



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการ
ด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

นางสวีณา พลพีชน์

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 3
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9

ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2551



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

THAI NATIONAL ASSEMBLY LIBRARY



3961175697



LIRT

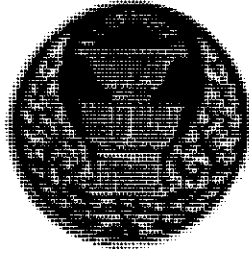
Legislative Institutional Repository of Thailand

#57449

วันที่ 21 / 11 - 20 / 2552

เลขทะเบียน น 21745

เลขหมู่.....



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการ
ด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

นางสวีณา พลพีชน์

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 3
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ
รัฐสภา
พ.ศ. 2551



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

คำนำ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร” นี้ จัดทำขึ้นในการศึกษาหลักสูตร “การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง” รุ่นที่ 3 เพื่อมุ่งหวังศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร ให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับได้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

การศึกษานี้ได้อาศัยหลักทฤษฎี TQM (Total Quality Management) และทฤษฎี KM (Knowledge Management) มาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลนี้ คงจะมีประโยชน์ต่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และผู้ที่เกี่ยวข้องในวงงานสภาต่อไป

สวีณา พลพีชน์

สิงหาคม 2551

กิตติกรรมประกาศ

ในการจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร” นั้น จะสำเร็จลุล่วงด้วยดีไม่ได้ หากผู้ทำการศึกษาไม่ได้รับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะ จากอาจารย์บุญเจ็ด โสภณ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ และที่สำคัญอาจารย์ นกุล สัจจวิจิตรเสรี ที่ให้คำปรึกษาทางการศึกษา คำนคว้า ในการจัดทำและแก้ไข จนทำให้การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลเล่มนี้ประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้ทำการศึกษาขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้ทำการศึกษาขอขอบคุณ คณะเจ้าหน้าที่ทุกท่านของโครงการอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 3” สำนักหอสมุดแห่งชาติ สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และห้องสมุดรัฐสภา ที่เอื้อเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ทำการศึกษา

และท้ายสุดขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาทุกท่านที่ให้โอกาสและสนับสนุนให้ผู้ทำการศึกษาเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 3” โดยผู้ทำการศึกษาจะนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการเข้ารับการฝึกอบรมในครั้งนี้ ไปพัฒนาการปฏิบัติงานในหน้าที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประโยชน์สูงสุดต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต่อไป

นางสวีณา พลพีชน์

วิทยากร 8 ว.



บทคัดย่อ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร”

มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ และเพื่อพัฒนาการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรไปสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ การศึกษานี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ

วิธีการศึกษาเป็นการดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร (Document Research) และศึกษาวิจัยภาคสนาม โดยอาศัยทฤษฎี TQM (Total Quality Management) มาใช้เป็นหลักในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการมุ่งเน้น 3 ด้านเป็นหลักสำคัญ ดังนี้

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า

1.1. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยการฝึกอบรมทักษะการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรให้กับเจ้าหน้าที่ และควรให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม เข้าร่วมการสัมมนาหรือร่วมฟังการบรรยายทางวิชาการด้านการเกษตร จากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้ควรมีการจัดการความรู้ในลักษณะ Knowledge Sharing (KS) รวมทั้งมีการเก็บสะสมความรู้ที่ได้ไว้ในคลังความรู้ Knowledge Assets (KA)

1.2. ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของงาน

- ด้านข้อมูลตรงตามความต้องการ

เนื่องจากในร่างพระราชบัญญัติและญัตติที่เสนอเข้าสู่วาระการประชุมของสภานั้นจะมีหลักการและเหตุผลของร่างหรือญัตตินั้น ๆ เสนอมาด้วย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ต้องทำความเข้าใจในหลักการและเหตุผลให้ถ่องแท้ เมื่อเข้าใจแล้วก็ค้นคว้า รวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อนำมาจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มเสนอ สำหรับเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ นั้น ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรว่าต้องการเอกสารทางวิชาการเรื่องอะไร และมีการตรวจสอบว่าตรงตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องการหรือไม่ ถ้าไม่ตรงกับความต้องการก็ทำการแก้ไข



- ด้านข้อมูลทันการณ์/ทันสมัย

ต้องมีการประสานงานภายในระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน และระหว่างเจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ โดยอาศัยหลักมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ในการขอความอนุเคราะห์ข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้ได้ข้อมูล

- ด้านข้อมูลถูกต้องครอบคลุม

ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ต้องผ่านกระบวนการ 3 ขั้นตอน คือ Data Information และ Knowledge โดยขั้นตอน Knowledge นั้นต้องอาศัยทักษะและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ในการวิเคราะห์ พิจารณา ถัดกรอง เพื่อให้เกิดความรู้ที่ถูกต้อง ครอบคลุม ตรงตามความประสงค์ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

การเรียนรู้จากการฝึกทักษะและการอบรม เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น โดยการเรียนรู้ร่วมกัน นำประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ประสบความสำเร็จในการทำงานมาถ่ายทอดโดยวิธี Knowledge Sharing (KS) ตามหลักทฤษฎี KM

ควรมีการจัดฝึกอบรมฝึกทักษะเจ้าหน้าที่ในเรื่องการจัดการความรู้ เน้นในเรื่องการให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการครอบคลุม ตั้งแต่ขั้นตอนการหาข้อมูล (Data) การทำสารสนเทศ (Information) และการจัดการความรู้ (Knowledge)

- ด้านข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้

การจัดทำให้เป็นมาตรฐาน เป็นการกำหนดการจัดทำข้อมูลให้ชัดเจนเพื่อที่จะได้สะดวกต่อการนำไปใช้ และควรมีการประเมินด้วยแบบสำรวจเพื่อสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรว่ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพของงานมากน้อยเพียงใด และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อประเทศชาติและประชาชนมากน้อยแค่ไหนเพียงใด

- ด้านข้อมูลตรงตามเวลา

ควรลดขั้นตอนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ และควรมีการสลับขั้นตอนการทำงาน โดยนำการเผยแพร่ทางเว็บไซต์ รัฐสภา www.parliament.go.th/library มาดำเนินการก่อนการอัดสำเนาทำรูปเล่ม และนอกจากนี้ควรมีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติหรือญัตติ ในทันทีที่มีการบรรจุร่างพระราชบัญญัติหรือญัตตินั้น ๆ ในระเบียบวาระการประชุม



2.การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เราสามารถนำวงจรเดมมิง P (Plan) การวางแผนD(Do) ลงมือทำตามแผน C (Check) ตรวจสอบผลลัพธ์ กับแผน A (Act/Action) หากไม่บรรลุผลให้หาสาเหตุและวางแผนแก้ไขใหม่ หากบรรลุผลให้ถือกำหนดเป็นมาตรฐานเพื่อยึดถือปฏิบัติต่อไป มาช่วยในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้

แผนปฏิบัติการแรกที่เราควรจะทำสำหรับงานการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร คือ การบริหารจัดการความรู้ (KM) ทางด้านการเกษตร โดย (1) การรวบรวมความรู้ (2) การจัดหมวดหมู่ความรู้ (3) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ (4) การถ่ายทอดความรู้ทางด้านหนังสือพิมพ์ (5) การจัดกิจกรรมและกระบวนการ (6) การวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล (7) การสร้างความรู้ใหม่ (8) การประยุกต์ใช้ความรู้ (9) การเรียนรู้จากการใช้ความรู้

3.การให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม

(1) กระบวนการทำงานนั้นนอกจากมีการทำงานร่วมกันในทีมสายเกษตรในกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 แล้ว ยังมีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน คือ กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 กลุ่มงานโรงพิมพ์และสำนักสิ่งพิมพ์ และกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ดังนั้นถ้ามีการประสานงานทำงานกันอย่างแท้จริง ผลลัพธ์ที่ได้ก็จะออกมาดี มีคุณภาพ และตรงตามเวลา

(2) การให้ความสำคัญในตัวบุคคลผู้มีส่วนร่วม การให้รางวัล และการยอมรับ การจูงใจ การกระตุ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกอยากร่วมกิจกรรมในการปรับปรุงงาน หรือกระบวนการทำงานให้ออกมาดีมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

(3) การมีจิตสำนึกใน JIT (Just-In-Time) คือการผลิตแบบทันเวลาพอดีในจำนวนที่เพียงพอเหมาะสม โดยมุ่งเน้นลดต้นทุนการผลิต ลดความสูญเสียต่าง ๆ



สารบัญ

บทที่	หน้า
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.5 นิยามศัพท์	3
1.6 วิธีการศึกษา	4
1.7 กรอบแนวคิด	4
1.8 ประชากร	4
1.9 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	5
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ	7
2.2 แนวคิดการให้บริการ	8
2.3 ทฤษฎีการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM : Total Quality management)	10
2.4 ทฤษฎีการจัดการความรู้ (KM)	16
3. สภาพปัญหา	
3.1 การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	21
3.2 การให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	24
-การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ	25
-การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ	28
-การให้บริการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการ	29
-การจัดทำเอกสารทางวิชาการ	31



3.4 สภาพปัญหา	
-ปัญหาทางด้านข้อมูลการเกษตร	33
-ปัญหาทางด้านบุคลากร	34
-ปัญหาทางด้านสถานที่ให้บริการ	34
3.5 สาเหตุ	35
3.6 ผลกระทบ	35
4. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ	
4.1 ผลการสำรวจจากแบบสำรวจ	37
4.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร	
-การให้ความสำคัญกับลูกค้า	64
-การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	84
-การให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม	89
5. สรุปและข้อเสนอแนะ	91
6. บรรณานุกรม	104
7. ภาคผนวก	106
-แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ทางวิชาการด้านการเกษตร	107
8. ประวัติผู้เขียน	111

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรม ประชากรส่วนใหญ่ของประเทศหรือประมาณ 25.17 ล้านคน จากประชากรทั้งหมด 62.83 ล้านคน ประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ในปี 2549) พื้นที่ทำการเกษตรของประเทศไทยมีทั้งหมดประมาณ 130.29 ล้านไร่ จากพื้นที่ทั้งหมดทั้งประเทศประมาณ 320.7 ล้านไร่ หรือคิดเป็นร้อยละ 40.63 ของพื้นที่ทั้งหมด ในจำนวนนี้เป็นพื้นที่นาประมาณ 63.55 ล้านไร่ พื้นที่สำหรับปลูกพืชไร่มีประมาณ 27.25 ล้านไร่ และพื้นที่ปลูกไม้ผลไม้อื่นต้น 28.63 ล้านไร่ (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. 2549) แต่เนื่องจากการทำการเกษตรในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังอาศัยสภาพดินฟ้าอากาศเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญ ซึ่งได้แก่ ปริมาณน้ำฝน อุณหภูมิ แสงแดด ช่วงกลางวัน ช่วงกลางคืน ฯลฯ ซึ่งปัจจัยการผลิตนี้เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาในการผลิตผลผลิตทางการเกษตร เช่น ปัญหาภัยแล้ง ปัญหาอุทกภัย ปัญหาการระบาดของโรคและแมลง เป็นต้น และเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบต่อเกษตรกรคือ ทำให้ผลผลิตทางการเกษตรลดลง ตกต่ำลง ผลิตได้ไม่คุ้มต้นทุน ฯลฯ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานทางด้านนิติบัญญัติให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งได้แก่การตรากฎหมายรวมถึงการให้ความเห็นชอบในพระราชกำหนด และการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน เช่นการแถลงนโยบาย การตั้งกระทู้ถาม การเสนอญัตติ การเปิดอภิปรายทั่วไป การตั้งกรรมาธิการ การให้ความเห็นชอบ เป็นต้น ซึ่งในขั้นตอนการดำเนินการกระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ ข้อมูลทางวิชาการด้านต่าง ๆ มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เนื่องจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องอาศัยข้อมูลทางวิชาการในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้สำหรับการอภิปราย การลงมติ การเสนอกฎหมาย การตั้งกระทู้ถาม การเสนอญัตติ ฯลฯ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวของบ้านเมือง ตั้งแต่ระดับท้องถิ่นไปจนถึงระดับประเทศ และที่สำคัญที่สุดประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรม ดังนั้นข้อมูลทางวิชาการด้านการเกษตร จึงเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร



ดังนั้น การให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จึงมีความสำคัญและจำเป็นระดับประเทศ เพื่อช่วยเหลือให้เกษตรกรซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศได้กลับมากินดี อยู่ดี มีฐานะทางเศรษฐกิจที่ดีเทียบหน้าเทียบตาอารยะประเทศ และที่สำคัญที่สุด ข้อมูลทางวิชาการด้านการเกษตรที่จะให้บริการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้น ต้องมีความแม่นยำ ชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็วทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องมีการจัดเก็บข้อมูลที่ดีเป็นระบบพร้อมให้บริการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างทันท่วงที สามารถช่วยให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแก้ไขปัญหาทางการเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อประเทศ ดังนั้นการศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง นอกจากนี้การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร ยังส่งผลให้การปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร บรรลุวิสัยทัศน์ที่ว่า “องค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของปวงชน” และตรงตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบงานตามแผนกลยุทธ์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2550 – 2551 ที่ว่า (2) เสริมสร้างและพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็น “รัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์” และ “ศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ” ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ
2. เพื่อพัฒนาการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรไปสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 มีความเป็นเลิศในการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
2. สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะสามารถนำความรู้ทางการเกษตรที่ได้ไปใช้พัฒนาและแก้ไขปัญหาในระดับประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบรรลุตามพันธกิจที่ต้องพัฒนางานด้านบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และด้านบริการให้มีคุณภาพ

4. ผลของการศึกษาครั้งนี้จะเป็นองค์ความรู้สำหรับการศึกษาต่อไปในอนาคต

ขอบเขตของการศึกษา

เป็นการศึกษา การให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของ
กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ

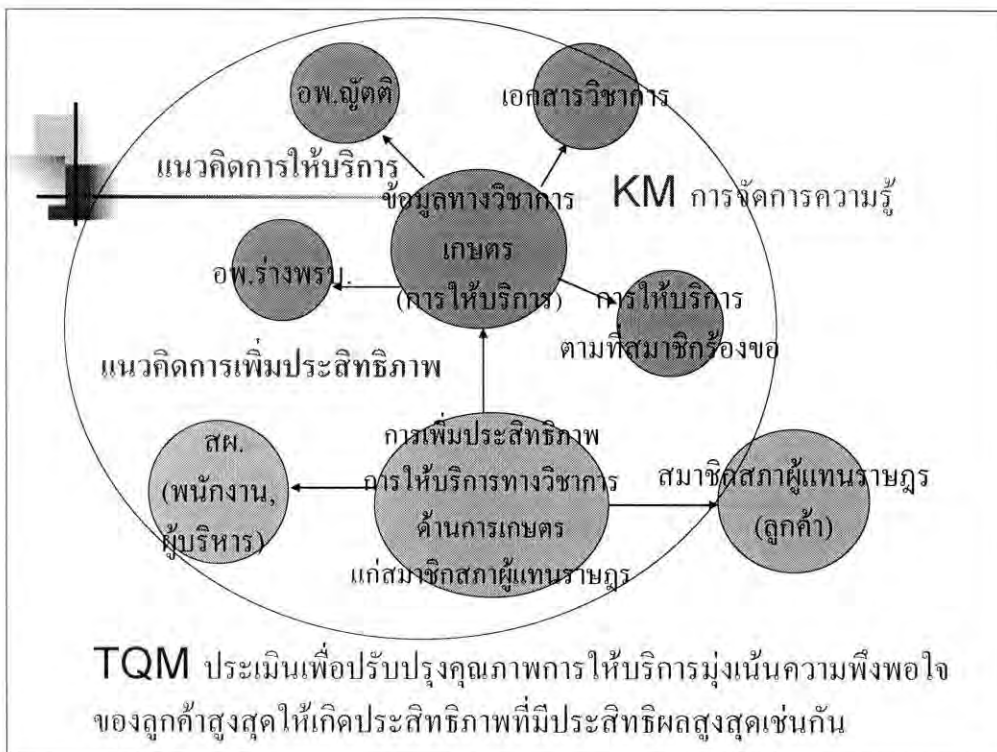
นิยามศัพท์

1. การเพิ่มประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะหรือความสามารถในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลสูง โดยได้รับผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่เสียไป
2. การให้บริการทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการทางวิชาการด้าน เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ การให้บริการทางวิชาการตามที่สมาชิกร้องขอ และการให้บริการเอกสารเผยแพร่ทางวิชาการ ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน วารสาร จุลสาร เอกสารวงงานรัฐสภา ฯลฯ
3. เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ หมายถึง เอกสารทาง วิชาการที่สำนักวิชาการจัดทำขึ้น เพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรใช้ประกอบในการพิจารณาร่าง พระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่เข้าสู่การประชุมสภาผู้แทนราษฎร
4. เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ หมายถึง เอกสารทางวิชาการที่ สำนักวิชาการจัดทำขึ้น เพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรใช้ประกอบในการพิจารณาญัตติต่าง ๆ ที่ เข้าสู่การประชุมสภาผู้แทนราษฎร
5. ไปขอใช้บริการตามสมาชิกร้องขอ หมายถึง แบบฟอร์มการขอใช้ บริการทางวิชาการด้านต่าง ๆ โดยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา ผู้ช่วย สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผู้ช่วยวุฒิสมาชิก หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวงงานสภา ใช้กรอก ข้อความขอข้อมูลด้านต่าง ๆ
6. เอกสารเผยแพร่ทางวิชาการ หมายถึง เอกสารที่สำนักวิชาการผลิตขึ้น เพื่อเผยแพร่ความรู้ในด้านต่าง ๆ โดยจัดทำในลักษณะจุลสาร ข้อมูลพื้นฐาน เอกสารในวงงาน รัฐสภา ฯลฯ

วิธีการศึกษา

เป็นการดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร (Document Research) โดยศึกษาข้อมูลจาก ตำรา เอกสารทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รายงานการประชุม และระบบ สารสนเทศ (Internet) และศึกษาวิจัยภาคสนาม (ออกแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็น) โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร เพื่อจะใช้เป็นแนวทางในการ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรต่อไปในอนาคต โดยมีวิธีดำเนินการ ศึกษา ดังนี้

กรอบแนวคิด



ประชากร

ผู้รับบริการ (ลูกค้ำ) คือ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสมาชิกวุฒิสภา ผู้ช่วยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผู้ช่วยวุฒิสภา และอื่น ๆ

กลุ่มตัวอย่าง 41 คน ประกอบด้วย

- สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 11 คน
- สมาชิกวุฒิสภา จำนวน - คน
- ผู้ช่วยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 14 คน
- ผู้ช่วยวุฒิสภา จำนวน 2 คน
- อื่นๆ จำนวน 14 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยลักษณะของแบบประเมินเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยสุด โดยใช้ตัวเลข 5 เป็นความพึงพอใจมากที่สุด 4 พอใจมาก 3 พอใจปานกลาง 2 พอใจน้อย และ 1 พอใจน้อยที่สุด
2. เครื่องมือวัดคุณภาพ โดยอาศัยทฤษฎี TQM (Total Quality Management) มาใช้ในการกำหนดวิธีวัดคุณภาพโดยรวม ซึ่งมีส่วนประกอบสำคัญ 3 ประการคือ ให้ความสำคัญกับลูกค้า การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม
3. เครื่องมือการจัดการความรู้ (KM) เพื่อศึกษาว่าการจัดการความรู้ทางด้านการเกษตรเป็นอย่างไรและแนวโน้มในอนาคตจะเป็นอย่างไร

ระยะเวลาทำการศึกษและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการศึกษา

- ระยะเวลาทำการศึกษา 6 เดือน
- ตั้งแต่เดือน มีนาคม พ.ศ. 2551 ถึงเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2551

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย

กิจกรรม	เดือน					
	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม
1.วางแผนการทำงาน	→					
2.ศึกษาข้อมูล		→				
3.วางแผนรวบรวมข้อมูล			→			
4.เก็บรวบรวมข้อมูล				→		
5.วิเคราะห์ข้อมูล					→	
6.เขียนรายงานวิจัย						→

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้น ผู้ทำการศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการ การจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM : Total Quality Management) และการจัดการความรู้ (KM) มาใช้ในการการศึกษาและวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรต่อไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้น ผู้ทำการศึกษามุ่งเป็นอย่างยิ่งว่าการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางด้านวิชาการ จะส่งผลการสนับสนุนให้การทำงานทางด้านนิติบัญญัติของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตามไปด้วย และยอมก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อประเทศชาติต่อไป โดยผู้ทำการศึกษาได้อาศัยแนวคิดด้านการเพิ่มประสิทธิภาพดังนี้

รังสิมา มั่นใจอารีย์ (2550) ได้ให้ความหมายของ "ประสิทธิภาพ" (Efficiency) ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไป (Input) กับผลที่ได้จากการทำงาน (Output) ว่าดีขึ้นอย่างไร แค่นั้น ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะหรือความสามารถในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลสูง โดยได้รับผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่เสียไป ส่วนความหมายของคำว่า "ประสิทธิผล" หมายถึงความสำเร็จในการดำเนินการกิจการให้ก้าวหน้าไปและสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้

"ประสิทธิภาพของบุคคล" หมายถึง ความสามารถในการทำงานเสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด เช่นการทำงานได้เร็วและดี

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึงบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และใช้เทคนิควิธีการทำงานที่สามารถสร้างผลงานได้มากและเป็นผลงานที่มีคุณภาพ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด สามารถคิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ มีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน



“ประสิทธิภาพขององค์กร” หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรและปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนได้อย่างคุ้มค่าที่สุด สูญเปลืองเวลาน้อยที่สุด องค์กรมีระบบการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย มีความสามารถใช้กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ และเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่ดี มีปัญหาอุปสรรคน้อย บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ มีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน

ทวี มณีสาย (2547) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการทำให้บรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด “ประสิทธิผล” หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการสร้างให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนด โดยบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปในกระบวนการ

2. แนวคิดการให้บริการ

การให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้น ผู้ทำการศึกษาพบว่า การให้บริการที่ดีมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะต่อผู้ใช้บริการหรือสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ถ้ามีการให้บริการที่ดีก็จะส่งผลให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้นและส่งผลให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้นตามไปด้วย โดยจะขอกกล่าวถึงแนวความคิดการบริการของสมิต และ ธงชัย โดยกล่าวถึงการบริการดังนี้

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

การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ โดยทำให้เกิด

1. ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. ความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. ความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. ความประทับใจที่ดีไปนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้น

6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ

คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีได้แก่

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

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) ได้กล่าวถึงการบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์ว่า วิธีการในการปรับปรุงการบริการของรัฐให้ดีขึ้นนั้น ต้องมุ่งถึงการพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ดังนี้คือ

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

3. ทฤษฎีการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM : Total Quality Management)

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรนั้น ผู้ทำการ

การศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) มาใช้ ในการปรับปรุงการให้บริการทางวิชาการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ต่อการนำข้อมูลไปใช้สนับสนุน การปฏิบัติงานทางด้านนิติบัญญัติของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เนื่องจาก TQM นั้นเน้นการผลิต สินค้าที่มีคุณภาพดี และก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า โดยการจัดการคุณภาพโดยรวมนั้นจะ เน้นการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าอย่างแท้จริง ให้ผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจหรือมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของสินค้าชิ้นนั้น ๆ มีการปรับปรุงสินค้าและจัดการอย่างเป็น ระบบอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดประสิทธิภาพที่มีประสิทธิผลสูงสุด หรือกล่าวโดยสรุปว่า TQM มี หลักการปฏิบัติที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า 2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และ 3. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม แนวคิดทฤษฎี TQM ได้ถูกคิดค้นในช่วงหลัง สงครามโลกครั้งที่ 2 โดย W. Edwards Deming เพื่อปรับปรุงคุณภาพการผลิตสินค้าและบริการ แต่อย่างไรก็ตามผู้ทำการศึกษาก็ได้สรุปแนวคิดและทฤษฎี TQM จากงานวิจัยต่าง ๆ ดังนี้

จักร ดิงศภทิพย์ (2549) ได้กล่าวถึงทฤษฎี TQM ว่าเป็นการสนับสนุนและ ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การ โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ปรัชญา ของการจัดการคุณภาพโดยรวมจะมุ่งเน้นการเกิดประสิทธิภาพที่มีประสิทธิผล จากการวางแผน ผลิตภัณฑ์(ผลผลิต)และการพัฒนาระบบการผลิต เพื่อให้สามารถส่งมอบสินค้าที่ตอบสนองต่อ ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า โดยมีผลิตภาพ (Productivity) เป็นตัวชี้วัดถึง ประสิทธิภาพ และเป็นมาตรวัดประสิทธิผล การจัดการคุณภาพโดยรวมประกอบด้วยความเชื่อ พื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. การให้ความสำคัญแก่ลูกค้าอย่างแท้จริง

การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยมุ่งเน้นคุณค่าต่อลูกค้า เพื่อให้เกิด ความพึงพอใจและเปลี่ยนระดับไปสู่ความปลาบปลื้มจากการตอบสนองสินค้า หรือให้บริการที่เกิน ความคาดหวังแก่ลูกค้า การให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นแนวทางที่เอื้อต่อประสิทธิภาพของผลิต ภาพ ช่วยลดการสูญเสียทั้งภายในแลภายนอก นอกจากนี้ยังช่วยให้มั่นใจว่าผู้ประกอบการจะผลิต สินค้าที่เป็นที่ต้องการของตลาด

2. การให้อำนาจตัดสินใจการมีส่วนร่วมและความเป็นเจ้าของแก่ผู้ปฏิบัติงาน

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมุ่งมั่นที่จะสร้างคุณภาพจากภายใน รวมทั้งปรับปรุงแก้ไข และกำหนดเป้าหมายของผลงานที่ทำหายด้วยตนเอง เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า และสนับสนุนให้เกิดผลผลิตภาพที่ยั่งยืน

3. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ทั้งในระดับที่ค่อยเป็นค่อยไป และระดับที่เปลี่ยนแปลงไปสู่สภาวะใหม่อย่างสิ้นเชิง ถือว่าเป็นกลยุทธ์เชิงรุกซึ่งจำเป็นต่อความอยู่รอดของผู้ประกอบการ ซึ่งจะเป็นการช่วยส่งเสริมให้เกิดผลผลิตภาพ หรือการปรับปรุงผลงาน

4. การจัดการอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตามมาตรฐานแบบเดียวกัน ช่วยลดการสูญเสีย และเป็นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการอย่างเป็นระบบจะช่วยเพิ่มปริมาณผลผลิต และลดต้นทุนของปัจจัยนำเข้า

พงกะพรณ ตะกลมทอง (2550) ได้กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎี TQM ว่าถูกคิดค้นในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 โดย W.Edwards Deming เพื่อปรับปรุงคุณภาพการผลิตสินค้าและบริการ และมีการนำแนวคิดการบริหารงานโดยใช้ TQM มาใช้ในการบริหารงานเริ่มตั้งแต่ปลายปี ค.ศ. 1940 TQMได้รับความนิยมและมีผลในทางปฏิบัติมากในประเทศญี่ปุ่นซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับชาติ โดยเน้นการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพดี ทั้งนี้เนื่องจากประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่แพ้สงครามโลกครั้งที่ 2 และต้องการฟื้นฟูประเทศ โดยการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพส่งออก เพื่อนำเงินตราเข้าประเทศ ในปี 1951 ประเทศญี่ปุ่นโดยสมาคมนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรแห่งประเทศญี่ปุ่น (Japanese Union of Scientists and Engineers : JUSE) ได้จัดทำรางวัล Deming Prize เพื่อมอบให้กับบริษัทที่มีผลงานด้านคุณภาพที่ดีเด่นในแต่ละปี รางวัลดังกล่าวมีผลต่อการส่งเสริมการปรับปรุงคุณภาพสินค้าในญี่ปุ่นเป็นอย่างมาก

ปรัชญาของ TQM มุ่งหวังให้บุคลากรทุกคนทุกฝ่ายร่วมมือกันในการสร้างคุณภาพของงานขององค์กร สอนให้ป้องกันของเสีย ซึ่งหมายรวมถึงความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นสินค้า ข้อมูลข่าวสาร หรือความสำเร็จของเป้าหมายตามที่ลูกค้าทั่วทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งฝ่ายบริหารคาดหวัง TQM ยังหมายรวมถึงระบบการตรวจหรือสืบค้นเพื่อสามารถระบุปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทำให้ได้รับการแก้ไขปรับปรุง

วัตถุประสงค์ทั่วไปของ TQM

1. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในกิจกรรมทุกด้าน
3. เพื่อความอยู่รอดขององค์กรและสามารถเจริญเติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรง
4. เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานทุกคน
5. เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น
6. เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

TQM มี หลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented)

ลูกค้าเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ธุรกิจอยู่รอด และความมุ่งหมายเดียวของธุรกิจ คือ การสร้างและรักษาลูกค้า การให้ความสำคัญกับลูกค้าจะไม่ถูกจำกัดอยู่ที่ลูกค้าจริงๆหรือที่เรียกว่า ลูกค้าภายนอก (External Customer) ที่ซื้อสินค้าหรือบริการของธุรกิจเท่านั้น แต่จะขยายตัวครอบคลุมไปถึงพนักงาน หรือหน่วยงานที่อยู่ถัดไปจากเราซึ่งรอรับผลงานหรือบริการจากเรา ที่เรียกว่า ลูกค้าภายใน (Internal Customer) โดยเราจะทำหน้าที่เป็น ผู้ที่ส่งมอบภายใน (Internal Supplier) ในการส่งมอบผลงานและสร้างความพอใจให้แก่พวกเขา ซึ่งจะสร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันเป็น ห่วงโซ่คุณภาพ (Quality Chain)

2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

องค์การที่จะทำ TQM จะต้องกล้าตัดสินใจแก้ไขปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง ศึกษา วิเคราะห์และทบทวนข้อมูลการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพของระบบและผลลัพธ์อย่างสร้างสรรค์และต่อเนื่อง พยายามหาวิธีในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาการดำเนินงานที่เรียบง่ายแต่ให้ผลลัพธ์สูง ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ

3. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม (Employees Involvement)

พนักงานระดับปฏิบัติการ จนถึงหัวหน้าคณะผู้บริหาร (Chief Executive Officers) หรือ CEOs ต้องมีความเข้าใจและยอมรับในการสร้างคุณภาพสูงสุดให้เกิดขึ้น ไม่เฉพาะบุคคลในหน่วยงาน แต่ทุกหน่วยงานจะต้องร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพของธุรกิจอย่างสอดคล้องและลงตัว โดยมองข้ามฝ่าย/แผนก ที่แตกต่างกัน แต่ทุกคนต้องปฏิบัติงาน

ในฐานะสมาชิกขององค์การคุณภาพเดียวกัน เพื่อให้สมาชิกสามารถทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น และถูกต้องเสมอ โดยอาจจะจัดตั้งทีมงานข้ามสายงาน (Cross Functional Team) เข้ามาช่วยรับผิดชอบในการดำเนินงาน และพัฒนาคุณภาพของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยทีมงานจะเป็นตัวสำคัญในการผลักดันธุรกิจไปข้างหน้าอย่างสม่ำเสมอ

ดร.เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2545) ได้กล่าวถึงการนำทฤษฎี TQM มาใช้ในภาครัฐว่าจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะการยอมรับความต้องการของลูกค้า ซึ่งเสมือนกับที่บริษัทพยายามผลักดันตัวเองให้ป็นเลิศ นอกจากนี้การนำ TQM มาใช้ในภาครัฐ จะทำให้เกิดการปรับโครงสร้างการบริหารและความคิดของผู้บริหารด้วย เช่น

1. การบริหารภาครัฐเริ่มเปลี่ยนแปลงไปสู่การให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้า องค์การภาครัฐหลายแห่งเริ่มให้ผู้บริหารเข้าไปมีส่วนร่วมพัฒนาความสัมพันธ์กับประชาชนและโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. องค์การภาครัฐหลายแห่งมีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีจุดมุ่งหมายที่ขยายออกไปสู่ส่วนรวม ด้วยการรับรู้ความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
3. การนำการจัดการคุณภาพไปใช้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่ที่เน้นความเป็นผู้นำ ทีมงานและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
4. การมอบอำนาจหน้าที่ในหลายองค์การมีผลดี ทำให้อำนาจการควบคุมยึดหยุ่นมากขึ้น
5. การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีประโยชน์ต่อองค์การภาครัฐ ทำให้ช่วยเอาชนะอุปสรรคด้านระยะทางที่ติดต่อกับประชาชน
6. บุคลากรในภาครัฐหลายองค์การ เปลี่ยนความคิดจากการเน้นกฎ ไปเป็นการเน้นภารกิจ และมีการประเมินปัจจัยความสำเร็จเป็นประจำเหมือนหน่วยงานเอกชน
7. มีการใช้ข้อมูลประเมินความก้าวหน้าและปรับปรุงโครงสร้าง โดยเฉพาะข้อมูลจากการสำรวจลูกค้า
8. การรื้อปรับกระบวนการทำงาน ทำให้ประหยัดเวลา พลังงาน และเงินภาษี จึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่าย

สัญญา เศรษฐพิทยากุล (2546) ได้กล่าวถึงทฤษฎี TQM ในด้านการบริหาร คือ การตั้งเป้าหมายและพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นตลอดเวลา ดังรูปวงจการบริหาร

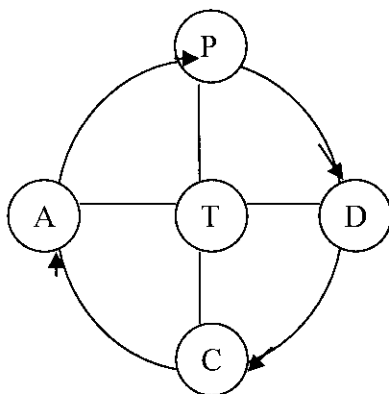
T : target : เป้าหมาย

P : plan : วางแผน

D : do : ปฏิบัติ

C : check : ตรวจสอบ

A : action : แก้ไข



สมมุติว่ามีการตั้งเป้าหมาย (T) ไว้ว่าจะลดอัตราการเกิดของเสียลงครึ่งหนึ่ง จะต้องมีการวางแผน (P) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ต้องมีการปฏิบัติ (D) ตามแผน มีการตรวจสอบ (C) ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และมีการดำเนินการ (A) ที่จำเป็นตามผลลัพธ์ที่ได้ โดยมีการดำเนินการตามวงจรนี้อย่างต่อเนื่องจนกระทั่งบรรลุตามเป้าหมาย

นอกจากนี้การทำให้เป็นมาตรฐานเป็นบทบาทสำคัญสำหรับทฤษฎี TQM และเป็นพื้นฐานสำหรับการบริหารงาน โดยการทำให้เป็นมาตรฐาน คือ การปฏิบัติภารกิจใด ๆ ขององค์กรเพื่อจัดสร้างและนำมาตราฐานไปใช้

มาตรฐาน คือ

- a. การจัดการที่มีจุดประสงค์เพื่อความเป็นหนึ่งเดียวและทำให้เกิดความสะดวก เพื่อเอื้อประโยชน์และทำให้เกิดความสะดวกกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างยุติธรรม ซึ่งครอบคลุมถึงมาตรา สิ่งของ วิธีปฏิบัติงาน ความชำนาญ การวางแบบ สถานะ การปฏิบัติงาน ขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ การ ความรับผิดชอบ ข้อบังคับ อำนาจ วิธีคิด แนวความคิด และอื่น ๆ
- b. วิธีการ หรือมาตรา หรือข้อกำหนด เพื่อแสดงความมากน้อยของขนาด ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดโดยทั่วไป เช่น กิโลกรัม เป็นมาตรฐานของการวัดมวล

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของทฤษฎี TQM คือ
ปรัชญาแนวคิด และเทคนิควิธีการในการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งยึดเอาความต้องการของลูกค้าและคุณภาพเป็นศูนย์กลางในทุกกิจกรรมที่ดำเนินการ โดยให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมปรับปรุงกระบวนการและสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ในการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า และมีผลการประกอบการที่เป็นเลิศ ดังนั้น TQM จึงเป็นระบบการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อความเป็นเลิศขององค์กร

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ของ TQM ประกอบด้วย

- การบูรณาการ (Integration)
- การจัดแถว (Alignment)

โดยการทำให้ทุก ๆ กิจกรรมและการดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปเพื่อการสร้างความพึงพอใจ/ประทับใจให้แก่ลูกค้า

TQM ภาคปฏิบัติ

1. มุ่งเน้นที่ลูกค้า/คุณภาพ

- รู้ถึงความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
 - รู้ถึงเป้าหมาย/มาตรฐานของสินค้าหรือบริการ และสิ่งที่เกี่ยวข้อง
- ผล
- ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจหรือประทับใจเพื่อกลับมาซื้อซ้ำใช้ซ้ำอีก

2. ปรับปรุงกระบวนการ

- ปรับลดขั้นตอนการผลิต/การให้บริการ
 - พัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ
 - มุ่งสู่สิ่งที่ดีขึ้น/ความเป็นเลิศ
- ผล
- ทำให้ต้นทุนการผลิตลดลง
 - ทำให้เวลาส่งมอบสินค้าน้อยลง
 - ทำให้สามารถบริการได้เร็วขึ้น
 - ทำให้สินค้าหรือบริการดึงดูดความสนใจของลูกค้าได้มากขึ้น
 - ทำให้ผลการประกอบการสูงขึ้น

3. ให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม

- รับฟังข้อเสนอแนะ



- ให้อำนาจพนักงาน
- เน้นการทำงานเป็นทีม
- ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานและกิจกรรมต่าง ๆ

ผล

- ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน/ปรับปรุงงาน
- ทำให้เกิดบรรยากาศ “ช่วยกันคิดช่วยกันทำ”
- ทำให้เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น
- ทำให้เกิดทีมงานที่แข็งแกร่ง

4. ทฤษฎีการจัดการความรู้ (KM)

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรนั้น ผู้ทำการการศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (KM) มาใช้ในการจัดการความรู้ทางด้านการเกษตรที่กระจุกกระจายไม่เป็นระบบ ให้เป็นระบบและสามารถเรียกใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎี KM ดังนี้

ศ.นพ. วิจารณ์ พานิช (2549) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ดังนี้ คือ

- 1) การรวบรวม การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้โดยมีเทคโนโลยีด้านข้อมูลและด้านคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยในการจัดเก็บความรู้
- 2) การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ ถ้าไม่มีการแบ่งปันความรู้ ความพยายามในการจัดการความรู้จะไม่ประสบความสำเร็จ
- 3) การจัดการความรู้ ต้องการผู้ทรงความรู้ความสามารถในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้ ในการสร้างนวัตกรรม รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่ง เพื่อช่วยแนะนำวิธีประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ดังนั้นการดึงดูดคนเก่ง คนดี การพัฒนาคน การติดตามความก้าวหน้าของคน ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้
- 4) การจัดการความรู้เป็นเรื่องของการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร โดยกิจกรรมดังต่อไปนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้
 - การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า
 - การกำหนดผู้เชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่งที่เป็นคนภายในองค์กร
 - ดึงความรู้ออกมาจากผู้เชี่ยวชาญและกระจายความรู้ให้แก่ผู้อื่น

- จัดทำโครงสร้างความรู้เพื่อให้ข้อมูลเป็นระบบ เข้าถึงง่าย และนำไปใช้ง่าย
- จัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็น
- จัดกระบวนการกลุ่มให้คนจากต่างพื้นที่ได้ทำงานแก้ปัญหาาร่วมกัน และผลักดันทำหน้าที่ผู้จัดการความรู้
- ค้นหา และส่งเสริมผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษและทักษะที่เป็นหัวใจของความสำเร็จขององค์การ
- ออกแบบการฝึกอบรม และกิจกรรมเพื่อการพัฒนาคนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อประเมินและพัฒนาความรู้ของแต่ละคนในองค์การ
- ส่งเสริม ให้รางวัล หรือยกย่อง ปฏิบัติการที่นำไปสู่การแบ่งปันข้อมูล และดำเนินการเพื่อป้องกันไม่ให้มีการปิดบังข้อมูล
- สร้างเครื่องอำนวยความสะดวกในการค้นหาและประยุกต์ใช้ความรู้
- วัตถุประสงค์ทางปัญญา(ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ทรัพย์สินทางปัญญา และประสบการณ์ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการสร้างความมั่งคั่งได้) เพื่อหาทางจัดการความรู้ให้ดีขึ้น
- ทำความเข้าใจแนวโน้มของลูกค้า โดยศึกษาข้อมูลจากจุดให้บริการ เกี่ยวกับความต้องการ ความพึงพอใจ และรสนิยมของลูกค้า

ัญญาณี คล้ายสุบรรณ (2550) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ (KM) คือ

1. การจัดการความรู้เป็นกลไกสำคัญแห่งความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ
2. การจัดการความรู้ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการในเชิงรุก
3. การจัดการความรู้ทำให้ผู้ใช้ (บุคคลและองค์กร) เป็นผู้นำทางการเปลี่ยนแปลงที่ดีกว่า เหมาะสมกว่า ทันเวลากว่า
4. การจัดการความรู้ช่วยในการรวมกิจการต่างองค์กรทำงานร่วมมือ และได้ประโยชน์สูงสุดร่วมกัน
5. การจัดการความรู้ช่วยให้งาน หรือกิจกรรมที่มีกระบวนการที่นำเพื่อเสียเวลาและยุ่งยาก ทำให้มีชีวิตชีวา ประหยัดเวลา และสะดวกขึ้น



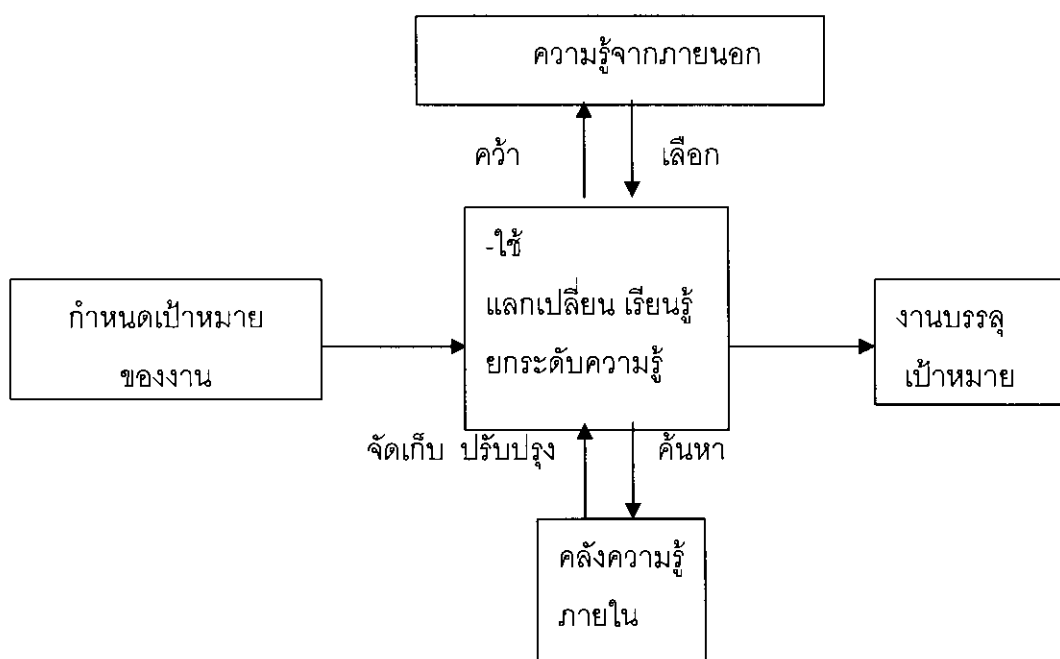
6. การจัดการความรู้ทำให้มีโอกาสใช้บทเรียนที่ผ่านมาเป็นประสบการณ์ใหม่ในการทำงานที่ดีกว่า
7. ความรู้ในตัวคนเคลื่อนที่ได้ พกพาสะดวก
8. คน คือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้ไม่ใช่เทคโนโลยีสารสนเทศ
9. ข้อมูล สารสนเทศ ซึ่งเป็นวัตถุดิบในการสร้างความรู้รวมทั้งความรู้ที่อยู่ในตัวคน นับวันจะเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อย ๆ

กระบวนการพื้นฐานในการจัดการความรู้ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ

1. การแสวงหาความรู้ เป็นการแสวงหาความรู้ทั้งที่เป็นที่ยังไม่รู้เอง ทักตะ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้มีประสบการณ์สูงจะมองเห็นแนวโน้มหรือทิศทางของความต้องการใช้ความรู้ด้านต่าง ๆ แล้ววางแผนและดำเนินการ ที่จะจัดหาความรู้นั้นๆ มา โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เป็นเครื่องช่วยประสานและอำนวยความสะดวก
2. การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ เป็นการเผยแพร่และกระจายความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ในกรณี การเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ จะช่วยนักจัดการความรู้มือใหม่ ผ่านเครือข่ายการสื่อสารความรู้รูปแบบต่าง ๆ
3. การใช้ประโยชน์ความรู้ การเรียนรู้จะบูรณาการอยู่ในองค์กรมีอะไรอยู่ในองค์กร สมาชิกองค์กรสามารถรับรู้ และประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ใหม่ ๆ ได้ตลอดเวลา ทั้งการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้และการใช้ประโยชน์ความรู้ จะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน



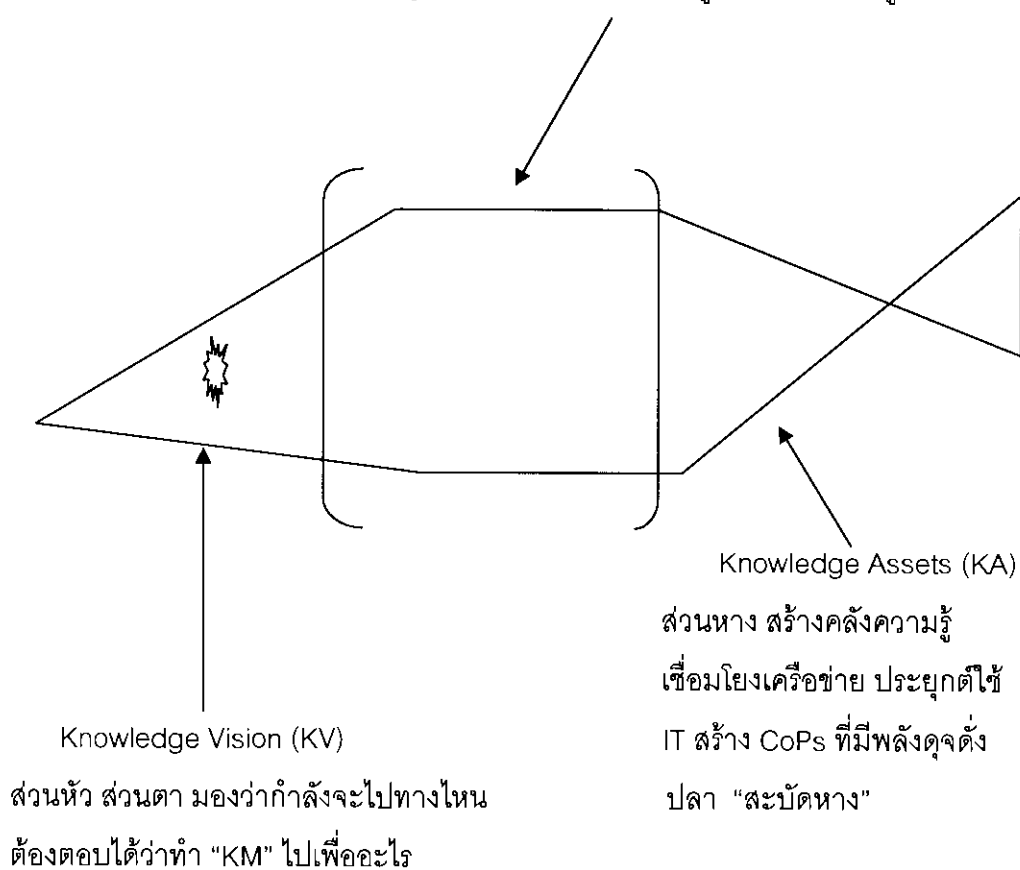
ประพนธ์ ผาสุกยิต (2550) ได้กล่าวถึงแบบจำลองของการจัดการความรู้ (KM) หรือที่เรียกว่า “KM Model” ในแบบฉบับของ สคส. คือ



ใน Model นี้ ตรงกลางรูปที่เห็นเป็นวงกลม ถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญค่อนข้างมาก เป็นส่วนหัวใจของ KM ที่เดียว เพราะเป็นส่วนที่แสดงให้เห็นวงจรการใช้ความรู้ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการยกระดับของความรู้ เมื่อวงจรนี้มีการจัดการมันจะหมุนไปได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ สามองค์ประกอบหลักของ KM คือ

Knowledge Sharing (KS) ส่วนกลางลำตัว ส่วนที่เป็น “หัวใจ”
ให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ช่วยเหลือ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน





บทที่ 3 สภาพปัญหา

ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 6 ว่าสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานอิสระมีฐานะเทียบเท่ากรมและเป็นนิติบุคคล โดยมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎร มีเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อประธานสภาผู้แทนราษฎร (มาตรา 8 ทวิ) สำหรับบุคลากรในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้น ถือเป็นข้าราชการประจำเรียกว่าข้าราชการฝ่ายรัฐสภา ตามประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรออกเป็น 20 สำนัก 4 กลุ่ม ดังนี้

1. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร
2. สำนักงานเลขานุการ กร.
3. สำนักบริหารงานกลาง
4. สำนักพัฒนามูลฐาน
5. สำนักการคลังและงบประมาณ
6. สำนักการพิมพ์
7. สำนักสารสนเทศ
8. สำนักประชาสัมพันธ์
9. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
10. สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ
11. สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
12. สำนักภาษาต่างประเทศ
13. สำนักวิชาการ
14. สำนักกฎหมาย
15. สำนักรายงานการประชุมและชวเลข
16. สำนักการประชุม

17. สำนักรักษาความปลอดภัย

18. สำนักกรรมการ1

19. สำนักกรรมการ2

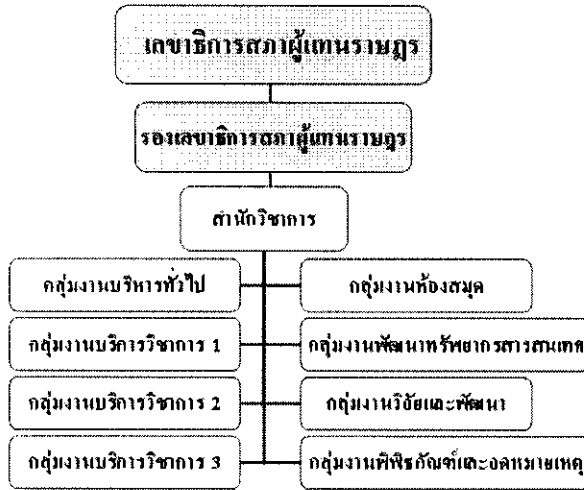
20. สำนักกรรมการ3

4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มงานตรวจสอบภายใน กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกผู้บริหาร

สำนักวิชาการ เป็นหน่วยงานที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยมีภารกิจหลักคือการทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ทางด้านวิชาการ สำนักวิชาการได้แบ่งส่วนราชการต่าง ๆ ออกเป็น 8 กลุ่มงาน ดังนี้

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

แผนผังโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสภาผู้แทนราษฎร



ภาพนี้อาจจะ: โครงการจัดการบริหาร

สำนักวิชาการมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัยและรวบรวมข้อมูลทางวิชาการ
2. ดำเนินการจัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการตามความต้องการของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานสภา
3. เสนอความเห็นและให้บริการทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกรัฐสภา คณะกรรมาธิการ ชำราชการ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานและการให้บริการตามหลักบรรณารักษศาสตร์
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำดัชนีและฐานข้อมูล โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาและเพิ่ม ประสิทธิภาพ
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและญัตติ
8. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารทางวิชาการและเอกสารเผยแพร่ด้าน



การเมืองการปกครอง

9. ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิจัยและพัฒนา ตลอดจนดำเนินการให้มีการนำผลงานวิจัยมาใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติ
10. ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานด้านความร่วมมือระหว่างประเทศกับหอสมุดรัฐสภานานาชาติ
11. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์การเมืองการปกครองตามหลักวิชาการพิพิธภัณฑ์บริการนำชม จัดแสดงนิทรรศการ
12. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานจดหมายเหตุของรัฐสภา
13. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

การให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้น เป็นงานภารกิจหลักสำคัญที่อยู่ในภารกิจของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 ซึ่งรับผิดชอบงานทางวิชาการ 4 ด้านที่สำคัญได้แก่ ทางด้านเศรษฐกิจ มีวิทยากรรับผิดชอบจำนวน 4 คน ด้านการคมนาคมและการสื่อสาร มีวิทยากรรับผิดชอบจำนวน 2 คน และด้านการเกษตรมีวิทยากรรับผิดชอบ จำนวน 3 คน นอกนั้นเป็นนิติกรจำนวน 3 คน ซึ่งรับผิดชอบกฎหมายด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 นั้นมีภารกิจรับผิดชอบเกี่ยวกับ

(1) ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัยและรวบรวมข้อมูลทางวิชาการด้านเศรษฐกิจ การพาณิชย์ การค้า การงบประมาณ การอุตสาหกรรม การเงิน การคลัง การธนาคาร การลงทุน การประกันภัย การเกษตรและสหกรณ์ การคมนาคม และการสื่อสาร

(2) ดำเนินการจัดทำข้อมูล และข้อเสนอแนะทางวิชาการตามความต้องการของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและบุคคลในวงงานสภา

(3) วิเคราะห์ เสนอความเห็นและให้บริการทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการข้าราชการและ บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

(4) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริง โดยติดต่อประสานงานกับแหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอก

(5) ดำเนินการเกี่ยวกับจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ



และญัตติ

(6) จัดทำเอกสารทางวิชาการ จุลสาร ข้อมูลพื้นฐาน เอกสารรายงานรัฐสภาและวิเทศปริทัศน์

(7) บรรยายสรุปข้อมูลเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติและญัตติให้กับสมาชิก รัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการประสานงานพรรคร่วมรัฐบาลและคณะกรรมการประสานงานพรรคร่วมฝ่ายค้าน

(8) แปลเอกสารวิชาการในสาขาที่รับผิดชอบ

(9) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

โดยสรุปแล้วภารกิจหลักที่สำคัญของการให้บริการทางวิชาการ ได้แก่

1. การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา (ระยะเวลาดำเนินการ : ภายใน 5 วัน)

แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.1 เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ

ขั้นตอนการจัดทำ

1.1.1 เจ้าหน้าที่ธุรการรับระเบียบวาระจากสำนักการ

ประชุมและลงทะเบียนร่างพระราชบัญญัติที่รับมา

1.1.2 ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 พิจารณา

ร่างพระราชบัญญัติที่บรรจุระเบียบวาระแล้ว เพื่อ
มอบหมายให้ นิติกร วิทยากรในสายงานที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการจัดทำต้นฉบับ

1.1.3 การดำเนินการจัดทำต้นฉบับ

(1) ศึกษาร่างพระราชบัญญัติ

(2) นิติกรเปรียบเทียบ และวิเคราะห์กฎหมาย

(3) วิทยากร ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ
ร่างพระราชบัญญัติ

(4) นิติกร วิทยากร เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นำ

ข้อมูลจัดทำต้นฉบับให้สมบูรณ์ ประกอบด้วย

-ชื่อเรื่อง



-คำนำ

-สารบัญ

-หลักการและเหตุผลแห่งร่าง

พระราชบัญญัติ

-สรุปสาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติ

-ข้อมูลประกอบร่างพระราชบัญญัติ

1.1.4 ส่งต้นฉบับให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณา
ตรวจแก้ไข

1.1.5 ส่งต้นฉบับที่ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบแล้วให้
สำนักงานพิมพ์ดำเนินการอัดสำเนา

1.1.6 จัดทำรูปเล่มให้สมบูรณ์ จำนวน 700 เล่ม

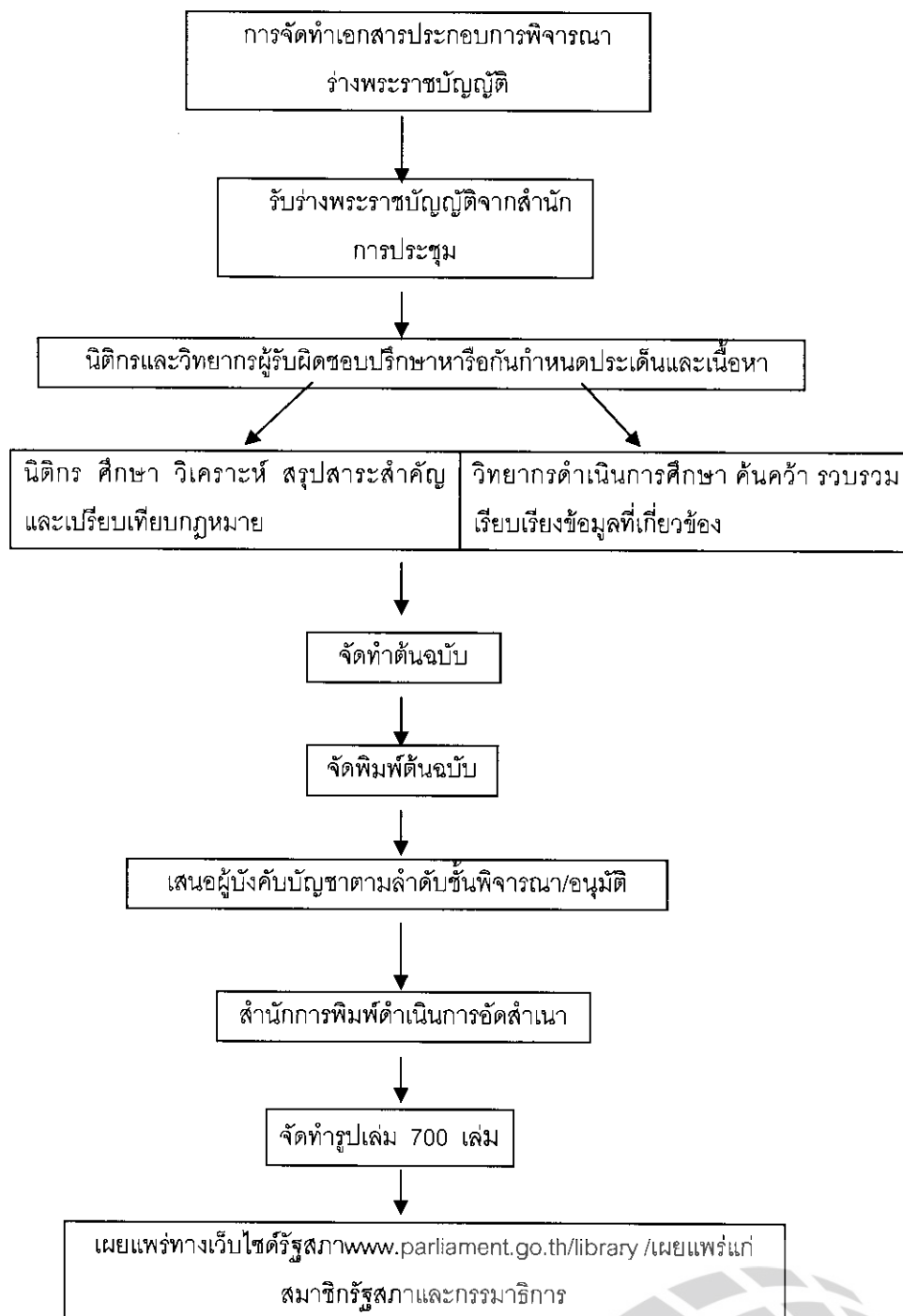
1.1.7 จัดส่งเอกสารประกอบการพิจารณาร่าง

พระราชบัญญัติให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิก
วุฒิสภา และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง



เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น

Legislative Institutional Repository of Thailand

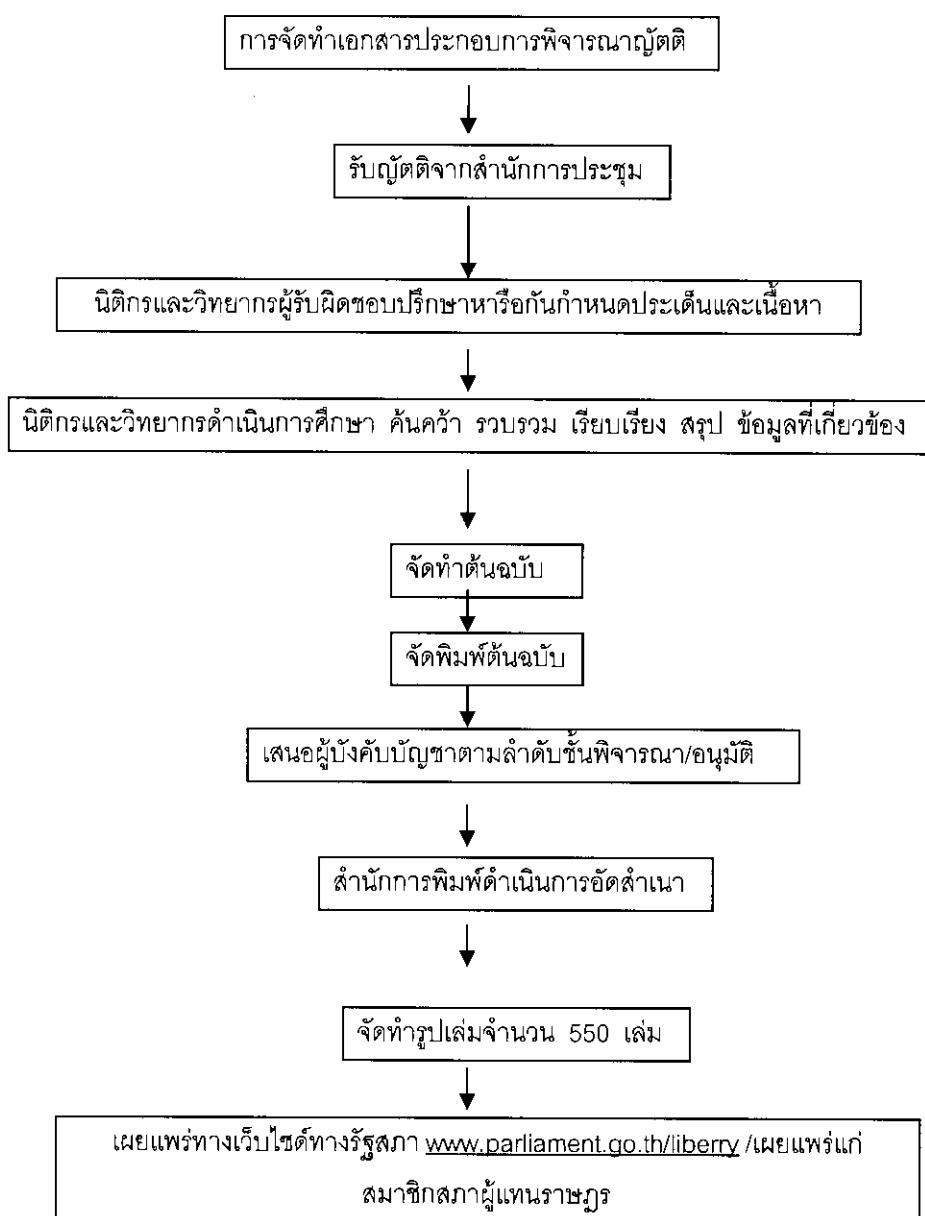


1.2 เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ

ขั้นตอนการจัดทำ

- 1.2.1 เจ้าหน้าที่ธุรการรับระเบียบวาระจากสำนักงานประชุมและลงทะเบียนญัตติที่รับมา
- 1.2.2 ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 พิจารณาญัตติที่บรรจุระเบียบวาระแล้ว เพื่อมอบหมายให้ นิตกรวิทยากรในสายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำต้นฉบับ
- 1.2.3 การดำเนินการจัดทำต้นฉบับ
 - (1) ศึกษาญัตติเพื่อหาประเด็นที่เกี่ยวข้องและสาระสำคัญของญัตติ
 - (2) นิตกร วิทยากร ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับญัตตินั้น
 - (3) นิตกร วิทยากร เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นำข้อมูลจัดทำต้นฉบับซึ่งมีเนื้อหา ประกอบด้วย
 - ชื่อเรื่อง
 - คำนำ
 - สารบัญ
 - สรุปสาระสำคัญ
 - ข้อมูลประกอบญัตติ
- 1.2.4 ส่งต้นฉบับให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณาตรวจแก้ไข
- 1.2.5 ส่งต้นฉบับที่ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบ แล้วให้สำนักงานพิมพ์ดำเนินการอัดสำเนา
- 1.2.6 จัดทำรูปเล่มให้สมบูรณ์ จำนวน 550 เล่ม
- 1.2.7 จัดส่งเอกสารประกอบการพิจารณาญัตติให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง





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

2.1 การเตรียมข้อมูลทางวิชาการ

ขั้นตอนการดำเนินการ

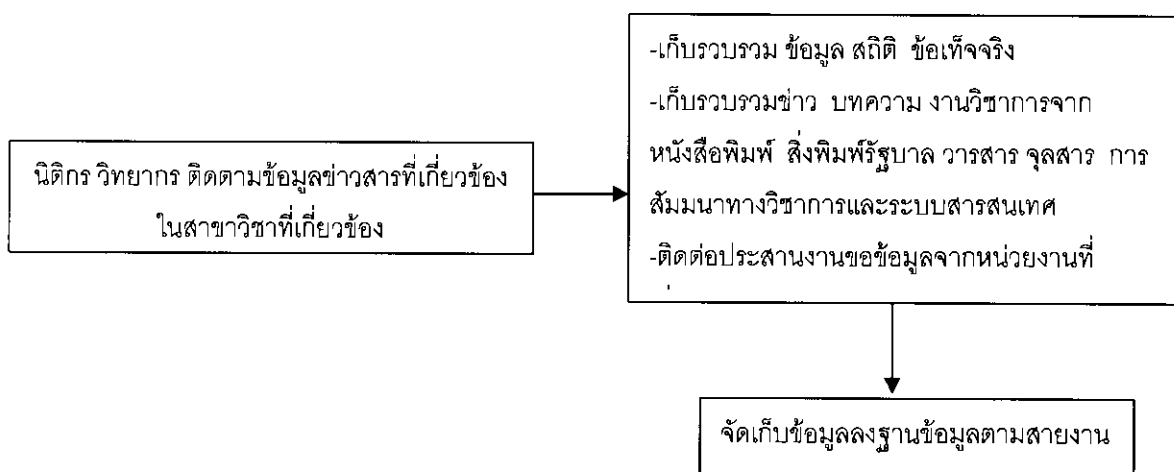
2.1.1 นิติกร วิทยากร แต่ละสายงานติดตามข้อมูลข่าวสาร

ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง



2.1.2 เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริง

- เก็บรวบรวมข่าว บทความ งานวิชาการ จากหนังสือพิมพ์สิ่งพิมพ์รัฐบาล วารสาร จุลสาร การสัมมนาทางวิชาการ และระบบสารสนเทศ
- ติดต่อประสานงานขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- จัดเก็บข้อมูลลงฐานข้อมูลตามสายงาน



2.2 การให้บริการข้อมูลทางวิชาการของสมาชิกวุฒิสภา

(ระยะเวลาดำเนินการ: กรณีข้อมูลระดับเร่งด่วน เสร็จภายใน 1 วัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูล : กรณีข้อมูลระดับไม่เร่งด่วนเสร็จ ภายใน 3 วัน)

ขั้นตอนการดำเนินการ

2.2.1 สมาชิกกรอกข้อความแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการข้อมูลทางวิชาการในใบขอใช้บริการทางวิชาการ

2.2.2 ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 รับเรื่องและมอบหมายงานให้นักติกร และวิทยากร ในสายงานที่เกี่ยวข้อง

2.2.3 นักติกร วิทยากร ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูล

วิเคราะห์ และสรุปข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น

- การค้นคว้าจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้
- การเก็บรวบรวมข่าว บทความ งานวิชาการ จากหนังสือพิมพ์สิ่งพิมพ์รัฐบาล วารสาร จุลสาร การสัมมนาทางวิชาการ และ

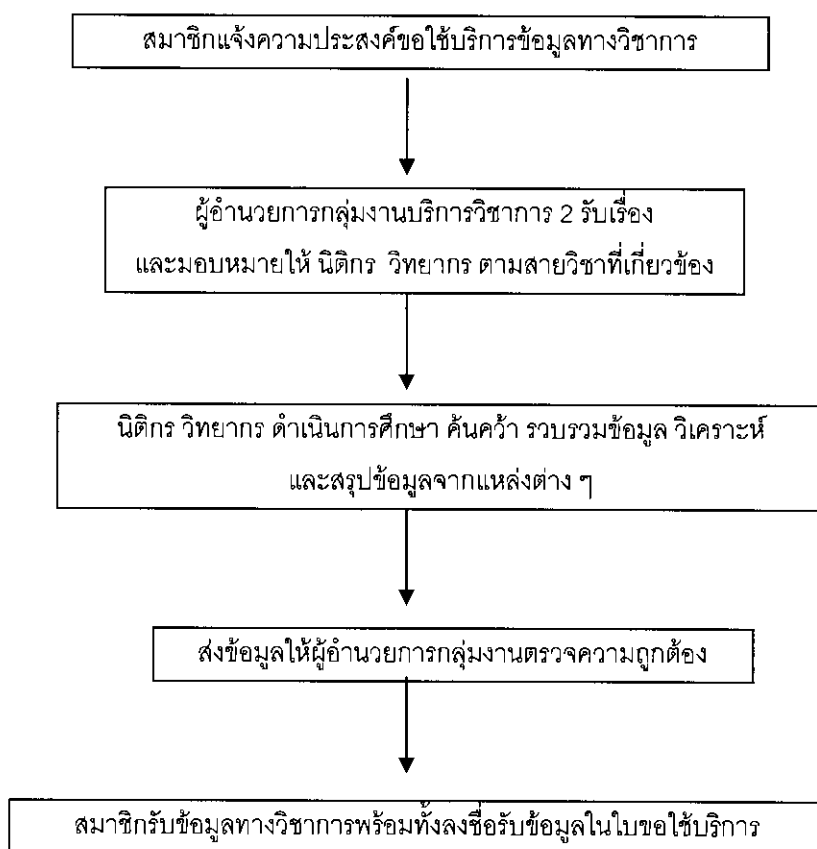


ระบบสารสนเทศ

-การติดต่อประสานงานขออนุเคราะห์ข้อมูลจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน ฯ ที่เกี่ยวข้อง

2.2.4 ส่งข้อมูลให้ผู้อำนวยความสะดวกกลุ่มงานตรวจความถูกต้อง

2.2.5 ผู้ใช้บริการข้อมูลลงชื่อในแบบฟอร์มคำขอใช้บริการ



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

ขั้นตอนการดำเนินการ

3.1 นิติกร วิทยากร พิจารณาเลือกประเด็นที่น่าสนใจในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

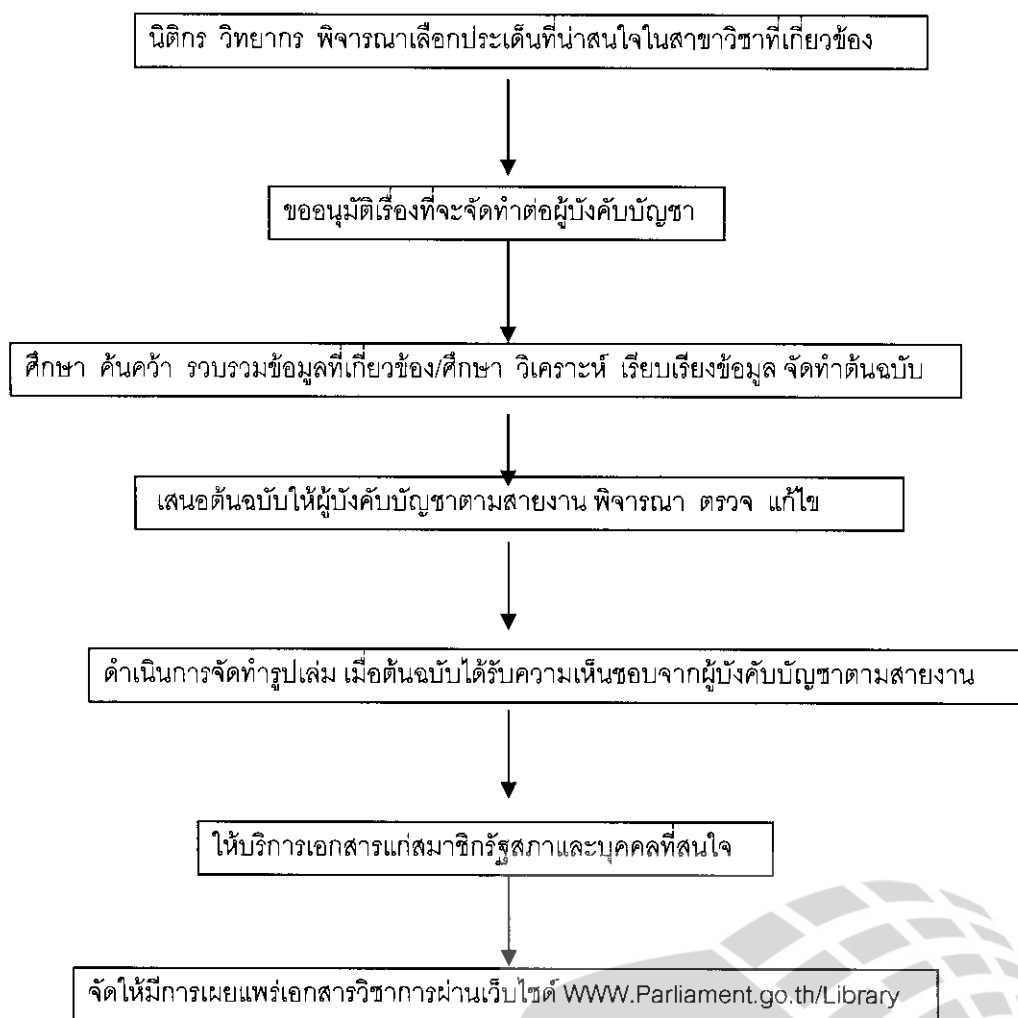
3.2 ขออนุมัติเรื่องที่จะจัดทำต่อผู้บังคับบัญชา

3.3 ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

3.4 ศึกษา วิเคราะห์ เรียบเรียงข้อมูล จัดทำต้นฉบับ

- 3.5 เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลจัดพิมพ์ต้นฉบับ
- 3.6 เสนอต้นฉบับให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน พิจารณา ตรวจสอบ แก้ไข
- 3.7 ดำเนินการจัดทำรูปเล่ม เมื่อต้นฉบับได้รับความเห็นชอบจาก
ผู้บังคับบัญชาตามสายงานแล้ว
- 3.8 ให้บริการเอกสารแก่สมาชิกวุฒิสภาและบุคคลที่สนใจ
- 3.9 จัดให้มีการเผยแพร่เอกสารวิชาการผ่านเว็บไซต์

WWW.Parliament.go.th/Library



แต่อย่างไรก็ตามจากประสบการณ์การทำงานการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเป็นเวลา 16 ปี ผู้ทำการศึกษาพบว่าการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรมีปัญหาในการทำงานพอจะสรุปได้ดังนี้

หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ – 5 กันยายน 2551



“เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มีอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น

สภาพปัญหา

ปัญหาทางด้านข้อมูลการเกษตร

1. ข้อมูลในกรณีประเด็นปัญหาการทุจริตต่าง ๆ เช่น กรณีทุจริตโครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปี การทุจริตการออกเอกสารสิทธิ สปก 4-01 การทุจริตต้นกล้ายางในโครงการส่งเสริมการปลูกยาง 1,000,000 ต้น ฯลฯ ข้อมูลที่ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ได้ส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลจากสื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง วารสาร บทความ แต่ถ้าเป็นข้อมูลเชิงลึก เช่น ประเด็นการตั้งคณะกรรมการสอบสวน การสอบสวน จำนวนคดีที่สอบสวน ต้นเรื่องโครงการ ฯลฯ การให้ได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านั้นจะต้องผ่านขั้นตอนการทำหนังสือราชการไปขอความอนุเคราะห์หรือข้อมูลจากกรมหรือกระทรวงที่รับผิดชอบ ซึ่งบางกรมหรือบางกระทรวงเมื่อได้รับหนังสือราชการแล้วอาจจะส่งโทรสารข้อมูลมาให้ทันที หรือให้ส่งเจ้าหน้าที่ไปรับข้อมูลที่กรมหรือกระทรวงได้ทันที แต่บางครั้งการจะได้ข้อมูลที่ขอความอนุเคราะห์จะใช้เวลานานพอสมควรเพราะต้องผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ของกระทรวงนั้น ๆ ข้อมูลที่ได้รับมาบางครั้งจึงไม่ทันต่อเหตุการณ์สถานการณ์ ณ ขณะนั้น

2. ข้อมูลสถิติทางการเกษตร ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกระทรวงอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลพื้นที่ปลูก ผลผลิต รายจังหวัด รายปี พื้นที่ป่าไม้ รายละเอียดข้อมูลความเสียหายจากภัยแล้ง ฯลฯ ส่วนใหญ่ข้อมูลที่ได้จะไม่เป็นข้อมูล ณ ปัจจุบัน แต่จะเป็นข้อมูลล่าช้าประมาณ 3 เดือน - 1 ปี เนื่องจากการนำเสนอข้อมูลสถิติในแต่ละเรื่องมีจำนวนตัวเลขที่ต้องรวบรวมมาก ประมวลหลายขั้นตอน หลายชั้น ส่งผลให้เมื่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมาขอใช้บริการข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ ข้อมูลที่นำเสนอให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะเป็นข้อมูลที่ไม่ทันสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ณ ขณะนั้น

3. การจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า ยังไม่เป็นระบบที่ดี ทำให้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ขณะนี้การจัดเก็บข้อมูลทางวิชาการด้านการเกษตรใช้วิธีการจัดเก็บในรูปแบบ File ไว้ใน Computer โดยการจัดเก็บแบบแบ่งหัวเรื่องเป็น Folder เช่น พืชไร่ พืชสวน ป่าไม้ ประมง เป็นต้น หลังจากนั้นจะนำข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกันมาจัดเก็บใน Folder เดียวกัน เช่น ข้อมูลพื้นที่ปลูกมันสำปะหลัง ข้อมูลราคายางพารา ข้อมูลการปลูกปาล์มน้ำมัน ข้อมูลโครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปี ฯลฯ ซึ่งจะเห็นว่าในการจะเรียกใช้ข้อมูลในแต่ละครั้ง เจ้าหน้าที่ต้องเปิด File ทั้ง Folder แล้วมาเลือกแต่ละเรื่องว่าเรื่องไหนตรงตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรร้องขอ ซึ่งบางครั้งต้องใช้เวลาในการสืบค้นนานมาก



ปัญหาทางด้านบุคลากร

4. การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะสาขาทางการเกษตร เนื่องจากบุคลากรที่ให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรนั้น มีจำนวน 3 คน ได้แก่ วิทยากร 8 จำนวน 2 คน และ วิทยากร 7 จำนวน 1 คน โดยแต่ละคนมีความเชี่ยวชาญด้านการเกษตรเฉพาะทาง ได้แก่ ด้านพืชไร่ จำนวน 1 คน ด้านส่งเสริมการเกษตร จำนวน 1 คน และด้านพืชสวน จำนวน 1 คน ตามลำดับ แต่ถ้าเป็นการเกษตรด้านอื่นจะใช้บุคลากรที่มีอยู่ช่วยกันรับผิดชอบทำการศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ ข้อมูลทางการเกษตร ซึ่งบางครั้งทำให้มีปัญหาในการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ทำให้เกิดความล่าช้าไม่ทันการณ์ โดยเฉพาะการเข้าถึงข้อมูล ทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่ตรงตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรร้องขอหรือตรงตามความต้องการ

ปัญหาทางด้านสถานที่ให้บริการ

5. เนื่องจากสถานที่ทำงานประจำของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อยู่ที่ถนนประดิพัทธ์ ทำให้การทำงานมีปัญหาในเรื่องการนำส่งข้อมูลทางวิชาการด้านการเกษตร ตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรร้องขอ ซึ่งต้องนำข้อมูลมาส่งให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ถนนอุทองใน หรือสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร 1 ณ จุดให้บริการทางวิชาการ e-knowledge บริเวณชั้น 3 อาคารรัฐสภา 1 ซึ่งถ้าข้อมูล ที่ให้บริการมีปริมาณน้อยประมาณ 5 - 15 แผ่น ก็จะใช้วิธีส่งทาง fax ส่งผลให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะได้รับข้อมูลทันที แต่ถ้าข้อมูลมีปริมาณมากหรือประมาณ 15 แผ่นขึ้นไป สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะต้องเสียเวลาในการรอรับข้อมูล ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ต้องทำการจัดส่งข้อมูลทางรถตู้ ที่วิ่งมารับส่งเจ้าหน้าที่ระหว่างสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ถนนประดิพัทธ์ ที่ตึก Tipco ที่ตึกดีพร้อม และที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองใน ซึ่งในแต่ละรอบวิ่งจะใช้เวลาในการเดินทางจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนประดิพัทธ์ ไปยังสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองใน ประมาณ 30 - 45 นาที

สาเหตุ

1. มีการปกปิดข้อมูลบางส่วน การหวงข้อมูล เช่น กรณีข้อมูลการทุจริต หรือเมื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลแล้วกระทรวงหรือกรมที่รับผิดชอบให้ข้อมูลแต่จะให้ข้อมูลช้ากว่าปกติเพื่อรอเวลาให้เรื่องที่กำลังพิจารณาในสภาผ่านไปก่อน เช่นกรณีการเสนอญัตติประเด็นด้านการทุจริตต่าง ๆ
2. การจัดเก็บ รวบรวม นำเสนอข้อมูลทางด้านสถิติของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และกระทรวงที่เกี่ยวข้องทางการเกษตรมีความล่าช้า เนื่องจากเป็นการรวบรวมสถิติทุกจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งต้องใช้เวลาในการดำเนินการ
3. สถานที่ทำงานของข้าราชการกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ กับ สถานที่ประชุมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ไม่ได้อยู่ที่เดียวกัน โดยสถานที่ทำงานของข้าราชการกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 อยู่ที่ถนนประดิพัทธ์ ส่วนสถานที่ประชุมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอยู่ที่ถนนอุทองไผ่
4. ตามกรอบโครงสร้างของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 มีอัตราจ้างข้าราชการที่จบปริญญาโททางการเกษตรแค่ 3 อัตราซึ่งขณะนี้เต็ม 3 อัตราแล้ว และยังไม่มีการขยายโครงสร้างอัตราจ้าง
5. ไม่มีระบบ Software หรือ โปรแกรม ในการจัดเก็บข้อมูลที่ดี ทำให้ขาดระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ดี ส่งผลให้การสืบค้นข้อมูลเป็นไปด้วยความลำบากใช้เวลานานการการสืบค้นข้อมูล ข้อมูลที่ได้ไม่ทันการณ์กับการใช้งาน

ผลกระทบ

1. บางครั้งข้อมูลที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้รับไป เป็นข้อมูลที่ไม่ทันสมัยส่งผลให้การแก้ไขปัญหาทางการเกษตรของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร
2. ข้อมูลทางการเกษตรที่ได้รับไปไม่ทันต่อการใช้งาน (อภิปราย) ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
3. ข้อมูลในเรื่องที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญทางการเกษตรเฉพาะสาขา ไม่มีความสมบูรณ์เท่าที่ควร ทำให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไม่สามารถแก้ปัญหาทางการเกษตร ให้แก่นักชื้อเกษตรกรหรือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด



บทที่ 4
แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ

จากการสำรวจแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร ได้ผลการสำรวจดังนี้คือ

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปร	N = 41			
	Frequency	Valid Percent	Mode	Std. Deviation
สถานภาพ			ผู้ช่วยสส.	1.58461
สส.	11	26.8		
สว.	-	-		
ผู้ช่วยสส.	14	34.1		
ผู้ช่วยสว.	2	4.9		
อื่น ๆ	14	34.1		

ผลจากการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการเกษตร จากจำนวนแบบสำรวจ 41 ชุด ดังตารางที่ 1 แยกได้เป็น

สส.	11	ชุด (26.8 %)
สว.	-	ชุด
ผู้ช่วย สส.	14	ชุด (34.1 %)
ผู้ช่วย สว.	2	ชุด (4.9 %)
อื่น ๆ	14	ชุด (ข้าราชการสม. สว.) (34.1 %)

ตารางที่ 2 แสดงกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	N = 41			
	Frequency	Valid Percent	Mode	Std. Deviation
เพศ			ชาย	0.41906
ชาย	32	78.0		
หญิง	9	22.0		

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจแยกได้เป็นเพศชาย 32 คน (78 %) เพศหญิง 9 คน (22 %)

ตารางที่ 3 แสดงกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา

ตัวแปร	N = 41			
	Frequency	Valid Percent	Mode	Std. Deviation
การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	ปริญญาตรี	0.55326
ปริญญาตรี	21	51.2		
ปริญญาโท	19	46.3		
ปริญญาเอก	1	2.4		

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 21 คน คิดเป็น 51.2 % รองลงมาคือจบปริญญาโทจำนวน 19 คน คิดเป็น 46.3 % และมีปริญญาเอก 1 คน คิดเป็น 2.4 % ส่วนการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีไม่มี

ตารางที่ 4 แสดงกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ตัวแปร	N = 41 Missing = 1			
	Frequency	Valid Percent	Mode	Std. Deviation
จำนวนครั้ง			1-2ครั้ง/เดือน	1.17642
ทุกวัน	1	2.5		
ทุกสัปดาห์	10	25.0		

1-2ครั้ง/เดือน	13	32.5	
3-5ครั้ง/เดือน	12	30.0	
ไม่เคยใช้บริการ	1	2.5	
อื่นๆ	3	7.5	

ตารางที่ 4 จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่ จะใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน คิดเป็น 32.5 % รองลงมาจะใช้บริการ 3-5 ครั้ง/เดือน คิดเป็น 30 % และ ใช้บริการทุกสัปดาห์ 25 %

ตารางที่ 5 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

N = 41 Missing = 2	อายุ
Mean	34.9487
Std.Deviation	9.61071
Minimum	23
Maximum	58

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่จะมีอายุ ประมาณ 35 ปี โดยอายุ ต่ำสุดของผู้ตอบแบบสำรวจ คือ 23 ปี และอายุสูงสุด คือ 58 ปี

ตารางที่ 6 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

N = 41 Missing = 7	ประสบการณ์การทำงาน ในตำแหน่งปัจจุบัน (ปี)
Mean	8.7647
Std.Deviation	7.49165
Minimum	1
Maximum	32

ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่มี ประสบการณ์การทำงานมาแล้วประมาณ 9 ปี ดังตารางที่ 6 โดยมีประสบการณ์การทำงานใน ตำแหน่งปัจจุบันน้อยที่สุด คือ 1 ปี สูงที่สุด คือ 32 ปี

ตารางที่ 7 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการนำไปใช้

N = 41	Count		Percent	
	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่
การประชุมสภาผู้แทนราษฎร	26	15	63.4	36.6
การประชุมวุฒิสภา	3	38	7.3	92.7
การประชุมกรรมการ	9	32	22	78
การอภิปรายเสวนาทางวิชาการ	17	24	41.5	58.5
อื่น ๆ	5	36	12.2	87.8

จากการสำรวจแบบสำรวจพบว่าการนำข้อมูลทางการเกษตรไปใช้นั้น ส่วนใหญ่นำข้อมูลไปใช้ในการประชุมสภาผู้แทนราษฎรถึง 63.4 % รองลงมานำไปใช้ในการอภิปรายเสวนาทางวิชาการ 41.5 % ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 8 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	N = 41	Mean	Std. Deviation
	Valid		
1. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	41	4.6585	0.4801
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ	41	4.6341	0.4877
3. มีอัธยาศัยดี	41	4.6829	0.4711
4. แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	40	4.3	0.6076
5. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	41	4.4634	0.5957
6. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	41	4.5366	0.7105
7. ไม่เคยตอบปฏิเสธคำเรียกร้องขอ	41	4.5854	0.5466

จากตารางที่ 8 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ผู้ตอบแบบสำรวจ) ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4.65 (ดีมาก) การให้บริการด้วยความเต็มใจ 4.63 (ดีมาก) อธิษาศัยดี 4.68 (ดีมาก) แก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม 4.3 (ดี) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว 4.45 (ดี) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4.53 (ดีมาก) ไม่เคยตอบปฏิเสธคำเรียกร้องขอใช้บริการ 4.58 (ดีมาก)

ตารางที่ 9 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณภาพของงาน

เอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ	N	Mean	Median	Std. Deviation
	Valid			
1. ตรงตามความต้องการ	38	4.4474	4.5	0.6017
2. ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	38	4.2632	4	0.5543
3. ถูกต้องครอบคลุม	38	4.2895	4	0.6538
4. ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	38	4.2368	4	0.5897
5. ตรงตามเวลาที่กำหนด	38	4.3258	4	0.6619

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของงาน (เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ) ของผู้มาใช้บริการ ดังตารางที่ 9 พบว่า ข้อมูลในการการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติตรงตามความต้องการ 4.44 (ดี) ทันเหตุการณ์/ทันสมัย 4.26 (ดี) ถูกต้องครอบคลุม 4.28 (ดี) ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ 4.23 (ดี) ตรงตามเวลาที่กำหนด 4.32 (ดี)

ตารางที่ 10 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณภาพของงาน

เอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ	N = 41	Mean	Std. Deviation
	Valid		
1. ตรงตามความต้องการ	38	4.2895	0.6111
2. ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	37	4.3243	0.5799
3. ถูกต้องครอบคลุม	38	4.2368	0.6752
4. ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	38	4.0789	0.6317
5. ตรงตามเวลาที่กำหนด	37	4.3514	0.5877

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของงาน (เอกสารประกอบการพิจารณาญาติ) ของผู้มาใช้บริการ ดังตารางที่ 10 พบว่า ข้อมูลในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาญาติตรงตามความต้องการ 4.28 (ดี) ทันเหตุการณ์/ทันสมัย 4.32 (ดี) ถูกต้องครบคลุม 4.23 (ดี) ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ 4.07 (ดี) ตรงตามเวลาที่กำหนด 4.35 (ดี)

ตารางที่ 11 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณภาพของงาน

ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้ บริการ	N = 41	Mean	Std. Deviation
	Valid		
1.ตรงตามความต้องการ	35	4.5429	0.5606
2. ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	35	4.3714	0.5470
3. ถูกต้องครบคลุม	35	4.4000	0.5531
4. ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	35	4.4000	0.5531
5. ตรงตามเวลาที่กำหนด	35	4.4286	0.6081

ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพของงาน (ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ) พบว่า ข้อมูลในการจัดทำข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการตรงตามความต้องการ 4.54 (ดีมาก) ทันเหตุการณ์/ทันสมัย 4.37 (ดี) ถูกต้องครบคลุม 4.40 (ดี) ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ 4.40 (ดี) ตรงตามเวลาที่กำหนด 4.42 (ดี)

ตารางที่ 12 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณภาพของงาน

เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูล พื้นฐาน/จุลสาร/วารสาร	N = 41	Mean	Std. Deviation
	Valid		
1.ตรงตามความต้องการ	39	4.3077	0.6136
2. ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	39	4.1282	0.6561
3. ถูกต้องครบคลุม	39	4.1795	0.6437
4. ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	39	4.1795	0.7905
5. ตรงตามเวลาที่กำหนด	39	4.3333	0.8057

ตารางที่ 12 แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพของงาน (เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน/จุลสาร/วารสาร) พบว่าตรงตามความต้องการ 4.30 (ดี) ทันเหตุการณ์/

ทันสมัย 4.12 (ดี) ถูกต้องครอบคลุม 4.17 (ดี) ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ 4.17 (ดี) ตรงตามเวลาที่กำหนด 4.33 (ดี)

ตารางที่ 13 แสดงภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร

ความพึงพอใจรวม	N = 41	Mean	Std. Deviation
	Valid		
ภาพรวม	39	4.872	0.6437

ตารางที่ 13 แสดงภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร พบว่า ดีมาก หรือ 4.87 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.6437

ตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความสัมพันธ์	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp. Sig.
สถานภาพ*มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	10.506 ^a	0.015 (มีนัยสำคัญ)
สถานภาพ*ให้บริการด้วยความเต็มใจ	7.777 ^a	0.051
สถานภาพ*มีอัธยาศัยดี	0.576 ^a	0.902
สถานภาพ*สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	2.074 ^a	0.913
สถานภาพ*ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.198 ^a	0.650
สถานภาพ*มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	7.009 ^a	0.636
สถานภาพ*ไม่เคยตอบปฏิเสธคำเรียกร้องขอ	5.339 ^a	0.501

จากตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความกระตือรือร้นในการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับอัยยาศัยดี สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และการไม่เคยตอบปฏิเสธคำเรียกร้องขอ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจด้านคุณภาพ ของงาน

เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
สถานภาพ*ตรงตามความต้องการ	3.989 ^a	0.678
สถานภาพ*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	1.166 ^a	0.979
สถานภาพ*ถูกต้องครอบคลุม	1.912 ^a	0.928
สถานภาพ*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	2.367 ^a	0.883
สถานภาพ*ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.209 ^a	0.648

จากตารางที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจด้านคุณภาพ ของงาน (เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง สถานภาพกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจด้านคุณภาพ ของงาน

เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
สถานภาพ*ตรงตามความต้องการ	3.584 ^a	0.733
สถานภาพ*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	6.089 ^a	0.413
สถานภาพ*ถูกต้องครอบคลุม	4.553 ^a	0.871

สถานภาพ*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	14.338 ^a	0.111
สถานภาพ*ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.550 ^a	0.603

จากตารางที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (เอกสารประกอบการพิจารณาญาติ) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้ บริการ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
สถานภาพ*ตรงตามความต้องการ	3.119 ^a	0.794
สถานภาพ*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	6.468 ^a	0.373
สถานภาพ*ถูกต้องครอบคลุม	2.735 ^a	0.841
สถานภาพ*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	5.582 ^a	0.472
สถานภาพ*ตรงตามเวลาที่กำหนด	2.520 ^a	0.866

จากตารางที่ 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
สถานภาพ*ตรงตามความต้องการ	2.862 ^a	0.826
สถานภาพ*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	11.640 ^a	0.234
สถานภาพ*ถูกต้องครอบคลุม	8.376 ^a	0.497
สถานภาพ*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	6.942 ^a	0.643
สถานภาพ*ตรงตามเวลาที่กำหนด	6.198 ^a	0.720

จากตารางที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความสัมพันธ์	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
เพศ*มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.003 ^b	0.954
เพศ*ให้บริการด้วยความเต็มใจ	0.053 ^b	0.051
เพศ*มีอัธยาศัยดี	0.014 ^b	0.906
เพศ*สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	2.116 ^a	0.347
เพศ*ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	1.393 ^a	0.498
เพศ*มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	0.928 ^a	0.819
เพศ*ไม่เคยตอบปฏิเสธคำเรียกร้องขอ	0.531 ^a	0.767

จากตารางที่ 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการด้วยความเต็มใจ การมีอัธยาศัยดี สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และการไม่เคยตอบปฏิเสธคำเรียกร้องขอ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

เอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
เพศ*ตรงตามความต้องการ	2.847 ^a	0.416
เพศ*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	1.115 ^a	0.773
เพศ*ถูกต้องครบคลุม	1.596 ^a	0.660
เพศ*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	1.136 ^a	0.768
เพศ*ตรงตามเวลาที่กำหนด	1.439 ^a	0.696

จากตารางที่ 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจน สะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
เพศ*ตรงตามความต้องการ	1.532 ^a	0.675
เพศ*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	1.046 ^a	0.790
เพศ*ถูกต้องครอบคลุม	1.088 ^a	0.896
เพศ*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	1.414 ^a	0.842
เพศ*ตรงตามเวลาที่กำหนด	0.726 ^a	0.867

จากตารางที่ 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้ บริการ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
เพศ*ตรงตามความต้องการ	0.782 ^a	0.854
เพศ*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	0.782 ^a	0.854
เพศ*ถูกต้องครอบคลุม	0.777 ^a	0.855
เพศ*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	0.777 ^a	0.855
เพศ*ตรงตามเวลาที่กำหนด	1.137 ^a	0.768

จากตารางที่ 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับข้อมูลตรงตาม

ความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
เพศ*ตรงตามความต้องการ	6.507 ^a	0.089
เพศ*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	2.127 ^a	0.712
เพศ*ถูกต้องครอบคลุม	3.358 ^a	0.500
เพศ*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	2.061 ^a	0.725
เพศ*ตรงตามเวลาที่กำหนด	2.412 ^a	0.660

จากตารางที่ 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความสัมพันธ์	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
อายุ*มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	20.169 ^a	0.738
อายุ*ให้บริการด้วยความเต็มใจ	27.411 ^a	0.336
อายุ*มีธรรมาศยดี	25.308 ^a	0.445
อายุ*สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	50.831 ^a	0.441
อายุ*ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	32.471 ^a	0.974
อายุ*มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	74.089 ^a	0.508
อายุ*ไม่เคยตอบปฏิเสธคำเรียกร้องขอ	30.333 ^a	0.987

จากตารางที่ 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการด้วยความเต็มใจ การมีอัธยาศัยดี สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และการไม่เคยตอบปฏิเสธคำเรียกร้องขอ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
อายุ*ตรงตามความต้องการ	77.044 ^a	0.509
อายุ*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	73.458 ^a	0.624
อายุ*ถูกต้องครอบคลุม	77.759 ^a	0.486
อายุ*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	74.114 ^a	0.604
อายุ*ตรงตามเวลาที่กำหนด	73.411 ^a	0.626

จากตารางที่ 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
อายุ*ตรงตามความต้องการ	77.933 ^a	0.481
อายุ*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	72.075 ^a	0.668
อายุ*ถูกต้องครอบคลุม	96.622 ^a	0.684
อายุ*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	91.483 ^a	0.805
อายุ*ตรงตามเวลาที่กำหนด	73.060 ^a	0.637



จากตารางที่ 26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

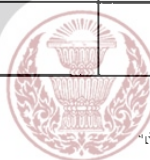
ตารางที่ 27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้ บริการ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
อายุ*ตรงตามความต้องการ	62.842 ^a	0.894
อายุ*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	62.623 ^a	0.898
อายุ*ถูกต้องครอบคลุม	62.711 ^a	0.896
อายุ*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	62.567 ^a	0.899
อายุ*ตรงตามเวลาที่กำหนด	69.489 ^a	0.743

จากตารางที่ 27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูล พื้นฐาน	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
อายุ*ตรงตามความต้องการ	71.425 ^a	0.687
อายุ*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	99.471 ^a	0.607
อายุ*ถูกต้องครอบคลุม	103.972 ^a	0.482
อายุ*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	98.677 ^a	0.629
อายุ*ตรงตามเวลาที่กำหนด	99.463 ^a	0.608



จากตารางที่ 28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความสัมพันธ์	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp. Sig
ระดับการศึกษา*มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.086 ^a	0.130
ระดับการศึกษา*ให้บริการด้วยความเต็มใจ	2.953 ^a	0.228
ระดับการศึกษา*มีอัธยาศัยดี	2.435 ^a	0.296
ระดับการศึกษา*สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	12.691 ^a	0.013 (มีนัยสำคัญ)
ระดับการศึกษา*ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	20.726 ^a	0.000 (มีนัยสำคัญ)
ระดับการศึกษา*มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	41.240 ^a	0.000 (มีนัยสำคัญ)
ระดับการศึกษา*ไม่เคยตอบปฏิเสธคำเรียกร้องขอ	3.932 ^a	0.415

จากตารางที่ 29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการด้วยความเต็มใจ การมีอัธยาศัยดี การไม่เคยตอบปฏิเสธคำเรียกร้องขอ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการสามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม การให้บริการด้วยความรวดเร็ว การมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
ระดับการศึกษา*ตรงตามความต้องการ	22.686 ^a	0.001 (มีนัยสำคัญ)
ระดับการศึกษา*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	20.860 ^a	0.002 (มีนัยสำคัญ)
ระดับการศึกษา*ถูกต้องครอบคลุม	10.506 ^a	0.105
ระดับการศึกษา*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	13.609 ^a	0.034 (มีนัยสำคัญ)
ระดับการศึกษา*ตรงตามเวลาที่กำหนด	11.943 ^a	0.063

จากตารางที่ 30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย และข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลถูกต้องครอบคลุม และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
ระดับการศึกษา*ตรงตามความต้องการ	13.270 ^a	0.039 (มีนัยสำคัญ)
ระดับการศึกษา*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	21.716 ^a	0.001 (มีนัยสำคัญ)
ระดับการศึกษา*ถูกต้องครอบคลุม	21.982 ^a	0.005 (มีนัยสำคัญ)
ระดับการศึกษา*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	14.921 ^a	0.061

ระดับการศึกษา*ตรงตามเวลากำหนด	24.936 ^a	0.000 (มีนัยสำคัญ)
-------------------------------	---------------------	-----------------------

จากตารางที่ 31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (เอกสารประกอบการพิจารณาญาติ) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้ บริการ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
ระดับการศึกษา*ตรงตามความต้องการ	46.661 ^a	0.000 (มีนัยสำคัญ)
ระดับการศึกษา*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	43.931 ^a	0.000 (มีนัยสำคัญ)
ระดับการศึกษา*ถูกต้องครอบคลุม	45.837 ^a	0.000 (มีนัยสำคัญ)
ระดับการศึกษา*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	45.837 ^a	0.000 (มีนัยสำคัญ)
ระดับการศึกษา*ตรงตามเวลากำหนด	27.178 ^a	0.000 (มีนัยสำคัญ)

จากตารางที่ 32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
ระดับการศึกษา*ตรงตามความต้องการ	14.435 ^a	0.025 (มีนัยสำคัญ)
ระดับการศึกษา*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	15.797 ^a	0.045 (มีนัยสำคัญ)
ระดับการศึกษา*ถูกต้องครอบคลุม	14.172 ^a	0.077
ระดับการศึกษา*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	22.515 ^a	0.004 (มีนัยสำคัญ)
ระดับการศึกษา*ตรงตามเวลาที่กำหนด	8.889 ^a	0.962

จากตารางที่ 33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย และข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลถูกต้องครอบคลุม และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความสัมพันธ์	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1.527 ^a	0.910
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ให้บริการด้วยความเต็มใจ	6.468 ^a	0.263
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*มีอัธยาศัยดี	5.800 ^a	0.326

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	10.502 ^a	0.398
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.434 ^a	0.926
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	9.827 ^a	0.830
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ไม่เคยตอบปฏิเสธคำเรียกร้องขอ	6.038 ^a	0.812

จากตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการด้วยความเต็มใจ การมีอัธยาศัยดี การสามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม การให้บริการด้วยความรวดเร็ว การมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ การไม่เคยตอบปฏิเสธคำเรียกร้องขอ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ตรงตามความต้องการ	26.101 ^a	0.097
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	24.160 ^a	0.150
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ถูกต้องครอบคลุม	25.644 ^a	0.108
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	32.247 ^a	0.021 (มีนัยสำคัญ)
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ตรงตามเวลากำหนด	31.688 ^a	0.024 (มีนัยสำคัญ)

จากตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ) พบว่า ความสัมพันธ์

ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย และ ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

เอกสารประกอบการพิจารณาญาติติ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp. Sig
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ตรงตามความต้องการ	22.226 ^a	0.222
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	23.278 ^a	0.180
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ถูกต้องครอบคลุม	29.644 ^a	0.197
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	27.126 ^a	0.299
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ตรงตามเวลาที่กำหนด	23.109 ^a	0.186

จากตารางที่ 36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (เอกสารประกอบการพิจารณาญาติติ) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับความพึงพอใจด้าน
คุณภาพของงาน**

ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้ บริการ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ตรงตามความต้องการ	7.777 ^a	0.982
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	8.813 ^a	0.964
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ถูกต้องครอบคลุม	8.614 ^a	0.968
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ชัดเจนสะดวกต่อการ นำไปใช้	8.275 ^a	0.974
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ตรงตามเวลาที่กำหนด	7.769 ^a	0.982

จากตารางที่ 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับความพึงพอใจด้าน
คุณภาพของงาน**

เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูล พื้นฐาน	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ตรงตามความต้องการ	8.889 ^a	0.962
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	15.274 ^a	0.912
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ถูกต้องครอบคลุม	18.408 ^a	0.783
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ*ชัดเจนสะดวกต่อการ นำไปใช้	15.983 ^a	0.889

จากตารางที่ 38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย

ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม และข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน กับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความสัมพันธ์	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	35.750 ^a	0.216
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ให้บริการด้วยความเต็มใจ	25.291 ^a	0.711
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*มีอรรถาศัยดี	58.040 ^a	0.092
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	15.114 ^a	0.443
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	9.435 ^a	0.854
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	16.713 ^a	0.336
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ไม่เคยตอบปฏิเสธคำเรียกร้องขอ	12.933 ^a	0.997

จากตารางที่ 39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการด้วยความเต็มใจ การมีอรรถาศัยดี การสามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม การให้บริการด้วยความรวดเร็ว การมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ การไม่เคยตอบปฏิเสธคำเรียกร้องขอ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ตรงตามความต้องการ	37.853 ^a	0.853
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	39.975 ^a	0.788
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ถูกต้องครอบคลุม	39.862 ^a	0.792
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	45.271 ^a	0.585
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ตรงตามเวลาที่กำหนด	42.757 ^a	0.687

จากตารางที่ 40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ตรงตามความต้องการ	40.756 ^a	0.762
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	51.244 ^a	0.348

ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน* ถูกต้องครอบคลุม	83.684 ^a	0.050
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน* ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	76.368 ^a	0.138
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ตรง ตามเวลาที่กำหนด	48.845 ^a	0.439

จากตารางที่ 41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (เอกสารประกอบการพิจารณาญาติ) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้ บริการ	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ตรง ตามความต้องการ	49.241 ^a	0.423
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ทัน เหตุการณ์/ทันสมัย	49.715 ^a	0.405
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน* ถูกต้องครอบคลุม	48.234 ^a	0.463
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน* ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	51.337 ^a	0.344
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ตรง ตามเวลาที่กำหนด	46.848 ^a	0.520

จากตารางที่ 42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ) พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และ ข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 43 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับ ความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน

เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน	Chi-Square Tests	
	Value	Asymp.Sig
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ตรงตามความต้องการ	41.223 ^a	0.745
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ทันเหตุการณ์/ทันสมัย	78.838 ^a	0.100
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ถูกต้องครอบคลุม	79.518 ^a	0.091
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้	79.053 ^a	0.097
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน*ตรงตามเวลาที่กำหนด	79.494 ^a	0.092

จากตารางที่ 43 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของงาน (เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และ ข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสำรวจ (ตอนที่ 3) สรุปได้ดังนี้

3.1 สิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ

1. การมีจิตใจให้บริการเยี่ยม (5 คน)
2. มีความเต็มใจให้บริการ (8 คน)
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (5 คน)
4. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองมาก (3 คน)
5. การต้อนรับดีมาก (2 คน)
6. เจ้าหน้าที่อภัยภัยดี (3 คน)
7. ความรอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ ทันสมัย (1 คน)
8. ความถูกต้องของข้อมูล (3 คน)
9. ข้อมูลครบถ้วน (2 คน)
10. ความรวดเร็วในการให้บริการ (4 คน)
11. ติดต่อได้สะดวก (2 คน)
12. ข้อมูลได้ตรงตามที่ขอ (2 คน)
13. มีความมุ่งมั่นในการแสวงหาข้อมูล (3 คน)
14. มีเครือข่ายการหาข้อมูลทำให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็ว (1 คน)
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถมาก (1 คน)

3.2 สิ่งที่ต้องปรับปรุง

1. ควรทำ Issue ข้อมูลที่น่าสนใจ ที่คาดว่าจะช่วยแก้ไขปัญหาบ้านเมืองได้ (1 คน)
2. ระบบสารสนเทศขัดข้องบ่อย (1 คน)
3. เพิ่มอุปกรณ์สารสนเทศ (1 คน)
4. ข้อมูลตรงตามความต้องการ (1 คน)
5. ความชัดเจนของข้อมูลบางอย่าง (1 คน)
6. ระยะเวลาในการทำข้อมูล (1 คน)
7. สถานที่สำหรับการปรึกษาในการขอใช้บริการ (2 คน)
8. การเตรียมข้อมูลทางวิชาการล่วงหน้า (1 คน)
9. การจัดทำผลงานวิจัยเผยแพร่ (1 คน)

- | | |
|-----------------------------------------------------|--------|
| 10. การวิเคราะห์งานเชิงวิชาการ | (1 คน) |
| 11. เทคนิคการให้บริการ | (1 คน) |
| 12. บางครั้งไม่มีผู้รับผิดชอบเฉพาะด้านอยู่ให้บริการ | (2 คน) |

3.3 ความคาดหวังในการใช้บริการ

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1. ข้อมูลสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการอภิปรายในสภา | (1 คน) |
| 2. มีการเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนทั่วไปทราบ | (1 คน) |
| 3. อยากได้ศูนย์บริการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ | (1 คน) |
| 4. ข้อมูลสถิติตรงตามความต้องการ | (1 คน) |
| 5. ข้อมูลชัดเจนตรงตามความต้องการ | (1 คน) |
| 6. เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนา | (1 คน) |
| 7. มีเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ครบถ้วน | (1 คน) |
| 8. เป็นศูนย์ข้อมูลที่สามารถอ้างอิงได้ | (1 คน) |
| 9. มีการศึกษาค้นคว้าที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกในการช่วยเหลือประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร | (1 คน) |
| 10. นำข้อมูลที่ได้ไปช่วยด้านการตลาดแก่เกษตรกร | (1 คน) |
| 11. การบริการที่ดีเช่นนี้ตลอดไป | (2 คน) |

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร

เนื่องจากผู้ทำการศึกษาได้นำเครื่องมือวัดคุณภาพ โดยอาศัยทฤษฎี TQM (Total Quality Management) มาใช้เป็นหลักในการกำหนดวิธีวัดคุณภาพโดยรวม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร จึงมุ่งเน้น 3 ด้านเป็นหลักสำคัญ ดังนี้

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า

การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยมุ่งเน้นคุณค่าต่อลูกค้า สร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและเปลี่ยนระดับไปสู่ความปลาบปลื้มจากการตอบสนองสินค้า หรือการให้บริการที่เกินความคาดหวังแก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า นอกจากนี้การให้ความสำคัญกับลูกค้ายังช่วยให้มั่นใจว่าผู้ประกอบการจะผลิตสินค้าที่เป็นที่ต้องการของตลาด ดังนั้นเจ้าหน้าที่ทุกคนจึงต้องมีจิตสำนึกแห่งคุณภาพ และความเป็นเลิศ และต้องระลึกเสมอว่าผลงานที่ผลิตหรือบริการที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้าต้องมีคุณภาพ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำให้ทราบว่า มีผู้ให้บริการเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประมาณ 26.8 % ผู้ช่วยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประมาณ 34.1 % (ตารางที่ 1) โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 78 % (ตารางที่ 2) ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาจบปริญญาโท (ตารางที่ 3) และส่วนใหญ่ใช้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร 1-2 ครั้งต่อเดือน รองลงมา 3-5 ครั้งต่อเดือน (ตารางที่ 4) อายุเฉลี่ยประมาณ 35 ปี (ตารางที่ 5) โดยมีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ประมาณ 9 ปี (ตารางที่ 6) โดยข้อมูลทางวิชาการด้านการเกษตรส่วนใหญ่ นั้น ถูกนำไปใช้ในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร (ตารางที่ 7)

1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านลูกค้า

1.1.1 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตารางที่ 8) พบว่า

โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับที่ดีถึงดีมาก ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการด้วยความเต็มใจ ความมีอัธยาศัยดี การมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และ การไม่เคยตอบปฏิเสธคำเรียกร้องขอ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ส่วนการแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม และการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

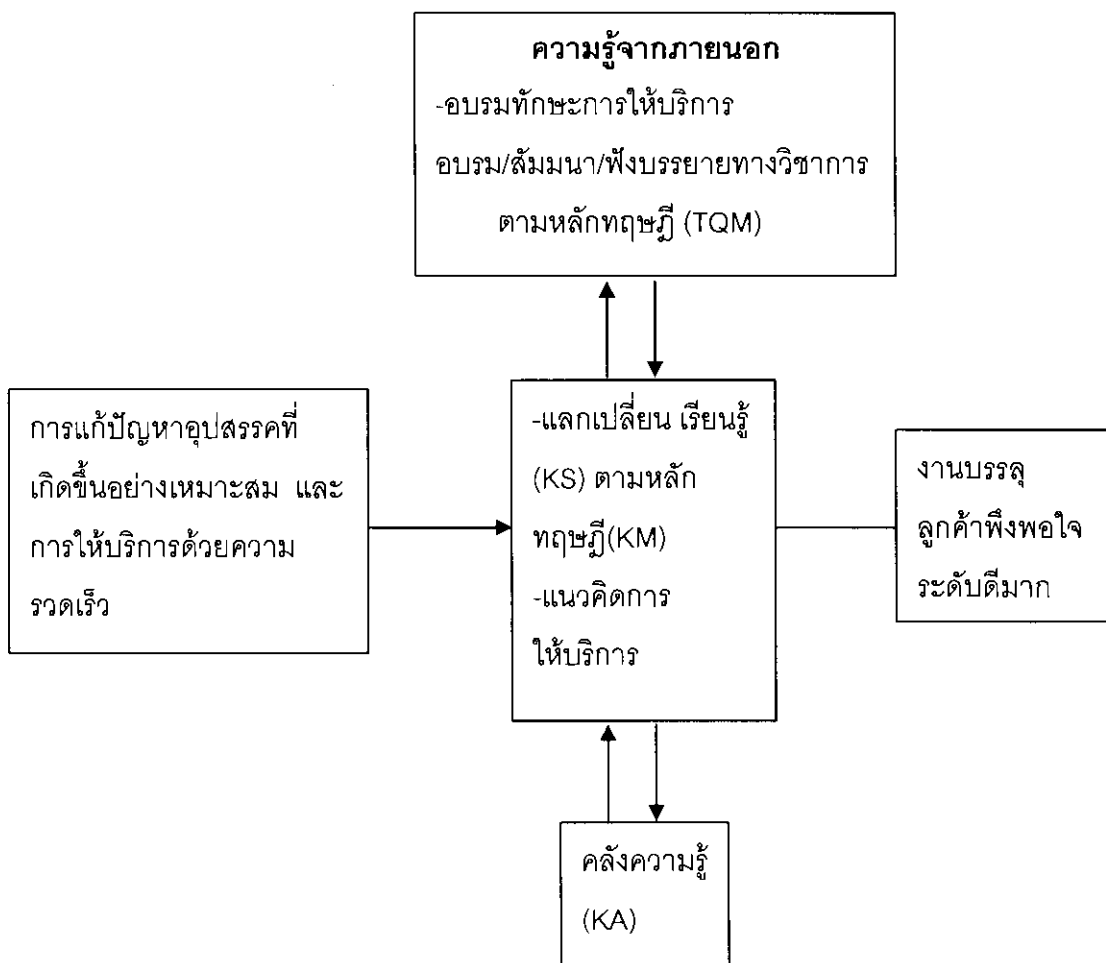
เนื่องจากการแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม และการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับดีแต่ไม่ถึงดีมาก ทำให้ผู้ทำการศึกษามีแนวคิดที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 ด้านนี้เพื่อให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้ากลับขึ้นมาอยู่ในระดับที่ดีมาก

โดยอาศัยหลักทฤษฎี TQM มาใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงที่สุดตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด โดยการฝึกอบรมทักษะการให้บริการทางวิชาการด้าน

การเกษตรให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญทางวิชาการทางด้านการเกษตร โดยเชิญวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ ทางด้านการเกษตรมาถ่ายทอดความรู้ทางด้านการเกษตรให้แก่เจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ควรให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม เข้าร่วมการสัมมนาหรือเข้าร่วมฟังการบรรยายทางวิชาการด้านการเกษตรจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และน่าจะส่งผลให้คุณภาพของงานและผลการดำเนินการออกมาดีมาก เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

นอกจากนี้ผู้ทำการศึกษาได้อาศัยหลักทฤษฎี Knowledge Management (KM) มาช่วยแก้ปัญหาโดยหลักทฤษฎี TQM โดยการจัดการความรู้ในลักษณะ Knowledge Sharing (KS) คือการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ช่วยเหลือ เกื้อกูล ซึ่งกันและกัน โดยการนำประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ประสบจากการทำงานมาถ่ายทอดและร่วมกันวิเคราะห์ถึงปัญหาและสาเหตุ ผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อให้รู้ว่าถ้าเกิดปัญหาแบบเดิมอีก เจ้าหน้าที่จะใช้วิธีใดในการแก้ไขปัญหาค่า ซึ่งจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม และให้บริการด้วยความรวดเร็วขึ้น และจากหลักแนวคิดการให้บริการพบว่าบริการที่ดีย่อมจะส่งผลให้ผู้รับบริการ(ลูกค้า) มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการโดยทำให้เกิดความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ ความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ ความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก ความประทับใจที่ดีไปนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่งทั้งหมดที่เกิดขึ้นนี้ล้วนแต่ส่งผลดีให้กับองค์กร แต่อย่างไรก็ตามเมื่อมีการทำ Knowledge Sharing (KS) แล้วต้องมีการเก็บสะสมความรู้ที่ได้ไว้ในคลังความรู้ Knowledge Assets (KA) เพื่อที่ว่าในอนาคตถ้าเกิดปัญหาแบบเดียวกันขึ้นมาจะได้สามารถเปิดดูข้อมูลจากคลังความรู้ได้ โดยการจัดเก็บอาจจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร หรือไว้ในระบบสารสนเทศที่สามารถสืบค้นได้ง่าย สะดวกต่อการใช้งาน





1.1.2. ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของงาน ได้แก่ ก. เอกสาร

ประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ข. เอกสารประกอบการพิจารณาปฏิบัติ ค. ข้อมูล ตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และ ง. เอกสารวิชาการที่เผยแพร่

ผู้ทำการศึกษาได้สอบถามถึงความพึงพอใจข้อมูลของงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครบคลุม ข้อมูลชัดเจน สะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลา พบว่า เอกสารประกอบการพิจารณาร่าง พระราชบัญญัติ (ตารางที่ 9) เอกสารประกอบการพิจารณาปฏิบัติ (ตารางที่ 10) และเอกสาร วิชาการที่เผยแพร่ (ตารางที่ 12) ในด้านข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีทั้ง 5 ด้าน



ส่วนข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ (ตารางที่ 11) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดี 4 ด้าน ยกเว้นด้านข้อมูลตรงตามความต้องการซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก สำหรับตารางที่ 13 แสดงภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการเกษตร พบว่าอยู่ในระดับดีมาก

ผู้ทำการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพของงาน ได้แก่ ก. เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ข. เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ และ ง. เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ ความพึงพอใจของลูกค้าใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลา จัดอยู่ในระดับดีไม่ถึงกับดีมาก แต่ ค. ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพของงานมีด้านข้อมูลตรงตามความต้องการ จัดอยู่ในระดับดีมาก นอกนั้นด้านที่เหลือจัดอยู่ในระดับดี

ดังนั้นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรในด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของงาน เพื่อให้ความพึงพอใจของลูกค้าสูงขึ้นมาอยู่ในระดับที่ดีมาก ผู้ทำศึกษามีวิธีในการดำเนินการดังนี้ คือ

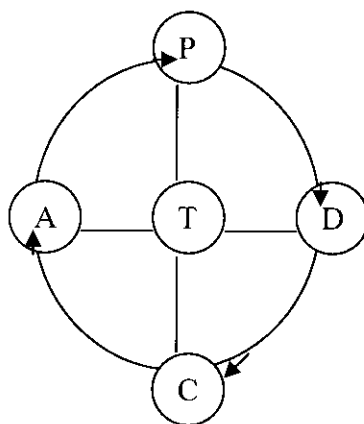
-ด้านข้อมูลตรงตามความต้องการ

ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ และเอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ เนื่องจากในร่างพระราชบัญญัติและญัตติที่เสนอเข้าสู่วาระการประชุมของสภานั้นจะมีหลักการและเหตุผลของร่างนั้น ๆ หรือญัตตินั้น ๆ เสนอมาด้วย

ดังนั้นวิธีที่ดีที่สุดในช่วงแรก คือ เจ้าหน้าที่ต้องทำความเข้าใจในหลักการและเหตุผลให้ถ่องแท้ เมื่อเข้าใจแล้วก็ค้นคว้า รวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อนำมาจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มเสนอดังบทที่ 3 ที่ได้เสนอขั้นตอนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ และเอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ โดยเจ้าหน้าที่ต้องคำนึงถึงคุณภาพของงาน (TQM) คือ สินค้าต้องเหมาะสมกับการใช้ประโยชน์ตามความมุ่งหมาย และลูกค้าเป็นผู้กำหนดว่าสินค้านั้นมีคุณภาพดีหรือไม่ ตรงตามความต้องการหรือไม่

สำหรับเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ นั้น เนื่องจากการจัดทำนั้นเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้กำหนดชื่อเรื่องที่จะทำการศึกษา โดยคุณสถานการณ์ขณะนั้นว่ามีเรื่องอะไรที่อยู่ในความสนใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือมีเรื่องอะไรที่กำลังเป็นที่สนใจของสังคม ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่อาจจะคาดคะเนผิด ส่งผลให้เอกสารทางวิชาการที่ผลิตออกมาไม่ตรงตามความต้องการของ

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คือ ก่อนที่เจ้าหน้าที่จะทำการผลิตเอกสารวิชาการ ควรมีการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรว่า ณ ขณะนั้นต้องการเอกสารทางวิชาการเรื่องอะไร และเรื่องอะไรเป็นประเด็นที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรให้ความสนใจและอยากรู้เพื่อใช้ในการศึกษา ค้นคว้า ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต่อไป ตรงตามหลักทฤษฎี TQM ที่กล่าวไว้เกี่ยวกับวงจรการบริหาร คือ การตั้งเป้าหมายและพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น โดยการตั้งเป้าหมายว่าสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องการเอกสารวิชาการเรื่องอะไร เจ้าหน้าที่ก็พยายามกระทำให้ได้เพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น มีการวางแผนออกแบบสำรวจสอบถามความต้องการ แล้วนำมาปฏิบัติ มีการตรวจสอบว่าตรงตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องการหรือไม่ ถ้าไม่ตรงก็ทำการแก้ไข



(สัญญา เศรษฐพิทยากุล. 2546)

T : target : เป้าหมาย

P : plan : วางแผน

D : do : ปฏิบัติ

C : check : ตรวจสอบ

A : action : แก้ไข

-ด้านข้อมูลทันการณ์/ทันสมัย

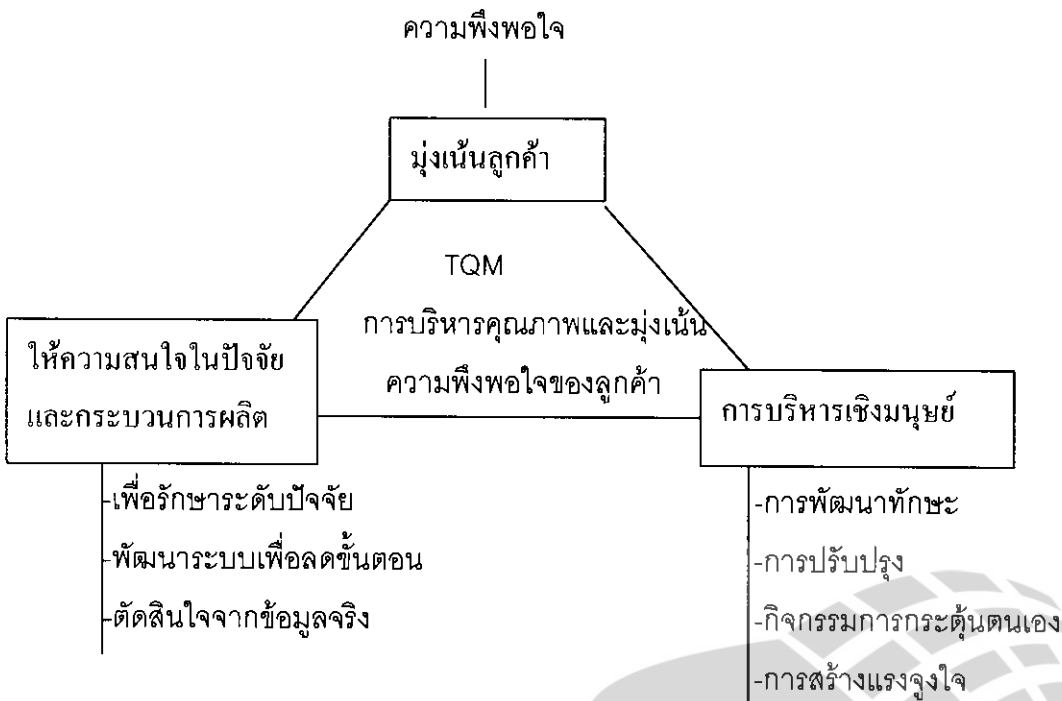
ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาปฏิบัติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ความพึงพอใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรกับงานทั้ง 4 ลักษณะในด้านข้อมูลทันการณ์/ทันสมัย นี้อยู่ในระดับดี

หลักสูตร "การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง" รุ่นที่ 3
ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 5 กันยายน 2551



เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น

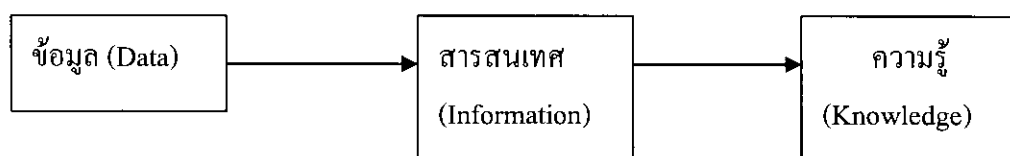
ซึ่งผู้ทำการศึกษาคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่น่าจะทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับดี
 มากได้ ด้วยวิธีการดังนี้ คือ การจะได้มาซึ่งข้อมูลที่ทันสมัย/ทันสมัยนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องมี
 แหล่งข้อมูลที่ดี ที่อ้างอิงได้และต้องเป็นข้อมูล ณ ปัจจุบัน ข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
 หนังสือพิมพ์ มักจะเป็นข้อมูลที่ทันสมัย/ทันสมัย แต่บางครั้งความเชื่อถือได้ไม่เต็ม 100 %
 ดังนั้นข้อมูลที่ดีที่สุดคือ ข้อมูลที่มาจากส่วนราชการ กระทรวง ทบวง กรม รวมทั้งรัฐวิสาหกิจ ต่าง
 ๆ จะเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ 100 % แต่การจะได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้ต้องมีการทำหนังสือราชการ
 ไปขอความอนุเคราะห์ข้อมูล ซึ่งต้องใช้เวลาในการดำเนินการต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า 3 วันกว่าจะได้
 ข้อมูล บางครั้งทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่ทันสมัยกับการจะนำไปใช้ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
 วิธีการที่ดีที่สุด ณ ขณะนี้คือ ต้องมีการประสานงานภายในระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน และ
 ระหว่างเจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ โดยอาศัยหลักมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ในด้านการขอ
 ความอนุเคราะห์ข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้ได้ข้อมูล
 ตามหลักทฤษฎี TQM ในการบริหารคุณภาพ เพื่อให้ได้สินค้าที่มีประสิทธิภาพ ตรงตามความพึง
 พอใจของลูกค้า



-ด้านข้อมูลถูกต้องครบคลุม

ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอให้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ ความพึงพอใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรกับงานทั้ง 4 ลักษณะในด้านข้อมูลถูกต้องครบคลุม น้อยในระดับดี ไม่ถึงกับดีมาก

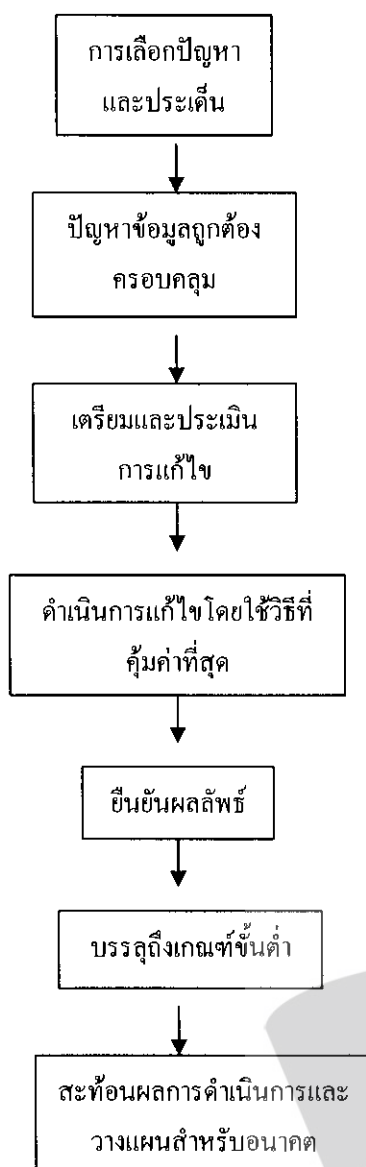
ดังนั้นผู้ทำการศึกษาจึงคิดหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้ถึงระดับดีมาก โดยลักษณะข้อมูลที่ถูกต้องครบคลุมนั้นเป็นลักษณะของข้อมูลที่ดี ดังนั้นในการจัดทำ ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลของเจ้าหน้าที่นั้น ต้องมีความละเอียด รอบคอบ ในการพิจารณาข้อมูลเพื่อนำมาจัดทำและวิเคราะห์ต่อไป ดังหลักทฤษฎี KM ที่ว่าเกี่ยวกับเรื่องการจัดการความรู้ ได้แก่ การนำข้อมูล (Data) เนื้อความของข้อเท็จจริงที่ได้รวบรวมเก็บไว้ และเมื่อนำ Data ที่เก็บรวบรวมไว้หลาย ๆ เรื่องนำแต่ละเรื่องมาสรุปรวมเป็นเรื่อง ๆ เราเรียกว่า Information หรือเรียกว่าสารสนเทศ และเมื่อนำสารสนเทศที่ได้มาประมวลผลเพื่อแก้ปัญหา หรือเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ เราเรียกข้อมูลส่วนนี้ว่า ความรู้ (Knowledge)



(ชนวัฒน์ โภษะจรรย์, 2550)

ดังนั้นข้อมูลถูกต้องครบคลุม ต้องผ่านกระบวนการ 3 ขั้นตอน คือ Data Information และ Knowledge โดยขั้นตอน Knowledge นั้นต้องอาศัยทักษะและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ในการวิเคราะห์ พิจารณา กลั่นกรอง Information ออกมาเพื่อให้เกิดความรู้ที่ถูกต้องครบคลุม ตรงตามความประสงค์ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้นทักษะและประสบการณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่จึงเป็นปัจจัยสำคัญ การเรียนรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ช่วยเหลือ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน รวมทั้งการเรียนรู้จากการฝึกทักษะและการอบรม เป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็น โดยการเรียนรู้ร่วมกัน การนำประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ประสบความสำเร็จในการทำงานมาถ่ายทอด ว่ามีการทำอย่างไรให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบคลุม โดยวิธี Knowledge Sharing (KS) ตามหลักทฤษฎี KM ที่ได้เสนอไว้ข้างต้น นอกจากนี้ควรมีการจัดฝึกอบรมฝึกทักษะเจ้าหน้าที่ในเรื่องการจัดการความรู้ เน้นในเรื่องการให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องครบคลุม ตั้งแต่

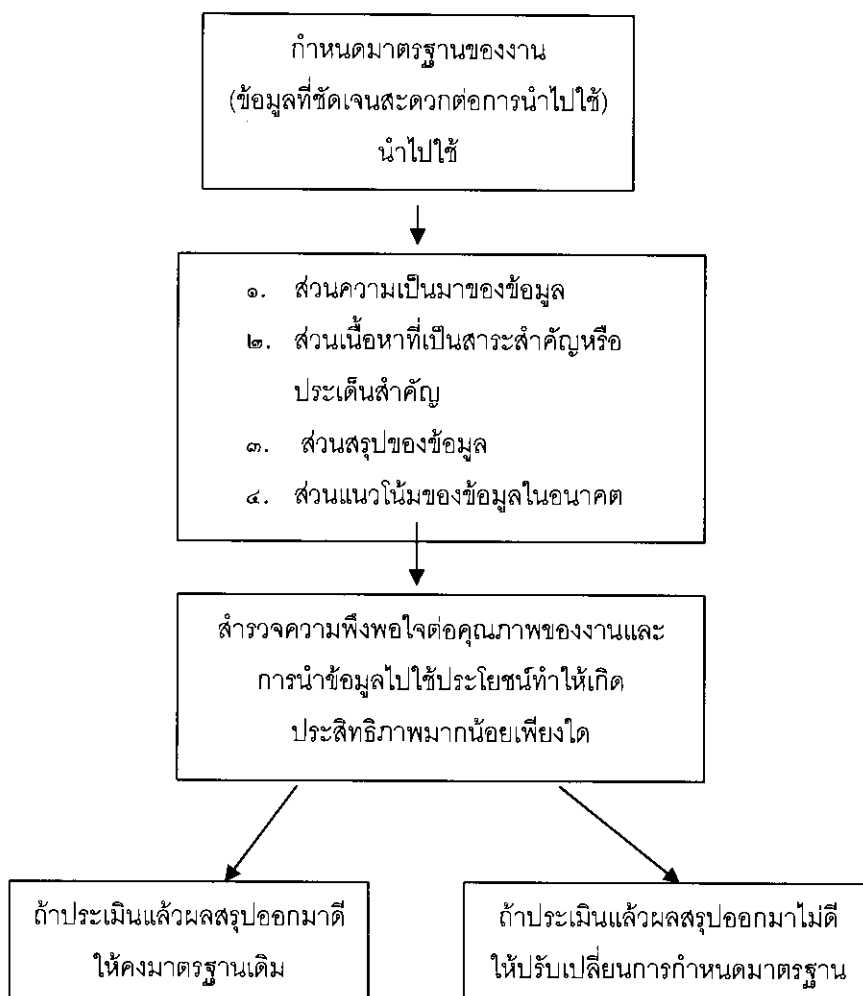
ขั้นตอนการหาข้อมูล (Data) การทำสารสนเทศ (Information) และการจัดการความรู้ (Knowledge) ให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครอบคลุม ก็จะทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ย่อมส่งผลให้การให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย ซึ่งตรงกับหลักทฤษฎี TQM ที่กล่าวถึงเทคนิคการแก้ปัญหาและส่งเสริมการปรับปรุง คือการมีจิตสำนึกในปัญหา และค้นหาเทคนิคการแก้ปัญหา รวมทั้งการปรับปรุงที่เพิ่มพูนขึ้นเรื่อย ๆ จะเป็นการเสริมฐานของหน่วยงานให้แข็งแกร่งขึ้น และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ขึ้น



- ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้

การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ ความพึงพอใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรกับงานทั้ง 4 ลักษณะในด้านข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้นี้อยู่ในระดับดี

ดังนั้นทำอย่างไรจึงจะทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรกับงานทั้ง 4 ลักษณะในด้านข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้นี้อยู่ในระดับดีมาก ผู้ทำการศึกษาค้นคว้า ทฤษฎี TQM ในเรื่องการจัดทำให้เป็นมาตรฐาน การกำหนดการทำข้อมูลให้ชัดเจนเพื่อที่จะได้สะดวกต่อการนำไปใช้ โดยข้อมูลที่ชัดเจนต้องประกอบไปด้วย ส่วนความเป็นมาของข้อมูล ส่วนเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญหรือประเด็นสำคัญ ส่วนสรุปของข้อมูล และส่วนแนวโน้มของข้อมูลในอนาคต เพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประชุมสภา รวมทั้งการประชุมในชั้นกรรมาธิการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชนต่อไป การที่จะรู้ว่ามาตรฐานที่เราได้ตั้งไว้ในเรื่องรูปแบบการทำข้อมูลให้ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้นั้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้นหรือไม่นั้น ควรมีการประเมินด้วยแบบสำรวจเพื่อสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ว่าเมื่อมีการกำหนดมาตรฐานการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ ให้มีข้อมูลที่ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้แล้ว สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของงานมากน้อยเพียงใด และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อประเทศชาติและประชาชนมากน้อยแค่ไหนเพียงใด



- ข้อมูลตรงตามเวลา

ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ ความพึงพอใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรกับงานทั้ง 4 ลักษณะในด้านข้อมูลตรงตามเวลาอยู่ในระดับดี

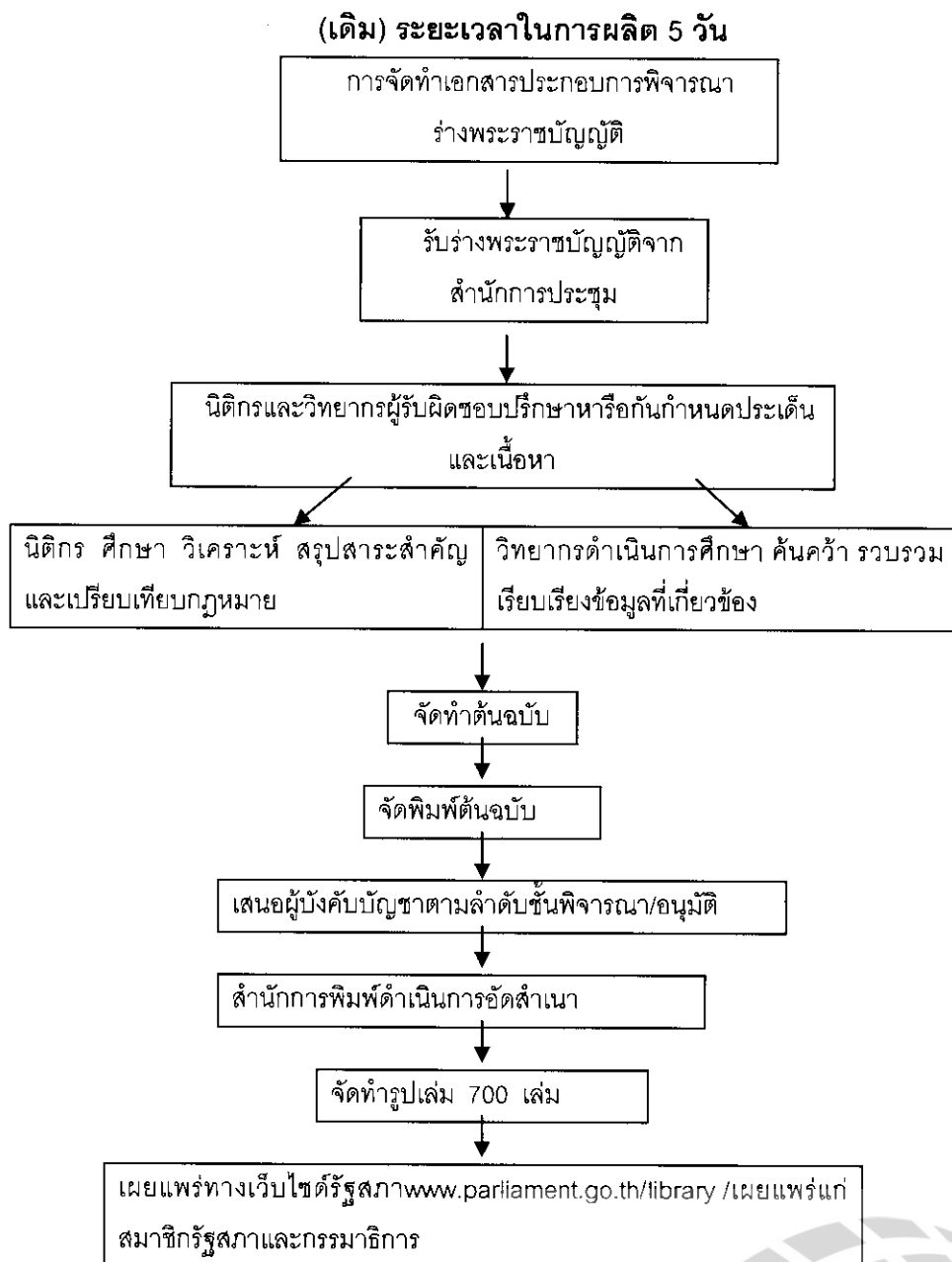
การจะทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรกับงานทั้ง 4 ลักษณะในด้านข้อมูลตรงตามเวลาอยู่ในระดับที่ดีมากขึ้น ต้องพิจารณากระบวนการผลิตการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ ว่ามีขั้นตอนการจัดทำอย่างไร ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ ผู้ทำการศึกษาได้เขียนอธิบายรายละเอียดไว้ในบทที่ 3 พอเป็นสิ่งเข็บแล้ว

โดยเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและเอกสารประกอบการพิจารณาญัตตินั้น ใช้ระยะเวลาในการผลิต 5 วัน ในขณะที่การจัดทำข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการการ ดำเนินการไม่น้อยกว่า 5 เรื่อง/เดือน/คน โดยระยะเวลาดำเนินการ: กรณีข้อมูลระดับเร่งด่วน เสร็จภายใน 1 วัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูล : กรณีข้อมูลระดับไม่เร่งด่วนเสร็จภายใน 3 วัน สำหรับการจัดทำเอกสารทางวิชาการใช้เวลาในการจัดทำ 1 ปี/เรื่อง/คน

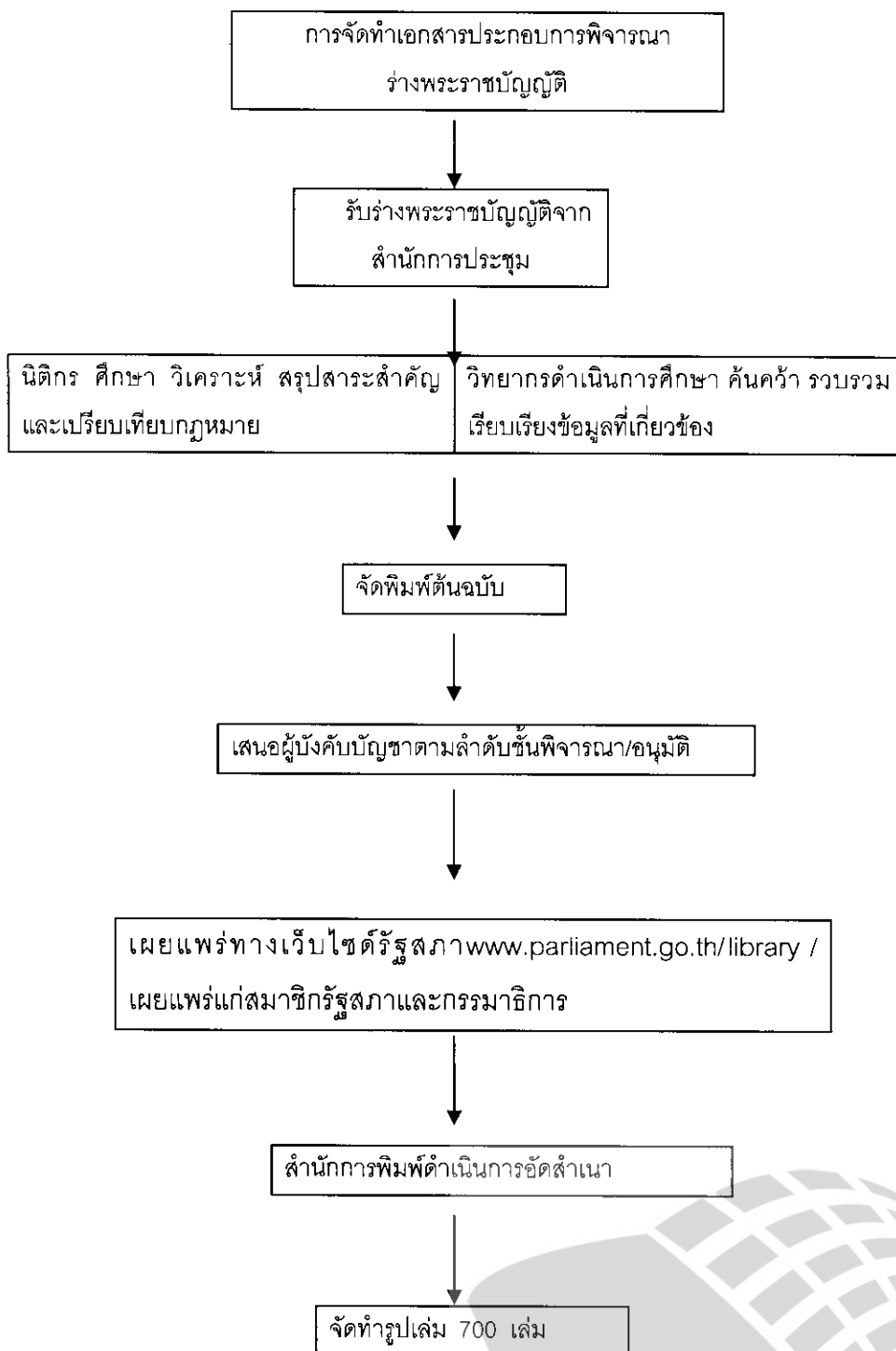
ดังนั้น การที่จะให้ได้ข้อมูลตรงตามเวลา ตามหลักทฤษฎี TQM

เกี่ยวกับเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) ต้องมีการจัดแถว หรือการทำให้ทุก ๆ กิจกรรมและการดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปเพื่อการสร้างความพึงพอใจ/ความประทับใจให้แก่ ลูกค้า ในกรณีนี้จะใช้วิธีปรับปรุงกระบวนการ โดยการปรับลดขั้นตอนการผลิต/การให้บริการ ย่อม ส่งผลให้เวลาในการส่งมอบสินค้าน้อยลง ทำให้สามารถบริการได้เร็วขึ้น ทำให้สินค้าหรือบริการ ดึงดูดความสนใจของลูกค้ามากขึ้น (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2550.) ดังนั้นผู้ทำการศึกษาจึงมีความ คิดเห็นว่าควรลดขั้นตอนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสาร ประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่ เผยแพร่ ดังนี้

- การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ

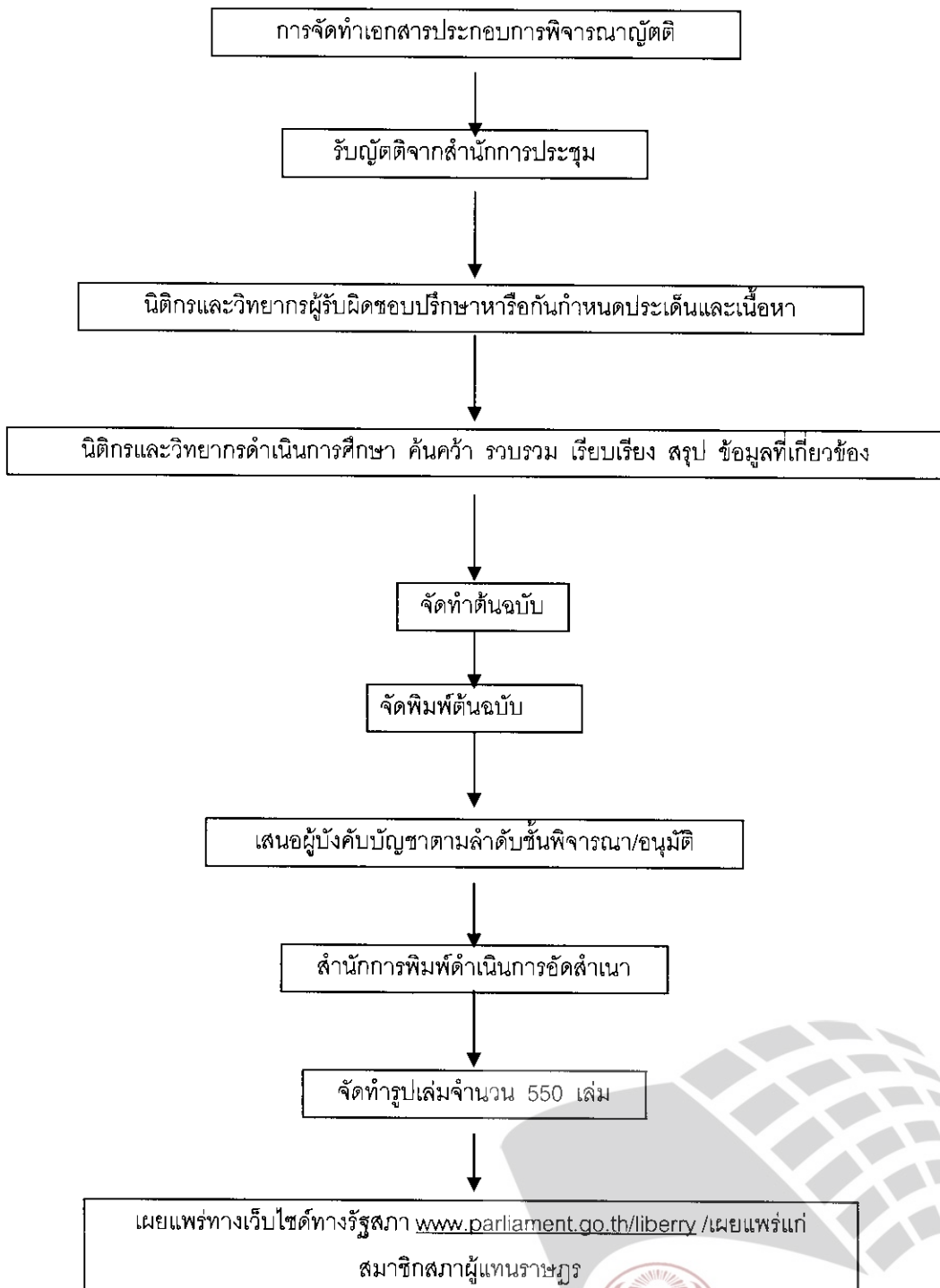


(ใหม่) ระยะเวลาในการผลิต 3 วัน

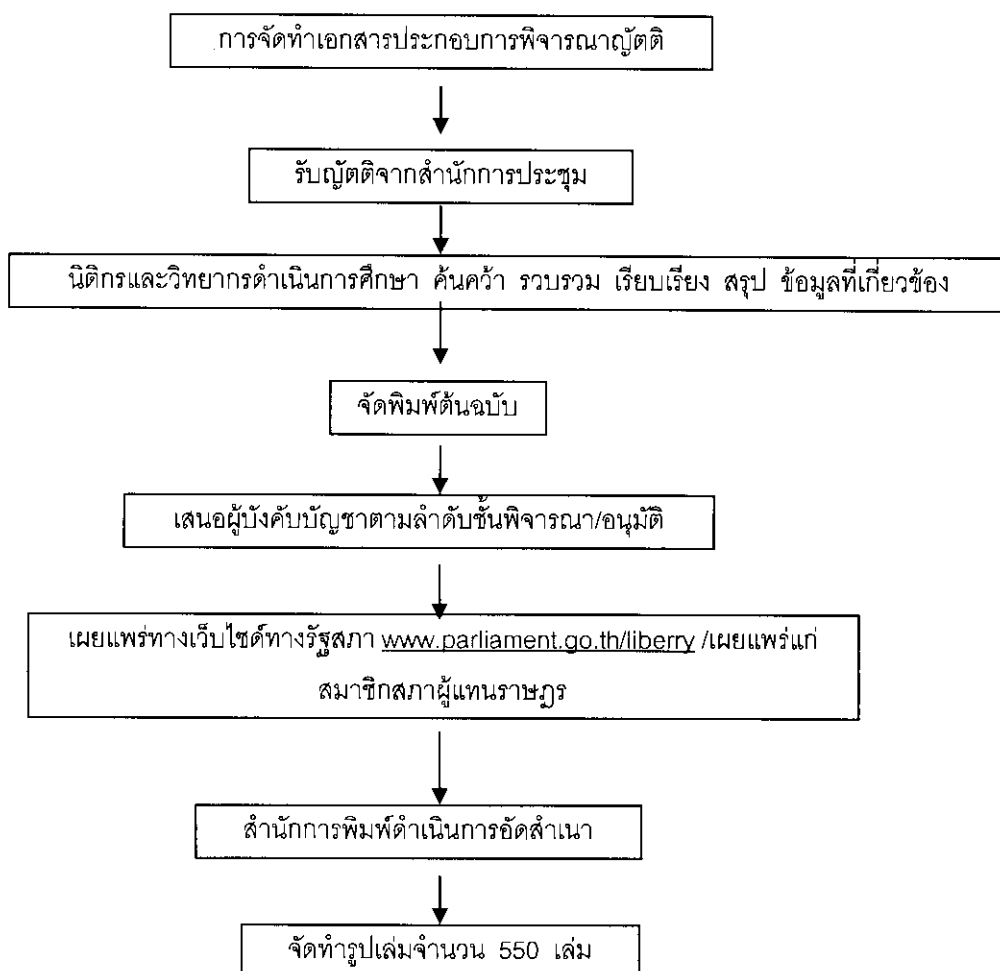


- การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ

(เดิม) ระยะเวลาในการผลิต 5 วัน



(ใหม่) ระยะเวลาในการผลิต 3 วัน



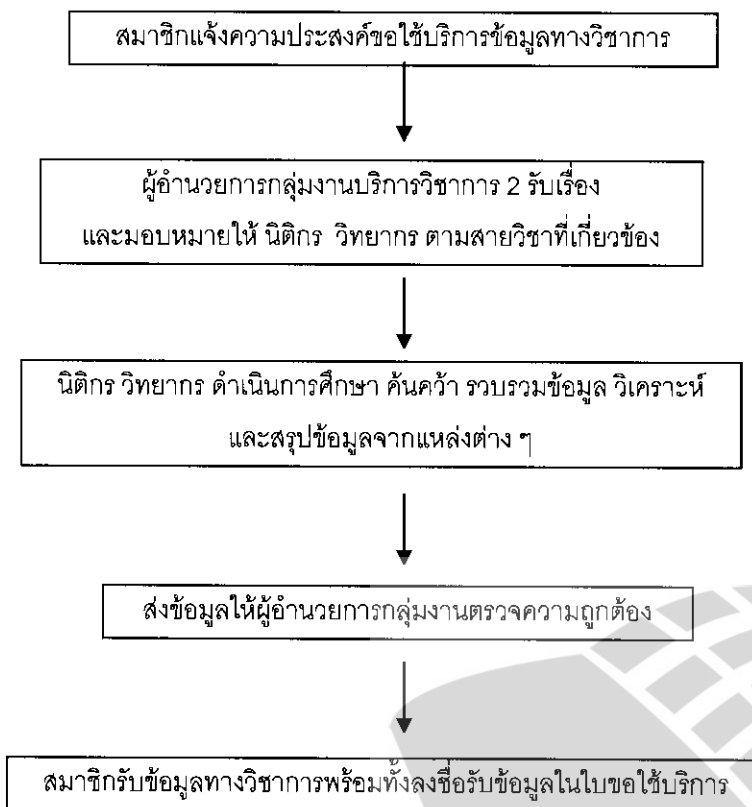
จะเห็นได้ว่าถ้ามีการลดขั้นตอนการทำงานและมีการสลับขั้นตอนการทำงาน โดยนำการเผยแพร่ทางเว็บไซต์รัฐสภา www.parliament.go.th/library /การเผยแพร่แก่สมาชิก รัฐสภาและกรรมาธิการ มาดำเนินการก่อนการอัดสำเนาทำรูปเล่ม สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะสามารถเปิดดูข้อมูลและทำการศึกษาข้อมูลเป็นการเบื้องต้นได้ก่อนวันประชุมสภา เนื่องจากเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ส่วนใหญ่จะเผยแพร่หรือจำหน่ายจ่ายแจก ให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในตอนเช้าของวันประชุมสภา ช่วงก่อนที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะเข้าห้องประชุม

นอกจากการลดขั้นตอนการทำงานจะส่งผลให้การข้อมูลตรงตามเวลาแล้ว ควรมี การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ หรือเอกสารประกอบการพิจารณา ญัตติในทันทีที่มีการบรรจุร่างพระราชบัญญัติหรือญัตติ นั้น ๆ ในระเบียบวาระการประชุม เพื่อ

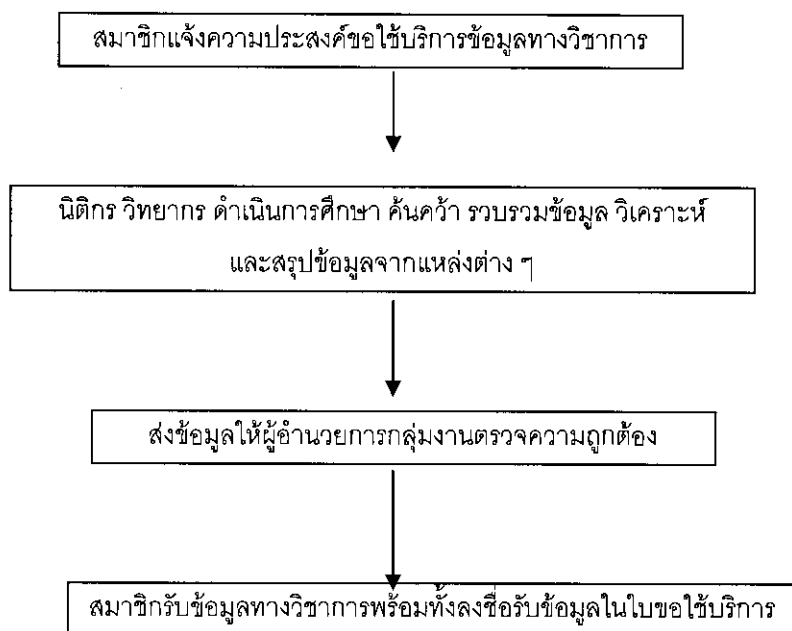
ไม่ให้เป็นการเสียเวลาในการดำเนินการจัดทำ ควรดำเนินการจัดทำในทันทีที่ไม่ต้องผลการประชุมของวิปรัฐสภา กับวิปฝ่ายค้านว่าจะนำเรื่องใดเข้าประชุมสภา ซึ่งเรียกว่าเป็นการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ หรือเอกสารประกอบการพิจารณาญัตติล่วงหน้าไปก่อนเลย ดังนั้นข้อมูลในผลงานที่ได้รับจะตรงตามเวลาที่กำหนดหรือบางครั้งอาจจะเร็วกว่าเวลาที่กำหนดอีก เมื่อมองในภาพรวมแล้วจะเห็นว่าการทำงานในลักษณะนี้ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการที่สูงขึ้น

- สำหรับการจัดทำข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ ซึ่งใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ: กรณีข้อมูลระดับเร่งด่วน เสร็จภายใน 1 วัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูล : กรณีข้อมูลระดับไม่เร่งด่วนเสร็จ ภายใน 3 วัน

(เดิม)เร่งด่วน เสร็จภายใน 1 วัน ไม่เร่งด่วนเสร็จ ภายใน 3 วัน



(ใหม่)เร่งด่วน เสร็จภายใน 1 ชั่วโมง ไม่เร่งด่วนเสร็จ ภายใน ๑ วัน



การลดขั้นตอนการทำงาน ก็เป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้การจัดทำข้อมูลตามที่สมาชิก ร้องขอในใบขอใช้บริการมีประสิทธิภาพทำให้บริการทางวิชาการเพิ่มสูงขึ้น ดังได้กล่าวมาแล้ว ข้างต้น ตามหลักทฤษฎี TQM การปรับลดขั้นตอนการผลิต/การให้บริการ ย่อมส่งผลให้เวลาในการส่งมอบสินค้าน้อยลง ทำให้สามารถบริการได้เร็วขึ้น ทำให้สินค้าหรือบริการดึงดูดความสนใจ ของลูกค้ามากขึ้น (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2550.) โดยการจัดทำข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้ บริการ ซึ่งแต่เดิมใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ: กรณีข้อมูลระดับเร่งด่วน เสร็จภายใน 1 วัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูล : กรณีข้อมูลระดับไม่เร่งด่วนเสร็จ ภายใน 3 วัน ถ้ามีการลด ขั้นตอนการปฏิบัติงานและกำหนดให้การจัดทำข้อมูลระดับเร่งด่วน เสร็จภายใน 1 ชั่วโมง ไม่ เร่งด่วนเสร็จ ภายใน ๑ วัน

การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อใช้เวลาในการค้นคว้า รวบรวม เรียบเรียง และ วิเคราะห์ข้อมูล จาก ๑ วันเป็น ๑ ชั่วโมง หรือจาก ๓ วัน เป็น ๑ วันนั้น ต้องอาศัยหลักทฤษฎี KM มาช่วยช่วยสนับสนุนในด้านการจัดการความรู้ คือ ต้องมีคลังข้อมูลที่ดี ต้องมีการจัดเก็บข้อมูล และสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว รวมทั้งต้องมีเครือข่ายระหว่างหน่วยงานใน การให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่รวดเร็ว ทันการณ์ และทันสมัย โดยอัญญาณี คล้ายสุบรรณ. 2551. ได้ กล่าวถึงกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการใช้ประโยชน์ความรู้ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้ คือ ได้องค์ความรู้เพื่อการ

พัฒนาตน พัฒนางานทั้งของตนและองค์กรให้ลุล่วง ได้พัฒนาคนให้มีโอกาสใช้ศักยภาพของตนให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ได้พัฒนาการทำงานของคุณคนให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล ได้พัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ประสบความสำเร็จในระดับแนวหน้า และที่สำคัญได้ชุมทรัพย์ความรู้ที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาประเทศและสังคม โดยรวม

-เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน จุลสาร เอกสารรายงานสภา ฯลฯ มีระยะเวลาในการดำเนินการ : 1 ปี/เรื่อง/คน หมายความว่าใน 1 ปี เจ้าหน้าที่ 1 คน จะต้องเขียนงานทางวิชาการด้านการเกษตร 1 เรื่องเป็นอย่างน้อย

การที่จะให้ได้ข้อมูลตรงตามเวลาในผลงานเอกสารวิชาการที่เผยแพร่นั้น ก็คือ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องการข้อมูลที่กำลังเกิดขึ้น ณ เวลานั้น หรือ ในช่วงเวลานั้น เช่น กรณีเกิดปัญหาการทุจริตโครงการรับจำนำข้าวเปลือก ปี 2549/2550 ถ้าเจ้าหน้าที่มีการจัดทำเอกสารวิชาการเกี่ยวกับเรื่องโครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปี ปี 2549/2550 ออกมาเผยแพร่ให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรช่วงนั้นพอดี ย่อมทำให้การให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรย่อมมีความพึงพอใจในการให้บริการ และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการช่วยเหลือเกษตรกรได้ทันท่วงที ซึ่งตรงกับหลักทฤษฎี TQM ที่กล่าวถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เมื่อเกิดความพึงพอใจแล้วลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการของหน่วยงานอีก

ดังนั้นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในผลงานเอกสารวิชาการที่เผยแพร่นั้น เจ้าหน้าที่ต้องมีการติดตามข่าวสารบ้านเมือง สถานการณ์บ้านเมืองที่เกี่ยวกับการเกษตรในขณะนั้น แล้วค้นคว้า รวบรวม เรียบเรียง และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาจัดทำเป็นเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เน้นการจัดทำ 5 บทที่สำคัญ คือ ความเป็นมา สถานการณ์ทั่วไป สภาพปัญหา แนวทางการแก้ไข และบทสรุป และที่สำคัญต้องมีการจัดพิมพ์เผยแพร่ในช่วงเวลาที่กำลังเกิดสถานการณ์นั้น ๆ

1.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนครั้ง



ที่ใช้บริการและประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน กับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังตารางที่ 14 19 24 29 34 และ 39 ตามลำดับ พบว่า ความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ

๑. ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความสามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
๓. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการให้บริการด้วยความรวดเร็ว
๔. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความพึงพอใจคุณภาพของงาน ได้แก่

1. เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ดัง ตารางที่ 15 20 25 30 35 และ 40 ตามลำดับ พบว่า ความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ

- 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลตรงตามความต้องการ
- 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย
- 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้
- 1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้
- 1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด

2. เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ดังตารางที่ 16 21 26 31 36 และ 41 ตามลำดับ พบว่า ความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ

- 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลตรงตามความต้องการ
- 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลทัศนเหตุการณ์/ทัศนสมัย
- 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลถูกต้องครอบคลุม
- 1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด

3. ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ ดังตารางที่ 17 22 27 32 37 และ 42 ตามลำดับ พบว่า ความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ

- 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลตรงตามความต้องการ
- 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลทัศนเหตุการณ์/ทัศนสมัย
- 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลถูกต้องครอบคลุม
- 1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้
- 1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด

4. เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน จุลสารวารสาร ฯลฯ ดังตารางที่ 18 23 28 33 38 และ 43 ตามลำดับ พบว่า ความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ

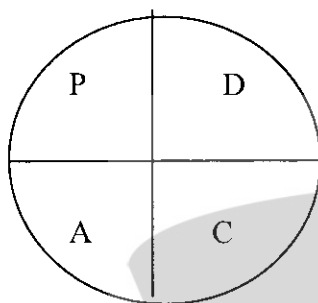
- 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลตรงตามความต้องการ



- 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลต้น
เหตุการณ์/ต้นสมัย
- 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูล
ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้
- 1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูล
ตรงตามเวลากำหนด

2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ในทฤษฎี TQM การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คือ การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในกิจกรรมทุกด้านอย่างต่อเนื่องให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น การพัฒนาและการปรับปรุงจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อเรามีความมุ่งมั่นและยึดถือ “ความเป็นเลิศ” (Excellence) เป็นจุดหมายปลายทาง การปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ก็คือการทำผลงานในวันนี้ให้ดีกว่าผลงานเมื่อวานนี้ และทำผลงานในวันพรุ่งนี้ให้ดีกว่าวันนี้ ซึ่งจะทำให้เราไปสู่ความเป็นเลิศได้ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2548.) โดยเราต้องกำหนดความเป็นเลิศในมุมมองของเรา แล้ววางแผนดำเนินการเป็นขั้นตอน โดยศึกษา วิเคราะห์ และทบทวนข้อมูลการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพของระบบและผลลัพธ์อย่างสร้างสรรค์ และต่อเนื่อง พยายามหาวิธีในการแก้ปัญหา และพัฒนาการดำเนินงานที่เรียบง่ายแต่ให้ผลลัพธ์สูง ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ เป็นธรรมชาติและไม่สร้างความเสี่ยงจากการตรวจสอบ (ดร. ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ 2546.) ตามหลักทฤษฎี TQM นั้นเราสามารถนำวงจรเดมมิง (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2550.) มาช่วยในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้



P = Plan

การวางแผน

D= Do

ลงมือทำตามแผน

C= Check

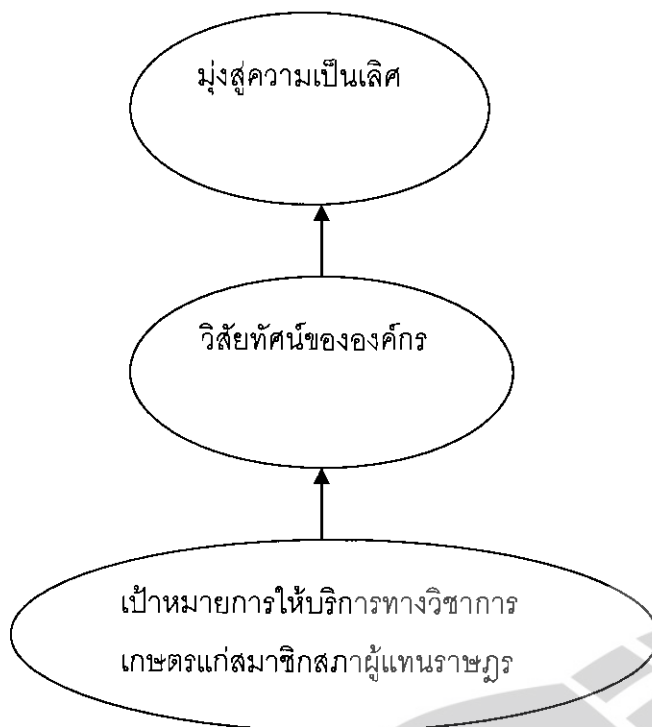
ตรวจสอบผลลัพธ์กับแผน



A= Act/Action

หากไม่บรรลุผลให้หาสาเหตุและวางแผนแก้ไขใหม่
หากบรรลุผล ให้ถือกำหนดเป็นมาตรฐานเพื่อยึดถือ
ปฏิบัติต่อไป

อย่างไรก็ตาม ในการกำหนดเป้าหมายมุ่งสู่ความเป็นเลิศในมุมมองของเรานั้น ควรสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรด้วย โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีวิสัยทัศน์ คือ “องค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของปวงชน” และมียุทธศาสตร์ การพัฒนาตามแผน กลยุทธ์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๐ – ๒๕๕๑ ที่ว่า (๒) เสริมสร้างและพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็น “รัฐสภา อิเล็กทรอนิกส์” และ “ศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ” ต่อไป ดังนั้นการกำหนดแผนกิจกรรมของการ ให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร จึงต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎรด้วย



การให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้น ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม 2550 - เดือนมิถุนายน 2551 มีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ จำนวน 0 เรื่อง ที่ไม่มีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เนื่องจากช่วงเวลาที่กำหนดเป็นช่วงสมัยประชุมสามัญทั่วไป มีการจัดทำเอกสาร

ประกอบการพิจารณาญาติ จำนวน 19 เรื่อง มีการให้บริการจัดทำข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอใน
ใบขอใช้บริการจำนวน 268 เรื่อง มีการดำเนินการจัดทำเอกสารทางวิชาการจำนวน 1 เรื่อง
และมียอดรวมผู้มาใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น 160 คน

ดังนั้นการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ สิ่งแรกหรือเป้าหมายแรกที่ต้องทำคือ มุ่งสู่การเพิ่ม
จำนวนผู้มาใช้บริการ (ลูกค้า) ถ้ามีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นย่อมแสดงว่าลูกค้าพึงพอใจ/
ประทับใจกับการให้บริการ ย่อมแสดงให้เห็นว่าการให้บริการของเรามีประสิทธิภาพ จนทำให้
ลูกค้ารายเดิมกลับมาใช้บริการอีก และยังมีการบอกต่อและเชิญชวนเพื่อน ๆ (ลูกค้ารายใหม่ ๆ)
มาใช้บริการ นอกจากการเพิ่มปริมาณลูกค้าแล้ว อีกเป้าหมายหนึ่งหรือสิ่งหนึ่งที่สำคัญก็คือ
จำนวนผลงาน (เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณา
ญาติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ เอกสารวิชาการที่เผยแพร่) ของการให้บริการ
ถ้ามีจำนวนการขอใช้บริการผลงานต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ย่อมแสดงให้เห็นว่าผลงานต่าง ๆ ที่ผลิต
ออกมานั้นเป็นผลงานที่ดีมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ลูกค้าจึงกลับมาขอใช้บริการทางวิชาการอีก
ซึ่งเป็นไปตามหลักทฤษฎี TQM และการจะเพิ่มจำนวนลูกค้ารวมทั้งการเพิ่มปริมาณการให้บริการ
ที่กล่าวมาข้างต้น และจากการตอบแบบสำรวจตอนที่ 3 ในเรื่องสิ่งที่ควรปรับปรุง และความ
คาดหวังในการใช้บริการ ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นมุ่งเน้นประเด็นไปที่การบริหารจัดการ
ข้อมูล เช่น ควรทำ Issue ข้อมูลที่น่าสนใจ ที่คาดว่าจะช่วยแก้ไขปัญหาบ้านเมืองได้ ความ
ชัดเจนของข้อมูลบางอย่าง ระยะเวลาในการทำข้อมูล การเตรียมข้อมูลทางวิชาการล่วงหน้า
อยากได้ศูนย์บริการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ข้อมูลสถิติตรงตามความต้องการ ข้อมูลชัดเจนตรง
ตามความต้องการ เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนา มีเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ครบถ้วน เป็นศูนย์
ข้อมูลที่สามารถอ้างอิงได้ เป็นต้น

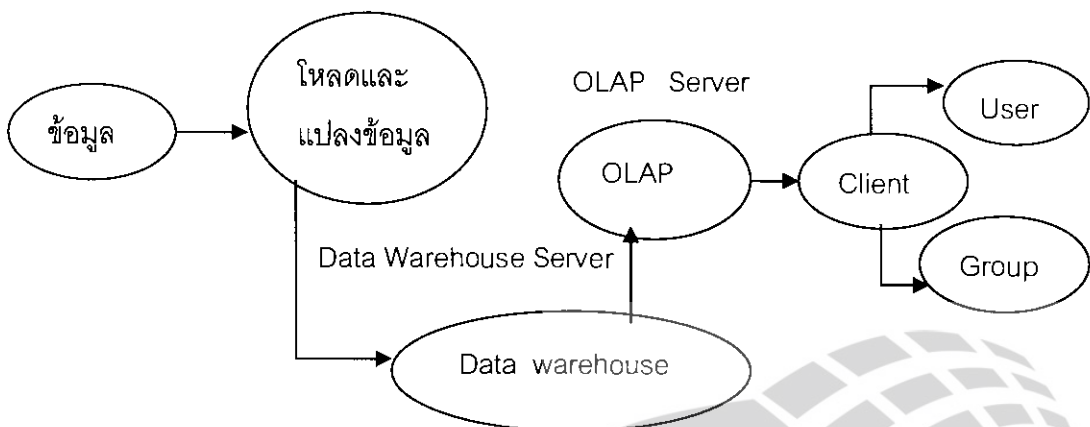
ดังนั้นผู้ทำการศึกษาจึงมีความคิดเห็นว่า แผนปฏิบัติการแรกๆ ที่ควรจะทำสำหรับ
งานการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร คือ การบริหารจัดการความรู้ทางด้านการเกษตร
เนื่องจาก ณ ปัจจุบันนี้การจัดการความรู้ทางด้านการเกษตรของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 นั้นยัง
ไม่เป็นระบบที่ดี ดังนั้นตามหลักทฤษฎี KM (สคส) สิ่งที่ต้องดำเนินการ ได้แก่

(1) การรวบรวมความรู้ ทั้งจากภายในองค์กร(ข้อมูลด้านการเกษตรจาก
การประชุมสภา การประชุมของคณะกรรมการคณะที่เกี่ยวข้อง) และภายนอกองค์กร (ข้อมูล
จากกระทรวง ทบวง กรม รัฐวิสาหกิจ เอกชน ที่เกี่ยวข้องด้านการเกษตร)

(2) การจัดหมวดหมู่ความรู้ ณ ปัจจุบันนี้การแบ่งหน้าที่ความ
รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ด้านการเกษตร แบ่งหมวดหมู่ความรู้เป็น พิษไร พิษสวน ป่าไม้ สัตว์บก

สัตว์น้ำ น้บูยและยาฆ่าแมลง โครงการพระราชดำริ กองทุนต่าง ๆ สหกรณ์ ป่าชายเลน ปฎิรูปที่ดิน ซึ่งถั่วเหลือง ปาล์ม น้ำมัน อ้อย จัดไว้ในหมวดหมู่พืชไร่ ดังนั้น การจัดหมวดหมู่ ความรู้ด้านการเกษตรคงจะต้องมีการจัดหมวดหมู่เพิ่ม เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งานคือ หมวดพืช พลังงาน

(3) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต เพื่อให้ค้นหาได้ง่าย สะดวก ณ ปัจจุบันระบบการจัดเก็บข้อมูลด้านการเกษตรยังไม่มีระบบจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพ การจัดเก็บใช้วิธีเก็บในรูปแบบ File แล้วเก็บเข้าหมวดหมู่ใน Folder ต่าง ๆ ลงไว้ใน Hard Disk ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ถ้าเกิดวันใดเครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือพัง ข้อมูลต่าง ๆ ก็จะทำให้เกิดการสูญหาย ดังนั้น ควรมีการสร้างคลังข้อมูล (Data Warehouse) คือ ระบบการจัดเก็บ และรวบรวมข้อมูล โดยนำข้อมูลที่กระจัดกระจายเข้ามารวมไว้เป็นศูนย์กลางข้อมูลและสามารถเก็บข้อมูลย้อนหลังได้ หลาย ๆ ปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ส่วนประกอบที่สำคัญของคลังข้อมูล คือ 1. ส่วนของการใส่ข้อมูล ได้แก่ การพัฒนาข้อมูล จะต้องมีการวางแผนว่าจะดึงข้อมูลอย่างไรและด้วยวิธีใด 2. การจัดเก็บข้อมูลเป็นส่วนของการบันทึกสถิติข้อมูล รวมทั้งรายละเอียดทั้งหมดของข้อมูล 3. ส่วนที่รองรับจากการใช้คลังข้อมูล หรือส่วนที่รองรับจากการทำงาน เพื่อให้ผู้ใช้งานได้เข้าถึงข้อมูล (ชนวิวัฒน์ โภษะจนาวรรณ. 2550) และจะช่วยให้การเรียกใช้ข้อมูลที่จัดเก็บไว้มีประสิทธิภาพสูงกว่าการจัดเก็บ ณ ปัจจุบัน



OLAP (Online Analytical Processing) : การวิเคราะห์ข้อมูล

Data Warehouse : คลังข้อมูล

(4) การสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้ การถ่ายทอดความรู้ด้านการเกษตร แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้น ณ ปัจจุบันมีการถ่ายทอดในลักษณะเอกสารประกอบการพิจารณา เอกสารวิชาการ ข้อมูลดิบ ข้อมูลการวิเคราะห์ บทความ รวมทั้งการถ่ายทอดทาง Internet ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และยังมีถ่ายทอดทางวิทยุในรายการ "ร้อยเรื่องเมืองไทย" ดังนั้นยังขาดอีกด้านหนึ่ง คือด้านหนังสือพิมพ์ น่าจะมีการนำบทความความรู้ทางด้านการเกษตรจากกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 ไปพิมพ์เผยแพร่ในหนังสือพิมพ์ให้ประชาชนได้รับทราบความข้อมูล ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ด้านการเกษตรที่ผ่านกระบวนการทำงานในสภาผู้แทนราษฎร

(5) การจัดกิจกรรมและกระบวนการ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ควรมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านการเกษตร กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่รับผิดชอบงานทางด้านการเกษตร เช่น จัดกิจกรรมวันปาล์มน้ำมัน : พิษพลังงาน และเชิญหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องปาล์มน้ำมันมาออกบูธจัดนิทรรศการ ให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องปาล์มน้ำมันในแง่มุมที่องค์กรหรือหน่วยงานตนเองรับผิดชอบ มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องนี้ในแง่มุมที่องค์กรหรือหน่วยงานตนเองรับผิดชอบ

(6) การวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อยกระดับความรู้ คือการนำความรู้ที่มีอยู่มารวบรวม เรียบเรียง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อให้เกิดเป็นความรู้

(7) การสร้างความรู้ใหม่ ได้แก่ความรู้ที่ได้มาจากการวิจัย การทดลอง ผลของการตั้งสมมติฐานแล้วมีการตรวจสอบสมมติฐาน เป็นต้น ความรู้เหล่านี้เป็นความรู้ที่ถูกสร้างขึ้นใหม่ เป็นความรู้ที่เกิดมาจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เช่น การวิจัยหาพันธุ์ข้าวที่ทนต่อโรคและแมลง การวิจัยหาพันธุ์ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ที่ให้ผลผลิต/ไร่สูง ฯลฯ

(8) การประยุกต์ใช้ความรู้ ได้แก่ การนำความรู้ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ เช่น เรารู้ว่าปมถั่วที่รากถั่วสามารถสังเคราะห์ธาตุไนโตรเจนให้แก่ต้นถั่วและบริเวณรอบ ๆ ต้นถั่ว ดังนั้นเราจึงปลูกข้าวโพดตามหลังการปลูกถั่ว เพื่อที่ว่าธาตุไนโตรเจนที่ตกค้างอยู่ในดินจะได้เป็นธาตุอาหารให้กับต้นข้าวโพด

(9) การเรียนรู้จากการใช้ความรู้ ได้แก่ การนำความรู้มาใช้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เช่นการส่งเสริมการปลูกดอกคาร์เนชั่นบนดอยอินทนนท์ เกษตรกรชาวเขาต้องดูแลการปลูกอย่างใกล้ชิด สังเกตว่ามีโรคแมลงอะไรที่มากทำลายดอกคาร์เนชั่น และควรใช้ยาฆ่าโรคหรือแมลงยี่ห้ออะไรถึงจะเหมาะสม ผลผลิตที่ได้แตกต่างจากการปลูกที่พื้นราบมากนักน้อยเพียงใด นี่เป็นตัวอย่างให้เห็นถึงการเรียนรู้จากการใช้ความรู้

เมื่อมีการจัดการความรู้ที่ดีแล้ว ความรู้ที่ได้ย่อมมีประสิทธิภาพ และการนำความรู้ไปใช้ย่อมทำให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย

3. การให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม

ตามหลักทฤษฎี TQM การจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพของสินค้าที่สมบูรณ์สำหรับลูกค้านั้น ต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ต้องมีความเข้าใจและยอมรับในการสร้างคุณภาพสูงสุด โดยทุกคนในหน่วยงานต้องร่วมมือร่วมใจกันในการจะพัฒนาคุณภาพของสินค้า (ดร. ณีฎฐ์พันธ์ เจริญนันท์ และคณะ 2546.) และการจะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ดีขึ้นเรื่อยๆและอย่างต่อเนื่องนั้น นอกจากหน่วยงานเดียวกันต้องมีส่วนร่วมช่วยกันในการแก้ปัญหาหรือปรับปรุงงานแล้ว ทุกหน่วยงานในองค์กรจะต้องร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพของธุรกิจอย่างสอดคล้องและลงตัวด้วย ทุกคนต้องปฏิบัติงานในฐานะสมาชิกขององค์กรคุณภาพเดียวกัน เพื่อให้สมาชิกสามารถทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นและถูกต้องเสมอ โดยมองข้ามฝ่าย/แผนกที่แตกต่างกัน (พงกะพรรณ ตะกลมทอง. ๒๕๕๐) โดยอาจจะจัดตั้งทีมงานข้ามสายงาน (Cross - Functional Team) เข้ามาช่วยรับผิดชอบในการดำเนินงาน และพัฒนาคุณภาพของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยทีมงานจะเป็นตัวสำคัญในการผลักดันธุรกิจไปข้างหน้าอย่างสม่ำเสมอ ต้องอาศัยการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา หรือปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตที่ดีขึ้นเรื่อยๆ ได้แก่การทำงานเป็นทีม การให้รางวัล การจูงใจ การกระตุ้น การยอมรับ และการให้ความสำคัญในตัวบุคคลผู้มีส่วนร่วม รวมทั้งการมีจิตสำนึกใน JIT (Just-In-Time) ซึ่งต้องมีการดำเนินการควบคู่ไปด้วย (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2548)

- การทำงานเป็นทีม ตามหลักทฤษฎี TQM การทำงานเป็นทีม เป็นส่วนหนึ่งของการทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ดีขึ้นเรื่อยๆและดีอย่างต่อเนื่อง โดยการทำงานเป็นทีม นั้น นอกจากการทำงานเป็นทีมในหน่วยงานเดียวกันแล้ว การทำงานร่วมกันของทีมงานประเภทเชื่อมข้ามสายงาน (Cross-Functional Team) คือการที่ต้องประสานและร่วมมือกันทำงานแบบข้ามหน่วยงานของตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้สินค้าและบริการได้รับการปรับปรุงให้ลูกค้าพอใจมากขึ้น ย่อมส่งผลดีทำให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น กว่าการทำงานเป็นทีมในลักษณะที่สมาชิกอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2548) ทั้งนี้เนื่องจากในกระบวนการทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตออกมา

นั้นต้องอาศัยหลายหน่วยงานภายในองค์กรเดียวกัน ดำเนินการทำงานให้งานเสร็จลุล่วงจนจบกระบวนการได้

การให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรนั้น ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ กระบวนการทำงานนั้นนอกจากมีการทำงานร่วมกันในทีมสายเกษตรในกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 แล้ว ยังมีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน คือ กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 (จัดทำต้นฉบับเอกสาร) กลุ่มงานโรงพิมพ์และสำนักพิมพ์ (ห้องอัดสำเนา : จัดการสำเนาต้นฉบับเอกสาร) กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (นำต้นฉบับเอกสารเผยแพร่ทางเว็บไซต์) ดังนั้นถ้ามีการร่วมแรงร่วมใจทำงานกันอย่างประสานงานกันอย่างแท้จริง ผลลัพธ์ที่ได้ก็จะออกมาดี มีคุณภาพ และตรงตามเวลา

- การให้ความสำคัญในตัวบุคคลผู้มีส่วนร่วม การให้รางวัล และการยอมรับ การจูงใจ การกระตุ้น ตามหลักทฤษฎี TQM นั้น ได้แก่ การให้ความสำคัญกับตัวบุคคลผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการการปรับปรุงเพื่อให้สินค้าออกมาดีมีคุณภาพ การให้รางวัลและการยอมรับผู้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน การจูงใจ และการกระตุ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกอยากร่วมกิจกรรมในการปรับปรุงงาน หรือปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ออกมาดีมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ด้วยการยกย่องชมเชยและให้รางวัล เมื่อผลลัพธ์ที่ได้ออกมาดี มีคุณภาพ และตรงตามเวลา ย่อมส่งผลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีแรงใจหรือกำลังใจในการทำงานเพื่อให้งานออกมาดี มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ ต่อไป

- การมีจิตสำนึกใน JIT (Just-In-Time) คือการผลิตแบบทันเวลาพอดีในจำนวนที่เพียงพอเหมาะสม โดยมุ่งเน้นลดต้นทุนการผลิต ลดความสูญเสียด่าง ๆ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2548) ถ้าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีจิตสำนึก JIT การทำงานย่อมมีประสิทธิภาพ และคุณภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 5 สรุป และข้อเสนอแนะ

ผู้ทำการศึกษาได้ทำการศึกษา เรื่อง การให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เพื่อศึกษาการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรของกลุ่มงานบริการวิชาการ ๒ สำนักวิชาการ และเพื่อพัฒนาการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรไปสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

วิธีดำเนินการ

โดยดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร (Document Research และศึกษาวิจัยภาคสนาม (ออกแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็น)) ซึ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร เพื่อจะใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่อไปในอนาคต โดยมีวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้ ประชากรผู้รับบริการ (ลูกค้า) คือ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสมาชิกวุฒิสภา ผู้ช่วยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผู้ช่วยวุฒิสภา และอื่น ๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยลักษณะของแบบประเมินเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยสุด
2. โดยอาศัยทฤษฎี TQM (Total Quality Management) มาใช้ในการกำหนดวิธีวัดคุณภาพโดยรวม ซึ่งมีส่วนประกอบสำคัญ ๓ ประการคือ ให้ความสำคัญกับลูกค้า การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม
3. เครื่องมือการจัดการความรู้ (KM) เพื่อศึกษาว่าการจัดการความรู้ทางด้านการเกษตรเป็นอย่างไรและแนวโน้มในอนาคตจะเป็นอย่างไร

สภาพปัญหา

ปัญหาทางด้านข้อมูลการเกษตร

1. ข้อมูลในกรณีประเด็นปัญหาการทุจริตต่าง ๆ ถ้าเป็นข้อมูลเชิงลึกจะต้องผ่านขั้นตอนการทำหนังสือราชการไปขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากกรมหรือกระทรวงที่

รับผิดชอบ ซึ่งต้องใช้เวลาานพอสมควรเพราะต้องผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ข้อมูลที่ได้รับมาบางครั้งจึงไม่ทันต่อเหตุการณ์ สถานการณ์ ณ ขณะนั้น

2. ข้อมูลสถิติทางการเกษตร ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกระทรวงอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่ข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลล่าช้าประมาณ 3 เดือน - 1 ปี ส่งผลให้ข้อมูลที่น่าเสนอให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะเป็นข้อมูลที่ไม่ทันสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์

3. การจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า ยังไม่เป็นระบบที่ดี ทำให้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ปัญหาทางด้านบุคลากร

4. การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะสาขาทางการเกษตร เนื่องจากบุคลากรที่ให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร แต่ละคนมีความเชี่ยวชาญด้านการเกษตรเฉพาะทาง ได้แก่ ด้านพืชไร่ จำนวน 1 คน ด้านส่งเสริมการเกษตร จำนวน 1 คน และด้านพืชสวน จำนวน 1 คน ตามลำดับ แต่ถ้าเป็นการเกษตรด้านอื่นจะใช้บุคลากรที่มีอยู่ช่วยกันรับผิดชอบ

ปัญหาทางด้านสถานที่ให้บริการ

5. เนื่องจากสถานที่ทำงานประจำของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ อยู่ที่ถนนประดิพัทธ์ ทำให้การทำงานมีปัญหาในเรื่องการนำส่งข้อมูล ซึ่งต้องนำข้อมูลมาส่งให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ถนนอุทองใน ถ้าข้อมูลมีปริมาณมากหรือประมาณ 15 แผ่นขึ้นไป สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะต้องเสียเวลาในการรอรับข้อมูล ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ต้องทำการจัดส่งข้อมูลทางรถตู้ ใช้เวลาเดินทางประมาณ 30 – 45 นาที

สาเหตุ

1. มีการปกปิดข้อมูลบางส่วน การหวงข้อมูล
2. การจัดเก็บ รวบรวม นำเสนอข้อมูลทางด้านสถิติของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และกระทรวงที่เกี่ยวข้องทางการเกษตรมีความล่าช้า
3. สถานที่ทำงานของข้าราชการกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ กับสถานที่ประชุมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ไม่ได้อยู่ที่เดียวกัน
4. ตามกรอบโครงสร้างของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 มีอัตราจ้างข้าราชการที่จบปริญญาโททางการเกษตรแค่ 3 อัตรา และยังไม่มีการขยายโครงสร้างอัตราจ้าง
5. ไม่มีระบบ Software หรือ โปรแกรม ในการจัดเก็บข้อมูลที่ดี

ผลกระทบ

1. บางครั้งข้อมูลที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้รับไป เป็นข้อมูลที่ไม่ทันสมัยส่งผลให้การแก้ไขปัญหาทางด้านการเกษตรของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร
2. ข้อมูลทางการเกษตรที่ได้รับไปไม่ทันต่อการใช้งาน (อภิปราย) ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
3. ข้อมูลในเรื่องที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญทางด้านการเกษตรเฉพาะสาขา ไม่มีความสมบูรณ์เท่าที่ควร ทำให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไม่สามารถแก้ปัญหาทางด้านการเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

แนวทางการแก้ไขปัญหา

เนื่องจากผู้ทำการศึกษาได้นำเครื่องมือวัดคุณภาพ โดยอาศัยทฤษฎี TQM (Total Quality Management) มาใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร จึงมุ่งเน้น 3 ด้านเป็นหลักสำคัญ ดังนี้

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า

1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านลูกค้า

1.1.1 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตารางที่ 8)

พบว่าส่วนการแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม และการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ทำให้ผู้ทำศึกษามีแนวคิดที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 ด้านนี้เพื่อให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้ากลับขึ้นมากอยู่ในระดับที่ดีมาก

-โดยอาศัยหลักทฤษฎี TQM มาใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุดตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด โดยการฝึกอบรมทักษะการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรให้กับเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ควรให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม เข้าร่วมการสัมมนาหรือเข้าร่วมฟังการบรรยายทางวิชาการด้านการเกษตร จากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และส่งผลให้คุณภาพของงานและผลการดำเนินการออกมาดีมากขึ้น เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

-นอกจากนี้อาศัยหลักทฤษฎี Knowledge Management (KM) มาช่วยแก้ปัญหาโดยการจัดการความรู้ในลักษณะ Knowledge Sharing (KS) คือการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ช่วยเหลือ เกื้อกูล ซึ่งกันและกัน โดยการนำประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ประสบจากการทำงาน

มาถ่ายทอดและร่วมกันวิเคราะห์ถึงปัญหาและสาเหตุ ผลกระทบที่เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตามเมื่อมีการทำ Knowledge Sharing (KS) แล้วต้องมีการเก็บสะสมความรู้ที่ได้ไว้ในคลังความรู้ Knowledge Assets (KA) เพื่อที่ว่าในอนาคตถ้าเกิดปัญหาแบบเดียวกันขึ้นมาจะจะได้สามารถเปิดดูข้อมูลจากคลังความรู้ได้ โดยการจัดเก็บอาจจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร หรือไว้ในระบบสารสนเทศที่สามารถสืบค้นได้ง่าย สะดวกต่อการใช้งาน

1.1.2. ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของงาน ได้แก่ ก. เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ข. เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ค. ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และ ง. เอกสารวิชาการที่เผยแพร่

ผู้ทำการศึกษาได้สอบถามถึงความพึงพอใจข้อมูลของงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจน สะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลา พบว่า เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ (ตารางที่ 9) เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ (ตารางที่ 10) และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ (ตารางที่ 12) ในด้านข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันการณ์/ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้ และข้อมูลตรงตามเวลา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีทั้ง 5 ด้าน

ส่วนข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ (ตารางที่ 11) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดี 4 ด้าน ยกเว้นด้านข้อมูลตรงตามความต้องการซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก

ก. ด้านข้อมูลตรงตามความต้องการ

-ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ และเอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ

เนื่องจากในร่างพระราชบัญญัติและญัตติที่เสนอเข้าสู่วาระการประชุมของสภานั้นจะมีหลักการและเหตุผลของร่างนั้น ๆ หรือญัตตินั้น ๆ เสนอมาด้วย ดังนั้นวิธีที่ดีที่สุดในช่วงแรกคือเจ้าหน้าที่ต้องทำความเข้าใจในหลักการและเหตุผลให้ถ่องแท้ เมื่อเข้าใจแล้วก็ค้นคว้า รวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อนำมาจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มเสนอ โดยเจ้าหน้าที่ต้องคำนึงถึงคุณภาพของงาน (TQM) คือสินค้าต้องเหมาะสมกับการใช้ประโยชน์ตามความมุ่งหมาย และลูกค้าเป็นผู้กำหนดว่าสินค้านี้มีคุณภาพดีหรือไม่ ตรงตามความต้องการหรือไม่

-สำหรับเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ นั้น

แนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คือ ก่อนที่เจ้าหน้าที่จะทำการผลิตเอกสารวิชาการ ควรมีการสำรวจความคิดเห็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรว่า ณ ขณะนั้นต้องการเอกสารทางวิชาการเรื่องอะไร และเรื่องอะไรเป็นประเด็นที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรให้ความสนใจและอยากรู้เพื่อใช้ในการศึกษา ค้นคว้า ตรงตามหลักทฤษฎี TQM ที่กล่าวไว้เกี่ยวกับวงจรการบริหาร คือ การตั้งเป้าหมายและพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น โดยการตั้งเป้าหมายว่าสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องการเอกสารวิชาการเรื่องอะไร เจ้าหน้าที่ก็พยายามกระทำให้ได้เพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น มีการวางแผนออกแบบสำรวจสอบถามความต้องการ แล้วนำมาปฏิบัติ มีการตรวจสอบว่าตรงตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องการหรือไม่ ถ้าไม่ตรงก็ทำการแก้ไข

ข. ด้านข้อมูลทันการณ์/ทันสมัย

ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ ความพึงพอใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรกับงานทั้ง 4 ลักษณะในด้านข้อมูลทันการณ์/ทันสมัยนี้อยู่ในระดับดี

ซึ่งผู้ทำการศึกษาคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่น่าจะทำให้เกิดความพึงพอใจในทีระดับดี มากได้ ด้วยวิธีการดังนี้ คือ การจะได้มาซึ่งข้อมูลที่ทันการณ์/ทันสมัยนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องมีแหล่งข้อมูลที่ดี ที่อ้างอิงได้และต้องเป็นข้อมูล ณ ปัจจุบัน และข้อมูลที่ดีที่สุดคือ ข้อมูลที่มาจากส่วนราชการ กระทรวง ทบวง กรม รวมทั้งรัฐวิสาหกิจ ต่าง ๆ จะเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ 100 % แต่การจะได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้ต้องมีการทำหนังสือราชการไปขอความอนุเคราะห์ข้อมูล ซึ่งต้องใช้เวลาในการดำเนินการต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า 3 วันกว่าจะได้ข้อมูล บางครั้งทำให้ข้อมูลที่ได้มาไม่ทันการณ์กับการจะนำไปใช้ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร วิธีการที่ดีที่สุด ณ ขณะนี้คือ ต้องมีการประสานงานภายในระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน และระหว่างเจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ โดยอาศัยหลักมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ในด้านการขอความอนุเคราะห์ข้อมูล กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้ได้ข้อมูล ตามหลักทฤษฎี TQM ในการบริหารคุณภาพ เพื่อให้ได้สินค้าที่มีประสิทธิภาพ ตรงตามความพึงพอใจของลูกค้า

ค. ข้อมูลถูกต้องครอบคลุม

ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ ความพึงพอใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรกับงานทั้ง 4 ลักษณะในด้านข้อมูลถูกต้องครอบคลุมนี้อยู่ในระดับดีไม่ถึงกับดีมาก

ผู้ทำการศึกษาจึงคิดหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้ถึงระดับดีมาก โดยลักษณะข้อมูลที่ถูกต้องครอบคลุมนั้นต้องเป็นลักษณะของข้อมูลที่ดี ดังหลักทฤษฎี KM ที่ว่าเกี่ยวกับเรื่องการจัดการความรู้

ดังนั้นข้อมูลถูกต้องครอบคลุม ต้องผ่านกระบวนการ 3 ขั้นตอน คือ Data Information และ Knowledge โดยขั้นตอน Knowledge นั้นต้องอาศัยทักษะและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ในการวิเคราะห์ พิจารณา กลั่นกรอง Information ออกมาเพื่อให้เกิดความรู้ที่ถูกต้องครอบคลุม ตรงตามความประสงค์ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การเรียนรู้จากการฝึกทักษะและการอบรม เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น โดยการเรียนรู้ร่วมกัน การนำประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ประสบความสำเร็จในการทำงานมาถ่ายทอด ว่ามีการทำอย่างไรให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครอบคลุม โดยวิธี Knowledge Sharing (KS) ตามหลักทฤษฎี KM

นอกจากนี้ควรมีการจัดฝึกอบรมฝึกทักษะเจ้าหน้าที่ในเรื่องการจัดการความรู้ เน้นในเรื่องการให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องครอบคลุม ตั้งแต่ขั้นตอนการหาข้อมูล (Data) การทำสารสนเทศ (Information) และการจัดการความรู้ (Knowledge) ให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครอบคลุม ก็จะทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ย่อมส่งผลให้การให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย ซึ่งตรงกับหลักทฤษฎี TQM ที่กล่าวถึงเทคนิคการแก้ปัญหาและส่งเสริมการปรับปรุง คือการมีจิตสำนึกในปัญหา และค้นหาเทคนิคการแก้ปัญหา รวมทั้งการปรับปรุงที่เพิ่มพูนขึ้นเรื่อย ๆ จะเป็นการเสริมฐานของหน่วยงานให้แข็งแกร่งขึ้น และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ขึ้น

ง. ข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้

การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ ความพึงพอใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรกับงานทั้ง 4 ลักษณะในด้านข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้นี้อยู่ในระดับดี

ดังนั้นทำอย่างไรจึงจะทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรกับงาน ทั้ง 4 ลักษณะในด้านข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้นั้นอยู่ในระดับดีมาก

ผู้ทำการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี TQM ในเรื่องการจัดทำให้เป็นมาตรฐาน เป็นการกำหนดการทำข้อมูลให้ชัดเจนเพื่อที่จะได้สะดวกต่อการนำไปใช้ เพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้นำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการประชุมสภา รวมทั้งการประชุมในชั้นกรรมาธิการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชนต่อไป การที่จะรู้ว่ามาตรฐานที่เราได้ตั้งไว้ในเรื่องรูปแบบการทำข้อมูลให้ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้นั้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้นหรือไม่นั้น ควรมีการประเมินด้วยแบบสำรวจเพื่อสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ว่าเมื่อมีการกำหนดมาตรฐานการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ ให้มีข้อมูลที่ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้แล้ว สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของงานมากน้อยเพียงใด และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อประเทศชาติและประชาชนมากน้อยแค่ไหนเพียงใด

จ. ข้อมูลตรงตามเวลา

ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ ความพึงพอใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรกับงานทั้ง 4 ลักษณะในด้านข้อมูลตรงตามเวลาอยู่ในระดับดี การจะทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรกับงานทั้ง 4 ลักษณะในด้านข้อมูลตรงตามเวลาอยู่ในระดับที่ดีมากนั้น ต้องพิจารณากระบวนการผลิตการจัดทำงานทั้ง 4 ลักษณะว่ามีขั้นตอนการจัดทำอย่างไร

ตามหลักทฤษฎี TQM ผู้ทำการศึกษาจึงมีความคิดเห็นว่าควรลดขั้นตอนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เพื่อลดเวลาในการจัดทำและควรมีการสลับขั้นตอนการทำงาน โดยนำการเผยแพร่ทางเว็บไซต์รัฐสภา www.parliament.go.th/library มาดำเนินการก่อนการอัดสำเนาทำรูปเล่ม สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะสามารถเปิดดูข้อมูลและทำการศึกษาข้อมูลเป็นการเบื้องต้นได้ก่อนวันประชุมสภา

นอกจากนี้ ควรมีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ หรือเอกสารประกอบการพิจารณาญัตติในทันทีที่มีการบรรจุร่างพระราชบัญญัติหรือญัตตินั้น ๆ ในระเบียบวาระการประชุม โดยไม่ต้องรอผลการประชุมของวิปรัฐบาลกับวิปฝ่ายค้านว่าจะนำเรื่องใดเข้าประชุมสภา

สำหรับการจัดทำข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ ตามหลักทฤษฎี TQM การปรับลดขั้นตอนการผลิต/การให้บริการ ย่อมส่งผลให้เวลาในการส่งมอบสินค้าน้อยลง ทำให้สามารถบริการได้เร็วขึ้น ทำให้สินค้าหรือบริการดึงดูดความสนใจของลูกค้ามากขึ้น (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2550.) นอกจากนี้ต้องอาศัยหลักทฤษฎี KM มาช่วยช่วยสนับสนุนในด้านการจัดการความรู้ คือ ต้องมีคลังข้อมูลที่ดี ต้องมีการจัดเก็บข้อมูลและสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว รวมทั้งต้องมีเครือข่ายระหว่างหน่วยงานในการให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่รวดเร็ว ทันการณ์ และทันสมัย

เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน จุลสาร เอกสารวงงานสภา ฯลฯ การที่จะให้ได้ข้อมูลตรงตามเวลาในผลงานเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ นั้น แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในผลงานเอกสารวิชาการที่เผยแพร่นั้น เจ้าหน้าที่ต้องมีการติดตามข่าวสารบ้านเมือง สถานการณ์บ้านเมืองที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทางการเกษตรในขณะนั้น แล้วค้นคว้า รวบรวม เรียบเรียง และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาจัดทำเป็นเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เน้นการจัดทำ 5 บทที่สำคัญ คือ ความเป็นมา สถานการณ์ทั่วไป สภาพปัญหา แนวทางการแก้ไข และบทสรุป และที่สำคัญต้องมีการจัดพิมพ์เผยแพร่ในช่วงเวลาที่กำลังเกิดสถานการณ์นั้น ๆ

1.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

-ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการและประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน กับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ

๑. ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความสามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
๓. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการให้บริการด้วยความรวดเร็ว

๔. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

-ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความพึงพอใจคุณภาพของงาน ได้แก่

1. เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ พบว่า ความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ

- 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลตรงตามความต้องการ
- 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย
- 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้
- 1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้
- 1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด

2. เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ พบว่า ความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ

- 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลตรงตามความต้องการ
- 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย
- 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลถูกต้องครบคลุม
- 1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด

3. ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้ พบว่า ความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ

- 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลตรงตามความต้องการ
- 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย
- 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลถูกต้องครอบคลุม
- 1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้
- 1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลตรงตามเวลากำหนด

4. เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ พบว่า ความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ

- 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลตรงตามความต้องการ
- 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลทันเหตุการณ์/ทันสมัย
- 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้
- 1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลตรงตามเวลากำหนด

2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ในทฤษฎี TQM การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คือ การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในกิจกรรมทุกด้านอย่างต่อเนื่องให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น การพัฒนาและการปรับปรุงจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อเรามีความมุ่งมั่นและยึดถือ “ความเป็นเลิศ” (Excellence) เป็นจุดหมายปลายทาง (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2548)

อย่างไรก็ตาม ในการกำหนดเป้าหมายมุ่งสู่ความเป็นเลิศในมุมมองของเรานั้น ควรสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรด้วย การให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้น ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2550 - เดือนมิถุนายน 2551 มีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ จำนวน 0 เรื่อง ที่ไม่มีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เนื่องจากช่วงเวลาที่กำหนดเป็นช่วงสมัยประชุมสามัญทั่วไป มีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ จำนวน 19 เรื่อง มีการให้บริการจัดทำข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการจำนวน 268 เรื่อง มีการดำเนินการจัดทำเอกสารทางวิชาการจำนวน 1 เรื่อง และมียอดรวมผู้มาใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น 160 คน

ดังนั้นการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ สิ่งที่ต้องทำ คือ

1. มุ่งสู่การเพิ่มจำนวนผู้มาใช้บริการ (ลูกค้า) ถ้ามีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นย่อมแสดงว่าลูกค้า พึงพอใจ/ประทับใจกับการให้บริการ ย่อมแสดงให้เห็นว่าการให้บริการของเรามีประสิทธิภาพ จนทำให้ลูกค้ารายเดิมกลับมาใช้บริการอีก และยังมีการบอกต่อและเชิญชวนเพื่อน ๆ (ลูกค้ารายใหม่ ๆ) มาใช้บริการ

2. เพิ่มจำนวนผลงาน ได้แก่ เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ ถ้ามีจำนวนการขอใช้บริการผลงานต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ย่อมแสดงให้เห็นว่าผลงานต่าง ๆ ที่ผลิตออกมานั้นเป็นผลงานที่ดีมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ลูกค้าจึงกลับมาขอใช้บริการทางวิชาการอีก ซึ่งเป็นไปตามหลักทฤษฎี TQM

การจะเพิ่มจำนวนลูกค้า รวมทั้งการเพิ่มปริมาณการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้น และจากการตอบแบบสำรวจตอนที่ 3 ในเรื่องสิ่งที่ควรปรับปรุง และความคาดหวังในการใช้บริการส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นมุ่งเน้นประเด็นไปที่การบริหารจัดการข้อมูล ดังนั้นผู้ทำการศึกษาจึงมีความคิดเห็นว่า แผนปฏิบัติการแรกที่จะต้องทำสำหรับงานการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร คือ การบริหารจัดการความรู้ทางด้านเกษตร เนื่องจาก ณ ปัจจุบันนี้การจัดการ

ความรู้ทางการเกษตรของกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 นั้นยังไม่เป็นระบบที่ดี ดังนั้นตามหลักทฤษฎี KM (สคส) สิ่งที่ต้องดำเนินการ ได้แก่

(1) การรวบรวมความรู้ ทั้งจากภายในองค์กร(ข้อมูลด้านการเกษตรจากการประชุมสภา การประชุมของคณะกรรมการคณะที่เกี่ยวข้อง) และภายนอกองค์กร (ข้อมูลจากกระทรวง ทบวง กรม รัฐวิสาหกิจ เอกชน ที่เกี่ยวข้องด้านการเกษตร)

(2) การจัดหมวดหมู่ความรู้ การจัดหมวดหมู่ความรู้ด้านการเกษตรคงจะต้องมีการจัดหมวดหมู่เพิ่ม เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งานคือ หมวดพืชพลังงาน

(3) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ ควรมีการสร้างคลังข้อมูล (Data Warehouse) คือ ระบบการจัดเก็บ และรวบรวมข้อมูล โดยนำข้อมูลที่กระจัดกระจายเข้ามารวมไว้เป็นศูนย์กลางข้อมูลและสามารถเก็บข้อมูลย้อนหลังได้หลาย ๆ ปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

(4) การสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้ ยังขาดการสื่อสารถ่ายทอดความรู้อีกด้านหนึ่ง คือด้านหนังสือพิมพ์ น่าจะมีการนำบทความความรู้ทางการเกษตรจากกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 ไปพิมพ์เผยแพร่ในหนังสือพิมพ์ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข้อเท็จจริงต่าง ๆ ด้านการเกษตรที่ผ่านกระบวนการทำงานในสภาผู้แทนราษฎร

(5) การจัดกิจกรรมและกระบวนการ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ควรมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ทางการเกษตร กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่รับผิดชอบงานทางการเกษตร

(6) การวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อยกระดับความรู้ คือการนำความรู้ที่มีอยู่มารวบรวม เรียบเรียง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อให้เกิดเป็นความรู้

(7) การสร้างความรู้ใหม่ ได้แก่ความรู้ที่ได้มาจากการวิจัย การทดลอง ผลของการตั้งสมมติฐานแล้วมีการตรวจสอบสมมติฐาน เป็นต้น ความรู้เหล่านี้เป็นความรู้ที่ถูกสร้างขึ้นใหม่ เป็นความรู้ที่เกิดมาจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

(8) การประยุกต์ใช้ความรู้ ได้แก่ การนำความรู้ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ

(9) การเรียนรู้จากการใช้ความรู้ ได้แก่ การนำความรู้มาใช้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้

เมื่อมีการจัดการความรู้อย่างดีแล้ว ความรู้ที่ได้ย่อมมีประสิทธิภาพ และการนำความรู้ไปใช้ย่อมทำให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย

3. การให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม

ตามหลักทฤษฎี TQM การจะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ดีขึ้นเรื่อยๆ และอย่างต่อเนื่องนั้น นอกจากหน่วยงานเดียวกันต้องมีส่วนร่วมช่วยกันในการแก้ปัญหาหรือปรับปรุงงานแล้ว ทุกหน่วยงานในองค์กรจะต้องร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพของธุรกิจอย่างสอดคล้องและลงตัวด้วย โดยอาจจะจัดตั้งทีมงานข้ามสายงาน (Cross - Functional Team) เข้ามาร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงาน และพัฒนาคุณภาพของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยทีมงานจะเป็นตัวสำคัญในการผลักดันธุรกิจไปข้างหน้าอย่างสม่ำเสมอ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2548)

- การทำงานเป็นทีม ตามหลักทฤษฎี TQM การทำงานเป็นทีม เป็นส่วนหนึ่งของการทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ดีขึ้นเรื่อยๆ และต่อเนื่อง การให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรนั้น ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ และเอกสารวิชาการที่เผยแพร่ กระบวนการทำงานนั้นนอกจากมีการทำงานร่วมกันในทีมสายเกษตรในกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 แล้ว ยังมีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน คือ กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 (จัดทำต้นฉบับเอกสาร) กลุ่มงานโรงพิมพ์และสำนักสิ่งพิมพ์ (ห้องอัดสำเนา : จัดการสำเนาต้นฉบับเอกสาร) กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (นำต้นฉบับเอกสารเผยแพร่ทางเว็บไซต์) ดังนั้นถ้ามีการร่วมแรงร่วมใจทำงานกันอย่างประสานงานกันอย่างแท้จริง ผลลัพธ์ที่ได้ก็จะออกมาดี มีคุณภาพ และตรงตามเวลา

- การให้ความสำคัญในตัวบุคคลผู้มีส่วนร่วม การให้รางวัล และการยอมรับ การจูงใจ การกระตุ้น ตามหลักทฤษฎี TQM นั้น ได้แก่ การให้ความสำคัญกับตัวบุคคลผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการปรับปรุงเพื่อให้สินค้าออกมามีคุณภาพ การให้รางวัลและการยอมรับผู้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน การจูงใจ และการกระตุ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกอยากร่วมกิจกรรมในการปรับปรุงงาน หรือปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ออกมามีคุณภาพและประสิทธิภาพ

- การมีจิตสำนึกใน JIT (Just-In-Time) คือการผลิตแบบทันเวลาพอดีในจำนวนที่เพียงพอเหมาะสม โดยมุ่งเน้นลดต้นทุนการผลิต ลดความสูญเสียด่าง ๆ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2548) ถ้าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีจิตสำนึก JIT การทำงานย่อมมีประสิทธิภาพ และคุณภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

จักร ดิงศภัทย์. การจัดการยุคใหม่ : กลยุทธ์การบริหารผลการดำเนินการ. (กรุงเทพมหานคร : บริษัทรุ่งเรืองรัตน์พรินติ้ง, 2549).

ชนวิวัฒน์ โกฎจนาวรรณ. ผศ. ดร. การจัดการสารสนเทศสำหรับผู้นำองค์กรและผู้บริหาร. (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด, 2550).

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. ดร.และคณะ. TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. (กรุงเทพมหานคร : ธรรมมลการพิมพ์, 2546).

ทวี มณีสาย และจารีรักษ์ วีระหงส์. การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร. (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2548).

ธงชัย สันติวงษ์. การบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์. (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2539).

น้ำทิพย์ วิชาวิน. รศ. ดร. และนางเยาว์ เปรมกมลเนตร. ดร. นวัตกรรมห้องสมุดและการจัดการความรู้. (กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอที โซลูชั่น จำกัด, 2551).

ประพนธ์ ผาสุกยี่ด. ดร. การจัดการความรู้. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไผ่ใหม่, 2550).

ประพนธ์ ผาสุกยี่ด. ดร. การจัดการความรู้ ฉบับ ขั้เคลื่อน LO. พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไผ่ใหม่, 2550).

รังสิมา มั่นใจอารย์. การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร. (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพัฒนาวิชาการ (2535) จำกัด, 2550).



เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. ดร. การจัดการคุณภาพ : จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร : บริษัท บพิถการพิมพ์ จำกัด, 2545).

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

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. คุณภาพคือความยั่งยืน. (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท., 2545).

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. TQM คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. (สมุทรปราการ : WPS (Thailand) Co., Ltd., 2548).

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. TQM FOR SMEs. (กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2548).

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. รศ. ดร. การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐ. (กรุงเทพมหานคร : บริษัทออฟเซ็ทครีเอชั่น จำกัด, 2550).

สัญญา เศรษฐพิทยากุล. หลักการ 7 ประการสู่ความสำเร็จของ TQM. (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท., 2546).

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

อัญญาณี คล้ายสุวรรณ. รศ. การจัดการความรู้ฉบับปฐมบท. (นครปฐม : บริษัท เพชรเกษมพรินติ้ง กรุ๊ป จำกัด, 2550).

ภาคผนวก



แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร

คำชี้แจง: เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ให้ตรงกับสถานภาพ และเรื่องที่ท่านขอรับบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. สถานภาพ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา
 ผู้ช่วยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผู้ช่วยสมาชิกวุฒิสภา
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....
2. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
3. อายุ.....ปี
4. ระดับการศึกษา
 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท
 4. ปริญญาเอก
5. จำนวนครั้งที่ท่านเคยใช้บริการ
 1. เป็นประจำทุกวัน
 2. เป็นประจำทุกสัปดาห์
 3. เฉลี่ยประมาณ 1 – 2 ครั้ง / เดือน
 4. เฉลี่ยประมาณ 3 – 5 ครั้ง / สมัยประชุม
 5. ไม่เคยใช้บริการมาก่อน
 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....



LIRT

6. ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน..... ปี

7. การนำไปใช้

- 1. การประชุมสภาผู้แทนราษฎร
- 2. การประชุมวุฒิสภา
- 3. การประชุมกรรมการ
- 4. การอภิปราย/เสวนาทางวิชาการ
- 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

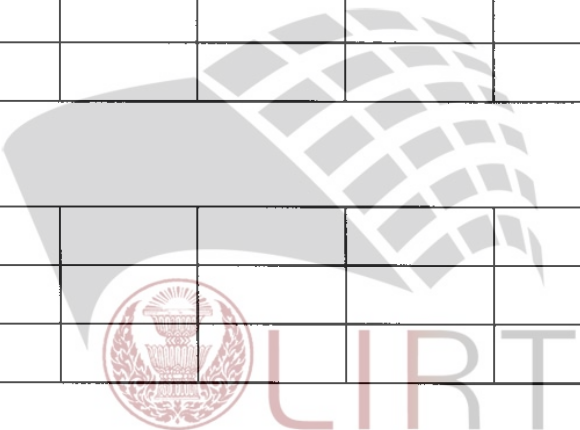
ตอนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างให้ตรงกับระดับความพึงพอใจในแต่ละรายการตามความเป็นจริง

รายการประเมิน Items	ระดับความพึงพอใจ Level of Satisfaction				
	ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	พอใช้ 2	ควรปรับปรุง 1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Staff)					
1. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
3. มีอัธยาศัยดี					
4. สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
6. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					



LIRT

รายการประเมิน Items	ระดับความพึงพอใจ Level of Satisfaction				
	ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	พอใช้ 2	ควรปรับปรุง 1
7. ไม่เคยตอบปฏิเสธคำเรียกร้องขอ					
ด้านคุณภาพของงาน (Quality of the job)					
1. เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ					
- ตรงตามความต้องการ					
- ทันเหตุการณ์/ทันสมัย					
- ถูกต้องครบคลุม					
- ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้					
- ตรงตามเวลาที่กำหนด					
2. เอกสารประกอบการพิจารณา ญัตติ					
- ตรงตามความต้องการ					
- ทันเหตุการณ์/ทันสมัย					
- ถูกต้องครบคลุม					
- ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้					
- ตรงตามเวลาที่กำหนด					
3. ข้อมูลตามที่สมาชิกร้องขอในใบขอใช้บริการ					
- ตรงตามความต้องการ					
- ทันเหตุการณ์/ทันสมัย					
- ถูกต้องครบคลุม					
- ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้					
- ตรงตามเวลาที่กำหนด					
4. เอกสารวิชาการที่เผยแพร่ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน/ จุลสาร/วารสาร					
- ตรงตามความต้องการ					
- ทันเหตุการณ์/ทันสมัย					
- ถูกต้องครบคลุม					



รายการประเมิน Items	ระดับความพึงพอใจ Level of Satisfaction				
	ดีมาก 5	ดี 4	ปาน กลาง 3	พอใช้ 2	ควร ปรับปรุง 1
- ชัดเจนสะดวกต่อการนำไปใช้					
- ตรงตามเวลาที่กำหนด					
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ ทางวิชาการด้านการเกษตรในระดับ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 สิ่งที่ท่านประทับใจในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3.2 สิ่งที่ต้องปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

3.3 ความคาดหวังของท่านในการใช้บริการทางวิชาการด้านการเกษตร

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-นามสกุล นางสาววีณา พลพีชน์
วัน เดือน ปี เกิด 30 พฤศจิกายน 2509

วุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	สถาบัน	ปีการศึกษา
วิทยาศาสตรบัณฑิต(เกษตรศาสตร์)	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	2530
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(เกษตรศาสตร์)	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	2534

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

วิทยากร 8ว. กลุ่มงานบริการวิชาการ 2
สำนักวิชาการ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



Legislative Institutional Repository of Thailand