



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง

ระบบการประกันคุณภาพหน่วยงานตุรการของสภาผู้แทนราษฎร

โดย

นางสาวทนายวรรณ ศุภดิษฐ์

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ ๑
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ ๘ ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับ
การประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ ๙

**สำนักพัฒนาบุคลากร
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**

พ.ศ. ๒๕๔๗



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand



วันที่...../...../.....
เลขทะเบียน.....
เลขหมู่.....

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง

ระบบการประกันคุณภาพหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

โดย

นางสาวทยาวรรณ สุภคิษฐ์

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ ๑ สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ ๘ ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ ๘

สำนักพัฒนาบุคลากร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

พ.ศ. ๒๕๔๓



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

สารบัญ

บทคัดย่อ	1
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ กรอบความคิดเชิงทฤษฎี	๕
บทที่ ๓ ระบบการประกันคุณภาพ	๑๑
๓.๑ รูปแบบและหลักการประกันคุณภาพ	๑๑
๓.๒ กลไกการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	๑๓
๓.๓ ข้อดีและข้อจำกัดของการประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO และ มาตรฐาน P.S.O.	๑๕
๓.๔ รูปแบบการประกันคุณภาพหน่วยงานธุรการสังกัดรัฐสภา ในต่างประเทศ	๒๑
๓.๕ บทบาทหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๒๓
๓.๖ ระบบการประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับหน่วยงานธุรการ สังกัดสภาผู้แทนราษฎร	๒๕
บทที่ ๔ สรุปและข้อเสนอแนะ	๓๓
บรรณานุกรม	๓๘
ประวัติผู้ศึกษา	๓๙

บทคัดย่อ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่องระบบการประกันคุณภาพหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎรที่มีวัตถุประสงค์มุ่งหามาตรฐานของมาตรการการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานที่เป็นรูปแบบระบบการประกันคุณภาพที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรซึ่งเป็นหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร เพื่อเป็นแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้กับสภาผู้แทนราษฎรและฝ่ายนิติบัญญัติ อันจะทำให้สามารถนำไปใช้ได้จริงทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา ระบบการประกันคุณภาพหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร เริ่มศึกษาจากหลักการและรูปแบบของการบริหารงานเพื่อให้เกิดคุณภาพมาตรฐานและแนวคิดซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอยู่แล้วทั้งในระดับนานาชาติและระดับประเทศ แล้วทำการศึกษาวิเคราะห์หาแนวทางหรือมาตรการการจัดการและสัมฤทธิ์ผลที่เป็นรูปแบบระบบการประกันคุณภาพของการปฏิบัติงานที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

วิธีการศึกษา โดยการศึกษาวิเคราะห์จากเอกสารทุติยภูมิ หลักการและรูปแบบของการบริหารงาน และแนวคิดซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับนานาชาติและระดับประเทศ พร้อมทั้งศึกษาสถานภาพเบื้องต้นของสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ข้อมูลหลักการบริหารคุณภาพสากลภายใต้บริบทของการบริหารจัดการและธรรมชาติการดำเนินงานที่เป็นลักษณะเฉพาะของหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้ได้มาตรฐานการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานภายใต้บริบทของการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อกำหนดกรอบมาตรฐานของมาตรการการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของระบบการประกันคุณภาพหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร แล้วสรุปเป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ผลการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีมาตรฐานของมาตรการการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานที่เป็นรูปแบบระบบการประกันคุณภาพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับธรรมชาติของงานและภารกิจที่เป็นลักษณะเฉพาะ สามารถนำไปดำเนินการเป็นรูปธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยหลักการและหลักปฏิบัติ โดยต้องประกอบไปด้วยกระบวนการต่างๆ อย่างครบถ้วน คือ (1) จัดให้มี (2) เป็นเอกสาร (3) ปฏิบัติจริง (4) คงไว้ (5) พัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบสำคัญของระบบการประกันคุณภาพหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร คือ มาตรการการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ดีเหมาะสมต่อการสนับสนุนและตอบสนองในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ สัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นแนวทางปฏิบัติที่ได้เพื่อพัฒนามาตรการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานให้มีระบบการประกันคุณภาพหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งประกอบไปด้วยมาตรฐาน 5 ด้าน ดังนี้

1. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ
2. มาตรฐานด้านการจัดการทรัพยากรและบุคลากร
3. มาตรฐานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน
4. มาตรฐานด้านการกำกับดูแล การตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุง
5. มาตรฐานด้านการควบคุมระบบเอกสารและสารสนเทศ

กล่าวโดยสรุป ระบบการประกันคุณภาพที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎรเพื่อพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นั้น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรตั้งคณะทำงานขึ้นมาพิจารณารูปแบบระบบการประกันคุณภาพนี้เป็นแนวทางปรับประยุกต์มาตรการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้จริงให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพัฒนาทั้งในระดับองค์การและในระดับหน่วยงานย่อย ซึ่งอาจเริ่มพิจารณาหน่วยงานย่อยนำร่องบางหน่วยงานก่อน สิ่งที่สำคัญก็คือต้องบูรณาการระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพและประสิทธิภาพทั้งหมดของสำนักงาน เข้ามาอยู่ด้วยกัน อย่างกลมกลืน

๕๕๕๕๕๕๕๕



บทที่ ๑

บทนำ

ระบบการประกันคุณภาพหน่วยงานราชการของสภาผู้แทนราษฎร

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีการปกครองในระบอบประชาธิปไตยมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข โดยมีรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายสูงสุดในการปกครองประเทศภายใต้รูปแบบการปกครองระบบรัฐสภานับตั้งแต่ปีพุทธศักราช ๒๔๗๕ เป็นต้นมา รัฐธรรมนูญทุกฉบับจะบัญญัติไว้ตรงกันให้รัฐสภามีอำนาจหน้าที่ในการตรากฎหมาย ควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน และการให้ความเห็นชอบในภารกิจสำคัญของประเทศ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ บัญญัติให้รัฐสภาเป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญที่ทำหน้าที่เสมือนกลไกทางการเมืองการปกครองภายใต้ระบอบประชาธิปไตย รัฐสภาเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติหรือออกกฎหมาย และยังทำหน้าที่ในการถ่วงดุลอำนาจของฝ่ายบริหาร ตลอดจนควบคุมการบริหารงานของคณะรัฐบาลให้เป็นไปตามนโยบายที่วางไว้และได้รับความเห็นชอบจากรัฐสภา

รัฐสภาไทย เป็นระบบสองสภาประกอบด้วยสภาผู้แทนราษฎร (House of Representatives) มีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๕๐๐ คน และวุฒิสภา (House of Senate) มีสมาชิกวุฒิสภา จำนวน ๒๐๐ คน สมาชิกของทั้งสองสภามาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน โดยแต่ละสภาจะมีอำนาจหน้าที่และบทบาทตามที่รัฐธรรมนูญบัญญัติไว้ การที่จะให้สมาชิกของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาสามารถปฏิบัติภารกิจสำคัญของประเทศไปได้นั้น ต้องมีหน่วยงานธุรการในสังกัดรัฐสภา ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา บทบาทและอำนาจหน้าที่ของทั้งสองสำนักงานถือได้ว่าเป็นหน่วยงานราชการที่มีลักษณะธรรมชาติการทำงานและภารกิจเป็นลักษณะเฉพาะที่มีความสำคัญและแตกต่างไปจากหน่วยราชการอื่น ๆ ของประเทศ

การที่จะทำให้รัฐสภาเป็นที่เชื่อมั่นในกระแสแห่งคุณภาพอย่างประจักษ์ชัดแจ้งทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติของโลกยุคโลกาภิวัตน์ จำเป็นต้องเน้นเรื่อง “มาตรฐานและคุณภาพ (standards and quality)” ทุกวงการทั่วโลกได้ให้ความสำคัญและเน้นถึงเรื่อง “คุณภาพ (Quality)” และ “การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)” ดังนั้นจึงมีการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ (Quality Management System) หรือดำเนินการประกันคุณภาพระบบการผลิตและการบริการในรูปแบบต่าง ๆ กัน



๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่องนี้มุ่งหาแนวทางมาตรฐานของมาตรการการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานที่เป็นรูปแบบระบบการประกันคุณภาพที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรซึ่งเป็นหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้กับสภาผู้แทนราษฎร โดยการศึกษาวิเคราะห์จากหลักการและรูปแบบของบริหารงาน เพื่อให้เกิดคุณภาพมาตรฐาน และแนวคิดซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอยู่แล้วทั้งในระดับนานาชาติและระดับประเทศ และจากบทเรียนการดำเนินการประกันคุณภาพของหน่วยงานที่ได้ดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพที่นำมาเป็นกรณีศึกษาและทำการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบตามหลักการบริหารคุณภาพสากลภายใต้บริบทของการบริหารจัดการและธรรมชาติการดำเนินงานที่เป็นลักษณะเฉพาะของหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้ได้มาตรฐานการจัดการและปฏิบัติงานภายใต้บริบทของการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน อันจะทำให้สามารถนำไปใช้ได้จริง ทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

๑.๔ วิธีดำเนินการศึกษาโดยย่อ

รายงานนี้เป็นการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีวิจัยเอกสารทุติยภูมิ (second document) เช่น บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ และตำราทางวิชาการต่างๆ ที่มีผู้รายงานไว้แล้ว นอกจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวแล้วยังศึกษาจากการทำงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จากข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ และกำหนดมาตรการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดกรอบมาตรฐานของมาตรการการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของระบบการประกันคุณภาพหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร แล้วเสนอเป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการบริหารจัดการและการทำงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

๕.๑ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีมาตรฐานของมาตรการการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานที่เป็นรูปแบบระบบการประกันคุณภาพ ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับธรรมชาติของงานและภารกิจที่เป็นลักษณะเฉพาะ

๕.๒ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีมาตรการการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานที่ดี สัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสนับสนุนภารกิจและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๕.๓ เพื่อประโยชน์แก่ผู้สนใจในเรื่องที่ศึกษานี้ สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงเพื่อ
การพัฒนาหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

๖๖๖๖๖๖๖๖



บทที่ ๒ กรอบความคิดเชิงทฤษฎี

๒.๑ ปรีทัศน์วรรณกรรม (Literature Review)

ในการศึกษาเพื่อมุ่งหามาตรฐานของมาตรการการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานที่เป็นรูปแบบระบบการประกันคุณภาพที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการหน่วยงานราชการของสภาผู้แทนราษฎร คือสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้นำผลการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นองค์ความรู้เพื่อการศึกษาคือ

๒.๑.๑ หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับ “ระบบการประกันคุณภาพ”

๒.๑.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๓ กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี

๒.๑.๑ หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับ “ระบบการประกันคุณภาพ”

(๑) ความหมายของ “การประกันคุณภาพ” (Quality Assurance)

(๒) พัฒนาการของบริบทในเรื่อง “คุณภาพ” (Quality)

(๓) หลักการบริหารคุณภาพ

(๑) ความหมายของ “การประกันคุณภาพ” (Quality Assurance)

คำว่า “การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)” สำหรับการประกันคุณภาพขององค์การหรือหน่วยงาน หมายถึงการพัฒนาจัดทำระบบการดำเนินงานโดยรวมขององค์การ ซึ่งครอบคลุมถึงกระบวนการซึ่งปึงวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการหรือลูกค้า และกระบวนการจัดการในองค์การ เพื่อการควบคุมให้การดำเนินงานขององค์การมีมาตรฐาน ซึ่งการมีระบบการประกันคุณภาพที่ดีและเหมาะสมกับธรรมชาติขององค์การหรือหน่วยงานจะเป็นการประกันได้ว่าระบบการดำเนินงานขององค์การมีคุณภาพ บรรลุผลตามเป้าหมายและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า

(๒) พัฒนาการของบริบทในเรื่อง “คุณภาพ (Quality)”

วิธีการเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพนั้นมีมานานแล้วตั้งแต่ที่มีการสร้างปิรามิด สำหรับเรื่องคุณภาพในยุคใหม่บริบทเริ่มจาก การตรวจสอบ (Inspection) การควบคุมคุณภาพ (Quality

Control หรือ QC) การประกันคุณภาพ การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

การตรวจสอบ (Inspection) เป็นการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ทำการผลิตว่าเป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่อย่างไร การตรวจสอบระบบคุณภาพมิได้เป็นอิสระต้องเกี่ยวข้องกับการผลิต

การควบคุมคุณภาพ (Quality Control หรือ QC) เป็นการพัฒนากการตรวจสอบให้สามารถควบคุมการผลิตให้ได้มาซึ่งคุณภาพปลอดจากข้อบกพร่อง (defect-free) ดังนั้นการควบคุมการผลิตให้ได้คุณภาพจึงเป็นอิสระ

การประกันคุณภาพ ปัจจุบันวิธีการควบคุมคุณภาพได้ถูกพัฒนาจากการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายมาเป็นการควบคุมและการประกันคุณภาพ (Quality Assurance หรือ QA) ที่มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้การประกันคุณภาพได้รวมถึงการควบคุมคุณภาพไว้ด้วย โดยการดำเนินการควบคุมทั้งระบบไม่เพียงแต่เฉพาะในด้านการผลิตหรือการให้บริการและการตรวจสอบเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมในด้านการบริหารหรือการจัดการด้วย ทั้งนี้เพื่อให้งานทุกงานขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ นอกจากการประกันคุณภาพแล้วยังได้มีแนวคิดสำคัญถึงการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement, CQI) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ว่าองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานผลิตสินค้าหรือการให้บริการให้มีระดับคุณภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเป็นแนวคิดและหลักการบริหารขององค์กรที่มุ่งเรื่องของคุณภาพ โดยเน้นสมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วม (Total Quality Management, TQM) โดยการบริหารงานที่เน้นการบรรลุความพึงพอใจลูกค้าทั้งภายนอกและภายในองค์กร ด้วยการนำหลักการต่าง ๆ มาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นองค์กรที่สมาชิกทุกระดับ ทั้งในระดับบุคคลและโดยส่วนรวมปฏิบัติงานหรือดำเนินกิจการ โดยมีการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถอย่างต่อเนื่อง เป็นการเพิ่มศักยภาพและความสามารถที่จะส่งผลต่อการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นเสมือนหนึ่งองค์กรในฝันหรือเป็นเป้าหมายที่องค์กรต่าง ๆ ต้องการจะเป็น องค์กรต่าง ๆ ในโลกแห่งความเป็นจริงที่สมาชิกทั้งหมดมีความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้และพัฒนาอย่างแท้จริงนั้น จัดได้ว่ากำลังดำเนินไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในอนาคต

การนำเอาหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การมาใช้โดยส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับทุกคนมีการพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้องค์การมีการพัฒนาปรับปรุงการผลิตหรือการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มุ่งให้บรรลุซึ่งความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า นั่นก็คือ การดำเนินงานที่มุ่งไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้นั่นเอง

(๓) หลักการบริหารคุณภาพ

องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization, ISO) ได้ทำการวิเคราะห์หลักของการดำเนินงานหรือการบริหารงานในอันที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานประสบผลสำเร็จอย่างมีคุณภาพ และได้สรุปเป็นหลักการบริหารคุณภาพ ๘ หลักการ ดังนี้

หลักการที่ ๑ องค์การที่เน้นผู้รับบริการหรือลูกค้า

องค์การทั้งหลายขึ้นอยู่กับลูกค้า ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและในอนาคต บรรลุซึ่งข้อกำหนดของลูกค้า และผลักดันให้สามารถสนองตอบความคาดหวังของลูกค้า

หลักการที่ ๒ ความเป็นผู้นำ

กลุ่มผู้นำขององค์การจัดให้มีความเป็นเอกภาพระหว่างวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์การ โดยควรจัดให้มีและคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมภายในองค์การในลักษณะที่พนักงานขององค์การสามารถมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานขององค์การให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

หลักการที่ ๓ การมีส่วนร่วมของพนักงานทั้งหมด

พนักงานทุกระดับคือปัจจัยสำคัญขององค์การและการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ของพนักงานทั้งหมดทำให้เขาเหล่านั้นได้ใช้ความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ

หลักการที่ ๔ การดำเนินการเป็นกระบวนการ

ผลลัพธ์ซึ่งเป็นที่ต้องการจะสัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อทรัพยากรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้รับการบริหารเป็นกระบวนการ

หลักการที่ ๕ ความเป็นระบบในด้านกาบริหาร

การซึ่บง การมีความเข้าใจ และการบริหารระบบของกระบวนการที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน สำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะแต่ละอย่างจะทำให้้องค์การบังเกิดควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

หลักการที่ ๖ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องควรจะนำไปกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ที่ถาวรขององค์การ

หลักการที่ ๗ การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจ

การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์และ

สารสนเทศ

หลักการที่ ๘ สัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่

เสมอภาค

องค์การกับผู้ส่งมอบมีความเป็นอิสระและการมีสัมพันธภาพที่อยู่บนพื้นฐานของการมีผลประโยชน์ที่เสมอภาคต่อกัน อันเป็นการส่งเสริมความสามารถของทั้งสองฝ่ายเพื่อการสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่า

๒.๑.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกพร สุโมตยกุล (๒๕๔๐) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประยุกต์ ISO ๙๐๐๐ เพื่อส่งเสริมคุณภาพการอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้การควบคุมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย ในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน ISO ๙๐๐๐ การศึกษานี้มีรูปแบบการวิจัยเชิงอนาคต แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพแบบอุปนัยซึ่งพบว่า

๑. การประกันคุณภาพ (QA) ที่ทบวงมหาวิทยาลัยทำอยู่นั้นกับมาตรฐาน ISO ๙๐๐๐ มีขั้นตอนและการดำเนินการต่าง ๆ ที่คล้ายกันจะแตกต่างกันที่ชื่อเรียกและระดับการยอมรับที่เป็นสากลของมาตรฐานแต่ละตัว โดย ISO ๙๐๐๐ จะเป็นมาตรฐานที่สามารถแข่งขันกับตลาดโลกได้อย่างเป็นสากลมากกว่า แต่การดำเนินงานของทบวงมหาวิทยาลัยในปัจจุบันเป็นเพียงการหาวิธีสร้างบัณฑิตให้มีคุณภาพเท่านั้น

๒. การนำแนวคิด ISO ๙๐๐๐ มาใช้นั้นเป็นสิ่งที่ดีและน่าจะเป็นไปได้แต่ต้องใช้เวลา ต้องอาศัยความเข้าใจอย่างแท้จริง มีการศึกษาอย่างถี่ถ้วนโดยต้องสร้างจิตสำนึกให้ทุกคนเห็นความสำคัญของคุณภาพบัณฑิตควบคู่ไปกับปริมาณการนำแนวคิดใหม่ ๆ มาปฏิบัตินั้น อาจจะต้องพบกับอุปสรรคต่าง ๆ มากมาย เช่น ด้านความพร้อมของบุคลากร การขาดข้อมูลข่าวสาร งบประมาณไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย และการบริหารยังขาดความเป็นระบบ ไม่เป็นขั้นตอน ดังนั้นควรจะต้องมีการปรับแนวคิดให้เหมาะสมและให้สามารถนำมาปฏิบัติเพื่อเกิดประสิทธิภาพสูงสุด



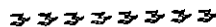
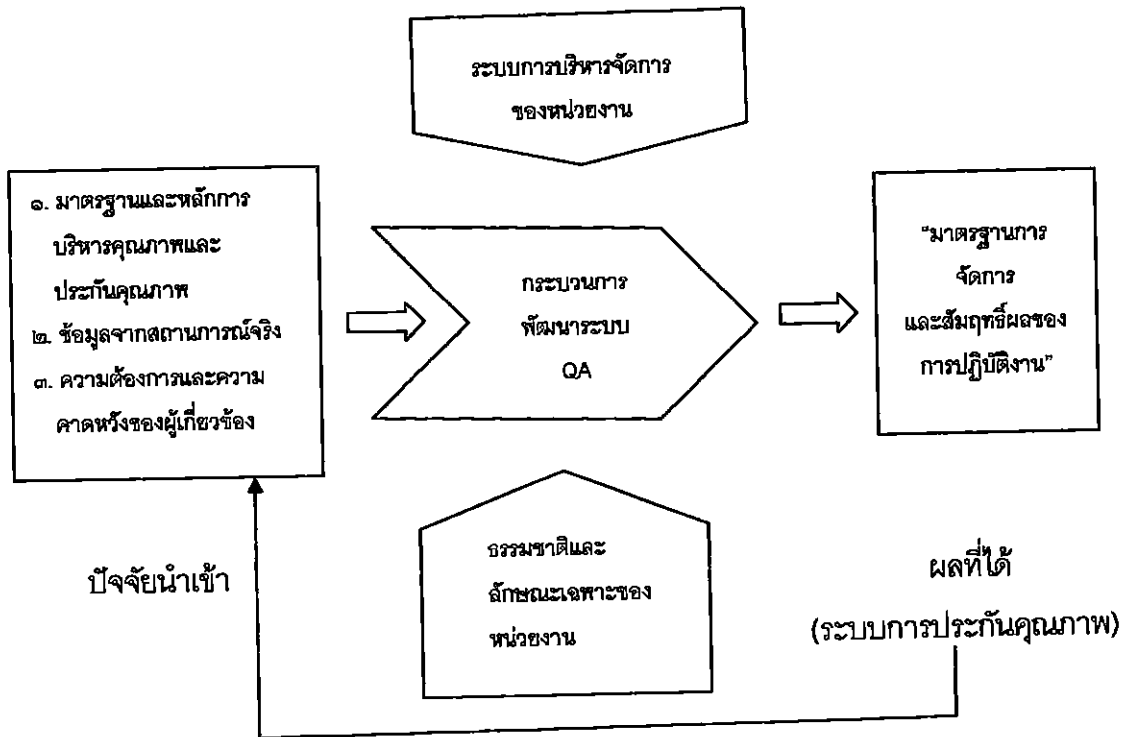
อลงกรณ์ ชูตินันท์ (๒๕๔๒) ศึกษาผลกระทบต่อองค์กรในการนำมาตรฐาน ISO ๙๐๐๒ โรงพยาบาล (Hospital Accreditation) มาใช้ในโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษา โรงพยาบาลราชบุรียินดี อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า การนำระบบคุณภาพมาใช้ในโรงพยาบาลราชบุรียินดีเกิดผลกระทบในทางบวกอย่างชัดเจนต่อลูกค้าและพนักงานของโรงพยาบาล ความสามารถในการให้บริการของโรงพยาบาลดีขึ้น แต่มาตรฐานทางการแพทย์ยังไม่ค่อยดีขึ้น

๒.๑.๓ กรอบความคิดเชิงทฤษฎี

จากแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพและการบริหารคุณภาพตลอดจนจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนดกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีได้ ทั้งนี้ในบริบทเชิงทฤษฎีอาศัยแนวคิดของการวิจัยปฏิบัติการ (Operational Research) ที่บูรณาการแนวคิดเรื่องของการดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process Approach) และเรื่องของการดำเนินงานเป็นระบบ (System Approach) ตามหลักการบริหารคุณภาพในระดับสากล (International Quality Management)”



กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีของการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ หน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร



บทที่ ๓ ระบบการประกันคุณภาพ

๓.๑ รูปแบบและหลักการประกันคุณภาพ

รูปแบบและหลักการประกันคุณภาพที่มีการนำมาประยุกต์ในองค์การและหน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันพบว่าแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทคือ

๑) ประเภทที่จัดเป็นมาตรฐาน

การประกันคุณภาพตามรูปแบบนี้ได้แก่รูปแบบที่มีการประกาศเป็นมาตรฐานโดยมีองค์การหรือหน่วยงานประกาศให้เป็นมาตรฐานและมีระบบการรับรองในระดับนานาชาติที่สำคัญคือ มาตรฐานบริหารคุณภาพขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐานหรือที่เรียกย่อๆ ว่า มาตรฐานนานาชาติ ISO ๙๐๐๐ เป็นมาตรฐานที่แพร่หลายไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยสามารถประยุกต์ใช้ได้ ในองค์การทุกประเภท

มาตรฐานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพระดับชาติของประเทศไทยที่สำคัญได้แก่

(๑) มาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (International Public Sector Standard Management System and Outcomes มีชื่อย่อว่ามาตรฐาน P.S.O.) ซึ่งพัฒนาและดำเนินการแนะนำและให้การรับรองโดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) มุ่งหมายให้มีการนำไปใช้กับหน่วยงานภาครัฐของไทยเป็นหลัก

(๒) มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก เป็นที่รู้จักในชื่อ มาตรฐาน QA อันเป็นมาตรฐานการรับรองการประกันคุณภาพสถานศึกษาที่พัฒนาและดำเนินการประเมินและให้การรับรองโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ซึ่งตามกฎหมายกำหนดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้ายและเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

(๓) มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล หรือ HA ซึ่งย่อมาจากคำว่า "Hospital Accreditation" มาตรฐานนี้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาในระดับที่สูงกว่าการรับรองเป็นมาตรฐานที่มีการพัฒนาและดำเนินการรับรองโดยสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

๒) ประเภทที่จัดเป็นแนวคิดและหลักการ

แนวคิดและหลักการที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในคุณภาพของผลผลิตและผลการให้บริการขององค์กรโดยที่ ไม่จัดเป็นมาตรฐานนั้นมีเป็นจำนวนมาก ทั้งที่เป็นระดับสากลนานาชาติและที่ถูกนำมาดัดแปลง เป็นของไทยเอง ลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งเกี่ยวกับการนำแนวคิดและหลักการต่าง ๆ ที่กล่าวถึงอยู่นี้มาใช้เพื่อการบริหารคุณภาพและการประเมินคุณภาพ ก็คือรูปแบบของระบบ เอกสารและแนวทางการปฏิบัติที่มีความแตกต่างกันออกไปเพื่อการใช้งาน อีกประการหนึ่ง ก็คือ บางแนวคิดนั้นเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์การ เช่น การบริหาร คุณภาพทั่วองค์การ (Total Quality Management หรือ TQM) เป็นต้น ในขณะที่บางแนวคิดเป็น เพียงแค่กลยุทธ์เพื่อการพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพ หรือการดำเนินกิจกรรมคุณภาพ ในขอบเขตที่จำกัดเท่านั้นมิใช่กลไกหลักโดยรวมของการนำมาใช้เพื่อการประกัน คุณภาพการดำเนินงานขององค์การโดยรวม เช่น กิจกรรมกลุ่มการพัฒนาคุณภาพ (QCC) กลยุทธ์ รีเอนจิเนียริง กลยุทธ์เบนซ์มาร์คกิ้ง กลยุทธ์การกำหนดและการวัดที่สมดุล (Balanced Scorecard หรือชื่อย่อ BSC) และหลักการกำหนดตัวบ่งชี้สมรรถนะหลัก (Key Performance Indicators หรือ KPIs) เป็นต้น

ในระดับสากลนานาชาติที่สำคัญซึ่งเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมการบริหารเพื่อคุณภาพทั้ง องค์การ เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางทั่วโลก ที่สมควรนำมาเป็นหลักในการพิจารณาคือ TQM ซึ่งเป็นแนวคิดและหลักการบริหารขององค์การที่มุ่งเน้นเรื่องของคุณภาพโดยสมาชิกทุกคนมี ส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงสู่องค์การแห่งคุณภาพและมุ่งหวังผลสำเร็จ ระยะยาว ผู้บริหารระดับสูงต้องพัฒนากระบวนการบริหารอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์การ ทั้งนี้เพื่อ การประกันคุณภาพทั้งองค์การสู่ความเป็นเลิศ โดยยึดผลลัพธ์สุดท้ายคือ การสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ลูกค้าในปัจจุบันและอนาคต และผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholders) ขององค์การ รวมทั้งสร้าง ผลประโยชน์แก่หมู่สมาชิกขององค์การและแก่สังคมด้วย ข้อสำคัญต้องเน้นพัฒนาปรับปรุง คุณภาพการดำเนินงานทั่วทั้งองค์การให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ยังมีแนวคิดและหลักการที่จัดเป็นพื้นฐานของการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลการ ดำเนินงานที่ดี โปร่งใส และเป็นธรรมแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งในองค์การเอง ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนชุมชนและสังคม ซึ่งหน่วยงานและองค์การทุกประเภทไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชนในยุคโลก ไร้พรมแดนนั้น จำเป็นต้องสังวรไว้เป็นพื้นรากหรือเป็นแกนของการดำเนินงานควบคู่ไปกับการ ดำเนินงานหรือดำเนินกิจการที่มีคุณภาพซึ่งก็คือ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) หรืออีก นัยหนึ่งที่อยู่ร่วมกันก็คือ ธรรมรัฐ หรือการปกครองที่ดี ซึ่งโดยความหมายของศัพท์หมายถึงกติกาหรือ

กฎเกณฑ์การบริหารงานหรือการปกครองที่ดี ที่เหมาะสมและเป็นธรรม ซึ่งแต่ละองค์การได้มีการกำหนดองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกันออกไป

หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) อาจจัดเป็นหลักการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การและหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการประกันคุณภาพได้ เนื่องจากโดยหลักการนั้นไม่ว่าจะเป็นหลักธรรมาภิบาลขององค์การใดก็ตามต่างมีเป้าหมายร่วมกันอยู่คือ เมื่อนำมาใช้ในองค์การก็เพื่อมุ่งสร้างพัฒนาให้องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใส เน้นการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะบังเกิดผลหรือความสำเร็จขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อทุกคนในองค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้นำหรือผู้บริหารต้องมีความเข้าใจ มีความตระหนักเห็นความจำเป็นและให้ความสำคัญ

กรณีหลักธรรมาภิบาลของรัฐบาลไทย หรือ “หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” นั้น สำนักรายการรัฐมนตรีได้ออกระเบียบชื่อว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒” (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๔๒) โดยแบ่งระดับการนำไปใช้ทั้งระดับประเทศ ระดับภาค รัฐ และระดับองค์การโดยทั่วไป ทั้งนี้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประกอบไปด้วย ๖ หลักคือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เมื่อนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในองค์การทางธุรกิจมักจะเรียกว่า บรรษัทภิบาล (Corporate Governance) มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่ดีขององค์การในอันที่จะทำให้เกิดการมุ่งมั่นพัฒนากิจการโดยอยู่บนพื้นฐานของความโปร่งใสและประสิทธิภาพในการบริหารกิจการ

๓) ประเภทที่กำหนดจากกรอบของรางวัลการบริหารคุณภาพ

ในปัจจุบันทั้งในระดับสากลนานาชาติและในระดับชาติของไทย ได้มีการพิจารณามอบรางวัลประจำปีให้แก่องค์กรทั้งภาคการผลิตและภาคการบริการที่มีผลงานซึ่งแสดงให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ถึงความเป็นเลิศของคุณภาพในการดำเนินงาน ทั้งนี้ในการพิจารณาถึงระดับคุณภาพของการดำเนินงาน อีกนัยหนึ่งในการบริหารจัดการทั้งระดับนานาชาติและระดับชาติทั้งหมดจะมีกรอบการพิจารณาที่จำแนกออกเป็นด้าน ๆ กรอบการประเมินเหล่านี้สามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพขึ้นได้ หรืออีกนัยหนึ่งสามารถนำไปใช้พิจารณาเป็นแนวทางการประกันคุณภาพขององค์การได้

๓.๒ กลไกการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการยกย่องพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และนำเสนอผ่านความเห็นชอบ

ของคณะรัฐมนตรีแล้ว โดยได้มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตั้งแต่ ๙ ตุลาคม ๒๕๔๖

สาระสำคัญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้น เป็นแนวทางให้ส่วนราชการต่าง ๆ กำหนดกลไกการดำเนินงานที่สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้ส่วนราชการต่างๆ ดำเนินการบริหารราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

- ๑) เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน
- ๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- ๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- ๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- ๕) มีการปรับปรุงกิจการของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- ๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- ๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ ในการบริหารราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายแต่ละข้อข้างต้นนั้นพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ได้กำหนดแนวทางหรือกลไกการดำเนินงานให้ส่วนราชการต่างๆ นำไปสู่การปฏิบัติในแต่ละกรณี มีการวางแผนการดำเนินงานก่อนลงมือปฏิบัติงานในแต่ละกรณี มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป การพิจารณาลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามข้อ ๔ และการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการตามข้อ ๕ ก็เป็นกลไกการดำเนินงานที่สอดคล้องกับหลักการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการในระบบการบริหารคุณภาพ

ในการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพของหน่วยงานธุรการสังกัดสภาผู้แทนราษฎร ในฐานะที่เป็นหน่วยงานราชการสังกัดฝ่ายนิติบัญญัตินั้น ในทางปฏิบัติสามารถพิจารณานำแนวทางหรือกลไกการปฏิบัติในเรื่องที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน มาเป็นแนวทางการกำหนดกลไกการปฏิบัติงานภายในระบบการประกันคุณภาพที่จะกำหนดให้มีขึ้นได้อย่างสอดคล้องกัน

๓.๓ ข้อดีและข้อจำกัดของการประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO และมาตรฐาน P.S.O.

๑) มาตรฐาน ISO ๙๐๐๐

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพตามมาตรฐานขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน

แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของการจัดตั้งระบบการประกันคุณภาพของสินค้าและบริการ (product and service) ในประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศพัฒนาแล้ว ต่างก็กำหนดหลักปฏิบัติหรือกำหนดเป็นมาตรฐานให้ผู้ผลิตสินค้าและผู้ให้บริการดำเนินการ แต่ยังไม่มีการจัดทำเป็นระบบที่สมบูรณ์แบบครอบคลุมการดำเนินงานขององค์การในทุกด้าน ในปี พ.ศ. ๒๕๒๒ องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization ใช้ชื่อย่อว่า ISO) ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระระหว่างประเทศ (มีหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดหรือปรับมาตรฐานนานาชาติเพื่อให้ประเทศต่างๆ ได้ใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน) ได้จัดตั้งคณะกรรมการทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการประกันคุณภาพสากล (Technical Committee ISO/TC ๑๗๖ on Quality Assurance) คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานระบบคุณภาพขึ้นโดยได้แนวทางมาจากมาตรฐาน BS ๕๗๕๐ ของประเทศอังกฤษและประกาศใช้เป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. ๒๕๓๐ โดยใช้ชื่อย่อว่า "มาตรฐาน ISO ๙๐๐๐" และมีการปรับปรุงแก้ไขครั้งแรกในปี พ.ศ. ๒๕๓๗ จากนั้นปรับอีกครั้งในปี พ.ศ. ๒๕๔๓ (หรือปี ๒๐๐๐) ซึ่งเป็นฉบับปัจจุบัน

มาตรฐาน ISO ๙๐๐๐ เป็นมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ (Quality Management System Standards) ที่ใช้เพื่อการบริหารงาน หรือ การจัดการระบบคุณภาพ (Quality Management) ที่ครอบคลุมกระบวนการประกันคุณภาพการดำเนินงานขององค์การ เป็นการพัฒนาจัดให้มีระบบการบริหารเพื่อคุณภาพขึ้นในองค์การ ซึ่งอาจจะเป็นองค์การประเภทใดก็ได้ และไม่จำกัดประเภทของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ไม่ระบุหรือกำหนดขนาดขององค์การ มาตรฐาน ISO ๙๐๐๐: ๒๐๐๐ ประกอบไปด้วยมาตรฐาน ๓ ฉบับดังนี้

๑. มาตรฐาน ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ว่าด้วยคำศัพท์และหลักการพื้นฐาน
๒. มาตรฐาน ISO ๙๐๐๑ : ๒๐๐๐ ว่าด้วยข้อกำหนด (เป็นมาตรฐานข้อกำหนดสำหรับการพัฒนาจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ/การประกันคุณภาพ เพื่อขอการรับรองตามมาตรฐานของ ISO
๓. มาตรฐาน ISO ๙๐๐๔ : ๒๐๐๐ ว่าด้วยข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงสมรรถนะ

ปัจจุบันประเทศต่าง ๆ ได้ยอมรับมาตรฐาน ISO ๙๐๐๐ ไปใช้แล้วมากกว่า ๑๓๐ ประเทศ โดยได้นำไปประกาศใช้เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพระดับประเทศนั้น ๆ ซึ่งกรณีของประเทศไทยได้นำเอามาตรฐาน ISO ๙๐๐๐ มาใช้เป็นมาตรฐานระดับชาติใช้ชื่อว่า มอก.- ISO ๙๐๐๐ หรือ TIS/ ISO ๙๐๐๐ ตั้งแต่ปี ๒๕๔๓ นับถึงปัจจุบันได้มีองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ ทั่วโลกพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพและผ่านการรับรองตามมาตรฐาน ISO ๙๐๐๐ แล้วกว่า ๓๐๐๐,๐๐๐ องค์กร

ข้อดีและข้อจำกัดของมาตรฐาน ISO 9000

ข้อดี	ข้อจำกัด
๑. มุ่งเน้นภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหาร องค์กร	๑. หากบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจจะ ต่อต้านได้
๒. เน้นการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและ ตรวจสอบได้	๒. ที่ผ่านมามีเอกสารที่เกี่ยวข้องมาก หาก ผู้บริหารขาดความมุ่งมั่นจะไม่เกิด คุณภาพที่แท้จริง
๓. มุ่งเน้นการบรรลุความต้องการเพื่อสร้าง ความพึงพอใจแก่ลูกค้า	๓. หากขาดความร่วมมือจากบุคลากรโดย ส่วนรวมจะไม่ได้ผลอย่างแท้จริง
๔. เน้นการบริหารทรัพยากรบุคคลและ ทรัพยากรอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ	๔. หากเพียงแต่เขียนเอกสารไว้สวยหรู แต่ ไม่ปฏิบัติจริงก็จะไม่เกิดประโยชน์อย่าง แท้จริง
๕. เน้นการวางแผนการผลิต/การให้บริการ อย่างเป็นระบบ	๕. ไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่ ชอบทำงานรัดชั้นตอนและไม่เป็นระบบ
๖. เน้นการพัฒนาปรับปรุงองค์กรในทุก กระบวนการและทุกส่วนงาน	๖. ไม่เอื้อกับการบริหารซึ่งผู้บริหารยึด ตนเองเป็นที่ตั้งเท่านั้น
๗. เน้นการควบคุมเอกสารเพื่อเป็นข้อมูลการ ปฏิบัติงานและการตัดสินใจ	๗. การพัฒนาระบบและการรับรองระบบทำ ให้เสียค่าใช้จ่ายและใช้เวลามาก
๘. มุ่งเน้นการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	๘. ไม่สามารถทำให้สำเร็จได้โดยไม่คำนึงถึง กลุ่มคนส่วนใหญ่
๙. ลดค่าใช้จ่ายในการทำงานที่ซ้ำซ้อนและที่ไม่ เป็นไปตามข้อกำหนด	๙. ต้องใช้เวลาพัฒนาระบบนี้ไม่น้อยกว่า 6 เดือนขึ้นไป
๑๐. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ องค์กรในภาพรวม	
๑๑. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารองค์กรใน ทุกระดับและทุกส่วนงาน	
๑๒. เป็นเครื่องมือทางการตลาดได้ดี	
๑๓. สามารถนำมาใช้บูรณาการกับมาตรฐาน และหลักการบริหารคุณภาพแบบอื่น ๆ ได้	

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าข้อดีของการนำมาตราฐาน ISO ๙๐๐๐ มาใช้ในองค์การตามความเห็นขององค์การที่ผ่านการใช้และได้รับการรับรองมาแล้ว ก็คือเป็นการมุ่งเน้นในเรื่องต่าง ๆ อันได้แก่ ภาวะความเป็นผู้นำ ความเป็นระบบในการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบได้ การบรรลุความต้องการและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า การบริหารทรัพยากรและการวางแผนงานที่ดี การพัฒนาองค์การ ตลอดจนการควบคุมเอกสารและข้อมูล และการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง การใช้มาตรฐานนี้ยังเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือได้ และเป็นมาตรฐานที่สามารถบูรณาการเข้ากับระบบการบริหารและมาตรฐานอื่น ๆ ได้ นอกจากนี้ยังทำให้ลดค่าใช้จ่ายในระยะยาวเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการปฏิบัติงาน

ส่วนข้อจำกัดตามความเห็นขององค์การที่ผ่านการใช้และได้รับการรับรองมาแล้ว ก็คือหากบุคลากรไม่มีความเข้าใจและไม่ให้ความสำคัญก็จะไม่ร่วมมือและทำให้สำเร็จได้ยากหรือไม่เกิดผลคืออย่างแท้จริง

๒) มาตรฐาน P.S.O.

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

การจัดทำมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ เป็นการดำเนินการตามบทบาทของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๘/๒๕๔๑ เมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๔๑ เห็นชอบให้มีการจัดทำและพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (International Public Sector Standard Management System and Outcomes) เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดีให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญฯ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๗๕ การจัดตั้งสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทยโดยเป็นส่วนงานที่อยู่ในสำนักงาน ก.พ. รับผิดชอบเรื่องของมาตรฐาน P.S.O. ซึ่งมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์รวมของภาคราชการทั้งระบบในเรื่องต่อไปนี้

- ๑) ความเสมอภาคในการบริการ
- ๒) ความเป็นธรรมในการบริการ
- ๓) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- ๔) สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
- ๕) ความทั่วถึงในการให้บริการ

- ๖) ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
- ๗) ประสิทธิภาพของหน่วยงาน
- ๘) ความประหยัดทั้งภาครัฐและประชาชนผู้บริการ
- ๙) คุณภาพและความถูกต้องของบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- ๑๐) การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชน โดยรวมในฐานะผลรวมของการพัฒนาประเทศ

วิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายของมาตรฐาน P.S.O. ประกอบไปด้วยระบบที่สำคัญ มาตรฐานการจัดการสำหรับเป็นข้อกำหนด การรับรอง ซึ่งมี ๑๐ ระบบ คือ

- ๑๑๐๑ ระบบข้อมูล
- ๑๑๐๒ ระบบการสื่อสาร
- ๑๑๐๓ ระบบการตัดสินใจ
- ๑๑๐๔ ระบบการพัฒนาบุคลากร
- ๑๑๐๕ ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล
- ๑๑๐๖ ระบบการมีส่วนร่วม
- ๑๑๐๗ ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน
- ๑๑๐๘ ระบบการประเมินผล
- ๑๑๐๙ ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต
- ๑๑๑๐ ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

นอกจากนี้ยังมีมาตรฐาน

- ๒๑๐๑ มาตรฐานด้านสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน

เนื่องจากมาตรฐาน P.S.O. ได้แยกการพัฒนาและรับรองออกเป็นระบบต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว องค์การสามารถเลือกพัฒนาจัดทำและขอรับรองระบบต่าง ๆ ได้ ปัจจุบันหน่วยราชการที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาจัดทำซึ่งได้ผ่านการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จะได้รับการรับรองเฉพาะมาตรฐาน ๑๑๐๑ การจัดการระบบข้อมูล และมีส่วนหนึ่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ๑๑๐๗ ระบบการบริการภาคเอกชน โดยกำหนดอายุการรับรอง ๓ ปี เช่นเดียวกับกรณีของมาตรฐาน ISO ๙๐๐๐ ประชาชน ส่วนระบบอื่น ๆ นับถึงปัจจุบันยังไม่มีหน่วยงานใดได้รับการรับรอง ในภาพรวม P.S.O. ถือได้ว่าเป็นนโยบายของรัฐเชิงนวัตกรรม (Innovative Public Policy) ในการมีมาตรฐานของภาคราชการของประเทศไทย

ดังนั้น ผลการจากการวิเคราะห์ข้อดีและข้อจำกัดของมาตรฐาน P.S.O. จึงเป็นส่วนสะท้อนเฉพาะแค่มาตรฐานการจัดการที่ผ่านการพัฒนาจัดทำและได้รับการรับรองเท่านั้น มิใช่การแสดงถึงระบบการบริหารจัดการหรือการประกันคุณภาพระบบงานขององค์การโดยรวม ดังต่อไปนี้

ข้อดีและข้อจำกัดของมาตรฐาน P.S.O.

ข้อดี	ข้อจำกัด
๑. มุ่งเน้นการสร้างความเป็นระบบการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑. หากบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจจะต่อต้านได้
๒. เน้นการเสริมสร้างความโปร่งใสและตรวจสอบการปฏิบัติงานได้	๒. เจ้าหน้าที่บางส่วนไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวกับเรื่องการตรวจสอบได้
๓. มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากกว่าทำตามเจ้าหน้าที่กำหนดเท่านั้น	๓. การดำเนินงานต้องใช้งบประมาณมากพอสมควร
๔. เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การ	๔. หากขาดความร่วมมือจากบุคลากรโดยส่วนรวมจะไม่ได้ผลที่แท้จริง
๕. เน้นการกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๕. การดำเนินการยุ่งยากในช่วงแรก ๆ มีความยุ่งยากเนื่องจากบุคลากรไม่คุ้นเคย
๖. ทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากขึ้น	๖. หากไม่มีการตรวจสอบติดตามอย่างสม่ำเสมอจะไม่ได้ผล
๗. ทำให้การทำงานและการเก็บข้อมูลเป็นของหน่วยงานไม่เป็นเรื่องส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพียงลำพัง	๗. หากควบคุมระบบเอกสารไม่รัดกุมข้อมูลอาจสูญหายได้
๘. เน้นการดูแลความปลอดภัยของทรัพย์สิน	๘. เมื่อพัฒนาแล้วไม่สามารถยืนยันความสมบูรณ์ของระบบ
	๙. ขาดแรงกระตุ้นจากภายนอก

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าข้อดีของการนำมาตราฐาน P.S.O. มาใช้ตามความเห็นขององค์การที่ผ่านมาใช้และได้รับการรับรองมาแล้ว คือมุ่งเน้นการสร้างความเป็นระบบการเก็บรวบรวมข้อมูล การเสริมสร้างความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน / ผู้รับบริการ การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ และการกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละกรณีของเจ้าหน้าที่ อันจะทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากขึ้น และ ทำให้เกิดมีระบบการเก็บข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็วต่อการค้นหา อันเป็นผลให้การทำงานและการเก็บข้อมูลเป็นของหน่วยงานไม่ใช่เป็นเรื่องส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพียงลำพัง

ข้อจำกัดตามความเห็นขององค์การที่ผ่านการใช้และได้รับการรับรองมาแล้วก็คือ หากบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจจะต่อต้านได้ ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่บางส่วนไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวกับเรื่องการตรวจสอบได้ การดำเนินงานในช่วงแรก ๆ มีความยุ่งยากเนื่องจากบุคลากรไม่คุ้นเคยในการดำเนินงานต้องใช้งบประมาณมากพอสมควร นอกจากนั้นพบว่า หากขาดความร่วมมือจากบุคลากรโดยส่วนรวมแล้วก็จะไม่ได้ผลที่แท้จริง หรือหากไม่มีการติดตามตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอก็จะไม่ได้ผลเช่นกัน และหากควบคุมระบบเอกสารไม่รัดกุมข้อมูลยังอาจสูญหายได้

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

๓.๔ รูปแบบการประกันคุณภาพหน่วยงานตุลาการสังกัดรัฐสภาในต่างประเทศ

หน่วยงานตุลาการสังกัดรัฐสภาในต่างประเทศ พบว่ามีการจัดแบ่งโครงสร้างและกำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบหน่วยงานตุลาการในรูปแบบแตกต่างกันออกไปในแต่ละประเทศ ในหน่วยงานตุลาการสังกัดรัฐสภาของประเทศส่วนหนึ่ง ซึ่งมีจำนวนไม่มากนักจะมีสำนักงานเลขาธิการรัฐสภาเพียงสำนักงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้แก่ทั้งสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา เช่น ประเทศฟินแลนด์และนอร์เวย์ซึ่งใช้ระบบรัฐสภาเดียว และประเทศสิงคโปร์กับมาเลเซียซึ่งใช้ระบบรัฐสภาคู่แต่ก็มีสำนักงานเลขาธิการรัฐสภาเพียงสำนักงานเดียว

อย่างไรก็ตามรัฐสภาของประเทศส่วนใหญ่ใช้ระบบรัฐสภาคู่โดยมีสำนักงานเลขาธิการของสภาผู้แทนราษฎรและของวุฒิสภา โดยอาจมีหน่วยตุลาการอื่น ๆ ทำหน้าที่ร่วมให้รัฐสภา ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ ประเทศตัวอย่างในระดับแนวหน้าได้แก่ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย แคนาดา ฝรั่งเศส เยอรมัน และญี่ปุ่น เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานตุลาการสังกัดรัฐสภามีลักษณะโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ที่ใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานตุลาการสังกัดรัฐสภาของไทย โดยส่วนที่เป็นหลักคือประกอบไปด้วยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ระบบการดำเนินงานของหน่วยงานธุรกิจสังกัดรัฐสภาออสเตรเลีย

หน่วยงานธุรกิจสังกัดรัฐสภาออสเตรเลียมีโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานธุรกิจสังกัดรัฐสภาปัจจุบันของไทย มีการนำเสนอผลงานที่สะท้อนถึงคุณภาพของการดำเนินงานสู่สาธารณชนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างมีระบบและเป็นปัจจุบัน

ออสเตรเลียเป็นประเทศหนึ่งที่มีการตื่นตัวในเรื่องของการบริหารคุณภาพ/การประกันคุณภาพในทุกวงการ มีการนำเอามาตรฐาน แนวคิด และหลักการบริหาร/ประกันคุณภาพมาใช้อย่างกว้างขวาง รวมทั้งมีระบบการให้รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Australian Quality Award) ของตนเองมาเป็นเวลาพอสมควร ทั้งนี้จะขอแนะนำเกี่ยวกับ ๑) โครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานธุรกิจสังกัดรัฐสภาออสเตรเลีย และ ๒) การดำเนินงานที่สะท้อนถึงการประกันคุณภาพ

๑) โครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานธุรกิจสังกัดรัฐสภาออสเตรเลีย
หน่วยงานธุรกิจสังกัดรัฐสภาออสเตรเลียประกอบไปด้วย ๕ หน่วยงานหลัก ซึ่งมีบทบาทหน้าที่สำคัญ ดังนี้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (Department of the House of Representatives) สำนักงานวุฒิสภา (Department of Senate) สำนักงานห้องสมุดรัฐสภา (Department of Parliamentary Library) สำนักงานเจ้าหน้าที่สื่อสารและประชาสัมพันธ์รัฐสภา (Department of Parliamentary Reporting Staff) และสำนักงานบริการร่วมกันของรัฐสภา (Joint House Department)

๒) การดำเนินงานที่สะท้อนถึงการประกันคุณภาพหน่วยงานธุรกิจสังกัดรัฐสภาออสเตรเลีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานวุฒิสภานั้น มีการอบและกระบวนการดำเนินงานภายใต้ข้อบังคับที่จัดได้ว่าเป็นระบบและมีคุณภาพอันอาจเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการดำเนินงานภายใต้การประกันคุณภาพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติจริง มิใช่มีแต่การระบุไว้ในเอกสารเท่านั้น ในแต่ละปีมีการประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ และรายงานสู่สาธารณชนผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ และผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

รัฐสภาออสเตรเลียได้ออกข้อปฏิบัติที่มีชื่อว่า “Parliamentary Service Values and the Parliamentary Service Code of Conduct” เพื่อเป็นข้อปฏิบัติของบุคลากรรัฐสภา และกรณีของสำนักงานสภาผู้แทนราษฎรนั้นเมื่อกำหนดให้มีธรรมเนียมการให้บริการ : มาตรฐานการให้บริการชุมชน พฤษภาคม ๒๐๐๒ (Service Charter: Community Service Standards May ๒๐๐๒) ได้แสดงให้เห็นถึงแนวทางการให้บริการแก่ชุมชนซึ่งสอดคล้องกับข้อปฏิบัติดังกล่าว โดยให้คำมั่นว่าจะให้บริการที่ดีที่สุดโดยคำนึงถึงงานของสภาผู้แทนราษฎรและของคณะกรรมการ

เป็นหลักไม่คำนึงถึงพรรคการเมืองหรือแนวคิดเชิงการเมืองของสมาชิกสภา ในการนี้เลขาธิการสำนักงานได้ยืนยันถึงจุดประสงค์หลักของสำนักงานสภาผู้แทนราษฎรว่า คือการดำเนินงานให้คำแนะนำและให้บริการที่มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า ใช้จ่าย มีมาตรฐานสูงสุดเพื่อช่วยให้การดำเนินงานของสภาผู้แทนราษฎรบรรลุตามเป้าประสงค์ในฐานะองค์กรตัวแทนของประชาชนและในฐานะองค์การนิติบัญญัติของประเทศ

หน่วยงานธุรการสังกัดรัฐสภาออสเตรเลียต่าง ๆ มีการจัดทำแผนวิสาหกิจ (Corporate Plan) โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจอย่างชัดเจน ทั้งเพื่อมุ่งให้บริการบนพื้นฐานที่พิจารณาได้ว่าสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ไม่คำนึงถึงพรรคการเมืองหรือแนวคิดเชิงการเมืองของสมาชิกสภา มุ่งการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในการนี้สำนักงานบริการร่วมกันของรัฐสภาได้นำแนวคิดและหลักเกี่ยวกับเรื่อง บรรษัทภิบาล (Corporate Governance) มาใช้ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้กระบวนการดำเนินงานและการกำกับดูแลตามโครงการต่าง ๆ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจของรัฐสภา เป็นไปตามครรลองที่ถูกต้อง อันจะทำให้ได้ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีหน่วยงานบรรษัทภิบาล (Corporate Governance Unit หรือ CGU) ทำหน้าที่ให้บริการด้านคำปรึกษาและการปฏิบัติงานแก่ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง ในอันที่จะทำให้การดำเนินงานสมบูรณ์จำเป็นต้องมีระบบการประเมินที่มีประสิทธิภาพ โดยกำหนดตัวบ่งชี้สมรรถนะ (Performance Indicator) ตาม “หลักการประเมินที่สมดุล” หรือ Balanced Scorecard (เรียกชื่อย่อว่า BSC) ๔ ด้านคือ (๑) การเงิน (๒) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (๓) สมรรถนะด้านสินทรัพย์ และ (๔) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๓.๕ บทบาทหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มีบทบัญญัติเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สามารถแยกเป็นประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

- ๑) บทบาทหน้าที่ร่วมกันที่สำคัญของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา
- ๒) บทบาทหน้าที่ที่สำคัญของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

๑) บทบาทหน้าที่ร่วมกันที่สำคัญของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา

- (๑) เป็นผู้แทนปวงชนชาวไทยและต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของปวงชนชาวไทย (มาตรา ๑๔๙)
- (๒) เข้าชื่อร่วมกันโดยมีจำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ใน ๓ ของสมาชิกทั้ง ๒ สภา รวมกัน เพื่อร้องขอให้มีการเปิดประชุมสมัยวิสามัญได้ (มาตรา ๑๖๓)

(๓) มีอำนาจควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ (มาตรา ๑๘๒)

(๔) แต่ละคนมีสิทธิตั้งกระทู้ถามรัฐมนตรีในเรื่องที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของรัฐมนตรีได้ (มาตรา ๑๘๓)

(๕) สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา มีอำนาจเลือกสมาชิกของแต่ละสภาตั้งเป็น คณะกรรมาธิการสามัญและมีอำนาจเลือกบุคคลผู้เป็นสมาชิกหรือมิได้เป็นสมาชิก ตั้งเป็น คณะกรรมาธิการวิสามัญ เพื่อกระทำกิจการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ใน อำนาจหน้าที่ของสภา แล้วรายงานต่อสภา (มาตรา ๑๘๔)

(๖) สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา มีอำนาจตราข้อบังคับการประชุมเกี่ยวกับการ เลือกและการปฏิบัติหน้าที่ของประธานสภา รองประธานสภา เรื่องหรือกิจการอันเป็นอำนาจ หน้าที่ของคณะกรรมาธิการสามัญแต่ละชุด การปฏิบัติหน้าที่และองค์ประชุมของ คณะกรรมาธิการ วิธีการประชุม การเสนอและพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและร่าง พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ การเสนอญัตติ การปรึกษา การอภิปราย การลงมติ การ บันท์กการลงมติ การเปิดเผยการลงมติ การตั้งกระทู้ถาม การเปิดอภิปรายทั่วไป การรักษา ระเบียบและความเรียบร้อย ประมวลจริยธรรมของสมาชิกและกรรมาธิการ และกิจการอื่นเพื่อ ดำเนินการตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญนี้ (มาตรา ๑๘๕)

๒) บทบาทหน้าที่ที่สำคัญของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

(๑) มีสิทธิเสนอร่างพระราชบัญญัติหรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ เข้าสู่การพิจารณาของที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรตามเงื่อนไขที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๑๖๕

(๒) สภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่พิจารณากลับกรองร่างพระราชบัญญัติและร่าง พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ (มาตรา ๑๗๒ - ๑๗๔)

(๓) มีสิทธิเข้าชื่อร่วมกันไม่น้อยกว่า ๒ ใน ๕ ของจำนวนสมาชิกทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ของสภาผู้แทนราษฎรมีสิทธิเข้าชื่อเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไป เพื่อลงมติไม่ไว้วางใจ นายกรัฐมนตรีได้ โดยญัตติดังกล่าวต้องเสนอชื่อผู้สมควรดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีคนต่อไป ซึ่ง เป็นบุคคลตามมาตรา ๒๐๑ วรรคสองด้วย (มาตรา ๑๘๕)

(๔) มีสิทธิเข้าชื่อร่วมกันไม่น้อยกว่า ๑ ใน ๕ ของจำนวนสมาชิกทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ของสภาผู้แทนราษฎรมีสิทธิเข้าชื่อเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไป เพื่อลงมติไม่ไว้วางใจรัฐมนตรี เป็นรายบุคคลได้ (มาตรา ๑๘๖)



(๕) มีสิทธิเข้าชื่อร่วมกันไม่น้อยกว่า ๑ ใน ๔ ของจำนวนสมาชิกทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ของสภาผู้แทนราษฎร มีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อประธานวุฒิสภาเพื่อให้วุฒิสภามีมติให้ถอดถอนบุคคลตามมาตรา ๓๐๓ ออกจากตำแหน่งได้ (อันได้แก่นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา ประธานศาลฎีกา ประธานศาลรัฐธรรมนูญ ประธานศาลปกครองสูงสุด หรืออัยการสูงสุด กรรมการการเลือกตั้ง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ และกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้พิพากษาหรือตุลาการ พนักงานอัยการ หรือผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง (มาตรา ๓๐๔)

จากบทบาทหน้าที่โดยเฉพาะของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประเทศชาติ เนื่องจากการดำเนินบทบาทและการใช้เหตุผลเพื่อการพิจารณาลงมติในกรณีต่าง ๆ ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอาจส่งผลกระทบต่ออย่างใหญ่หลวงต่อประเทศชาติต่อไป ดังนั้น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจึงต้องการการทำหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปและเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนและเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในลักษณะที่เชื่อมั่นได้ว่า เป็นการทำหน้าที่ที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ ตรงไปตรงมา ปราศจากการฝักใฝ่กับพรรคการเมืองหรือกลุ่มการเมืองใด ๆ ซึ่งจะทำให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้รับข้อมูลข่าวสารและสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทันต่อการใช้ประโยชน์ ในการนี้หากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีระบบการประกันคุณภาพที่ดี เหมาะสมแล้ว ก็จะทำให้เป็นที่มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานของหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎรมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและตรงไปตรงมา

๓.๖ ระบบการประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร

หน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร คือ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้น มีลักษณะและธรรมชาติการดำเนินงานในฐานะหน่วยงานบริการภาครัฐที่มีลักษณะเฉพาะ แตกต่างไปจากหน่วยงานบริการภาครัฐโดยทั่วไป และแตกต่างไปจากองค์การภาคบริการของเอกชนหรือองค์การภาคบริการเชิงธุรกิจทั่วไป สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรถือได้ว่าเป็นหน่วยงานธุรการหลักทางฝ่ายนิติบัญญัติของประเทศที่การดำเนินงานต้องมีแนวทางที่ชัดเจน มีระบบมีแบบแผน มีประสิทธิภาพ โดยต้องเป็นอิสระทั้งจากฝ่ายบริหารของประเทศและจากแนวคิดเชิงการเมืองหรือระบบพรรคการเมือง ดังนั้น แนวคิดและหลักการพื้นฐานของมาตรฐานการจัดการหรือมาตรฐานสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์การภาครัฐและเอกชน

โดยทั่วไปจึงไม่พอเพียงต่อการนำมาใช้โดยตรงกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในการศึกษาวิเคราะห์ทั้งหมดสามารถนำมาเป็นกรอบแนวทางการกำหนดระบบการประกันคุณภาพของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ ดังนี้

๑) ขอบเขตและบริบทของหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร

หน่วยงานธุรการหลักของสภาผู้แทนราษฎร คือ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่หลักโดยรวมเกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยราชการที่ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ทั้งนี้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประกอบไปด้วยส่วนราชการระดับสำนักงาน ๒๐ สำนัก ในแต่ละสำนักประกอบไปด้วยกลุ่มงานและระดับกลุ่มงานอิสระจำนวน ๓ กลุ่มงาน ดังนี้

- | | |
|--|--|
| (๑) สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร | (๒) สำนักงานเลขานุการ ก.ร. |
| (๓) สำนักบริหารงานกลาง | (๔) สำนักงานเลขานุการ ก.ร. |
| (๕) สำนักการคลังและงบประมาณ | (๖) สำนักการพิมพ์ |
| (๘) สำนักรักษาความปลอดภัย | (๘) สำนักประชาสัมพันธ์ |
| (๙) สถาบันวิทยุกระจายเสียง
และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา | (๑๐) สำนักองค์การรัฐสภา
ระหว่างประเทศ |
| (๑๑) สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ | (๑๒) สำนักวิชาการ |
| (๑๓) สำนักสารสนเทศ | (๑๔) สำนักการประชุม |
| (๑๕) สำนักกฎหมาย | (๑๖) สำนักรายงานการประชุมและชวเลข |
| (๑๗) สำนักกรรมการ 1 | (๑๘) สำนักกรรมการ 2 |
| (๑๙) สำนักกรรมการ 3 | (๒๐) สำนักภาษาต่างประเทศ |
| (๒๑) กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร | (๒๒) กลุ่มงานนโยบายและแผน |
| (๒๓) กลุ่มงานตรวจสอบภายใน | |

๒) การประยุกต์รูปแบบการประกันคุณภาพของหน่วยงานธุรการสังกัดรัฐสภาในต่างประเทศมาใช้ในการประกันคุณภาพของหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎรไทย

จากการวิเคราะห์รูปแบบการประกันคุณภาพหน่วยงานธุรการสังกัดรัฐสภาในต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีของหน่วยงานธุรการสังกัดรัฐสภาออสเตรเลีย นั้น พบว่ามี

ประเด็นสาระสำคัญที่สามารถนำมาประยุกต์กับการประกันคุณภาพของหน่วยงานราชการของสภาผู้แทนราษฎรไทย ดังนี้

(๑) จากการที่มีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน และมีการประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณประจำปี นั้น เป็นหลักการที่สมควรนำมาประยุกต์ใช้ประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการของสภาผู้แทนราษฎรไทย

(๒) กรณีที่กำหนดให้มีการรายงานผลการประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้สู่สาธารณชนผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ และผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น นับได้ว่าเป็นหลักการที่สามารถนำมากำหนดให้หน่วยงานราชการของสภาผู้แทนราษฎรไทยทำการรายงานผลการประเมินสู่สาธารณชนในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนโดยทั่วไปได้มีโอกาสรับทราบ

(๓) การที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรของออสเตรเลีย กำหนดให้มี รัฐธรรมนูญการให้บริการ: มาตรฐานการให้บริการชุมชน พฤษภาคม ๒๐๐๒ ที่แสดงให้เห็นถึงแนวทางการให้บริการแก่ชุมชนโดยให้คำมั่นว่าจะให้บริการที่ดีที่สุด โดยคำนึงถึงงานของสภาผู้แทนราษฎรเป็นหลัก ไม่คำนึงถึงพรรคการเมืองหรือแนวคิดเชิงการเมืองของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร นับได้ว่าเป็นหลักการสากลที่ดีซึ่งสมควรที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจะได้กำหนดเป็นหลักปฏิบัติของสำนักงาน

(๔) การที่หน่วยงานราชการต่าง ๆ ในสังกัดรัฐสภาออสเตรเลียต่างมีการจัดทำแผนวิสาหกิจ (Corporate Plan) โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจอย่างชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อมุ่งให้บริการบนพื้นฐานที่พิจารณาได้ว่าสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ไม่คำนึงถึงพรรคการเมืองหรือแนวคิดเชิงการเมืองของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มุ่งการพัฒนาอย่างต่อเนื่องนั้นนับเป็นแนวทางที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานราชการของสภาผู้แทนราษฎรไทยได้เป็นอย่างดี

(๕) การที่สำนักงานบริการร่วมของรัฐสภาออสเตรเลีย ได้นำแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับเรื่องบรรษัทภิบาล (Corporate Governance) มาใช้ ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้อะบบการดำเนินงานและการกำกับดูแลตามโครงการต่าง ๆ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจของรัฐสภาเป็นไปตามครรลองที่ถูกต้องนั้น นับเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ระบบการประกันคุณภาพของหน่วยงานราชการของสภาผู้แทนราษฎรไทยจะพิจารณาใช้เรื่องธรรมาภิบาลหรือในภาคธุรกิจใช้ว่าบรรษัทภิบาล

(๖) การที่หน่วยงานราชการของรัฐสภาออสเตรเลียนำหลักการประเมินที่สมดุล (Balanced Scorecard) โดยกำหนดตัวบ่งชี้สมรรถนะทั้ง ๔ ด้านคือ (๑) การเงิน

(๒) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (๓) สมรรถนะด้านสินทรัพย์ และ (๔) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มาใช้เพื่อช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานตรงเป้าและมีประสิทธิภาพนั้น นับเป็นหลักการที่ดีที่หน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎรไทยจะได้พิจารณาประยุกต์ เพื่อให้การประเมินผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓) หลักการของระบบการประกันคุณภาพของหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร

ในการกำหนดมาตรฐานการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นพื้นฐานของระบบการประกันคุณภาพของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้น จำเป็นต้องอาศัยหลักการพื้นฐานเป็นข้อพิจารณาเบื้องต้นอย่างชัดเจนก่อนที่จะนำไปสู่หลักปฏิบัติ อันจะทำให้สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องบนพื้นฐานที่มีหลักอ้างอิงเชิงวิชาการและสอดคล้องเหมาะสมกับองค์การในทางปฏิบัติได้

จากการทบทวนวรรณกรรม จากการวิเคราะห์รูปแบบและหลักการประกันคุณภาพองค์การ ข้อดีและข้อจำกัดของการประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO และมาตรฐาน P.S.O. เพื่อการประกันคุณภาพองค์การ และรูปแบบการประกันคุณภาพหน่วยงานธุรการสังกัดรัฐสภาในต่างประเทศแล้วนั้น สรุปได้ว่า ในอันที่จะให้มีกระบวนการประกันคุณภาพหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎรที่สามารถทำให้ดำเนินไปได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งต้องประกอบไปด้วยกระบวนการต่าง ๆ อย่างครบถ้วน คือ (๑) จัดให้มี (๒) เป็นเอกสาร (๓) ปฏิบัติจริง (๔) คงไว้ และ (๕) พัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องนั้น จำต้องมีการกำหนดหลักการพื้นฐานเบื้องต้นขึ้น ดังนี้

หลักการที่ ๑ หลักการแห่งปรัชญา วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ นโยบาย และวัตถุประสงค์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ นโยบายและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานสำนักงาน โดยประกาศเพื่อยึดถือเป็นข้อปฏิบัติของหน่วยงาน และของข้าราชการและลูกจ้างทุกคน ต้องมีการทบทวนปรัชญา วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ นโยบายและวัตถุประสงค์ต้องสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ หลักธรรมาภิบาล มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการ ตลอดจนบทบาทหน้าที่ตามกฎหมายและตามพันธะกรณีทางสังคมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในฐานะหน่วยงานธุรการด้านนิติบัญญัติสูงสุดของประเทศ

หลักการที่ ๒ หลักปรัชญาแห่งระบบการประกันคุณภาพ

เพื่อให้ระบบการประกันคุณภาพของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในฐานะหน่วยงานตุลาการหรือหน่วยงานบริการแห่งสภาผู้แทนราษฎร ที่ประกอบไปด้วยมวลสมาชิก ซึ่งเป็นตัวแทนอันชอบธรรมของประชาชนชาวไทยเป็นระบบการประกันคุณภาพที่สมบูรณ์แบบ มีมาตรฐานในระดับสากลอย่างแท้จริง อันจะทำให้การกำหนดมาตรฐานการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นการบูรณาการ จากหลักแห่งระบบการบริหารและการประกันคุณภาพสากล หลักธรรมาภิบาล หลักการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หลักการบริหารเชิงบูรณาการในระบบการดำเนินงานเป็นกระบวนการ จึงสมควรกำหนดหลักการสำคัญไว้เพื่อเป็นเงื่อนไขหลัก ดังนี้

๑) หลักความรับผิดชอบ (Accountability)

การกำหนดโครงสร้างการมีความชัดเจนและเหมาะสม มีการระบุตำแหน่งงาน หน้าที่รับผิดชอบและอำนาจตามตำแหน่งงาน เพื่อมุ่งเน้นความตระหนักในบทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพของบุคคลากร

๒) หลักความโปร่งใส (Transparency)

การบริหารและการปฏิบัติงานบนพื้นฐานที่มีความชัดเจน โดยกระบวนการปฏิบัติงานที่สามารถเปิดเผยและตรวจสอบได้ มีระบบการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและเป็นปัจจุบันภายใต้เงื่อนไขของการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทางราชการตามกฎหมาย

๓) หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

การเปิดโอกาสให้บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการมีส่วนร่วม และมีโอกาสเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญ สามารถใช้ความรู้ความสามารถเพื่อการปฏิบัติงานได้เต็มที่

๔) หลักการปฏิบัติที่คาดหมายผลลัพธ์ได้

การบริหารจัดการและการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักการ เงื่อนไขและขั้นตอนตามกระบวนการทั้งหลายที่กำหนด

๕) หลักนิติธรรม (Legal justice)

การกำหนดกฎ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์การและหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นไปโดยถูกต้องตามขั้นตอน สมเหตุสมผลและเป็นธรรม นำมาใช้ให้เกิดผลจริง ทั้งนี้โดยมีการคำนึงถึงความยุติธรรมและสิทธิเสรีภาพของบุคคลากร ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด

๖) หลักคุณธรรม (Virtue)

การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ให้ความยุติธรรมและโอกาสกับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ยึดมั่นในมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

๗) หลักการเน้นผู้รับบริการ (Customer Focus)

การเห็นความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ทั้งผู้รับบริการซึ่งเป็นบุคลากรขององค์การและผู้รับบริการจากภายนอก จำเป็นต้องเข้าใจความต้องการผู้รับบริการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต บรรลุซึ่งข้อกำหนดของผู้รับบริการ และผลักดันให้สามารถสนองตอบความคาดหวังของผู้รับบริการ

๘) หลักการเป็นผู้นำ (Leadership)

บุคลากรระดับบริหารขององค์การจัดให้มีความเป็นเอกภาพระหว่างวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์การ โดยควรจัดให้มีและคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ในลักษณะที่บุคลากรขององค์การสามารถมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานขององค์การให้ประสบผลสำเร็จตามนโยบายและวัตถุประสงค์

๙) หลักการดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process Approach)

การปฏิบัติงานขององค์การและหน่วยงานต่าง ๆ นั้น ผลลัพธ์ซึ่งเป็นที่ต้องการจะสัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อทรัพยากรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้รับการบริหารเป็นกระบวนการ

๑๐) หลักประสิทธิภาพและประหยัด (Efficiency and Economy)

การบริหารจัดการขององค์การและหน่วยงานต่าง ๆ โดยการใช้อย่างเหมาะสม ก็ให้เกิดสัมฤทธิ์ผลสูงสุดตามนโยบายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีระดับของคุณภาพเป็นไปตามเงื่อนไขภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างเหมาะสม

๑๑) หลักความเป็นระบบในการดำเนินงาน (Systematic Approach)

การบริหารและการปฏิบัติงานตามระบบกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีแบบแผนและมีขั้นตอน มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีการกำหนดทรัพยากรและสามารถสานต่อได้เชื่อมโยงกันได้ในเชิงบูรณาการทั่วทุกหน่วยงานขององค์การโดยรวม จะทำให้องค์การบังเกิดความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๑๒) หลักประสิทธิผล (Effectiveness)

การมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานตามกระบวนการต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ ใช้เวลาและทรัพยากรเหมาะสมตามหลักประสิทธิภาพและประหยัด

๑๓) หลักระบบเอกสารและสารสนเทศ (Documentation and Information)

การจัดให้มีระบบเอกสารและสารสนเทศที่ดีและทันสมัยอย่างเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานตามกระบวนการต่าง ๆ ขององค์การและหน่วยงานต่าง ๆ จะทำให้ตัดสินใจในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์และเป็นระบบ

๑๔) หลักการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

การพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นกลไกสำคัญของการประกันคุณภาพ เนื่องจากเป็นกลไกที่จะทำให้มีการพัฒนาปรับปรุงสัมฤทธิ์ผลขององค์การ เพื่อให้บรรลุตามนโยบายและวัตถุประสงค์

หลักการที่ ๓ การกำหนดมาตรฐานการจัดการและสัมฤทธิ์ผลการปฏิบัติงาน

ในการกำหนดมาตรฐานการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการทำงานของหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎรนั้น จำเป็นต้องทำการวิเคราะห์สถานการณ์การดำเนินงานปัจจุบันของหน่วยงานเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ พร้อมกันนั้นก็ต้องทำการวิเคราะห์การกำหนดมาตรฐานการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการทำงานซึ่งใช้อยู่ในมาตรฐานต่าง ๆ ทั้งมาตรฐานนานาชาติ ISO ๙๐๐๐ มาตรฐานระดับชาติของไทย P.S.O. รวมทั้งกรอบและเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพนานาชาติ ประกอบกับการใช้หลักการสากลที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักการข้อตกลงสมรรถนะ (Performance Agreement) กลยุทธ์การกำหนดและการวัดที่สมดุล (BSC) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) มีการกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factors: CSFs) โดยมีดัชนีวัดผลงาน (Key Performance Indicators: KPIs) ที่เป็นรูปธรรมสามารถแสดงผลงานต่อสาธารณชนได้เป็นต้น

หลักการที่ ๔ หลักการกำหนดมาตรฐานการจัดการและสัมฤทธิ์ผลการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม โดยมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดหลักการและแนวทางการกำกับดูแล (monitoring) การตรวจสอบติดตาม (auditing) และการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (continual improvement) ทั้งนี้โดยกำหนดให้มีโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่ดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

หลักการที่ ๕ หลักการระบบเอกสารและบันทึก

ระบบการบริหารหรือการประกันคุณภาพที่ดี ต้องมีเอกสารประกอบการดำเนินงาน มีบันทึกแสดงผลการปฏิบัติงานและมีระบบสารสนเทศ เพื่อการอ้างอิงและใช้ในกระบวนการดำเนินงานและการตัดสินใจ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องกำหนดกรอบแนวทางการควบคุมเอกสารและบันทึก หลักการก็คือ กำหนดให้มีเท่าที่จำเป็นแต่ต้องพอเพียงต่อกระบวนการกำกับดูแล การตรวจสอบติดตามและการพัฒนาปรับปรุง ต้องไม่เป็นระบบที่เต็มไปด้วยเอกสาร จนดูเสมือนหนึ่งเป็นระบบแห่งการบริหารเอกสาร ระบบเอกสารและบันทึกต้องสอดคล้องกับธรรมชาติของการดำเนินงานปกติไม่เป็นการสร้างระบบเอกสารเพื่อแสดงการประกันคุณภาพ ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และเป็นปัจจุบันไม่เป็นเพียงเพื่อแสดงภาพพจน์เท่านั้น ต้องใช้งานได้จริง คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงกับองค์การ

เกณฑ์ระบบการประกันคุณภาพของหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎรที่พัฒนาขึ้นตามหลักการดังกล่าวข้างต้นซึ่งนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องมีการแสดงให้เห็นว่ามีความเหมาะสมในด้านการยอมรับของผู้ปฏิบัติ ความเป็นไปได้ทางปฏิบัติ และความเหมาะสมกับหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหลักการพื้นฐานระบบการประกันคุณภาพทั้ง ๕ หลักการข้างต้นนำมาบูรณาการ แล้วทำการกำหนดมาตรฐานของการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน อันเป็นส่วนสำคัญของระบบการประกันคุณภาพหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎรต่อไป

๕ ๕ ๕ ๕ ๕ ๕ ๕

บทที่ ๔ สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวិเคราะห์เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อหารูปแบบระบบการประกันคุณภาพที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร (สำหรับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร) โดยกำหนดมาตรฐานของมาตรการการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานให้เหมาะสมต่อการสนับสนุนและตอบสนองในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร อันจะเป็นแนวทางนำไปปฏิบัติการได้ต่อไปเพื่อพัฒนามาตรการการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้จากการศึกษาข้อมูลหุติยภูมิที่รวบรวมได้ นำไปทำการวิเคราะห์และกำหนดมาตรฐานของมาตรการการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน รวมทั้งตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ พร้อมทั้งองค์ประกอบอื่นๆ เพื่อกำหนดรูปแบบระบบการประกันคุณภาพของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ดังนั้น ระบบการประกันคุณภาพหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเน้นถึงมาตรฐานการจัดการและสัมฤทธิ์ผลการทำงานพร้อมตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน ประกอบไปด้วยมาตรฐาน ๕ ด้าน ตามหลักการที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ดังนี้

๑. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ

๑.๑ การกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ นโยบาย และวัตถุประสงค์

- มีการกำหนดปรัชญาและวิสัยทัศน์โดยรวมอย่างชัดเจน
- มีการกำหนดพันธกิจ นโยบาย และวัตถุประสงค์ให้อย่างชัดเจนและเหมาะสม โดยมีการสื่อสารและทำความเข้าใจกับบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ
- มีการวางแผนการดำเนินงานตามขอบข่ายที่กำหนด
- มีการประเมินผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และมีการจัดทำรายงานเผยแพร่

๑.๒ โครงสร้าง หน้าที่รับผิดชอบ อำนาจและการสื่อสาร

- มีการกำหนดโครงสร้างองค์การ ชื่อตำแหน่งงานพร้อมหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจทั้งในระดับองค์การและหน่วยงานที่เหมาะสม
- มีกระบวนการสื่อสารระหว่างองค์การหรือหน่วยงานกับบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

๒. มาตรฐานด้านการจัดการทรัพยากรและบุคลากร

๒.๑ การจัดสรรทรัพยากร

- องค์การและหน่วยงานมีกระบวนการจัดหาการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในบริบทการมุ่งสัมฤทธิ์ผล

- มีระบบการกำกับและตรวจสอบการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ

๒.๒ โครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

- องค์การและหน่วยงานมีการจัดระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านต่าง ๆ เช่น สถานที่ อุปกรณ์และบริการสนับสนุน ให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

- องค์การและหน่วยงานมีการจัดการสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานขององค์การและหน่วยงานเหมาะสม

๒.๓ การสรรหาและการพัฒนาบุคลากร

- องค์การและหน่วยงานมีกระบวนการสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมในอันที่จะได้บุคลากรที่มีคุณภาพที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่

- มีกระบวนการธำรงรักษาและพัฒนาคุณภาพของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เสริมภาพและเหมาะสมในอันที่จะทำให้บุคลากรตระหนักในคุณภาพของการปฏิบัติงาน

- มีกระบวนการประเมินและส่งเสริมบุคลากรที่ยุติธรรม เหมาะสมและโปร่งใส สอดคล้องกับหลักคุณธรรมและจริยธรรมขององค์การ

๓. มาตรฐานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

๓.๑ การกำหนดขั้นตอนปฏิบัติงาน

- องค์การและแต่ละหน่วยงานมีการชี้แจงกระบวนการปฏิบัติงาน โดยมีการระบุลำดับและปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการเหล่านั้น สำหรับกรณีที่ต้องมีการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่กำหนดเป็นการเฉพาะโดยกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานการจัดการใด ก็ต้องอ้างอิงหรือทำการชี้แจงการดำเนินการดังกล่าวอย่างถูกต้อง

- องค์การและแต่ละหน่วยงานมีการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาเป็นปัจจัยนำเข้าและเพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

- องค์การและแต่ละหน่วยงานมีการพัฒนาจัดทำหรือระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการ



๓.๒ การควบคุมกระบวนการปฏิบัติงาน

- มีการระบุเกณฑ์และวิธีการที่จำเป็นเพื่อให้การปฏิบัติงานและการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สำหรับในกรณีที่ต้องมีการควบคุมการปฏิบัติงานเป็นการเฉพาะโดยกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานการจัดการใด ก็ต้องอ้างอิงและระบุรายละเอียดไว้
- มีการทบทวนข้อกำหนดและกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามกระบวนการต่าง ๆ ตามความจำเป็น
- มีการนำเอาเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด
- มีกระบวนการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกิจกรรมที่ปฏิบัติในแต่ละกระบวนการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- จัดให้มีเอกสารและบันทึกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

๔. มาตรฐานด้านการกำกับดูแล การตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุง

๔.๑ การกำหนดแผนงานการกำกับดูแล การตรวจสอบติดตาม และการพัฒนาปรับปรุง

- มีการกำหนดแผนงานและวิธีการกำกับดูแล กระบวนการการปฏิบัติงาน การตรวจสอบติดตามและการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานทุกกระบวนการในทุกระดับ สำหรับในกรณีที่ต้องมีการควบคุมการดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ เป็นการเฉพาะตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานการจัดการใด ก็ต้องอ้างอิงและระบุรายละเอียดไว้
- มีการติดตามผลการปฏิบัติงานในการกำกับดูแล การตรวจสอบติดตาม และการพัฒนาปรับปรุง

๔.๒ การตรวจสอบติดตามและวิเคราะห์

- มีกระบวนการประเมินประสิทธิภาพของสัมฤทธิ์ผลของกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ โดยดำเนินการอย่างเป็นระบบและโปร่งใส
- มีกระบวนการติดตามภายใน โดยกระบวนการตรวจสอบภายในของกลุ่มงานตรวจสอบภายใน ถือเป็นกระบวนการติดตามภายในด้านการเงินและงบประมาณ การตรวจติดตามภายในต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อการพิจารณาว่าการปฏิบัติงาน

ตามกระบวนการต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกับมาตรฐานแต่ละด้านหรือไม่ และเพื่อทำการประเมินประสิทธิภาพ

- มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงาน การกำกับดูแล และการติดตามตรวจสอบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และเพิ่มสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

๔.๓ การปฏิบัติการแก้ไข การป้องกัน และการพัฒนาปรับปรุง

- มีกระบวนการวิเคราะห์สาเหตุของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผิดเงื่อนไขและมีการปฏิบัติการแก้ไข

- มีกระบวนการป้องกันการเกิดสภาพผิดเงื่อนไข เพื่อมิให้เกิดซ้ำ

- มีกระบวนการป้องกันสภาพผิดเงื่อนไขที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ เพื่อมิให้เกิดขึ้นจริง

- มีกระบวนการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องโดยใช้นโยบาย วัตถุประสงค์ การกำกับดูแล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกัน

๕. มาตรฐานด้านการควบคุมระบบเอกสารและสารสนเทศ

๕.๑ เอกสารระบบการประกันคุณภาพ

- มีการจัดทำปรัชญา วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ นโยบาย วัตถุประสงค์เป็นเอกสาร

- มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อเป็นแม่บทในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ

- มีการจัดทำเอกสารระบบสารสนเทศแสดงระบบงาน กระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการดำเนินงานและวิธีปฏิบัติงานขององค์การและของแต่ละหน่วยงานอย่างเหมาะสม

๕.๒ การจัดดำเนินการระบบสารสนเทศ

- มีระบบการรวบรวม การวิเคราะห์และการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน

๕.๓ การควบคุมเอกสาร

- มีกระบวนการควบคุมเอกสารที่เหมาะสมกับองค์การ และแต่ละหน่วยงาน โดยให้ครอบคลุมเรื่องของการกำหนดสถานะของเอกสาร การแจกจ่าย การเข้าถึงเอกสารและการควบคุมเอกสารจากภายนอกองค์การและนอกหน่วยงาน

๕.๔ การควบคุมบันทึก

- มีกระบวนการควบคุมบันทึกที่เหมาะสมกับแต่ละหน่วยงาน โดยให้ครอบคลุมเรื่องของการขึ้นบัญชี การเก็บ การป้องกัน การนำมาใช้งาน การกำหนดอายุการเก็บและการกำจัดบันทึก

โดยสรุปในทางปฏิบัติเพื่อให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรสามารถนำระบบการประกันคุณภาพที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการไปปฏิบัติได้จริงให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับองค์กรและในระดับหน่วยงานซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาปรับปรุงขององค์กรสัมฤทธิ์ผลบรรลุตามนโยบายและวัตถุประสงค์ จึงควรที่จะต้องมีกลไกการดำเนินงานที่มีผลต่อความสำเร็จต่อระบบการประกันคุณภาพ คือต้องมีการดำเนินการ ดังนี้

๑. ตั้งคณะทำงานมีหน่วยงานและบุคลากรประจำที่จะดำเนินงานเรื่องของการประกันคุณภาพขึ้นมาพิจารณารูปแบบระบบการประกันคุณภาพนี้เป็นแนวทางปรับประยุกต์มาตรการการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน โดยถือเป็นนโยบายหลักของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่จะจัดให้มีการประกันคุณภาพอย่างจริงจัง

๒. จัดให้มีหน่วยงานย่อยนำร่อง (Pilot project) บางหน่วยงานก่อน เชื่อมโยงระบบการประกันคุณภาพกับแผนปฏิบัติงานทุกระดับรวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงาน

๓. ต้องดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพในเชิงบูรณาการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพและประสิทธิภาพทั้งหมดของสำนักงาน เช่น แผนกลยุทธ์หรือแผนยุทธศาสตร์ ระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ และอื่นๆ เข้ามาอยู่ด้วยกันอย่างกลมกลืน โดยมีคณะทำงานชุดเดียวกันรับผิดชอบ

๕ ๕ ๕ ๕ ๕ ๕ ๕ ๕

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์

๒๕๔๕. “ระบบการประกันคุณภาพของหน่วยงานตุรการในสังกัดรัฐสภา”

รายงานการวิจัยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐. ๒๕๔๕.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย

๒๕๔๔. “ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผล
ของงานภาครัฐ” สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย

<http://203.157.19.191/01%20The%20Miracle%2029.ppt#290.13.2>. การบริหาร:

หลักสูตรมาภิบาล

<http://www.geocities.com/psothailand/index.html>. ๒๐๐๕ “มาตรฐานสากล

ประเทศไทย P.S.O.”

<http://www.ha.or.th>. ๒๐๐๕ “สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล”

http://www.ocsc.go.th/project/project_good.asp. ๒๐๐๕ “สำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการพลเรือน”

<http://www.onesqa.or.th>. ๒๐๐๕ “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ
การศึกษา (องค์การมหาชน)”

<http://www.parliament.go.th/house-org.htm>. ๒๐๐๕ “สำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร” และ “โครงสร้างและอำนาจหน้าที่

<http://www.parliament.go.th/con40/con-main.htm>. ๒๐๐๕ “รัฐธรรมนูญแห่ง
ราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐”



ประวัติผู้ศึกษา

- ชื่อ นางสาวทยาพรรณ ศุภดิษฐ์
- ประวัติ เกิดวันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๐๐ ณ จังหวัดนครราชสีมา
- วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต (มนุษยศาสตร์ เอกภาษาไทย) ปีพุทธศักราช ๒๕๒๑
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) ปีพุทธศักราช ๒๕๔๒
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- การทำงาน เริ่มรับราชการเมื่อปีพ.ศ. ๒๕๒๓ ในตำแหน่งวิทยากร ระดับ ๓ สังกัดศูนย์บริการ
เอกสารและค้นคว้า สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา และปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง
วิทยากรถึงระดับ ๖ สังกัดกองกรรมาธิการ สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา
พ.ศ.๒๕๓๕ ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายวางแผนและ
ประสานงานการบริหาร กองกลาง สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
(ปรับโครงสร้างหน่วยงานธุรการสังกัดรัฐสภาใหม่ โดยแบ่งออกเป็นสองสำนักงาน)
ต่อมาได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายงานประสานสภาผู้แทนราษฎร
สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร
พ.ศ.๒๕๔๕ ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มงานการประชุม
ประสานสภาผู้แทนราษฎรและประธานกรรมาธิการสามัญของสภาผู้แทนราษฎร
สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
มีการปรับโครงสร้างใหม่เพื่อให้สอดคล้องตามรัฐธรรมนูญฯ พ.ศ.๒๕๔๐)
- ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มงานการประชุมประสานสภาผู้แทนราษฎรและประธาน
กรรมาธิการสามัญของสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- สถานที่ทำงาน อาคารทิปโก้ ชั้น ๑๙ โทรศัพท์ ๐๒๓ ๕๗๓ ๑๘๓

๖๖๖๖๖๖๖๖



LIART

