



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล  
เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการ  
ของกลุ่มงานบริการวิชาการ ๑  
ด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

นายนิพัทธ์ สระฉันทพงษ์

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร  
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 4  
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8  
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่ง  
ระดับ 9 ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2552



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

## คำนำ

การศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานประจำอยู่ที่กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา และประชาชนทั่วไป ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่า การให้บริการทางด้านข้อมูลการปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีปัญหา และสาเหตุที่ทำให้การบริการข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นเมื่อผู้ศึกษาได้พบปัญหาดังกล่าว จึงได้ทำการศึกษาเพื่อหาแนวทางแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูล เพื่อพัฒนาให้เกิดความเป็นเลิศในการให้บริการข้อมูลด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้ศึกษาหวังว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการข้อมูลด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น และสมาชิกสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อนำไปใช้ในการอภิปรายหรือนำไปใช้ประโยชน์ต่อประเทศชาติและส่วนรวมต่อไป

นายนิพัทธ์ สระฉันทพงษ์

ผู้ศึกษา

กันยายน 2552



## กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สำเร็จลงได้เนื่องจากอาจารย์ทั้ง 4 ท่าน ซึ่งได้แก่ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์บุญเจิด โสภณ อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ และอาจารย์นฤต สัจญิตเสรี ได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นแก่ผู้ศึกษาเป็นเวลาหลายครั้งด้วยกันจนทำให้ได้รับความรู้และความเข้าใจที่จะทำการศึกษารับบริการวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น ว่างานที่มีปัญหาอย่างไรบ้าง และจะดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการอย่างไรต่อไป ผู้ศึกษาต้องขอขอบคุณท่านอาจารย์ทั้ง 4 เป็นอย่างมาก

นอกจากนี้ผู้ศึกษาต้องขอขอบใจ นางสาวกษมวรรณ สิงห์ศก เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 1 ที่ได้จัดพิมพ์รูปเล่มจนสำเร็จพร้อมที่จะส่งให้อาจารย์ได้ตรวจแก้ไข ผู้ศึกษาเห็นว่าเอกสารฉบับนี้น่าจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลการปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคตต่อไป

ผู้ศึกษา

## บทคัดย่อ

**ชื่อเรื่อง** การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น  
แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

**ผู้ศึกษา** นายนิพัทธ์ สระฉันทพงษ์

การศึกษาเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุการให้บริการวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น และหาแนวทางแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

จากการศึกษาครั้งนี้ การให้บริการข้อมูลวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนขอคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบปัญหาและสาเหตุที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น อันได้แก่ สำนักวิชาการไม่ใช่แหล่งข้อมูลโดยตรงด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลดังกล่าวจะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลายหน่วยงานด้วยกัน คือ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการการเลือกตั้ง และสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งบางครั้งขอข้อมูลไปแล้วก็จัดส่งให้ทันที แต่บางครั้งต้องรวบรวมข้อมูลทำให้เสียเวลาและไม่ทันต่อการใช้งานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร นอกจากนั้นการจัดเก็บข้อมูลด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่เป็นระบบที่ดี อีกทั้งสถานที่ปฏิบัติงานของข้าราชการและสถานที่ประชุมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอยู่คนละที่ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงเห็นว่าควรมีเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งการจัดระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานให้มีความสมบูรณ์ เพื่อรองรับการให้บริการข้อมูลด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
- ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการศึกษา	1
- วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
- ประโยชน์ที่ได้รับ	3
- ขอบเขตของการศึกษา	3
- นิยามศัพท์	3
- วิธีการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
- แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ	5
- แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	7
- แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้	9
บทที่ 3 สภาพปัญหา	12
- การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	12
- สภาพปัญหา	22
บทที่ 4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ	27
- การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	27
• การสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมากที่สุด	27
• การสร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพของงาน	28
- การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	31
- การให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม	32
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	33
บรรณานุกรม	36
ประวัติผู้ศึกษา	39



LIRT

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการศึกษา

ประเทศไทยแบ่งการบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย กระทรวง ทบวง กรม การบริหารราชการส่วนภูมิภาคประกอบด้วยจังหวัด อำเภอ และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมีรวมทั้งสิ้น 7,853 แห่ง เป็น

องค์กรบริหารส่วนจังหวัด	75 แห่ง
เทศบาล	1,619 แห่ง
-นคร	23 แห่ง
-เมือง	140 แห่ง
-ตำบล	1,456 แห่ง
องค์กรบริหารส่วนตำบล	6,157 แห่ง
กรุงเทพมหานคร	1 แห่ง
เมืองพัทยา	1 แห่ง

ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญแก่การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้บัญญัติไว้เป็นหมวดหนึ่งของรัฐธรรมนูญ โดยบัญญัติไว้ในหมวดที่ 14 ตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 รวม 10 มาตรา เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระตามหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และให้ท้องถิ่นมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานทางด้านนิติบัญญัติให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งได้แก่การตรากฎหมายและการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน ข้อมูลวิชาการทางด้านการศึกษาการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเพื่อใช้ในการอภิปราย การลงมติ การเสนอกฎหมาย การตั้งกระทู้ถามและการเสนอญัตติ เป็นต้น

แต่เนื่องจากข้อมูลทางด้านการศึกษาการปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ได้แก่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย คณะกรรมการการเลือกตั้งและ

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น ลักษณะของข้อมูลที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมักจะมาขอใช้บริการได้แก่รายชื่อผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นของการปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด การยกฐานะขององค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาล ว่ามีการยกฐานะในที่ใดบ้าง และเมื่อยกฐานะแล้วจะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลหรือนายกเทศมนตรีได้เมื่อไร หรือจะมีการเพิ่มรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่ใดบ้าง ซึ่งขณะนี้มีการประชุมรวบรวมความพร้อมของแต่ละที่ เช่น เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต พระประแดง จ.สมุทรปราการ หรือจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้อยู่ในความรับผิดชอบของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำหรับข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของคณะกรรมการการเลือกตั้ง ได้แก่ สถิติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รายชื่อผู้ได้รับการเลือกตั้งของท้องถิ่น การได้ใบเหลือง – ใบแดง หรือการวินิจฉัยคดีที่เกี่ยวกับการเลือกตั้ง ส่วนข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ภาระหน้าที่ด้านการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความล่าช้าในการถ่ายโอน หรือบุคลากรไม่มีความพร้อมที่จะไปอยู่กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ซึ่งจะต้องมีการประสานงานเพื่อขอข้อมูล บางครั้งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่บางครั้งได้รับการปฏิเสธจากเจ้าหน้าที่เพราะกลัวผลกระทบจากการนำข้อมูลที่ได้รับ ไปอภิปรายในสภาผู้แทนราษฎร นอกจากนั้นข้อมูลที่ได้รับอาจไม่ทันสมัยนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ไม่ได้ หรือ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้รับข้อมูลไม่ทันต่อเวลาเพราะสถานที่ทำงานอยู่คนละที่ นอกจากนั้น การจัดเก็บข้อมูลด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ดีพอทำให้ต้องเสียเวลาในการค้นหา หากการจัดเก็บข้อมูลที่ตีพิมพ์ให้บริการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างทันทั่วทั้งที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรก็สามารถใช้ข้อมูลเพื่อการอภิปรายหรือแก้ไขปัญหาก็ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอีกด้วย ดังนั้นการศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทางด้านวิชาการการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง นอกจากนี้การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น ยังส่งผลให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบรรลุตามวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2553 – 2556 ที่ว่าเป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของปวงชน เพื่อเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) ข้อ 2 คือสมาชิกรัฐสภา ประชาชน และผู้รับบริการได้รับการบริการข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุในการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ
3. เพื่อศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 มีความเป็นเลิศในการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
2. สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถนำความรู้ทางด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับเพื่อไปใช้ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาระดับประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบรรลุตามพันธกิจที่ต้องพัฒนางานด้านการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและด้านบริการให้มีคุณภาพ
4. ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นองค์ความรู้สำหรับการศึกษาต่อไปในอนาคต

## ขอบเขตของการศึกษา

1. เป็นการศึกษาการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. ระยะเวลาดำเนินการศึกษาระหว่างเดือนเมษายนถึงเดือนสิงหาคม 2552

## นิยามศัพท์

**การเพิ่มประสิทธิภาพ** หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงาน โดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนดไว้หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น ความถูกต้อง และความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งความสำเร็จ สิ้นสุดตรงเวลาและบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม

**การให้บริการวิชาการ** หมายถึง การให้บริการข้อมูลวิชาการ ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ รวบรวม เรียบเรียงให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและบุคคลในวงงานรัฐสภา

**การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการวิชาการ** การเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ วิชาการในเชิงลึก ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ

**เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ** หมายถึง เอกสารทางวิชาการ ที่สำนักวิชาการจัดทำขึ้น เพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ใช้ประกอบในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติต่างๆ ที่เข้าสู่การประชุมของสภาผู้แทนราษฎร

**เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ** หมายถึง เอกสารทางวิชาการที่สำนักวิชาการจัดทำขึ้น เพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ใช้ประกอบในการพิจารณาญัตติต่าง ๆ ที่เข้าสู่การประชุมสภาผู้แทนราษฎร

**ใบขอใช้บริการตามสมาชิกร้องขอ** หมายถึง แบบฟอร์มการขอใช้บริการทางวิชาการด้านต่าง ๆ โดยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา ผู้ช่วยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผู้ช่วยสมาชิกวุฒิสภา หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวงงานสภาใช้กรอกข้อความขอข้อมูลด้านต่าง ๆ

**เอกสารเผยแพร่วิชาการ** หมายถึง เอกสารที่สำนักวิชาการผลิตขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นจุลสาร ข้อมูลพื้นฐาน เอกสารวงงานรัฐสภา เป็นต้น

## วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาเอกสารด้วยการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์จากตำรา บทความ หรือเอกสาร ตลอดจนงานวิจัยทางวิชาการ และวิทยานิพนธ์



## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครอง ส่วนท้องถิ่นแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผู้ทำการศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ

ในการให้บริการวิชาการ สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือเรื่องของประสิทธิภาพเป็นหลัก ซึ่งในการให้บริการวิชาการนั้นต้องมีความคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุดด้วย จึงจะนับได้ว่า การให้บริการวิชาการนั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งคำว่า “ประสิทธิภาพ” นั้น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ในลักษณะต่าง ๆ กัน ดังนี้

ประสิทธิภาพเป็นคำนาม หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ (พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ.2530, 2531 : 324) และนั่นหนา ธรรมบุศย์ (2540 : 25) ได้ให้ทัศนะว่าประสิทธิภาพเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับวิธีที่ดีที่สุดที่จะใช้ในการทำงาน ซึ่งก็คือการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลาและเสียพลังในการทำงานน้อยที่สุด ซึ่งคล้ายคลึงกับ ดิน ปรัชญพฤทธิ (2535 : 130) ที่ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีการบริการที่จะให้ได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

สำหรับ ชาญชัย อาจิณสมาจาร (2539:2-3) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือผลสัมฤทธิ์ของผลผลิตที่ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ชงชัย สันติวงษ์ (2532:14) ที่ให้ทรรศนะว่า ประสิทธิภาพ คือ การสามารถสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยที่ผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่า ทรัพยากรที่ใช้ไป ในทำนองเดียวกัน วีระ ไชยธรรม (2536:38) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานใดๆ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างรวดเร็ว ประหยัด ทุ่มทุนทรัพย์และแรงงาน และเกิดประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง ส่วนสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ (2526:6) ให้ความเห็นว่าประสิทธิภาพเป็นตัวเชื่อมระหว่างปัจจัย (Input) กับผลผลิต (Output) โดยกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพจะให้ปริมาณของผลผลิตโดยใช้ปัจจัยน้อยที่สุดหรือใช้ปัจจัยจำกัดแต่สามารถทำให้ผลผลิตสูงสุดได้

วิทยากร เชียงกร (2536:48) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ คือ ผลงานของคนในช่วงเวลาหนึ่งซึ่งใช้เป็นเครื่องมือวัดว่ามีการใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างเหมาะสม

ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์ (2538:2) ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าและผู้มารับบริการ

ไซมอน (Simon, 1960,p.180 ; อ้างถึงในแสวง รัตนมงคลมาส, 2514, หน้า 81) ได้ให้ทัศนะ เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดก็ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการก็วัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (O - I)$$

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

แสวง รัตนมงคลมาส (2514:หน้า 100) ได้ศึกษาความหมายของประสิทธิภาพจากทัศนะของบุคคลต่าง ๆ พบว่ามีองค์ประกอบร่วมตรงกันอย่างหนึ่ง คือ ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปได้โดยดีที่สุด ซึ่งความหมายของคำว่า โดยดีที่สุดในด้านธุรกิจ หมายถึง การให้ได้ผลกำไรสูงสุด แต่ถ้าเป็นการบริหารราชการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538, หน้า 91 – 92) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือศัพท์การบริหารว่าประสิทธิภาพ (efficiencies) มีหลายความหมาย ดังนี้

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่นๆ ต่ำที่สุด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด

จากแนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพ อาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลาที่สุด ในขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือบรรลุมิติวัตถุประสงค์ไว้

## 2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ (Concept of Services)

การให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เมื่อให้บริการทางวิชาการที่ดีแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ทำให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการทางวิชาการอีก ส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามไปด้วย และทำให้สำนักวิชาการเป็นที่รู้จักของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรกว้างขวางยิ่งขึ้น สำหรับการให้บริการมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

สุนันท์ บุญวโรดม (2543:22) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

สมิต สัจฉกร (2542) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการโดยทำให้เกิด

1. ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. ความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

3. ความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. ความประทับใจที่ดีไปนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความรักศึต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ

คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี ได้แก่

1. มีจิตใจรักงานบริการ
2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ
3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน
5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
7. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล
9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
10. มีความช่างสังเกต
11. มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ
12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) ได้กล่าวถึงการบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์ว่า วิธีการในการปรับปรุงการบริการของรัฐให้ดีขึ้นนั้น ต้องมุ่งถึงการพัฒนากระบวนการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือต้องรู้จักนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อการบริการ
2. การลดต้นทุน ทำได้โดยการพิจารณาปรับปรุงการทำงาน โดยการนำเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูกแต่มีประสิทธิภาพมาใช้งาน
3. การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า เช่นการรับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียว หรือ One Stop Service
4. การปรับปรุงการให้บริการที่รวดเร็ว โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนการบริการ จะช่วยให้การบริการทำได้เร็วขึ้นและให้บริการได้ดีกว่าและจับใจ

### 3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) ได้รวบรวมความหมายการจัดการความรู้จากการประชุมการจัดการความรู้ (KM Forum) ได้หลายทัศนะ ดังนี้

Business College of the University of Texas (2003) ได้ให้ความหมาย การจัดการความรู้ว่าเป็นกระบวนการที่เป็นระบบของการค้นหา การเลือกการจัดระบบ การสกัดและการนำเสนอสารสนเทศเพื่อทำให้ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในเรื่องที่สนใจเป็นพิเศษขึ้น การจัดการความรู้จะทำให้ห้องค์การได้รับความเข้าใจอย่างลึกซึ้งด้วยประสบการณ์ของตนเอง กิจกรรมการจัดการความรู้เกี่ยวกับการจัดหา จัดเก็บและใช้ความรู้ เป็น ไปเพื่อแก้ปัญหาการเรียนรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุด (Dynamic Learning) นอกจากนั้น ยังใช้เพื่อการวางแผนกลยุทธ์และการตัดสินใจอีกด้วย

Traap (1999) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยงานต่าง ๆ จำนวนมากซึ่งมีการบริหารจัดการในลักษณะบูรณาการ เพื่อก่อให้เกิดคุณประโยชน์ที่คาดหวังไว้ การจัดการความรู้เป็นแนวคิดองค์รวมที่จะบริหารจัดการทรัพยากรที่เป็นความรู้ในองค์การ

Kucza (2001) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดกระบวนการของการสร้างความรู้ การจัดเก็บ และการแบ่งปันความรู้ กล่าว โดยทั่วไปจะรวมถึงการระบุสภาพปัจจุบัน การกำหนดความต้องการและการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการที่จะส่งผลกระทบต่อการจัดการความรู้ให้ดีขึ้นเพื่อบรรลุความต้องการ

Henrie & Hedgepeth แห่ง University of Alsaka Anchorage (2003) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นระบบการบริหารจัดการทรัพย์สินขององค์การทั้งที่เป็นความรู้โดยนัยและที่เป็นความรู้โดยชัดแจ้ง ระบบการจัดการความรู้ การตรวจสอบความรู้ การจัดเก็บความรู้ที่มีการตรวจสอบแล้ว การเตรียมการกรองความรู้และการเตรียมการเข้าความรู้ให้กับผู้ใช้ ถูกปรับเปลี่ยนและยกระดับให้สูงขึ้น

Sveiby (2003) ได้ให้ความหมาย การจัดการความรู้ว่า เป็นศิลปะของการสร้างคุณค่าจากทรัพย์สินที่แตะต้องไม่ได้ (Intangible Assets) ขององค์การ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2549) ได้ให้ความสำคัญการจัดการความรู้ว่า การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นวิธีการจัดการข้อมูลที่เป็นความรู้ให้เป็นระเบียบครบถ้วนตามที่ต้องการ ง่ายต่อการค้นหาและใช้ประโยชน์ การจัดการความรู้สรุปเป็นกระบวนการจัดการความรู้หลักๆ 3 ส่วน ได้แก่

1. การจัดระบบรวบรวมจัดเก็บความรู้ ได้แก่ การสร้างความรู้ใหม่ และแสวงหาความรู้ที่มีอยู่ในรูปแบบ สื่อต่าง ๆ มาประมวลและกลั่นกรองเพื่อเป็นความรู้ของหน่วยงาน ซึ่งพร้อมที่จะขยายความรู้ และยกระดับความรู้กับบุคลากรในหน่วยงาน

2. การเข้าถึงความรู้ ได้แก่ การไปนำความรู้มาใช้ โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารที่ง่ายและสะดวก เช่น การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เว็บไซต์ และป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

3. การแบ่งปันความรู้ ได้แก่ การแลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจายถ่ายโอนความรู้ ซึ่งทำได้หลายวิธี เช่น กิจกรรมกลุ่ม การจัดประชุมสัมมนา การสอนงาน ชุมชนแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนถ่ายโอนความรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือ ระบบ E – Learning เป็นต้น

วิจารณ์ พานิช (2548) การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กร ไปเป็นองค์การเรียนรู้และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

ดร.ประพนธ์ ภาสขยัค (2550) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นเรื่องที่ต้องอาศัยการเรียนรู้ผ่านการกระทำ ทั้งนี้เนื่องจากคำว่า “ความรู้” ที่นำมาใช้ภายใต้บริบทของการจัดการความรู้ (KM) นั้นไม่ได้กินความเพียงแค่ตัวเนื้อความรู้อย่างที่เข้าใจกันทั่วไป หากแต่ในคำว่าความรู้นั้นมีทั้งส่วนที่เป็นทักษะ (Skill) มีส่วนที่เป็นปฏิบัติ (Practice) มีทั้งส่วนที่เป็นทัศนคติ (Attitude) อารมณ์ความรู้สึกรวมอยู่ในคำว่าความรู้นั้นด้วย การพยายามทำความเข้าใจเรื่องการจัดการความรู้ โดยที่คำว่าความรู้มีความหมายกว้างขวางเช่นนี้ จึงเป็นสิ่งที่ต้องอาศัยกระบวนการเรียนรู้ผ่านการกระทำ

การจัดการความรู้ เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการ ต่อความรู้ ได้แก่

1. การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
2. การเสาะแสวงหาความรู้ที่ต้องการ
3. การปรับปรุง คัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
4. การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
5. การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัด “จุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้
6. การจดบันทึก “จุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึก และเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยการดำเนินการ 6 ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดเจน อยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึก

(Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือ และส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ)

เป้าหมายสุดท้ายของการจัดการความรู้ คือ การที่กลุ่มคนที่ดำเนินการจัดการความรู้ร่วมกัน มีชุดความรู้ของตนเอง ที่ร่วมกันสร้างเอง สำหรับใช้งานของตน คนเหล่านี้จะสร้างความรู้ขึ้นใช้เองอยู่ตลอดเวลา โดยที่การสร้างนั้นเป็นการสร้างเพียงบางส่วนเป็นการสร้างผ่านการทดลองเอาความรู้จากภายนอกมาปรับปรุงให้เหมาะสมต่อสภาพของตนและทดลองใช้งาน

สำนักงานส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (2548) ได้กล่าวถึงการจัดการความรู้ว่าการจัดการความรู้เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับคนในองค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่าย ผลของการจัดการความรู้วัดจากผลงาน วัฒนธรรมองค์กร สิทธิประโยชน์ทางปัญญาขององค์กรและความสามารถในการสร้างนวัตกรรมหรือการปรับตัวขององค์กร การจัดการความรู้มีทั้งการจัดการความรู้ที่ดีและการจัดการความรู้ที่เลว การจัดการความรู้ที่ดีมีลักษณะลงทุนน้อยแต่ได้ผลกระทบมาก การจัดการความรู้ที่เลวเป็นการจัดการความรู้ที่ได้ผลไม่คุ้มค่ากับการลงทุน พื้นฐานสำคัญต่อความสามารถในการจัดการความรู้ คือ ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) หรือองค์กรแห่งความวุ่นวาย (Chaotic Organization) และการที่สมาชิกขององค์กรเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ (Learning Person) และในเรื่องของการจัดการความรู้ไม่มีสิ่งใดหรือหลักการใดสำคัญยิ่งกว่าจินตนาการและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

สรุป การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย การส่งเสริมสนับสนุน พัฒนาองค์กร การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การแบ่งปันความรู้ ซึ่งมีการบริหารจัดการในลักษณะการบูรณาการเพื่อให้เกิดคุณประโยชน์ที่คาดหวังและเป็นไปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป



### บทที่ 3

#### สภาพปัญหา

#### 1. การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

##### 1.1 ความเป็นมา

เดิมงานด้านการบริการสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในด้านการศึกษาค้นคว้า การให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริการค้นคว้า สังกัดหอสมุดรัฐสภาตามประกาศรัฐสภาเรื่อง แบ่งส่วนราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.2538 ซึ่งได้กำหนดให้ฝ่ายบริการค้นคว้า มีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานด้านการบริการสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ให้บริการแก่นักตลภายนอกในด้านเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยและระบบรัฐสภา จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ รวบรวมสถิติ ข้อเท็จจริง ข้อมูลต่าง ๆ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งยังไม่มี การแบ่งกลุ่มงานที่รับผิดชอบเฉพาะด้านภายในอย่างชัดเจน

ต่อมาได้มีประกาศรัฐสภาเรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.2545 ได้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรใหม่ โดยได้แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 20 สำนัก 4 กลุ่ม ดังนี้

1. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร
2. สำนักงานเลขานุการ กร.
3. สำนักบริหารงานกลาง
4. สำนักพัฒนาบุคลากร
5. สำนักการคลังและงบประมาณ
6. สำนักการพิมพ์
7. สำนักสารสนเทศ
8. สำนักประชาสัมพันธ์
9. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
10. สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ
11. สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ



- 12.สำนักภาษาต่างประเทศ
- 13.สำนักวิชาการ
- 14.สำนักกฎหมาย
- 15.สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข
- 16.สำนักการประชุม
- 17.สำนักรักษาความปลอดภัย
- 18.สำนักกรรมการ1
- 19.สำนักกรรมการ2
- 20.สำนักกรรมการ3

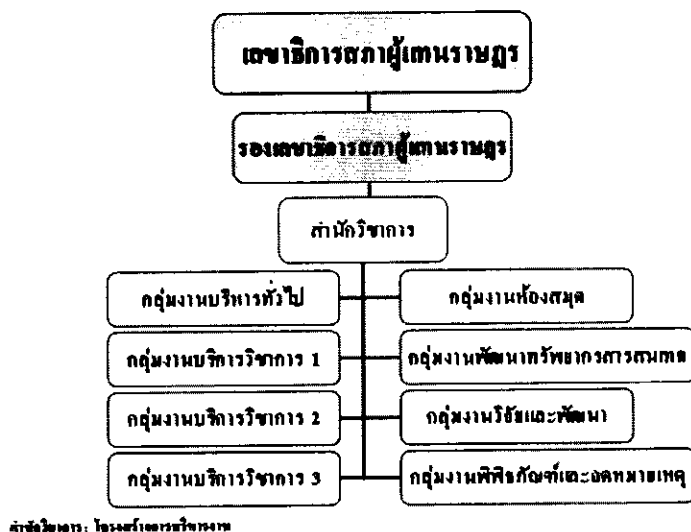
4. กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มงานตรวจสอบภายใน กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกผู้บริหาร

สำหรับหอสมุดรัฐสภาได้เปลี่ยนเป็นสำนักวิชาการ โดยมีภารกิจหลัก คือการทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทางด้านวิชาการ โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 8 กลุ่มงานดังนี้

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



### สำนักงบประมาณและการคลังผู้แทนราษฎร



### สำนักวิชาการมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัยและรวบรวมข้อมูลทางวิชาการ
2. ดำเนินการจัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการตามความต้องการของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและบุคคลในวงงานสภา
3. เสนอความเห็นและให้บริการทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกรัฐสภา คณะกรรมการ ข้าราชการ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานและการให้บริการตามหลักบรรณารักษศาสตร์
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำดัชนีและฐานข้อมูล โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและญัตติ
8. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารทางวิชาการและเอกสารเผยแพร่ด้านการเมืองการปกครอง
9. ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิจัยและพัฒนา ตลอดจนดำเนินการให้มีการนำผลงานวิจัยมาใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

10. ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานด้านความร่วมมือระหว่างประเทศกับหอสมุดรัฐสภานานาชาติ

11. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์การเมืองการปกครองตามหลักวิชาการ พิพิธภัณฑ์ บริการนำชม จัดแสดงนิทรรศการ

12. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานจดหมายเหตุของรัฐสภา

13. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

## 1.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1

กลุ่มงานบริการวิชาการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยสรุปในการให้บริการดำเนินการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการเฉพาะสาขา รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริง ติดต่oprสานงานกับแหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน แปรเอกสารตามความต้องการของสมาชิกรัฐสภา จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและญัตติ จัดทำเอกสารทางวิชาการ จุลสาร ข้อมูลพื้นฐาน เอกสารรายงานรัฐสภา และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการวิชาการด้านการเมือง การปกครอง ความมั่นคง การทหาร การยุติธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การเมือง การปกครองของต่างประเทศ การอนุญาโตตุลาการและทรัพย์สินทางปัญญา

## 1.3 ภารกิจของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1

1.3.1 จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและญัตติ

1.3.2 ให้บริการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการ

1.3.3 จัดทำเอกสารทางวิชาการ ได้แก่ จุลสาร ข้อมูลพื้นฐาน เอกสารรายงานรัฐสภา บทความออกอากาศทางวิทยุของรัฐสภา

## ภารกิจหลักที่สำคัญของการให้บริการทางวิชาการ

1. การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา (ระยะเวลาดำเนินการ : ภายใน 5 วัน)

1.1 เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ มีขั้นตอนการจัดทำดังนี้

1.1.1 เจ้าหน้าที่ธุรการรับระเบียบวาระจากสำนักการประชุมและลงทะเบียนร่างพระราชบัญญัติที่รับมา

1.1.2 ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 พิจารณาร่างพระราชบัญญัติที่บรรจุนิติบัญญัติเรียบร้อยแล้ว เพื่อมอบหมายให้ นิติกร วิทยากรในสายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำต้นฉบับ

### 1.1.3 การดำเนินการจัดทำต้นฉบับ

- (1) นิติกรและวิทยากรร่วมกันศึกษาร่างพระราชบัญญัตินั้น
- (2) เมื่อทำการศึกษาและกำหนดประเด็นเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว นิติกรและวิทยากรจะแบ่งงานกันทำ โดยนิติกรจะทำการวิเคราะห์ สรุปสาระสำคัญ และทำการเปรียบเทียบกฎหมาย ส่วนวิทยากรจะทำการค้นคว้า รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับร่างพระราชบัญญัตินั้นๆ
- (3) เมื่อจัดทำต้นฉบับเสร็จแล้วนำเสนอส่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลดำเนินการจัดพิมพ์และนำเสนอให้นิติกร วิทยากรตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อนำไปจัดทำต้นฉบับที่สมบูรณ์ ซึ่งจะประกอบด้วย

- ชื่อเรื่อง
- คำนำ
- สารบัญ
- หลักการและเหตุผลแห่งร่างพระราชบัญญัติ
- สรุปสาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติ
- ตารางเปรียบเทียบกฎหมาย
- ข้อมูลวิชาการประกอบร่างพระราชบัญญัติ

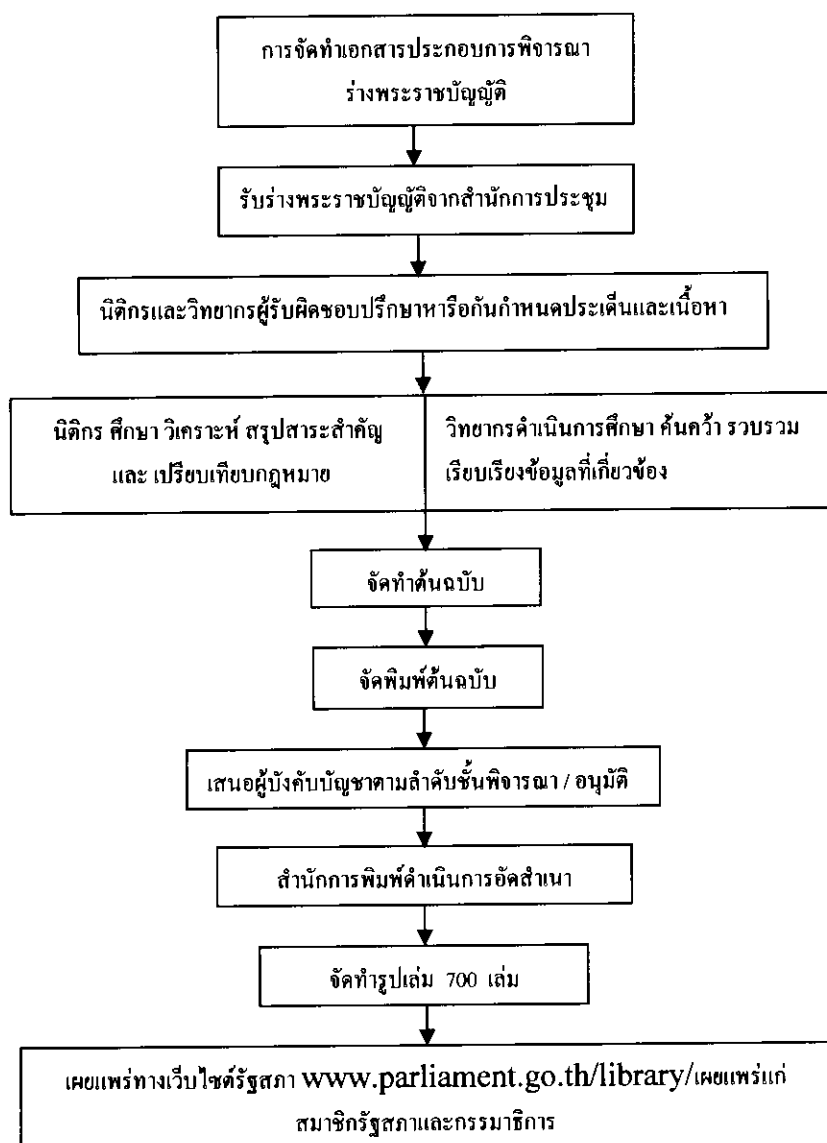
1.1.4 ส่งต้นฉบับให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน พิจารณา ตรวจสอบแก้ไข

1.1.5 ต้นฉบับที่ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบแล้วจัดส่งให้สำนักการพิมพ์ดำเนินการอัดสำเนา

1.1.6 จัดเรียงและทำรูปเล่มสมบูรณ์ จำนวน 700 ชุด

1.1.7 นำส่งเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหน้าห้องประชุม สมาชิกวุฒิสภา และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง





## 1.2 เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ มีขั้นตอนการจัดทำดังนี้

1.2.1 เจ้าหน้าที่ธุรการติดต่อขอรับระเบียบวาระจากสำนักงานการประชุมและลงทะเบียนญัตติที่ได้รับ

1.2.2 ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการวิชาการ1 ที่รับผิดชอบญัตติที่บรรจุระเบียบวาระแล้ว เพื่อมอบหมายให้ นิติกรและวิทยากรในกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำต้นฉบับ

1.2.3 การดำเนินการจัดทำต้นฉบับ

(1) นิติกรและวิทยากรร่วมกันศึกษาญัตตินั้น

(2) เมื่อทำการศึกษาและกำหนดประเด็นเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว นิติกร และวิทยากรจะทำการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับญัตตินั้นเพื่อจัดทำต้นฉบับ

(3) เมื่อจัดทำต้นฉบับเสร็จแล้วนำเสนอเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ดำเนินการจัดพิมพ์และนำเสนอให้นิติกร วิทยากรตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อนำไปจัดทำต้นฉบับที่สมบูรณ์ ซึ่งจะประกอบด้วย

- ชื่อเรื่อง
- คำนำ
- สารบัญ
- สรุปสาระสำคัญ
- ข้อมูลวิชาการประกอบญัตติ

1.2.4 ส่งต้นฉบับให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณา ตรวจสอบแก้ไข

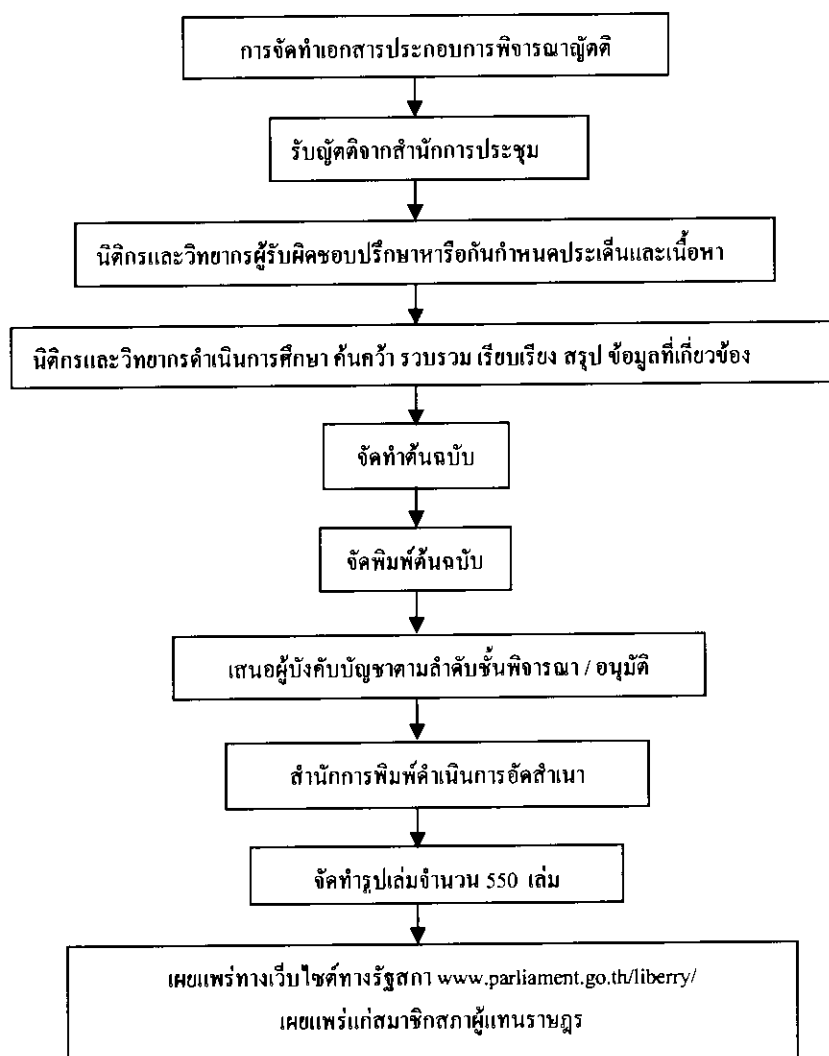
1.2.5 ต้นฉบับที่ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบแล้วจัดส่งให้สำนักงานพิมพ์

ดำเนินการอัดสำเนา

1.2.6 จัดเรียงและทำรูปเล่มสมบูรณ์ จำนวน 500 ชุด

1.2.7 นำส่งเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติให้แก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหน้าห้องประชุม และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง





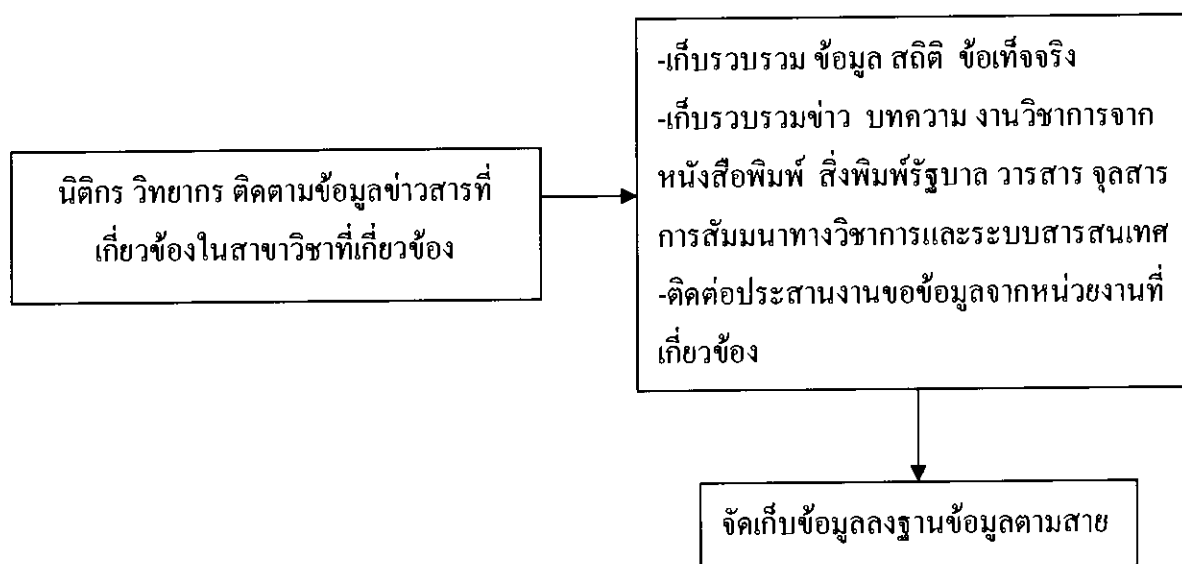
## 2. การให้บริการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการ (ระยะเวลาในการดำเนินการ : ไม่น้อยกว่า 5 เรื่อง/เดือน/คน)

### 2.1 การเตรียมข้อมูลทางวิชาการ มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

2.1.1 นิติกร และวิทยากร ติดตามข้อมูลข่าวสารในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริงต่าง ๆ จากข่าว บทความ งานวิชาการ หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล วารสาร จุลสาร การสัมมนาทางวิชาการ และระบบสารสนเทศ รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.1.3 จัดเก็บลงฐานข้อมูลตามสายงาน



2.2 การให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่สมาชิกรัฐสภา (ระยะเวลาดำเนินการ: กรณีเร่งด่วนเสร็จภายใน 1 วัน กรณีไม่เร่งด่วนเสร็จภายใน 3 วัน) มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

2.2.1 สมาชิกกรอกข้อความแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการข้อมูลทางวิชาการในใบขอใช้บริการทางวิชาการ

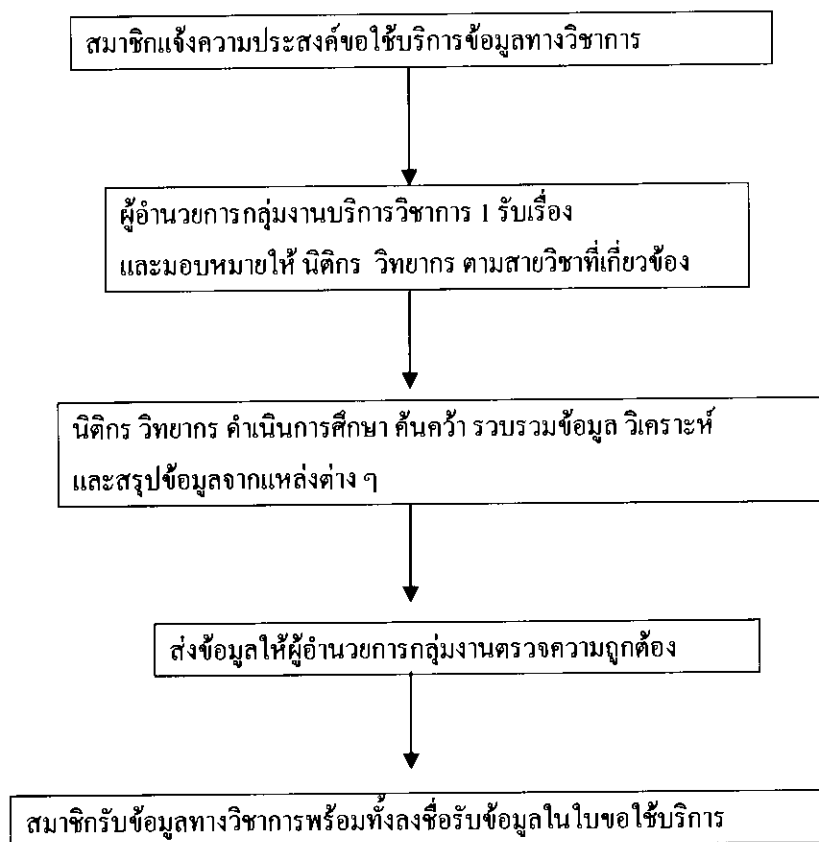
2.2.2 ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 รับเรื่องและมอบหมายงานให้นักคิด และวิทยากร ในสายงานที่เกี่ยวข้อง

2.2.3 นักคิด วิทยากร ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น

- การค้นคว้าจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้
- การเก็บรวบรวมข่าว บทความ งานวิชาการ จากหนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล วารสาร จุลสาร การสัมมนาทางวิชาการ และระบบสารสนเทศ
- การติดต่อประสานงานขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน ฯ ที่เกี่ยวข้อง

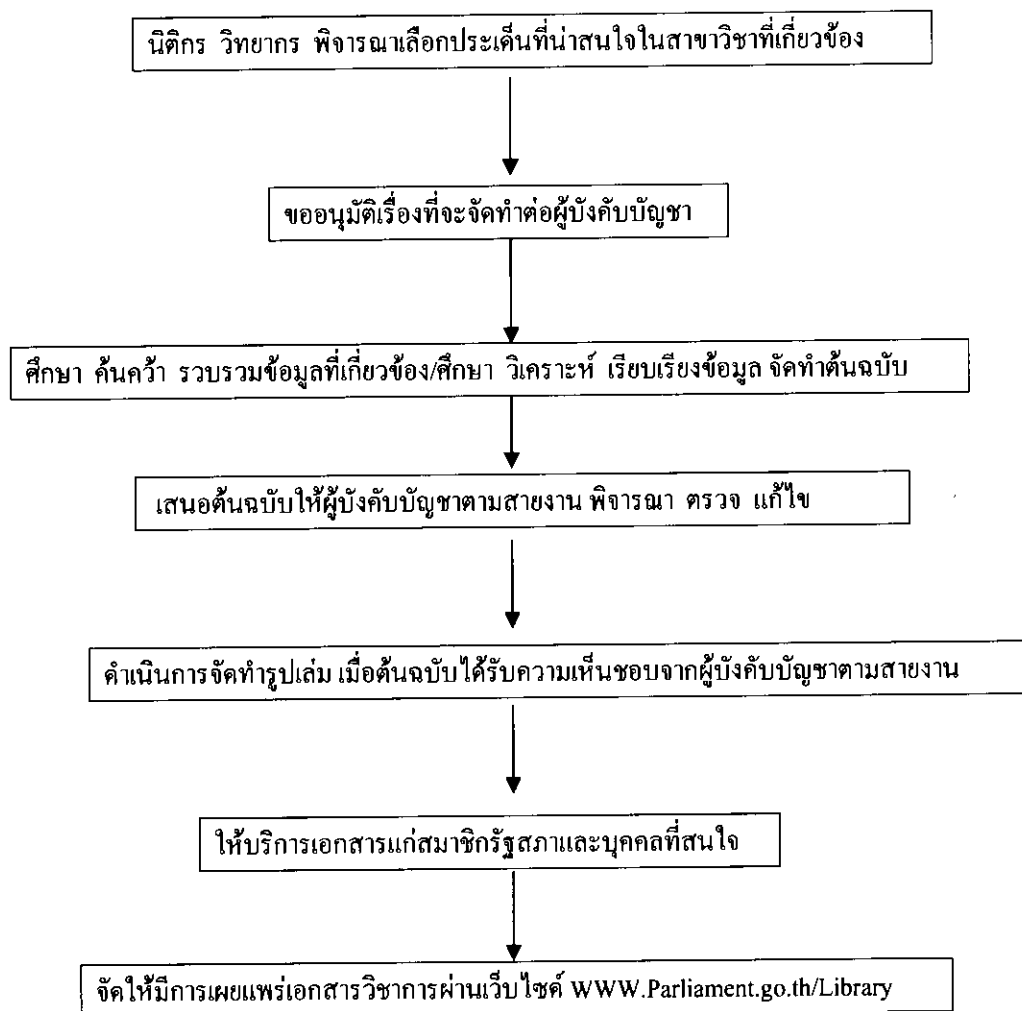
2.2.4 ส่งข้อมูลให้ผู้อำนวยการกลุ่มงานตรวจความถูกต้อง

2.2.5 ผู้ใช้บริการข้อมูลลงชื่อในแบบฟอร์มคำขอใช้บริการ



### 3. การจัดทำเอกสารทางวิชาการ (ระยะเวลาในการดำเนินการ : 1 ปี/เรื่อง/คน)

- 3.1 นิตกร วิทยากร พิจารณาเลือกประเด็นที่น่าสนใจในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง
- 3.2 เสนอขออนุมัติเรื่องที่จะจัดทำต่อผู้บังคับบัญชา
- 3.3 เมื่อได้รับอนุมัติแล้วจะทำการศึกษา ค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม
- 3.4 ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม วิเคราะห์ เรียบเรียงข้อมูล เพื่อจัดทำต้นฉบับส่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลจัดพิมพ์
- 3.5 เสนอต้นฉบับที่จัดพิมพ์เรียบร้อยแล้วต่อผู้บังคับบัญชาตามสายงานเพื่อพิจารณาตรวจแก้ไข
- 3.6 เมื่อมีการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาตามสายงานแล้วส่งต้นฉบับให้สำนักการพิมพ์เพื่อจัดทำรูปเล่ม
- 3.7 ให้บริการเอกสารวิชาการแก่สมาชิกวุฒิสภา บุคคลที่สนใจ และเผยแพร่ผ่านทาง [www.parliament.go.th/Library](http://www.parliament.go.th/Library)



## 2. สภาพปัญหา

ปัญหาทางด้านข้อมูลการปกครองท้องถิ่น ปกติแล้วกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 จะต้องติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นการสะสมความรู้เพื่อที่จะให้บริการข้อมูลให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์ ทันสมัย และทันเวลา ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลจากการค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์โดยเป็นข้อมูลจากสื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนืองวารสาร บทความ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่าง ๆ หรือเป็นข้อมูลที่ได้มาจากการอบรม สัมมนา และคูงานเป็นต้น แต่ถ้าเป็นข้อมูลเชิงลึกซึ่งอยู่ในความครอบครองของหน่วยราชการต่าง ๆ การที่จะได้ข้อมูลมาจะต้องติดต่อประสานงานเพื่อขอข้อมูล ซึ่งข้อมูลการปกครองท้องถิ่นจะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบอยู่ 3 หน่วยงาน ได้แก่ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งข้อมูลจะเป็นในด้านจำนวนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น งบประมาณที่รัฐบาลอุดหนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง สำหรับข้อมูลของคณะกรรมการการ

เลือกตั้ง จะเป็นในเรื่องสถิติการเลือกตั้งท้องถิ่น เรื่องที่มีการร้องว่าการเลือกตั้งไม่บริสุทธิ์ยุติธรรม คำวินิจฉัยของศาลอุทธรณ์ภาคในการวินิจฉัยคดีเลือกตั้งท้องถิ่น ส่วนข้อมูลของคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นเรื่องการถ่ายโอนภารกิจ บุคลากร อำนาจหน้าที่ของกระทรวง กรมต่าง ๆ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความล่าช้าในการถ่ายโอนและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ บางครั้งมีการเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานเหล่านี้ แต่ข้อมูลบางประเภทไม่มีการเผยแพร่นั้น เมื่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีความประสงค์ที่จะได้รับข้อมูลเพื่อไปใช้ในการอภิปรายหรือใช้ในการพิจารณาเพื่อประโยชน์ในการทำหน้าที่ทางนิติบัญญัติ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จึงมาขอใช้บริการข้อมูล เมื่อกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ได้รับการร้องขอจึงได้ประสานงานเพื่อขอข้อมูลตามที่สมาชิกมีความประสงค์ บางครั้งหน่วยงานก็ให้ส่งเจ้าหน้าที่ไปปรับข้อมูลหรือบางครั้งก็ส่งข้อมูลมาทางโทรสาร (FAX) หรือ E-MAIL ให้ทันที แต่บางครั้งข้อมูลที่ได้รับต้องใช้เวลาในการจัดทำข้อมูลเป็นเวลานานพอสมควร เช่นเคยขอข้อมูลเปรียบเทียบว่าผู้ที่เคยเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาแล้วและมีการเลือกตั้งใหม่ บุคคลดังกล่าวจะยังคงได้รับการเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอีกครั้งหรือไม่ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของคณะกรรมการการเลือกตั้ง และต้องทำหนังสือราชการเพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูล โดยปกติข้อมูลเหล่านี้สามารถให้ได้ในทันที แต่ปรากฏว่าใช้เวลาจัดทำถึงหนึ่งเดือน และข้อมูลไม่ครบถ้วน โดยได้ข้อมูลไม่ครบทุกจังหวัด สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ได้มาติดตามข้อมูลอยู่อย่างสม่ำเสมอ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการข้อมูลแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และโดยปกติแล้วการติดต่อขอข้อมูลจากหน่วยราชการมักจะต้องทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลซึ่งความล่าช้าจะเกิดได้ทั้งการผ่านขั้นตอนกระบวนการ ในการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากผู้บังคับบัญชาและขั้นตอนการตอบหนังสือกลับของหน่วยราชการที่ไปขอความอนุเคราะห์ข้อมูล ซึ่งความล่าช้าดังกล่าวทำให้ข้อมูลบางครั้งขาดความสมบูรณ์ ข้อมูลที่รับมาไม่ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะใช้ในการปฏิบัติหน้าที่และทำให้การให้บริการการปกครองส่วนท้องถิ่นขาดความรวดเร็ว นอกจากนี้เมื่อประสานงานขอข้อมูลไปทางหน่วยงานดังกล่าวกลับได้รับคำตอบว่าไม่มีการรวบรวมหรือมีการจัดทำข้อมูลนั้น ๆ

นอกจากนั้นข้อมูลทางด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นข้อมูลสถิติต่าง ๆ เช่น ข้อมูลประชากรชาย - หญิง ของแต่ละอำเภอ แต่ละตำบล และแต่ละหมู่บ้าน ที่มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลดังกล่าวบางครั้งไม่มีการจัดทำ บางครั้งไม่มีการปรับปรุงข้อมูลเพื่อให้เป็นปัจจุบัน การรวบรวมจะกระทำต่อเมื่อเกิดการเลือกตั้งที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นข้อมูลที่ได้รับมาจึงไม่สมบูรณ์และไม่ทันสมัย และบางครั้งการจัดทำข้อมูลเป็นเวลานานทำให้ได้รับข้อมูลที่ไม่ทันต่อเหตุการณ์

ในส่วนของการจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้าของกลุ่มงานบริการวิชาการ ยังไม่มีการจัดเก็บด้วยระบบที่ดี โดยกลุ่มงานบริการวิชาการจะมีฐานข้อมูลของกลุ่มงานบริการวิชาการ เมื่อได้รับข้อมูลมาแล้วจะสแกนข้อมูลลงในฐานข้อมูลเพื่อจัดเก็บข้อมูล เช่น ข้อมูลทางด้านองค์ประกอบของส่วนท้องถิ่น จะมีผู้จัดเก็บในเรื่องขององค์ประกอบของส่วนท้องถิ่น ข้อมูลต่าง ๆ จะนำเข้าเก็บอยู่ตลอดเวลา แต่การสืบค้นข้อมูลเพื่อให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติหรือญัตติต่าง ๆ หรือการจัดทำเอกสารวิชาการก็ตามไม่สามารถที่จะสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพราะการจัดเก็บข้อมูลทางด้านองค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นจะจัดเก็บไว้ในรูปของ FILE ไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งจะมีการแบ่งหัวข้อเรื่องเป็น Folder แล้วมาเลือกแต่ละเรื่องว่าเรื่องไหนที่จะนำมาใช้ได้ โดยบางครั้งการสืบค้นข้อมูลก็ต้องใช้ระยะเวลาอันทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ

### ปัญหาทางด้านสถานที่ให้บริการ

เนื่องจากสถานที่ทำงานประจำของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 จะอยู่ที่ถนนประดิพัทธ์ ทำให้การทำงานมีปัญหาในเรื่องการนำส่งข้อมูลให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งจะต้องนำส่งข้อมูลที่รัฐสภา ถนนอุทองใน ณ จุดให้บริการทางวิชาการที่เรียกว่า E-Knowledge ถ้าหากข้อมูลมีปริมาณน้อยประมาณ 1 – 10 หน้า ก็สามารถส่งข้อมูลให้ทางโทรสาร (FAX) ซึ่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะได้รับข้อมูลทันทีหรือส่งให้กับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ซึ่งมาประจำอยู่ที่จุดให้บริการทางวิชาการด้วย E – mail แต่ถ้าข้อมูลมีปริมาณมากและเป็นข้อมูลที่กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ไม่ได้จัดทำขึ้นเอง และไม่สามารถส่งทาง E – mail ได้ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรก็จะเสียเวลาในการรอรับข้อมูล เพราะต้องส่งข้อมูลมาทางรถตู้ของสำนักงานที่วิ่งระหว่างสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนประดิพัทธ์กับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองใน โดยในแต่ละรอบจะต้องใช้เวลาเดินทางประมาณ 30 – 45 นาที

### สาเหตุ

1. หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นบางหน่วยงานไม่กล้าตัดสินใจที่จะให้ข้อมูลหรือมีการปกปิดข้อมูลบางส่วนเช่น เคยขอรายชื่อนายกเทศมนตรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดทั่วประเทศ ขอไปเป็นเดือนก็ได้รับคำตอบว่าอยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งก็ตอบมาว่าต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาว่าจะอนุญาตหรือไม่ ซึ่งภายในหนึ่งเดือนได้ติดต่อประสานงานไปจำนวน 4 ครั้ง บางครั้งก็ไปติดต่อดังที่ทำงานของ

หน่วยงานดังกล่าว ซึ่งได้พยายามเพื่อให้ได้ข้อมูลมา แต่ผลสุดท้ายข้อมูลที่ได้รับมาไม่ครบถ้วน โดยได้รับมาเพียงรายชื่อของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเท่านั้น จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว ทำให้ได้รับข้อมูลที่ล่าช้า ข้อมูลไม่สมบูรณ์ และไม่ทันต่อเวลาในการนำไปปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

2. การจัดเก็บ รวบรวม นำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ทางด้านสถิติของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากการรวบรวมสถิติในแต่ละจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งบางครั้งในแต่ละท้องถิ่นก็ไม่ส่งข้อมูลมายังส่วนกลาง ทำให้ส่วนกลางไม่มีข้อมูล จึงไม่สามารถให้ข้อมูลดังกล่าวตามที่ขอได้ หรือบางครั้งแต่ละท้องถิ่นส่งข้อมูลมายังส่วนกลาง ซึ่งส่วนกลางจะต้องรวบรวมและประมวลผลข้อมูลดังกล่าวเสียก่อน ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการและต้องใช้เวลาอีกด้วย

3. สถานที่ทำงานของข้าราชการกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 กับสถานที่ประชุมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะอยู่คนละที่กัน โดยสถานที่ทำงานของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 จะอยู่ที่ถนนประดิพัทธ์ ส่วนสถานที่ประชุมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะอยู่ที่อาคารรัฐสภาถนนอุทองในการจัดส่งข้อมูลต้องใช้เวลา ทำให้บางครั้งไม่ทันต่อเวลา

4. ไม่มีระบบ Software หรือ โปรแกรมในการจัดเก็บข้อมูลที่ตีทำให้การสืบค้นข้อมูลต้องใช้เวลาานาน เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วไม่ทันต่อการใช้งาน

### ผลกระทบ

1. จากอุปสรรคดังกล่าวทำให้การทำงานไม่เกิดความคล่องตัว บางครั้งข้อมูลก็ไม่ถูกต้องและสมบูรณ์ หรือข้อมูลที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้รับไปเป็นข้อมูลที่ไม่ทันสมัยส่งผลให้การแก้ไขปัญหาทางด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

2. ข้อมูลทางด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรรับไปไม่ทันต่อการใช้งานทางด้านนิติบัญญัติ





## แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ

กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ตระหนักถึงความมีประสิทธิภาพในการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีความจำเป็นในการสนับสนุนข้อมูลที่มีคุณภาพอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม เรียบเรียง และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประกอบการพิจารณาในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ โดยการนำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการมาใช้เพื่อแสดงให้เห็นว่าการดำเนินการอย่างไรจึงจะทำให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยบุคลากรจะเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญในการทำให้องค์กรสู่ความเป็นเลิศตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ ซึ่งการให้บริการที่ดีแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จะส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอีกด้วย สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จะเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการวิชาการอีก

นอกจากทฤษฎีการเพิ่มประสิทธิภาพและทฤษฎีการให้บริการแล้ว แนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้ยังเป็นสิ่งที่สำคัญในปัจจุบันเพราะสังคมในกระแสแห่งการเรียนรู้ การจัดการความรู้ที่ดีและเป็นระบบ มีแหล่งข้อมูลเป็นของตนเองที่สมบูรณ์ โดยนำมาจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ทั้งจากเอกสาร จากตัวบุคคล หรือจากอินเทอร์เน็ต มาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ย่อมทำให้การบริการทำได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของงานการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นผนวกเข้ากับทฤษฎีดังกล่าวแล้ว พอสรุปแนวทางการแก้ไขหรือการเพิ่มประสิทธิภาพ ได้ดังนี้

### 1. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ก. การสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมากที่สุด โดยการฝึกอบรมทักษะการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญทางด้านวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเชิญวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการศึกษา มาถ่ายทอดความรู้แก่เจ้าหน้าที่ หรือควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาให้มีความเป็นมืออาชีพ (Professional) การศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายในประเทศและต่างประเทศ สัมมนา หรือ เข้าร่วมฟังการบรรยายจากวิทยากรทั้งจากหน่วยงาน

ภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และความรู้ที่ได้รับ จะส่งผลให้คุณภาพของงานและผลการดำเนินการออกมาอยู่ในขั้นที่ดี เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

นอกจากนั้นการจัดการความรู้ในลักษณะ Knowledge Sharing คือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และช่วยเหลือกันและกัน โดยนำประสบการณ์ความรู้ต่าง ๆ มาถ่ายทอดให้กัน และร่วมวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุ ผลกระทบที่เกิดขึ้นเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และจะเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและจากแนวคิดทฤษฎีการให้บริการพบว่า การบริการที่ดีย่อมส่งผลให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและมีการบอกกล่าวแนะนำสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรคนอื่น ๆ มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งจากสถิติการให้บริการวิชาการของสำนักวิชาการ ปีงบประมาณ 2549 – 2551

ประจำปี 2549 เอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ ญัตติ จำนวน 11 เรื่อง การให้บริการวิชาการตามที่สมาชิกร้องขอจำนวน 531 เรื่อง ประจำปี 2550 การให้บริการตามที่สมาชิกร้องขอ 353 เรื่อง และในปีงบประมาณ 2551 เอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ 89 เรื่อง และการบริการวิชาการตามที่สมาชิกร้องขอ 1,630 เรื่อง แสดงว่าสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานบริการวิชาการทำให้มีผู้มาใช้บริการจำนวนมากขึ้น

การทำ Knowledge Sharing แล้วจะต้องมีการเก็บสะสมความรู้ที่ได้ไว้ในคลังความรู้ Knowledge Assets (KA) โดยการจัดเก็บในรูปแบบเอกสารหรือไว้ในระบบสารสนเทศที่สามารถสืบค้นได้ง่าย สะดวกต่อการใช้งาน

**ข. การสร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพของงาน ได้แก่เอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณา ญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่**

- ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ และเอกสารประกอบการพิจารณา ญัตติ ที่จะเข้าสู่การพิจารณาของที่ประชุมสภา เจ้าหน้าที่จะต้องทำความเข้าใจในหลักการและเหตุผลของแต่ละเรื่องให้ถ่องแท้เสียก่อน จากนั้นจึงทำการค้นคว้ารวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำรูปเล่ม โดยเอกสารที่ออกมาจะต้องคำนึงถึงคุณภาพของงาน และประโยชน์ที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะนำไปใช้ และตรงตามความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

- เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เนื่องจากการจัดทำนั้นเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้กำหนดชื่อเรื่องที่จะทำการศึกษา โดยคุณสถานการณ์ว่าเรื่องใดอยู่ในความสนใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและได้รับความสนใจจากสังคมหรือไม่ ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่อาจผลิตเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ไม่ตรงตามความสนใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ ดังนั้นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ คือ เจ้าหน้าที่ควรสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรว่าท่าน

สนใจเรื่องอะไร และคาดคะเนว่าน่าจะเป็นเรื่องที่ได้รับ ความสนใจไปอีกระยะเวลาานเท่าใด เมื่อสำรวจความคิดเห็นแล้ว จึงลงมือทำการรวบรวมข้อมูล และศึกษาเรื่องให้ถ่องแท้ จนดำเนินการจัดทำให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

- **ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณา อนุมัติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการและเอกสาร วิชาการที่เผยแพร่ ข้อมูลที่ได้มาจะต้องเป็นข้อมูลที่ทันสมัย โดยเจ้าหน้าที่จะต้องมีแหล่งข้อมูลที่ ดีที่อ้างอิงได้และต้องเป็นข้อมูล ณ ปัจจุบัน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวหาได้จากสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง วารสาร บทความ หนังสือพิมพ์ แต่ความน่าเชื่อถือยังไม่เต็ม 100% สำหรับข้อมูลที่ดีที่สุดคือข้อมูลจากส่วน ราชการต่าง ๆ ซึ่งการขอข้อมูลบางครั้งจะได้ข้อมูลมาทันที โดยการส่งทาง FAX การให้เจ้าหน้าที่ ไปปรับหรือการส่งทาง E – mail แต่บางครั้งข้อมูลที่จะต้องใช้ทำหนังสือราชการไปยื่นขอ ซึ่งเจ้าของ ข้อมูลจะต้องส่งเรื่องเพื่อขออนุญาตตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา โดยต้องใช้เวลาดำเนินการไม่ น้อยกว่า 3 วัน จึงจะได้ข้อมูล บางครั้งข้อมูลที่ได้รับไม่ทันต่อการนำไปใช้ของสมาชิกสภาผู้แทน ราษฎร ดังนั้นวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพ ต้องมีการประสานงานภายในระหว่างหน่วยงานกับ หน่วยงานและระหว่างเจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ โดยอาศัยหลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน เมื่อได้ ประสานงานติดต่อกันเป็นประจำและพูดคุยกันแล้ว บางครั้งแทนที่จะต้องทำหนังสือขอความ อนุเคราะห์ไป ทางเจ้าหน้าที่จะส่งข้อมูลมาให้ทันทีโดยไม่ต้องมีหนังสือราชการ**

- **การให้บริการวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้น ข้อมูล จะต้องถูกต้องครอบคลุมโดยนำข้อมูล (Data) มาเก็บรวบรวมไว้ เมื่อรวบรวมได้หลาย ๆ เรื่อง นำแต่ ละเรื่องมาสรุปรวมเป็นเรื่อง ๆ เรียกว่า สารสนเทศ (Information) และนำสารสนเทศที่ได้มา ประมวลผลเพื่อแก้ปัญหาหรือเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ เรียกว่า ความรู้ (Knowledge) การที่จะทำให้เกิด Knowledge ได้ จะต้องอาศัยทักษะและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยสำคัญ ดังนั้นการจะให้ เกิดทักษะและประสบการณ์ได้จะต้องใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้(KM) เข้ามาใช้ในการเรียนรู้ ร่วมกัน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การช่วยเหลือเกื้อกูลกันและการใช้หลักพี่สอนน้อง จะทำให้ การทำงานเกิดประสิทธิภาพและสมาชิกได้ข้อมูล ไปครบถ้วนและครอบคลุม ตรงตามความ ประสงค์ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร**

- **การจัดทำมาตรฐานในการทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่าง พระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณา อนุมัติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ โดยทำข้อมูลให้ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ โดยมีส่วนประกอบ ดังนี้ คือ ส่วนความเป็นมาของข้อมูล ส่วนสาระสำคัญหรือประเด็นสำคัญ ส่วนสรุปของข้อมูลและ ส่วนแนวโน้มของข้อมูลในอนาคต เพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้นำไปใช้ในการประชุมสภา และการประชุมคณะกรรมาธิการต่อไป**

• ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ นั้น การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและเอกสารประกอบการพิจารณาญัตตินั้น ใช้เวลาในการจัดทำ 5 วัน ด้านข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ ใช้เวลาในการจัดทำกรณีเร่งด่วน เสร็จภายใน 1 วัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูล กรณีข้อมูลไม่เร่งด่วนเสร็จภายใน 3 วัน ส่วนการจัดทำเอกสารทางวิชาการใช้เวลาจัดทำ 1 ปี / เรื่อง / คน ดังนั้นควรปรับปรุงขั้นตอนการผลิตหรือการให้บริการ โดยควรลดขั้นตอนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการและเอกสารวิชาการที่เผยแพร่

1. เอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ จากเดิมใช้เวลาในการดำเนินการ 5 วัน ให้ลดลงเหลือ 3 วัน โดยเมื่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นอนุมัติเอกสารประกอบการพิจารณาแล้ว ก่อนที่จะให้สำนักงานพิมพ์ดำเนินการอัดสำเนาเอกสาร ให้มีการเผยแพร่เอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและเอกสารประกอบการพิจารณาญัตติผ่านทางเว็บไซต์ของรัฐสภา [www.parliament .go.th/Library/](http://www.parliament.go.th/Library/) เพื่อให้สมาชิกสามารถเปิดดูข้อมูลและทำการศึกษาข้อมูลก่อนวันประชุมสภา ซึ่งจะช่วยให้ลดขั้นตอนการทำงานและส่วนใหญ่เอกสารประกอบการพิจารณาจะแจกให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในวันประชุม ทำให้สมาชิกเตรียมความพร้อมในการอภิปรายได้น้อยเพราะไม่มีข้อมูลประกอบในการอภิปราย

นอกจากนี้การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติสามารถใช้การเขียนบนแผ่นซีดี หรือ E- book และให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถสืบค้นข้อมูล และนำไปศึกษาก่อนเข้าประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการพิจารณาในชั้นกรรมาธิการได้

2. สำหรับการจัดทำข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการซึ่งเดิมใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ กรณีเร่งด่วนเสร็จภายใน 1 วัน และกรณีไม่เร่งด่วนเสร็จภายใน 3 วัน มาเป็นกรณีเร่งด่วนจาก 1 วันเป็น 1 ชั่วโมง หรือจาก 3 วัน เป็น 1 วันนั้น ต้องอาศัยทฤษฎี KM มาช่วยสนับสนุนในด้านการจัดการความรู้ คือ ต้องมีคลังข้อมูลที่ดี ต้องมีการจัดเก็บข้อมูลและสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งต้องมีเครือข่ายระหว่างหน่วยงานในการให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่รวดเร็ว ทันการณ์และทันสมัย โดยการแสวงหาความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการใช้ประโยชน์ความรู้

3. เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน จุลสาร เอกสารงานของรัฐสภา มีระยะเวลาในการดำเนินการ 1 ปี / เรื่อง / คน ซึ่งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในเอกสาร

วิชาการที่เผยแพร่ เจ้าหน้าที่ต้องมีการติดตามข่าวสารบ้านเมือง และสถานการณ์เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อติดตามแล้ว จะต้องค้นคว้า รวบรวม เรียบเรียง และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาจัดทำเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ โดยเน้น 5 บทที่สำคัญคือความเป็นมา สถานการณ์ทั่วไป สภาพปัญหา แนวทางการแก้ไข และบทสรุปและที่สำคัญต้องมีการจัดพิมพ์เผยแพร่ในช่วงที่สถานการณ์กำลังได้รับความสนใจ

2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในกิจกรรมทุกด้านอย่างต่อเนื่องให้ดีขึ้น โดยเป้าหมายแรกที่ต้องทำคือมุ่งผู้การเพิ่มจำนวนผู้มาใช้บริการ คือสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรให้เพิ่มขึ้นทุกปี เพราะการเพิ่มการใช้บริการเท่ากับการทำงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ใช้บริการแล้วเกิดความพึงพอใจจึงมาใช้บริการข้อมูลอีก นอกจากนั้นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจึงบอกกล่าวต่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรท่านอื่นให้มาใช้บริการข้อมูล (สมาชิกรายใหม่) ซึ่งการทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องดังนี้

ก. ต้องมีการรวบรวมความรู้ ทั้งจากภายในองค์กร (ข้อมูลด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นจากการประชุมสภา การประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง) และภายนอกองค์กร (ข้อมูลจากกระทรวง กรม ที่เกี่ยวข้องด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น)

ข. การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบเป็นการวางโครงสร้างความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต เพื่อให้ค้นหาได้ง่าย สะดวก แต่การจัดเก็บข้อมูลด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่มีการจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพ การจัดเก็บใช้วิธีเก็บในรูปแบบ File แล้วเก็บเข้าหมวดหมู่ใน Folder ต่าง ๆ ลงไว้ใน Hard Disk ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ถ้าวันใดเครื่องคอมพิวเตอร์เสีย ข้อมูลต่าง ๆ จะสูญหาย ดังนั้นควรมีการสร้างคลังข้อมูล (Data Warehouse) คือระบบการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล โดยนำข้อมูลที่กระจัดกระจายเข้ามารวมไว้ที่ศูนย์กลางข้อมูล และสามารถเก็บข้อมูลย้อนหลังได้หลาย ๆ ปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลช่วยสนับสนุนการตัดสินใจและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ส่วนประกอบที่สำคัญของคลังข้อมูลหรือฐานข้อมูล คือ 1. ส่วนของการใส่ข้อมูล ได้แก่ การพัฒนาข้อมูลจะต้องมีการวางแผนว่าจะดึงข้อมูลอย่างไรและด้วยวิธีใด 2. การจัดเก็บข้อมูลเป็นส่วนของการบันทึกสถิติข้อมูล รวมทั้งรายละเอียดทั้งหมดของข้อมูล 3. ส่วนที่รองรับจากการใช้คลังข้อมูลหรือส่วนที่รองรับจากการทำงาน เพื่อให้ผู้ใช้งานได้เข้าถึงข้อมูลและจะช่วยให้การเรียกใช้ข้อมูลที่จัดเก็บไว้มีประสิทธิภาพสูงกว่าการจัดเก็บในปัจจุบัน



LIART

### 3. การให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม

- การทำงานเป็นทีม เป็นส่วนหนึ่งของการทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ดีและออกมาอย่างต่อเนื่อง โดยการทำงานเป็นทีม นั้น นอกจากทำงานเป็นทีมในหน่วยงานเดียวกันแล้ว การทำงานร่วมกันทำงานแบบเชื่อมข้ามสายงาน (Cross Function Team) คือการประสานงานและร่วมมือกันทำงานแบบข้ามหน่วยงานของตนเอง ก็จะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอีกด้วย เช่น ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณา ญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิก ร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ กระบวนการต่าง ๆ นี้ นอกจากจะมีการทำงานร่วมกันในทีมของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 แล้ว ยังมีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน คือ กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 (จัดทำต้นฉบับเอกสาร) กลุ่มงานอัดสำเนา เพื่อจัดทำสำเนาต้นฉบับเอกสาร กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ นำต้นฉบับเอกสารเผยแพร่ทางเว็บไซต์ ดังนั้นหากมีการให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม ผลของงานจะออกมาดี มีคุณภาพและตรงตามเวลา

- การเชื่อมโยงเครือข่าย (Network) เป็นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อขอความร่วมมือและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน โดยการจัดทำโครงการนำร่องในการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติกับสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและกระทรวง กรม ที่เกี่ยวข้องกับการเสนอร่างพระราชบัญญัตินั้นๆ เพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึก ปัญหา ผลกระทบ สถิติ ข้อเท็จจริง ของร่างพระราชบัญญัติที่จะเข้าสู่การพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติจะมีข้อมูลประกอบในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติในเชิงลึก โดยการจัดทำระบบผ่านข้อมูลด้วย Log in และ Password เมื่อมีการสามารถสร้างเครือข่ายได้แล้ว (Network) และขยายผลไปสู่ความร่วมมือกันด้านวิชาการ ในระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้แล้ว จะทำให้การบริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติ จะมีความครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### บทสรุป

ในการศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร” มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุในการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ปัญหาด้านข้อมูลการปกครองท้องถิ่นจะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลายหน่วยงาน และมีขั้นตอนในการดำเนินงานทำให้ได้ข้อมูลล่าช้า และไม่ทันต่อการใช้งาน นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ใช้ประโยชน์ไม่ได้ อีกทั้งข้อมูลที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องการข้อมูลเป็นข้อมูลเชิงลึกซึ่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรไม่ใช่แหล่งข้อมูลโดยตรงต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ปัญหาการจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบที่ดี การสืบค้นไม่สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ประกอบกับสถานที่ทำงานประจำมีอยู่หลายแห่ง การติดต่อประสานงานและการให้บริการไม่คล่องตัว ซึ่งจากปัญหาและสาเหตุดังกล่าว ผู้ศึกษาได้นำเอาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ทฤษฎีการให้บริการ และทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (KM) มาใช้เป็นเครื่องมือมาใช้ปรับปรุงแก้ไขว่ามีวิธีการดำเนินการอย่างไรจึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและทันสมัย ตรงกับความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร นอกจากนี้ควรพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีฐานข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ครบถ้วน สมบูรณ์

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัญหาและสาเหตุของการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. สนับสนุนการฝึกอบรมและสัมมนาบุคลากรในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บุคลากรมีทักษะความเชี่ยวชาญและมีความรู้ที่ทันสมัยในหลาย ๆ สาขาวิชา ร่วมกับการศึกษาดูงาน

หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์และเป็นเครือข่ายทางวิชาการระหว่างกัน

2. ควรสร้างกระบวนการเรียนรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่องและอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ มีแนวทางการดำเนินการดังนี้

ก. จัดตั้งทีมงานพัฒนาความรู้ มีหน้าที่สร้างศูนย์ความรู้ จัดให้มีเวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ ประสบการณ์ วิธีคิด เพื่อต่อยอดองค์ความรู้

ข. จัดทำฐานข้อมูลความรู้โดยใช้การมีส่วนร่วมของบุคคลในองค์กร เช่น จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดทำแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ เป็นต้น

ค. จัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กร เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ หรือมุมมองใหม่ ๆ จากการศึกษา อบรม ดูงานและบทเรียนที่ได้จากการปฏิบัติงานจริง โดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่

- การจัด Home Office Day เป็นการพบปะสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อรับฟัง Feedback และสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้น ไตรมาสละ 1 ครั้ง เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- การจัด Team Briefing เป็นการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์และแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกัน

- การจัด KM Activities เป็นการจัดกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ เช่นการเปิด Km Webboard เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน ความเห็นในเรื่องความรู้ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน

3. การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ และเอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ควรมีการนำข้อมูลลงในเว็บไซต์ของห้องสมุดรัฐสภา เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย และมีเวลาศึกษาข้อมูลได้ ก่อนจะมีการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติหรือญัตตินั้น ๆ นอกจากนั้นยังมีอีกวิธีการหนึ่ง คือการนำเสนอเอกสารประกอบการพิจารณาโดยการเขียนข้อมูลลงบนแผ่นซีดีหรือ E – book ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะทำให้ประหยัดเวลาในการจัดทำรูปเล่มเอกสารประกอบการพิจารณาและปัจจุบันสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรก็มีเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ที่ทางสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้สนับสนุนการทำงานให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอยู่แล้ว อีกทั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรยังสามารถขอรับบริการข้อมูลทางวิชาการผ่านเว็บไซต์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ส่งข้อมูลต่าง ๆ ผ่านระบบ E – mail เพื่อช่วยลดเวลาในการให้บริการและประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายและเพิ่มช่องทางการให้บริการจากหน่วยงานและประชาชนผู้สนใจด้วย

4. ควรมีการสร้างระบบฐานการจัดเก็บข้อมูลที่สมบูรณ์และทันสมัยและมีการเชื่อมโยงเครือข่ายของฐานข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ควรมีการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลนิติบัญญัติกับหน่วยงานอื่น ๆ

5. การนำระบบการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS) มาใช้ในการติดต่อแจ้งผลการดำเนินการเพื่อให้การติดต่อมารับข้อมูลทางวิชาการของสมาชิกรัฐสภาเป็นการประสานงานโดยตรงและเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว เมื่อสมาชิกรัฐสภาได้มาขอรับบริการ ณ จุดให้บริการ E-Knowledge บริเวณอาคารรัฐสภา 1 ชั้น 3 หรือขอผ่านทางโทรศัพท์หรือผ่านทางบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งในการจัดทำข้อมูลวิชาการนั้น เนื่องจากสถานที่ทำงานของบุคลากรกลุ่มงานบริการวิชาการนั้นอยู่ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถ.ประดิพัทธ์ในบางครั้งการจัดทำข้อมูลวิชาการต้องมีการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง ซึ่งอยู่คนละสถานที่ มีการส่งข้อมูลต่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องที่สมาชิกร้องขอ เมื่อได้ดำเนินการจัดทำข้อมูลเรียบร้อยแล้วหรือดำเนินการเสร็จก่อนกำหนดที่ได้นัดไว้ เพื่อให้การจัดส่งให้แก่สมาชิกได้รับทราบว่าได้ดำเนินการจัดทำข้อมูลเรียบร้อยแล้ว และให้มารับข้อมูลได้ตามสถานที่ วัน เวลา ที่ได้นัดหมาย การแจ้งข้อมูลดังกล่าวผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ (SMS) จะทำให้สมาชิกได้รับทราบและสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ทันที ดังนั้นควรจัดเก็บหมายเลขโทรศัพท์มือถือของสมาชิกที่เคยขอใช้บริการอย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นระบบ ซึ่งจะทำให้แก้ไขปัญหาสถานที่ทำงานอยู่คนละที่ได้



## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. ประกาศกรมการปกครองเรื่องแจ้งข้อมูลทางการปกครอง. (กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย, 2552).
- จักร ดิงศภัทย์. การจัดการยุคใหม่ : กลยุทธ์การบริหารผลการดำเนินการ. (กรุงเทพฯ : บริษัทรุ่งเรืองรัตน์พรินติ้ง, 2549).
- ชาญชัย อาจิณสมานจาร. การบริหารการศึกษา (กรุงเทพฯ : การศาสนา, 2539).
- ดิน ปรัชญพุทธิ. รัฐประศาสนศาสตร์เปรียบเทียบ : เครื่องมือในการพัฒนาประเทศ (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535)
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, (กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2539)
- ทงศักดิ์ สุระคำแหง. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพงานให้บริการวิชาการของสำนักวิชาการ : ศึกษาเฉพาะการให้บริการทางกฎหมาย. (กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2551).
- ธงชัย สันติวงษ์. กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ : การศึกษานโยบายและกลยุทธ์การบริหารขององค์กร (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2532)
- ธงชัย สันติวงษ์. การบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์. (กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2539).
- นันทนา ธรรมบุศย์. การพัฒนาตนเอง, วารสารแนะแนว ปีที่ 31 ฉบับที่ 167, 2540.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. การจัดการความรู้ : พื้นฐานและการประยุกต์ใช้ (กรุงเทพฯ : บริษัทเอกซ์เปอร์เน็ตจำกัด, 2547).

ประพนธ์ ผาสุขยืด. ดร. การจัดการความรู้ ฉบับขับเคลื่อน LO. พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไวยไหม, 2550).

ประพนธ์ ผาสุขยืด. ดร. การจัดการความรู้. พิมพ์ครั้งที่ 10. (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไวยไหม, 2550).

ราชกิจจานุเบกษา ประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ เล่ม 120 ตอนพิเศษ 13ง หน้า 20, วันที่ 17 พฤศจิกายน 2546.

ราชกิจจานุเบกษา ประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ เล่ม 119 ตอนที่ 60 ง หน้า 14, วันที่ 15 กรกฎาคม 2545.

วีระ ไชยธรรม. การปรับปรุงระบบราชการญี่ปุ่นและฟิลิปปินส์, วารสารข้าราชการ 40, 1 (มกราคม - กุมภาพันธ์), 2538.

วิจารณ์ พานิช. ศ.นพ. การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ. (กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส). 2548).

วิทยา เชียงกูร. ปัญหาพื้นฐานของประเทศด้อยพัฒนา. (กรุงเทพฯ : ดวงกมล. 2536).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. ศัพท์การบริหาร (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2538).

สุนันท์ บุญวโรดม. การปรับเปลี่ยนของธนาคารพาณิชย์ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ศึกษากรณีธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น, 2543.

สวีณา พลพิชน์. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร. (กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2551).

สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542).

แสวง รัตนมงคลมาศ. เทคนิควิธีการใช้แนวความคิดทฤษฎีในการเลือก กำหนดปัญหาและ  
สมมติฐานในการวิจัย. (กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์, 2514).

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. แผนกลยุทธ์สำนักงานกวีวิชาการ พ.ศ. 2553 – 2556. (กรุงเทพฯ :  
สำนักงานกวีวิชาการ, 2552).

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
พ.ศ. 2553 – 2556. (กรุงเทพฯ : คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการ, 2552).

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ – นามสกุล นายนิพัทธ์ สระฉันทพงษ์  
วัน เดือน ปีเกิด 11 มีนาคม 2503

### วุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	สถาบัน	ปีการศึกษา
นิติศาสตร์บัณฑิต	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	2529
ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์ การบริหารรัฐกิจ)	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	2533
ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์ การปกครอง)	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	2541

### ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

นิติกร 8 ว. กลุ่มงานบริการวิชาการ 1  
สำนักวิชาการ  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

