



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านเลขานุการ
เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ
ประสานงานพรรคฝ่ายค้าน

นางฉัตรภรณ์ วิวัฒน์วานิช

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

รัฐสภา

พ.ศ. 2551



LIRT

THAI NATIONAL ASSEMBLY LIBRARY



3961175688



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

คำนำ

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่ความรับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการและด้านธุรการทั่วไป เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการที่ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย

คณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน เป็นคณะกรรมการฯ ภายใต้การมอบหมายของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร จึงต้องปฏิบัติงานด้านเลขานุการและธุรการทั่วไป เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน ภารกิจหลักคือ งานด้านเลขานุการเพื่อสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน ซึ่งครอบคลุมการจัดการประชุม การทำหน้าที่เลขานุการในที่ประชุม แต่การปฏิบัติงานตามภารกิจดังกล่าว ยังไม่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาหาแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ของกลุ่มงานฯ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านเลขานุการของกลุ่มงานฯ และหากมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ ผู้ศึกษายินดีน้อมรับ เพื่อนำมาใช้ประกอบการพิจารณาต่อไป

นางฉัตรภรณ์ วิวัฒน์วานิช

วิทยากร 8 ว.

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านเลขานุการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน” นี้ สำเร็จด้วยความกรุณาจากคณาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตร และวิทยากรที่ได้ให้ความรู้และช่วยเหลือในด้านต่างๆ เป็นอย่างยิ่ง

ดิฉันขอขอบพระคุณ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์บุญเจ็ด ไสภณ อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ และนายอนุกุล สัจจิตติเสรี ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบุคลากรและที่ปรึกษาหลักสูตร ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

นอกจากนั้นขอขอบคุณ บุคลากรของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ที่ได้ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานและสนับสนุนในด้านต่างๆ เป็นผลให้การจัดทำเอกสารทางวิชาการฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ไปด้วยดี

นางฉัตรภรณ์ วิวัฒน์วานิช

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านเลขานุการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านเลขานุการ ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ให้สามารถสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีขอบเขตการศึกษาเฉพาะการจัดการประชุมและการทำหน้าที่เลขานุการในที่ประชุมคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน ในช่วงที่นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ ดำรงตำแหน่งผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร (27 กุมภาพันธ์ 2551 ถึงปัจจุบัน) โดยใช้วิธีศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และประสบการณ์บุคคลากรของกลุ่มงานฯ

ผลของการศึกษา กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรมีหน้าที่ความรับผิดชอบสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการที่ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรมอบหมายกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรจึงต้องปฏิบัติงานด้านเลขานุการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการฯ ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ภารกิจหลักคือ การดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการศึกษาและวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงาน พบว่าการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของกลุ่มงานฯ มีปัญหาในทางปฏิบัติด้านการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาไม่มีคุณภาพ ไม่มีการนำไปใช้ประโยชน์ประกอบการพิจารณาของที่ประชุม การอำนวยความสะดวกผู้มาชี้แจงและการเสนอความเห็นในที่ประชุมไม่มีประสิทธิภาพ การให้บริการข้อมูลล่าช้าไม่ครบถ้วนจึงควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ประสบการณ์ และความรู้โดยเน้นการอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ และการให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติมควบคู่กับการจัดการข้อมูลโดยพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัย สะดวกต่อการค้นหาและมีการบริหารงานที่เหมาะสมโดยการพัฒนาทีมงานให้มีคุณภาพ ใช้หลักการประสานงานเชื่อมสัมพันธ์ มีการมอบหมายและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ตลอดจนการยกเลิกงานที่มีความซ้ำซ้อนและเพิ่มการทำงานเชิงรุกเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้านอย่างมีประสิทธิภาพ



อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรแล้ว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนางานด้านวิชาการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร เพื่อสนับสนุนภารกิจของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรมีการศึกษาโครงสร้างของหน่วยงานที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสนับสนุนหรือรองรับภารกิจของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรต่อไป



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	จ
สารบัญแผนภูมิ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
วิธีการศึกษา	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการ	6
แนวคิดการพัฒนามนุษย์	11
แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน	14
แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	15
แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ	17
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	20
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ลักษณะขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการและสภาพปัญหา	25
สภาพปัญหา	27
บทที่ 4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านเลขานุการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน	31
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	35
บทสรุป	35
ข้อเสนอแนะ	37
บรรณานุกรม	38
ประวัติผู้ศึกษา	40



สารบัญแนกมู

หน้า

แผนภูมิการวิเคราะห์ปัญหา – สาเหตุ

1



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา มีมติในคราวประชุม ครั้งที่ 5/2545 วันอังคารที่ 28 พฤษภาคม 2545 เห็นชอบและอนุมัติการปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ อำนาจหน้าที่และอัตรากำลังของส่วนราชการ สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กำหนดให้กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร เป็นกลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และคำสั่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ 50/2546 ลงวันที่ 10 มกราคม 2546 กำหนดให้กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการ และธุรการทั่วไปของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
2. ดำเนินการตรวจสอบ กลั่นกรอง วิเคราะห์และเสนอความเห็นเรื่องที่น่าเสนอผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
3. ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการและกฎหมาย และวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงทั้งในและต่างประเทศเพื่อประกอบการพิจารณาในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
4. ดำเนินการจัดทำกำหนดการนัดหมายขั้นตอนการเข้าพบและตารางการปฏิบัติงานประจำวันและประจำสัปดาห์ รวมทั้งสรุปผลงานประจำสัปดาห์ของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
5. ดำเนินการประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรในงานรัฐพิธีและพิธีการต่าง ๆ
6. ดำเนินการร่างคำถวายพระพรชัยมงคล สุนทรพจน์ สาร คำนิยม คำกล่าวเปิดงาน ปิดงาน คำอวยพร คำบรรยายทางวิชาการ เอกสารประกอบการบรรยายและบทสัมภาษณ์ต่าง ๆ
7. ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการและธุรการทั่วไป เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการที่ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย



8. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

จากหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ภารกิจหลักของกลุ่มงานฯ คือปฏิบัติงานด้านธุรการทั่วไป เลขานุการ และวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการที่ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร มอบหมาย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 110 บัญญัติว่า "ภายหลังที่คณะรัฐมนตรีเข้าบริหารราชการแผ่นดินแล้ว พระมหากษัตริย์จะทรงแต่งตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรผู้เป็นหัวหน้าพรรคการเมืองในสภาผู้แทนราษฎรที่สมาชิก ในสังกัดของพรรคตนมิได้ดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีและมีจำนวนมากที่สุดในบรรดาพรรคการเมืองที่สมาชิกในสังกัดมิได้ดำรงตำแหน่งรัฐมนตรี แต่ไม่น้อยกว่าหนึ่งในห้าของจำนวนสมาชิกทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ของสภาผู้แทนราษฎรในขณะแต่งตั้งเป็น ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

ในกรณีที่ไม่มีการเลือกตั้งในสภาผู้แทนราษฎร มีลักษณะที่กำหนดไว้ตามวรรคหนึ่ง ให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรผู้เป็นหัวหน้าพรรคการเมืองซึ่งได้รับเสียงสนับสนุนข้างมากจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในพรรคการเมืองที่สมาชิกในสังกัดของพรรค นั้น มิได้ดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีเป็นผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ในกรณีที่มีเสียงสนับสนุนเท่ากัน ให้ใช้วิธีจับสลาก

ให้ประธานสภาผู้แทนราษฎร เป็นผู้ลงนามรับสนองพระบรมราชโองการแต่งตั้งผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ย่อมพ้นจากตำแหน่งเมื่อขาดคุณสมบัติดังกล่าวในวรรคหนึ่ง หรือวรรคสอง และให้นำบทบัญญัติมาตรา 124 วรรคสี่ มาใช้บังคับโดยอนุโลม ในกรณีเช่นนี้พระมหากษัตริย์จะได้ทรงแต่งตั้งผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรแทนตำแหน่งที่ว่าง"

ต่อมาเมื่อพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้ง นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ เป็นผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2551 นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ ในฐานะผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ได้มอบหมาย ให้นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดตรัง เป็นประธานคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน เพื่อทำหน้าที่ประสานงานระหว่างสภาผู้แทนราษฎรกับพรรคฝ่ายค้าน พิจารณาร่างพระราชบัญญัติก่อนเข้าสู่ที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร พิจารณาและวิเคราะห์สถานการณ์ด้านต่างๆ เพื่อเตรียมอภิปรายในที่ประชุมสภาฯ นำมติที่ประชุมคณะกรรมการฯ รายงานต่อผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการที่ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรมอบหมายภารกิจดังกล่าวครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดการประชุม การวิเคราะห์และจัดทำข้อมูลร่างพระราชบัญญัติ และการสืบค้นข้อมูลด้านต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการฯ และประกอบการอภิปรายในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร แต่โดยที่ภารกิจด้านการจัดการประชุมต้องเกี่ยวข้องกับประสานงาน กับหน่วยงานต่าง ๆ หลายหน่วยงานและการจัดทำข้อมูลเสนอต่อที่ประชุมต้องเป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และสังเคราะห์เชิงลึกทั้งด้านกฎหมายและสถานการณ์ด้านต่าง ๆ เนื่องจากขั้นตอนการพิจารณาของคณะกรรมการฯ เป็นขั้นตอนที่สำคัญถือได้ว่าเป็นการกลั่นกรองกฎหมายของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคฝ่ายค้าน ก่อนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร เพราะการตรากฎหมายเป็นหน้าที่สำคัญของสถาบันนิติบัญญัติ คณะกรรมการฯ ในฐานะที่เป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะต้องมีการพิจารณาร่วมกัน เพื่อระดมความคิดเห็นประกอบการนำเสนอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยความละเอียด รอบคอบ เพื่อให้กฎหมายที่ผ่านสภาผู้แทนราษฎรเป็นไปอย่างถูกต้อง สามารถบังคับใช้เป็นกฎหมายของประเทศอย่างสมบูรณ์ เพราะกฎหมายแต่ละฉบับมีผลกระทบต่อประชาชนทุกคน นอกจากนี้คณะกรรมการฯ ในฐานะสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรซึ่งมีหน้าที่ควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลจะมีการนำประเด็นสำคัญๆ เข้าสู่การพิจารณาของที่ประชุมเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์และกำหนดแนวทางหรือท่าทีของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคฝ่ายค้านซึ่งจำเป็นต้องใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาทั้งข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเชิงลึก แต่โดยที่การปฏิบัติงานของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคณะกรรมการฯ ได้ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สามารถสนับสนุนและรองรับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรสามารถดำเนินการได้จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ คือ คณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน และผู้ที่เกี่ยวข้องและเป็นกลไกหนึ่งที่จะร่วมสร้างพลังขับเคลื่อนให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ได้ คือ **“เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อส่งเสริมงานสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้าทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรมโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของปวงชน”**



วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านเลขานุการ ของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. จะทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน ในสภาผู้แทนราษฎรเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน
2. จะสามารถนำผลการศึกษาเป็นแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของกลุ่มงาน ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ประสานงานพรรคฝ่ายค้าน
3. จะสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ประเด็นอื่นๆ ต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับการจัดการประชุมและเลขานุการที่ประชุมคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้านในช่วงที่นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ ดำรงตำแหน่งผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร (27 กุมภาพันธ์ 2551 - จนถึงปัจจุบัน)

วิธีการศึกษา

1. ศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research)
2. ศึกษาจากประสบการณ์ของบุคลากรในกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

นิยามศัพท์

1. การเพิ่มประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานได้รวดเร็ว เกิดประโยชน์และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้อง
2. งานด้านเลขานุการ หมายถึง งานเกี่ยวกับการจัดการประชุมและการทำหน้าที่เลขานุการที่ประชุมคณะกรรมการประสานพรรคฝ่ายค้านของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร



บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านเลขานุการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้านให้เกิดประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการ
2. แนวคิดการพัฒนาบุคลากร
3. แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
5. แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ
6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
7. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล

นอกจากแนวคิดข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้มาประกอบการศึกษาด้วย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการ

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องมีความรับผิดชอบที่กว้างขวาง ส่วนใหญ่จะเป็นการประสานงานและการเตรียมการในเรื่องต่าง ๆ จึงต้องศึกษาเกี่ยวกับความหมาย คุณสมบัติของเลขานุการที่ดี บทบาทของเลขานุการกับการประชุมเพื่อเป็นกรอบความคิด ในการศึกษาครั้งนี้

กมล ชูทรัพย์ (2515 :1) อธิบายไว้ว่า “เลขานุการ” เป็นคำสนธิ มาจากคำว่า เลขา สนธิกับอนุการ ดังนั้น “เลขา + อนุการรวมเป็นเลขานุการ” และได้อธิบายความหมายของคำว่า เลขานุการในภาษาอื่นๆ ดังนี้ เลขานุการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “SECRETARY” ซึ่งมาจากภาษาลาตินว่า “SECRETUM” แปลว่า “ลับ” หรือ SECRET ดังนั้น “SECRETARY” จึงแปลว่าผู้รู้ความลับ ดังนั้น ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ คือ ผู้รู้ความลับต้องเป็นผู้ได้รับความไว้วางใจเก็บความลับ



ของผู้บังคับบัญชาและขององค์กรด้วย

คำว่า SECRETARY เป็นคำที่มีอักษร 9 ตัว มีความหมายตามตัวพยัญชนะดังนี้

1. S = SENSE คือ ความมีสามัญสำนึก รู้จักรับผิดชอบว่าสิ่งใดควรทำและไม่ควรทำ มีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด ทั้งไม่เป็นผู้ที่ทำงานโดยปราศจากความยั้งคิด

2. E = EFFICIENCY คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และจะแสดงให้เห็นถึงสมรรถภาพของงานด้วย

3. C = COURAGE คือ ความมุมานะ ความกล้า และกล้าที่จะทำงานโดยไม่กลัวว่าจะเกิดความผิดซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจของบุคคลนั้น แล้วงานก็จะสำเร็จสมความมุ่งหมาย

4. R = RESPONSIBILITY คือ ความรับผิดชอบในการทำงาน กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ที่ทำงานนั้น ๆ เอง และต้องรับผิดชอบด้วย

5. E = ENERGY คือ การมีกำลังใจและสุขภาพดีในการทำงาน โดยธรรมชาติของการทำงานแล้วอาจต้องเหน็ดเหนื่อยบ้าง แต่เลขานุการต้องรู้จักการผ่อนคลาย ผ่อนยาวในการทำงาน รู้จักแบ่งเวลาทำงานให้ถูกต้องเพื่อร่างกายจะได้รับการพักผ่อนบ้างตามความเหมาะสม

6. T = TECHNIQUE คือ การมีเทคนิคในการทำงาน รู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม ซึ่งเทคนิคนั้นเป็นของแต่ละบุคคล แต่อาจเลียนแบบจากผู้อื่นได้และพัฒนาให้ดีขึ้น ดังนั้น เทคนิคจึงเป็นเรื่องที่บอกหรือสอนกันไม่ได้

7. A = ACTIVE คือ ความว่องไว ไม่เฉื่อยชา การตื่นตัว เลขานุการทุกคนต้องมีความตื่นตัวและกระตือรือร้นอยู่เสมอ แม้ว่าจะงานที่ทำจะมีมากหรือเหน็ดเหนื่อยแค่ไหนก็ตาม

8. R = RICH คือ ความเป็นผู้มีศีลธรรม มีความสมบูรณ์ในด้านจิตใจ มิได้หมายถึงความร่ำรวยแต่อย่างใด หากเลขานุการมีคุณธรรมที่ดีก็จะนำความเจริญมาสู่ตัวเลขานุการและองค์กรที่ทำงานอยู่

9. Y = YOUTH คือ อยู่ในวัยหนุ่มวัยสาว เพราะงานของเลขานุการนั้นจะต้องติดต่อกับคนทั่ว ๆ ไป

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายว่า "เลขานุการ คือ ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ หรืออื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง"

พงศ์ สุวรรณธาดา(2539 :2) ได้ประมวลความหมายไว้ว่า เลขานุการจะต้องปฏิบัติ

หน้าที่เกี่ยวกับเอกสารทุกประเภทของหน่วยงาน บริหารงานเอกสารให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็น การโต้ตอบจดหมาย การเก็บการทำลาย การบันทึก หรืออื่นใดซึ่งเป็นงานในหน้าที่ และแล้วแต่ ผู้บังคับบัญชาจะสั่งเป็นครั้งคราวนอกจากงานประจำ ยิ่งไปกว่านั้น ยังต้องทำงานอื่น ๆ ที่มีอาจ แยกรายละเอียดได้เป็นการแน่นอน งานใดก็ตามถ้าเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชางานนั้นก็ เป็นหน้าที่เลขานุการด้วย เช่น การควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อบุคคลภายนอก การ เจริญต่อรอง การกำหนดแผนงาน การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับ เป็นต้น

คุณสมบัติของเลขานุการที่ดี

นักวิชาการให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของเลขานุการโดยแยกตามประเภทของ เลขานุการผู้ศึกษาจึงขอเสนอคุณสมบัติของเลขานุการที่ดี ดังนี้

1. ต้องเป็นผู้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง เนื่องจากเลขานุการมีงาน ในขอบเขตความรับผิดชอบมาก จึงต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่องานสูง โดยเมื่อได้รับมอบหมาย หน้าที่มาก็ควรจะวางแผนการทำงานเป็นขั้นเป็นตอนและศึกษาวิธีการทำงานให้เข้าใจก่อนที่จะลงมือทำ หาวิธีการทำงานที่ทำให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงใช้ความวิริยะอุตสาหะอย่างเต็มที่ใน การปฏิบัติงานเพื่อแสดงให้เห็นว่าได้ทุ่มเทพลังสมองและความสามารถให้กับงานอย่างแท้จริง ไม่ว่างาน จะยากง่ายเพียงใด ทำให้ผู้บังคับบัญชาสบายใจได้ว่าเมื่อมอบงานให้แล้ว เลขานุการจะไม่ทิ้งงานกลางคัน หรือปล่อยงานให้บุคคลอื่นทำแทนเพราะตนเองทำไม่ได้
2. ต้องทำงานด้วยความถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไว กล่าวคือ งานเลขานุการเป็นงานที่ ต้องจัดการ ดำเนินการเกี่ยวกับงานในหลาย ๆ ด้านที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จ ซึ่งทุกงานย่อมจะมี กำหนดเวลา ฉะนั้น จะต้องปรับตนให้เป็นผู้ที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันรอบด้าน รับผิดชอบงานที่ได้รับ มอบหมายให้เสร็จทันเวลา เคลื่อนไหวรวดเร็ว ประการสำคัญงานจะต้องเสร็จทันเวลาแล้ว ยังต้อง ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด มิฉะนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อภารกิจและผู้ร่วมงานฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เลขานุการจึงต้อง ทำงานด้วยความละเอียด รอบครอบและมีสติอยู่ตลอดเวลา
3. ต้องเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เนื่องจากการเป็นเลขานุการที่ประมุขนั้น หากเป็นผู้รับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งก็เป็นเพียงผู้ที่ยึดทำตามแต่ไม่ได้ช่วยคิด คุณค่าก็จะมีน้อย เลขานุการที่แท้จริงจะต้องช่วยคิดสิ่งที่สร้างสรรค์ด้วยการคิดปรับปรุงแก้ไข ดัดแปลงงานที่รับผิดชอบ



พัฒนาไปได้ด้วยดี มีประสิทธิภาพ เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ทำโดยผู้สั่งงานมิได้อธิบายรายละเอียด เลขานุการต้องพึ่งตนเองโดยหาวิธีการทำงานนั้นให้เสร็จ เว้นแต่เรื่องเกินความสามารถของตนจริง ๆ อาจทำได้โดยประมวลเอาวิธีการต่าง ๆ ที่เคยปฏิบัติมาดัดแปลง แก้ไขให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมายนั้น

4. ต้องสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ เนื่องจากในสังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งเทคโนโลยี สารสนเทศเลขานุการต้องพัฒนาตนเองให้มีทักษะในเรื่องการใช้งานอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีได้อย่างดี จึงทำให้การปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. ต้องมีความเป็นระเบียบ คือ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ วัสดุสิ้นเปลือง เอกสาร ในการปฏิบัติงาน สิ่งอื่น ๆ ภายในที่ทำงาน จะต้องจัดเก็บให้เป็นระบบ ค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว

6. ต้องมีกิริยามารยาทที่ดี เพราะเลขานุการต้องอยู่ท่ามกลางบุคคลมากมาย ดังนั้น การวางตัวได้อย่างเหมาะสม รู้จักกาลเทศะ พุดจาไพเราะ น้ำเสียงนุ่มนวลจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ นอกจากนี้ยังต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เพื่อจะได้เข้ากับบุคคลอื่นได้ทุกโอกาส ส่งผลให้การทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้เป็นอย่างดี

7. ต้องมีความสามารถในการประสานงาน เลขานุการเป็นงานที่ต้องติดต่อประสานงานกับผู้อื่นมากมาย เช่น ในการจัดเตรียมการประชุม เลขานุการที่ประชุมจะต้องรับเรื่องที่เสนอเข้าพิจารณาในที่ประชุม จากบุคคลผู้เกี่ยวข้อง เพื่อประมวลเรื่องนำเสนอให้ประธานเป็นผู้ตัดสินใจบรรจุเข้าอยู่ในระเบียบวาระการประชุม และเมื่อจะส่งหนังสือเชิญประชุมก็จะต้องติดตามยืนยันวัน เวลาการประชุม กับผู้เข้าประชุมอีกการติดตามสอบถามเอกสารการประชุมจากผู้เสนอบทความและการชี้แจงปัญหาต่าง ๆ ที่ติดต่อกับงานประชุม แม้กระทั่งการปฏิบัติตามมติที่ประชุม ล้วนต้องการความร่วมมือจากบุคคลต่าง ๆ ทั้งสิ้น เลขานุการจึงต้องมีความสามารถในการประสานงานอย่างยิ่ง

บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการกับการประชุม

เลขานุการในที่ประชุม มีบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญต่อการประชุมตั้งแต่ก่อนการประชุม ระหว่างการประชุมและหลังการประชุม ซึ่งสรุปได้ดังนี้

บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการก่อนการประชุม

1. ช่วยประธานในการจัดเตรียมงานประชุม

2. จัดทำระเบียบวาระการประชุม
3. ศึกษาหาข้อมูลเบื้องต้นของผู้เข้าร่วมประชุม
4. จัดเตรียมสถานที่ประชุมให้พร้อม
5. ส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุม
6. จัดส่งเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้าก่อนการประชุม

บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการระหว่างดำเนินการประชุม

1. ดูแลความเรียบร้อยของห้องประชุมตลอดจนอุปกรณ์การเขียน เครื่องเสียงให้พร้อมเสมอ
2. เตรียมเอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะใช้ประกอบการพิจารณาในที่ประชุมไว้ให้ผู้เข้าร่วม

ประชุมให้พร้อมและเพียงพอ

3. อำนวยความสะดวกและให้บริการทุก ๆ เรื่องแก่ผู้เข้าร่วมประชุม
4. ช่วยประสานในการสรุปการประชุม โดยรายงานหรือทบทวนการอภิปรายให้สมาชิกทราบ

เป็นระยะเพื่อเป็นการดำเนินการประชุมให้อยู่ในประเด็น

5. บันทึกเรื่องราวต่าง ๆ ในการประชุมครั้งนั้น ตั้งแต่เนื้อหาสาระที่เป็นประเด็นสำคัญ ผลการอภิปราย และมติของที่ประชุม

บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการภายหลังการประชุมเสร็จสิ้น

1. จัดทำรายงานการประชุมให้ประธานตรวจรับแล้วส่งไปให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ ผลการประชุมอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

2. สรุปผลการประชุม และติดตามผู้ได้รับมอบหมายจากที่ประชุมให้ปฏิบัติตามมติที่ประชุม จะเห็นได้ว่าบทบาทของเลขานุการในที่ประชุมมีมากมาย ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ในขั้นตอนต่าง ๆ ก็อาจพบข้อบกพร่องของเลขานุการในการดำเนินการประชุม ได้ดังนี้

1. เลขานุการมาไม่ทันเวลาในการประชุม ทำให้เกิดความขลุกขลักในการเริ่มต้นการประชุม เพราะเลขานุการไม่รู้เรื่องทั้งหมด
2. เอกสารที่เตรียมมาไม่เพียงพอกับผู้เข้าร่วมประชุม
3. การบริการและอำนวยความสะดวกในห้องประชุมไม่ทันทั่วถึง
4. จัดบันทึกการประชุมไม่ถูกต้องตามมติของที่ประชุม
5. เลขานุการบางคนพูดมากเกินไป การชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ เยิ่นเย้อ ไม่สรุปให้กระชับ

6. เลขานุการไม่สนใจฟังการประชุม และบางทีก็กลับก่อนการประชุมยุติ
7. เลขานุการชอบทักท้วงหรือเสนอเรื่องออกนอกประเด็น
8. ไม่จัดสมุดบันทึกรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมไว้ก่อนล่วงหน้าต้องเอามาให้เขียนขณะประชุม
9. เลขานุการไม่มีทักษะในการจดบันทึกการประชุม
10. เลขานุการบางคนไม่มีคุณสมบัติที่จะเป็นเลขานุการที่ประชุม

2. แนวคิดการพัฒนาบุคลากร

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคคล มีผู้อธิบายและให้ความหมายตลอดจนแสดงทัศนะไว้หลายประการ ดังนี้

สุเมธ เดียววิศเรศ (2531:147) ให้ทัศนะว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพของงานอย่างมาก กล่าวคือ จะต้องมีการอบรมกันก่อนจึงจะทำงานได้นอกจากนั้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานไปนาน ๆ ประกอบกับระเบียบ หลักเกณฑ์และเทคนิคต่าง ๆ ในการทำงานได้เปลี่ยนแปลงไปก็จำเป็นต้องมีการอบรมเพื่อให้สามารถทำงานได้ดีเช่นเดิม โดยหน่วยงานการเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานฝึกอบรมของส่วนราชการจะเป็นผู้ดำเนินการเอง หรืออาจส่งไปรับการอบรมในส่วนราชการอื่น หรือสถาบันอื่นก็ได้ ซึ่งสอดคล้องความคิดของ ไพบุลย์ สุวรรณโพธิ์ศรี (2521 หน้า:180-188) ที่ว่าความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรมีดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อประสิทธิภาพของงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ เมื่อ ได้มีการบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าทำงานแล้ว ก็ได้หมายความว่า จะสามารถให้เข้าทำงานได้ทันทีเสมอไป จำเป็นต้องมีการอบรมและแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้เข้าทำงานใหม่ ในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีการอบรมถึงวิธีการทำงานให้ด้วย เพราะการศึกษาในโรงเรียน วิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นความรู้พื้นฐาน มีงานหลายอย่างที่ไม่มีการสอนในโรงเรียน

2. เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานไปมาก ๆ อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงเพราะต้องจำเจกับงานเก่า ๆ จำเป็นต้องหาวิธีการต่าง ๆ ให้บุคคลในองค์กรไม่รู้สึกรู้สีกเบื่อหน่ายต่องาน เช่น มีการหมุนเวียนตำแหน่ง การฝึกอบรม ให้บุคคลได้มีโอกาสไปพบปะกับบุคคลภายนอกเป็นการเปลี่ยนแปลงอิริยาบถชั่วคราว

3. เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้เจริญก้าวหน้า ตลอดจนเทคนิคในการทำงาน ระเบียบแบบแผน หลักเกณฑ์ และกฎหมาย มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพื่อให้บุคคลสามารถทำงานได้



4. ผลการปฏิบัติงานขององค์กรย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากหรือน้อย หรือจะพัฒนาขึ้นก็อยู่ที่เขาจะพัฒนาความสามารถของแต่ละคน การฝึกฝนอบรมให้เขาได้รับความรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ก็จะมีประโยชน์แก่องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะเป็นประโยชน์ในเรื่องต่อไปนี้

- 4.1 ผลผลิตในการทำงานสูง
- 4.2 ช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน
- 4.3 การควบคุมลดลง
- 4.4 อุบัติเหตุในการทำงานลดลง
- 4.5 ถือหลักว่าพัฒนาการของคนเป็นกิจกรรมตั้งแต่เกิดจนถึงตาย
- 4.6 องค์กรมีหน้าที่จะต้องเสริมสร้างประสบการณ์ด้านต่าง ๆ เพื่อเตรียมคนไปปรับหน้าที่ใหม่
- 4.7 การพัฒนาบุคลากรเป็นการลงทุนรูปแบบหนึ่ง เพื่อหวังผลในระยะยาว
- 4.8 การพัฒนาบุคลากรช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญดีขึ้น
- 4.9 ในหน่วยงานราชการไทย หน่วยงานไม่สามารถสรรหาบุคลากรเข้าทำงานได้เอง

ดังนั้น บุคคลที่เข้ามาจึงจำเป็นต้องได้รับการเพิ่มความรู้ความสามารถบางประการ

สุเทพ ธรรมภิบาลอุดม (2524 : 27-28) ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรว่า ตามมติคณะรัฐมนตรีในปี 2524 ได้ให้ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรสำหรับข้าราชการโดยไม่ต้องเพิ่มจำนวน แต่เพิ่มคุณภาพให้แก่บุคลากรที่มีอยู่แล้ว คือ การให้การศึกษาอบรม เพื่อให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น มีทักษะในการทำงาน นอกจากนั้นการพัฒนาบุคลากรยังสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรไปในทางที่ต้องการได้ เพราะการพัฒนาเป็นทางที่ทำให้บุคลากรได้รับความรู้ใหม่ ๆ ได้รับความชำนาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา และทัศนคติที่จะปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะมีผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเป็นการประหยัดที่สุด การพัฒนาบุคลากรจึงจำเป็นอย่างยิ่ง และถ้าทุกส่วนราชการได้ดำเนินการในเรื่องนี้อย่างจริงจัง งานในหน้าที่ความรับผิดชอบก็จะมีประสิทธิภาพ

เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2530.หน้า:181) กล่าวถึง จุดมุ่งหมายในการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

1. เพื่อเสริมสร้างขวัญ ทศนคติ และความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น
2. เพื่อเสนอแนะวิธีการทำงานที่ถูกต้อง เหมาะสม หรือดีที่สุดแก่พนักงานขององค์การ ซึ่งจะช่วยให้ลดการสูญเสียที่ไม่จำเป็นระหว่างการปฏิบัติงาน
3. เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การให้ได้รับผลผลิตสูงสุด
4. เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันอุบัติเหตุอันอาจเกิดจากการปฏิบัติงาน
5. เพื่อพัฒนาฝีมือหรือทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สามารถเข้าไ้ระบบ และวิธีการทำงานที่ถูกต้อง รวมทั้งการใช้เครื่องมือหรือเครื่องจักรต่าง ๆ ด้วย
6. เพื่อฝึกฝนและตระเตรียมบุคลากรไว้รองรับความเจริญก้าวหน้าหรือการขยายตัวของ องค์การ
7. เพื่อขจัดปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาอัน เกิดจากความไม่รู้ ไม่เข้าใจในวิธีการบริหารงาน

จากแนวคิดการพัฒนาบุคลากรจะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคลากรที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมาก อย่างไรก็ตามการฝึกอบรมจำเป็นต้องมีการศึกษาความต้องการฝึกอบรมด้วย มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

เซอร์โต (อ้างถึงใน พล.ร.อ.บุญชัย มรินทร์พงษ์ ร.น.(2549 :13) นิยามความต้องการการ ฝึกอบรม (training needs) ไว้ว่า คือสาระความรู้ ทักษะ และความสามารถในด้านที่บุคคลหรือกลุ่ม บุคคลจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา เพื่อเพิ่มความสามารถในการผลิตผล(productivity) ของบุคคลหรือ หมู่คณะ

พล.ร.อ.บุญชัย มรินทร์พงษ์ ร.น. (2549 :13) ให้ความหมายของความต้องการฝึกอบรม หมายถึง คุณสมบัติของบุคคลที่จำเป็นต้องได้รับการเสริมสร้างให้เกิดขึ้น เป็นสิ่งแสดงความจำเป็นใน ขององค์การที่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงระบบในการทำงาน แสดงความจำเป็นที่บุคลากรจะต้องมี บทบาทภารกิจหน้าที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อาจจะต้องใช้เทคโนโลยีเครื่องมืออุปกรณ์ต่างไปจาก เดิม รวมถึงความจำเป็นในด้านการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ของระบบการทำงานที่ค้นพบจาก การประเมิน ความต้องการทั้งปวงจะนำไปสู่จุดหมาย 2 ประการ คือ ประการแรก เพื่อเพิ่มพูน คุณลักษณะของบุคลากรในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ เจตคติที่พึงปรารถนา ประการที่สอง เพื่อให้เกิดผลกระทบจากบุคคลที่ผ่านการฝึกอบรมแล้วได้ปฏิบัติงานดีขึ้น นำมาซึ่งประสิทธิภาพ



วิธีการหรือรูปแบบการประสานงานมี 2 ลักษณะ คือ

1. การประสานงานภายในหน่วยงาน
2. การประสานงานภายนอกระหว่างหน่วยงาน

หลักการประสานงานที่สำคัญ

1. การประสานงานกับการประสานนโยบาย
2. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับคน
3. ธาตุแท้ของการประสานงานคือเวลา
4. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร
5. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับเทคนิคการบริหาร
6. การประสานงานเป็นการประสานความคิดเห็น
7. การประสานงานมีอยู่ทุกระดับชั้น
8. การประสานงานกับการควบคุม
9. การประสานงานกับภาวะแวดล้อม

ประโยชน์ของการประสานงาน

1. การทำงานบรรลุเป้าหมายโดยราบรื่นและรวดเร็ว
2. ทุกคนทุกฝ่ายมีความเข้าใจและซาบซึ้งในงาน สร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ
3. ประหยัดเวลาในการทำงาน เพื่อผลสำเร็จของงานให้มากขึ้น
4. ประหยัดเงิน วัสดุ และสิ่งของในการดำเนินงาน
5. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ลดความขัดแย้งในการทำงาน
7. เสริมสร้างขวัญในการทำงานของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่

4. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม (Team Work)

การดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น ทุกคนในองค์กรต้องรู้สึกว่าคุณอยู่ใน “ทีม” เดียวกันและร่วมแรงร่วมใจให้ประสบผลสำเร็จร่วมกัน มีผู้ให้ความหมายและนิยามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ดังนี้



สุนันทา เลานันท์ (2540:58) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมเปรียบเสมือนสูตรสำเร็จของชัยชนะสู่การเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

เนื่องจากความสำเร็จมิได้เกิดจากสมาชิกคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากพลังและคุณภาพของความร่วมมือรวมถึงการประสานงานของทุกคนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ผู้ศึกษาเห็นว่าการทำงานเป็นทีม คือ การทำงานที่มีกลุ่มคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือ ร่วมใจกันทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนด นอกจากนี้ สมาคมศึกษาศึกษาการแห่งประเทศไทย (2536:343-344) อธิบายถึงหลักการปฏิบัติในการทำงานเป็นทีมและลักษณะของทีมที่พัฒนาแล้ว ดังนี้

หลักการปฏิบัติในการทำงานเป็นทีม

1. ทีมต้องมีอุดมการณ์ที่แน่นอน และสมาชิกทุกคนหรือส่วนใหญ่ยอมรับ
2. ถือว่าทุกคนมีความสำคัญเท่ากัน
3. เคารพในสิทธิเสรีภาพของอื่น
4. ประนีประนอมกัน โดยมีน้ำใจของความร่วมมือ เพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน
5. อย่าเด่นผู้เดียว ต้องเด่นทั้งทีม
6. รู้จักแบ่งงานกันและประสานงานกัน
7. มีความอิสระในการทำงานพอสมควร
8. ต้องปฏิบัติตามกฎหรือระเบียบของทีมอย่างเคร่งครัด
9. เมื่อมีความขัดแย้งกันในกลุ่ม ให้ถือว่าเป็นการมองปัญหาคนละด้าน

ลักษณะของทีมที่พัฒนาแล้ว

1. ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน
2. มีพลังในการทำงานร่วมกัน
3. ช่วยเหลือกันและกันในการปฏิบัติงานอย่างเข้มแข็ง
4. บรรยากาศในการทำงานมีความกระตือรือร้นและมีชีวิตชีวา
5. สมาชิกภายในทีมไม่ค่อยจะย้ายหรือลาออกไปทำงานที่อื่น
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พยายามจะปรับปรุงมาตรฐานการงานที่ดียิ่งขึ้น
7. พัฒนาตนเองไปพร้อม ๆ กับความสำเร็จและความเจริญเติบโตของทีมงาน
8. มีภาพลักษณ์ที่ดีทั้งจากบุคคลภายในและบุคคลภายนอกที่มาติดต่อด้วย



9. ทำให้ได้รับชื่อเสียงที่ดีแก่หน่วยงานโดยส่วนรวม

ไมค์ วูดค็อก (Mike Woodcock. อ้างถึงในสมาคมศึกษาศึกษาธิการแห่งประเทศไทย. 2536 :344) ได้เสนอความคิดเรื่องทีมงานที่มีประสิทธิภาพไว้ว่า การทำงานเป็นทีมต้องมีคุณลักษณะ 9 ประการ คือ

1. ทุกคนเข้าใจวัตถุประสงค์แจ่มชัด และเห็นด้วยกับเป้าหมาย
2. มีความเปิดเผยต่อกันและเผชิญหน้ากัน
3. จริงใจต่อกันและสนับสนุนกัน
4. มีทั้งความร่วมมือและขัดแย้ง
5. มีระเบียบปฏิบัติที่คล่องตัว
6. มีหน้าที่ที่เหมาะสม
7. มีการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ
8. มีการพัฒนาบุคลากร
9. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มดี

นอกจากนี้ การมีทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการสร้างทีมงาน มีผู้อธิบายความหมายของการสร้างทีมงาน ดังนี้

วารนีย์ (Varney. อ้างถึงในสุนันทา เลานันทน์ .2540:61) ให้ความหมายว่า หมายถึง กระบวนการของการพัฒนากลุ่มบุคคลที่ทำงานด้วยกันเพื่อที่จะให้บุคคลเหล่านั้น ได้เรียนรู้ว่าจะทำอย่างไรจึงจะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายของทั้งตนเองของกลุ่มหรือองค์กร ในขณะเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วน อรุณ รักรธรรม (อ้างถึงในสุนันทา เลานันทน์ .2540:62) ได้สรุปเป้าหมายของการสร้างทีมคือ การสร้าง "ทีมงาน" ซึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างประสานสัมพันธ์กันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทั้งทางด้านปริมาณและด้านคุณภาพ

5. แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ

สมาคมศึกษาศึกษาธิการแห่งประเทศไทย.(2536 : 340-341) ได้อธิบายความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้น้อยที่สุดหรืออาจหมายถึงการทำงานที่เกิดผลดีมากที่สุดภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากร

ประสิทธิภาพของหน่วยงานขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ คือ

1. ระบบโครงสร้างของหน่วยงาน โครงสร้างของหน่วยงานมีบทบาทที่สำคัญที่จะเอื้ออำนวยให้ผลงานออกมาโดยความรวดเร็วและมีคุณภาพสูง

2. ความเคลื่อนไหวของงาน เรามักจะพูดกันว่าหนังสือเรื่องเดียวต้องผ่านคนเซ็นไม่รู้กี่คนจึงทำให้เรื่องช้า หัวหน้าหน่วยงานจึงจำเป็นต้องหาวิธีการที่จะทำให้การเคลื่อนไหวของงานรวดเร็ว หรือการสั่งการปฏิบัติงานของหัวหน้างานควรชัดเจนว่างานนี้ต้องการอะไร(ผลงาน) หรือหัวหน้างานต้องการให้ทำอะไรบ้าง ต้องแจ้งให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติจะได้ปฏิบัติได้ตามความประสงค์ของหน่วยงาน

3. การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคลและทุกคนในหน่วยงาน เป็นหน้าที่ของหัวหน้าหน่วยงาน และเป็นหน้าที่ที่ลำบากมากของหัวหน้าหน่วยงานที่จะต้องหาวิธีการที่จะสร้างประสิทธิภาพของแต่ละบุคคลและทุกคนในหน่วยงาน ดังนั้นประสิทธิภาพของงานในหน่วยงานจึงขึ้นอยู่กับผลรวมของประสิทธิภาพของแต่ละบุคคลในหน่วยงานซึ่งทำงานเป็นทีม

4. การเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานปฏิบัติงานของหน่วยงาน การที่จะทำให้ทุกคนทราบงานทุกงานในแต่ละฝ่ายย่อมเป็นการยาก แต่อย่างน้อยที่สุดหัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องจะต้องปฏิบัติร่วมกันเพื่อที่จะได้ทำงานร่วมกันสำเร็จด้วยความรวดเร็วและได้ผล

5. การให้คนทำงานในงานที่เหมาะสม การบรรจุคนให้ทำงานตามความเชี่ยวชาญและความถนัดเป็นสิ่งที่ดีง่าย แต่ลำบาก ทั้งนี้เกี่ยวเนื่องกับวิธีการคัดเลือกกว่าวิธีการคัดเลือกจะได้คนตามที่หน่วยงานต้องการมากน้อยเพียงใด เมื่อได้บุคลากรมาแล้วเป็นหน้าที่ของหัวหน้างานที่จะต้องให้บุคลากรนั้นใช้ทักษะ ประสิทธิภาพ และความถนัดที่เขาได้อยู่ให้เป็นประโยชน์แก่งานมากที่สุด เพื่อที่จะให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

6. การส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง ถ้าให้บุคลากรทำงานให้มีประสิทธิภาพสูง หน่วยงานนั้นจะต้องทำทุกสิ่งทุกอย่างให้บุคลากรมีความพึงพอใจที่จะทำงาน เช่น รายได้สูง สวัสดิการดี เป็นต้น

7. การเสริมสร้างความรู้สึกรับผิดชอบ ความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่สุด ที่หัวหน้างานใครจะให้บุคลากรในหน่วยงานของตนมีมากที่สุด ซึ่งสามารถกระทำได้โดย

1. การสร้างมาตรฐานของงานไว้สูง
2. เปิดโอกาสให้บุคคลมีบทบาทในการจัดการ



3. การรับรู้กิจกรรมร่วมกัน

4. การสร้างความเป็นผู้นำ

อุทัย นิรัญโต (2535 :123) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในวงการธุรกิจ หมายถึง การจัดการที่ได้รับผลกำไร หรือขาดทุน สำหรับในการบริหารราชการในทางปฏิบัติวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงการราชการ จึงหมายรวมถึงผลการปฏิบัติงานที่ยังให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่มวลมนุษย์ ดังนั้น ประสิทธิภาพในทางราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าทำอย่างประหยัดเวลาอาจไม่มีประสิทธิภาพก็ได้

ติน ปรัชญาพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาดีนันท์ (2537 : 12-14) ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพไว้ 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้อย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้น โดยมีการสูญเสียน้อย

2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระเบียบ และขั้นตอนของทางราชการ

3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ หมายถึงการทำงานที่มีผลกำไร หรือการทำงานให้ทันเวลาหรือการทำงานอย่างมีคุณภาพหรือการสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

จากที่มีผู้ให้ความหมายคำว่า ประสิทธิภาพไว้ต่างๆ กัน ผู้ศึกษาเห็นว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ เทย์เลอร์ (Frederick Winslow Taylor อ้างถึงในพล.ร.อ.บุญชัย มรินทร์พงษ์ ร.น. 2549 :12) ได้ให้แนวคิดหลักการเพิ่มประสิทธิภาพ 4 ประการ ดังนี้

1. พยายามค้นหาแนวทางการทำงานที่ดีที่สุดซึ่งดำเนินการโดยใช้วิธีการสังเกต และการรวบรวมความรู้ทั้งหมดในอดีตมาไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ถึงสิ่งที่พนักงานกำลังกระทำโดยพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานแต่ละอย่างเพื่อไปสู่แนวทางการทำงานที่ดีที่สุด

2. การคัดเลือกบุคคลตามหลักวิทยาศาสตร์ เป็นการนำหลักเหตุผลทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการคัดเลือกคน เช่นคนที่มีร่างกายใหญ่โตแข็งแรงก็ควรเลือกมาทำงานที่ใช้กำลัง ส่วนคนผอมหรือตัวเล็กควรจะให้ทำงาน ที่ใช้แรงกายน้อยแต่ใช้ความสามารถด้านอื่นแทน เพื่อเป็นการใช้ตนให้เกิดประโยชน์ได้มากขึ้น

3. สิ่งสูงใจทางการเงิน Taylor รู้ว่าการจัดคนให้เหมาะสมกับงาน ไม่ใช่วิธีที่จะทำให้สามารถเพิ่มผลผลิตได้ ถ้าขาดแผนการจูงใจพนักงาน ส่วนวิธีการที่เขานำมาใช้เรียกว่า “การจ่ายค่าจ้างเป็นรายชิ้น” คือจ่ายค่าจ้างตามอัตราส่วนของงานที่คนงานผลิตได้ เช่น คนงานที่ทำงานได้มากกว่ามาตรฐานจะได้ค่าจ้างสูงขึ้น แต่ถ้ามีผลงานต่ำกว่ามาตรฐานก็จะถูกตัดค่าจ้าง เป็นต้น

4. หลักการแบ่งงานกันทำ เป็นการแบ่งงานระหว่างผู้บริหารกับคนงานโดย ผู้บริหารจะทำหน้าที่ในการวางแผน การเตรียมการและการตรวจสอบ ส่วนคนงานจะเป็นผู้ลงมือทำงานอย่างจริงจัง Taylor ได้เสนอวิธีการเน้นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หรือหัวหน้างานตามหน้าที่ ซึ่งจะเป็นผู้รับผิดชอบงานที่เฉพาะกับงานของคนงาน เช่นการเลือกเครื่องจักรที่มีระดับความเร็วสูงสุด การกำหนดลำดับงานก่อน - หลัง และการตรวจสอบผลงานที่แต่ละคนได้รับคำสั่งจากหัวหน้าของเขา

6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

อมร รักษาสัตย์ (อ้างในฉัตรชัย คงสุข.2535 :23) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรวัดอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้น มิใช่สักแต่ทำให้เสร็จไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

ปรัชญา เวสารัชช์(2526 : 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย คือ การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ ให้บริการเท่ากันแก่สมาชิกสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ให้คำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเสมอ



7. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล

ศักดิ์ ศักดิ์ศรีพาณิชย์ (ออนไลน์ : 2546) ได้อธิบายความหมายของข้อมูลข่าวสารและการจัดการข้อมูลไว้ ดังนี้

ข้อมูลข่าวสาร (Information) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ส่งสมขึ้นมาในองค์กรหรือของระบบ และสิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องถูกนำมาใช้เพื่อให้งานเสร็จลุล่วง เช่น นโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ แผนงาน ระเบียบ คำสั่ง กฎข้อบังคับ มติ ระบบงาน ขั้นตอนการทำงาน เงื่อนไขการทำงาน การทำงาน ผลของการทำงานต่างๆ และผลของการประเมินผลงาน

การจัดการข้อมูล คือ การจัดเก็บและแยกแยะข้อมูลที่จะใช้และที่เกิดจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจก็คือ ผู้บริหารและใช้ทำงาน คือ พนักงาน คนเก็บข้อมูลคือพนักงาน และควรมีการจัดเก็บข้อมูลไว้เป็นส่วนกลาง (Centralized Database System) โดยมีระบบและองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ คอมพิวเตอร์ โปรแกรม ข้อมูล ระบบการสื่อสาร ข้อมูล คนและระเบียบปฏิบัติ

นอกจากนี้ ยังได้สรุปว่า การจัดการความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management) การบริหารงานสารสนเทศ (Information Management) หรือระบบสารสนเทศ (Information System) หรือระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System, :DBMS) หรือการจัดการข้อมูลข่าวสารในหน่วยงาน เป็นเรื่องเดียวกัน

กรรณิการ์ มาระโกชน์ (ออนไลน์ : 2547) ให้ความหมายเกี่ยวกับข้อมูลและระบบสารสนเทศ ดังนี้

ข้อมูล หมายถึง ข้อมูลดิบที่มีความหมายในตัวเอง โดยยังไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ ระบบ หมายถึง การรวมกลุ่มของส่วนต่างๆ ซึ่งทำงานร่วมกันเพื่อจุดมุ่งหมายเกี่ยวกับสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลดิบ ซึ่งได้ทำการเปลี่ยนให้อยู่ในรูปที่มีความหมายและเป็นประโยชน์

ระบบสารสนเทศ หมายถึง กลุ่มขององค์ประกอบที่สัมพันธ์กันซึ่งรวบรวมประมวล จัดเก็บ และเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และการควบคุมในองค์กร

ฤทธิไกร เอื้อถาวรพิพัฒน์ (2546 :15) ให้ความหมาย ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่อยู่ตามธรรมชาติเป็นกลุ่มสัญลักษณ์แทนปริมาณ หรือการกระทำต่าง ๆ ที่ยังไม่ผ่านการ



ประมวลผล ข้อมูลอาจจะอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวหนังสือ และท้ายที่สุดของข้อมูลก็คือ วัตถุประสงค์ของสารสนเทศ ซึ่งอาจจะเป็นจำนวนตัวเลข หรือข้อมูลทั่ว ๆ ไป ที่มีการเก็บรวบรวมไว้ในองค์การ แต่ไม่สามารถนำมาใช้ในการประกอบการพิจารณาได้ทันที ลักษณะของข้อมูลจะเป็นข้อเท็จจริงที่ไม่ถูกปรุงแต่งและไม่เกี่ยวข้องกัน ข้อมูลดังกล่าวจะอยู่ในรูปแบบของการจัดบันทึกประวัติความเป็นมาโดยมิได้นำมาประมวลผลเพื่อใช้ในการตัดสินใจทันที ซึ่งสอดคล้องกับกิติมา เพชรทรัพย์ (ออนไลน์ : 2551) ที่ได้เรียบเรียงความหมายของข้อมูล คุณสมบัติของข้อมูล และสารสนเทศไว้ ดังนี้

ข้อมูล (Data) คือ ข้อเท็จจริงหรือสาระต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ อาจเป็นตัวเลขหรือข้อความที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน หรือที่ได้จากหน่วยงานอื่น ๆ ข้อมูลเหล่านี้ ยังไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ทันที จะนำไปใช้ได้ก็ต่อเมื่อผ่านกระบวนการประมวลผลแล้ว

สารสนเทศ (Information) คือ ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการประมวลผลแล้ว อาจใช้วิธีง่าย ๆ เช่น หาค่าเฉลี่ย หรือใช้เทคนิคขั้นสูง เช่น การวิจัยดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพข้อมูลทั่วไปให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์ หรือมีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจหรือตอบปัญหาต่าง ๆ ได้ สารสนเทศ ประกอบด้วยข้อมูล เอกสาร เสียง หรือรูปภาพต่าง ๆ แต่จัดเนื้อเรื่องให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย สารสนเทศไม่ใช่จำกัดเฉพาะเพียงตัวเลขเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

คุณสมบัติของข้อมูล

การจัดเก็บข้อมูลจำเป็นต้องมีความพยายามและตั้งใจดำเนินการ หรือกล่าวได้ว่าการได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ องค์การจำเป็นต้องลงทุน ทั้งในด้านตัวข้อมูล เครื่องจักร และอุปกรณ์ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรขึ้นมารองรับ เพื่อให้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการระบบข้อมูลจึงต้องคำนึงถึงปัญหาเหล่านี้ และพยายามมองปัญหาแบบที่เป็นจริง สามารถดำเนินการได้ ให้ประสิทธิผลคุ้มค่ากับการลงทุน ดังนั้น การดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ดี ข้อมูลจะต้องมีคุณสมบัติพื้นฐาน ดังนี้

1. ความถูกต้อง หากมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วข้อมูลเหล่านั้นเชื่อถือไม่ได้จะทำให้เกิดผลเสียอย่างมาก ผู้ใช้ไม่กล้าอ้างอิงหรือนำเอาไปใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นเหตุให้การตัดสินใจของผู้บริหารขาดความแม่นยำ และอาจมีโอกาสผิดพลาดได้ โครงสร้างข้อมูลที่ต้องคำนึงถึงกรรมวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ได้ความถูกต้องแม่นยำมากที่สุด โดยปกติความผิดพลาดของสารสนเทศ



ส่วนใหญ่ มาจากข้อมูลที่ไม่มีความถูกต้องซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากคนหรือเครื่องจักร การออกแบบระบบจึงต้องคำนึงถึงในเรื่องนี้

2. ความรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน การได้มาของข้อมูลจำเป็นต้องให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ มีการตอบสนองต่อผู้ใช้ได้เร็ว ดีความหมายสารสนเทศได้ทันต่อเหตุการณ์หรือความต้องการ มีการออกแบบระบบการเรียน ค้นและรายงานตามผู้ใช้

3. ความสมบูรณ์ ความสมบูรณ์ของสารสนเทศขึ้นกับการรวบรวมข้อมูลและวิธีการทางปฏิบัติด้วย ในการดำเนินการจัดทำสารสนเทศต้องสำรวจและสอบถามความต้องการใช้ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในระดับหนึ่งที่เหมาะสม

4. ความชัดเจนและกะทัดรัด การจัดเก็บข้อมูลจำนวนมากจะต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลมากจึงจำเป็นต้องออกแบบโครงสร้างข้อมูลให้กะทัดรัด สื่อความหมายได้ มีการใช้รหัสหรือย่อข้อมูลให้เหมาะสมเพื่อที่จะจัดเก็บเข้าไว้ในระบบคอมพิวเตอร์

5. ความสอดคล้อง ความต้องการเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้น จึงต้องมีการสำรวจเพื่อหาความต้องการของหน่วยงานและองค์การ คุณภาพการใช้ข้อมูล ความลึก หรือความกว้างของขอบเขตของข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการ

อย่างไรก็ตาม การทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการเริ่มตั้งแต่ การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล การดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ และการดูแลรักษาสารสนเทศเพื่อการใช้งาน

โอกาส เชี่ยมสิริวงศ์ (2551 : 35) ได้อธิบายความหมายของฐานข้อมูล (Database) คือ ศูนย์รวมของข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน (Relationship) โดยจะมีกระบวนการจัดหมวดหมู่ข้อมูลอย่างมีระเบียบแบบแผน ก่อให้เกิดฐานข้อมูลที่เป็นแหล่งรวมของข้อมูลจากแผนกต่าง ๆ ซึ่งถูกจัดเก็บไว้อย่างมีระบบภายในฐานข้อมูลชุดเดียว โดยผู้ใช้งานแต่ละแผนกสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนกลางนี้เพื่อนำไปประมวลผลรวมกันได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการฯ ครั้งนี้ มีผลการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้



สิรินดา ทวนสุวรรณ (2548) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า การบริหารงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ พล.ร.ต.บุญชัย มรินทร์พงษ์ ร.น. (2549) ได้ศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับผู้ปฏิบัติ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานและสถานภาพในการฝึกอบรม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ นอกจากนี้ ทองคำ แก้วพรม (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านเลขานุการในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร พบว่า งานเลขานุการในที่ประชุมสภาควรได้รับการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในหลายด้าน คือ 1. ด้านบุคลากร 2. ด้านบริหารจัดการและด้านเทคโนโลยี

จากผลการศึกษาและงานวิจัยข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่าบุคลากรและการบริหารงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงาน

บทที่ 3

ลักษณะขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ และสภาพปัญหา

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่ความรับผิดชอบปฏิบัติงานด้านธุรการทั่วไปและด้านเลขานุการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน ซึ่งเป็นคณะกรรมการที่ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย โดยภารกิจหลักในการสนับสนุนคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน คือ การปฏิบัติงานด้านเลขานุการการประชุม

คณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน จะมีการประชุมทุกวันอังคาร สัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพื่อพิจารณากลับกรองร่างพระราชบัญญัติ วิเคราะห์ สถานการณ์ด้านต่างๆ และหรือที่ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย กำหนดแนวทางหรือท่าที เพื่อนำเสนอต่อ ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรและที่ประชุมสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคฝ่ายค้านและประสานงานระหว่างสภาผู้แทนราษฎรกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคฝ่ายค้าน ฯลฯ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านฯ จะรับผิดชอบในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการประชุม และการทำหน้าที่เลขานุการในที่ประชุม โดยมีลักษณะการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยกิจกรรม 3 ขั้นตอน คือ การดำเนินการก่อนการประชุม การดำเนินการระหว่างการประชุมและการดำเนินการหลังเสร็จสิ้นการประชุม ดังนี้

1. การดำเนินงานก่อนการประชุม

เป็นการปฏิบัติงานที่ต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายใน อาทิ สำนักงานการประชุม สำนักวิทยบริการการประชุมและชวเลข สำนักการคลังและงบประมาณ และหน่วยงานภายนอก อาทิ หน่วยงานเจ้าของร่าง พ.ร.บ. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการพิจารณา เป็นต้น โดยมีกิจกรรม ดังนี้

- 1) ประสานงานกลุ่มงานระเบียบวาระ สำนักการประชุม เพื่อขอทราบการบรรจุระเบียบวาระการประชุมสภาผู้แทนราษฎร
- 2) แจ้งระเบียบวาระการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ให้ประธานคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้านทราบ



- 3) ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ หน่วยงานเจ้าของร่างพระราชบัญญัติฯ องค์การที่ต้องรายงานประจำปี ที่บรรจุในระเบียบวาระการประชุมสภาผู้แทนราษฎร มาชี้แจงพร้อมขอเอกสารประกอบการพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน
- 4) จัดทำหนังสือเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาชี้แจง โดยจัดส่งให้ผู้มาชี้แจงในวันประชุม
- 5) จัดทำวิเคราะห์และสรุปร่างพระราชบัญญัติฯ สรุปวิเคราะห์สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสรุปรายงานประจำปีเจ้าของหน่วยงานต่าง ๆ ที่บรรจุระเบียบวาระการประชุมสภาผู้แทนราษฎร เพื่อเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาในที่ประชุมฯ
- 6) รับผิดชอบวาระการประชุมสภาผู้แทนราษฎรที่อาคารดีพร้อมสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- 7) จัดเตรียมระเบียบวาระและจัดเตรียมแฟ้มการประชุม
- 8) จัดเตรียมแฟ้มลงทะเบียนให้ผู้เข้าประชุมลงชื่อ
- 9) แจ้งการประชุม ให้คณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน ทราบ กำหนดการประชุมฯ ทาง SMS. และยืนยันทางโทรศัพท์อีกครั้งในวันอังคาร (วันประชุม)
- 10) จัดทำบันทึกประสานงานสำนักการคลังและงบประมาณเกี่ยวกับกำหนดการประชุมและงบประมาณค่าใช้จ่ายการจัดเตรียมอาหารกลางวัน
- 11) จัดทำบันทึกเพื่อประสานงานสำนักการรายงานการประชุมและขอเลข ขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่จัดรายงานการประชุมฯ
- 12) ติดตามมติการประชุมคณะกรรมการประสานงานพรรคร่วมรัฐบาล
- 13) ตรวจสอบความพร้อมก่อนการประชุม เช่น ตรวจสอบอุปกรณ์แฟ้มการประชุม เอกสารประกอบการประชุม
- 14) ดำเนินการอำนวยความสะดวกผู้มาชี้แจง และประสานงานกรณีมีการเปลี่ยนแปลง



2. การดำเนินงานระหว่างการประชุม

เป็นการปฏิบัติงานที่บุคลากรของกลุ่มงานต้องปฏิบัติงานร่วมกัน เพราะมีภารกิจที่ไม่อาจคาดการณได้ ในหลายกรณี และต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว โดยมีกิจกรรม ดังนี้

1 จัดบันทึกประเด็นการอภิปรายของผู้เข้าประชุมและสาระสำคัญในการพิจารณาตามวาระการประชุมหรือประเด็นเพิ่มเติมและผลการพิจารณาในแต่ละเรื่อง

2 การเสนอความเห็น ต่อคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน

3 การประสานงานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

4 การให้บริการข้อมูล เอกสาร ตามความต้องการของคณะกรรมการฯ

5. บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าประชุมในห้องประชุม

6. อำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ามาชี้แจงนอกห้องประชุม

3. การดำเนินงานหลังเสร็จสิ้นการประชุม

เป็นการปฏิบัติงานด้านการประสานงานกับหน่วยงาน องค์การภาครัฐและเอกชน กิจกรรมหลัก คือ การประสานงานสื่อมวลชน เพื่อให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มติและผลการประชุมฯ การแสดงความเห็นต่อสถานการณ์ต่าง ๆ และการเสนอแนะรัฐบาลเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดิน โดยมีกิจกรรม ดังนี้

1 การจัดเตรียมการแถลงข่าวของคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน

2 ประสานงานและอำนวยความสะดวกสื่อมวลชน

3 จัดบันทึก/สรุปประเด็นการแถลงข่าวและบันทึกเทป

4. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลตามมติคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน หรือตามความต้องการของประธานคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน

5 จัดทำบันทึกสรุปการประชุมเสนอผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

สภาพปัญหา

ปัจจุบันกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร มีบุคลากร 9 คน ประกอบด้วยผู้อำนวยการกลุ่มงาน (1 คน) วิทยากร 8 ว.(1 คน) วิทยากร 5 (2 คน) นิติกร 5(1 คน) นิติกร 3(1คน) ลาออกเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2551 จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ธุรการ 5(1 คน) เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

2-4(2 คน) ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มงานขนาดเล็กและบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งนิติกร มีอายุราชการ 1- 5 ปี สำหรับบุคลากรตำแหน่งวิทยากร จำนวน 2 คน มีอายุราชการมากกว่า 10 ปี อีก 2 คน มีอายุราชการ 3-5 ปี เจ้าหน้าที่ธุรการมีอายุราชการมากกว่า 10 ปี ส่วนเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล มีอายุราชการ 4 ปี และเกิน 10 ปี จากการที่ผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานและสอบถามข้อมูลจากบุคลากรพบสภาพปัญหาในทางปฏิบัติงานด้านเลขานุการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

1. การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา

การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาตามระเบียบวาระการประชุม อาทิ การจัดทำเอกสารวิเคราะห์สรุปสาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติฯ การวิเคราะห์สรุปสถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและการจัดทำประเด็นข้อมูลประกอบการเสนอรายงานประจำปี ขององค์กรต่าง ๆ ที่เสนอต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรมีความซ้ำซ้อน ไม่มีคุณภาพขาดการวิเคราะห์เชิงลึก และไม่มี การนำไปใช้ประโยชน์

สาเหตุ

1. บุคลากร (นิติกร, วิทยากร) ส่วนใหญ่มีอายุราชการน้อยคือ 1 – 5 ปี และเป็นข้าราชการใหม่ ไม่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย ขาดความรู้ ขาดทักษะและการสั่งสมประสบการณ์ ไม่เพียงพอ ทำให้การปฏิบัติงานที่ต้องมีการวิเคราะห์เชิงลึกโดยเฉพาะเกี่ยวกับกฎหมาย หรือ สถานการณ์ต่าง ๆ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคณะกรรมการฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. กระบวนการด้านเลขานุการในขั้นตอนการจัดทำวิเคราะห์สรุปสาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติฯ ของนิติกร เพื่อประกอบการพิจารณาของที่ประชุมเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานเจ้าของร่างพระราชบัญญัติฯ เพราะตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 142 วรรคห้า บัญญัติว่า “ในการเสนอร่างพระราชบัญญัติตามวรรคหนึ่ง ต้องมีบันทึกวิเคราะห์ สรุปสาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติ เสนอมาพร้อมกับร่างพระราชบัญญัติด้วย”
3. ระยะเวลาจำกัดเนื่องจากการเตรียมการต้องรอการบรรจุระเบียบวาระการประชุมสภาผู้แทนราษฎรและกลุ่มงานฯ มีภารกิจหลายด้านซึ่งส่วนใหญ่มีความเร่งด่วน
4. การขาดข้อมูลเชิงลึกสำหรับใช้ประกอบการวิเคราะห์ จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา



2 การอำนวยความสะดวก

การประชุมคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน จะมีการเชิญหน่วยงานเจ้าของร่างพระราชบัญญัติหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงต่อที่ประชุมฯ แต่ละหน่วยงานมีผู้มาชี้แจงหลายคน และบางหน่วยงานมาก่อนเวลานัดทำให้มีจำนวนผู้มาชี้แจงต้องรอที่หน้าห้องประชุมจำนวนมาก และไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร

สาเหตุ

1. สถานที่ไม่เหมาะสม ไม่มีสถานที่รับรองผู้มาชี้แจงและมีสภาพคับแคบต้องใช้พื้นที่บริเวณที่ว่างหน้าห้องประชุมเพื่อรอเข้าชี้แจง
2. กลุ่มงานมีการกิจหลายด้าน การมอบหมายงานเป็นลักษณะให้บุคลากรทุกคนรับผิดชอบร่วมกัน ทำให้ไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรง
3. บุคลากรขาดการทำงานเป็นทีมและขาดความรับผิดชอบต่อภารกิจร่วมกัน อาทิ ทำงานอื่น ไม่สนใจช่วยเหลือเมื่อพบปัญหาไม่สนใจช่วยแก้ไขและไม่เห็นประโยชน์การปฏิบัติงานด้านอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาชี้แจง

3. การเสนอความเห็นในที่ประชุม

ในระหว่างการประชุมมีการพิจารณาวาระการพิจารณาร่าง พ.ร.บ. พิจารณาสถานการณ์ด้านการเมือง สังคม ประเด็นปัญหาเร่งด่วนและอยู่ในความสนใจของสังคม จะมีการสอบถามความเห็นข้อกฎหมาย เจตนารมณ์ร่าง พ.ร.บ. หรือข้อมูลเชิงวิเคราะห์ บุคลากรไม่สามารถตอบคำถามหรือเสนอความเห็นต่อที่ประชุมได้

สาเหตุ

1. การเตรียมการไม่ครบถ้วนบางเรื่องเป็นเรื่องที่ไม่มีการคาดการณ์ไว้หรือไม่ได้เตรียมล่วงหน้า ประกอบกับคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่มีประสบการณ์ มีความรู้ด้านกฎหมายและด้านการเมืองอย่างกว้างขวาง การพิจารณาเรื่องใดจะมีมุมมองหรือแง่คิดหลากหลาย การสอบถามความเห็นจึงเป็นเรื่องค่อนข้างยากซับซ้อน



2. บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญและความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำงานเชิงรุก ทำให้การจัดเตรียมเอกสารหรือข้อมูลไม่สอดคล้องกับความต้องการของคณะกรรมการฯ และบางครั้งไม่ทราบว่าควรจะต้องเตรียมข้อมูลอะไรเพิ่มเติมบ้าง ประกอบกับบุคลากรจะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้นทำให้การให้บริการแก่คณะกรรมการฯ ไม่ครบถ้วน ไม่ทันต่อความต้องการใช้ประโยชน์

4. การบริการข้อมูล

การบริการข้อมูลของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ในระหว่างการประชุมเป็นการให้บริการตามความต้องการของคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่ต้องสืบค้นหรือค้นคว้าเรื่องเดิมหรือขอสนับสนุนจากหน่วยงานภายในและภายนอกบางครั้งล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการ

สาเหตุ

1. ระบบการจัดเก็บข้อมูลไม่เหมาะสม การจัดทำฐานข้อมูลไม่ทันสมัยและไม่เอื้อต่อการใช้งาน การจัดเก็บเอกสารยังไม่เป็นระบบ กระจัดกระจายอยู่กับบุคลากร การค้นเอกสารค่อนข้างยุ่งยาก

2. บุคลากรขาดทักษะและความชำนาญเกี่ยวกับเทคนิคการสืบค้นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการจัดหาข้อมูล โดยวิธีสืบค้นทาง Internet ล่าช้า ไม่ครบถ้วน

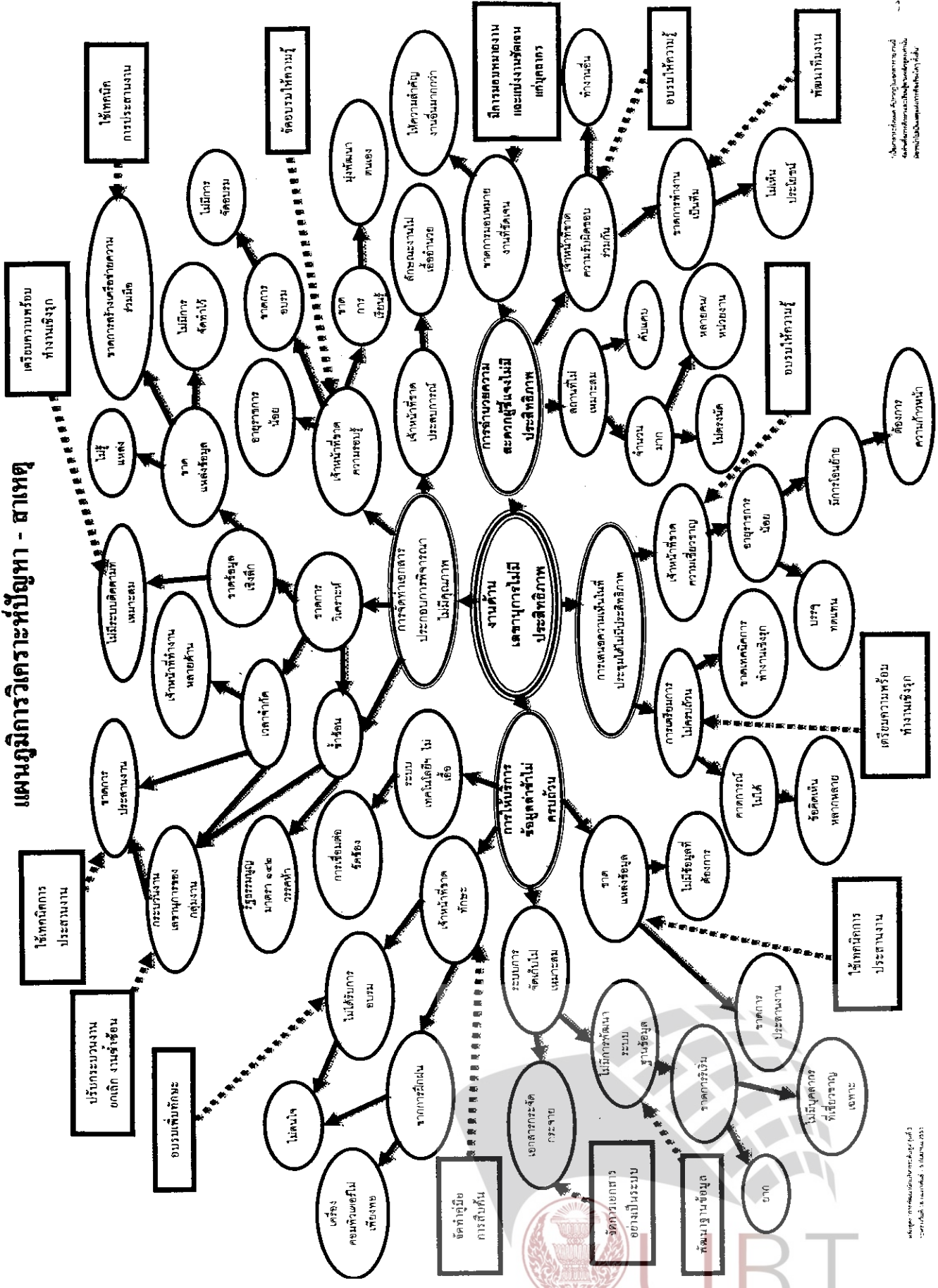
3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานฯ ไม่เอื้อต่อการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการ ความรวดเร็ว เพราะบางครั้งระบบเชื่อมต่อล่าช้า และระบบล่มไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้

4. ขาดแหล่งข้อมูลที่สามารถสนับสนุนได้อย่างรวดเร็วและส่วนใหญ่เป็นข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐซึ่งอาจทำให้เนื้อหาสาระไม่ครบถ้วนตามความต้องการของคณะกรรมการฯ

สภาพปัญหาและสาเหตุของปัญหาข้างต้น สามารถแสดงการวิเคราะห์เชื่อมโยงตามแผนภูมิการวิเคราะห์ปัญหา - สาเหตุ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอไว้ในหน้าถัดไป



แผนภูมิการวิเคราะห์ปัญหา - สาเหตุ



บทที่ 4

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านเลขานุการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของ คณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาการปฏิบัติงาน และจากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 พบประเด็นที่ต้องปรับปรุง และสามารถกำหนดแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านเลขานุการฯ ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากร

ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากร อาทิ การขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดทักษะ และขาดความเชี่ยวชาญ เป็นปัญหาสำคัญขององค์กร การพัฒนาบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรมีคุณภาพ

จากแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาบุคลากร มีผู้ให้ทัศนะว่า การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อประสิทธิภาพของงานอย่างมาก การพัฒนาบุคลากร ต้องเริ่มตั้งแต่การบรรจุเข้ารับราชการ เพราะงานหลายอย่างที่ไม่มีการสอนในสถานศึกษา และเมื่อทำงานแล้ว การฝึกฝน อบรม ให้บุคลากรรู้วิธีการต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและบุคลากรต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ทันต่อเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลก

จากแนวคิดข้างต้นให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านเลขานุการฯ จึงต้องใช้แนวทางการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

1.1 การให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความรู้ เฉพาะด้านตามลักษณะงาน และจำเป็นสำหรับนิติกร วิทยากร ในการฝึกทักษะ ให้เกิดความชำนาญ ควรใช้วิธีการประชุมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งเป็นการอบรมให้เกิดทักษะ มีการทดลองปฏิบัติงานจริง ตามลักษณะงานที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบ และเมื่อเสร็จสิ้นการอบรมต้องมีการดำเนินการทดสอบวัดผล เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง



1.2 ความรู้เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม (Team work)

การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของงาน หน่วยงานที่มีทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะทำให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ การให้บุคลากรทุกคนได้มีโอกาสเรียนรู้ จะสร้างความรู้สึกร่วมกันเกิดการประสานงานแบ่งงานกัน เคารพสิทธิของผู้อื่น และยอมรับแนวทางการพัฒนาทีมงาน

1.3 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

ปัจจุบันมีความจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน และจากแนวคิดการจัดการข้อมูล ฤทธิไกร เอื้อถาวรวิวัฒน์ (อ้างแล้วในบทที่ 2) ได้ให้ทัศนะว่า "การจัดเก็บข้อมูล จำเป็นต้องมีความพยายามและตั้งใจดำเนินการหรืออาจกล่าวได้ว่า การได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ องค์การจำเป็นต้องลงทุนทั้งด้านข้อมูล เครื่องจักร และอุปกรณ์ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรขึ้นมารองรับ" ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ต่างๆ ได้ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2. การจัดการข้อมูล

ข้อมูลเป็นทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มงานฯ ภารกิจส่วนใหญ่ต้องใช้ข้อมูลเป็นพื้นฐานประกอบการจัดทำเอกสาร การนำเสนอหรือให้บริการ ซึ่งจากสภาพปัญหาที่พบว่าการให้บริการข้อมูลบางครั้งมีความล่าช้า ไม่ครบถ้วนนั้น ควรนำแนวคิดการจัดการข้อมูลที่อ้างถึงในบทที่ 2 มาเป็นกรอบกำหนดแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูล ดังนี้

2.1 การพัฒนาฐานข้อมูลของกลุ่มงานฯ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาปรับใช้เพื่อจัดการแยกแยะประเภทของข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสารสนเทศให้สะดวกต่อการใช้งานและมีความทันสมัยอยู่เสมอ

2.2 การจัดทำคู่มือการสืบค้นของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร เป็นการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้ภายในกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร บุคลากรที่ไม่มี ความชำนาญจะใช้คู่มือช่วยในการสืบค้นข้อมูลทดแทนกันได้

2.3 การจัดทำระบบการจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถค้นหาใช้งานได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว

การจัดการข้อมูล ดังกล่าว จะส่งผลให้การให้บริการข้อมูลมีความรวดเร็วทันต่อความต้องการ สะดวกต่อการค้นหาและทำให้กลุ่มงานฯ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารที่ดีมีประสิทธิภาพ และรองรับศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้

3. การบริหารงาน

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานด้านเลขานุการฯ ของกลุ่มงานฯ ควรนำแนวความคิดการทำงานเป็นทีม แนวคิดการประสานงาน การมอบหมายงานและหลักในการเพิ่มประสิทธิภาพเป็นกรอบ กำหนดแนวทาง แก้ไขปัญหาภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1 การพัฒนาทีมงาน

การปฏิบัติงานด้านเลขานุการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร เป็นลักษณะงานที่ไม่สามารถทำสำเร็จเพียงคนเดียว บุคลากรทุกคนจะต้องร่วมมือร่วมใจกันทำงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จ ดังนั้น การพัฒนาทีมงานให้บุคลากรทุกคนมีความรู้สึกร่วมตามแนวความคิดการทำงาน เป็นทีมเป็นแนวทางลดปัญหาความขัดแย้งเกิดความร่วมมือช่วยเหลือกันและกัน รู้จักแบ่งงานกันและ ประสานงานกันซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้

3.2 การประสานงาน

การนำเทคนิคการประสานงานมาใช้เป็นเครื่องมือจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างมาก เพราะภารกิจของกลุ่มงานฯ ต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การประสานงานจะช่วยลดความขัดแย้ง ข้ำซ้อน เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน อาทิ การประสานงานเป็นการภายใน กับสำนักงาน ประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อขอทราบระเบียบวาระการประชุมสภาผู้แทนราษฎรอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสะดวกต่อการเตรียมการประชุมคณะกรรมการฯ การประสานงานสำนักวิชาการ ขอเอกสาร/ ข้อมูล ด้านต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกจะทำให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงาน จะเป็นประโยชน์เมื่อมีกรณีต้องติดต่อประสานงานทั้งภาวะปกติและเร่งด่วน

3.3 การมอบหมายงาน

การมอบหมายงานและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรรู้หน้าที่และขอบเขตภารกิจของตนเองโดยคำนึงถึงลักษณะงานและความสามารถของบุคลากร อาทิ การจัดการประชุม เลขานุการในที่ประชุม การจัดเตรียมเอกสารประกอบการพิจารณา การอำนวยความสะดวก เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรมีเวลาสำหรับการเตรียมการเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะกิจกรรมที่ต้องศึกษา ค้นคว้าเชิงลึก

นอกจากนี้หลักการเพิ่มประสิทธิภาพตามแนวคิดของ เทย์เลอร์ (Frederick Winslow Taylor อ้างแล้วในบทที่ 2) ประการหนึ่ง คือ “พยายามค้นหาแนวทางการทำงานที่ดีที่สุดซึ่งดำเนินการโดยใช้วิธีการสังเกต และการรวบรวมความรู้ทั้งหมดในอดีตมาไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ถึงสิ่งที่พนักงานกำลังกระทำโดยพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานแต่ละอย่างเพื่อไปสู่แนวทางการทำงานที่ดีที่สุด” ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามกรอบแนวคิดของ เทย์เลอร์ เพิ่มเติม คือ ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน เช่น การจัดทำสรุปร่าง พ.ร.บ. เป็นต้น และควรเพิ่มการทำงานเชิงรุก การเตรียมความพร้อม การคาดการณ์ความต้องการข้อมูล จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง อาทิ รัฐธรรมนูญ นโยบายของรัฐบาลด้านการพัฒนากฎหมาย เป็นต้น

แนวทางดังกล่าว หากได้มีการดำเนินการควบคู่กันจะเป็นแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรให้มีความรวดเร็วเกิดประโยชน์ สร้างความพึงพอใจแก่คณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน รวมถึงผู้เกี่ยวข้อง

บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรมีหน้าที่ความรับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการ และธุรการทั่วไปของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ตรวจสอบ กลั่นกรอง วิเคราะห์และเสนอความเห็นเรื่องที่น่าเสนอผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรศึกษา ค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการและกฎหมาย และวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงทั้งในและต่างประเทศเพื่อประกอบการพิจารณาในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร จัดทำ กำหนดการนัดหมาย ขั้นตอนการเข้าพบและตารางการปฏิบัติงานประจำวันและประจำสัปดาห์ รวมทั้งสรุปผลงานประจำสัปดาห์ของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรในงานรัฐพิธีและพิธีการต่าง ๆ ยกเว้นคำถวายพระพรชัยมงคล สุนทรพจน์ สาร คำนิยม คำกล่าวเปิดงาน ปิดงาน คำอวยพร คำบรรยายทางวิชาการ เอกสารประกอบการบรรยายและบทสัมภาษณ์ต่าง ๆ ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการและธุรการทั่วไป เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการที่ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร มอบหมายและปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้านซึ่งเป็นคณะกรรมการที่ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย ภารกิจหลักคือ การประชุมเพื่อร่วมกันพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ วิเคราะห์สถานการณ์ด้านต่างๆ และหรือพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร เห็นสมควรและทำหน้าที่ประสานงานระหว่างสภาผู้แทนราษฎรกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคฝ่ายค้าน กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการฯ จึงมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมของคณะกรรมการฯ คือ การจัดการประชุมและการทำหน้าที่เลขานุการในที่ประชุม มีขั้นตอน



การปฏิบัติงาน 3 ขั้นตอน คือ การดำเนินการก่อนการประชุม การดำเนินการระหว่างการประชุม และการดำเนินงานหลังเสร็จสิ้นการประชุม

จากการศึกษาพบสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร เกี่ยวกับการสนับสนุนด้านการประชุมของคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน ดังนี้

1. การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาไม่มีคุณภาพ ไม่มีการนำไปใช้ประโยชน์
2. การอำนวยความสะดวกผู้มาชี้แจงไม่มีประสิทธิภาพ
3. การไม่สามารถเสนอความเห็นในที่ประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. การให้บริการข้อมูลล่าช้า ไม่ครบถ้วน

สภาพปัญหาดังกล่าวหากจะดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการได้ตามแนวทางดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาบุคลากร โดยเน้นวิธีการอบรมเชิงปฏิบัติการซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับวิธีการทำงานตามลักษณะงานและความจำเป็นเน้นหลักสูตรฝึกปฏิบัติงานจริง เพื่อฝึกฝนทักษะและการให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการทำงานเป็นทีมเพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การจัดการข้อมูล โดยการพัฒนาฐานข้อมูลของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ให้ความทันสมัยที่สามารถสืบค้นได้รวดเร็ว และการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบให้สะดวกต่อการค้นหา เป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลสารสนเทศของกลุ่มงานฯ

3. การบริหารงาน โดยการพัฒนาทีมงานให้มีคุณภาพ มีการทำงานเป็นทีม เน้นการประสานงานเชื่อมสัมพันธ์ และสร้างเครือข่ายและมีการมอบหมายงาน การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนรวมถึงการปรับขั้นตอนกระบวนการทำงานโดยยกเลิกงานที่ซ้ำซ้อน เพิ่มการทำงานเชิงรุกเป็นการบริหารงานภายในโดยใช้เทคนิคและวิธีการบริหารงานเป็นเครื่องมือเพื่อเสริมสร้างทีมงานที่มีคุณภาพและเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มงานฯ

เพื่อให้การดำเนินการตามแนวทางข้างต้นบรรลุผลสำเร็จต้องมีการดำเนินงานควบคู่กันทุกแนวทางหากเลยแนวทางใดแนวทางหนึ่งจะทำให้การดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการฯ ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาค้างนี้ ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานพรรคฝ่ายค้าน ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้

อย่างไรก็ตาม กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ยังมีภารกิจที่สำคัญคือ การปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนและรองรับภารกิจของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนางานด้านวิชาการของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร เพื่อสนับสนุนภารกิจของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรมีการศึกษาโครงสร้างของหน่วยงานที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนและรองรับภารกิจของผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

บรรณานุกรม

กมล ชูทรัพย์ .2515. การเลขานุกร. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์แพรวพิตทยา.

กรรณิการ์ มาระโกชนี การวิเคราะห์และออกแบบระบบได้จาก

<http://www.jaewjing.com/sa/files/sai.doc> . 15 สิงหาคม 2551

กิติมา เพชรทรัพย์ ข้อมูลและสารสนเทศได้จาก

http://www.sirikitdam.egat.com/web_mis/108/data.htm/. 15 สิงหาคม 2551

ฉัตรชัย คงสุข. 2535. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุฝ่าย
ภัตตาหารและโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด.กรุงเทพมหานคร: สารนิพนธ์
มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทองคำ แก้วพรม. 2550. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล.สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

พงศ์ สุวรรณธาดา. 2539. การเลขานุกร 1 : ระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร. พญาไทยการพิมพ์

ไพบูลย์ สุวรรณโพธิ์ศรี. 2521. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ติน ปรัชญาพฤทธิ์และไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์. 2537. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการพลเรือน. รายงานการวิจัยเสนอสำนักงาน ก.พ. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี

ปรัชญา เวสารัชช. 2526. สถาบันไทยคดีศึกษา.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2542 กรุงเทพมหานคร. วัฒนาพิณิช.

วิชาญา ชำนาญมาก. 2545. เลขานุกร. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์สารมาร์เก็ตติ้ง.

ศักดิ์ดา ศักดิ์ศรีพาณิชย์ .2546. แนวคิดการจัดการข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานสำหรับผู้บริหาร ได้จาก

http://www.phcpl.com/article/dns/dbma_nage.htm .

บรรณานุกรม (ต่อ)

ฤทธิไกร เอื้อถาวรพิพัฒน์. 2546. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารงานตามความคิดเห็นของพนักงาน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ชลบุรี. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมาคมศึกษาศาสตร์แห่งประเทศไทย. 2536. คู่มือปฏิบัติงานและเตรียมสอบเลื่อนระดับตำแหน่งของข้าราชการ. กรุงเทพมหานคร.

สิรินดา ทวนสุวรรณ. 2548. สภาพแวดล้อมของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุเทพ ธรรมภิบาลอุดม. 2524. การประหยัดในการบริหารงานบุคคล. วารสารข้าราชการ, 22(1) : 27-28.

สุนันทา เลานันท์. 2540. การสร้างทีมงาน. กรุงเทพมหานคร. ดีดี บুদ্ধโสตร์

สุเมธ เดียวอิศเรศ. 2531. การบริหารบุคลากรในโรงเรียน. ชลบุรี: ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.

สุโขทัยธรรมธิดา. มหาวิทยาลัย. 2530. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคลากรหน่วยที่ 1 – 7 พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิดา.

พล.ร.ต.บุญชัย มรินทร์พงษ์ ร.น. 2549. การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับผู้ปฏิบัติ. มหาวิทยาลัยบูรพา.

อุทัย หิรัญโต. 2525. เทคนิคการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไอดีเอ็นเอสโตร์

โอกาส เอี่ยมสิริวงศ์. 2551. ระบบฐานข้อมูล (Database Systems). กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ - สกุล นางฉัตรภรณ์ วิวัฒนวานิช
 ตำแหน่ง วิทยากร 8ว.
 กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
 วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สิ่งแวดล้อม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์





Legislative Institutional Repository of Thailand