



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลด้านวิชาการ
ของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

นางปรียาภา ทาระ

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 6
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ
ซึ่งดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่ง
ระดับเชี่ยวชาญ
รัฐสภา
พ.ศ. 2555



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลด้านวิชาการ
ของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

นางปรียภา ทาระ

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 6
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ
ซึ่งดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่ง
ระดับเชี่ยวชาญ
รัฐสภา
พ.ศ. 2555



LIRT

คำนำ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา” นี้ จัดทำขึ้นในการศึกษาหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 6” โดยมุ่งหวังเพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลด้านวิชาการ ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการคือ สมาชิกวุฒิสภา บุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา และบุคคลภายนอก โดยมีวิธีการศึกษาจากเอกสารวิชาการต่าง ๆ และศึกษาจากสภาพปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติจริงของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักกฎหมายโดยตรง จึงทำให้ได้ข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลด้านวิชาการต่อไป

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารวิชาการฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป ภายหน้า ซึ่งการจัดทำเอกสารส่วนบุคคลนี้สำเร็จลงได้ ต้องขอขอบคุณอาจารย์และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง คือ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์บุญเจ็ด โสภณ อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ และอาจารย์นกุล สันฐิติเสรี (รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร) ซึ่งได้ให้คำแนะนำอันทรงคุณค่ามาโดยตลอด พร้อมทั้งให้กำลังใจนักศึกษาเป็นอย่างดี

นางปรีญา ทาระ

ธันวาคม 2555

บทคัดย่อ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูล
วิชาการ สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

การให้บริการข้อมูลวิชาการ ถือได้ว่าเป็นภารกิจพื้นฐานที่สำคัญในการมีส่วนร่วม
งานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกวุฒิสภาและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา ข้อมูลวิชาการ
ที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และทันสมัย จะมีผลต่องานด้านนิติบัญญัติให้เกิดประสิทธิภาพ
มีความสมบูรณ์ ถูกต้องมากที่สุด

การศึกษาเรื่องดังกล่าวข้างต้น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการทำงานให้บริการ
ข้อมูลวิชาการ ของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รวมทั้งศึกษาปัญหาและ
อุปสรรคที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในระบบงานการให้บริการข้อมูลวิชาการของศูนย์บริการ
ข้อมูลด้านกฎหมาย สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาโดยวิธีการศึกษาผลและสถิติการปฏิบัติงานและแนวคิดทางทฤษฎี
โดยวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาและอุปสรรค เปรียบเทียบรูปแบบของแหล่งที่มาได้ของข้อมูล
และการให้บริการข้อมูลของสำนักกฎหมาย ในเชิงวิจัยเอกสาร ผลการศึกษาพบว่า แนวทาง
การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลวิชาการ ของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการ
วุฒิสภา และสนองตอบตรงตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับวง
งานรัฐสภา ต้องดำเนินการดังนี้

1. การสร้างข้อมูลอย่างเป็นระบบที่สมบูรณ์และทันสมัยทันต่อการใช้งานเพื่ออ้างอิง
ได้ทันที และมีการนำเอาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาเป็นเครื่องมือในการบริการข้อมูล
ที่สร้างขึ้นมาการจัดทำข้อมูล คือโดยการจัดเตรียมข้อมูลล่วงหน้า ทั้งจากภายในหรือภายนอก
หน่วยงาน แล้วนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เรียบเรียง สร้างข้อมูลสำเร็จรูปโดยมีมาตรการ
ติดตามความเคลื่อนไหวของข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา เพื่อมิให้เกิดความล่าช้าในการ
ให้บริการข้อมูลด้านวิชาการ

2. เน้นการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลโดยมีการวางแผนให้เจ้าหน้าที่ที่มีจำกัด
จัดเป็นเวร สามารถรองรับการให้บริการดังกล่าว และที่สำคัญให้ต่อเนื่องหมายถึงให้เจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติคนใดคนหนึ่งสามารถทราบถึงรายละเอียดข้อมูลเชิงลึกของการขอรับบริการว่าใครเป็น
ผู้ขอ ขอเมื่อใด ข้อมูลประเภทใด หากยังไม่ได้รับมีเหตุใด นักรับอีกเมื่อใด หากมีงานที่ต้อง
บริการต่อเนื่องก็สามารถทำต่อไปได้เลย เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าใจหลักการทำงานเป็นทีม

3. สนับสนุนให้การให้บริการข้อมูลด้านวิชาการของผู้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
ที่จะส่งผลให้การบริหารจัดการด้านข้อมูลและผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและสำเร็จตามเป้าหมาย ประการ
แรกคือ การจัดทำให้มีอุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมซอฟต์แวร์จะเป็นที่จัดเก็บฐานข้อมูล
ค้นข้อมูล พิมพ์ข้อมูลนั้นควรต้องมีความทันสมัยเพียงพอ จึงจะสามารถช่วยสนับสนุนแนวทางแก้ไขปัญหา
ความล่าช้าสำเร็จได้ ประการที่สองคือการเสริมสร้างบุคลากรเพื่อให้รู้ข้อมูลใช้ข้อมูลเป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ
โดยให้มีการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำข้อมูล ประการที่สาม คือจัดทำคู่มือสำหรับ
ปฏิบัติงานในงานเฉพาะกิจ และทีมเฉพาะกิจ โดยคู่มือต้องมีสาระสำคัญสามารถรองรับการให้บริการดังกล่าว

The Academic Document of the Individual Case Study on
“The Increasing of The Academic Information Service Center Efficiency
of The Legal Information Service Center,
Bureau of Legal Affair, The Secretariat of the Senate.

The academic information service of The Legal Information Service Center is considered to be the significant fundamental mission in order to support the legislation process to the senators and the other persons related to The Parliament affairs. The correct, complete and up-to-date information will be affected the legislation affairs on the most efficiency, completion and correction.

This study aims to study the academic information service condition of Bureau of Legal Affair, The Secretariat of the Senate, including the studying of the problems and the obstacles which affect the efficiency of the academic information service system of The Legal Information Service Center, Bureau of Legal Affair, The Secretariat of the Senate.

The study and the statistics of the operation results and the theoretical concept focus on the analyzing the problem causes and obstacles by comparing the information sources and services of The Legal Information Service Center in the documentary research way.

The result of this study point out the ways of the increasing efficiency of the academic information service of The Legal Information Service Center, Bureau of Legal Affair, The Secretariat of the Senate, which aim to respond the demand of the senators and other persons related to the parliament affairs, shall be performed as the followings :

1. To create the systematic information for the complete and up-to-date information to immediately provided and referenced by introducing the information system for the management as the tool of the advanced information provision in both the internal and the external organization. Furthermore, the analysis and the synthesis of the information are administered before the ready-made information compilation including the measures of tracking information movement for avoiding the delay of the academic information service.



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

ศูนย์หอสมุดแห่งชาติและหอสมุดประชาชน
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น

2. To manage the human resource to assist the limited personnel to access the in-dept information of the service request. For example, the information requester, date, type, reason of refusal, or receiving date. Moreover, the continuity of service can be still in the process to build the understanding of the personnel in the principle of teamwork.

3. To support the academic information service of the operators to reach the goal effectively that affects the efficiency and the accomplishment of the information management and the operators. The first issue relates to the equipment provision i.e. computers, programs and software for compiling the up-to-date data base and data search for supporting the accomplishment of delay solution. The second issue relates to the personnel reinforcement in the information acknowledgement including the efficient information application by arranging the training programs concerning the information preparation. And the third issue relates to the manual provision for the operation to support the specific mission including the teamwork in the aforementioned mission.



สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทคัดย่อ	ก
สารบัญ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
-ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
-วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
-ขอบเขตของการศึกษา	2
-วิธีการศึกษา	2
-ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
-นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
-แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ	4
-แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	7
-แนวคิดทฤษฎีการจัดความรู้เบื้องต้น	13
-แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	17
-ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ	18
-วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 หน่วยงานที่ศึกษา	22
การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	22
-โครงสร้างสำนักกฎหมาย	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาสาเหตุการให้บริการและแนวทางแก้ไขปัญหา.....	40
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	47
บรรณานุกรม	52



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและสาระสำคัญของปัญหา

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้รัฐสภาเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ที่สำคัญในการตรากฎหมายมาใช้บังคับในสังคม เพื่อให้สังคมอยู่อย่างสงบสุข และควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งรัฐธรรมนูญได้กำหนดให้รัฐสภาประกอบด้วยสองสภา คือ สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา โดยในส่วนของวุฒิสภามีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญในการกลั่นกรองกฎหมายที่ผ่านความเห็นชอบจากสภาผู้แทนราษฎรแล้ว การแต่งตั้งและถอดถอนบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระโดยมีสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นหน่วยงานหลักเพื่อทำหน้าที่ด้านธุรการอันเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่วุฒิสมาชิกให้เป็นที่เรียบร้อย เช่น สำนักประชุม สำนักวิชาการ และสำนักกฎหมาย เป็นต้น โดยในส่วนของสำนักกฎหมายมีหน้าที่หลักในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ พระราชกำหนด เพื่อให้สมาชิกวุฒิสภาใช้ประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่ผ่านการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎร และยังมีหน้าที่สนับสนุนงานทางด้านข้อมูลวิชาการ การให้คำปรึกษา แนะนำทางด้านกฎหมาย ซึ่งเดิมเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจะปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ที่อาคารรัฐสภา 2 ถนนอุทองใน เขตดุสิต กรุงเทพฯ

แต่เนื่องจากพื้นที่ที่อาคารรัฐสภา 2 มีจำกัดไม่เพียงพอต่อการรองรับในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจึงมีความจำเป็นต้องย้ายเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาไปประจำอยู่นอกอาคารรัฐสภา 2 ซึ่งเป็นที่อยู่เดิมของเจ้าหน้าที่ อันเป็นการส่งผลให้การติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่กับสมาชิกวุฒิสภาทำได้ยากลำบากยิ่งขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่กับสมาชิกวุฒิสภาสามารถทำได้สะดวกยิ่งขึ้น ทางสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายที่อาคารรัฐสภา 2 เพื่อให้สมาชิกที่มาขอใช้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น การให้คำแนะนำปรึกษากฎหมายรัฐธรรมนูญ และกฎหมายอื่น ๆ การให้บริการข้อมูลทางด้านวิชาการ เป็นต้น โดยสำนักกฎหมายได้จัดให้เจ้าหน้าที่ภายในสำนักกฎหมายสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันมาอยู่ประจำศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย อาคารรัฐสภา 2

โดยในการให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภาที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายนั้น นอกจากสมาชิกวุฒิสภาจะมาขอใช้บริการงานในส่วนที่อยู่ภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของสำนักกฎหมายแล้ว และยังมี การขอให้เจ้าหน้าที่ของสำนักกฎหมายดำเนินการที่อยู่นอกกรอบอำนาจหน้าที่ของสำนักกฎหมายเป็นจำนวนมากและมีปริมาณมากขึ้นเรื่อยๆ โดยพิจารณาได้จากสถิติที่แนบอยู่ภายในเอกสารเล่มนี้อีกด้วย จึงทำให้การดำเนินงานที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายเป็นไปด้วยความล่าช้า เนื่องจาก ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาเป็นผู้จัดทำซึ่งมิได้มาประจำที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ประกอบกับการที่เจ้าหน้าที่ของสำนักกฎหมายมีการผลัดเปลี่ยน

หมุนเวียนมาอยู่ประจำที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย จึงทำให้การรับมอบงานระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ได้รับคำขอใช้บริการจากสมาชิกวุฒิสภาโดยตรง กับเจ้าหน้าที่ที่มารับช่วงต่อไม่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การจัดเก็บข้อมูลในการให้บริการทางด้านวิชาการและทางด้านกฎหมายแก่สมาชิกวุฒิสภายังมีการจัดเก็บไม่เป็นระบบ ไม่ทันสมัย ไม่ได้มาตรฐาน การประสานงานระหว่างส่วนราชการด้านข้อมูลยังไม่เอื้ออำนวยและมีประสิทธิภาพเท่าที่ควรจึงทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1. การให้บริการข้อมูลล่าช้า
2. ระยะเวลาสืบค้นข้อมูลกระชั้นชิดมากทำให้ขาดการวิเคราะห์ข้อมูล
3. การให้บริการให้แก่สมาชิกไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร
4. การให้บริการแก่สมาชิกขาดความต่อเนื่อง เนื่องจากขาดระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ดี

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่ไปปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ต่อสมาชิกวุฒิสภา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการข้อมูลแก่สมาชิกวุฒิสภาของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทั้งในด้านข้อมูลทางวิชาการ การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และการให้บริการงานของสำนักกฎหมายเพื่อเสนอต่อสมาชิกวุฒิสภา

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้มุ่งศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทางด้านวิชาการของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ภายในระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 12 มิถุนายน 2555 ถึงวันที่ 2 ธันวาคม 2555

4. วิธีศึกษา

การศึกษานี้ใช้วิธีการศึกษาเอกสาร และการปฏิบัติงานจริง โดยศึกษาจากเอกสารวิชาการ วิทยานิพนธ์

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบสภาพการให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภา และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการข้อมูลแก่สมาชิกวุฒิสภาของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย
3. ทำให้ทราบแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ไปปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายต่อสมาชิกวุฒิสภา

6. นิยามศัพท์

“วิชาการ” หมายถึง ข้อมูลตามสาขาวิชาชีพต่าง ๆ โดยแบ่งเป็นด้านการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ กฎหมายและสังคมทั่วไป

“การเพิ่มประสิทธิภาพ” หมายถึง การเพิ่มความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายให้กับสมาชิกวุฒิสภาในด้านข้อมูลและสารสนเทศ ให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นที่ยังพอใจ

“การให้บริการทางวิชาการ” หมายถึง การให้บริการข้อมูลทางวิชาการตามที่สมาชิกวุฒิสภาหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภาร้องขอ และการให้บริการเอกสารประกอบการพิจารณาในที่ประชุมวุฒิสภา การให้บริการเอกสารเผยแพร่ทางวิชาการตามสาขาวิชาชีพต่าง ๆ

“การสนับสนุนงานวิชาการ” หมายความว่า การศึกษา ค้นคว้า การสืบค้น ติดตามและรวบรวมข้อมูลเพื่อประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลในการจัดทำข้อมูลที่สมบูรณ์เพื่อจัดเก็บในฐานข้อมูล



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ

1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐจะเน้นเรื่องคน (Operator) โดยการกระทำของแต่ละคนทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น เพื่อที่จะได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ด้วยการมอบหมายผู้รับผิดชอบเป็นงาน ๆ โดยให้รับผิดชอบเฉพาะอย่าง เพื่อให้แต่ละคนได้ทุ่มเทและใช้เวลาทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม การมอบหมายให้รับผิดชอบเฉพาะอย่างนี้จะเกิดปัญหาในเวลาที่ได้รับผิดชอบงานนั้น ๆ ไม่อยู่เนื่องจากบุคลากรไม่สามารถทำงานแทนกันได้ เพราะแต่ละคนก็จะรู้แต่งานที่ตนรับผิดชอบอยู่เท่านั้น

ปัจจุบันการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้หันมาให้ความสำคัญกับกระบวนการ (Process) มากขึ้น โดยการมองภาพรวม และปรับปรุงทั้งกระบวนการให้ดีขึ้น รวมทั้งมีการพยายามรักษาคุณภาพ และในอนาคตแนวคิดที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานก็คือ จะเน้นที่ กระบวนการ (Process) และ ตัวองค์กร ซึ่งหมายถึงทุก ๆ คนในองค์กร โดยการพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการ การพัฒนาบุคลากรและเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร โดยมีการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งการสร้างความเป็นผู้นำ และผู้พัฒนาในองค์กร เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ซึ่งแนวคิดหนึ่งที่สามารถนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐได้ คือ แนวคิดของ Lean Government หรือแนวคิดที่จะปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นโดยลดความสูญเสียน (ทั้งในส่วนของภาครัฐ และประชาชนเพื่อให้เหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน)

ทั้งนี้ แนวคิดของ Lean Government นั้น จะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน ซึ่งจะต้องมีน้ำหนักเท่า ๆ กัน จึงจะถือว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่ง 3 องค์ประกอบที่สำคัญนั้น ได้แก่

1. ประชาชนได้รับประโยชน์สุข
2. กระบวนการมีการลดความสูญเสียนในการทำงาน
3. ผู้ปฏิบัติงาน ไม่เป็นการสร้างภาระให้กับผู้ปฏิบัติงานโดยจะต้องเคารพในความเป็น

ปัจเจกบุคคล



LIRT

สำหรับ “ความสูญเสีย” (Waste) ตามแนวคิดของ Lean Government ก็คือ กิจกรรม หรืองานที่เพิ่มค่าใช้จ่าย (ให้กับภาครัฐและประชาชน) โดยไม่มีการเพิ่มประโยชน์ในการทำงาน (ในสายตาของประชาชน) ซึ่งในทุกการทำงานนั้นก็จะมี ความสูญเสียสอดแทรกอยู่กับ หน่วยงานจริง ๆ เสมอ ดังนั้น ระยะเวลาทั้งหมดที่เราใช้ในการทำงานจึงมีทั้งส่วนที่ใช้ไปกับ หน่วยงานจริง ๆ และส่วนที่ใช้ไปกับความสูญเสียที่เกิดขึ้น

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของ Lean Government จึงเป็น การทำงานในสิ่งที่ เป็นหน่วยงานจริง ๆ โดยไม่เสียเวลาไปกับความสูญเสีย เพื่อให้เกิด หน่วยงานเดิม ในเวลาที่สั้นลง หรือเกิดหน่วยงานมากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม รวมทั้งการ ได้ หน่วยงานมากขึ้นในเวลา ที่สั้นลง

“ความสูญเสีย” (Waste) ที่มักจะเกิดขึ้นในการทำงาน แบ่งออกได้เป็น 8 ประการ โดยมีอยู่ 7 ประการที่เป็นเรื่องที่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปรับปรุงได้ โดยการเปลี่ยนแปลงขั้นตอน หรือวิธีการทำงาน ได้แก่

(1) ความสูญเสียอันเนื่องมาจากการรองาน (Waiting)

เป็นความสูญเสียในการรอคอย หรือรองาน ซึ่งทำให้สูญเสียเวลาประสิทธิภาพในการทำงาน ของผู้ปฏิบัติ

(2) ความสูญเสียเนื่องมาจากการเคลื่อนย้ายงาน (Transport)

เป็นความสูญเสียในการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่ง ทั้งที่เกิดขึ้นด้วยความจำเป็น และด้วยความไม่จำเป็น

(3) ความสูญเสียเนื่องมาจากการแก้ไขข้อผิดพลาด (Defect)

เป็นความสูญเสียจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ส่งผลเสียต่องานที่ทำ และทำให้ต้องแก้ไข ใหม่

(4) ความสูญเสียเนื่องมาจากการทำงานซ้ำซ้อน (Over processing)

เป็นความสูญเสียจากการทำงานซ้ำซ้อน ทำแล้วทำอีก ตรวจสอบแล้วตรวจสอบอีก ดังนั้น จึงควรทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่แรกเพื่อจะได้ไม่ต้องนำกลับมาทำใหม่

(5) ความสูญเสียเนื่องมาจากการเก็บงานไว้ทำ (Inventory)

เป็นความสูญเสียจากการที่ผู้ปฏิบัติงานเก็บงานไว้ทำในภายหลัง ซึ่งจะส่งผลเสียต่องาน ทำให้ ไม่สามารถทำงานให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว

(6) ความสูญเสียเนื่องมาจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (Movement)

เป็นความสูญเสียที่เกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเคลื่อนไหว หรือเคลื่อนที่โดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งแก้ไขได้โดยการจัดผังการทำงานใหม่

(7) ความสูญเสียอันเนื่องมาจากการทำงานมากเกินไป (Over producing)

เป็นความสูญเสียที่เกิดจากการทำงานมากเกินไป โดยงานที่ทำมากนั้นไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น การทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ ในขณะที่งานที่ตนเองรับผิดชอบยังรอให้ทำอยู่ถือเป็นการทำงานที่มากเกินไปจนเป็นและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ซึ่งจะต้องมีการศึกษาการแบ่งภาระงานให้เกิดความสมดุล

สำหรับการลดความสูญเสียในการทำงานนั้น ก็คือ การลดขั้นตอนที่เป็นความสูญเสียลงให้เหลือแต่ขั้นตอนที่เป็นเรื่องงานจริง ๆ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวก็จะส่งผลไปถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นั้นเอง ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการลดความสูญเสียนั้นสามารถทำได้โดยใช้เทคโนโลยีและไม่ใช้เทคโนโลยี

การลดความสูญเสียโดยใช้เทคโนโลยี

จากการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Government ทำให้เราสามารถนำ IT มาใช้ เพื่อช่วยลดความสูญเสียในการทำงานลงได้ และยังเป็นส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใส (Transparency) ในการปฏิบัติงานอีกด้วย อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข หรือยกเลิกกฎหมายที่ไม่จำเป็นหรือเป็นกฎหมายที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรค (Deregulation) และการ Privatization - Self Self Service หรือการที่ประชาชนใช้บริการด้วยตนเอง เช่น การสืบค้นข้อมูลหรือใช้บริการของภาครัฐผ่านระบบ Internet

การลดความสูญเสียโดยไม่ใช้เทคโนโลยี ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น

การวิเคราะห์กระบวนการงาน (Process analysis) โดยใช้แผนผังการไหล (Flow diagram) ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของจุดต่าง ๆ ในกระบวนการงานให้บริการ และแผนภูมิกระบวนการงาน (Process chart) เพื่อตรวจดูความสูญเสียเกิดขึ้น ณ จุดใดของงาน ซึ่งแผนภูมิกระบวนการงานนั้น เป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์กิจกรรมในกระบวนการงานว่า เป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ หรือเป็นความสูญเสีย

การลดเวลาหน้างาน (Single Minute Exchange of Die) โดยการสังเกตกระบวนการเดิมและแบ่งประเภทกิจกรรมออกเป็น กิจกรรมภายใน (Internal activity) หรือกิจกรรมที่ทำ ณ ขณะที่ประชาชนมาติดต่อ และกิจกรรมภายนอก (External activity) หรือกิจกรรมที่ทำเมื่อไหร่ก็ได้ และพยายามเปลี่ยนกิจกรรมภายในให้เป็นกิจกรรมภายนอก รวมไปถึงการลดเวลากิจกรรมภายในและภายนอกลง เช่น การเตรียมข้อมูลและสอบประวัติของคนไข้ พร้อมสอบถามอาการเบื้องต้นในระหว่างที่รอพบแพทย์เพื่อบันทึกข้อมูลไว้ล่วงหน้าก่อน และเมื่อถึงเวลาพบแพทย์ แพทย์ก็จะสามารถใช้เวลาในการตรวจวินิจฉัยไม่นาน โดยไม่ต้องเสียเวลาสอบถามประวัติคนไข้



LIRT

การป้องกันและแก้ไขปัญหาคความผิดพลาดในการทำงาน โดยการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ และการแก้ไขความผิดพลาดที่ต้นเหตุ เพื่อให้ปัญหาหมดไปอย่างถาวรใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น การใช้ Pokayoke (Mistake-proofing) เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากความหลงลืม การเข้าใจ คลาดเคลื่อน หรือเข้าใจผิด การขาดประสบการณ์ และความไม่รู้โดยที่ผู้ปฏิบัติงานไม่จำเป็นต้อง มีความรู้หรือให้ความสนใจมาก ก็ไม่ทำให้เกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน เช่น การออกแบบ ซิมการ์ดให้มีมุมด้านหนึ่งเป็นมุมตัด เพื่อป้องกันการใส่ซิมการ์ดผิดด้าน หรือการใส่ใบแจ้งค่าบริการ ในซองหน้าต่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดจากการนำใบแจ้งค่าบริการของลูกค้ารายหนึ่ง ไปใส่ซองจดหมายที่เจ้าหน้าที่ของถึงลูกค้าอีกรายหนึ่ง เป็นต้น

นอกจากนี้ การป้องกันแก้ไขปัญหาคความผิดพลาดยังสามารถทำได้โดยการบริหารงาน ด้วยสายตา (Visual Management) โดยใช้หลักของการควบคุมการบริหารงานโดยใช้สิ่งที่ตามองเห็น เป็นตัวกลางในการกระตุ้น สั่งการ และดำเนินการ เช่น การใช้ Condon ของร้าน MK Suki เพื่อให้ ทราบว่าอาหารมาส่งครบตามจำนวนที่สั่งหรือไม่ หรือการทำงานของ BOI ในการใช้แฟ้มใส่งานที่ แบ่งเป็นสีตามวันที่ได้รับเรื่องเพื่อให้เห็นได้อย่างชัดเจนเรื่องใดเป็นเรื่องค้างและควรดำเนินการก่อน เป็นต้น

สำหรับความสูญเสียประเภทที่ 8 นั้น คือ ความสูญเสียที่เกิดจากพฤติกรรมและอุปนิสัยที่ ไม่ได้เพิ่มคุณค่าให้กับการทำงาน ซึ่งได้แก่ การไม่แสดงความคิดเห็น การเกรงใจ และการวางเฉย ที่เกิดขึ้นในการทำงาน อย่างไรก็ตาม เรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของคน ซึ่งเป็น เรื่องที่ละเอียดอ่อนและควบคุมได้ยาก จึงไม่ควรไปยุ่งกับความสูญเสียนี้ และหันไปให้ความสำคัญ กับการลดความสูญเสียทั้งเจ็ดประเภทที่กล่าวมาแล้วแทน

2) แนวความคิด ทฤษฎี : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับ ประสิทธิภาพ (effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะ การปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพก็ไม่จำเป็นว่าจะเป็นการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่า ความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

พีเตอร์สัน และพลาวแมน (Peterson & Plowman อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมาย อย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ



LIRT

ของการมีประสิทธิภาพ (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต

มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สถิติ คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่वलมนุษย และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ไซมอน (Simon อ้างถึงใน สถิติ คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึงผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กรของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็น สูตรได้ดังนี้

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

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รพี แก้วเจริญ และจิตยา สุวรรณะขุ (2510, หน้า 5) ได้อธิบายความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าหรือความพึงพอใจ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538, หน้า2) ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ



LIRT

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร การบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (อ้างถึงใน ธาณินทร์ สุทธิบุญชร, 2543, หน้า 10) ได้เสนอแนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศ ที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลักในการดำเนินงานโดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบงาน เพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากรมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่
2. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการ รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

ธงชัย สันติวงษ์ (2526, หน้า 198) นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า 14) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมี ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น และมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

เบคเกอร์ และ นิวเฮาเซอร์ (Becker&Neuhauser อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า 12) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และ ซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)
 - 2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย
 - 3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
 - 4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบ็คเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ ยังเชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (visibility consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และคายน (Katz & Kahn> 1978, pp. 232-240) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรระบบเปิด (open system) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กร

ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (goal-attainment) ขององค์กรในการบรรลุ เป้าหมายขององค์กรปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความผูกพันยังมีความสำคัญ ต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

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

1. **คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล** (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

1.2 competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อาจมาจากการศึกษาอบรม และสั่งสม ประสบการณ์

1.3 psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. **ระดับความพยายามในการทำงาน** (work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. **แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน** (organization support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจ ผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลัง ของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมา ในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้น มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างถึงใน สติต คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 18-19) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 เพศ

1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว

1.3 อายุ



LIRT

- 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
- 1.5 สติปัญญา
- 1.6 ระดับการศึกษา
- 1.7 บุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่
 - 2.1 ชนิดของงาน
 - 2.2 ทักษะความชำนาญ
 - 2.3 สถานภาพทางอาชีพ
 - 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์
 - 2.5 ขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร
 - 3.1 ความมั่นคง
 - 3.2 รายได้
 - 3.3 สวัสดิการ
 - 3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน
 - 3.5 สภาพการทำงาน
 - 3.6 ผู้ร่วมงาน
 - 3.7 ความรับผิดชอบ
 - 3.8 การจัดการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2519, หน้า 271-273) ได้พูดถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่

1. กิจกรรมในงานและนอกรงาน
2. การรับสถานการณ์
3. ระดับความปรารถนา
4. กลุ่มอ้างอิง
5. เพศ
6. ภูมิหลังทางวัฒนธรรม
7. การศึกษา
8. ประสบการณ์
9. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน



3) แนวคิดทฤษฎี : การจัดการความรู้เบื้องต้น

3.1 การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

- ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือ การคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

- ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็น ความรู้แบบรูปธรรม

3.2 แนวคิดการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Action Plan) ตามคู่มือฉบับนี้ ได้นำแนวคิดเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) และกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

3.2.1 กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การบ่งชี้ความรู้ – เช่น พิจารณาว่า วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร, ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ใคร
- 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ – เช่น การสร้างความรู้ใหม่, แสวงหาความรู้จากภายนอก, รักษาความรู้เก่า, กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
- 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ - เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต
- 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ – เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
- 5) การเข้าถึงความรู้ – เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่าย และสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), Web board, บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ - ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7) การเรียนรู้ - ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้>นำความรู้ไปใช้>เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

3.2.2 กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) เป็นกรอบความคิดแบบหนึ่งเพื่อให้องค์กรที่ต้องการจัดการความรู้ภายในองค์กร ได้มุ่งเน้นถึงปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กร ที่จะมีผลกระทบต่อการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1) การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม - เช่น กิจกรรมการมีส่วนร่วม และสนับสนุนจากผู้บริหาร (ที่ทุกคนมองเห็น), โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร, ทีม/หน่วยงานที่รับผิดชอบ, มีระบบการติดตามและประเมินผล , กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จชัดเจน

2) การสื่อสาร - เช่น กิจกรรมที่ทำให้ทุกคนเข้าใจถึงสิ่งที่องค์กรจะทำ, ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับทุกคน, แต่ละคนจะมีส่วนร่วมได้อย่างไร

3) กระบวนการและเครื่องมือ - ช่วยให้การค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้สะดวกเร็วขึ้น โดยการเลือกใช้กระบวนการและเครื่องมือ ขึ้นกับชนิดของความรู้, ลักษณะขององค์กร (ขนาด, สถานที่ตั้ง ฯลฯ), ลักษณะการทำงาน, วัฒนธรรมองค์กร, ทรัพยากร

4) การเรียนรู้ - เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการของการจัดการความรู้ โดยการเรียนรู้ต้องพิจารณาถึงเนื้อหา, กลุ่มเป้าหมาย, วิธีการ, การประเมินผล และปรับปรุง

5) การวัดผล - เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่, มีการนำผลของการวัดมาใช้ในการปรับปรุงแผนและการดำเนินการให้ดีขึ้น, มีการนำผลการวัดมาใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรในทุกระดับให้เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ และการวัดผลต้องพิจารณาด้วยว่า จะวัดผลที่ขั้นตอนไหน ได้แก่ วัดระบบ (System), วัดที่ผลลัพธ์ (Out put) หรือวัดที่ประโยชน์ที่จะได้รับ (Out come)

6) การยกย่องชมเชยและให้รางวัล - เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ โดยข้อควรพิจารณา ได้แก่ ค้นหาความต้องการของบุคลากร, แรงจูงใจระยะสั้นและระยะยาว, บูรณาการกับระบบที่มีอยู่, ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกิจกรรมที่ทำในแต่ละช่วงเวลา



LIRT

3.2.3 องค์กรจะต้องมองภาพรวมของปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กรที่จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) ขององค์กร โดยการนำกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงมาเชื่อมโยง เพื่อจะผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่จะทำให้กระบวนการจัดการความรู้มีชีวิตหมุนต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง และทำให้การจัดการความรู้ขององค์กรมีประสิทธิภาพโดยจัดทำเป็นแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) และนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดขึ้นจริงๆ

3.2.4 ตามแนวคิดนี้ องค์กรต้องมีการกำหนดขอบเขต KM (KM Focus Area) และเป้าหมาย KM (Desired State) ที่องค์กรต้องการเลือกทำ เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตามเนื้อหาในบทที่ 2 และบทที่ 3 ตามลำดับ

3.2.5 การกำหนดขอบเขต KM และเป้าหมาย KM เพื่อต้องการจัดการความรู้ที่จำเป็นต้องมีในกระบวนการงาน (Work Process) เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนบริหารราชการแผ่นดินที่องค์กรได้จัดทำขึ้นไว้ในข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change) งบประมาณประจำปี 2548

3.2.6 องค์กรต้องมีการประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ (KM Assessment Tool : KMAT) หรือวิธีการประเมินองค์กรตนเองแบบใดก็ได้ที่นอกเหนือจาก KMAT เพื่อทราบถึงจุดอ่อน-จุดแข็ง / โอกาส-อุปสรรคที่จะเป็นปัจจัยสำคัญต้องปรับปรุง-รักษาไว้ / พัฒนาให้การจัดการความรู้บรรลุผลตามเป้าหมาย KM

3.2.7 องค์กรต้องนำผลลัพธ์ของการประเมินตนเอง จากข้อ 3.2.6 เพื่อจะนำมากำหนดหาวิธีการสู่ความสำเร็จไว้ในแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยอาจจะเป็นแผนการจัดการความรู้ระยะสั้นภายในปีงบประมาณ 2549 หรือเป็นแผนระยะยาว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเป้าหมาย KM ที่องค์กรเลือกทำ รวมถึงความพร้อมจากผลการประเมินตนเองจากข้อ 3.2.6

3.2.8 องค์กรต้องมีการกำหนดโครงสร้างทีมงาน KM เพื่อมาดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ ให้การจัดการความรู้บรรลุผลตามเป้าหมาย KM

3.2.9 เมื่อองค์กรได้ดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนปี 2549 แล้ว ผู้บริหารทุกระดับจะต้องร่วมผลักดันให้เกิดการบูรณาการกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) ให้ยึดถือปฏิบัติอยู่ในกระบวนการงาน (Work Process) ของข้าราชการ รวมถึงบูรณาการกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) ให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติราชการขององค์กรในขอบเขต KM และเป้าหมาย KM ในเรื่องอื่นๆ ต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้ส่วนราชการและจังหวัดมีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ

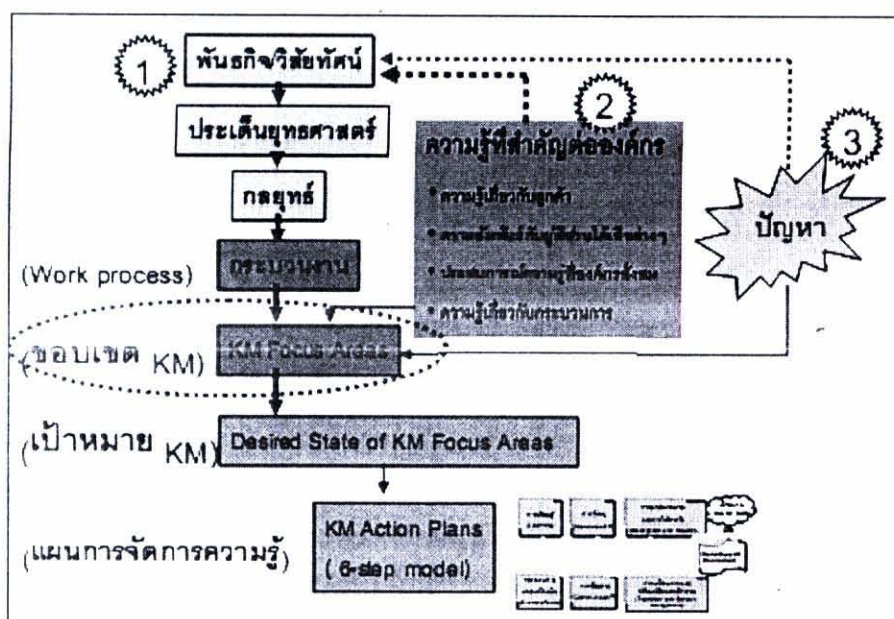


3.3 การกำหนดขอบเขต KM (KM Focus Areas)

3.3.1 ขอบเขต KM (KM Focus Areas) เป็นหัวเรื่องกว้างๆ ของความรู้ที่จำเป็นและสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนบริหารราชการแผ่นดินซึ่งต้องการจะนำมาใช้กำหนดเป้าหมาย KM (Desired State)

3.3.2 ในการกำหนดขอบเขต KM ควรกำหนดกรอบตามองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อกระบวนการงาน (Work Process) ในข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change) อาจกำหนดขอบเขต KM ตามองค์ความรู้ที่จำเป็นต้องมีในองค์กร เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุตามประเด็นยุทธศาสตร์อื่นๆ ขององค์กร

3.3.3 แนวทางการกำหนดขอบเขต KM (KM Focus Areas) และเป้าหมาย KM (Desired State)



องค์กรสามารถใช้แนวทางการกำหนดขอบเขตและเป้าหมาย KM เพื่อจะช่วยรวบรวมขอบเขต KM และนำไปกำหนดเป้าหมาย KM และแผนการจัดการความรู้ ดังนี้

- แนวทางที่ 1 เป็นความรู้ที่จำเป็นสนับสนุนพันธกิจ/วิสัยทัศน์/ประเด็นยุทธศาสตร์ในระดับของหน่วยงานตนเอง

- หรือแนวทางที่ 2 เป็นความรู้ที่สำคัญต่อองค์กร

- หรือแนวทางที่ 3 เป็นปัญหาที่ประสบอยู่ และสามารถนำ KM มาช่วยได้

- หรือเป็นแนวทางอื่นนอกเหนือจากแนวทางที่ 1,2,3 ก็ได้ ที่หน่วยงานเห็นว่า

เหมาะสม



LIRT

4) แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

ในเว็บไซต์ <http://www.local.moi.go.th/team.html> ระบุว่าการทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า 1 คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกัน จะทำอะไรแล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์กร การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน การทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี

4.1 ลักษณะที่สำคัญของทีม 4 ประการ ได้แก่

1. การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล หมายถึง การที่สมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความเกี่ยวข้องกันในกิจการของกลุ่ม / ทีม ตระหนักในความสำคัญของกันและกัน แสดงออกซึ่งการยอมรับ การให้เกียรติกัน สำหรับกลุ่มขนาดใหญ่มักมีปฏิสัมพันธ์กันเป็นเครือข่ายมากกว่า การติดต่อกันตัวต่อตัว

2. มีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง การที่สมาชิกกลุ่มจะมีส่วนกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมร่วมกันของทีม / กลุ่ม โดยเฉพาะจุดประสงค์ของสมาชิกกลุ่มที่สอดคล้องกับองค์การ มักจะนำมาซึ่งความสำเร็จของการทำงานได้ง่าย

3. การมีโครงสร้างของทีม / กลุ่ม หมายถึง ระบบพฤติกรรม ซึ่งเป็นแบบแผนเฉพาะกลุ่ม สมาชิกกลุ่มจะต้องปฏิบัติตามกฎหรือมติของกลุ่ม ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มแบบทางการ (Formal Group) หรือกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ (Informal Group) ก็ได้ สมาชิกทุกคนของกลุ่มจะต้องยอมรับและปฏิบัติตามเป็นอย่างดี สมาชิกกลุ่มย่อย อาจจะมีกฎเกณฑ์แบบไม่เป็นทางการ มีความสนิทสนมกัน อย่างไม่ใกล้ชิดระหว่างสมาชิกด้วยกัน

4. สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน การรักษามอบบทบาทที่มั่นคง ในแต่ละทีม / กลุ่ม จะมีความแตกต่างกันตามลักษณะของกลุ่ม รวมทั้ง ความรู้ความสามารถของสมาชิก โดยมีการจัดแบ่งบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบ กระจายงานกันตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดของสมาชิก

การทำงานเป็นทีมเป็นแรงจูงใจสำคัญที่จะผลักดันให้ท่านเป็นผู้นำที่ดี ถ้าท่านประสงค์ที่จะนำทีมให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ท่านจำเป็นต้องค้นหาคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมให้พบระลึกไว้เสมอว่าทุกคนมีอิสระในตัวเอง ขณะเดียวกันก็เป็นส่วนหนึ่งของทีม แล้วจึงนำเอากลยุทธ์ในการสร้างทีมเข้ามาใช้เพื่อให้ทุกคนทำงานร่วมกัน และประสบความสำเร็จ

4.2 คุณลักษณะของทีม

ทีมที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน คือ กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม ต่อไปนี้ เป็นสิ่งที่ท่านและเพื่อนร่วมทีมจะต้องยึดถือเป็นกรอบเพื่อทำงานร่วมกัน

- ความเป็นหนึ่งเดียวกัน
- จัดการด้วยตนเอง
- พึ่งพาตัวเอง
- ขนาดของกลุ่มที่พอเหมาะ

มีความเป็นหนึ่งเดียวกันสมาชิกของทีมที่ประสบความสำเร็จในการทำงานจะต้องมีความเป็นหนึ่งเดียวกันทุก ๆ คนจะถูกดึงเข้ามาในทิศทางเดียวกันเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในงานและ / หรือบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยทั่วไปแล้วงานและ / หรือเป้าหมายอาจบรรลุได้เมื่อทำงานร่วมกันแทนที่จะต่างคนต่างทำ ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะมีลักษณะโดดเด่นและสมาชิกทุกคนมีความรู้สึกว่าคุณเองมีส่วนร่วมในความสำเร็จด้วย จัดการด้วยตนเอง ทีมงานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานมีแนวโน้มว่าจะสร้างโครงสร้างเฉพาะตนขึ้นมาเนื่องจาก สมาชิกยอมรับบทบาทของตนในเวลาต่าง ๆ กัน คล้อยตามความจำเป็น ความต้องการและความสามารถของตน บางคนอาจมีประสบการณ์ในงานเฉพาะอย่างจึงอาจเป็นคนจัดการให้คนอื่น ๆ ทำตาม คนอื่น ๆ ก็จะทำหน้าที่ในกิจกรรมของตนไปในงานที่เขาคุ้นเคย พฤติกรรมเหล่านี้จะถูกพัฒนาไปในแนวของโครงสร้างองค์กร และสมาชิกทุกคนจะต้องปฏิบัติตาม พึ่งพาตัวเองสมาชิกของทีมที่ประสบความสำเร็จในการทำงานจะร่วมมือกับคนอื่น ๆ เพื่อทำงานชิ้นใดชิ้นหนึ่งหรือทำให้เป้าหมายสำเร็จอย่างไม่มีหลีกเลี่ยง ร่วมกันทำงานตามกำลังความสามารถของตนเอง ให้คำปรึกษาและแนะนำ และชักจูงเมื่อจำเป็น ร่วมประสานงานในหน้าที่และแก้ไขปัญหาอุปสรรคร่วมกัน ทุกคนต่างเอื้ออาทรช่วยเหลือกันและมีความเป็นหนึ่งเดียวกัน ถ้ามีบุคคลหนึ่งบุคคลใดทำงานเกินกำลังหรือประสบปัญหายุ่งยากอันใดพวกเขาจะร่วมมือกัน เช่น อาจปกปิดคนที่มาทำงานสาย หรือเลิกงานก่อนเวลา ขนาดของกลุ่มที่พอเหมาะโดยทั่วไปแล้วทีมงานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานมักจะมีขนาดพอเหมาะไม่ใหญ่โตเกินไปนัก

คุณภาพการให้บริการ : มุมมองในเชิงวิชาการ

ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ

ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin, and Taylor, 1992 ; Oliver, 1993 ; Zlethaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993)

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนิน และเทลเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเปิ้ลสกี รัสท์ และซาร์ออร์ก (Cordupleski, Rust, and Zahoprik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการบริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาค้นคว้าการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า แนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดยซีแทมส์ พาราซุรามานและคณะ

คำถามที่มักเกิดขึ้นต่อมาก็คือ เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ หรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการ จึงสามารถตอบได้ในเบื้องต้น คำตอบก็คือ เราจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัด โดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเอง เพียงแต่แนวคิดทฤษฎีและข้อสรุปทั่วไปจากการวิจัยเท่าที่ปรากฏ ดูจะรองรับและยอมรับวิธีการวัดคุณภาพการให้บริการในกรอบการมองเรื่องคุณภาพการให้บริการมากกว่ากรอบการมองด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนตรี รูปสุวรรณ (2540) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางในการเพิ่มพูนสมรรถนะของสภาผู้แทนราษฎรไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีคณะทำงานของคณะกรรมการผู้ช่วยดำเนินงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การให้บริการข้อมูลทางวิชาการและสวัสดิการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พบว่า การให้บริการทางวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรยังไม่ตอบสนองความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลทางวิชาการ ปัญหาทางด้านการศึกษาข้อมูลและการให้บริการข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน การบริหารข้อมูลยังขาดประสิทธิภาพ ปัญหาด้านการประสานทางด้านข้อมูลและข่าวสารระหว่างหน่วยงานภายในของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หอสมุดรัฐสภายังไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ

ทางด้านเอกสารวิชาการ โดยได้เสนอแนวทางแก้ไข ควรปรับปรุงประสิทธิภาพหน่วยงานหลักในการให้บริการวิชาการ 3 หน่วยงานในขณะนั้น ได้แก่ หอสมุดรัฐสภา ศูนย์บริการทางวิชาการและกฎหมาย และศูนย์คอมพิวเตอร์ (ปัจจุบัน คือ สำนักวิชาการ สำนักกฎหมาย และสำนักสารสนเทศ ตามลำดับ) เห็นควรต้องปรับปรุงหอสมุดรัฐสภาให้กว้างขวางกว่าเดิม และนำห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ และในอนาคตควรจัดสร้างสถานที่ทำการของหอสมุดรัฐสภาเป็นสถานที่ขนาดใหญ่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสาร และเป็นศูนย์คอมพิวเตอร์ และศูนย์บริการทางวิชาการและกฎหมายด้วย

สถาบันพระปกเกล้า (2543) ได้จัดทำ “รายงานการวิจัยและการปรับปรุงระบบงานของหน่วยงานในสังกัดรัฐสภา” โดยได้กล่าวถึงความต้องการข้อมูลทางวิชาการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรว่าสมาชิกมีความต้องการข้อมูลประกอบการพิจารณาและตัดสินใจมากขึ้น รัฐสภาต้องมีฐานข้อมูลที่สมบูรณ์เพื่อการค้นคว้าทางวิชาการซึ่งบางครั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องการความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ดังนั้น รัฐสภาต้องมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญด้านข้อมูลมาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

วรเจตน์ ภาศิริรัตน์และคณะ (2546) ได้จัดทำ “รายงานการวิจัยเรื่องสาระสำคัญและแนวทางการพัฒนาสภาผู้แทนราษฎรในสิบปีข้างหน้า” ซึ่งสรุปปัญหาของสภาผู้แทนราษฎรไทยและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในด้านที่เกี่ยวกับการสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการพบว่าสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรยังได้รับข้อมูลไม่เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ข้อมูลประกอบการร่างกฎหมายที่เข้าสู่การพิจารณาในที่ประชุม โดยเฉพาะข้อมูลในระดับการวิเคราะห์วิจัยเพื่อใช้ในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และผลการศึกษาวเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านสภาผู้แทนราษฎรในประเด็นบทบาทของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในด้านการสนับสนุนข้อมูลให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้น ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรมีบทบาทในการเชื่อมโยงข้อมูลระดับชาติและระดับเครือข่ายนานาชาติ ทั้งข้อมูลจากหน่วยงานในฝ่ายบริหารและองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ และต้องเพิ่มบทบาทในการแสวงหาข้อมูลที่หลากหลาย เพียงพอและตรงความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร รวมถึงมีวิธีการที่ให้สมาชิกเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก นอกจากนี้ควรเพิ่มบทบาทในการบริการข้อมูลแก่ประชาชนทั้งข้อมูลในด้านนิติบัญญัติและข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2549) โดยคณะทำงานโครงการสำรวจความต้องการด้านสารสนเทศของรัฐสภาไทย ได้จัดทำ “รายงานการวิจัยเรื่องความต้องการด้านสารสนเทศของรัฐสภาไทย” ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ แนวทางในการปรับปรุงระบบสารสนเทศของรัฐสภาไทย พบว่า สมาชิกรัฐสภาบางส่วนไม่ทราบว่า มีหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกรัฐสภา ซึ่งให้บริการค้นคว้าและอ้างอิงทางวิชาการ สำหรับการให้บริการด้านวิชาการพบว่า การให้บริการด้านวิชาการสามารถตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศของสมาชิกรัฐสภาในระดับปานกลาง และมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการเพิ่มข้อมูลเชิงลึกหรือเชิงวิชาการ

ตลอดจนข้อเท็จจริงไว้ในเอกสารประกอบการพิจารณา โดยข้อมูลนั้นควรเป็นปัจจุบันมากกว่าที่เป็นอยู่ การนำเสนอควรสั้นและกระชับแต่มีความครบถ้วนในประเด็นสำคัญ ๆ ภายใต้รูปแบบของเอกสารประเภท “บทสรุปของผู้บริหาร” ทั้งนี้ ควรมีการกลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเป็นกลางของข้อมูลสารสนเทศ หรือบทสรุปวิเคราะห์ก่อนที่จะให้บริการ โดยหากเป็นไปได้ควรใช้การวิจัยเป็นเครื่องมือในการเพิ่มพูนความสมบูรณ์ของงานวิชาการที่ใช้ประกอบการพิจารณาการทำหน้าที่ของรัฐสภา ส่วนสถานที่ให้บริการวิชาการหรือที่เรียกว่า ศูนย์สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-Knowledge) ซึ่งปัจจุบันให้บริการ ณ ชั้น 3 อาคารรัฐสภา 1 นั้น ควรย้ายมาอยู่ในจุดที่สมาชิกรัฐสภาเข้าถึงได้อย่างสะดวก นอกจากนี้ ควรทำการประชาสัมพันธ์ การบริการทางวิชาการอย่างต่อเนื่องด้วย

อารยหญิง จอมพล พล (2549) ได้เสนอเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การพัฒนาการให้บริการทางวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ สำนักวิชาการ” โดยใช้วิธีการศึกษาจากการปฏิบัติงานจริง และศึกษาเปรียบเทียบ (Benchmarking) กับหน่วยงานบริการวิชาการของรัฐสภาต่างประเทศ พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชา สำนักวิชาการควรพัฒนาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร การสร้างโอกาส ด้านข้อมูล และด้านผลผลิตที่ให้บริการ โดยมีข้อสรุปในแต่ละด้านดังนี้

ด้านบุคลากร ควรเพิ่มทักษะความรู้ในเรื่อง การมีจิตใจให้บริการ การสรุปวิเคราะห์งานอย่างมีเหตุผลและหลักฐานอ้างอิงที่น่าเชื่อถือ การนำเสนองานด้วยวาจา การใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และการทำงานเป็นทีม

การสร้างโอกาส ควรให้มีโอกาสที่รู้จักงานด้านกรรมวิธีการเพื่อศึกษาการทำงาน ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและการแลกเปลี่ยนข้อมูล

ด้านข้อมูล ควรพัฒนาฐานข้อมูลเดิมที่มีอยู่ให้ใช้สืบค้นในระบบออนไลน์ได้ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

ด้านผลผลิตที่ให้บริการ ควรเพิ่มรูปแบบการนำเสนอ เช่น การเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ รวมทั้ง เพิ่มเนื้อหาของเอกสารประกอบการพิจารณาให้เข้มข้นมากขึ้น



บทที่ 3

หน่วยงานที่ศึกษา

การให้บริการข้อมูลด้านวิชาการของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่ากรมและเป็นนิติบุคคล โดยมีสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดรัฐสภา มีการบริหารงานบุคคลกลางซึ่งเป็นของตนเอง คือ คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา หรือเรียกโดยย่อว่า ก.ร. ทำหน้าที่ในการควบคุม ดูแลบุคลากรในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำหรับบุคลากรในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งเรียกว่า ข้าราชการฝ่ายรัฐสภา ประกอบด้วย ข้าราชการรัฐสภาสามัญ และข้าราชการฝ่ายการเมือง โดยสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีภารกิจสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกวุฒิสภา

วิสัยทัศน์ / พันธกิจ / ค่านิยมหลัก

วิสัยทัศน์

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกวุฒิสภาและประชาชน

พันธกิจ

1. สนับสนุนและส่งเสริมงานด้านนิติบัญญัติตามหลักธรรมาภิบาล
2. พัฒนาฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ
3. พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาและประชาชน

ค่านิยมหลัก

1. ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
2. มุ่งผลสัมฤทธิ์
3. จิตบริการ
4. โปร่งใส สุจริต
5. การทำงานเป็นทีม



อำนาจหน้าที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1. รับผิดชอบงานด้านวิชาการและธุรการของวุฒิสภา
 - 1.1 งานด้านวิชาการและธุรการในการประชุมวุฒิสภา
 - 1.2 งานด้านวิชาการและธุรการในการประชุมคณะกรรมการ
 2. สนับสนุน ส่งเสริม และเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยเฉพาะบทบาทการดำเนินงานทางด้านนิติบัญญัติตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญฯ ของวุฒิสภา
 3. ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัยในเรื่องต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพิจารณาดำเนินงาน
 4. ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ รวมทั้ง เปรียบเทียบข้อมูลของนานาอารยประเทศ ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับวุฒิสภาต่างประเทศ ของวุฒิสภา
 5. ประสานงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของวุฒิสภาและสมาชิกวุฒิสภา
 6. ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศและคำสั่งได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- ในการสนับสนุนและส่งเสริมการปฏิบัติงานตามภารกิจของวุฒิสภา เช่น ด้านงบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น
7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่วุฒิสภามอบหมาย

การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2518 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 ประธานรัฐสภาด้วยความเห็นชอบของคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา จึงได้ออกประกาศ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2544 และประกาศ รัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546 โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 กลุ่มงาน 18 สำนัก ดังนี้

- กลุ่มงานที่ปรึกษา
- กลุ่มงานตรวจสอบภายใน
- กลุ่มช่วยอำนวยการนักบริหาร
- (1) สำนักงานประธานวุฒิสภา
- (2) สำนักประชาสัมพันธ์
- (3) สำนักบริหารงานกลาง
- (4) สำนักการคลังและงบประมาณ
- (5) สำนักการต่างประเทศ



- (6) สำนักวิชาการ
- (7) สำนักการประชุม
- (8) สำนักกำกับและตรวจสอบ
- (9) สำนักกรรมการ 1
- (10) สำนักกรรมการ 2
- (11) สำนักกฎหมาย
- (12) สำนักภาษาต่างประเทศ
- (13) สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- (14) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- (15) สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข
- (16) สำนักการพิมพ์
- (17) สำนักกรรมการ 3
- (18) สำนักนโยบายและแผน

สำนักกฎหมายมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนัก
2. ดำเนินการพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขร่างกฎหมายตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา
3. ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย เปรียบเทียบและข้อเสนอเกี่ยวกับกฎหมาย ด้านความมั่นคง การเมือง การบริหาร สังคม เศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม เพื่อจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และพระราชกำหนดที่จะเข้าสู่การพิจารณาให้แก่สมาชิกวุฒิสภาและคณะกรรมการของวุฒิสภา ได้แก่ เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ และร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ เอกสารประกอบการพิจารณาพระราชกำหนดเพื่อสมาชิกวุฒิสภาใช้ศึกษาประกอบในการพิจารณา ลงมติอนุมัติหรือไม่อนุมัติพระราชกำหนด เอกสารตารางเปรียบเทียบร่างพระราชบัญญัติ และร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญที่คณะกรรมการของวุฒิสภาพิจารณาเสร็จแล้ว เพื่อสมาชิกวุฒิสภาใช้ประกอบในการพิจารณาเพื่อลงมติในวาระที่สอง และวาระที่สาม พร้อมทั้งดำเนินการจัดบรรยายพิเศษเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และพระราชกำหนดฉบับที่มีความสำคัญและเป็นที่น่าสนใจของสังคมที่จะเข้าสู่การพิจารณาของวุฒิสภา เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ในด้านนิติบัญญัติ
4. ดำเนินการวินิจฉัย ให้คำปรึกษา แนะนำ เสนอความเห็น และตอบข้อหาหรือเกี่ยวกับกฎหมาย และกฎหมายลำดับรองต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานวุฒิสภา
5. ดำเนินการตรวจพิจารณา ยกร่างระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนนิติกรรมและสัญญา ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



6. ดำเนินการเกี่ยวกับคดีความทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา และคดีปกครอง และประสานกับพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีความทั้งปวงของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่ การสอบสวนหาข้อเท็จจริง การสอบสวนทางวินัย และการสอบสวนอื่น

7. ดำเนินการศึกษา ติดตาม รวบรวม และประมวลเหตุผลและเจตนากรณีในการนำเสนอและการพิจารณากฎหมายวุฒิสภาต้องพิจารณาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญ ในชั้นกระทรวง ทบวง กรม คณะกรรมการกฤษฎีกา คณะรัฐมนตรี สมาชิกวุฒิสภา และวุฒิสภา

8. ดำเนินการติดต่อ ประสานงาน และเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนราชการ และองค์กรอิสระที่เกี่ยวข้องในการรับทราบข้อมูล ความเคลื่อนไหว และประเมินสถานการณ์อันเกี่ยวเนื่องกับการพิจารณากฎหมายวุฒิสภาต้องพิจารณาตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ

9. ดำเนินการติดตามผลการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นตอนการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรจนมีผลใช้บังคับเป็นกฎหมาย

10. ดำเนินการศึกษา วิจัย และติดตามผลการบังคับใช้กฎหมายที่ได้รับความเห็นชอบของรัฐสภาและประกาศใช้บังคับ และรวบรวมเป็นข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไข หรือให้มีกฎหมายใหม่ต่อไป

11. ดำเนินการจัดทำข้อมูล ข้อเสนอแนะ และการให้บริการทางกฎหมาย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกวุฒิสภา สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมการการของวุฒิสภา ข้าราชการ และบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานวุฒิสภา

12. ดำเนินการจัดวางระบบสารบัญญกฎหมาย และกฎหมายลำดับรองต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน

13. ดำเนินการจัดทำเอกสารทางวิชาการกฎหมายเพื่อเผยแพร่ อาทิ หนังสือนิติบัญญัติ บทความทางวิชาการที่เกี่ยวกับกฎหมาย รัฐธรรมนูญ รวมกฎหมายประจำปี ข้อบังคับการประชุมของสภา จุลสารปริทัศน์นักกฎหมาย และอื่น ๆ

14. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

สำนักกฎหมายแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนัก
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุ ครุภัณฑ์ การเงิน และงบประมาณประจำงวดของสำนัก
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนและข้อมูลด้านงานบุคคลของสำนัก
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงานและงบประมาณ รวมถึงการประสานงานด้านแผน รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณและสถิติของสำนัก

- 5) ดำเนินงานเลขานุการและงานประชุมของสำนัก
- 6) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนและเผยแพร่เอกสารและผลงานของสำนัก
- 7) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

2. กลุ่มงานกฎหมาย 1 มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

- 1) ดำเนินการพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขร่างกฎหมายด้านความมั่นคง การเมือง การบริหาร และสังคมตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา
- 2) ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย เปรียบเทียบ และข้อเสนอเกี่ยวกับกฎหมายด้านความมั่นคง การเมือง การบริหาร และสังคม เพื่อจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และพระราชกำหนดที่จะเข้าสู่การพิจารณาให้แก่สมาชิกวุฒิสภาและคณะกรรมการธิการของวุฒิสภา ได้แก่ เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ และร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญในวาระที่หนึ่ง เอกสารประกอบการพิจารณาพระราชกำหนดเพื่อสมาชิกวุฒิสภาใช้ศึกษาประกอบในการพิจารณาลงมติอนุมัติหรือไม่อนุมัติพระราชกำหนด เอกสารตารางเปรียบเทียบร่างพระราชบัญญัติ และร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญที่วุฒิสภาลงมติในวาระที่หนึ่งรับไว้พิจารณากับร่างพระราชบัญญัติและร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญที่คณะกรรมการธิการของวุฒิสภาพิจารณาเสร็จแล้ว เพื่อสมาชิกวุฒิสภาใช้ประกอบในการพิจารณาเพื่อลงมติในวาระที่สองและวาระที่สาม พร้อมทั้งดำเนินการจัดบรรยายพิเศษเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และพระราชกำหนดฉบับที่มีความสำคัญและเป็นที่น่าสนใจของสังคมที่จะเข้าสู่การพิจารณาของวุฒิสภา เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ในด้านนิติบัญญัติของสมาชิกวุฒิสภา
- 3) ดำเนินการวินิจฉัย ให้คำปรึกษา แนะนำ เสนอความเห็น และตอบข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมายด้านความมั่นคง การเมือง การบริหาร และสังคม และกฎหมายลำดับรองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่สมาชิกวุฒิสภา สำนักงานเลขานุการวุฒิสภา และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวงงานวุฒิสภา
- 4) ดำเนินการตรวจพิจารณาร่างระเบียบ ข้อบังคับของสำนักงานเลขานุการวุฒิสภา
- 5) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีความทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา และคดีปกครอง ตลอดจนประสานงานกับพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีความทั้งปวงของสำนักงานเลขานุการวุฒิสภา
- 6) ดำเนินการจัดทำเอกสารทางวิชาการในสาขาที่รับผิดชอบเพื่อเผยแพร่ อาทิ หนังสือนิติบัญญัติ บทความทางวิชาการที่เกี่ยวกับกฎหมายและอื่นๆ
- 7) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย



LIRT

3. กลุ่มงานกฎหมาย 2 มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

- 1) ดำเนินการพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขร่างกฎหมาย ด้านเศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อมตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา
- 2) ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย เปรียบเทียบ และข้อเสนอเกี่ยวกับกฎหมายด้านเศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม เพื่อจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และพระราชกำหนดที่จะเข้าสู่การพิจารณาให้แก่สมาชิกวุฒิสภาและคณะกรรมการธิการของวุฒิสภา ได้แก่ เอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ และร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญของวุฒิสภา ในวาระที่หนึ่ง เอกสารประกอบการพิจารณาพระราชกำหนดเพื่อสมาชิกวุฒิสภาใช้ศึกษาประกอบในการพิจารณา ลงมติอนุมัติหรือไม่อนุมัติพระราชกำหนด เอกสารตารางเปรียบเทียบร่างพระราชบัญญัติ และร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญที่วุฒิสภาลงมติในวาระที่หนึ่งรับไว้พิจารณากับร่างพระราชบัญญัติและร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญที่คณะกรรมการธิการของวุฒิสภาพิจารณาเสร็จแล้ว เพื่อสมาชิกวุฒิสภาใช้ประกอบในการพิจารณาเพื่อลงมติในวาระที่สอง และวาระที่สาม พร้อมทั้งดำเนินการจัดบรรยายพิเศษเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญและพระราชกำหนดฉบับที่มีความสำคัญและเป็นที่สนใจของสังคมที่จะเข้าสู่การพิจารณาของวุฒิสภา เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ในด้านนิติบัญญัติของสมาชิกวุฒิสภา
- 3) ดำเนินการวินิจฉัย ให้คำปรึกษา แนะนำ เสนอความเห็น และตอบข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมาย ด้านเศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม และกฎหมายลำดับรองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่สมาชิกวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวงงานวุฒิสภา
- 4) ดำเนินการตรวจพิจารณา กร่าง และแก้ไขนิติกรรมและสัญญาของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- 5) ดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่ การสอบสวนข้อเท็จจริง การสอบสวนทางวินัยและการสอบสวนอื่น
- 6) ดำเนินการจัดทำเอกสารทางวิชาการกฎหมายในสาขาที่รับผิดชอบเพื่อเผยแพร่ อาทิ หนังสือนิติบัญญัติ บทความทางวิชาการที่เกี่ยวกับกฎหมายและอื่น ๆ
- 7) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

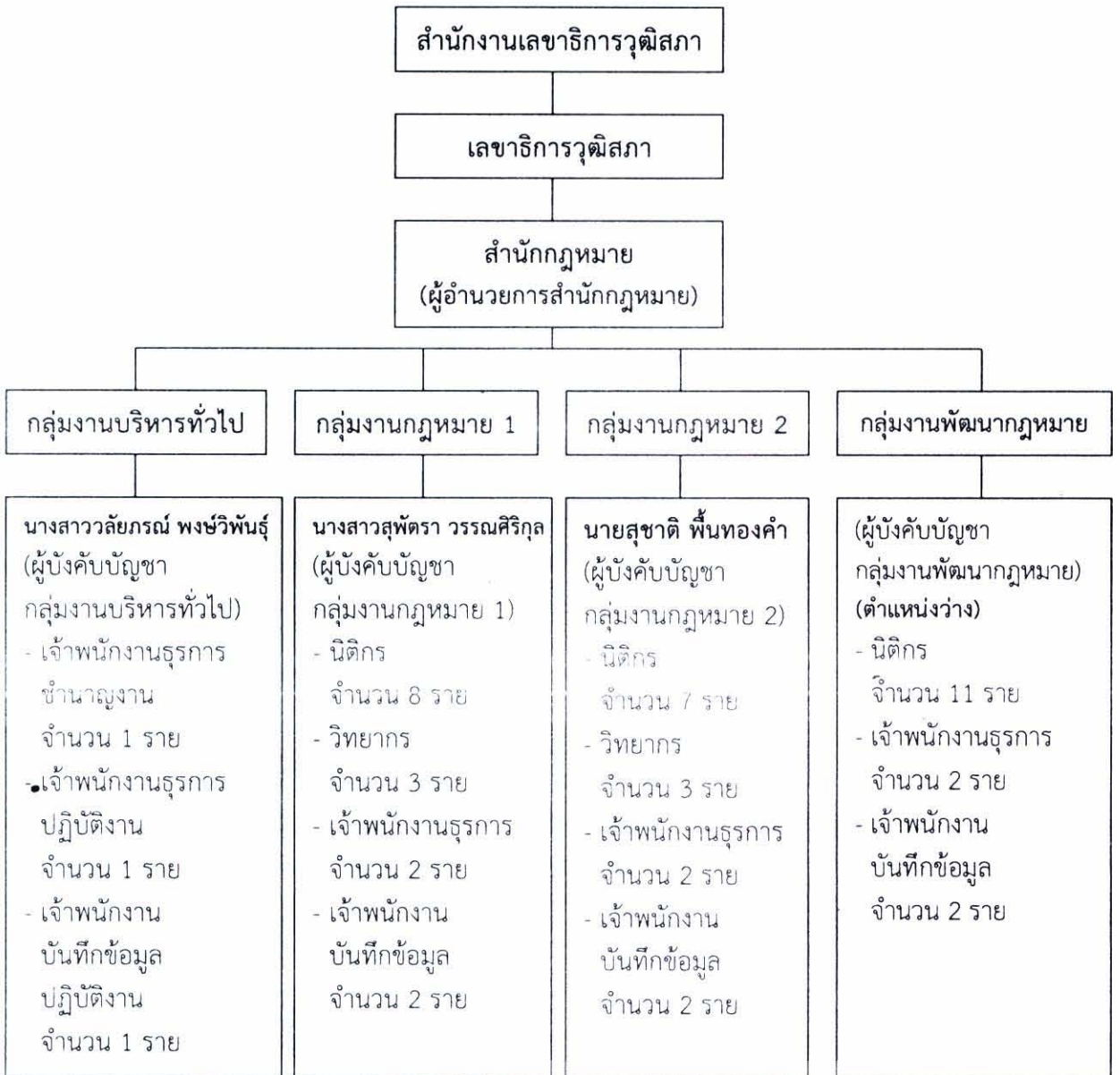
4. กลุ่มงานพัฒนากฎหมาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

- 1) ดำเนินการศึกษา ติดตาม รวบรวมและประมวลเหตุผล และเจตนารมณ์ในการนำเสนอ และการพิจารณากฎหมายที่วุฒิสภาต้องพิจารณาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญในชั้นกระทรวง ทบวง กรม คณะกรรมการกฤษฎีกา คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา

- 2) ดำเนินการติดต่อ ประสานงาน และเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนราชการ และองค์กรอิสระที่เกี่ยวข้องในการรับทราบข้อมูล ความเคลื่อนไหว และประเมินสถานการณ์อันเนื่องมาจากการพิจารณากฎหมายที่วุฒิสภาต้องพิจารณาตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ
- 3) ดำเนินการศึกษา วิจัย และติดตามผลการบังคับใช้ของกฎหมายที่ผ่านการพิจารณาของรัฐสภาและประกาศใช้บังคับ และรวบรวมเป็นข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไข หรือให้มีกฎหมายใหม่ต่อไป
- 4) ดำเนินการจัดทำข้อมูล ข้อเสนอแนะ และให้บริการทางกฎหมาย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการของวุฒิสภา ข้าราชการ และบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานวุฒิสภา
- 5) ดำเนินการจัดวางระบบสารบัญญัติกฎหมายและกฎหมายลำดับรองต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน
- 6) ดำเนินการติดตามผลการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นตอนการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรมีผลใช้บังคับเป็นกฎหมาย
- 7) ดำเนินการจัดทำเอกสารทางวิชาการเพื่อเผยแพร่ อาทิ บทความทางวิชาการที่เกี่ยวกับกฎหมาย รัฐธรรมนูญ รวมกฎหมายประจำปี ข้อบังคับการประชุมของสภา จุลสาร ปริทัศน์กฎหมายและอื่น ๆ
- 8) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย



โครงสร้างการบริหารงานของสำนักกฎหมาย เป็นไปตามแผนผัง ดังนี้



การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ หรือเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ

การที่วุฒิสภามีข้อมูลที่ต้องการ เหมาะสม และเพียงพอในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ หรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ก็จะทำให้กระบวนการด้านนิติบัญญัติมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทางสำนักกฎหมายจึงได้มีการรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน และข้อมูลวิเคราะห์รวบรวมได้เพื่อเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ หรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ เพื่อให้สมาชิกรวบรวมมาใช้ประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติที่สภาผู้แทนราษฎรลงมติเห็นชอบแล้ว โดยมีขั้นตอนการจัดทำ ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ธุรการรับระเบียบวาระมาจากสำนักการประชุมและลงทะเบียนรับร่างพระราชบัญญัติที่ได้รับมาจากสภาผู้แทนราษฎร
- 2) นิติกรและวิทยากรที่ได้มอบหมายร่างพระราชบัญญัติหรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญต้องมาศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการจัดทำต้นฉบับเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ หรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และหากร่างพระราชบัญญัติ หรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญฉบับใด เป็นเพียงร่างพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติม นิติกรจะต้องจัดทำตารางเปรียบเทียบพระราชบัญญัติหรือพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญฉบับที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน กับร่างพระราชบัญญัติหรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญที่ผ่านการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรแล้ว
- 3) สรุปประเด็นอภิปรายที่สำคัญ ๆ ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในวาระที่หนึ่ง วาระที่สอง และสรุปผลการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ หรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญในวาระที่หนึ่ง วาระที่สอง และวาระที่สามของสภาผู้แทนราษฎรด้วย
- 4) ส่งต้นฉบับให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณา ตรวจสอบแก้ไข หลังจากผู้บังคับบัญชาเห็นชอบแล้ว จึงส่งให้สำนักการพิมพ์ดำเนินการอัดสำเนาจัดทำรูปเล่มให้สมบูรณ์แล้วจัดส่งเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ หรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญให้แก่สมาชิกวุฒิสภา และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องต่อไป
- 5) ดำเนินการเผยแพร่ทางเว็บไซต์วุฒิสภา

จัดทำเอกสารเผยแพร่ทางวิชาการ

เอกสารเผยแพร่ทางวิชาการ คือ เอกสารที่สำนักกฎหมายผลิตเพื่อเผยแพร่ความรู้ในด้านต่าง ๆ และกฎหมาย เช่น จุลนิต เป็นต้น เพื่อเผยแพร่ให้แก่สมาชิกวุฒิสภา บุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานวุฒิสภาและประชาชนทั่วไปที่สนใจจะได้รับทราบขั้นตอนการดำเนินงาน นิติกรจะพิจารณาเลือกประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับทางด้านกฎหมายและมีประโยชน์ต่อวงงานรัฐสภา แล้วทำการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลเรียบเรียง และวิเคราะห์ข้อมูล และในบางกรณีก็จะไปดำเนินการสัมภาษณ์บุคคลผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายที่สังคมยอมรับมาจัดเรียบเรียงและจัดพิมพ์ต้นฉบับ

ต่อจากนั้นเสนอต้นฉบับให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณา ตรวจสอบ แก้ไข เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้ว ก็ดำเนินการจัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม และให้บริการเผยแพร่ต่อไป

การให้บริการข้อมูลด้านวิชาการของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักกฎหมายประกอบด้วยกลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานกฎหมาย 1 กลุ่มงานกฎหมาย 2 กลุ่มงานพัฒนากฎหมาย ซึ่งกลุ่มงานกฎหมายแต่ละกลุ่มจะมีวิทยากร นิติกร เจ้าพนักงานธุรการ และเจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ในแต่ละเดือนจะมีการจัดให้นิติกร วิทยากร และเจ้าพนักงานบันทึกข้อมูลไปปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย โดยผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกลุ่มงานละ 1 สัปดาห์

โดยในแต่ละสัปดาห์เจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มงานก็จะต้องมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนไปปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์บริการข้อมูลฯ สัปดาห์ละ 1 วัน จึงทำให้ไม่มีเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์บริการข้อมูลฯ อย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนการปฏิบัติการให้บริการข้อมูลด้านวิชาการตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา รวมทั้งบุคคลในวงงานรัฐสภามีการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการทางกฎหมาย หรือด้านวิชาการที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ของสำนักกฎหมาย ชั้น 1 อาคารรัฐสภา 2 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาโดยตรง หรืออาจจะใช้ช่องทางการโทรศัพท์เข้ามาแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการข้อมูลวิชาการ และขอให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก เมื่อค้นคว้าแล้วให้โทรศัพท์ไปแจ้งผู้ขอรับบริการมารับด้วยตนเองหรือให้เจ้าหน้าที่นำไปมอบให้ในที่ประชุมของสมาชิกวุฒิสภา

2. เจ้าหน้าที่ที่เข้าเวรประจำศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ซึ่งได้รับคำขอให้จัดหาข้อมูลด้านวิชาการจากผู้ขอรับบริการโดยตรง จะต้องสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ และตรวจสอบความเข้าใจโดยตรง โดยมีการซักถามรายละเอียดจากผู้ขอรับบริการอย่างละเอียดและให้เกิดความชัดเจน เพื่อนำไปใช้ประกอบการค้นคว้าข้อมูลตามที่ต้องการ

3. ลงมือปฏิบัติงาน เมื่อได้รับคำขอรับบริการแล้ว เจ้าหน้าที่จะต้องวิเคราะห์และประมวลผลว่าจะสามารถดำเนินการค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลใดบ้างและต้องทำอะไรบ้าง ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะทราบถึงแหล่งข้อมูลและติดตามค้นคว้าปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับแหล่งข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ก็จะสามารถดำเนินการจัดหาข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการได้ทันทีเลย โดยใช้เวลา 3 – 10 นาที

แต่บางกรณีที่มีการขอข้อมูลที่เจ้าหน้าที่อาจจะไม่มีข้อมูลหรือเจ้าหน้าที่ไม่รู้จักเครือข่ายแหล่งข้อมูล เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องวางแผนหาช่องทางในการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลใหม่ และการค้นคว้าด้วยตนเอง หรือติดต่อประสานงานจากหน่วยงานอื่นที่เป็นแหล่งข้อมูล เพื่อขอความ



LIRT

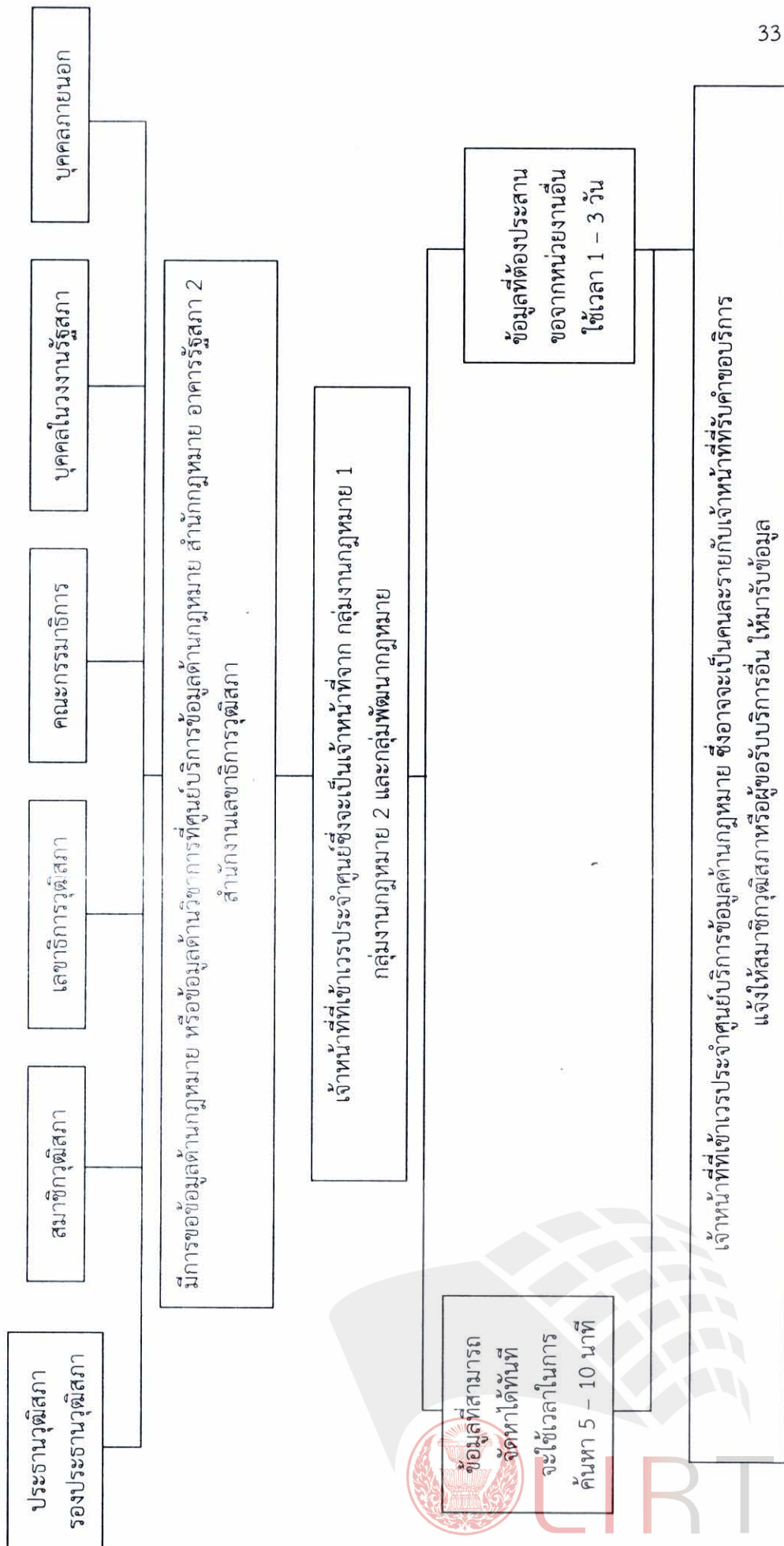
อนุเคราะห์ข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการต้องการ ซึ่งจะใช้เวลา 1 – 2 ชั่วโมง แต่ถ้าเป็นข้อมูลที่ซ้ำซ้อน และมีจำนวนมากก็อาจจะต้องใช้เวลา 1 – 3 วัน

4. เรียบเรียงและประมวลข้อมูล เมื่อค้นคว้าจนได้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่หาได้แล้ว ก็จะต้องนำข้อมูลเหล่านั้นมาเรียบเรียง ในบางครั้งอาจจะต้องวิเคราะห์และประมวลข้อมูล เพื่อนำเสนอข้อมูลแก่สมาชิกวุฒิสภาหรือผู้ขอรับบริการดังกล่าว

5. การจัดส่งข้อมูล เมื่อเรียบเรียงข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ก็จะจัดส่งข้อมูลทางวิชาการให้แก่สมาชิกวุฒิสภาหรือผู้ขอรับบริการอื่น ซึ่งอาจจะจัดส่งในรูปแบบเอกสาร ซึ่งการจัดส่งเอกสารดังกล่าวอาจมีไชน์เดียวกับวันที่สมาชิกวุฒิสภามาขอรับบริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้จัดส่งข้อมูลจึงอาจจะเป็นคนละรายกับเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอรับบริการ จึงเกิดปัญหาการส่งต่อข้อมูลไม่ต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ผู้จัดส่งข้อมูลไม่ทราบว่าสมาชิกวุฒิสภารายใดมารับข้อมูลอะไร สืบเนื่องมาจากปัญหาที่เจ้าหน้าที่มีการสลับเปลี่ยนหมุนเวียนมาทำหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูล ด้านกฎหมาย



แผนภาพแสดงขั้นตอนการขอใช้บริการข้อมูลด้านวิชาการ
ของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



หลักสูตร "การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง" รุ่นที่ 6
ระหว่างวันที่ 12 มิถุนายน - 2 ธันวาคม 2555

"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาระดับอุดมศึกษาเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุในการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

สถิติการให้บริการข้อมูลด้านกฎหมาย
 ณ ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
 ของสำนักงานกฎหมาย ปีงบประมาณ 2554

ผู้ให้บริการ	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4		รวม		
	ต.ค. 53	พ.ย. 53	ธ.ค. 53	ม.ค. 54	ก.พ. 54	มี.ค. 54	เม.ย. 54	พ.ค. 54	มิ.ย. 54	ก.ค. 54		ส.ค. 54	ก.ย. 54
กลุ่มงานกฎหมาย 1	29	17	25	8	14	19	14	34	18	23	11	25	237
กลุ่มงานกฎหมาย 2	2	16	8	13	23	14	36	10	33	12	25	9	201
กลุ่มงานพัฒนากฎหมาย	-	27	9	32	15	16	14	21	25	9	22	22	212
รวมการให้บริการ (ครึ่ง/เดือน)	31	60	42	53	52	49	64	65	76	44	58	56	650



สถิติการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย

แยกตามประเภทการขอใช้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

ประเภทการขอใช้บริการ	ปี 2553					ปี 2554					รวม	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.
1. ค้นหาข้อมูลด้านกฎหมาย/ทั่วไป	8	14	7	12	5	9	4	18	26	11	10	10
2. ร่างหนังสือราชการ	-	-	4	4	4	4	1	-	2	-	2	3
3. บริการหรือเกี่ยวข้องกับงานด้านนิติบัญญัติ /งานด้านกร่างกฎหมาย	1	5	1	3	2	4	2	-	3	-	1	4
4. บริการหรือเกี่ยวข้องกับข้อมูลหมายรัฐธรรมนูญ /ข้อบังคับการประชุมสภา/กฎหมายอื่น ๆ	3	2	2	3	1	2	1	4	5	2	2	7
5. ขอเอกสาร	14	22	15	21	20	21	40	33	40	22	29	33
6. ถ่ายเอกสาร/ส่งโทรสาร/พิมพ์เอกสาร	1	10	12	8	6	3	7	5	3	2	2	3
7. อื่น ๆ	7	17	4	17	14	10	13	18	12	2	7	11
รวมประเภทการขอใช้บริการ	34	70	45	68	52	53	68	78	91	39	63	71

สถิติผู้ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย

แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

กลุ่มผู้ใช้บริการ	ปี 2553					ปี 2554							รวม
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
	1. สมาชิกวุฒิสภา	4	22	22	14	13	19	15	26	14	8	10	
2. กรรมการธิการ/อนุกรรมการ	7	11	4	10	12	12	9	7	13	10	14	14	123
3. บุคคลในวงงานรัฐสภา (ส.ส./ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ปฏิบัติงานของสมาชิกวุฒิสภา/ข้าราชการ รัฐสภา)	17	20	14	22	22	10	33	21	43	21	29	18	270
4. ประชาชนทั่วไป	1	1	-	1	-	3	2	4	1	2	3	2	20
5. อื่น ๆ	2	6	2	5	5	5	5	7	5	3	2	7	54
รวมจำนวนผู้ใช้บริการ	31	60	42	53	52	49	64	65	76	44	58	56	650

สถิติการให้บริการข้อมูลด้านกฎหมาย
 ณ ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
 ของสำนักงานกฎหมาย ปีงบประมาณ 2555

ผู้ให้บริการ	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4		รวม
	ต.ค. 54	พ.ย. 54	ธ.ค. 54	ม.ค. 55	ก.พ. 55	มี.ค. 55	เม.ย. 55	พ.ค. 55	มิ.ย. 55	ก.ค. 55	ก.ย. 55	
กลุ่มงานกฎหมาย 1	9	18	13	20	29	21	50	19	41	16		236
กลุ่มงานกฎหมาย 2	17	19	3	23	16	34	21	27	16	28		204
กลุ่มงานพัฒนากฎหมาย	18	14	32	20	30	43	10	46	29	41		283
รวมการให้บริการ (ครึ่ง/เดือน)	44	51	48	63	75	98	81	92	86	85	0	723



สถิติการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย

แยกตามประเภทการขอใช้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

ประเภทการขอใช้บริการ	ปี 2555					ปี 2555							รวม
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. ค้นหาข้อมูลด้านกฎหมาย/ทั่วไป	15	22	16	13	20	19	28	7	23	13			176
2. ร่างหนังสือราชการ	1	-	5	-	2	7	1	1	2	1			20
3. บริการหาหรือเกี่ยวกับงานด้านนิติบัญญัติ/ งานด้านการร่างกฎหมาย	-	1	3	2	2	6	1	1	4	1			21
4. บริการหาหรือเกี่ยวกับข้อมูลหมายรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมสภา/กฎหมายอื่น ๆ	1	-	3	5	3	2	7	2	5	5			33
5. ขอเอกสาร	27	25	39	41	45	59	85	47	63	74			505
6. ถ่ายเอกสาร/ส่งโทรสาร/พิมพ์เอกสาร	2	7	4	2	7	13	9	2	8	4			58
7. อื่น ๆ	3	1	3	3	1	6	-	-	-	-			17
รวมประเภทการขอใช้บริการ	49	56	73	66	80	112	131	60	105	98	0	0	830

สถิติผู้ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย
แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

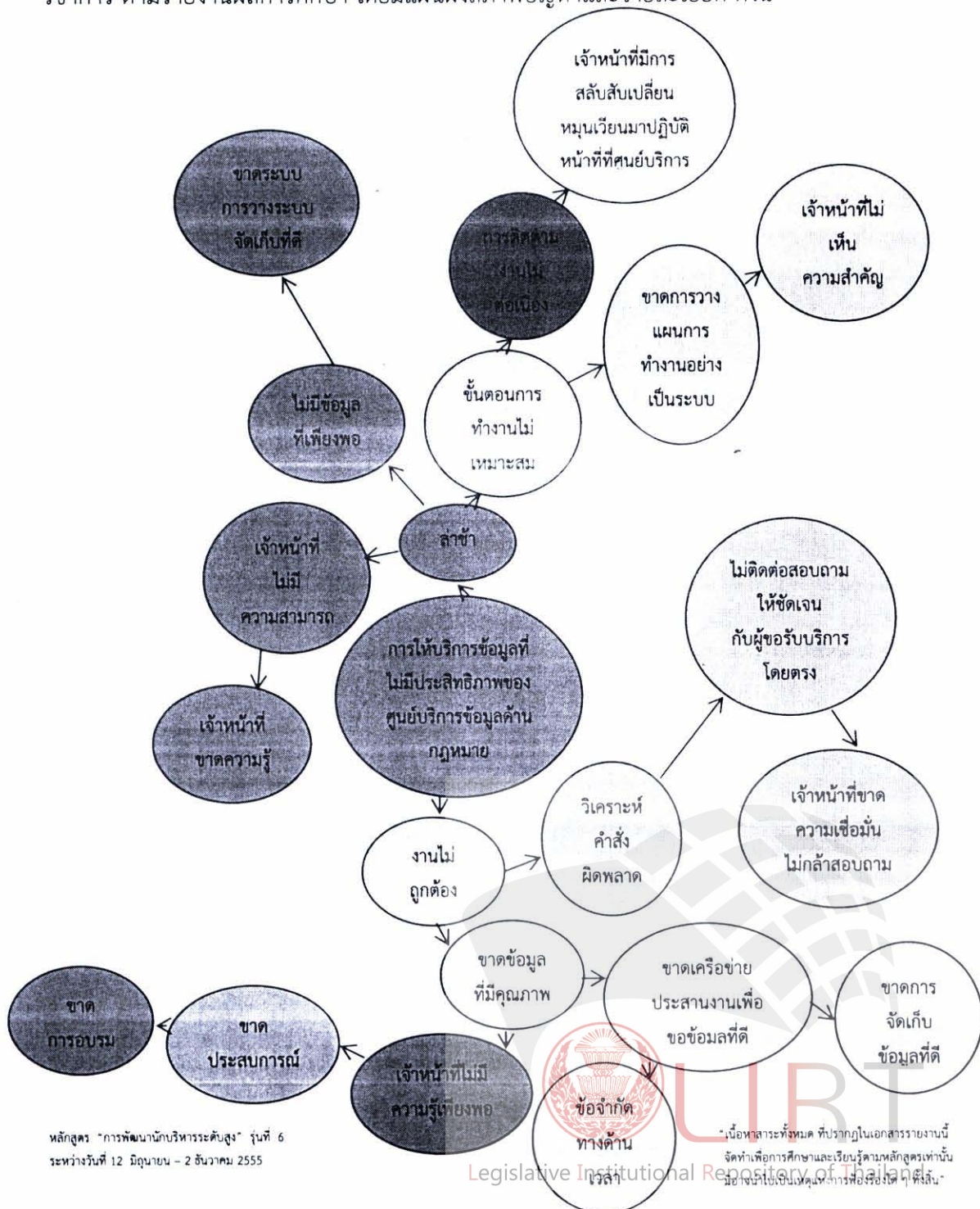
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

กลุ่มผู้ใช้บริการ	ปี 2554					ปี 2555					รวม		
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.	ก.ย.
1. สมาชิกวุฒิสภา	5	18	15	18	20	32	17	24	23	16			188
2. กรรมการ/อนุกรรมการ	10	7	11	12	11	21	12	18	14	18			134
3. บุคคลในวงงานรัฐสภา (ส.ส./ผู้สื่อข่าว/ผู้ปฏิบัติงานของสมาชิกวุฒิสภา/ข้าราชการรัฐสภา)	20	24	17	24	36	32	43	44	38	33			311
4. ประชาชนทั่วไป	4	1	1	2	4	6	7	5	3	8			41
5. อื่น ๆ	5	1	4	7	4	7	2	1	8	10			49
รวมจำนวนผู้ใช้บริการ	44	51	48	63	75	98	81	92	86	85	0	0	723

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาสาเหตุการให้บริการและแนวทางแก้ไขปัญหา

ผลการศึกษาจากแนวความคิดและผลจากการปฏิบัติงานจริงในการให้บริการวิชาการของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทำให้ทราบถึงสาเหตุของสภาพปัญหา และระดับความสำคัญของสภาพปัญหา แล้วได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการวิชาการ ตามรายงานผลการศึกษา โดยมีแผนผังสภาพปัญหาและรายละเอียด ดังนี้



1. สภาพปัญหา

จากผลการศึกษาจากแนวความคิดและผลจากการปฏิบัติงานจริงในการให้บริการวิชาการของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาสาเหตุของปัญหา และระดับความสำคัญของสภาพปัญหา แบ่งออกได้ 2 ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ปัญหาความล่าช้า

ข้อมูลวิชาการที่สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภาและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภานั้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ประเภทแรกคือข้อมูลภายในของหน่วยงาน และประเภทที่สองคือ ข้อมูลภายนอกหน่วยงาน **ข้อมูลภายในหน่วยงาน** ซึ่งจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เช่น การศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย เปรียบเทียบและข้อเสนอเกี่ยวกับกฎหมายโดยจัดทำเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาร่างกฎหมาย ความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงร่างกฎหมาย การศึกษา วิจัยและติดตามผลการบังคับใช้กฎหมาย การศึกษา ติดตาม รวบรวม และประมวลเหตุผลและเจตนารมณ์ในการนำเสนอและการพิจารณากฎหมายของวุฒิสภา ในชั้นกระทรวง ทบวง กรม คณะกรรมการกฤษฎีกา คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา การติดต่อ ประสานงาน และเชื่อมโยงกับส่วนราชการและองค์กรอิสระที่เกี่ยวข้องในการรับทราบข้อมูล ความเคลื่อนไหว และประเมินสถานการณ์อันเนื่องมาจากการพิจารณากฎหมายของวุฒิสภา การติดตามผลการพิจารณาร่างกฎหมายในขั้นตอนต่าง ๆ ของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาจนมีผลใช้บังคับ เอกสารทางวิชาการกฎหมาย เช่น หนังสือนิติบัญญัติ บทความทางวิชาการที่เกี่ยวกับกฎหมาย เอกสารวิชาการ การเมือง การปกครอง รัฐธรรมนูญ รวมกฎหมายประจำปี ข้อบังคับการประชุมของรัฐสภา จุลสารปริทัศน์กฎหมาย เป็นต้น ส่วน**ข้อมูลภายนอกหน่วยงาน** ได้แก่ ข้อมูลทางวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม ซึ่งหน่วยงานเจ้าของข้อมูลเก็บรวบรวมไว้แต่เผยแพร่ทั่วไปตามสื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เอกสารทางวิชาการ เป็นต้น และข้อมูลที่หน่วยงานเจ้าของข้อมูลเก็บรวบรวมไว้เป็นการภายในแต่ไม่ได้เผยแพร่ให้แก่หน่วยงานอื่นหรือสื่อต่าง ๆ ดังนั้น แหล่งข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นไม่ว่าจะเป็นข้อมูลภายในหรือภายนอกหน่วยงาน จึงมีทั้งข้อมูลที่มีการจัดเก็บ ไม่มีการจัดเก็บ จัดเก็บเป็นระบบ และไม่เป็นระบบ เป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์หรือสังเคราะห์แล้ว และไม่มีการวิเคราะห์หรือสังเคราะห์ เผยแพร่ทั่วไปและไม่เผยแพร่ทั่วไป ด้วยเหตุนี้เมื่อศึกษาสภาพแห่งปัญหาแล้วจึงได้พบสาเหตุแห่งปัญหา พร้อมทั้งได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหามีรายละเอียดดังนี้



สาเหตุปัญหา พบว่าข้อมูลที่ต้องการหากเป็นของหน่วยงานภายใน จะเป็นข้อมูลไม่ทันสมัย ข้อมูลไม่เพียงพอ ข้อมูลไม่ได้มีการวิเคราะห์หรือสังเคราะห์ ข้อมูลไม่มีการจัดเก็บที่ดี ข้อมูลที่จัดเก็บไม่ได้จัดเก็บไว้ในเครื่องมือการค้นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และไม่สามารถค้นคว้าพบข้อมูลได้เนื่องจากไม่พบแหล่งข้อมูลหรือไม่มีข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่ระบุให้ค้น และหากเป็นข้อมูลที่ต้องการเป็นของหน่วยงานภายนอก จะไม่ทราบแหล่งในการค้นคว้าข้อมูล เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถจึงต้องใช้วิธีในการประสานในการขอข้อมูล เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถ จึงต้องใช้วิธีในการประสานในการขอข้อมูล จึงต้องใช้เวลาและความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก บางครั้งอาจจะต้องใช้เวลานานหลายวัน และบางครั้งก็ประสานงานไม่สำเร็จ เพราะข้อมูลที่ต้องการแหล่งข้อมูลอาจจะอ้างว่า ไม่อาจเปิดเผยได้หรือไม่สะดวกในการให้ข้อมูล โดยสาเหตุหลักของปัญหาดังกล่าวมาข้างต้นที่ไม่พบแหล่งข้อมูล ไม่ได้ข้อมูล ได้ไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องหรือทันสมัย หรือสามารถหาได้แต่ล่าช้าไม่รวดเร็วเท่าที่ควร เกิดจากการจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบที่ดี ในกรณีไม่พบแหล่งข้อมูลหรือไม่ได้ข้อมูลเนื่องจากขาดการประสานงานกับแหล่งเจ้าของข้อมูลเพื่อนำข้อมูลมาจัดเก็บไว้ให้บริการเองเป็นการล่วงหน้าหรือไม่ได้ขอแหล่งข้อมูลที่เจ้าของข้อมูลระบุไว้สำหรับค้นคว้า ในกรณีได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องหรือทันสมัย เนื่องจากข้อมูลที่จัดเก็บไม่ต่อเนื่องขาดการปรับปรุงข้อมูลจึงไม่ทันสมัยขาดการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ อีกทั้งขาดการเครือข่ายที่เป็นแหล่งข้อมูลที่มีการจัดเก็บแบบต่อเนื่องและมีการปรับปรุงที่ทันสมัย ขาดการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ อีกทั้งข้อมูลที่จัดเก็บขาดการวิเคราะห์ หรือสังเคราะห์ที่ดี มีการเรียบเรียงและมีฐานอ้างอิงน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้งานได้ทันที จึงเป็นข้อมูลที่มีจำนวนมากเกินไปทำให้ผู้ขอใช้บริการต้องนำไปวิเคราะห์หรือสังเคราะห์และหาฐานอ้างอิงเองอีกครั้ง ซึ่งทำให้เสียเวลา ขาดความน่าเชื่อถือ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถ เพราะขาดความรู้ว่าข้อมูลที่ถูกร้องขอนั้นเป็นข้อมูลประเภทใด ต้องมาจากหน่วยงานใด และขาดการรวบรวมและจัดเก็บในรูปแบบทันสมัยโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ไม่ได้สร้างการจัดเก็บและวิธีการค้นคว้าในระบบดิจิทัล หรือซอฟต์แวร์โปรแกรมการจัดเก็บข้อมูลไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ในรูปแบบที่สมบูรณ์ถูกต้อง ปัญหาจากระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และการเชื่อมต่อกับเครื่องพิมพ์ อีกทั้งอุปกรณ์ที่สนับสนุนการให้บริการไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอและขาดการบำรุงรักษา ดูแล จึงทำให้การบริการล่าช้ามาก

1.2 ปัญหาการให้บริการข้อมูลด้านวิชาการไม่ถูกต้อง

สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภาและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภานั้น ได้มีการจัดระบบให้เจ้าหน้าที่สำหรับการให้บริการโดยการจัดระบบเวรผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนไปให้บริการ ประกอบกับมีสมาชิกวุฒิสภาหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับวงงาน

รัฐสภามาขอใช้บริการ ซึ่งมีทั้งการใช้บริการต้องการข้อมูลด่วน และใช้บริการพร้อมกันจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการข้อมูลได้ทันเวลา บริการล่าช้า ทำงานไม่ตรงความต้องการที่ถูกต้อง จึงทำให้ผู้ขอใช้บริการไม่พอใจในการใช้บริการ ด้วยเหตุนี้ เมื่อศึกษาสภาพแห่งปัญหาแล้วจึงได้พบสาเหตุแห่งปัญหา พร้อมทั้งได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหา มีรายละเอียดดังนี้

สาเหตุปัญหา พบว่ามีผู้ขอใช้บริการต้องการข้อมูลด่วน มาใช้บริการพร้อมกันหลายคน ผู้ปฏิบัติงานบริการข้อมูลไม่ตรงความต้องการ บริการข้อมูลไม่ทันเวลา ล่าช้า ไม่รวดเร็ว ให้บริการไม่สำเร็จเนื่องจากขาดข้อมูลให้บริการ โดยสาเหตุของปัญหากรณีนี้ที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลจากปัญหาดังกล่าวมาข้างต้นในปัญหาส่วนนี้ส่วนหนึ่งเกิดมาจากปัญหาด้านข้อมูลไม่มีคุณภาพ แต่อีกสาเหตุหนึ่งซึ่งถือเป็นสาเหตุหลักของปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนี้ คือ กรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอบริการวิเคราะห์คำสั่งผิดพลาด เนื่องจากไม่กล้าสอบถามข้อมูลจากผู้ขอรับบริการโดยตรง เพราะเจ้าหน้าที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ทำให้ไม่กล้าสอบถามผู้ขอรับบริการอย่างละเอียด ประกอบกับเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นคนละคน เนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นลักษณะผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเพื่อเป็นการเข้าเวรปฏิบัติงาน จึงเกิดความไม่ต่อเนื่องของงาน ทำให้ไม่ทราบรายละเอียดของงานว่า ผู้ขอรับบริการต้องการข้อมูลใด เพียงใด ในมิติใด งานดังกล่าวอยู่ในขั้นใด ให้บริการไปแล้วเสร็จหรือไม่ ครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ไม่เพียงพอ เนื่องจากขาดประสบการณ์จึงทำให้ทำงานไม่ตรงความต้องการที่ถูกต้อง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้เข้าเวรให้บริการขาดความรู้เฉพาะด้านในสาขาเกี่ยวกับข้อมูลที่ให้บริการ จึงทำให้ผู้ขอใช้บริการไม่พอใจในการใช้บริการ

2. แนวทางแก้ไขปัญหา

ผลจากการศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการจากแนวความคิดและผลจากการปฏิบัติงานจริงในการให้บริการวิชาการของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อีกทั้งได้ศึกษาแนวคิดตามทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถกำหนดเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และการสนับสนุนงานวิชาการในการให้บริการวิชาการ อันจะทำให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในอนาคตได้ เมื่อพิจารณาถึงความหมายของคำว่า การเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งหมายความว่า การเพิ่มความสามารถในการดำเนินการด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร ทำให้เกิดผลงานในการให้บริการวิชาการของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และคำว่า การสนับสนุนงานวิชาการ ซึ่งหมายความว่า การศึกษาค้นคว้า การสืบค้น ติดตามและรวบรวมข้อมูลเพื่อประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลในการจัดทำเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์เพื่อจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลสำหรับให้บริการวิชาการของสำนักกฎหมาย สำนักงาน



เลขาธิการวุฒิสภา ดังนั้น จึงขอเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและการสนับสนุนงานวิชาการในการให้บริการวิชาการดังต่อไปนี้

2.1 การจัดทำข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งการจัดทำข้อมูลนี้เป็นการจัดทำโดยอาศัยประสบการณ์จากการทำงานที่เห็นปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดที่จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้รวดเร็ว ถูกต้องและบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ ซึ่งการจัดทำข้อมูลดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิดที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ (พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547) ที่เห็นว่า ความรู้ใหม่เริ่มต้นที่ปัจเจกบุคคลเสมอ และจะถูกแปรเปลี่ยนเป็นองค์ความรู้ขององค์การ ซึ่งความรู้ขององค์การจะเกิดขึ้นจากปฏิกริยาและการสร้างความรู้ผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) กับความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) และเรียกปฏิบัตินี้ว่า “การเปลี่ยนแปลงความรู้” (Knowledge Conversion) จากแนวคิดดังกล่าวเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักกฎหมาย ต้องเกี่ยวข้องกับงานให้บริการโดยผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนในระบบจัดเวรให้บริการ การบริหารจัดการในภารกิจของงานจึงต้องใช้วิธีการช่วยเหลือกันและเรียนรู้ปรับตัวให้สามารถสนับสนุนงานบริการ ทั้งเจ้าหน้าที่ประกอบด้วยทั้งนิติกรและวิทยากรต่างมีพื้นฐานความรู้และทักษะในงานต่างสาขาวิชาการ ดังนั้น การจัดเตรียมข้อมูลล่วงหน้า ไม่ว่าทั้งจากภายในหรือภายนอกหน่วยงาน แล้วนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แล้วนำมาเรียบเรียงจัดเก็บในฐานข้อมูลของสำนักกฎหมาย อันประกอบด้วยทั้งในส่วนข้อมูลสำเร็จรูปทั้งภายในและภายนอกที่สามารถนำมาประมวลจัดเก็บล่วงหน้าได้ โดยมีมาตรการวางแผนการจัดเก็บข้อมูลและวางแผนการจัดเก็บข้อมูลและติดตามความเคลื่อนไหวของข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา และในส่วนที่เป็นสารบัญชอบอกแหล่งของข้อมูลทั้งภายในภายนอกที่ใช้วิธีการเชื่อมต่อการค้นข้อมูลได้ และในส่วนที่บอกเฉพาะแหล่งการเข้าค้นหาข้อมูลเบื้องต้นในลักษณะนำทางไปหาเพื่อให้ได้ข้อมูล จัดทำสารบัญชการค้นคว้าหาข้อมูล เป็นหมวดหมู่ วิธีการค้นหาจากชื่อเรื่อง หรือคำค้นจัดเก็บไว้ในระบบดิจิทัลในฐานข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบค้นหาโดยระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินเทอร์เน็ตแล้วจัดระบบเชื่อมกับเครื่องพิมพ์เพื่อให้สามารถพิมพ์ข้อมูลมาให้บริการได้เลย ซึ่งจะสามารถทำให้ค้นคว้าหาข้อมูลให้บริการได้สะดวกรวดเร็วถูกต้อง ทันสมัย การนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำเป็นฐานข้อมูลดังกล่าวจะทำในลักษณะเป็นข้อมูลเฉพาะกิจที่สามารถให้บริการได้ในแหล่งข้อมูลเดียวกัน

2.2 ให้นเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การวางแผนที่มีเจ้าหน้าที่จำกัดที่จัดเป็นเวรสามารถรองรับการให้บริการดังกล่าว และที่สำคัญให้ต่อเนื่อง หมายถึง ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติคนใดคนหนึ่งสามารถทราบถึงรายละเอียดข้อมูลเชิงลึกของการขอรับบริการว่าใครเป็นผู้ขอ ขอเมื่อใด ข้อมูลประเภทใด จะใช้เมื่อใดด่วนหรือไม่ ได้รับแล้วหรือไม่เมื่อใด หากยังไม่ได้รับมีเหตุใดนั้นรับอีกเมื่อใด หากมีงานที่ต้องบริการต่อเนื่องก็สามารถทำต่อไปได้เลย เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าใจ



หลักการดำเนินงานเป็นทีม มีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิคในการให้บริการ และจากหลักการบริหารของลูเธอร์ กูลิต และลินดอลล์ เออร์วิต ให้ความสำคัญกับหลักการสำคัญไว้ 4 ประการ คือ 1. หลักประสิทธิภาพ 2. หลักการจัดการองค์การ 3. หลักการจัดการโครงสร้างอำนาจภายใน และ 4. หลักการเกี่ยวกับหน้าที่ของฝ่ายบริหาร

ในหลักการประสิทธิภาพเป็นเรื่องสำคัญที่สุดของการบริหาร เพื่อให้การบริหารจัดการในทุกหน่วยงานมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการแบ่งสายงานตามความเหมาะสมและความถนัดของคนทำงาน ดังนั้น ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติงานมากเท่าใด การบริหารงานก็จะบรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการพิจารณาแนวคิดดังกล่าวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในปัญหาที่ได้ศึกษาแล้ว เห็นว่า นอกจากการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อสนับสนุนดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว จึงมีความจำเป็นต้องใช้การบริหารจัดการที่ดีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานอีกทางหนึ่ง โดยการสร้างรูปแบบการทำงานในลักษณะเป็นทีมงานเฉพาะกิจ โดยอาศัยการบริหารทรัพยากรภายในสำนักกฎหมาย ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ที่ประกอบด้วย นิติกร ซึ่งมีวุฒิการศึกษาด้านนิติศาสตร์ และวิทยาการ ซึ่งมีวุฒิการศึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น รัฐศาสตร์ สังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ เป็นต้น มาร่วมทำงานให้บริการในลักษณะร่วมทำงานกันเป็นทีมงานได้หลากหลาย ทดแทนกันได้ โดยการฝึกฝนและอาศัยจากประสบการณ์ และให้ต่อเนื่อง จะมีผลทำให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพ และจะทำให้การทำงานสำเร็จได้มีประสิทธิภาพอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการที่มีความถูกต้องและล่าช้าได้

3. ข้อสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะส่งผลให้การบริหารจัดการด้านข้อมูลและผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและสำเร็จตามเป้าหมายคือ การเสริมสร้างส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง การเสริมสร้างประการแรกคือการเสริมสร้างอุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมซอฟต์แวร์ เครื่องพิมพ์ที่จะเป็นที่จัดเก็บฐานข้อมูล ค้นข้อมูล พิมพ์ข้อมูลนั้นควรต้องมีความทันสมัยเพียงพอ และจัดทำระบบเชื่อมโยงข้อมูล จึงจะสามารถช่วยสนับสนุนแนวทางแก้ไขปัญหาล่าช้าสำเร็จได้ด้วยเหตุนี้องค์การจึงจำเป็นต้องจัดทำแผนงาน อันเป็นการเสริมสร้างบุคลากรเพื่อให้รู้ข้อมูลใช้ข้อมูลเป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ โดยให้มีการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำข้อมูล ได้แก่ การเขียนงานวิชาการ การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล เทคนิคการคิดเชิงวิเคราะห์ เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคการให้บริการ และการใช้ข้อมูล ได้แก่ การอบรมเกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดทำคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานในงานเฉพาะกิจ และทีมเฉพาะกิจ โดยคู่มือต้องมีสาระสำคัญสามารถรองรับการให้บริการดังกล่าว และที่สำคัญให้ต่อเนื่อง หมายถึงให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติคนใดคนหนึ่งสามารถทราบถึงรายละเอียดข้อมูลเชิงลึก

ของการขอรับบริการมีการเก็บรวบรวมสถิติเป็นอัตโนมัติ เชื่อมโยงถึงหน่วยงานจัดเก็บสถิติสามารถให้ผู้บริหารทราบได้ทันทีและนำไปใช้อ้างอิงได้ทันที

4. ประเมินผลการปฏิบัติงานภายหลังจากได้สร้างระบบการให้บริการตามแนวทางแก้ไขดังกล่าวข้างต้น เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุง อันจะเป็นการพัฒนางานการให้บริการข้อมูลวิชาการของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและตลอดไป ทั้งนี้ โดยนำผลจากข้อมูลสถิติจากการปฏิบัติของหน่วยงานและจากฝ่ายผู้ให้บริการโดยการสอบถามด้วย

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุป

งานวิชาการเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการ ของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่ไปปฏิบัติหน้าที่ของสำนักกฎหมาย ต่อสมาชิกวุฒิสภาและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการข้อมูลแก่สมาชิกวุฒิสภาและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภาของสำนักกฎหมาย

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทั้งในด้านข้อมูลทางวิชาการ การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และการให้บริการงานที่อยู่นอกกรอบภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของสำนักกฎหมาย เพื่อเสนอต่อสมาชิกวุฒิสภาและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา

ผลจากการศึกษาพบว่าปัญหาและสาเหตุที่ทำให้การให้บริการด้านวิชาการไม่มีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. ปัญหาความล่าช้า

สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภาและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภานั้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ประเภทแรก คือ ข้อมูลภายในของหน่วยงาน และประเภทที่สอง คือ ข้อมูลภายนอกหน่วยงาน ข้อมูลภายในหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย สาเหตุปัญหา พบว่า ข้อมูลที่ต้องการหากเป็นของหน่วยงานภายใน จะเป็นข้อมูลไม่ทันสมัย ข้อมูลไม่เพียงพอ ข้อมูลไม่ได้มีการวิเคราะห์หรือสังเคราะห์ ข้อมูลไม่มีการจัดเก็บ ข้อมูลที่จัดเก็บไม่ได้จัดเก็บไว้ในเครื่องมือการค้นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และไม่สามารถค้นคว้าพบข้อมูลได้ เนื่องจากไม่พบแหล่งข้อมูลหรือไม่มีข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่ระบุให้ค้น ส่วนข้อมูลภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ข้อมูลที่หน่วยงานเจ้าของข้อมูลเก็บรวบรวมไว้แต่เผยแพร่ทั่วไปตามสื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต

เอกสารทางวิชาการ เป็นต้น และข้อมูลที่หน่วยงานเจ้าของข้อมูลเก็บรวบรวมไว้เป็นการภายในแต่ไม่ได้เผยแพร่แก่หน่วยงานอื่นหรือสื่อต่าง ๆ ดังนั้น แหล่งข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น ไม่ว่าจะเป็ข้อมูลภายในหรือภายนอกหน่วยงาน จึงมีทั้งข้อมูลที่มีการจัดเก็บ ไม่มีการจัดเก็บ จัดเก็บเป็นระบบ และไม่เป็นระบบ เป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์หรือสังเคราะห์แล้วและไม่มีการวิเคราะห์หรือสังเคราะห์เผยแพร่ทั่วไปและไม่เผยแพร่ทั่วไป ข้อมูลที่เป็นของหน่วยงานภายนอกนี้ จะไม่ทราบแหล่งในการค้นคว้าข้อมูล ซึ่งต้องใช้วิธีในการประสานในการขอข้อมูล จึงต้องใช้เวลาและความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก บางครั้งไม่อาจใช้เวลานานหลายวัน และบางครั้งก็ประสานไม่สำเร็จ เพราะข้อมูลที่ต้องการอ้างว่าไม่อาจเปิดเผยได้หรือไม่สะดวกในการให้ข้อมูล โดยสาเหตุหลักของปัญหาดังกล่าวมาข้างต้นที่ไม่พบแหล่งข้อมูล ไม่ได้ข้อมูล ได้ไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องหรือทันสมัยได้แต่ล่าช้าไม่รวดเร็ว เกิดจากการจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบที่ดี ในกรณีไม่พบแหล่งข้อมูลหรือไม่ได้ข้อมูลเนื่องจากขาดการประสานงานกับแหล่งเจ้าของข้อมูลเพื่อนำข้อมูลมาจัดเก็บไว้ให้บริการเองเป็นการล่วงหน้าหรือไม่ได้ขอแหล่งข้อมูลที่เจ้าของข้อมูลระบุไว้สำหรับค้นคว้า ในกรณีได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องหรือทันสมัย เนื่องจากข้อมูลที่จัดเก็บไม่ต่อเนื่องขาดการปรับปรุงข้อมูล จึงไม่ทันสมัย ทั้งขาดการเครือข่ายที่เป็นแหล่งข้อมูลที่มีการจัดเก็บแบบต่อเนื่องและมีการปรับปรุงที่ทันสมัย อีกทั้งข้อมูลที่จัดเก็บขาดการวิเคราะห์หรือสังเคราะห์ที่ดีมีการเรียบเรียงและมีฐานอ้างอิงน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้งานได้ทันที จึงเป็นข้อมูลที่มีจำนวนมากเกินไปทำให้ผู้ขอใช้บริการต้องนำไปวิเคราะห์หรือสังเคราะห์และหาฐานอ้างอิงเองอีกครั้งซึ่งทำให้เสียเวลา ขาดความน่าเชื่อถือและในกรณีการให้บริการข้อมูลล่าช้าไม่รวดเร็วเนื่องจากขาดการรวบรวมและจัดเก็บในรูปแบบทันสมัยโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ไม่ได้สร้างการจัดเก็บและวิธีการค้นคว้าในระบบดิจิทัลหรือซอฟต์แวร์โปรแกรมการจัดเก็บข้อมูลไว้ในเรื่องคอมพิวเตอร์ในรูปแบบที่สมบูรณ์ถูกต้อง ปัญหาจากระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และการเชื่อมต่อกับเครื่องพิมพ์ อีกทั้งอุปกรณ์ที่สนับสนุนการให้บริการไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอและขาดการบำรุงรักษาดูแล จึงทำให้ผู้ขอใช้บริการไม่พอใจในการใช้บริการ

2. ปัญหาการให้บริการข้อมูลด้านวิชาการไม่ถูกต้อง

สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภาและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภานั้น ได้มีการจัดระบบให้เจ้าหน้าที่สำหรับการให้บริการโดยการจัดระบบเวรผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนไปให้บริการ สาเหตุปัญหา พบว่า มีผู้ขอใช้บริการต้องการข้อมูลด่วนมาใช้บริการพร้อมกันหลายคน ผู้ปฏิบัติงานบริการข้อมูลไม่ตรงความต้องการ บริการข้อมูลไม่ทันเวลา ล่าช้า ไม่รวดเร็ว ให้บริการไม่สำเร็จ เนื่องจากขาดข้อมูลให้บริการ โดยสาเหตุของปัญหากรณีนี้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลจากปัญหาดังกล่าวมาข้างต้น ในปัญหาส่วนนี้ส่วนหนึ่งเกิดมาจาก

ปัญหาด้านข้อมูลดังกล่าวไว้แล้วในส่วนของปัญหาด้านข้อมูล แต่อีกสาเหตุหนึ่งซึ่งถือเป็นสาเหตุหลักของปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนี้ คือ กรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนละคนเนื่องจากการเข้าเวรปฏิบัติงาน เกิดความไม่ต่อเนื่องของงาน ทำให้ไม่ทราบรายละเอียดของงานว่าผู้ขอรับบริการต้องการข้อมูลใด เพียงใด ในมิติใด งานดังกล่าวอยู่ในขั้นใด ให้บริการไปแล้วเสร็จหรือไม่ ครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ จึงทำให้ทำงานไม่ตรงความต้องการที่ถูกต้อง อีกทั้งยังขาดความรู้หรือความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ในการค้นหาข้อมูลที่สลับซับซ้อนจากคอมพิวเตอร์ เป็นต้น นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้เข้าเวรให้บริการขาดความรู้เฉพาะด้านในสาขาเกี่ยวกับข้อมูลที่ให้บริการ จึงทำให้ผู้ขอใช้บริการไม่พอใจในการใช้บริการ

แนวทางแก้ไขปัญหาและการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการ ของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ต้องดำเนินการดังนี้

1. ในด้านความล่าช้า

1.1 การจัดทำข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งการจัดทำข้อมูลนี้เป็นการจัดทำโดยอาศัยประสบการณ์จากการทำงานที่เห็นปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัด ที่จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้รวดเร็ว ถูกต้องและบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ ซึ่งการจัดทำข้อมูลดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิดที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ (พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547) โดยการจัดเตรียมข้อมูลล่วงหน้า ไม่ว่าจะทั้งจากภายในหรือภายนอกหน่วยงาน แล้วนำมาวิเคราะห์สังเคราะห์ แล้วนำมาเรียบเรียงจัดเก็บในฐานข้อมูลของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย อันประกอบด้วยทั้งในส่วนข้อมูลสำเร็จรูปทั้งภายในและภายนอกที่สามารถนำมาประมวลจัดเก็บล่วงหน้า โดยมีมาตรการติดตามความเคลื่อนไหวของข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา และในส่วนที่เป็นสารบัญชอบอกแหล่งของข้อมูลทั้งภายในภายนอกที่ใช้วิธีการเชื่อมต่อการค้นหาข้อมูลได้ และในส่วนที่บอกเฉพาะแหล่งการค้นหาข้อมูลเบื้องต้นในลักษณะนำทางไปหาเพื่อให้ได้ข้อมูล จัดทำสารบัญชการค้นหาข้อมูล เป็นหมวดหมู่ วิธีการค้นหาจากชื่อเรื่อง หรือคำค้นจัดเก็บไว้ในระบบดิจิทัลในฐานข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบค้นหาโดยระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินเทอร์เน็ตแล้วจัดระบบเชื่อมกับเครื่องพิมพ์เพื่อให้สามารถพิมพ์ข้อมูลมาให้บริการได้เลย ซึ่งจะสามารถทำให้ค้นคว้าหาข้อมูลให้บริการได้สะดวกรวดเร็วถูกต้อง ทันสมัย และการนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำเป็นฐานข้อมูลดังกล่าวจะทำในลักษณะเป็นข้อมูลเฉพาะกิจที่สามารถให้บริการได้ในแหล่งข้อมูลเดียวกันหรือที่เรียกว่า One Stop Service



2. ในด้านงานไม่ถูกต้อง

1.2 เน้นการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลพร้อมงบประมาณสนับสนุนและการวางแผน ที่มีเจ้าหน้าที่จำกัดที่จัดเป็นเวร สามารถรองรับการให้บริการดังกล่าว และที่สำคัญให้ต่อเนื่อง หมายถึงให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติคนใดคนหนึ่งสามารถทราบถึงรายละเอียดข้อมูลเชิงลึกของการขอรับบริการว่าใครเป็นผู้ขอ ขอเมื่อใด ข้อมูลประเภทใด จะใช้เมื่อใด ด่วนหรือไม่ ได้รับแล้วหรือไม่เมื่อใด หากยังไม่ได้รับมีเหตุใด นัดรับอีกเมื่อใด หากมีงานที่ต้องบริการต่อเนื่องก็สามารถทำต่อไปได้เลย เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าใจหลักการทำงานเป็นทีม มีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิคในการให้บริการ ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้การบริหารจัดการที่ดีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานอีกทางหนึ่ง โดยการสร้างรูปแบบการทำงานในลักษณะเป็นทีมงานเฉพาะกิจ โดยอาศัยการบริหารทรัพยากร ภายในสำนักกฎหมาย ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ที่ประกอบด้วย นิติกร ซึ่งมีวุฒิการศึกษาด้านนิติศาสตร์ และวิทยาการ ซึ่งมีวุฒิการศึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น รัฐศาสตร์ สังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ เป็นต้น มาร่วมทำงานให้บริการในลักษณะร่วมทำงานกันเป็นทีมทำงานได้หลากหลาย ทดแทนกันได้ โดยการฝึกฝน และอาศัยจากประสบการณ์ และให้ต่อเนื่อง จะมีผลทำให้ได้รับการพัฒนาศักยภาพ และจะทำให้การทำงานสำเร็จได้มีประสิทธิภาพอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สามารถแก้ไขปัญหา การให้บริการที่มีความถูกต้องและล่าช้าได้

1.3 การเสริมสร้างเพื่อสนับสนุนให้การให้บริการด้านข้อมูลวิชาการของผู้ปฏิบัติงานบรรลุ เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะส่งผลให้การบริหารจัดการด้านข้อมูลและผู้ปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพและสำเร็จตามเป้าหมายคือ การเสริมสร้างส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง การเสริมสร้าง ประการแรกคือการเสริมสร้างอุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมซอฟต์แวร์ เครื่องพิมพ์ ที่จะเป็นที่จัดเก็บฐานข้อมูล ค้นข้อมูล พิมพ์ข้อมูลนั้นควรต้องมีความทันสมัยเพียงพอ และจัดทำ ระบบเชื่อมโยงข้อมูล จึงจะสามารถช่วยสนับสนุนแนวทางแก้ไขปัญหาคความล่าช้าสำเร็จได้ ประการที่ สอง คือ การเสริมสร้างบุคลากรเพื่อให้รู้ข้อมูล ใช้ข้อมูลเป็นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้มีการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำข้อมูล ได้แก่ การเขียนงานวิชาการ การประมวลผล ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล เทคนิคการคิดเชิงวิเคราะห์ เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคการให้บริการ และการใช้ข้อมูล ได้แก่ การอบรมเกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประการที่สาม คือ จัดทำคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานในงานเฉพาะกิจ และทีมเฉพาะกิจ โดยคู่มือต้องมีสาระสำคัญสามารถรองรับการให้บริการดังกล่าว และที่สำคัญให้ต่อเนื่อง หมายถึงให้เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติคนใดคนหนึ่งสามารถทราบถึงรายละเอียดข้อมูลเชิงลึกของการขอรับบริการว่าใครเป็นผู้ขอ ขอเมื่อใด ข้อมูลประเภทใด จะใช้เมื่อใด ด่วนหรือไม่ ได้รับแล้วหรือไม่เมื่อใด หากยังไม่ได้รับมีเหตุใด

นัดรับอีกเมื่อใด หากมีงานที่ต้องบริการต่อเนื่องก็สามารถทำต่อไปได้เลย เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าใจหลักการทำงานเป็นทีม มีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิคในการให้บริการ โดยจัดทำเป็นโพลเดอร์เฉพาะ มีสารบัญชในการเข้าถึงข้อมูลการเข้าใช้บริการ มีการทำเครื่องหมายเตือนแสดงความล่าช้าถึงกำหนดนัด ข้อมูลไม่ทันสมัย เป็นต้น ไว้ด้วย มีการเก็บรวบรวมสถิติเป็นอัตโนมัติ เชื่อมโยงถึงหน่วยงานจัดเก็บสถิติสามารถให้ผู้บริหารทราบได้ทันทีและนำไปใช้อ้างอิงได้ทันที

1.4 ประเมินผลการปฏิบัติงานภายหลังจากได้สร้างระบบการให้บริการตามแนวทางแก้ไขดังกล่าวข้างต้น เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุง อันจะเป็นการพัฒนางานการให้บริการ ข้อมูลวิชาการของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและตลอดไป ทั้งนี้โดยนำผลจากข้อมูลสถิติจากการปฏิบัติของหน่วยงานและจากฝ่ายผู้ให้บริการ โดยการสอบถามด้วย

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

3.1.1 จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

3.1.2 ส่งเสริมและฝึกฝนเจ้าหน้าที่ให้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่โดยการจัดทำโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ในการให้บริการและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ

3.1.3 การบริหารจัดการภายในสำนักกฎหมาย เพื่อสนับสนุนงานการให้บริการตามแนวทางแก้ไขปัญหา โดยคำนึงถึงการเพิ่มประสิทธิภาพ การช่วยเหลือร่วมมือและประสานงานโดยยึดประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกวุฒิสภาและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา ควบคู่กับการศึกษาเชิงลึก และเปรียบเทียบกับผลประเมินในสภาพปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานภายหลังจากที่มีการจัดระบบการให้บริการตามแนวทางแก้ไขปัญหาลแล้ว ซึ่งจะช่วยให้ทราบรายละเอียดเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังตรง ถูกต้องและเหมาะสมมากที่สุด อันจะทำให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและตลอดไป



บรรณานุกรม

- คชาวุธ พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
กองตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ : ศึกษาเฉพาะกรณี
กองการบินทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- ระพี แก้วเจริญ และตติยา สุวรรณชฎ. (2510). การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการ
พลเรือนในระดับบริหารอาวุโส. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์, (2526). การบริหารงานบุคคล, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้
ม.ป.ท.





Legislative Institutional Repository of Thailand