



## เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการให้กับ  
คณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด  
ของกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด  
สำนักกรรมการ 2 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นางสาวไกล่รุ่ง เมืองนก

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร  
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 6  
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ  
ซึ่งดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ  
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินเป็นระดับเชี่ยวชาญ  
รัฐสภา  
พ.ศ. 2555



## เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการให้กับ  
คณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด  
ของกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด  
สำนักกรรมการ 2 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นางสาวไกล่รุ่ง เมืองนก

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร  
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 6  
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ  
ซึ่งดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ  
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินเป็นระดับเชี่ยวชาญ  
รัฐสภา

พ.ศ. 2555



LIRT

## คำนำ

การศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการให้กับคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด มีความสำคัญต่อการดำเนินงานตามภารกิจของคณะกรรมการซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพจึงควรที่จะมีการสนับสนุนงานด้านวิชาการให้กับคณะกรรมการ

อย่างไรก็ตาม การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านข้อมูลวิชาการให้กับคณะกรรมการให้สัมฤทธิ์ผลได้นั้น บุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการที่เป็นผู้ปฏิบัติงานควรจะต้องมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ ทั้งองค์ความรู้ในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อความเป็นเลิศในด้านวิชาการ

ผู้ศึกษาหวังว่าผลการศึกษาครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านวิชาการและเป็นข้อมูลในการสืบค้นได้อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่ศึกษา ค้นคว้าต่อไป

ใกล้รุ่ง เมืองนก  
ธันวาคม 2555



## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านวิชาการให้กับ คณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด ได้รับคำปรึกษา คำแนะนำ และ ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ในการจัดทำของ อาจารย์นุกูล สัจฉิตเสรี อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์บุญเจิด โสภณ และอาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ ซึ่งคำแนะนำและข้อเสนอแนะดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบสภาพปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขที่ถูกต้อง ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทำให้การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลนี้สำเร็จได้ด้วยดี จึงขอขอบคุณอาจารย์ มา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาต้องขอขอบคุณนางบุณทริกา ชุณหะนันท์ ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน คณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด ที่ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ในการจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลนี้ รวมทั้งขอขอบคุณบุคลากรของกลุ่มงานที่ให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำในการจัดทำ power point ที่มีการนำเสนอ และการช่วยเหลือด้านอื่น และท้ายที่สุดขอขอบคุณบิดา มารดาและครอบครัวที่ให้การส่งเสริมและสนับสนุนด้านต่าง ๆ จึงทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดของหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 6

ไกล่รุ่ง เมืองนก



### บทคัดย่อ

การศึกษาเอกสารวิชาการส่วนบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านข้อมูลวิชาการที่จะต้องจัดทำให้กับคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุพร้อมแนวทางแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำข้อมูลด้านวิชาการเพื่อให้บริการด้านวิชาการ ซึ่งจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สำนักกรรมการ 2 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจะปฏิบัติงานด้านเลขานุการและการปฏิบัติงานด้านวิชาการจะมีการจัดทำเป็นข้อมูลเบื้องต้น ที่ขาดการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญของงานด้านวิชาการ และด้วยลักษณะของงานที่ปฏิบัติจึงทำให้บุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการไม่มีทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการด้านวิชาการแก่คณะกรรมการ จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงส่งผลให้การให้บริการด้านวิชาการไม่มีคุณภาพ มีความล่าช้าและไม่ประหยัด ดังนั้น การที่จะให้การบริการด้านวิชาการให้กับคณะกรรมการสัมฤทธิ์ผลนั้น บุคลากรของกลุ่มงานจะต้องมีการพัฒนาตนเองในด้านวิชาการโดยเข้ารับการศึกษาหรือฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญงานในด้านวิชาการ รวมทั้งการศึกษอบรมในสาขาอื่นๆ เช่น ด้านกฎหมายมหาชน เป็นต้น ซึ่งการเพิ่มทักษะความชำนาญงานด้านวิชาการและการศึกษาเพิ่มเติมจะก่อให้เกิดองค์ความรู้ที่จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านวิชาการที่ไม่มีประสิทธิภาพได้ โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดจากความไม่มีคุณภาพ ความล่าช้า และความไม่ประหยัด ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่ควรที่จะมีการศึกษาวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุและแนวทางแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้การให้บริการด้านวิชาการมีคุณภาพ ความรวดเร็ว และความประหยัดอันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่กระทำการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวกับการกิจ 2 ด้าน คือ การป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันปราบปรามยาเสพติด ทั้งนี้ เมื่อการดำเนินงานตามภารกิจของคณะกรรมการสัมฤทธิ์ผลในการตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินแล้ว จึงจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติและประชาชนต่อไป



## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
บทคัดย่อ	(3)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่จะนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์	2
4. ขอบเขตของการศึกษา	3
5. นิยามศัพท์	3
6. วิธีดำเนินการศึกษา	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
1. แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ	4
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	6
3. แนวคิดการประชุมที่เกิดประสิทธิผล	11
4. แนวคิดการทำงานเป็นทีม	13
5. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้	14
6. แนวคิดการเขียนบทความทางวิชาการ	17
7. แนวคิดการจัดเอกสารและสารนิเทศ	19
<b>บทที่ 3 หน่วยงานที่ศึกษา และระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>21</b>
1. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	
1.1 วิสัยทัศน์	21
1.2 พันธกิจ	21
1.3 วัตถุประสงค์หลัก	21
1.4 ยุทธศาสตร์	22
1.5 อำนาจหน้าที่	22
1.6 การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	22



LIART

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
1.7 มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม	23
2. สำนักกรรมการ 2	24
2.1 วิสัยทัศน์ของสำนักกรรมการ 2	24
2.2 พันธกิจของสำนักกรรมการ 2	24
2.3 เป้าหมายของสำนักกรรมการ 2	25
2.4 อำนาจหน้าที่ของสำนักกรรมการ 2	25
2.5 การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักกรรมการ 2	26
3. ลักษณะภาพรวมของงานที่ปฏิบัติและอัตรากำลังบุคลากรของ กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน และยาเสพติด	30
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านวิชาการและด้านเลขานุการของ กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน และยาเสพติด	31
5. การให้บริการด้านวิชาการของบุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการ การป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด	35
<b>บทที่ 4 ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ</b>	<b>37</b>
1. สภาพปัญหาและสาเหตุการให้บริการด้านวิชาการไม่มีประสิทธิภาพ	37
1.1 ความไม่มีคุณภาพในการให้บริการด้านวิชาการ	37
1.2 ความล่าช้าในการให้บริการด้านวิชาการ	39
1.3 ความไม่ประหยัดในการให้บริการด้านวิชาการ	43
2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการ	47
2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการที่มีคุณภาพ	48
2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการที่มีความรวดเร็ว	49
2.3 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการที่มีความประหยัด	52
<b>บทที่ 5 บทสรุป และข้อเสนอแนะ</b>	<b>54</b>
1. บทสรุป	54
2. ข้อเสนอแนะ	54

บรรณานุกรม

ประวัติผู้ศึกษา



## สารบัญแนภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แผนผังการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักกรรมการ 2	29
ภาพที่ 2 แผนผังอัตรากำลังบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการ การป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด	31
ภาพที่ 3 แผนผังการปฏิบัติงานด้านวิชาการและด้านเลขานุการของกลุ่มงาน คณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด	36
ภาพที่ 4 วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของการให้บริการด้านวิชาการ ไม่มีประสิทธิภาพ	45
ภาพที่ 5 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการ	46



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองในระบอบประชาธิปไตย เป็นการปกครองที่ประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย ตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 3 “อำนาจอธิปไตยเป็นของปวงชนชาวไทย พระมหากษัตริย์ผู้ทรงเป็นประมุขทรงใช้อำนาจนั้นทางรัฐสภา คณะรัฐมนตรี และศาล” ซึ่งการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยนั้น เป็นการตรวจสอบและถ่วงดุลกันระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติ คือ รัฐสภา และฝ่ายบริหาร คือ คณะรัฐมนตรี อันเป็นบทบาทหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติในการตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินของฝ่ายบริหาร ซึ่งกลไกในการตรวจสอบดังกล่าว เช่น การยื่นญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อลงมติไม่ไว้วางใจนายกรัฐมนตรี หรือเป็นการยื่นญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อลงมติไม่ไว้วางใจรัฐมนตรีเป็นรายบุคคล การตั้งกระทู้ถาม และคณะกรรมการในกรณีของคณะกรรมการนี้ เป็นกระบวนการตรวจสอบที่มีความสำคัญโดยได้มีการบัญญัติไว้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 135 วรรคแรก บัญญัติว่า “สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภามีอำนาจเลือกสมาชิกของแต่ละสภาตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญ และมีอำนาจเลือกบุคคลผู้เป็นสมาชิกหรือมิได้เป็นสมาชิก ตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญ เพื่อกระทำการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภา แล้วรายงานต่อสภามติตั้งคณะกรรมการวิสามัญดังกล่าวต้องระบุกิจการหรือเรื่องให้ชัดเจนและไม่ซ้ำหรือซ้อนกัน” มาตรา 135 วรรคสอง บัญญัติว่า “คณะกรรมการตามวรรคหนึ่งมีอำนาจออกคำสั่งเรียกเอกสารจากบุคคลใด หรือเรียกบุคคลใดมาแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในกิจการที่กระทำหรือในเรื่องที่พิจารณาสอบสวนหรือศึกษาอยู่นั้นได้ และให้คำสั่งเรียกดังกล่าวมีผลบังคับตามที่กฎหมายบัญญัติ...” และนอกจากรัฐธรรมนูญแล้ว บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการจะกำหนดตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ข้อ 82 “ให้สภาตั้งคณะกรรมการสามัญขึ้นสามสิบห้าคณะ แต่ละคณะประกอบด้วยกรรมการมีจำนวนสิบห้าคน โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้...(20) คณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด มีอำนาจหน้าที่กระทำการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด” รวมทั้งในปัจจุบันมีกฎหมายที่ให้อำนาจแก่คณะกรรมการในการดำเนินงานตามบทบาทในการกิจหลักในด้านการประชุมเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กฎหมายดังกล่าว คือ พระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. 2554 ดังนั้น จะเห็นได้ว่าภารกิจหลักของคณะกรรมการจึงเป็นการดำเนินงานด้านการประชุมของคณะกรรมการซึ่งพิจารณาจากเอกสาร



เป็นหลัก ทั้งนี้ เอกสารดังกล่าวจะได้รับมาจากการเชิญผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมชี้แจงแถลงข้อเท็จจริงในประเด็นต่างๆ หรือทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยในส่วนของบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร ได้มีการให้บริการด้านวิชาการให้กับคณะกรรมการ เช่น การจัดทำสรุปผลการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดในแต่ละประเทศเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา การสรุปสาระสำคัญของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด อย่างไรก็ตาม การให้บริการด้านวิชาการดังกล่าวยังไม่มีคุณภาพ มีความล่าช้า และไม่ประหยัด โดยเฉพาะขาดการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญตามหลักการของการเขียนงานวิชาการ ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านวิชาการกับคณะกรรมการ จึงควรที่จะได้มีการพิจารณาศึกษา วิเคราะห์ สภาพปัญหา สาเหตุและหาแนวทางแก้ไข อันจะส่งผลให้การดำเนินงานตามภารกิจของคณะกรรมการมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินได้ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาลักษณะของงานที่ปฏิบัติในคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด
- 2.2 เพื่อศึกษาลักษณะของปัญหาที่เกิดจากการให้บริการด้านวิชาการกับคณะกรรมการ
- 2.3 เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการให้บริการด้านวิชาการไม่มีคุณภาพ มีความล่าช้าและ ไม่ประหยัด
- 2.4 เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านวิชาการที่ควรจะต้องมีคุณภาพ มีความรวดเร็ว และมีความประหยัด

## 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและหน่วยงานที่จะนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

### 3.1 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) สามารถพัฒนางานในการจัดทำข้อมูลวิชาการเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด
- 2) สามารถแก้ไขปัญหาและสาเหตุของอุปสรรคในการจัดทำข้อมูลวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด
- 3) ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลสำหรับการศึกษา ค้นคว้าต่อไปในอนาคต

### 3.2 หน่วยงานที่จะนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



#### 4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 เป็นการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในการจัดทำข้อมูลวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด

4.2 ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนธันวาคม 2555

#### 5. นิยามศัพท์

5.1 ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถของบุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดในการให้บริการด้านวิชาการได้อย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว และประหยัด

5.2 การให้บริการด้านวิชาการ หมายถึง การทำให้เกิดงานด้านวิชาการที่มีคุณภาพโดยการศึกษา ค้นคว้า สรุปรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ ตลอดจนรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง ซึ่งจะทำให้สามารถชี้แจง หรือให้ความเห็น และนำเสนอข้อมูลในรูปของเอกสารหรือสารสนเทศอื่นเพื่อประกอบการพิจารณาและลงมติสรุปผลการพิจารณาของคณะกรรมการ

#### 6. วิธีดำเนินการศึกษา

เป็นการศึกษาเอกสารด้วยการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์จากเอกสารวิชาการ ตลอดจนงานวิจัยทางวิชาการ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

## บทที่ 2

### แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการ  
การป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด มีแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ

กิบสันและคณะ (Gibson and Other, 1988, อ้างถึงใน สาธิต ประเสริฐศักดิ์, 2552) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยการวัด ประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

- 1) อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
- 2) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit cost)
- 3) อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
- 4) อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

ประสิทธิภาพของเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่า ต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ

ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ

- 1) ประสิทธิภาพของบุคคล
- 2) ประสิทธิภาพขององค์กร

ประสิทธิภาพของบุคคล การมีประสิทธิภาพหมายความว่าการทำงานเสร็จโดยสูญเสียพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่สังคมยอมรับ คือ การทำงานได้เร็ว และได้งาน

บุคคลผู้มีประสิทธิภาพในการทำงานคือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงานเป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ



ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุดและมีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างถูกต้องทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสมมีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี และมีความสุขความพอใจในการทำงาน

วิทยากร เชียงกูร (2536, อ้างถึงใน นวรัตน์ นพคุณ, 2553) อธิบายว่า ประสิทธิภาพคือ ผลงานของคนในช่วงเวลาหนึ่งซึ่งใช้เป็นเครื่องมือวัดว่ามีการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างเหมาะสม

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538, อ้างถึงใน นวรัตน์ นพคุณ, 2553) กล่าวว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายถึงประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

- 1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
- 2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
- 3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ได้แก่การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าและผู้มารับบริการ

ความหมายและความสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจต่างต้องปรับตัวให้การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมทางเศรษฐกิจของตนเกิดประโยชน์สูงสุด โดยยอมให้เกิดค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด ซึ่งแตกต่างจากอดีตที่ธุรกิจเพียงผลิตสินค้าให้ทันกับความต้องการของลูกค้าเท่านั้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ต่อเนื่องและซับซ้อนของกระบวนการโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมได้ปฏิวัติการส่งข้อมูลข่าวสารก่อให้เกิดสภาวะโลกไร้พรมแดน (Borderless World) ที่ทำให้การแข่งขันทวีความรุนแรงและขยายขอบเขตครอบคลุมอย่างกว้างขวาง

การแข่งขันของธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์เป็นแรงกดดันให้ผู้บริหารองค์กรพยายามปรับปรุงกลยุทธ์และกระบวนการบริหารให้มีความทันสมัย เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์เองก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทฐานะของหน่วยงานมาเป็นการสนับสนุนทางการบริหาร (Management Support) เพื่อให้พนักงานแต่ละคนเกิดการจูงใจและความพึงพอใจ (Individual Motivation and Job satisfaction) โดยผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้แสวงหาแนวทางปรับปรุงการบริหารด้วยกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพ

การทำงานตลอดจนมอบอำนาจให้พนักงาน (Empowering employees) มีส่วนร่วมในการบริหารอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลิตผลขององค์กรเพิ่มสูงขึ้นนโยบายและกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยภารกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานและมีผลต่อการจูงใจและความพึงพอใจของพนักงาน

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

สมิต สัชฌกร ( 2554) ได้กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

ในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ได้เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วจึงทำให้การติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมเกิดความสะดวกรวดเร็ว นวัตกรรมทางเทคโนโลยีทำให้เกิดพัฒนาการใหม่ในหลายด้าน ความก้าวหน้าของระบบสารสนเทศทำให้ความแตกต่างของเวลามีความหมายน้อยลง แม้จะอยู่ทวีปใดของโลกก็สามารถจะรับข่าวสารได้รวดเร็วเท่าเทียมกันในเวลาที่เป็นจริง (Real time) ซึ่งเมื่อโลกย่อเล็กลงเพราะได้กลายเป็นสังคมของข่าวสาร ความสะดวกในการคมนาคม ทำให้การเดินทางไปมาระหว่างประเทศกลายเป็นเรื่องธรรมดาในชีวิตประจำวันของคนจำนวนมากไม่น้อย การได้พบได้เห็นได้รับบริการในประเทศต่างๆ ทั่วโลก ทำให้เกิดการประเมินเชิงเปรียบเทียบ (Benchmarking) การแข่งขันในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น นับแต่นี้เป็นต้นไปการให้บริการจะต้องสามารถแข่งขันได้ในระดับโลก (World class Competitiveness) ดังนั้นจากการเปรียบเทียบดังกล่าวจึงทำให้การบริการลักษณะที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานต้องถูกจัดอยู่ในระดับบริการที่ด้อยคุณภาพ

### 2.1 ความหมายของการบริการ

การบริการตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ซึ่งให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่จะกล่าวถึง คือ การกระทำที่เป็นไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลทั่วไปได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง และด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามที่กระทำด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

## 2.2 ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะการบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ “สินค้า” การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ “ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้ารายใหม่ตามมา” เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้แต่การพัฒนาคุณภาพ บริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ซึ่งการให้บริการที่ดีและบริการที่ไม่ดีจะเป็นสิ่งที่ทำให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ เช่น กรณีการขายที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงจะต้องแข่งขันทางการให้บริการซึ่งการ บริการบางอย่างต้นทุนต่ำ แต่ให้ผลตอบแทนสูง เช่น การสร้างความพอใจแก่ลูกค้า ด้วยอัธยาศัยไมตรี ไม่มีต้นทุนแต่ทำให้เกิดคุณภาพของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าได้ เช่น การดูแลจัดสถานที่ให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้นทุนจำนวนน้อย แต่ผลตอบแทนเป็นภาพลักษณ์ที่ดีแก่กิจการ หรือหน่วยงานที่สร้างความเชื่อถือได้มาก

## 2.3 ลักษณะของงานบริการ

งานบริการ จะมี 2 ลักษณะ คือ

งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการ ให้การสนับสนุนการปฏิบัติการ (Operation Support) ทั้งในด้านงานภายนอกและด้านงานภายในเพื่อสนับสนุนให้งานของฝ่ายต่างๆ บรรลุผลงานสำนักงานเป็นส่วนสำคัญที่จะให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร งานเอกสารโต้ตอบ การรับเรื่องและการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและกับหน่วยงานภายนอก และเรื่องด้านธุรการทั่วไปซึ่งเป็นการให้บริการแก่หน่วยงานทุกหน่วยในองค์กร

งานต้อนรับ เป็นงานบริการที่สร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อมีผู้มาติดต่อเกี่ยวข้องกับ การต้อนรับเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยตรง เพราะจะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจ นับแต่การทักทายการกล่าวคำต้อนรับและการให้คำแนะนำชี้แจง ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม

## 2.4 จิตสำนึกต่องานบริการ

บุคคลแต่ละคนจะมีจิตสำนึก (Conscious) ต่างกันออกไป บางคนมีจิตสำนึกในการที่จะกระทำแต่สิ่งที่ดีงามเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ในขณะที่บางคนมีจิตสำนึกในการที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองฝ่ายเดียว ซึ่งในเรื่องของบริการอาจเริ่มต้นด้วยการปลูกฝัง

อุปนิสัย (Habitualize) ให้พนักงานมีการกระทำการในการให้บริการที่ตลอดเวลา จนกลายเป็นพฤติกรรมแบบฉบับ (Behavioral Pattern) เมื่อมีลูกค้ามาติดต่อด้วยก็จะทำเช่นนี้อย่างสม่ำเสมอ แม้จะไม่ถึงขั้นเกิดจิตสำนึกในการบริการ แต่ก็มีจิตใจบริการ (Service mind) และอาจพัฒนาไปถึงการที่เกิดจิตสำนึกในการบริการได้

## 2.5 ทศนคติต่องานบริการ

ทศนคติ หมายถึง “ความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบที่มนุษย์เรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง” โดยทศนคติต่องานบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อผู้ให้บริการอย่างมาก การเสริมสร้างทศนคติที่ถูกต้องว่างานบริการเป็นงานของมนุษยชาติ จะต้องเริ่มจากการศึกษาทำความเข้าใจที่ถูกต้องว่า ทุกคนเมื่ออยู่ในฐานะใด มีตำแหน่งหน้าที่ใด ก็จะต้องทำหน้าที่ให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามตำแหน่งหน้าที่ของตน อันจะก่อให้เกิดทศนคติที่ดีต่องาน ต่อองค์กร และต่อลูกค้าที่เป็นผู้มารับบริการรายสุดท้ายในที่สุด ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ให้บริการก็จะมีความรู้สึกเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ว่าเป็นสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบ และต้องทำให้ดีที่สุดเสมอ

## 2.6 ลักษณะของงานบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริการมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานถือเป็นนโยบาย

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

### 1) ทำด้วยความเต็มใจ

การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

### 2) ทำด้วยความรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือ การแสดงออกอย่างรวดเร็วในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

### 3) ทำถูกต้อง

ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างซัดแจ้ง การบริการที่ดีจึงต้องมีความถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

### 4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน

ผู้รับบริการจะเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่า หรือเหนือกว่าผู้อื่น แต่อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการต้องแสดงออกให้เห็นได้ว่าให้บริการอย่างเสมอภาค

### 5) ทำให้เกิดความพอใจ

การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการพึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2550) ได้กล่าวถึง แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการ ดังนี้

องค์กรธุรกิจบริการต้องพิจารณาถึงการสร้างคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการแสดงออกจากทุกส่วนของกระบวนการจัดการระบบการบริการ ได้แก่ การบริหาร การบริการ การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ การรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

- 1) การบริหารการบริการขององค์กรให้มีคุณภาพ นำความรู้ด้านความต้องการของผู้รับบริการหรือความต้องการภายในองค์กรมากำหนดมาตรฐานการทำงานบริการ
- 2) การปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ ส่งเสริมการแสดงออกของพฤติกรรมบริการที่มีคุณภาพ
- 3) การรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการ เป็นความคาดหวังจากความต้องการของผู้รับบริการอันอาจเกิดจากการมีประสบการณ์การได้รับบริการหรือจากโฆษณา ดังนั้นผู้บริหารองค์กรบริการต้องเข้าใจความคาดหวังนี้ และเสริมสร้างขึ้นเพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรบริการ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2549) ได้กล่าวถึงกรณีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ดังนี้

การให้บริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) มิใช่เป็นการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า แต่เป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจเพราะการให้บริการที่ดีที่สุดอาจต้องลงทุนสูงในด้านต่างๆ เช่น การฝึกอบรมพนักงาน การใช้เทคโนโลยี เป็นต้น หากให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าที่มีใช้กลุ่มเป้าหมายอาจเกิดผลเสียหายได้ เช่น ขาดทุนเพราะว่าลูกค้ากลุ่มเป้าหมายไม่มาใช้บริการเลย ดังนั้น การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ คือการรักษาสมดุลระหว่างความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายกับการลงทุน

ดังนั้น การให้บริการอย่างมีคุณภาพก็คือ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า หมายถึง การส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายและธุรกิจอยู่รอดจากความหมายดังกล่าว จึงมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

- 1) การส่งมอบบริการ เป็นการพิจารณาที่จุดสัมผัสบริการ (Touch Point) ว่าในการให้บริการลูกค้าของบริษัทที่มีจุดสัมผัสบริการ เช่น เคาน์เตอร์ชำระเงิน แผ่นพับ ป้ายประกาศ เป็นต้น ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพจึงต้องพิจารณาถึงทุกกรณีที่ให้บริการ
- 2) ความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เป็นการกำหนดว่าลูกค้าที่จะให้บริการในธุรกิจนั้น ลูกค้ากลุ่มใดเป็นกลุ่มเป้าหมาย และความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายคืออะไร



LIRT

3) ธุรกิจอยู่รอด คือ การให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ และในขณะเดียวกันบริษัทมีกำไรหรืออยู่รอด

ดารา พงษ์สมบุญ (2555) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการพัฒนาการบริการ การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี และการพัฒนาการบริการขององค์กร ดังนี้

วัตถุประสงค์การพัฒนาการบริการ (BEST PRACTICE ON SERVICE MIND) คือ

- 1) เพื่อสร้างระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพ ด้านบริการขององค์กร
- 3) เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและภาพลักษณ์ขององค์กร
- 4) เพื่อสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ผู้อื่น และองค์กร
- 5) เพื่อสร้างสรรค์การทำงานในรูปแบบใหม่
- 6) เพื่อสร้างพันธมิตรและเครือข่าย ซึ่งเป็นศาสตร์แห่งการบริหารจัดการ

การพัฒนาตนเองสู่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี คือ

- 1) มีทัศนคติ “ทุกคนเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร”
- 2) ทุกคนเป็นตัวแทนภาพลักษณ์ขององค์กร
- 3) มีความคิดริเริ่ม และคิดไกลกว่าความต้องการของผู้รับบริการ
- 4) ทำตัวเป็นเจ้าของเรื่อง เมื่อรับข้อมูลจากผู้รับบริการ
- 5) ทำงานแทนกันได้
- 6) เรียนรู้จากตัวอย่างการให้บริการที่ดีและไม่ดี
- 7) ทำให้เกิดความคาดหวังของลูกค้า
- 8) รักษาระดับการให้บริการ เสมือนเป็นผู้รับบริการใหม่
- 9) พูดความจริงกับผู้รับบริการ
- 10) สนุกกับการทำงาน

การพัฒนาการบริการขององค์กร

- 1) องค์กรต้องสร้างผู้บริหารให้มีการพิจารณาความสำคัญของการสร้างแรงบันดาลใจ องค์กรวมในกระบวนการคัดเลือกบุคลากรอย่างเป็นระบบให้มีจิตบริการ
- 2) พัฒนารูปแบบเครือข่ายจิตบริการ
- 3) ถ่ายทอดนโยบาย ยุทธศาสตร์ การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม ให้ทุกคนมีจิตบริการ
- 4) จัดระบบสร้างพันธมิตรเครือข่ายร่วมกันในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (KM) และพัฒนาองค์ความรู้
- 5) กำหนดกลไกการประยุกต์ใช้รูปแบบอย่างเหมาะสมกับสังคมแต่ละภูมิภาค

- 6) สนับสนุนการสร้างกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- 7) ประเมินผลการใช้รูปแบบเครือข่ายจิตบริการ

### 3. แนวคิดการประชุมที่เกิดประสิทธิผล

สมิต สัจฉกร (2552) ได้กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับการประชุม คือ

#### 3.1 ความหมายของการประชุม

การประชุม หมายถึง “การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาพบกันตามนัดหมายเพื่อร่วมกันคิดอย่างมีวัตถุประสงค์ และระเบียบวิธี ณ สถานที่หนึ่งตามเวลาที่กำหนด”

การประชุม เป็นคำที่มีความหมายรวม ซึ่งมีรูปแบบของการจัดให้เรียกได้หลายลักษณะได้แก่ การบรรยายเป็นคณะ หรือการอภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้ (Symposium) การอภิปรายเป็นคณะ (Panel) การอภิปรายกึ่งสัมภาษณ์ (Colloquy) การอภิปรายสาธารณะ (Public Forum) การสัมมนา (Seminar) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work shop) การอภิปรายกลุ่มศึกษา (Study Group) เป็นต้น

#### 3.2 ความสำคัญของการประชุม

การประชุมมีบทบาทสำคัญทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในวงการธุรกิจและอุตสาหกรรม การจัดการที่มีประสิทธิภาพของบริษัทเป็นผลจากการที่กรรมการบริหารของบริษัทได้ระดมความคิดเห็น และประสบการณ์ที่สัมพันธ์กับปัญหาเพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหา กำหนดนโยบายการบริหารและกำหนดแนวดำเนินการอันมีผลสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจ จะปรากฏให้เห็นได้ว่าเมื่อมีการประชุมจะได้รับผลดังต่อไปนี้

- 1) ได้สื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์ที่กระชับระหว่างบุคคลในหน่วยงานเดียวกันและเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลต่างหน่วยงานอีกด้วย
- 2) ได้เครื่องมือสำคัญที่จะถ่ายทอดความรู้หรือข่าวสารต่างๆ ไปสู่สาธารณชน เช่น การประชุมทางวิชาการ การประชุมเพื่อแจ้งเกี่ยวกับปัญหาหรือนโยบายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน หรือการประชุมเพื่อชี้แจงความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้น
- 3) ได้เครื่องมือสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ เพราะนอกจากจะเป็นที่มาของการวินิจฉัยสั่งการแล้ว ยังเป็นที่มาของแนวทางปฏิบัติหลายทางด้วย
- 4) ได้เครื่องมือชนิดหนึ่งของนักบริหาร ที่จะเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพราะผลของการประชุมจะเป็นข้อตกลงใจในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

ความสำคัญของการประชุมโดยสรุปจะเห็นได้ว่า เป็นกลไกสำคัญของทุกหน่วยงาน ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับนานาชาติที่เป็นศูนย์รวมของความคิด การตัดสินใจ

การกำหนดนโยบาย การลงมติ การริเริ่มสร้างสรรค์ การวิเคราะห์ การวิจัย และการแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยเหตุที่การประชุมมีความสำคัญ จึงต้องให้การประชุมให้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.3 ข้อพิจารณาประสิทธิผลของการประชุม

ผู้เข้าประชุมจะยินดีมาร่วมประชุมครั้งต่อไปด้วย “ความเต็มใจหรือด้วยความจำใจ” ก็อยู่ที่ว่า การประชุมที่ผ่านไปมีประสิทธิผลหรือบรรลุวัตถุประสงค์ของการประชุมหรือไม่ หรือเป็นการประชุมที่สูญเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ ประธานการประชุมส่วนมากพอใจกับการประชุมที่ตนทำหน้าที่ผู้นำการประชุมและมติของที่ประชุมเป็นไปตามแนวทางที่ตนต้องการ แต่หลายครั้งที่ผู้เข้าประชุมเห็นว่าการประชุมไม่ก่อให้เกิดผลที่ดี และไม่มีประสิทธิผล ทั้งนี้ เพราะมีความเห็นแตกต่างกันในความหมายของคำว่า “เกิดผล” ของการประชุม ซึ่งการประชุมที่มีประสิทธิผลส่วนมากจะให้ความสำคัญกับผลของการประชุมซึ่งมีหลักเกณฑ์การพิจารณาเบื้องต้นของการประชุมที่เกิดผลจึงอยู่ที่การบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งก็หมายถึงวัตถุประสงค์ของการประชุมเกิดผลคุ้มค่า

หลักเกณฑ์การพิจารณาว่าการประชุมมีประสิทธิผลหรือไม่ ได้แก่

- 1) ประสิทธิภาพ (Efficiency)
- 2) ประชาธิปไตย (Democracy)

ประสิทธิภาพของการประชุม จะเกิดขึ้นได้เมื่อมีผู้มีส่วนร่วมในการประชุมทุกฝ่ายได้รู้คุณค่าของการประชุม เห็นว่าการประชุมเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่จะทำให้เกิดความคิด ข้อมูล และการตัดสินใจที่รอบคอบเป็นประโยชน์ ผู้เข้าประชุม เช่น ประธาน เลขานุการ และผู้เข้าประชุมทุกคนต้องเข้าใจแนวความคิดของการประชุมต้องรู้บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบในการประชุม รวมทั้งต้องหาทางป้องกันปัญหาและข้อบกพร่องของการประชุมให้ได้

หากจะประเมินประสิทธิภาพของการประชุม ก็จะต้องเปรียบเทียบผลของการประชุมที่เกิดขึ้นกับปัจจัยที่ใช้ในการประชุม ได้แก่ คน เวลา ค่าใช้จ่ายต่างๆ ถ้าเป็นสัดส่วนที่ตีระหว่างผลได้จากการประชุมสูงกว่าปัจจัยที่ใช้ไป ก็ถือได้ว่าการประชุมมีประสิทธิผล

ประสิทธิภาพของการประชุมจะพิจารณาตั้งแต่การวางแผนการประชุมการจัดเตรียมการประชุม การดำเนินการประชุม การจัดทำรายงานการประชุม และการติดตามผลการประชุม โดยเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นกับจำนวนคน ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปในทุกขั้นตอน

ความเป็นประชาธิปไตยในการประชุม จะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้เข้าประชุมมีเสรีภาพทางความคิดต้องมีบรรยากาศที่เปิดให้ทุกคนมีส่วนร่วมกันแสดงความคิดเห็น และต้องยึดถือปฏิบัติตามเสียงข้างมากแต่ต้องเคารพยอมรับฟังเสียงข้างน้อยโดยเปิดโอกาสให้อภิปรายอย่างเหมาะสมและครบถ้วนทุกประเด็นแล้วเพื่อให้การสรุปผลการพิจารณาและมติของการประชุมมีความถูกต้องและรอบคอบ

ดังนั้น ความเป็นประชาธิปไตยในการประชุมพิจารณาได้จากลักษณะการดำเนินการประชุมของประธาน การอภิปรายความเห็นในที่ประชุม การส่งเสริมให้มีการแสดงความคิดเห็น การสรุปความคิดเห็นของที่ประชุม และการลงมติของที่ประชุม



LIRT

#### 4. แนวคิดการทำงานเป็นทีม

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2550) ได้กล่าวถึง แนวคิดการทำงานเป็นทีมไว้ ดังนี้

4.1 ทีม (Team) คือ การรวมตัวกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาปฏิบัติภารกิจร่วมกัน เพื่อเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผลงานที่ได้รับเกิดจากผลการทำงานของสมาชิกแต่ละคนของทีมร่วมกัน และมีการสื่อสารถึงกันภายในทีมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีผู้นำทีม (team leader) เป็นผู้นำที่อำนวยความสะดวกและประสานงานในด้านต่างๆ และมีกระบวนการทำงานเป็นทีม โดยมีขั้นตอนของทีมได้แก่

1) การจำแนกปัญหา (Define problem) ทีมจะต้องมุ่งการวิเคราะห์เพื่อจำแนกปัญหาของระบบงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรียงลำดับความสำคัญของปัญหาและมีความเข้าใจต่อปัญหาตรงกัน

2) การวิเคราะห์สาเหตุ (Cause analysis) ทีมจะต้องมุ่งที่จะวิเคราะห์สาเหตุที่ซับซ้อนของปัญหา จำแนกออกเป็นด้านบุคลากรหรือด้านทรัพยากร หรือ เป็นปัญหาของระบบผ่านการระดมสมอง (brainstorming) เพื่อให้ได้แนวความคิดที่หลากหลาย

3) การกำหนดเป้าหมายในการแก้ปัญหา (Goal setting) ทีมจะต้องกำหนดเป้าหมายของการแก้ปัญหาให้มีความชัดเจน

4) การหาวิธีแก้ไขปัญหา (Generate Alternatives path) ทีมจะต้องร่วมคิดวิธีแก้ไขปัญหา โดยแสวงหาความเป็นไปได้ที่จะลดหรือป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและร่วมกันระบุถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่ทีมสามารถแก้ไขได้และปัญหาที่ไม่อาจแก้ไขได้เนื่องจากเป็นปัจจัยภายนอกที่ทีมไม่สามารถควบคุมได้

5) การตัดสินใจแก้ไขปัญหา (Team decision) ทีมต้องกำหนดเลือกวิธีการแก้ไขปัญหา โดยความเห็นชอบของสมาชิกในทีม และระบุแผนการหลักและแผนสำรองสำหรับปัญหากำหนดตัวบุคคล งานและวิธีการดำเนินการ ที่ชัดเจนเพื่อการนำไปปฏิบัติ

6) การดำเนินการแก้ไขปัญหา (Implementation) ทีมดำเนินการตามแนวทางที่ได้กำหนดขึ้นอย่างเป็นขั้นตอน ภายใต้การกำกับดูแลช่วยเหลือของหัวหน้าทีม และมีการประสานงานซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง

7) การประเมินผล (Evolution) จะต้องมีผลการประเมินผลเป็นระยะทุกขั้นตอนเพื่อทราบปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และแสวงหาวิธีการแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้น เมื่อมีการดำเนินการตามขั้นตอนเหล่านั้นอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทีมควรมีการกำหนดเป็นมาตรฐานเพื่อการนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### 4.2 คุณสมบัติของทีมที่มีประสิทธิภาพ

ทีมที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีคุณสมบัติของผู้นำทีม สมาชิกทีมและภาพรวมของทีมที่สอดคล้องกัน โดยคุณสมบัติที่สำคัญ ได้แก่

1) การยอมรับถึงความเท่าเทียมกันของสมาชิกทีม ไม่มีการแบ่งแยกสมาชิกของทีม ควรให้ความเสมอภาคในการแสดงความคิดเห็นและมีการยอมรับฟังซึ่งกันและกัน

2) มุ่งสร้างสรรค์ผลงานของทีม ทีมจะต้องพร้อมที่จะคิดนอกกรอบเพื่อให้ได้แนวความคิดใหม่

3) สมาชิกของทีมมีความกล้าแสดงออกและรับผิดชอบร่วมกัน เป็นลักษณะพื้นฐานของแต่ละคนที่จะต้องแสดงความคิดเห็นของตน และผลงานของทีมไม่ว่าจะด้านดีหรือผิดพลาดเป็นสิ่งที่ทีมจะต้องรับผิดชอบร่วมกัน

4) มีความเข้าใจและยอมรับที่จะทำงานร่วมกัน สมาชิกทีมต่างกันที่บทบาทและหน้าที่แตกต่างกันซึ่งต้องมีการยอมรับถึงบทบาทของกันและกัน

5) มีความจริงใจและไว้วางใจต่อกัน สมาชิกของทีมมีความกลมเกลียวกัน และมีการประสานงานช่วยเหลือกันอย่างเป็นมิตร

6) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผลการตัดสินใจเป็นผลร่วมของทีม ไม่ใช่ของผู้หนึ่งผู้ใด ทุกคนจึงต้องปฏิบัติตาม

7) การแบ่งบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจน จึงไม่เกิดการแบ่งแยกภายในทีม และการที่สมาชิกทีมมีความอิสระในการทำงานตามหน้าที่ของตนเอง

8) มีการสนับสนุนทรัพยากรในด้านต่างๆ เป็นสิ่งที่ผู้นำทีมจะต้องผลักดัน และจัดให้มีเพื่อให้การดำเนินการของทีมมีประสิทธิภาพ

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้

อนุก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2550) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ ดังนี้

การเรียนรู้ (learning) เป็นกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่งของบุคคลในการสร้างความเข้าใจสิ่งต่างๆ ทั้งภายในตนเองและสิ่งที่อยู่แวดล้อม

### กระบวนการเรียนรู้

การเรียนรู้มีแนวทางในการเรียนรู้ 4 รูปแบบ ได้แก่

1) กระบวนการเรียนรู้แบบเงื่อนไขคลาสสิก (Classic condition learning) เป็นแนวคิดของ พาฟลอฟ (Paval, 1927) ซึ่งได้ทดลองการเรียนรู้ในสัตว์และอนุมานการเรียนรู้ของมนุษย์โดยแบ่งแยกการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

1.1) การตอบสนองอย่างไม่มีเงื่อนไข (unconditional response) เป็นการตอบสนองทางกายภาพต่อสิ่งกระตุ้น

1.2) การตอบสนองอย่างมีเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classic condition response) เป็นการตอบสนองต่อสิ่งที่เป็นกลาง



LIRT

2) การเรียนรู้แบบผลของการกระทำ (Operant condition learning) ของสกินเนอร์ (Skinner, 1938) เป็นการเรียนรู้โดยมีการกำหนดเงื่อนไขของการตอบสนองนั้นไว้ เช่น รางวัลหรือการลงโทษ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ โดยสกินเนอร์ได้นำเสนอว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมตอบสนองแบบเงื่อนไขเมื่อเรียนรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมแบ่งได้เป็นเงื่อนไขนำและผลของการกระทำ โดยเป็นสิ่งที่นำไปสู่สิ่งที่ต้องการ หรือการลดสิ่งไม่ต้องการ

สกินเนอร์ยังได้นำเสนอแนวทางในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Shaping) เพื่อให้เกิดพฤติกรรมพึงประสงค์ขึ้น โดยมีหลักที่จะให้แรงเสริม เช่น คำชม หรือ รางวัล เมื่อบุคคลทำพฤติกรรมพึงประสงค์

บุคคลจะเรียนรู้ในทุกช่วงวัยของชีวิตโดยมีแหล่งการเรียนรู้หลายด้าน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1) แหล่งการเรียนรู้โดยตรง (Direct learning) เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง เกิดเป็นประสบการณ์จากครอบครัว เพื่อน การทำงาน

2) แหล่งการเรียนรู้ทางอ้อม (indirect learning) เป็นการเรียนรู้จากคำบอกเล่า หนังสือ หรือสื่อต่างๆ

3) การเรียนรู้เชิงปัญญา (Cognitive theory) ของกลุ่มปัญญานิยมที่นำเสนอว่าการเรียนรู้เป็นสิ่งที่เกิดจากการใช้ปัญญาในการคิดและตัดสินใจ โดยผ่านการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ในอดีตมาก่อน โดยมีรูปแบบของการเรียนรู้ 2 ประเภท ได้แก่

3.1) การเรียนรู้เชิงสังคม (Social learning theory) ของแบนดูรา (Bandura, 1976) เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่เกิดจากการสังเกต และเลียนแบบสิ่งที่เคยพบเห็นในสังคมการสังเกตเห็นบุคคลอื่นกระทำ แล้วมีการคิดถึงผลที่จะได้รับของการกระทำพฤติกรรมนั้นๆ จึงเกิดเป็นการเรียนรู้

3.2) การเรียนรู้จากปัญญา (Cognitive learning) เป็นการเรียนรู้ผ่านกรวิเคราะห์ด้วยปัญญา แสวงหาความสอดคล้องของข้อมูล หากมีความสอดคล้องก็จะเกิดการเรียนรู้ตาม ผ่านกระบวนการรับรู้ เกิดเป็นการสังเกต จากนั้นมีการตั้งสมมุติฐานขึ้น ผ่านการทดสอบเพื่อจะได้ทราบผลที่จะได้รับ หากผลที่ได้ตรงกันก็จะคงสมมุติฐานนั้นไว้ เมื่อมีสภาวะแวดล้อมที่ตรงกันอีกครั้งก็จะแสดงพฤติกรรมที่ได้เรียนรู้ไว้ออกมา

การเรียนรู้และฝึกอบรมก็เพื่อที่จะให้ได้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องทั้งในด้านความรู้ ปัญญาและอารมณ์นั้น บุคคลจะต้องแสวงหา สังเกตและเรียนรู้ยู่ตลอดเวลาจากหนังสือและสื่ออื่นๆ แม้แต่การเรียนรู้จากการทำงานเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีการเรียนรู้ในองค์กร (Organizational learning) เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาความรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง องค์กรที่สามารถแสวงหาและประยุกต์ใช้ความรู้ได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากกว่าคู่แข่งจะทำให้ได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งการเรียนรู้ในองค์กรนั้นเป็นการเรียนรู้ในระดับบุคคลเพียงอย่างเดียวหรือเป็นการเรียนรู้โดยองค์กรเพียงอย่างเดียวก็ได้ เช่น การออกแบบอุปกรณ์ การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร จะเห็นได้ว่าการจัดการการเรียนรู้ใน

องค์กรที่ได้นำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างมีคุณค่า และหากว่าองค์กรสามารถถ่วงถ่วงและตกผลึกองค์ความรู้ที่ได้จากการทำงานและประสบการณ์ของบุคลากรขององค์กรจะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และองค์กรก็มีศักยภาพ และขณะเดียวกันก็เป็นการพัฒนาสังคมให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ด้วย

ยีน ฌูว์รเวรธ และ สมชาย นำประเสริฐชัย (2546) ได้กล่าวแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ที่เป็นความรู้ สารสนเทศ และข้อมูล ดังนี้

เมื่อหลายสิบปีก่อนแหล่งความรู้ส่วนใหญ่จะได้รับการจัดเก็บรวบรวมไว้ในรูปหนังสือ และมีการเก็บรวบรวมไว้ในห้องสมุด ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งค้นคว้าและแสวงหาความรู้ได้อย่างดี อย่างไรก็ตามจำนวนหนังสือในอดีตเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจุบันก็แตกต่างกันมาก

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการสื่อสารโทรคมนาคมได้ทำให้หลายสิ่งหลายอย่างเปลี่ยนแปลงไป แหล่งความรู้จึงมีอยู่ในสื่อต่างๆ เกิดขึ้นมาก

การที่จะจำแนกให้เห็นถึงความรู้ ความสามารถในการเก็บรวบรวมและจัดการจะเกี่ยวข้องกับเรื่องของข้อมูลและสารสนเทศ

ข้อมูล (data) คือ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคน สัตว์ สิ่งของ และสิ่งอื่นๆ รวมถึงการกระทำที่เกิดขึ้นนั้นด้วย เช่น การผ่านการศึกษา การฝึกอบรม ประสบการณ์ หรือการกระทำของคน

สารสนเทศ (information) คือ ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว เช่น ข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ข้อมูลที่เกิดขึ้นถูกบันทึกในรูปใบเสร็จรับเงินหากเก็บข้อมูลเหล่านั้นไว้ก็จะได้ความจริงเกี่ยวกับการขาย แต่ถ้ามีการนำมาประมวลผล โดยการนำข้อมูลมาประมวลผลที่ได้เรียกว่าสารสนเทศ สารสนเทศที่ดีจะต้องประมวลผลแล้วได้ผลลัพธ์ตรงกับความต้องการได้ทันเวลา และเหมาะสมกับผู้ใช้งาน

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าจากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ชัดว่าสมองของมนุษย์เก็บความรู้ในรูปแบบต่างๆ ที่ไม่สามารถจะเก็บด้วยเครื่องจักรธรรมดาในยุคปัจจุบัน เพราะประสาทสัมผัสของมนุษย์ยังมีความละเอียดอ่อน เช่น การที่สามารถจำแนกรายละเอียดได้มาก การสร้างประสบการณ์ การสร้างอารมณ์ความรู้สึก ตลอดจนสามัญสำนึกบางอย่าง การเรียนรู้หลายอย่างจึงอยู่ที่ประสบการณ์

ปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ พยายามแสวงหาแนวทางในการจัดเก็บและรวบรวมความรู้เพื่อนำความรู้มาใช้ประโยชน์โดยจะทำให้ผู้รู้ได้พยายามถ่ายทอดหรือจัดเก็บในรูปแบบที่จะนำไปใช้ประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร จึงเห็นได้ว่าความรู้มีคุณประโยชน์มากมายที่ควรจะมีการจัดเก็บไว้จึงควรจะได้ทราบถึงลักษณะสำคัญของความรู้ที่มีอยู่

ความรู้มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

ความรู้ที่ยากจะถ่ายทอด (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นจากประสาทสัมผัสและสร้างประสบการณ์ต่างๆ ขึ้นในมนุษย์ รวมถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากประสาทสัมผัสซึ่งมีรายละเอียดมากมาย



LIRT

ความรู้ที่สามารถเห็นได้ชัด (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่นำมาเขียนถ่ายทอดเป็นกฎเกณฑ์ สูตร สมการ หรือการแทนด้วยหนังสือ นิยามอย่างชัดเจนหนังสือแบบเรียนหรือองค์ความรู้ที่ใช้เรียนหนังสือส่วนใหญ่เป็นความรู้ในลักษณะนี้

ความรู้ภายในองค์กรที่เห็นไม่ชัด (Implicit Knowledge) เป็นการสร้างองค์ความรู้และประสบการณ์ขึ้นภายในองค์กร เช่น ในภัตตาคารอาจมีกระบวนการพิเศษในการทำอาหารให้ลูกค้าของลูกค้าโดย กระบวนการเหล่านี้ไม่สามารถเขียนหรือบันทึกออกมา แต่เป็น know how ที่เกิดขึ้นในองค์กร เป็นต้น

ดังนั้น ในการจัดการความรู้และการจัดเก็บข้อมูลนั้น จะต้องใช้สารสนเทศช่วยในการสนับสนุนการจัดเก็บเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร จัดระบบการประมวลผล เป็นต้น โดยมีวิธีการ คือ การสร้างความรู้ (knowledge construction) โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อสนับสนุนผู้เรียนให้มีความกระตือรือร้นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากการเรียนรู้แบบเฉื่อยเฉย (passive) มาเป็นการเรียนรู้แบบแสวงหา มีทักษะในการเลือกรับข้อมูล วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลอย่างมีระบบ

## 6. แนวคิดการเขียนบทความทางวิชาการ

บันลือ พลฤกษ์วัน และ ดำรง ศิริเจริญ (2537) ได้กล่าวถึงแนวคิดการเขียนบทความทางวิชาการไว้ ดังนี้

ในการเขียนบทความทางวิชาการเป็นความเรียงเชิงสาระโดยมุ่งประโยชน์จากใจความสำคัญที่เสนอนั้น มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

- เผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ อันได้แก่ทฤษฎีใหม่ที่มีการค้นพบแล้วนำมาปฏิบัติได้ผลดี ควรจะนำมาใช้หรือประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม รวมถึงผลการวิจัยที่ได้ศึกษาค้นคว้าที่ควรนำมาเผยแพร่เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ หรือวิธีการที่มุ่งผลทางปฏิบัติก็ควรนำมาเผยแพร่เช่นกัน

- ทบทวนทฤษฎีหรือแนวคิดเดิม ความเชื่อเดิมในเชิงวิเคราะห์วิจารณ์ แนะแนวคิดเพิ่มเติม ดัดแปลง สรรค์สร้างให้เกิดประโยชน์ หรือเห็นคุณค่าของสิ่งนั้นๆ ที่มีผลต่อการดำรงชีวิตของคนยุคปัจจุบัน

ดังนั้น บทความจึงเป็นเรื่องราวของการเสนอความคิดในลักษณะต่างๆ จากผู้เขียนไปยังผู้อ่าน เพื่อประโยชน์ที่จะก่อให้เกิดแนวคิดในเชิงประพจน์และปฏิบัติงานให้ก้าวหน้า

### 6.1 ส่วนประกอบของบทความ

อาจแบ่งออกได้ 5 ขั้นตอนด้วยกัน

- 1) คำนำ ความนำ หรืออารัมภบท ซึ่งผู้เขียนอาจศึกษาถึงวิธีเขียนความนำได้หลายลักษณะเพื่อช่วยให้ผู้อ่านสนใจติดตามอ่านจนจบ นั่นคือ จะต้องเขียนให้น่าอ่าน

2) การดำเนินเรื่อง เป็นการกล่าวถึงเนื้อหาสาระที่เสนอแนวคิดนั้น การให้ความหมาย เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจสาระสำคัญและให้คำอธิบายให้ชัดเจน เข้าใจง่าย หรือให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ระหว่างผู้เขียนกับผู้อ่าน

3) ยกอุทาหรณ์ให้เห็น หมายถึง การยกตัวอย่างเกี่ยวกับเรื่องที่กล่าวถึงเป็นการ เปรียบเทียบให้ผู้อ่านเข้าใจถึงความแตกต่าง หรือความสัมพันธ์ของสิ่งที่กล่าวถึงนั้นกับพื้นฐาน ประสบการณ์หรือแนวปฏิบัติที่ผู้อ่านควรพบเห็นอยู่ทั่วไป รวมทั้งการอ้างอิงแหล่งวิชาการหรืออ้างอิง เชิงอรรถด้วย

4) แนะนำประโยชน์ ความจำเป็นของเรื่องที่กล่าวหรือเสนอ เป็นขั้นที่ผู้เขียนมุ่งประสงค์ ให้เห็นความสำคัญของแนวคิดและความจำเป็นที่กล่าวถึง ระบุปัญหาหรืออุปสรรคหรือข้อบกพร่อง ในเชิงปฏิบัติ พร้อมทั้งชักชวนหรือเสนอแนะแนวปฏิบัติที่จะก่อให้เกิดประโยชน์จากการเสนอแนะ ของผู้เขียนเอง

5) สรุปโดยชัดเจน และรัดกุมถึงแนวคิดที่เสนอเรื่องดังกล่าว พร้อมกับข้อควรปฏิบัติ เพื่อให้ผู้อ่านมีความคิดเห็นเป็นไปตามเจตนาของผู้เขียนอีกครั้งหนึ่งก่อนจบบทความ หรืออาจ เรียกว่าบทส่งท้ายก็ได้

## 6.2 ลักษณะองค์ประกอบที่สำคัญของบทความทางวิชาการ

1) สัดส่วนหรือขนาดของเรื่อง (proportion) หมายถึงความสั้นยาวของเรื่อง เช่น การจะมีการ กำหนดไว้ว่าไม่เกิน 4 หน้ากระดาษ สำหรับการเขียนบทความ เป็นต้น เมื่อมีการกำหนดความ สั้นยาวหรือขนาดของเรื่อง ผู้เขียนบทความก็จำเป็นต้องเสนอเรื่องที่มีขนาดเหมาะสม จำกัดความนำ (introduction) เนื้อเรื่อง (body) และแนวสรุปหรือข้อสรุป (conclusion) หรือการปิดเรื่อง ให้ได้ ขนาดพอเหมาะกับเนื้อกระดาษที่กำหนด เช่น คำนำอาจกล่าวเพียง 1 ย่อหน้า เนื้อเรื่องอาจมีขนาด ตั้งแต่ 3 ย่อหน้าขึ้นไป ทั้งนี้ แล้วแต่ขนาดของเรื่องจะมีความสำคัญในการแบ่งเนื้อหา การเขียน ย่อหน้าเดียวจบเรื่องย่อมไม่เป็นการเหมาะสมเพราะอาจไม่ครอบคลุมแนวคิด ข้อโต้แย้ง และการ เปรียบเทียบปัญหาที่เกิดขึ้นด้วย ส่วนข้อสรุปหรือการปิดเรื่องอาจใช้ย่อหน้าสุดท้าย

2) วิธีการนำเสนอหรือปิดเรื่อง ซึ่งการนำเสนอหรือปิดเรื่องทำได้หลายขั้นตอน คือ

2.1) นำโดยความหมายหรือบทสรุป

2.2) นำโดยวิธีลักษณะเดียวกับนวนิยาย แต่อาจเป็นการเริ่มเขียนบทความที่ชวน ให้ผู้อ่านสนใจ ติดตามเรื่องที่เสนอแนวคิดและการแก้ไขได้ดี

2.3) นำโดยข่าว เป็นการกระตุ้นให้ผู้อ่านสนใจที่จะอ่านบทความวิชาการ

2.4) นำโดยมุ่งเจตนาที่กำหนดไว้ ได้แก่ การนำเสนอหรือแสดงเจตนาของผู้เขียน ที่จะนำไปสู่การดำเนินเรื่องต่อ

2.5) นำโดยคำถาม เป็นการถามเพื่อกระตุ้นให้ผู้อ่านสนใจและดำเนินเรื่องเพื่อ ตอบคำถามดังกล่าว

2.6) นำโดยพินิจสถานการณ์หรือสภาพการณ์ที่ปรากฏ แล้วดำเนินเรื่องต่อไป

2.7) นำโดยการกล่าวขานภาคี บทกวี การใช้ความน่าที่เป็นคำพังเพย หรือคำสุภาษิต ก็อาจนำไปสู่เรื่องที่จะกล่าวถึงได้ดี

2.8) นำโดยยกถ้อยคำของบุคคลสำคัญมากกล่าวอ้างในบทความ

2.9) นำโดยคำที่มีความหมายตรงกันข้ามกับที่คาดคิดหรือควรจะเป็นไป โดยการนำหรือใช้ความน่าลักษณะนี้มาเชิญชวนให้ผู้อ่านได้วิเคราะห์สถานการณ์หรือเหตุการณ์ตามที่เกิดขึ้น

### 3) การจัดลำดับเรื่อง

หมายถึง การลำดับเรื่องที่จะต้องวางโครงเรื่องที่จะเขียนตัว (outlines) ไว้เป็นแนวทางในการเขียนเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง โดยมีลำดับเหตุผลที่จะช่วยให้ผู้อ่านทำความเข้าใจได้ดี และการดำเนินเรื่อง ควรเขียนไปตามแนวคิดหรือเค้าโครงเรื่องที่กำหนดไว้ส่วนใดควรยกตัวอย่าง เปรียบเทียบ หรือ วิเคราะห์ ก็ควรเขียนจากตัวอย่างประสบการณ์ให้ชัดเจนให้เป็นไปลำดับขั้นตอน เมื่อดำเนินเรื่องจนสิ้นสุดก็ควรสรุปเรื่องหรือปิดเรื่องที่ชวนให้คิดหรืออาจจบด้วย “การทำทนายหรือ ย้วยให้ลองปฏิบัติ”

ข้อควรพิจารณาในการดำเนินเรื่องจะต้องพิจารณาลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ ความเป็นเอกภาพของเรื่อง สัมพันธภาพที่มีความต่อเนื่องสอดคล้องกันเป็นอย่างดี และสารัตถภาพ คือ ได้สาระตามที่กำหนด หรือที่มุ่งหมายไว้ตั้งแต่ก่อนจะลงมือเขียน

## 6.3 ประโยชน์ของการเขียนบทความทางวิชาการ

การเขียนบทความเป็นแนวทางการฝึกเขียนซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้เขียนเอง และประโยชน์ต่อผู้อ่าน เช่น การที่ผู้อ่านเองได้ประโยชน์จากการอ่านแล้วนำไปปรับปรุงตนเองทั้งในด้านความรู้และการปฏิบัติ สำหรับประโยชน์สำหรับผู้เขียนอาจกล่าวได้ดังนี้

1) เป็นการฝึกนำเสนอเรื่องราวหรือแนวคิดเพื่อประโยชน์แก่การปฏิบัติงานและองค์กร

2) ทำให้ผู้เขียนเป็นผู้ที่สามารถตั้งข้อสังเกตได้ดี โดยได้มีการใช้ความคิดและรวบรวมแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการเขียนบทความ

3) ได้ฝึกเขียนเพื่อให้เกิดทักษะและความชำนาญในหลายๆ ด้าน เช่น การวางเค้าโครงเรื่อง การใช้ภาษาตลอดจนเทคนิคการใช้ความน่าและบทลงท้าย เป็นต้น

4) เป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงให้ปรากฏในด้านต่างๆ เช่น วิทยาศาสตร์ เกษตร ครุ หรืออื่นๆ เพราะบทความย่อมไปสู่ผู้อ่านได้อย่างแพร่หลาย

## 7. แนวคิดการจัดเอกสารและสารนิเทศ

ประภาวดี สิบสนธิ (2534) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการจัดเอกสารและสารนิเทศ ดังนี้ การจัดเอกสารและสารนิเทศ ประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

1) การจัดการแบบฟอร์ม คือ การออกแบบและการใช้แบบฟอร์มอย่างเหมาะสมแบบฟอร์มเป็นวิธีที่จะควบคุมการผลิตเอกสารวิธีหนึ่ง

2) การจัดการรายงาน ซึ่งการควบคุมรายงานในลักษณะเดียวกันกับการควบคุมแบบฟอร์ม เพื่อไม่ให้มีรายงานที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น

3) ระบบการจัดเก็บ โดยเฉพาะการจัดเก็บเอกสารและสารนิเทศที่อยู่ระหว่างการใช้งานในสำนักงานต้องมีความสะดวกในการเรียกใช้

4) การเก็บรักษาเอกสารและสารนิเทศ ควรมีระบบการจัดเก็บเท่าที่จำเป็นไม่ใช่เก็บรักษาตลอดไป

5) ศูนย์เอกสารหรือศูนย์สารนิเทศจะดูแลเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารและบริหารจัดการสารนิเทศที่หมดอายุการใช้ปฏิบัติงานในสำนักงาน

6) การเก็บเอกสารและสารนิเทศที่สำคัญเพื่อเป็นการป้องกันเอกสารและสารนิเทศที่จำเป็นต่อการทำงาน ต่อองค์กร อย่างต่อเนื่องและมีระบบ

#### ประโยชน์ของการจัดการเอกสารและสารนิเทศ

การจัดการเอกสารและสารนิเทศในองค์กรให้เป็นระบบจะเกิดประโยชน์ในปัจจุบันและอนาคต การรู้กลวิธีในการจัดการจะช่วยให้องค์กรได้รับประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1) การประหยัดพื้นที่ การเก็บสารนิเทศโดยกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บ ตลอดจนการทำลายสารนิเทศที่ไม่จำเป็น สามารถประหยัดพื้นที่ที่ใช้ในการจัดเก็บได้มากถึงร้อยละ 40 นอกจากนี้

2) ลดความผิดพลาดในการจัดเก็บ ในกรณีเกิดความผิดพลาดในการจัดเก็บจะทำให้องค์กรเสียค่าใช้จ่ายในการหาสารนิเทศที่ต้องการใช้ ดังนั้น การออกแบบระบบการจัดเก็บอย่างเหมาะสมจะช่วยลดความผิดพลาดและค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ

3) การสืบค้นสารนิเทศได้รวดเร็วขึ้น ถ้าระบบการจัดเก็บมีการปรับปรุงและปฏิบัติอย่างดี จะทำให้สามารถค้นหาสารนิเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว

4) ลดค่าใช้จ่ายอุปกรณ์การจัดเก็บ การทำลายสารนิเทศที่ไม่ต้องการช่วยลดความจำเป็นในการซื้ออุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บสารนิเทศไปได้หลายปี อุปกรณ์เหล่านี้มีราคาสูงจึงเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายเป็นอย่างดี

5) ควบคุมและลดการผลิตสารนิเทศ การใช้แบบฟอร์มและรายงานต่างๆ พร้อมกับจัดการอย่างมีระบบจะช่วยลดจำนวนสารนิเทศที่ผลิตในองค์กรให้น้อยลง

6) ป้องกันสารนิเทศสำคัญขององค์กรเสียหายเนื่องจากภัยธรรมชาติ อัคคีภัย ที่สามารถทำลายเอกสารและสารนิเทศขององค์กรได้ ดังนั้น การเก็บสารนิเทศสำคัญไว้จึงเป็นหลักประกันว่าเอกสารข้อมูลที่จำเป็นขององค์กรจะไม่สูญหาย

7) การจัดการเอกสารและสารนิเทศในองค์กรนอกจากจะให้ประโยชน์หลายประการดังกล่าวแล้ว ยังสอดคล้องกับเป้าหมายสำคัญ 2 ประการขององค์กร ในการเพิ่มประสิทธิภาพงาน และลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การจัดเก็บเอกสารสารนิเทศจึงก่อให้เกิดประโยชน์และความคุ้มค่าแก่องค์กร



LIRT

## บทที่ 3

### หน่วยงานที่ศึกษา และระเบียบวิธีวิจัย

#### 1. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์หลัก ยุทธศาสตร์ อำนาจหน้าที่และการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

##### 1.1 วิสัยทัศน์

"เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจ ของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดของปวงชน"

##### 1.2 พันธกิจ

- 1) สนับสนุนการตรากฎหมายของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา
- 2) สนับสนุนการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน
- 3) สนับสนุนงานรัฐสภาด้านต่างประเทศ
- 4) ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน
- 5) เสริมสร้างและพัฒนางานด้านการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและกฎหมาย ด้านบริการด้านอาคารสถานที่ และด้านรักษาความปลอดภัยให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

##### 1.3 วัตถุประสงค์หลัก

- 1) มีระบบบริหารจัดการที่ดี ทันสมัย คล่องตัวในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ
- 2) เป็นศูนย์ข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ทันสมัย และมีเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้บริการ
- 3) มีบทบาทสำคัญในการประสานความร่วมมือ และผลักดันมาตรการแก้ไขปัญหาในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศ
- 4) พัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีมาตรฐานงานระดับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- 5) เป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตย
- 6) มีอาคารรัฐสภาแห่งใหม่ที่เหมาะสม ทันสมัย มีเอกลักษณ์ความเป็นไทยเป็นสัญลักษณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย และมีระบบรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล



## 1.4 ยุทธศาสตร์

- 1) ยกกระดับขีดความสามารถในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติและการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- 2) เสริมสร้างและพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมุ่งสู่การเป็นศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ และระบบรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e-parliament)
- 3) เพิ่มศักยภาพงานรัฐสภาด้านต่างประเทศตามมาตรฐานสากล
- 4) เสริมสร้างองค์ความรู้ประชาธิปไตย และผลักดันให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง
- 5) พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะของบุคลากร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานควบคู่กับความมีคุณธรรมและจริยธรรม
- 6) พัฒนางานด้านอาคารสถานที่ ด้านการรักษาความปลอดภัย และสนับสนุนการดำเนินงานก่อสร้างอาคารรัฐสภาแห่งใหม่ให้มีความสง่างาม สอดคล้องกับการเป็นสถาบันนิติบัญญัติแห่งชาติ

## 1.5 อำนาจหน้าที่

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานอิสระมีฐานะเทียบเท่ากรม โดยมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการราชการประจำทั่วไป มีเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการขึ้นตรงต่อประธานสภาผู้แทนราษฎร สำหรับบุคลากรในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้นถือว่าเป็นข้าราชการประจำ เรียกว่า ข้าราชการฝ่ายรัฐสภา

## 1.6 การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545 และแก้ไขเพิ่มเติม ตั้งแต่วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2553 จนถึงปัจจุบันสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้มีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 21 สำนัก และ 3 กลุ่มงาน ดังนี้

- 1) สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร
- 2) สำนักงานเลขานุการ ก.ร.
- 3) สำนักบริหารงานกลาง
- 4) สำนักพัฒนาบุคลากร
- 5) สำนักการคลังและงบประมาณ
- 6) สำนักการพิมพ์
- 7) สำนักรักษาความปลอดภัย



- 8) สำนักประชาสัมพันธ์
- 9) สถานีวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
- 10) สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ
- 11) สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
- 12) สำนักวิชาการ
- 13) สำนักสารสนเทศ
- 14) สำนักการประชุม
- 15) สำนักกฎหมาย
- 16) สำนักรายงานการประชุมและชวเลข
- 17) สำนักกรรมาธิการ 1
- 18) สำนักกรรมาธิการ 2
- 19) สำนักกรรมาธิการ 3
- 20) สำนักภาษาต่างประเทศ
- 21) สำนักนโยบายและแผน
- 22) กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน
- 23) กลุ่มงานตรวจสอบภายใน
- 24) กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกนักบริหาร

### 1.7 มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม

มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านวิชาการแก่คณะกรรมาธิการ ได้แก่

มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่เกี่ยวข้อง คือ ข้อ 3 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน “โดยมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดผลดีแก่องค์กรและประโยชน์ส่วนรวม มีแบบแผน เป็นมืออาชีพ มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นที่ปรึกษา โดยยึดผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลัก และให้แล้วเสร็จตามกำหนดอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนมีการติดตาม ตรวจสอบ ผลลัพธ์และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม” ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานทางจริยธรรมของข้าราชการรัฐสภา ในหมวด 2 ของประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา ในข้อ 7 “ข้าราชการรัฐสภาต้องมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดผลดีแก่องค์กรและประโยชน์ส่วนรวม เน้นการปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีกลไกให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้”

กรณีการมีจิตให้บริการ มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่เกี่ยวข้อง คือ ข้อ 7 “มีจิตให้บริการโดยมีใจรักที่จะให้บริการด้วยความจริงใจ สุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยไมตรี มีความเอื้ออาทรต่อกัน ไม่นิ่งดูดาย และ



พร้อมให้บริการอยู่เสมอด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน โดยไม่หลบหลีก หรือเลี่ยงการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ” ซึ่งตรงกับมาตรฐานทางจริยธรรมของข้าราชการรัฐสภา ในหมวด 2 ของประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา ข้อ 10 “ข้าราชการรัฐสภา ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม เป็นกลางทางการเมือง มีจิตให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชน ด้วยอัธยาศัยไมตรี โดยไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมให้บริการอยู่เสมอ”

กรณีการพัฒนาตนเอง ตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่เกี่ยวข้อง คือ ข้อ 11 “พัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ทั้งทางด้านวิชาการ ประสบการณ์ และวิทยาการใหม่ ๆ ให้ทันโลก ทันการณ์อยู่เสมอ” ซึ่งมาตรฐานทางจริยธรรมของข้าราชการรัฐสภา ในหมวด 2 ของประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภาไม่ได้บัญญัติไว้

กรณีการประหยัด มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่เกี่ยวข้อง คือ ข้อ 12 “ประหยัด โดยการใช้ทรัพย์สินของทางราชการให้เหมาะสม ถูกวิธี คุ่มค่า ไม่สิ้นเปลืองสุญเปล่า รวมทั้งจัดการดูแล บำรุงรักษาทรัพย์สินทางราชการเสมือนเป็นของตน และดำรงชีวิตอยู่อย่างพอเพียง สมฐานะ รู้จักประมาณตน ไม่ฟุ่มเฟือย” ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานทางจริยธรรมของข้าราชการรัฐสภา หมวด 2 ของประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา ข้อ 14 “ข้าราชการรัฐสภาต้องประหยัด โดยการใช้เวลาราชการ เงิน ทรัพย์สิน บุคลากร บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกของทางราชการและสิทธิประโยชน์ที่ราชการจัดให้อย่าง คุ่มค่า สมประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้ง ไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น”

## 2. สำนักกรรมการ 2

วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย อำนาจหน้าที่ การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักกรรมการ 2 ลักษณะภาพรวมของงานที่ปฏิบัติ และอัตรากำลังบุคลากรกลุ่มงาน คณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด

### 2.1 วิสัยทัศน์ของสำนักกรรมการ 2

สำนักกรรมการ 2 เป็นหน่วยงานที่เป็นเลิศในการส่งเสริม สนับสนุนงานด้านวิชาการ และเลขานุการของคณะกรรมการให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

### 2.2 พันธกิจของสำนักกรรมการ 2

- 1) สนับสนุนการดำเนินงานด้านวิชาการและเลขานุการในกระบวนการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา
- 2) สนับสนุนการดำเนินงานด้านวิชาการและเลขานุการในกระบวนการตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินของคณะกรรมการ

### 2.3 เป้าหมายของสำนักกรรมการ 2

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมการ และประชาชนได้รับการบริการด้านนิติบัญญัติและการตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

### 2.4 อำนาจหน้าที่ของสำนักกรรมการ 2

ตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 ข้อ 18 ได้กำหนดให้สำนักกรรมการ 2 รับผิดชอบงานคณะกรรมการด้านการเมืองการปกครอง โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปในการประชุมของ คณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญของสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการร่วมกันของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา และคณะกรรมการของรัฐสภา ในการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ การพิจารณาสอบสวนและศึกษาเรื่องใดๆ ติดตามมติของคณะกรรมการ เพื่อจัดทำรายงานและยืนยันมติของคณะกรรมการไปยังสภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา หน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการ ด้านการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน กิจการสภาผู้แทนราษฎร กิจการองค์กรตามรัฐธรรมนูญ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชนและกองทุน กิจการชายแดนไทย ความมั่นคงแห่งรัฐ การต่างประเทศ การตำรวจ การทหาร การปกครอง การปกครองส่วนท้องถิ่น การป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด และการพัฒนาการเมือง การสื่อสารมวลชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนการจัดสัมมนา การประชาสัมพันธ์ การเดินทางไปศึกษาดูงานเรื่องดังกล่าว

2) ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะด้านวิชาการและกฎหมาย เพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ

3) ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของสภาในการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

4) ค้นคว้าและจัดทำเอกสารทางวิชาการ เปรียบเทียบกฎหมายเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการ

5) จัดทำ รวบรวมคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม และญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวน

6) จัดทำบันทึกการประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

7) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย



## 2.5 การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักกรรมการ 2

การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักกรรมการ 2 แบ่งออกเป็น 14 กลุ่มงาน ดังนี้

1) กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

- 1.1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนัก และงานสนับสนุนการประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
- 1.2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุ ครุภัณฑ์ การเงิน และงบประมาณของสำนัก
- 1.3) ดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนและข้อมูลด้านบุคคลของสำนัก
- 1.4) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงานและงบประมาณ รวมถึงการประสานงานด้านแผน รายงานการปฏิบัติงาน การใช้จ่ายงบประมาณและสถิติของสำนัก
- 1.5) ดำเนินการจัดระบบบริหารการใช้ห้องประชุมคณะกรรมการ
- 1.6) ดำเนินการจัดทำสถิติที่เกี่ยวกับการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ และการเบิกจ่ายเบี้ยประชุม

1.7) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำและเผยแพร่เอกสารและผลงานของสำนัก

1.8) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2) กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

- 2.1) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาหรือจัดทำเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
- 2.2) รับคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ และร่างข้อบังคับการประชุม รวมทั้งเปรียบเทียบคำแปรญัตติและกฎหมาย
- 2.3) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

3) กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน

4) กลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร

5) กลุ่มงานคณะกรรมการกิจการองค์กรตามรัฐธรรมนูญ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและกองทุน

6) กลุ่มงานคณะกรรมการกิจการชายแดนไทย

7) กลุ่มงานคณะกรรมการความมั่นคงแห่งรัฐ

8) กลุ่มงานคณะกรรมการการต่างประเทศ

9) กลุ่มงานคณะกรรมการการตำรวจ

10) กลุ่มงานคณะกรรมการการทหาร

11) กลุ่มงานคณะกรรมการการปกครอง

12) กลุ่มงานคณะกรรมการการปกครองส่วนท้องถิ่น

13) กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด

14) กลุ่มงานคณะกรรมการการพัฒนาการเมือง การสื่อสารมวลชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน



กลุ่มงานคณะกรรมการแต่ละกลุ่ม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
- 2) ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการและกฎหมายเพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
- 3) ติดตาม ศึกษา รวบรวมผลการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม หรือญัตติที่จะนำเข้าสู่สภาผู้แทนราษฎร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ
- 4) ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของสภาในการร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุม สภาผู้แทนราษฎร ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
- 5) จัดทำหนังสือนัดประชุม เชิญผู้เกี่ยวข้องหรือผู้แปรญัตติมาชี้แจงและมีหนังสือเรียกบุคคลหรือหน่วยงานให้จัดส่งเอกสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการพิจารณา
- 6) จัดทำบันทึกการประชุมและยืนยันมติที่ประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการไปยังบุคคล ส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) ติดต่อประสานงานกับคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการ รวมทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน องค์กรเอกชน และประชาชน เพื่อเข้าร่วมประชุม และชี้แจงกับคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
- 8) ดำเนินการยกร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ และร่างข้อบังคับการประชุมตามที่คณะกรรมการแก้ไขหรือมอบหมาย
- 9) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม และรายงานของคณะกรรมการในการพิจารณาญัตติหรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวน เพื่อนำเสนอสภาผู้แทนราษฎรพิจารณา
- 10) ศึกษา รวบรวม และประมวลเหตุผลประกอบมติคณะกรรมการเพื่อเป็นข้อมูลให้คณะกรรมการชี้แจงต่อสภาผู้แทนราษฎร
- 11) ศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัย เพื่อจัดทำแผนและโครงการในการจัดสัมมนาและจัดนิทรรศการของคณะกรรมการ รวมทั้งการเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนการจัดสรุปผลการสัมมนา ผลการจัดนิทรรศการ และการจัดทำรายงานการศึกษาดูงาน
- 12) รวบรวมข้อมูลและกิจกรรมของคณะกรรมการเพื่อจัดทำและเผยแพร่ผลงานของคณะกรรมการ
- 13) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

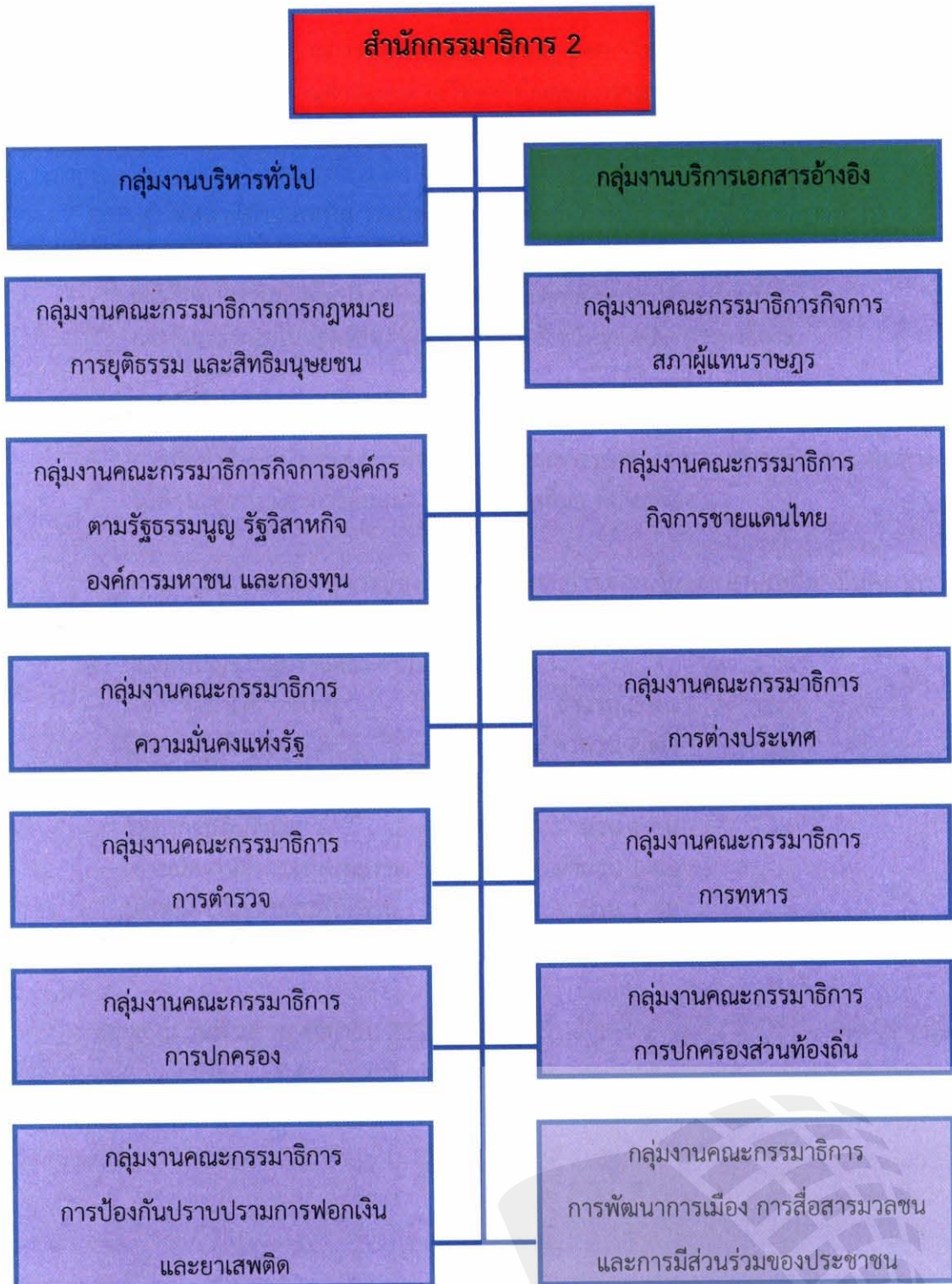


ดังนั้น สรุปรูปการแบ่งส่วนราชการของกลุ่มงานคณะกรรมการต่างๆภายในสำนัก  
กรรมการ 2 ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มงานบริหารทั่วไป
- 2) กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิง
- 3) กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรม และสิทธิมนุษยชน
- 4) กลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร
- 5) กลุ่มงานคณะกรรมการกิจการองค์กรตามรัฐธรรมนูญ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน  
และกองทุน
- 6) กลุ่มงานคณะกรรมการกิจการชายแดนไทย
- 7) กลุ่มงานคณะกรรมการความมั่นคงแห่งรัฐ
- 8) กลุ่มงานคณะกรรมการการต่างประเทศ
- 9) กลุ่มงานคณะกรรมการการตำรวจ
- 10) กลุ่มงานคณะกรรมการการทหาร
- 11) กลุ่มงานคณะกรรมการการปกครอง
- 12) กลุ่มงานคณะกรรมการการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 13) กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด
- 14) กลุ่มงานคณะกรรมการการพัฒนาการเมือง การสื่อสารมวลชน  
และการมีส่วนร่วมของประชาชน

ข้อมูล ณ วันที่ 28 พฤศจิกายน 2555

ภาพที่ 1 แผนผังการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักกรรมการ 2



### 3. ลักษณะภาพรวมของงานที่ปฏิบัติและอัตรากำลังบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด

กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด จะรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านเลขานุการและด้านวิชาการในคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

การปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการ เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการทั่วไป

- การประชุมของคณะกรรมการ
- การศึกษาดูงานภายในประเทศและต่างประเทศของคณะกรรมการ
- การสัมมนาภายในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดของคณะกรรมการ

การปฏิบัติหน้าที่ด้านวิชาการ

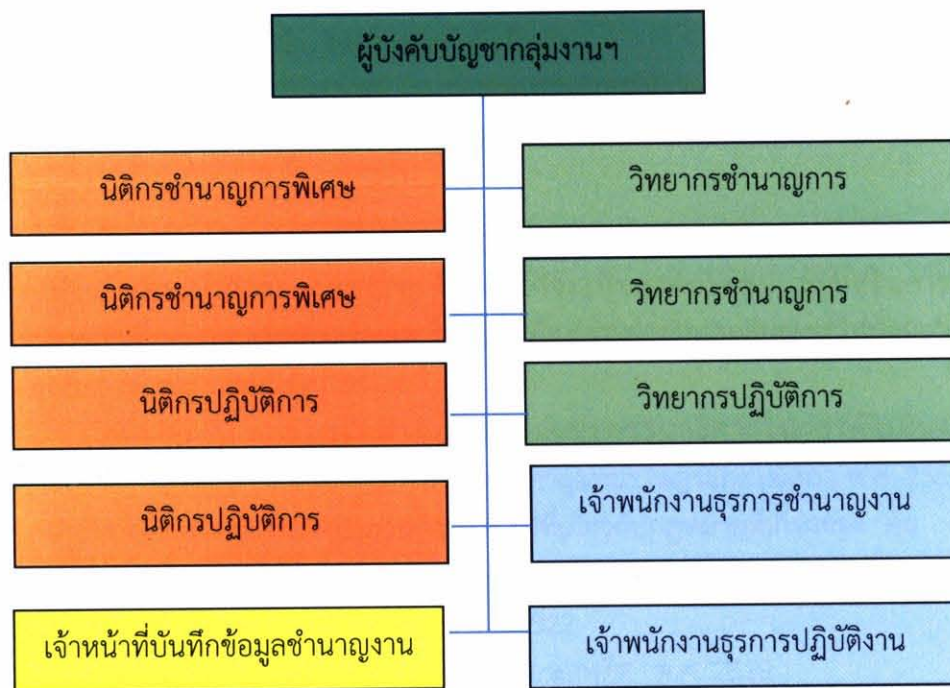
- การจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ ในการประชุม การเดินทางไปศึกษาดูงาน และการสัมมนา รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด มีบุคลากรจำนวน 11 คน ดังนี้

- |                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| - ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการ |            |
| - นิติกรชำนาญการพิเศษ              | จำนวน 2 คน |
| - นิติกรปฏิบัติการ                 | จำนวน 2 คน |
| - วิทยากรชำนาญการ                  | จำนวน 2 คน |
| - วิทยากรปฏิบัติการ                | จำนวน 1 คน |
| - เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน        | จำนวน 1 คน |
| - เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน      | จำนวน 1 คน |
| - เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลชำนาญงาน  | จำนวน 1 คน |

ข้อมูล ณ วันที่ 28 พฤศจิกายน 2555

ภาพที่ 2 แผนผังอัตรากำลังบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกัน  
ปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด



4. ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านวิชาการและด้านเลขานุการของกลุ่มงานคณะกรรมการ  
การป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด มีดังนี้

การปฏิบัติงานด้านการประชุมของคณะกรรมการ มีขั้นตอน คือ

ก่อนการประชุม

1) จัดทำหนังสือนัดประชุมและจัดทำหนังสือเชิญเข้าร่วมประชุมไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
2) ติดต่อประสานงานและส่งโทรสารหนังสือเชิญประชุมไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้ง  
ให้ข้อมูลและรายละเอียดประเด็นการพิจารณา

3) ศึกษา วิเคราะห์เพื่อจัดทำข้อมูล และแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน  
ของคณะกรรมการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 135 ที่  
เกี่ยวกับอำนาจของคณะกรรมการในการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องอันอยู่ในอำนาจหน้าที่  
ของสภา แล้วรายงานต่อสภา ดังนั้น ก่อนการประชุมคณะกรรมการครั้งแรก บุคลากรของกลุ่ม  
งาน จะมีหน้าที่ จัดทำสรุปนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญดังกล่าวต่อที่ประชุม  
คณะกรรมการ นอกจากนี้แล้ว มีหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับการ

ดำเนินงานตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ในหมวด 4 ว่าด้วยกรรมาธิการ เฉพาะที่เกี่ยวข้อง และมีความสำคัญต่อการปฏิบัติภารกิจของคณะกรรมาธิการ เช่น

“ข้อ 82 ให้สภาตั้งคณะกรรมาธิการสามัญขึ้นสามสิบห้าคณะ แต่ละคณะประกอบด้วยกรรมาธิการมีจำนวนสิบห้าคน โดยให้มีอำนาจหน้าที่...

(20) คณะกรรมาธิการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด มีอำนาจหน้าที่กระทำการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด”

“ข้อ 84 การประชุมคณะกรรมาธิการ ต้องมีกรรมาธิการมาประชุมไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนกรรมาธิการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ จึงจะเป็นองค์ประชุม เว้นแต่ในการประชุมคณะกรรมาธิการที่จะมีการลงมติในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ต้องมีกรรมาธิการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของกรรมาธิการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่”

นอกจากนั้น จะต้องจัดทำข้อมูลของคณะกรรมาธิการในการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมาธิการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. 2554

4) ศึกษา วิเคราะห์เพื่อจัดทำสรุปข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ

- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามยาเสพติด พ.ศ. 2519
- พระราชบัญญัติมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534
- พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความอาชญากรรม พ.ศ. 2550
- พระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. 2518
- พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545
- พระราชกำหนดการใช้สารระเหย พ.ศ. 2533
- อนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการต่อต้านการลักลอบค้ายาเสพติดและวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ค.ศ. 1988

### ขณะประชุม

1) สืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูล เช่น หอสมุดรัฐสภา หรือสืบค้นข้อมูลจาก internet โดยระหว่างการประชุมถ้ากรรมาธิการขอเอกสารประกอบการพิจารณาบุคลากรของกลุ่มงานจะต้องค้นคว้า ข้อมูลข้อเท็จจริงเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมาธิการ

2) บุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมาธิการจะต้องชี้แจงข้อมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณในการเดินทางไปศึกษาดูงาน ระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณในการจัดสัมมนาของคณะกรรมาธิการ

3) จัดบันทึกสาระสำคัญการประชุมและประเด็นการพิจารณา วิเคราะห์เพื่อจะได้นำไปประมวลผลข้อมูลจัดทำบันทึกการประชุม



### หลังการประชุม

- 1) สรุปสาระสำคัญและวิเคราะห์เพื่อจัดทำสรุปผลการประชุมของคณะกรรมการฯ และเผยแพร่สรุปผลการประชุมดังกล่าวทางเว็บไซต์
- 2) บันทึกประเด็นสาระสำคัญการประชุมและวิเคราะห์ประมวลผลเพื่อจัดทำบันทึกการประชุม
- 3) จัดทำหนังสือนัดประชุม เชิญบุคคลเพื่อเข้าร่วมประชุมชี้แจงแถลงข้อเท็จจริงในการประชุมครั้งต่อไป หนังสืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานในการประชุมของคณะอนุกรรมการ คณะกรรมการวิสามัญหรือ คณะกรรมการร่วมกันพิจารณาร่างพระราชบัญญัติจะมีลักษณะการปฏิบัติงานใกล้เคียงกับ คณะกรรมการสามัญ แต่จะมีความแตกต่าง เช่น การที่คณะกรรมการวิสามัญหรือคณะร่วมกัน ดังกล่าวจะมีการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติเป็นรายมาตรา มีการจัดทำตารางเปรียบเทียบร่างพระราชบัญญัติที่มีเหตุผลการแก้ไข และมีการจัดทำบันทึกการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติเพื่อการสืบค้นเจตนารมณ์ โดยคณะกรรมการร่วมกันนั้นจะมีการประชุมที่ใช้ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา พ.ศ. 2553 รายละเอียดปรากฏตามแผนผังการปฏิบัติงานด้านวิชาการและด้านเลขานุการ

**การปฏิบัติงานด้านการเดินทางไปศึกษาดูงานภายในประเทศและต่างประเทศของ คณะกรรมการฯ มีขั้นตอน คือ**

#### ก่อนการเดินทางไปศึกษาดูงาน

- 1) จัดทำบันทึกขออนุมัติบุคคลและค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยจะต้องคำนวณค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปศึกษาดูงานภายในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้ง จัดทำตารางประมาณการค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปศึกษาดูงานต่างประเทศ โดยจะมีการจัดทำประมาณการสำรอง ค่าของขวัญ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2) ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์จัดทำข้อมูลประกอบการเดินทางไปศึกษาดูงาน
- 3) ติดต่อประสานงานบุคคลที่เกี่ยวข้อง คือ บุคลากรของสำนักงานคลังและงบประมาณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลจากหน่วยงานในต่างจังหวัดที่จะเดินทางไปศึกษาดูงาน จัดทำหนังสือและติดต่อประสานงานกระทรวงการต่างประเทศ สถานทูต หรือบุคคลจากสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เพื่อประสานงานในการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการโดยมีการแจ้งรายละเอียดในประเด็นที่คณะกรรมการจะเดินทางไปศึกษาดูงาน รวมทั้งประสานงานกับบุคคลใน คณะกรรมการและพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน และบริษัททัวร์ เพื่อจัดเตรียมความพร้อมในการเดินทาง



### ขณะเดินทางไปศึกษาดูงาน

- 1) จัดบันทึกสาระสำคัญในการศึกษาดูงาน ประเด็นการพิจารณาศึกษา และเอกสารที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน
- 2) ประสานงาน ดูแลความเรียบร้อยและอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ในขณะที่เดินทาง

### หลังเดินทางไปศึกษาดูงาน

- 1) บันทึกสาระสำคัญ และวิเคราะห์ประมวลผลเพื่อจัดทำรายงานการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการธิการ
- 2) จัดส่งรายงานค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปศึกษาดูงานต่อสำนักการคลังและงบประมาณ
- 3) ดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

### การปฏิบัติงานด้านการสัมมนาภายในกรุงเทพมหานครหรือต่างจังหวัดของ

คณะกรรมการธิการ มีขั้นตอน คือ

#### ก่อนการสัมมนาของคณะกรรมการธิการ

- 1) จัดทำบันทึกขออนุมัติบุคคล และค่าใช้จ่ายในการจัดสัมมนาในกรุงเทพหรือขออนุมัติบุคคลและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปจัดสัมมนาในต่างจังหวัด โดยจะต้องมีการคำนวณค่าใช้จ่ายในการจัดสัมมนา
- 2) ศึกษา ค้นคว้า และวิเคราะห์จัดทำข้อมูลประกอบในการจัดสัมมนา
- 3) ติดต่อประสานงานบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บุคลากรของสำนักการคลังและงบประมาณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสัมมนา เช่น บุคคลที่จะเชิญเข้าร่วมการสัมมนา บุคคลที่จะเชิญมาเป็นวิทยากร เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดสัมมนา

#### ขณะการสัมมนาของคณะกรรมการธิการ

- 1) จัดบันทึกสาระสำคัญในการสัมมนา ประเด็นการพิจารณาศึกษา และเอกสารประกอบการสัมมนา
- 2) ประสานงาน ดูแลความเรียบร้อยและอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ในขณะที่สัมมนา

#### หลังการสัมมนาของคณะกรรมการธิการ

- 1) บันทึกสาระสำคัญ และวิเคราะห์ประมวลผลเพื่อจัดทำรายงานการสัมมนาของคณะกรรมการธิการ
- 2) จัดส่งรายงานค่าใช้จ่ายในการจัดสัมมนาต่อสำนักการคลังและงบประมาณ
- 3) ดำเนินงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง



ดังนั้น จากขั้นตอนการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า การปฏิบัติงานในการประชุมของคณะกรรมการนั้นจะมีงานด้านเลขานุการและงานด้านวิชาการ ซึ่งงานด้านวิชาการที่บุคลากรของกลุ่มงานจะต้องมีการปฏิบัติจึงสรุปได้ คือ

#### 5. การให้บริการด้านวิชาการของบุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดที่นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการ

1) จัดทำข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการโดยได้มีการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์เพื่อจัดทำข้อมูล และแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของคณะกรรมการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 135 ที่เกี่ยวกับอำนาจของคณะกรรมการในการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภา แล้วรายงานต่อสภา ดังนั้น ก่อนการประชุมคณะกรรมการครั้งแรก บุคลากรของกลุ่มงานมีหน้าที่จัดทำสรุปนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญดังกล่าวต่อที่ประชุมคณะกรรมการ นอกจากนั้นแล้วยังมีหน้าที่ศึกษา เพื่อจัดทำสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ในหมวด 4 ว่าด้วยกรรมวิธีการเฉพาะที่เกี่ยวข้อง และมีความสำคัญต่อการปฏิบัติภารกิจของคณะกรรมการ

2) จัดทำสรุปข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดเพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการ

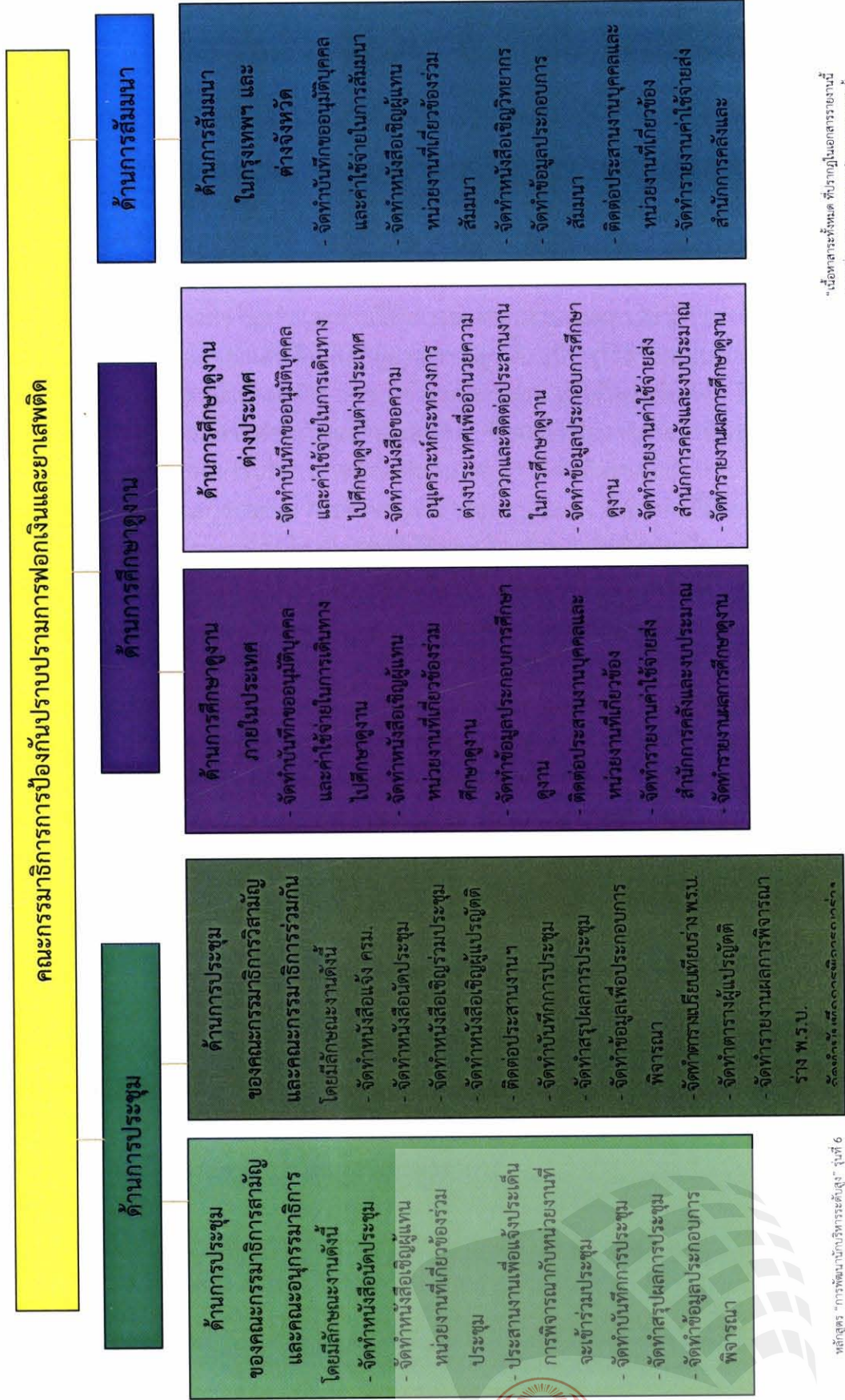
3) จัดบันทึกสาระสำคัญการประชุมและประเด็นการพิจารณานำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล ข้อเท็จจริงที่เป็นประเด็นสำคัญการพิจารณาและจัดทำบันทึกการประชุมเพื่อเสนอต่อที่ประชุมในการประชุมครั้งต่อไป

4) สรุปประเด็นสาระสำคัญการพิจารณา และวิเคราะห์เพื่อจัดทำสรุปผลการประชุมของคณะกรรมการ และเผยแพร่สรุปผลการประชุมดังกล่าวทางเว็บไซต์

ทั้งนี้ ในการให้บริการด้านวิชาการของคณะกรรมการนอกจากจะเป็นการปฏิบัติงานในด้านการประชุมของคณะกรรมการแล้วยังมีการให้บริการด้านวิชาการด้านการจัดทำข้อมูลประกอบการเดินทางไปศึกษาดูงาน จัดทำรายงานผลการเดินทางไปศึกษาดูงาน และการจัดทำรายงานผลการสัมมนาด้วย โดยในเอกสารการศึกษาส่วนบุคคลนี้ จะมีการศึกษา วิเคราะห์เฉพาะประเด็นปัญหาการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านวิชาการแก่คณะกรรมการในการประชุมเท่านั้น ซึ่งการให้บริการด้านวิชาการในการประชุมดังกล่าว ควรจะมีการเพิ่มประสิทธิภาพโดยเฉพาะในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของคณะกรรมการมีประสิทธิภาพ

แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการต้องมีการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการในการประชุม เลขานุการในด้านการเดินทางไปศึกษาดูงาน และเลขานุการในการจัดการสัมมนาของคณะกรรมการ ซึ่งลักษณะงานดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคและเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการด้านวิชาการในการประชุม โดยจะได้มีการศึกษาวิเคราะห์ ปัญหา สาเหตุ และหาแนวทางแก้ไขในบทที่ 4 และ บทที่ 5 ต่อไป

ภาพที่ 3 แผนผังการปฏิบัติงานด้านเลขานุการและด้านวิชาการของคณะกรรมการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด



"เมื่อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้ จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

หลักสูตร "การพัฒนาระบบบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 6  
ระหว่างวันที่ 12 มิถุนายน - 2 ธันวาคม 2555



## บทที่ 4

### ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ

#### 1. สภาพปัญหาและสาเหตุของการให้บริการด้านวิชาการไม่มีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานด้านเลขานุการและด้านวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎรนั้น เป็นการสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่กระทำการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด ซึ่งคณะกรรมการจะมีบทบาทที่มีความสำคัญต่อการตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน โดยภารกิจหลักของคณะกรรมการจะประกอบด้วยภารกิจในด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการสัมมนา ซึ่งภารกิจที่มีความสำคัญจะได้แก่ภารกิจด้านการประชุมที่จะต้องมีการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเนื่องจากการประชุมพิจารณาในแต่ละครั้งนั้น จะต้องมีการลงมติเพื่อสรุปผลการพิจารณาในประเด็นต่างๆ และการที่กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดจะสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพได้นั้น ก็ควรที่จะต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านวิชาการให้บุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการด้วยเช่นกัน เพื่อให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาและประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภาที่จะให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพที่ให้มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และให้ข้าราชการมีจิตบริการ มีการพัฒนาตนเองด้านวิชาการเพื่อให้มีคุณภาพ และให้ปฏิบัติหน้าที่โดยมีความประหยัด

แต่อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานด้านวิชาการที่จะให้มีผลสัมฤทธิ์ ก็จะมีปัญหาอุปสรรคในด้านต่างๆ ทำให้การปฏิบัติงานในการให้บริการด้านวิชาการให้กับคณะกรรมการไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลวิชาการเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการในการประชุมของคณะกรรมการที่จะมีการประชุมเพื่อลงมติสรุปประเด็นการพิจารณา โดยมีปัญหาสาเหตุจากความไม่มีคุณภาพ ความล่าช้า และความไม่ประหยัด ดังนี้

#### 1.1 ความไม่มีคุณภาพในการให้บริการด้านวิชาการ

ความไม่มีคุณภาพในการให้บริการด้านวิชาการจะมีปัญหา สาเหตุ ดังนี้

1) งานไม่ถูกต้อง สาเหตุเกิดจากหลายประการด้วยกัน ได้แก่ การขาดแหล่งข้อมูล หรือไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่มีข้อมูลอยู่ สาเหตุอาจจะเนื่องจากเป็นข้อมูลที่หน่วยงานไม่สามารถเปิดเผยได้ หรือเป็นข้อมูลในเชิงลึกซึ่งถ้าหากมีการเปิดเผยแล้วจะมีผลกระทบต่อหน่วยงานหรือบุคคลอื่นๆที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งการให้บริการด้านวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการจึงมีการ

จัดทำข้อมูลในลักษณะทั่วไป ไม่ใช่การจัดทำข้อมูลที่มีรายละเอียดข้อเท็จจริงอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และไม่ได้มีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสาเหตุประการสำคัญ จะเกิดจาก

(1.1) การกำหนดประเด็นการพิจารณาไม่ชัดเจน คือ ในการประชุมแต่ละครั้ง มติการประชุมจะกำหนดวาระให้มีการพิจารณาและผู้แทนหน่วยงานที่ให้เชิญเข้ามาชี้แจงและแถลงข้อเท็จจริงแต่ไม่ได้กำหนดประเด็นการพิจารณาที่ชัดเจนทำให้ข้อมูลประกอบการพิจารณาก็จะเป็นการจัดทำข้อมูลทั่วไป หรือจัดทำข้อมูลเบื้องต้นเท่านั้น และอีกประการหนึ่งในระเบียบวาระที่ 4 เรื่องอื่นๆ นั้น คณะกรรมาธิการจะพิจารณาเรื่องใดก็ได้ รวมทั้งในทางปฏิบัติเมื่อคณะกรรมาธิการได้มีการพิจารณาเรื่องใดบุคลากรของกลุ่มงานจะมีการสืบค้นข้อมูลเบื้องต้นหรือติดต่อประสานงานขอข้อมูลเพื่อนำเสนอที่ประชุม

(1.2) การที่ไม่มีการประสานงานกันระหว่างบุคลากรของกลุ่มงานกับกรรมาธิการ เนื่องจากหากมีการประสานงานกันแล้ว ก็จะทำให้มีการจัดทำข้อมูลได้ถูกต้อง ครบถ้วนและตรงประเด็นเพราะว่าบางกรณีข้อเท็จจริงที่นำมาเป็นประเด็นการพิจารณาของคณะกรรมาธิการนั้น เป็นข้อมูล ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่ต่างจังหวัด ซึ่งกรรมาธิการที่อยู่ในจังหวัดดังกล่าวจะทราบข้อมูลข้อเท็จจริงอย่างถูกต้องและชัดเจน และในกรณีที่มีการประชุมพิจารณาแล้ว กรรมาธิการก็จะขอให้ที่ประชุมมีมติให้มีการเดินทางไปศึกษาดูงานด้วย

2) บุคลากรของกลุ่มงานไม่มีทักษะในการวิเคราะห์จัดทำข้อมูลโดยสาเหตุเกิดขึ้นเนื่องจากไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเขียนงานด้านวิชาการจึงทำให้เกิดปัญหาในการขาดทักษะความชำนาญ ทำให้การให้บริการด้านวิชาการ ไม่มีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการลำดับขั้นตอนไม่เป็นไปตามหลักการของการเขียนงานวิชาการ ซึ่งเป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นจากการขาดการฝึกอบรมหรือเกิดจากการที่บุคลากรของกลุ่มงานไม่มีการพัฒนาตนเองในการที่จะปฏิบัติงานด้านวิชาการก็ได้ คือ

(2.1) บุคลากรของกลุ่มงานไม่มีการฝึกอบรมในการเขียนงานด้านวิชาการ จากข้อเท็จจริงที่ผ่านมาบุคลากรของกลุ่มงานได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรด้านเลขานุการในการประชุม แต่ไม่ได้มีการฝึกอบรมการเขียนงานวิชาการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการเขียนงานด้านวิชาการจะต้องรู้ทั้งแนวคิด ทฤษฎี และการฝึกปฏิบัติจนเกิดทักษะความชำนาญงาน

ในการที่จะให้บุคลากรของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดทำข้อมูลให้ในทุกประเด็นการพิจารณาในการประชุมแต่ละสัปดาห์ก็จะมีปัญหาอุปสรรคได้เนื่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิชาการเองนั้น ก็มีงานที่จะต้องปฏิบัติหลากหลายประการเช่นเดียวกัน

(2.2) บุคลากรของกลุ่มงานไม่มีการพัฒนาหรือเพิ่มทักษะในการเรียนรู้งาน โดยเฉพาะในด้านงานวิชาการที่มีลักษณะการปฏิบัติที่มีการดำเนินงานในศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูล และประการสำคัญต้องมีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มี “ความยุ่งยาก และซับซ้อน” นอกจากนี้แล้ว บุคลากรของกลุ่มงานบางส่วนยังไม่มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ในระดับสูงเช่น ปริญญาโท ปริญญาเอก หรือความรู้ในสาขาอื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อจะได้นำแนวคิดทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้



LI  
RT

(2.3) บุคลากรของกลุ่มงานมีระยะเวลาในการจัดทำข้อมูลจำกัด เนื่องจากการพิจารณาของคณะกรรมการมีประเด็นการพิจารณาหลายประเด็นในการประชุมแต่ละสัปดาห์ เช่น เรื่องที่พิจารณา อาจจะมี 2-3 ประเด็น เป็นต้น ทำให้การจัดทำข้อมูลไม่สามารถทำได้ครอบคลุมทั้งหมดในเรื่องที่คณะกรรมการพิจารณา

## 1.2 ความล่าช้าในการให้บริการด้านวิชาการ

ความล่าช้าในการปฏิบัติงานด้านวิชาการจะมีความล่าช้าด้วยสาเหตุหลายประการ คือ

1) การจัดทำข้อมูลไม่ครบถ้วนก่อนการประชุมเนื่องจากการปฏิบัติงานในคณะกรรมการไม่ได้มีเฉพาะในด้านการประชุมคณะกรรมการเท่านั้น แต่จะมีการปฏิบัติงานในด้านอื่นๆ เช่น การเดินทางไปศึกษาดูงาน การเดินทางไปสัมมนา จากสภาพปัญหาลักษณะงานข้อจำกัดด้วยเงื่อนเวลา ซึ่งทำให้ไม่ทราบเรื่องที่พิจารณาล่วงหน้าและการที่จะทราบประเด็นการพิจารณาก็ต่อเมื่อมีการประชุมแต่ละครั้ง และในบางกรณีคณะกรรมการจะให้มีการพิจารณาเรื่องเร่งด่วนที่อยู่ในความสนใจของสาธารณชนซึ่งต้องมีการพิจารณาโดยเร็วให้ทันกับเหตุการณ์ปัจจุบัน จึงทำให้การจัดทำข้อมูลไม่ทันต่อการประชุมพิจารณา หรือถ้าได้มีการจัดทำเอกสารก็จัดทำได้ในลักษณะสรุปข้อมูลเบื้องต้นเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และในทางปฏิบัติเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาในบางกรณีจะได้รับจากการเชิญผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมชี้แจงแถลงข้อเท็จจริงต่างๆ รวมทั้งการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เอกสารข้อมูล ที่อาจจะมียกจำกัดด้วยเงื่อนไขของระบบของการตรวจสอบและถ่วงดุลระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร จึงอาจจะทำให้เอกสารดังกล่าวขาดความชัดเจน และครบถ้วนได้

2) การไม่มีทักษะของบุคลากรของกลุ่มงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการให้บริการด้านวิชาการแก่คณะกรรมการนั้น จะต้องมีระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูล ศึกษา ค้นคว้าข้อมูล รวมทั้งการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแนวคิดทฤษฎี คำว่า “ข้อมูล” จะหมายถึง ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคน สัตว์ สิ่งของ สิ่งที่อยู่แวดล้อม รวมถึงการกระทำของสิ่งต่างๆ เหล่านั้นด้วย ซึ่งในการปฏิบัติงานข้อมูลจะเกี่ยวกับข้อเท็จจริง รวมถึงข้อกฎหมายด้วย โดยการที่จะมีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงดังกล่าวได้นั้น บุคลากรของกลุ่มงานจะต้องมีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะในประเด็นข้อกฎหมาย รวมทั้งการให้บริการด้านวิชาการจะมีความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ได้จะต้องมีการใช้แนวคิดในด้านการเขียนงานวิชาการหรือบทความทางวิชาการที่เป็นความเรียงเชิงสาระโดยมุ่งประโยชน์จากใจความสำคัญที่นำเสนอเพื่อประโยชน์ที่จะก่อให้เกิดแนวคิดในเชิงปฏิบัติงานให้ก้าวหน้าอันเป็นหลักการในการเขียนงานวิชาการ

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการเขียนงานวิชาการเพื่อให้บริการด้านวิชาการแก่คณะกรรมการที่จะมีประสิทธิภาพได้นั้น จึงจะต้องมีการใช้ทักษะความชำนาญงานของบุคลากรของกลุ่มงานเป็นสำคัญเพื่อจะทำให้การปฏิบัติภารกิจของคณะกรรมการสัมฤทธิ์ผล โดยสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว คือ

1) บุคลากรของกลุ่มงานไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่พิจารณาสาเหตุก็เนื่องจากการพิจารณาของคณะกรรมการมีความหลากหลายแล้วแต่มติที่ประชุมจะให้มีการพิจารณาในเรื่อง

ใด ในบางกรณีก็จะให้มีการพิจารณาในกรณีข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นที่เป็นข่าวเหตุการณ์ปัจจุบันดังกล่าว มาข้างต้น ทำให้ต้องมีการศึกษา ค้นคว้าข้อมูลแต่เนื่องจากระยะเวลาที่มีจำกัดจึงไม่สามารถศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริง โดยละเอียดให้มีความครบถ้วนและการเขียนก็ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการสำคัญของงานวิชาการ เช่น กรณีแนวคิดทฤษฎีของการเขียนบทความทางวิชาการจะต้องมีส่วนประกอบของ คำนำ ความนำ การดำเนินเรื่อง เสนอแนะประโยชน์ และสรุปให้มีความชัดเจน รัดกุมถึงแนวคิดที่เสนอเรื่องนั้น เป็นต้น

2) บุคลากรของกลุ่มงานมีความรู้ไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากบุคลากร ควรที่จะมี องค์ความรู้ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ หลักเกณฑ์และมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมาย กฎระเบียบ หลักเกณฑ์และมาตรการในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด โดยเฉพาะกฎหมายที่เกี่ยวข้องก็มีจำนวนมาก เช่น พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ.2542 และพระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ.2522 นอกจากนั้นแล้ว จะต้องทราบถึงบริบทแวดล้อมอื่นๆที่สำคัญเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมืองทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ รวมถึงต้องทราบถึงหลักกฎหมายระหว่างประเทศ ที่สำคัญ เช่น อนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการต่อต้านการลักลอบค้ายาเสพติดและวัตถุที่ออกฤทธิ์ ต่อจิตและประสาท ค.ศ. 1988 เป็นต้น โดยประกอบกับข้อมูลด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและ ยาเสพติดของนานาประเทศ รวมถึงข้อมูลผู้ผลิต ผู้ค้า และแหล่งพักยาเสพติด นอกจากนี้ ปัญหา ยาเสพติดจะมีความเกี่ยวข้องกับการฟอกเงินซึ่งมีประเด็นปัญหา คือ ผู้กระทำความผิดนำเงินที่ได้ จากกระทำความผิดซึ่งเป็นเงินที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายมาผ่านกระบวนการ ฟอกเงิน เพื่อให้เป็นเงินที่ถูกต้องตามกฎหมาย และในปัจจุบันประเทศไทยอยู่ระหว่างประสบปัญหา เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินที่ประเทศไทยถูกขึ้นบัญชีรายชื่อ (Black Gray List) ซึ่ง ส่งผลกระทบต่อการทำธุรกรรมของภาคเอกชน ทำให้คณะรัฐมนตรีต้องเสนอร่างกฎหมาย 2 ฉบับ เข้าสู่การพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรเพื่อตั้งคณะกรรมการวิสามัญเพื่อพิจารณา ร่างกฎหมาย ดังกล่าวก็คือ ร่างพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ฉบับที่ ..) พ.ศ. .... และร่าง พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. .... โดยร่าง พระราชบัญญัติทั้ง 2 ฉบับได้มีการตั้งคณะกรรมการร่วมกันเพื่อพิจารณาและที่ประชุมสภา ผู้แทนราษฎรและที่ประชุมวุฒิสภาได้ให้ความเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติในวาระ 3 แล้ว

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปราม การฟอกเงินและยาเสพติดก็จะต้องมีพื้นฐานความรู้ทั้งในด้านกฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์ และ ข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีความหลากหลาย ที่จะต้องมีการศึกษา ค้นคว้า และวิเคราะห์ข้อมูล

ทั้งนี้ จากข้อเท็จจริงนั้น บุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกัน ปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดจะมีความรู้ คือ จบปริญญาโทด้านกฎหมาย 2 คน จบปริญญา ตรีด้านกฎหมาย 2 คน จบปริญญาโทในสาขาสื่อสารมวลชน รัฐศาสตร์ อักษรศาสตร์ เป็นต้น จำนวน 4 คน จบปริญญาตรีสาขาอื่นๆ 3 คน ดังนั้น จะเห็นได้ว่าผู้จบปริญญาตรีหรือปริญญาโท ด้านกฎหมายยังมีจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับผู้จบปริญญาในสาขาวิชาอื่นๆ และผู้จบปริญญาตรี ในสาขาวิชาอื่นๆ จำนวน 3 คนนั้น ก็จะมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถปฏิบัติงานในด้านวิชาการได้

เนื่องจากเป็นบุคลากรในตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลชำนาญงาน

3) มีงานมากและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากโดยทั่วไปแล้วจะมีการประชุมคณะกรรมการเฉพาะในพุธหรือวันพฤหัสบดีที่มีการประชุมสภาผู้แทนราษฎรซึ่งกรรมการก็จะมีภารกิจในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรและภารกิจในที่ประชุมคณะกรรมการทำให้กรรมการขอให้บุคลากรของกลุ่มงานได้จัดทำข้อมูล หรือค้นคว้าข้อมูลอื่นๆ ด้วย หรือในกรณีบุคลากรของกลุ่มงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยเหลือเลขานุการในร่างพระราชบัญญัติของคณะกรรมการวิสามัญ หรือคณะกรรมการร่วมกันก็ต้องติดตามและสรุปผลประเด็นการพิจารณาในวาระที่ 1 ชั้นรับหลักการของที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร หรือการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของที่ประชุมวุฒิสภา ดังนั้น จึงทำให้บุคลากรของกลุ่มงานไม่สามารถสืบค้นข้อมูลและจัดทำข้อมูลได้ทันภายในวันพุธหรือวันพฤหัสบดีเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมในสัปดาห์ถัดไปได้ และถ้าประกอบกับในกรณีที่ช่วงเวลาดังกล่าวคณะกรรมการมีมติให้มีการเดินทางไปศึกษาดูงานภายในประเทศหรือต่างประเทศซึ่งการเดินทางไปศึกษาดูงานภายในประเทศจะมีการจัดทำบันทึกขออนุมัติบุคคลและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปศึกษาดูงาน จัดทำหนังสือเชิญบุคคลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมชี้แจง จัดทำบันทึกการเดินทางและจัดทำรายงานการเดินทางเสนอสำนักการคลังและงบประมาณ โดยในการเดินทางไปศึกษาดูงานต่างประเทศจะมีขั้นตอนการดำเนินงานหลายประการ เช่น การจัดทำบันทึกขออนุมัติบุคคลและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จัดทำหนังสือถึงกระทรวงการต่างประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกและติดต่อประสานงานในการเดินทางไปศึกษาดูงาน การประสานงานเรื่องการสำรองที่นั่งโดยสารกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประสานงานเรื่องการเบิกจ่ายงบประมาณกับสำนักการคลังและงบประมาณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และการประสานงานกับบริษัท ทัวร์ เป็นต้น ดังนั้น จากลักษณะการปฏิบัติงานในกรณีของการเดินทางไปต่างประเทศจะมีระยะเวลาการเตรียมการด้านต่างๆ ก่อนการเดินทางจำนวนมากประมาณ 2-3 เดือน ทำให้บุคลากรของกลุ่มงานที่จะเดินทางไปศึกษาดูงานไม่สามารถปฏิบัติงานด้านวิชาการในด้านการประชุมแต่ละสัปดาห์ได้ซึ่งอาจจะมีการจัดทำเอกสารข้อมูลประกอบการเดินทางไปศึกษาดูงาน โดยมีการจัดทำสาระสำคัญของข้อมูลประกอบการเดินทางไปศึกษาดูงานต่างประเทศ และภายหลังจากเดินทางไปศึกษาดูงานกลับมาแล้วก็ต้องมีการจัดทำรายงานผลการเดินทางไปศึกษาดูงานที่มีการจัดทำในลักษณะให้จัดทำเป็นบทต่างๆ รวมทั้งมีการจัดทำรายงานการเดินทางและคืนเงินคงเหลือต่อสำนักการคลังและงบประมาณภายใน 15 วัน นอกจากการเดินทางไปศึกษาดูงานแล้วก็จะมียางานในด้านการจัดสัมมนาของคณะกรรมการซึ่งก็จะมีวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานจำนวนมากเช่นเดียวกัน กล่าวคือ การตั้งเรื่องอนุมัติจัดสัมมนา การประสานงานสำนักการคลังและงบประมาณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ในการจัดสัมมนา จัดทำหนังสือขอเชิญผู้เข้าร่วมสัมมนา และประสานงานผู้เข้าร่วมสัมมนา จัดทำหนังสือเชิญวิทยากร และประสานงานวิทยากร จัดทำสรุปผลการสัมมนา และรายงานผลการการจัดสัมมนาต่อสำนักการคลังและงบประมาณ

4) ไม่มีการจัดระบบงานที่เหมาะสม จากสภาพปัญหาความหลากหลายของงานที่ปฏิบัติและประการสำคัญความเร่งด่วนของงานทำให้บุคลากรของกลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานนั้น จะทำงาน



ที่เร่งด่วนเฉพาะหน้าก่อน และเมื่อปฏิบัติงานที่เร่งด่วนเสร็จสิ้นแล้วจึงจะปฏิบัติงานอื่นๆ ต่อไปทำให้ไม่สามารถจัดระบบงานที่เหมาะสมได้

5) ไม่ได้มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การที่ไม่ได้มีการกำหนดวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจน เนื่องจากแนวคิดทฤษฎีการทำงานเป็นทีม คือ การรวมตัวกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป มาปฏิบัติภารกิจร่วมกัน เพื่อปฏิบัติตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และผลงานที่ได้รับเกิดจากผลการทำงานของสมาชิกแต่ละคนของทีมร่วมกัน ดังนั้น เมื่อการทำงานของสมาชิกกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด ซึ่งมีลักษณะการทำงานเป็นทีมและเป็นงานที่มีความเร่งด่วนภายในเวลาอันจำกัด ดังนั้น บุคลากรของกลุ่มงานจึงร่วมกันปฏิบัติงานเร่งด่วนเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วงไปเท่านั้น จากสาเหตุที่เกิดขึ้นจึงทำให้ไม่ได้มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน บางครั้งจึงต้องดำเนินงานหลายด้านพร้อมกันไป

6) บุคลากรของกลุ่มงานรับผิดชอบงานคณะกรรมการจำนวนมาก กล่าวคือนอกจากงานในคณะกรรมการสามัญ คือ คณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดแล้วยังมีการตั้งคณะอนุกรรมการ เช่น คณะอนุกรรมการด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน คณะอนุกรรมการด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษาการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดในเรือนจำ เป็นต้น และมีคณะกรรมการวิสามัญ คือ คณะกรรมการวิสามัญป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ฉบับที่ ..) พ.ศ. .... และให้คณะกรรมการวิสามัญดังกล่าว พิจารณาร่างพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. .... ด้วย ทั้งนี้ ร่างพระราชบัญญัติข้างต้นจะเกี่ยวข้องกับ การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินจึงเกี่ยวข้องกับกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดโดยตรง และมีการตั้งคณะกรรมการร่วมกันเพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว และในบางครั้งจะได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในคณะกรรมการวิสามัญอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินหรือการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดก็ได้ และหลังจากนั้น ก็อาจจะมีการตั้งคณะกรรมการร่วมกันในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เนื่องจากวุฒิสภามีการแก้ไขร่างพระราชบัญญัติแล้วที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรไม่เห็นชอบด้วย จึงต้องมีการตั้งคณะกรรมการร่วมกันเพื่อพิจารณา

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานในคณะกรรมการมีหลายคณะจึงก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก

1) บุคลากรของกลุ่มงานมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติเนื่องจากสภาพปัญหาที่ต้องรับผิดชอบในคณะกรรมการสามัญ คณะอนุกรรมการ คณะกรรมการวิสามัญ คณะกรรมการร่วมกันจึงส่งผลให้งานที่ต้องปฏิบัติมีจำนวนมากจึงก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านวิชาการแก่คณะกรรมการในที่สุด

2) มีงานเร่งด่วนที่ต้องปฏิบัติจำนวนมาก เช่น การทำบันทึกการประชุมที่ต้องทำให้เสร็จสิ้นภายใน 2 วันนับถัดจากวันประชุม เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานตามตัวชี้วัด การจัดสรุปผลการประชุมให้เสร็จสิ้น และนำลงเผยแพร่ทางเว็บไซต์ ภายใน 1 วันนับถัดจากวันที่มีการประชุมตามมาตรฐานตัวชี้วัด เป็นต้น หรือในการปฏิบัติที่ผ่านมามีการจัดทำรายงานการพิจารณาร่าง

พระราชบัญญัติของคณะกรรมการร่วมกันเพื่อเสนอต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร และที่ประชุมวุฒิสภาโดยเร่งด่วน รวมทั้ง การที่มีการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานหลายด้าน เช่น ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในคณะกรรมการด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด หรือคณะกรรมการด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ในคณะกรรมการก็จะไม่แตกต่างกับการปฏิบัติงานในคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ คือจะมีการนัดประชุม เชิญผู้เข้าร่วมประชุมชี้แจงแถลงข้อเท็จจริง และนอกจากปฏิบัติงานในคณะกรรมการแล้วก็ต้องปฏิบัติงานในคณะกรรมการสามัญซึ่งจะต้องมีการเดินทางไปศึกษาดูงานหรือจัดสัมมนาของคณะกรรมการด้วย

### 1.3 ความไม่ประหยัดในการให้บริการด้านวิชาการ

ความไม่ประหยัดในการให้บริการด้านวิชาการกรณีการประหยัด มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่เกี่ยวข้อง คือ ข้อ 12 “ประหยัด โดยการใช้ทรัพย์สินของทางราชการให้เหมาะสม ถูกวิธี คุ่มค่า ไม่สิ้นเปลือง สูญเปล่า รวมทั้งจัดการดูแล บำรุงรักษาทรัพย์สินทางราชการเสมือนเป็นของตน และดำรงชีวิตอยู่อย่างพอเพียง สมฐานะ รู้จักประมาณตน ไม่ฟุ่มเฟือย” ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานทางจริยธรรมของข้าราชการรัฐสภา หมวด 2 ของประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา ข้อ 14 “ข้าราชการรัฐสภาต้องประหยัด โดยใช้เวลาราชการ เงิน ทรัพย์สิน บุคลากร บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกของทางราชการและสิทธิประโยชน์ที่ราชการจัดให้อย่างคุ้มค่า สมประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น” โดยความไม่ประหยัดจะเกิดขึ้น เนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น การใช้วัสดุสิ้นเปลือง หรือการใช้งบประมาณสิ้นเปลือง ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานอย่างประหยัดก็เป็นหลักการประการสำคัญตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาดังกล่าวมาข้างต้น ซึ่งความไม่ประหยัดนั้นเกิดจากสาเหตุ ดังนี้

1) การใช้วัสดุสิ้นเปลือง เนื่องจากการพิจารณาของคณะกรรมการจะมีการพิจารณาจากเอกสารที่มีอยู่ในแฟ้มประชุม ซึ่งบุคลากรของกลุ่มงานก็ต้องจัดเตรียมเอกสารด้านวิชาการเพื่อให้คณะกรรมการได้พิจารณา ซึ่งจัดไว้ให้แฟ้มประชุมของคณะกรรมการนอกจากแฟ้มประชุมของกรรมการจำนวน 15 แฟ้มแล้วยังมีแฟ้มประชุมของที่ปรึกษา ผู้อำนวยการ นักวิชาการ และเลขานุการประจำคณะกรรมการ รวมทั้ง ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการ (ไม่ได้รับค่าตอบแทน) ประมาณ 40 แฟ้ม และในการจัดทำบันทึกการประชุมคณะกรรมการหรือการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาดังกล่าวจะต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน ทำให้บุคลากรของกลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชากลุ่มงานต้องมีการตรวจทานงานหลายครั้งทำให้สิ้นเปลืองกระดาษในการจัดทำสำเนาข้อมูล และตรวจทานข้อมูล เป็นต้น ซึ่งในการใช้วัสดุสิ้นเปลืองเกิดจากสาเหตุ คือ

(1.1) การทำงานที่ผิดพลาดของบุคลากรกลุ่มงานที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งใน ขั้นตอนการร่าง การพิมพ์ หรือการตรวจทานก็ได้ ทำให้ต้องมีการแก้ไขหลายครั้ง ทำให้สิ้นเปลืองกระดาษ

ที่จัดพิมพ์ข้อมูลและในขั้นตอนการพิมพ์นั้น ก็อาจจะเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนระหว่างผู้จัดทำต้นร่างเอกสารที่จะพิมพ์ และเจ้าหน้าที่กรข้อมูล เป็นต้น

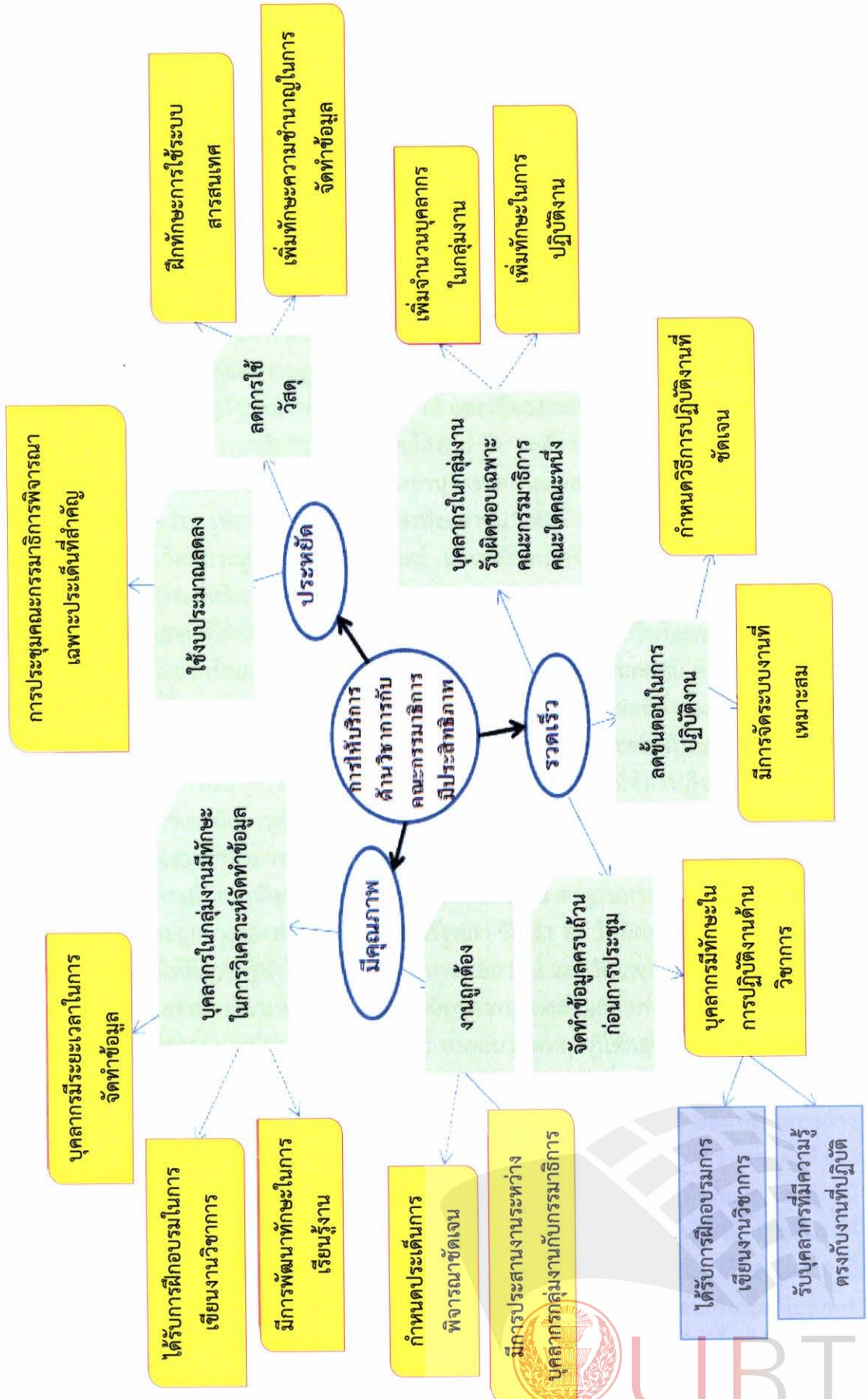
(1.2) การไม่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงาน เช่น การตั้งหน้ากระดาษ การเว้นวรรคตอนไม่เป็นไปโดยถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ หรือการใช้ถ้อยคำที่ไม่ถูกต้องในขั้นตอนการร่างก็จะก่อให้เกิดปัญหาในการพิมพ์ทำให้การพิมพ์ไม่ถูกต้องจึงทำให้มีการตรวจทานความถูกต้องหลายครั้ง

2) การใช้งบประมาณสิ้นเปลือง เมื่อมีการประชุมก็จะมีค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ เช่น เอกสารที่จัดทำสำเนาเสนอที่ประชุม ทั้งเอกสารที่เป็นเอกสารประกอบการประชุม บันทึกการประชุม และเอกสารประกอบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ก็จะใช้เงินงบประมาณจำนวนมากที่เป็นค่าใช้จ่ายในด้านการจัดทำเอกสาร

(2.1) การที่มีการประชุมพิจารณาเรื่องต่างๆ จำนวนมาก รวมทั้งมีการพิจารณาเรื่องเดิมหลายครั้ง หรือในระเบียบวาระการประชุมในวาระที่ 4 เรื่องอื่นๆ คณะกรรมาธิการจะพิจารณาเรื่องใดก็ได้ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาด้านงบประมาณที่สำคัญก็จะได้แก่ การจัดทำเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาดังกล่าว รวมทั้งในกรณีของเบี้ยประชุมคณะกรรมาธิการ อาหารกลางวัน อาหารว่างที่จัดเลี้ยงคณะกรรมาธิการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ดังนั้น ค่าใช้จ่ายดังกล่าวเป็นงบประมาณที่ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ แต่อาจจะทำให้ลดลงได้







## 2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการ

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการมีความสำคัญต่อการให้บริการด้านวิชาการ ซึ่งแนวคิดทฤษฎี คำว่า การบริการ มีความหมายถึง การกระทำที่เป็นการช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งการให้บริการในงานสำนักงานนั้น โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการ คือ ให้การสนับสนุนการปฏิบัติการทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้ฝ่ายต่างๆ ประสบผลสำเร็จ จากแนวคิดการให้บริการดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการให้บริการมีความสำคัญกับงานสำนักงานมากเนื่องจากจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ขององค์กรและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติการกิจของคณะกรรมการโดยในการพิจารณาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพนั้น จะมีวิสัยทัศน์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร คือ “เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดของปวงชน” ซึ่งวิสัยทัศน์ของสำนักงานกรรมการ 2 ก็สอดคล้องกัน คือ จะต้องเป็นหน่วยงานที่เป็นเลิศในการส่งเสริม สนับสนุนงานด้านวิชาการและด้านเลขานุการของคณะกรรมการให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน” ทั้งนี้ นอกจากวิสัยทัศน์แล้ว ก็จะต้องพิจารณาพันธกิจ วัตถุประสงค์ แผนยุทธศาสตร์ และหลักเกณฑ์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยตามแนวคิดทฤษฎีบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถโดยใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้อย่างเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจโดยสามารถลดทอน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาได้ รวมทั้งสามารถคิดค้นและดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้น ดังนั้น การเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดจึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในการให้บริการด้านวิชาการที่ต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถโดยใช้เทคนิคการทำงานให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ มีความรวดเร็ว เป็นที่พึงพอใจ และมีความประหยัด เพราะสามารถลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาดังกล่าวมาข้างต้น และจะต้องทราบแนวทางในการพัฒนาตนเองด้านวิชาการซึ่งตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ข้อ 11 คือ ให้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยพัฒนาตนเองให้มีความรู้ทั้งในด้านวิชาการ ประสบการณ์ และวิทยาการใหม่ๆ ให้ทันโลก ทันการณ์อยู่เสมอ และเมื่อพัฒนาตนเองแล้วก็จะพัฒนางานและส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรให้เป็นอย่างดีที่มีการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ จากแนวคิดทฤษฎีได้กล่าวถึงประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยี อย่างถูกต้อง ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน จะเห็นได้ว่าจากการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการแล้วจะก่อให้เกิดผลดีมากมายแก่องค์กร รวมทั้งบุคลากรขององค์กรด้วยในที่สุด

จากการที่ได้มีการศึกษาปัญหา และสาเหตุในการให้บริการด้านวิชาการกับคณะกรรมการ แล้วปรากฏว่าปัญหาสำคัญก็คือลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการจะเป็นงานในด้านเลขานุการได้แก่งานด้านการประชุม การศึกษาดูงาน และการสัมมนา จึงทำให้ขาดทักษะความชำนาญงานในด้านงานวิชาการ รวมทั้งขาดองค์ความรู้ในสาขาวิชาอื่นๆที่เกี่ยวข้องด้วย อันก่อให้เกิดปัญหาและสาเหตุที่ทำให้งานด้านวิชาการไม่มีคุณภาพ มีความล่าช้า และไม่มีคุณภาพ ประหยัด ดังนั้น จึงควรมีการศึกษา วิเคราะห์ สาเหตุของปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยใช้หลักทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ มีความรวดเร็ว และมีความประหยัด ดังนี้

## 2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการที่มีคุณภาพ

การให้บริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่องานในภาคราชการและภาคเอกชน ซึ่งการให้บริการอย่างมีคุณภาพจากแนวคิดทฤษฎีการให้บริการอย่างมีคุณภาพมิใช่เป็นการให้บริการอย่างดีที่สุดแต่ควรมีการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและต้องสร้างคุณภาพอย่างต่อเนื่องและต้องส่งเสริมการให้บริการที่มีคุณภาพขององค์กรซึ่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้นจะปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติจึงถือได้ว่าเป็นองค์กรที่จะต้องมีการให้บริการกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยบุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการก็จะมีการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของคณะกรรมการเช่นเดียวกัน และตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในกรณีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานนั้นการทำงานนอกจากจะทำงานให้ทันตามกำหนดแล้วจะต้องทำงานให้มีคุณภาพด้วย ดังนั้นจึงควรที่จะเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อให้การให้บริการที่มีคุณภาพ คือ

1) ควรที่จะต้องมีความถูกต้องโดยลักษณะการให้บริการที่ต้นนั้นจะต้องทำโดยถูกต้องมีการให้บริการที่ครบถ้วนถูกต้องซึ่งแนวคิดทฤษฎีนั้นการกระทำโดยถูกต้องจะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ การบริการที่ดีจึงต้องมีความถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ โดยในการปฏิบัติงานบุคลากรกลุ่มงานเกี่ยวกับลักษณะงานที่สำคัญในการประชุมก็ให้มีการปรึกษา เสนอแนะ แสดงความคิดเห็นต่อการกำหนดประเด็นการพิจารณาเบื้องต้นกับประธานคณะกรรมการและมีการประสานงานกับกรรมการที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการพิจารณาด้วย และในส่วนผู้ปฏิบัติด้วยกันก็ควรมีการปฏิบัติงานโดยมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในกลุ่มงานคณะกรรมการที่จะต้องรับผิดชอบร่วมกันในการปฏิบัติงานและรับผลการปฏิบัติงานร่วมกันทั้งด้านดีและไม่ดีรวมทั้งมีการพัฒนาตนเองทั้งในส่วนขององค์ความรู้และวิธีการทำงานเพื่อนำมาปรับปรุงวิธีและกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ นอกจากทฤษฎีการทำงานเป็นทีมแล้ว การที่จะให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพได้จะต้องมีการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่งของบุคคลในการสร้างความเข้าใจสิ่งต่างๆ ทั้งภายในตนเองและที่อยู่รอบตัวและถือได้ว่าเป็นการเรียนรู้จากปัญญา คือเป็นการเรียนรู้ผ่านการวิเคราะห์ด้วยปัญญาแสวงหาความสอดคล้องของข้อมูลและหากมีความสอดคล้องก็จะเกิดการเรียนรู้ที่สำคัญ แม้ว่าการเรียนรู้จะเป็นสิ่งที่สำคัญแต่การสร้าจิตสำนึกในการ

ให้บริการที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยควรจะเริ่มต้นที่การมีจิตให้บริการ (Service mind) รวมถึงมีทัศนคติที่ต่องานบริการ ต่อบริการ และกรรมการที่เป็นผู้รับบริการด้านวิชาการ และประการที่สำคัญได้แก่การส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติ คือ “ทุกคนเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร”

2) ควรให้มีการอบรมเพิ่มทักษะในด้านวิชาการเพื่อให้บุคลากรมีทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยให้ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเขียนงานวิชาการในภารกิจหลักด้านการประชุมก็จะต้องมีการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานและการเรียนรู้งาน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพูนทักษะในด้านวิชาการ ในภารกิจหลักด้านการประชุมก็จะต้องมีการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานและการเรียนรู้งาน และเพิ่มพูนทักษะในด้านวิชาการ ในภารกิจหลักด้านการประชุมก็จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและการเรียนรู้งาน และหลักการสำคัญของงานด้านวิชาการ ซึ่งการเรียนรู้และฝึกอบรมก็เพื่อที่จะให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องทั้งในด้านความรู้ ปัญญาและอารมณ์ซึ่งแต่ละบุคคลสามารถเรียนรู้ได้จากการแสวงหา สังเกตและเรียนรู้จากหนังสือและสื่อต่างๆ รวมถึง การเรียนรู้จากการทำงานเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการเรียนรู้ทางปัญญา เป็นการพัฒนาทักษะในการเรียนรู้งานของตนเอง และควรจะต้องมีการเรียนรู้ในองค์กรที่เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาความรู้เพื่อเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง เมื่อมีการพัฒนาตนเองแล้ว ก็จะมีการพัฒนางาน ซึ่งการพัฒนางานโดยทางทฤษฎีแล้วเป็นการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้โดยตรงเป็นการเรียนรู้จากการทำงานเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและถือว่าการเรียนรู้ในองค์กร (Organizational learning) เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาความรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่องจึงเป็นองค์กรที่สามารถแสวงหาและประยุกต์ใช้ความรู้ได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากกว่าองค์กรอื่นๆ ซึ่งการเรียนรู้ในองค์กรนั้นเป็นการเรียนรู้เฉพาะในระดับบุคคล หรือเป็นการเรียนรู้โดยองค์กรเท่านั้นก็ได้ รวมทั้งการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อให้สามารถสืบค้นข้อมูลจาก อินเทอร์เน็ต ที่จะมีข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษได้

อย่างไรก็ตาม การที่จะทำให้การให้บริการมีคุณภาพนั้น บุคลากรของกลุ่มงานควรมีระยะเวลาในการจัดทำข้อมูลด้านวิชาการที่จะมีขั้นตอนการสืบค้น วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลด้วยเป็นประการสำคัญ

จะเห็นได้ว่าการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรของกลุ่มงานจะต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน เพราะการให้บริการที่ดีจะก่อให้เกิดผลดีและประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

## 2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการที่มีความรวดเร็ว

การเพิ่มประสิทธิภาพให้บุคลากรของกลุ่มงานสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการด้านวิชาการได้โดยรวดเร็วถือว่าการดำเนินงานโดยมีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาและประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา โดยจะต้องมีหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานเอง และหน่วยงาน โดยมีแนวทางโดยสรุปภาพรวม คือ

1) การที่บุคลากรของกลุ่มงานจะสามารถจัดทำข้อมูลได้รวดเร็วโดยมีเนื้อหาสาระครบถ้วนเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมก่อนการประชุมได้นั้น บุคลากรจะต้องมีทักษะการปฏิบัติงานด้านวิชาการที่มีการฝึกอบรมดังกล่าวมาแล้ว และการที่จะให้บริการได้โดยรวดเร็ว ก็ควรจะนำระบบการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนวิธีดำเนินการ ซึ่งแนวคิดในการจัดเอกสารและสารสนเทศนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์การจัดเก็บ โดยเฉพาะการจัดเก็บเอกสารหรือสารนิเทศที่อยู่ระหว่างการใช้งานในสำนักงาน ต้องมีความสะดวกในการเรียกใช้ ซึ่งประโยชน์ในการจัดเก็บเอกสารและสารนิเทศก็คือ สามารถสืบค้นข้อมูลได้โดยรวดเร็ว เมื่อมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบแล้วจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพเพราะจะทำให้สามารถให้บริการงานด้านวิชาการแก่คณะกรรมการได้อย่างรวดเร็วทันตามกำหนดการประชุมแต่ละสัปดาห์และตามวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการจึงก่อให้เกิดความพึงพอใจและเกิดประสิทธิภาพในการประชุมของคณะกรรมการที่จะมีการลงมติในประเด็นการพิจารณาต่างๆ อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติขณะนี้มีการจัดเก็บข้อมูลของกลุ่มงานประเภทเอกสารทั่วไป เช่น หนังสือนัด หนังสือเชิญประชุม เอกสารรับเข้า บันทึกการประชุม เป็นต้น แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์การจัดเก็บข้อมูลที่เป็นเอกสารวิชาการ เนื่องจากเอกสารดังกล่าวมีเป็นจำนวนน้อยและมีลักษณะเป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการพิจารณาเท่านั้น และในปัจจุบัน ได้มีการนำสรุปผลการประชุมคณะกรรมการคือ คณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะกรรมการร่วมกัน เผยแพร่ทางเว็บไซต์ ดังนั้น เมื่อมีการจัดทำเอกสารทางวิชาการที่บุคลากรจัดทำขึ้น ก็ควรจะนำเข้าสู่เว็บไซต์ เพื่อเผยแพร่ต่อไป นอกจากนั้น ก็อาจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ก็โดยการจัดส่งข้อมูลด้านวิชาการ ทาง E-mail ให้กับคณะกรรมการ เพื่อให้คณะกรรมการได้พิจารณา ศึกษา ก่อนการประชุมในแต่ละสัปดาห์ นอกจากนั้นก็ควรมีการนำระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีมาตรฐานมาใช้เพื่อให้สามารถสืบค้น โดยจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ เช่น ข้อมูลทั่วไปด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด บทความวิเคราะห์เปรียบเทียบกฎหมายของประเทศไทยกับประเทศต่างๆที่คณะกรรมการได้เดินทางไปศึกษาดูงาน เป็นต้น ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อให้บริการงานด้านวิชาการได้ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน นอกจากนี้เพื่อให้การบริการดังกล่าวมีประสิทธิภาพ ก็ควรที่จะจัดสอบเพื่อคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ด้านนิติบัญญัติ ทักษะด้านวิชาการ และด้านการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศด้วย

2) ควรที่จะลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มีหลายขั้นตอน และจัดระบบงานที่เหมาะสม เช่น ในขั้นตอนของการพิมพ์ให้บุคลากรในตำแหน่งนิติกรหรือวิทยากรพิมพ์งานต่างๆ ด้วยตนเอง เป็นต้น กรณีดังกล่าวจะทำให้สามารถลดขั้นตอนในการพิมพ์และตรวจทานข้อมูล หรือควรมีการมอบหมายงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะในด้านวิชาการให้บุคคลอื่นๆ เช่น บุคลากรที่มีตำแหน่งด้านพนักงานธุรการหรือด้านบันทึกข้อมูลรับผิดชอบได้ รวมทั้ง ให้มีการจัดระบบงานที่เหมาะสมโดยจำแนกประเภทของงานคือ งานด้านเลขานุการและงานด้านวิชาการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของคณะกรรมการโดยให้มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบระหว่างบุคลากรในระดับปฏิบัติการที่ยังขาดทักษะและประสบการณ์ได้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการของการประชุม หรือเลขานุการในการเดินทางไปศึกษาดูงานต่างจังหวัด เนื่องจากลักษณะงานดังกล่าวไม่ต้องใช้ทักษะความชำนาญ และให้บุคลากรในระดับชำนาญการหรือ

ชำนาญการพิเศษได้ปฏิบัติงานในด้านการให้บริการด้านวิชาการกับคณะกรรมการ ตามแนวคิด ทฤษฎีการทำงานเป็นทีมจะมีการแบ่งบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจน สมาชิกในทีมมีความอิสระใน การทำงานตามหน้าที่ของตนเองและสมาชิกมีความเข้าใจและยอมรับที่จะทำงานร่วมกัน สมาชิกทีม ต่างมีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันซึ่งต้องมีการยอมรับบทบาทกันและกันและอีกประการหนึ่ง เพื่อให้งานของกลุ่มงานคณะกรรมการทั้งด้านเลขานุการและในด้านวิชาการประสบผลสัมฤทธิ์และมี ประสิทธิภาพไปพร้อมกันตามแนวคิดทฤษฎีการเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพของบุคคล คือการทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด และเมื่อ บุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการมีประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร คือการที่ องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรและปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุดและให้มีการส่งเสริมและพัฒนาด้านการบริหารจัดการด้านวิชาการ และกฎหมายซึ่งเป็นภารกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต่อไป

จะเห็นได้ว่าการจัดระบบงานที่เหมาะสมจะเป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่มี หลากหลายประการและใช้บุคลากรจำนวนมากหรือทั้งหมดเพื่อปฏิบัติงานที่มีลักษณะอย่างเดียวกัน ดังนั้น จึงควรมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อนกัน เพื่อก่อให้เกิด องค์กรความรู้และทักษะเพิ่มพูนจากการปฏิบัติงาน

3) ควรกำหนดให้บุคลากรของกลุ่มงานรับผิดชอบคณะใดคณะหนึ่ง เช่น ให้รับผิดชอบ ในคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เพื่อให้การประชุมพิจารณาของ คณะกรรมการเสร็จสิ้นและเสนอรายงานการพิจารณาต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร หรือถ้ามีการ พิจารณาร่างพระราชบัญญัติของคณะกรรมการร่วมกัน เมื่อผ่านการพิจารณาของที่ประชุม ดังกล่าวแล้วผู้ที่รับผิดชอบโดยตรงนอกจากจะทำตารางเปรียบเทียบเหตุผลการแก้ไขร่าง พระราชบัญญัติแล้วก็ต้องปฏิบัติงานที่สำคัญในการจัดทำบันทึกการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เพื่อสืบค้นเจตนารมณ์ต่อไป ดังนั้น การที่จะให้การปฏิบัติงานด้านการประชุมของคณะกรรมการ สามัญและการพิจารณาของคณะกรรมการวิสามัญให้มีความรวดเร็วแล้ว ก็ควรให้มีการเพิ่มทักษะ ความชำนาญงานแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานและเพิ่มพูนความรู้ในงานที่ปฏิบัติทั้งกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการของสภา ผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. 2554 โดยมีการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนและเรียนรู้ร่วมกันระหว่าง “พี่ และน้อง” ในกลุ่มงานคณะกรรมการ สำนักกรรมการ และสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร ควรจัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตร การเขียนงานด้านวิชาการแก่บุคลากรของกลุ่มงาน คณะกรรมการต่างๆ ทั้งในภาคทฤษฎีเพื่อให้ทราบและเข้าใจแนวคิด ทฤษฎีและหลักการต่างๆ ที่ เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประการสำคัญควรให้มีการฝึก ปฏิบัติในด้านการเขียนงานวิชาการ โดยให้บุคลากรจากสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎรมาเป็นวิทยากรในการฝึกอบรมดังกล่าวก็ได้ ทั้งนี้ ควรให้มีการเพิ่มจำนวนบุคลากรที่มี ความรู้ในด้านกฎหมายและมีทักษะด้านงานวิชาการเพิ่มมากขึ้น



LIRT

จะเห็นได้ว่าการให้บริการให้มีความรวดเร็วมีความสำคัญต่อคณะกรรมการการตั้งแนวคิด ทฤษฎีที่ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าหมายถึง การกระทำที่เป็นการช่วยเหลือ หรือเป็น ประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งการให้บริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำต่อหรือติดต่อหรือเกี่ยวข้องกับ ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ การให้บริการด้านวิชาการโดยรวมนั้นจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ คณะกรรมการและจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติตามภารกิจของคณะกรรมการที่มี ประสิทธิภาพ

### 2.3 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการที่มีความประหยัด

การปฏิบัติงานโดยประหยัดจะเป็นหลักการสำคัญประการหนึ่งของสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักการดังกล่าว ทั้งนี้ โดย ในการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานและและค่าใช้จ่ายงบประมาณนั้นก็ควรจะมีการใช้ความรอบคอบใน การปฏิบัติงาน และการฝึกทักษะความชำนาญด้านต่างๆ ทั้งในด้านการพิมพ์เอกสาร การใช้ คอมพิวเตอร์ การใช้อินเทอร์เน็ต ก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยลดความผิดพลาดใน หลายด้าน ซึ่งวิทยากร หรือินติกร ก็ควรที่จะเรียนรู้ระบบงานสารบรรณที่ใช้สำหรับหนังสือราชการ อันจะเป็นประโยชน์ในการจัดพิมพ์หนังสือราชการ และในการประชุมคณะกรรมการนั้นในแนวคิด ทฤษฎีการประชุมนั้นเป็นเครื่องมือทางการบริหาร ที่จะทำใหได้ความคิด ข้อมูลและการตัดสินใจที่ รอบคอบเป็นประโยชน์และถ้าจะเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการประชุมก็จะต้องเปรียบเทียบผล ของการประชุมที่เกิดขึ้นกับปัจจัยที่ใช้ในการประชุม ได้แก่ คน เวลา ค่าใช้จ่ายต่างๆ ถ้าเป็นสัดส่วนที่ ดีระหว่างผลที่ได้จากการประชุมสูงกว่าปัจจัยที่ใช้ไปก็ถือว่าการประชุมมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ของการประชุม จะพิจารณาตั้งแต่การวางแผนการประชุม การจัดเตรียมการประชุม การดำเนินการประชุม การจัดทำรายงานการประชุม และการติดตามผลการประชุม โดยเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นกับ จำนวนคน ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปในทุกขั้นตอน จะเห็นได้ว่าการประชุมทุกครั้งของ คณะกรรมการมีค่าใช้จ่ายต่างๆ เกิดขึ้น เช่น ค่าเบี้ยประชุมคณะกรรมการ ค่าจัดเลี้ยงอาหาร กลางวัน เป็นต้น ถ้ามีการจัดทำเอกสารวิชาการที่มีความถูกต้อง ชัดเจน มีคุณภาพตรงกับ ความประสงค์ของคณะกรรมการโดยมีการประสานงานด้านข้อมูลการประชุมที่ชัดเจน ประเด็นที่จะให้ จัดทำข้อมูลด้านวิชาการ ก็จะทำให้การพิจารณาของคณะกรรมการสามารถสรุปประเด็นเพื่อลงมติ ได้ชัดเจนและรวดเร็ว อันจะก่อให้เกิดผลด้านการประหยัดงบประมาณและก็จะเกิดผลด้าน ประสิทธิภาพที่มากยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี คำว่า ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย ได้แก่การใช้ทรัพยากรในการบริหารจัดการองค์กร เช่น งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่มีอยู่ อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ดังนั้น จึงเห็นได้ว่ากระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการที่สามารถจะทำให้ประหยัดงบประมาณ รวมถึงการใช้วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆ อย่าง คุ่มค่าแล้วก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่เกิดประโยชน์ต่อคณะกรรมการ ซึ่งเป็นผู้รับบริการด้านวิชาการในการปฏิบัติภารกิจที่มีประสิทธิผลแล้วและจะก่อให้เกิดประสิทธิ ภาพต่อองค์กร



LIPT

จะเห็นได้ว่าการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น เป็นการเพิ่มทักษะและฝึกทักษะในการใช้ระบบสารสนเทศ และการฝึกทักษะดังกล่าวจะก่อให้เกิดความชำนาญงานในการจัดทำข้อมูลด้านวิชาการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลอันจะทำให้การใช้วัสดุอุปกรณ์ขององค์กรลดลง รวมทั้งจะสามารถนำเสนอผลการจัดทำข้อมูลเป็นเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการฯ ซึ่งเอกสารดังกล่าวอาจจะทำให้คณะกรรมการได้มีการพิจารณาในประเด็นที่สำคัญเพื่อลงมติสรุปผลการพิจารณาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นการประหยัดงบประมาณในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ต่อไป



## บทที่ 5

### บทสรุป และข้อเสนอแนะ

#### 1. บทสรุป

การศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการของกลุ่มงาน คณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สำนักงานกรรมการ 2 สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นหน่วยงานฝ่ายนิติบัญญัติ ที่มีบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการ ตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน การศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุในการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการด้านวิชาการกับคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดนั้น ได้มีการศึกษาจากเอกสารวิชาการ และเอกสารอื่นๆโดยได้นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการเพิ่ม ประสิทธิภาพมาวิเคราะห์สภาพปัญหา สาเหตุและแนวทางแก้ไข ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่ม ประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดการประชุมที่เกิดประสิทธิผล แนวคิดการทำงาน เป็นทีม แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ แนวคิดการเขียนบทความทางวิชาการ และแนวคิดการจัด เอกสารและสารนิเทศ ซึ่งทำให้สามารถวิเคราะห์ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านวิชาการ ซึ่งพบว่าปัญหาและสาเหตุประการสำคัญของการไม่มี ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านวิชาการนั้น เกิดจากลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรกลุ่มงาน คณะกรรมการที่ปฏิบัติงานเลขานุการในด้านการประชุม การเดินทางไปศึกษาดูงาน และการ สัมมนาเป็นหลัก จึงทำให้บุคลากรของกลุ่มงานขาดทักษะ ความชำนาญงาน ในด้านการจัดทำ เอกสารวิชาการเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ จากผลการศึกษาพบว่าควรมีการ เพิ่มทักษะความชำนาญในด้านวิชาการให้กับบุคลากรของกลุ่มงาน เพื่อให้การสนับสนุนภารกิจของ คณะกรรมการมีประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผลต่อไป

#### 2. ข้อเสนอแนะ

##### 2.1 ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการ

1) การเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ จะเห็นได้ว่าคุณภาพจะมีส่วนสำคัญในการ ปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนให้คณะกรรมการสามารถพิจารณา ศึกษาหรือสอบสวนเรื่องใดๆ และมี มติได้ถูกต้อง เนื่องจากการให้บริการด้านวิชาการจะมีผลโดยตรงต่อการปฏิบัติภารกิจของ คณะกรรมการตามที่กล่าวมาข้างต้น

ดังนั้น ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานควรที่จะมีการพัฒนาบุคลากรของ กลุ่มงานให้มีทักษะในการให้บริการด้านวิชาการได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพนั้นก็

คือ จะต้องมีความถูกต้องตามหลักวิชาการโดยมีการอบรมเพิ่มพูนทักษะในด้านวิชาการและประการสำคัญการให้บริการดังกล่าวจะต้องตรงตามความประสงค์ของคณะกรรมการซึ่งจะเป็นผู้รับบริการในด้านวิชาการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ รวมทั้ง บุคลากรของกลุ่มงานควรที่จะสามารถให้ความเห็นการให้คำปรึกษา และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2) การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านวิชาการที่มีความรวดเร็ว

การให้บริการได้อย่างรวดเร็ว บุคลากรของกลุ่มงานต้องสามารถให้บริการโดยมีการศึกษา วิเคราะห์และให้บริการได้ทันกับการพิจารณาของคณะกรรมการที่จะมีการประชุมพิจารณาในแต่ละสัปดาห์ และให้มีการวิเคราะห์ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการดังกล่าวมาข้างต้น โดยจะต้องนำระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูล รวมทั้งมีการลดขั้นตอนและจัดระบบงานที่เหมาะสมกับทักษะและประสบการณ์ของบุคลากรในกลุ่มงาน แต่อย่างไรก็ตาม การที่บุคลากรของกลุ่มงานจะปฏิบัติงานได้โดยรวดเร็วก็ต่อเมื่อได้มีการฝึกอบรม มีการฝึกปฏิบัติ และมีทักษะความชำนาญอันเกิดจากการปฏิบัติงานตลอดเป็นระยะเวลานานนั่นเอง

### 3) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการที่มีความประหยัด

การให้บริการโดยไม่ประหยัด เนื่องจากใช้งบประมาณสิ้นเปลือง ซึ่งการประชุมแต่ละเรื่องนั้น จะมีการพิจารณาหลายครั้งประกอบกับการใช้วัสดุสิ้นเปลืองเพราะว่างานมีความผิดพลาด ซึ่งบุคลากรของกลุ่มงานจะต้องมีการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ โดยเฉพาะทักษะความชำนาญงานในด้านการพิมพ์ ระบบงานสารบรรณ เทคโนโลยีสารสนเทศ ก็เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องใช้ในการปฏิบัติราชการประจำ โดยในปัจจุบันนั้นบุคลากรในตำแหน่งนิติกร วิทยากร ควบคุมพิมพ์เอกสารดังกล่าวได้ด้วยตนเองเพื่อเป็นการลดขั้นตอนในการพิมพ์ การร่างเอกสารก่อนพิมพ์ และสามารถตรวจสอบระหว่างการผลิตได้ทำให้เกิดความประหยัดวัสดุอุปกรณ์ และเป็นการลดค่าใช้จ่ายในด้านงบประมาณในที่สุด

ดังนั้น จากการที่ได้มีการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านวิชาการให้มีคุณภาพ รวดเร็ว และประหยัดแล้ว จึงขอวิเคราะห์เพื่อเสนอแนะในทางปฏิบัติของบุคลากรและในเชิงนโยบายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านวิชาการ ดังนี้

## 2.2 ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติของบุคลากร

1) ควรจะมีการศึกษา ค้นคว้า และสืบค้นข้อมูลด้านการเขียนงานวิชาการและการจัดทำเอกสารที่เป็นข้อมูลทางวิชาการที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้ได้หลักการและแนวคิดในการที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการเขียนงานด้านวิชาการเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการ และอาจจะมีการประสานงานกับบุคลากรของสำนักวิชาการเพื่อเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งจะทำได้ทราบหลักการเขียนงานวิชาการจากผู้ปฏิบัติงานโดยตรงเพื่อเพิ่มองค์ความรู้และประสบการณ์ รวมทั้งเป็นการสร้างเสริม

ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงานที่มีความหลากหลายในลักษณะงานที่ปฏิบัติ และสามารถประสานงานด้านข้อมูลหรือด้านอื่นๆ ด้วย

2) ควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ของแต่ละบุคคลโดยมีการศึกษาเพิ่มเติมในระดับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นเพื่อเพิ่มพูนทักษะความชำนาญในสาขาวิชาต่างๆที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านวิชาการที่จะมีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลได้

3) ควรมีการเข้าร่วมการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (English for communication) เพื่อพัฒนาสมรรถนะของตนเองในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ที่จัดอบรมโดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเมื่อเรียนครบกำหนดตามหลักสูตรแล้ว ควรเข้าเรียนในสถาบันที่เปิดสอนด้านภาษาอังกฤษเพื่อเรียนรู้เพิ่มเติม และให้ได้เรียนรู้ต่อเนื่อง รวมทั้งควรที่จะฝึกทักษะความชำนาญในการเขียนและการอ่าน เพื่อให้เกิดทักษะความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษที่ครบถ้วน ซึ่งการเรียนรู้ดังกล่าวจะนำไปใช้ประโยชน์ในการสืบค้นข้อมูลวิชาการจากอินเทอร์เน็ตต่อไป

### 2.3 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1) ควรจัดให้มีการฝึกอบรมในด้านเทคนิคการเขียนงานวิชาการทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ด้านวิชาการและมีประสบการณ์ในการเขียนงานวิชาการที่จะต้องเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎีที่เป็นหลักการในการเขียนงานวิชาการและภาคปฏิบัตินั้น ควรให้มีการฝึกปฏิบัติการเขียนงานวิชาการ โดยควรให้มีการฝึกปฏิบัติการเขียนบทความทางวิชาการในงานที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการฯ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการเขียนบทความจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เขียนเองในการพัฒนาองค์ความรู้ในทางวิชาการ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อ่านซึ่งเป็นกรรมการหรือบุคคลทั่วไป อันจะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในที่สุด

2) ควรจัดให้มีการส่งบุคลากรไปเรียนรู้นอกเวลาราชการในหลักสูตรที่เกี่ยวกับกฎหมายมหาชนที่มีหลักสูตรการเรียนในสถาบันการศึกษาและมีการสอบให้ผ่านหลักสูตร เนื่องจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานด้านนิติบัญญัติซึ่งบุคลากรควรที่จะมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับกฎหมายมหาชน ซึ่งมีกฎหมายที่สำคัญ คือ กฎหมายรัฐธรรมนูญ กฎหมายปกครอง และกฎหมายการคลัง เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ และเพื่อให้สามารถนำความรู้ แนวคิด ทฤษฎีที่ได้รับจากการศึกษามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ หรือควรจัดส่งไปเข้าอบรมในหลักสูตรเกี่ยวกับกฎหมายปกครองที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเปิดการอบรมที่จะมีการอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติด้วย

3) ควรจัดให้มีเว็บไซต์ สำหรับให้บริการข้อมูลด้านวิชาการของบุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการฯ เพื่อเผยแพร่ความรู้ ทั้งด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการฯ บทความที่มีการวิเคราะห์ เปรียบเทียบข้อมูลของประเทศไทยกับประเทศที่มีการเดินทางไปศึกษาดูงาน โดยอาจจะเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลในด้านกฎหมายหรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง



4) ควรให้สำนักกรรมการธิการ 1 2 และ 3 ได้ประชุมพิจารณาร่วมกันเพื่อกำหนดแนวทางการให้บริการด้านวิชาการที่มีประสิทธิภาพเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้านวิชาการ เนื่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักกรรมการธิการมีลักษณะเดียวกันและมีสภาพปัญหา สาเหตุที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ จึงทำให้ขาดทักษะด้านงานวิชาการ จึงควรมีการแก้ไขเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานด้านวิชาการซึ่งจะทำให้การบริการแก่คณะกรรมาธิการมีคุณภาพ รวดเร็ว และประหยัด โดยการดำเนินการดังกล่าวจะก่อให้เกิดความเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพราะว่าได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างบุคลากรและระดับความคิดเห็นร่วมกันเพื่อหาแนวทางแก้ไขที่จะมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านวิชาการ ทั้งนี้ ในการประชุมร่วมกันดังกล่าวควรให้บุคลากรจากสำนักวิชาการ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการโดยตรงเข้าร่วมการประชุมเพื่อให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง และให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทาง

5) ควรให้มีการสอบเพื่อคัดเลือกบุคคลที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้มีการเปิดหลักสูตรการอบรมไว้ ทั้งนี้เพื่อส่งไปอบรมด้านนิติบัญญัติในต่างประเทศ ซึ่งจะเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานในกระบวนการนิติบัญญัติในต่างประเทศ ที่จะก่อให้เกิดทักษะความชำนาญงานในการใช้ภาษาและได้เรียนรู้งานในด้านนิติบัญญัติในต่างประเทศด้วย



## บรรณานุกรม

- ดารา พงษ์สมบูรณ์.(2555).กลยุทธ์การพัฒนาการบริการเพื่อสร้างความประทับใจ.เอกสารประกอบกรอบกรมหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 6. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- นวรรตน์ นพคุณ.(2553). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลวิชาการด้านการเมืองการปกครองแก่สมาชิกวุฒิสภา. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 5 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- บันลือ พฤกษ์วัน,และดำรง ศิริเจริญ.(2537).เทคนิคและประสบการณ์การเขียนตำราวิชาการ. กรุงเทพฯ: บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ประภาวดี สืบสนธิ.(2534).เทคนิคการจัดระบบเอกสาร.กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอช-เอ็น การพิมพ์.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล.(2549). เทคนิคการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- ยีน ภู่วรรณ, และสมชาย นำประเสริฐชัย.(2546). ไอซีทีเพื่อการศึกษาไทย. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด เม็ดทรายพรินต์.
- สมิต สัชฌุกร.(2554). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.กรุงเทพฯ: บริษัท โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด.
- สมิต สัชฌุกร.(2552). การประชุมที่เกิดประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สาธิต ประเสริฐศักดิ์.(2552). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่คณะกรรมาธิการการสวัสดิการสังคม. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 4 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักกรรมการ 2.(2554).เอกสารแผนกลยุทธ์ของสำนักกรรมการ 2 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2553 – 2556 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2554).



LIRT

## บรรณานุกรม (ต่อ)

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, สำนักนโยบายและแผน.(2554). แผนยุทธศาสตร์ของ  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2553 – 2556 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2554).  
กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร,สำนักประชาสัมพันธ์.(2550).รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย .  
กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร,สำนักประชาสัมพันธ์.(2551). ข้อบังคับการประชุม กรุงเทพฯ:  
สำนักการพิมพ์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร,สำนักพัฒนาบุคลากร.(2554). ความเชื่อมโยงระหว่าง  
มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา  
และประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา.กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์

อเนก สุวรรณบัณฑิต, และ ภาสกร อุดลพัฒนากิจ.(2550). จิตวิทยาบริการ.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์  
อุดลพัฒนากิจ.



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ - นามสกุล : นางสาวไกล่รุ่ง เมืองนก

วัน เดือน ปีเกิด : 4 มีนาคม 2511

วุฒิการศึกษา :

วุฒิการศึกษา	สถาบัน	ปีการศึกษา
นิติศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	2535
นิติศาสตรมหาบัณฑิต	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	2553

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน :

นิติกรชำนาญการพิเศษ

กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด

สำนักกรรมการ 2

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร





Legislative Institutional Repository of Thailand