาจากอาชีพและวิชาชีพต่าง ๆ อีก 74 คน และโดยที่ภาระหน้าที่ของวุฒิสมาชิกมีมาก รัฐธรรมนูญจึงกำหนดให้วุฒิสภามีอำนาจตั้งคณะกรรมการสามัญ เพื่อกระทำการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่แล้วรายงานต่อสภา วุฒิสภาชุดนี้จึงตั้งคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาจำนวน 22 คณะ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกวุฒิสภา เช่น งานด้านวิชาการและธุรการของวุฒิสภา การศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัยในเรื่องต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับประกอบการพิจารณาดำเนินการของสมาชิกวุฒิสภาตามบทบาทและอำนาจหน้าที่ของวุฒิสภา และอื่น ๆ เพื่อให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของวุฒิสภาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา กำหนดวิสัยทัศน์เป็น

“สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติของชาติ”

นอกจากนี้ยังได้กำหนดพันธกิจ เป้าหมายสูงสุด ค่านิยมหลักและสมรรถนะหลักของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไว้ 5 ประเด็นยุทธศาสตร์

คณะกรรมการการทหารเป็นหนึ่งในยี่สิบสองคณะกรรมการ ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทำการ พิจารณา สอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับกิจการทหาร การป้องกัน การรักษาความมั่นคง การปกป้องผลประโยชน์ของชาติ การพัฒนาประเทศ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มงานคณะกรรมการการทหาร ซึ่งเป็นกลุ่มงานสังกัดสำนักกรรมการ 2 มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริการจัดหาข้อมูลทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนงานของคณะกรรมการ แต่เนื่องจากที่ผ่านมานอกจากจะมีงานประชุมประจำสัปดาห์ซึ่งเป็นปกติของคณะกรรมการแล้ว

คณะกรรมการการศึกษายังมีหน้าที่อื่น ๆ อาทิเช่น การจัดสัมมนาทางวิชาการรวมทั้งการต้อนรับ อาคันตุกะจากต่างประเทศ การดูงานทั้งภายในและต่างประเทศซึ่งต้องการข้อมูลทางวิชาการ สนับสนุนการทำหน้าที่แต่ละอย่าง

และจากการที่คณะกรรมการมีเรื่องราวที่จะต้องทำการศึกษาปัญหาต่าง ๆ มากมายไม่สามารถกระทำสำเร็จ โดยคณะกรรมการเองจำเป็นจะต้องตั้งคณะอนุกรรมการขึ้นมาช่วย แบ่งเบาภาระงาน ซึ่งคณะกรรมการการทวารวดีสภา ได้ตั้งคณะอนุกรรมการรวมทั้งหมด 5 คณะ ซึ่งการศึกษาค้นคว้าต่าง ๆ ก็เป็นเช่นเดียวกับคณะกรรมการสามัญทุกประการ

นอกเหนือไปจากภารกิจของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการแล้ว ตัวกรรมการเอง เมื่อมีความสนใจในประเด็นอื่น ๆ หรือเป็นประเด็นริบตัวน ก็อาจตั้งกระทู้ถาม รัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องในวุฒิสภาหรือกรณีมีญัตติที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ก็อาจขออภิปรายในสภา และที่สำคัญก็คือการอภิปรายให้ข้อเสนอแนะหรือท้วงติง พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ก็จำเป็นต้องมีข้อมูลสนับสนุนการอภิปรายทั้งสิ้น

ภารกิจดังกล่าวข้างต้น ทำให้ความต้องการข้อมูลทางด้านวิชาการมาสนับสนุนในการทำงานที่มีมาก และเป็นความต้องการที่เร่งด่วน ทำให้การจัดหาข้อมูลในเวลาจำกัด ประกอบกับทรัพยากรต่าง ๆ ที่มาสนับสนุนการทำหน้าที่ของหน่วยงานรองรับ มีไม่เพียงพอกับความต้องการ และมีประสิทธิภาพน้อย ทำให้ข้อมูลที่ได้ด้อยประสิทธิภาพลงไปด้วย

การจัดทำรายงานการศึกษาค้นคว้าส่วนบุคคลครั้งนี้ ผู้ศึกษามีความตั้งใจที่จะศึกษา วิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการ ข้อมูลทางวิชาการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการให้ได้ผลตามที่ คณะกรรมการต้องการและตรงกับประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในส่วนที่เกี่ยวข้อง คือ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2

“ความเป็นมืออาชีพในการสนับสนุนด้านวิชาการ องค์ความรู้ ข้อมูลและระบบ สารสนเทศ” โดยมีเป้าประสงค์ “เพื่อพัฒนาศักยภาพในการสนับสนุนด้านวิชาการ องค์ความรู้ ข้อมูลระบบสารสนเทศ เพื่อให้งานนิติบัญญัติของชาติเป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะ” เป็นการต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของการบริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงาน คณะกรรมการการทวาร

2. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการการทหาร

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ได้ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคของการบริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการการทหาร

2. เพื่อให้ได้ผลการศึกษานำมาเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการการทหาร

4. ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษางานในหน้าที่ของกลุ่มงานคณะกรรมการการทหาร โดยมุ่งเน้นเฉพาะงาน การศึกษาถึงการทำหน้าที่งานบริการข้อมูลทางวิชาการให้แก่คณะกรรมการการทหาร เพื่อกำหนดแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการแบบมืออาชีพ

5. วิธีการศึกษา

1. ศึกษาแนวทางปฏิบัติและข้อเท็จจริงอันเป็นปัญหาในการบริการข้อมูลทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการการทหาร

2. ศึกษาจากทฤษฎีการบริการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการของกลุ่มงาน

3. ศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1.1 ความหมายและคุณลักษณะของการบริการ

ทงทง เต็ม (2545 : 2) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของงานบริการไว้ดังนี้

“การบริการ” คือ การดำเนินการหรือจัดกิจกรรมเพื่อตอบสนองของความต้องการ (Needs) และความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้า โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้โดยมีเงื่อนไขว่าต้องกระทำโดยไม่ผิดกฎหมาย กติกา กฎเกณฑ์ หรือประเพณีอันดีงามขององค์กรหรือสังคม

“พนักงานบริการ” คือ ผู้มีหน้าที่ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งมาติดต่อขอใช้บริการ

“งานบริการ” เป็นงานที่ต้องเริ่มต้นด้วยคำว่า “ให้” คือ

- ให้การต้อนรับ ด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ นุ่มนวล มีชีวิตชีวา
- ให้การต้อนรับ ด้วยลายลักษณ์อักษร ซึ่งสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดี
- ให้การต้อนรับ ด้วยการเผชิญหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยอัธยาศัยที่ดีงาม
- ให้สิ่งที่ลูกค้าประทับใจ
- ให้ความสนใจกับลูกค้า
- ให้เกิดความถูกต้องตามความประสงค์
- ให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน
- ให้ด้วยน้ำใสใจจริง มิใช่การเสแสร้ง

และการจะมองงานบริการให้เป็นระบบจะต้องมีสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ

1. Hard Ware คือ ตัวสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ
2. Soft Ware คือ นโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กระบวนการเทคโนโลยีการ

ให้บริการ

3. People Ware คือคุณภาพของทรัพยากรบุคคลในการให้บริการ
4. Supporting Ware คือ มาตรการสนับสนุนในการให้บริการ หรือเรียกว่า

กองหนุนหรือฝ่ายสนับสนุนนั่นเอง

จินตนา บุญบงการ (2539 : 7-8) ได้นิยามคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือ เกือบจะทันที

การทำงานบริการที่ต้องทำทันทีและต้องเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจเช่นนี้ ผู้ให้บริการย่อมต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา บริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีคุณลักษณะ 7 ประการ ดังนี้
S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้มารับบริการด้วยความรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการด้วยความสมัครใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

1.2 หลักการให้บริการ

วรเดช จันทรศร (อ้างใน บุญพา เผ่าสำราญ , 2548 : 9) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของหลักการบริการ ดังนี้

1) **หลักการความรับผิดชอบ** คือ ความรับผิดชอบตามกฎหมายให้เป็นไปตามหน้าที่ของรัฐและสิทธิของประชาชน

2) **หลักการตอบสนอง** คือ การรับรองการบริการว่าเป็นการทั่วไปและทั่วถึง โดยไม่จำกัดสิทธิและไม่ปิดกั้นโอกาส

3) **หลักความสอดคล้อง** คือ การให้บริการที่ไม่ขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม

4) **หลักความมีประสิทธิภาพ** คือ การหวังผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสูงและการใช้ทรัพยากรที่ต่ำและคุ้มค่า

5) **หลักความเชื่อถือไว้วางใจ** คือ การบริการของรัฐเป็นสิ่งที่ประชาชนเข้าใจ เข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ โดยที่ส่วนใหญ่มีความเชื่อถือ ศรัทธา พึงพอใจ และยอมรับ

- 6) **หลักการยิ้มแย้มแจ่มใส** คือ มีไมตรีจิต มีอัธยาศัย เอาใจใส่ลูกค้า
- 7) **หลักความรวดเร็วทันใจ** คือ การให้บริการทุกอย่าง ต้องเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างทันใจและเน้นเรื่องของความเสมอภาคด้วย
- 8) **หลักการให้เกียรติ** คือ ให้เกียรติผู้มารับบริการ โดยต้องมอบการบริการที่มีคุณภาพ
- 9) **หลักความเต็มใจ** คือ ความสมัครใจให้บริการไม่ใช่ฝืนทำ และมีจิตใจให้บริการ
- 10) **หลักการสร้างภาพพจน์ที่ดี** คือ การบริการที่ดี จะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร
- 11) **หลักการแข่งขัน** ซึ่งจะทำให้เราเอาชนะคู่แข่งได้ด้วย สามารถที่จะให้หน่วยงานของเราที่มีรูปแบบการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น
- 12) **หลักการตื่นตัวกระฉับกระเฉง** คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.3 คุณภาพของงานบริการ

จินตนา บุญบงการ (2539 : 16-18) ได้กล่าวว่า คุณภาพของงานบริการอาจวัดออกมาเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานลำบากอีกทั้งผู้มารับบริการก็มีความคาดหวังจากการบริการต่างกันอย่างรักก็ตามได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการว่า ปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการ โดยวัดจากผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย คือ

1. **Reliability** ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้เป็นอย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นขอหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

2. **Responsiveness** การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่า เสร้าใจเสียใจ ผิดหวังหดหู่ อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยของกรมประชาสัมพันธ์เร่งออกไปบรรเทาความทุกข์ โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3. **Competence** มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญชำนาญงานรู้จริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐ โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนเป็นคณะแพทยศาสตร์

4. **Access** การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีรีตองเป็นเจ้าของมูลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีนายร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

5. **Courtesy** ความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกริยาใด ๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำ ความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน

6. **Communication** หรือความสามารถและสมบุรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด เช่น บางหน่วยราชการมีฝ่ายประชาสัมพันธ์คอยบอกอธิบายกับประชาชนผู้มาติดต่อได้ว่า เรื่องใดควรไปติดต่อกับใคร อยู่ที่ใด เมื่อไหร่ มีเอกสารสำคัญใดบ้างต้องใช้ในการดำเนินการ

7. **Creditability** ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษา ตามศาลสถิตยัตยธรรม มีภาพพจน์สำคัญคือความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

8. **Security** ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายรถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลไกลเกลี่ย

9. **Customer Understanding** ความเข้าใจลึกซึ้งประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุข หรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

10. **Tangibles** ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องสว่างงาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรวมปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย ก้าวหน้าเทคโนโลยีของโลก

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า คุณภาพของการบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีตและการสัมผัส การรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับ

คุณภาพของคน สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการ

เมื่อมีการประกาศใช้กฎภูิกว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งส่วนราชการต้องนำมาปฏิบัติ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ให้องค์ประกอบสำคัญในการยกระดับคุณภาพของการบริการ 4 ปัจจัย คือ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ , อ้างในอารยะหญิง จอมพลาลพล 2550 หน้า 7)

1. **คุณภาพของการสื่อสาร** คือ ความสามารถในการสื่อสารรับฟังและเข้าใจของผู้ใช้บริการ
2. **คุณภาพของข้อกำหนดมาตรฐาน** คือ ความสามารถในการเปลี่ยนความต้องการของผู้ใช้บริการให้เป็นข้อกำหนดมาตรฐานที่เข้าใจง่าย ชัดเจน
3. **คุณภาพของการให้บริการ** คือ คุณภาพของการให้บริการและการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
4. **คุณภาพของคนและระบบ** คือ การฝึกอบรมบุคลากร มีแรงจูงใจ มีบริการที่ดี และมีกระบวนการที่ดี

ซึ่งวิธีการเน้นความสำคัญของคุณภาพของผลงานในทุกขั้นตอนของกระบวนการให้บริการนี้เราเรียกว่า “การจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กร” หรือ Total Quality Management (TQM) นั่นเอง

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (อ้างในอารยะหญิง จอมพลาลพล , 2550 : 8-9) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการไว้เช่นกัน กล่าวคือ

1. การเข้าถึงหรือความสะดวกในการไปรับบริการ (Accessibility and Convenience) เช่น สถานที่ที่สามารถไปมาได้สะดวก เวลาเปิด – ปิด ทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (Simplicity)
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (Accuracy)
4. การให้บริการที่รวดเร็ว (Timeless)
5. การให้บริการที่ปลอดภัย (Safety)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

จากสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรต่อวิถีคิด และกระบวนการทำงานของคนที่อยู่ในองค์กร ตลอดจนแรงขับเคลื่อนขององค์กรเองที่มุ่งแข่งขันและความเป็นเลิศ โดยมีความรู้เป็นฐาน จึงก่อให้เกิดแนวคิดของการจัดการความรู้ หรือ Knowledge Management (KM) ขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งเป็นแนวคิดองค์รวมที่บูรณาการศาสตร์ต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ทั้งในฐานะที่เป็นการจัดการสารสนเทศ (Management of Information) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์หรือสารสนเทศ และยังเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเกี่ยวกับบุคคล (Management of People) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้ทางด้านปรัชญา จิตวิทยา และสังคมวิทยา

2.1 ความหมายของการจัดการความรู้

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547 : 28-33) ได้รวบรวมความเห็นของผู้เสนอความหมายของ “การจัดการความรู้” ไว้หลากหลายที่น่าสนใจมี ดังนี้

Newman , Brian กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกลุ่มของกระบวนการต่าง ๆ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการสร้าง การแพร่กระจายและการใช้ประโยชน์ความรู้

Trapp (1999) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยงานต่าง ๆ จำนวนมากซึ่งมีการบริหารจัดการในลักษณะบูรณาการเพื่อก่อให้เกิดคุณประโยชน์ที่คาดหวังไว้ การจัดการความรู้จึงเป็นแนวคิดองค์รวมที่จะบริหารจัดการทรัพยากรที่เป็นความรู้ในองค์กร

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

ศาสตราจารย์ นายแพทย์ วิจารณ์ พานิช ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมการจัดการเรียนรู้เพื่อสังคม (สคส.) ได้กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวาง ไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำสั้น ๆ ได้ ต้องให้นิยามหลายข้อจึงจะครอบคลุม ความหมาย ดังนี้

- การจัดการความรู้ มีความหมายรวมถึง การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูล เพื่อสร้างเป็นความรู้ เทคโนโลยีด้านข้อมูล และคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้

- การจัดการ เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ ถ้าไม่มีการแบ่งปันความรู้ ความพยายามในการจัดการความรู้ก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ

- การจัดการความรู้ ต้องการผู้มีความรู้ความสามารถในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำทางในองค์การ รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่ง สำหรับช่วยแนะนำ ดังนั้นการแสวงหาคนที่มีความรู้ความสามารถไว้ในองค์การ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้

- การจัดการความรู้ เป็นเรื่องของ การเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ การจัดการความรู้เกิดขึ้น เพราะมีความเชื่อว่าจะช่วยสร้างความมีชีวิตชีวา และความสำเร็จในแต่ละองค์การ การประเมินต้นทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) และผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ เป็นดรชบิบอก ว่า องค์การมีการจัดการความรู้ได้อย่างได้ผลหรือไม่

กล่าวโดยสรุป การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้ โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่ จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์การอย่างสมดุล เพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตขององค์การ

2.2 ประเภทของความรู้

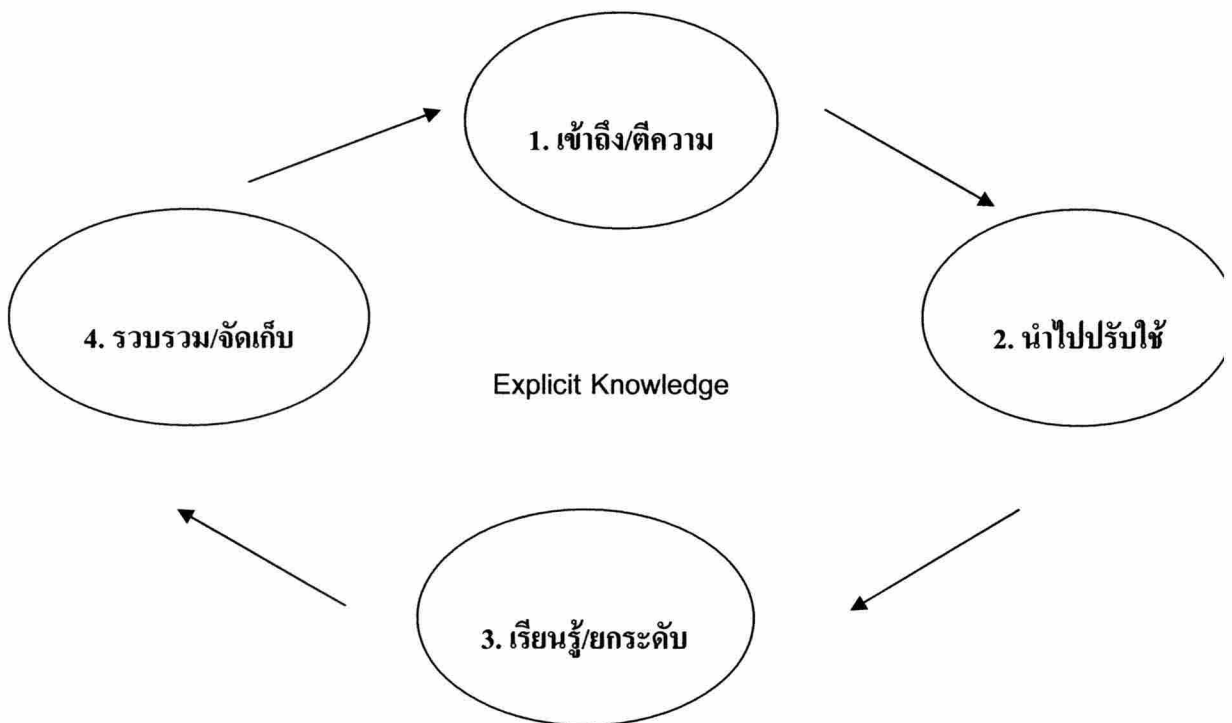
การแบ่งประเภทของความรู้ มองได้ในหลายมิติ แต่มิติที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ มองในด้าน “รูปแบบที่มองเห็น” ซึ่งมี 2 ประเภทดังนี้ (Choo , 2000 ; วิจารณ์ พาณิช,2546 : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2544 ; อังถึงในพรธิดา,2547 : 22-23)

1) **ความรู้โดยนัย หรือความรู้ที่มองเห็นไม่ชัดเจน (Tacit Knowledge)** จัดเป็นความรู้อย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นทักษะหรือความรู้เฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่มาจากประสบการณ์ ความเชื่อหรือความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เช่น การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ผ่านการสังเกต การสนทนา การฝึกอบรม ความรู้ประเภทนี้เป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ เนื่องจากเป็นประสบการณ์ และสามารถถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ได้โดยการสังเกตและเลียนแบบ ไม่มีการบันทึกไว้

2) **ความรู้ที่ชัดเจนหรือความรู้ที่เป็นทางการ (Explicit Knowledge)** เป็นความรู้ที่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและใช้ร่วมกันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สิ่งพิมพ์ เอกสาร ขององค์กร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ อินทราเน็ต ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ที่แสดงออกมาโดยใช้ระบบสัญลักษณ์ ซึ่งสามารถสื่อสาร และเผยแพร่ได้สะดวก

การผสมผสานประเภทของความรู้ทั้ง 2 ประเภทเข้าด้วยกันจะทำให้การจัดการความรู้เป็นการจัดการความรู้ไม่รู้จักจบ (Infinity Knowledge Management)

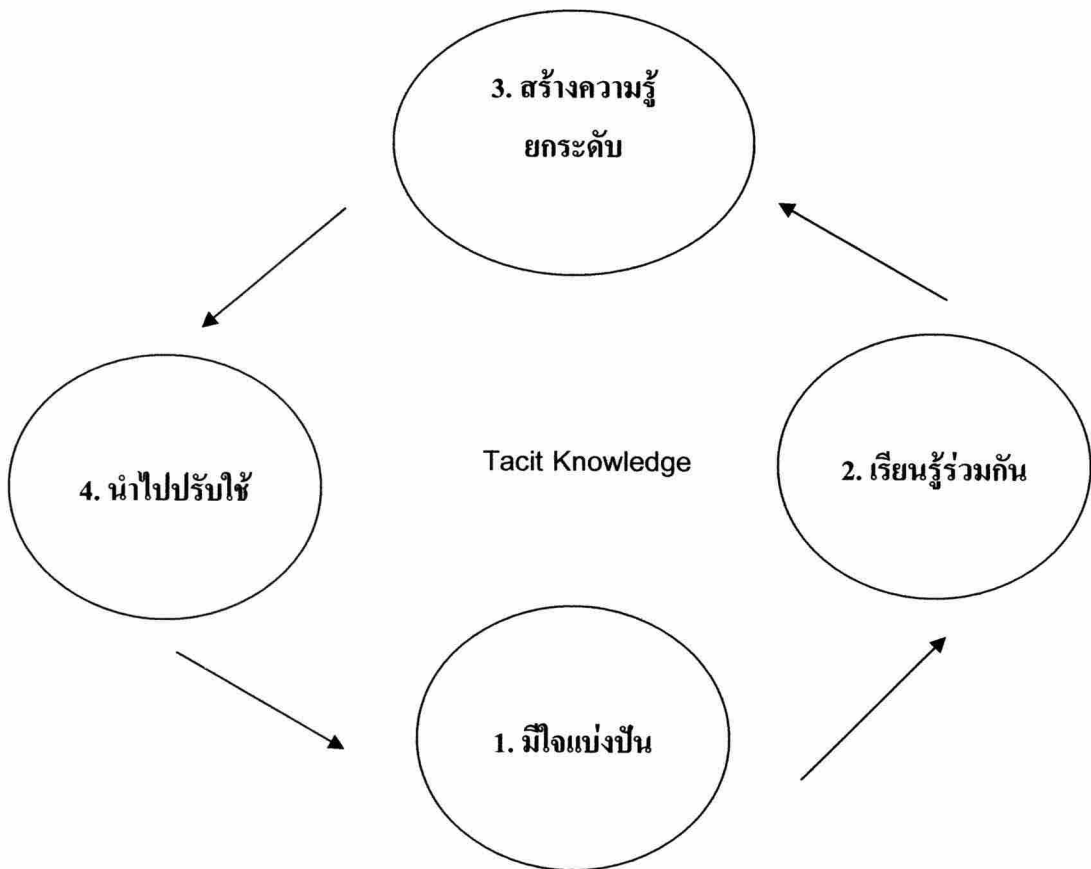
ดร. ประพนธ์ ชาญชัย (2550 : 27-35) ได้อธิบายองค์ประกอบของความรู้ทั้ง 2 ประเภท และนำมาผสมผสาน โดยการแสดงภาพให้เห็นเพื่อถ่ายทอดความเข้าใจ ดังนี้



ขั้นตอนการจัดการความรู้ชัดเจน

จากรูปจะเห็นชัดว่า การจัดการความรู้ประเภทชัดแจ้ง ขั้นตอนแรกคือ การเข้าถึงความรู้ ที่มีอยู่นั้นและตีความให้เข้ากับบริบทที่เรา กำลังดำเนินการอยู่และนำไปปรับใช้ ในขั้นตอนที่ 2 เมื่อนำความรู้มาปรับใช้งานแล้ว เราจะพบว่าสิ่งที่สามารถเรียนรู้ได้เสมอ จากสิ่งที้ออกมาจากการปฏิบัติงานได้ว่าจะสำเร็จ หรือล้มเหลว เราจะมีโอกาสที่จะเรียนรู้ และสร้างความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้นเสมอ ซึ่งก็เป็นขั้นตอนที่ 3 และในที่สุดหลังจากได้เรียนรู้และยกระดับความรู้ขึ้นมาแล้ว ก็มาถึงขั้นตอนที่ 4 คือ การรวบรวมจัดเก็บ ความรู้ไว้ให้เป็นระบบ เป็นหมวดหมู่ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถสืบค้นเข้าถึงได้ง่าย เรียกได้ว่าเป็นวงจรที่ย้อนกลับไปขั้นตอนที่หนึ่งใหม่

สำหรับการจัดการความรู้ที่มองไม่เห็น อาจจัดการไม่ถนัดนัก โดยเฉพาะวัฒนธรรมของประเทศไทย เนื่องจากเราไม่เคยชินกับวิธีการจัดเก็บความรู้ที่เป็นประสบการณ์ ดังนี้ การจัดการความรู้ประเภทนี้ต้องอาศัยความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน จึงจะสามารถจัดการความรู้ประเภทนี้ให้เป็นระบบดังวงจรที่แสดง



ขั้นตอนการจัดการความรู้ที่มองไม่เห็นไม่ชัดเจน (ฝังลึก)

3. ทฤษฎี “การจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กร (TQM)”

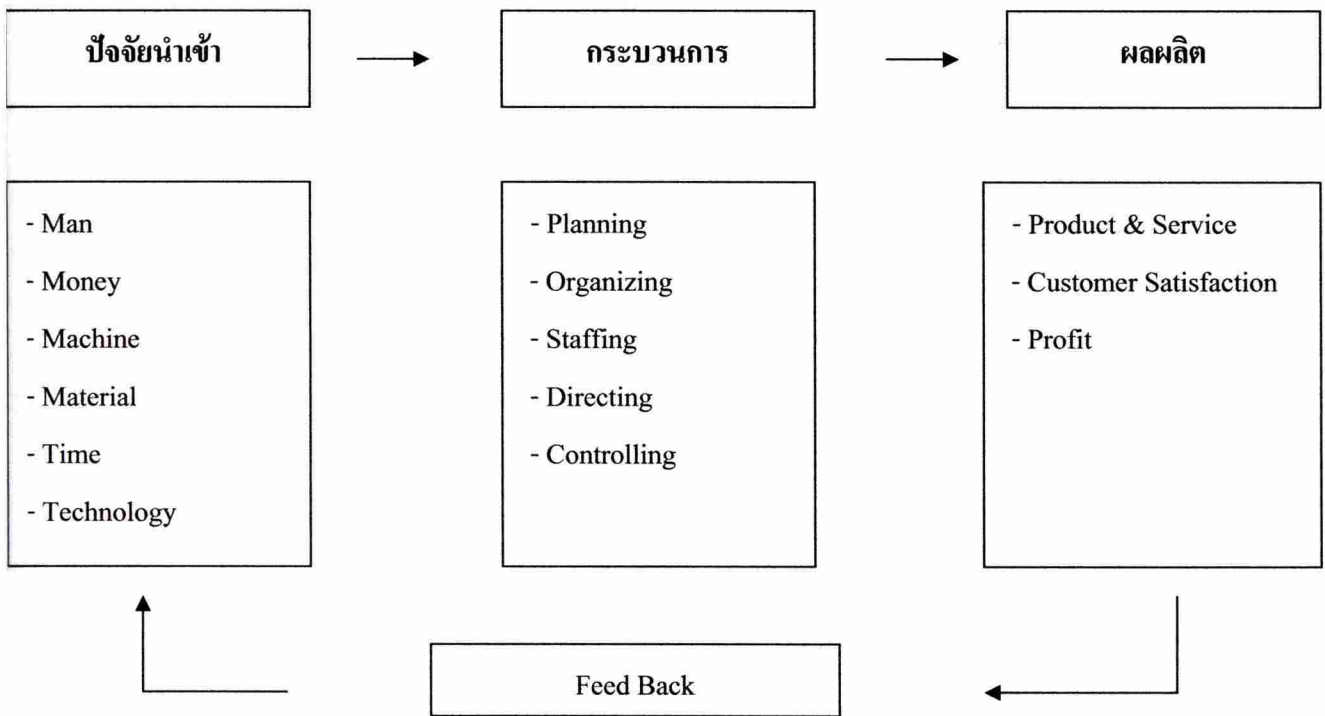
ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการแบบใหม่ ซึ่งเน้นความสำคัญที่คุณภาพของผลงานในทุกขั้นตอนของกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

“การจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กร” หรือ Total Quality Management (TQM) เป็นการเน้นคุณภาพ เพื่อให้ผลการปฏิบัติการหรือบริการมีคุณภาพดี เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้าส่งผลให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปหลายองค์กรในสหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่นได้นำ TQM ไปใช้กันแพร่หลาย องค์กรใหญ่ ๆ หลายองค์กรในประเทศไทยก็ได้นำ TQM มาใช้และประสบผลสำเร็จ นอกจากนั้นแนวความคิดนี้ยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการบริการของภาครัฐ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้การบริการภาครัฐเป็นการบริการที่เน้นคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ อันเป็นหลักการพื้นฐานที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาสูงสุดของการบริการภาครัฐ โดย ทนง ทองเต็ม (อ้างแล้ว) ได้แยกองค์ประกอบของ TQM ให้เห็นเด่นชัด ดังนี้

T = Total คือ ทุกคน ทุกระดับ ทุกงาน ทุกสถานที่ และทุกเวลา

Q = Quality คือ คุณภาพของบริการ คุณภาพของงานหรือกิจกรรมและคุณภาพของทรัพยากรบุคคลและทีมงาน

M = Management คือการบริหารจัดการ (ดังรูป)



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

"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาระดับสูงและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

สุวรรณี แสงมหาชัย (2539 : 39-42) ได้กล่าวถึงแนวทางและขั้นตอนในการนำ TQM ไปปฏิบัติในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ ดังนี้

1. การสำรวจหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการศึกษาวิจัย โดยการสำรวจว่า หน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน มีหน่วยงานใดบ้าง แต่ละหน่วยงานมีขั้นตอน เงื่อนไข กฎระเบียบ ข้อบังคับและมีการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนอย่างไร มีระบบอย่างไร ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และต่อองค์การในภาพรวมเป็นอย่างไร

2. การค้นหาจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข เป็นการนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประกอบกับข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาประมวลผล โดยวิธีการทางสถิติ เพื่อพิจารณาว่า ขั้นตอนใดที่สมควรจะได้รับการแก้ไข เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการได้

3. การวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นขั้นตอนที่จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุง การทำงานอย่างทั่วถึง

4. การสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นในวัฒนธรรมองค์การ การนำ TQM มาปฏิบัติอาจได้รับการต่อต้านจากผู้ที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง การที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความร่วมมือ ต้องมีการทำความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับให้ตระหนักถึงความสำคัญของผลงานที่มีคุณภาพ

5. การฝึกอบรมและการประชาสัมพันธ์ ต้องมีการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในลักษณะงานของตน หรือส่งเสริมให้ปฏิบัติงานเพิ่มเติม มีการแก้ไขระเบียบที่ไม่เอื้ออำนวยในการทำงาน จัดระบบวิธีปฏิบัติงานให้รวดเร็ว คล่องตัวและทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยปฏิบัติงาน และต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

6. การติดตามและประเมินผล ให้มีการประเมินผลการนำ TQM ไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน

สรุป TQM ก็คือ การบริหารหรือวิธีจัดการที่ได้มาซึ่งงานหรือบริการที่มีคุณภาพ ด้วยความร่วมมือ ร่วมใจ ร่วมปฏิบัติ ของทุกคน ทุกระดับและทุกหน่วยงาน และสิ่งจำเป็นและสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะขาดเสียไม่ได้ในการนำ TQM มาใช้ในองค์การก็คือ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะและได้เรียนรู้วิธีการใช้เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ทำการวิจัย **"ความต้องการด้านสารสนเทศของรัฐสภาไทย"** (2549 : 122-165) ได้กล่าวถึงความต้องการด้านสารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการสามัญวุฒิสภา ซึ่งได้มาจากการเลือกตั้ง เมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2543 ว่า ส่วนใหญ่ของเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการเป็นประเด็นในด้านสถานการณ์ของเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รองลงมาได้แก่ ประเด็นพิจารณาด้านกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง ประเด็นพิจารณาด้านที่เกี่ยวข้องกับงานในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสามัญทั้งในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ ประเด็นพิจารณาซึ่งเกี่ยวข้องกับ นโยบาย / ยุทธศาสตร์ชาติและผลการดำเนินงานของฝ่ายบริหารและประเด็นพิจารณาด้านแนวโน้มในอนาคตของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของแต่ละคณะกรรมการ และหากพิจารณาเป็นรายการกรรมการ จะพบว่า กรรมการการทหาร วุฒิสภาจะพิจารณาศึกษาสถานการณ์ของประเด็นที่เกี่ยวข้องมากกว่า พิจารณาศึกษาประเด็นในลักษณะอื่น ตัวอย่างประเด็นพิจารณา เช่น การระเบิดคลังแสง ณ ค่ายสุรสิงหนาท อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว , การก่อการร้ายที่เกิดขึ้น ณ เกาะบาหลี่ ประเทศอินโดนีเซีย , สถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ สถานการณ์ระหว่างสหรัฐอเมริกาและอิรัก , กรณีค่าตอบแทนและสวัสดิการของอาสาสมัครทหารพราน เป็นต้น

ในช่วงที่มีการปฏิรูปการปกครองในเดือนกันยายน 2549 ได้มีการแต่งตั้งสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ทำหน้าที่วุฒิสภาและในข้อบังคับการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ. 2549 ข้อ 73 กำหนดให้คณะกรรมการความมั่นคงเป็นกรรมการสามัญประจำสภาคณะหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับกิจการทหาร การรักษาความมั่นคงภายในและการป้องกันและรักษาความมั่นคงของประเทศ ซึ่งคณะกรรมการได้มีการพิจารณาศึกษาเรื่อง การแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพียงเรื่องเดียว ซึ่งประชุมกันรวม 29 ครั้ง

เมื่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 บัญญัติให้วุฒิสภามีอำนาจมากขึ้นนั้น บทบาทของคณะกรรมการสามัญของวุฒิสภาในการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องต่าง ๆ เพิ่มขึ้นทั้งในสาระและวิธีการรวมตลอดจนข้อบังคับการประชุมของวุฒิสภาก็ให้อำนาจคณะกรรมการสามัญแต่ละคณะแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อช่วยเหลืองานคณะกรรมการได้อีกหลายคณะ ดังนั้นตามความต้องการการบริการข้อมูลทางวิชาการ เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการจึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีประโยชน์

บทที่ 3

คณะกรรมการธิการและองค์การรองรับงานของคณะกรรมการธิการ

1. คณะกรรมการธิการ

โดยที่มาตรา 135 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ให้อำนาจวุฒิสภาเลือกสมาชิกของสภาตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญ และให้อำนาจเลือกบุคคลผู้เป็นสมาชิกหรือมิได้เป็นสมาชิกของสภาตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญ เพื่อกระทำการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภาแล้วรายงานต่อสภา

โดยที่การศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษาเฉพาะการให้บริการข้อมูลทางวิชาการเพื่อสนับสนุนงานของคณะกรรมการการทหาร ซึ่งเป็นคณะกรรมการสามัญ ในบทนี้ คณะกรรมการจึงหมายถึงคณะกรรมการสามัญเท่านั้น

และอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 134 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 วุฒิสภาจึงตราข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. 2551 โดยในส่วนของข้อข้องเกี่ยวกับกรรมการสามัญมีดังนี้

“ข้อ 77 ให้อำนาจวุฒิสภาตั้งคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาขึ้นเพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญหรือร่างพระราชบัญญัติ กระทำการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของวุฒิสภาหรือตามที่วุฒิสภามอบหมาย

คณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาแต่ละคณะประกอบด้วยกรรมการจำนวนไม่น้อยกว่าเก้าคนแต่ไม่เกินสิบห้าคน และให้มีจำนวนยี่สิบสองคณะ โดยให้อำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) คณะกรรมการการกีฬา

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทำการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการกีฬาของชาติ รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาการกีฬาของไทยทั้งในประเทศและต่างประเทศ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(2) คณะกรรมการการเกษตรและสหกรณ์

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทำการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับพัฒนาเกษตรกรรม อุตสาหกรรมเกษตร อาหาร การสหกรณ์ การพัฒนาการผลิต การแปรรูป และธุรกิจการเกษตร แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคทางการพัฒนาการเกษตร อาหาร การสหกรณ์ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(3) คณะกรรมการการคมนาคม

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคมนาคม ทั้งการจราจรทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ทางอวกาศ การขนส่งมวลชน การขนส่งสินค้า การพาณิชย์นาวี และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(4) คณะกรรมการการเงิน การคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการเงิน การคลัง การธนาคาร ตลาดเงิน ตลาดทุน สถาบันการเงินของประเทศ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(5) คณะกรรมการการต่างประเทศ

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการต่างประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ คนไทยโพ้นทะเล สถานการณ์ใด ๆ ที่เกิดขึ้นอันอาจส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ รวมทั้งภาพลักษณ์ของประเทศ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(6) คณะกรรมการการทหาร

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการทหาร การป้องกัน การรักษาความมั่นคง การปกป้องผลประโยชน์ของชาติ การพัฒนาประเทศ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(7) คณะกรรมการการท่องเที่ยว

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทยทั้งในและต่างประเทศ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(8) คณะกรรมการการปกครอง

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการปกครองรูปแบบพิเศษ การพัฒนาระบบราชการ การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง การกระจายอำนาจ พิจารณาศึกษานโยบายในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(9) คณะกรรมการการพลังงาน

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหาร การส่งเสริมพัฒนา การจัดหา การใช้ การอนุรักษ์พลังงาน การแสวงหาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือก การศึกษาผลกระทบและแนวทางการแก้ไข ปัญหาอุปสรรคจากการจัดหาและการใช้พลังงาน ความมั่นคงด้านพลังงาน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(10) คณะกรรมการการพัฒนาการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชน

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการเมืองและการดำเนินการอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทาง เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(11) คณะกรรมการพัฒนาสังคมและกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส รวมทั้งประสาน กับองค์กรภายในประเทศ ต่างประเทศ ประชาคมภายในประเทศและนานาชาติ และองค์กร ปกครองท้องถิ่นเกี่ยวกับแนวทางความร่วมมือเพื่อส่งเสริมการแก้ปัญหาเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริมศักยภาพของชุมชนด้านการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ การคุ้มครองและดูแลผู้ยากไร้ การพัฒนาสังคม การส่งเสริมความเสมอภาคและขจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล การสร้างหลักประกันความมั่นคง และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไทยโดยรวม และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(12) คณะกรรมการการยุติธรรมและการตำรวจ

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามนโยบายด้านการบริหารงานยุติธรรม กระบวนการยุติธรรม การตำรวจ อัยการ และราชทัณฑ์ การปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(13) คณะกรรมการการแรงงานและสวัสดิการสังคม

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการแรงงานไทยและแรงงานต่างด้าวในประเทศ ทั้งในและนอกระบบแรงงานไทยในต่างประเทศ ผู้ประกอบอาชีพอิสระ การให้สวัสดิการ การประกันสังคม และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(14) คณะกรรมการการวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การสื่อสารและโทรคมนาคม

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหาร การส่งเสริมและการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร การสื่อสารสาธารณะ โทรคมนาคม และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(15) คณะกรรมการการศาสนา คุณธรรม จริยธรรม ศิลปะและวัฒนธรรม

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับศาสนา การอุปถัมภ์และคุ้มครองศาสนา การอนุรักษ์และการสืบสาน ศิลปะประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่นและภูมิปัญญาชาวบ้าน การส่งเสริมศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม วัฒนธรรม เอกลักษณ์และอัตลักษณ์ไทย และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(16) คณะกรรมการการศึกษา

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการศึกษา การพัฒนาการศึกษาในทุกระดับและทุกรูปแบบของชาติ การให้บริการทางการศึกษาสำหรับประชาชน โดยคำนึงถึงความเป็นมาตรฐาน เป็นธรรมและทั่วถึงเน้นความเป็นเลิศทางปัญญา วินัย คุณธรรม จริยธรรม จิตสาธารณะ ความเป็นไทยบนพื้นฐานการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และความเป็นอิสระทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(17) คณะกรรมการการสาธารณสุข

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการสาธารณสุข การพัฒนาระบบสุขภาพ การบริการสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน โดยรวมถึงการรักษาพยาบาล การควบคุมและป้องกันโรค การฟื้นฟู การส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(18) คณะกรรมาธิการกิจการองค์กรตามรัฐธรรมนูญและติดตามการบริหารงบประมาณ

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญหรือร่างพระราชบัญญัติ กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการบริหารจัดการขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ และนโยบายของรัฐบาลในด้านงบประมาณ ติดตามและประเมินผลการรับ การใช้จ่ายเงินงบประมาณประจำปีของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(19) คณะกรรมาธิการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการที่ดิน การจัดการทรัพยากรน้ำ การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ ตลอดจนการส่งเสริม บำรุงรักษา และคุ้มครองคุณภาพสิ่งแวดล้อม ศึกษาปัญหาการใช้ การป้องกัน การแก้ไข การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(20) คณะกรรมาธิการศึกษา ตรวจสอบเรื่องการทุจริต และเสริมสร้างธรรมาภิบาล

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทำกิจการ พิจารณาศึกษา และตรวจสอบเรื่องการกระทำการทุจริตประพฤติมิชอบในหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานอื่นการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารราชการแผ่นดิน และศึกษาเรื่องใด ๆ เกี่ยวกับกลไกกระบวนการและมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(21) คณะกรรมาธิการเศรษฐกิจ การพาณิชย์และอุตสาหกรรม

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจ การพาณิชย์และอุตสาหกรรม การส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(22) คณะกรรมาธิการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค

มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมความร่วมมือและการประสานงานระหว่างหน่วยราชการ องค์กรเอกชน และองค์กรในด้านสิทธิมนุษยชน ติดตาม ตรวจสอบการกระทำหรือการละเว้นการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพ การคุ้มครองผู้บริโภค ปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภคและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



หากมีความจำเป็นหรือเห็นสมควรวุฒิสภาจะตั้งคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาเพิ่มขึ้นหรือลดจำนวนคณะกรรมการลงเมื่อใดก็ได้

สมาชิกคนหนึ่งจะดำรงตำแหน่งกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาได้ไม่เกินสองคณะเว้นแต่สมาชิกที่ดำรงตำแหน่งเป็นประธานคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภา ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาได้หนึ่งคณะ สำหรับสมาชิกผู้ดำรงตำแหน่งเลขานุการคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาจะดำรงตำแหน่งเลขานุการคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาอื่นอีกมิได้”

“ข้อ 86 เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน คณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาอาจตั้งผู้ทรงวุฒิเป็นที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการประจำคณะกรรมการก็ได้ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามระเบียบที่ประธานวุฒิสภากำหนด”

“ข้อ 87 คณะกรรมการมีอำนาจตั้งอนุกรรมการเพื่อพิจารณาปัญหาอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการได้ แล้วรายงานคณะกรรมการภายในเวลาที่คณะกรรมการกำหนด และให้นำข้อบังคับว่าด้วยกรรมการมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ในกรณีที่คณะอนุกรรมการการกระทำการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดไม่สำเร็จตามเวลาที่กำหนด ให้ประธานคณะอนุกรรมการขออนุญาตขยายเวลาต่อที่ประชุมคณะกรรมการ

คณะอนุกรรมการแต่ละคณะประกอบด้วยอนุกรรมการมีจำนวนไม่เกินสิบคน โดยประธานและรองประธานคณะอนุกรรมการต้องตั้งจากบุคคลที่เป็นกรรมการในคณะนั้น

คุณสมบัติและหลักเกณฑ์การตั้งอนุกรรมการซึ่งมิใช่กรรมการในคณะ ให้เป็นไปตามระเบียบที่ประธานวุฒิสภากำหนด”

“ข้อ 88 การออกคำสั่งเรียกเอกสารจากบุคคลใด หรือเรียกบุคคลใดมาแถลงข้อเท็จจริง หรือแสดงความเห็นในกิจการที่กระทำ หรือในเรื่องที่พิจารณาสอบสวนหรือศึกษาอยู่มาตรา 135 วรยศสอง ของรัฐธรรมนูญ ให้ทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อประธานคณะกรรมการ หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ แทนประธานคณะกรรมการ

ในกรณีที่บุคคลตามวรรคหนึ่งเป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ให้ประธานคณะกรรมการแจ้งให้รัฐมนตรีซึ่งบังคับบัญชาหรือกำกับดูแลหน่วยงานที่บุคคลนั้นสังกัดทราบ เพื่อมีคำสั่งแจ้งให้บุคคลนั้นดำเนินการ

หนังสือนัดประชุมคณะกรรมการนอกจากครั้งแรก ให้เลขานุการคณะกรรมการหรือผู้ทำหน้าที่แทนเลขานุการคณะกรรมการเป็นผู้ลงลายมือชื่อ”

2. องค์กรที่รองรับงานของคณะกรรมการ

อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2518 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 ประธานรัฐสภาด้วยความเห็นชอบของคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา จึงออกประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2544 และประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ฉบับที่ 2 ถึงฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 กลุ่มงาน 18 สำนักดังนี้

- กลุ่มงานที่ปรึกษา
- กลุ่มงานตรวจสอบภายใน
- กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก
 - (1) สำนักงานประธานวุฒิสภา
 - (2) สำนักประชาสัมพันธ์
 - (3) สำนักบริหารงานกลาง
 - (4) สำนักการคลังและงบประมาณ
 - (5) สำนักการต่างประเทศ
 - (6) สำนักวิชาการ
 - (7) สำนักการประชุม
 - (8) สำนักกำกับและตรวจสอบ
 - (9) สำนักกรรมการ 1
 - (10) สำนักกรรมการ 2
 - (11) สำนักกฎหมาย
 - (12) สำนักภาษาต่างประเทศ
 - (13) สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล
 - (14) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(15) สำนักrayงานการประชุมและขอเลข

(16) สำนักการพิมพ์

(17) สำนักกรรมการ 3

(18) สำนักนโยบายและแผน

ในการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภานี้ จะมืองค์กรที่รองรับงานของ คณะกรรมการทั้งหมด 3 สำนัก คือ สำนักกรรมการ 1 สำนักกรรมการ 2 และสำนัก กรรมการ 3 โดยที่แต่ละสำนักมีหน้าที่ทั่วไปเหมือนกัน ดังนี้

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนัก

(2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการและคณะอนุ กรรมการ

(3) ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะด้านวิชาการ และกฎหมาย เพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ

(4) ดำเนินการให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะ เกี่ยวกับกระบวนการของวุฒิสภา ในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตาม รัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมของวุฒิสภา และกฎหมายในการประชุมคณะกรรมการและ คณะอนุกรรมการ

(5) ดำเนินการค้นคว้าและจัดทำเอกสารทางวิชาการ เปรียบเทียบกฎหมาย เพื่อเป็นข้อมูล ประกอบการพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

(6) ดำเนินการจัดทำ รวบรวมคำแปรญัตติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่าง ข้อบังคับการประชุมและญัตติหรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวนในเรื่อง ต่าง ๆ ของสมาชิกวุฒิสภา

(7) ดำเนินการรวบรวมและจัดทำรายงานของคณะกรรมการที่พิจารณาเสร็จแล้วเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมวุฒิสภา

(8) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

สำหรับการแบ่งส่วนราชการภายใน แต่ละสำนักได้จัดแบ่งดังนี้

สำนักงานกรมการ 1

แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 11 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานคณะกรรมการการเกษตรและสหกรณ์
3. กลุ่มงานคณะกรรมการการคมนาคม
4. กลุ่มงานคณะกรรมการการเงิน การคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน
5. กลุ่มงานคณะกรรมการพลังงาน
6. กลุ่มงานคณะกรรมการการวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การสื่อสารและโทรคมนาคม
7. กลุ่มงานคณะกรรมการการเศรษฐกิจ การพาณิชย์ และอุตสาหกรรม
8. กลุ่มงานคณะกรรมการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
9. กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 1
10. กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 2
11. กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรมการ

สำนักกรมการ 2

แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 11 กลุ่มงานดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานคณะกรรมการต่างประเทศ
3. กลุ่มงานคณะกรรมการทหาร
4. กลุ่มงานคณะกรรมการการปกครอง
5. กลุ่มงานคณะกรรมการการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
6. กลุ่มงานคณะกรรมการการพัฒนาการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชน
7. กลุ่มงานคณะกรรมการการยุติธรรมและการตำรวจ
8. กลุ่มงานคณะกรรมการกิจการองค์กรตามรัฐธรรมนูญและติดตามการบริหารงบประมาณ
9. กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 3
10. กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 4
11. กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรมการ

สำนักงานกรมการ 3

แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 13 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานคณะกรรมการการกีฬา
3. กลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยว
4. กลุ่มงานคณะกรรมการแรงงานและสวัสดิการสังคม
5. กลุ่มงานคณะกรรมการการศึกษา
6. กลุ่มงานคณะกรรมการสาธารณสุข
7. กลุ่มงานคณะกรรมการพัฒนาสังคมและกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ

คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

8. กลุ่มงานคณะกรรมการศึกษา ตรวจสอบเรื่องการทุจริตและเสริมสร้างธรรมาภิบาล
9. กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภา
10. กลุ่มงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค
11. กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 5
12. กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 6
13. กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ

กลุ่มงานคณะกรรมการแต่ละกลุ่ม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

(2) ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะด้านวิชาการและกฎหมาย เพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ

(3) ดำเนินการติดตาม ศึกษา รวบรวมผลการพิจารณาของวุฒิสภาเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างข้อบังคับการประชุม หรือญัตติต่าง ๆ ที่จะนำเข้าสู่วุฒิสภา เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในชั้นของคณะกรรมการ

(4) ดำเนินการให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะ เกี่ยวกับกระบวนการของวุฒิสภา ในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างข้อบังคับการ

ประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตาม รัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมของวุฒิสภา และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการประชุม คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

(5) ดำเนินการจัดทำหนังสือนัดประชุม เชิญผู้เกี่ยวข้องหรือผู้แปรญัตติมาชี้แจงและมี หนังสือเรียกบุคคล หรือหน่วยงานให้จัดส่งเอกสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการพิจารณา ตลอดจนจัดทำบันทึกการประชุมและมติที่ประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

(6) ดำเนินการติดต่อประสานกับคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขาธิการ รวมทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และประชาชน เพื่อเข้าร่วมประชุมและชี้แจงกับคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

(7) ดำเนินการยกร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และร่าง ข้อบังคับการประชุมตามที่คณะกรรมการแก้ไข หรือมอบหมาย

(8) ดำเนินการศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการจัดทำรายงาน การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และร่างข้อบังคับการประชุม และรายงานของคณะกรรมการในการพิจารณาญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการ ดำเนินการศึกษา หรือสอบสวน เพื่อนำเสนอวุฒิสภาพิจารณา

(9) ดำเนินการศึกษา รวบรวม และประมวลเหตุผลประกอบมติคณะกรรมการเพื่อ เป็นข้อมูลให้กรรมการชี้แจงต่อวุฒิสภา

(10) ดำเนินการศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ วิจัย เพื่อจัดทำแผนและโครงการในการ จัดสัมมนาและจัดนิทรรศการของคณะกรรมการ รวมทั้งการเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งใน ประเทศและต่างประเทศ

(11) ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและกิจกรรมของคณะกรรมการ เพื่อจัดทำและ เผยแพร่ผลงานของคณะกรรมการ

(12) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยที่อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการวุฒิสภาหลัก ๆ ก็คือ

1. พิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญหรือร่างพระราชบัญญัติ
2. กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ วุฒิสภา

3. กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่วุฒิสภามอบหมาย โดยอำนาจหน้าที่ทั้ง 3 ประการจะเห็นได้ว่า พอดีจะแยกภารกิจหลักของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนของวุฒิสภาได้ดังนี้

1. การประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องต่าง ๆ
2. การจัดสัมมนาในปัญหาที่เกี่ยวข้องหรือจัดนิทรรศการ
3. การดูงานในประเทศ
4. การดูงานในต่างประเทศ
5. การรับรองแขกต่างประเทศ
6. การแต่งตั้งที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการประจำคณะกรรมการ
7. ตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาปัญหาอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรรมการ

จะเห็นได้ว่า ภารกิจของกรรมการในภารกิจที่ 1 – 5 และภารกิจของคณะอนุกรรมการในข้อ 7 นั้น ส่วนใหญ่ต้องมีข้อมูลทางวิชาการสนับสนุน เช่น

1. ภารกิจการประชุมกรรมการ

1.1 การประชุมเพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติต่าง ๆ จะต้องมีการจัดเตรียมเอกสารประกอบการพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ เนื้อหาในร่างพระราชบัญญัตินั้น เพื่อความสะดวกของคณะกรรมการในการนำมาประกอบการพิจารณา กลับกรอง ทำให้กระบวนการนิติบัญญัติมีความรอบคอบมากยิ่งขึ้น

1.2 การประชุมกรรมการ เพื่อพิจารณาเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องก็จำเป็นต้องมีเอกสารประกอบการพิจารณา ซึ่งอาจจะมาได้ 2 ทางคือ

ทางแรก หากเป็นการพิจารณาเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก ก็สามารถขอเอกสารประกอบการพิจารณาจากหน่วยงานนั้น ๆ ได้

ทางที่สอง กลุ่มงานที่รองรับงานของคณะกรรมการ อาจต้องจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมจากด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น เอกสารรายงานเรื่องที่เกี่ยวข้อง ข่าวจากหนังสือพิมพ์ เอกสารทางวิชาการอื่น ๆ เพื่อมาประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

หลังจากการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ เสร็จสิ้นแล้วจะต้องทำข้อมูลเสนอวุฒิสภาเพื่อพิจารณา ในกรณีนี้หน่วยงานที่รองรับจะต้องทำการสรุปข้อมูล เพื่อให้กรรมการได้ชี้แจงประเด็นที่สำคัญต่อวุฒิสภาด้วย

2. **ภารกิจการจัดสัมมนาและจัดนิทรรศการ** บ่อยครั้งคณะกรรมการวิชาการ อาจต้องการจัดสัมมนา เพื่อระดมความคิดเห็นประกอบการพิจารณาศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยผู้เกี่ยวข้องหลากหลาย กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากจะต้องจัดเตรียมงานประชุมสัมมนา เชิญผู้เกี่ยวข้องแล้วยังต้องจัดหาข้อมูลเบื้องต้น เพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมแสดงความคิดเห็น หรือต้องการประสานกับวิทยากรภายนอกให้จัดทำเอกสารประกอบการบรรยาย เพื่อแจกให้กับผู้เข้าร่วมสัมมนาก่อนเวลาอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีการจัดนิทรรศการ ซึ่งจำเป็นต้องค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการ เพื่อนำมาแสดงในการจัดด้วย

3. **ภารกิจการดูงานในประเทศ** จำเป็นต้องมีข้อมูลของหน่วยงานที่กรรมการวิชาการต้องการไปดูงาน หรือเยี่ยมชมเป็นเบื้องต้น อาจจะต้องค้นหาเอง หรือประสานหน่วยงานนั้น ๆ ให้ส่งเอกสารล่วงหน้ามาให้ เพื่อช่วยให้คณะกรรมการได้ทราบข้อมูลพื้นฐานให้มากที่สุด เป็นการประหยัดเวลาของทั้งคณะกรรมการ และหน่วยงานที่เข้าเยี่ยมชม

4. **ภารกิจการดูงานในต่างประเทศ** ซึ่งก็เช่นเดียวกับการดูงานในประเทศ จำเป็นต้องมีข้อมูลพื้นฐานของประเทศที่จะไปดูงาน ระบบการปกครอง สังคม เศรษฐกิจ การเมืองรวมตลอดจนข้อมูลของหน่วยงานที่จะไปทำการศึกษา และประวัติของบุคคลที่จะเข้าพบ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น

5. **ภารกิจการรับรองแขกต่างประเทศ** ก็เป็นการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับประเทศของผู้มาเยือน และประวัติย่อของผู้มาเยือนทั้งหมด

6. **ภารกิจของคณะอนุกรรมการ** คณะอนุกรรมการที่ตั้งโดยคณะกรรมการการทหารวุฒิสภามีทั้งหมด 5 คณะ ซึ่งแต่ละคณะก็จะจัดให้มีการประชุมสัปดาห์ละหนึ่งวัน เพื่อช่วยคณะกรรมการชุดใหญ่ ศึกษาปัญหาต่าง ๆ ที่จะต้องลงลึกในรายละเอียดมากขึ้น ข้อมูลทางวิชาการจึงเป็นเรื่องจำเป็นเช่นกัน

7. **ภารกิจอื่น ๆ ของสมาชิกวุฒิสภา** นอกจากภารกิจของคณะกรรมการวิชาการ ภารกิจของคณะอนุกรรมการแล้ว ภารกิจอื่น ๆ อันเป็นภารกิจเฉพาะตัวของกรรมการแต่ละท่าน ซึ่งหน่วยงานรองรับจะค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการมาสนับสนุนการทำหน้าที่ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เช่น การตั้งกระทู้ถาม การเสนอญัตติและการอภิปรายในญัตติต่าง ๆ และที่สำคัญคือ การอภิปรายท้วงติงหรือตั้งข้อสังเกตพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี เป็นต้น

บทที่ 4

วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ดังได้กล่าวแล้วในบทที่ 3 ถึงอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภา ซึ่งกรรมการการทหารก็มีลักษณะการปฏิบัติงานเช่นเดียวกันและมีเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากภารกิจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 นอกจากนั้นยังมีคณะอนุกรรมการที่ตั้งขึ้นมาเพื่อช่วยคณะกรรมการพิจารณาศึกษาปัญหาเฉพาะด้านที่ต้องการความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เมื่อศึกษาถึงโครงสร้างองค์กรรองรับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ จะเห็นว่าจากหน้าที่ทั้งหมด 12 ประการนั้น มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านข้อมูลอยู่อย่างน้อย 6 ประการ คือ

- 1) ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการและกฎหมาย เพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
- 2) ดำเนินการติดตาม ศึกษา รวบรวมผลการพิจารณาของวุฒิสภาเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างข้อบังคับการประชุม หรือญัตติต่าง ๆ ที่จะนำเข้าสู่วุฒิสภา เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในชั้นของคณะกรรมการ
- 3) ดำเนินการศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และร่างข้อบังคับการประชุม และรายงานของคณะกรรมการในการพิจารณาญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการ ศึกษา หรือสอบสวน เพื่อนำเสนอวุฒิสภาพิจารณา
- 4) ดำเนินการ ศึกษา รวบรวม และประมวลเหตุผลประกอบมติคณะกรรมการ เพื่อเป็นข้อมูลให้กรรมการชี้แจงต่อวุฒิสภา
- 5) ดำเนินการศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ วิจัย เพื่อจัดทำแผนและโครงการในการจัดสัมมนาและจัดนิทรรศการของคณะกรรมการ รวมทั้งการเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

6) ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและกิจกรรมของคณะกรรมการฯ เพื่อจัดทำและเผยแพร่ผลงานของคณะกรรมการฯ

ผลการวิจัยเรื่องความต้องการด้านสารสนเทศของรัฐสภาไทย โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2549) ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของกรรมการสามัญในด้านต่าง ๆ มีดังนี้

1. ความต้องการข้อมูล เพื่อประกอบการพิจารณากฎหมาย

ในกรณีของวุฒิสภาพบว่า สมาชิกวุฒิสภากลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 65.5 ต้องการข้อมูลพื้นฐานทั่วไป รองลงมาได้แก่ ข้อเท็จจริงสถิติเกี่ยวกับ สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องร้อยละ 64.4 ขณะที่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 56.3 ต้องการข้อมูลผลกระทบที่น่าจะเกิดขึ้นหากมีการบังคับใช้กฎหมาย ร้อยละ 55.2 ต้องการข้อมูลเหตุผลและความจำเป็นเร่งด่วนในการตราหรือปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย ร้อยละ 54.0 ต้องการข้อมูลเปรียบเทียบกฎหมายเก่าและใหม่เป็นรายมาตราและมีกลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 28.7 เท่านั้นที่ต้องการข้อมูลเทียบเคียงกฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องและข้อมูลเปรียบเทียบร่างกฎหมาย (กรณีมีผู้เสนอกฎหมายหลายฉบับ)

2. ความต้องการข้อมูลเพื่อใช้ในการควบคุมและติดตามตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน

ผลการวิจัยพบว่าวุฒิสมาชิกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 60.9 ต้องการข้อมูลระบบงบประมาณ รองลงมาได้แก่ข้อมูลการทุจริตคอร์รัปชันและข้อมูลนโยบายรัฐบาลที่แถลงต่อสภาคิดเป็นร้อยละ 56.3 เท่ากัน ขณะที่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 52.9 ต้องการข้อมูลความไม่เป็นธรรมและความเดือดร้อนของประชาชน และมีกลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 16.1 เท่านั้น ที่ต้องการข้อมูลแนวทางการลงทุนของรัฐในรูปบริษัท

3. ความต้องการข้อมูลจำแนกตามประเภทของข้อมูล

จากการศึกษาความต้องการข้อมูลสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ของสมาชิกวุฒิสภาจะพบว่าสมาชิกวุฒิสภามีความต้องการข้อมูลสารสนเทศครอบคลุมทุกประเภท โดยให้ความสนใจหรือต้องการข้อมูลในแต่ละประเภทคือ บทสรุปวิเคราะห์ ร้อยละ 65.5 ข้อมูลและสถิติร้อยละ 63.2 งานวิจัยร้อยละ 52.9 ความคิดเห็นของนักวิชาการที่เกี่ยวข้องเฉพาะด้านร้อยละ 48.3 ขณะที่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.8 ต้องการข้อมูลที่เป็นบทความ และร้อยละ 42.4 ต้องการข้อมูลที่เป็นบทสรุปสำหรับผู้บริหาร

4. ความต้องการข้อมูลจำแนกตามรูปแบบของการนำเสนอ

จากการสำรวจปรากฏว่า สมาชิกวุฒิสภาต้องการข้อมูลในรูปแบบเอกสารมากที่สุดคือ ร้อยละ 80.5 บันทึกลงแผ่น CD ร้อยละ 42.5 Website ของรัฐสภา ร้อยละ 32.1 บันทึกลงแผ่น Diskette ร้อยละ 29.9 Intranet หรือฐานข้อมูลร้อยละ 21.8 และ E – mail ร้อยละ 14.9 ทั้งนี้อาจเป็นว่าสมาชิกอาจจะไม่มีเวลาดาวน์โหลดข้อมูลด้วยตนเอง

เมื่อพิจารณาถึงความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา ประกอบกับเมื่อพิจารณาถึงการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการการทหารใน 3 ชุดที่ผ่านมาตั้งแต่ชุดแรกที่มาจากการเลือกตั้งโดยผลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ชุดที่ 2 ซึ่งมาจากการแต่งตั้งของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ โดยผลของการปฏิรูปการปกครองในปี พ.ศ. 2549 ในชื่อของคณะกรรมการความมั่นคง และชุดที่ 3 ซึ่งมาจากการเลือกตั้งและการสรรหารวมกัน จากผลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 จะเห็นได้ว่า ภารกิจของคณะกรรมการการทหารนั้นมีมากมายจนต้องตั้งคณะอนุกรรมการหลายคน ดังนี้

1. ชุดที่มาจากผลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 มีการตั้งคณะอนุกรรมการ 5 คณะ

- 1) คณะอนุกรรมการติดตามสถานการณ์ก่อการร้ายจังหวัดชายแดนภาคใต้
- 2) คณะอนุกรรมการด้านกฎหมาย
- 3) คณะอนุกรรมการรักษาความมั่นคงตามแนวชายแดน
- 4) คณะอนุกรรมการกลั่นกรองงาน
- 5) คณะอนุกรรมการการศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาโครงสร้างกองทัพ

2. คณะกรรมการความมั่นคง (2549) ได้ตั้งคณะอนุกรรมการ 7 คณะ คือ

- 1) คณะอนุกรรมการความมั่นคงด้านกิจการต่างประเทศและอื่น ๆ
- 2) คณะอนุกรรมการการพิทักษ์รักษาสถาบันพระมหากษัตริย์
- 3) คณะอนุกรรมการการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ
- 4) คณะอนุกรรมการการป้องกันประเทศจากภัยคุกคามภายนอก
- 5) คณะอนุกรรมการช่วยพัฒนาประเทศ
- 6) คณะอนุกรรมการรักษาความมั่นคงภายใน
- 7) คณะอนุกรรมการรักษาผลประโยชน์ของชาติ

3. คณะกรรมาธิการการทหารชุดปัจจุบัน (2550) ตั้งคณะอนุกรรมาธิการ 5 ชุด คือ

- 1) คณะอนุกรรมาธิการติดตามตรวจสอบการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาการก่อการร้ายสากลและอาชญากรรมข้ามชาติ
- 2) คณะอนุกรรมาธิการรักษาความมั่นคงตามแนวชายแดน
- 3) คณะอนุกรรมาธิการติดตามสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้
- 4) คณะอนุกรรมาธิการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ
- 5) คณะอนุกรรมาธิการศึกษา ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ

วิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ และอุปสรรค

ดังที่กล่าวมาแล้วว่า นอกจากการทำหน้าที่ของคณะกรรมาธิการการทหาร วุฒิสภา ยังมีการตั้งคณะอนุกรรมาธิการ เพื่อช่วยเหลือในการกระทำหน้าที่ของคณะกรรมาธิการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และกรรมาธิการแต่ละท่านเองก็ต้องใช้ข้อมูลทางวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ไม่ว่าจะเป็นการใช้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่เป็นกรรมาธิการวิสามัญพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี ใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการตั้งกระทู้ถามรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง หรือใช้ในการอภิปรายเรื่องที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในวุฒิสภา ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความต้องการดังกล่าวสามารถสรุปได้ตามผลการวิจัย คือ

1. **ความต้องการของข้อมูลมีปริมาณมาก** นอกจากใช้เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมาธิการเองแล้ว ยังต้องใช้เพื่อสรุปให้วุฒิสภาทราบในเรื่องที่พิจารณาเสร็จแล้วและต้องการรายงานในวุฒิสภาทราบ นอกจากนี้ ยังต้องใช้ประกอบการทำหน้าที่อื่น ๆ ดังกล่าวมาแล้ว ประกอบกับคณะอนุกรรมาธิการที่พิจารณาเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือคณะกรรมาธิการวิสามัญเอง แต่ละคณะอนุกรรมาธิการก็ย่อมต้องการเอกสารประกอบการพิจารณาเช่นกัน

2. **ความต้องการข้อมูลเป็นเอกสาร** ส่วนใหญ่คณะกรรมาธิการต้องการข้อมูลเป็นเอกสารสิ่งพิมพ์ เพื่อจะสามารถศึกษาได้โดยจะเรียกได้ในทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการ ทำให้ต้องใช้เวลาในการผลิตข้อมูลให้ทันกับความต้องการ

3. **ความรวดเร็วในการต้องการข้อมูล** คณะกรรมาธิการวิสามัญและคณะอนุกรรมาธิการแต่ละคณะจะประชุมกันสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง รวมทั้งหมด 6 ครั้งต่อสัปดาห์ เวลาการจัดเตรียมข้อมูลประกอบการพิจารณาในการประชุมก็ต้องให้ทันเวลากับความต้องการและต้องส่งให้ผู้เข้าประชุมได้พิจารณาก่อนเข้าประชุมอย่างน้อย 3 วัน

จากความต้องการดังกล่าวแล้ว เมื่อมาพิจารณาถึงองค์กรที่รองรับงานของกรมการ ซึ่งไม่ได้ทำหน้าที่แต่เพียงการจัดทำข้อมูลทางวิชาการ แต่เพียงอย่างเดียวแต่มีงานอื่น ๆ ทางธุรการซึ่งต้องทำเป็นประจำอยู่ เช่น งานรับเรื่องร้องเรียน งานส่งเอกสารนัดประชุม การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องมาให้ข้อมูล ประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ รวมถึงติดตามการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอข้อมูลสนับสนุนเป็นการเฉพาะ

เมื่อหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ต้องมีภาระมากขึ้นตามภารกิจของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ประกอบกับทรัพยากรอื่น ๆ ที่มาสนับสนุน การทำงานก็มีอยู่อย่างจำกัด การจัดทำข้อมูลสนับสนุนทางวิชาการก็ด้วยประสิทธิภาพลงไปด้วย กล่าวคือ

1. **ผู้ให้บริการได้ข้อมูลเชิงลึกไม่เพียงพอ** เนื่องจากปริมาณงานมาก เวลาที่ต้องการข้อมูลกระชั้นชิด ประกอบกับบุคลากร ซึ่งมีจำนวนไม่เพียงพออยู่แล้ว ยังขาดประสบการณ์และความรู้ทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานของกรมการอีกด้วย จึงทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึก ต้องใช้เวลาและความพยายามอย่างมาก ทำให้คณะกรรมการจะได้ข้อมูลในเชิงลึกที่ยังไม่เพียงพอกับความต้องการ

2. **ผู้ให้บริการได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน** ดังกล่าวแล้วว่า เมื่อเวลากระชั้นชิดเกินไป บุคลากรไม่เพียงพอแล้ว การทำงานเป็นทีมยังเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งจะพบว่า ยังมีการเกี่ยงงานกัน ไม่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้การรวบรวมข้อมูล มีอุปสรรค นอกนั้นข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ก็กระจัดกระจาย ไม่ได้มีการรวบรวมให้เป็นหมวดหมู่ หรือระบบการจัดเก็บไม่ดีนั่นเอง ทำให้การรวบรวมต้องใช้เวลามากกว่าที่ควรจะเป็น

อีกประการหนึ่ง การประสานงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงานก็มีอุปสรรค เช่น การประสานงานภายในรัฐสภาของกลุ่มงานเดียวกัน หรือใกล้เคียงกันที่ศึกษาปัญหาเรื่องเดียวกันของทั้งสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา ต่างก็ทำหน้าที่ของตนไป โดยไม่มีการประสานงานเพื่อให้ได้ข้อมูล มาสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน จะทำให้ไม่ต้องค้นหาข้อมูลใหม่ทุกครั้ง เป็นการเสียเวลาโดยใช่เหตุ

การประสานงานขององค์กรภายนอกก็เช่นกัน บางครั้งเนื่องจากเวลากระชั้นชิด หน่วยงานภายนอกที่คณะกรรมการติดต่อเพื่อให้เข้ามาชี้แจงในปัญหาที่เกี่ยวข้องไม่สามารถจัดหาข้อมูลได้ทันกับเวลาที่ต้องการหรือในบางครั้ง การประสานงานผิดพลาด ความไม่เข้าใจในความต้องการของคณะกรรมการ ทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือได้ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ เป็นต้น

3. **ผู้รับบริการได้ข้อมูลล่าช้า** ความต้องการข้อมูลที่เป็นเอกสารบางครั้งอาจทำให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลล่าช้า เนื่องจากอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ไม่เพียงพอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ครบจำนวนคน การค้นหาข้อมูลจำเป็นต้องรอให้ผู้ที่กำลังใช้งานอยู่ให้ปฏิบัติหน้าที่เสร็จเสียก่อน เครื่องพิมพ์เอกสาร เครื่องถ่ายเอกสารก็เช่นกัน ยังคงมีไม่เพียงพอกับความต้องการ

นอกจากนั้น การประสานงานทั้งภายในและภายนอกก็กระทำด้วยความยากลำบาก เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์และเครื่องโทรสาร มีไม่เพียงพอและข้อจำกัดในการใช้โทรศัพท์เอง ก็ไม่คล่องตัวเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ได้ เช่น โทรศัพท์ทางไกลไม่ได้ เป็นต้น

ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานก็เป็นอุปสรรคที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ซึ่งจำเป็นที่จะต้องได้รับการปรับปรุง

เมื่อเป็นเช่นนี้ผู้ใช้บริการย่อมจะเกิดความไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ การปรับปรุงระบบต่าง ๆ รวมทั้งวิธีการจัดการจึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานให้ดีขึ้น จนเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ได้ในที่สุด

การจะเพิ่มประสิทธิภาพการบริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการอาหารนั้น หากจะวิเคราะห์จาก “แนวคิดของการบริการ” ดังที่กล่าวมาแล้วในบทที่ 2 เราจะพบว่าจะต้องมอง “การบริการ” ให้เป็นระบบ ซึ่งจะพบว่าระบบการบริการยังมีปัญหา กล่าวคือ

1. **Hard Ware** คือ ตัวสินค้าและบริการ นั่นก็คือ ข้อมูลทางวิชาการและการบริการทางวิชานั้นเอง ซึ่งทั้งสองอย่างของ Hard Ware นี้ยังไม่มีประสิทธิภาพ นั่นก็คือ ผู้รับบริการยังไม่ได้รับข้อมูลที่ลึกเพียงพอ ยังไม่รับข้อมูลที่ครบถ้วน และยังไม่ได้รับข้อมูลที่ทันเวลามากนัก

2. **Soft Ware** คือ กระบวนการเทคโนโลยีการให้บริการ ในที่นี้หมายถึง ระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ยังคงกระจัดกระจาย ซึ่งจำเป็นจะต้องปรับปรุง รวมตลอดจนระบบการค้นหาข้อมูลที่รวดเร็วและทันสมัย

3. **People Ware** คือ คุณภาพของทรัพยากรบุคคล ซึ่งจะเห็นว่า ทรัพยากรบุคคลของกลุ่มงานของรองรับงานของกรรมการเกือบทุกกลุ่มงาน จะมีปัญหาล้ำยุคคล้ายกัน นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการบริการงานด้านข้อมูลยังด้อยประสิทธิภาพ อันเนื่องมาจาก

3.1 จำนวนบุคลากรไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น

3.2 ผู้ที่มีประสบการณ์ส่วนใหญ่ โอนย้าย หรือลาออกไปอยู่หน่วยงานอื่นที่มีขนาดค
ดีกว่า ทำให้ไม่มีการส่งต่อความรู้ หรือแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

3.3 การสรรหาบุคลากรมีข้อจำกัด ไม่สามารถได้บุคลากรที่ตรงกับสายงาน เนื่องจาก
การวางกรอบคุณสมบัติกว้างเกินไป ทำให้ต้องเสียเวลาในฝึกอบรมในงานพื้นฐาน

3.4 ระบบการฝึกอบรม ยังไม่ครอบคลุมถึงเนื้อหา และความต้องการที่แท้จริงของระบบ
การบริการ การประสานงาน การจัดการความรู้ นอกจากนี้ หลังการฝึกอบรมยังต้องมีการติดตาม
ผลและการประเมินผลเป็นระยะ

4. Supporting Ware คือ ส่วนสนับสนุน ซึ่งพอจะจำแนกได้ คือ

4.1 การประสานงาน ซึ่งจะพบว่าการทำงานของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาใน
เรื่องหลาย ๆ เรื่องที่ทำการศึกษาปัญหาอยู่นั้น มีความซ้ำซ้อนกัน ทำให้เสียทั้งเวลาในการศึกษา
เวลาที่ต่างคนต่างค้นคว้าหาข้อมูลกันเองโดยไม่มีระบบการประสานงานที่ถูกต้องเพื่อนำข้อมูล
เดียวกันมาศึกษาาร่วมกัน เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

4.2 เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานไม่
สมบูรณ์ กล่าวคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นอุปกรณ์ในการค้นคว้าหาข้อมูล ไม่เพียงพอกับจำนวน
คน ซึ่งทำให้การรวบรวมข้อมูลล่าช้าโดยไม่จำเป็น การรวบรวมข้อมูลจากภายนอกก็เช่นกัน
โทรศัพท์ที่มีอยู่ไม่เพียงพอทำให้การประสานงานต้องขาดประสิทธิภาพ นอกจากนั้นความต้องการ
ข้อมูลของสมาชิก ซึ่งส่วนใหญ่ต้องการเป็นเอกสาร ดังนั้นเครื่องส่งและรับโทรสาร รวมถึงจอจอ
เครื่องถ่ายเอกสาร ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องให้การสนับสนุน

4.3 สถานที่ทำงาน ในขณะที่สถานที่ประชุมของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ
และที่ประชุมวุฒิสภา กับที่ทำงานของหน่วยงานสนับสนุนอยู่กับคนละอาคาร ซึ่งต้องใช้เวลาใน
การเดินทาง ทำให้การสนับสนุนงานทำได้ยากลำบาก อีกทั้งห้องประชุมของคณะกรรมการ และ
คณะอนุกรรมการ ก็ไม่มีประจำทำให้ไม่สะดวกในการทำงาน เพราะเอกสารต่าง ๆ ที่จำเป็น
จะต้องขนส่งไป – กลับ อยู่ตลอดเวลา เป็นการเพิ่มภาระการทำงานโดยไม่จำเป็น

4.4 ระบบการจัดเก็บข้อมูล การจัดทำระบบจัดเก็บข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็น อย่างน้อย
ที่สุด ข้อมูลต่าง ๆ ที่กระจัดกระจาย ควรรวบรวมนำเข้าไว้ในที่เดียวกัน และจัดหมวดหมู่ให้ถูกต้อง
เพื่อสะดวกในการค้นหา และประหยัดเวลา

ดังนั้นการจะเพิ่มประสิทธิภาพการบริการข้อมูลทางวิชาการของกลุ่มงานกรรมาธิการ ทหาร ต้องคำนึงถึงหลักยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่ว่า “ความเป็นมืออาชีพในการสนับสนุนด้านวิชาการ องค์ความรู้ ข้อมูลและระบบสารสนเทศ” และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของรัฐบาล ที่เป็นการยกระดับคุณภาพของบริการ คือ

1. คุณภาพของการสื่อสาร
2. คุณภาพของข้อกำหนดมาตรฐาน
3. คุณภาพของการให้บริการ
4. คุณภาพของคนและระบบ

การแก้ปัญหา

จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการจำเป็นจะต้องทำให้เป็นการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันให้ได้คุณภาพตามที่กรรมการต้องการ โดยการนำทฤษฎี “การจัดการเพื่อการพัฒนาคุณภาพขององค์กร (TQM)” กับ “แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้” เข้ามาปรับใช้ในกลุ่มงาน เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามที่ต้องการได้ ดังนี้

1. บุคลากร เรื่องของทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีจุดอ่อนอยู่จำเป็นจะต้องปรับปรุง ดังนี้

1.1 การปรับปรุงอัตรากำลังให้เต็มตามกรอบที่วางไว้ เพื่อให้มีอัตรากำลัง เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ ในกรณีของกลุ่มงานคณะกรรมาธิการการทหาร วุฒิสภา มีอัตรากำลัง 8 อัตรา แต่มีบุคลากรปัจจุบันเพียง 6 คน ซึ่งไม่เพียงพอ

1.2 การสรรหาบุคลากรให้ตรงกับตำแหน่งงานที่วางไว้เป็นเรื่องจำเป็น เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้านเข้ามา จะได้ไม่เสียเวลาในการฝึกอบรมการปฏิบัติงานพื้นฐานมากเกินไป

1.3 การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เป็นเรื่องสำคัญและจำเป็น เนื่องจากการพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีและความรู้ด้านอื่น ๆ ได้พัฒนาอย่างรวดเร็ว และการฝึกอบรมจะต้องมีแผนการฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามและการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรม

1.4 การวางแผนพัฒนาบุคลากร จะเห็นได้ว่าบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันขาดประสบการณ์ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นบุคลากรใหม่ ผู้มีประสบการณ์มักจะมีการลาออก หรือโยกย้ายไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่คิดว่าจะมีความก้าวหน้าในอนาคตที่ดีกว่า ดังนั้นการวางแผน

พัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญในการให้บุคลากรที่คงอยู่ได้เห็น ความก้าวหน้าของตนเอง การได้รับการฝึกอบรมสม่ำเสมอ จะทำให้บุคลากรได้พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน ให้มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ และการได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ อันมีผลในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถในเวลาอันควร จะทำให้เป็นแรงจูงใจให้ผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ได้มีความเต็มใจ และภูมิใจในการอยู่กับองค์กร และสามารถพัฒนาองค์กรโดยนำประสบการณ์มาแบ่งปันให้กับบุคลากรที่เข้ามาใหม่ ๆ ได้เป็นอย่างดี

2. ระบบการจัดเก็บข้อมูล ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า ข้อมูลที่มีอยู่ในปัจจุบันได้กระจายกระจายไม่เป็นระบบ ทำให้การค้นคว้าหาข้อมูล เพื่อนำมาศึกษาต่อ หรือไม่สามารถทำได้โดยสะดวก ทำให้ต้องเริ่มค้นคว้าหาข้อมูล โดยจำเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อนสิ้นเปลืองเวลา ดังนั้น การจัดการเรื่องระบบการจัดเก็บข้อมูลจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง ข้อมูลดังกล่าวหมายถึง

2.1 ข้อมูลที่คณะกรรมการการทหารของทั้งสองสภา ได้พิจารณาเสร็จแล้ว ทั้งในอดีตและปัจจุบัน

2.2 ข้อมูลที่คณะกรรมการการทหารของทั้งสองสภา ได้ตั้งข้อสังเกต ขณะที่มีการพิจารณาญาติหรือพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่

2.3 ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง เช่น พระราชบัญญัติต่าง ๆ กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง ระเบียบต่าง ๆ รวมตลอดจนโครงสร้างของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบุคลากรระดับสูง และต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลา

2.4 ข้อมูลของคณะกรรมการสามัญ หรือวิสามัญคณะอื่น ๆ ที่ทำการศึกษางานที่เกี่ยวข้องกับงานความมั่นคงทั้งหมด

2.5 ข้อมูลที่บุคคลภายนอกทำการศึกษา วิจัย ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

นอกจากรายละเอียดของข้อมูลที่ควรจัดเก็บแล้ว การจัดหมวดหมู่ของการจัดเก็บเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งระบบที่ทันสมัยจะสามารถจัดระบบต่าง ๆ เหล่านี้ได้ ทำให้สามารถค้นหาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อความคล่องตัวในการให้บริการเป็นการต่อไป

3. เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของการให้บริการ จำเป็นจะต้องสนับสนุนให้มีเพียงพอกับความต้องการและจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพด้วย อาทิเช่น

3.1 เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การพิมพ์ เพื่อความรวดเร็วในการค้นคว้าหาข้อมูล และเนื่องจากคณะกรรมการส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลทางวิชาการเป็นเอกสาร เครื่องพิมพ์เอกสาร จึงมีความจำเป็นเช่นกัน

3.2 เครื่องถ่ายเอกสาร ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า หรือข้อมูลที่จัดส่งมาโดยองค์กรที่เกี่ยวข้องภายนอก บางครั้งมีความจำเป็นจะต้องทำสำเนาเป็นหลายชุด เครื่องถ่ายเอกสารจึงมีความจำเป็นอีกประการหนึ่ง

3.3 เครื่องโทรศัพท์ ในการติดต่อประสานงาน ในปัจจุบันถึงแม้จะใช้ระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์แล้วก็ตามแต่บางครั้งมีอุปสรรคติดต่อไม่ได้ โทรศัพท์จึงเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง ดังนั้นการจัดหาโทรศัพท์ให้เพียงพอ สำหรับการประสานงานก็มีความจำเป็นและบางครั้งการติดต่อประสานงานจำเป็นต้องติดต่อในระบบทางไกล การอนุญาตให้ใช้โทรศัพท์ทางไกล ก็เป็นเรื่องที่จะต้องพิจารณา เช่นกัน

3.4 เครื่องรับ – ส่ง โทรสาร ก็เป็นความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารในการรับส่งเอกสาร จึงต้องมีให้เพียงพอ

4. สถานที่ทำงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคอีกประการหนึ่ง ดังนั้นการแก้ปัญหาจึงควรต้อง

4.1 สถานที่ทำงาน ควรอยู่ในอาคารเดียวกัน เพราะการอยู่คนละอาคารและระยะทางห่างไกลกัน การให้บริการก็ทำให้ไม่สะดวก เพราะการเดินทางทำให้สิ้นเปลืองทั้งเวลาและพลังงาน

4.2 ควรมีห้องประชุมประจำคณะกรรมการ ซึ่งจะช่วยให้การจัดเก็บเอกสารหลาย ๆ อย่างที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการสะดวกและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการให้บริการ

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากวิสัยทัศน์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่ว่า “สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพ ในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติของชาติ” และเป็นที่มาของประเด็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการ นั่นก็คือยุทธศาสตร์ที่ 2 คือ “ความเป็นมืออาชีพในการสนับสนุนด้านวิชาการ องค์ความรู้ ข้อมูลและระบบสารสนเทศ” เพื่อพัฒนาศักยภาพในการสนับสนุน ด้านวิชาการ องค์ความรู้ ข้อมูล ระบบสารสนเทศ เพื่อให้งานนิติบัญญัติของชาติเป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะ

ดังนั้น การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการข้อมูลทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการการทหาร วุฒิสภา จึงจำเป็นต้องทำอย่างรีบด่วน โดย

1. การสรรหาและพัฒนาบุคลากร เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ตรงกับสายงานที่ต้องการ รวมถึงลดงานการฝึกอบรม เพื่อให้มีจิตใจรักการบริการ รู้จักการทำงานเป็นทีม ให้มีประสิทธิภาพในการประสานงาน และหาแรงจูงใจ ให้บุคลากรได้มีความรักและภูมิใจในองค์กร เพื่อจะได้นำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ทำให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ระบบการจัดเก็บข้อมูล ที่ทันสมัยมีข้อมูลมากเพียงพอ และการค้นหาทำได้โดยสะดวก
3. เครื่องมือ เครื่องใช้เพียงพอมีประสิทธิภาพ
4. สถานที่สะดวกในการปฏิบัติหน้าที่

ทั้งนี้การเพิ่มประสิทธิภาพดังกล่าวสามารถทำได้โดย นำแนวความคิดของการบริการ แนวความคิดของการจัดการความรู้ และทฤษฎีการจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กร (TQM) มาใช้ เพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ต่อไป

อย่างไรก็ตาม การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ นั้นบางครั้งจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย และที่จำเป็นที่สุดอาจจะต้องมีการพัฒนาองค์กร โดยรวมเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการบริการข้อมูลของวิชาการอย่างยั่งยืน โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาและอุปสรรคการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ให้กับคณะกรรมการการทหาร ซึ่งเป็นกลุ่มงานเดียว การแก้ปัญหาเฉพาะกลุ่มงานเดียวอาจจะ

ไม่ประสบความสำเร็จตามความประสงค์ของผู้ทำการศึกษา จึงจำเป็นต้องทำการศึกษาเพิ่มเติมใน ขอบข่ายที่กว้างกว่าหรืออาจจะต้องทำการศึกษาวิจัยในระดับองค์การ เพื่อให้ได้ประสิทธิผลสูงสุด

2. จะเห็นได้ว่า แหล่งข้อมูลนอกจากการจัดกระจาย ยังมีความซ้ำซ้อนกัน หากมี คณะกรรมการหลายคณะมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องเดียวกัน กลุ่มงานแต่ละกลุ่มจะ ทำการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูล จากที่ต่าง ๆ ด้วยศักยภาพของกลุ่มงานเอง โดยมีได้มี การแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือข้อมูลซึ่งกันและกัน ซึ่งทำให้เป็นการเสียเวลาและเสียโอกาสใน การค้นคว้าข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลทางวิชาการไปอย่างน่าเสียดาย ดังนั้น การประสานงานเพื่อนำข้อมูลมาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันจะเป็นการจัดการความรู้อย่างไม่ รู้จบดังที่กล่าวแล้วในบทที่ 2

3. ระบบการจัดเก็บข้อมูล ควรจะเป็นองค์กรเดียว ซึ่งรัฐสภาควรจะเป็นผู้จัดตั้งหน่วยงาน กลางในการค้นคว้า จัดเก็บข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของสมาชิก รัฐสภา เมื่อคณะกรรมการจะศึกษา ปัญหาใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง บุคลากรของกลุ่มงาน คณะกรรมการก็จะเหลือเพียงงานวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากศูนย์ข้อมูลกลางเป็นการใช้เวลาที่มี อยู่จำกัดให้ได้เป็นประโยชน์ในการบริการข้อมูลทางวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ทำการศึกษา จึงหวังว่าจากข้อมูลเบื้องต้นที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ สำหรับผู้ที่จะนำไปทำการศึกษาต่อเพื่อพัฒนาคุณภาพของงานบริการข้อมูลทางวิชาการเพื่อ สันนิษฐานงานของคณะกรรมการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

จินตนา บุญบังการ. **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.**

เอกสารวิชาการปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ , คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ , สำนักนายกรัฐมนตรี , 2539.

ทอง ทองเต็มและคณะ. **กลยุทธ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ.** เอกสารประกอบการฝึกอบรม

บุคลากรสวนสัตว์นครราชสีมา , องค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ , 28 – 29 มีนาคม 2545.

ธงชัย สันติวงษ์. **การบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์.** เอกสารวิชาการปีแห่งการส่งเสริมการ

บริการประชาชนของรัฐ , คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ , สำนักนายกรัฐมนตรี, 2539.

ธงทอง จันทรางศุ. **การปรับปรุงระบบการทำงานของคณะกรรมการสิทธิของสภาให้มี**

ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น รายงานการวิจัย เสนอคณะกรรมการพัฒนาประชาธิปไตย (คพป.) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) , 2538.

บุญพา เฝ้าสำราญ. **การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร :**

ศึกษาเฉพาะกรณีงานด้านทะเบียนประวัติ. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง “รุ่นที่ 1” สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2548.

ประพนธ์ ผาสุกยี่ด. **การจัดการความรู้ (KM) ฉบับขับเคลื่อน LO.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไย

ใหม่ , 2550.

พรธิดา วิเชียรปัญญา. **การจัดการความรู้ : พื้นฐานและการประยุกต์ใช้.** กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์

เน็ต , 2547.

วีรวัดณ์ ปันนิตามัย. **การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้.** กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ต , 2547.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. **การบริหารการบริการ : พัฒนาคอนอย่างไร**

เพื่อให้บริการที่ดี. หนังสือที่ระลึกประจำปี 2536.

สุวรรณี แสงมหาชัย. **TQM กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.** เอกสารวิชาการปีแห่งการ

ส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ , คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ , สำนักนายกรัฐมนตรี, 2539.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. **แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551- 2555)**. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา , 2550.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. **ความต้องการด้านสารสนเทศของรัฐสภาไทย**.

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ , สิงหาคม 2549.

----- . **เจตนารมณ์รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**

พุทธศักราช 2550. เอกสารพิมพ์เผยแพร่.

อารยะหญิง จอมพลาพล. **การพัฒนาการให้บริการทางวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ**

สำนักวิชาการ. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตร “การพัฒนานักบริหาร

ระดับสูง” รุ่นที่ 2 สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร , 2550.

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางศุภลักษณ์ แป้นพัฒน์
วัน เดือน ปีเกิด	25 มกราคม 2502
วุฒิการศึกษา	นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการการทหาร สำนักกรรมการ 2 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ประวัติการรับราชการ

30 เมษายน 2551	ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการการทหาร (วิทยากร 8 ว.) สำนักกรรมการ 2 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
8 ตุลาคม 2549	ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ (นิติกร 8 ว.) สำนักกรรมการ 2 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
19 มีนาคม 2547	เลขานุการรองเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
30 ธันวาคม 2546	ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการการสาธารณสุข (วิทยากร 7 ว.) สำนักกรรมการ 2 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
28 มีนาคม 2539	นิติกร 7 ว.
27 มีนาคม 2539	นิติกร 6
25 ธันวาคม 2535	นิติกร 5
1 พฤษภาคม 2533	นิติกร 4
5 มกราคม 2532	นิติกร 3
19 กุมภาพันธ์ 2529	เจ้าหน้าที่ธุรการ 3
2 มกราคม 2522	เจ้าหน้าที่ บันทึกข้อมูล 1

