



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้าน
เศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของ
กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นายภูมิพิชญ์ ยาสิตธิ์

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2553



LIRT

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านเศรษฐกิจ
แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2
สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นายภูมิพิชญ์ ยาสิตธิ

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2553



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

คำนำ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” นี้จัดทำขึ้นในการศึกษาหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5 ของข้าราชการฝ่ายรัฐสภาสามัญ โดยสำนักพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยที่กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายนิติบัญญัติ การศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรให้ดียิ่งขึ้น และจะทำให้งานบริการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในการสนับสนุนภารกิจของฝ่ายนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต่อไป

ภูมิพิชญ์ ยาสีทธิ์

ผู้ศึกษา

กันยายน 2553

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” นี้ ได้รับความกรุณาจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษาทั้งสี่ท่าน คืออาจารย์อุดม มุ่งเกษม, อาจารย์บุญเฉิด โสภณ, อาจารย์ช่อภิมุข สุขประสิทธิ์ และอาจารย์นุกุล สัจจิติเสรี ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อเสนอแนะอันทรงคุณประโยชน์เป็นอย่างมาก จึงส่งผลให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาบุคลากรที่ดูแลการฝึกอบรมทุกท่าน ที่คอยอำนวยความสะดวกเป็นธุระจัดหาสนับสนุนด้านเอกสารและอุปกรณ์การใช้งานมาตลอด และขอขอบคุณนางสาว อัจฉรา ขุมเหล็ก เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ที่ช่วยในการจัดพิมพ์เอกสารฉบับนี้ ทำให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงด้วยดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะได้มีการนำไปปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่การบริหารจัดการ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ ต่อไป

นายภูมิพิชญ์ ยาสีทธิ์

วิทยาการ 8 ว.

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพงานให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการนี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ โดยมุ่งที่จะให้บริการทางกฎหมายในเชิงลึกและมีความซับซ้อน โดยผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อประโยชน์ในการให้การสนับสนุนข้อมูลวิชาการทางด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรใช้ประกอบในการพิจารณาและตัดสินใจในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะในการทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ทั้งในด้านการตรากฎหมาย การให้ความเห็นชอบ และการตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินของสภาผู้แทนราษฎร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น การศึกษาในครั้งนี้ เห็นว่า การให้บริการข้อมูลวิชาการทางด้านเศรษฐกิจมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยได้ดำเนินการศึกษาจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการศึกษาสถานภาพของการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจ ในกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 ตามหลักการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจยังขาดประสิทธิภาพในหลายด้าน เนื่องจากมีปัจจัยของปัญหาและสาเหตุหลายประการที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ เช่น ขาดบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้าน ที่มีความสามารถ และเชี่ยวชาญด้านเศรษฐกิจยังไม่มีขาดแหล่งข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สมบูรณ์เป็นของตนเอง ลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่ชัดเจน อีกทั้งการใช้เทคโนโลยียังไม่เต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงเห็นว่าควรมีการพิจารณาเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรอย่างจริงจังเพื่อให้มีองค์ความรู้ และทักษะการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น ควรให้มีการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างเพียงพอ รวมทั้งจัดให้มีระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานที่สมบูรณ์ และสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานต้องยึดถือหลักคุณธรรมจริยธรรมของข้าราชการฝ่ายรัฐสภาที่ส่งเสริมและรองรับการให้บริการข้อมูลวิชาการทางกฎหมายแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น



สารบัญ

คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตการวิจัย	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	2
วิธีการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
กรอบแนวคิดในการศึกษา	17
บทที่ 3 สถานภาพการดำเนินงานและสภาพปัญหาด้านการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจ	20
สถานภาพในการให้บริการข้อมูลวิชาการ	20
สถิติการให้บริการข้อมูลวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	28
บทที่ 4 สภาพปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข	29
สภาพปัญหาในการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจ	29
สาเหตุของปัญหา	30
แนวทางแก้ปัญห	32
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	37
บทสรุป	37
ข้อเสนอแนะ	39
บรรณานุกรม	41
ประวัติผู้ศึกษา	43

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

เนื่องจากปัญหาเศรษฐกิจเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งของประเทศ ที่ได้เกิดขึ้นและต้องประสบอยู่ตลอดเวลาซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วไปที่ผ่านมาประเทศไทยต้องประสบกับปัญหาทางเศรษฐกิจมากมายหลายประการไม่ว่าจะเป็นปัญหาคุลกรค้า ราคาผลผลิตตกต่ำ อัตราการว่างงาน และการบริหารหนี้สาธารณะ ล้วนแต่เป็นปัญหาที่รัฐบาลต้องแก้ไข โดยมีนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ออกมารองรับปัญหา รวมทั้งเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไป นโยบายและมาตรการทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ที่ออกมานั้นจะต้องถูกนำเสนอเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของรัฐสภาในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการตรากฎหมาย การให้ความเห็นชอบ หรือเพื่อการตรวจสอบความถูกต้องในการดำเนินมาตรการทางเศรษฐกิจของรัฐบาล ตามกระบวนการในกรอบอำนาจหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ ที่จะรักษาผลประโยชน์ของประชาชน อันจะส่งผลให้คนในชาติมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรซึ่งเป็นหน่วยงานเลขานุการ มีภารกิจที่จะต้องให้บริการ สนับสนุนข้อมูลวิชาการ และสารสนเทศด้านเศรษฐกิจที่ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัย เชื่อถือได้ เป็นข้อเท็จจริงที่สอดคล้องกับประเด็นปัญหา และสามารถนำมาใช้อ้างอิงในการประชุมรัฐสภาได้ รวมทั้งจะต้องมีการจัดทำและจัดเก็บข้อมูลที่คัมมีมาตรฐานเป็นระบบ พร้อมจะให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภา ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลทางวิชาการด้านเศรษฐกิจ แก่สมาชิกรัฐสภา และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา มีหน้าที่ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ญัตติ และข้อตกลงของรัฐบาลที่ต้องผ่านการเห็นชอบของรัฐสภา และให้บริการข้อมูลวิชาการในด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกรัฐสภาตามที่สมาชิกร้องขอ รวมทั้งจัดทำเอกสารวิชาการในด้านเศรษฐกิจเพื่อเผยแพร่แก่สมาชิกรัฐสภา และบุคคลทั่วไป

ในการให้บริการข้อมูลวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกรัฐสภา ที่ผ่านมาสมาชิกรัฐสภาได้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก มีหลากหลายประเด็นปัญหา ให้ศึกษา ค้นคว้า หาข้อมูลตามแต่สภาพและข้อเท็จจริงที่สมาชิกร้องขอ เพื่อศึกษาหาความรู้ที่จะใช้ประกอบการพิจารณาในการประชุมรัฐสภาตามวาระต่าง ๆ ซึ่งการดำเนินงานที่ผ่านมายังมีปัญหาในกระบวนการให้บริการข้อมูลวิชาการด้านเศรษฐกิจ ที่ล่าช้าไม่ทันต่อการใช้งาน ไม่ถูกต้องประเด็น ถ้าสมัยไม่เป็นปัจจุบันขาดความน่าเชื่อถือ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่ไม่มีประสิทธิภาพไม่คุ้มค่า ดังนั้นควรมีการศึกษาหาแนวทางปรับปรุงเพิ่มขีดความสามารถในกระบวนการทำงาน และพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการ

ด้านเศรษฐกิจ ให้มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ ทันสมัย ทันต่อการใช้งาน รวมทั้งให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการใช้ข้อมูลของสมาชิกรัฐสภาอย่างรอบคอบ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายนิติบัญญัติให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสถานภาพในการให้บริการทางวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกรัฐสภาที่มีอยู่ในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุในการให้บริการทางวิชาการด้านเศรษฐกิจ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ
3. เพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านเศรษฐกิจของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาในกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการทางวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกรัฐสภา และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ระยะเวลา 3 เดือน (มิถุนายน – สิงหาคม 2553)

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

การเพิ่มประสิทธิภาพ หมายถึง การมีขีดความสามารถที่สูงขึ้นในการให้บริการข้อมูลด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรให้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากที่สุด

วิชาการด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวกับด้านเศรษฐกิจที่ได้จัดทำขึ้นเอง หรือที่ถูกรวบรวมไว้แล้วอย่างเป็นระบบและสามารถนำมาใช้งานและอ้างอิงได้

การให้บริการวิชาการ หมายถึง การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา การจัดทำเอกสารวิชาการ และการให้บริการศึกษาค้นคว้า และจัดทำข้อมูลวิชาการด้านเศรษฐกิจเพื่อให้บริการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การให้บริการวิชาการในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา การจัดทำข้อมูลวิชาการ และการให้บริการข้อมูลด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรให้ถูกต้อง รวดเร็วทันเวลา ใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า และตรงกับความต้องการใช้งานของสมาชิกรัฐสภามากที่สุด



วิธีการศึกษา

1. ศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร (Document Research) โดยการศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร วิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และข้อมูลจากระบบสารสนเทศ
2. ศึกษากระบวนการและการดำเนินงาน ในการให้บริการข้อมูลวิชาการด้านเศรษฐกิจ ของสำนักวิชาการที่ผ่านมา
3. ศึกษาโดยรวบรวมข้อมูลการให้บริการวิชาการด้วยการสัมภาษณ์บุคลากรผู้จัดข้อมูล และผู้ที่มาใช้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ ได้มีแนวทางการปฏิบัติงานในด้านการ ให้บริการวิชาการให้ดียิ่งขึ้น
2. มีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลวิชาการทางด้านเศรษฐกิจ สนอง ต่อความต้องการข้อมูลวิชาการของสมาชิกรัฐสภาได้เป็นอย่างดี
3. มีข้อมูลด้านเศรษฐกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการทำหน้าที่ของสมาชิกรัฐสภา ซึ่งจะส่งผล ให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้มากที่สุด



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลทางวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ว่าควรมีการปรับปรุงวิธีการอย่างไรนั้นต้องอาศัยแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้
4. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ในการให้บริการวิชาการ สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือเรื่องของประสิทธิภาพเป็นหลัก ซึ่งในการให้บริการวิชาการนั้นต้องมีความคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุดด้วย จึงจะนับได้ว่าการให้บริการวิชาการนั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งคำว่า “ประสิทธิภาพ” นั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ในลักษณะต่าง ๆ กัน ดังนี้

หุบ กาญจนประกร (2502, 40) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาของการบริหารงานในระบบประชาธิปไตย เพื่อจะทำให้กิจการในราชการได้ผลสูงสุดคุ้มกับที่ได้ใช้เงิน

งบประมาณไปและก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งจากความหมายดังกล่าว ถ้าเป็นงานของภาครัฐควรมีประสิทธิภาพคือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั่นเอง

อมร รักษาสัตย์ (2522, 1) เห็นว่าการพิจารณาถึงประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้ 2 แห่งคือ ประสิทธิภาพเชิงสัมบูรณ์ (Absolute Efficiency) และประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ (Relative Efficiency) ประสิทธิภาพเชิงสัมบูรณ์หมายถึง การมองว่าการปฏิบัติงานจะต้องได้ผลออกมาเท่ากับ 100 เปอร์เซ็นต์เต็ม ซึ่งสถานการณ์เช่นนั้นอาจไม่เกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นได้ยากระหว่างตั้งแต่ 2 สิ่งขึ้นไป อาทิเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนกับผลประโยชน์ ถ้าผลประโยชน์มากกว่าต้นทุน แสดงว่ามีประสิทธิภาพ เป็นต้น ถ้ามองในแง่ของการให้บริการสาธารณะอาจทำการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นเครื่องวัดหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการทำงานได้



LIRT

กิบสันและคณะ ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ไว้คือ **ประสิทธิภาพ (Efficiency)** หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of outputs to inputs) ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คนและเวลาในการปฏิบัติงานคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีความสูญเปล่า เกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพ

สมใจ ลักษณะ(2549,7)กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพหมายความว่าการทำงานเสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานคือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน เวลานั้น และบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น คัดแปลง วิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ

ทิพาวดี เหมสุวรรณ (2538, 2) กล่าวถึง ประสิทธิภาพในระบบราชการว่าประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. **ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input)** ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือคน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อย
2. **ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process)** ได้แก่การทำงานที่ถูกต้อง มีมาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. **ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์** ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538, 91-92) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือศัพท์การบริหารว่า ประสิทธิภาพ (efficiencies) มีหลายความหมาย ดังนี้

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่นๆ ต่ำที่สุด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) และผลที่ออกมา (output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด

จากแนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพ อาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลาที่สุดในขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม

ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือบรรลุลวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

เมื่อทบทวนแนวคิดดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานการบริการวิชาการ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถบริหารจัดการงานบริการวิชาการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ นำไปใช้ประโยชน์ได้ตามที่ต้องการ

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาค ราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา

ความหมายของการบริการ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค(พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ,2525:463)

อรุณทิพย์ วรชิวัน (2545,11) หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป

ปฐม มณีโรจน์(2537, 21) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่าประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องการให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ

1. ยึดหลักตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1 ข้าราชการที่มีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจในการให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1. ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้ อย่างสะดวกและรวดเร็ว
3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นและโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ในสังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆที่จะทำให้สามารถให้บริการได้รวดเร็ว

อนึ่งการพัฒนาความเร็วเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขึ้นก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการในเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการ ไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือ ไม่เกินสองครั้ง(คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย และควรให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องอื่นๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัญหามาไปสู่การสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. ความสุภาพอ่อนโยน เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระบบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

กฤษณ หนาพงศธร (2538, 303-304) มีความเห็นว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. **หลักความสอดคล้อง** กับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. **หลักความสม่ำเสมอ** กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

3. **หลักความเสมอภาค** บริการที่จัดให้ นั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. **หลักความประหยัด** ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. **หลักความสะดวก** บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

แนวคิดเกี่ยวกับ “มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา” มีดังนี้ (รวมกฎ ก.ร., 2551: 219 -220)

1. จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์ โดยมุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนองคุณของแผ่นดิน รักษาประโยชน์ของประเทศไทย ปฏิบัติตนตามหลักของศาสนาและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์

2. ภักดีต่อองค์กร โดยเชิดชูองค์กร ปฏิบัติงานโดยยึดมั่นเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก รักษาความลับของทางราชการ อนุรักษ์วัฒนธรรมและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร รวมทั้งเคารพสถานที่และช่วยกันรักษาความสงบเรียบร้อยในองค์กร

3. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดผลดีแก่องค์กรและประโยชน์ของส่วนรวม มีแบบแผน เป็นมืออาชีพ มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นทีม โดยยึดผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลัก และให้แล้ว

เสร็จตามกำหนดอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนมีการติดตาม ตรวจสอบ วัตถุประสงค์ และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม

4. โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยเน้นการปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีกลไกให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้ และจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายใต้กรอบของกฎหมาย

5. ซื่อสัตย์ สุจริต โดยยึดมั่นปฏิบัติตนให้อยู่ในหลักคุณธรรม มีความซื่อตรง ไม่คดโกง ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา กระทำแต่ความดี ละเว้นความชั่ว ไม่ประพฤติดนเป็นที่ยึดถือ และ ไม่คิด ไม่พูด ไม่ทำในสิ่งที่ไม่ดี

6. กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง โดยยึดมั่นในหลักการและถือปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดหลักวิชาการและจรรยาวิชาชีพในการปฏิบัติงาน กล้าคิด กล้าทำ และกล้ารับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มุ่งที่จะกระทำในสิ่งที่ถูกต้องดีงามโดยปราศจากอคติ และไม่ยอมโอนอ่อนผ่อนตามอิทธิพลใด ๆ

7. มีจิตให้บริการ โดยมีใจรักที่จะให้บริการด้วยความจริงใจ สุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยมิตรไมตรี มีความเอื้ออาทรต่อกัน ไม่นิ่งเฉย และพร้อมให้บริการอยู่เสมอด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน โดยไม่หลบหลีกหรือเลี่ยงการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ

8. ไม่เลือกปฏิบัติ โดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางทางการเมือง มุ่งที่จะปฏิบัติต่อผู้มาขอรับบริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่ยึดระบบอุปถัมภ์และความใกล้ชิดส่วนตัวในการให้บริการ

9. เคารพซึ่งกันและกัน โดยการรู้จักสามัคคี ให้เกียรติกับสมาชิกรัฐสภา ประชาชน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และไม่ก้าวก่ายสิทธิส่วนบุคคลหรือเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น

10. เสียสละ โดยการทุ่มเทกายใจและอุทิศเวลาให้งานอย่างเต็มที่ เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้อื่นด้วยใจบริสุทธิ์ และมุ่งที่จะทำงานโดยไม่หวังอามิสสินจ้างหรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่น

11. พัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทั้งทางด้านวิชาการ ประสบการณ์และวิทยาการใหม่ ๆ ให้ทันโลก ทันการณ์อยู่เสมอ มุ่งที่จะพัฒนาฝึกฝนตนให้เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ มีทักษะและเชี่ยวชาญในงาน สร้างสรรค์ผลงานให้เป็นที่ยอมรับ รวมทั้งพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ ๆ

12. ประหยัด โดยการใช้ทรัพย์สินของทางราชการให้เหมาะสม ถูกวิธี คุ่มค่า ไม่สิ้นเปลือง สูญเปล่า รวมทั้งจัดการดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินทางราชการเสมือนเป็นของตน และดำรงชีวิตอยู่อย่างพอเพียง สมฐานะ รู้จักประมาณตน ไม่ฟุ่มเฟือย

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความ พึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงาน

มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

3. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นกระบวนการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มความสามารถและศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยบุคลากรในหน่วยงานต้องเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง บุคลากรในหน่วยงานจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานจนเกิดเป็นองค์ความรู้ องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจะได้รับการบันทึกไว้อย่างเป็นระบบและสามารถสืบค้นได้อย่างสะดวก ซึ่งองค์ความรู้ต่างๆเหล่านี้จะพัฒนาเป็นคลังข้อมูลต่อไป สารในคลังความรู้ควรประกอบด้วย เทคนิคการทำงานที่เกิดจากประสบการณ์ความสำเร็จของงาน แนวทางการแก้ไขปัญหา แหล่งอ้างอิงหรือบุคคลที่ถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น

- องค์ความรู้ (Knowledge)

องค์ความรู้เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อองค์กรมาก ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ ในอนาคตจะมีพนักงานที่มีความรู้มากขึ้นทุกระดับ พนักงานที่มีความรู้จะถือเป็นทรัพยากรที่ล้ำค่า ในขณะที่ทรัพยากรอื่นเช่นเครื่องจักรก็มีวันเสื่อมสภาพ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเริ่มชำรุดตามกาลเวลา แต่ความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของพนักงานจนกลายเป็นองค์ความรู้จะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นเมื่อนำความรู้นั้นไปใช้หรือสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น(มาร์ควอดด์, 2550 : 35)

- ระบบการจัดเก็บข้อมูล

หน่วยงานจะต้องแยกแยะข้อมูลและเลือกวิธีในการจัดเก็บข้อมูล ข้อมูลจะมีประโยชน์สูงสุดเมื่อมีกระบวนการจัดเก็บ มีการวิเคราะห์แยกแยะอย่างเป็นหมวดหมู่ด้วยตนเอง หรืออาจนำเทคโนโลยีมาช่วย เช่น ระบบการบันทึกข้อมูล การจัดทำฐานข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ แต่ระบบที่เหมาะสมควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

- มีโครงสร้างที่ทำให้ระบบสามารถค้นหา และประมวลผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว
- แบ่งหมวดหมู่ความประเภทของงาน เช่น นโยบายรัฐบาลเรื่องต่างๆ มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
- สามารถส่งมอบข้อมูลตามความต้องการได้อย่างชัดเจน กะทัดรัด และได้ใจความ
- มีเนื้อหาสาระที่ถูกต้อง แม่นยำ นำมาใช้ได้ทันที
- มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่จะทำให้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

สรุป องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นแนวทางในการพัฒนางาน โดยบุคลากรในหน่วยงานร่วมกันใช้ความรู้และศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากที่สุดในเวลาที่เหมาะสมและเป็นการ

แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานสามารถพัฒนาการด้านความรู้ให้ยั่งยืนทั้งความรู้ในสมองคน และความรู้ในด้านสมองกลคือระบบเทคโนโลยีที่จะพัฒนามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นวิธีการที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆที่เหมาะสมกับการทำงานได้

4. แนวคิดในการทำงานเป็นทีม

โดยที่การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ จะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืน ซึ่งการทำงาน เป็นทีม นั้น โดยมีผู้ทรงวุฒิได้ให้แนวคิดและความหมายเอาไว้มากมาย โดยมีการมองว่าเหตุการณ์ที่พัฒนาองค์กร มุ่งเน้นที่การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีสาเหตุสืบเนื่องมาจาก ดังต่อไปนี้คือ

1. ความสำเร็จขององค์กรประเภทต่าง ๆ ทุกประเภทในโลกปัจจุบันนี้มีผลสืบเนื่องมาจาก ประสิทธิภาพของทีมงานขององค์กรนั้น ๆ

2. วัฒนธรรมของทีมงานมีอิทธิพลอย่างสูงต่อพฤติกรรมของปัจเจกชน

3. การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม กระบวนการ วิธีการทำงาน ของกลุ่มทีมงาน

ตลอดจนแบบแผนความสัมพันธ์ภายในกลุ่มทีมงานและระหว่างกลุ่มทีมงาน จะเป็นวิธีการเพิ่ม ประสิทธิภาพขององค์กรอย่างถาวร

ซึ่งคติฐานดังกล่าว ทั้งสามประการนี้เป็นของเบลค เมาทัน เซฟฟาริค โฮโกวิทซ์ และ แมกเกรเกอร์ ซึ่งเป็นกลุ่มของผู้ให้กำหนดสาขาวิชาการพัฒนาองค์กร

ส่วนไลเคิร์ท ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า การที่สมาชิกของกลุ่มจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีข้อบังคับเบื้องต้นว่าทีมงานหรือกลุ่มงานต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเสียก่อน โดยเขามีความ เชื่อว่าวัฒนธรรมของทีมงานมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมของสมาชิกของทีมงาน

ดังนั้นการยอมรับความสำคัญของพลังกลุ่มหรือทีมงานจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเพิ่มพูน ประสิทธิภาพของปัจเจกชนและองค์กร ซึ่งกลายเป็นเนื้อหาสาระที่สำคัญของการพัฒนาองค์กรทั้งทาง ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

สำหรับดักลาส แมกเกรเกอร์ ได้ระบุลักษณะที่เด่นของกลุ่มทีมงานที่มีประสิทธิภาพว่าควรมี ลักษณะดังนี้คือ

1. บรรยากาศของทีมงานจะเป็นบรรยากาศที่ไม่เคร่งเครียด มีความเป็นกันเอง
2. งานของกลุ่มทีมงาน จะเป็นที่เข้าใจและยอมรับจากสมาชิกของกลุ่มทุกคน
3. สมาชิกของกลุ่มจะยอมรับฟังความคิดเห็น ซึ่งกันและกัน มีบรรยากาศของการปรึกษาหารือ เกี่ยวกับการทำงานของกลุ่มอย่างเปิดเผย
4. สมาชิกของกลุ่มทุกคนเต็มใจ เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างพร้อมเพียง โดยมีความผูกพันกับ งานของกลุ่มด้วยจิตใจ มิใช่การใช้อำนาจ
5. ความขัดแย้งจะมีขอบเขตอยู่เฉพาะหลักการและเหตุผล ไม่มีอคติเกี่ยวกับตัวบุคคล
6. การตัดสินใจจะเป็นมติเอกฉันท์ มิใช่การใช้เสียงข้างมากเป็นหลัก

7. เมื่อมีการมอบหมายงาน จะเป็นการมอบหมายอย่างชัดเจน และเป็นที่ยอมรับ โดยเอกฉันท์จากกลุ่ม

8. สมาชิกทุกคนของกลุ่มจะมีสามัญสำนึกช่วยกันเกี่ยวกับความรับผิดชอบในผลงานของกลุ่ม กลุ่มหรือทีมงานเป็นองค์ประกอบย่อยขององค์การ เมื่อองค์ประกอบย่อยมีประสิทธิภาพ องค์การย่อมมีประสิทธิภาพด้วย ด้วยความเชื่อดังกล่าวนี้การพัฒนาองค์การจึงเน้นเทคนิคและวิธีการเข้ามา สอดแทรกในองค์การเพื่อมุ่งพัฒนาทีมหรือทีมงานให้มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ในทัศนะของปีเตอร์ อาร์ โชลเทส (Peter R. Sholtes) ที่กล่าวว่า เป็นการยากนักที่คนคนเดียวจะมีความรู้ และประสบการณ์ดีในทุก ๆ เรื่อง ดังนั้นในการจะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างมีคุณภาพนั้น โดยมากแล้วต้องเป็นผลจากการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งจะเห็นได้ว่าการทำงานเป็นทีมนั้นมีการให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ อาทิ

1. ช่วยให้การงานบรรลุเป้าหมาย เนื่องจากทีมงานมีการแบ่งงานแบ่งหน้าที่ความสามารถและความชำนาญ เมื่อลงมือทำงานจะสามารถดำเนินงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีคุณภาพ ทำให้การงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับสมาชิก เพราะการทำงานเป็นทีมจะสร้างความเข้าใจช่วยเหลือกัน และบรรยากาศการทำงานที่ดีทำให้สมาชิกมีความรู้สึกสบายใจ พอใจ และเพลิดเพลินกับการทำงาน ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน และช่วยให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

3. สร้างความมั่นคงในอาชีพ ช่วยให้สมาชิกของทีมงานมีความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพ นอกจากนี้องค์กรต่าง ๆ มักจะปรับสภาพการประเมินและให้ผลตอบแทนที่จูงใจแก่ทีม ทำให้สมาชิกในทีมงานที่ประสบความสำเร็จ มีความก้าวหน้าทั้งด้านการงาน รายได้ และอาชีพที่มั่นคง

4. สร้างความสัมพันธ์ในงาน สมาชิกในทีมงานจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยระดมกำลังกาย กำลังใจ และกำลังความคิด ตลอดจนความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของสมาชิกเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์และความผูกพันในทุกสมาชิกของทีม หรือที่เรียกว่า “one for all, all for one” ทำให้บุคคล ทีม และงานมีความผูกพันใกล้ชิดกัน และบรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน

5. เพิ่มพูนการยอมรับนับถือระหว่างกัน เนื่องจากสมาชิกทีมงานจะต้องกำหนดและจัดสรรตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของสมาชิก เช่น หัวหน้าทีม นักวิเคราะห์ ผู้ประสานงานทีม และสมาชิกอื่น ๆ โดยสมาชิกที่ร่วมทีมจะรับรู้ยอมรับ และมีความเข้าใจต่อกันว่าเขาจะช่วยแสดงบทบาทอย่างไร และในช่วงเวลาใดให้เหมาะสม

การทำงานเป็นทีมนอกจากจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการแล้ว แต่เมื่อการทำงานที่มีคนหลายคน ก็ย่อมมีอุปสรรคเช่นกัน ซึ่งอุปสรรคของการทำงานเป็นทีมมีดังนี้

1. ความแตกต่างระหว่างบุคลิก (Personality Differences) ความแตกต่างระหว่างบุคคลอาจจะเป็นปัญหาที่สำคัญต่อการประสานงานและการทำงานร่วมกันได้ เพราะเราแต่ละคนอาจจะมีอคติ (Bias) ต่อ

บุคคลอื่น ซึ่งมีคุณลักษณะหรือบุคลิกภาพที่แตกต่างหรือทำให้เราไม่ชอบใจ ทำให้เราไม่อยากติดต่อสื่อสารหรือทำงานด้วย

2. การมีส่วนร่วมในงานอย่างไม่เท่าเทียมกัน (equal Contributions) จะมีความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันและความสามัคคีของทีม ผู้บริหารก็ต้องยอมรับว่าไม่มีความเสมอภาคอย่างแท้จริงในสังคม ดังนั้นถึงสมาชิกแต่ละคนจะมีส่วนร่วมทำงานไม่เท่ากันหรือมีความสามารถไม่เท่ากัน แต่เขาก็ควรจะแสดงความตั้งใจและเต็มใจในการเป็นสมาชิก ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่ และความรับผิดชอบของหัวหน้าทีมที่จะต้องกำหนดและจัดสรรความรับผิดชอบของสมาชิกอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

3. การขาดความรู้สึกมีส่วนร่วม (No Sense of Belonging) ทีมในองค์กรต่าง ๆ อาจจะไม่ได้เกิดขึ้นจากสมาชิกที่ทำงานร่วมกันนานพอที่จะรู้จักและมีความเคารพซึ่งกันและกันมากนัก โดยสมาชิกส่วนใหญ่จะมีความจำเป็นที่จะต้องทำงานร่วมกันตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร ทำให้สมาชิกขาดความผูกพันและความรู้สึกเป็นเจ้าของทีม จึงไม่ทุ่มเทและมุ่งมั่นในการทำงานให้กับทีมอย่างเต็มที่

4. ความล้มเหลวในการประเมิน (Failure of Evaluation) เพื่อความก้าวหน้าและความสำเร็จของทีม ผู้ประเมินจะต้องมีความสามารถในการติดตาม ตรวจสอบรายละเอียด และได้รับข้อมูลจากการทำงานเพื่อกำหนดปัญหาและแนวทางแก้ไขในอนาคต ซึ่งจะอาศัยความสามารถในการตั้งคำถามให้ตรงประเด็นและค้นหาข้อมูลได้อย่างเจาะลึก โดยเฉพาะกับหัวหน้าทีม

5. อำนาจของผู้นำ (Power of the leader) อาจเกิดขึ้นจากการยอมรับของสมาชิก หรือการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ ผู้นำจะใช้อำนาจของตนในการผลักดันทีมงานให้ปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ โดยเฉพาะต้องรู้จักหะ ในการให้พระเดชพระคุณให้เหมาะสม มิเช่นนั้นจะสร้างปัญหาการไม่ยอมรับ และขาดความเชื่อถือในตัวผู้นำ

6. การขาดแคลนทางเลือก (To Be of Alternative) ทีมงานที่มีสมาชิกลดน้อยเกินไป หรือทีมงานที่มีเอกภาพสูง อาจจะมีข้อมูลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจจำกัด ดังนั้น เมื่อสมาชิกในทีมต่างรู้สึกพอใจกับแผนงานที่มีอยู่ และต้องการดำเนินงานให้เสร็จตามแผนโดยเร็วทำให้ไม่สนใจข้อมูลอื่น ๆ และมองข้ามทางเลือกที่เป็นไปได้อื่นๆ ทำให้การปฏิบัติงานอาจไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง หรือไม่ได้รับผลตอบแทนที่สูงที่สุด

7. การปิดบัง (Concealment) ทีมงานมักประสบความล้มเหลวหากสมาชิกไม่มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน และความคิดเห็นระหว่างกันอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา โดยสมาชิกจะเก็บงำข้อมูลสำคัญและไม่ยอมเปิดเผยรายละเอียดเต็มที่แก่ทีมงาน ทำให้กลุ่มตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลเพียงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งการปิดบังข้อมูลของสมาชิกมักจะมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ประการ คือ

ประการที่ 1: เกรงว่าจะทำร้ายความรู้สึกของผู้อื่น หรือเกรงว่าจะเกิดความขัดแย้งระหว่างกันในอนาคต

ประการที่ 2: เกิดความรู้สึกที่ว่าหากเงียบไว้จะปลอดภัย ทำให้สมาชิกไม่กล้าเปิดเผยข้อมูลและแสดงความคิดเห็น เพราะเกรงว่าจะเป็นที่สนใจจากบุคคลอื่น และอาจสร้างศัตรูโดยไม่จำเป็น

ประการที่ 3: สมาชิกไม่มีความรู้สึกร่วม และไม่สนใจในทีมงาน จึงไม่ใส่ใจที่จะติดตามและแสดงความคิดเห็น โดยเขาจะปฏิบัติงานตามที่ตนได้รับมอบหมาย แต่ไม่สนใจหรือ ใส่ใจที่จะให้ความร่วมมือกับกลุ่ม

8. ขาดการวินิจฉัยทีมงาน (Short of Teamwork Diagnosis) ในทางปฏิบัติ ทีมงาน ส่วนใหญ่ต่างมุ่งปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของงาน โดยละเลยการวิเคราะห์ และตรวจสอบตนเองทำให้ปัญหาต่างๆ ค่อยก่อก่อตัวและขยายลุกลามขึ้นอย่างช้าๆ เมื่อทีมงานรู้สึกตัวเองว่ามีปัญหาที่อาจจะสาบสูญไป

9. ขาดการกระจายข่าวสู่ระดับล่าง (Lack of Spreading News to Lower Level) นอกจากการเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแล้ว การสื่อสารภายในทีมงานและสิ่งแวดล้อมจะมีความสำคัญต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวของทีมงาน ดังนั้น ทีมงานควรมีการประกาศผลการตัดสินใจให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดได้รับทราบและทำความเข้าใจ เราจะเห็นได้ว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่สร้างความล้มเหลวให้กับทีมงานมักจะเกิดขึ้นจากปัญหาภายในทีมและปัจจัยที่สามารถควบคุมได้เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นทั้งผู้บริหารและสมาชิกในทีมจึงต้องหมั่นติดตาม ตรวจสอบและแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้น โดยมีระบบเตือนภัยขั้นต้น (Early Warning System) อย่าปล่อยให้เรื่องเล็กน้อย ลุกลามจนกลายเป็นปัญหาที่ซับซ้อน และยากแก่การแก้ไข

สรุป การเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานเป็นทีมจะสามารถ ทำให้กำหนดทิศทาง ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพราะเป็นการยากนักที่คนคนเดียวจะมีความรู้ และประสบการณ์ดีในทุก ๆ เรื่อง ดังนั้นในการจะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างมีคุณภาพนั้น โดยมากแล้วต้องเป็นผลจากการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งจะเห็นได้ว่าการทำงานเป็นทีมนั้นมีการให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ อาทิ ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย สร้างความสัมพันธ์ในงาน และช่วยเหลือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน ขณะเดียวกันการทำงานเป็นทีมนอกจากจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการแล้ว แต่เมื่อการทำงานที่มีคนหลายคน ก็ย่อมมีอุปสรรคเช่นกัน เช่น การขาดความสัมพันธ์ที่ดี ขาดจิตสำนึกในการแบ่งปัน และการปกปิดข้อมูลซึ่งกันและกัน ซึ่งอุปสรรคของการทำงานนั้นจะมีผลโดยตรงต่อการทำงานให้ไม่มีประสิทธิภาพ

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 มนตรี รูปสุวรรณ (2540)การศึกษาเรื่อง “แนวทางในการเพิ่มพูนสมรรถนะของสภาผู้แทนราษฎรไทย” พบว่าสภาพปัญหาด้านการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีดังนี้

1) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไม่สามารถตอบสนองความต้องการข้อมูลอย่างเร่งด่วนของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การให้บริการข้อมูลและข่าวสารยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการ ทั้งนี้เพราะขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและ

ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานสนับสนุนการทำหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และกรรมการ

3) การบริหารระบบข้อมูลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้การปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกันของหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

4) การประสานงานทางด้านข้อมูลภายในรัฐสภายังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร ทำให้ไม่มีการรวบรวมข้อมูลของฝ่ายนิติบัญญัติและทรัพยากรสารสนเทศด้านประวัติศาสตร์การเมืองการปกครองอย่างเป็นระบบ

5) ระบบห้องสมุดไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการข้อมูลและเอกสารอ้างอิงแก่สมาชิกรัฐสภาและกรรมการ เนื่องจากข้อมูลและเอกสารไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการ

6) ขาดการส่งเสริมการประสานงานวิจัย การดำเนินการวิจัยและการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในกระบวนการนิติบัญญัติอย่างแท้จริง

5.3 ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2528) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะขององค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ” โดยพบว่า สถานภาพของสำนักงานเลขาธิการรัฐสภา ยังมีปัญหาเรื่องโครงสร้างที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประสานงานระหว่างหน่วยวิจัยและสถาบันการศึกษาต่าง ๆ และระหว่างฝ่ายวิชาการกับปฏิบัติงานของสมาชิกรัฐสภา นอกจากนี้ควรจะต้องเพิ่มเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานของกรรมการ ร่วมกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการเพิ่มอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อให้การดำเนินงานเป็นที่ยอมรับยิ่งขึ้น

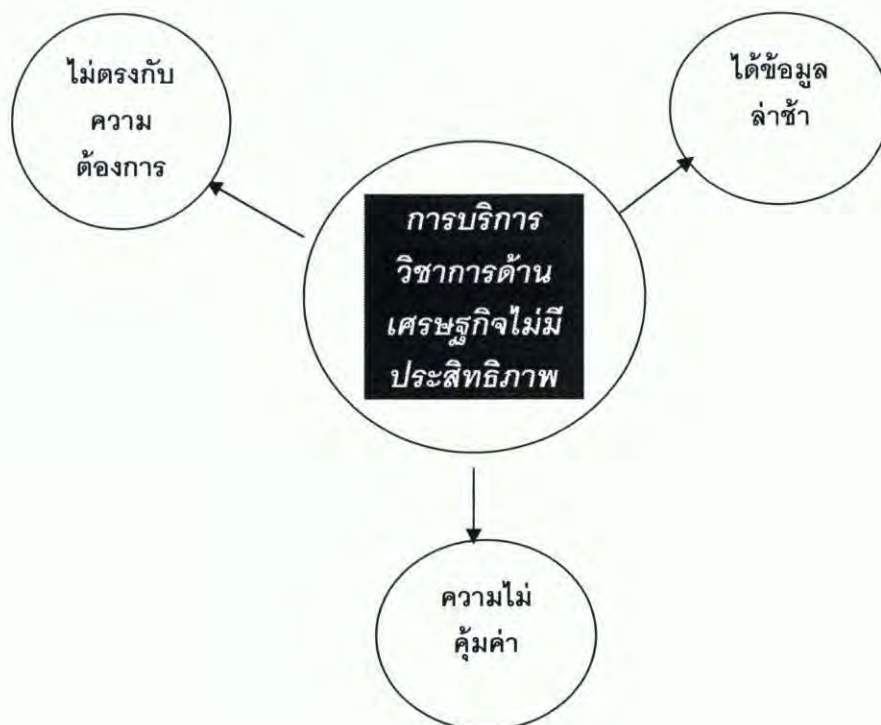
5.2 นิภา ทองไทย (2527) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของตัวข้าราชการเอง เช่น ความรับผิดชอบต่องาน ความซื่อสัตย์ในหน้าที่ ขวัญและกำลังใจของข้าราชการ และปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพความมั่นคงในงาน บรรยากาศที่ดีของงาน ความร่วมมือของผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และระบบบริหารที่ดีมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

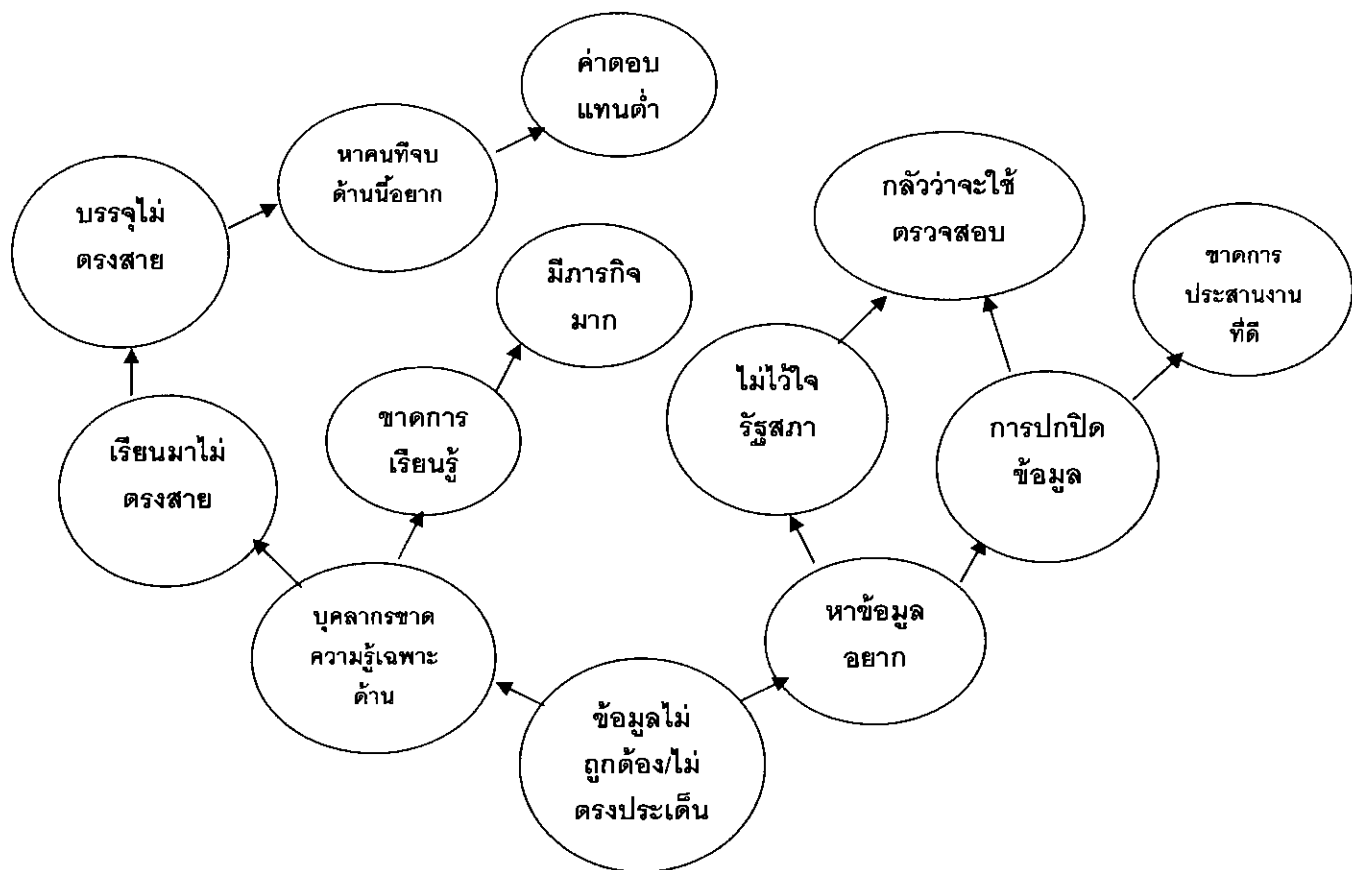
จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการให้บริการข้อมูลวิชาการด้านเศรษฐกิจ เป็นแนวทางที่ให้ สามารถกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ปัญหากระบวนการทำงานการให้บริการข้อมูลวิชาการทางเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ไม่มีประสิทธิภาพ ตามกรอบแนวคิดในการศึกษาดังต่อไปนี้



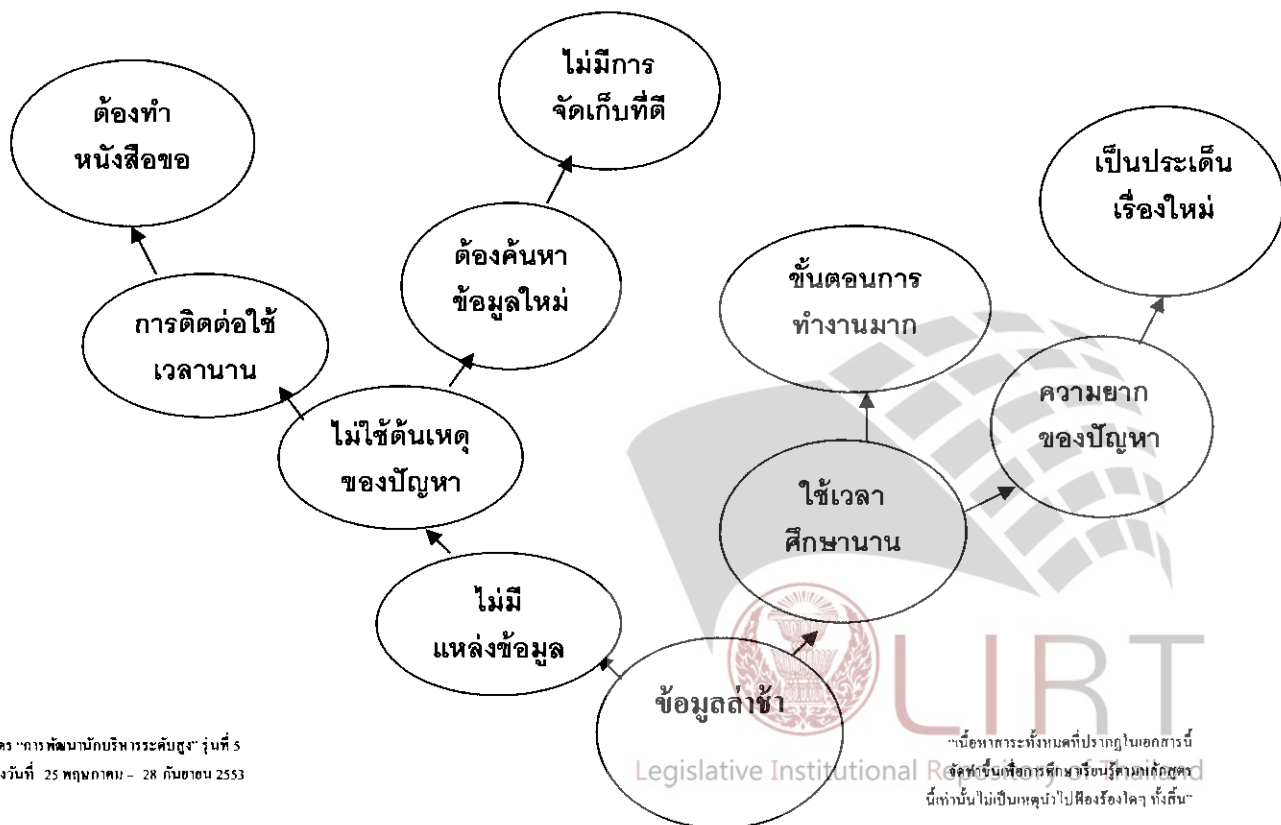
1. แผนภาพปัญหาการให้บริการข้อมูลวิชาการที่ไม่มีประสิทธิภาพ



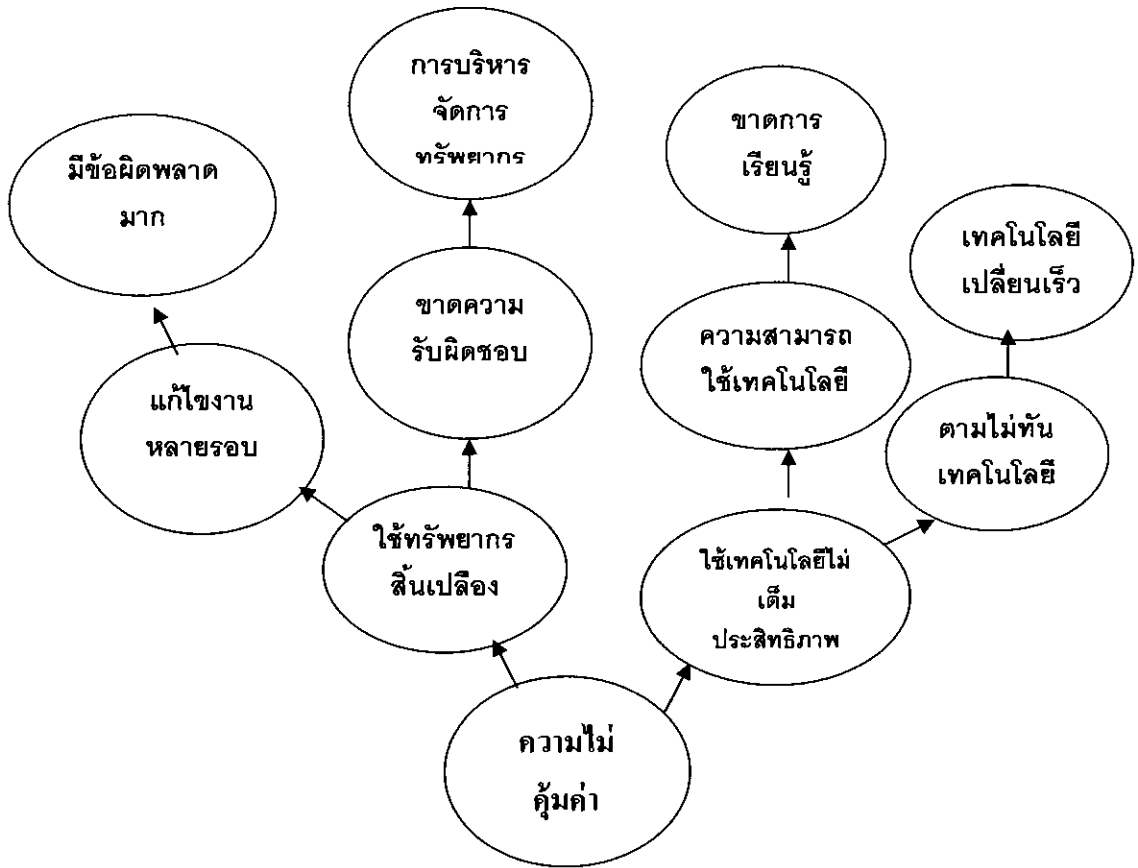
2. แผนภาพปัญหาข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ตรงกับการใช้งาน



3. แผนภาพปัญหาของข้อมูลล่าช้า



4. แผนภาพปัญหาของความไม่คุ้มค่า



บทที่ 3

สถานภาพการดำเนินงานและปัญหา ของการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิก รัฐสภา ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ

1. สถานภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในกระบวนการทางนิติบัญญัติ โดยแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 21 สำนัก 3 กลุ่มงาน โดยที่มีสำนักวิชาการเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนด้านวิชาการในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งสำนักวิชาการมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านวิชาการ โดยระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจด้านบริการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

สำนักวิชาการมีวิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นศูนย์ข้อมูลแห่งการเรียนรู้ ยึดหลักธรรมาภิบาล วิชาการนำสมัย จิตใจให้บริการ สนับสนุนงานสถาบันนิติบัญญัติ” และมีพันธกิจที่ว่า “พัฒนางานด้านวิชาการและบริการให้มีคุณภาพมาตรฐาน เป็นศูนย์ข้อมูลวิชาการและการวิจัยด้านการเมืองการปกครอง พัฒนาเป็นห้องสมุดดิจิทัล(Digital Library) พัฒนางานพิพิธภัณฑ์เป็นแหล่งเรียนรู้ทางการเมืองการปกครอง และพัฒนางานจดหมายเหตุให้เป็นแหล่งค้นคว้าเอกสารชั้นต้นด้านนิติบัญญัติ อีกทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน” ซึ่งเป็นการสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ว่า “ เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน”

การให้บริการวิชาการเป็นภารกิจอย่างหนึ่งที่จะสนับสนุนข้อมูลในการทำหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ ไม่ว่าจะเป็นการตรากฎหมาย การให้ความเห็นชอบและการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักวิชาการ ตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่องการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545 ซึ่งได้กำหนดให้สำนักวิชาการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (1) ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัยและรวบรวมข้อมูลทางวิชาการ
- (2) ดำเนินการจัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการตามความต้องการของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและบุคคลในวงงานสภา
- (3) วิเคราะห์ เสนอความเห็นและให้บริการทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกรัฐสภา คณะกรรมการข้าราชการ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (4) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานและการให้บริการตามหลักบรรณารักษศาสตร์

(5) ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

(6) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำดัชนีและฐานข้อมูล โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ

(7) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและญัตติ

(8) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารทางวิชาการและเอกสารเผยแพร่ด้านการเมืองการปกครอง

(9) ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิจัยและพัฒนา ตลอดจนดำเนินการให้มีการนำผลงานวิจัยมาใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

(10) ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานด้านความร่วมมือระหว่างประเทศกับหอสมุดรัฐสภานานาชาติ

(11) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์การเมืองการปกครองตามหลักวิชาการ พิพิธภัณฑ์ บริการนำชม จัดแสดงนิทรรศการ

(12) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานจดหมายเหตุของรัฐสภา

(13) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักวิชาการออกเป็น 8 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานห้องสมุด
3. กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
4. กลุ่มงานบริการวิชาการ 1
5. กลุ่มงานบริการวิชาการ 2
6. กลุ่มงานบริการวิชาการ 3
7. กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา
8. กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ

ซึ่งในที่นี่ได้ศึกษาการปฏิบัติงานให้บริการวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 โดยที่กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานคือ

1. จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและญัตติ ด้านเศรษฐกิจ การพาณิชย์ การค้า การงบประมาณ การอุตสาหกรรม การเงิน การคลัง การธนาคาร การลงทุน การประกันภัย การเกษตรและสหกรณ์ การคมนาคม และการสื่อสาร

2. ให้บริการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการ และแปลเอกสารด้านเศรษฐกิจการพาณิชย์ การค้า การงบประมาณ การอุตสาหกรรม การเงิน การคลัง การธนาคาร การลงทุน การประกันภัย การเกษตรและสหกรณ์ การคมนาคม และการสื่อสาร

3. จัดทำเอกสารทางวิชาการ ได้แก่ จุลสาร ข้อมูลพื้นฐาน เอกสารวางงานรัฐสภา บทความวิทยุ ด้านเศรษฐกิจ การพาณิชย์ การค้า การงบประมาณ การอุตสาหกรรม การเงิน การคลัง การธนาคาร การลงทุน การประกันภัย การเกษตรและสหกรณ์ การคมนาคม และการสื่อสาร

1.1 การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา

ขั้นตอนการจัดทำ คือ

1. เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ มีขั้นตอนการจัดทำดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ธุรการติดต่อขอรับระเบียบวาระจากสำนักงานการประชุมและลงทะเบียนร่างพระราชบัญญัติที่ได้รับ

2. ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการวิชาการ ที่รับผิดชอบ พิจารณาร่างพระราชบัญญัติที่บรรจุระเบียบวาระ เพื่อมอบหมายให้ นิติกรและวิทยากร ในกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำต้นฉบับ

3. การดำเนินการจัดทำต้นฉบับ

3.1 นิติกรและวิทยากรร่วมกันศึกษาร่างพระราชบัญญัตินั้น

3.2 เมื่อทำการศึกษาและกำหนดประเด็นเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว นิติกรและวิทยากรจะแบ่งงานกันทำโดยนิติกรจะทำการวิเคราะห์ สรุปสาระสำคัญ และทำการเปรียบเทียบกฎหมาย ส่วนวิทยากรจะทำการค้นคว้า รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับร่างพระราชบัญญัตินั้นๆ

3.3 เมื่อจัดทำต้นฉบับเสร็จแล้วนำส่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลดำเนินการจัดพิมพ์และนำส่งให้นิติกร วิทยากรตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อนำไปจัดทำต้นฉบับที่สมบูรณ์ ซึ่งจะประกอบด้วย

- ชื่อเรื่อง

- คำนำ

- สารบัญ

- หลักการและเหตุผลแห่งร่างพระราชบัญญัติ

- สรุปสาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติ

- ตารางเปรียบเทียบกฎหมาย

- ข้อมูลวิชาการประกอบร่างพระราชบัญญัติ

4. ส่งต้นฉบับให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน พิจารณา ตรวจสอบแก้ไข

5. ต้นฉบับที่ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบแล้วจัดส่งให้สำนักงานพิมพ์ดำเนินการอัดสำเนา

6. จัดเรียงและทำรูปเล่มสมบูรณ์ จำนวน 700 ชุด

7. นำส่งเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หน้าห้องประชุม สมาชิกวุฒิสภา และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

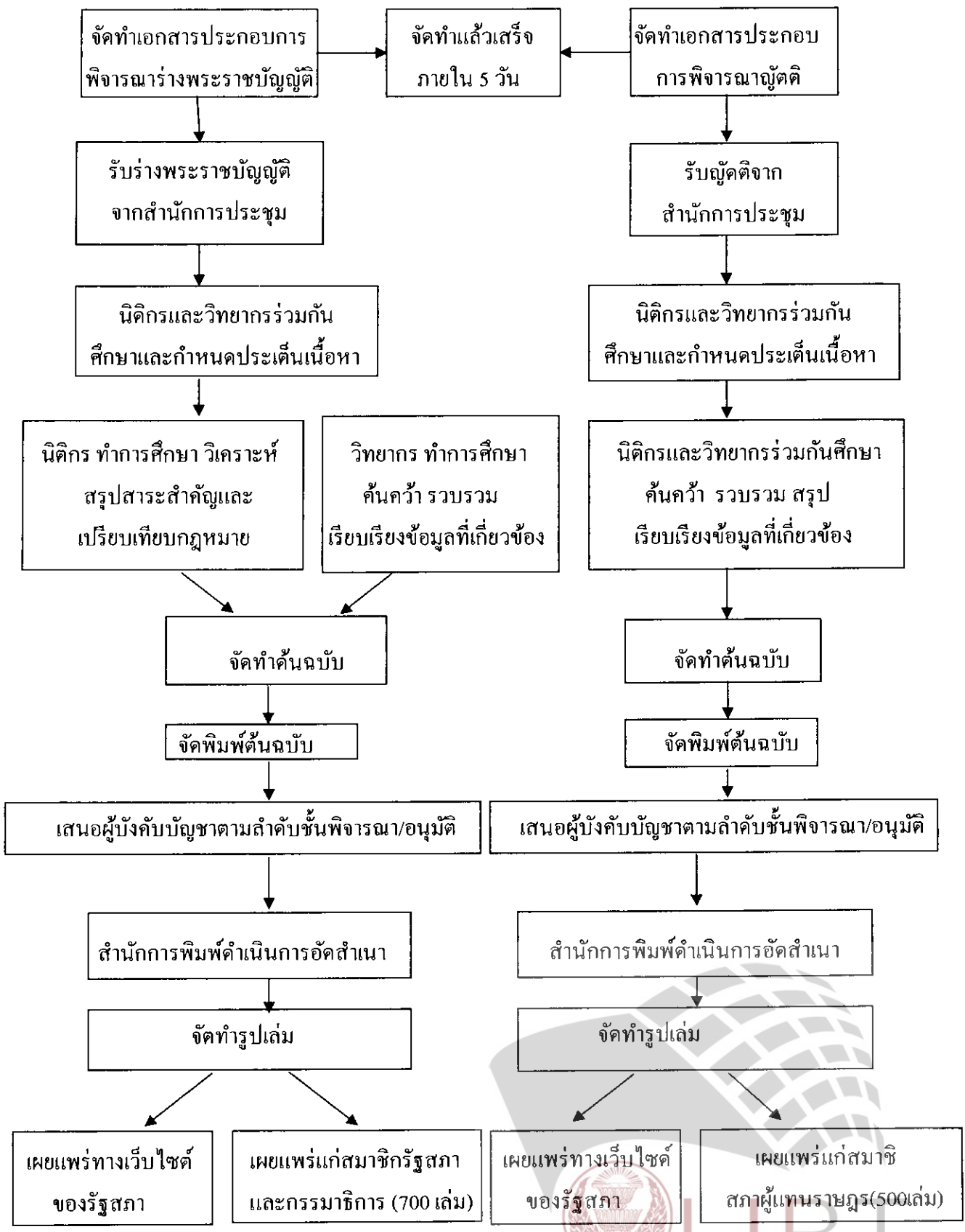


2. เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ มีขั้นตอนการจัดทำดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ธุรการติดต่อขอรับระเบียบวาระจากสำนักการประชุมและลงทะเบียนญัตติที่ได้รับ
2. ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการวิชาการ ที่รับผิดชอบญัตติที่บรรจุระเบียบวาระ มอบหมายให้ นิติกรและวิทยากร ในกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำต้นฉบับ
3. การดำเนินการจัดทำต้นฉบับ
 - 3.1 นิติกรและวิทยากรร่วมกันศึกษาญัตตินั้น
 - 3.2 เมื่อทำการศึกษาและกำหนดประเด็นเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว นิติกรและวิทยากรจะทำการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับญัตตินั้นเพื่อจัดทำต้นฉบับ
 - 3.3 เมื่อจัดทำต้นฉบับเสร็จแล้วนำส่งเจ้าที่บันทึกข้อมูลดำเนินการจัดพิมพ์และนำส่งให้ นิติกร วิทยากรตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อนำไปจัดทำต้นฉบับที่สมบูรณ์ ซึ่งจะประกอบด้วย
 - ชื่อเรื่อง
 - คำนำ
 - สารบัญ
 - สรุปสาระสำคัญ
 - ข้อมูลวิชาการประกอบญัตติ
4. ส่งต้นฉบับให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน พิจารณา ตรวจสอบแก้ไข
5. ต้นฉบับที่ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบแล้วจัดส่งให้สำนักการพิมพ์ดำเนินการอัดสำเนา
6. จัดเรียงและทำรูปเล่มสมบูรณ์ จำนวน 500 ชุด
7. นำส่งเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หน้าห้องประชุม และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง



ขั้นตอนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา



1.2 การให้บริการค้นคว้าข้อมูล

1. การจัดเตรียมข้อมูลทางวิชาการ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1.1 นิติกร และวิทยากร แต่ละกลุ่มงานติดตามข้อมูลข่าวสารในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

1.2 เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริงต่างๆ จากข่าว บทความ งานวิชาการ หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล วารสาร จุลสาร การสัมมนาทางวิชาการ และระบบสารสนเทศ รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.3 จัดเก็บลงฐานข้อมูลตามสายงาน

2. การให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่สมาชิกรัฐสภา

2.1. การให้บริการข้อมูลทั่วไป มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 สมาชิกแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการข้อมูลทางวิชาการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และทางโทรศัพท์

2.1.2 ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการวิชาการที่เกี่ยวข้องรับเรื่องและมอบหมายให้นิติกร หรือวิทยากรตามสาขาที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

2.1.3 นิติกร/วิทยากร ที่ได้รับมอบหมายทำการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ สรุป เรียบเรียง หรือข้อมูลเบื้องต้น จากแหล่งต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น

2.1.4 เสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานฯ ตรวจสอบความถูกต้อง เว้นแต่กรณีเร่งด่วน

2.1.5 แจ้งผู้ขอรับบริการทราบหรือมารับข้อมูลตามกำหนด และผู้รับบริการลงชื่อรับข้อมูลในแบบฟอร์มขอใช้บริการ

2.2. การให้บริการแปลเอกสาร มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 สมาชิกแจ้งความประสงค์ให้แปลเอกสาร

2.2.2 ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการวิชาการที่เกี่ยวข้องรับเรื่องและมอบหมายให้นิติกร หรือวิทยากรตามสาขาที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

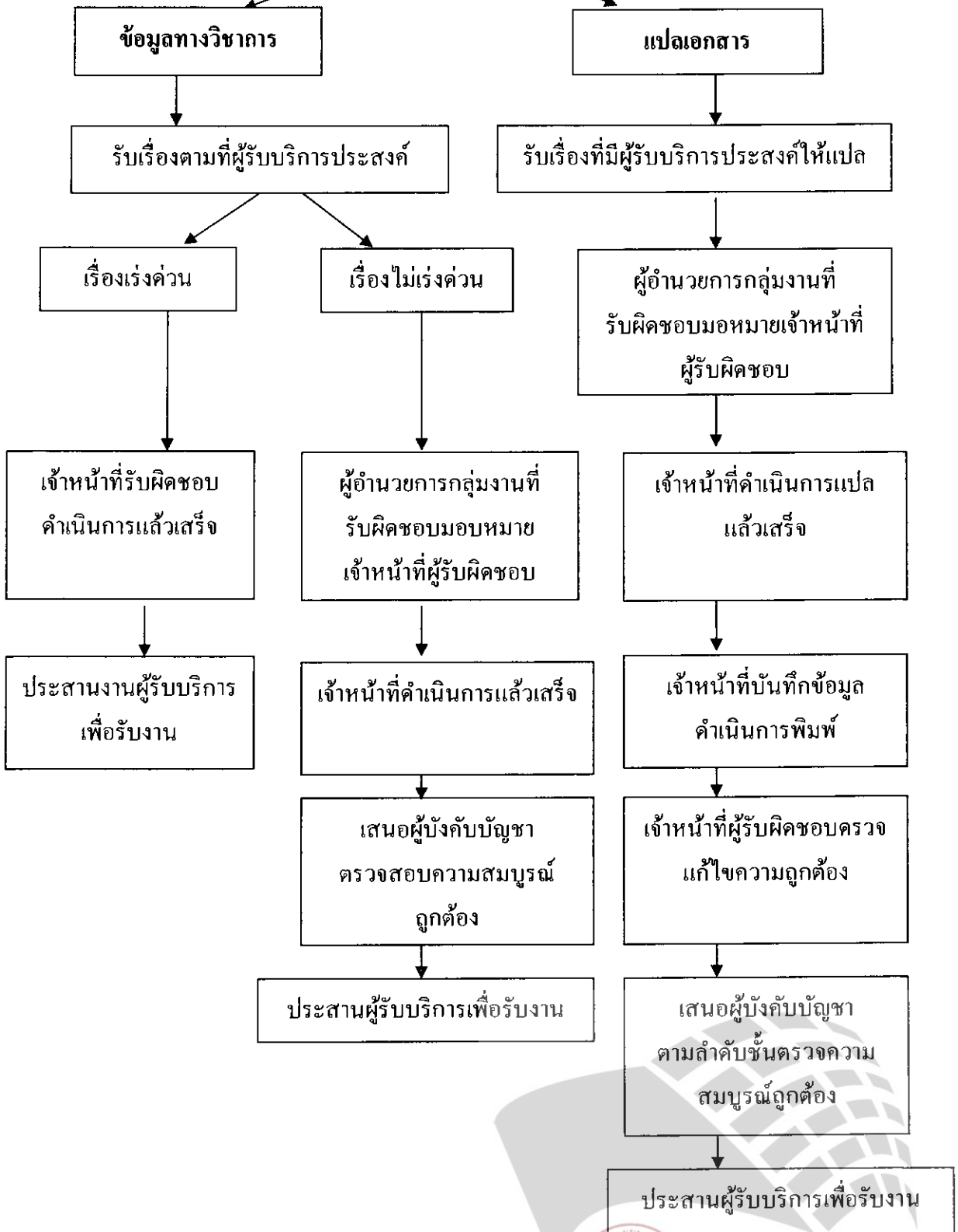
2.2.3 นิติกร/วิทยากร ดำเนินการแปลและส่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลจัดพิมพ์

2.2.4 เสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานตรวจสอบความถูกต้อง

2.2.5 แจ้งผู้ขอรับบริการทราบหรือมารับข้อมูลตามกำหนด และผู้รับบริการลงชื่อรับข้อมูลในแบบฟอร์มขอใช้บริการ



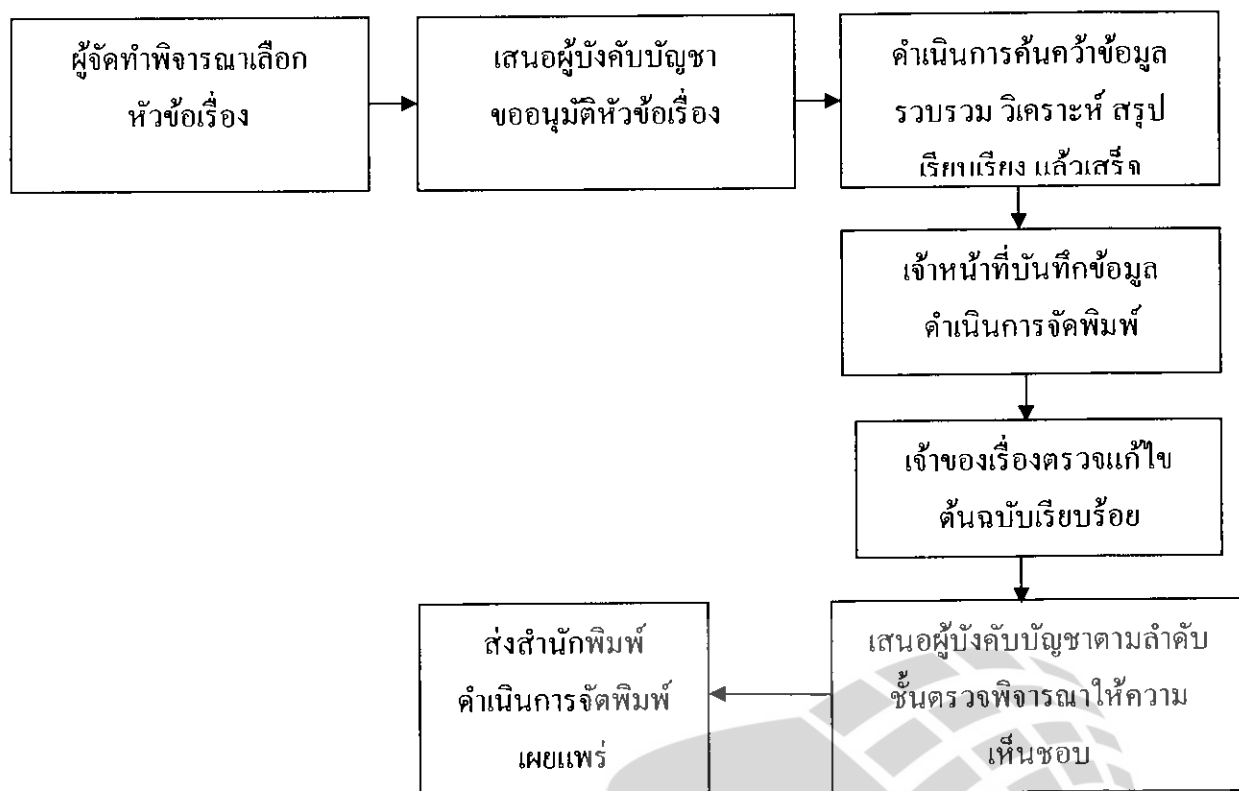
ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลวิชาการ



1.3 การจัดทำเอกสารวิชาการ มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. นิติกร วิทยากร พิจารณาเลือกหัวข้อที่น่าสนใจในสาขาที่เกี่ยวข้อง
2. เสนอขออนุมัติเรื่องที่จะจัดทำต่อผู้บังคับบัญชา
3. เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว จะทำการศึกษา ค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม
4. ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม วิเคราะห์ เรียบเรียงข้อมูล เพื่อจัดทำต้นฉบับส่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลจัดพิมพ์
5. เสนอต้นฉบับที่จัดพิมพ์เรียบร้อยแล้วต่อผู้บังคับบัญชาตามสายงานเพื่อพิจารณา ตรวจสอบ แก้ไข
6. ส่งต้นฉบับให้สำนักการพิมพ์เพื่อจัดทำรูปเล่ม เมื่อมีการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาตามสายงานแล้ว
7. ให้บริการเอกสารวิชาการแก่สมาชิกรัฐสภา บุคคลที่สนใจ และเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ www.parliament.go.th/Library

ขั้นตอนการจัดทำเอกสารวิชาการ



2. สถิติการให้บริการข้อมูลวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ ในปี พ.ศ. 2552

ในปี พ.ศ. 2552 การปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นไปตามปกติ มีการเปิดสมัยประชุมรัฐสภา 2 สมัย คือ สมัยสามัญนิติบัญญัติ กับ สมัยสามัญทั่วไป และยังได้เปิดประชุมสมัยวิสามัญขึ้นอีก ทำให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ต้องทำงานเพื่อสนับสนุน และรองรับรองรับการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอย่างต่อเนื่อง ทำให้การให้บริการข้อมูลวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มีดังต่อไปนี้

การให้บริการข้อมูลวิชาการ	จำนวน/เรื่อง
1. การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา	63
2. การให้บริการศึกษา ค้นคว้าข้อมูล	234
- แปลเอกสาร	3
3. การจัดทำเอกสารวิชาการ	2



บทที่ ๔

สภาพปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข

1. สภาพของปัญหาในการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ

1.1 สภาพทั่วไปของปัญหา

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรซึ่งเป็นหน่วยงานเลขานุการมีภารกิจที่จะต้องให้บริการ สนับสนุนข้อมูลวิชาการ และสารสนเทศด้านเศรษฐกิจที่ดีมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัย เป็นข้อเท็จจริงที่ตรงกับประเด็นปัญหา และสามารถใช้อ้างอิงในการประชุม รัฐสภาได้ รวมทั้งจะต้องมีการจัดทำและจัดเก็บข้อมูลที่ดีเป็นระบบ พร้อมจะให้บริการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ได้ตลอดเวลาและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการข้อมูลทางวิชาการด้านเศรษฐกิจ แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา โดยการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ ญัตติ และข้อตกลงของรัฐสภาที่ต้องผ่านการเห็นชอบของรัฐสภา และให้บริการข้อมูลวิชาการในด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกรัฐสภาตามที่สมาชิกร้องขอ รวมทั้งจัดทำเอกสารวิชาการในด้านเศรษฐกิจเพื่อเผยแพร่แก่สมาชิกรัฐสภา และบุคคลทั่วไป

ในการให้บริการข้อมูลวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ที่ผ่านมา สมาชิกได้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จากข้อมูลในปี พ.ศ. 2552 มีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อแจกสมาชิกรัฐสภาทั้ง ร่างพระราชบัญญัติ ญัตติ และข้อตกลงที่เข้าสู่การพิจารณาในการประชุมร่วมกันของรัฐสภา ในปี รวมแล้ว 63 เรื่อง ซึ่งในการปฏิบัติงานนี้มีหลากหลายประเด็นปัญหา ส่วนการให้บริการศึกษา ค้นคว้า หาข้อมูลตามแต่สภาพและข้อเท็จจริงถูกเสนอเข้ามา หรือตามที่สมาชิกร้องขอ 234 เรื่อง แปลเอกสารจำนวน 3 เรื่อง และจัดทำเอกสารวิชาการ จำนวน 2 เรื่อง เพื่อให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภาได้ศึกษาหาความรู้ที่จะใช้ประกอบการพิจารณาในการประชุมรัฐสภาตามวาระต่าง ๆ ซึ่งการดำเนินงานที่ผ่านมายังมีปัญหาในกระบวนการให้บริการข้อมูลวิชาการด้านเศรษฐกิจ ที่ไม่มีประสิทธิภาพในหลายประการ คือข้อมูล ล้าช้าไม่ทันต่อการใช้งาน ไม่ถูกต้อง ขาดความน่าเชื่อถือที่จะใช้อ้างอิงได้ และใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง

1.2 สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน

เมื่อศึกษาสถานการณ์การปฏิบัติงานในปัจจุบันของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจตามสภาพแวดล้อม โดยทั่วไปและกระบวนการทำงานแล้วพบว่าในการให้บริการข้อมูลวิชาการในสายงานด้านเศรษฐกิจมีปัญหาที่ทำให้การให้บริการวิชาการไม่มีประสิทธิภาพ พอสรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาในด้านข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ตรงกับความต้องการ เมื่อมีประเด็นปัญหาการทำงานได้เริ่มขึ้นในขั้นตอนแรก กระบวนการค้นคว้าศึกษาในการหาข้อมูลที่ต้องการเพื่อนำมาวิเคราะห์ซึ่งในขั้นตอนนี้จะมีปัญหาอุปสรรคขึ้นอยู่กับว่าหัวข้อที่ได้มานั้น ยากง่ายอย่างไรถ้าเป็นเรื่องที่ง่ายหรือแพร่หลายทั่วไปก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ยากและไม่แพร่หลายการหาข้อมูลก็เป็นเรื่องยากลำบาก จะทำให้ได้ข้อมูลล่าช้าไม่ทันต่อการใช้งาน และจากการที่หน่วยงานบริการวิชาการด้านเศรษฐกิจไม่สามารถจัดทำข้อมูลขึ้นเองได้ จะต้องพึ่งพาแหล่งข้อมูลจากภายนอก หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การที่จะได้ข้อมูลที่ตรงประเด็นและเป็นปัจจุบันเป็นเรื่องที่ยาก เพราะแหล่งข้อมูลที่จัดทำข้อมูลจะไม่ค่อยเผยแพร่ และที่เผยแพร่ก็อาจเป็นข้อมูลที่ผ่านมาซึ่งจะเป็นข้อมูลเก่า ดังนั้นการค้นหาข้อมูลจึงได้ข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบันและไม่น่าสนใจใช้อ้างอิงไม่ค่อยได้

2. ปัญหาที่เกี่ยวกับความล่าช้า ก็เป็นปัญหาที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้เพราะการให้บริการข้อมูลด้านเศรษฐกิจนั้นต้องใช้ความรู้และประสบการณ์ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องด้านเศรษฐกิจ แต่บุคลากรในด้านนี้ที่มีประสบการณ์จะหายาก จึงขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในเฉพาะด้านที่จะทำให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีภารกิจมาก ซึ่งจะต้องใช้บุคลากรจากกลุ่มงานไปช่วยซึ่งจะมีการแต่งตั้งเป็นกรรมการ อนุกรรมการ และคณะทำงานต่าง ๆ มากมาย ทำให้ไม่มีเวลาที่จะพัฒนาตนเองโดยการศึกษาหาความรู้ด้านวิชาการในสาขาที่ตนรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

3. ปัญหาในด้านการใช้ทรัพยากรไม่คุ้มค่า ซึ่งการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ นั้นจะทำให้การให้บริการวิชาการรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนั้นยังไม่เต็มประสิทธิภาพ ในสำนักวิชาการมีสัดส่วนบุคลากรต่อเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ที่ 1.7 เครื่องต่อคน ที่สำรวจเมื่อในปี 2548 ทำให้สัดส่วนการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับที่สูง แต่การใช้งานนั้นอาจไม่เต็มประสิทธิภาพ เพราะการเปลี่ยนแปลงพัฒนาทางเทคโนโลยี มีมาก ทำให้การเรียนรู้เพื่อนำมาใช้งานนั้นตามไม่ทัน และเครื่องอุปกรณ์บางชิ้นถูกใช้งานอย่างหนักทำให้เกิดการชำรุด ติดขัด เมื่อใช้งานไปนาน ๆ ก็เกิดการขัดข้องและเป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน

2. สาเหตุของปัญหา

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นเมื่อได้พิจารณาและวิเคราะห์ก็จะพบว่าสาเหตุของปัญหา มาจากหลายปัจจัยด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

1. ปัญหาในเรื่องได้ข้อมูลล่าช้าไม่ทันต่อการใช้งาน เมื่อวิเคราะห์แล้วจะมีปัจจัยมาจากหลายสาเหตุ ที่จะส่งผลต่อปัญหานี้ นั้นก็คือ

1.1 เป็นเรื่องหรือประเด็นใหม่ เพราะงานส่วนใหญ่ของรัฐสภาจะทำหน้าที่ไปในด้านตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจฝ่ายบริหาร ดังนั้นประเด็นปัญหา จะสืบเนื่องมาจากปัญหาที่ฝ่ายบริหารดำเนินการ หรือมีมาตรการแก้ไข เมื่อเรื่องมาเข้าสู่กระบวนการของฝ่ายรัฐสภา รัฐสภาจะ

ไม่ได้มีหรือรับรู้ข้อมูลมาตั้งแต่ต้น ต้องสืบหาปัญหาและสาเหตุ ทำการเริ่มศึกษาใหม่ ทำให้เกิดความล่าช้า

1.2 มีขั้นตอนการทำงานมาก ในกระบวนการหรือขั้นตอนการจัดทำข้อมูลวิชาการนั้นมีขั้นตอนที่มาก เนื่องจากความรัดกุมและการตรวจสอบความถูกต้อง แต่ละกระบวนการนั้นจะต้องใช้เวลา ผู้ปฏิบัติจะไม่สามารถนำส่งข้อมูลที่จัดทำ ศึกษาค้นคว้ามา จะต้องนำเสนอผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบเพื่อตรวจทาน และอนุญาตก่อน จึงทำให้เกิดความล่าช้า

1.3 ไม่มีการจัดเก็บหรือสำรองข้อมูลที่ดี เพื่อรองรับการให้บริการศึกษา ค้นคว้า ที่สมาชิกต้องการเป็นการด่วน เมื่อมีประเด็นปัญหาที่จะต้องทำการศึกษา ก็จะต้องเริ่มกระบวนการกันใหม่ ก็จะทำให้ต้องใช้เวลาในการศึกษา ทำให้เกิดความล่าช้าไม่ทันต่อการใช้งาน

1.4 ต้องทำเป็นหนังสือ เนื่องจากการประสานงานเพื่อขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นแหล่งข้อมูล จะไม่ได้รับความร่วมมือ เพราะหน่วยงานนั้น ๆ จะเป็นกังวลว่าเมื่อให้ข้อมูลไปแล้วอาจจะใช้ข้อมูลไปในแนวทางการตรวจสอบและจับผิดหน่วยงานของตน จึงเป็นเรื่องยากที่จะได้รับข้อมูลโดยเร็ว จะต้องทำเป็นหนังสือขอข้อมูล ซึ่งจะต้องใช้เวลานาน

2. ในประเด็นปัญหาที่ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ตรงต่อการใช้งาน เมื่อวิเคราะห์แล้วจะมีสาเหตุมาจากการปัญหาหลายประการ ดังนี้

2.1 ค่าตอบแทนที่ต่ำ ทำให้บุคลากรไม่มีความรู้เฉพาะด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากในสายงานนี้ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในด้านเศรษฐศาสตร์ ซึ่งจะเป็นสาขาความรู้ที่ตรงกับสายงาน ที่จะมาวิเคราะห์ปัญหาในการจัดทำข้อมูลและให้บริการข้อมูลได้ เนื่องจากบุคลากรที่จบมาในด้านนี้ที่รู้ปัญหาจริง จะไม่ทำงานที่นี้เพราะได้ค่าตอบแทนที่น้อย

2.2 บุคลากรมีภารกิจมาก เนื่องจากสำนักงานมีภารกิจมาก จึงจำเป็นต้องนำบุคลากรในสายงานไปช่วยงานในภารกิจต่าง ๆ ของสำนักงาน ซึ่งแต่ละปีจะมีงานในรูปของ กรรมการ อนุกรรมการ และคณะทำงาน มามอบหมายให้บุคลากรในสายงานปฏิบัติมากมาย ทำให้การปฏิบัติงานในสายงานไม่มีความต่อเนื่อง การผลิตผลงานออกมาจึงไม่มีประสิทธิภาพ

2.3 การติดต่อประสานงาน เนื่องจากการติดต่อขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องใช้ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความเข้าใจกัน ไว้วางใจซึ่งกันและกัน จะทำให้ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็นและใช้ได้ ซึ่งถ้าเป็นข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบแล้ว ปัญหาในการติดต่อประสานงานจะมีมากขึ้น จะไม่ได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูล

2.4 ความกลัวถูกตรวจสอบ เนื่องจากการปฏิบัติงานของฝ่ายรัฐสภาจะเป็นการตรวจสอบฝ่ายบริหาร จึงทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาจะไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล เพราะกลัวจะถูกตรวจสอบการปฏิบัติงานของตน จึงทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น

3. ความไม่คุ้มค่า ที่เกิดจากการใช้ทรัพยากร ที่เป็นเทคโนโลยี และอุปกรณ์สำนักงาน มีสาเหตุคือ



3.1 การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เนื่องจากพัฒนาการของเทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นไปแบบก้าวกระโดด และพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถเรียนรู้และปรับปรุงให้ทันกับการพัฒนาของระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะนำมาประยุกต์ใช้งาน จึงไม่สามารถนำประสิทธิภาพของเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทำให้ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรต่ำกว่าที่ควรจะเป็น

3.2 ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน เมื่อมีการแก้ไขงานก็จะต้องใช้ทรัพยากรเพิ่มขึ้น ถ้าแก้ไขงานหลายรอบก็ยิ่งทำให้ต้องใช้ทรัพยากรมากขึ้นเป็นเท่าตัว ก็จะทำให้มีต้นทุนต่อหน่วยผลงาน เพิ่มขึ้น ความคุ้มค่าจึงลดน้อยลง

3.3 การบริหารจัดการทรัพยากร การทำงานนั้นต้องมีอุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบการทำงาน มีบางประเภทที่ใช้ไปหมดไป เป็นการใช้สิ้นเปลือง การบริหารจัดการ ควบคุมการใช้ทรัพยากรของสำนักงานต้องมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด

3. แนวทางแก้ปัญหา

เมื่อพิจารณาสภาพปัญหาและสาเหตุด้านประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลวิชาการด้านเศรษฐกิจดังกล่าวและได้ศึกษาสถานภาพของการทำงานในบทที่สาม รวมทั้งการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน แนวคิดด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ แนวคิดการทำงานเป็นทีม และงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบกันนั้น ซึ่งได้มีผู้ที่ศึกษาและจะเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจ โดยเฉพาะในเรื่องของประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คนและเวลาในการปฏิบัติงานคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีความสูญเปล่า เกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรง และมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ หลักการให้บริการเพื่อการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกของชูวงศ์ ฉายบุตร ที่จะต้องเป็นไปตามหลัก คือ

1. ยึดหลักตอบสนองความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการเป็นเป้าหมาย
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ
3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
5. ความสุภาพอ่อนโยน

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร

ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการนี้สอดคล้องกับ “มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา” ในข้อ 3,7,9,10,11, และ ข้อ 12 ซึ่งกล่าวถึง การทำงานอย่างมีอาชีพ มีจิตใจให้บริการ เคารพรักษามัคคีในการทำงาน รู้จักเสียสละ รู้จักประหยัด และมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

และในการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจนั้นองค์ความรู้เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมาก แนวคิดเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้ที่เสนอให้ ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ ในอนาคตจะมีพนักงานที่มีความรู้มากขึ้นทุกระดับ พนักงานที่มีความรู้จะถือเป็นทรัพยากรที่ล้ำค่า ในขณะที่ทรัพยากรอื่นเช่นเครื่องจักรก็มีวันเสื่อมสภาพ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเริ่มชำรุดตามกาลเวลา แต่ความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของพนักงานจนกลายเป็นองค์ความรู้จะมีมูลค่าเพิ่มขึ้น เมื่อนำความรู้นั้นไปใช้หรือสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และหน่วยงานจะต้องแยกแยะข้อมูลและเลือกวิธีในการจัดเก็บข้อมูล ข้อมูลจะมีประโยชน์สูงสุดเมื่อมีกระบวนการจัดเก็บ มีการวิเคราะห์แยกแยะอย่างเป็นหมวดหมู่ด้วยตนเอง หรืออาจนำเทคโนโลยีมาช่วย เช่น ระบบการบันทึกข้อมูลเพื่อจัดเก็บและจัดทำฐานข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

และเมื่อพิจารณาสถานภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจแล้ว จะพบว่ากระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนนั้นเป็นการยากที่คนคนเดียวจะมีความรู้ และประสบการณ์ดีในทุก ๆ เรื่อง ดังนั้นในการจะกระทำให้สิ่งใดอย่างมีคุณภาพนั้น จะต้องเป็นผลจากการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดการทำงานเป็นทีม จะพบได้ว่าการทำงานเป็นทีมนั้นมีการให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ อาทิ การช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย เนื่องจากทีมงานมีการแบ่งงานแบ่งหน้าที่ความสามารถและความชำนาญ เมื่อลงมือทำงานจะสามารถดำเนินงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีคุณภาพ ทำให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

นอกจากนี้ในงานวิจัยของนิภา ทองไทย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของตัวข้าราชการเอง เช่น ความรับผิดชอบต่องาน ความซื่อสัตย์ในหน้าที่ ขวัญและกำลังใจของข้าราชการ และปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพความมั่นคงในงาน บรรยากาศที่ดีของงาน ความร่วมมือของร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และระบบบริหารที่ดีมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้น การแก้ปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูลวิชาการด้านเศรษฐกิจนั้น ต้องประกอบด้วยความสามารถในการจัดทำข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และตรงกับความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งข้อมูลที่ต้องการนั้นมีความเฉพาะเจาะจง ตรงประเด็นคือการนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ และเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด เมื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาและกระบวนการทำงานที่ผ่านมา สามารถหาแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลวิชาการด้านเศรษฐกิจให้มีประสิทธิภาพได้ ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาข้อมูลและแหล่งข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ

1.1 การจัดทำคำสืบค้นเพื่อแก้ไขปัญหาบุคลากรไม่รู้แหล่งข้อมูล หรือสืบค้นข้อมูลไม่พบข้อมูลหรือพบแต่ไม่ตรงกับประเด็นที่ต้องการ ควรมีการจัดทำ “คำสืบค้น” ให้เป็นหมวดหมู่แบบเฉพาะเจาะจง เพื่อให้บุคลากรสามารถค้นคว้าได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการใช้และทันเวลา ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และควรมีการปรับปรุงฮาร์ดแวร์ที่ใช้สำหรับงานสืบค้น ให้มีศักยภาพสูงๆ เพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูลแบบเร่งด่วนได้อย่างทันการต่อการจัดทำข้อมูลในเอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ

1.2 การสร้างฐานข้อมูลย่อยในกลุ่มงานซึ่งรวมข้อมูลที่ต้องใช้ในการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจ เพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าข้อมูลที่จะใช้ทำเอกสารประกอบการพิจารณาเอกสารวิชาการเฉพาะสาขา และจัดทำข้อมูลเพื่อให้บริการตามที่สมาชิกรัฐสภาร้องขอ รวมทั้งควรมีการจัดทำและพัฒนาทำเนียบบุคคลและหน่วยงาน ซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านโดยแยกเป็นด้านเศรษฐกิจ การพาณิชย์ อุตสาหกรรม การเกษตร สิทธิบัตรและทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งจะทำให้มีแหล่งข้อมูลความรู้ที่ครอบคลุมทั้งภาครัฐ ภาคประชาสังคม เอกชน อันจะเป็นการสนับสนุนการให้บริการข้อมูลทางวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติ ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเชื่อมโยงและพัฒนาเครือข่ายกับหน่วยงานที่ได้สร้างเครือข่ายด้วย

1.3 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อมูล ตลอดจนกระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานบริการวิชาการ ๒ ทั้งนี้เพื่อเป็นคำอธิบายงานซึ่งเป็นเครื่องมือกำกับคุณภาพในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา เอกสารวิชาการ และการให้บริการข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอ เพื่อป้องกันการดำเนินงานที่จะก่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

1.4 สร้างเครือข่าย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการประสานงานกับหน่วยงานที่เป็นแหล่งข้อมูล เพื่อให้เกิดความไว้วางใจว่า จะนำไปสู่การใช้งานที่ถูกต้อง เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ ขจัดความไม่ไว้วางใจหน่วยงานรัฐสภาซึ่งจะทำงานเน้นไปในการตรวจสอบหน่วยงานที่จะให้ข้อมูลก็จะเกรงกลัวว่าจะนำข้อมูลย้อนกลับไปใช้ในการตรวจสอบ หน่วยงานของตน

2. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

2.1 การพัฒนาความรู้เฉพาะทาง เมื่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการวิชาการทางเศรษฐกิจที่มีข้อจำกัดด้านความรู้เฉพาะทาง ที่ไม่สอดคล้องกับลักษณะที่ต้องปฏิบัติ จึงควรมีการคัดสรรบุคลากรที่เข้ามาใหม่ให้มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานที่รับผิดชอบมากขึ้น โดยการเปิดรับสมัครโดยตรง และควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรดังกล่าวมีโอกาสได้เข้าร่วมโครงการสัมมนา/เสวนาทางวิชาการ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพใน

การให้บริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนอกจากจะนำมาซึ่งความรู้ที่ทันสมัยแล้วยังนำมาซึ่งเครือข่ายบุคคลและหน่วยงานด้วย

2.2 พัฒนาคณะเองอยู่เสมอ โดยการพัฒนาคณะเองให้มีความรู้ ทั้งทางด้านวิชาการ ประสบการณ์และวิทยาการใหม่ ๆ ให้ทัน โลก ทันการณ์อยู่เสมอ มุ่งที่จะพัฒนา ฝึกฝนคนให้เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ มีทักษะและเชี่ยวชาญในงาน สร้างสรรค์ผลงานให้เป็นที่ยอมรับ รวมทั้งพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ ๆ

2.3 การแบ่งภารกิจที่ชัดเจน เมื่อบุคลากรมีจำนวนจำกัดในขณะที่ภารกิจในความรับผิดชอบมีมากกว่า ควรมีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรเป็นด้านๆ และมีการบริหารจัดการที่ดีทั้งงานประจำและงานพิเศษ ให้กระจายออกไปไม่สร้างภาระแก่บุคลากรคนใดคนหนึ่ง โดยเฉพาะ เพื่อบุคลากรได้มีเวลาพัฒนาคณะเองในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง

3. การบริหารจัดการและการสร้างจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรสำนักงานอย่างมีคุณค่า ก็จะสามารถทำให้การให้บริการวิชาการมีประสิทธิภาพ คือ

3.1 การเสียสละ โดยการทุ่มเทกายใจและอุทิศเวลาให้งานอย่างเต็มที่ เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้อื่นด้วยใจบริสุทธิ์ และมุ่งที่จะทำงาน โดยไม่หวังอามิสสินจ้างหรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่น

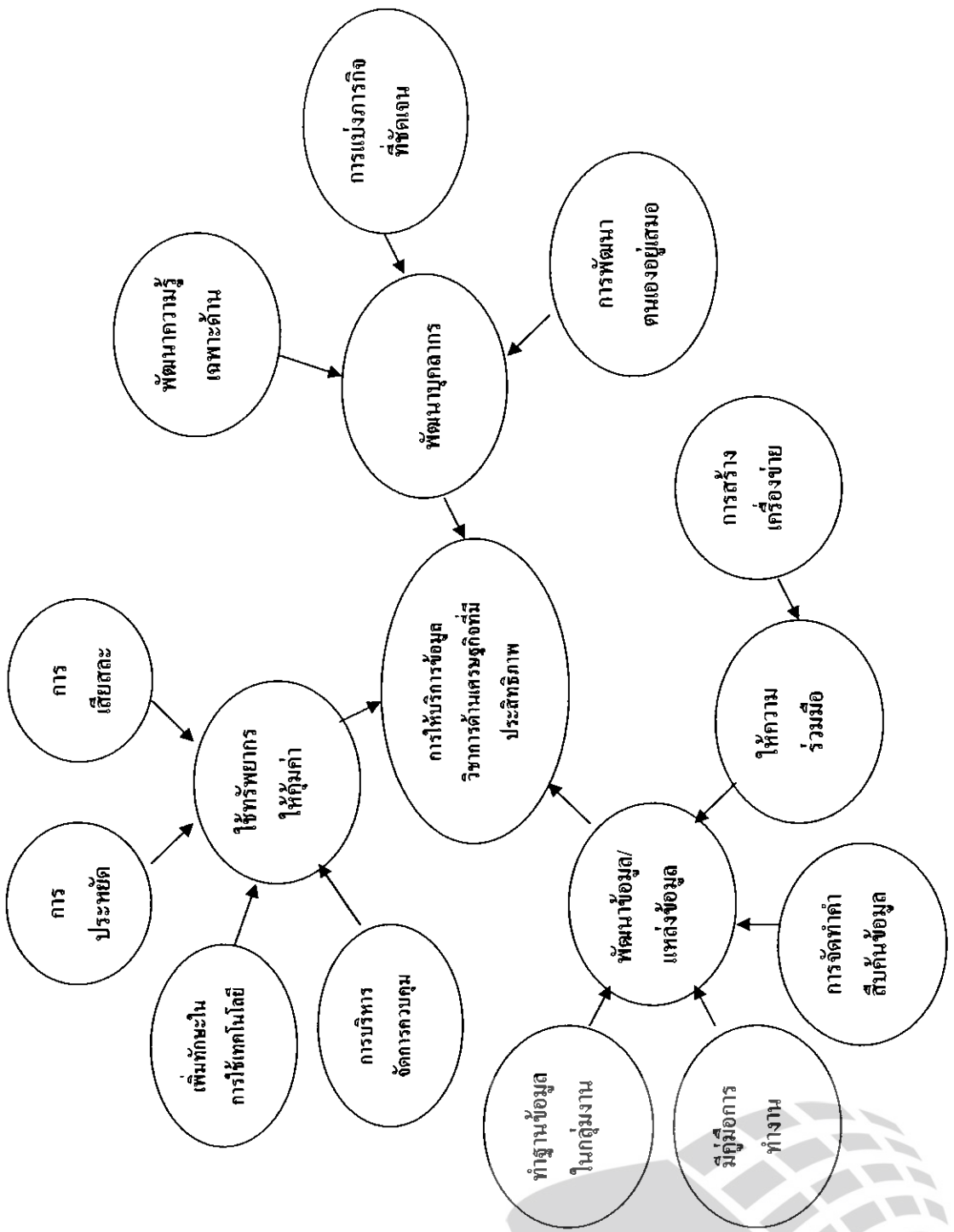
3.2 การประหยัด โดยการใช้อย่างประหยัดของทางราชการให้เหมาะสม ถูกวิธี คุ่มค่า ไม่สิ้นเปลือง สูญเปล่า รวมทั้งจัดการดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินทางราชการเสมือนเป็นของตน

3.3 การควบคุมจัดการ โดยมีผู้รับผิดชอบในการใช้ทรัพยากรสำนักงาน มีการกำหนดมาตรการควบคุมดูแลการใช้ที่เหมาะสม มีตัวชี้วัดที่จะแสดงให้เห็นถึงปริมาณการใช้ทรัพยากรที่ชัดเจน

3.4 การเพิ่มทักษะในการใช้เทคโนโลยี การเรียนรู้เทคโนโลยี ที่จัดซื้อจัดหาเข้ามาเพื่อใช้งานจะต้องจัดให้มีการเรียนรู้การใช้งานให้มากที่สุด เพื่อจะทำให้การใช้งานในอุปกรณ์แต่ละชิ้นได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากที่สุด



4. แผนภาพการให้บริการข้อมูลวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่มีประสิทธิภาพ



L I R T

Legislative Institutional Repository of Thailand

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. บทสรุป

การศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในครั้งนี้ก็มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาของการให้บริการข้อมูลทางวิชาการการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และเพื่อปรับปรุงงานให้บริการข้อมูลทางวิชาการการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ทั้งนี้เพื่อที่จะรองรับการพัฒนาทางด้านวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้เป็นที่ยอมรับตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพราะในยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนวิชาการเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ด้าน การคร่า กฎหมาย การให้ความเห็นชอบ และการตรวจสอบควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาทำการศึกษาและวิเคราะห์จากเอกสารและวรรณกรรมต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการบริการทางวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งการวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบการ ให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ผ่านมา ผลของการศึกษาพบว่า

1. ในด้านข้อมูล เมื่อมีประเด็นปัญหา การทำงานได้เริ่มขึ้นในขั้นตอนแรก กระบวนการ ค้นคว้าศึกษาในการหาข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์ซึ่งในขั้นตอนนี้จะมีปัญหาอุปสรรค ขึ้นอยู่กับว่าหัวข้อที่ได้มานั้น ยากง่ายอย่างไรถ้าเป็นเรื่องที่ง่ายหรือแพร่หลายทั่วไปก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ยากและไม่แพร่หลายการหาข้อมูลก็เป็นเรื่องยากลำบาก จะทำให้ได้ข้อมูลล่าช้าไม่ ทันต่อการใช้งาน และจากการที่หน่วยงานบริการวิชาการด้านเศรษฐกิจไม่สามารถจัดทำข้อมูลขึ้น เองได้ จะต้องพึ่งพาแหล่งข้อมูลจากภายนอก หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การที่จะได้ข้อมูลที่ตรง ประเด็นและเป็นปัจจุบันเป็นเรื่องที่ยากเพราะแหล่งข้อมูลที่จัดทำข้อมูลจะไม่ค่อยเผยแพร่ และที่ เผยแพร่ก็อาจเป็นข้อมูลที่ผ่านมาซึ่งจะเป็นข้อมูลเก่า ดังนั้นการค้นหาข้อมูลจึงได้ข้อมูลที่ไม่เป็น ปัจจุบันและไม่น่าสนใจใช้อ้างอิงไม่ค่อยได้

2. ในด้านที่เกี่ยวกับบุคลากร ก็มีปัญหาเพราะการให้บริการข้อมูลด้านเศรษฐกิจนั้นต้องใช้ ความรู้และประสบการณ์ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องด้านเศรษฐกิจ แต่บุคลากรในด้านนี้ที่มี ประสบการณ์จะหายาก จึงขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในเฉพาะด้านที่จะทำให้ทำงานได้ มีประสิทธิภาพ อีกทั้งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีภารกิจมาก ซึ่งจะต้องใช้บุคลากร จากกลุ่มงานไปช่วยซึ่งจะมีการแต่งตั้งเป็นกรรมการ อนุกรรมการ และคณะทำงานต่าง ๆ มากมาย

ทำให้ไม่มีเวลาที่จะพัฒนาตนเอง โดยการศึกษาหาความรู้ด้านวิชาการในสาขาที่ตนรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

3. ในด้านเทคโนโลยี และอุปกรณ์ ซึ่งการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ นั้นจะทำให้การให้บริการวิชาการรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ในสำนักวิชาการมีเครื่องทุกคน ซึ่งอยู่ในระดับที่สูง แต่การนำอุปกรณ์มาใช้งานนั้นอาจไม่เต็มประสิทธิภาพ เพราะการเปลี่ยนแปลงพัฒนาของเทคโนโลยี มีมาก และกลไกการใช้งานครึ่งที่ซับซ้อน ทำให้การเรียนรู้เพื่อนำมาใช้งานตามไม่ทัน และเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ถูกใช้งานอย่างหนักทำให้เกิดการชำรุด เมื่อใช้ไปนาน ๆ ก็เกิดการขัดข้อง ก็เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

แนวทางแก้ไขปัญหา

1. การปรับปรุงในด้านข้อมูล การจัดทำคำสืบค้นเพื่อแก้ไขปัญหามูลค่าการไม่รู้แหล่งข้อมูลหรือสืบค้นข้อมูลไม่พบหรือพบแต่ไม่ตรงกับประเด็นที่ต้องการ ก็ควรมีการจัดทำ แนวทางการสืบค้น ให้เป็นหมวดหมู่แบบเฉพาะเจาะจง เพื่อให้บุคลากรสามารถค้นคว้าได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการใช้และทันต่อการใช้งาน การสร้างฐานข้อมูลย่อยในกลุ่มงานซึ่งรวมข้อมูลที่ต้องใช้ในการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจ เพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าข้อมูลที่จะใช้ทำเอกสารประกอบการพิจารณา เอกสารวิชาการเฉพาะสาขา และจัดทำข้อมูลเพื่อให้บริการตามที่สมาชิกรัฐสภาร้องขอ รวมทั้งควรมีการจัดทำและพัฒนาทำเนียบบุคคลและหน่วยงาน ซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยแยกเป็นด้านเศรษฐกิจ การพาณิชย์ อุตสาหกรรม การเกษตร สิทธิบัตรและทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งจะให้มีแหล่งข้อมูลความรู้ที่ครอบคลุมทั้งภาครัฐ ภาคประชาสังคม เอกชน อันจะเป็นการสนับสนุนการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติ ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเชื่อมโยงและพัฒนาเครือข่ายกับหน่วยงานที่ได้สร้างเครือข่ายด้วย

2. การเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการวิชาการทางเศรษฐกิจที่มีข้อจำกัดด้านความรู้เฉพาะทาง ที่ไม่สอดคล้องกับลักษณะที่ต้องปฏิบัติ จึงควรมีการคัดสรรบุคลากรที่เข้ามาใหม่ให้มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานที่รับผิดชอบมากขึ้น และควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรดังกล่าวมีโอกาสได้เข้าร่วมโครงการสัมมนา/เสวนาทางวิชาการ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนอกจากจะนำมาซึ่งความรู้ที่ทันสมัยแล้วยังนำมาซึ่งเครือข่ายบุคคลและหน่วยงานด้วย ส่วนการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่อาจไม่ทันต่อการใช้งาน เนื่องจากไม่มีการจัดทำฐานข้อมูลของตนเองไว้ จึงควรให้บุคลากรในกลุ่มงานจัดทำฐานข้อมูลของตนเองและฐานข้อมูลรวมของกลุ่มงานไว้เพื่อสะดวกต่อการใช้งานและทันต่อเวลา

และบุคลากรผู้จัดทำข้อมูลเอกสารประกอบการพิจารณา เอกสารวิชาการและการค้นคว้าข้อมูล ส่วนใหญ่ขาดประสบการณ์และทักษะในการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลเชิงวิชาการและการแปลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านเศรษฐกิจ จึงควรจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำเอกสารวิชาการรายสาขา ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่บุคลากรผู้จัดทำข้อมูลวิชาการด้านเศรษฐกิจอย่างรอบด้าน

3. การบริหารจัดการและการสร้างจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากร สำนักงานอย่างมีคุณค่า ก็จะสามารถทำให้การให้บริการวิชาการมีประสิทธิภาพ คือ การเสียสละ โดยการทุ่มเทกายใจและอุทิศเวลาให้งานอย่างเต็มที่ เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้อื่นด้วยใจบริสุทธิ์ และมุ่งที่จะทำงานโดยไม่หวังอามิสสินจ้างหรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่น

การประหยัด โดยการใช้ทรัพย์สินของทางราชการให้เหมาะสม ถูกวิธี คุ่มค่า ไม่สิ้นเปลืองสูญเปล่า รวมทั้งจัดการดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินทางราชการเสมือนเป็นของคน

การควบคุมจัดการ โดยมีผู้รับผิดชอบในการใช้ทรัพยากรสำนักงาน มีการกำหนดมาตรการควบคุมดูแลการใช้ที่เหมาะสม มีตัวชี้วัดที่จะแสดงให้เห็นถึงปริมาณการใช้ทรัพยากรที่ชัดเจน

และการเพิ่มทักษะในการใช้เทคโนโลยี การเรียนรู้เทคโนโลยี ที่จัดซื้อจัดหาเข้ามาเพื่อใช้งานจะต้องจัดให้มีการเรียนรู้การใช้งานให้มากที่สุด เพื่อจะทำให้การใช้งานในอุปกรณ์แต่ละชิ้นได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทางวิชาการเกี่ยวกับด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผู้ศึกษาเห็นว่า

2.1 ข้อเสนอในเชิงนโยบาย

การปฏิบัติงานในด้านการให้บริการข้อมูลวิชาการนั้น เป็นสิ่งที่จำเป็นมากที่จะต้องมีแหล่งข้อมูลเพื่อให้บริการกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เพราะการปฏิบัติงานของสมาชิคนั้นต้องใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการอภิปราย ให้เหตุผลที่ทำให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างการประโชนและไม่เป็นประโยชน์ในประเด็นปัญหาหรือเรื่องที่ถูกเสนอเข้าสู่การพิจารณาของสภา และจะส่งผลกระทบต่อลงมติรับหรือไม่รับ เห็นชอบหรือไม่เห็นชอบของสภาต่อไป ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องทำอย่างต่อเนื่อง หาวิธีการที่จะทำให้แหล่งข้อมูลของฝ่ายรัฐสภาามีคุณภาพใช้อย่างยิ่งได้ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับและคาดหวังได้สำหรับการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

2.2 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

2.1 ควรจัดให้มีการประสานงานระหว่างสถาบันการศึกษาต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในด้านการให้บริการวิชาการ เพื่อสร้างเครือข่ายที่จะแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดองค์ความรู้

ในแต่ละด้าน ในแต่ละสาขาวิชาการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าข้อมูลร่วมกัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้อมาให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภา

2.2 เมื่อให้บริการแก่สมาชิกทางวิชาการด้านเศรษฐกิจแล้วควรสอบถามความพึงพอใจของข้อมูลที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้รับ เมื่อมีโอกาสมที่เหมาะสมโดยอาจสอบถามด้วยวาจา และควรติดตามฟังการประชุมสภาผู้แทนราษฎรในประเด็นที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรขอให้ค้นคว้าเพื่อนำไปประกอบการอภิปรายในสภาผู้แทนราษฎรเพื่อการปรับปรุงการจัดทำข้อมูลให้ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรจัดทำมุมศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะได้ศึกษาข้อมูลหลังจากที่ได้รับข้อมูลจากผู้ปฏิบัติ ซึ่งจะต้องศึกษาทำความเข้าใจในรายละเอียดและเรียบเรียงประเด็นที่จะใช้อภิปราย ที่จะต้องเจ็บสงบและปราศจากเสียงรบกวน

2.4 ควรจัดให้มีการศึกษาวิจัย หาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกรัฐสภาต่อไป



บรรณานุกรม

- กุลชน ชนาพงศ์ธร. (2526) การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2528) การพัฒนาสมรรถนะขององค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ. เอกสารการวิจัย, กรุงเทพฯ. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- ชูป กาญจนประกร. (2502) รัฐศาสตร์. สังคมศาสตร์ พระนคร: มงคลการพิมพ์
- ชูวงศ์ ฉายบุตร. (2536) แนวทางการบริหารและการบริการของฝ่ายปกครอง, กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, หน้า 11-14
- ปฐม มณีโรจน์. (2518,57) ทฤษฎีและแนวความคิดในการพัฒนาการบริหาร. (เอกสารอัดสำเนา) กรุงเทพฯ .
- มนตรี รูปสุวรรณ. (2540). แนวทางการเพิ่มพูนสมรรถนะของสภาผู้แทนราษฎร: ศึกษาเฉพาะกรณีคณะทำงานของคณะกรรมการผู้ช่วยดำเนินงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร, การให้บริการข้อมูลทางวิชาการ และสวัสดิการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร รายงานวิจัย
- มาร์ควอตต์, ไมเคิล เจ. (2550). การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. แปลโดย บดินทร์ วิจารณ์, พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ทจำกัด
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์.(2538) การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ สำนักงาน ก.พ.นิภา ทองไทย. (2517) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของราชการพลเรือนในสำนักนายกรัฐมนตรี. ปรินญาณิพนธ์สาขาจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เสาวภาคย์ ดีวาจา. (2522) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการขายของบริษัทเอกชน. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2531) พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ.2530. กรุงเทพฯ :
- วิทยากร เชียงกูร. (2536) ปัญหาพื้นฐานของประเทศด้อยพัฒนา. กรุงเทพฯ : ดวงกมล
- สมใจ ลักษณ์ะ. (2549) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์การพิมพ์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538) ศัพท์การบริหาร. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.



LIRT

อมร รักษาศักดิ์. (2534) บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพ. วารสารรัฐ
 ประศาสนศาสตร์ 2534, (หน้า 33-47)

"-----" ประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดอำนาจหน้าที่
 ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
 พ.ศ.2538. กรุงเทพฯ, เล่ม 115 ตอนที่ 46ง หน้า 102, วันที่ 9 มิถุนายน 2541.

"-----" (2551).รวมกฎ ก.ร. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร,



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ – นามสกุล นายภูมิพิชญ์ ยาสีทธิ์

วัน เดือน ปี เกิด 9 พฤศจิกายน 2511

วุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	สถาบัน	ปีการศึกษา
พุทธศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	2535
M.A.(Economics)	Madras University, India	2538

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่ง	สังกัด	ดำรงตำแหน่งเมื่อ
วิทยากร 4	ฝ่ายบริการคั่นคว่ำ หอสมุดรัฐสภา	1 ก.ค. 2539
วิทยากร 5	ฝ่ายบริการคั่นคว่ำ หอสมุดรัฐสภา	14 มี.ค. 2542
วิทยากร 6	กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ	21 ธ.ค. 2546
วิทยากร 7	กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ	16 พ.ค. 2548
วิทยากร 8	กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ	4 ส.ค. 2551

ผลงานวิชาการ

จุดสาร

- การใช้ตระกูลเงินยูโรของสหภาพยุโรป (EU) ฝ่ายบริการคั่นคว่ำ หอสมุดรัฐสภา พ.ศ. 2541

ข้อมูลพื้นฐาน

- การรวมกลุ่มเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก(APEC) กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ พ.ศ. 2546

บทความ

- กองทุนประกันเงินฝากในประเทศไทย, ตีพิมพ์ในวารสารเศรษฐกิจ เล่มที่ 3 ปีที่ 1 เดือน กรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. 2547 สำนักวิชาการ



LIRT

