



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพข้อมูลประกอบการพิจารณา
เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ
การคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร

นางสาวรินรัตน์ นฤภัยพิทักษ์

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

รัฐสภา

พ.ศ. 2551



LIRT

THAI NATIONAL ASSEMBLY LIBRARY



3961175668



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

57480

วันที่ 24 / 12. ๖. / ๒๕๕๒

เลขทะเบียน ๒ ๒๑๗๔๑

เลขหมู่.....

การเพิ่มประสิทธิภาพข้อมูลประกอบการพิจารณา
เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ
การคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร

นางสาวรินรัตน์ นฤภัยพิทักษ์

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

รัฐสภา

พ.ศ. 2551



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

คำนำ

ภารกิจหลักของบุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการจัดการในกิจกรรมประชุมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ในสังกัดสำนักกรรมการ 3 พบว่าข้อมูลที่ใช้ประกอบการพิจารณามีความสำคัญต่อภารกิจอย่างมาก จึงได้มีการนำระบบการจัดการสารสนเทศมาช่วยในการจัดทำระบบเอกสารในภารกิจต่าง ๆ ของกลุ่มงานคณะกรรมการ ซึ่งในสำนักกรรมการมีระบบ E-document system ใช้ในการจัดการด้านเอกสารในกิจกรรมต่าง ๆ แต่ในส่วนของเอกสารประกอบการพิจารณายังไม่สมบูรณ์ในระบบการจัดเก็บ ควบคุมเอกสาร การดูแลเอกสาร และการเรียกข้อมูลเก่ามาใช้ประโยชน์ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ จึงต้องการเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลประกอบการพิจารณา โดยการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) มาประยุกต์ใช้ร่วมกับการจัดทำฐานข้อมูลและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลประกอบการพิจารณาให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารการศึกษาฉบับนี้ จะสามารถเอื้อประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ และหากพบว่ามีข้อบกพร่อง หรือมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นที่เกี่ยวข้อง ข้าพเจ้ายินดีรับไว้เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

5 กันยายน 2551

บทคัดย่อ

กลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกลุ่มงานในสังกัดสำนักกรรมการ 3 มีการดำเนินงานหลัก 2 ลักษณะคือ การประชุมและการดำเนินกิจการอื่น ๆ ซึ่งการประชุมถือได้ว่าเป็นกิจกรรมหลักในการดำเนินงานด้านการสอบสวน ศึกษาปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค จากที่ผ่านมา ข้อมูลประกอบการพิจารณามีความจำเป็นต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมาก หากสามารถทำการพัฒนาการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน จะเป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค จึงเป็นที่มาของกรณีศึกษาส่วนบุคคลเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพข้อมูลประกอบการพิจารณา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาปัญหาด้านการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาในกิจกรรมการประชุม ศึกษารูปแบบ ลักษณะ และมาตรฐานของข้อมูลทางวิชาการที่เป็นที่ยอมรับ และการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาในกิจกรรมการประชุมภายใต้ขอบเขตกิจกรรมการประชุมของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร

การเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค เริ่มจากการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานในกิจกรรมการประชุมของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค แล้วสรุปเป็นขั้นตอนและสร้างแผนผังการดำเนินงานในกิจกรรมการประชุม จากนั้นทำการศึกษาสภาพปัญหาปัจจุบันของการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาในกิจกรรมการประชุมแต่ละขั้นตอน แล้วรวบรวมปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำมาหาสาเหตุที่เป็นอุปสรรค พบว่าข้อมูลประกอบการพิจารณามีจำนวนมาก การจัดเก็บและควบคุมข้อมูลประกอบการพิจารณายังไม่สมบูรณ์ ขาดความคืบหน้าของข้อมูลประกอบการพิจารณา และขาดการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีอยู่เดิมมาประกอบการพิจารณา จากการวิเคราะห์พบว่าสาเหตุหลักจำแนกได้เป็น 3 ส่วน คือ สาเหตุที่มาจากการทำงานของบุคลากร การจัดการข้อมูลและระบบบริหารจัดการ จึงได้นำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) การจัดทำฐานข้อมูลและระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มาเป็นหลักในการกำหนดแนวทางการดำเนินการแก้ไข ปัญหา โดยให้มีการจัดทำฐานข้อมูล เพื่อแก้ปัญหาที่มีสาเหตุมาจากการจัดการข้อมูล ให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อแก้ปัญหาที่มีสาเหตุจากการปฏิบัติงานของบุคลากร และให้มีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาที่มีสาเหตุมาจากระบบการบริหารจัดการ ซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพข้อมูลประกอบการพิจารณาดังกล่าวมีประโยชน์

ต่อการบริหารจัดการข้อมูลให้ได้รูปแบบการจัดการข้อมูลที่เหมาะสม และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการธิการการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป



สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	(ค)
บทคัดย่อ	(ง)
สารบัญ.....	(ฉ)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ความเป็นมาและสภาพปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
3. ขอบเขตการศึกษา	2
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
5. นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	4
1. ข้อมูลและสารสนเทศ.....	4
1.1 คุณสมบัติของข้อมูล	4
1.2 การทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ.....	5
2. ระบบสารสนเทศ (Information System)	6
3. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS)	7
3.1 ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.....	8
3.2 คุณสมบัติของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	9
3.3 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	10
4. การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล.....	11
4.1 องค์ประกอบของความปลอดภัยของข้อมูล	12
4.2 ระบบการรักษาความปลอดภัยทางด้านกายภาพ	15
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล.....	16
5.1 การจำแนกและอ้างอิงเอกสารและข้อมูล	16
5.2 การจัดการเพื่อการใช้เอกสารและข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	17
5.3 การจัดการเพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงเอกสารและข้อมูล	18
6. ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงานและสภาพปัญหาปัจจุบันของคณะกรรมการ การคุ้มครองผู้บริโภค	20
1. ขั้นตอนการดำเนินงานในกิจกรรมการประชุมของคณะกรรมการ การคุ้มครองผู้บริโภค	20
2. สภาพปัญหาปัจจุบันของการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณา.....	24
3. สาเหตุของปัญหาที่เป็นอุปสรรคของการจัดทำข้อมูลประกอบการ พิจารณา	27
4. แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการจัดทำข้อมูลประกอบการ พิจารณา	29
บทที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณา	31
1. กระบวนการจัดทำฐานข้อมูล	31
2. กระบวนการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	34
3. การกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน	34
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	38
1. สรุปการศึกษา	38
2. ข้อเสนอแนะ	39
ภาคผนวก	41
ภาคผนวก 1 กลุ่มงานคณะกรรมการ ในสำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.....	42
ภาคผนวก 2 ตัวอย่างแบบฟอร์มชนิดต่าง ๆ.....	59
บรรณานุกรม	62
ประวัติผู้ศึกษา	63



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและสภาพปัญหา

กลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สังกัดสำนักกรรมการ 3 มีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ทั้งงานด้านเลขานุการและวิชาการ ในการดำเนินงานของคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติหรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญหรือกระทำกิจการ พิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภา โดยอาจแบ่งการดำเนินงานหลักออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ การประชุม และการดำเนินกิจการอื่น ๆ ซึ่งการประชุมของคณะกรรมการฯ ถือได้ว่าเป็นกิจกรรมหลักในการดำเนินงานด้านการสอบสวนหรือศึกษาปัญหาที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาตามแผนกลยุทธ์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2550 - 2554 ได้มีการปฏิรูปองค์กรและกระบวนการนิติบัญญัติตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้มีระบบการบริหารจัดการที่ดี ทันสมัย มีความคล่องตัวในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ โดยการจัดกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ และจากการที่คณะกรรมการติดตามการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2550 - 2551 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรเป็นที่ยอมรับ และมีคุณภาพทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการให้บริการที่ดี

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนาตามแผนกลยุทธ์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสอดคล้องกับแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งทำให้การดำเนินงานของคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในด้านวิชาการ อันหมายถึง การจัดการและการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณา รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลปัญหา ข้อคิดเห็นและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ซึ่งที่ผ่านมา พบว่า ข้อมูลประกอบการพิจารณาเป็นเพียงการรวบรวมข้อมูล ขาดการวิเคราะห์ ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ข้อมูลที่นำมาใช้ไม่สมบูรณ์ ไม่ถูกต้อง ไม่ทันสมัย ทำให้ข้อมูลประกอบการพิจารณาขาดความน่าเชื่อถือ และขาดความเชื่อมั่นต่อข้อมูลดังกล่าว อีกทั้งไม่สามารถนำมาใช้

ศึกษาอ้างอิงทางวิชาการได้ จากปัญหาดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อที่จะหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาด้านการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
2. ศึกษารูปแบบและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นที่ยอมรับ
3. ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาให้มีประสิทธิภาพ

3. ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเฉพาะการบริหารจัดการภายในกลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักกรรมการ 3 โดยมุ่งศึกษาในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัญหาด้านการจัดข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
2. สามารถกำหนดรูปแบบและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนามตามแผนกลยุทธ์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งสอดคล้องกับหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ด้วย
3. สามารถกำหนดแนวทางการปรับปรุงการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค



5. นิยามศัพท์

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยทรัพยากรที่น้อยที่สุด และจะดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง

ข้อมูลประกอบการพิจารณา หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือสาระของเรื่องใด ๆ อาจเป็นตัวเลขหรือข้อความที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานหรือที่ได้จากหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธิการในการพิจารณาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง



บทที่ 2

ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูล และสารสนเทศ

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

สารสนเทศ (Information) นั่นคือ ข้อมูลที่ได้ผ่านกระบวนการประมวลผลแล้ว อาจใช้วิธีง่าย ๆ เช่น หาค่าเฉลี่ย หรือใช้เทคนิคขั้นสูง เช่น การวิจัยดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพข้อมูลทั่วไปให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์ หรือมีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจหรือตอบปัญหาต่าง ๆ ได้ สารสนเทศประกอบด้วยข้อมูล เอกสาร เสียง หรือรูปภาพต่าง ๆ แต่จัดเนื้อเรื่องให้อยู่ในรูปที่มีความหมาย สารสนเทศไม่ใช่จำกัดเฉพาะเพียงตัวเลขเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

1.1 คุณสมบัติของข้อมูล

การจัดเก็บข้อมูลจำเป็นต้องมีความพยายามและตั้งใจดำเนินการ หรือกล่าวได้ว่าการได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ องค์การจำเป็นต้องลงทุนทั้งในด้านตัวข้อมูล เครื่องจักรและอุปกรณ์ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรขึ้นมารองรับ เพื่อให้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการระบบข้อมูล จึงต้องคำนึงถึงปัญหาเหล่านี้ และพยายามมองปัญหาแบบที่เป็นจริง สามารถดำเนินการได้ ให้ประสิทธิผลคุ้มค่ากับการลงทุน ดังนั้น การดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ดี ข้อมูลจะต้องมีคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน ดังนี้

1) ความถูกต้อง หากมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วข้อมูลเหล่านั้นเชื่อถือไม่ได้จะทำให้เกิดผลเสียอย่างมาก ผู้ใช้ไม่กล้าอ้างอิงหรือนำเอาไปใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นเหตุให้การตัดสินใจของผู้บริหารขาดความแม่นยำ และอาจมีโอกาสมิติดพลาดได้ โครงสร้างข้อมูลที่ออกแบบต้องคำนึงถึงกรรมวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ได้ความถูกต้องแม่นยำมากที่สุด โดยปกติความผิดพลาดของสารสนเทศส่วนใหญ่มาจากข้อมูลที่ไม่มีความถูกต้องซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากคนหรือเครื่องจักร ดังนั้นการออกแบบระบบจึงต้องคำนึงถึงในเรื่องนี้



L I R T

Legislative Institution

2) ความรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน การได้มาของข้อมูลจำเป็นต้องให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ มีการตอบสนองต่อผู้ใช้ได้เร็ว มีความหมายสารสนเทศได้ทันต่อเหตุการณ์หรือความต้องการมีการออกแบบระบบการเรียกค้น และรายงานตามผู้ใช้

3) ความสมบูรณ์ ของสารสนเทศขึ้นกับการรวบรวมข้อมูลและวิธีการทางปฏิบัติ ด้วย ในการดำเนินการจัดทำสารสนเทศต้องสำรวจและสอบถามความต้องการใช้ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในระดับหนึ่งที่เหมาะสม

4) ความชัดเจนและกะทัดรัด การจัดเก็บข้อมูลจำนวนมากจะต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลมากจึงจำเป็นต้องออกแบบโครงสร้างข้อมูลให้กะทัดรัดสื่อความหมายได้ มีการใช้รหัสหรือย่อข้อมูลให้เหมาะสมเพื่อที่จะจัดเก็บเข้าไว้ในระบบคอมพิวเตอร์

5) ความสอดคล้อง ความต้องการเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้น จึงต้องมีการสำรวจเพื่อหาความต้องการของหน่วยงานและองค์กร คุณภาพการใช้ข้อมูล ความลึกหรือความกว้างของขอบเขตของข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการ

1.2 การทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ

การทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการ เริ่มตั้งแต่การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล การดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ และการดูแลรักษาสารสนเทศเพื่อการใช้งาน

การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล ควรประกอบด้วย

1) การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นเรื่องของการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีจำนวนมาก และต้องเก็บให้ได้อย่างทันเวลา เช่น ข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนักเรียน ข้อมูลประวัติบุคคลากร ปัจจุบันมีเทคโนโลยีช่วยในการจัดเก็บอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น การป้อนข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ การอ่านข้อมูลจากรหัสแท่ง การตรวจใบลงทะเบียนที่มีการฝนดินสอดำในตำแหน่งต่าง ๆ เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเช่นกัน

2) การตรวจสอบข้อมูล เมื่อมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วจำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อมูล เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ข้อมูลที่เก็บเข้าในระบบจะต้องมีความเชื่อถือได้ หากพบที่ผิดพลาดต้องแก้ไข การตรวจสอบข้อมูลมีหลายวิธี เช่น การใช้ผู้ป้อนข้อมูลสองคนป้อนข้อมูลชุดเดียวกันเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วเปรียบเทียบกัน

การดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ อาจประกอบด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้

1) การจัดแบ่งข้อมูล ข้อมูลที่จัดเก็บจะต้องมีการแบ่งแยกกลุ่ม เพื่อเตรียมไว้สำหรับการใช้งาน การแบ่งแยกกลุ่มมีวิธีการที่ชัดเจน เช่น ข้อมูลในโรงเรียนมีการแบ่งเป็นแฟ้มประวัตินักเรียน

และแฟ้มลงทะเบียน สมุดโทรศัพท์หน้าเหลืองมีการแบ่งหมวดหมู่สินค้า และบริการ เพื่อความสะดวกในการค้นหา

2) การจัดเรียงข้อมูล เมื่อจัดแบ่งกลุ่มเป็นแฟ้มแล้ว ควรมีการจัดเรียงข้อมูลตามลำดับ ตัวเลข หรือตัวอักษร หรือเพื่อให้เรียกใช้งานได้ง่ายประหยัดเวลา ตัวอย่างการจัดเรียงข้อมูล เช่น การจัดเรียงบัตรข้อมูลผู้แต่งหนังสือในตู้บัตรรายการของห้องสมุดตามลำดับตัวอักษร การจัดเรียงชื่อคนในสมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ ทำให้ค้นหาได้ง่าย

3) การสรุปผล บางครั้งข้อมูลที่จัดเก็บมีเป็นจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการสรุปผลหรือสร้างรายงานย่อ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ข้อมูลที่สรุปได้นี้อาจสื่อความหมายได้ดีกว่า เช่น สถิติจำนวนนักเรียนแยกตามชั้นเรียนแต่ละชั้น

4) การคำนวณ ข้อมูลที่เก็บมีเป็นจำนวนมาก ข้อมูลบางส่วนเป็นข้อมูลตัวเลขที่สามารถนำไปคำนวณเพื่อหาผลลัพธ์บางอย่างได้ ดังนั้น การสร้างสารสนเทศจากข้อมูลจึงอาศัยการคำนวณข้อมูลที่เก็บไว้ด้วย

การดูแลรักษาสารสนเทศเพื่อการใช้งาน ประกอบด้วย

1) การเก็บรักษาข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูลหมายถึงการนำข้อมูลมาบันทึกเก็บไว้ในสื่อบันทึกต่าง ๆ เช่น แผ่นบันทึกข้อมูล นอกจากนี้ ยังรวมถึงการดูแลและทำสำเนาข้อมูล เพื่อให้ใช้งานต่อไปในอนาคตได้

2) การค้นหาข้อมูล ข้อมูลที่จัดเก็บไว้มีจุดประสงค์ที่จะเรียกใช้งานได้ต่อไปการค้นหาข้อมูลจะต้องค้นได้ถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว จึงมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามามีส่วนช่วยในการทำงาน ทำให้การเรียกค้นกระทำ得快ทันเวลา

3) การทำสำเนาข้อมูล การทำสำเนาเพื่อที่จะนำข้อมูลเก็บรักษาไว้ หรือนำไปแจกจ่ายในภายหลัง จึงควรจัดเก็บข้อมูลให้ง่ายต่อการทำสำเนา หรือนำไปใช้อีกครั้งได้โดยง่าย

4) การสื่อสาร ข้อมูลต้องกระจายหรือส่งต่อไปยังผู้ใช้งานที่ห่างไกลได้ง่าย การสื่อสารข้อมูลจึงเป็นเรื่องสำคัญและมีบทบาทที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้การส่งข่าวสารไปยังผู้ใช้ทำได้รวดเร็วและทันเวลา

2. ระบบสารสนเทศ (Information System)

ระบบสารสนเทศ คือ กระบวนการประมวลผลข่าวสารที่มีอยู่ ให้อยู่ในรูปของข่าวสารที่เป็นประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นข้อสรุปที่ใช้สนับสนุนการตัดสินใจของบุคคลระดับบริหารกระบวนการที่ทำให้เกิดข่าวสารสารสนเทศนี้ เรียกว่า การประมวลผลสารสนเทศ (Information Processing)

และเรียกวิธีการประมวลผลสารสนเทศด้วยเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบขึ้นด้วยระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผน จัดการ และใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่เราจะเห็นว่า MIS จะประกอบด้วยหน้าที่หลัก 2 ประการ

1. สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรมาไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบ
2. สามารถทำการประมวลผลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบริหารงานของผู้บริหาร

ดังนั้น ถ้าระบบใดประกอบด้วยหน้าที่หลักสองประการ ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่หลักทั้งสองได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ ระบบนั้นก็สามารถถูกจัดเป็นระบบ MIS ได้ ระบบ MIS ไม่จำเป็นที่จะต้องสร้างขึ้นจากระบบคอมพิวเตอร์ MIS อาจสร้างขึ้นมาจากอุปกรณ์อะไรก็ได้ แต่ต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่หลักทั้งสองประการได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ แต่เนื่องจากปัจจุบันคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล นักวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analyst and Designer) จึงออกแบบระบบสารสนเทศให้มีคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์หลักในการจัดการสารสนเทศ

ปัจจุบันขอบเขตการทำงานของระบบสารสนเทศขยายตัวจากการรวบรวมข้อมูลที่มาจากภายในองค์กรไปสู่การเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ทั้งจากภายในท้องถิ่น ประเทศ และระดับนานาชาติ ปัจจุบันธุรกิจต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพสูงขึ้นเพื่อสร้าง MIS ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจ และขีดความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารในยุคปัจจุบัน แต่ปัญหาที่น่าเป็นห่วงคือคนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจในศักยภาพและขอบเขตของการใช้งานระบบสารสนเทศ (MIS)

นอกจากนี้บุคลากรบางส่วนที่ขาดความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ไม่ยอมเรียนรู้และเปิดรับการเปลี่ยนแปลง จึงให้ความสนใจหรือความสำคัญกับการปรับตัวเข้ากับ MIS น้อยกว่าที่ควร

3.1 ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานทั้งระดับองค์กรและอุตสาหกรรม ธุรกิจที่ต้องการระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เพื่อดำรงอยู่และเจริญเติบโตขององค์กร โดยที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะส่วนช่วยให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ และสามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นในระดับสากล เพื่อให้การทำงานมีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องทำความเข้าใจถึงวิธีใช้งานและโครงสร้างของระบบสารสนเทศ สามารถสรุปส่วนประกอบของระบบสารสนเทศได้ 3 ส่วน คือ

1) เครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

หมายถึง ส่วนประกอบหรือโครงสร้างพื้นฐานที่รวมกันเข้าเป็น MIS และช่วยให้ระบบสารสนเทศดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจำแนกเครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศไว้ 2 ส่วน คือ

(1) ฐานข้อมูล (Data Base)

ฐานข้อมูล จัดเป็นหัวใจสำคัญของระบบ MIS เพราะสารสนเทศที่มีคุณภาพจะมาจากข้อมูลที่ดี เชื่อถือได้ ทันสมัย และถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้น ฐานข้อมูลจึงเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้ระบบสารสนเทศมีความสมบูรณ์ และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) เครื่องมือ (Tools)

เป็นเครื่องมือที่ใช้จัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ปกติระบบสารสนเทศจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็น อุปกรณ์หลักในการจัดการข้อมูล ซึ่งจะประกอบด้วยส่วนสำคัญต่อไปนี้เป็น อุปกรณ์ (Hardware) คือ ตัวเครื่องหรือส่วนประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์ ระบบเครือข่าย ชุดคำสั่ง (Software) คือ ชุดคำสั่งที่ทำหน้าที่รวบรวม และจัดการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารงาน หรือการตัดสินใจ

2) วิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล

การที่จะได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ จะต้องมีการจัดลำดับ วางแผนงานและวิธีการประมวลผลให้ถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อมูล หรือสารสนเทศที่ต้องการ

3) การแสดงผลลัพธ์

เมื่อข้อมูลได้ผ่านการประมวลผลตามวิธีการแล้วจะได้สารสนเทศ หรือ MIS เกิดขึ้น อาจจะนำเสนอในรูปแบบตาราง กราฟ รูปภาพ หรือเสียง เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลมีประสิทธิภาพ จะขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูล และลักษณะของการนำไปใช้งาน

3.2 คุณสมบัติของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ปัจจุบันองค์การสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศด้วยตนเองหรือให้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเข้าดำเนินการ โดยการออกแบบและพัฒนา MIS ที่สอดคล้องตามหลักการ ระบบก็จะสามารถอำนวยความสะดวกให้กับองค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยที่การพัฒนาาระบบสารสนเทศต้องคำนึงถึงคุณสมบัติที่สำคัญของ MIS ต่อไปนี้

1) ความสามารถในการจัดการข้อมูล (Data Manipulation)

ระบบสารสนเทศที่ดีต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขและจัดการข้อมูล เพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมสำหรับนำไปใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินธุรกิจจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ข้อมูลที่ถูกป้อนเข้าสู่ MIS ควรที่จะได้รับการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา รูปแบบ เพื่อให้ทันสมัยและเหมาะสมกับการใช้งานอยู่เสมอ

2) ความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)

ระบบสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญอีกอย่างขององค์กร ถ้าสารสนเทศบางประเภทรั่วไหลออกไปสู่บุคคลภายนอกโดยเฉพาะคู่แข่ง อาจทำให้เสียโอกาสทางการแข่งขัน หรือสร้างความเสียหายแก่ธุรกิจ ความสูญเสียที่เกิดขึ้นอาจจะเกิดจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือการก่อการร้ายต่อระบบ จะมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและความเป็นอยู่ขององค์กร

3) ความยืดหยุ่น (Flexibility)

สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจหรือสถานการณ์การแข่งขันทางการค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ระบบสารสนเทศที่ดีต้องมีความสามารถในการปรับตัว เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยที่ระบบสารสนเทศที่ถูกสร้างหรือถูกพัฒนาขึ้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารได้อยู่เสมอ โดยมีอายุการใช้งาน การบำรุงรักษา และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

4) ความพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)

ปกติระบบสารสนเทศถูกพัฒนาขึ้น โดยมีความมุ่งหวังให้ผู้ใช้สามารถนำมาประยุกต์ในงานหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องกระตุ้นหรือโน้มน้าวให้ผู้ใช้หันมาใช้ระบบให้มากขึ้น โดยการพัฒนาระบบต้องทำการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการ และพยายามทำให้ผู้ใช้พอใจกับระบบ เมื่อผู้ใช้เกิดความไม่พอใจกับระบบ ทำให้ความสำคัญของระบบลดน้อยลงไป ก็อาจจะทำให้ไม่คุ้มค่ากับการลงทุนได้

3.3 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

- 1) ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารเป็นระบบ ทำให้ผู้บริหารสามารถจะเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในรูปแบบที่เหมาะสม และสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ
- 2) ช่วยผู้ใช้ในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ โดยผู้บริหารจะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศมาช่วยในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน เนื่องจากสารสนเทศถูกเก็บรวบรวมและจัดการอย่างเหมาะสม ทำให้มีประวัติของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง สามารถที่ชี้แนวโน้มของการดำเนินงานได้ว่าน่าจะเป็นไปในลักษณะใด
- 3) ช่วยผู้ใช้ในการตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงาน เมื่อแผนงานถูกนำไปปฏิบัติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ควบคุมจะต้องตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยนำข้อมูลบางส่วนมาประมวลผลประกอบการประเมิน สารสนเทศที่ได้จะแสดงให้เห็นผลการดำเนินงานว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงไร
- 4) ช่วยผู้ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศประกอบการศึกษาและการค้นหาสาเหตุ หรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ถ้าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางเอาไว้ อาจจะเรียกข้อมูลเพิ่มเติมออกมาจากระบบ เพื่อให้ทราบข้อผิดพลาดในการทำงานเกิดขึ้นมาจากสาเหตุใด หรือจัดรูปแบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ปัญหาใหม่
- 5) ช่วยให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อหาวิธีควบคุมปรับปรุงและแก้ไขปัญหา สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลจะช่วยให้ผู้บริหาร วิเคราะห์ว่าการดำเนินงานในแต่ละทางเลือกจะช่วยแก้ไข หรือควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร ธุรกิจต้องทำอย่างไรเพื่อปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานหรือเป้าหมาย
- 6) ช่วยลดค่าใช้จ่าย ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ธุรกิจลดเวลาแรงงานและค่าใช้จ่ายในการทำงานลง เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงาน จำนวนมาก ตลอดจนช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ส่งผลให้ธุรกิจสามารถลดจำนวนคนและระยะเวลาในการประสานงานให้น้อยลง โดยผลงานที่ออกมาอาจเท่าหรือดีกว่าเดิม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ

4. การรักษาความปลอดภัยข้อมูล

สิ่งหนึ่งที่มีค่ามากที่สุดขององค์กรคือ ข้อมูล หรือสารสนเทศ ดังนั้น การปกป้องรักษาข้อมูลหรือสารสนเทศ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นในยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร ซึ่งในยุคนี้ผู้ที่ครอบครองสารสนเทศมากกว่าย่อมเป็นผู้ได้เปรียบเสมอ ดังนั้น ถ้าสารสนเทศถูกจารกรรมไปหรือถูกทำให้เข้าถึงข้อมูลไม่ได้ก็จะมีผลกระทบต่อเจ้าของแน่นอน ข้อมูลที่ถูกจัดเก็บไว้ในระบบสารสนเทศนั้นมีความเสี่ยงที่จะถูกโจมตีจากหลายแหล่ง เช่น ผู้ใช้งานที่รู้เท่าไม่ถึงการณ์ การโจมตีจากทั้งภายในและภายนอก การแพร่กระจายของไวรัส เวิร์ม โทรจันออร์ส ซึ่งอาจผ่านทางอีเมล เว็บหรืออาจมีผู้ไม่หวังดีหรือแฮกเกอร์จากอินเทอร์เน็ตพยายามที่จะเจาะเข้าระบบเพื่อทำลายระบบลด เปลี่ยนแปลง ขโมย หรือทำให้เข้าถึงข้อมูลไม่ได้ ดังนั้น ระบบสารสนเทศจึงจำเป็นที่จะต้องมีการรักษาความปลอดภัยที่แข็งแกร่งพอที่จะรับมือกับภัยคุกคามต่าง ๆ ได้

ปัจจุบันเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเติบโตอย่างรวดเร็ว เกือบจะทุกองค์กรจำเป็นต้องเชื่อมต่อเครือข่ายตนเองเข้ากับอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ประโยชน์จากแหล่งข้อมูลที่ใหญ่ที่สุดในโลกนี้ อินเทอร์เน็ตนั้นเปรียบเสมือนดาบสองคม ประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตนั้นอาจมากกว่าที่จะจินตนาการ แต่โทษนั้นก็ยังมีมากมายเช่นกัน เหตุผลหนึ่งก็เนื่องจากข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้สำหรับการเจาะระบบนั้น สามารถค้นหาและดาวน์โหลดจากอินเทอร์เน็ตได้อย่างง่ายดาย และเครื่องมือหรือโปรแกรมเหล่านี้ยังง่ายต่อการใช้งาน ถึงแม้ว่าคนที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มากนักก็สามารถใช้เครื่องมือโจมตีเครือข่ายเหล่านี้ได้ไม่ยากนัก ดังนั้น ฝ่ายสารสนเทศหรือผู้ที่มีหน้าที่ดูแลระบบจึงจำเป็นที่จะต้องวิเคราะห์ความเสี่ยง ออกแบบ ติดตั้ง ระบบรักษาความปลอดภัย และเฝ้าระวังระบบรักษาความปลอดภัยในเครือข่ายให้มีการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา ดังนั้น การรักษาความปลอดภัยในเครือข่ายจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับองค์กร

ไม่มีระบบใดที่ปลอดภัยร้อยเปอร์เซ็นต์ ยังเป็นคำกล่าวที่เป็นจริงเสมอ การรักษาความปลอดภัยนั้นเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ การมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีที่สุดนั้นไม่ได้หมายความว่า ข้อมูล ระบบคอมพิวเตอร์ และองค์กรจะปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นกระบวนการ ไม่ใช่แค่การติดตั้งระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีที่สุด แต่จะรวมถึง การวิเคราะห์และบริหารความเสี่ยง (Risk) ที่เกิดจากภัยคุกคาม (Threat) และช่องโหว่หรือจุดอ่อน (Vulnerability) ขององค์กร การกำหนดนโยบายการรักษาความปลอดภัย การบังคับใช้นโยบาย การเฝ้าระวังเหตุการณ์อยู่ตลอดเวลา การรักษาความปลอดภัยนั้นเป็นการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้



L I R T

4.1 องค์ประกอบของความปลอดภัยของข้อมูล

การที่จะบอกได้ว่าข้อมูลนั้นมีความปลอดภัยหรือไม่ก็โดยการวิเคราะห์คุณสมบัติทั้ง 3 ด้าน คือ ความลับ ความคงสภาพ และความพร้อมใช้งานว่ามีอยู่ครบหรือไม่ ถ้าขาดคุณสมบัติด้านใดด้านหนึ่งก็แสดงว่าข้อมูลนั้นไม่มีความปลอดภัย ดังนั้น ระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลจึงเป็นระบบที่ต้องปกป้องรักษาคุณสมบัติทั้ง 3 ด้านของข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูลนั้นขึ้นอยู่กับการรักษาไว้ซึ่งคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- **ความลับ (Confidentiality)** : การรักษาความลับของข้อมูล หมายถึง การทำให้ข้อมูลสามารถเข้าถึงหรือเปิดเผยได้เฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น
- **ความคงสภาพ (Integrity)** : การรักษาความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล หมายถึง การทำให้ข้อมูลมีความเชื่อถือได้ ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ข้อมูลนั้นไม่ได้ถูกแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงจากแหล่งเดิมที่มา ส่วนที่สอง คือ ความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มา
- **ความพร้อมใช้งาน (Availability)** : การรักษาไว้ซึ่งความพร้อมต่อการใช้งาน หมายถึง การให้ผู้ที่ได้รับอนุญาตสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เมื่อต้องการ

1) ความลับของข้อมูล (Confidentiality)

การรักษาความลับของข้อมูล หมายถึง การอนุญาตให้เฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาตเข้าถึงข้อมูลได้ ถ้ามองอีกมุมหนึ่งก็จะหมายถึง การปกป้องข้อมูลไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตสามารถเข้าถึงข้อมูลได้นั้นเอง ข้อมูลบางอย่างมีความสำคัญและจำเป็นต้องเก็บไว้เป็นความลับ เพราะถ้าถูกเปิดเผยอาจมีผลเสียหายเป็นอันตรายต่อเจ้าของได้

กลไกหนึ่งที่ใช้ในการรักษาความลับ คือ การเข้ารหัสข้อมูล (Cryptography หรือ Encryption) ซึ่งเป็นการจัดข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่ไม่สามารถอ่านหรือเข้าใจได้ถ้าไม่รู้วิธีการและคีย์ในการเข้าและถอดรหัสคีย์ (Key) หรือรหัสผ่าน (Password) เป็นกุญแจที่จะใช้สำหรับการเข้าและถอดรหัสข้อมูลได้ อย่างไรก็ตาม การรักษาคีย์หรือรหัสผ่านก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่เพิ่มขึ้นมาในกลไกควบคุมการเข้าถึง



L I R T

การเข้ารหัสข้อมูลเป็นการปกป้องความลับของข้อมูลในระหว่างการส่งผ่าน เครือข่ายที่ไม่มีความปลอดภัย นอกจากนี้ ยังมีกลไกอื่นของระบบที่ใช้สำหรับปกป้องความลับของข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในระบบ นั่นคือ กลไกการควบคุมการเข้าถึง (Access Control) กลไกการควบคุมนี้จะพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้ที่เข้ามาใช้งานระบบว่าเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตหรือไม่ วิธีการที่นิยมมากที่สุดคือการล็อกอินเข้าสู่ระบบ กลไกนี้จะแตกต่างจากการเข้ารหัสข้อมูล เนื่องจากข้อมูลอาจถูกอ่านได้ถ้ากลไกนี้ไม่ทำงานหรือทำงานผิดพลาด หรือการหลีกเลี่ยงการใช้งานกลไกนี้ ดังนั้น ข้อดีข้อเสียของทั้งสองกลไกจะเป็นคนละจุดกัน กลไกการควบคุมการเข้าถึงนั้นเป็นการปกป้องทั้งระบบ ส่วนการเข้ารหัสข้อมูลนั้นเป็นการรักษาความลับของข้อมูลนั้น ๆ อย่างไรก็ดีตาม ถ้ากลไกควบคุมการเข้าถึงระบบทำงานผิดพลาดหรือล้มเหลว ข้อมูลที่จัดเก็บในระบบนั้นก็อยู่ในสภาพที่ไม่ปลอดภัยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ทั้งสองวิธีนี้สามารถใช้พร้อมกันได้

การรักษาความลับของข้อมูลนั้นยังรวมถึงการรักษาไว้ซึ่งการมีอยู่ของข้อมูล ซึ่งบางทีก็อาจจะมีค่าสำคัญมากกว่าเนื้อข้อมูลก็ได้ ข้อมูลที่ว่า กลไกควบคุมการเข้าถึงบางครั้งก็เป็นการปกปิดไว้ซึ่งการมีอยู่ของข้อมูล ซึ่งเป็นการป้องกันความลับของข้อมูลอีกชั้นหนึ่ง กล่าวคือ ถ้าไม่รู้ว่ามีข้อมูลนั้นเมื่อไหร่จะไม่มี ความพยายามที่จะขโมยข้อมูลนั้นเกิดขึ้น

การซ่อนหรือปกปิดทรัพยากรก็เป็นอีกมุมหนึ่งของการรักษาความลับของข้อมูล ยกตัวอย่างเช่น องค์กรอาจต้องการที่จะปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างของระบบหรือการคอนฟิกของระบบรวมถึงระบบที่องค์กรนั้นใช้งานอยู่ หรือการปกปิดไม่ให้ทราบถึงว่าองค์กรใช้อุปกรณ์เฉพาะใดบ้าง เพราะมันอาจถูกใช้โดยที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือใช้ในทางที่ไม่เหมาะสมก็ได้ กลไกการควบคุมการเข้าถึงอาจใช้เพื่อการปกป้องทรัพยากรเหล่านี้ได้เช่นกัน

2) ความคงสภาพของข้อมูล (Integrity)

ความคงสภาพของข้อมูล (Integrity) หมายถึง ความเชื่อถือได้ของข้อมูลหรือแหล่งที่มา ซึ่งการรักษาความคงสภาพของข้อมูลนั้น หมายถึง การป้องกันไม่ให้ข้อมูลถูกเปลี่ยนแปลงจากสภาพเดิม หรือการป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้ ความคงสภาพของข้อมูลนั้นประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ความถูกต้องของเนื้อหาข้อมูล และความถูกต้องของแหล่งที่มาของข้อมูล แหล่งที่มาของข้อมูลอาจมีผลต่อความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล

กลไกในการรักษาความคงสภาพของข้อมูลนั้นประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

- การป้องกัน (Prevention)
- การตรวจสอบ (Detection)

กลไกในการป้องกันนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาความคงสภาพของข้อมูล ซึ่งทำได้โดยการป้องกันความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงข้อมูลในรูปแบบที่ไม่ถูกต้องหรือได้รับอนุญาต ข้อแตกต่างระหว่างความพยายามทั้งสองประเภทนี้สำคัญ โดยในความพยายามข้อแรกนั้นเป็นความพยายามที่จะแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยที่ผู้ที่ยพยายามนั้นไม่ได้รับอนุญาต แต่ความพยายามอีกข้อหนึ่งนั้นเกิดจากการที่ผู้ที่ได้รับอนุญาตพยายามที่จะแก้ไขข้อมูลนอกเหนือขอบเขตที่ตัวเองมีสิทธิ์ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต และในกรณีนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงข้อมูลจากผู้ที่ได้รับอนุญาตแต่เป็นการเปลี่ยนแปลงในทางที่ผิดหรือทำเกินกว่าสิทธิ์ที่ตัวเองมี การพิสูจน์ตัวตน (Authentication) และการควบคุมการเข้าถึง (Access Control) จะเป็นกลไกที่ใช้สำหรับการป้องกันการบุกรุกประเภทแรกได้เป็นอย่างดี ส่วนการป้องกันความพยายามจากผู้ที่ได้รับอนุญาตนั้นต้องใช้กลไกการตรวจสอบสิทธิ์ (Authorization) และกลไกอื่น ๆ เพิ่มขึ้น

กลไกในการตรวจสอบความคงสภาพของข้อมูล (Integrity Detection) นั้นไม่ใช่กลไกในการรักษาให้ข้อมูลคงสภาพเดิม แต่เป็นกลไกที่ตรวจสอบว่าข้อมูลยังคงมีความเชื่อถือได้อยู่หรือไม่ กลไกในการตรวจสอบความคงสภาพของข้อมูลนั้นคือ การตรวจเช็คและวิเคราะห์เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบ ซึ่งรวมถึงเหตุการณ์ที่เกิดโดยระบบหรือผู้ใช้เอง เพื่อตรวจว่ามีปัญหาเกิดขึ้นหรือไม่ หรืออาจจะตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลว่าคุณสมบัติที่สำคัญหรือที่คาดหวังไว้ยังคงสภาพเดิมอยู่หรือไม่ กลไกนี้อาจรายงานว่าส่วนไหนของข้อมูลหรือไฟล์มีการแก้ไขหรืออาจรายงานว่าทั้งไฟล์นั้นถูกเปลี่ยนไปจากสภาพเดิมโดยสิ้นเชิง

การทำงานของการรักษาความคงสภาพของข้อมูลนั้นแตกต่างจากการรักษาความลับของข้อมูลมาก การรักษาความลับของข้อมูลนั้นเป็นการตรวจสอบว่าข้อมูลนั้นถูกขโมยหรือไม่ แต่การรักษาความคงสภาพของข้อมูลนั้นจะเกี่ยวกับการรักษาความถูกต้องของข้อมูลและการรักษาความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยแหล่งที่มาของข้อมูล (ข้อมูลได้มาอย่างไรและจากใคร) ข้อมูลถูกป้องกันดีแค่ไหนก่อนที่จะมาถึงปลายทาง และข้อมูลถูกป้องกันอย่างไรในระหว่างที่จัดเก็บอยู่ในระบบนั้น ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นผลกระทบต่อความคงสภาพของข้อมูลทั้งสิ้น ดังนั้น การตรวจสอบความคงสภาพของข้อมูลนั้นเป็นสิ่งที่กระทำยาก เนื่องจากมันจะขึ้นอยู่กับสมมติฐานเกี่ยวกับแหล่งที่มาและความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มา ซึ่งประเด็นนี้ที่มักจะถูกมองข้ามบ่อย

3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูล (Availability)

ความพร้อมใช้งานของข้อมูล (Availability) หมายถึง ความสามารถในการใช้ข้อมูลหรือทรัพยากรเมื่อต้องการ ความพร้อมใช้งานเป็นส่วนหนึ่งของความมั่นคงของระบบ

(Reliability) เนื่องจากการที่ระบบไม่พร้อมใช้งานก็จะแยบพอ ๆ กับการที่ไม่มีระบบเลย ส่วนหนึ่งของความพร้อมใช้งานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยคือ อาจมีผู้ไม่ประสงค์ดีพยายามที่จะทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยการทำให้ระบบไม่สามารถใช้งานได้ การออกแบบระบบนั้นส่วนใหญ่จะใช้ข้อมูลทางด้านสถิติเกี่ยวกับรูปแบบหรือพฤติกรรมในการใช้งานระบบของผู้ใช้ระบบจะถูกออกแบบเพื่อให้เหมาะกับสภาพแวดล้อมดังกล่าว ดังนั้น กลไกในการรักษาความพร้อมใช้งานนั้นจะทำงานในกรณีที่ระบบไม่ได้ทำงานในสภาพที่ปกติหรือที่ออกแบบไว้ ซึ่งถ้ากลไกนี้ไม่ทำงานส่วนใหญ่ระบบจะล่มหรือไม่พร้อมใช้งาน

ความพยายามที่จะทำให้ลายความพร้อมใช้งานจะเรียกว่า การโจมตีแบบปฏิเสธการให้บริการ (Denial of Service : DoS) ซึ่งเป็นการโจมตีที่อาจตรวจจับได้ยากที่สุด เนื่องจากในการวิเคราะห์ต้องพิจารณาว่าอะไรที่เป็นความพยายามที่ทำให้ระบบใช้งานไม่ได้ หรือเป็นเพียงเหตุการณ์ที่เกิดจากการใช้งานปกติ ซึ่งการวิเคราะห์นั้นจะอาศัยหลักการทางด้านสถิติเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ และสภาวะแวดล้อมการทำงานของแต่ละระบบก็จะแตกต่างกันไปด้วย ทำให้การวิเคราะห์เพื่อตัดสินว่าเป็นการโจมตีแบบปฏิเสธการให้บริการหรือไม่ยากยิ่งขึ้นอีก

4.2 ระบบการรักษาความปลอดภัยทางด้านกายภาพ

ระบบการรักษาความปลอดภัยทางด้านกายภาพนั้นก็อาจเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับข้อมูล และระบบคอมพิวเตอร์ขององค์กรได้ นอกจากนี้ อาจมีราคาถูกก็ได้ เราอาจสร้างตึกที่แข็งแรงหรือห้องใต้ดินที่มิดชิด แล้วนำระบบคอมพิวเตอร์ไปเก็บไว้ในนั้น แล้วล็อกด้วยกุญแจที่แน่นหนา พร้อมทั้งไม่อนุญาตให้ใครเข้าไปข้างในได้ อย่างไรก็ตาม วิธีดังกล่าวไม่ใช่การรักษาความปลอดภัยที่ดีหรือเหมาะสม บุคลากรจำเป็นที่จะต้องสามารถเข้าถึงข้อมูล และระบบคอมพิวเตอร์ได้เพื่อที่องค์กรจะสามารถทำหน้าที่ได้ ดังนั้น ระบบการรักษาความปลอดภัยทางด้านกายภาพจะต้องอนุญาตให้คนสามารถเข้าถึงระบบได้ นอกจากนี้ ระบบคอมพิวเตอร์อาจต้องเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายเพื่อให้การทำงานสะดวกและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ถ้าต้องเป็นอย่างนี้ระบบการรักษาความปลอดภัยทางด้านกายภาพอย่างเดียวไม่สามารถที่จะป้องกันการถูกโจมตีผ่านทางเครือข่ายได้

ดังนั้น การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลนั้นเป็นกระบวนการในเชิงรุกเพื่อบริหารความเสี่ยง(Risk Management) แต่ที่ผ่านมาโดยส่วนใหญ่การรักษาความปลอดภัยจะเป็นแบบเชิงรับ กล่าวคือ องค์กรจะรอให้มีเหตุการณ์เกิดขึ้นก่อนแล้วค่อยหาวิธีการที่จะป้องกันเหตุการณ์นั้น การทำเช่นนี้อาจทำให้เกิดความเสียหายเกินคาด ดังนั้น กระบวนการในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลขององค์กรนั้นประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก

- การประเมินความเสี่ยง



L I R T

- กำหนดนโยบาย
- การติดตั้งระบบป้องกัน
- การฝึกอบรม
- การตรวจสอบ

แต่ระดับต่อนั้นมีความสำคัญต่อกระบวนการรักษาความปลอดภัยข้อมูลขององค์กร เพื่อให้กระบวนการนี้ได้ผล และมีประสิทธิภาพในการป้องกันเหตุการณ์ต่างๆ องค์กรจะต้องทำควบคู่กัน

การรักษาความปลอดภัยนั้นจะเกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด ถ้าไม่เข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงขององค์กรแล้ว การใช้ทรัพยากรขององค์กรเพื่อการรักษาความปลอดภัยนั้นอาจมากเกินไปหรือน้อยกว่าที่ควรจะเป็น นอกจากนี้การประเมินความเสี่ยงก็อาจใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการประเมินค่าของทรัพย์สินขององค์กรไปพร้อมกันด้วย

5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล

จุดประสงค์ของการควบคุมเอกสารและข้อมูลตามระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 ก็เพื่อทำให้เกิดความแน่ใจว่าจะมีบทบาทปฏิบัติ ข้อกำหนด หรือข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน และมีอยู่ในที่ที่ต้องใช้งานอย่างแน่นอน และด้วยเหตุนี้องค์กรจึงต้องมีการจัดการเกี่ยวกับเรื่องนี้ 3 ประการ คือ

- การจำแนกและอ้างอิงเอกสารและข้อมูล
- การจัดการเพื่อการใช้เอกสารและข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- การจัดการเพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงเอกสารและข้อมูล

5.1 การจำแนกและอ้างอิงเอกสารและข้อมูล

การดำเนินการของแต่ละองค์กรจะมีเอกสารข้อมูลจำนวนมาก หลายลักษณะหลายรูปแบบ หลายจุดมุ่งหมาย ดังนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารและไม่ให้เกิดความสับสนในเอกสารที่มีอยู่มาก จึงต้องมีการจำแนกเอกสารให้เป็นหมวดหมู่หรือเป็นเรื่องราวรวมทั้งต้องจำแนกให้ทราบสถานะปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการควบคุม การอ้างอิง จัดเก็บ และการใช้งานให้ถูกประเภท ถูกเรื่อง

การจำแนกและอ้างอิงเอกสารนั้นมีรูปแบบการจำแนกที่หลากหลายนับไม่ถ้วน สุดแต่ว่าใครจะคิดค้นขึ้นมาใช้สำหรับจุดประสงค์และลักษณะการใช้งานของเอกสาร เช่น จำแนกไป

ตามลำดับความสำคัญในการบริหาร จำแนกตามแหล่งที่มาของเอกสาร ตามเนื้อหาหลักในเอกสาร ตามลำดับตัวอักษรของชื่อเอกสาร ตามลำดับก่อนหลังที่ออกเอกสารนั้น รวมทั้งการจำแนกว่าเป็นสำเนาหรือต้นฉบับ ฯลฯ

วิธีการในการจำแนกและอ้างอิงก็เช่นเดียวกัน บางรายก็จำแนกด้วยการกำหนดให้ชื่อเอกสารหรือกำหนดให้มีรหัสประจำตัวเอกสาร ทั้งที่เป็นตัวอักษรหรือตัวเลข หรือตัวเลขกับตัวอักษรผสมกัน บ้างก็ใช้วันที่ออกเอกสารเป็นสิ่งจำแนก บ้างก็ใช้วิธีทำเครื่องหมายหรือประทับรอย ฯลฯ ไม่มีใครสามารถที่จะชี้ชัดได้ว่าวิธีการใดดีที่สุด เพียงแต่ไม่สร้างความสับสนแก่ผู้เกี่ยวข้องเท่านั้น

5.2 การจัดการเพื่อการใช้เอกสารและข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

กลไกการจัดการเพื่อการใช้เอกสารและข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันคือ การควบคุมไปตามที่ข้อกำหนดของมาตรฐานกำหนดไว้ นับตั้งแต่การจัดทำ การทบทวน การอนุมัติใช้ การแจกจ่ายเอกสารและข้อมูล ซึ่งข้อกำหนดระบุไว้ว่าองค์กรมีระเบียบปฏิบัติซึ่งบัญญัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนมีการทบทวนอย่างถี่ถ้วนจากผู้ที่ได้รับมอบหมายที่แน่นอน ก่อนที่จะอนุมัติและจ่ายแจกเอกสารข้อมูล

ในการแจกจ่ายและการตรวจสอบอ้างอิงเอกสารที่ใช้กันอยู่ ข้อกำหนดของมาตรฐานระบุให้องค์กรใช้ master list (เป็นระเบียบปฏิบัติรูปแบบหนึ่งซึ่งใช้ต้นฉบับเอกสารเป็นประธานและใช้เอกสารคู่ฉบับเป็นบริวาร) หรือระเบียบปฏิบัติเพื่อการควบคุมเอกสารและข้อมูล ซึ่งมีลักษณะคล้ายกันและต้องใช้ง่ายสำหรับการแสดงสถานะปัจจุบันของเอกสารและข้อมูลที่เป็นปัจจุบันล่าสุด เพื่อป้องกันการใช้เอกสารที่เลิกใช้แล้วหรือใช้เอกสารที่ไม่มีผลบังคับใช้แล้ว โดยจะต้องควบคุมให้มั่นใจได้ว่า

- 1) มีเอกสารที่ถูกเรื่องและใช้ได้ อยู่ในที่ซึ่งมีการดำเนินการอันมีผลต่อระบบคุณภาพ
- 2) เอกสารที่ถูกยกเลิกหรือไม่มีผลบังคับใช้แล้ว จะถูกนำออกจากที่ใช้งาน หรือจุดที่ออกเอกสารนั้น ๆ หรือกระทำการใด ๆ อันจะทำให้มั่นใจได้ว่าเอกสารนั้นจะไม่ถูกใช้อีก
- 3) มีการทำให้ทราบด้วยวิธีการที่เหมาะสมต่อเอกสารทั้งหลายที่เลิกใช้แล้ว แต่ยังคงต้องเก็บรักษาไว้เพื่อผลทางกฎหมายหรือไว้ใช้อ้างอิงเพื่อทราบ

วิธีการและกลไกในการดำเนินการในประเด็นดังกล่าวนี้ องค์กรทั้งหลายสามารถออกแบบวิธีการของตนเองได้อย่างเสรี แต่ไม่ว่าจะกำหนดวิธีการและกลไกไว้เช่นไร ก็จะต้องให้เกิดประสิทธิผลตามเกณฑ์ที่กำหนดในสามข้อดังกล่าวเท่านั้น กลไกการควบคุมที่นิยมใช้กันอาจจะประกอบไปด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้รวม ๆ กัน ตัวอย่างเช่น

- ให้มีบัญชีรายชื่อเอกสารที่ต้องควบคุม
- ให้เก็บต้นฉบับซึ่งเป็นปัจจุบันไว้ ณ ที่แห่งหนึ่งเป็นการเฉพาะสำหรับเป็นแหล่งอ้างอิง หรือให้เก็บต้นฉบับอันเป็นปัจจุบันไว้ที่หน่วยงานที่ออกเอกสารนั้น ๆ ให้มีบัญชีรวมคุมไว้
- ให้มีรายชื่อผู้ถือครองฉบับที่ใช้อ้างอิงเป็นต้นฉบับได้ (master list)
- ให้มีรายชื่อผู้ถือครองเอกสาร (distribution list) สำหรับการควบคุมการแจกจ่าย
- ให้มีระบบการตรวจสอบเอกสารเป็นระยะ โดยการเวียนสำเนาที่เป็นปัจจุบันล่าสุดไปยังบรรดาผู้ถือครองตามรายชื่อ เพื่อให้ผู้ถือครองเหล่านั้นตรวจสอบ
- มีระบบการควบคุมเอกสารที่เลิกใช้ ไม่ให้อยู่ในที่ที่จะใช้งาน โดยกลไกที่ให้คืนเอกสารเก่าเมื่อได้รับเอกสารใหม่
- มีการใช้กฎเกณฑ์ห้ามการอ้างอิงเอกสารสำเนาซึ่งไม่ใช่ตัวจริงหรือฉบับที่ลงนามรับรอง
- ให้มีการจำแนกรุ่นหรือครั้งที่ของการออกเอกสาร เพื่อแสดงสถานะปัจจุบัน
- ให้ทำลายเอกสารที่เลิกใช้แล้ว หรือประทับคำว่า เลิกใช้ หรือโมฆะ หรือยกเลิก

5.3 การจัดการเพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงเอกสารและข้อมูล

ข้อกำหนดของมาตรฐานกำหนดไว้ว่าการเปลี่ยนแปลงเนื้อความในเอกสาร หรือ ข้อมูลที่ถูกควบคุมไว้แล้วนั้น จะกระทำได้อีกก็ต่อเมื่อผ่านการพิจารณาทบทวนและอนุมัติโดยหน่วยงานหน่วยเดิมที่เคยทบทวนและอนุมัติเอกสารและข้อมูลนั้นไว้ เว้นแต่กรณีที่ทำไม่ได้ด้วยเหตุมีการเปลี่ยนแปลงการจัดองค์กรใหม่หรืออย่างไรก็แล้วแต่ ก็ให้กำหนดผู้รับผิดชอบเป็นการเฉพาะขึ้นมา โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายใหม่นั้นจะต้องทราบข้อมูลเบื้องหลังที่เกี่ยวข้องให้พอเพียงต่อการปฏิบัติงาน และหากปฏิบัติได้ก็ต้องระบุเนื้อหาของการแก้ไขเปลี่ยนแปลงไว้ในเอกสารนั้น ๆ หรือทำเป็นไบแนบไว้ตามความเหมาะสม

กลไกหรือวิธีในการเปลี่ยนแปลงเนื้อความในเอกสารและข้อมูลที่ถูกควบคุมนั้น องค์กรจะกำหนดไว้เช่นไรก็ได้ แต่ต้องอยู่ในกรอบที่ข้อกำหนดของมาตรฐานกำหนดไว้

6. ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

คำว่า ประสิทธิภาพ เป็นคำศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวว่า "ประสิทธิภาพ" หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน



LIRT

ทั้งนี้ แนวคิดของ Harring Emerson ที่เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจ และกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความขบขัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเลียนไว้เป็น

หลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐาน
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือ ในการฝึกสอนงานได้ให้บำเหน็จรางวัลแก่
งานที่ดี
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ ทิพาวดี เมฆสวรรค์ เสนอแนวความคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาจากการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทาง และเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน คือ มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผล ยึดถือผลสำเร็จ และผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลักในการดำเนินงานโดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน และหมดความจำเป็นโดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคนเพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. มีระบบการบริหารที่ยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักในการดำเนินงาน รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

บทที่ 3

ขั้นตอนการดำเนินงานและสภาพปัญหาปัจจุบัน ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

ในการดำเนินงานของคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติหรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญหรือกระทำกิจการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ซึ่งการประชุมถือได้ว่าเป็นกิจกรรมหลักในการดำเนินงานด้านการสอบสวนหรือศึกษาปัญหาที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้ทำการศึกษาปัญหาด้านการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณา ในกิจกรรมการประชุมของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเริ่มศึกษาจากขั้นตอนการดำเนินงานและสภาพปัญหาปัจจุบันของการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

1. ขั้นตอนการดำเนินงานในกิจกรรมการประชุมของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

กิจกรรมการประชุมเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ภารกิจของกลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักกรรมการ 3 โดยมีขั้นตอนการดำเนินการประชุมตามแผนภาพที่ 1 ดังนี้

1.1 ขั้นตอนรับเรื่องที่คณะกรรมการพิจารณา

เรื่องที่คณะกรรมการจะพิจารณำเข้าที่ประชุม นั้น จะเป็น เรื่องร้องเรียนจากประชาชนหรือญาติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการหยิบยกขึ้นพิจารณา ซึ่งการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนหรือญาติ แบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ

กรณีแรก กลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนเอง เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจะนำต้นฉบับให้กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป สำนักกรรมการ 3 ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

กรณีที่สอง กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนและทำการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน จากนั้นจะนำเรื่องร้องเรียนที่ลงทะเบียนรับแล้วให้แก่กลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อดำเนินการต่อไป



สำหรับเรื่องที่คณะกรรมการฯ หารือยกขึ้นพิจารณา จะไม่มีการลงทะเบียนรับเรื่อง แต่ที่ประชุมจะพิจารณาว่าจะมีการพิจารณาเรื่องนั้นหรือไม่ ดังนั้นในขั้นตอนนี้จะมีเอกสารที่เกี่ยวข้องคือเอกสารต้นฉบับเรื่องร้องเรียนและเอกสารสรุปเรื่องร้องเรียนหรือเอกสารแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

1.2 คณะกรรมการ

เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนที่ลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว จะนำเรื่องร้องเรียนเหล่านั้นเข้าที่ประชุมเพื่อพิจารณาว่าเรื่องใดควรรับมาพิจารณาหรือไม่ ซึ่งหากเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก คณะกรรมการสามารถจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อศึกษาเรื่องดังกล่าวได้

1.3 การเชิญบุคคลที่เกี่ยวข้อง

หลังจากที่คณะกรรมการมีมติให้นำเรื่องร้องเรียนหรือหยิบยกเรื่องใดเข้าพิจารณา เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานจะทำหนังสือเชิญบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ซึ่งบุคคลที่เชิญเข้าร่วมประชุม ได้แก่ ผู้ร้องเรียน หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานราชการ หรือเอกชนที่เกี่ยวข้อง และอื่น ๆ (ตามมติที่ประชุม) ในกรณีบุคคลที่เชิญมาเป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ประธานคณะกรรมการต้องทำเป็นหนังสือแจ้งให้รัฐมนตรีซึ่งบังคับบัญชาหรือกำกับดูแลหน่วยงานที่บุคคลนั้นสังกัดทราบและมีสั่งการให้บุคคลนั้นมาร่วมประชุม

1.4 การประชุม

ก่อนการประชุม เจ้าหน้าที่กลุ่มงานของคณะกรรมการฯ การคุ้มครองผู้บริโภค จะต้องมีการจัดเตรียมข้อมูลเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการที่มีอยู่เดิม และข้อมูลเอกสารที่บุคคลซึ่งเชิญมาชี้แจงนำมาเสนอที่ประชุม ซึ่งหากการพิจารณาเรื่องใดเชิญผู้เกี่ยวข้องมาร่วมประชุมหลายหน่วยงาน ก็จะเชิญทีละหน่วยงานเข้าชี้แจง ในขณะที่การประชุมกำลังดำเนินไปนั้น จะมีเจ้าหน้าที่ของสำนักรายงานการประชุมและเลขานุการที่จัดทำรายงานการประชุม (รายงานตัวเลข) และเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานคณะกรรมการฯ การคุ้มครองผู้บริโภคจัดทำบันทึกการประชุม ซึ่งเนื้อหาของบันทึกการประชุมจะมีรายละเอียดที่เป็นมติที่ประชุม ซึ่งกระชับกว่ารายงานการประชุม (รายงานตัวเลข)

1.5 สรุปผลการประชุม

เมื่อการประชุมสิ้นสุดลงแล้วจะมีหนังสือเชิญประชุมครั้งต่อไป และจัดทำสรุปผลการประชุม โดยจะสรุปประเด็นสำคัญของการประชุมแต่ละครั้ง ซึ่งเนื้อหาของสรุปผลการประชุมจะบอกเพียงว่า ใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เท่านั้น



1.6 ผลการพิจารณา

เมื่อเรื่องที่พิจารณาศึกษาหรือสอบสวนเสร็จสิ้นแล้ว คณะกรรมาธิการจะส่งเอกสารแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เสนอญัตติหรือผู้ร้องเรียนทราบ และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

1.7 คณะอนุกรรมาธิการ

ในการพิจารณาบางเรื่องคณะกรรมาธิการมีอำนาจตั้งคณะอนุกรรมาธิการ ซึ่งแต่ละคณะประกอบด้วยอนุกรรมาธิการจำนวนไม่เกิน 10 คน โดยให้ตั้งจากบุคคลที่เป็นกรรมาธิการในคณะนั้นจำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 5 ของจำนวนอนุกรรมาธิการทั้งหมด จำนวนนอกจากนั้นให้ที่ประชุมเลือกจากรายชื่อที่กรรมาธิการเสนอ

1.8 เชิญบุคคลที่เกี่ยวข้อง

บุคคลที่เชิญมาร่วมประชุมของคณะอนุกรรมาธิการจะมีหลักเกณฑ์เหมือนกับการเชิญบุคคลมาชี้แจงต่อคณะกรรมาธิการ

1.9 การประชุม

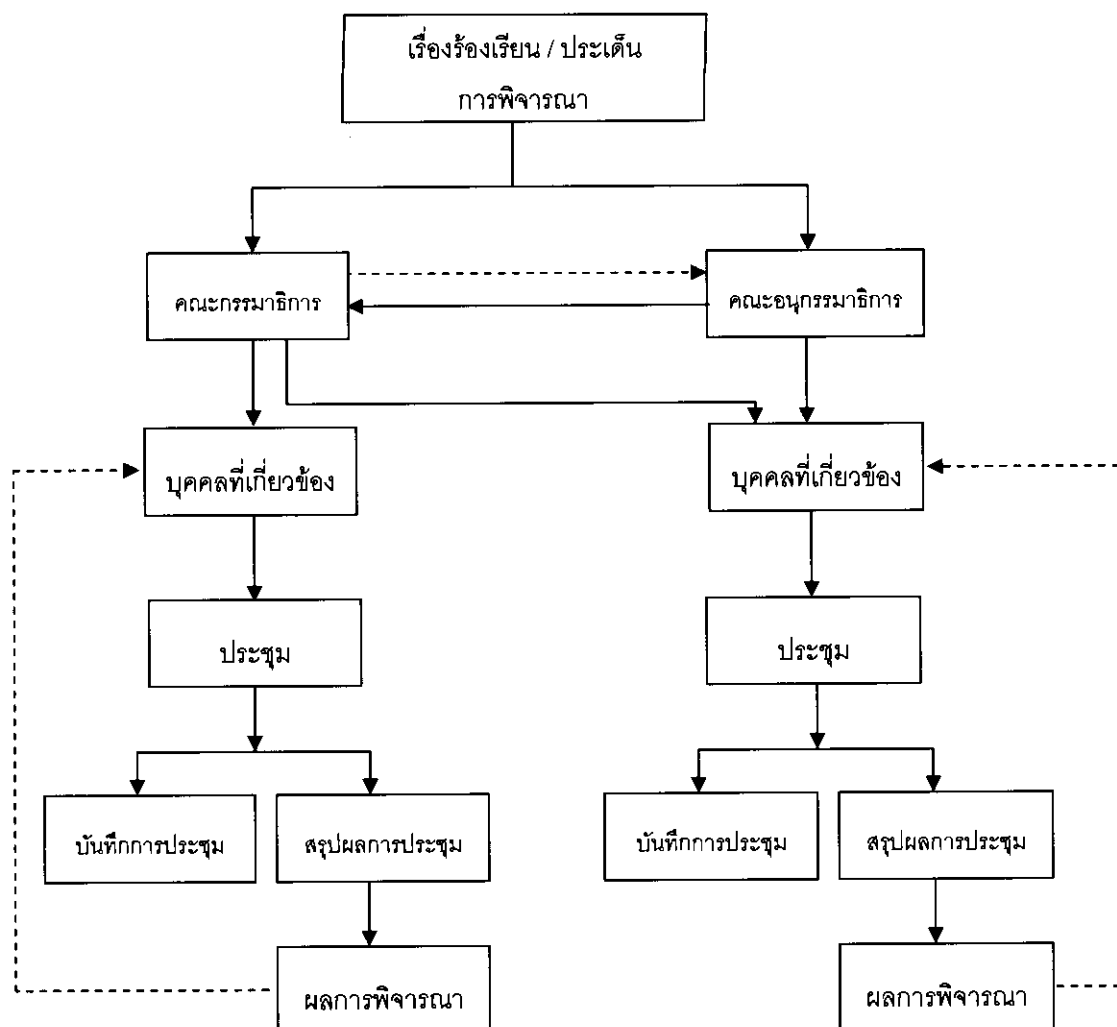
ก่อนการประชุม เจ้าหน้าที่กลุ่มงานของคณะกรรมาธิการการคุ้มครองผู้บริโภคจะต้องมีการจัดเตรียมข้อมูลเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะอนุกรรมาธิการที่มีอยู่เดิม และข้อมูลเอกสารของบุคคลที่เชิญมาชี้แจง ซึ่งจะเหมือนกับในการประชุมของคณะกรรมาธิการ และในขณะที่การประชุมดำเนินการอยู่นั้นจะมีการจกรายงานการประชุม (รายงานชวเลข) บันทึกการประชุม และสรุปผลการประชุมเช่นกัน

1.10 ผลการพิจารณาของคณะอนุกรรมาธิการ

เมื่อการประชุมของคณะอนุกรรมาธิการเสร็จสิ้น ประธานคณะอนุกรรมาธิการจะมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาของเรื่องนั้น ๆ ไปที่ประธานคณะกรรมาธิการ เพื่อนำเสนอในการประชุมของคณะกรรมาธิการ หากที่ประชุมคณะกรรมาธิการเห็นชอบตามที่คณะอนุกรรมาธิการเสนอ ก็จะส่งเอกสารแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เสนอญัตติหรือผู้ร้องเรียนทราบ และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ต่อไป



แผนภาพที่ 1 แผนผังการดำเนินงานในกิจการประชุมของคณะกรรมการธิการ



2. สภาพปัญหาปัจจุบันของการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณา

ตามแผนภาพที่ 1 การดำเนินงานในกิจกรรมการประชุมของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคพบว่า กลุ่มงานของคณะกรรมการซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนงานในด้านข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ได้มีระบบการควบคุมเอกสารหรือหนังสือราชการต่าง ๆ ที่เรียกว่า E – Document System ซึ่งเป็นระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภา มีการจัดหมวดหมู่ของเอกสารเป็น 16 หมวด ดังนี้

1. หนังสือเข้าทุกประเภท
2. หนังสือออกทุกประเภท
3. หนังสือราชการภายในทุกประเภท
4. บันทึกการประชุม
5. รายงานการประชุม (รายงานชวเลข)
6. คำสั่งแต่งตั้งที่ปรึกษา
7. บัญชีลงชื่อเข้าประชุม
8. บัญชีลงชื่อรับเบี่ยประชุม
9. เอกสารสรุปผลการจัดสัมมนา
10. เอกสารสรุปผลการศึกษาดูงาน
11. เอกสารประกอบการพิจารณา
12. เอกสารเกี่ยวกับการรับรองแขกต่างประเทศ
13. รายงานผลการพิจารณา
14. เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
15. ประวัติ ที่อยู่ และสถานที่ติดต่อ
16. เรื่องเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ

ดังนั้น เอกสารที่ใช้ในกิจกรรมการประชุมในขั้นตอนต่าง ๆ ได้มีการจัดจำแนกเอกสารลงตามหมวดหมู่ตามระบบ E – Document System ตามตารางที่ 1



ตารางที่ 1 การจัดจำแนกเอกสารในกิจกรรมการประชุมตามหมวดหมู่ของระบบ
E – Document System

ขั้นตอน	เอกสารระหว่างกิจกรรม	ระบบควบคุมเอกสาร E – Document System	การใช้งาน ข้อมูล
1	เรื่องที่คณะกรรมการพิจารณา - เอกสารต้นฉบับเรื่องร้องเรียน - เอกสารสรุปเรื่องร้องเรียน	เอกสารหมวดที่ 1 เอกสารหมวดที่ 2	สมบูรณ์ สมบูรณ์
2	คณะกรรมการ - เอกสารแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ - เอกสารผลการพิจารณา	เอกสารหมวดที่ 3 เอกสารหมวดที่ 3	สมบูรณ์ สมบูรณ์
3	เชิญบุคคลที่เกี่ยวข้อง - เอกสารเชิญผู้ชี้แจง - เอกสารเชิญคณะกรรมการ	เอกสารหมวดที่ 2 เอกสารหมวดที่ 2	สมบูรณ์ สมบูรณ์
4	การประชุม - เอกสารประกอบการพิจารณา จากผู้ชี้แจง - เอกสารประกอบการพิจารณา ที่มีอยู่เดิม - เอกสารรายงานขอเลข - เอกสารบันทึกการประชุม	เอกสารหมวดที่ 11 เอกสารหมวดที่ 11 เอกสารหมวดที่ 5 เอกสารหมวดที่ 4	ไม่สมบูรณ์ ไม่สมบูรณ์ สมบูรณ์ สมบูรณ์
5	สรุปการประชุม - เอกสารรายงานสรุปผลการประชุม - เอกสารสรุปความคืบหน้า ของเอกสารประกอบการพิจารณา	เอกสารหมวดที่ 13 ไม่มี	สมบูรณ์ ไม่มี
6	สรุปการประชุมของคณะกรรมการ - เอกสารส่งผลการพิจารณา ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - เอกสารตอบกลับผู้ร้องเรียน	เอกสารหมวดที่ 12 เอกสารหมวดที่ 2	สมบูรณ์ สมบูรณ์

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขั้นตอน	เอกสารระหว่างกิจกรรม	ระบบควบคุมเอกสาร E – Document System	การใช้งาน ข้อมูล
7	คณะอนุกรรมการ - เอกสารรับเรื่องร้องเรียนจาก คณะกรรมาธิการ	เอกสารหมวด 3	สมบูรณ์
8	เชิญบุคคลที่เกี่ยวข้อง - เอกสารเชิญผู้ชี้แจง - เอกสารเชิญคณะอนุกรรมการ	เอกสารหมวดที่ 2 เอกสารหมวดที่ 2	สมบูรณ์ สมบูรณ์
9	การประชุม - เอกสารประกอบการพิจารณา จากผู้ชี้แจง - เอกสารประกอบการพิจารณา ที่มีอยู่เดิม - เอกสารรายงานขอเลข - เอกสารบันทึกการประชุม	เอกสารหมวดที่ 11 เอกสารหมวดที่ 11 เอกสารหมวดที่ 5 เอกสารหมวดที่ 4	ไม่สมบูรณ์ ไม่สมบูรณ์ สมบูรณ์ สมบูรณ์
10	สรุปการประชุมของคณะอนุกรรมการ - เอกสารรายงานสรุปผลการ ประชุมเสนอคณะกรรมาธิการ - เอกสารสรุปความคืบหน้าของ เอกสารประกอบการพิจารณา	เอกสารหมวดที่ 13 ไม่มี	สมบูรณ์ ไม่มี

จากการพิจารณาการจัดการระบบข้อมูลในกิจกรรมการประชุมพบว่าในขั้นตอนต่าง ๆ ในกิจกรรมนี้จะมีเอกสารหรือหนังสือราชการต่าง ๆ ซึ่งมีระบบการจัดทำ จัดเก็บ และเรียกใช้งานตามระบบของ E – Document System ซึ่งทุกหมวดที่เกี่ยวกับกิจกรรมการประชุมสามารถที่จะสืบค้นได้เพราะในแต่ละหมวดมีเอกสารที่จัดเก็บไม่มาก ประมาณเรื่องละไม่เกิน 15 หน้า เช่น หมวดที่ 2 หนังสือออกทุกประเภท ได้แก่ หนังสือนัดประชุม หนังสือเชิญบุคคลที่เกี่ยวข้องและเอกสารตอบกลับผู้ร้องเรียน ในการสืบค้นข้อมูลก็ง่ายรวดเร็วและมีข้อสรุปในตัวของเอกสาร แต่ในหมวดที่ 11

เอกสารประกอบการพิจารณามีเอกสารที่เกี่ยวข้องในแต่ละเรื่องจำนวนมากประมาณเรื่องละ 50 – 100 หน้า รวมทั้งยังมีเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งถ้าเป็นเรื่องเดียวกันแต่เป็นการประชุมที่มีระยะเวลาห่างกัน ต้องใช้เวลาในการสืบค้นและข้อมูลที่ได้ก็ไม่ได้มีการสรุปรายละเอียดของข้อมูล อีกทั้งไม่มีการจัดระบบรายงานความต่อเนื่องหรือความคืบหน้าของข้อมูลนั้น ๆ ทำให้ต้องเสียเวลาในการสรุปประเด็นที่สำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการในครั้งใหม่ ซึ่งในส่วนนี้หากมีการจัดเก็บที่เป็นระบบและมีการทำสรุปเนื้อหาไว้แล้วจะทำให้คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคและผู้ปฏิบัติงาน สามารถศึกษาดูความต่อเนื่องหรือความคืบหน้าของการพิจารณาสืบสวนในเรื่องนั้น ๆ ได้ รวมทั้งสามารถนำมาสรุปเป็นรายงานทางวิชาการได้อีกด้วย ซึ่งหากข้อมูลที่จัดเก็บไว้เป็นข้อมูลที่ดี มีความน่าเชื่อถือ ทันสมัย และได้รับการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ผู้ใช้ก็จะสามารถเข้าถึงและใช้งานข้อมูลดังกล่าวได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากขั้นตอนการดำเนินงานและสภาพปัญหาปัจจุบันของกลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสามารถนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุที่เป็นอุปสรรคในการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาและกำหนดแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบ ลักษณะและมาตรฐานของข้อมูลทางวิชาการที่เป็นที่ยอมรับได้ดังนี้

3. สาเหตุของปัญหาที่เป็นอุปสรรคของการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณา

จากกิจกรรมการประชุมของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาศึกษาหรือสอบสวนเรื่องใด ๆ นั้น จะมีขั้นตอนตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อภารกิจของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้หาวิธีการปรับปรุงในส่วนที่ไม่สมบูรณ์ โดยการกำหนดปัญหาหรือสาเหตุความไม่สมบูรณ์ของระบบการจัดการข้อมูลประกอบการพิจารณา ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลประกอบการพิจารณามีจำนวนมาก
2. ระบบการจัดเก็บและควบคุมข้อมูลประกอบการพิจารณายังไม่สมบูรณ์
3. การใช้ประโยชน์จากข้อมูลเก่ามาประกอบการพิจารณา
4. ขาดความคืบหน้าของข้อมูลประกอบการพิจารณา



LI RT

3.1 ข้อมูลประกอบการพิจารณามีจำนวนมาก

ข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติการกิจในด้านการประชุมของ คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อพิจารณาศึกษาเรื่องใด ๆ นั้น เป็นข้อมูลที่อยู่ในความ ครอบครองของกลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค โดยสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

1) ข้อมูลที่เป็นเอกสารเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ส่งให้คณะกรรมการพิจารณา แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้นอกจากมีเอกสารในส่วนของเนื้อหาเรื่องร้องเรียน แล้ว ยังมีเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนด้วย ซึ่งเอกสารจะมีจำนวนตั้งแต่ 1- 100 หน้า ขึ้นไป

2) ข้อมูลที่เป็นหนังสือทางราชการ ที่คณะกรรมการมีมติให้เชิญเข้าร่วมประชุม

3) ข้อมูลที่กลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคจัดทำขึ้นเพื่อประกอบการ พิจารณาของคณะกรรมการ บางครั้งเป็นข้อมูลที่จัดทำขึ้นใหม่ บางครั้งเป็นข้อมูลที่ คณะกรรมการเคยพิจารณามาแล้วแต่มีความจำเป็นที่จะต้องพิจารณาอีกครั้งซึ่งข้อมูลนั้นต้อง ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยและถูกต้อง

4) ข้อมูลที่เป็นเอกสารที่ส่วนราชการที่มาชี้แจงนำมาเสนอให้ที่ประชุม คณะกรรมการพิจารณา

ทั้งนี้ เอกสารเหล่านี้บางครั้งมีจำนวนมาก ไม่มีระบบในการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล เป็นเพียงการนำข้อมูลเหล่านี้มารวบรวมโดยไม่ผ่านการสังเคราะห์ สรุปประเด็น เนื่องจากมี ข้อจำกัดด้วยเรื่องของระยะเวลาที่ไม่เพียงพอต่อการจัดทำข้อมูล

3.2 ระบบการจัดเก็บและควบคุมข้อมูลประกอบการพิจารณายังไม่สมบูรณ์

ก่อนการประชุมเอกสารบางประเภท เช่น จดหมายเชิญประชุม จะถูกจัดเก็บตาม ระบบของ E-Document System ซึ่งมีการควบคุมและสืบค้นเอกสารได้ตามระบบ แต่หลังจาก การประชุมเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคจะรวบรวม เอกสารประกอบการพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับการประชุม บันทึกการประชุม และสรุปผลการประชุม เข้าตามระบบ E-Document System ซึ่งการจัดเก็บเอกสารในระบบดังกล่าวในส่วนของข้อมูล ประกอบการพิจารณายังมีความไม่สมบูรณ์และบางครั้งเอกสารต้นฉบับเก็บไม่ครบ โดยปกติ วิธีการจัดเก็บข้อมูลประกอบการพิจารณา เดิมจะทำได้โดยการสแกนเอกสารทั้งหมดไว้เป็นไฟล์ใน การประชุมเรื่องนั้นๆ ไม่มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มา และจัดเก็บเป็นไฟล์ตามระบบของ E-Document System (หมวดที่11 เอกสารประกอบการพิจารณา) ซึ่งการสแกนเอกสารดังกล่าว อาจเกิดข้อผิดพลาดได้ นอกจากนี้สถานที่จัดเก็บเอกสารต้นฉบับยังไม่เพียงพอและไม่มีความ ปลอดภัย



L I R T

สำหรับการควบคุมเอกสารเดิมยังไม่มีระบบการควบคุมรายการเอกสารที่จัดเก็บ ไม่มีการจัดจำแนกหมวดหมู่ของเอกสารที่นำมาประกอบการพิจารณา ไม่มีระเบียบปฏิบัติให้ ผู้รับผิดชอบในการควบคุมเอกสารที่ชัดเจนและไม่มีผู้อนุมัติการดำเนินการควบคุมเอกสารเช่น การกำหนดการจัดหมวดหมู่เอกสารหรือชั้นความลับของข้อมูล เป็นต้น

3.3 การใช้ประโยชน์จากข้อมูลเก่ามาประกอบการพิจารณา

เนื่องจากข้อมูลเก่าที่มีอยู่เดิมมีการจัดเก็บอย่างไม่เป็นระบบ วิธีการสืบค้นตามระบบ ของ E-Document System ยังขาดวิธีการสืบค้นเอกสารต้นฉบับและขาดการเชื่อมโยงระบบการ สืบค้นของ E-Document System กับเอกสารต้นฉบับ จึงเป็นการยากในการสืบค้นข้อมูลเก่ามา ประกอบการพิจารณาในบางเรื่องที่พิจารณาอยู่ ทำให้การใช้ประโยชน์จากข้อมูลเก่ามีน้อย

3.4 ขาดความคืบหน้าของข้อมูลประกอบการพิจารณา

ข้อมูลประกอบการพิจารณายังขาดในเรื่องความต่อเนื่องหรือความคืบหน้าของเรื่อง ที่พิจารณา เพราะมีบางเรื่องที่มีการพิจารณาไปแล้วในสมัยสภาผู้แทนราษฎรชุดก่อน แต่ในเรื่อง เดียวกันได้นำมาพิจารณาใหม่อีกครั้งในสมัยสภาผู้แทนราษฎรชุดปัจจุบันยังไม่มีความคืบหน้าใน การพิจารณา ไม่มีรูปแบบการลำดับความคืบหน้าในการพิจารณา จึงควรมีการทำเอกสารลำดับ เหตุการณ์ความคืบหน้าของเรื่องนั้นๆ เพื่อให้คณะกรรมการสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมา พิจารณาได้อย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกันทำให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ และสามารถ สืบค้นได้ตลอดเวลา

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า สาเหตุหลักของการจัดการข้อมูลประกอบการพิจารณาใน กิจกรรมการประชุมสามารถจำแนกได้เป็น 3 ส่วน คือ

- สาเหตุจากการปฏิบัติงานของบุคลากร
- สาเหตุจากการจัดการข้อมูล
- สาเหตุจากระบบบริหารจัดการ

4. แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณา

จากสาเหตุของปัญหาในการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาจึงได้กำหนดแนวทางการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังนี้



4.1 แนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่มีสาเหตุจากการปฏิบัติงานของบุคลากร

ทำได้โดย

- กำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้ควบคุมเอกสารและผู้อนุมัติ

4.2 แนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่มีสาเหตุจากการข้อมูล

ทำได้โดย

- รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณา
- สรุปความคืบหน้าของข้อมูลประกอบการพิจารณา
- จัดเก็บตามการควบคุมเอกสาร

4.3 แนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่มีสาเหตุจากการระบบบริหารจัดการ

ทำได้โดย

- จัดหมวดหมู่ของข้อมูลประกอบการพิจารณา
- กำหนดรหัสควบคุมเอกสาร
- จัดทำระบบควบคุมเอกสาร



บทที่ 4

การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณา

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล สารสนเทศ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการควบคุมเอกสาร ทำให้สามารถนำหลักการเหล่านี้มาประยุกต์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ดังนั้นจึงได้ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้เป็น 3 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการจัดทำฐานข้อมูล

เนื่องจากกิจกรรมการประชุมจำเป็นต้องมีเอกสารประกอบการพิจารณาเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นหนังสือเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมหรือเอกสารประกอบต่าง ๆ ซึ่งในปัจจุบันกลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคมีการนำระบบ E – Document System เข้ามาใช้ในการจัดเก็บเอกสารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูลและเพื่อเป็นการป้องกันข้อมูลสูญหายหรือถูกทำลาย แต่ทั้งนี้การใช้ระบบจัดเก็บดังกล่าวเป็นเพียงการสแกนเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น ไม่มีการทำสรุปประเด็นเนื้อหา ทำให้บางครั้งไม่สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ผลได้อย่างทันท่วงที เพราะเป็นเพียงข้อมูลที่ยังไม่ได้ประมวลผลเพื่อใช้สนับสนุนภารกิจของกลุ่มงาน ดังนั้น หากมีการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวเป็นฐานข้อมูล โดยนำข้อมูลที่จะจัดเก็บมาทำการวิเคราะห์หรือสรุปประเด็นสำคัญที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการ ก็จะส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการจัดทำฐานข้อมูลนั้นอาจจะใช้การจัดเก็บโดยใช้โปรแกรม Microsoft Access หรือ My SQL เข้ามาช่วย โดยขั้นตอนในการจัดทำระบบฐานข้อมูลดังกล่าว มีดังนี้

1.1 ขั้นการนิยามปัญหา (Problem definition stage)

ก่อนอื่นต้องทำความเข้าใจถึงปัญหา และความต้องการของผู้ใช้ว่า “ปัญหาคืออะไร” “อะไรคือแหล่งที่มาของปัญหา” “ปัญหานั้นมีสาเหตุมาจากอะไร” วัตถุประสงค์ในการแก้ปัญหา คืออะไร” และ “กำหนดขอบข่ายของปัญหา” ซึ่งปัญหาที่กลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคประสบ ได้แก่



L I R T

Legislative Institution

1) ข้อมูลที่ใช้ประกอบการพิจารณาและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนมาก แต่ข้อมูลเหล่านั้นมิได้นำมาวิเคราะห์ หรือประมวลผลให้สามารถใช้งานได้ทันที และบางครั้งข้อมูลเกิดการสูญหายทำให้ต้องเสียเวลาในการติดตามข้อมูลนั้นใหม่

2) เนื่องจากปัจจุบันกลุ่มงานใช้ระบบ E – Document System ในการจัดเก็บเอกสาร แต่บ่อยครั้งที่ระบบมีปัญหา เช่น ไม่สามารถใช้เครือข่ายได้ หรือมีข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดของข้อมูลที่น่าเข้า ทำให้การจัดเก็บข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ดังนั้นควรมีการปรับปรุงระบบดังกล่าวให้รองรับการปฏิบัติงานของกลุ่มงานให้เพิ่มมากขึ้น

1.2 ขั้นการศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility study stage)

การศึกษาความเป็นไปได้ คือ การมองดูกระบวนการแก้ปัญหาทั้งหมด เพื่อตอบคำถามที่ว่า มีวิธีที่เป็นไปได้สำหรับแก้ปัญหาหรือไม่ ปัญหาที่ว่าสมควรนำมาแก้หรือไม่ การศึกษาความเป็นไปได้อาจมีความกะทัดรัด งานขั้นนี้ไม่ใช่เป็นการแก้ปัญหา แต่เป็นการรับรู้ภาพรวมของขอบข่ายงาน เพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจว่า ควรจะปรับปรุงระบบการทำงานเดิม หรือจะพัฒนาระบบขึ้นมาใหม่ทั้งหมด หรือจะยกเลิกแผนการพัฒนาระบบนี้ ผู้บริหารจะต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับผลการศึกษาที่ได้ เพราะผู้บริหารมีภาระผูกพันงบประมาณต่อการดำเนินการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่จะใช้ประกอบ การศึกษาความเป็นไปได้ คือ

1) การศึกษาความเป็นไปได้อันด้านค่าใช้จ่าย (Money) หรืองบประมาณที่ได้รับในงบประมาณนั้น ๆ

2) การศึกษาความเป็นไปได้อันด้านบุคลากร (Man) คือ การศึกษาว่าบุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคหรือกลุ่มงานอื่นในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือไม่ และเมื่อนำระบบฐานข้อมูลมาใช้แล้วบุคลากรในกลุ่มงานมีความสามารถที่จะลงมือปฏิบัติระบบนั้นได้หรือไม่

3) การศึกษาด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) คือ การศึกษาว่าวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ รวมถึงโปรแกรมที่ใช้ในการพัฒนา ที่กลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคมีอยู่เดิมนั้น สามารถนำมาใช้พัฒนาระบบได้เลยหรือไม่

4) การศึกษาความเป็นไปได้อันด้านการจัดการ (Management) หรือวิธีการดำเนินการให้งานนั้น ๆ สำเร็จเรียบร้อยไปด้วยดี รวมไปถึงวิธีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะถึงแม้จะมีฐานข้อมูลที่ดีเพียงใดแต่ถ้าไม่มีระบบการป้องกันที่ดีพอใช้ระบบฐานข้อมูลก็ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานได้

1.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียของการนำฐานข้อมูลมาใช้

เมื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านต่าง ๆ แล้ว ก็นำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ข้อดีข้อเสีย ทั้งนี้เพื่อให้การพัฒนาระบบดังกล่าวมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค และปฏิบัติงานนั้นต้องบรรลุวัตถุประสงค์หรือภารกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรด้วย

ข้อดี

- 1) ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล (Data Redundancy)
- 2) หลีกเลี่ยงความขัดแย้งของข้อมูล (Data Inconsistency)
- 3) กำหนดรูปแบบข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเข้าใจและสื่อสารถึงความหมายเดียวกัน
- 4) สามารถกำหนดระดับความสามารถในการเรียกใช้ข้อมูลของผู้ใช้แต่ละคนให้แตกต่างกัน ตามความรับผิดชอบ
- 5) รักษาความถูกต้องของข้อมูล และทำให้ข้อมูลมีความทันสมัย
- 6) สามารถตอบสนองความต้องการใช้ข้อมูลในหลายรูปแบบ
- 7) ทำให้การจัดข้อมูลของกลุ่มงานมีความเป็นระเบียบ สะดวกและรวดเร็วต่อการสืบค้น
- 8) สามารถกำหนดระดับความปลอดภัยของข้อมูลได้
- 9) ช่วยประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูล
- 10) เป็นการกระจายการสืบค้นข้อมูลให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงาน กล่าวคือจากเดิมหากต้องการสืบค้นข้อมูลต้องสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่งานธุรการประจำกลุ่มงานซึ่งเป็นผู้จัดเก็บแฟ้มเอกสาร แต่หากนำระบบฐานข้อมูลมาใช้ เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานทุกคนสามารถสืบค้นข้อมูลได้ ทำให้มีความรวดเร็วในการสนับสนุนงานของประชุมคณะกรรมการ

ข้อเสีย

- 1) เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานไม่คุ้นเคยหรือไม่มีความชำนาญกับการจัดเก็บข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูล
- 2) งบประมาณที่ได้รับอาจมีไม่เพียงพอต่อการพัฒนาระบบ
- 3) เนื่องจากงานประชุมของคณะกรรมการมีเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ไม่มีเวลาในการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ ตลอดจนการสรุปวิเคราะห์ประเด็นที่สำคัญเพื่อประกอบการพิจารณา
- 4) มีความเสี่ยงสูงเกี่ยวกับการสูญหายของข้อมูล เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลไว้ที่เดียว

2. กระบวนการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security)

ข้อมูลเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีค่าสำหรับองค์กร ซึ่งการกำหนดวิธีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลนั้นจะต้องเริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบาย

นโยบายและระเบียบปฏิบัติเป็นขั้นตอนต่อจากที่ได้ประเมินสถานการณ์ไปแล้ว นโยบายและระเบียบปฏิบัติเป็นสิ่งที่กำหนดระดับความปลอดภัยของข้อมูลของกลุ่มงานที่คาดหวังไว้ และเป็นสิ่งที่กำหนดงานที่ต้องทำ ถ้าไม่มีนโยบายก็จะมีแผนสำหรับองค์กรที่จะทำให้การรักษาความปลอดภัยของกลุ่มงานมีประสิทธิภาพได้

นโยบายและระเบียบปฏิบัติที่ควรมีสำหรับกลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

- นโยบายข้อมูล (Information Policy) : กำหนดว่าข้อมูลใดมีความสำคัญ และข้อมูลเหล่านี้มีความจำเป็นเพียงใดในการรักษาความปลอดภัย

- นโยบายการรักษาความปลอดภัย (Security Policy) : กำหนดเกี่ยวกับระบบควบคุมทางด้านเทคนิคกับระบบคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ

- นโยบายการใช้งาน (Usage Policy) : กำหนดนโยบายของกลุ่มงานเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่ถูกต้องและเหมาะสม

- การสำรอง (Backup Policy) : กำหนดความจำเป็นเกี่ยวกับการสำรองข้อมูล

3. การกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน

ควรมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน โดยได้มีการกำหนดไว้ 6 ขั้นตอน คือ

3.1 กำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ

ในการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาให้เป็นระบบมีความจำเป็นต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ดังนี้

ผู้ควบคุมเอกสาร คือ เจ้าพนักงานธุรการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการกลุ่มงานให้ดำเนินการควบคุม จัดเก็บ แจกจ่าย และรักษาเอกสาร ทำหน้าที่จัดพิมพ์ แจกจ่ายเอกสาร ควบคุมการแก้ไขเอกสาร และยกเลิกเอกสารที่ใช้ในการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณา



L I R T

ผู้ใช้เอกสาร คือ เจ้าหน้าที่นิติกร วิทยากร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการรวบรวมเอกสารสรุปความคืบหน้า จัดหมวดหมู่เอกสารที่ใช้ในการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณา

ผู้อนุมัติ คือ ผู้อำนวยการกลุ่มงาน ทำหน้าที่กำหนดหมวดหมู่ รูปแบบ รหัสควบคุม และอนุมัติให้ดำเนินการปรับปรุงการจัดทำระบบ

3.2 รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณา

ผู้ใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลประกอบการพิจารณาจะทำการรวบรวมเอกสารจากการประชุมของคณะกรรมการ ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ส่วน ดังนี้

- 1) ข้อมูลประกอบการพิจารณา ได้แก่ เอกสารที่ผู้ชี้แจงเตรียมมา รายงานฉบับที่กรรมการประชุม สรุปการประชุม เอกสารส่งผลการพิจารณาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเอกสารตอบกลับผู้ร้องเรียน
- 2) เอกสารที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้แก่ หนังสือเชิญบุคคลมาชี้แจง หนังสือขอเอกสารที่เกี่ยวข้องและหนังสือเชิญประชุม

3.3 สรุปความคืบหน้าของข้อมูลประกอบการพิจารณา

ผู้ใช้เอกสารนำข้อมูลประกอบการพิจารณาที่รวบรวมมาได้หลังจากประชุมเสร็จมาสรุปเป็นความคืบหน้า โดยการแยกหัวเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่พิจารณามาสรุปรวมไว้ในรายงานความคืบหน้า ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- 1) วาระการประชุมและการพิจารณาตามวาระ คือการสรุปวาระการประชุมที่เกี่ยวข้องกับหัวเรื่องโดยการนำหัวข้อของวาระการประชุมและการพิจารณาตามวาระที่เกี่ยวข้องกับหัวเรื่องที่พิจารณามานำมาบันทึกไว้ในรายงานความคืบหน้า
- 2) สรุปมติของที่ประชุม คือ สรุปความคิดเห็นของที่ประชุมโดยการนำเฉพาะสรุปตามวาระที่เกี่ยวข้องกับหัวเรื่องมาบันทึกไว้ในรายงานความคืบหน้า
- 3) ข้อมูลประกอบการพิจารณา คือเอกสารที่ประกอบการพิจารณาที่ใช้ประชุมในเรื่องนั้นๆ ให้นำรายละเอียดของเอกสารที่ใช้ทุกรายการมาบันทึกไว้ในรายงานความคืบหน้า

3.4 จัดหมวดหมู่ของข้อมูลประกอบการพิจารณา

ผู้อนุมัติกำหนดประเภทของเอกสารที่ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา โดยจัดหมวดหมู่ของเอกสารให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งเป็นหมวดโดยเรียงตามลำดับความสำคัญได้ 4 ลำดับ ดังนี้

- 1) จัดหมวดหมู่ตามหัวเรื่องที่พิจารณา ซึ่งถือว่าหมวดที่สำคัญที่สุดในการพิจารณาเป็นลำดับแรกในการแบ่งหมวดหมู่ โดยผู้อนุมัติจะเป็นผู้กำหนดการจัดหมวดหมู่

2) จัดตามสังกัดหน่วยงานหลัก ซึ่งถือว่ามีค่าสำคัญเป็นลำดับที่สองรองลงมา จากหมวดหัวเรื่อง คือ สังกัดหน่วย/กระทรวง และผู้อนุมัติจะเป็นผู้กำหนดการจัดสังกัดหน่วยงานหลัก

3) จัดตามสังกัดหน่วยงานย่อย ซึ่งถือว่ามีค่าสำคัญเป็นลำดับที่สาม คือ หน่วยงานย่อยในหน่วยงานหลัก/กระทรวง และผู้อนุมัติจะเป็นผู้กำหนดการจัดสังกัดหน่วยงานย่อย

4) จัดตามลำดับเอกสาร ซึ่งถือว่ามีค่าสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย คือ จัดตามลำดับที่ของเอกสารที่นำมาพิจารณาจากหน่วยงานย่อยต่างๆ

3.5 จัดทำระบบควบคุมเอกสาร

ผู้ใช้เอกสารเป็นผู้ดำเนินการขอจัดเก็บเอกสาร ขอสำเนาเอกสาร โดยบันทึก รายละเอียดการดำเนินการลงในแบบฟอร์มขอจัดเก็บเอกสาร และแบบฟอร์มขอสำเนาเอกสาร ตามลำดับ เพื่อเสนอให้ผู้อนุมัติพิจารณาดำเนินการตามที่ขอหรือปรับปรุงให้เหมาะสมก่อนการ ดำเนินการ หลังจากนั้นส่งเรื่องให้ผู้ควบคุมเอกสารดำเนินการตามที่ได้รับอนุมัติ

ผู้ควบคุมเอกสารเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบัญชีแม่บทเอกสาร (Master list) แยกตาม หมวดหมู่ของเอกสาร เพื่อให้สามารถใช้เอกสารและข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันได้

3.6 จัดเก็บตามการควบคุมเอกสาร

ผู้ควบคุมเอกสารจะเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บเอกสารตามการควบคุมเอกสารโดย แยกการดำเนินงานเป็น 3 ส่วนดังนี้

1) การจัดเก็บเอกสารต้นฉบับ ผู้ควบคุมเอกสารนำเอกสารต้นฉบับที่กำหนด รหัสควบคุมเอกสารเรียบร้อยแล้วมาเก็บรวมกับเรื่องที่พิจารณาเรียงตามหมวดที่กำหนดไว้ โดย กำหนดให้เก็บในสถานที่ปลอดภัย สามารถป้องกันการสูญหาย และมีได้เอกสารต้นฉบับเกิดความ เสียหายได้

2) การสแกนเอกสาร ผู้ควบคุมเอกสารทำหน้าที่สแกนเอกสารเข้าตามระบบ E- Document System หลังจากได้รับต้นฉบับภายในระยะเวลาที่กำหนด

3) การใช้เอกสารต้นฉบับภายในกลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค กำหนดให้ผู้ควบคุมเอกสารรับผิดชอบการใช้เอกสารต้นฉบับแต่เพียงผู้เดียว เพื่อป้องกันมิให้ เอกสารสูญหาย และหากผู้ใช้เอกสารต้องการใช้เอกสารให้บันทึกรายละเอียดการใช้เอกสารลงใน แบบฟอร์มขอสำเนาเอกสาร ส่งให้ผู้ควบคุมเอกสารเพื่อนำเอกสารต้นฉบับออกมาทำสำเนาให้กับ ผู้ขอใช้เอกสาร กรณีที่จำเป็นต้องใช้เอกสารต้นฉบับ กำหนดให้ผู้ควบคุมเอกสารเป็นผู้รับผิดชอบ การติดตามเอกสารต้นฉบับกลับภายในระยะเวลาที่กำหนดในแบบฟอร์มขอสำเนาเอกสาร



LI RT

นอกเหนือจากการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานแล้วเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคต้องทำความเข้าใจในหลักการประสานงาน การทำงานเป็นทีม และเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงาน รวมทั้งความตั้งใจที่จะพัฒนาการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยต้องนำแนวความคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามแนวคิดของ Harring Emerson มาปรับใช้ให้เข้ากับลักษณะการทำงานของกลุ่มงาน ทั้งนี้ในการวางแผนแนวทางการปรับปรุงการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณา หากได้รับความร่วมมือและทำความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานร่วมกันในทุกระดับแล้ว ย่อมทำให้การสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการประสบความสำเร็จอย่างดี



บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

กิจกรรมการประชุมเป็นกิจกรรมหลักของการดำเนินงานของกลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ในสังกัดสำนักกรรมการ 3 ซึ่งจำเป็นต้องใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค โดยปัจจุบันพบว่า ข้อมูลประกอบการพิจารณาเป็นเพียงการรวบรวมข้อมูลจากองค์กรหรือบุคคล ขาดการวิเคราะห์หรือสังเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ขาดการย้อนสถานะของข้อมูล ทำให้ขาดความเชื่อมั่นต่อข้อมูลประกอบการพิจารณา และยังไม่สามารถนำมาเป็นข้อมูลศึกษาทางวิชาการได้

ดังนั้นจึงได้ทำการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเริ่มศึกษาจากขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการประชุมและพบว่าสภาพปัญหาปัจจุบันของการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณา คือ ข้อมูลประกอบการพิจารณามีจำนวนมาก ระบบการจัดเก็บและควบคุมข้อมูลประกอบการพิจารณายังไม่สมบูรณ์ ขาดความคืบหน้าของข้อมูลประกอบการพิจารณา และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเก่ามาประกอบการพิจารณา ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีสาเหตุมาจากการปฏิบัติงานของบุคลากร การจัดการข้อมูล และระบบบริหารจัดการ จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังนี้ กำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้ควบคุมเอกสารและผู้อนุมัติ รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณา จัดเก็บเอกสารตามที่กำหนด จัดหมวดหมู่ของข้อมูลประกอบการพิจารณา กำหนดรหัสควบคุมเอกสาร และจัดทำระบบควบคุมเอกสาร ตามลำดับ ซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพข้อมูลประกอบการพิจารณาดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการข้อมูลให้ได้รูปแบบการจัดการข้อมูลที่เหมาะสม และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

การเพิ่มประสิทธิภาพข้อมูลประกอบการพิจารณา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคดังกล่าว มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับคือ ทำให้สามารถบริหารจัดการข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการได้อย่างเหมาะสม สามารถนำเสนอข้อมูลที่เหมาะสมให้คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคได้ใช้ประกอบการพิจารณา นำข้อมูลที่ใช้ประกอบการพิจารณาศึกษาแล้วมาจัดเก็บลงในฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของหน่วยงานที่ก่อให้เกิด

ประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ หากมีการนำรูปแบบสารสนเทศที่ได้จากการศึกษานี้ไปใช้กับระบบ E-document system ที่มีอยู่ในหมวดเอกสารประกอบการพิจารณาของกลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีการติดตามและประเมินผลหลังจากที่ได้นำระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการจัดทำฐานข้อมูลตามที่ได้เสนอไว้ไปปรับใช้ เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งองค์กรควรมีการกำหนดลำดับชั้นความสำคัญของบุคคลในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อเป็นการป้องกันการนำข้อมูลที่สำคัญไปใช้โดยมิได้รับอนุญาตด้วย

2. ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การปฏิบัติงานของกลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถให้การสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการได้ตามวัตถุประสงค์จึงเห็นควรดำเนินการดังนี้

1. ให้องค์กรกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมในทางปฏิบัติโดยที่ข้าราชการทุกหน่วยงานในสังกัดจะต้องเข้าใจนำมาปฏิบัติ เช่นการดูแลอาคารสถานที่ที่ใช้จัดเก็บเอกสาร ควรกำหนดระบบการรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่ กำหนดบุคคลหรือรูปแบบการใช้สถานที่ เป็นต้น

2. เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในเบื้องต้น ควรทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานให้เห็นถึงความสำคัญของข้อมูลดังกล่าว และให้ทุกคนตระหนักอยู่เสมอว่าข้อมูลที่จัดเก็บนั้นเป็นของส่วนรวม และข้อมูลบางอย่าง เช่น เรื่องร้องเรียน เป็นข้อมูลที่เป็นความลับและมีผลกระทบต่อบุคคลหลายฝ่าย ไม่ควรเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบก่อนได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ควรกำหนดลำดับชั้นความสำคัญของผู้ใช้ฐานข้อมูล เช่น เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถสืบค้นข้อมูลได้ และมอบสิทธิให้แก่เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งหรือมากกว่านั้นสามารถแก้ไข เพิ่มเติม ข้อมูลต่าง ๆ ได้

3. ควรมีการติดตามและประเมินผลหลังจากที่ได้นำรูปแบบการจัดเก็บและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีระยะเวลาทดลองปฏิบัติเป็นเวลา 6 เดือน หากเจอปัญหาและอุปสรรคก็ดำเนินการปรับปรุงต่อไป

4. ควรมีการกำหนดลำดับชั้นความสำคัญของบุคคลในการเข้าถึงข้อมูลให้มีรายละเอียดครอบคลุมถึงระดับผู้ปฏิบัติงานด้วย ในทางปฏิบัติที่ผ่านมา ระบบ E-Document System จะ

กำหนดรหัสในการใช้และสืบค้นข้อมูลไว้ที่ผู้อำนวยการกลุ่มงานเท่านั้น แต่ในทางปฏิบัติจริง เจ้าหน้าที่ทุกระดับภายในกลุ่มงานก็จะทราบรหัส ซึ่งสามารถใช้และสืบค้นข้อมูลได้ ในอนาคตควรมีการกำหนดระดับชั้นความสำคัญของผู้ใช้งานในการเข้าถึงข้อมูลด้วย เพื่อเป็นการป้องกันการนำข้อมูลที่สำคัญไปใช้โดยมิได้รับอนุญาตและเพื่อให้มีความคงสภาพของข้อมูลและการพร้อมใช้งานในครั้งต่อไป



ภาคผนวก



ภาคผนวก 1
กลุ่มงานคณะกรรมการมาธิการ ในสำนักกรรมการ 3
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



กลุ่มงานคณะกรรมการ ในสำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1. สำนักกรรมการ 3

1.1 วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการสนับสนุนงานด้านเลขานุการ วิชาการ และการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เพื่อส่งเสริมงานของคณะกรรมการให้ก้าวหน้า ทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

1.2 เป้าหมาย

ปฏิบัติงานด้านเลขานุการ วิชาการ และการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติให้สามารถตอบสนองต่อภารกิจของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 พันธกิจ

- 1) สนับสนุนงานด้านเลขานุการ วิชาการ และการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติให้กับคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) พัฒนาการดำเนินงานด้านเลขานุการ วิชาการ และการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติให้มีศักยภาพสามารถตอบสนองต่อภารกิจของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) พัฒนาและสนับสนุนงานศูนย์ข้อมูลด้านกรรมการของสำนักกรรมการ 3 ให้ทันสมัย
- 4) ส่งเสริม สนับสนุนงานผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติให้มีศักยภาพสามารถตอบสนองต่อภารกิจของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานด้านการประชุมของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพ

1.4 อำนาจหน้าที่

1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปในการประชุมของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญของสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการร่วมกันและคณะกรรมการของรัฐสภาในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ การพิจารณาสอบสวนและศึกษาเรื่องใดๆติดตามมติของคณะกรรมการเพื่อจัดทำรายงานและยืนยันมติของ

คณะกรรมการไปยังสภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา หน่วยงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนการจัดสัมมนา การเดินทางไปศึกษาดูงาน

2) ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะด้านวิชาการและกฎหมาย เพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ

3) ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของสภาในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวนในเรื่องต่างๆตามรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

4) ค้นคว้าและจัดทำเอกสารทางวิชาการ เปรียบเทียบกฎหมายเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการ

5) จัดทำ รวบรวมคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวน

6) จัดทำบันทึกการประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

7) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

1.5 การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักกรรมการ 3

สำนักกรรมการ 3 แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 14 กลุ่มงาน ดังนี้

1) กลุ่มงานบริหารทั่วไป

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนักและงานสนับสนุนการประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

(2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุ ครุภัณฑ์ การเงิน และงบประมาณของสำนัก

(3) ดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนและข้อมูลด้านบุคคลของสำนัก

(4) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงานและงบประมาณ รวมถึงการประสานงานด้านแผนรายงานการปฏิบัติงานการใช้จ่ายงบประมาณและสถิติของสำนัก

(5) ดำเนินการจัดระบบบริหารการใช้ห้องประชุมคณะกรรมการ

(6) ดำเนินการจัดทำสถิติต่างๆเกี่ยวกับการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการและการเบิกจ่ายเบี้ยประชุม

(7) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำและเผยแพร่เอกสารและผลงานของสำนัก

(8) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

- 2) กลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
- 3) กลุ่มงานคณะกรรมการที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 4) กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ
- 5) กลุ่มงานคณะกรรมการการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 6) กลุ่มงานคณะกรรมการกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- 7) กลุ่มงานคณะกรรมการการสาธารณสุข
- 8) กลุ่มงานคณะกรรมการการศึกษา
- 9) กลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา
- 10) กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันและบรรเทาผลกระทบจากภัยธรรมชาติและ

และสาธารณภัย

- 11) กลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน
- 12) กลุ่มงานคณะกรรมการการศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม
- 13) กลุ่มงานคณะกรรมการสวัสดิการสังคม
- 14) กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิง

(1) ดำเนินงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการและคณะอนุ

กรรมการ

(2) ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการและกฎหมายเพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

(3) ติดตาม ศึกษา รวบรวมผลการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุมหรือญัตติต่าง ๆ ที่จะนำเข้าสู่สภาผู้แทนราษฎร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในชั้นของคณะกรรมการสภาผู้แทนราษฎร

(4) ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของสภาในการร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ



LIRT

- (5) จัดทำหนังสือนัดประชุม เชิญผู้เกี่ยวข้องหรือผู้แปรญัตติมาชี้แจงและมีหนังสือเรียกบุคคลหรือหน่วยงานให้จัดส่งเอกสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณา
- (6) จัดทำบันทึกการประชุมและยืนยันมติที่ประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการไปยังบุคคล ส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (7) ติดต่อประสานกับคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขาธิการ รวมทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และประชาชนเพื่อเข้าร่วมประชุม และชี้แจงกับคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
- (8) ดำเนินการร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ และร่างข้อบังคับการประชุมตามที่คณะกรรมการแก้ไขหรือมอบหมาย
- (9) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม และรายงานของคณะกรรมการในการพิจารณาญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวนเพื่อนำเสนอสภาผู้แทนราษฎรพิจารณา
- (10) ศึกษา รวบรวม และประมวลเหตุผลประกอบมติคณะกรรมการเพื่อเป็นข้อมูลให้คณะกรรมการชี้แจงต่อสภาผู้แทนราษฎร
- (11) ศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัย เพื่อจัดทำแผนและโครงการในการจัดสัมมนาและจัดนิทรรศการของคณะกรรมการ รวมทั้งการเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนการจัดสรุปผลการสัมมนา ผลการจัดนิทรรศการ และการจัดทำรายงานการศึกษาดูงาน
- (12) รวบรวมข้อมูลและกิจกรรมของคณะกรรมการเพื่อจัดทำและเผยแพร่ผลงานของคณะกรรมการ
- (13) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2. คณะกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร

2.1 ที่มาของคณะกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 สภาผู้แทนราษฎรมีอำนาจหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ แต่ด้วยสภาประกอบด้วยสมาชิกจำนวนมาก และมีระยะเวลาในการประชุมแต่ละครั้งไม่มากพอที่จะพิจารณาศึกษาเรื่องต่างๆ ได้อย่างสมบูรณ์ รัฐธรรมนูญจึงได้บัญญัติไว้ในมาตรา 135 ว่าสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภามีอำนาจเลือกสมาชิกของแต่ละสภาตั้ง

เป็นคณะกรรมการสามัญ และมีอำนาจเลือกบุคคลผู้เป็นสมาชิกหรือมิได้เป็นสมาชิกตั้งเป็น คณะกรรมการวิสามัญ เพื่อกระทำกิจการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดๆ อันอยู่ใน อำนาจหน้าที่ของสภา แล้วรายงานต่อสภา และมาตรา 134 ได้บัญญัติไว้ว่า สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา มีอำนาจตราข้อบังคับการประชุมเกี่ยวกับการเลือกและการปฏิบัติหน้าที่ของ ประธานสภา รองประธานสภา เรื่องหรือกิจการอันเป็นหน้าที่ของคณะกรรมการสามัญแต่ละชุด ดังนั้นกรรมการ คือ บุคคลที่สภาแต่งตั้งขึ้นประกอบเป็นคณะกรรมการเพื่อกระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดๆอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภาแล้วรายงานต่อสภา

2.2 วิธีการตั้งกรรมการ

การเลือกและการแต่งตั้งกรรมการเป็นอำนาจของสภา โดยที่ประชุมสภามี อำนาจเลือกบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการ โดยวิธีการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดไว้ในข้อบังคับการประชุมสภา ซึ่งมีขั้นตอนในทางปฏิบัติสรุปได้ดังนี้

- 1) สภาจะพิจารณากำหนดจำนวนกรรมการที่ตั้งว่าควรมีจำนวนเท่าใด ซึ่งถ้า รัฐธรรมนูญหรือข้อบังคับกำหนดไว้แล้ว ก็ให้ถือตามนั้น
- 2) สมาชิกแต่ละคนมีสิทธิเสนอชื่อได้ไม่เกินจำนวนกรรมการและการเสนอนั้น ต้องมีสมาชิกรับรองไม่น้อยกว่า 5 คน
- 3) การออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้งคณะกรรมการ ถ้ามีการเสนอชื่อกรรมการ เท่ากับจำนวนกรรมการทั้งหมด ให้ถือว่าผู้ถูกเสนอนั้นเป็นผู้ได้รับเลือก ถ้ามีการเสนอชื่อ มากกว่าจำนวนกรรมการทั้งหมด ให้ออกเสียงลงคะแนนเป็นการลับ

2.3 ความสำคัญของระบบกรรมการ

- 1) ช่วยแบ่งเบาภาระของสภา เนื่องจากกิจกรรมต่างๆ ของรัฐสภาได้เพิ่มมากขึ้น เป็นลำดับทุกขณะ และมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งสภาไม่อาจจะพิจารณาได้อย่างละเอียด รอบคอบ จำเป็นจะต้องมอบหมายให้คณะกรรมการช่วยเหลือพิจารณากลับกรองเพื่อสภาจะได้ วินิจฉัยปัญหา หรือกิจการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ทั้งยังประหยัดเวลาให้สภาอีกด้วย
- 2) ทำให้ได้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในกรณีที่สภามีปัญหาที่จะต้องพิจารณาและ ต้องอาศัยความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้นโดยเฉพาะ ก็สามารถแต่งตั้งบุคคลนั้นประกอบเป็น คณะกรรมการได้



LIRT

3) ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม เพราะปัญหาต่างๆได้รับการพิจารณาโดยละเอียดรอบคอบอย่างแท้จริงจากผู้เชี่ยวชาญและผู้มีประสบการณ์ ทั้งได้ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายโดยใกล้ชิด

4) สามารถติดตามผลการบริหารราชการแผ่นดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะยังผลให้สภาได้รับทราบปัญหาและอุปสรรคต่างๆโดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดตามผลการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา

3. คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

3.1 อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2550 ข้อ 82 (10) กำหนดว่ามีอำนาจหน้าที่กระทำการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค นอกจากนี้ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2550 ข้อ 88 กำหนดให้คณะกรรมการมีอำนาจตั้งคณะอนุกรรมการฯ เพื่อพิจารณาปัญหาอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ แล้วรายงานคณะกรรมการภายในเวลาที่คณะกรรมการกำหนด เพื่อแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการ และเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.2 วิธีการดำเนินงานของคณะกรรมการ

- การจัดประชุมเพื่อพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค

- การตั้งคณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงาน เพื่อพิจารณาศึกษาปัญหาอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ แล้วรายงานต่อคณะกรรมการ

3.3 การศึกษาดูงาน

- ภายในประเทศ โดยการไปศึกษาสภาพข้อเท็จจริงในพื้นที่ เพื่อรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงมาสรุปผลการพิจารณาของคณะกรรมการ

- ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความรู้และโลกทัศน์ ให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

3.4 สัมมนา

เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และให้ประชาชนได้รู้จักสิทธิในการคุ้มครองตนเอง รวมทั้งรับฟังความคิดเห็น



4. แนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

ในสังคมปัจจุบันมีความจำเป็นที่รัฐต้องเข้าควบคุมการประกอบธุรกิจและคุ้มครองผู้บริโภคเนื่องจากหากพิจารณาจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในโลกปัจจุบันแล้วจะพบว่า รัฐเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเต็มที่โดยรัฐจักไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการจัดการธุรกิจ โดยมีได้เอื้ออำนวยความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภคด้วยเหตุที่ผู้บริโภคไม่มีอำนาจต่อรองเท่าที่ควร การจะก่อให้เกิดความเป็นธรรมในสังคมก็ต่อเมื่อผู้ผลิตและผู้บริโภคต่างมีอำนาจและความเข้มแข็งเท่ากัน เมื่อผู้ผลิตพยายามทุกวิถีทางที่จะให้ได้มาซึ่งผลกำไร ทั้งกระบวนการผลิตที่สลับซับซ้อนเกินกว่าความสามารถที่ผู้บริโภคจะใช้ความรู้ความสามารถหยั่งทราบถึงคุณภาพของสินค้าได้ ตลอดจนการปล่อยปละละเลยขาดความรับผิดชอบในการควบคุมการผลิตและคุณภาพที่ไม่ได้มาตรฐาน สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคเองไม่อาจจะรวมตัวกันต่อสู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาวะความไม่เสมอภาคนี้เองทำให้รัฐจำเป็นจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 จึงกำหนดถึงสิทธิของผู้บริโภคอันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานไว้ในมาตรา 57 ว่า

“สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ กฎหมายตามวรรคหนึ่งต้องบัญญัติให้มีองค์การอิสระซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภคทำหน้าที่ให้ความเห็นในการตรากฎหมาย กฎ และข้อบังคับ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค”

เพื่อให้สิทธิของผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองมากขึ้นและเป็นการเพิ่มช่องทางในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอันเป็นไปตามหลักการของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 สภาผู้แทนราษฎรจึงกำหนดให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2544 ข้อ 80 (6) โดยให้มีอำนาจหน้าที่กระทำการพิจารณา สอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค

รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 (ฉบับปัจจุบัน) ก็ยังคงไว้ซึ่งหลักการเดิม กล่าวคือ ยังคงให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานประการหนึ่งโดยบัญญัติไว้ใน มาตรา 61

“สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค



L I R T

ให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนผู้บริโภคทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตรา และการบังคับใช้กฎหมายและกฎและให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระดังกล่าวด้วย”

จากบทบัญญัติดังกล่าว สภาผู้แทนราษฎรจึงกำหนดให้มีคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในข้อ 82 (10) ของข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 โดยกำหนดให้มีอำนาจกระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค เพื่อให้เป็นไปตามหลักการของรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 อีกทั้งเป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองอย่างกว้างขวางขึ้น

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้เล็งเห็นความสำคัญในการดูแลผู้บริโภค จึงได้ กำหนดวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

4.1 การดำเนินงานเชิงรับ

พิจารณาสอบสวนและศึกษาเรื่องใด ๆ อันเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จากเรื่อง ที่ คณะ กรรมการสิทธิมนุษยชนเรื่องร้องเรียน และเรื่องอื่นใดที่มีความสำคัญต่อการคุ้มครองผู้บริโภคและมี ผลกระทบในภาพรวมและอยู่ในความสนใจของประชาชน โดยเรียกบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาชี้แจงแสดงความคิดเห็น และผลักดันให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับ ผู้บริโภคประกอบกับการดำเนินการร่วมกับคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนในฐานะผู้บริโภค มีความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และ รู้จักสิทธิของตนเองอันเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้น

4.2 การดำเนินงานเชิงรุก

- สนับสนุนให้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้มีการ บังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ผลักดันให้หน่วยงานของรัฐและเอกชน มีบทบาทในการดูแลผู้บริโภคอย่างใกล้ชิด
- วางแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค

4.3 การตั้งคณะอนุกรรมการ

คณะกรรมการมีอำนาจตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อพิจารณาปัญหาอันอยู่ใน อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ แล้วรายงานคณะกรรมการภายในเวลาที่คณะกรรมการ กำหนด



L I R T

คณะอนุกรรมการแต่ละคณะประกอบด้วย อนุกรรมการจำนวนไม่เกิน 10 คน โดยตั้งจากบุคคลที่เป็นกรรมการในคณะจำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 5 ของจำนวนอนุกรรมการทั้งหมด นอกจากนั้นให้ที่ประชุมเลือกจากรายชื่อที่กรรมการเสนอ

ดังนั้น เพื่อให้การดูแลผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย คณะกรรมการ จะดำเนินงานในเชิงรุก ซึ่งนั่นก็หมายความว่ามิใช่พิจารณาเรื่องร้องเรียนแต่เพียงอย่างเดียว แต่หากเรื่องที่จะพิจารณานั้นเรื่องใดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภค คณะกรรมการอาจจะหยิบยกเรื่องดังกล่าวขึ้นพิจารณาศึกษาสอบสวนได้ (ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมิใช่เป็นการจ้องจับผิดผู้ประกอบการ) แต่เป็นการควบคุมดูแลผู้ประกอบการมิให้เอาัดเอาเปรียบผู้บริโภคและให้ผู้ประกอบการได้ปฏิบัติตามกฎหมาย อันเป็นการป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของคณะกรรมการให้มีความรวดเร็วต่อเนื่อง และได้ข้อสรุปที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหาและดูแลผู้บริโภค คณะกรรมการจะตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อพิจารณาศึกษาเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ

4.4 ช่องทางการร้องเรียนต่อคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

- 1) ทางไปรษณีย์ โดยส่งถึง ประธานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองใน แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
- 2) ทางเว็บไซต์ของรัฐสภา <http://www.parliament.go.th> เพื่อรับเรื่องร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)
- 3) ยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตัวเองที่ห้องประธานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค อาคารรัฐสภา ถนนอุทองใน แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
- 4) ทางโทรศัพท์หมายเลข 02 – 2442576 และโทรสารหมายเลข 02 - 2442576

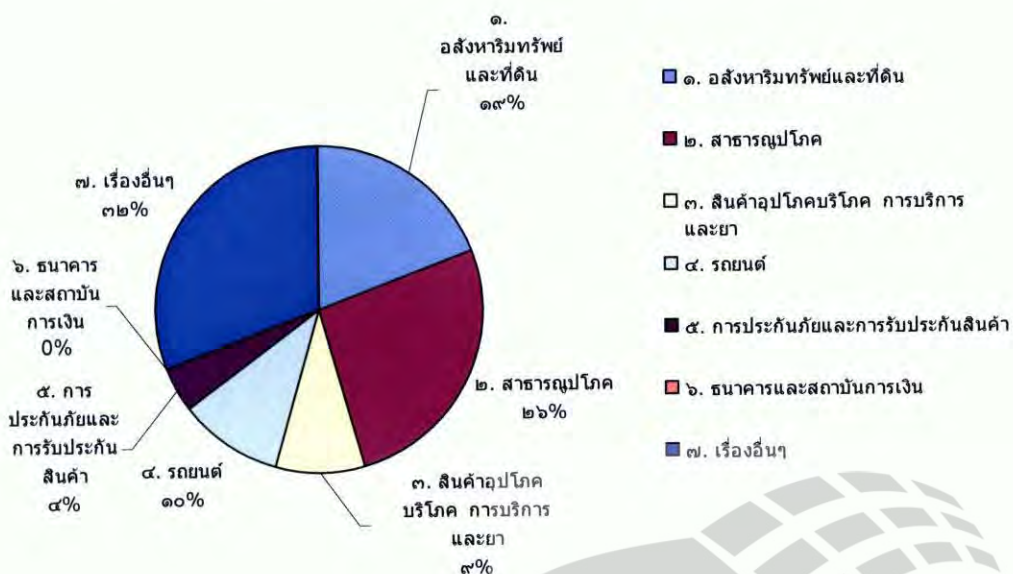


5. สถิติเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับผู้บริโภค

ปริมาณการร้องเรียนจำแนกตามประเภทเรื่อง พ.ศ. 2544

ประเภทเรื่อง	จำนวน
1. อสังหาริมทรัพย์และที่ดิน	13
2. สาธารณูปโภค	18
3. สินค้าอุปโภคบริโภค การบริการและยา	6
4. รถยนต์	7
5. การประกันภัยและการรับประกันสินค้า	3
6. ธนาคารและสถาบันการเงิน	0
7. เรื่องอื่นๆ	21
รวม	68

แผนภูมิแสดงปริมาณเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๔๔



* เฉพาะที่นำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการสิทธิการ



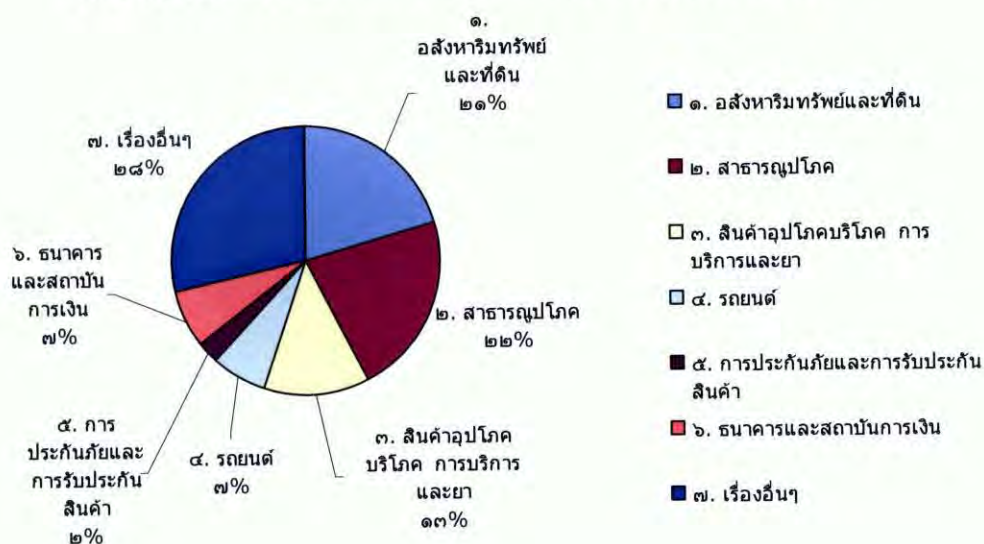
LIRT

Legislative Institution of Thailand

ปริมาณการร้องเรียนจำแนกตามประเภทเรื่อง พ.ศ. 2545

ประเภทเรื่อง	จำนวน
1. อสังหาริมทรัพย์และที่ดิน	18
2. สาธารณูปโภค	19
3. สินค้าอุปโภคบริโภค การบริการและยา	11
4. รถยนต์	6
5. การประกันภัยและการรับประกันสินค้า	2
6. ธนาคารและสถาบันการเงิน	6
7. เรื่องอื่นๆ	25
รวม	87

แผนภูมิแสดงปริมาณเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๔๕



*เฉพาะที่นำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการ

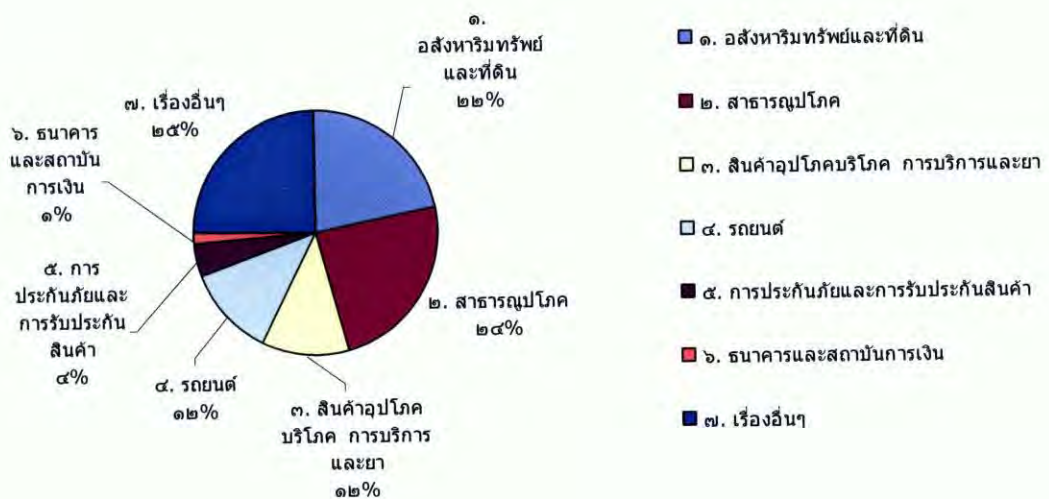


Legislative Institution for Promoting and Protecting Consumer Rights

ปริมาณการร้องเรียนจำแนกตามประเภทเรื่อง พ.ศ. 2546

ประเภทเรื่อง	จำนวน
1. อสังหาริมทรัพย์และที่ดิน	15
2. สาธารณูปโภค	16
3. สินค้าอุปโภคบริโภค การบริการและยา	8
4. รถยนต์	8
5. การประกันภัยและการรับประกันสินค้า	3
6. ธนาคารและสถาบันการเงิน	1
7. เรื่องอื่นๆ	17
รวม	68

แผนภูมิแสดงปริมาณเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๔๖



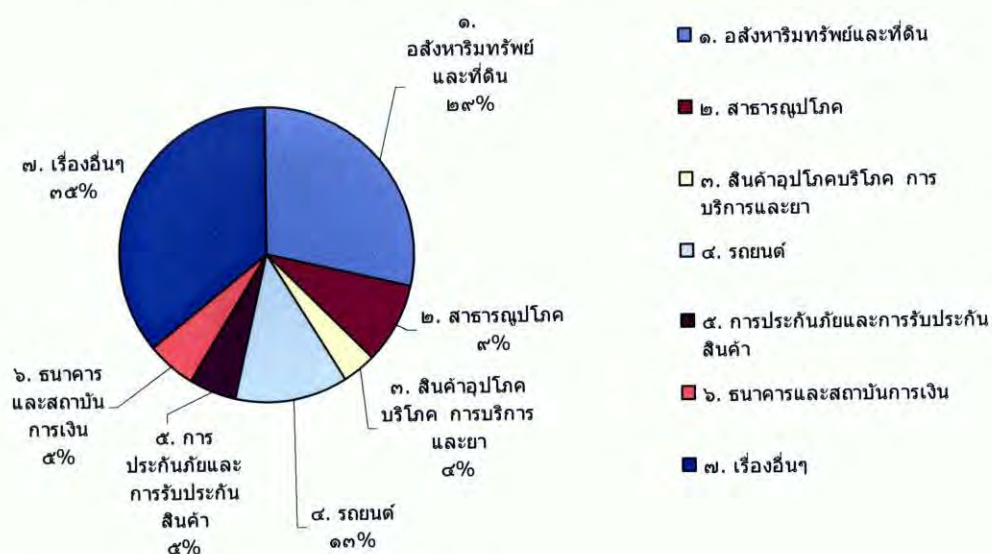
*เฉพาะที่นำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการสิทธิการ



ปริมาณการร้องเรียนจำแนกตามประเภทเรื่อง พ.ศ. 2547

ประเภทเรื่อง	จำนวน
1. อสังหาริมทรัพย์และที่ดิน	16
2. สาธารณูปโภค	5
3. สินค้าอุปโภคบริโภค การบริการและยา	2
4. รถยนต์	7
5. การประกันภัยและการรับประกันสินค้า	3
6. ธนาคารและสถาบันการเงิน	3
7. เรื่องอื่นๆ	20
รวม	56

แผนภูมิแสดงปริมาณเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๔๗



* เฉพาะที่นำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการสิทธิการ

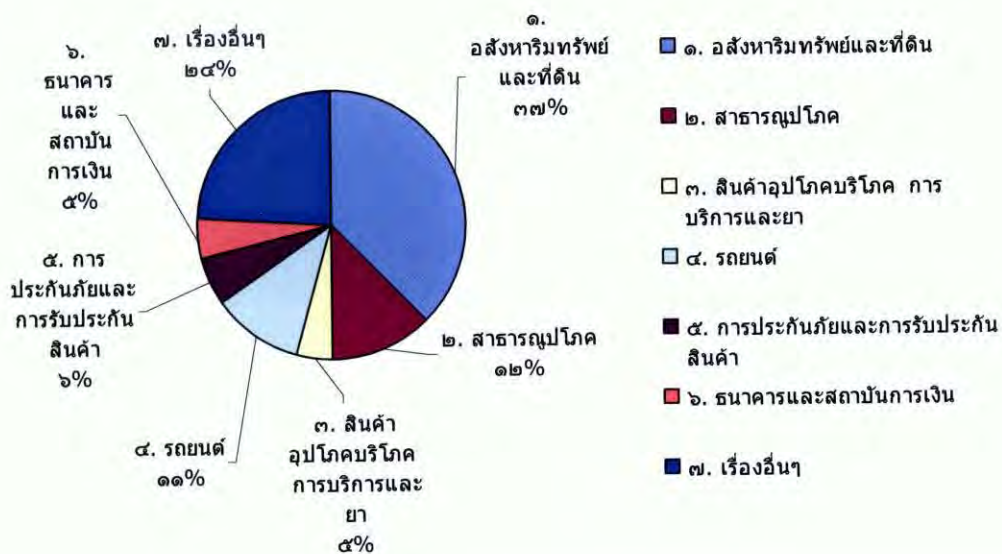


Legislative Institution

ปริมาณการร้องเรียนจำแนกตามประเภทเรื่อง พ.ศ. 2548

ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง
1. อสังหาริมทรัพย์และที่ดิน	25
2. สาธารณูปโภค	8
3. สินค้าอุปโภคบริโภค การบริการและยา	3
4. รถยนต์	7
5. การประกันภัยและการรับประกันสินค้า	4
6. ธนาคารและสถาบันการเงิน	3
7. เรื่องอื่นๆ	16
รวม	66

แผนภูมิแสดงปริมาณเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๔๘



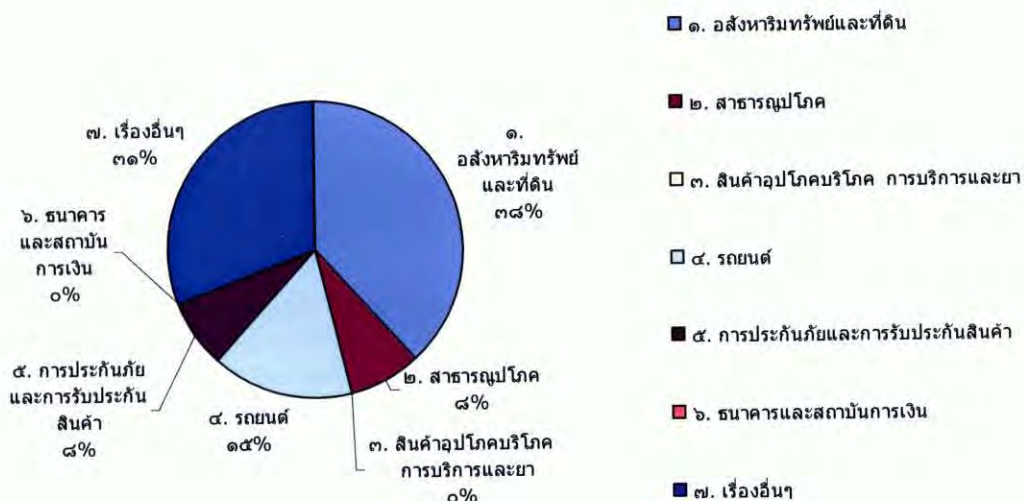
* เฉพาะที่นำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการสิทธิการ



ปริมาณการร้องเรียนจำแนกตามประเภทเรื่อง พ.ศ. 2549

ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง
1. อสังหาริมทรัพย์และที่ดิน	5
2. สาธารณูปโภค	1
3. สินค้าอุปโภคบริโภค การบริการและยา	0
4. รถยนต์	2
5. การประกันภัยและการรับประกันสินค้า	1
6. ธนาคารและสถาบันการเงิน	0
7. เรื่องอื่นๆ	4
รวม	13

แผนภูมิแสดงปริมาณเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๔๙

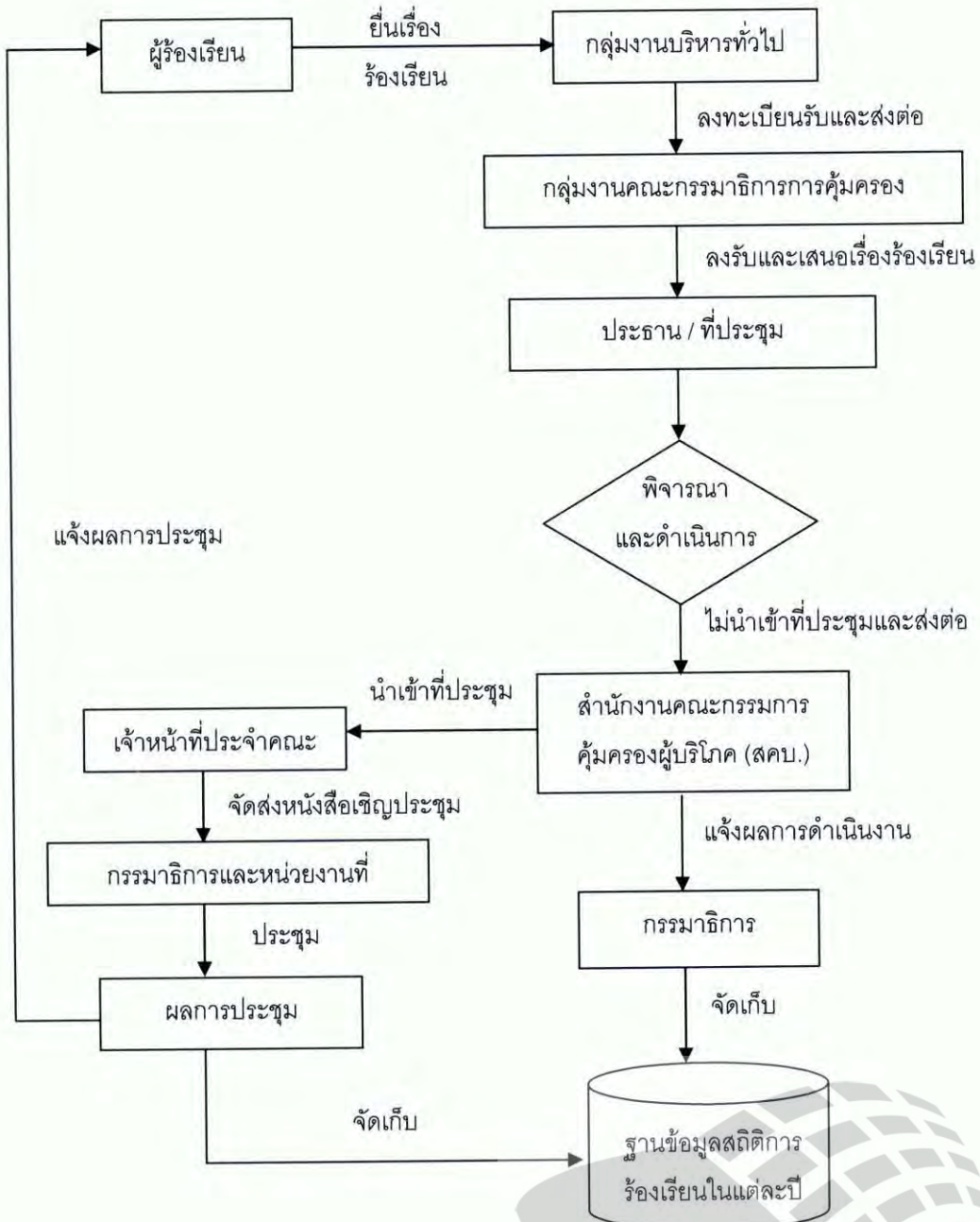


* เฉพาะที่นำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการสิทธิการ



Legislative Institution for Human Rights

ขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน



LIRT

ภาคผนวก 2
แบบฟอร์มต่าง ๆ



แบบฟอร์มขอจัดเก็บเอกสาร

ประเภทเอกสาร เอกสารประกอบการพิจารณา
 อื่น ๆ.....

หัวข้อ..... เลขที่เอกสาร.....

ชื่อเอกสาร.....

ผู้จัดทำ/ผู้แต่ง.....

หน่วยงาน/สังกัด.....

วันที่/ปีที่พิมพ์.....

จำนวนหน้า..... จำนวนสำเนา.....ฉบับ

เอกสารต้นฉบับ แนบมาพร้อมกับแบบฟอร์ม
 อื่น ๆ.....

บันทึกเพิ่มเติม.....

ผู้ควบคุมเอกสาร

...../...../.....

ผู้อนุมัติ



LIRT

แบบฟอร์มขอสำเนาเอกสาร

ประเภทเอกสาร เอกสารประกอบการพิจารณา
 อื่น ๆ.....

เลขที่เอกสาร..... จำนวนสำเนา.....ฉบับ

ชื่อเอกสาร

.....

เอกสารต้นฉบับ ถ่ายสำเนาและคืนต้นฉบับ
 นำต้นฉบับไปใช้ วัน

.....

ผู้ร้องขอสำเนาเอกสาร

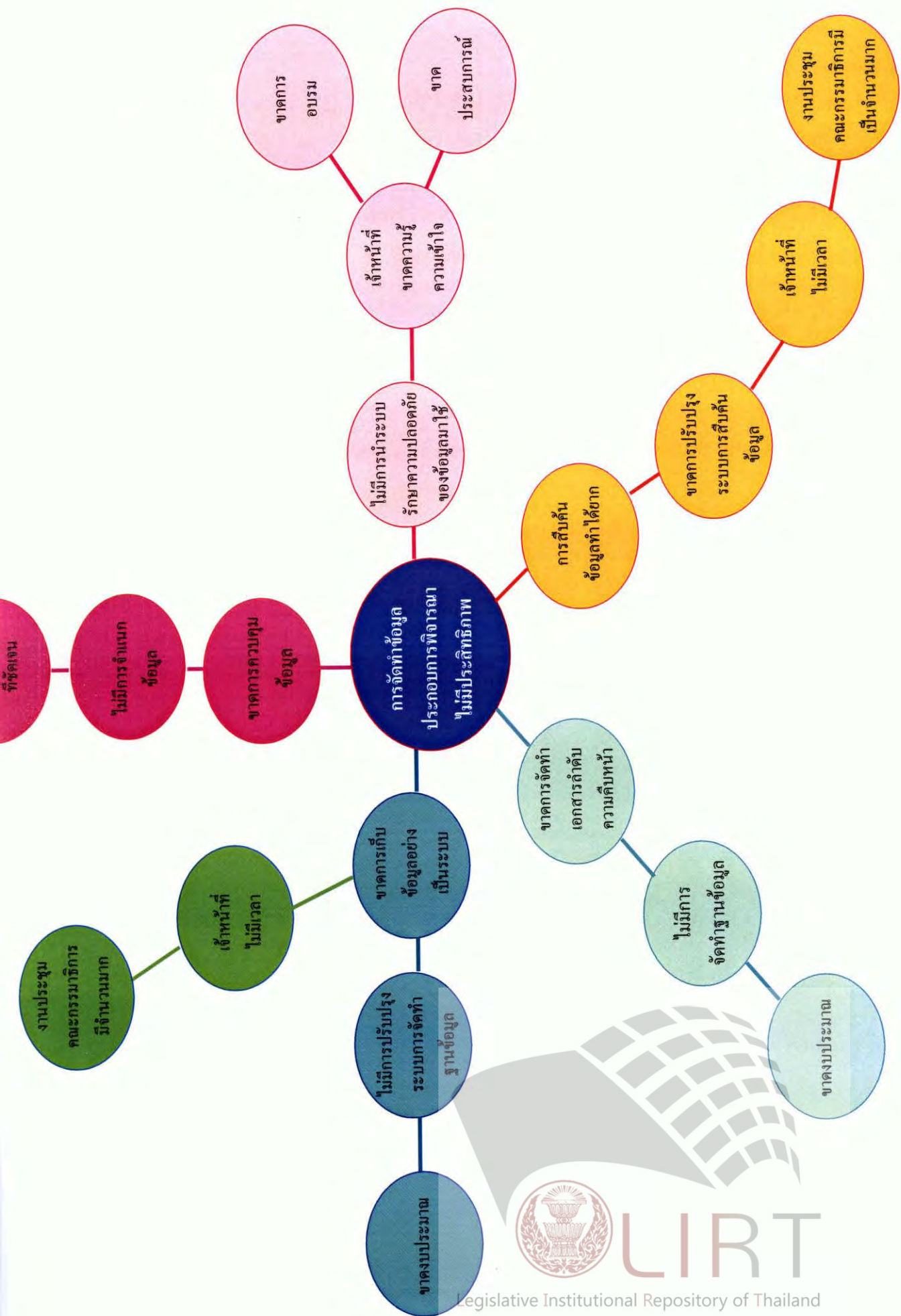
...../...../.....

.....

ผู้ควบคุมเอกสาร

...../...../.....





LIART

บรรณานุกรม

- กิตติ ภัคดีวัฒนกุล. 2547. **คัมภีร์การออกแบบและพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้วย Microsoft Access**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เคทีพี คอนท์แอนด์คอนซัลท์.
- จตุชัย แผงจันทร์. 2550. **Master in Security**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ไอทีซี อินโฟ ดิสทริบิวเตอร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.
- ดร.ณิ ญ ลำปาง. 2546. **ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารช่วยพัฒนาองค์กรได้อย่างไร**. [Online] Available URL; <http://www.human.cmu.ac.th/~lib/InformationSquare/Info04-09-2546.html>
- พิชิต สุขเจริญพงษ์. 2541. **การจัดระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000/QS-9000**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว.
- อภากร ธาตุโลหะ. 2547. **ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า**. พิมพ์ครั้งที่ 1. ชลบุรี : พีทกราฟฟิค พรินต์ จำกัด.



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ นางสาววิรัตน์ นฤภัยพิทักษ์

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

การศึกษา - ศิลปศาสตรบัณฑิต (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
- อักษรศาสตรมหาบัณฑิต (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

ที่อยู่ 150/15 ถนนสวนผัก เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ

ประวัติการรับราชการ - 16 พฤศจิกายน 2535 วิทยากร 4
- 15 ตุลาคม 2542 วิทยากร 6
- 11 กรกฎาคม 2545 วิทยากร 7
- 21 มกราคม 2546 ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการ
การคุ้มครองผู้บริโภค

เครื่องราชอิสริยาภรณ์ ทช.



