

การพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการ  
การกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อ  
สนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ

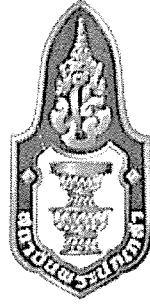
นางมนสิชา สุขง

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9

สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า



การพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การ  
ยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่าง  
มืออาชีพ

โดย

นางมนติชา สุขคง รหัสประจำตัว 59-09-028

สถาบันพระปกเกล้า

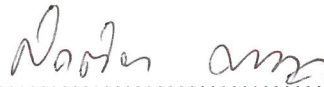
รายงานวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการ  
การกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อ  
สนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ

อาจารย์ที่ปรึกษา :



(อาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ)

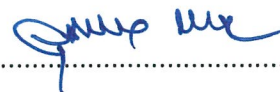
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม :



(อาจารย์กิตติมา บุณนาค)

---

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง  
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9



(ศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย)

เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

## บทคัดย่อ

- ชื่อผู้จัดทำ : นางมนสิชา สุคง นักศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง  
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9
- ชื่อหัวข้อเอกสาร : การพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฏหมาย  
การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจ  
ด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ
- อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์วิฑูรย์ ชัยภาคภูมิ
- อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์กิตติมา บุนนาค

การศึกษการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฏหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฏหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน และศึกษาแนวทางการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฏหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนอย่างมืออาชีพ ในการตอบสนอง การขับเคลื่อนการดำเนินงานของคณะกรรมการและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร ข้อเท็จจริงการสังเกตการณ์จากการปฏิบัติงานจริง และการสอบถาม/สัมภาษณ์ความคิดเห็น คณะกรรมการ รวมทั้งบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฏหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฏหมาย รวมถึงด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป ตลอดจนการนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้ในการดำเนินการในการ พัฒนางานด้านบริการให้เกิดประสิทธิภาพ

สำหรับเครื่องมือที่นำมาใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง เอกสารประกอบการดำเนินงานของคณะกรรมการ เอกสารวิธีการและแนวทางการดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการและกลุ่มงานคณะกรรมการการกฏหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน แบบสอบถามความคิดเห็นด้านเลขานุการ (การจัดประชุม/การสัมมนา/การศึกษา ดูงาน) ด้านวิชาการและกฏหมาย (การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม) และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป (ด้านธุรการ) และแบบสัมภาษณ์

ผลการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฏหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการประชุม โดยเฉพาะการกำหนดวันและเวลาในการประชุม การรับรองบันทึกการประชุม การกำหนดจุดที่นั่งในการประชุม การจดบันทึกการประชุม การจัดทำบันทึกการประชุม ระยะเวลา

ในการค้นคว้าและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลประกอบการพิจารณา ความล่าช้าในการประสานขอข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง การขาดความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากต้นฉบับ และการบริการด้านอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม ดังนั้น แนวทางการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฤษฎีกา การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนอย่างมีอาชีพ ควรมีการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นคณะกรรมการในการปฏิบัติงานสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในการนำมากำหนดเป็นแนวทาง/วิธีการในการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

ฉะนั้น ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฤษฎีกา การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรกำหนดแผนในการพัฒนาบุคลากรตามหลักสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งอย่างจริงจังและต่อเนื่อง อาทิ สมรรถนะการบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม และการทำงานในเชิงรุกโดยจัดปีละครั้งหรือ 2 ครั้งของแต่ละตำแหน่ง และปลูกฝังทัศนคติที่ดีในด้านการบริการแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานสอดคล้องกับแนวทางการบริหารงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริการคณะกรรมการ โดยจัดให้มีระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์หรือ VDO Conference เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการประชุม และเกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ โดยกลุ่มงานคณะกรรมการการกฤษฎีกา การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ควรดำเนินการสำรวจความคิดเห็นคณะกรรมการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายเลขานุการในด้านต่าง ๆ ทุกครั้งที่ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ และจัดทำคู่มือการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฤษฎีกา การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนให้มีกระบวนการสำรวจความคิดเห็นอย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไปเป็นการเฉพาะของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฤษฎีกา การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อให้บุคลากรนำไปใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อให้ง่ายต่อการสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ อันจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและทันต่อความต้องการสื่อสารถ่ายทอดแนวปฏิบัติของการดำเนินงานและวิธีการทำงานในทุกขั้นตอน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันและสามารถตอบสนองความต้องการของคณะกรรมการได้รวดเร็ว ทันเวลา และเป็นที่ยอมรับของคณะกรรมการ

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมีอาชีพ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์ ความช่วยเหลือ และการให้คำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา คือ อาจารย์วิฑูรย์ ชัยภาคภูมิ และอาจารย์กิตติมา บุณนาค ในการแนะนำปรึกษา ตรวจสอบ แก้ไข และให้ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอาจารย์อย่างสูงที่สละเวลาและทุ่มเทให้การศึกษาบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ผู้ศึกษาขอขอบคุณกรรมการ และบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนที่ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการศึกษาลุล่วงไปด้วยดี และขอขอบคุณผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และสถาบันพระปกเกล้าที่ได้เปิดโอกาสให้เข้ามาฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9 ทำให้ได้ประสบการณ์และเรียนรู้การปฏิบัติงาน ตลอดจนได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในการขับเคลื่อนภารกิจมุ่งไปสู่ความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมีอาชีพจะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้าในการพัฒนางานด้านเลขานุการด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป และหากรายละเอียดของเนื้อหา มีข้อบกพร่องประการใด ผู้ศึกษาน้อมรับที่จะไปดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขต่อไป

นางมนสิชา สุขคง

นักศึกษหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง สถาบันพระปกเกล้า

ข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9

วันที่                      กรกฎาคม 2560

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	14
1.3 ประเด็นการศึกษา	15
1.4 ขอบเขตการศึกษา	15
1.5 วิธีดำเนินการศึกษา	16
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	17
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	17
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี	18
2.1 แนวคิดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	18
2.2 แนวคิดวิเคราะห์ SWOT Analysis	22
2.3 แนวคิดการทำงานในเชิงรุก (Proactive)	24
2.4 แนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA	25
2.5 แนวคิดการสร้างคุณภาพในการบริการ	27
2.6 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	28
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล	30
2.8 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	34
3.1 วิธีการศึกษา	34
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา	34
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	35
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.5 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	35

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.6 ขั้นตอนดำเนินการศึกษา	36
บทที่ 4 ผลการศึกษา	38
บทที่ 5 ข้อเสนอแนะและข้อสรุป	58
5.1 ข้อเสนอแนะ	58
5.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	58
5.1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ	59
5.2 ข้อสรุป	60
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถามความคิดเห็นด้านวิชาการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประชุม	
ข. แบบสอบถามความคิดเห็นด้านวิชาการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสัมมนา	
ค. แบบสอบถามความคิดเห็นด้านวิชาการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดูงาน	
ง. แบบสอบถามความคิดเห็นด้านเลขานุการและอำนวยความสะดวกทั่วไป	
จ. แบบสังเกตการณ์/บันทึกประจำวัน	
ฉ. แบบสัมภาษณ์	
ประวัติผู้ศึกษา	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1. ตารางแสดงแนวปฏิบัติของการดำเนินการด้านการประชุม การจัดสัมมนา และการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการ	6
กรอบแนวคิดการดำเนินการ	16
ตาราง 2. ตารางแสดงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน คณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน	40
ตาราง 3. ตารางแสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล	49
ตาราง 4. ตารางแสดงการสังเกตการณ์/บันทึกประจำวันของการปฏิบัติงาน ด้านเลขานุการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการ การกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน	49
ตาราง 5. ตารางแสดงผลการสอบถามความคิดเห็นกรรมการต่อการปฏิบัติงาน ด้านเลขานุการและอำนวยความสะดวกทั่วไป	50
ตาราง 6. ตารางแสดงผลการสอบถามความคิดเห็นกรรมการต่อการปฏิบัติงาน ด้านวิชาการและกฎหมาย (การจัดการประชุม)	51
ตาราง 7. ตารางแสดงผลการสอบถามความคิดเห็นกรรมการต่อการปฏิบัติงาน ด้านวิชาการและกฎหมาย (การจัดสัมมนา)	52
ตาราง 8. ตารางแสดงผลการสอบถามความคิดเห็นกรรมการต่อการปฏิบัติงาน ด้านวิชาการและกฎหมาย (การศึกษาดูงาน)	52
ตาราง 9. ตารางประเด็นข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการ และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป	53

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรให้เป็น “องค์กรที่เป็นเลิศในการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติเพื่อประเทศชาติและประชาชน” โดยกำหนดพันธกิจและเป้าหมายการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร 3 พันธกิจหลัก คือ พันธกิจที่ 1 การสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ พันธกิจที่ 2 การสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศและพันธกิจที่ 3 การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ซึ่งกำหนดเป้าหมายการให้บริการ “ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงการให้บริการที่ดีของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และตรงต่อความต้องการ” ดังนั้น เพื่อการขับเคลื่อนทิศทางและเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ 6 ยุทธศาสตร์หลัก ในการขับเคลื่อนทิศทางและเป้าหมายขององค์กร คือ

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนางค์กรให้ เป็นมืออาชีพด้านนิติบัญญัติ
2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 สนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและมีบทบาทนำในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ
3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย และมีส่วนร่วมกับการปฏิรูปประเทศไทยให้ยั่งยืน
4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนางค์กรมุ่งสู่การเป็น Smart Parliament
5. ยุทธศาสตร์ที่ 5 เสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาลและความผูกพันในการปฏิบัติงาน
6. ยุทธศาสตร์ที่ 6 เร่งรัดการก่อสร้างอาคารรัฐสภาแห่งใหม่และพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 “พัฒนางค์กรให้ เป็นมืออาชีพด้านนิติบัญญัติ” ได้กำหนดตัวชี้วัดหรือเป้าประสงค์ในการบรรลุยุทธศาสตร์ จำนวน 4 ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนางค์กรให้ เป็นมืออาชีพด้านนิติบัญญัติ ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการสนับสนุนงานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศและคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนางค์กรให้ผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

(PMQA) และตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสนับสนุนงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรอย่างมีอาชีพ

(สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558, น. 11 – 12)

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้กำหนดโครงสร้างการบริหารราชการภายในเพื่อขับเคลื่อนทิศทางการดำเนินงานตามภารกิจและเป้าหมายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ออกเป็น 22 สำนัก 4 กลุ่มงาน 1 กลุ่ม ประกอบด้วย สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักเลขานุการ ก.ร. สำนักบริหารงานกลาง สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักการคลัง และงบประมาณ สำนักการพิมพ์ สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักวิชาการ สำนักสารสนเทศ สำนักการประชุม สำนักกฎหมาย สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข สำนักกรรมการ 1 สำนักกรรมการ 2 สำนักกรรมการ 3 สำนักนโยบายและแผน สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา สำนักงบประมาณของรัฐสภา กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มตรวจสอบภายในกลุ่มงานประธานรัฐสภา และกลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ในส่วนของการขับเคลื่อนทิศทางการดำเนินงานและเป้าหมายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรด้านการบริการ โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป เป็นภารกิจที่สำคัญในการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้มอบหมายให้สำนักกรรมการ 1 สำนักกรรมการ 2 และสำนักกรรมการ 3 ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปในการประชุม รวมทั้งการจัดการสัมมนา การประชาสัมพันธ์ การเดินทางไปศึกษาดูงาน ตลอดจนศึกษา วิเคราะห์ รวบรวม ข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะด้านวิชาการและกฎหมายเพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ และการขับเคลื่อนภารกิจของสำนักกรรมการ 1 สำนักกรรมการ 2 และสำนักกรรมการ 3 แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละสำนักแตกต่างกัน คือ สำนักกรรมการ 1 มีภารกิจในการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการด้านเศรษฐกิจ สำนักกรรมการ 2 สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการด้านการเมืองการปกครอง และสำนักกรรมการ 3 สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการด้านสังคม

สำนักกรรมการ 2 ในฐานะที่ได้รับมอบหมายให้ขับเคลื่อนการดำเนินงานในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการด้านการเมืองการปกครอง ได้แบ่งโครงสร้างการปฏิบัติภารกิจออกเป็น 12 กลุ่มงาน ได้แก่ (1) กลุ่มงานคณะกรรมการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน (2) กลุ่มงานคณะกรรมการชายแดนไทย (3) กลุ่มงาน

คณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร (4) กลุ่มงานคณะกรรมการกิจการองค์กร ตามรัฐธรรมนูญ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชนและกองทุน (5) กลุ่มงานคณะกรรมการความมั่นคง แห่งรัฐ (6) กลุ่มงานคณะกรรมการต่างประเทศ (7) กลุ่มงานคณะกรรมการการตำรวจ (8) กลุ่มงานคณะกรรมการการทหาร (9) กลุ่มงานคณะกรรมการการปกครอง (10) กลุ่มคณะกรรมการการปกครองส่วนท้องถิ่น (11) กลุ่มงานคณะกรรมการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด และ (12) กลุ่มงานคณะกรรมการพัฒนาการเมือง การสื่อสารมวลชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน

โดยแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อสนับสนุนงานภารกิจของคณะกรรมการ ดังนี้

1. ดำเนินงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
2. ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงและข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการและ กฎหมายเพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
3. ติดตาม ศึกษา รวบรวมผลการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับร่าง พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม หรือญัตติต่าง ๆ ที่จะนำเข้าสู่สภาผู้แทนราษฎร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในชั้นของคณะกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร
4. ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของสภาในการร่าง พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุมญัตติ หรือเรื่องที่ คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา กฎหมาย และระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
5. จัดทำหนังสือนัดประชุม เชิญผู้เกี่ยวข้องหรือผู้แปรญัตติมาชี้แจงและมีหนังสือ เรียกบุคคลหรือหน่วยงานให้จัดส่งเอกสารข้อมูลข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการพิจารณา
6. จัดทำบันทึกการประชุมและยืนยันมติที่ประชุมของคณะกรรมการและ คณะอนุกรรมการ ไปยังบุคคล ส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. ติดต่อประสานกับคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการ รวมทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และประชาชน เพื่อเข้าร่วมประชุม และชี้แจงกับคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
8. ดำเนินการยกร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญร่างพระราชบัญญัติและ ร่างข้อบังคับการประชุมตามที่คณะกรรมการแก้ไขหรือมอบหมาย
9. ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการจัดทำรายงานการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม และรายงานของ

คณะกรรมการในการพิจารณาผู้คดี หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวน เพื่อนำเสนอสภาผู้แทนราษฎรพิจารณา

10. ศึกษา รวบรวม และประมวลเหตุผลประกอบมติคณะกรรมการ เพื่อเป็นข้อมูล ให้คณะกรรมการชี้แจงต่อสภาผู้แทนราษฎร

11. ศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัยเพื่อจัดทำแผนและโครงการในการจัด สัมมนาและจัดนิทรรศการของคณะกรรมการรวมทั้งการเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ตลอดจนการจัดสรุปผลการสัมมนาผลการจัดนิทรรศการ และการจัดทำรายงาน การศึกษาดูงาน

12. รวบรวมข้อมูลและกิจกรรมของคณะกรรมการเพื่อจัดทำและเผยแพร่ผลงาน ของคณะกรรมการ

13. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

จากภารกิจที่ได้รับมอบหมายของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรม และสิทธิมนุษยชนในฐานะปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการสนับสนุนงานด้านเลขานุการ ด้านวิชาการ และกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรมของคณะกรรมการ ผู้ศึกษาในฐานะที่มีประสบการณ์ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการให้กับคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและ สิทธิมนุษยชน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 จนถึงปัจจุบัน และจากประสบการณ์ในฐานะที่ปฏิบัติหน้าที่เป็น ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการ พบว่า การดำเนินงานของคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนที่ผ่านมามีการปฏิบัติภารกิจในหลายด้าน อาทิ การเดินทางไปศึกษา ดูงาน การจัดสัมมนา และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ตลอดจนการได้รับมอบหมายพิเศษให้รับผิดชอบการทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของสภาปฏิรูป แห่งชาติ ระหว่างวันที่ 10 พฤศจิกายน 2557 – 10 สิงหาคม 2558 โดยมีสถิติในการปฏิบัติภารกิจ ในการรองรับคณะกรรมการ ดังนี้

1. ปี 2541 – 2553 คณะกรรมการการยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน (ชื่อเดิม) โดยมี นายลาภศักดิ์ ลาภาโรจน์กิจ เป็นประธานกรรมการ มีการเดินทางไปศึกษาดูงานภายใน และต่างประเทศ จำนวน 29 ครั้ง จัดสัมมนา จำนวน 1 ครั้งและมีการประชุมและพิจารณาเรื่อง ร้องเรียน จำนวน 67 ครั้ง (กองกรรมการ 2, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ม.ป.ป., น. 8 – 37)

2. ปี 2544 – 2548 คณะกรรมการการยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน (ชื่อเดิม) โดยมี นายถาวร เสนเนียม เป็นประธานกรรมการ มีการเดินทางไปศึกษาดูงานภายในและ ต่างประเทศ จำนวน 42 ครั้ง จัดสัมมนา จำนวน 13 ครั้ง และมีการประชุมและพิจารณาเรื่องร้องเรียน จำนวน 115 ครั้ง (เอกสารสรุปผลงานของคณะกรรมการการยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน สภาผู้แทนราษฎร สมัยนายถาวร เสนเนียม ตั้งแต่ มกราคม 2544 – มกราคม 2548)

3. ปี 2548 – 2549 คณะกรรมการการยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน (ชื่อเดิม) โดยมี นายสุวโรช พะลัง เป็นประธานกรรมการ มีการเดินทางไปศึกษาดูงานภายในและต่างประเทศ จำนวน 12 ครั้ง จัดสัมมนา จำนวน 2 ครั้งและมีการประชุมและพิจารณาเรื่องร้องเรียน จำนวน 109 ครั้ง (สำนักกรรมการ 2, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ม.ป.ป., น. 7)

4. ปี 2541 – 2552 คณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน โดยมีนายประชา ประสพดี เป็นประธานกรรมการ มีการเดินทางไปศึกษาดูงานภายในและต่างประเทศ จำนวน 5 ครั้ง จัดสัมมนา จำนวน 16 ครั้ง และมีการประชุมและพิจารณาเรื่องร้องเรียน จำนวน 59 ครั้ง (คณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรม และสิทธิมนุษยชน สภาผู้แทนราษฎร, ม.ป.ป., น. 8 – 37)

5. ปี 2554 – 2556 คณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน โดยมีพลตำรวจเอกวิรุฬห์ ฟื้นแสน เป็นประธานกรรมการ มีการเดินทางไปศึกษาดูงานภายในและต่างประเทศ จำนวน 43 ครั้ง จัดสัมมนา จำนวน 38 ครั้งและมีการประชุมและพิจารณาเรื่องร้องเรียน จำนวน 303 ครั้ง (กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน สำนักกรรมการ 2, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ม.ป.ป., น. 20 – 35)

6. ปี 2557 – 2558 คณะกรรมการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม โดยมี นายเสรี สุวรรณภานนท์ เป็นประธานกรรมการ มีการจัดสัมมนา จำนวน 1 ครั้ง และจัดประชุมพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม จำนวน 36 ครั้ง

จากสถิติการดำเนินงานของคณะกรรมการข้างต้น ส่วนใหญ่เป็นการประชุมพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่นำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการและการเดินทางไปศึกษาดูงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่นำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการ ดังนั้น การเป็นฝ่ายเลขานุการจะต้องมีความรอบรู้รอบด้าน มีปฏิญาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันที่วงที่มีทักษะ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้กับคณะกรรมการทั้งในด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย กระบวนการยุติธรรม และสิทธิมนุษยชน และอำนวยความสะดวกทั่วไปในการจัดประชุม สัมมนา หรือการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการ นอกจากนี้ การจัดการประชุมและการเดินทางไปศึกษาดูงานฝ่ายเลขานุการจำเป็นจะต้องมีความเชี่ยวชาญงานด้านการประชุมและการศึกษาดูงานอย่างมืออาชีพ เพื่อให้คณะกรรมการสามารถปฏิบัติภารกิจเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น ในฐานะผู้ศึกษาได้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการมาตลอดระยะเวลา 20 ปี ทำหน้าที่ในการจัดการประชุม การสัมมนา และการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการ

สิ่งที่พบปัญหาในการปฏิบัติงานที่เป็นปัญหาที่สำคัญคือ เมื่อมีการเปลี่ยนผ่านคณะกรรมการแต่ละชุดที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและ

สิทธิมนุษยชน เช่น ปัญหาการจัดเตรียมห้องประชุม รูปแบบการจัดเตรียมเอกสารประกอบการพิจารณาในที่ประชุม อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในที่ประชุม เป็นต้น และจากการสุ่มตัวอย่างในการสำรวจความคิดเห็นจากแบบสอบถามความคิดเห็นคณะกรรมการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการด้านวิชาการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประชุม การจัดสัมมนา และการศึกษาดูงาน จำนวน 26 คน วิเคราะห์ได้ว่าบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนบางคน ยังขาดความรู้และความเชี่ยวชาญในการจัดประเด็นการพิจารณาของคณะกรรมการ และเอกสารประกอบการประชุม มีรายการที่ไม่ครบถ้วน เช่น ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาศึกษาข้อเท็จจริง รายละเอียดของข้อเท็จจริงยังไม่ชัดเจน และการตอบประเด็นข้อสงสัยของคณะกรรมการไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการสนับสนุนการพิจารณาศึกษาในบางเรื่อง ส่งผลให้มีการเลื่อนการพิจารณาศึกษาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในบางครั้ง ปัญหาข้างต้นเป็นผลมาจากระยะเวลาที่กระชั้นชิดในการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการจึงทำให้ได้ข้อมูลไม่เพียงพอกับความต้องการของคณะกรรมการ ซึ่งรูปแบบของการปฏิบัติงานในการสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการมีแนวปฏิบัติของการดำเนินการด้านการประชุม การจัดสัมมนา และการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการ โดยฝ่ายเลขานุการจะต้องปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ การสนับสนุนงานด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไปต่อคณะกรรมการ ดังนี้

**ตาราง 1 แนวปฏิบัติของการดำเนินการด้านการประชุม การจัดสัมมนา และการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการ**

แนวปฏิบัติด้านการประชุม	แนวปฏิบัติการจัดสัมมนา	แนวปฏิบัติการเดินทางศึกษาดูงาน
<p><u>ก่อนการประชุม</u></p> <p>1. ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการและด้านกฎหมายเพื่อประกอบเรื่องที่เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงาน</p> <p>2. ดำเนินการร่างและจัดทำหนังสือราชการต่าง ๆ ของคณะกรรมการ</p>	<p><u>ก่อนการสัมมนา</u></p> <p>1. รับมติจากคณะกรรมการ</p> <p>2. จัดทำร่างกำหนดการ แผนงานและโครงการสัมมนาตามมติของคณะกรรมการ พร้อมทั้งตั้งงบประมาณสำหรับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ</p>	<p><u>1. การศึกษาดูงานภายในประเทศ</u></p> <p><u>ก่อนการเดินทาง</u></p> <p>1.1 จัดทำแผนงาน กำหนดการ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งขออนุมัติโครงการและงบประมาณ</p>

แนวปฏิบัติด้านการประชุม	แนวปฏิบัติการจัดสัมมนา	แนวปฏิบัติการเดินทาง ศึกษาดูงาน
<p>คณะกรรมการและคณะทำงาน เช่น หนังสือนัดประชุม หนังสือเชิญบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้มาร่วมประชุม หรือขอเอกสาร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา เป็นต้น</p> <p>3. ดำเนินการติดต่อประสานงาน คณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี ที่ปรึกษา ผู้อำนวยการ นักวิชาการและ เลขานุการ รวมทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และ ประชาชน เพื่อเชิญเข้าร่วมประชุม และชี้แจงกับคณะกรรมการ และ คณะอนุกรรมการ รวมทั้งติดตาม ผลการประสานงานดังกล่าว</p> <p>4. เสนอเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่ได้รับให้แก่ คณะกรรมการ</p> <p>5. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับ มอบหมาย</p>	<p>3. บันทึกขออนุมัติจัดการ สัมมนาและงบประมาณ โดยมี ประธานคณะกรรมการเป็นผู้ ลงนามขออนุมัติไปยังเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร</p> <p>4. จัดเตรียมรายชื่อ และติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ผู้เข้าร่วมสัมมนา และ วิทยากร</p> <p>5. ดำเนินการด้านธุรการที่ เกี่ยวข้องในการสัมมนา เช่น จัดทำหนังสือเชิญวิทยากร ผู้เข้าร่วมสัมมนา แบบฟอร์มการ ลงทะเบียน เป็นต้น</p> <p>6. ดำเนินการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์โครงการสัมมนา</p> <p>7. มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำ คณะกรรมการเพื่อจัดทำสรุป</p>	<p>1.2 จัดเตรียมข้อมูล สำหรับการศึกษาดูงาน</p> <p>1.3 ดำเนินงานธุรการที่ เกี่ยวข้อง เช่น การ สำรองบัตรโดยสาร เครื่องบิน การเช่ารถ สำรองโรงแรมที่พัก และร้านอาหาร เป็นต้น</p> <p>1.4 ร่วมเดินทางเพื่อ สนับสนุนภารกิจภารกิจ ของคณะกรรมการ หรือคณะอนุ กรรมการ</p>

แนวปฏิบัติด้านการประชุม	แนวปฏิบัติการจัดสัมมนา	แนวปฏิบัติการเดินทาง ศึกษาดูงาน
<p>ระหว่างการประชุม</p> <p>1. ดำเนินการด้านเลขานุการและ ธุรการในระหว่างการประชุมให้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย</p> <p>2. ดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบหน้าที่ต่าง ๆ ในการ ประชุมคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และ คณะทำงาน</p>	<p>รายงานการจัดสัมมนา</p> <p>8. ดำเนินการมอบหมาย เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>9. จัดทำหนังสือประสานกับ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในสำนักงานและ ส่วนราชการภายนอก เช่น หนังสือเชิญวิทยากร และ ผู้เข้าร่วมสัมมนา หนังสือ ขอความอนุเคราะห์ถ่ายทอด เสียง หนังสือขอความอนุเคราะห์ เอกสารประกอบการสัมมนา หนังสือขอความอนุเคราะห์ ใช้สถานที่จัดงาน เป็นต้น</p> <p>ระหว่างการจัดสัมมนา</p> <p>1. ดำเนินการอำนวยความสะดวก สะดวกเกี่ยวกับกระบวนการใน การจัดสัมมนา</p> <p>2. จัดทำสรุปรายงานการจัด สัมมนา</p>	<p>ระหว่างการเดินทาง</p> <p>1. ประสานงานกับ กรมการศึกษาดูงาน และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในพื้นที่เพื่อให้เป็นไป ตามกำหนดการเดินทาง</p> <p>2. อำนวยความสะดวกใน การเดินทางไปศึกษาดูงาน ให้ไปด้วยความ เรียบร้อย</p>

แนวปฏิบัติด้านการประชุม	แนวปฏิบัติการจัดสัมมนา	แนวปฏิบัติการเดินทางศึกษาดูงาน
<p>3. ให้คำชี้แจงเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ ที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุม ตลอดจนธรรมเนียมปฏิบัติในการประชุมคณะกรรมการ หรือคณะอนุกรรมการ</p> <p>4. ให้คำปรึกษา แนะนำและเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาญัตติหรือเรื่องที่ คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการประชุมคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ</p> <p>5. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย</p>	<p>3. ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการสัมมนา</p> <p>4. พิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย</p>	<p>3. จัดทำสรุปผลการศึกษาดูงานเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์</p> <p>2. <u>การศึกษาดูงานต่างประเทศ</u> <u>ก่อนการเดินทาง</u></p> <p>2.1 จัดทำแผนงาน กำหนดการ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและต่างประเทศ จัดตั้งค่าของงบประมาณ พร้อมทั้งร่วมเดินทาง เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะเดินทาง</p> <p>2.2 ประสานงานกับคณะผู้เดินทางเพื่อจัดทำหนังสือเดินทาง/หนังสือตรวจลงตราเข้าประเทศ พร้อมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2.3 จัดเตรียมข้อมูล สำหรับการศึกษาดูงาน เช่น ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานและประเทศที่จะไปศึกษาดูงาน</p> <p>2.4 สรุปผลการเดินทางศึกษาดูงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์</p> <p>2.5 ประสานงานกับคณะผู้เดินทางเพื่อนัด</p>

แนวปฏิบัติด้านการประชุม	แนวปฏิบัติการจัดสัมมนา	แนวปฏิบัติการเดินทาง ศึกษาดูงาน
		<p>หมาย และเตรียมตัว เกี่ยวกับการเดินทาง</p> <p>2.6 ดำเนินงานด้าน ธุรการที่เกี่ยวข้อง เช่น สำรองบัตรโดยสาร เครื่องบิน ประสาน บริษัทท่องเที่ยว จัดเตรียมของขวัญ ของที่ระลึก เป็นต้น</p> <p><u>ระหว่างการเดินทาง</u></p> <p>1. ประสานกับ คณะกรรมการผู้ร่วม เดินทางและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เป็นไป ตามกำหนดการเดินทาง ในแต่ละวัน</p> <p>2. อำนวยความสะดวก และสนับสนุนภารกิจให้ การเดินทางศึกษา เป็นไปด้วยความ เรียบร้อย</p> <p>3. รวบรวมหลักฐาน ต่าง ๆ ที่ได้รับในการ เดินทางไปศึกษาดูงาน เพื่อประกอบเป็นข้อมูล ในการจัดทำรายงานการ เดินทาง</p>

แนวปฏิบัติด้านการประชุม	แนวปฏิบัติการจัดสัมมนา	แนวปฏิบัติการเดินทางศึกษาดูงาน
<p><u>หลังการประชุม</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำสรุปผลการประชุม คณะกรรมการ และ คณะอนุกรรมการ</li> <li>2. ดำเนินการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมติของคณะกรรมการ</li> <li>3. ตรวจสอบความถูกต้องของการจัดทำบันทึกการประชุมให้เป็นไปตามมติของคณะกรรมการ</li> <li>4. ดำเนินการจัดทำบันทึกการประชุมคณะกรรมการและ คณะอนุกรรมการให้แล้วเสร็จ ก่อนการประชุมครั้งถัดไป</li> <li>5. ดำเนินการศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูล และข้อเสนอแนะในการจัดทำ รายงานของคณะกรรมการในการ พิจารณาคัด หรือเรื่องที่คณะกรรมการ ดำเนินการศึกษาหรือสอบสวนเพื่อนำเสนอสภาผู้แทนราษฎร</li> <li>6. ดำเนินการรวบรวม และสรุปผลการ พิจารณาของคณะกรรมการที่ ทำการศึกษา หรือสอบสวนเพื่อ ประกอบมติของคณะกรรมการเพื่อ เป็นข้อมูลให้กรรมการชี้แจงต่อสภา ผู้แทนราษฎร</li> <li>7. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลงาน ของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ</li> <li>8. แจ้งความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องร้าวร้องทุกข์ที่</li> </ol>	<p><u>หลังการสัมมนา</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจสอบความถูกต้อง ของสรุปรายงานการจัดสัมมนา และรายงานการเงินให้แล้วเสร็จ</li> <li>2. ติดตามและประเมินผล การสัมมนา</li> <li>3. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน การสัมมนาของ คณะกรรมการ หรือ คณะอนุกรรมการ</li> </ol>	<p><u>หลังการเดินทาง</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจสอบความถูกต้องของสรุปรายงาน การเดินทางและรายงาน การเงินให้แล้วเสร็จ</li> <li>2. จัดทำหนังสือขอบคุณ ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้การช่วยเหลือและ อำนวยความสะดวกใน การเดินทางศึกษาดูงาน ของคณะกรรมการ</li> <li>3. นำเสนอสรุปรายงาน การเดินทางต่อ คณะกรรมการและ ประธานสภาผู้แทนราษฎร</li> <li>4. ติดตามและ ประเมินผลการศึกษาดูงาน</li> <li>5. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ผลงานการศึกษาดูงาน ของคณะกรรมการ</li> </ol>

แนวปฏิบัติด้านการประชุม	แนวปฏิบัติการจัดสัมมนา	แนวปฏิบัติการเดินทาง ศึกษาดูงาน
<p>คณะกรรมการนำขึ้นพิจารณา ให้แก่ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ</p> <p>9. ออกหนังสือนัดประชุมและหนังสือ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ โดยส่ง ล่วงหน้าก่อนวันประชุม</p> <p>10. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับ มอบหมาย</p>		

(สำนักกรรมการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, ม.ป.ป., น. 3 – 22)

ตามแนวปฏิบัติข้างต้นเป็นการปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการให้กับคณะกรรมการ พร้อมทั้งการสนับสนุนข้อมูลด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไป ดังนั้นการสนับสนุนงานด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไป มีข้อจำกัดในด้านเวลาในการดำเนินการ ประกอบกับบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนบางตำแหน่งเป็นบุคลากรใหม่ทำให้มีความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานค่อนข้างน้อย ทำให้การปฏิบัติเกิดความล่าช้าและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของคณะกรรมการได้ทันทั่วถึง ซึ่งจากการสุ่มสัมภาษณ์ทั้งในส่วน  
ของบุคลากรและกรรมการปรากฏว่า กรรมการบางท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่า 3 ปี เพราะมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ และจากการสังเกตการณ์การปฏิบัติงานของบุคลากร  
กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนพบว่า บุคลากรบางคนยังขาดการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม และขาดความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากการปฏิบัติงานขาดการวางระบบหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนส่งผลให้บุคลากรบางคนไม่สามารถปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบความต้องการของกรรมการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ฉะนั้น ตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงานในสำนักกรรมการ 2 สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เป็นกลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อสำนักกรรมการ 2 ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน มีหน้าที่ในการสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปในการประชุมของคณะกรรมการ การกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน คณะกรรมการวิสามัญของสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการร่วมกัน และคณะกรรมการร่วมกันของรัฐสภาในการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ติดตามมติของคณะกรรมการ เพื่อจัดทำรายงานและยื่นชั้นมติของคณะกรรมการไปยังสภาผู้แทนราษฎร รัฐสภาหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดการสัมมนาและการเดินทางไปศึกษาดูงานเรื่องนั้น ๆ

2. ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะด้านวิชาการและด้านกฎหมายเพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการและให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของสภาหรือเรื่องที่คณะกรรมการ ดำเนินการศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุม สภาผู้แทนราษฎร ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

3. ค้นคว้าและจัดทำเอกสารทางวิชาการ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการ จัดทำบันทึกการประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ และปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

การสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ข้อ 82 กำหนดให้คณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน มีอำนาจหน้าที่ในการกระทำการ พิจารณา สอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนนโยบายด้านกฎหมาย การยุติธรรม สิทธิมนุษยชนและการคุ้มครองสิทธิชุมชนในกระบวนการยุติธรรม (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 125 ตอนพิเศษ 97 ง, 2551, น. 22) ซึ่งการดำเนินงานตามบทบาทอำนาจหน้าที่ของ คณะกรรมการดังกล่าว กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน จำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ ทั้งด้านวิชาการและด้านกฎหมายควบคู่กันไปเพื่อให้การสนับสนุนภารกิจและอำนาจหน้าที่ของ คณะกรรมการบรรลุผลที่กำหนดไว้ โดยห้วงระยะเวลาตั้งแต่ พ.ศ. 2541 – ปัจจุบัน กลุ่มงาน คณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ได้ดำเนินการเกี่ยวกับ งานเลขานุการและธุรการทั่วไปในการประชุมของคณะกรรมการ การจัดสัมมนา และการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการ จำนวน 816 ครั้ง แยกเป็น การจัดประชุม 653 ครั้ง จัดสัมมนา 70 ครั้ง และศึกษาดูงาน จำนวน 93 ครั้ง

จากทิศทางและเป้าหมายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 “พัฒนาองค์กรให้เป็นที่น่าเชื่อถือด้านนิติบัญญัติ” โดยเฉพาะการกำหนดตัวชี้วัดหรือเป้าประสงค์ ในการบรรลุยุทธศาสตร์ คือ ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรให้เป็นที่น่าเชื่อถือ

ด้านนิติบัญญัติ และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสนับสนุนงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรอย่างมืออาชีพ เป็นความท้าทายด้านพันธกิจในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติในเชิงรุกและเป็นความท้าทายด้านบุคลากร ในความเป็นมืออาชีพด้านการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน อาทิ ความเป็นมืออาชีพด้านเลขานุการ ความเป็นมืออาชีพด้านวิชาการและกฎหมาย และความเป็นมืออาชีพด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไป เป็นต้น เพื่อให้ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงการบริการที่ดีของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และตรงต่อความต้องการ

ดังนั้น บุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนในฐานะปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการในการประชุม การจัดสัมมนา และการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน หรือคณะอนุกรรมการในคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน จึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะ ทักษะ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในด้านเลขานุการ ด้านกฎหมาย และวิชาการ รวมทั้งด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไป เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและรู้เท่าทันความคาดหวังของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการอย่างทันทั่วถึง ก่อให้เกิดความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการอย่างมืออาชีพ

ดังนั้น ตามบทบาทและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ผู้ศึกษาเห็นว่า การพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ โดยเฉพาะการเพิ่มศักยภาพการให้บริการด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย รวมทั้งด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไป ให้มีความพร้อมทั้งด้านสมรรถนะ ทักษะ ความรู้ความสามารถ และเทคโนโลยีที่จำเป็นเพื่อตอบสนองการก้าวไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์นั้น จำเป็นต้องอาศัยการปฏิบัติงานในเชิงรุก สามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และตรงกับความต้องการ โดยควรมีการกำหนดแนวทางการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนากระบวนการให้บริการให้สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้เห็นผลเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

การพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน

1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนอย่างมีอาชีพ ในการตอบสนองการขับเคลื่อนการดำเนินงานของคณะกรรมการและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

### 1.3 ประเด็นการศึกษา

การพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมีอาชีพ เป็นการศึกษาเปรียบเทียบแนวทางหรือกระบวนการการให้บริการด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป ของการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ในฐานะปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการ ซึ่งการศึกษาดังกล่าวครอบคลุมบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนทุกตำแหน่ง ประกอบด้วย ตำแหน่งนิติกร ตำแหน่งวิทยากร ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ และตำแหน่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล รวมถึงคณะกรรมการที่กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ เพื่อนำข้อมูลหรือข้อคิดเห็นที่ได้มากำหนดแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพในทุกด้านทั้งด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป ในการสนับสนุนภารกิจและการดำเนินงานของคณะกรรมการอย่างมีอาชีพ และบรรลุตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้

### 1.4 ขอบเขตการศึกษา

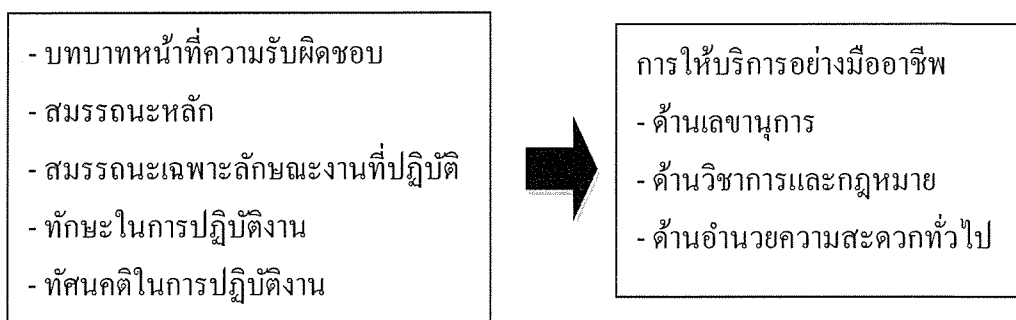
#### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมีอาชีพ เป็นการศึกษาแนวทางการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน โดยมีกรอบแนวคิดการดำเนินการ คือ

## กรอบแนวคิดการดำเนินการ

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



## 1.4.2. ประชากรในการศึกษา

ประชากรในการศึกษา ได้แก่ คณะกรรมการที่กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ

## 1.4.3. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ คณะกรรมการ และบุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน

## 1.4.4. ระยะเวลาในการศึกษา ดำเนินการศึกษาดังแต่เดือนมีนาคม – มิถุนายน 2560

## 1.5 วิธีดำเนินการศึกษา

การพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารข้อเท็จจริง การสังเกตการณ์จากการปฏิบัติงานจริง และการสอบถาม/การสัมภาษณ์ความคิดเห็น คณะกรรมการ รวมทั้งบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย รวมถึงด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป ตลอดจนการนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้ในการดำเนินการในการพัฒนางานด้านบริการให้เกิดประสิทธิภาพ

สำหรับเครื่องมือที่นำมาใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง เอกสารประกอบการดำเนินงานของคณะกรรมการ เอกสารวิธีการและแนวทางการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการและกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน และแบบสอบถาม/สัมภาษณ์ความคิดเห็นด้านเลขานุการ (การจัดประชุม/การสัมมนา/การศึกษาดูงาน) ด้านวิชาการและกฎหมาย (การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม) และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป (ด้านธุรการ)

## 1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

การพัฒนาการให้บริการ หมายถึง การกำหนดแนวทางการให้บริการด้านเลขานุการด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไปของกลุ่มงานคณะกรรมการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติ หมายถึง การสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไปของกลุ่มงานคณะกรรมการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน

การปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความสามารถและประสบการณ์ในงานที่ทำทุกครั้งให้บรรลุเป้าหมาย มีความรู้ด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป สามารถประยุกต์ความรู้ไปใช้ได้เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 กลุ่มงานคณะกรรมการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน มีแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.7.2. มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคณะกรรมการและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎี

สำหรับแนวคิดทฤษฎีในการศึกษาการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดของการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

1. แนวคิดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดวิเคราะห์ SWOT Analysis
3. แนวคิดการทำงานในเชิงรุก (Proactive)
4. แนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA
5. แนวคิดการสร้างคุณภาพในการบริการ
6. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
7. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

#### 2.1 แนวคิดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) (2553, น. 6 – 28) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะหลักไว้ว่า คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน โดยสมรรถนะหลักในภาคราชการพลเรือน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี ให้มีประสิทธิภาพ หรือให้สูงเกินกว่ามาตรฐานที่มีอยู่

บริการที่ดี หมายถึง ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และความพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการจากงานในหน้าที่ราชการของตนหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ตนเองสามารถที่จะให้บริการได้ บริการที่ดีจึงเป็นการกระทำโดยไม่เลือกกลุ่มเป้าหมาย

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ในอันที่จะสั่งสมความรู้ความสามารถของตน ด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม หมายถึง การดำรงตนและการประพฤติปฏิบัติตนวิถีแห่งความดีงาม ความถูกต้อง ทั้งในกรอบของกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง และเกียรติยศของความเป็นข้าราชการที่ดี

การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องอยู่ในฐานะหรือตำแหน่งหัวหน้าทีมแต่เพียงตำแหน่งเดียว ความเป็นสมาชิกในทีมดังกล่าว หมายความว่ารวมถึงความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีมด้วย

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (กุ่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : กุ่มือสมรรถนะหลัก สำนักงาน ก.พ.) (2553, น. 7 – 72) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะเฉพาะตามหน้าที่งานที่ปฏิบัติ ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันตามสายงาน หน่วยงาน และส่วนราชการ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ กำหนดไว้เป็นมาตรฐานในภาคราชการพลเรือนประกอบด้วย

1. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) หมายถึง การแยกแยะข้อมูลหรือเรื่องราวที่ได้มา ซึ่งกระทำได้โดยการทำความเข้าใจให้ถ่องแท้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพแวดล้อมหรือบริบทในทางการบริหาร โดยการกำหนดประเด็นปัญหาให้สอดคล้องกับแนวความคิดจัดหมวดหมู่ของข้อมูลอย่างเป็นระบบ ระเบียบ จนสามารถเปรียบเทียบข้อมูลต่าง ๆ เพื่อหาข้อสรุปของปัญหาจนลุล่วงในที่สุด

2. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงความรู้คิดในเชิงสังเคราะห์หรือการรวบรวมข้อมูลทั้งหลายทั้งปวง ซึ่งจะทำให้มองภาพใหญ่หรือภาพรวมของส่วนราชการขององค์กร ของงาน หรือของกิจกรรมได้อย่างรู้และเห็นทั้งกระบวนการ ปัญหาอุปสรรค ทางแก้ไข และทางเลือกที่ดีที่สุด สถานการณ์ขณะนั้น

3. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (Caring Thinking) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติต่อผู้อื่น ซึ่งจะปรากฏออกมาในลักษณะของความเอาใจใส่หรือความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะส่งเสริมที่จะปรับปรุงและพัฒนาผู้อื่น ให้มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ อันเป็นศักยภาพโดยรวมของผู้นั้น รวมทั้ง ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะให้ผู้นั้นมีสุขภาวะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจ และทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืน

4. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable) หมายถึง การแสดงสมรรถนะในด้านการกำกับดูแลให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐานของบทบัญญัติในทางกฎหมาย ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือแนวทางปฏิบัติที่มีอยู่ โดยผู้กำกับดูแลเป็นผู้ใช้อำนาจตามตำแหน่ง

หน้าที่ หรืออำนาจตามกฎหมาย และหมายรวมถึงการใช้อำนาจออกคำสั่งหรือสั่งการโดยปกติทั่วไป และการใช้อำนาจตามกฎหมายที่จะดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดกับผู้ฝ่าฝืนมาตรฐานทางกฎระเบียบดังกล่าวมาแล้วด้วย

5. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking) หมายถึง การแสดงสมรรถนะในด้านของ ความใฝ่รู้เชิงรุกที่จะแสวงหาข้อมูลในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่าง ๆ

6. ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ถึงข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมได้ด้วยความเข้าใจที่ดี และศักยภาพที่จะสามารถประยุกต์ ความเข้าใจนั้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีบนพื้นฐานของความต่างทางวัฒนธรรมได้ โดยไม่มี ความรู้สึกถึงความต่างนั้น

7. ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding) หมายถึง ความสามารถในการ ทำความเข้าใจได้โดยไม่ต้องตีความ อาจมีคำอธิบายกรอบของความเข้าใจผู้อื่นบ้าง หรืออาจ หมายถึงความสามารถในการรับฟัง และเข้าใจความหมายตรงหรือความหมายแฝง ความคิด รวมทั้ง เข้าใจสภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อนของผู้อื่นที่ติดต่อสื่อสารด้วยอย่างแท้จริง

8. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness) หมายถึง การแสดง สมรรถนะที่จะบ่งบอกถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในระบบราชการ ในความสัมพันธ์เชิง อำนาจที่เป็นอำนาจรัฐ โดยผลของกฎหมาย และอำนาจที่ไม่เป็นทางการในองค์กรของตนเองและ องค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง ปรากฏอย่างเป็นธรรมชาติ ผู้ที่สามารถทำความเข้าใจกับเรื่องนี้สามารถใช้ ความรู้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งความสามารถที่จะ คาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ตลอดจน เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร ความเข้าใจจะช่วยให้สามารถกำหนดท่าที และทิศทางที่จะรับกับความเป็นไปของทุกสถานการณ์ได้อย่างถูกต้องและเท่าทัน

9. การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness) หมายถึง ความสามารถในการคิดล่วงหน้า และสามารถใช้ประโยชน์จากการคิดนั้นดำเนินการในเชิงรุกแทนที่จะใช้กลยุทธ์ของการตั้งรับอย่าง ที่นิยมปฏิบัติกันมาในองค์กรหรือส่วนราชการ การดำเนินการเชิงรุกมีความหมายถึง การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาส แล้วจัดการในเชิงรุกกับปัญหานั้น โดยไม่จำเป็นต้องให้มีผู้ร้องขอ หรือความสามารถในการใช้โอกาสนั้นให้เป็นประโยชน์ต่องาน นอกจากนี้ การดำเนินการเชิงรุก ยังหมายถึงการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เกี่ยวกับงานด้วย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ดังกล่าว จึงใช้ประโยชน์ในการป้องกันปัญหา หรือใช้ในการแก้ไขปัญหาล่วงแต่กรณีได้ด้วย

10. การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน (Concern for Order) หมายถึง ความใส่ใจ ที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วนในทุกขั้นตอน คือ ความใส่ใจที่จะแสดงความชัดเจน โปร่งใส ให้ปรากฏ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์และเพื่อลดความบกพร่อง สมรรถนะในการตรวจสอบ

ความถูกต้องนี้ คือ การติดตามผลการปฏิบัติหน้าที่ราชการ คือ การสอบทานข้อมูลต่าง ๆ โดยมีการพัฒนาระบบตรวจสอบให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อความถูกต้องของทั้งกระบวนการในหน้าที่ความรับผิดชอบด้วย

11. ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence) หมายถึง การแสดงออกซึ่งความมั่นใจในตนเอง ทั้งในแง่ของศักยภาพ ความสามารถ และการตัดสินใจ โดยปัจจัยที่แสดงความมั่นใจในตนเองดังกล่าวนั้น จะสามารถประเมินได้จากการปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือจากการเลือกวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือจากวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจนงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

12. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัว มิใช่ความโอนอ่อนผ่อนตาม แต่เป็นการแสดงออกถึงการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประสิทธิภาพในสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย รวมทั้งเป็นการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น ในเชิงยอมรับความเห็นต่างอย่างมีเหตุผลเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

13. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารด้วยการพูด การเขียน เพื่อให้เกิดความเข้าใจการยอมรับและการให้การสนับสนุนความคิดหรือสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของตน

14. คุณภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality) หมายถึง เป็นสมรรถนะที่จะประเมินจากความรู้สึกซาบซึ้งในสุนทรียภาพและคุณค่าของศิลปะ ทั้งที่เป็นเอกลักษณ์และเป็นมรดกของชาติ หรือศิลปะอื่น ๆ ในทุกรูปแบบ และสามารถนำสุนทรียภาพและคุณค่าทางจิตวิญญาณ หรือความรู้สึกและอารมณ์ที่ซึมซาบมาจากงานศิลปะเหล่านั้นมาประยุกต์ในการรังสรรค์งานศิลปะของตนได้

15. ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ (Organizational Commitment) หมายถึง การประเมินสมรรถนะของจิตสำนึกหรือความรู้สึกตั้งใจที่แสดงออกถึงพฤติกรรมที่สอดคล้องไปในวิถีหรือทิศทางเดียวกันกับนโยบาย ความต้องการ และเป้าหมายของส่วนราชการต้นสังกัด ภายใต้แนวความคิดที่ต้องยึดถือประโยชน์ของส่วนราชการเป็นที่ตั้งมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

16. การสร้างสัมพันธภาพ (Relationship Building) หมายถึง การสร้าง หรือการรักษาสัมพันธภาพอันมิตร เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงาน ซึ่งจะนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลอันเกิดจากการร่วมแรงร่วมใจกันดังกล่าว

**สรุป** ในการปฏิบัติงานขององค์กรจำเป็นต้องกำหนดสมรรถนะในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลหรือสายงาน เพื่อให้ได้บุคลากรที่จะปฏิบัติงานสอดคล้องและตรงกับความต้องการขององค์กรที่กำหนดไว้ ดังนั้น สมรรถนะในการปฏิบัติงานจึงต้องอาศัยการกำหนดสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถวางแผนการพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับสมรรถนะ

ที่กำหนดไว้ ดังนั้น การศึกษาการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ สมรรถนะในการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้การขับเคลื่อนงานขององค์กร บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

## 2.2 หลักการวิเคราะห์ปัญหาแบบ SWOT Analysis

ชัยวัฒน์ สุรวิชัย (2559) ได้อธิบายการวิเคราะห์สถานการณ์โดยนำหลักการวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) ว่า การวิเคราะห์ SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งทีอาจเป็นปัญหาสำคัญ ในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต และ SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมาย ดังนี้

Strengths หมายถึง จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ

Weaknesses หมายถึง จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ

Opportunities หมายถึง โอกาสที่จะดำเนินการได้

Threats หมายถึง อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร

หลักการสำคัญของ SWOT คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ 2 ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์อุปสรรค-โอกาส ดังนั้น การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอก องค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินการ ตามกลยุทธ์ขององค์กรในระดับองค์กรที่เหมาะสม

ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT

1. จุดแข็งขององค์กร เป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย
2. จุดอ่อนขององค์กร เป็นคุณลักษณะภายในที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงาน
3. โอกาสทางสภาพแวดล้อมเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายของ

องค์กร

4. อุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายองค์กร

ผลจากการวิเคราะห์ SWOT จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ เพื่อให้ องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม และการวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของ ปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูลในการ กำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาจากจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จาก

โอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มึ้น้อยที่สุดได้ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร
2. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก
3. ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อมสถานการณ์เช่นนั้น องค์กรควรจะทำอย่างไร

โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ SWOT องค์กร จะอยู่ในสถานการณ์ 4 รูปแบบ คือ

1. สถานการณ์ที่ 1 (จุดแข็ง-โอกาส) เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด เนื่องจากองค์กรค่อนข้างจะมีหลายอย่าง ซึ่งผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้ และฉกฉวย โอกาสต่าง ๆ ที่เปิดมาหาประโยชน์อย่างเต็มที่

2. สถานการณ์ที่ 2 (จุดอ่อน-ภัยอุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอกและมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลายประการ ซึ่งทางเลือกที่ดีที่สุดคือ กลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหนีภัยอุปสรรคต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียให้น้อยที่สุด

3. สถานการณ์ที่ 3 (จุดอ่อน-โอกาส) สถานการณ์องค์กรมีโอกาเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ที่ปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อน ดังนั้นทางออกคือ กลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround Oriented Strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดให้

4. สถานการณ์ที่ 4 (จุดแข็ง-อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ และแทนที่จะรอจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายของกิจการ (Diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่สามารถสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่น ๆ แทน

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (การวิเคราะห์สวอต. สืบค้นจาก <https://th.wikipedia.org>) ได้อธิบายความหมายของการวิเคราะห์สวอตหรือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพหรือการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมว่า เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับองค์กร หรือโครงการ ซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร โดยเทคนิคนี้ อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) ได้ชื่อว่าเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดนี้ซึ่งนำมาแสดงในงานสัมมนาที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด และคำว่า SWOT มาจากตัวย่อภาษาอังกฤษ 4 ตัว ได้แก่

S มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง เป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน

W มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน เป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่าง ๆ ซึ่งจะต้องหาวิธีในการแก้ไขปัญหานั้น

O มาจาก Opportunities หมายถึง โอกาส เกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน

T มาจาก Threats หมายถึง อุปสรรค เกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก

สรุป การวิเคราะห์ SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และโอกาสต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการนำมากำหนดแนวทางหรือแผนงานในการลดปัญหาหรือแก้ไขจุดอ่อนขององค์กร ดังนั้น การศึกษาการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฏหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ จำเป็นจะต้องมีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และ โอกาส ของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฏหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นแผนงาน/แนวทาง หรือมาตรการในการพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน

### 2.3 แนวคิดการทำงานในเชิงรุก (Proactive)

ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2548, น. 1) ได้อธิบายความหมายการทำงานในเชิงรุกว่า การทำงานที่มีการวางแผนล่วงหน้าอย่างละเอียด รอบคอบ รู้จักและรับผิดชอบตนเอง โดยสามารถที่จะเลือกตอบสนองแรงกระตุ้นภายนอก ในมุมมองและคุณค่าของตนเองที่ไม่ยอมตกอยู่ภายใต้อิทธิพลสิ่งแวดล้อมรอบข้าง และสถานการณ์ภายนอกบีบบังคับให้ต้องจำใจทำ รวมถึงมีสติไม่จมปลักกับปัญหา แต่ตอบสนองด้วยสติในคุณค่าที่เชื่อมั่น

ศิริพร วิษณุหมิมาชัย (2551, บทคัดย่อ) ได้อธิบายการบริการเชิงรุก (Proactive Service) ว่าเป็นการวางแผนในการให้บริการลูกค้าล่วงหน้าอย่างละเอียดและรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงเป็นการแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยไม่รบกวนให้ผู้รับบริการร้องขอ โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้าและให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยยึดแนวปฏิบัติ 4 ประการในการทำ Proactive Service ดังนี้

1. Customer Service Plan: แผนการบริการลูกค้า
2. Customer Centric: การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
3. Service Mind: จิตสำนึกในการบริการหรือการบริการด้วยหัวใจ
4. Skill & Enthusiastic Service: ทักษะ ความรวดเร็ว และความชัดเจนในการให้บริการ

Krungsri Academy ( การทำงานเชิงรุก Proactive ได้ผลในสถานการณ์ใดบ้าง. สืบค้นจาก <http://www.krungsri.com/bank/th/krungsri-guru/academy/live-and-learn/may-2016/which-case-will-being-proactive-work-in-workplace.html> ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายการทำงานในเชิงรุก หรือ Proactive ว่าการทำงานของคนที่ชอบคิด ชอบวางแผน จัดการและเตรียมการทุกอย่าง พร้อมแก้ปัญหาและทำงานอย่างมีคุณภาพเพื่อความก้าวหน้าในอนาคต ดังนั้น การทำงานในเชิงรุกจะ ได้ผลก็ต่อเมื่อ

1. วางแผนรองรับไว้อย่างละเอียดรอบคอบ
2. มีประสบการณ์มาก่อนทั้งทางตรงและทางอ้อม
3. สามารถมองเห็นปัญหาและคว้าโอกาสได้ทันท่วงที
4. เป็นนักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
5. ลุยแก้ปัญหาที่ต้นตอ
6. มองโลกในแง่บวก

การทำงานในเชิงรุก Proactive นั้น มีผลต่อการทำงานและพัฒนาตัวเองอย่างมาก ความมุ่งมั่นและรอบคอบเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

**สรุป** การทำงานเชิงรุก (Proactive) เป็นการทำงานที่จะต้องมีการกำหนดแผนงานในการรองรับอย่างชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลภายนอกและรู้เท่าทันของปัญหาที่เกิดขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงทีและสำเร็จผล ดังนั้น การศึกษา การพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฤษฎีกา การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ จึงถือได้ว่าเป็นการศึกษา ค้นหาปัญหา และแนวทางการป้องกันปัญหาในเชิงรุก โดยไม่จำเป็นต้องให้ปัญหาเกิดขึ้นก่อนค่อยหาทางแก้ไข ปัญหาซึ่งเป็นการลดข้อผิดพลาดและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันท่วงที

#### 2.4 วงจรคุณภาพ PDCA

ภูษฤทธิ วิทยานุรักษ์รัศมิ์ ( 2556, 2 – 4) ได้อธิบายการใช้วงจร PDCA กับงานบริการ ว่า วงจร Demming (PDCA, Plan-Do-Check-Act) สามารถประยุกต์ได้กับทุกกระบวนการและนำมาพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง คือ

P – Plan วางแผน โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ และตั้งเป้าหมาย กำหนดขั้นตอนวิธีการ และระยะเวลา จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นทั้งในด้านบุคคล เครื่องมืองบประมาณ

D – Do ปฏิบัติ โดยการทำความเข้าใจและลงมือปฏิบัติตามแผน

C – Check ตรวจสอบ เพื่อติดตามความก้าวหน้า และดูผลสำเร็จของงานเมื่อเทียบกับแผน

A – Act ปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม หากการปฏิบัติเป็นที่น่าพอใจ ก็จัดให้เป็นมาตรฐาน เพื่อเป็นแนวทางให้ปฏิบัติต่อไป หากการปฏิบัติมีข้อควรปรับปรุงให้กำหนดวิธีการปรับปรุงต่อไป

PDCA เพื่อการปรับปรุง คือ ไม่ต้องรอให้เกิดปัญหา แต่เราต้องเสาะแสวงหาสิ่งต่าง ๆ หรือวิธีการที่ดีกว่าเดิมอยู่เสมอ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสังคม

PDCA เพื่อป้องกัน คือ การทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผนเพื่อป้องกันปัญหาหรือลดความสับสนในการปฏิบัติงาน และสามารถตรวจสอบแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระยะในการนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ไม่ก่อให้เกิดความรุนแรง

PDCA เพื่อแก้ไขปัญหา คือ เมื่อพบเจอกับสิ่งที่ไม่เหมาะสมควรมีการแก้ไขปัญหา และควรตรวจสอบปัญหานั้นก่อนว่ามีอะไรที่เป็นปัญหา

ไพโรจน์ ขาวสิทธิวงษ์ (ม.ป.ป.) ได้อธิบายการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องด้วยวงจร PDCA ว่า วงจร PDCA คือ วงจรการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย P – Plan การวางแผน, D – Do การปฏิบัติตามแผน, C – Check การตรวจสอบ/เรียนรู้, และ A – Action การกำหนดมาตรฐานการทำงาน ซึ่งวงจร PDCA ประกอบด้วย

ขั้นตอนการวางแผน คือ ระบุและทำความเข้าใจผู้รับบริการ การกำหนดเป้าหมายของการปรับปรุงคุณภาพ และกำหนดผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนการดำเนินงาน คือ การดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้

ขั้นตอนการตรวจสอบ/เรียนรู้ คือ ตรวจสอบ/เรียนรู้ โดยจะต้องทราบว่าอะไรเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน

ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานการทำงาน คือ การปรับกระบวนการทำงานอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และกำหนดมาตรฐานการทำงาน

**สรุป** วงจรคุณภาพ PDCA เป็นกระบวนการที่มีการกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ โดยกำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร แล้วดำเนินการตรวจสอบแผนการดำเนินงานว่ามีการดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนดหรือไม่ และหากแผนการดำเนินการไม่เป็นไปตามที่กำหนดหรือดำเนินการตามแผนแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบหรือเรียนรู้มากำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือหาแนวทางการแก้ไขปัญหาของกระบวนการงานที่เกิดขึ้นให้ดีกว่าเดิม ดังนั้น การศึกษาการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงาน คณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจ ด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ จึงจำเป็นต้องดำเนินการค้นหาปัญหาหรือปัจจัยที่จะส่งผลให้การให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน สามารถ

ดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การให้บริการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

## 2.5 แนวคิดการสร้างคุณภาพในการบริการ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (ม.ป.ป.) ได้อธิบายการสร้างบริการอย่างมีคุณภาพว่า ในการสร้างบริการอย่างมีคุณภาพ มีเกณฑ์ที่ช่วยในการออกแบบบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) คือ พนักงานต้องให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องตรงตามหลักเหตุผลและความต้องการของลูกค้า
2. เวลา (Time) การให้บริการลูกค้ามีเวลา 2 ลักษณะ คือ เวลาให้บริการ เป็นเวลาการให้บริการลูกค้าแต่ละราย และเวลารอคอย เป็นเวลาที่ลูกค้าใช้ในการรอรับบริการ
3. สม่ำเสมอ (Consistency) เป็นการให้บริการที่มีมาตรฐานและรักษาระดับมาตรฐานตลอดเวลา

ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม (2523, น. 42) ได้อธิบายการกำหนดเป้าหมาย หรือทิศทางการสร้างบริการที่มีคุณภาพคือ โมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman ซึ่งระบุด้านหรือมิติที่สำคัญต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของลูกค้าว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้านที่เรียกว่า RATER ดังนี้

1. Reliability ลูกค้ารู้สึกว่าวางใจได้ มิตินี้เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาด และตรงเวลาทุกครั้ง
2. Assurance ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ (ประกันความมั่นใจให้ได้) มิตินี้เกิดจากความรู้ และอริยาวัตรของพนักงานผู้ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นใจต่อสถานบริการ
3. Tangibles ลูกค้าได้มองเห็นความพร้อมของเครื่องมือ และองค์ประกอบต่าง ๆ มิตินี้เกี่ยวข้องกับเรื่องเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทุกอย่างที่ลูกค้าเห็น ห้องรับรอง การจัดสถานการณ้บริการ เครื่องแบบ การมองเห็นสิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับพนักงานบริการ
4. Empathy ลูกค้ารู้สึกว่าสถานบริการเอาใจใส่ มิตินี้คือ เรื่องการ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” คือ การเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นอย่างดี เอาใจใส่ในความต้องการเฉพาะราย สามารถจดจำชื่อลูกค้า รวมถึงการเปิดให้บริการในวันเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของลูกค้า ฯลฯ เป็นต้น
5. Responsiveness ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการตอบสนอง มิตินี้หมายถึง การไม่เคยปฏิเสธลูกค้าก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการ รวมทั้งตอบสนองลูกค้าแบบทันทีที่เห็นลูกค้า ทันทิที่ลูกค้าถาม ทันทิที่ลูกค้ายืมของอีกด้วย

**สรุป** การสร้างคุณภาพการให้บริการที่ดี เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการปฏิบัติงาน หัวใจสำคัญของการให้บริการคือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าตรงกับวัตถุประสงค์ของลูกค้า ดังนั้น การศึกษาการพัฒนาการให้บริการของ

กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจ ด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ ถือได้ว่าเป็นการมุ่งสร้างการให้บริการให้มีคุณภาพสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการและทำให้นุเคราะห์สามารถรู้เท่าทันความต้องการของผู้รับบริการในทุกด้าน

## 2.6 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2552, น. 2 – 4) ได้อธิบายแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ว่า เป็นการดำเนินการภายใต้ความคิดความเชื่อที่ว่า “ผลลัพธ์ที่ดีและยั่งยืน” โดยนำหลักเกณฑ์และแนวคิดของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย และการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมทั้งการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐใช้เป็นกรอบในการประเมินองค์การด้วยตนเอง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์การ เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล ดังนั้น เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จึงให้ความสำคัญในด้านกระบวนการซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการผลักดันและเป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์การประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ส่วนผลลัพธ์การดำเนินการเป็นการนำหลักของการบริหารคุณภาพโดยรวมและการสร้างความสมดุลของความสำเร็จขององค์การทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งภายในและภายนอกมาปรับใช้ โดยเชื่อว่าหากมีการจัดการกระบวนการได้ดีจะส่งผลให้องค์การมีผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานที่ดีตามไปด้วย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2558, น. 5 – 7) ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีทั้งหมด 7 หมวด ประกอบด้วย

1. หมวด 1 การนำองค์การ
2. หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
3. หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
5. หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร
6. หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ
7. หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

และเพื่อให้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความทันสมัยตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป สำนักงาน ก.พ.ร. (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ: เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 (2558) จึงได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน มาเป็นกรอบการประเมินที่สามารถบ่งชี้ระดับความสำเร็จของการพัฒนา

คุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และสะท้อนให้เห็นถึงระดับการพัฒนาของส่วนราชการในระดับที่กระบวนการสัมฤทธิ์ผล โดยมีแนวคิดหลักที่ใช้ในการกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน 5 ประการ คือ

1. ความเป็นระบบ (Systematic) คือ ความเป็นระบบของกระบวนการต่าง ๆ ของส่วนราชการที่จะทำให้ส่วนราชการสามารถดำเนินการไปได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกันทั่วทั้งองค์การ

2. ความยั่งยืน (Sustainable) คือ การแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น มุ่งเน้นในการนำกระบวนการที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบไปสู่การปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนของส่วนราชการ

3. การวัดผลได้ (Measurable) คือ การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการ รวมทั้งใช้ในการศึกษาเทียบเคียง (Benchmark) เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาส่วนราชการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

4. การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) คือ การดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อปัจจัยจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น ตั้งแต่การหาเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงผลกระทบที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ หลังจากมีการเปลี่ยนแปลง และบทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงโดยสามารถสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์การอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

5. นวัตกรรม (Innovation) คือ การเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญต่อการปรับปรุงบริการกระบวนการ และการปฏิบัติการ รวมถึงการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำหรับความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า เป็นการดำเนินการของส่วนราชการ มุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้น ผู้ที่จะตัดสินว่าส่วนราชการใด ดำเนินการประสบความสำเร็จหรือไม่ ได้แก่ ประชาชนซึ่งเป็นทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั่นเอง ทั้งนี้ องค์การที่มุ่งเน้นผู้รับบริการควรให้ความสำคัญกับเรื่อง ดังต่อไปนี้

1. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต คือ การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน และการคาดการณ์ความต้องการของผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต

2. การสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ สามารถดำเนินการได้ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเข้าถึงบริการ คุณภาพของการให้บริการ การลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ การลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการ ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ส่วนราชการที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต และตระหนักถึงการพัฒนาทางเทคโนโลยี รวมทั้งการตอบสนองอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจึงไม่ใช่การให้ความสำคัญกับกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นการมุ่งเน้นประโยชน์สุขที่เกิดกับภาคประชาชนเป็นสำคัญ

ฉะนั้น เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และสะท้อนให้เห็นถึงระดับการพัฒนาของส่วนราชการในระดับที่กระบวนการสัมฤทธิ์ผล ดังนี้

1. มีกระบวนการ/ระบบที่มีประสิทธิภาพและทำอย่างเป็นระบบ (Approach)
2. กระบวนการ/ระบบเป็นที่เข้าใจยอมรับ และมีบทบาทสนับสนุนกระบวนการ/กิจกรรม (Deployment)
3. มีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ/ระบบของกิจกรรม และมีการปรับปรุงให้กระบวนการ/ระบบให้ดีขึ้น (Learning)
4. กระบวนการ/ระบบเกี่ยวกับกิจกรรมสอดคล้อง สนับสนุนกิจกรรมระดับสำคัญขององค์กรที่ระบุไว้ในภารกิจ/ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ (Integration)
5. แสดงผลลัพธ์ของการดำเนินการ (Result)

**สรุป** การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นการพัฒนาระบบการดำเนินงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแนวทางและหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้องค์กรมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีกระบวนการปฏิบัติงานที่เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อองค์กร มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามแนวทางของ PMQA คือ มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ กำหนดกิจกรรมที่เหมาะสม ประเมินผลการปฏิบัติงาน/กิจกรรมที่กำหนด และติดตามการปฏิบัติงานเพื่อนำมากำหนดแนวทางหรือบทเรียนในการพัฒนาขั้นต่อไป ตลอดจนนำบทเรียนที่ได้จากการปฏิบัติงานมากำหนดแนวทางหรือองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรต่อไป

## 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

ยูวดี เปรมวิชัย (2550, น.32) ได้อธิบายความหมายของคำว่า ประเมินผล หรือ Evaluation หมายถึง การตัดสินใจหรือสรุปผลที่ได้จากการวัดผล ทั้งที่เป็นปริมาณหรือคุณภาพว่าสิ่งนั้นดีมากน้อยเพียงใด มีคุณค่าอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้

สมชาย รัตนทองคำ (2554, น. 137) ได้อธิบายความหมายของคำว่า การประเมินผล (evaluation) หมายถึง กระบวนการอย่างมีระบบที่นำข้อมูลจากการวัดผลมาตีค่าและตัดสินคุณค่าของผู้เรียน

วรางคณา จันทร์คง (2558, น. 1) ได้อธิบายความหมายการประเมินผลว่า การประเมิน หรือ การประเมินผล (Evaluation) หมายถึงกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2543, น. 1 – 5) ได้นำเสนอแนวคิดและหลักการของการประเมินผลในระบบเปิดว่า การประเมินผลเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการดำเนินงานของทุกองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน การประเมินผลในฐานะเป็นเครื่องมือในการบริหารการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะเป็นเครื่องมือที่จะวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของแผนพัฒนา และเป็นกลไกตรวจสอบความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรคและผลกระทบในการดำเนินงาน บทบาทความสำคัญของการประเมินผลในระบบเปิดในฐานะกลไกที่จะสร้างหลักประกันในการบริหารจัดการที่คึกคักปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการบริหารจัดการที่โปร่งใส สนองตอบการแก้ไขปัญหา และสนองตอบความพึงพอใจของประชาชน

การประเมินผลในระบบเปิด เป็นกลไกที่จะเกิดการบริหารจัดการที่ดีตามแนวทางธรรมาภิบาลหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยมีแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญของการประเมินผลในระบบเปิดมี 5 ประการ คือ

1. ประการที่ 1 การประเมินผลในระบบเปิดในฐานะเครื่องมือวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2. ประการที่ 2 การประเมินผลในระบบเปิดมุ่งเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินเพื่อนำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายให้ผู้กำหนดนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจและการดำเนินนโยบายแห่งรัฐ หรือทบทวนปรับปรุงมาตรการนโยบายตามกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

3. ประการที่ 3 การประเมินผลในระบบเปิดในฐานะที่เป็นเครื่องมือหรือกลไกในการปฏิรูปการบริหารภาครัฐเพื่อมุ่งสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ให้หลักประกันเรื่องความเสมอภาค ความเป็นธรรม คุณภาพและความพึงพอใจ

4. ประการที่ 4 การประเมินผลในระบบเปิดในฐานะเป็นกิจกรรมในกระบวนการทางการเมืองและเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจนโยบาย การดำเนินนโยบายและการตรวจสอบผลการดำเนินนโยบายของรัฐโดยตรง

5. ประการที่ 5 การประเมินผลในระบบเปิดเป็นการส่งเสริมสิทธิของประชาชนตามรัฐธรรมนูญในการรับทราบข้อมูลข่าวสารสาธารณะ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนสิทธิในการรับรู้ข้อมูล คำชี้แจงเหตุผลจากหน่วยงานของรัฐที่จะดำเนินโครงการ

หรือกิจกรรมที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย และคุณภาพชีวิตของประชาชน หรือชุมชน

การประเมินผลในระบบเปิด ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 7 ประการ คือ

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน ให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจ รับทราบปัญหาและติดตามผลความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการควบคุมตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยตรง เพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

2. ความชัดเจนและโปร่งใส เป็นหลักการที่จะสร้างความมั่นใจและความศรัทธา นำเชื่อถือให้กับสาธารณชน ให้ผลลัพธ์จากการประเมินมีความถูกต้องเป็นที่ยอมรับจากทุกฝ่าย ให้หลักประกันในเรื่องประโยชน์สาธารณะ

3. ระบบข้อมูลที่ต้องเป็นมาตรฐาน การประเมินผลในระบบเปิดจำเป็นต้องมีข้อมูลที่ต้องเป็นระบบข้อมูลการประเมินผลที่เป็นมาตรฐาน เปิดกว้างเป็นสากลและสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอภาค

4. การตรวจสอบสาธารณะ โดยให้มีกระบวนการรับฟังสาธารณะ และเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนผู้สนใจทั่วไปได้รับทราบผลการดำเนินงาน เปิดให้มีการซักถาม สอบถามข้อมูล ตลอดจนเปิดกว้างในการรับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

5. ความถูกต้องและเป็นกลาง การประเมินผลในระบบเปิดจำเป็นต้องยึดมั่นหลักการ ความถูกต้องและเป็นกลาง ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง มีผลการศึกษาวิจัยรองรับตามหลักวิชาการ ปราศจากผลประโยชน์แอบแฝง

6. ความเสมอภาคและเป็นธรรม การประเมินผลในระบบเปิด มุ่งสร้างหลักประกันเรื่องความเสมอภาคและเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย โดยเฉพาะระหว่างประชาชนผู้รับบริการ ผู้ด้อยโอกาสและผู้เสียเปรียบในสังคม และระหว่างประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ รวมถึงหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ประเมินด้วย

7. ปราศจากอคติและการเลือกปฏิบัติ เป็นการประเมินผลที่ไม่มีเรื่องอคติมาเกี่ยวข้องกับปราศจากการเลือกปฏิบัติ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ไม่ยึดติดกับผลประโยชน์ของกลุ่มคณะบุคคลหรือหน่วยงานที่ให้คุณให้โทษ

**สรุป** การประเมินผล คือ การติดตามตรวจสอบผลการดำเนินการ แล้วนำข้อมูลที่ได้มา กำหนดเป็นแผนงานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ดังนั้น การศึกษาการพัฒนา การให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ จึงเป็นการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน

แล้วนำข้อมูลปัญหาที่ได้มากำหนดเป็นแผนงานหรือแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

## 2.8 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรม ศิลมัฐ (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแกลง จังหวัดระยอง โดยพบว่า ในการปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเกิดจากปัจจัยทางด้านกระบวนการให้บริการที่ยุ่งยากซับซ้อน พนักงานยังไม่มีประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากเป็นพนักงานใหม่ สภาพแวดล้อมยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า และเครื่องมือการให้บริการมีไม่เพียงพอ ดังนั้น ทางเลือกในการแก้ไขปัญหา คือ ในระยะสั้นธนาคารออมสินควรแก้ไขปัญหาด้านการบริหารงาน ด้านต้นทุน ด้านสภาพแวดล้อม โดยเริ่มจากผู้บริหารเป็นผู้กำหนดนโยบายให้พนักงานปฏิบัติตาม ส่วนในระยะยาวควรจะแก้ไขปัญหาด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านลูกค้า โดยเริ่มจากการอบรมปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการบริการ การอบรมความรู้ความสามารถ เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและปลูกฝังทัศนคติให้พนักงานมีใจรักและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทุกราย ก็จะส่งผลให้คุณภาพการบริการดีขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ

ศุภลักษณ์ สุริยะ (2556, น. (4)) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า การทำความเข้าใจในความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียน ปัจจัยคุณภาพการบริการ และการประเมินคุณภาพการบริการ จะเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้ผู้บริหาร ผู้จัดการ โรงแรม และพนักงานสามารถมองเห็นจุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตของธุรกิจต่อไป

## บทที่ 3

### วิธีการศึกษา

การศึกษาการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรม และสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎี เอกสารข้อเท็จจริง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสังเกตการณ์จากการปฏิบัติงานจริง และการสอบถาม/สัมภาษณ์ ความคิดเห็นคณะกรรมการและบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย รวมถึงด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป โดยมีรายละเอียดและขั้นตอน ดังนี้

#### 3.1 วิธีการศึกษา

การกำหนดวิธีการศึกษาการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาโดยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและการสังเกตการณ์จากการปฏิบัติงานจริง ตลอดจนการสอบถามความคิดเห็นคณะกรรมการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

3.1.1 การศึกษาวิเคราะห์เอกสาร โดยดำเนินการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร และการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการ

3.1.2 การสังเกตการณ์จากการปฏิบัติงานจริง โดยการใช้แบบสังเกตการณ์/บันทึกประจำวัน

3.1.3 การสอบถามความคิดเห็น/สัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยการใช้แบบสอบถามความคิดเห็น/แบบสัมภาษณ์ด้านเลขานุการ (การจัดประชุม/การสัมมนา/การศึกษาดูงาน) ด้านวิชาการและกฎหมาย (การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม) และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป (ด้านธุรการ)

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดประชากรในการศึกษา ได้แก่ คณะกรรมการที่กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ คณะกรรมการ และบุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน (นิติกร จำนวน 4 คน วิทยากร จำนวน 4 คน เจ้าหน้าที่งานธุรการ จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล จำนวน 2 คน)

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับเครื่องมือที่นำมาใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง เอกสารประกอบการดำเนินงานของคณะกรรมการ เอกสารวิธีการและแนวทางการดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการและกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน แบบสังเกตการณ์/บันทึกประจำวัน และแบบสอบถาม/สัมภาษณ์ความคิดเห็น ด้านเลขานุการ (การจัดประชุม/การสัมมนา/การศึกษาดูงาน) ด้านวิชาการและกฎหมาย (การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม) และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป (ด้านธุรการ) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการเบื้องต้นเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดและกระบวนการดำเนินการพัฒนาการให้บริการ

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.4.1 การศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารวิชาการ เอกสารประกอบการดำเนินงานของคณะกรรมการ เอกสารวิธีการและแนวทางการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการและกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมายการยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน

3.4.2 แบบสังเกตการณ์/บันทึกประจำวันของการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ โดยมีการออกแบบโครงสร้างด้วยข้อคำถามแบบปลายเปิดและเฉพาะเจาะจง ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร (การจัดการประชุม การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม การบริการที่ดี มารยาทการให้บริการ ) โดยกำหนดวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานว่ามีความเหมาะสมหรือควรปรับปรุงในการปฏิบัติงาน

3.4.3 แบบสอบถามความคิดเห็นด้านเลขานุการ (การจัดประชุม/การสัมมนา/การศึกษาดูงาน) ด้านวิชาการและกฎหมาย (การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม) และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป (ด้านธุรการ) โดยมีการออกแบบโครงสร้างด้วยข้อคำถามที่ชัดเจน เป็นข้อคำถามเฉพาะเจาะจง รวมทั้งข้อคำถามที่เปิดกว้างในการแสดงความคิดเห็นในแต่ละด้าน

3.4.4 แบบสัมภาษณ์ (หัวข้อการจัดประชุม/การสัมมนา/การศึกษาดูงาน) ด้านวิชาการและกฎหมาย (การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม) และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป (ด้านธุรการ) โดยมีการออกแบบโครงสร้างด้วยข้อคำถามที่ชัดเจน เป็นข้อคำถามปลายเปิด

### 3.5 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

3.5.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสารเพื่อนำมากำหนดแนวทางและโครงสร้างของแบบสังเกตการณ์/บันทึกประจำวัน และแบบสอบถาม

3.5.2 ศึกษาวิธีการออกแบบการสังเกตการณ์/บันทึกประจำวันและแบบสอบถาม เพื่อนำมากำหนดรูปแบบ ประเด็นข้อคำถาม และองค์ประกอบของแบบสังเกตการณ์/บันทึกประจำวัน และแบบสอบถาม

3.5.3 นำแบบการสังเกตการณ์/บันทึกประจำวันและแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องในเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และนำข้อมูล ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแบบการสังเกตการณ์/บันทึกประจำวันและแบบสอบถาม

3.5.4 นำแบบการสังเกตการณ์/บันทึกประจำวัน แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์ไปทดลอง ใช้กับคณะกรรมการในสาขาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศที่กลุ่มงานคณะกรรมการ การกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ เพื่อหาคุณภาพ ความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือได้ของแบบการสังเกตการณ์/บันทึกประจำวันและแบบสอบถาม ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

### 3.6 ขั้นตอนดำเนินการศึกษา

#### 3.6.1 การเตรียมการและวางแผน

1) จัดประชุมระดมสมองเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบุคลากรกลุ่มงาน คณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ในการค้นหาปัจจัยหรือปัญหา การให้บริการด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป

2) ศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารวิชาการ เอกสารประกอบการดำเนินงานของ คณะกรรมการ เอกสารวิธีการและแนวทางการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ และกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมายการยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อกำหนดเครื่องมือ ที่ใช้ในการศึกษา

3) ศึกษาวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ สมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ทักษะในการปฏิบัติงาน และทัศนคติในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป

4) วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอก เป็นการนำหลักการวิเคราะห์แบบ SWOT Analysis มาช่วยในการดำเนินการ ดังนี้

4.1 ค้นหาจุดแข็ง (Strength) คือ ความสามารถและสถานการณ์ที่ดีภายใน กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน

4.2 ค้นหาจุดอ่อน (Weakness) คือ ความสามารถและสถานการณ์ที่เป็นข้อด้อยของ กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ซึ่งต้องได้รับการแก้ไข

4.3 ค้นหาโอกาส (Opportunity) คือ หนทางที่ทำให้กลุ่มงานคณะกรรมการ การกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ประสบความสำเร็จ

4.4 คืบหาอุปสรรค (Threat) คือ ปัจจัยที่ขัดขวางการทำงานของกลุ่มงาน คณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน

### 3.6.2 ขั้นตอนการศึกษา

1) ศึกษาและวิเคราะห์กำหนดแผนงาน/แนวทาง/วิธีการ การพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ (ด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป) โดยการนำแนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมา มาปรับใช้ในการกำหนดกระบวนการ/กิจกรรมในการดำเนินงาน

2) กำหนดเป้าหมายการพัฒนาการให้บริการ โดยกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการให้เหมาะสม หรือเทียบเคียงผลการดำเนินการกับกลุ่มงานอื่นในงานประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาพิจารณากำหนดเป้าหมายการวัดผลการดำเนินงานด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย รวมถึงด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป

3) จัดทำแผนการดำเนินการการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน โดยจัดทำเป็น Gantt chart และ Flow Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมและขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาการให้บริการ ระยะเวลาที่จะต้องดำเนินการ และผู้รับผิดชอบแต่ละกิจกรรม/ขั้นตอนให้ชัดเจน

### 3.6.3 ขั้นตอนปฏิบัติและตรวจสอบผลการดำเนินการ

1) สื่อสารและถ่ายทอดแนวทาง/วิธีการในการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงาน คณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ให้กับบุคลากรของกลุ่มงาน คณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนทราบ เพื่อจะได้ดำเนินการพัฒนาการให้บริการเป็นแนวทางเดียวกัน

2) ดำเนินการปฏิบัติตามแนวทาง/วิธีการที่กำหนดไว้ในการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งติดตามตรวจสอบการดำเนินการเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน หรือกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษากำหนดการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการ การกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าใน 2 ประเด็น คือ

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน

2 เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนอย่างมืออาชีพ ในการตอบสนองการขับเคลื่อนการดำเนินงานของคณะกรรมการและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

เมื่อผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษากำหนดการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนแล้ว ลำดับขั้นต่อมาคือการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ ประกอบด้วย 9 ขั้นตอน ดังนี้

1. จัดประชุมระดมสมองเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ในการค้นหาปัจจัยหรือปัญหาการให้บริการด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป แล้วนำข้อมูลที่ได้รับจากการประชุมระดมสมองมาจัดทำเป็นแผน/แนวทางการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ

2. ศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารวิชาการ เอกสารประกอบการดำเนินงานของคณะกรรมการ เอกสารวิธีการและแนวทางการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการและกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมายการยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3. ศึกษาวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ สมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ทักษะในการปฏิบัติงาน และทัศนคติในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป

4. วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอก เป็นการนำหลักการวิเคราะห์แบบ SWOT Analysis มาช่วยดำเนินการ

5. ศึกษาและวิเคราะห์กำหนดแผนงาน/แนวทาง/วิธีการ การพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ (ด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวก)

ความสะดวกทั่วไป) โดยการนำแนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาปรับใช้ในการกำหนดกระบวนการ/กิจกรรมในการดำเนินงาน

6. กำหนดเป้าหมายการพัฒนาการให้บริการ โดยกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการให้เหมาะสม หรือเทียบเคียงผลการดำเนินการกับกลุ่มงานอื่นในงานประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาพิจารณากำหนดเป้าหมายการวัดผลการดำเนินงานด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย รวมถึงด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป

7. จัดทำแผนการดำเนินการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน โดยจัดทำเป็น Gantt chart และ Flow Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมและขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาการให้บริการ ระยะเวลาที่จะต้องดำเนินการ และผู้รับผิดชอบแต่ละกิจกรรม/ขั้นตอนให้ชัดเจน

8. สื่อสารและถ่ายทอดแนวทาง/วิธีการในการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนให้กับบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนทราบ เพื่อจะได้ดำเนินการพัฒนาการให้บริการเป็นแนวทางเดียวกัน

9. ดำเนินการปฏิบัติตามแนวทาง/วิธีการที่กำหนดไว้ในการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งติดตามตรวจสอบการดำเนินการเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน หรือกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไปตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 โดยการวิเคราะห์ SWOT Analysis ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของกลุ่มงานคณะกรรมการการ  
กฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน

	จุดแข็ง	จุดอ่อน
ด้านบริหารจัดการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการทำงานเป็นทีม</li> <li>2. มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน</li> <li>3. กลุ่มงานมีความสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบ</li> <li>4. มีการปฏิบัติงานคล่องตัวตามสายการบังคับบัญชา</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บุคลากรขาดการทำงานในเชิงรุก</li> <li>2. จำนวนบุคลากรไม่สอดคล้องกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น</li> <li>3. ขาดการประสานงานที่ดี</li> <li>4. ขาดการจัดทำแผนการเตรียมการในการรองรับการปฏิบัติงานให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน รวมทั้งการสื่อสารและถ่ายทอดแผนไปสู่บุคลากรภายในกลุ่มงาน</li> </ol>
	โอกาส	ปัญหา/อุปสรรค
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. นโยบายและภารกิจของสำนักทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน</li> <li>2. ระบบเชื่อมโยงเครือข่ายเทคโนโลยีมีความสะดวกและรวดเร็ว</li> </ol>	
ด้านบุคลากร	จุดแข็ง	จุดอ่อน
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บุคลากรมีการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ</li> <li>2. มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง</li> <li>3. บุคลากรมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บุคลากรขาดความรู้และทักษะในการจัดทำระบบฐานข้อมูล</li> <li>2. บุคลากรขาดความรู้และทักษะการทำงานในเชิงรุก</li> <li>3. บุคลากรขาดทักษะในการจัดบันทึกการประชุม และจับประเด็นข้อคิดในที่ประชุม</li> <li>4. บุคลากรบางคนขาดการศึกษาวิเคราะห์และสรุปประเด็นที่สำคัญประกอบการพิจารณาในที่ประชุม</li> </ol>

	<b>โอกาส</b>	<b>ปัญหา/อุปสรรค</b>
	มีการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรภายนอกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสิทธิมนุษยชน	ขาดการการพัฒนาทักษะด้านเลขานุการอย่างมืออาชีพ
<b>ด้านการบริการ</b>	<b>จุดแข็ง</b>	<b>จุดอ่อน</b>
	มีการอบรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้กับบุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	ขาดการประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการ (คณะกรรมการสิทธิการประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก)
	<b>โอกาส</b>	<b>ปัญหา/อุปสรรค</b>
	การปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการสิทธิการเป็นหัวใจหลักของงานด้านบริการของบุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการสิทธิการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน	
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>จุดแข็ง</b>	<b>จุดอ่อน</b>
	1. มีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ 2. มีการอบรมบุคลากรด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง	
	<b>โอกาส</b>	<b>ปัญหา/อุปสรรค</b>
	1. เทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการเผยแพร่ผ่านระบบ Internet 2. ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย	
<b>ด้านงบประมาณ</b>	<b>โอกาส</b>	<b>ปัญหา/อุปสรรค</b>
	การจัดสรรงบประมาณขึ้นอยู่กับพิจารณาของหน่วยงานภายนอก (สำนักงบประมาณ)	

ด้านสภาพแวดล้อม การทำงาน	โอกาส	ปัญหา/อุปสรรค
	สถานที่ปฏิบัติงานสะอาดและ เรียบร้อย	สถานที่ปฏิบัติงานคับแคบ

ดังตารางการศึกษาวิเคราะห์ SWOT Analysis ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน พบว่า

1. การให้บริการด้านเลขานุการ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนในการสนับสนุนการดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการ นอกจากการพิจารณาภารกิจแล้ว การนำเครื่องมือ SWOT Analysis มาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานทำให้พบว่า บุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนยังขาดความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ ดังนี้

1.1 การกำหนดวันและเวลาในการประชุม โดยการนัดประชุมของคณะกรรมการในบางครั้งมีความเร่งด่วนและกระชั้นชิดทำให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดทำหนังสือนัดประชุมคณะกรรมการอย่างรีบเร่ง ไม่ได้มีการประสานหรือสอบถามกรรมการบางท่านว่ามีวันเวลาว่างในการประชุมหรือไม่ ทำให้บางครั้งองค์ประชุมไม่ครบจำเป็นจะต้องยุติการประชุม ส่งผลให้การพิจารณาเรื่องที่กำหนดไว้ล่าช้าและไม่สามารถดำเนินการประชุมให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

1.2 การพิจารณาบันทึกการประชุม โดยคณะกรรมการไม่สามารถพิจารณาบันทึกการประชุมในการประชุมบางครั้งได้ในขณะนั้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้จัดส่งบันทึกการประชุมเพื่อให้กรรมการได้อ่านก่อนล่วงหน้า จึงทำให้การรับรองบันทึกการประชุมเลื่อนออกไป ส่งผลให้ผู้ที่จะขอบันทึกการประชุมเพื่อใช้เป็นเอกสารหลักฐานในเรื่องที่เกี่ยวข้องในครั้งนั้นไม่สามารถขอได้เพราะต้องรอให้กรรมการรับรองบันทึกการประชุมก่อน

1.3 การกำหนดจุดที่นั่งเรียงตามลำดับอาวุโสหรือความสำคัญในส่วนของกรรมการหรือบุคคลที่เข้ามาประชุมร่วมกับกรรมการ เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้และความเข้าใจในการเรียงลำดับความสำคัญของบุคคลที่เข้าร่วมประชุม

1.4 การจดบันทึกการประชุม โดยเจ้าหน้าที่บางคนยังขาดทักษะในการจดบันทึกการประชุม โดยเฉพาะการจับใจความสำคัญหรือประเด็นความเห็นของกรรมการและผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งการจดบันทึกการประชุมตามความเห็นของกรรมการและผู้เข้าร่วมประชุมจะใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินการต่อเรื่องนั้น ๆ กรณีที่การจดประเด็นความเห็นไม่ชัดเจนอาจส่งผลให้การดำเนินการมีความล่าช้าหรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของกรรมการหรือผู้เข้าร่วมประชุม

1.5 การจัดทำบันทึกการประชุม โดยเจ้าหน้าที่บางคน ไม่สามารถจัดทำบันทึกการประชุมให้แล้วเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดเนื่องจากขาดทักษะในการจับใจความสำคัญและการเรียบเรียงคำพูดให้เป็นหลักวิชาการ บางครั้งจำเป็นจะต้องเลื่อนการพิจารณาการรับรองบันทึกการประชุม สะท้อนให้เห็นถึงความไม่เป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

2. ด้านวิชาการและกฎหมาย โดยภารกิจของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน จำเป็นจะต้องศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะด้านวิชาการและด้านกฎหมายเพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ ตลอดจนการค้นคว้าและจัดทำเอกสารทางวิชาการ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการ และจากการศึกษาและวิเคราะห์อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ส่วนใหญ่การพิจารณาข้อเท็จจริงเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายหลายฉบับ เช่น กฎหมายด้านการปกครอง กฎหมายด้านสังคม และกฎหมายด้านเศรษฐกิจ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลในทุกเรื่องเพื่อนำมาศึกษา วิเคราะห์ และค้นคว้าข้อมูลที่นำมาอ้างอิงได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ โดยเฉพาะประเด็นในข้อกฎหมายจะต้องมีข้อมูลที่หลากหลายประกอบการตัดสินใจของคณะกรรมการและเป็นที่ยอมรับได้ การมีข้อมูลทางวิชาการในแต่ละเรื่องที่มีความถูกต้อง เทียบตรง เชื่อถือได้ และเนื้อหาสอดคล้องกับเรื่องที่คณะกรรมการจะดำเนินการพิจารณา ตลอดจนข้อมูลที่จัดทำสามารถตรวจสอบได้ว่ามีการอ้างอิงแหล่งที่มาถูกต้องและเป็นที่น่าเชื่อถือได้ตามมาตรฐานสากล

ดังนั้น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนในด้านวิชาการและกฎหมายที่ผ่านมา พบว่า มีปัญหาและข้อจำกัดในการปฏิบัติงานอยู่หลายประการเป็นปัญหาในเชิงการบริหารจัดการที่ยังไม่สามารถดำเนินการในการสนับสนุนงานด้านวิชาการ ได้อย่างเต็มที่และครบถ้วนสมบูรณ์ คือ

2.1 ปัญหาด้านระยะเวลาในการค้นคว้าและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เนื่องจากในการประชุมคณะกรรมการค่อนข้างกระชั้นชิด และเรื่องเข้าสู่การพิจารณาในบางเรื่องค่อนข้างจะต้องใช้เวลาในการเตรียมข้อมูลทางวิชาการ ทำให้ข้อมูลที่จัดเตรียมและค้นคว้าคลาดเคลื่อนกับเรื่องที่คณะกรรมการพิจารณา ประกอบกับความรีบเร่งในการค้นคว้าข้อมูลที่ต้องดำเนินการให้ทันต่อความต้องการของคณะกรรมการในขณะนั้นทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ละเอียดถูกต้องและไม่เป็นปัจจุบัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนไม่มีประสิทธิภาพ

2.2 ปัญหาด้านความล่าช้า เนื่องจากเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเฉพาะเรื่อง ทำให้การได้มาของข้อมูลมีความ

ยากลำบาก เพราะต้องประสานขอข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ทำให้ต้องรอข้อมูลส่งต่อมายังเจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการที่รับผิดชอบเรื่องนั้น ๆ

2.3 ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะความรู้ ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนแตกต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัวและไม่สามารถปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการได้อย่างเต็มที่

2.4 ปัญหาด้านองค์ความรู้ในการจัดทำข้อมูลทางวิชาการ จากการดำเนินงานของคณะกรรมการในแต่ละชุดที่ผ่านมา การจัดทำข้อมูลทางวิชาการ โดยเฉพาะเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการไม่ได้มีการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากต้นฉบับ เป็นเพียงการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารแล้วนำมาจัดทำรูปเล่มแล้วนำเข้าสู่อการพิจารณาของคณะกรรมการ

3. ด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป ในการดำเนินการตามภารกิจของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน นอกจากปฏิบัติงานด้านเลขานุการด้านวิชาการและกฎหมายแล้ว ยังมีภารกิจในด้านธุรการทั่วไปในการประชุมของคณะกรรมการ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริการด้านอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม

ดังนั้น จากการวิเคราะห์ปัญหาในเบื้องต้นจึงเป็นที่มาของการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ เพื่อให้สามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และตรงกับความต้องการ เพื่อนำไปกำหนดแนวทางการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นระบบ จะทำให้สามารถสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนากระบวนการให้บริการให้สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้เห็นผลเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ฉะนั้น ในการพัฒนาการให้บริการด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไปให้เป็นมืออาชีพในแต่ละด้าน ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดทฤษฎีมาประกอบในการวิเคราะห์การพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของคณะกรรมการ ดังนี้

1. แนวคิดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดย ก.ร. ได้กำหนดมาตรฐานความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการรัฐสภาสามัญใช้เป็นแนวทางดำเนินการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งตามหนังสือ ก.ร.ที่ 44/2555 (ว 17) ลงวันที่ 2 พฤษภาคม 2555 ไว้ว่า

1.1 มาตรฐานความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการรัฐสภาสามัญ ประกอบด้วย

1.1.1 มาตรฐานความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาการ อำนวยการ และบริหาร ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ

1.1.2 มาตรฐานด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาการ อำนวยการ และบริหาร ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้ภาษาอังกฤษ การคำนวณ และการจัดการข้อมูล

1.1.3 มาตรฐานด้านสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาการ และอำนวยการ ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะทางการบริหาร และ สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1.1.4 มาตรฐานด้านสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งประเภทบริหาร ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก และสมรรถนะทางการบริหาร

ในส่วนของกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงได้กำหนดสมรรถนะที่จำเป็น ประกอบด้วย

1. สมรรถนะหลัก เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

2. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวม การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ การสืบเสาะหาข้อมูล ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม ความเข้าใจผู้อื่น ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ การดำเนินการเชิงรุก การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ ความมั่นใจในตนเอง ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ศิลปะการสื่อสารจูงใจ สุนทรียภาพทางศิลปะ ความผูกพันที่ดีต่อส่วนราชการ การสร้างสัมพันธภาพ

3. ทักษะ ประกอบด้วย ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะการคำนวณ และทักษะการจัดการข้อมูล

(สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. ม.ป.ป., น. 11 – 14)

นอกจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้กำหนดสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานแล้ว สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรยังได้กำหนดสมรรถนะความเป็นมืออาชีพด้านการประชุมและด้านวิชาการ อาทิ

1. สมรรถนะในการจัดทำข้อมูลทางวิชาการสำหรับการประชุมอย่างมืออาชีพ โดยการจัดทำข้อมูลด้านการประชุมที่มีความเป็นมืออาชีพ มีความถูกต้องตามข้อมูล กฎ ระเบียบ กฎหมาย

ที่เกี่ยวข้อง และตรงตามความต้องการของสมาชิกฯ และกรรมการ ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในวงงานรัฐสภา

2. สมรรถนะประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการประชุมอย่างมืออาชีพ โดยปฏิบัติงานด้านการประชุมตามกรอบเวลาที่ระบุ ข้อยกเว้น และกฎหมาย ได้กำหนดไว้ โดยอาศัยการเตรียมการที่ดี การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการไม่หยุดที่จะพัฒนา การปฏิบัติงานด้านการประชุมให้รวดเร็วขึ้นเสมอ

3. สมรรถนะด้านการประสานงานและการให้บริการด้านการประชุมอย่างมืออาชีพ โดยการประสานงานและการให้บริการด้านการประชุมอย่างมืออาชีพ โดยการติดต่อประสานกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา ตลอดจนการให้บริการด้านการประชุมแก่สมาชิกรัฐสภา กรรมการ เพื่อให้ตรงตามความต้องการจนเกิดความพึงพอใจ

4. สมรรถนะในการจัดทำข้อมูลทางวิชาการอย่างมืออาชีพ โดยดำเนินการในการจัดเตรียม ศึกษา ค้นคว้า เปรียบเทียบ ตลอดจนวางระบบระเบียบในการจัดการข้อมูลทางวิชาการ ทั่วไปและเอกสารวิชาการเฉพาะสาขาในการสนับสนุนงานการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และงานประชุมคณะกรรมการให้มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการตามมาตรฐานงานวิชาการ

5. สมรรถนะด้านการให้ความเห็นทางวิชาการอย่างมืออาชีพ โดยติดตามสถานการณ์บ้านเมืองทั้งในประเทศและต่างประเทศ และศึกษาถึงองค์ความรู้ ความคิดเห็นทางวิชาการอย่างกว้างขวางและลึกซึ้ง เพื่อการให้ความเห็นทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ อ้างอิงได้ และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร คณะกรรมการ และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

6. สมรรถนะการดำเนินงานทางวิชาการให้ทันเวลา โดยมีความพยายามในการดำเนินงานทางวิชาการให้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ อาศัยการวางแผนการทำงาน การเลือกใช้ช่องทาง หรือข้อมูลที่เตรียมการไว้ การทำความเข้าใจกับทีมงาน

7. สมรรถนะการประสานงานวิชาการอย่างมืออาชีพ โดยการประสานงานทางวิชาการที่อาศัยการเตรียมการล่วงหน้าความสัมพันธ์ที่ดี ไปจนถึงการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสภาทั้งภายในและต่างประเทศ และเครือข่ายทางวิชาการตั้งแต่ระดับหน่วยงาน ไปจนถึงระดับนานาชาติ

ดังนั้น เมื่อพิจารณาแนวคิดสมรรถนะในการปฏิบัติงานควบคู่กับการกำหนดสมรรถนะในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจะทำให้การดำเนินการกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพเป็นไปตามสมรรถนะความคาดหวังขององค์กรที่กำหนดไว้ ซึ่งการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ด้านวิชาการ และกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไปจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และ

ความรอบรู้ด้านเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว ทันเวลา และเกิดความน่าเชื่อถือต่อคณะกรรมการ ตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรให้เป็นที่ยอมรับในสายตาของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2. หลักการวิเคราะห์ปัญหาแบบ SWOT Analysis ในการพัฒนาการให้บริการด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไปให้เป็นมืออาชีพ จำเป็นต้องอาศัยการวิเคราะห์สถานการณ์โดยนำหลักการวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) มาประกอบการวิเคราะห์สภาพทั่วไปของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนว่าในปัจจุบันมีจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที้อาจเป็นปัญหาสำคัญในการพัฒนาการให้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร โดยหลักการสำคัญของ SWOT คือ การวิเคราะห์สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก นั่นคือ การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์อุปสรรค-เพื่อนำข้อมูลไปกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ

3. แนวคิดการทำงานในเชิงรุก (Proactive) การปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนงานด้านเลขานุการ ด้านกฎหมายและวิชาการ ตลอดจนด้านอำนวยความสะดวกทั่วไปให้กับคณะกรรมการในการพิจารณาศึกษาตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนของประชาชน หน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ ดังนั้น การปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องดำเนินการในเชิงรุก เพื่อให้การสนับสนุนงานคณะกรรมการมีความรวดเร็วและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่ ดังนั้น ในการปฏิบัติงานดังกล่าวต้องอาศัยการวางแผนล่วงหน้าอย่างละเอียด รอบคอบ รู้จักและรับผิดชอบตนเอง สามารถสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการให้ลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

4. แนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA ในการศึกษาการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ การนำแนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA มาประกอบการศึกษาวิเคราะห์การพัฒนาการให้บริการก็เพื่อให้การดำเนินการมีการวางแผนการดำเนินการอย่างเป็นระบบและเกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ยกกระดับการให้บริการให้เกิดคุณภาพสอดคล้องกับระบบงานในปัจจุบัน โดยเฉพาะบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนจะต้องมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนางานตั้งแต่กระบวนการวางแผน การปฏิบัติการตรวจสอบ และดำเนินการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะทำให้การบริการดำเนินการให้บรรลุตามทิศทางและเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น การนำวงจรคุณภาพ PDCA มาศึกษาการพัฒนาการให้บริการจะทำให้การกำหนดแนวทางการให้บริการสอดคล้องกับทิศทางขององค์กร สามารถ

ปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ และหากมีการติดตามตรวจสอบและสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละครั้งจะทำให้เกิดการเรียนรู้และสามารถสนองตอบความต้องการของคณะกรรมการได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงนำข้อมูลมากำหนดเป็นแนวทางการดำเนินงานในครั้งถัดไปได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้สามารถยกระดับการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสมและบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

5. แนวคิดการสร้างคุณภาพในการบริการ ในเรื่องการสร้างคุณภาพในการบริการไม่เพียงเฉพาะการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เท่านั้น แต่การปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย หรือการอำนวยความสะดวกทั่วไป จำเป็นจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคณะกรรมการเพื่อให้คณะกรรมการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สนับสนุนภารกิจในแต่ละครั้ง ดังนั้น บุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ควรมีจิตบริการในการมุ่งสร้างการให้บริการให้มีคุณภาพ ดำเนินการในงานที่รับผิดชอบให้ถูกต้องและต่อเนื่อง โดยการสร้างมาตรฐานการดำเนินการ อยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อความต้องการของคณะกรรมการในการนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและการยอมรับในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ

6. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นแนวคิดที่จะสามารถนำมาใช้ในการประเมินกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนที่ครอบคลุมสภาพการณ์ปัจจุบันของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการเทียบเท่ามาตรฐานสากลและมีการพัฒนาปรับปรุงระบบงานในทุกด้าน โดยเฉพาะการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย ตลอดจนการอำนวยความสะดวกทั่วไป จะต้องมีควมรอบรู้ทั้งด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ดังนั้น แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีการกำหนดเกณฑ์การดำเนินการเพื่อใช้ประกอบการประเมินตนเองว่าการดำเนินการมีความบกพร่องในเรื่องใด เพื่อจะได้นำข้อบกพร่องนั้นมากำหนดแนวทางหรือวิธีการและเป้าหมายการดำเนินการที่ชัดเจน ในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องนั้นให้ดีกว่าเดิม

7. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล ในการประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไป สิ่งสำคัญก็คือเป็นการสะท้อนผลการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งว่าบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนมีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับใด โดยวัดจากตัวบุคคลหรือการทำงานเป็นทีม ดังนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดคือการวัดหรือประเมินผลการให้บริการจากคณะกรรมการ (ผู้รับบริการ) จากแบบแสดงความคิดเห็น แบบบันทึกประจำวัน/การสังเกตการณ์ หรือแบบสัมภาษณ์ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์

ประเมินผลการให้บริการว่ามีผลการให้บริการอยู่ในระดับใด พร้อมทั้งนำข้อมูลมากำหนดเป็นแผนงานหรือแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรและผู้รับบริการต่อไป และจากการสังเกตการณ์/บันทึกประจำวันของการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ การสอบถามความคิดเห็นกรรมการ และการสัมภาษณ์ โดยใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้น ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	16	61.54
หญิง	10	38.46
2. อายุ		
- 40 – 45 ปี	4	15.38
- 46 - 50 ปี	8	30.76
- 51 ปีขึ้นไป	14	53.86

จากตาราง 3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์ประกอบไปด้วยเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วน คือ เพศชาย ร้อยละ 61.54 เพศหญิง ร้อยละ 38.46 และมีอายุอยู่ในช่วง 51 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.86 รองลงมาอายุในช่วง 46 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.76 และอายุในช่วง 40 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.38 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงการสังเกตการณ์/บันทึกประจำวันของการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของเจ้าหน้าที่  
กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน

กิจกรรม	จำนวน (คน)	ความคิดเห็น	คิดเป็นร้อยละ
1. การมีส่วนร่วมจัดการประชุม	12	เหมาะสม	100
	0	ควรปรับปรุง	0
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	12	เหมาะสม	100
	0	ควรปรับปรุง	0
3. การทำงานเป็นทีม	12	เหมาะสม	100
	0	ควรปรับปรุง	0
4. การบริการที่ดี	12	เหมาะสม	100
	0	ควรปรับปรุง	0

กิจกรรม	จำนวน (คน)	ความคิดเห็น	คิดเป็นร้อยละ
5. มารยาทการให้บริการ	12	เหมาะสม	100
	0	ควรปรับปรุง	0
6. การให้ข้อมูลด้านการประชุมกับ กรรมการ	12	เหมาะสม	100
	0	ควรปรับปรุง	0

จากตาราง 4 พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านเลขานุการในแต่ละกิจกรรม เช่น การมีส่วนร่วมจัดการประชุม การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม การบริการที่ดี มารยาทการให้บริการ และการให้ข้อมูลด้านการประชุมกับกรรมการ มีความเหมาะสมในทุกกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 100

ตาราง 5 แสดงผลการสอบถามความคิดเห็นกรรมการต่อการปฏิบัติงานด้านเลขานุการและ  
อำนวยความสะดวกทั่วไป

ประเด็นความคิดเห็น	ผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	ความคิดเห็น	คิดเป็น ร้อยละ
<u>ก่อนดำเนินการประชุม</u>			
1. การจัดส่งหนังสือนัดประชุม	11	เหมาะสม	42.31
	15	ควรปรับปรุง	57.69
2. การจัดส่งเอกสารประกอบการประชุม	6	เหมาะสม	23.08
	20	ควรปรับปรุง	76.92
3. การจัดส่งประเด็นการพิจารณาศึกษา	18	เหมาะสม	69.23
	8	ควรปรับปรุง	30.77
<u>ระหว่างดำเนินการประชุม</u>			
4. การบริการรวดเร็วและทันเวลา	19	เหมาะสม	73.08
	7	ควรปรับปรุง	26.92
<u>ระหว่างดำเนินการประชุม</u>			
5. การบริการสะดวกและทันตาม กำหนดเวลา	23	เหมาะสม	88.46
	3	ควรปรับปรุง	11.54
6. ปฏิบัติหน้าที่ในการประชุม	25	เหมาะสม	96.15
	1	ควรปรับปรุง	3.85

ประเด็นความคิดเห็น	ผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	ความคิดเห็น	คิดเป็น ร้อยละ
<u>หลังดำเนินการประชุม</u>			
7. การบริการรวดเร็วและทันเวลา	26	เหมาะสม	100
	0	ควรปรับปรุง	0

จากตาราง 5 พบว่า การปฏิบัติงานด้านเลขานุการและอำนวยความสะดวกทั่วไป การบริการรวดเร็วและทันเวลาหลังดำเนินการประชุม มีความเหมาะสมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ การปฏิบัติหน้าที่ในการประชุม คิดเป็นร้อยละ 96.15 การบริการสะดวกและทันตามกำหนดเวลา คิดเป็นร้อยละ 88.46 ตามลำดับ ในส่วนที่ควรปรับปรุงแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ การจัดส่งเอกสารประกอบการประชุมก่อนดำเนินการประชุม คิดเป็นร้อยละ 76.92 และการจัดส่งหนังสือนัดประชุมก่อนดำเนินการประชุม คิดเป็นร้อยละ 57.69

ตาราง 6 แสดงผลการสอบถามความคิดเห็นกรมการต่อการปฏิบัติงานด้านวิชาการและกฎหมาย (การจัดการประชุม)

ประเด็นความคิดเห็น	ผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	ความคิดเห็น	คิดเป็น ร้อยละ
1. การจัดทำบันทึกการประชุม	10	เหมาะสม	38.46
	16	ควรปรับปรุง	61.54
2. ประเด็นข้อซักถาม	9	เหมาะสม	34.62
	17	ควรปรับปรุง	65.38
3. ข้อมูลและรายละเอียดประกอบ การพิจารณาในเอกสารประกอบ การประชุม อาทิ ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย	3	เหมาะสม	88.46
	23	ควรปรับปรุง	11.54

จากตาราง 6 พบว่า การปฏิบัติงานด้านวิชาการและกฎหมาย (การจัดการประชุม) ในเรื่องข้อมูลและรายละเอียดประกอบการพิจารณาในเอกสารประกอบการประชุม อาทิ ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย มีความเหมาะสมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.46 ส่วนที่ควรปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก คือ ประเด็นข้อซักถาม คิดเป็นร้อยละ 65.38 และการจัดทำบันทึกการประชุม คิดเป็นร้อยละ 61.54

ตาราง 7 แสดงผลการสอบถามความคิดเห็นกรณีการต่อการปฏิบัติงานด้านวิชาการและกฎหมาย  
(การจัดสัมมนา)

ประเด็นความคิดเห็น	ผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	ความคิดเห็น	คิดเป็น ร้อยละ
1. หัวข้อการจัดสัมมนา	26	เหมาะสม	100
	0	ควรปรับปรุง	0
2. ประเด็นและเนื้อหาการสัมมนา ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย	24	เหมาะสม	92.31
	2	ควรปรับปรุง	7.69
3. เอกสารประกอบการสัมมนา	25	เหมาะสม	96.15
	1	ควรปรับปรุง	3.85
4. การจัดทำรายงานการสัมมนา	26	เหมาะสม	100
	0	ควรปรับปรุง	0

จากตาราง 7 พบว่า การปฏิบัติงานด้านวิชาการและกฎหมาย (การจัดสัมมนา) ในเรื่องหัวข้อการจัดสัมมนาและการจัดทำรายงานการสัมมนา มีความเหมาะสมมากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ เอกสารประกอบการสัมมนา คิดเป็นร้อยละ 96.15 และการจัดทำประเด็นและเนื้อหาการสัมมนา ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 92.31 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงผลการสอบถามความคิดเห็นกรณีการต่อการปฏิบัติงานด้านวิชาการและกฎหมาย  
(การศึกษาดูงาน)

ประเด็นความคิดเห็น	ผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	ความคิดเห็น	คิดเป็น ร้อยละ
1. ประเด็นข้อซักถามและหารือ	5	เหมาะสม	19.23
	21	ควรปรับปรุง	80.77
2. เอกสารประกอบการศึกษาดูงาน ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย	10	เหมาะสม	38.46
	16	ควรปรับปรุง	61.54
3. การจัดทำรายงานการศึกษาดูงาน	26	เหมาะสม	100
	0	ควรปรับปรุง	0

จากตาราง 8 พบว่า การปฏิบัติงานด้านวิชาการและกฎหมาย (การศึกษาดูงาน) ในเรื่องการจัดทำรายงานการศึกษาดูงาน มีความเหมาะสมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนที่ควรปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก คือ ประเด็นข้อซักถามและหารือ คิดเป็นร้อยละ 80.77 และการจัดทำเอกสารประกอบการศึกษาดูงานข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 61.54

**ตาราง 9 แสดงประเด็นข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการและ  
ด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป**

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อเสนอแนะ
1. การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการในการประชุม การจัดสัมมนา และการเดินทางไปศึกษาดูงาน	1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีการบริการที่ดี แต่ควรเพิ่ม ทักษะด้านการเป็นเลขานุการมืออาชีพ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ทุกบทบาท และ สามารถสนองตอบความต้องการของ คณะกรรมการ 1.2 ควรมีการสำรวจความคิดเห็น กรรมการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการ และความคาดหวังในด้านต่าง ๆ
2. การจัดทำเอกสารด้านวิชาการและกฎหมาย	2.1 ควรมีการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้ารับ การอบรมในเรื่องรูปแบบการจัดทำเอกสาร วิชาการ 2.2 จัดทำคู่มือการจัดทำเอกสารด้านวิชาการ ประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ
3. การอำนวยความสะดวกทั่วไป (ธุรการ)	3.1 ควรมีการประสานงานกับกรรมการ ในการจัดเตรียมอาหารในการประชุม สัมมนา หรือการศึกษาดูงานล่วงหน้า อย่างน้อย 3 วัน 3.2 ควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสารหรือจัดส่ง เอกสารการประชุมให้กรรมการ นอกจาก การส่งทางไปรษณีย์ เช่น e-mail

จากตาราง 9 พบว่า กรรมการได้มีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการ และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น จัดทำ เอกสารวิชาการ การจัดเตรียมอาหารในการประชุม การเพิ่มช่องทางในการสื่อสารหรือจัดส่ง เอกสารการประชุมให้กรรมการ เป็นต้น

ดังนั้น เมื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหา แนวความคิด การสอบถามความคิดเห็นและ สัมภาษณ์เพื่อใช้ประกอบการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพแล้ว จึงเป็นที่มาของการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการ

กฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนอย่างมีอาชีพ ในการตอบสนองการขับเคลื่อน การดำเนินงานของคณะกรรมการและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 โดยผู้ศึกษาเห็นว่าสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้กำหนดทิศทางในการพัฒนา องค์การเพื่อให้องค์กรเป็นเลิศในการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติเพื่อประเทศชาติและประชาชน โดยกำหนดตัวชี้วัดในการขับเคลื่อนทิศทางการนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศในเรื่องดังกล่าว จำนวน 3 ตัวชี้วัด คือ

1. เป็นองค์กรมีอาชีพด้านนิติบัญญัติ
2. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจระดับสูง (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90)
3. ผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) (ผ่านเกณฑ์ทั้ง 7 หมวด)

ดังนั้น กรอบทิศทางและตัวชี้วัดในการนำพาสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไปสู่ทิศทางที่ได้กำหนดไว้ กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ควรมีการพัฒนาการให้บริการด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย ตลอดจนการอำนวยความสะดวกทั่วไปให้เป็นระบบและมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ของบุคลากร ซึ่งกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักกรรมการ 2 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีภารกิจหลัก ในการสนับสนุนดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปในการประชุมของ คณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน คณะกรรมการวิสามัญของ สภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการร่วมกัน และคณะกรรมการร่วมกันของรัฐสภาในการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ การพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ติดตามมติของคณะกรรมการ เพื่อจัดทำรายงานและยื่นย่นมติของคณะกรรมการไปยังสภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา หน่วยงานและ บุคคลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดการสัมมนาและการเดินทางไปศึกษาดูงานเรื่องนั้น ๆ รวมทั้ง ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการเฉพาะกิจที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในรัฐสภา เช่น การปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของสภาปฏิรูปแห่งชาติในคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม และคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น

ดังนั้น แนวทางการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนอย่างมีอาชีพ ควรมีการดำเนินการสำรวจความคิดเห็น คณะกรรมการในการปฏิบัติงานสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ ตามขั้นตอนดังนี้

### ขั้นตอนที่ 1 เตรียมการและวางแผน

1.1 ศึกษาข้อมูลและข้อเท็จจริงรายละเอียดของนโยบาย พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และ ภารกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตลอดจนข้อมูลการดำเนินงานตามภารกิจของ

กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนด ปัจจัยที่สำคัญและกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับนโยบาย พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความ ต้องการของคณะกรรมการ

1.2 รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของคณะกรรมการที่ผ่านมา เช่น ประเด็นปัญหาการ ดำเนินงานที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมากำหนดวิธีการและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข พร้อมทั้งนำประเด็นปัญหาที่พบมาจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินการ

**ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลและภารกิจงานเพื่อนำมากำหนดกระบวนการในการสำรวจ ความคิดเห็นคณะกรรมการ** (วิเคราะห์งานที่ทำว่าจะนำงานใดมาสำรวจความคิดเห็นซึ่งเป็นงาน หลักที่สามารถพัฒนาต่อยอดให้ดีกว่าเดิม)

2.1 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอก เป็นการนำหลักการวิเคราะห์แบบ SWOT Analysis มาช่วยในการดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 **ค้นหาจุดแข็ง (Strength)** คือ ความสามารถและสถานการณ์ที่ดีภายในกลุ่ม งานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน

1.2 **ค้นหาจุดอ่อน (Weakness)** คือ ความสามารถและสถานการณ์ที่เป็นข้อด้อยของ กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ซึ่งต้องได้รับการแก้ไข

1.3 **ค้นหาโอกาส (Opportunity)** คือ หนทางที่ทำให้กลุ่มงานคณะกรรมการ การกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ประสบความสำเร็จ

1.4 **ค้นหาอุปสรรค (Threat)** คือ ปัจจัยที่ขัดขวางการทำงานของกลุ่มงาน คณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน

2.2 การวิเคราะห์งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานคณะกรรมการการ กฎหมายการยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนที่ทำอยู่ในปัจจุบัน (รวมถึงงานที่จะต้องทำในอนาคต) ประกอบด้วยประเด็นการวิเคราะห์ ดังนี้

2.2.1 **วิเคราะห์ลักษณะการปฏิบัติงาน (nature of work)** ของกลุ่มงาน คณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน

2.2.2 **กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการทำงาน และขอบเขตความรับผิดชอบ** (กระบวนการหรือขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีการกำหนดไว้)

2.2.3 **ผลกระทบของการทำงานที่เกิดขึ้น (ปริมาณงานหรือผลการปฏิบัติงานจริง ในปัจจุบัน)**

2.2.4 **การเทียบเคียงการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น (Benchmark)** เช่น คณะกรรมการในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นต้น

**ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดแนวทางและวิธีการสำรวจความคิดเห็นคณะกรรมการ** ในขั้นตอนนี้เป็นการกำหนดแนวทางและวิธีการสำรวจความคิดเห็นคณะกรรมการ โดยนำ

แนวคิดการสร้างคุณภาพในการบริการ และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มาเป็นเครื่องมือในการกำหนดแนวทางและวิธีการดำเนินการ ขั้นตอนนี้อาจจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนทุกตำแหน่งเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางและวิธีการสำรวจความคิดเห็นคณะกรรมการ ดังนี้

3.1 วิเคราะห์และคัดเลือกงานที่ต้องการดำเนินการสำรวจความคิดเห็น พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญของงานที่คัดเลือกแล้ว เช่น การจัดประชุม การสัมมนา และการศึกษาดูงาน เป็นต้น

3.2 วิเคราะห์กำหนดความต้องการและความคาดหวังของงานที่คัดเลือกในการนำไปสำรวจความคิดเห็น ซึ่งเป็นการกำหนดวิธีการวัดผลและเกณฑ์การประเมินความต้องการและความคาดหวังของคณะกรรมการต่องานที่เลือก เพื่อเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์ที่กำหนดไว้กับผลที่เกิดขึ้นจริงจากการสำรวจ (ระบุความคาดหวัง เช่น ความเหมาะสมของเอกสาร หรือควรปรับปรุงแก้ไขเอกสารในประเด็นใด เป็นต้น แต่ไม่ใช่การกำหนดวัดว่ามีความพึงพอใจน้อยปานกลาง มาก มากที่สุด เนื่องจากการสำรวจความพึงพอใจนั้นการวัดจะมีค่าเป็นบวกเสมอ)

3.3 ศึกษา วิเคราะห์ และออกแบบเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็น การติดตามการประเมินผล และการรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นเพื่อให้มีเครื่องมือการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3.4 กำหนดแผนการดำเนินงานการสำรวจความคิดเห็นคณะกรรมการ โดยกำหนดกิจกรรม แผนงาน และระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของกิจกรรมต่าง ๆ ให้ชัดเจน

3.5 นำเสนอแนวทางและวิธีการสำรวจความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ให้ความเห็นชอบเพื่อนำแนวทางที่ได้มาดำเนินการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

**ขั้นตอนที่ 4** สื่อสารและถ่ายทอดแนวทางและวิธีการสำรวจความคิดเห็น คณะกรรมการต่อการปฏิบัติงาน ในการสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบ รวมถึงแจ้งให้คณะกรรมการรับรู้และเข้าใจแนวทางและวิธีการดังกล่าว เพื่อจะได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นคณะกรรมการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ขั้นตอนที่ 5** ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นคณะกรรมการตามแนวทางและวิธีการที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งติดตามประเมินผลและรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นคณะกรรมการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน และการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์องค์กรไปสู่เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้

ทั้งนี้ การสำรวจความคิดเห็นคณะกรรมการจะต้องดำเนินการสำรวจทุกครั้งที่มีภารกิจสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ และจะต้องมีการรายงานผลการสำรวจทุกครั้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ พร้อมทั้งสรุป และวิเคราะห์แต่ละกระบวนการ (ด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและ

กฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป) ที่มีการสำรวจเป็นภาพรวมทั้งหมดยกครั้ง เพื่อให้เห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจนว่าภารกิจใดบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดีกว่าที่ผ่านมา

**ขั้นตอนที่ 6 ติดตามและประเมินแนวทางและวิธีการสำรวจความคิดเห็น**  
**คณะกรรมการ**เป็นการนำแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลมาใช้ในการดำเนินการในขั้นตอนนี้ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะสามารถนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานและคณะกรรมการ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในฐานะองค์กรนิติบัญญัติที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ตลอดจนสามารถค้นหาความต้องการและความคาดหวังของคณะกรรมการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการทั้งด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไปได้ทันทั่วถึงและมีประสิทธิผล

ดังนั้น จากการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ วรวรรณ ศิลมัฐ (2555, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแกลง จังหวัดระยอง พบว่า ในการปฏิบัติงานพนักงานยังไม่มีประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากเป็นพนักงานใหม่ โดยมีทางเลือกในการแก้ไขปัญหา คือ การอบรมปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการบริการ การอบรมความรู้ความสามารถ เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ศึกษาเห็นด้วยที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีทัศนคติที่ดีในด้านการบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของคณะกรรมการได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และการสำรวจความคิดเห็นของคณะกรรมการจะเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อให้สามารถประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไป ให้รู้จุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการบริการในแต่ละด้านให้มีประสิทธิภาพกว่าเดิม รวมทั้งการสำรวจความคิดเห็นของคณะกรรมการสามารถรับรู้และเข้าใจความคาดหวังหรือความต้องการของคณะกรรมการ ซึ่งการดำเนินการสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภลักษณ์ สุริยะ (2556, น. (4)) ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรม บูติก กรุงเทพมหานครว่า การทำความเข้าใจในความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียน ปัจจัยคุณภาพการบริการ และการประเมินคุณภาพการบริการ จะเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้ผู้บริหาร ผู้จัดการ โรงแรม และพนักงานสามารถมองเห็นจุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตของธุรกิจต่อไป

## บทที่ 5

### ข้อเสนอแนะและข้อสรุป

การพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษา 2 ประเด็น คือ

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน
2. เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนอย่างมืออาชีพ ในการตอบสนองการขับเคลื่อนการดำเนินงานของคณะกรรมการและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 ข้อเสนอแนะ

##### 5.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) กำหนดแผนในการพัฒนาบุคลากรตามหลักสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งอย่างจริงจังและต่อเนื่อง อาทิ สมรรถนะการบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม และการทำงานในเชิงรุกโดยจัดปีละครั้งหรือ 2 ครั้งของแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างรอบด้าน รวมถึงถ่ายทอดแนวทางการดำเนินการตามหลักสมรรถนะ ทักษะ และความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรในทุกระดับทราบไม่เพียงเฉพาะผู้บังคับบัญชาเท่านั้น แต่ควรสื่อสารถ่ายทอดและจัดฝึกอบรมในเรื่องสมรรถนะ หรือทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน และด้านทัศนคติที่ดีในด้านการบริการแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานสอดคล้องกับแนวทางการบริหารงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

(2) นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริการคณะกรรมการ โดยจัดให้มีระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์หรือ VDO Conference เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการประชุม และเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานในการสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ

##### 5.1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

(1) ควรดำเนินการสำรวจความคิดเห็นคณะกรรมการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายเลขานุการในด้านต่าง ๆ ทุกครั้งที่ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการมิใช่การสำรวจความคิดเห็นปีละครั้ง เช่น ด้านการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไป ในการจัดการประชุม การสัมมนาและการศึกษาดูงาน ซึ่งการสำรวจความคิดเห็นของคณะกรรมการทุกครั้งจะเป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงความรู้

ความสามารถ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติได้เป็นอย่างดี และเป็นการสะท้อนกระบวนการปฏิบัติงานว่ามีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกับนโยบายหรือแนวทางการบริหารงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมากน้อยเพียงใด เพราะในช่วงที่ผ่านมากลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนไม่ได้มีการประเมินการปฏิบัติงานหรือการสำรวจความคิดเห็นของคณะกรรมการต่อการปฏิบัติงานในการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป ในการประชุม การสัมมนา หรือการศึกษาดูงาน เนื่องจากในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานปฏิบัติในการทำหน้าที่ในแต่ละด้านที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาในการประชุม การสัมมนา หรือการเดินทางไปศึกษาดูงาน เช่น การมอบหมายให้จัดทำเอกสารประกอบการประชุม การรับรองผู้มาชี้แจงหรือแถลงข้อเท็จจริง การเดินทางไปศึกษาดูงาน หรือการจัดสัมมนา เป็นต้น

ดังนั้น การสำรวจความคิดเห็นจะทำให้สามารถรับรู้และเข้าใจในความรู้ความสามารถ ความชำนาญงานของแต่ละบุคคลการสำรวจความคิดเห็น ณ เวลาปฏิบัติหน้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการและพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการบริการอยู่เสมอ อีกทั้งการสำรวจความคิดเห็นของคณะกรรมการจะเป็นส่วนสำคัญในการนำมาประกอบการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชาและประกอบการพิจารณาการประเมินสมรรถนะของบุคลากรในกลุ่มงานเพื่อให้มีการพัฒนาคนให้เหมาะสมและพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพ เป็นการลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการมีทักษะ ความชำนาญงาน และเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ

(2) นำผลการสำรวจไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถตอบสนองตรงตามความต้องการและความคาดหวังของคณะกรรมการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะช่วยให้กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนสามารถกำหนดรูปแบบการดำเนินงาน แผนงาน และแนวทางในการรองรับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการให้บรรลุผลตามนโยบาย เป้าประสงค์ และยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่กำหนดไว้ รวมถึงสามารถนำพาองค์กรไปสู่องค์กรที่เป็นเลิศในการบริการต่อไป

(3) จัดทำคู่มือการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ให้มีกระบวนการสำรวจความคิดเห็นอย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(4) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไปเป็นการเฉพาะของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อให้บุคลากรนำไปใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อให้ง่ายต่อการ

สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ อันจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและทันต่อความต้องการ เนื่องจากการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนราชการมีความแตกต่างกันในบางเรื่อง เช่น รูปแบบและเนื้อหาเอกสารประกอบการประชุม การจัดทำบันทึกการประชุม เป็นต้น

(5) กำหนดรูปแบบและถ่ายทอดแนวปฏิบัติด้านการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ การทำหน้าที่ให้ข้อมูลด้านวิชาการและกฎหมาย และการอำนวยความสะดวกทั่วไป ซึ่งจากการสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นกับบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนและกรรมการ พบว่า ในการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนควรมีการจัดระเบียบการวางระบบงานให้เป็นระบบ โดยเฉพาะการมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการสนับสนุนงานด้านเลขานุการด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไปควรมีการ ให้บุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนในทุกตำแหน่งทราบแนวปฏิบัติของการดำเนินงานและวิธีการทำงานในทุกขั้นตอน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันและสามารถตอบสนองความต้องการของคณะกรรมการได้รวดเร็ว ทันเวลา และเป็นที่ยอมรับของคณะกรรมการ

(6) ปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนหรือกระบวนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไปของกลุ่มงานคณะกรรมการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนให้สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบันเพื่อให้สามารถสนองตอบความต้องการของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(7) พัฒนาระบบฐานข้อมูลของกลุ่มงานคณะกรรมการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนให้ถูกต้อง ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้มีฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ เช่น ฐานข้อมูลด้านกฎหมาย ฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน ฐานข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น

## 5.2 ข้อสรุป

การพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานคณะกรรมการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจด้านนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ บุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน จำเป็นจะต้องมีความรู้ความสามารถรอบด้านเพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ คือ

5.2.1 ด้านเลขานุการ บุคลากรจะต้องมีความรู้และเข้าใจบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามภารกิจของคณะกรรมการและกลุ่มงานคณะกรรมการกฎหมายการยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนเป็นอย่างดีเยี่ยม มีการทำงานในเชิงรุกในการประเมินสถานการณ์และวางแผนล่วงหน้าได้ทันเวลาและสนองตอบความต้องการของคณะกรรมการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และเกิดการยอมรับในการทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ มีทักษะ

การปฏิบัติงานและสามารถจัดการกับปัญหาที่เผชิญอยู่ได้อย่างเป็นระบบและละเอียดรอบคอบ รวมทั้งติดตามและสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านการประชุมเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการที่เหมาะสมกับการทำหน้าที่เลขานุการอย่างมืออาชีพ

5.2.2 ด้านวิชาการและกฎหมาย การเป็นมืออาชีพด้านวิชาการและกฎหมาย ควรยึดหลักสมรรถนะความเป็นมืออาชีพในการจัดทำข้อมูลทางวิชาการและกฎหมายในการจัดเตรียม ศึกษา ค้นคว้า เปรียบเทียบข้อมูลทางวิชาการและกฎหมายให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน โดยสำรวจข้อมูลหรือความเห็นทางวิชาการจากหลากหลายแหล่งข้อมูล วิเคราะห์และให้ความเห็นทางวิชาการและกฎหมายจากข้อมูลที่สามารถนำมาอ้างอิงได้ ฝึกฝนและทำความเข้าใจหลักกฎหมายหรือทักษะที่เกี่ยวข้องในงานวิชาการด้านต่าง ๆ ให้สามารถให้ความเห็นหรือคำปรึกษาทางวิชาการและกฎหมายให้เป็นมาตรฐาน สอดคล้องกับภารกิจงานที่อยู่ในความรับผิดชอบตามมาตรฐานงานด้านวิชาการ และสอดคล้องกับความต้องการของคณะกรรมการ และมีการสำรวจความคิดเห็นของคณะกรรมการด้านวิชาการและกฎหมาย (การจัดทำเอกสาร การให้ความเห็นทางวิชาการและกฎหมาย) เพื่อนำมาปรับปรุงและวางแผนพัฒนาความรู้ทางวิชาการและกฎหมายอย่างเป็นระบบ

5.2.3 ด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป ในการอำนวยความสะดวกทั่วไปอย่างมืออาชีพ เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ โดยการปฏิบัติงานบุคลากรทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม มีทัศนคติ และจิตบริการที่ดีต่อการให้บริการเพื่อการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบมีคุณภาพและประสิทธิภาพ สามารถดำเนินการได้อย่างคล่องตัว ทันเวลา เป็นที่ยอมรับและไว้วางใจในการปฏิบัติงานร่วมกับคณะกรรมการ

## บรรณานุกรม

### หนังสือและเอกสารการศึกษา

- กองกรรมาธิการ 2 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (ม.ป.ป.). **สรุปผลการดำเนินงาน โดยสังเขปของคณะกรรมการการยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน สภาผู้แทนราษฎร ธันวาคม 2541 ถึง กันยายน 2543 สมัยนายลาภศักดิ์ ลาภาโรจน์กิจ**, หน้า 8 – 37.
- กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรม และสิทธิมนุษยชน สำนักงานกรรมาธิการ 2 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (ม.ป.ป.). **สรุปผลการดำเนินงานของคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน สภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 24 สมัยพลตำรวจเอกวิรุฬห์ พื้นแสน ประธานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน สภาผู้แทนราษฎร (วันที่ 28 กันยายน 2554 – วันที่ 9 ธันวาคม 2556)**, หน้า 20 – 35.
- ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551. **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 125 ตอนพิเศษ 79 ง 2, หน้า 22.
- คณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรม และสิทธิมนุษยชน สภาผู้แทนราษฎร. (ม.ป.ป.). **สรุปผลการดำเนินงานของคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน สภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 (27 มิถุนายน 2551 – 12 พฤษภาคม 2552) เล่ม 1 สมัยนายประชา ประสพดี ประธานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน สภาผู้แทนราษฎร**, หน้า 8 – 37.
- ไพโรจน์ ชาวสิทธิวงษ์. (ม.ป.ป.). **การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องด้วยวงจร PDCA**. เอกสารประกอบการบรรยาย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2543). **การประเมินผลในระบบเปิด :บททำท่ายสู่การบริหารจัดการที่ดี\*** (Open System Evaluation: A Challenge for Good Governance) **วารสารพัฒนบริหารศาสตร์**, ปีที่ 40 ฉบับที่ 1 (มีนาคม), หน้า 1 – 5.
- ภูษฤทธิ วิทยานุรักษ์รักษาศิริ. (2556). **การบรรยายทางวิชาการเรื่อง การใช้วงจร PDCA กับงานบริการ**. เอกสารประกอบการบรรยายโครงการพัฒนานุเคราะห์ ศูนย์วิจัยพัฒนา มสธ.ลำปาง เรื่อง การใช้วงจรคุณภาพ PDCA ในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาแบบครบวงจร One Stop Service : OSS ของศูนย์วิจัยพัฒนา มสธ.ลำปาง วันที่ 12 – 15 กุมภาพันธ์ 2556 ณ กองบิน 52 อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, หน้า 2 – 4.
- ยุวดี เปรมวิชัย. (2550). **การประเมิน (Assessment)**. **วารสารโรงเรียนนายเรือ**, ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มีนาคม), หน้า 32.

- วรวรรณ ศิลมัฐ. (2555). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแก่ง  
จังหวัดระยอง. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
การภาชีอากร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, หน้า บทคัดย่อ.
- วรางคณา จันท์คง. (2558). การประเมินกับวิจัยเหมือนหรือต่างกัน?. *จูลสารสาขาวิชา  
วิทยาศาสตร์สุขภาพออนไลน์ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*,  
ฉบับที่ 2, หน้า 1.
- ศิริพร วิษณุหมิมาชัย. (2551). การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ (Excellence Proactive  
Service) วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ ปีที่ 21 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม-มิถุนายน, หน้า  
บทคัดย่อ.
- ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า  
โรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร.  
วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยว  
แบบบูรณาการ) คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, หน้า (4).
- ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2548). การพัฒนา  
คนเชิงรุก. *ข่าวประกันคุณภาพการศึกษา พระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. ฉบับที่ 87 ปีชั้แรก  
(มกราคม), หน้า 1.
- ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม. (2523). ปัจจัยประเมินคุณภาพการบริการ. *Productivity World*  
November – December 2009, หน้า 42.
- สมชาย รัตนทองคำ. (2554). การวัดและประเมินผลทางการศึกษา. เอกสารประกอบการสอน  
475 788 การสอนทางกายภาพบำบัด ภาคต้นปีการศึกษา 2554, หน้า 137.
- สำนักกรรมการ 2 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (ม.ป.ป.). *สรุปผลการดำเนินงาน  
ของคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน สภาผู้แทนราษฎร  
เมษายน 2548 – กุมภาพันธ์ 2549 สมัยนายสุวโรช พะลัง*, หน้า 7.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะ  
ในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก*. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี : บริษัท ประชุมช่าง จำกัด,  
หน้า 6 – 28.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.). (2552). *PMQA การพัฒนา  
องค์การสู่ความเป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด,  
หน้า 2 – 4.
- \_\_\_\_\_. (2558). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2*. กรุงเทพฯ : บริษัท  
วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด, หน้า 5 – 7.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (ม.ป.ป.). คู่มือผู้ช่วยเลขานุการประจำคณะกรรมการตามข้อบังคับฯ  
 ในสำนักกรรมการ. สำนักกรรมการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, หน้า 3 – 22.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการ  
สภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2557 – 2560 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558). กลุ่มงานยุทธศาสตร์และ  
 แผนพัฒนา สำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, หน้า 11 – 12.

\_\_\_\_\_. (ม.ป.ป.). มาตรฐานความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของข้าราชการรัฐสภา  
สามัญ. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, หน้า 11 – 14.

เอกสารสรุปผลงานของคณะกรรมการการยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน สภาผู้แทนราษฎร  
 สมัยนายถาวร เสนเนียม ตั้งแต่ มกราคม 2544 – มกราคม 2548.

### ข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ชัยวัฒน์ สุรวิชัย. (2559). การวิเคราะห์สถานการณ์ เพื่อความเข้าใจ และการเดินต่อที่ถูกต้อง (3)

สยามรัฐออนไลน์ 21 ธันวาคม 2559. สืบค้นจาก [www.siamrath.co.th/n/6692](http://www.siamrath.co.th/n/6692)

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (ม.ป.ป.). การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality). สืบค้นจาก  
[www.impressionconsult/we...p/articles/161-servicequality.html](http://www.impressionconsult/we...p/articles/161-servicequality.html)

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. การวิเคราะห์สวอต. สืบค้นจาก <https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%B0%E0%B8%AB%E0%B9%8C%E0%B8%AA%E0%B8%A7%E0%B8%AD%E0%B8%95>

Krungsri Academy. (ม.ป.ป.). การทำงานเชิงรุก Proactive ได้ผลในสถานการณ์ใดบ้าง. สืบค้นจาก  
<http://www.krungsri.com/bank/th/krungsri-guru/academy/live-and-learn/may-2016/which-case-will-being-proactive-work-in-workplace.html>

# ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความคิดเห็นคณะกรรมการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ  
ด้านวิชาการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประชุม

เรื่องที่พิจารณาศึกษา.....

ครั้งที่...../ .....

สถานที่.....

ผู้รับผิดชอบ 1.....รับผิดชอบดำเนินการ.....

2.....รับผิดชอบดำเนินการ.....

3.....รับผิดชอบดำเนินการ.....

โปรดแสดงความคิดเห็นรายละเอียดตามตารางด้านล่างเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เหมาะสมครอบคลุม เรื่องที่พิจารณาศึกษา	ควรปรับปรุงแก้ไข (ระบุเหตุผลประกอบ)
1	การจัดทำบันทึกการประชุม		
2	ประเด็นข้อซักถาม		
3	ข้อมูลและรายละเอียดประกอบการพิจารณา ในเอกสารประกอบการประชุม - ข้อเท็จจริง - ข้อกฎหมาย		

ลงชื่อ.....ผู้แสดงความคิดเห็น

( )

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความคิดเห็นคณะกรรมการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ  
ด้านวิชาการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสัมมนา

การสัมมนา เรื่อง .....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สถานที่สัมมนา.....

ผู้รับผิดชอบ 1.....รับผิดชอบดำเนินการ.....

2.....รับผิดชอบดำเนินการ.....

3.....รับผิดชอบดำเนินการ.....

โปรดแสดงความคิดเห็นรายละเอียดตามตารางด้านล่างเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เหมาะสมครอบคลุม เรื่องที่สัมมนา	ควรปรับปรุงแก้ไข (ระบุเหตุผลประกอบ)
1	หัวข้อการจัดสัมมนา		
2	ประเด็นและเนื้อหาการสัมมนา ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย		
3	เอกสารประกอบการสัมมนา		
4	การจัดทำรายงานการสัมมนา		

ลงชื่อ.....ผู้แสดงความคิดเห็น

( )

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามความคิดเห็นคณะกรรมการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ  
ด้านวิชาการและด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดูงาน

ศึกษาดูงาน เรื่อง .....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สถานที่ศึกษาดูงาน.....

ผู้รับผิดชอบ 1.....รับผิดชอบดำเนินการ.....

2.....รับผิดชอบดำเนินการ.....

3.....รับผิดชอบดำเนินการ.....

โปรดแสดงความคิดเห็นรายละเอียดตามตารางด้านล่างเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เหมาะสมครอบคลุม เรื่องที่ศึกษาดูงาน	ควรปรับปรุงแก้ไข (ระบุเหตุผลประกอบ)
1	ประเด็นข้อซักถามและหารือ		
2	เอกสารประกอบการศึกษาดูงาน ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย		
3	การจัดทำรายงานการศึกษาดูงาน		

ลงชื่อ.....ผู้แสดงความคิดเห็น

( )

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามความคิดเห็นคณะกรรมการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ  
ด้านเลขานุการและอำนวยความสะดวกทั่วไป

เรื่องที่ศึกษา.....

ครั้งที่...../.....

สถานที่.....

ผู้รับผิดชอบ 1.....รับผิดชอบดำเนินการ.....

2.....รับผิดชอบดำเนินการ.....

โปรดแสดงความคิดเห็นรายละเอียดตามตารางด้านล่างเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เหมาะสม	ควรปรับปรุงแก้ไข (ระบุเหตุผลประกอบ)
1	ก่อนการดำเนินการประชุม การจัดส่งหนังสือนัดประชุม		
2	การจัดส่งเอกสารประกอบการประชุม		
3	การจัดส่งประเด็นการพิจารณาศึกษา		
4	ระหว่างดำเนินการประชุม การบริการรวดเร็วและทันเวลา		
5	การบริการสะดวกและทันตาม กำหนดเวลา		
6	ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดประชุม		
7	หลังการดำเนินการประชุม ยื่นยันมติและนัดประชุม		

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้แสดงความคิดเห็น

( )

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ภาคผนวก จ

แบบสังเกตการณ์/บันทึกประจำวันของการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ  
กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน  
ครั้งที่...../.....  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ตารางการสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรม  
และสิทธิมนุษยชน

ชื่อผู้สังเกตการณ์ นาย/นางสาว/นาง.....  
ตำแหน่ง.....ระดับ.....

ลำดับที่	กิจกรรม	เหมาะสม	ควรปรับปรุง
1	การมีส่วนร่วมจัดการประชุม		
2	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน		
3	การทำงานเป็นทีม		
4	การบริการที่ดี		
5	มารยาทการให้บริการ		
6	อื่น ๆ ระบุ..... .....		

ภาคผนวก จ

แบบสัมภาษณ์

ด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย และด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน อาทิ การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการในการประชุม การจัดสัมมนา และการเดินทางไปศึกษาดูงาน

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

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการจัดทำเอกสารด้านวิชาการและกฎหมายของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมายการยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ

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

3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการอำนวยความสะดวกทั่วไปของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมายการยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ

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

4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของกลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชนอย่างไร

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

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-นามสกุล	นางมนสิชา สุขง
ตำแหน่ง	วิทยากรชำนาญการพิเศษ สำนักกรรมการ 2 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
คุณวุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถานที่ติดต่อ	เลขที่ 90/41 หมู่ 6 ตำบลบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
หมายเลขโทรศัพท์	ที่ทำงาน 02 244 2606-7 มือถือ 081 296 5933