



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล
เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
จุดบริการข้อมูลรัฐสภา

นางหนึ่งฤทัย จัตรโท

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 4
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ
รัฐสภา

ตุลาคม 2552



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล
เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
จุดบริการข้อมูลรัฐสภา

นางหนึ่งฤทัย ฉัตรโท

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 4
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ
รัฐสภา

ตุลาคม 2552



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

คำนำ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา” นี้ จัดทำขึ้นในการศึกษาหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 4 เพื่อมุ่งหวังศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา ให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานของการบริการ

การศึกษานี้ได้นำแนวคิด ทฤษฎี การบริการที่ดี การสร้างทีมงานมาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลนี้ จะมีประโยชน์ต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

หนึ่งฤทัย ฉัตรโท

ตุลาคม 2552



กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิชาการ กรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา นี้ ผู้ศึกษาจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา สภาพปัญหาและสาเหตุของปัญหา รวมทั้งแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภาเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภาต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ไม่อาจสำเร็จล่วงไปได้เลย หากไม่ได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง 4 ท่าน คือ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม, อาจารย์บุญเจิด โสภณ, อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ และอาจารย์นฤกุล สัจจวิติเสรี ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดทำเอกสารวิชาการและการเพิ่มพูนความรู้ของผู้ศึกษา จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ท้ายที่สุด ขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชาของผู้ศึกษาทุกท่านที่ให้โอกาสผู้ศึกษาได้เข้ารับการอบรม หลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 4” อันเป็นการให้โอกาสแก่ผู้ศึกษาได้รับวิทยาการความรู้หลากหลาย ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการทำงานในหน้าที่การงานของผู้ศึกษาต่อไป

นางหนึ่งฤทัย ฉัตรโท

ผู้ศึกษา



บทคัดย่อ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป สภาพปัญหา และสาเหตุ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา โดยการศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับการบริการงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งวิเคราะห์จากการปฏิบัติงานจริงและสังเกตพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา มีการให้บริการข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ข่าวดสารไม่ทันสมัย และการบริการล่าช้า เนื่องจาก ขาดการวางแผนงาน ขาดแรงจูงใจ ไม่มีการแบ่งหน้าที่ในการศึกษา ค้นคว้าข้อมูล/ข่าวดสารที่ชัดเจน ขาดการทำงานเป็นทีมและขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานอื่น ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการและมีแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในเรื่องของการวางแผน ควรให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน เพื่อทราบนโยบาย และวัตถุประสงค์ของการบริการให้ชัดเจน มีการส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ให้บริการเข้าร่วมฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เรื่องบทบาท หน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ที่ดี การพัฒนาบุคลิกภาพ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ และแต่งตั้งคณะกรรมการประสานข้อมูลของรัฐสภา เพื่อให้หน่วยงานอื่นเห็นความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ของรัฐสภา และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของงานประชาสัมพันธ์	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
วิธีศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดด้านการประชาสัมพันธ์	5
มนุษย์สัมพันธ์กับการประชาสัมพันธ์	16
แนวคิดในด้านการบริการ	25
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปรับปรุงงานและประสิทธิภาพ	32
บทที่ 3 สภาพทั่วไป	40
สภาพปัญหาและการวิเคราะห์สภาพปัญหา	46
ผลกระทบ	48
บทที่ 4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา	53
การให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเหตุการณ์	53
การให้บริการที่รวดเร็ว	55
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	60
ประวัติผู้จัดทำ	

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้สถาปนาขึ้น เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2475 เพื่อทำหน้าที่เลขานุการและธุรการในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และด้วยภาระหน้าที่ดังกล่าว สำนักงานฯ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเป็นลำดับ เพื่อรองรับภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติ จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2535 ได้มีประกาศรัฐสภาแบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ส่วน คือ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของวุฒิสภา ส่วนสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ยึดหลักในการปฏิบัติงานภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้เจริญก้าวหน้าทันสมัยโปร่งใส และเป็นธรรมโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของปวงชน โดยมีพันธกิจ 4 ประการ คือ

1. ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภาตามรัฐธรรมนูญ
2. พัฒนาระบบการบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้มีศักยภาพในการสนองตอบภารกิจของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา
3. ส่งเสริมเผยแพร่บทบาทภารกิจของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา เพื่อพัฒนาประชาธิปไตยในระบบรัฐสภาให้สาธารณชนรับรู้และมีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครอง
4. ส่งเสริมสนับสนุนบทบาทภารกิจของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภาด้านต่างประเทศ

สำนักประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่สนับสนุนการเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์งานของรัฐสภาสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อีกทั้งดำเนินการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง



LIRT

กลุ่มงานสารนิเทศ ซึ่งเป็นกลุ่มงานในสำนักประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการติดต่อสอบถามข้อมูล กิจกรรม ผลงาน ภารกิจของรัฐสภา สมาชิกผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการ ณ จุดบริการข้อมูลรัฐสภา การจัดทำเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย สิทธิเสรีภาพและหน้าที่ของประชาชน บทบาทอำนาจหน้าที่ของรัฐสภา สมาชิกผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้แก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนที่มาศึกษาดูงาน เผยแพร่กิจกรรมประจำวันของรัฐสภา สมาชิกผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านทางอินเทอร์เน็ตและเสียงตามสาย ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กิจกรรมและผลงานของรัฐสภา สมาชิกผู้แทนราษฎร ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการ และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

จากภารกิจหน้าที่ดังกล่าว การให้บริการจุดข้อมูลรัฐสภา ถือได้ว่าเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับประชาชนเพื่อให้เกิดความสนับสนุนร่วมมือที่ดีจากประชาชนซึ่งมีการให้บริการข้อมูล ข่าวสารของรัฐสภา สมาชิกผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประสานงานอำนวยความสะดวกและให้บริการทั่วไป ให้แก่สมาชิกรัฐสภา ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และประชาชนทั่วไป และเพื่อให้ผู้รับบริการดังกล่าว ได้รับข้อมูล ข่าวสารของรัฐสภา สมาชิกผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญในเรื่อง การให้บริการจุดข้อมูลรัฐสภา จึงได้ทำการศึกษา เพื่อให้ทราบปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข ให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ค่อยไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา สาเหตุ การให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา
3. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภาให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และเป็นที่ยังพอใจของผู้รับบริการ

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะจุดบริการข้อมูลรัฐสภา ชั้น 1 อาคารรัฐสภา 1 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ระยะเวลาศึกษาตั้งแต่เดือนมีนาคม – กันยายน 2552

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้งานเกิดผลสำเร็จ มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ พร้อมทั้งบรรลุวัตถุประสงค์

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการข้อมูลของจุดบริการข้อมูลรัฐสภา ชั้น 1 อาคารรัฐสภา 1 ให้แก่สมาชิกรัฐสภา ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และประชาชนทั่วไป

ผู้ให้บริการ หมายถึง นักประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่ปฏิบัติงานให้บริการ จุดบริการข้อมูลรัฐสภา ชั้น 1 อาคารรัฐสภา 1

ผู้ให้บริการ หมายถึง สมาชิกรัฐสภา ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และประชาชนทั่วไปที่มาขอใช้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา ชั้น 1 อาคารรัฐสภา 1

วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด เกี่ยวข้องกับการบริการงานด้านประชาสัมพันธ์และงานวิจัยทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการบริการข้อมูลข่าวสารขององค์กร ซึ่งเป็นการศึกษา โดยการวิเคราะห์การปฏิบัติงานจริง และสภาพปัญหา พร้อมเสนอแนวทางแก้ไข การให้บริการจุดข้อมูลรัฐสภาของกลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ จุดบริการข้อมูลรัฐสภาได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีข้อมูล ข่าวสาร สำหรับการให้บริการ ที่ถูกต้อง และบริการที่รวดเร็ว ตลอดจนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

3. บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา เกิดมีความรู้ความชำนาญอันนำไปสู่บริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป



Legislative Institutional Repository of Thailand

บทที่ 2

แนวคิด และ ทฤษฎีเกี่ยวข้อง

แนวคิดด้านการประชาสัมพันธ์

ความหมายของการประชาสัมพันธ์

วิจิตร อวະกุล (2522, หน้า 39) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การประชาสัมพันธ์” ไว้
ดังนี้

คำว่า “การประชาสัมพันธ์” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Public Relations” ถ้าพิจารณา
ศัพท์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมีความกลมกลืนกัน นั่นคือ

Public = ประชา = หมู่คน = กลุ่มคน

Relations = สัมพันธ์ = ผูกพันธ์ = เกี่ยวข้อง

ดังนั้นคำว่า “การประชาสัมพันธ์” หมายถึง การผูกพันธ์เกี่ยวข้องกับกลุ่มชนหรือ
ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานสถาบันกับกลุ่มประชาชน

วิรัช ลภีรัตนกุล (2532, หน้า 21) ให้ความหมายว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การ
เสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กร สถาบัน กับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง
เพื่อหวังผลในความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชน

มาสดัน (Marston, 1979, p.4) การประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารที่โน้มน้าวใจโดยเพื่อ
หวังผลในความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชน

คัลลิฟ เซนเดอร์ และบรูม (Cutlip, Center and Broom, 1985, p.3) กล่าวว่า การ
ประชาสัมพันธ์เป็นความพยายามที่มีการวางแผนในอันที่จะมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของ
ประชาชนโดยให้ยอมรับการดำเนินธุรกิจของสถาบันและเป็นสื่อสองทาง

ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง (2536, หน้า 35) การประชาสัมพันธ์ คือ
การสื่อสาร (Communication) สาขาหนึ่งในรูปแบบของการสื่อสารองค์กร (Organization

Communication) ที่ต้องอาศัยความชำนาญเฉพาะด้านเป็นอย่างมาก ต้องใช้ความสามารถทั้งศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินงานสื่อสารเพื่อสร้างสรรคความรู้ ความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร (การประชาสัมพันธ์ภายใน) และความสัมพันธระหว่างองค์กรกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง (การประชาสัมพันธ์ภายนอก) เพื่อก่อให้เกิดการสนับสนุนร่วมมือ เชื่อถือ ศรัทธา ตลอดจนการสร้างชื่อเสียง เกียรติยศ การยอมรับ และการไว้วางใจ อันจะเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานเพื่อความสำเร็จในงานขององค์กร

กล่าวสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ คือ กระบวนการสื่อสารที่องค์กรหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งได้กระทำขึ้นอย่างมีแบบแผนและต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กร สถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหวังผลในความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน

องค์ประกอบในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น ต้องคำนึงถึงการวางแผนหรือความรับผิดชอบเกี่ยวกับแผนงานประชาสัมพันธ์ วิธีดำเนินงาน การจัดแบ่งงาน ผู้ร่วมงาน ตลอดจนงบประมาณที่ได้รับ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพได้ ดังนั้นในการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพต้องประกอบด้วยองค์ประกอบในการจัดการประชาสัมพันธ์ ดังนี้ (วัฒนา พุทธาทรานนท์, 2536, หน้า 205)

1. การวิเคราะห์มวลชนและการวิเคราะห์สถาบันเอง
2. การตั้งจุดมุ่งหมายและการกำหนดนโยบาย
3. การดำเนินการสื่อสารและการจูงใจ
4. การวิเคราะห์และการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างค่อเนื่องกัน

วิทยา อ่อนช้อย (2531, หน้า 15-17) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการจัดงานประชาสัมพันธ์ว่า งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่จัดขึ้นสนับสนุนหรือเสริมงานอื่นเป็นสำคัญ เพื่อให้การจัดงานประชาสัมพันธ์ลุล่วงไปด้วยดีผู้บริหารและผู้จัดการประชาสัมพันธ์จะต้องวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ ดังนี้



LIART

Legislative Institutional Repository of Thailand

1. นโยบายของหน่วยงานหรือองค์การ งานประชาสัมพันธ์จะดำเนินไปด้วยดีจะต้องทราบนโยบายที่เด่นชัดของหน่วยงานหรือองค์การ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย แผนงาน วิธีการจัดการประชาสัมพันธ์

2. การดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานหรือองค์การ หากเป็นไปในแนวทางที่สังคมได้ให้ความเห็นชอบหรือสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแล้ว การดำเนินงานเพื่อการประชาสัมพันธ์ก็จะดำเนินไปด้วยความสะดวก ประหยัด บางครั้งกิจกรรมที่ดีก็เป็นการประชาสัมพันธ์ในตัวเองได้

3. บุคลากร หากบุคลากรที่ไม่มีมีความรู้ความสามารถดำเนินงานประชาสัมพันธ์แล้ว การดำเนินกิจกรรมทั้งหลายขององค์การย่อมเป็นการยากที่จะให้คนทั้งหลายชื่นชมยอมรับให้การสนับสนุนคล้อยตาม

4. งบประมาณ ลักษณะการได้มาของงบประมาณเพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์มี 3 รูปแบบ คือ

4.1. งบประมาณดำเนินการโดยตรง

4.2. งบประมาณที่ได้จากการบริจาค

4.3. งบประมาณที่หาได้เอง

5. วัสดุอุปกรณ์ เป็นเครื่องมือที่จะทำให้การประชาสัมพันธ์บรรลุเป้าหมายได้โดยง่าย

6. การจัดการ เมื่อทราบนโยบายที่เด่นชัด หน่วยงานประชาสัมพันธ์จะต้องมีการจัดการหรือบริหารงานภายใต้กรอบของความสามารถของบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ เพื่อให้งานประชาสัมพันธ์ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

งานประชาสัมพันธ์จึงเป็นหน้าที่ของทุกๆ คน ดังนั้นคำแนะนำนโยบายจะต้องพิจารณาให้แน่ชัดว่าวัตถุประสงค์ที่ได้วางแผนไว้นั้น สามารถนำไปใช้ได้ เข้าใจง่าย มีรูปแบบและการประสานงานดี การควบคุมแผน การประชาสัมพันธ์ได้แน่นอน และผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ต้องมีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เป็นอย่างดี

กระบวนการประชาสัมพันธ์

กระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ คือ ลำดับ ขั้นตอนเพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งเป็นกระบวนการสัมพันธ์ต่อเนื่องกันตามลำดับขั้นตอน ดังนี้ (วาสนา จันทรสว่าง, 2533, หน้า 38-39)



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

1. การศึกษาข้อมูลทางการวิจัย การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจประชามติ เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลต่างๆ การศึกษานโยบาย วัตถุประสงค์ เหตุการณ์ สถานการณ์และภูมิหลังเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน โดยการค้นคว้าข้อมูลทั้งในและนอกหน่วยงาน เมื่อพบปัญหาแล้วควรดำเนินการเก็บรวบรวมปัญหา ข้อมูลต่างๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการประชาสัมพันธ์ต่อไป

2. การวางแผนและการตัดสินใจ เป็นการดำเนินงานนำข้อมูลต่างๆ ที่รวบรวมได้มาพิจารณาประกอบการวางแผนและตัดสินใจเพื่อหาแนวทางการประชาสัมพันธ์ให้ได้ผลดีมากที่สุด การวางแผนประชาสัมพันธ์ต้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ทุนเวลา ทุนเหตุการณ์ โดยการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย กำหนดวิธีการดำเนินงาน การเลือกสรรสื่อ หรือแนวทางในการประชาสัมพันธ์ การกำหนดกิจกรรม เวลา บุคลากร และงบประมาณค่าใช้จ่ายด้วย

3. การติดต่อสื่อสารถึงประชาชน หลังจากที่ได้วางแผนดำเนินงานแล้วเป็นขั้นตอนของการที่จะติดต่อสื่อสารกับประชาชน การออกไปดำเนินการตามแผนและขั้นตอนของการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เช่น การให้สัมภาษณ์ของผู้บริหาร การแถลงข่าวสื่อมวลชน การนำเยี่ยมชมกิจการ การจัดรายการวิทยุกระจายเสียง และการจัดรายการโทรทัศน์ ซึ่งต้องคำนึงถึงกระบวนการสื่อสารและปฏิริยาสะท้อนกลับเพื่อการสื่อสารสองทาง

4. การควบคุมและการประเมินผล การควบคุมคือการพยายามให้ทุกสิ่งเป็นไปตามแผนที่วางไว้ ส่วนการประเมินผลเป็นการตรวจสอบหาข้อบกพร่อง หาข้อมูลใหม่และนำไปวิเคราะห์หาทางปรับปรุง ดำเนินงานแล้วหมุนเวียนไปสู่อีกขั้นตอนหนึ่ง เป็นกระบวนการต่อเนื่องกัน ไปอย่างมีความสำคัญเป็นผลซึ่งกันและกัน ทุกขั้นตอนของการประเมินผลเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน เพื่อดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินงานรวมทั้งการวางแผนต่อไป

องค์กรทุกแห่งไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชนย่อมจะต้องมีกระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งจากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น ขวัญเรือน อภิมนตรี (2539, หน้า 14-15) ได้ให้แนวความคิดของแต่ละขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การแสวงหาข้อเท็จจริง (Fact findings) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูล ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ได้รับจากการพูดคุย อภิปราย สำรวจ สัมภาษณ์ เพื่อค้นหาสาระที่ต้องการ

2. การวางแผน (Planning) เป็นการดำเนินการต่อจากขั้นแรก โดยการนำเอาทัศนคติ ความคิดเห็นของประชาชนที่ค้นคว้ารวบรวมไว้เพื่อพิจารณา วางแผนกำหนดนโยบาย



LIART

Legislative Institutional Repository of Thailand

3. การปฏิบัติงานตามแผน (Implementation) เมื่อได้มีการวางแผนแล้วก็จะปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยอาศัยวิธีการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ตามสถานการณ์ขององค์กร

4. การประเมินผล (Assessment) เป็นการวัดผลการดำเนินงานว่างานที่ได้ดำเนินการไปนั้นบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

มาร์สตัน (Marston, 1979, pp.185-194) ได้แบ่งกระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้คือ การวิจัย (Research) การกระทำ (Action) การสื่อสาร (Communication) และการประเมินผล (Evaluation)

ไซมอน (Simon, 1984, p. 110) ได้แบ่งการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ไว้ 5 ขั้นตอน คือ ประชามติ การวิจัย การวางแผน การกำหนดโครงการ การสื่อสาร และการวัด โดยการประเมินผล และการรายงานผล

ฉะนั้นกระบวนการประชาสัมพันธ์อาจสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การวิจัย การรับฟังความคิดเห็นและการค้นหาข้อมูล
2. การวางแผนและการตัดสินใจ เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนการดำเนินงานตามขั้นตอน
3. การสื่อสารได้เผยแพร่ตามที่วางแผนไว้และพยายามที่จะใช้สื่อหลายๆ ทาง
4. การประเมินผล เพื่อทราบผลที่ทำไปแล้ว

การประสานงานประชาสัมพันธ์

นภากรณี อัจฉริยะกุล (2532, หน้า 345-349) สรุปการประสานงานเพื่องานประชาสัมพันธ์โดยทั่วไปแบ่งประเภทออกเป็น 2 รูปแบบ คือ การประสานงานอย่างเป็นทางการ และการประสานอย่างไม่เป็นทางการ

การประสานงานอย่างเป็นทางการ หมายถึง การประสานงานโดยมีระเบียบหรือคำสั่งจากหน่วยงานในระดับสูงกำหนดให้หน่วยงานในระดับรองลงมาหรือเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ต้องทำงานประสานกัน

การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ หมายถึง การที่หน่วยงานต่างๆ ติดต่อประสานกันเอง โดยไม่มีรูปแบบ ระเบียบ กฎเกณฑ์บังคับ โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องพิจารณาว่าควรจะติดต่อประสานกับใครและหน่วยงานใด จึงจะทำให้การปฏิบัติงานบังเกิดผลดี การประสานอย่างไม่เป็นทางการนี้ อาจกระทำในรูปของการติดต่อพบปะ ขอความร่วมมือ ขอคำปรึกษาหารือ โดยไม่มีลักษณะรูปแบบที่แน่นอน

หลักการที่ควรพิจารณาในการประสานงาน คือ

1. ลักษณะของผู้ประสานงาน ผู้ประสานงานเป็นองค์ประกอบสำคัญของการประสานงาน ผลของการประชาสัมพันธ์จะบรรลุเป้าหมายหรือประสบผลสำเร็จมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผู้ทำหน้าที่ประสานงาน ลักษณะสำคัญของผู้ประสานงานที่ดี คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ปรับตัวเข้ากับบรรยากาศการทำงานได้รวดเร็ว มีกริยาวาจาดีต่อคนทั่วไป มีจิตใจกว้างขวาง มีความอดทนอดกลั้น และควบคุมอารมณ์ได้ เคารพต่อความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเสียสละ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ มีความจริงใจ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เอาเปรียบผู้อื่นในทุกๆ ทาง เป็นคนตรงต่อเวลา ตรงต่อหน้าที่ และมีความรับผิดชอบ

2. วิธีการประสานงาน โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การประสานงานภายในหน่วยงาน และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน

2.1. การประสานงานภายในหน่วยงาน เป็นการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติในหน่วยงานเดียวกัน

2.2. การประสานงานระหว่างหน่วยงาน วิธีการประสานงานระหว่างหน่วยงานอาจทำได้ดังนี้

2.2.1. การรวมหน่วยงาน เป็นวิธีทำให้เกิดผลในการประสานงานที่เข้มแข็ง โดยมีความมุ่งหมายให้หน่วยงานมารวมกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการควบคุมดูแลทั้งด้านนโยบายและแผนปฏิบัติการ

2.2.2. การใช้คณะกรรมการกลางหรือคณะกรรมการผสม โดยผู้บังคับบัญชามีอำนาจออกคำสั่งแต่งตั้งกรรมการ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

3. หน้าที่รับผิดชอบของผู้ประสานงานในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์มีดังนี้

3.1. เสนอแนะให้มีการจัดองค์กรและหน่วยงานให้อยู่ในฐานะที่พร้อมที่จะรอรับการประสานงาน

ผิด เพราะการแสวงหาข้อมูลโดยปกติเป็นนิสัย เป็นกลไกที่สำคัญที่ทำให้การประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารแบบสองทางที่สมบูรณ์ การขาดแคลนข่าวสารข้อมูล นับว่าเป็นปัญหาสำคัญประการแรกที่จะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมามากมาย

2. ปัญหาด้านการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ มักจะพบปัญหาระหว่างแผนงานประชาสัมพันธ์กับการปฏิบัติการไม่สอดคล้องกัน ซึ่งมีสาเหตุสำคัญ 3 ประการ คือ

2.1. ความคลาดเคลื่อนในการวางแผน เพราะขาดข้อมูลสนับสนุนและฝ่ายบริหารไม่สนใจลึกซึ้ง

2.2. สถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปด้วยเหตุสุดวิสัย

2.3. ฝ่ายบริหารไม่ยอมรับแผนงาน ในทางปฏิบัติยังต้องให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ทำงานตามคำสั่งเป็นครั้งคราว ไม่ปฏิบัติตามแผน เวลาปฏิบัติจริงสุดแต่จะคิดได้ ทำให้งานประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่อง

3. ปัญหาด้านการสื่อสาร ปัญหาด้านนี้มักจะเป็นปัญหาด้านงบประมาณและฝ่ายบริหารมักทำตนเป็นผู้เชี่ยวชาญเรื่องการสื่อสารเข้าไปกำหนดรายละเอียดต่างๆ เสียเอง ทำให้การสื่อสารผิดพลาด กลุ่มเป้าหมาย สิ้นเปลืองเวลาและงบประมาณ

4. ปัญหาการประเมินผล การประชาสัมพันธ์มักจะมีปัญหาว่า การสำเร็จของการประชาสัมพันธ์นั้นวัดได้หรือไม่ ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นว่าวัดผลไม่ได้ โดยคำนึงถึงมาตรหรือเกณฑ์วัดในด้านปริมาณหรือตัวเลข ในขณะที่ผู้บริหารหน่วยงานประชาสัมพันธ์ใช้มาตรวัด เช่น ทักษะ ทักษะ และปฏิกริยาย้อนกลับ เป็นต้น ปัญหาคือทำอย่างไรจะใช้มาตร หรือเกณฑ์วัดทั้งสองฝ่ายเป็นอย่างเดียวกันจะใช้เครื่องมืออะไร วัดผลสำเร็จหรือความล้มเหลวของการประชาสัมพันธ์

5. ปัญหาการร่วมมือประสานงาน การประชาสัมพันธ์ถ้าหากขาดการประสานงานและความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร สถาบันแล้วการประชาสัมพันธ์ก็จะไม่ได้ผล

นอกจากนี้ วิรัช ลภีรัตนกุล (2529 : 262-266) ยังกล่าวว่า การประชาสัมพันธ์มีปัญหาและอุปสรรคดังนี้

1. ความไม่เข้าใจความหมายที่แท้จริงของคำว่าประชาสัมพันธ์
2. ขาดการเหลียวแลเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน
3. ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์
4. ขาดลักษณะการบริหารที่ดี

3. มีความเฉลียวฉลาด กระตือรือร้นสนใจในกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคมและคุณสมบัติพิเศษ ก็คือ ไม่อยู่นิ่งเฉย ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ พยายามเข้าใจชุมชน เป็นที่ยอมรับนับถือ และมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของสังคม

4. มีการศึกษาและประสบการณ์ นักประชาสัมพันธ์ที่ดี ควรผ่านการศึกษาด้านสื่อมวลชน หรือได้รับการฝึกอบรมด้านการประชาสัมพันธ์พอสมควร และควรศึกษาเพิ่มเติมในสาขาอื่น เช่น สังคมวิทยา เศรษฐศาสตร์ บริหารรัฐกิจ จิตวิทยา การพูด การเขียน รัฐศาสตร์ ฯลฯ

การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการประชาสัมพันธ์

งานประชาสัมพันธ์ได้รับการยอมรับว่า เป็นงานที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานสถาบัน และองค์การธุรกิจ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ดำเนินการประชาสัมพันธ์ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกระดับในหน่วยงาน จำเป็นจะต้องมีบุคลิกภาพเอื้ออำนวยให้เกิดภาพลักษณ์เชิงบวกต่อหน่วยงาน บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ในงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการพัฒนาปรับตัวให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความเชื่อถือความเลื่อมใสศรัทธาและเป็นที่ยอมรับของผู้ที่มาติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นประชาชนกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน เพราะการประชาสัมพันธ์จะเป็นประตูด่านแรกของการสร้างทัศนคติให้เกิดขึ้นบุคลิกภาพของนักประชาสัมพันธ์จึงมีส่วนช่วยในงานประสบความสำเร็จ จึงควรมีการพัฒนาบุคลิกภาพในด้านต่อไปนี้คือ (มาลินี จุฑะรพ 2538 : 31)

1. พัฒนาดนให้เป็นผู้รอบรู้ (Learner) ทันสมัย ทันโลก ทันเหตุการณ์ติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่าง ๆ ในสังคม โดยเฉพาะนำความรู้ในด้านการสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ประโยชน์ในงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

2. ปรับปรุงตนให้มีความมานะอดทนและเป็นตัวอย่างที่ดี (Endurance and Example) งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ละเอียดอ่อน ต้องเผชิญปัญหาอย่างต่อเนื่องและต้องประสานงานกับคนหลายระดับ ต้องรับภาระในการเผยแพร่ข่าวสารและสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน จึงต้องใช้ความมานะพยายามและทำตัวให้เป็นที่ยอมรับในการประพฤติปฏิบัติทั้งทางด้านอารมณ์ สังคมและทางด้านกายภาพ จึงต้องให้เป็นอย่างที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยอื่น ๆ อยู่เสมอ

3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self Confidence) ปรับปรุงตนเองให้มีบุคลิกที่เชื่อมั่นในตนเอง ในการปรากฏกายในการบรรยายสรุปแนะนำหน่วยงาน หรือการเป็นพิธีกรในงานต่าง ๆ โดยใช้ความรู้และทักษะตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ มาเพิ่มความมั่นใจในการดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Good Human Relationship) โดยการปรับสภาพภายในจิตใจ และค่านิยม มีความเป็นผู้ใหญ่ มีอารมณ์เย็น สุขุม รอบคอบ รู้จักประมาณตน รู้จักการ ประนีประนอม และกล้าเผชิญหน้ากับปัญหาทุกอย่าง อย่างกล้าหาญ นอกจากนี้ นักประชาสัมพันธ์ ทำทางมารยาทที่สุภาพ นุ่มนวล มีศิลปะในการพูด มีการผูกมิตร การครองใจและจูงใจคน

5. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเรียนรู้วิธีการที่จะทำงาน ร่วมกันอย่างมีความสุข มีเป้าหมายตรงกันและมีการประสานงานกันอย่างราบรื่น การดำเนินงานนั้น สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกทุกคนให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้หลีกเลี่ยงการ ขัดแย้งกันให้มากที่สุด

6. ทำตนให้เป็นคนจริงใจ ซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น ทำตนให้เป็นธรรมชาติไม่เสแสร้ง ความ จริงใจสามารถสังเกตได้จากสายตาและพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ในระยะเวลานานพอสมควร มีน้ำใจเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว

7. แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับตำแหน่ง รูปร่าง และกาลเทศะ การแต่งกายมีส่วน เสริมสร้างบุคลิกภาพ สร้างความประทับใจและความศรัทธาเมื่อแรกพบ (First Impression) ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้มาติดต่องานได้ การแต่งกายที่ดีและถูกต้องควรคำนึงถึงเวลา (Time) โอกาส (Occasion) และสถานที่ (Place) หรือรวมเรียกว่า “TOP”

8. ฝึกให้เป็นคนตรงต่อเวลาในการนัดหมาย เพราะการตรงต่อเวลาเป็นคุณสมบัติของ ผู้รักษามรรยาทที่ดีและแสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งในการปฏิบัติงาน

9. ชมเชยและสรรเสริญผู้อื่นเมื่อกระทำดี หรือมีผลงานดี และยอมรับผิดเมื่อตน กระทำผิด ไม่ปิดความรับผิดชอบ มีน้ำใจนักกีฬา

10. มีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามเวลาที่ต้องการ มี ความกระตือรือร้นและตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานทุกชนิดทำให้ได้รับความเชื่อถือจาก ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

รวีวงศ์ ศรีทองรุ่ง, (2546 : 112) กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพสำหรับนักประชาสัมพันธ์ เป็น สิ่งที่สำคัญ บุคคลจะอยู่ในหน้าที่การงานใดก็ตามย่อมต้องการมีบุคลิกภาพเป็นที่ชื่นชอบของคน โดยทั่วไป ทำให้สามารถมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ อย่างราบรื่น ส่งผลให้ประสบความสำเร็จ ในด้านต่าง ๆ ความร่วมมือที่จะได้รับจากบุคคลอื่นก็มีมากและเมื่อบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ที่ อยู่แวดล้อม ก็จะได้รับ ความเชื่อถือจากทุกคน ทำให้เกิดความมั่นใจในตนเอง และจะมีการพัฒนา บุคลิกภาพของตนเองให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ คนที่มีบุคลิกภาพที่ดีจึงเหมาะกับอาชีพประชาสัมพันธ์



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

บุคลิกภาพที่ดีเป็นของมีค่า ผู้มีบุคลิกภาพที่ดีจะเป็นผู้ที่ได้เปรียบผู้อื่นมีคนยอมรับนับถือช่วยให้การติดต่อประสานงานในการดำเนินภารกิจต่าง ๆ ลุล่วงไปด้วยดี

มนุษยสัมพันธ์กับการประชาสัมพันธ์

ความหมายและคุณลักษณะของมนุษยสัมพันธ์

บุญเลิศ กลิ่นรัตน์ (2536 : 120) กล่าวถึงความหมายของมนุษยสัมพันธ์ไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ศิลปะในการเข้ากับผู้อื่น ได้อย่างราบรื่น โดยมีจุดหมายที่จะให้เกิดความร่วมมือซึ่งกันและกัน เพื่อให้การดำเนินกิจการทั้งปวงดำเนิน ไปจนบรรลุเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้

วิจิตร อาวะกุล (2536 : 11) กล่าวถึงความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์ เป็นภารกิจ การงานส่วนตัวของบุคคล ทุกคนที่ต้องดูแลเอาใจใส่ และตั้งหน้าตั้งตากระทำตลอดเวลาเพื่อผลประโยชน์และความเจริญก้าวหน้าของตน

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้ได้รับความสำเร็จนั้นมีคุณลักษณะจำเป็นหลายประการที่จะต้องคำนึงถึงในการปรับปรุงแก้ไขและสร้างให้เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลปัจจัยที่จะทำให้บุคคลมีคุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีดังต่อไปนี้ (รวีวรรณ เสวตามร 2532 : 18)

1. การมีท่าทางที่มีลักษณะการเข้าคน กิริยามารยาทเรียบร้อย การพูด คอยสนุกสนาน ตลกขบขัน เบิกบาน ผู้คบหาด้วยมีความสบายใจ มีลักษณะโอภาปราศรัย
2. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นผู้มีรูปร่างหน้าตา อากัปกิริยาที่ดี การแต่งกายเหมาะสมกับเพศ วัย และกาลเทศะ มีสัมมาคารวะ การพูดจาถูกต้องเหมาะสม
3. มีความเป็นเพื่อน (Friendliness) มีบุคลิกภาพที่น่าไว้วางใจ สามารถสนิทสนมกลมเกลียวเป็นมิตรกับ ผู้อื่น ได้ง่าย เป็นกันเอง
4. มีความอ่อนน้อม (Modesty) มีกิริยามารยาทสุภาพ พุดจาอ่อนน้อมถ่อมตน
5. การมีน้ำใจช่วยเหลือ (Helpful) เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น ช่วยด้วยกำลังกาย กำลังความคิด กำลังเงิน ในลักษณะเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
6. การให้ความร่วมมือดี (Cooperation) การให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ และให้การช่วยเหลือ

7. การมีความกรุณา (Kindness) เอื้อเฟื้อ น้ำใจ โอบอ้อมอารี แก่ผู้ได้รับความทุกข์ยาก
กรุณาปราณีแก่คนทั่วไป

8. เป็นคนมีประโยชน์ (Contribution) ช่วยเหลือกิจการงานแก่คนทั่วไป โดยมีได้หวัง
ประโยชน์ อำนวยประโยชน์แก่สังคม ไม่ว่าจะป็นด้วยความคิด กำลังกายหรือกำลังทรัพย์

9. มีการสร้างสรรค์ (Constructive) หมายถึงมีความคิดและการกระทำที่สร้างสรรค์
ไม่ใช่ความคิดที่คอยทำลายหรือกลั่นแกล้ง ถ่วงหรือหน่วงเหนี่ยวความเจริญก้าวหน้าของผู้อื่น

10. การมีอารมณ์ดี (Good Emotion) การควบคุมและใช้อารมณ์ที่เหมาะสมกับโอกาส
และสถานการณ์

11. มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) คือ ความมีชีวิตจิตใจ ไม่เซื่องซึม หรือเฉื่อยชา
มีความเบิกบานแจ่มใส

12. มีความรับผิดชอบ (Responsibility) ต่อการงานที่ได้รับมอบหมายรักษาคำพูด
คำมั่นสัญญา รักษาเวลา ทำให้เป็นผู้ที่มีเกียรติและมีความซื่อสัตย์สุจริต

13. มีความอดทน (Patient) อดทนต่อความเหน็ดเหนื่อย ความยากลำบาก อดทนต่อ
กริยาท่าทางการกระทำ คำพูดที่ไม่สบอารมณ์หรือทำให้เราโกรธ

14. มีความขยันขันแข็ง (Diligent) ขยันต่อการทำงาน ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่
ทำให้ภาพพจน์และความนิยมเสื่อมเสียไป

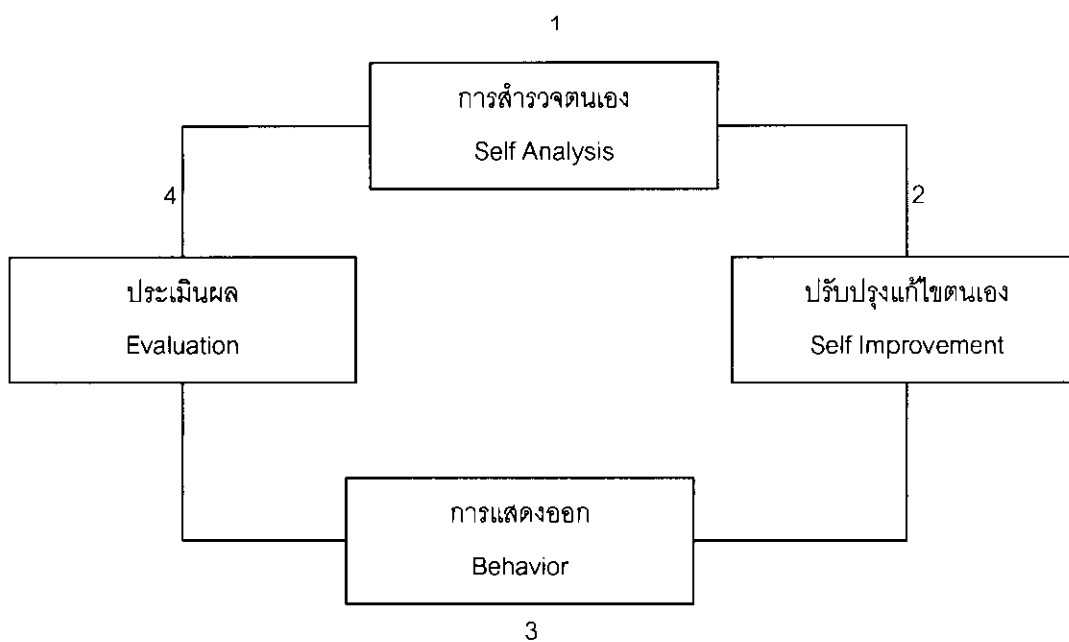
15. มีความพยายาม (Attempt) มีความพยายามพากเพียรที่จะฝึกฝน ฝึกหัดตนให้มี
คุณสมบัติทางมนุษยสัมพันธ์อย่างไม่ทอดย พยายามปรับปรุงแก้ไขตนเองอยู่เสมอ

16. มีปฏิภาณ (Intelligence) ฝึกปฏิภาณไหวพริบ ความแพรวพราวในการสร้าง
บรรยากาศความสัมพันธ์กับผู้อื่น การพูดคุย การเสนอความเห็นและปฏิภาณนี้สามารถเตรียมและ
ฝึกฝนได้

รวินศ์ ศรีทองรุ่ง (2543 : 148) กล่าวไว้ว่า มนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิต ชีวิต
ที่มีคุณภาพ คือ ชีวิตที่ดีมีความสุข มนุษย์สัมพันธ์ย่อมทำให้บรรลุเป้าหมายได้ เพราะจุดมุ่งหมาย
สุดท้ายของมนุษย์สัมพันธ์ คือ การทำให้ตนเองมีความสุข ผู้อื่นมีความสุข และสังคมมีคุณภาพ



แผนภูมิแสดงกระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพ



ที่มา : ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ 2536 : 38

กระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพ เป็นไปตามแนวทางที่พึงประสงค์ของสังคมโดยการสำรวจตนเองนั้น เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่บุคคลอาจวิเคราะห์บุคลิกภาพของตนด้วยตนเอง หรือการรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น เมื่อได้ข้อมูลแล้วจึงนำมาวิเคราะห์หาข้อแก้ไขปรับปรุงแสวงหาแนวทางที่จะช่วยตนเองให้มีบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่สร้างสรรค์ นักจิตวิทยาได้ศึกษาวิธีปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์เพื่อสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นในการสมาคมกับผู้อื่นว่า มีแนวทางดังต่อไปนี้ (ธารงศักดิ์ หมั่นจักร และวัชร ทรัพย์มี 2532 : 87)

1. จงเป็นคนที่ยิ้มง่าย ไม่รู้จักจิกจิกกันไปไม่เรื่องมาก สามารถร่วมกิจกรรมกับบุคคลอื่นได้อย่างสนุกสนาน
2. ให้ความสนใจในผู้อื่นอย่างแท้จริง โดยควรให้ความสนใจในความเป็นไปของผู้ที่ท่านคบหาสมาคมด้วย ควรได้ถามติดตามข่าวคราว ถ้าเขามีทุกข์ร้อนอันใดจะได้ช่วยเหลือกัน ไม่ใช่เป็นลักษณะต่างคนต่างอยู่ ตัวใครตัวมัน ถ้าเป็นเช่นนั้น ความผูกพันก็จะไม่เกิดขึ้น มิตรภาพอันลึกซึ้งจะไม่เกิดจะมีแต่เพียงความผิวเผินในการอยู่ร่วมกันเชิงสังคมเท่านั้น
3. เห็นคุณค่าของผู้อื่น ให้การยอมรับแก่เขา ความต้องการของมนุษย์ที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ การต้องการความยอมรับจากสังคม ฉะนั้นจงหาข้อดี หรือข้อเด่นของบุคคลอื่น แสดงการ

ยอมรับชื่นชมอย่างจริงใจ อย่าแสแสร้าง การเห็นคุณค่าและยอมรับผู้อื่นจะช่วยให้ผู้นั้นพัฒนาขึ้น และในเวลาเดียวกันเขาก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อเราด้วยเท่ากับเป็นการทำให้มิตรภาพมั่นคงยาวนานขึ้น

4. การทำความเข้าใจผู้อื่น เข้าใจสาเหตุแห่งพฤติกรรมของเขา โดยเข้าใจทั้งเรื่องราวและความรู้สึกของเขาจะช่วยรักษามิตรภาพไว้ได้

5. เต็มใจจะเข้าร่วมกิจกรรมในสังคม และชักชวนให้ผู้อื่นเข้าร่วมด้วย การเข้าร่วมกิจกรรมในสังคมจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมในสังคม การได้มีส่วนร่วมทำกิจการที่มีจุดประสงค์ร่วมกัน จะทำให้ตัวเราเองและบุคคลนั้นเกิดความรู้สึกว่าตนมีส่วนผูกพันอยู่ในสังคมเดียวกัน และในเวลาเดียวกันเขาก็จะเกิดความรู้สึกผูกพันกับเราด้วย

6. เป็นมิตรในยามยาก เมื่อเพื่อนประสบความทุกข์หรืออุปสรรค จงแสดงความเห็นใจ และให้กำลังใจเขา การเป็นมิตรในยามยาก สัมพันธภาพอันลึกซึ้งจะเกิดขึ้นได้

7. ทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขามีความหมายต่อเรา เป็นต้นว่า เพื่อปรับทุกข์ เขาทำให้เรามีความสุข เมื่อเขารู้ว่าเขามีความสำคัญต่อเรา เขาจะรู้สึกผูกพันกับเรา ดังนั้นควรให้โอกาสเพื่อให้ความช่วยเหลือเราบ้างแม้จะเป็นสิ่งเล็กน้อย

8. รักษาความลับได้ เมื่อเพื่อนมาปรับทุกข์เล่าเรื่องราวและระบายความทุกข์ของเขา ให้ฟัง จงรักษาความลับของเขา อย่าเล่าให้ผู้อื่นฟัง การรักษาความลับจะช่วยให้เกิดความไว้วางใจกัน

9. ทำคนให้เป็นคนร่าเริงแจ่มใส คนที่ร่าเริงจะมีคนอยากคบค้าสมาคมด้วยมากกว่าคนที่เจ้าทุกข์หรือเจ้าอารมณ์ เมื่อมีหลักยึดและมีโครงการในชีวิตที่ดีจะทำให้เราจมองโลกสดใสขึ้น จิตใจชื่นบาน การแสดงความรู้สึกร่าเริงจะปรากฏออกมาเอง

10. มีอารมณ์ขัน พิจารณาตนเอง ผู้อื่นและสภาพการณ์ต่าง ๆ ในแง่ขันเสียบ้างไม่ทำตนเป็นคนเครียดอยู่ตลอดเวลา แต่ต้องระวังว่าการแสดงออกซึ่งอารมณ์ขันของเรา จะต้องไม่กระทบกระเทือนจิตใจบุคคลอื่น

11. หลีกเลี่ยงการนิทาผู้อื่น เมื่อบุคคลอื่นทำสิ่งที่เราไม่เห็นด้วยหรือนำคำหยาบคายมาวิจารณ์เขาลับหลัง ถ้าเขายินดียอมรับฟังคำวิจารณ์จากเรา และวิจารณ์เฉพาะการกระทำส่วนที่เราไม่เห็นด้วย และให้ข้อเสนอแนะแก่เขา ระวังอย่าให้เขาเกิดความรู้สึกด่าด้อยและท้อแท้จากข้อวิจารณ์นั้น

12. หลีกเลี่ยงความอิจฉาริษยา ความอิจฉา คือ ความรู้สึกไม่พอใจที่เกิดขึ้นเมื่อคนหนึ่งคนใดมีบางอย่างดีกว่าหรือเหนือกว่าตน ส่วนความริษยาเป็นความไม่มั่นคงทางจิตใจที่เกิดขึ้นเนื่องจากรู้สึกว่ามีความแค้นแค้นหรือความชิงชังไปจากตนและมีความมุ่งร้ายบุคคลนั้นด้วยความอิจฉาริษยา เป็นอารมณ์ที่เป็นผลเสียแก่ตนเองและบุคคลอื่น ซึ่งควรขจัดอารมณ์นี้ออกไป บางคนอาจโต้แย้งว่าจะหลีกเลี่ยงความอิจฉาริษยาได้อย่างไร ในเมื่อมันเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ใน

2. การให้ข้อมูลข่าวสาร (Information) ให้ได้รู้จักองค์กรและการดำเนินงานขององค์กร รายละเอียดที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจที่ดี ให้ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและการดำเนินงานขององค์กร

3. การจูงใจ (Persuasion) เพื่อสร้างพฤติกรรม ทศนคติและค่านิยมที่ดีงาม

4. การสร้างการยอมรับสิ่งใหม่ (Create receptivity) การเปลี่ยนแปลงนั้นอาจจะเป็นแนวความคิดใหม่ (New concept) ต้องอาศัยการเผยแพร่ข่าวสาร ให้คนเกิด ความรู้ ความเข้าใจและเกิดการยอมรับ

5. การสร้างความคาดหวัง (Create expectation) ในวงการบันเทิงนิยมใช้มาก เช่น ในการสร้างภาพยนตร์ การสร้างศิลปินใหม่ มหกรรมกีฬา ที่จะพูดถึงความก้าวหน้าต่าง ๆ ให้คนอยากติดตาม

การที่จะสร้างให้คนมีความคาดหวังในสิ่งใด จะต้องทำให้เขามีความพร้อมแห่งสภาวะทางอารมณ์ (Mood) ที่พร้อมในการปฏิบัติเสียก่อนด้วยการเสนอเรื่องราวที่น่าสนใจที่กำลังจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาต่อไป

6. เสริมความน่าเชื่อถือ (Increase credibility) เหมาะกับสินค้าผู้บริโภค (Consumer products)

กิจกรรมของรัฐที่ใช้โฆษณาเป็นตัวสร้างการรับรู้อย่างกว้างขวาง แต่ในสื่อโฆษณาที่ทำไปนั้นไม่อาจทำให้น่าเชื่อถือได้อย่างเต็มที่ เพราะภาพพจน์ของโฆษณาที่คนไม่ค่อยให้ความเชื่อถือ จึงต้องใช้การประชาสัมพันธ์เข้ามาช่วยให้รายละเอียดที่น่าเชื่อถือมากขึ้น

7. การศึกษา (Education) เพื่อบอกให้ทราบว่าอะไรเป็นอะไร ให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เป็นการให้การศึกษาแก่สาธารณชน

8. สร้างคุณค่าเพิ่มให้กับสินค้า (Value added) คือการทำให้สินค้านั้นมีคุณค่าเพิ่มขึ้น ให้ลูกค้าใช้แล้วเกิดความรู้สึกภูมิใจ ตลอดจนการนำเอาภูมิหลังของสินค้าที่น่าทึ่ง นำประทับใจมาเผยแพร่ให้สาธารณชนได้รับรู้

9. สร้างภาพพจน์ที่ดี (Create image) เป็นการเผยแพร่สิ่งที่ดีงามและเรื่องราวกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นออกไปให้ประชาชนรับรู้ และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและผลิตภัณฑ์ เกิดภาพฝังใจที่เป็นความประทับใจที่ดี

10. การแก้ไขทัศนคติเชิงลบ (Reverse negative attitudes) เมื่อมีความเข้าใจผิดใด ๆ เกิดขึ้น ต้องเอาใจใส่ดูแลและแก้ไขเรื่องนั้น ๆ โดยทันทีเพื่อไม่ให้ความรู้สึกในเชิงลบฝังใจระยะยาว และจะต้องหาทางสร้างภาพพจน์ที่ดีขึ้นทดแทนให้ได้เพื่อผลดีต่อองค์กรในระยะยาว

11. สร้างความปรารถนาดี (Good will) การจะสร้างความปรารถนาดีให้เกิดขึ้น ต้องทำให้ประชาชนรับรู้ว่างค์กรนั้นดำเนินธุรกิจด้วยความเอาใจใส่ต่อสังคมมาตลอด มีส่วนช่วยเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าของสังคม

12. สร้างความภักดีในสินค้า (Create loyalty) เมื่อผู้บริหารหรือองค์กรชื่นชมในองค์กรมององค์กรในแง่ดี ผู้บริโภคก็อยากจะใช้สินค้าขององค์กรนั้นตลอดไป

13. เปลี่ยนรูปแบบของความคิด (Divert pattern of thoughts) บางครั้งผู้บริหารอาจไม่ชื่นชมองค์กร ความคิดบางอย่างที่ไม่สอดคล้องกับจุดเด่นขององค์กร องค์กรจึงต้องมีหน้าที่ในการเปลี่ยนรูปแบบความคิดของผู้บริโภค เปลี่ยนแนวทางการมอง เปลี่ยนแนวทางในการประเมิน เปลี่ยนแนวทางในการให้เหตุผลต่าง ๆ เพื่อให้มีการประเมินใหม่ พิจารณาใหม่ สร้างกรอบความคิดใหม่

14. สร้างบรรยากาศในการทำงานให้เป็นเชิงบวก (Create favorable working environment) ถ้าการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่มีปัญหาหรืออุปสรรคทั้งภายในและภายนอกที่ก่อให้เกิดความเครียดในหมู่พนักงาน จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานดีขึ้น หรือไม่มีเรื่องราวที่องค์กรต้องคอยแก้ตัว แก้ไข ชี้แจง ตลอดเวลา การดำเนินงานของธุรกิจก็จะเป็นไปได้ด้วยดี

15. สร้างความเข้าใจ (Create understanding) บางครั้งสิ่งที่องค์กรดำเนินการลงไป คนภายนอกอาจเกิดความไม่เข้าใจ ความสงสัย จึงต้องสร้างความเข้าใจให้กับบุคคลภายนอกด้วยการให้ข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่จะขจัดความไม่รู้หรือความเข้าใจผิดออกไป

16. รักษาสัมพันธ์ภาพให้มั่นคงและยืนยาว (Build and retain relationship) นอกจากจะมุ่งมั่นสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีให้เกิดขึ้นแล้ว ยังต้องดำเนินกิจกรรมประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับสาธารณชนภายนอกและพนักงานภายในไว้ให้มั่นคงและยืนยาวต่อไป ด้วย เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่น มีผู้ส่งเสริมให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือตลอดไป

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Development (HRD)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการวางแผนหรือการใช้ความพยายามที่ต่อเนื่องของฝ่ายจัดการที่จะปรับปรุงระดับความสามารถของพนักงานและการทำงานองค์การ โดยอาศัยโปรแกรมการฝึกอบรม การพัฒนาจิตสำนึกในการประชาสัมพันธ์ และการให้การศึกษาเพื่อสร้างความเข้าใจในความสำคัญของภาพพจน์จะมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการที่จะทำให้การประชาสัมพันธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ถ้าพนักงานของบริษัทปราศจากมนุษยสัมพันธ์ และจิตวิญญาณในการบริการ (Service mind) ที่ดี การทำงานอื่น ๆ ที่ผ่านมานั้นก็จะไม่มีประโยชน์อันใดเลย ดังนั้น ผู้ที่ดูแลงานประชาสัมพันธ์จึงต้องมีส่วนในการเสนอแนะเรื่องราวของการพัฒนาพนักงาน (Employees) ทั้งหมดของบริษัท ให้การพัฒนาบุคลากรดังกล่าวนี้มีส่วนในการทำให้บริษัทมีภาพพจน์ที่ดี

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) พิจารณาประเด็นต่อไปนี้

1. การบริการด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ
2. การพัฒนาวิสัยทัศน์ของการให้บริการ
3. การพัฒนาบุคลากรทั้งบริษัทให้เชื่อในงานประชาสัมพันธ์ เข้าใจความสำคัญของภาพพจน์ และยินดีที่จะทำหน้าที่เป็นพนักงานประชาสัมพันธ์ (PR officer) ของบริษัทแม้ว่าจะไม่ได้อยู่ในฝ่ายประชาสัมพันธ์ นั่นคือรู้จักที่จะเผยแพร่เรื่องราวที่ดีงามของบริษัทให้คนอื่นรับทราบ ทำงานให้มีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะให้บริการที่ดี
4. การพัฒนาบุคลิกให้ดูดี มีมาด และมีรสนิยม
5. การพัฒนาเรื่องมนุษยสัมพันธ์ให้พนักงานของเราเป็นคนที่มิไฉน เข้ากับคนง่าย ยกย่องให้เกียรติผู้อื่น
6. การพัฒนาฝ่ายบริหาร (Management development) ให้เห็นความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ที่สะท้อนออกมาในด้านงบประมาณ การให้ความร่วมมือในการแสดงบทบาทที่เหมาะสม การให้สัมภาษณ์ การแถลงข่าว การบริหารภาพพจน์ของตนเองผ่านการกระทำและคำพูด การให้ความสำคัญแก่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ด้วยการปรึกษาหารือเรื่องราวต่าง ๆ ควรให้ผู้เป็นใหญ่ในการประชาสัมพันธ์ของบริษัทมีบทบาทร่วมในการตัดสินใจของบริษัทด้วย



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นคุณสมบัติสำคัญที่จะสื่อสารให้ผู้ใช้บริการเกิดความต้องการจะติดต่อขอความช่วยเหลือ ได้แก่

1. มีบุคลิกท่าทางเปิดเผย เป็นมิตร มีน้ำใจต่อผู้มาใช้บริการ
2. รู้เทคนิควิธีการสัมภาษณ์และสามารถสัมภาษณ์ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. มีความสามารถในการรับฟัง จับประเด็นที่สำคัญได้เมื่อผู้รับบริการมาพูดคุยด้วย
4. มีความรู้สึกไวต่อเจตคติของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. สามารถควบคุมอารมณ์ มีความอดทน เมื่อต้องการให้บริการแก่ผู้ใช้งานบางคนที่มีปัญหา และสามารถรับฟังต่อเสียงบ่น เสียงคำหนิของผู้ใช้ได้
6. สามารถทำงานร่วมงานและผู้มาใช้บริการได้
7. มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพของตน มีความเชื่อมั่นในตนเองมีศักยภาพในการให้ความรู้กับผู้ใช้แบบตัวต่อตัว หรือสามารถสอนการใช้ทรัพยากรเป็นชั้นเรียน และสามารถแนะนำ เชิญชวนให้ผู้ใช้บริการได้มีความเข้าใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้
8. มีความเข้าใจต่อสิทธิส่วนบุคคลและต้องรักษาความลับของผู้ใช้บริการ

ความสามารถในด้านการสัมภาษณ์เพื่อการสืบค้น เป็นทักษะทางการสื่อสารที่สำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติการกิจ การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเนื่องจากเป็นทักษะเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการว่าต้องการอะไรและเป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ตรงประเด็นหรือไม่ อย่างไร คุณสมบัติดังกล่าว ได้แก่

1. มีสัญชาตญาณ สามารถวิเคราะห์คำถามของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง
2. สามารถฟังคำถามของผู้ใช้บริการ และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว
3. สามารถพูดคุยกับผู้ให้บริการ จนสามารถสรุปคำหรือประเด็นที่ผู้ให้บริการต้องการได้อย่างรวดเร็ว เช่น สามารถบอกคำพ้องของเรื่องที่ต้องการค้นได้ สามารถอธิบายสั้น ๆ ถึงเรื่องที่ต้องการได้ หรือสามารถบอกชื่อเอกสารสำหรับใช้สืบค้นสารสนเทศได้
4. สามารถยืนยันหรือขยายความจากแบบขอสืบค้น ได้ชัดเจน
5. สามารถระบุหรือกำหนดขอบเขตของเนื้อหาวิชา หรือ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคำถามในแบบขอสืบค้น และสามารถแนะนำขอบข่ายวิชาที่สัมพันธ์เพิ่มเติมได้

6. มีความเข้าใจอย่างชัดเจนต่อนโยบาย และวิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

7. สามารถอธิบายอย่างชัดเจนและสุภาพให้ผู้ใช้บริการได้เข้าใจถึงค่าบริการที่จำเป็นต้องเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ ปริมาณเวลาที่จะใช้สืบค้น และข้อจำกัดในการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ที่อาจจะมี

8. สามารถแนะนำผู้ให้บริการให้ไปพบผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาที่ตรงตามความต้องการเมื่อมีความจำเป็น

แนวคิดในด้านการบริการ

ความเข้าใจในเรื่องการบริการ

การที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพ และมาตรฐานของการบริการที่ดีได้เช่น ก่อนอื่นต้องทำความเข้าใจก่อนว่าการบริการคืออะไร

1. การบริการ คือ การสื่อสาร อย่างครบวงจร โดยสื่อจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและนำไปสู่การศึกษาวิเคราะห์ และปรับปรุงตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานจนกระทั่งพัฒนาไปสู่ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์ซึ่งสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล ผู้รับบริการถึงพอใจอย่างสูง และจัดระบบการให้บริการที่ดีอย่างเป็นรูปธรรมได้ ทำทาง ความรู้สึก คำพูดและโทนเสียง ให้มีข้อมูลครบถ้วน 6 ประการ ได้แก่ WHO ใคร WHAT อะไร WHERE ที่ไหน WHEN เมื่อไหร่ WHY ทำไม และ HOW อย่างไร

2. ลักษณะของการบริการที่ต้องการให้เกิดขึ้น รวดเร็ว ทันใจ ช่วยเหลือ เห็นใจ รับผิดชอบ อย่างเข้าใจ และให้บริการเกินความคาดหวัง

3. การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์

- ธรรมชาติของมนุษย์ต้องการ ความอยู่รอด ความปลอดภัย ให้สังคมยอมรับ ความมีชื่อเสียง และความสมหวังในชีวิต

- ธรรมชาติของมนุษย์ ต้องการความเด่น ทำอะไรเพราะในใจคิดไว้ก่อนแล้วว่าจะทำอะไร สนใจตนเองมากที่สุด เข้าข้างตนเอง ต้องการให้คนอื่นยกย่อง ไม่ต้องการให้ใครตำหนิ ความเป็นกันเอง ให้ผู้อื่นแสดงความเคารพ ทำอะไร พูดอะไร อยากให้ผู้อื่นเห็นด้วย และเวลาพูดชอบให้คนอื่นฟัง

4. ธรรมชาติและความคาดหวังของลูกค้า (มนุษย์) ลูกค้า คือ ทุกคนที่เข้ามาในที่สำนักงานของเรา นักบริการที่ดีต้องเข้าใจถึงธรรมชาติของลูกค้าว่า ลูกค้าไม่เหมือนคนอื่น อยากได้ตั้งใจต้องอ่านใจลูกค้า บริการจากใจ ลูกค้ามีสิทธิ นักบริการมีหน้าที่ และตอบสนองอารมณ์ได้

5. การเตรียมตัวของนักบริการ การเตรียมใจ คือ ตื่นเช้า จิตใจ เบิกบาน ตีใจมีงานทำ มั่นคง หนักแน่น ใจสู้ “จูนคลื่น” ที่ “ทำงานสนุกและสุขใจ” อย่าให้ “คลื่นหลุด” การเตรียมกาย คือ ร่างกายแข็งแรง ทุ่มกายให้งาน แต่งตัวให้เหมาะสมกับงาน ห้ามใส่รองเท้าแตะ เตรียมงานให้พร้อมก่อนเริ่มงาน 15 นาที และเป็นตัวแทนบริษัทฯ ตลอดเวลา

6. สาเหตุแห่งความโกรธ แสดงว่าลูกค้าต้องการ ได้งานเร็วขึ้น ความเห็นอกเห็นใจ ความร่วมมือของเรา ความเคารพ ความยกย่องนับถือ และความใส่ใจ

7. ขั้นตอนการคลายความโกรธ คือ รับฟังและยอมรับ ตอบสนอง (ขอโทษ อธิบาย) ต้องแสดงความเข้าใจ หาทางแก้ไขร่วมกัน ค้นหาสาเหตุ (ซักถาม) และติดตามผล

8. ลักษณะของคนที่ไม่เหมาะสมกับงานบริการ คือ หน้าบูด ไม่มองหน้าคน อารมณ์ไม่ดี ไม่พูดไม่จา เอาแต่ใจตนเอง จู้จี้ขี้น อวดเบ่งวางท่า พูดจาแดกดัน ไม่คบค้าสมาคม และไม่มีน้ำใจ

9. นักบริการที่ดี คือ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มองหน้าสบตาเวลาพูด กริยาแสดง ความนอบน้อม เลือกคำที่ไม่เกิดอารมณ์เสียต่อกัน การใช้โทนเสียง (น้ำเสียง) อย่าปฏิเสธก่อนที่จะได้พยายาม และอย่าทำเฉพาที่จำเป็นเท่านั้น

10. ปัญหาและอุปสรรค ปัญหา คือ ความรู้สึกเป็นลบ หรืออาจจะแก้ไขไม่ตก เรือรัง โงทย์ คือ ความรู้สึกเป็นบวกและมีคำตอบ ดังนั้นจงมองปัญหาที่เกิดขึ้นเสมือนกับโงทย์ ที่สามารถมีคำตอบหรือหนทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

11. การทำงานอย่างมีความสุข คือ ชีวิตที่ดี “มีคุณภาพ” งานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต จำเป็นต้องมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ เข้าใจงาน รู้ขอบเขต รู้ตัวเมื่อทำดีที่สุดแล้ว เพราะฉะนั้นเกิดความภาคภูมิใจในผลงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ทุ่มให้บริษัทฯ ทุ่มให้ตนเอง เป็นการฝึกฝนตนเอง รับปัญหาหนักๆ ในชีวิตต่อไป

“เมื่อทุกคนเข้าใจการบริการคืออะไร ธรรมชาติและความต้องการของคนเป็นอย่างไร การเตรียมตัวเป็นนักบริการทำอย่างไร สาเหตุแห่งความ โกรธอยู่ตรงไหน ขั้นตอนการคลายความ โกรธทำอย่างไร ลักษณะที่ไม่พึงประสงค์ของนักบริการเป็นอย่างไร การเป็นนักบริการที่ดีคือใคร ปรับเปลี่ยนแนวคิดทางลบเป็นบวกแล้วคิดเสมอว่าลูกค้ามีสิทธิ เราผู้ให้บริการมีหน้าที่ แล้วนำไปใช้ ในการปฏิบัติงาน สุดท้ายจะส่งผลแก่ตนเองให้พัฒนาบุคลิกภาพไปสู่การทำงานอย่างมีความสุข

ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจ อันจะส่งผลให้เกิดคุณประโยชน์นอก
 องค์กรแก่องค์กรที่มีบุคลากรพร้อมให้บริการตลอดเวลา เพราะผลงานทั้งหลายขององค์กรล้วนเพื่อ
 การให้บริการทั้งสิ้น”

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) ได้กล่าวถึง การบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์ว่า วิธีการในการ
 ปรับปรุงการบริการของรัฐให้ดีขึ้นนั้น ต้องมุ่งถึงการพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและ
 ขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ ต้องรู้จักนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อการ
 บริการ
2. การลดต้นทุน ทำได้โดยการพิจารณาปรับปรุงการทำงาน โดยการนำเครื่องจักร
 สมัยใหม่ที่มีราคาถูกแต่มีประสิทธิภาพมาใช้งาน
3. การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า เช่นการรับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียว หรือ One Stop
 Service
4. การปรับปรุงการให้บริการที่รวดเร็ว โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการ
 ปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนการบริการ จะช่วยให้การบริการทำได้เร็วขึ้นและให้บริการได้
 ดีกว่าและฉับไว

สำหรับงานด้านประชาสัมพันธ์จัดเป็นงานด้านการบริการประเภทหนึ่งที่ต้องตอบสนอง
 ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการในประเด็นต่างๆ อาทิ การบริการที่มีควรตอบสนองความคาดหวัง
 ของผู้ใช้บริการได้ ดังนี้

ความคาดหวัง	การตอบสนอง
1. ความสะดวก	
1.1 สถานที่มาอย่างไร	1.1 มีแผนที่ชัดเจนดูง่าย
1.2 จะติดต่อห้องไหน	1.2 มีป้ายบอก
1.3 จะรอที่ไหน	1.3 ที่ห้องพักรอที่สะดวกสบาย
2. ความรวดเร็ว	
2.1 มีใครรับเรื่อง	2.1 มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับ
2.2 มีใครรู้เรื่อง	2.2 ทุกๆ งานต้องมีผู้รู้เรื่องที่แทนกันได้

ความคาดหวัง	การตอบสนอง
2.3 มีใครดำเนินเรื่อง	2.3 ผู้ซึ่งรับผิดชอบหรือผู้รับเรื่อง
3. ความมีอัธยาศัยไมตรี	
3.1 การทักทาย 3.2 การกล่าวคำพูดเมื่อพบ 3.3 การพูดคุยน้อยๆ	3.1 ยิ้มทักทายเป็นกันเอง 3.2 สวัสดีค่ะ/ครับ จะให้ดิฉัน/ผม รับใช้อะไร ค่ะ/ครับ 3.3 ถามเรื่องการเดินทางสะดวกไหม
4. ความสำเร็จ	
4.1 รู้เรื่อง 4.2 ดำเนินการให้ 4.3 บรรลุความต้องการ	4.1 ให้ข้อมูลเรื่องที่ต้องการ มีเอกสารให้ศึกษารายละเอียด 4.2 รับเรื่องไว้ดำเนินการอย่างจริงจัง 4.3 จัดทำทุกสิ่งให้ตรงตามความต้องการจนเกิดความพอใจ

มาตรฐานการบริการ

การให้บริการที่ดีและมีมาตรฐานนั้น พิจารณาได้จากองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1. งาน การให้ความสนใจ

มาตรฐาน คือ ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่น ต้องแสดงการให้เกียรติ ต้องแสดงให้เห็นว่ามีความสำคัญ ต้องฟัง ต้องสนับนิตด้วย

2. งาน การให้ความใส่ใจ

มาตรฐาน คือ ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมถ้วนหน้า ต้องไม่แสดงความเหนียวหนำยเอ็นหา และต้องติดตามเรื่องจนสำเร็จ

3. งาน การบริการอย่างตั้งใจ



มาตรฐาน คือ ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ ต้องบริการให้ตรงเวลา และต้องให้ผู้รับรู้สึกคุ้มค่า

4. งาน การบริการอย่างเต็มใจ

มาตรฐาน คือ ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ ต้องบริการให้ตรงเวลา และต้องให้ผู้รับรู้สึกคุ้มค่า

5. งาน การบริการอย่างจริงใจ

มาตรฐาน คือ ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ ต้องรับฝึชชอบในการบริการต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม

6. งาน การบริการอย่างเข้าใจ

มาตรฐาน คือ ต้องมีความรู้งานอย่างแท้จริง ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง และต้องให้บริการอย่างถูกต้อง

7. งาน การให้บริการอย่างรู้ใจ

มาตรฐาน คือ ต้องสนองความต้องการ ได้ถูกต้อง และต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว สมใจ

8. งาน การบริการอย่างมีน้ำใจ

กล่าวสรุปโดย มาตรฐาน ของการให้บริการนั้นจะต้องเป็นทางการ คือ ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร ต้องให้คำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกัน ไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย ต้องให้ได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

นอกจากนี้ยังควรสนับสนุนโดยการเสริมสร้างทัศนคติต่อคุณภาพของงานบริการ ของผู้ใช้บริการโดย

1. จงถือว่าคำวิจารณ์ของผู้รับบริการ คือ เกณฑ์วัดคุณภาพ

2. จงวัดคุณภาพของงาน (สินค้า) จากความเห็นของผู้รับบริการ (ผู้ซื้อ)
3. จงวัดความอร่อยของอาหารจากผู้บริโภค มีใช้รสนิยมของแม่ครัว
4. จงอย่าคิดว่าผู้ดำเนินบริการคือศัตรู
5. จงมองให้กระจ่างว่า บริการของเราคืออะไร ใครคือผู้รับบริการ
6. จงระลึกว่าหน่วยงานถัดไปก็เป็นลูกค้าที่มีความสำคัญ
7. จงเลิกทำงานแบบตัวใครตัวมัน

งานบริการตอบคำถาม

ลักษณะการให้บริการตอบคำถาม

การบริการตอบคำถามในปัจจุบันมีขั้นตอนในการดำเนินงานอยู่ 4 ขั้นตอน ดังนี้
(จินตนา เกสรบัวขาว. 2541 : 65)

1. การซักถาม
2. การแยกประเภทคำถาม
3. การค้นหาคำตอบ
4. การประเมินผล

1. การซักถาม เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้ว่าผู้ใช้งานต้องการข้อมูลในเรื่องใดในระดับลึกซึ้ง หรือต้องการข้อมูลสั้น ๆ ง่าย ๆ เท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องพูดคุยซักถามกับผู้ใช้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ได้ข้อมูลที่ดีที่สุดสำหรับผู้ใช้งาน และผู้ให้บริการจะได้ช่วยหาวิธีทางไขปัญหาได้

2. การแยกประเภทคำถาม จากการที่ผู้ให้บริการซักถามพูดคุยกับทำความเข้าใจกับผู้ใช้งานแล้วคำถามที่ได้จากการซักถามกับผู้ใช้งานผู้ให้บริการจะนำมาแยกประเภทเพื่อเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ซึ่งการแยกประเภทของคำถามของผู้ให้บริการอาจแยกคำถามตามเนื้อหาวิชา แยกตามชนิดของคำถาม แยกตามลักษณะและจุดประสงค์ของผู้ถาม หรือแยกตามประเภทของแหล่งคำตอบ ทั้งนี้ก็ต้องขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้ให้บริการ

3. การค้นหาคำตอบ เมื่อทราบคำถามและได้วิเคราะห์คำถามแล้ว ผู้ให้บริการก็จะต้องทำหน้าที่ค้นหาคำตอบ ซึ่งในขั้นตอนนี้ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นต้นหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการ



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

จะต้องทำหน้าที่ค้นหาคำตอบจากแหล่งสารสนเทศให้ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ผู้ให้บริการอาจใช้ เครื่องทุนแรงหรือเครื่องมือช่วยค้นหาคำตอบประกอบด้วยได้

4. การประเมินผล เมื่อมีการจัดให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้แล้ว ผู้ให้บริการ ควรจะมีการวัดผลเพื่อทำการประเมินผลว่าการทำงานเป็นอย่างไรบ้าง มีผลงานมากน้อยเพียงใด มี สิ่งใดที่ควรแก้ไขปรับปรุงบ้างเพื่อที่จะสามารถนำผลมาวิเคราะห์การดำเนินงานว่า ได้ผลตาม จุุ่มงหมายที่วางไว้หรือไม่

วิธีการวัดและประเมินผล

1. การเก็บจำนวนสถิติของผู้ใช้บริการ เช่น สถิติการตอบคำถาม
2. ประเมินคุณภาพของการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องทำการตรวจสอบการ บริการที่มีอยู่เหมาะสมกับผู้ใช้หรือไม่
3. ออกแบบสอบถามผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบข้อมูลความเห็นของผู้ใช้บริการว่า มีความพึงใจมากน้อยเพียงใด

จะเห็นได้ว่างานบริการตอบคำถามเป็นงานที่เน้นบุคคลเป็นสื่อกลาง และต้องมีการ กลั่นกรองข้อมูลที่พบเพื่อที่จะได้คำตอบที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการของผู้ใช้

ความเป็นเลิศของการตอบคำถาม

ความเป็นเลิศของบริการตอบคำถาม คือ การตั้งเป้าหมายปณิธานว่าจะพัฒนางาน บริการตอบคำถามให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง จากการทำให้ผลงานมีคุณภาพสามารถทำการ ตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้ใช้ได้ โดยมีการกำหนดมาตรฐานของการบริการเพื่อนำมาใช้ ตรวจสอบคุณภาพของผลการบริการที่เกิด

องค์ประกอบที่ทำให้บริการตอบคำถามมีความเป็นเลิศ

1. ความถูกต้องของคำตอบ
2. เวลาในการค้นหาคำตอบ
3. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของคำตอบ
4. ความน่าเชื่อถือของแหล่งที่ทำการค้นหาคำตอบ



แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปรับปรุงงานและประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

เอลมอร์ ปีเตอร์สันและอี กลอสวินอร์ พลอแมน (Elmore Peterson and E.Grosvenor Plawman 1953, 433) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่

1. ต้นทุน (Cost)
2. คุณภาพ (Quality)
3. ปริมาณ (Quantity)
4. เวลา (Time)
5. วิธีการ (Method)

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D.Millet 1954,4) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

เฮอริเบิร์ต เอ.ไซมอน (Herbert A.Simon 1960,180-181) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ออกจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับ



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

ออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริการที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538,2) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

การให้บริการจะมีประสิทธิภาพได้ มีหลักการสำคัญ 3 ด้าน คือ

1. การเตรียมตัว

- กาย พร้อมยิ้มแย้ม แจ่มใจ
- ใจ พร้อมยินดีให้บริการตลอดเวลา มี Services Mind

2. หลักการทำงาน

- เป็นระบบ ทำงานอย่างมีขั้นตอนชัดเจน
- รวดเร็ว กำหนดขอบเขตในสิ่งที่ทำได้ ทำทันทีและใส่หมายเลขลำดับขั้นตอนไว้เพื่อตรวจสอบระยะเวลาและจำนวนขั้นตอนของงานแต่ละชิ้น
- ถูกต้อง ต้องมีความถูกต้องในการทำงานเป็นมาตรฐานแน่นอน ยึดถือกฎระเบียบ มีการหรือเป็นลายลักษณ์อักษรเก็บไว้เป็นหลักฐานยืนยันได้
- คล่องตัว ยืดหยุ่นได้ ผู้บริการที่ดีต้องมีความยืดหยุ่นได้และคล่องตัวสูงมากๆ เพราะกฎ ระเบียบต่างๆ ไม่สามารถครอบคลุมทุกเรื่องสำหรับการให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องใช้ดุลยพินิจ พยายามคุยกันอย่างไม่เป็นทางการบ้าง

3. การปรับตัว เมื่อเตรียมกาย เตรียมใจพร้อมให้บริการแล้ว มีหลักการทำงานเป็นระบบรวดเร็ว ถูกต้องคล่องตัวแล้ว สุดท้ายผู้ให้บริการที่ดีต้องมีการตรวจสอบ ประเมินผลและมีความคิดริเริ่ม

“เพียงเท่านี้ก็สามารเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพได้แล้ว”

ทฤษฎี PDCA เพื่อการปรับปรุงงาน

PDCA คือ วงจรเดมมิง (Deming Cycle) Dr.Edward W.Deming

1. P คือ Plan (การวางแผน)
2. D คือ Do (การนำไปปฏิบัติ)
3. C คือ Check (การตรวจสอบ)
4. A คือ Action (การแก้ไขปรับปรุง)

จุดเริ่มต้นของวงจร PDCA เริ่มต้น ดังนี้

1. ขั้นแรก คือ การทำการวางแผน (Plan)
 - 1.1 ต้องมีการชี้แจงให้ชัดเจนถึงข้อจำกัดด้านทรัพยากรที่มีอยู่
 - 1.2 ต้องมีการพิจารณาถึง “สิ่งที่ต้องกระทำ” กับ “สิ่งที่น่ากระทำ”

1.3 ต้องสร้างความสมดุลระหว่างเป้าหมายกับทรัพยากร

1.4 ต้องมีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ

1.5 ความสามารถของมนุษย์มีไม่จำกัด

2. ขั้นที่สอง คือ การนำแผนไปปฏิบัติให้เกิดผล (Do) เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำแผนไปปฏิบัติอย่างถูกต้องเราจะต้องติดต่อสื่อสารไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่นำแผนไปปฏิบัติให้ได้รับทราบ เข้าใจความสำคัญและความจำเป็นในแผนนั้นๆ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่เหมาะสม มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในเวลาที่เหมาะสม มีการจัดให้มีการศึกษาและการอบรมที่ต้องการด้วย

3. ขั้นที่สาม คือ ทำการตรวจสอบ (Check) การตรวจสอบและประเมินผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผน ควรจะต้องมีการประเมินใน 2 ประการ คือ

3.1 มีการปฏิบัติตามแผนหรือไม่ ถ้าความล้มเหลวมาจากการไม่ปฏิบัติตามแผน อาจเป็นผลมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

- ขาดความตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับปรุง
- การติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสมและมีความเข้าใจในแผนที่ไม่เพียงพอ
- การให้การศึกษและการฝึกอบรมไม่เพียงพอ
- ปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้นำและการประสานงานระหว่างการปฏิบัติ
- ประเมินทรัพยากรที่ต้องใช้น้อยเกินไป

3.2 ตัวแผนการเองมีความเหมาะสมหรือไม่ ถ้าความล้มเหลวจากแผนที่ยัดทำขึ้นไม่เหมาะสมอาจเป็นผลมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

- ความผิดพลาดในการทำความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่
- เลือกเทคนิคที่ใช้ผิด เนื่องจากมีข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอและมีความรู้ในขั้นตอนการวางแผนผิดพลาด
- ประเมินผลกระทบจากการปฏิบัติตามแผนผิดพลาด
- ประเมินความสามารถของบุคลากรที่ต้องนำมาใช้ผิดพลาด

4. ขั้นที่สี่ คือ ปฏิบัติการแก้ไขปรับปรุง (Action) ถ้าความล้มเหลวมาจากการวางแผนไม่เหมาะสม การทบทวนแผนเท่านั้น ไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการวางแผน โดยการหาปัจจัยที่ไม่เหมาะสม สาเหตุของการวางแผน และทำการปฏิบัติการแก้ไข ความก้าวหน้าของการปรับปรุงจะเกิดขึ้นได้โดยการกำจัดสาเหตุ มิใช่กำจัดอาการ ด้านการคิด

มากล่าช้า แล้วแก้ไขปรับปรุงโดยทำงานล่วงเวลา ก็เป็นการแก้อาการ ไม่ใช่แก้สาเหตุ ต้องไปดูว่าทำไมถึงผิด ทำไมถึงล่าช้า

5. ขั้นที่ห้า คือ การทบทวนแผนการ เมื่อไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ก็ควรมีการวิเคราะห์สาเหตุด้วยการทบทวนแผนการดังเช่นที่กล่าวมาแล้วในขั้นก่อนตรวจสอบสาเหตุอาจมาจากตัวแผนการที่ไม่เหมาะสมหรือมีการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง ดังนั้นเพื่อทำการปรับปรุง จึงต้องมีการชี้แจงสาเหตุแห่งความล้มเหลวอย่างถูกต้องและมีการเปลี่ยนแปลงแผน เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ควรมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายปี และมีการทบทวนทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าแผนการดังกล่าวมีความเชื่อถือได้และเหมาะสม

สรุป วงจร “PDCA” คือปฏิบัติอย่างจริงจังต่อเนื่องในทุกระดับขององค์กร จะทำให้เราสามารถปรับปรุงงานและเพิ่มคุณภาพงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าไปวันๆ จะทำให้กลายเป็น “ปัญหาซ้ำซาก”

แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างทีมงาน

การสร้างทีมงาน

การสร้างทีมงาน (Building Team Work) หมายถึง กระบวนการขั้นพื้นฐานของการพัฒนากลุ่มบุคคลที่มาปฏิบัติงานร่วมกัน มีการประสานงานสอดคล้องกัน มีความร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน โดยที่สมาชิกในกลุ่มจะใช้ความสามารถส่วนตัว และทักษะความชำนาญรวมถึงประสบการณ์ทางสายงานของตน เพื่อสนับสนุนให้ผลงานของกลุ่มสำเร็จตรงตามเป้าหมาย ทั้งนี้สมาชิกจะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดี มีความพึงพอใจในการทำงาน ได้ผลงานที่ดี มีคุณภาพ (Woodcock and Fracis 1981, 3)

ประสิทธิภาพของทีมงาน

สุนันทา เลานันท์ (2531,155) อธิบายว่าทีมงานที่มีประสิทธิภาพเป็นทีมงานที่ทำงานเพื่อเป้าหมายร่วมกัน มีความขัดแย้งระหว่างสมาชิกน้อยมาก สมาชิกแต่ละคนมีพฤติกรรมสนับสนุนกันและกันการติดต่อสื่อสารเป็นไปโดยเปิดเผย และบุคคลทุกคนมีแนวโน้มที่จะทำงานร่วมกันเกี่ยวกับเป้าหมายต่างๆ ที่กำหนด

แมกเกรเกอร์ (McGregor 1990,232-235) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับทีมงานที่มีประสิทธิภาพว่าจะต้องมีลักษณะดังนี้

1. บรรยากาศของการทำงานของทีมไม่ตึงเครียด มีลักษณะสะดวกสบาย ไม่มีพิธีรีตอง ไม่มีท่าทีของความเบียดเบียนหรือก่อให้เกิดขึ้นในการทำงาน
2. มีการอภิปรายกันอย่างเปิดเผยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของแต่ละคน แต่ท้ายที่สุดของส่วนร่วมจะต้องเป็นของกลุ่ม ถ้าหากการอภิปรายออกนอกกลุ่มนอกทางคนใดคนหนึ่งจะดึงกลับมา
3. วัตถุประสงค์ของกลุ่ม จะต้องอธิบายให้สมาชิกทุกคนเข้าใจ โดยแจ่มแจ้งและสมาชิก มีความเป็นอิสระในการอภิปราย ในประเด็นต่างๆ จนในที่สุดผลของการอภิปรายออกมาเป็นที่ยอมรับของสมาชิกทุกคน ทำให้สมาชิกทุกคนยอมรับและพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ
4. บรรดาสมาชิกในกลุ่มยอมรับฟังเหตุผลของกันและกัน การอภิปรายปัญหาไม่มีการใช้อารมณ์โจมตีกันเป็นการส่วนตัว แต่เป็นการรับฟังปัญหาต่างๆ ร่วมกันและเป็นการแสดงออกจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อกลุ่ม
5. แม้จะมีการขัดแย้งกัน คนในกลุ่มก็มีความรู้สึกที่จะทำงานร่วมกันต่อไป ไม่หลีกเลี่ยงหรือหลบหน้า ไม่มีการบังคับกันและกันในกลุ่ม มีการตรวจสอบเหตุผลกันอย่างระมัดระวัง และพยายามที่จะช่วยกันแก้ไขปัญหา
6. มีการตัดสินใจ โดยใช้ความคิดเห็นของเสียงส่วนมาก
7. การวิจารณ์เป็นไปอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา ไม่มีการโจมตีกันเป็นการส่วนตัว ทั้งต่อหน้าและลับหลัง การวิจารณ์เป็นไปเพื่อการสร้างสรรค์ เพื่อแก้ปัญหาในการทำงานให้สำเร็จแก่องค์กร
8. ทุกคนมีอิสระเสรีในการแสดงความรู้สึก และแนวคิดในการที่จะนำมาเป็นเครื่องมือแก้ปัญหา ทั้งปัญหาส่วนบุคคลและการทำงานของกลุ่ม ทุกคนเข้าใจความรู้สึกของกันและกัน ในประเด็นต่างๆ ที่ถกเถียงกัน
9. มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน การมอบหมายการทำงานจะได้รับการยอมรับเป็นอย่างดีจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง
10. ประธานของกลุ่มไม่ใช้อิทธิพลเหนือสมาชิกของทีม
11. กลุ่มมีอิสระในการทำงานและมีการหยุดตรวจสอบผลการทำงานเป็นระยะๆ ว่าจะทำงานให้ดีขึ้นอย่างไร

ลิเคิร์ต (Likert 1967,166-169) ให้ความเห็นเกี่ยวกับทีมงานที่มีประสิทธิภาพพอสรุปได้ดังนี้

1. สมาชิกทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบทั้งของผู้นำและของผู้ตาม
2. สมาชิกแต่ละคนมีแรงจูงใจที่จะติดต่อและสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผย และเต็มใจที่จะให้ข้อมูลที่เที่ยงตรงและเชื่อถือได้ที่จำเป็นต่อการทำงานร่วมกันของทีม
3. กระบวนการกลุ่มที่มีประสิทธิภาพนั้นจะสามารถช่วยให้สมาชิกแต่ละคนให้ข้อมูลที่จำเป็น แก่ผู้บังคับบัญชาได้มากยิ่งขึ้น และสมาชิกแต่ละคนมีความรู้สึกว่าตนเองปลอดภัยในการตัดสินใจใดๆ ลงไป ที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ของทีมงานของตน
4. เพื่อที่จะให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพสูงนั้นควรจะมีการคัดเลือกหัวหน้าทีมงานด้วยความรอบคอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในการเป็นผู้นำโดยไม่คำนึงถึงความเป็นผู้อาวุโสอื่นๆ

ลักษณะทีมงานที่มีประสิทธิภาพตามความเห็นของแมคเกรเกอร์ และลิเคิร์ต มีลักษณะใกล้เคียงกัน นับว่าเป็นแนวทางที่ดีสำหรับการสร้างและการพัฒนาทีมต่อไป

หัวใจของการสร้างทีมงาน

1. การให้สมาชิกได้มีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม
2. มีการวางแผนงานล่วงหน้า เพื่อสมาชิกจะได้รู้ว่าต้องทำตามขั้นตอนอย่างไร
3. เข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานว่าเป็นอย่างไร และต้องพยายามทำทุกอย่างอย่างไร ให้เป้าหมายขององค์กรนั้นสัมฤทธิ์
4. มีการติดต่อสื่อสารที่ดีระหว่างสมาชิก เพื่อให้มีการติดต่อกับภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. แบ่งงานให้แต่ละคนได้รับผิดชอบทุกคน
6. การให้สมาชิกร่วมกันตัดสินใจ เพื่อสร้างความผูกพัน และความรับผิดชอบร่วมกัน
7. แบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

8. แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อทุกคนจะได้ช่วยกันคิดช่วยกันทำ ช่วยหาทางแก้ไข การปฏิบัติงานจะได้ดีขึ้น

9. ให้คนที่มีความสามารถเหมือนกัน อยู่ด้วยกัน กลุ่มจะได้มีพลังงาน

10. เลือกสรรสมาชิกที่มีความสามารถเพื่อที่จะช่วยกันทำงาน จะทำให้งานมีประสิทธิภาพทีมงานจะอยู่รอดยากถ้าได้คนไม่มีคุณภาพ

11. สร้างแรงจูงใจแต่ละคนให้ถูกต้อง ไม่ว่าจะทำงานด้วยความพอใจหรือความมั่นคง

12. เข้าใจบทบาทของคนที่จะต้องทำอะไรบ้าง โดยไม่ก้าวท้าวผู้อื่น

13. สามารถใช้ข้อขัดแย้งเป็นเชิงสร้างสรรค์มากกว่าทำลาย

14. ส่งเสริมให้กลุ่มสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เพื่อจะได้มีความสามัคคีกันนอก

กลุ่ม

15. สนับสนุนกันและกันระหว่างสมาชิกของกลุ่ม โดยไม่ดูถูก ดูหมิ่นกัน

การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็น เพราะจะทำให้การทำงานง่ายขึ้น มากกว่าทำคนเดียว เหมือนภาษิตที่ว่า “คนเดียวห้วยหาย สองคนเพื่อนตาย” การทำงานเป็นทีมสร้างความสามัคคีรักใคร่ มีไมตรีกันในหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยให้การทำงานก้าวหน้า



บทที่ 3

สภาพทั่วไปและสภาพปัญหาของการให้บริการข้อมูลรัฐสภา

สภาพทั่วไป

สำนักประชาสัมพันธ์

สำนักประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่ในความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการประชาสัมพันธ์ของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. จัดกิจกรรมและเผยแพร่ความรู้ด้านรัฐสภาและการปกครองระบอบประชาธิปไตย
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การติดต่อสอบถาม การต้อนรับ รับรองและอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานสภา ประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ
4. ดำเนินการประสานงานและอำนวยความสะดวกงานด้านพระราชพิธี รัฐพิธี และพิธีการต่าง ๆ ของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
5. ดำเนินการศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ วางแผนและดำเนินการผลิตเอกสารและสื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับความรู้ด้านการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย สิทธิเสรีภาพ และหน้าที่ของประชาชน บทบาทอำนาจหน้าที่ กิจกรรมและผลงานของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
6. ดำเนินการศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ เพื่อจัดทำแผนงาน โครงการ การสัมมนา การเสวนา การอภิปราย การจัดทำเอกสาร และการจัดนิทรรศการเพื่อการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับด้านการเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตย บทบาทอำนาจหน้าที่ กิจกรรม และผลงานของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร สิทธิเสรีภาพและหน้าที่ของประชาชนตามรัฐธรรมนูญให้กับนักเรียน นิสิต นักศึกษา ส่วนราชการ ภาคเอกชนและประชาชนในภูมิภาคต่าง ๆ ตลอดจนการจัดกิจกรรมให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นทางการเมืองร่วมกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
7. ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ ประมวลผลเสนอแนะ และชี้แจงข้อเท็จจริง ข่าวสารที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการ

สภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนในการเผยแพร่ข่าว การให้สัมภาษณ์ การแถลงข่าวของประชาชนและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการ และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

8. ดำเนินการศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และเสนอความเห็นเกี่ยวกับการวางแผน จัดทำ ควบคุม ดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องมือ โสตทัศนูปกรณ์ ระบบการลงคะแนน ระบบโทรทัศน์วงจรปิด ระบบเสียง ระบบภาพเพื่อสนับสนุนการประชุมรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการและการประชุมหรือการสัมมนาที่เกี่ยวข้องในวงงานของสภา

9. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างตามภารกิจ

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย 6 กลุ่มงาน ได้แก่

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไปและพิธีการ
2. กลุ่มงานสารนิเทศ
3. กลุ่มงานสื่อมวลชน
4. กลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์
5. กลุ่มงานผลิตเอกสาร
6. กลุ่มงานเผยแพร่ประชาธิปไตยและกิจกรรมสภาผู้แทนราษฎร

กลุ่มงานสารนิเทศ

กลุ่มงานสารนิเทศ มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. เป็นศูนย์ประสานงานในการติดต่อสอบถามข้อมูลกิจกรรม ผลงาน ภารกิจของสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การอำนวยความสะดวกและบริการทั่วไปในด้านต่าง ๆ ให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ

2. ดำเนินการเกี่ยวกับการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ในรูปแบบการบรรยาย การจัดทำเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย สิทธิเสรีภาพและหน้าที่ของ

ประชาชน บทบาทอำนาจหน้าที่ของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้แก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนที่มาศึกษาดูงาน

3. ดำเนินการเผยแพร่กิจกรรมประจำวันของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านทางอินเทอร์เน็ตและเสียงตามสาย

4. ดำเนินการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กิจกรรมและผลงานของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการ และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

5. อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ หรือเข้าฟังการประชุมสภา

6. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ศึกษา

ปัจจุบันผู้ศึกษามีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. การให้บริการติดต่อ – สอบถาม ประสาน อำนวยความสะดวกและให้บริการทั่วไป ด้านต่างๆ กับสมาชิกรัฐสภา ข้าราชการ ลูกจ้าง และบุคคลทั่วไปที่มาติดต่อราชการ ณ จุดบริการข้อมูลรัฐสภา ชั้น 1 อาคารรัฐสภา 1 สำหรับวันที่มีการประชุมสภาผู้แทนราษฎร เพิ่มจุดบริการอีก 2 จุด คือ หน้าที่ห้องประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชั้น 2 อาคารรัฐสภา 1 และกองรักษาการณ์

2. ติดต่อประสานงานให้การต้อนรับ และรับรองคณะบุคคลต่างๆ ที่ขอเข้าเยี่ยมชม การวะ ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร และคณะบุคคลที่ขอเข้าเยี่ยมชมรัฐสภา และเข้าฟังการประชุมสภาฯ

3. ผลิตสื่อ เพื่อส่งเสริม และเผยแพร่ประชาธิปไตย ในเรื่องการเมือง การปกครอง ระบบอบประชาธิปไตย สิทธิเสรีภาพ และหน้าที่ของประธาน บทบาทอำนาจหน้าที่ของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้แก่ นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนที่มาศึกษาดูงาน

4. ประชาสัมพันธ์กิจกรรมประจำวันของสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภาผ่านเสียงตามสาย

การให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา (Parliament Information Point)

สภาพทั่วไปของการให้บริการ

การให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกลุ่มงานสารสนเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ แบ่งการให้บริการเป็น 2 ประเภท คือ การให้บริการข้อมูลและการอำนวยความสะดวกประสานงานและบริการทั่วไป

1. การให้บริการข้อมูล

การให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ภารกิจ และผลงานของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้กับสมาชิก ข้าราชการ ลูกจ้าง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตลอดจนประชาชนทั่วไป โดยมีหัวข้อเรื่องที่ให้บริการ พอสรุปได้ ดังนี้

- ความรู้เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา
- เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับวงงานรัฐสภา
- กำหนดการประชุมสภาผู้แทนราษฎรและการประชุมวุฒิสภา
- กำหนดการประชุมคณะกรรมการ
- กำหนดการปฏิบัติราชการของประธาน / รองประธานสภาผู้แทนราษฎร
- ข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และ สมาชิกวุฒิสภา
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- ข้อมูลที่เป็นระเบียบการขอใช้บริการต่างๆ ภายในรัฐสภา
- ข่าวประชาสัมพันธ์



LIART

Legislative Institutional Repository of Thailand

2. การอำนวยความสะดวก ประสานงานและให้คำแนะนำ

การอำนวยความสะดวก ประสานงานและให้คำแนะนำแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา ข้าราชการ และลูกจ้าง ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตลอดจนประชาชนทั่วไป เช่น

- ประสานงานหน่วยงานภายในให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภาและ ประชาชน
- ประสานงานให้ประชาชนที่มามีติดต่อขอพบสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา ตลอดจนหน่วยงานภายในสำนักงาน
- ประสานงานและอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนที่มาขอเข้าฟังการประชุมสภาผู้แทนราษฎร
- อำนวยความสะดวกในการรับ-ส่ง โทราสาร
- อำนวยความสะดวกการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย

แหล่งข้อมูลในการสืบค้นเพื่อการบริการ

แหล่งข้อมูลในการสืบค้นเพื่อการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา ประกอบด้วย

1. หนังสือและเอกสารที่เป็นแหล่งข้อมูล ข่าวสารที่สามารถค้นคว้าเพื่อการให้บริการข้อมูล ได้แก่
 - หนังสือรัฐธรรมนูญ
 - ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร
 - อ่างานหน้าที่ของรัฐสภา
 - ระเบียบวาระการประชุมสภา
 - กำหนดการประชุมคณะกรรมการ
 - เอกสารประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

2. ข้อมูลที่ให้บริการด้วย IT

- INTERNET
- INTRANET

บุคลากรผู้ให้บริการ

บุคลากรผู้ให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา ประกอบด้วย

- นักประชาสัมพันธ์ ระดับ 8ว. จำนวน 2 คน
- นักประชาสัมพันธ์ ระดับ 6 จำนวน 1 คน
- นักประชาสัมพันธ์ ระดับ 5 จำนวน 3 คน
- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ระดับ 3 จำนวน 1 คน
- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ระดับ 1 จำนวน 1 คน

หมายเหตุ : มีการจัดผู้ให้บริการเป็น 2 ทีม ทีมละ 4 คน ซึ่งแต่ละทีมจะให้บริการ โดยสลับกันปฏิบัติงานคนละ 1 วัน

เครื่องมือสนับสนุนการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา

เครื่องมือที่ใช้สนับสนุนในการให้บริการ ประกอบด้วย

- เครื่องโทรสาร จำนวน 2 เครื่อง
- เครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 4 เครื่อง
- เครื่องพิมพ์ จำนวน 1 เครื่อง

ขั้นตอนการจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการให้บริการ

1. ค้นคว้า ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับวงงานรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา เพื่อ รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลสำหรับการให้บริการ
2. ติดตาม การนัดหมายการประชุมสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา การนัดหมายการประชุม คณะกรรมาธิการ กำหนดการปฏิบัติราชการของประธาน/รองประธานสภาผู้แทนราษฎร



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา เพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องข้อมูลมาจัดเก็บเป็น ข้อมูล ให้บริการ

3. ค้นคว้า ศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อรวบรวม และจัด เก็บข้อมูลสำหรับการให้บริการ

4. ติดตามการดำเนินงานของสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร เพื่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานมาประชาสัมพันธ์

5. ติดตามและประสานงานข้อมูล ข่าวสาร ที่เป็นการให้บริการต่างๆ ภายในรัฐสภา เพื่อนำ มารวบรวมและจัดเก็บเป็นข้อมูลให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา

1. รับเรื่องขอรับบริการจากผู้ใช้บริการ
2. วิเคราะห์วัตถุประสงค์ความต้องการขอใช้บริการ ว่าเป็นเรื่องขอรับ ข้อมูล/ ข่าวสาร ประสานงาน หรือ อำนวยความสะดวก และเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายในสำนักงานหน่วย ใด
3. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร จะมีการสืบค้นข้อมูลทางเอกสาร Internet และ Intranet
4. การให้ประสานงานเรื่องอะไร ต้องมีการวิเคราะห์ว่าเรื่องนั้นเกี่ยวข้องกับ หน่วยงานไหนและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป
5. การให้อำนวยความสะดวกและประสานงาน บางเรื่องอาจมีการกรอกแบบฟอร์ม เช่น ส่งโทรสารไปต่างจังหวัด การขอเข้าฟังการประชุมสภา ขอพบสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เป็น ต้น

สภาพปัญหาและสาเหตุ

จากกรอบแนวคิดการให้บริการข้อมูลรัฐสภาไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาพบว่าเกิดปัญหา และสาเหตุดังนี้

1. การให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ไม่ถูกต้องไม่ทันเหตุการณ์ เกิดจาก
 - 1.1. ไม่มีการแบ่งหน้าที่ในการศึกษา ค้นคว้าข้อมูล/ข่าวสาร ที่ชัดเจน
 - 1.2. ไม่มีการศึกษาค้นคว้า ข้อมูล/ข่าวสารให้ทันเหตุการณ์

- 1.3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความสำคัญในการส่งข้อมูล/ข่าวสาร
2. การให้บริการล่าช้า
 - 2.1. ปัญหาเกี่ยวกับการบุคลากรเกิดจาก
 - 2.1.1. ขาดการวางแผนงานร่วมกัน
 - 2.1.2. ขาดการประชุม ประเมินผลร่วมกัน
 - 2.1.3. ขาดแรงจูงใจ
 - 2.1.4. ขาดการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ
 - 2.1.5. ขาดการจัดการองค์ความรู้ (แบบพี่สอนน้อง)
 - 2.1.6. ขาดการเอาใจใส่ผู้รับบริการ
 - 2.1.7. ขาดความรู้ ทักษะการดำเนินงาน
 - 2.1.8. ขาดการทำงานเป็นทีม
 - 2.2. การประสานงานไม่มีประสิทธิภาพ เกิดจาก
 - 2.2.1. ไม่มีการจัดบุคลากรประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ชัดเจน
 - 2.2.2. ไม่มีการประชุมร่วมกันของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน และเห็นความสำคัญในการให้ข้อมูล ข่าวสาร และการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ขอใช้บริการ

ปัญหาและสาเหตุ

การให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา มีขอบเขตการให้บริการข้อมูล ข่าวสารที่กว้าง การประสานงาน และการอำนวยความสะดวกหลายประเภท ทำให้การให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา ต้องมีการค้นหา ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อรวบรวมข้อมูลข่าวสารให้ถูกต้อง และผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการว่าจะให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามต้องการของผู้ใช้บริการ

จากที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาสภาพทั่วไป การให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา พบปัญหาและสาเหตุการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา ดังนี้

1. การให้บริการข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ทันเหตุการณ์



LIART

Legislative Institutional Repository of Thailand

การให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ของจุดบริการข้อมูลรัฐสภา มีขอบเขตเรื่องที่ให้บริการ ข้อมูลข่าวสารที่กว้าง อาทิ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร เรื่องความรู้เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา กำหนดการประชุมสภา กำหนดการประชุมคณะกรรมาธิการ ข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น ซึ่งบางครั้ง ผู้ให้บริการมีการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ไม่ถูกต้องบ้าง ไม่ทันเหตุการณ์บ้าง อันมีสาเหตุเกิดจาก

1.1 ไม่มีการแบ่งหน้าที่ในการศึกษา ค้นคว้าข้อมูล/ข่าวสาร ที่ชัดเจน

บางครั้งข้อมูล ข่าวสาร มีการเปลี่ยนแปลงต้องศึกษา ค้นคว้า ให้ถูกต้องและทันเหตุการณ์

สำหรับผู้ให้บริการถ้าไม่มีการแบ่งหน้าที่ศึกษา ค้นคว้าข้อมูล ข่าวสาร จากแหล่งข้อมูล ข่าวสารที่ชัดเจน อาจทำให้ผู้ให้บริการบริการข้อมูล ข่าวสาร ไม่ถูกต้อง ไม่ทันเหตุการณ์

1.2 ไม่มีการศึกษา ค้นคว้า ข้อมูล ข่าวสาร ให้ทันเหตุการณ์

ผู้ให้บริการไม่มีการศึกษา ค้นคว้า ข้อมูล/ข่าวสาร ให้ทันเหตุการณ์ ทำให้บริการข้อมูล ที่ไม่ทันเหตุการณ์ อาทิ ผู้ใช้บริการสอบถามเรื่องการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ..... ว่าพิจารณาอยู่ในขั้นตอนไหน ผู้ให้บริการให้บริการข้อมูลว่าอยู่ขั้นกรรมาธิการพิจารณา แต่ความจริงเป็นการพิจารณาถึงขั้นตอนวุฒิสภาพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ..... อยู่ เป็นต้น

1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความสำคัญในการส่งข้อมูล ข่าวสาร

หน่วยงานภายในของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีการจัดกิจกรรมขึ้น แต่ไม่มีการประชาสัมพันธ์ หรือ มีการประชาสัมพันธ์แต่ไม่มีรายละเอียดทำให้ ผู้ใช้บริการมีข้อสงสัย และสอบถามมาที่จุดบริการข้อมูลรัฐสภา ซึ่งจุดบริการข้อมูลรัฐสภา ก็ไม่มีข้อมูลนั้นต้องประสานงานผู้รับผิดชอบกิจกรรมนั้น บางครั้งไม่พบผู้รับผิดชอบกิจกรรม ทำให้ไม่สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารกับผู้ใช้บริการได้ อาทิ คณะกรรมาธิการมีการจัดสัมมนาที่ต่างจังหวัด ผู้ใช้บริการซึ่งอยู่ในจังหวัดที่มีการจัดสัมมนาสนใจอยากไปร่วมฟังแต่ไม่ทราบสถานที่จัด จึงมีการสอบถามมาที่จุดบริการข้อมูลรัฐสภา ในการนี้จุดบริการข้อมูลรัฐสภา ไม่มีข้อมูลการจัดสัมมนา ดังกล่าวจึงประสานงานกับผู้รับผิดชอบกิจกรรมนั้น ซึ่งไม่พบผู้รับผิดชอบทำให้ผู้ให้บริการไม่ได้ ข้อมูลเรื่องสถานที่จัดสัมมนา



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

2. การให้บริการล่าช้า

2.1 ปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคลากรเกิดจาก

2.1.1 ขาดการวางแผนงานร่วมกัน

ผู้ให้บริการไม่มีการวางแผนร่วมกัน จึงไม่มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องต่างๆ อาทิ เรื่อง มาตรฐานการให้บริการ จุกบริการ ข้อมูลรัฐสภา ซึ่งสามารถนำความคิดเห็นของผู้ให้บริการมาจัดทำแผนการให้บริการ จุกบริการ ข้อมูลรัฐสภา ที่มีประสิทธิภาพได้

2.1.2 ขาดการประชุม ประเมินผลร่วมกัน

ผู้ให้บริการไม่มีการประชุมและสรุปการดำเนินงาน ในกลุ่มผู้ให้บริการอย่างจริงจัง ทำให้ไม่มีการนำข้อสรุปของกลุ่มผู้ให้บริการมาประเมินผลร่วมกัน

2.1.3 ขาดแรงจูงใจ

การให้บริการ จุกบริการ ข้อมูลรัฐสภา มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ รัฐสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และประธานอำนวยการความสะดวกให้กับสมาชิกรัฐสภา ตลอดจนข้าราชการ ลูกจ้าง และประชาชนทั่วไป จากภาระหน้าที่ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการ ต้องให้บริการที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพราะเป็นภาพลักษณ์ขององค์กร เมื่อผู้ให้บริการดี มีการรับผิดชอบต่องานดี ไม่มีการยกย่อง ชมเชย ทำให้ขาดแรงจูงใจในการที่จะเพิ่มคุณภาพของตนเองให้ดียิ่งขึ้น

2.1.4 ขาดการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

การเป็นผู้ให้บริการที่ดี ต้องรู้บทบาทหน้าที่ของการเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นต้น

การฝึกอบรมจึงเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งผู้ให้บริการขาดการพัฒนาตนเองโดยการเข้าฝึกอบรม หลักสูตรที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ที่ดี จะทำให้เรื่องขาดการกระตุ้นพัฒนาบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการให้บริการที่ดี เป็นต้น

2.1.5 ขาดการจัดการองค์ความรู้ (แบบพี่สอนน้อง)



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

มีการจัดบุคลากรที่ชัดเจนว่าจะประสานงานกับผู้ใดซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องนั้นๆ ทำให้เกิดการบริการที่ล่าช้าได้

2.2.2 ไม่มีการประชุมร่วมกันของหน่วยงานต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน และเห็นความสำคัญ ในการให้ข้อมูล ข่าวสารและ การอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ

การที่ไม่มีการประชุมร่วมกันของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร ทำให้ผู้ให้บริการไม่มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับหน่วยงานอื่น ตลอดจนชี้แจงความสำคัญของการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ขององค์กรและการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการบริการที่ดีจะเป็นผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรที่น่าเชื่อถือและผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจด้วย

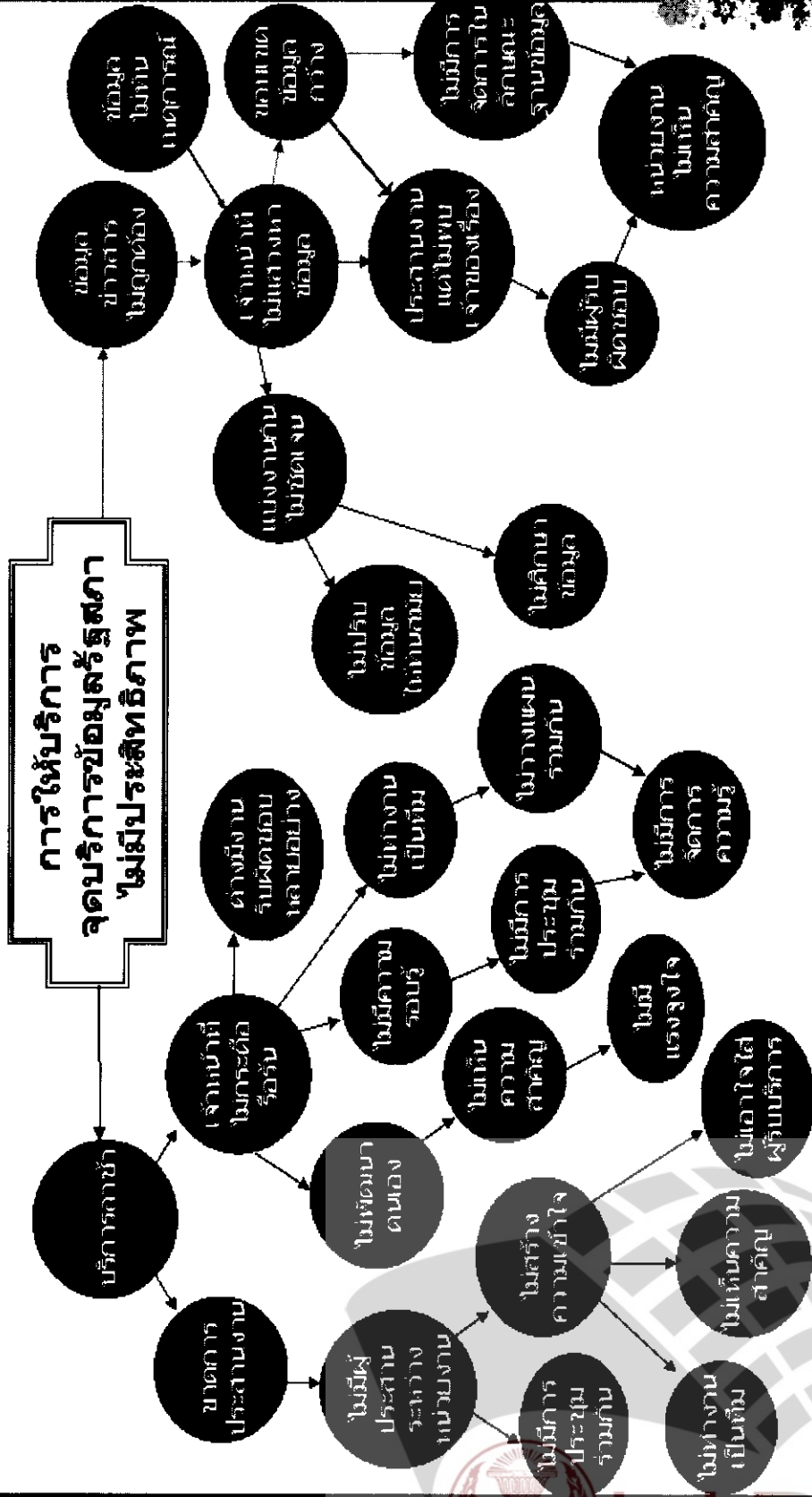
ผลกระทบ

การให้บริการจุดข้อมูลรัฐสภา เป็นสถานที่บริการให้ข้อมูล ข่าวสาร อำนวยความสะดวก และประสานงานให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา และประชาชน ต้องมีความพร้อมเรื่องข้อมูล/ข่าวสาร และการประสานงาน และอำนวยความสะดวกที่ดีเมื่อเกิดปัญหาจะทำให้เกิดผลกระทบในเรื่องความเชื่อถือและภาพลักษณ์ขององค์กร จึงมีความจำเป็นต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพให้การบริการที่ดียิ่งขึ้น เพื่อให้การบริการถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการและเกิดความพึงพอใจ

ดังนั้น ผู้ศึกษา เห็นสมควรว่า การให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกลุ่มงานสารสนเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ มีความจำเป็นต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพให้การบริการที่ดียิ่งขึ้น เพื่อให้การบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงความต้องการและทำให้ผู้ขอใช้บริการเกิดความพึงพอใจ



การเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการข้อมูลรัฐสภา



หนึ่งฤทัย อัครโท : กลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์

บทที่ 4

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา

จากการศึกษาสภาพปัญหาการขาดประสิทธิภาพการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา และวิเคราะห์สภาพปัญหา ทำให้ผู้ศึกษาสามารถสรุปประเด็นปัญหาและสาเหตุจากการศึกษา แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวถึงในบทที่ 2 ทำให้สามารถเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภาที่มีคุณภาพ ดังนี้

1. การให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเหตุการณ์
 - 1.1. ผู้บริหารมีการประชุมวางแผนงาน ควรเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วม เสนอความเห็นในการวางแผนงานเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ชัดเจน
 - 1.2. ผู้บริหารควรมีการอธิบาย ชี้แจง และทำความเข้าใจ เรื่องวัตถุประสงค์ของการให้บริการอย่างชัดเจน
 - 1.3. ควรจัดให้มีการพบปะ พูดคุย ในกลุ่มของผู้ให้บริการ เพื่อให้มีการพูดคุย ตลอดจนทัศนคติที่ดีในการทำงานแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น แก้ไข ปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการ และนำปัญหามาร่วมกันคิดและ ตัดสินใจอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 - 1.4. ควร มีการมอบหมาย แบ่งหน้าที่ การศึกษา ค้นคว้า ข้อมูล ข่าวสาร อย่าง ชัดเจน
 - 1.5. ควรให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วม การกำหนดมาตรฐาน การให้บริการที่มี ประสิทธิภาพ เช่น การแสดงความคิดเห็นเรื่อง การให้บริการข้อมูลต้อง ถูกต้อง การประสานงานที่รวดเร็ว (One Stop Service)
 - 1.6. ผู้บริหาร ควรมั่นตรวจสอบ และปรับปรุงการดำเนินการ การให้บริการอย่าง สม่าเสมอเพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ
 - 1.7. ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ เพื่อให้ผู้ให้บริการรู้บทบาท หน้าที่ ตลอดจนทักษะในการบริการและเกิดทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ดังหัวข้อ ตามตัวอย่าง



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

หัวข้ออบรม	รายละเอียด
1. นักประชาสัมพันธ์ที่ดี	<ul style="list-style-type: none"> ● มั่นใจในตนเอง ● ยิ้มแย้ม แจ่มใส ● แต่งกายเหมาะสมกาลเทศะ ● มีการพัฒนาบุคลิกภาพให้เป็นผู้รอบรู้ ทันสมัย ทันเหตุการณ์ ● มีความอดทน เพราะต้องเผชิญปัญหาอย่างต่อเนื่อง ● นำความรู้ และทักษะประสบการณ์มา ดำเนินการต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ● มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อารมณ์เย็น สุขุม รอบคอบ มีศิลปะการพูด ● มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือผู้อื่น
2. บทบาทหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> ● เป็นผู้ดำเนินการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร หรือกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรว่ามี ข่าวสาร หรือกิจกรรมอะไรบ้าง ● การให้ข้อมูล ข่าวสาร ให้รู้จักองค์กร และการดำเนินงานขององค์กร สร้าง ความเข้าใจที่ดี ให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ องค์กรและการดำเนินงานขององค์กร ● มีการจูงใจ เพื่อสร้างพฤติกรรม ทศนคติ และค่านิยมที่ดี ● สร้างภาพพจน์ที่ดี และเผยแพร่สิ่งที่ดี และกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น และมีความรู้ลึกที่ติดต่อองค์กร
3. เรื่องเทคนิคการวิเคราะห์ผู้ใช้บริการ จะทำให้ ผู้ให้บริการสามารถนำมาปรับใช้ในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ● การซักถาม : ผู้ให้บริการจะต้องพูดคุย ซักถามผู้ใช้บริการเพื่อให้ทราบว่า

หัวข้ออบรม	รายละเอียด
	<p>ผู้ให้บริการต้องการข้อมูลเรื่องใด ทำความเข้าใจให้ตรงกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับผู้ใช้งานและจะได้ช่วยหาวิธีทางแก้ไขปัญหาได้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การแยกประเภทคำถาม : ผู้ให้บริการทำความเข้าใจสามารถแยกประเภทของคำถามเพื่อเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบจากแหล่งความรู้ เช่น แยกคำถาม ตามเรื่อง จุดประสงค์ แหล่งคำตอบ เป็นต้น ● การค้นหาคำตอบ : ผู้ให้บริการทราบคำถามและได้วิเคราะห์แล้ว จะต้องทำหน้าที่ค้นหาคำตอบจากแหล่งข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ● การประเมินผล : ผู้ให้บริการควรมีการวัดผลมีการทำงาน ว่ามีการทำงานเป็นอย่างไร ผลงานมากน้อยเพียงใด สิ่งใดควรปรับปรุงแก้ไขสามารถนำผลมาวิเคราะห์ การดำเนินงานว่าได้ผลตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่

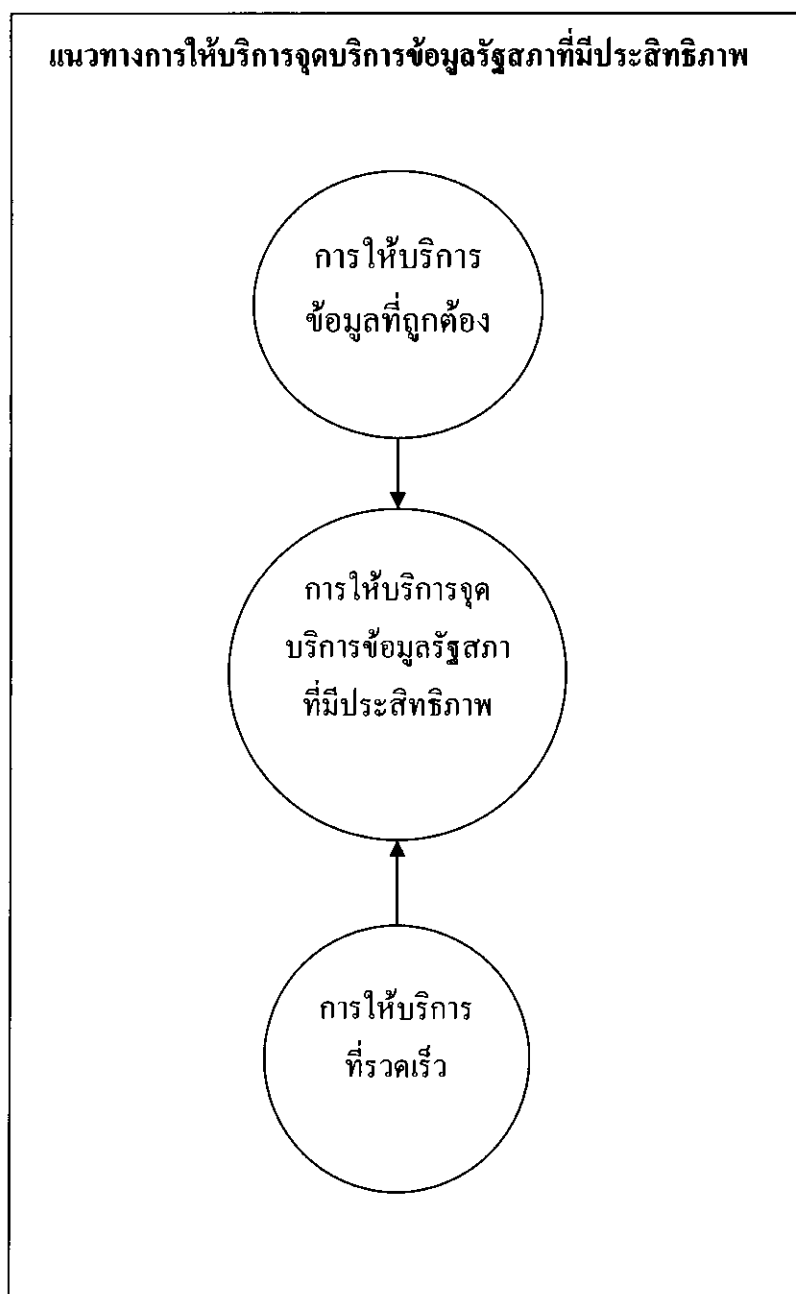
2. การให้บริการที่รวดเร็ว

- 2.1. มีการพัฒนาบุคลากรให้กับผู้ให้บริการ โดยการส่งเสริมเข้าเรียนและฝึกปฏิบัติในสถาบันพัฒนาบุคลากรที่น่าเชื่อถือ
- 2.2. ให้โอกาสผู้ให้บริการ เข้าร่วมสัมมนากับองค์กรอื่นที่มีบทบาทหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และมีการพัฒนาให้มีมาตรฐานในการบริการมากขึ้น
- 2.3. ผู้ให้บริการควรมีการทบทวนการทำงาน เป็นระยะๆ เช่น

- มีการให้บริการที่มีขั้นตอน ชัดเจน
 - การบริการมีการกำหนดขอบเขต ลำดับขั้นตอนเพื่อตรวจสอบระยะเวลา และการบริการที่ถูกต้อง
 - การให้บริการถูกต้อง มีมาตรฐาน
 - มีความคล่องตัว ชี้คหยุ่นได้
- 2.4. การมีการจัดศึกษาในงานในองค์กรอื่น ที่มีการให้บริการที่ดี เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการให้บริการ ปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 2.5. ควรมีจัดให้มีการพูดคุยกันในกลุ่มผู้ให้บริการ เพื่อกระตุ้นการสร้างทีมงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อเกิดสิ่งต่างๆ ดังนี้
- สร้างบรรยากาศการทำงาน ให้มีความสะดวกสบาย ไม่ต้องเครียด ไม่มีท่าทีของความเบื่อหน่าย ท้อแท้ เกิดขึ้นในการทำงาน
 - มีการอภิปรายปัญหา โดยไม่ใช่อารมณ์ในการพูดคุย และผู้ให้บริการทุกคน ยอมรับเหตุผลของกันและกัน
 - มีการตัดสินใจโดยใช้ความคิดเห็นของเสียงส่วนมาก
 - มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน การมอบหมายการทำงานเพื่อที่จะได้ การยอมรับจากบุคคลที่ทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี
- 2.6. ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประสานข้อมูลข่าวสาร ภายในองค์กรเพื่อชี้แจงและจูงใจให้หน่วยงานอื่นเห็นความสำคัญเรื่องการประชาสัมพันธ์ กิจกรรมและผลงานของรัฐสภา และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- 2.7. สร้างแรงจูงใจในการให้บริการกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ โดยการชมเชย ให้รางวัล เลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงอย่างเป็นธรรม
- 2.8. จัดให้มีการพบปะสนทนาระหว่างผู้บริหารและผู้ให้บริการเพื่อทราบนโยบาย สร้างความเข้าใจ และปรึกษาปัญหา เพื่อให้มีการบริการมีประสิทธิภาพ โดยการพบปะอาจเป็นเดือนละ 1 ครั้ง
- 2.9. ควรมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว การให้บริการ เช่น

การขอรับบริการ	การให้บริการ
1. ความสะดวก	
1.1 สถานที่มาอย่างไร 1.2 จะติดต่อห้องไหน 1.3 จะรอที่ไหน	1.1 มีแผนที่ชัดเจนดูง่าย 1.2 มีป้ายบอก 1.3 ที่ห้องพักรอที่สะดวกสบาย
2 ความรวดเร็ว	
2.1 มีใครรับเรื่อง 2.2 มีใครรู้เรื่อง 2.3 มีใครดำเนินการเรื่อง	2.1 มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับ 2.2 ทุกๆ งานต้องมีผู้รู้เรื่องที่แทนกันได้ 2.3 ผู้ซึ่งรับผิดชอบ หรือผู้รับเรื่อง
3 ความมีอัธยาศัยไมตรี	
3.1 การทักทาย 3.2 การกล่าวคำพูดเมื่อพบ 3.3 การพูดคุย เล็กๆ น้อยๆ	3.1 ยิ้มทักทายเป็นกันเอง 3.2 สวัสดิ์ค่ะ/ครับ จะให้ดิฉัน/ผม บริการเรื่องอะไร ค่ะ/ครับ 3.3 ถามเรื่องการเดินทางสะดวกไหม
4. ความสำเร็จ	
4.1 รู้เรื่อง 4.2 ดำเนินการให้ 4.3 บรรลุความต้องการ	4.1 ให้ข้อมูลเรื่องที่ต้องการ มีเอกสารให้ศึกษารายละเอียด 4.2 รับเรื่องไว้ดำเนินการอย่างจริงจัง 4.3 จัดทำทุกสิ่งให้ตรงตามความต้องการจนเกิดความพอใจ





Legislative Institutional Repository of Thailand

บทที่ 5

สรุป

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา สาเหตุ การให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา
3. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา ให้มีความถูกต้องรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และเป็นที่ยังพอใจของผู้รับบริการ

การศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาและวิเคราะห์จากเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด เกี่ยวกับการบริการงานประชาสัมพันธ์ และงานวิจัยทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการบริการข้อมูลข่าวสาร ขององค์กรซึ่งวิเคราะห์จากการปฏิบัติงานจริงและสังเกตพฤติกรรมของผู้ให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา เพื่อหาปัญหา สาเหตุ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา ซึ่งปัญหาที่พบเป็นเรื่องการให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร ไม่ถูกต้อง ไม่ทันสมัย และการให้บริการล่าช้าด้วยปัญหานี้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภาให้มีคุณภาพ และมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ สำหรับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพจะเป็นการพัฒนาบุคลากรในเรื่องการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานการบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม การประสานงานที่ดี และสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา ต่อไป
2. ควรมีการศึกษาต่อในเรื่อง การเปรียบเทียบองค์กรที่มีการบริการที่ดีกับการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา ซึ่งจะช่วยให้รู้ถึง ปัญหา ข้อจำกัด แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรอื่น และสามารถนำข้อมูลที่มีการศึกษาเปรียบเทียบมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการจุดบริการข้อมูลรัฐสภา ต่อไป

บรรณานุกรม

Cutlip, S.M. Center, A.H., & Broom, G.M. Modern Public relations. 6th ed. New Jersey : Prentice-Hall Inc. , 1985.

Marston, J.E. Modern public relations. New York : McGraw-Hill book, 1978.

ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง. สื่อสารการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด อินทิมไทรเทรด, 2536.

นภาพร อัจฉริยะกุล. การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ : การผลิตงานประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช , 2532.

ประจวบ อินอ็อค. การบริหารงานประชาสัมพันธ์ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ : เอเชียเพรส, 2529.

รวีวงศ์ ศรีทองรุ่ง. การพัฒนาบุคลิกภาพในประชาสัมพันธ์ พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : ชูนนการพิมพ์ , 2543.

วัฒนา พุทธาภุรณนท์. หลักการประชาสัมพันธ์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2536.

วาสนา จันทร์สว่าง. การประชาสัมพันธ์ในงานสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์, 2533.

วิจิตร อาวะกุล. การประชาสัมพันธ์-หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์, 2522.

_____ . เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส. พรินติ้ง เฮาส์ , 2542.

วิทยา อ่อนช้อย. ประชาสัมพันธ์. สุรินทร์ : สหวิทยาลัยอีสานใต้สุรินทร์, 2531.

วิรัช ฤทธิรัตนกุล. กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548.

_____. การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

_____. นักประชาสัมพันธ์กับงานประชาสัมพันธ์ในเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2529.

เสรี วงษ์มณฑา. สื่อประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : ธนรัชการพิมพ์ จำกัด, 2546.

อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.



Legislative Institutional Repository of Thailand



ประวัติผู้ศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล

- ชื่อ นางหนึ่งฤทัย จิตรโท
- ตำแหน่งปัจจุบัน
งาน/ฝ่าย/กลุ่ม
กอง/ศูนย์/ส่วน/สำนักงาน
สังกัด
นักประชาสัมพันธ์ 8 ว.
กลุ่มงานสารนิเทศ
สำนักประชาสัมพันธ์
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
รัฐสภา
- ประวัติส่วนตัว
เกิดวันที่ 1 มกราคม 2512

4. ประวัติการศึกษา

คุณวุฒิ/วิชาเอก/ปริญญา/ประกาศนียบัตร	ปีที่สำเร็จ การศึกษา	สถาบัน
▪ นิเทศศาสตรบัณฑิต	2533	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

