



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล  
เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพ  
งานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ

นางอนงค์ งานเลิศ

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

รัฐสภา

พ.ศ. 2552



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

## คำนำ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพด้านบริการเอกสารอ้างอิง ในการประชุมกรรมการธิการ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 4 สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8 ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9 ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ รัฐสภา จัดโดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ระหว่างวันศุกร์ที่ 27 มีนาคม - วันจันทร์ที่ 5 ตุลาคม 2552

เอกสารวิชาการกรณีศึกษานี้ เกี่ยวข้องกับงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุม กรรมการธิการ สำนักกรรมการ 1 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งผู้ศึกษายังขาดประสบการณ์ ขาดความเชี่ยวชาญ และขาดความรู้ในหลายประการ ผู้ศึกษายินดีมากหากมีข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์ เพื่อผู้ศึกษาจะได้นำไปพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

อนงค์ งานเลิศ

ตุลาคม 2552



## กิติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิง ในการประชุมกรรมการ” สำเร็จลุล่วงได้เพราะความกรุณาจากคณะอาจารย์ ที่ปรึกษาประจำ หลักสูตรและวิทยากรผู้ทรงวุฒิทุกท่านผู้ให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดียิ่ง

ดิฉัน ขอขอบพระคุณ อาจารย์บุญเจิด โสภณ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ และนายอนุกล สัจจวิศิษฐ์ ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบุคลากร และที่ปรึกษาหลักสูตร ที่ได้กรุณาให้แนวทาง ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ในการจัดทำเอกสารวิชาการ กรณีศึกษาส่วนบุคคลนี้

นอกจากนั้น ขอขอบพระคุณผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้บริหาร ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผู้ที่มีส่วนสนับสนุนให้ข้าพเจ้าได้เข้ารับการอบรม ขอขอบคุณ นายฉัตรไชย รอดประเสริฐ ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ 1 ข้าราชการกลุ่มงานบริการ เอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการทุกท่าน และเพื่อนข้าราชการที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ให้คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของสำนักพัฒนาบุคลากรที่ได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีแก่ ผู้เข้าอบรมในด้านต่าง ๆ เป็นผลให้การเข้าอบรมและการจัดทำเอกสารทางวิชาการฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี

### บทคัดย่อ

การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ให้มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ และเพื่อศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ซึ่งผู้ศึกษาพบว่าสาเหตุและปัญหามี 3 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง การให้บริการเอกสารขาดประสิทธิภาพ ที่เห็นได้ชัดเจน เกิดจากการทำงานและประสบการณ์ และเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เฉพาะด้าน ประการที่สอง การให้บริการเอกสารล่าช้าไม่รวดเร็ว เนื่องจากมีสถานที่จัดเก็บหลายแห่งทำให้เสียเวลาในการเดินทาง ในบางกรณีการได้รับเรื่องในเวลากระชั้นชิดและเป็นข้อมูลเชิงซึ่งต้องใช้เวลาในการสืบค้นพอสมควร จึงต้องมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจที่มาที่ไปของข้อมูลด้วย จึงจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว และประการที่สาม การให้บริการเอกสารไม่สมบูรณ์ ถ้าผู้ให้บริการวิเคราะห์ข้อมูล ย่อมทำให้เกิดความผิดพลาด เกิดผลเสียหายร้ายแรง ทำให้ขาดความเชื่อถือ โดยแนวทางแก้ไขนั้นผู้ศึกษาเห็นว่าควรดำเนินการใน 3 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง การเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการเอกสาร เช่น จัดทำคู่มือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การอบรมการบริหารข้อมูล เป็นต้น ประการที่สอง การให้บริการเอกสารที่รวดเร็วทันการณ์ โดยการลดขั้นตอนต่าง ๆ เช่นการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูล เป็นต้น ประการที่สาม การให้บริการเอกสารมีความถูกต้องสมบูรณ์ เช่น การจัดอบรมเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นต้น สำหรับการข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ ได้แก่ 1) กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ ในทั้ง 3 สำนัก ควรได้มีการระดมความคิดเห็นในเรื่องการจัดทำคู่มือ ขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด รวมทั้ง การจัดให้มีโครงการพี่สอนน้อง เพื่อให้เกิดความสามัคคี การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน และเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งในอนาคต 2) ควรให้ความสำคัญกับงานด้านบริการเอกสารอ้างอิงฯ แม้ว่าจะมีศูนย์ข้อมูลทางราชการแล้วก็ตาม เพราะข้อมูลในกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ เป็นข้อมูล เชิงลึก ข้อมูลบางประเภทที่วุฒิสภาเท่านั้น จึงควรสนับสนุนในการจัดให้มีหลักสูตรเฉพาะที่ตรงกับลักษณะและสายการปฏิบัติงาน เพื่อให้ถูกต้องและนำการอบรมนั้นมาปฏิบัติได้จริง 3) ควรพิจารณาสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดเก็บข้อมูลให้อยู่ในแหล่งเดียวกัน เพื่อบริการให้กับสมาชิกวุฒิสภา ประชาชน หน่วยงานราชการ และผู้ที่เกี่ยวข้องเพราะข้อมูลจากแหล่งกลุ่มงานเล็ก ๆ หากได้มีการจัดระบบทั้งด้านคน สถานที่ และปัจจัยต่าง ๆ ให้เหมาะสมก็จะทำให้ได้รับการกล่าวขวัญว่าเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(ก)
กิติกรรมประกาศ	(ข)
บทคัดย่อ	(ค)
สารบัญ	(ง)
สารบัญแผนภาพ	(ฉ)
สารบัญแผนภูมิ	(ฉ)
สารบัญตาราง	(ช)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
วิธีการศึกษา	3
<b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	4
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	6
3. แนวคิดเพื่อนักบริการมืออาชีพ	7
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้	10
5. แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม	12
6. ทฤษฎีมองมนุษย์ให้เป็นทุนหรือทุนมนุษย์	15
ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3</b>	
โครงสร้างลักษณะงานที่ปฏิบัติ	18
โครงสร้างสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	19
อำนาจหน้าที่ของสำนักกรรมการ 1, 2, 3	20
โครงสร้างของสำนักกรรมการ 1	25
โครงสร้างและอัตราค่าตั้งของข้าราชการในสำนักกรรมการ 1	26
โครงสร้างของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ	27
การปฏิบัติงานของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ	29
งานบริการด้านกฎหมาย	30
งานบริการด้านระบบสารสนเทศ	34
<b>บทที่ 4</b>	
ปัญหาและสาเหตุ	40
ประการที่หนึ่ง การให้บริการเอกสารขาดประสิทธิภาพ	40
ประการที่สอง การให้บริการเอกสารล่าช้าไม่รวดเร็ว	42
ประการที่สาม การให้บริการเอกสารไม่สมบูรณ์	45
<b>บทที่ 5</b>	
แนวทางแก้ไข	47
ประการที่หนึ่ง การเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการเอกสาร	47
ประการที่สอง การให้บริการเอกสารรวดเร็วทันการณ์	48
ประการที่สาม การให้บริการเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	49
<b>บทที่ 6</b>	
สรุปและข้อเสนอแนะ	51
สรุป	51
ข้อเสนอแนะ	53
บรรณานุกรม	
ประวัติผู้ศึกษา	

### สารบัญแผนภาพ

		หน้า
แผนภาพที่ 1	ลำดับของความรู้	10
แผนภาพที่ 2	วงจรการเรียนรู้	12
แผนภาพที่ 3	ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นกับผลผลิตของพนักงาน	15

### สารบัญแผนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิที่ 1	โครงสร้างสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	19
แผนภูมิที่ 2	โครงสร้างสำนักกรรมการ	25
แผนภูมิที่ 3	โครงสร้างกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ	27
แผนภูมิที่ 4	Mind Mapping	28
แผนภูมิที่ 5	การปฏิบัติงานของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ	29
แผนภูมิที่ 6	กระบวนการปฏิบัติงาน (รับคำแปรญัตติ)	31
แผนภูมิที่ 7	กระบวนการปฏิบัติงาน (ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ)	34
แผนภูมิที่ 8	ขั้นตอนการให้บริการ	37
แผนภูมิที่ 9	ปัญหาและสาเหตุการให้บริการเอกสารอ้างอิงฯ	46
แผนภูมิที่ 10	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานเอกสารอ้างอิงฯ	50

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	โครงสร้างของข้าราชการในสำนักกรรมการ 1	26
ตารางที่ 2	อัตรากำลังของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ	27
ตารางที่ 3	ที่มาของแหล่งข้อมูลในส่วนของคณะกรรมการสามัญฯ	35
ตารางที่ 4	ที่มาของแหล่งข้อมูลในส่วนของคณะกรรมการวิสามัญฯ	36
ตารางที่ 5	สถิติการขอใช้บริการ	38

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 – 2555 ได้กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่า

#### วิสัยทัศน์

“สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาคือเป็นองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพ ในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติ”

#### พันธกิจ

1. ให้บริการและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติ เพื่อประโยชน์สาธารณะของชาติ
2. เสริมสร้างความรู้ ในบทบาทหน้าที่การดำเนินงานด้านนิติบัญญัติแก่สาธารณชน พร้อมทั้งได้กำหนดเป้าหมายสูงสุด ค่านิยมหลัก สมรรถนะหลักของบุคลากร และประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ประเด็นยุทธศาสตร์

กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ สำนักงานกรรมการมีหน้าที่ดำเนินการศึกษา รวบรวม วิเคราะห์และวิจัยข้อมูลประกอบการพิจารณาหรือจัดทำเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ รับคำแปรญัตติ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และร่างข้อบังคับการประชุม รวมทั้งเปรียบเทียบคำแปรญัตติและกฎหมาย ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

เมื่อวิเคราะห์อำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ และการปฏิบัติงานจริง อาจแบ่งการดำเนินการหลักได้ 3 ลักษณะ คือ



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

1. งานบริการ เช่น การบริการด้านกฎหมาย และด้านระบบสารสนเทศ
2. งานบริหารทั่วไป เช่น การลงทะเบียน การรวบรวม จัดเก็บ และการจัดทำเอกสารประกอบ
3. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ และคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาญัตติตามที่ได้รับมอบหมายจากวุฒิสภา

การที่กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพทั้ง 3 ลักษณะงานที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ จากการปฏิบัติงานในอดีตพบว่า ยังมีอุปสรรคในเรื่องเกี่ยวกับประสบการณ์ ประสิทธิภาพของการบริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ เพราะคลังข้อมูลไม่ครบ คลังข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้อมูลชั้นปฐมภูมิ ที่ยังไม่ผ่านการวิเคราะห์หรือสังเคราะห์ให้เป็นข้อมูลทางวิชาการได้ อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานการบริการให้มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีทักษะและประสบการณ์ในหลาย ๆ ด้านประกอบด้วย ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จึงทำให้ต้องมีการศึกษา เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ”

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาการปฏิบัติงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ให้มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
2. ศึกษาปัญหาและสาเหตุงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ
3. ศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การปฏิบัติงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น พร้อมกับการให้บริการเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
2. ผลการศึกษาที่ได้รับจะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ให้เป็นแหล่งที่มีข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และเป็นที่ยอมรับของผู้มาขอรับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

### ขอบเขตการศึกษา

1. ศึกษาการทำหน้าที่ของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ สำนักกรรมการ 1 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลสำหรับกลุ่มงานได้ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป
2. ศึกษางานบริการเอกสารอ้างอิงฯ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการด้านวิชาการแก่ผู้มาขอรับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้รับความสะดวก และได้รับประโยชน์สูงสุดจากการให้บริการ

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1. ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินกิจกรรมใด ๆ รวมถึงความพึงพอใจที่เกิดแก่ผู้รับบริการ ในด้านของการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ เอกสาร การให้บริการเอกสารรวดเร็วทันการณ์ และการให้บริการเอกสารถูกต้องสมบูรณ์
2. การบริการ หมายถึง การกระทำที่อำนวยความสะดวกที่ผู้ให้บริการกระทำให้กับผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก
3. กลุ่มงานเอกสารอ้างอิงฯ หมายถึง กลุ่มงานเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ สำนักกรรมการ 1 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

### วิธีการศึกษา

ศึกษาจากเอกสารวิชาการ เอกสารวิจัย ข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากการออนไลน์ การรวบรวมความเห็นเกี่ยวกับข้อเท็จจริง สาเหตุ ปัญหา รวมทั้งประสบการณ์ตรงจากผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ สำนักกรรมการ 1 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งมีความรู้และความเข้าใจ พร้อมกับให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนางานด้านบริการเอกสารอ้างอิงฯ ในอนาคตต่อไป



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ซึ่งมีความหมายใน 2 ลักษณะ ได้แก่ ความหมายเชิงเศรษฐศาสตร์ และความหมายเชิงสังคมศาสตร์ ดังนี้

#### ความหมายเชิงเศรษฐศาสตร์

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการ มีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

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

ยุวณู ภูลาตี (2548) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้าไป (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็น การกระทำ อย่างหนึ่ง ที่ถูกต้อง (Doing Things Right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ใช้ทรัพยากร (Resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

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

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

เฮอร์เบิร์ต เอ. ซามอน (Herbert A. Simon 1960, 180-181) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐจะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลิตผลหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

### ความหมายเชิงสังคมศาสตร์

ที.เอ. ไรอัน และ พี.ซี. สมิตซ์ ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคลว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวก กับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2531, 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหารงาน จะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริการที่เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการดำเนินงานหรือโครงการใด ๆ รวมถึงความพึงพอใจที่เกิดแก่ผู้รับบริการ โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างคุ้มค่าและปริมาณการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของ “การบริการ” มีดังนี้

**สมาธิ กิจยรรยง** (2537 : 42) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

**เกศลินี กลั่นบุญย์** (2540 : 23) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

**คุณภาพของ “การบริการ”** มีดังนี้

คุณภาพของการบริการ เป็นผลรวมของการนำคุณสมบัติต่างๆ มาประสานรวมกันเข้าเพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดตามแนวคิด ดังนี้

**วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์** (2539 : 14) สรุปถึงคุณภาพในการบริการ ดังนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ระดับของความสามารถของการบริการ ในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากการได้รับบริการแล้ว

**Parasuraman** (1990 : 57) ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้นำด้านการบริการ (Characteristics of Service Leaders) ไว้ว่า ควรมียุทธศาสตร์ ดังนี้ คือ

1. มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการบริการ (Service Vision) คือ การมองถึงคุณภาพของการบริการเป็นกุญแจสำคัญ โดยให้บริการนั้นมีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา
2. มีมาตรฐานสูง (High Standard) คือ ควรจะให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ให้ความสนใจในรายละเอียดและความแตกต่างของการบริการต่างๆ เพื่อค้นหาที่จะทำการพัฒนาให้ดีขึ้น องค์การบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ
3. มีแบบอย่างผู้นำในสนาม (In the Field Leadership Style) คือ ผู้นำด้านการบริการควรจะมีการลงสู่สนามจริงๆ ไม่ใช่ทำเพียงแต่การวางแผน ควรลงไปใกล้ชิดกับพนักงาน มีการยกย่อง

เขียนขอ สั่งสอน มีการสังเกตการณ์ ป้อนคำถามและมีการรับฟัง ซึ่งเป็นหนทางที่ดีที่สุดที่จะได้รับ ข้อมูลต่างๆของการบริการ

4. มีความโปร่งใสและซื่อสัตย์ (Integrity) ผู้นำที่ดีที่สุดควรทำสิ่งที่ถูกต้อง แม้อยู่ใน สถานการณ์ที่ลำบากก็ตาม เช่น มีการแจกแจงวัตถุประสงค์และคุณธรรมและความซื่อสัตย์ โดยมีหลักของ ความไว้วางใจผู้ร่วมงานเป็นที่ตั้ง

**สมชาติ กิจยรรยง (2543)** ได้กล่าวว่า วิธีการสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กร ต้องสรรหามบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับ บุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีอันดับแรก คือ ความเป็นคนที่รักในงาน บริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้ามีความกระตือรือ ร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ดูแลลูกค้าอดทนอดกลั้นเมื่อถูกลูกค้าตำหนิต่อว่า นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้ดีด้วย

2. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อย รวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดง ออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปตามธรรมชาติ

3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลาง ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการการสนทนาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

### 3. แนวคิดเพื่อนักบริการมืออาชีพ (The BMS of Service)

#### 1. B – Body - ร่างกาย

ร่างกายในที่นี้ หมายถึงพฤติกรรมการแสดงออกทั้งหมด เริ่มตั้งแต่การแต่งกาย ที่ถูกต้องเหมาะสมตามสภาพของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ ถือเป็นความประทับใจเมื่อแรกพบ ตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า เช่น ทรงผม สีผม ใบหน้า ผิวพรรณ การยืน การเดิน การนั่ง เป็นต้น

#### 2. M - Mind - จิตใจ

คำว่า จิตใจนั้นสำหรับงานบริการ จิตนั้นต้องประกอบด้วยสิ่งที่เป็นพลังงานด้านบวก (Positive Power) หรือเรื่องของพลังสมองผลักดันให้เกิดสิ่งดีๆ อาจจะเป็นเรื่องของการเรียนรู้ แล้วมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ตามที่มีการบอกกล่าวกันมา สามารถแบ่ง ได้ออกเป็น

**2.1 ทักษะคติ(Attitude)**นักบริการต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานที่กระทำอยู่ การรู้จักปรับเปลี่ยน ทัศนคติในการทำงาน จะทำให้การทำงานเกิดความราบรื่นมีความสุข มองเห็นผู้คนรอบข้างเป็น

ผู้ส่งเสริมงานด้านการบริการ ทั้งนี้ต้องบริการดีทั้งลูกค้าภายนอก (External Customers) และลูกค้าภายใน (Internal Customers) อย่าให้เกิดการแบ่งแยก แยกฝ่ายอย่างเด็ดขาด เพราะทุกคนที่ติดต่อ คือ ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ทักษะที่ดี ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จได้แล้วครั้งหนึ่ง

**2.2 ความคิด (Thinking)** ความคิดที่ถูกต้องและส่งเสริมงานบริการคือความคิดด้านบวก (Positive Thinking) เพราะความคิดด้านบวกจะเป็นแรงในการสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ได้ รายละเอียดในเรื่องการคิดบวกนี้ ก็มีให้ศึกษาอยู่มากมายครับ เพราะตอนนี้กระแสความแรงของความคิดด้านบวก กำลังได้รับความนิยมจากหลายๆ แห่ง

**2.3 ความรู้สึก (Feeling)** งานบริการไม่ใช่งานที่ทำไปวันๆ หรือทำเป็นกิจวัตร (Routine) แต่เป็นงานที่ต้องแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกที่สอดแทรกในงานบริการนั้นๆ ด้วย เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นความเอาใจใส่ การมีอารมณ์ร่วม ผู้รับบริการจะรู้สึกดี เมื่อการกระทำใดๆ ของเขาได้รับการตอบสนองในแนวทางที่เขาต้องการ ที่เขาพึงพอใจ

**2.4 การพูด (Speaking)** ถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะแสดงออกให้เห็นชัดเจนว่า ผู้ให้บริการรู้สึกเช่นไร กระบวนการพูดทั้งหลายต้องออกมาจากการเตรียมพร้อมที่ชัดเจน ข้อมูลของหน่วยงานหรือองค์กรของเราที่ต้องการ แม่นยำ มีข้อมูลที่ (Update) ตลอดเวลา เหมือนกับเราเป็นข้อมูลเคลื่อนที่ ลูกค้าถามเมื่อไหร่ สามารถที่จะตอบคำถามนั้นได้ หรือคลายความสงสัยนั้นได้ การพูดถือเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่ต้องหมั่นฝึกฝนและมีชั่วโมงบินพอสมควร ที่สำคัญคือ **อย่ากลัวที่จะพูด แต่จงกลัวที่จะไม่ได้พูด**

### 3. S - Soul - จิตวิญญาณ

จิตวิญญาณ เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของกระบวนการในการทำงาน ไม่ว่าจะงานนั้นๆ จะเป็นงานอะไรก็ตาม จิตวิญญาณแห่งงานบริการนั้น หมายถึง การกระทำงานบริการที่ออกมาโดยอัตโนมัติ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าทำได้อย่างเฉียบขาด เด็ดขาด ตัดสินใจรวดเร็ว สามารถพัฒนาความรู้ที่ได้ปรับให้เข้ากับตัวเอง เกิดความคิดสร้างสรรค์เป็นแนวทางการบริการเฉพาะตัวเป็นงานบริการที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ เมื่อเข้าสู่สถานะแห่งการบริการ ซึ่งเรื่องของจิตวิญญาณนี้ ไม่ใช่เรื่องที่ยากเพียงแต่การฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง และใส่ใจให้มากๆ Mind จะแปรเปลี่ยนเป็น Soul โดยอัตโนมัติ (ที่มา <http://www.oknation.net>)

### เทคนิคในการสร้างความประทับใจ ณ จุดแรกพบ

1. สร้างความรัก ทักษะที่ดีในงานตนเอง สร้างศรัทธาในงานตนเอง
2. มุ่งหมายปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด
3. ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าหรือผู้มาติดต่อ

นอกจากนี้ยังมีลักษณะของการบริการที่ไม่เหมาะสมรวมไปถึงของผู้ที่ทำงานบริการที่ไม่ดี

**วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย**

1. ความพร้อมของสถานที่
2. ความพร้อมของผู้ให้บริการ
3. ความตรงต่อเวลา เสร็จงานตามกำหนด
4. แสดงความยินดีเมื่อมีผู้มาติดต่อ
5. พร้อมให้ข้อมูล
6. ให้ความสะดวก
7. ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ
8. ตอบสนองความต้องการ
9. มีปฏิภาณในการแก้สถานการณ์
10. บริการอย่างทั่วถึง
11. บริการพร้อมเพรียง
12. มีความสุภาพ อ่อนโยน
13. ลดความขัดแย้ง
14. ระวังอารมณ์
15. ส่งลูกค้าด้วยไมตรีจิต

**ลักษณะบางประการที่ไม่เหมาะสม สำหรับผู้ทำงานบริการ**

1. หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม แสดงสีหน้าอึมทู่
2. พูดจาไม่ไพเราะ ไม่มีหางเสียง
3. ท่าทางยิ่งยโส
4. ดูถูกผู้มาติดต่อ
5. บริการแบบขอไปที

**ลักษณะของผู้ให้บริการที่ไม่ดี**

1. หลงตัวเอง
2. สงสารตัวเอง
3. หวาดระแวง
4. โกรธง่าย



Legislative Institutional Repository of Thailand

5. หวังผลตอบแทนสูง

6. โรครจิต

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

##### ความรู้คืออะไร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียนการค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจ หรือ สารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ องค์กรวิชาในแต่ละสาขา

**Mr. Hideo Yamazaki** กล่าวว่า ความรู้ คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น จนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุป และตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ โดยไม่จำกัดช่วงเวลา และ

**Mr. Hideo Yamazaki** ได้อธิบายคำจำกัดความของความรู้โดยแสดงเป็นแผนภาพ ดังนี้

แผนภาพที่ 1

##### ลำดับของความรู้



จากแผนภาพอธิบายได้ดังนี้

1. ข้อมูล (Data) คือ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้จากการสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้น โดยยังไม่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์

2. สารสนเทศ (Information) คือ ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์แล้วเพื่อนำมาใช้ประโยชน์เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

3. ความรู้ (Knowledge) คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบเชื่อมโยงกับความรู้อื่น จนเกิดเป็นความเข้าใจสามารถนำไปใช้ประโยชน์เรื่องใดเรื่องหนึ่งได้

4. ปัญญา (Wisdom) คือ การประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการแก้ปัญหาหรือพัฒนาการทำงาน และจากปัญญาเมื่อนำไปใช้แก้ปัญหาหรือพัฒนางานจะทำให้เกิดการยกระดับของปัญญาให้กลายเป็นนวัตกรรม (วิธีการใหม่ที่ไม่เคยทำมาก่อน) ในการทำงาน

การจัดการความรู้โดยการนำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ เพื่อยกระดับสารสนเทศเป็นความรู้ ซึ่งจะนำไปสู่ปัญญาในการสร้างนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนางานดังกล่าว มุ่งพัฒนาให้บุคลากรเป็น Knowledge Workers นั่นเอง

### ประเภทของการจัดการความรู้

ความรู้จำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ต่างๆ อธิบายออกมาได้ยาก แต่สามารถพัฒนาและแบ่งปันได้

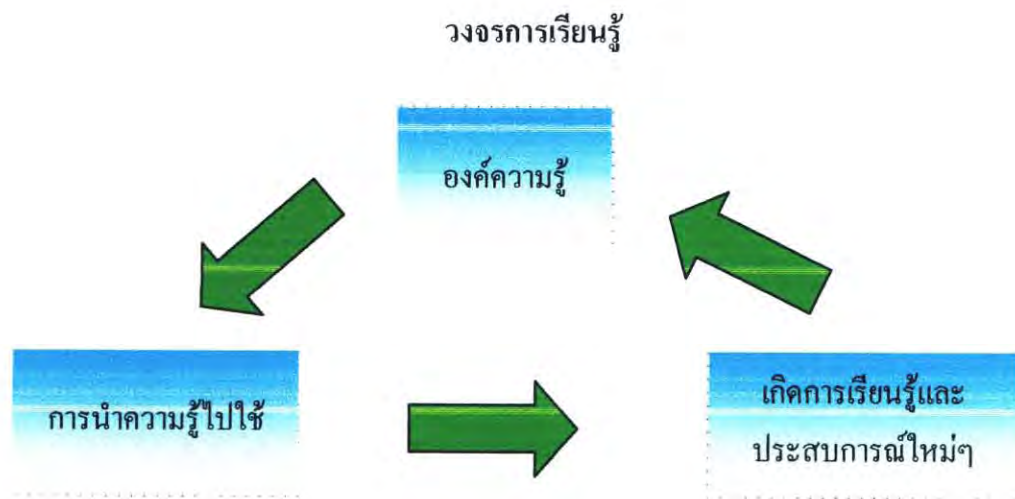
2. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสาร

เมื่อพิจารณาสัดส่วนความรู้ทั้ง 2 ประเภท พบว่าอัตราความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit) มากกว่าความรู้แบบชัดเจน (Explicit) ถึง 80 : 20 เปรียบเสมือนปรากฏการณ์ธรรมชาติ เช่น ภูเขาน้ำแข็งที่เปรียบความรู้ชัดเจนเป็นน้ำแข็งส่วนที่โผล่พ้นน้ำขึ้นมาเพียง 20% แต่ความรู้ที่ฝังอยู่ในคนเป็นน้ำแข็งส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำถึง 80%

วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้คือ การเรียนรู้ของบุคลากรและนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร กล่าวคือหากองค์กรใดก็ตามถึงแม้จะมีวิธีในการกำหนด รวบรวม คัดเลือกถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ที่ดีเพียงใดก็ตาม หากบุคลากรไม่ได้เรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ก็เป็นการสูญเปล่าของเวลาและทรัพยากรที่ใช้ ดังคำกล่าวของ Peter Senge ที่ว่า “ความรู้คือความสามารถในการทำอะไรมากกว่าอย่างมีประสิทธิภาพ”

การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้น ซึ่งจะไปเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้นเรื่อยๆ ความรู้นี้ก็จะถูกนำไปใช้เพื่อสร้างความรู้ใหม่ๆ อีกเป็นวงจรที่ไม่มีที่สิ้นสุด ที่เรียกว่า “วงจรการเรียนรู้”

แผนภาพที่ 2



## 5. แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม

### ความหมายของ TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

เรวัตร์ ขาตรีวิศิษฎ์ (2552) ได้กล่าวถึง ความหมายของ TQM (องค์การมาตรฐานระหว่างประเทศตาม ISO / CD 8402-1) การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM) หมายถึง แนวทางในการบริหารขององค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ โดยสมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ารวมทั้งการสร้างผลประโยชน์ตอบแทนแก่หุ้นส่วนสมาชิก TQM มีหลักการที่สำคัญ 3 ประการ

1. การมุ่งเน้นที่คุณภาพ
2. การปรับปรุงกระบวนการ
3. ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

### วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของ TQM

คือ การพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ ด้วยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ อันจะทำให้คุณภาพชีวิต ของพนักงานทุกคนดีขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง ผลที่ได้รับจาก TQM ทำให้การดำเนินงานขององค์กรสูงขึ้น โดย

- สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูงขึ้น
- ของเสียเป็นศูนย์
- กำจัดของเสีย
- ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจมากขึ้น
- บริการหรือส่งของได้เร็วขึ้น
- ลดต้นทุนด้านการผลิต
- พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม

### ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor : KSF ของระบบ TQM )

1. ความยึดมั่นผูกพันอย่างจริงจังจากผู้บริหารทุกระดับ
2. การให้การศึกษและการฝึกอบรมให้พนักงานทุกคนได้เรียนรู้
3. โครงสร้างขององค์กรที่สนับสนุนวิธีคิดและวิธีทำงานอย่างเป็นกระบวนการ
4. การติดต่อสื่อสารจะต้องทั่วถึงทั้งแนวตั้งตามสายงาน และแนวราบของการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ
5. การให้รางวัลและการยอมรับทีมงาน สมควรได้รับจากผลงานที่ปรากฏการส่งเสริม
6. การวัดผลงานอย่างเหมาะสม
7. การทำงานเป็นที่มออย่างมีประสิทธิภาพ

### การนำ TQM มาใช้ในการปรับปรุงการบริหารภาครัฐ

สำหรับในภาครัฐ อาจกล่าวได้ว่าภาครัฐมีความสนใจและเห็นความสำคัญของคุณภาพไม่น้อยกว่าในภาคเอกชน โดยได้มีการนำแนวความคิดเรื่อง"คุณภาพ"มาเป็นส่วนหนึ่งของข้อพิจารณาในการปรับปรุงระบบราชการและระบบข้าราชการตามนโยบายของรัฐบาล นอกจากนั้นการนำระบบการจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กรหรือ TQM มาใช้เพื่อปรับปรุงการบริการภาครัฐนั้นนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นเร่งด่วนที่ระบบราชการควรสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนราชการที่มีภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์

ให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจ และความเป็นธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนโดยรวม ซึ่งเป็นสิ่งพึงประสงค์สูงสุดของการบริการภาครัฐ

### แนวทางและขั้นตอนในการนำ TQM ไปปฏิบัติในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ

1. การสำรวจหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน
2. การค้นหาจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข
3. การวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงาน
4. การสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นในวัฒนธรรมองค์กร
5. การนำ TQM ไปปฏิบัติในหน่วยงานบริการภาครัฐ
6. การติดตามและประเมินผล

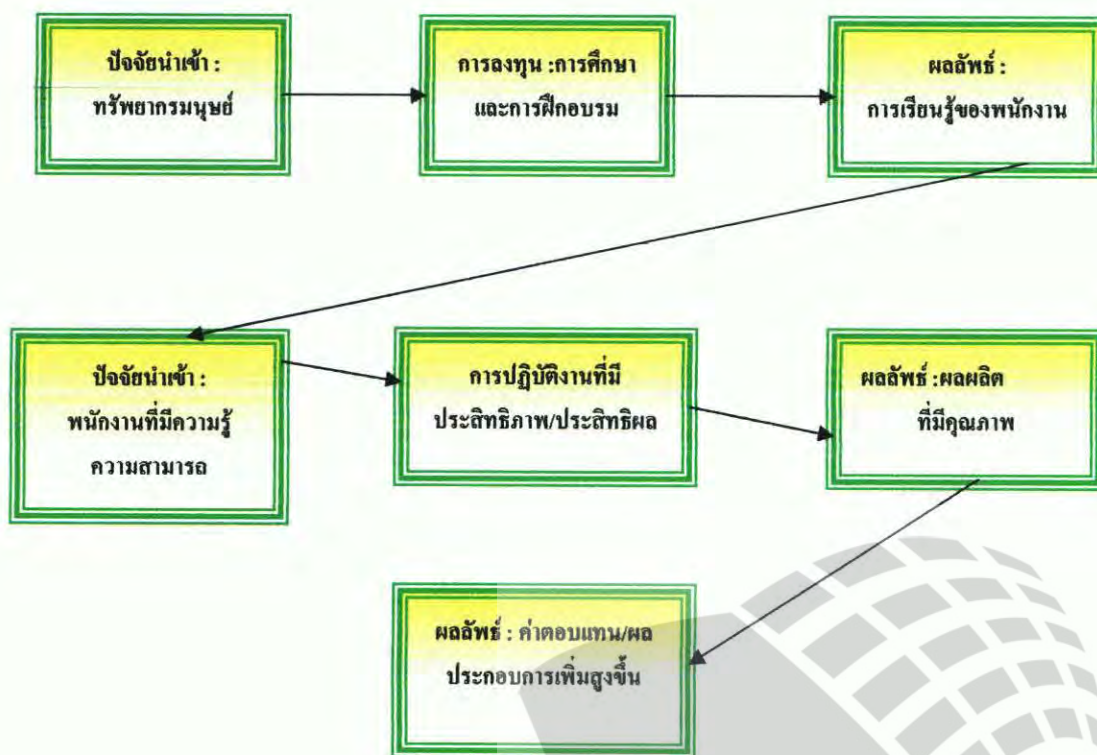
สรุปการปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการแปรเปลี่ยนทางสังคมนั้น เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน เช่นในปัจจุบัน การบริการของภาครัฐซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการต่างๆ นั้น ก็จำเป็นต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เช่นเดียวกัน การปรับปรุงบริการภาครัฐนอกจากจะถือว่า เป็นผลงานของรัฐบาลแล้ว ประชาชนผู้รับบริการในส่วนต่างๆ ก็จะได้รับประโยชน์จากการปรับปรุงด้วย กล่าวคือ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เสียเวลาน้อยลง เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง และ มีความพึงพอใจในการบริการของภาครัฐมากขึ้น

การนำ TQM มาใช้ในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ จะเป็นแนวทางหนึ่งที่เอื้ออำนวยให้ส่วนราชการสามารถนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บังเกิดผลที่พึงประสงค์ได้โดยไม่ยากนัก อย่างไรก็ตามการนำ TQM ไปปฏิบัติก็หมายถึง การนำการเปลี่ยนแปลงเข้าไปในองค์กร ซึ่งเป็นธรรมดาที่จะต้องได้รับการต่อต้านจากข้าราชการบ้างไม่มากก็น้อย สิ่งที่สำคัญที่สุดที่พึงกระทำก็คือการจัดการฝึกอบรมหรือสัมมนาผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานภาครัฐที่ ให้บริการประชาชน เพื่อขอ ทราบความคิดเห็นและให้ได้ข้อสรุปกว้าง ๆ ในการนำ TQM ไปปฏิบัติในองค์กร กับการสร้างข้อตกลงร่วมกันระหว่างข้าราชการในสังกัดในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพในการทำงานคุณภาพของผลงาน และการให้บริการต่อประชาชนการนำ TQM ไปปฏิบัติใน การปรับปรุงการบริการภาครัฐนั้น สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการ กล่าวคือ มีเป้าหมายของการเพิ่มคุณภาพของการ ให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนเช่นเดียวกัน ดังนั้น อาจไม่เป็นการยากที่ผู้บริหารระดับสูงจะให้การยอมรับในการนำ TQM ไปปฏิบัติ

### 6. ทฤษฎีมองมนุษย์ให้เป็นทุน หรือทุนมนุษย์ (Human Capital Theory)

ทฤษฎีทุนมนุษย์ เป็นทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ที่ถูกนำมาใช้มากที่สุด โดยพิจารณาถึง ผลผลิตที่ได้รับจากพนักงาน เปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้ลงทุนไปในรูปแบบของการฝึกอบรมและ การศึกษาเป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของต้นทุน (Cost-Effectiveness Analysis) ทฤษฎีนี้ แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง การเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นกับผลผลิตของพนักงานที่เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเมื่อผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น ผลตอบแทน ที่พนักงานจะได้รับย่อมเพิ่มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน เพราะผลผลิต ของพนักงานที่สูงขึ้น จะนำไปสู่ผลผลิตและ ผลประกอบขององค์กรที่เพิ่มสูงขึ้น ดังแผนภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ต่อไปนี้

แผนภาพที่ 3



ทฤษฎีทุนมนุษย์ จึงเป็นการวิเคราะห์จากแนวคิดของต้นทุนและผลประโยชน์ที่ได้รับ (Cost-Benefit Analysis) และวิเคราะห์บนพื้นฐานของผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน (ROI : Return On Investment) ซึ่งกิจกรรมหรือ โครงการต่างๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น

จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงการเพิ่มมูลค่าของมนุษย์ที่เป็นพนักงานในองค์กร โดยเรียนรู้ผ่านการศึกษ การฝึกอบรม และการพัฒนาต่างๆ นำไปสู่ผลลัพธ์หรือผลผลิตที่องค์กรต้องการ

### ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ทินพันธ์ นาคณะ (ม.ป.ป.)** (อ้างใน เอกสารวิชาการกรณีศึกษากลุ่ม กลุ่มที่ 2 หลักสูตร การพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 3, 2551 : 18-19) ได้กล่าวถึงกรณีการใช้บริการคั่นคว่ำและบริการเอกสารอ้างอิงจากหน่วยงานในสังกัดรัฐสภาพบว่า สมาชิกรัฐสภาบางส่วนไม่ทราบว่า มีหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกรัฐสภาซึ่งให้บริการคั่นคว่ำและบริการอ้างอิงทางวิชาการ ขณะที่สมาชิกรัฐสภาส่วนหนึ่งไม่คิดว่าจะมีการบริการคั่นคว่ำและบริการอ้างอิงทางวิชาการ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณากรณีของการใช้บริการคั่นคว่ำและบริการอ้างอิงทางวิชาการ ดังกล่าวนี จะพบว่าสมาชิกรัฐสภาส่วนใหญ่ต้องการ ใช้ข้อมูลซึ่งเป็นเอกสารส่วนบุคคล และมีเพียงสมาชิกรัฐสภาส่วนน้อยเท่านั้นที่ต้องการ ใช้ข้อมูลซึ่งมีอยู่ในหอสมุดรัฐสภา อีกทั้งสมาชิกรัฐสภาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการให้บริการคั่นคว่ำและบริการอ้างอิงทางวิชาการของหน่วยงานใน สังกัดรัฐสภาสามารถตอบสนองความต้องการใช้บริการได้อย่างไม่เป็นที่น่าพอใจนัก สมาชิก มากกว่าร้อยละเก้าสิบจึงเห็นว่า จำเป็นที่รัฐสภาจะต้องมีศูนย์บริการข่าวสารไว้คอยให้บริการด้าน เอกสารอ้างอิงและบริการศึกษาวิจัยให้กับสมาชิกรัฐสภาด้วย

**มนตรี รูปสุวรรณ** (อ้างใน เอกสารวิชาการกรณีศึกษากลุ่ม กลุ่มที่ 2 หลักสูตรการพัฒนา นักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 3, 2551 : 19-20) ได้กล่าวถึงสภาพปัญหาด้านการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

1. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไม่สามารถตอบสนองความต้องการข้อมูล อย่างเร่งด่วนของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การให้บริการข้อมูลและข่าวสารยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามความต้องการของ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการ ทั้งนี้เพราะขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ ด้านและขาดการประสานงานที่ดีระหว่างบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานสนับสนุนการทำหน้าที่ของ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการ
3. การบริหารระบบข้อมูลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้มีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน กันของหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

4. การประสานงานทางด้านข้อมูลภายในรัฐสภายังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร ทำให้ไม่มีการรวบรวมข้อมูลของฝ่ายนิติบัญญัติและทรัพยากรสารสนเทศทางด้านประวัติศาสตร์การเมืองการปกครองอย่างเป็นระบบ

5. ระบบห้องสมุดไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการข้อมูลเอกสารอ้างอิงแก่สมาชิกรัฐสภาและกรรมการ เนื่องจากข้อมูลและเอกสารไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการ

6. ขาดการส่งเสริมการประสานงานวิจัย การดำเนินการวิจัยและการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในกระบวนการนิติบัญญัติอย่างแท้จริง

และนอกจากนั้น **สุเมธ ตันติเวชกุล (2552)** ได้กล่าวถึง ธรรมเนียมปฏิบัติ และจริยธรรมในการปฏิบัติงานในประเด็นจริยธรรมข้าราชการ ที่น่าสนใจอย่างยิ่งว่า

1. นำจริยธรรมมาใช้ในการให้บริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกที่ดั่งมในการให้บริการ
3. วางตัวให้เหมาะสม
4. ไม่ใช่สถานะหรือตำแหน่ง แสวงหาผลประโยชน์
5. พบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
6. ไม่ใช่และบิดเบือนข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
7. รับผิดชอบในการบริหารงานที่ผิดพลาด



### บทที่ 3

#### โครงสร้างและลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 12 กันยายน 2535 ต่อมาสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ เพื่อให้มีความสอดคล้อง ให้มีประสิทธิภาพและสามารถรองรับภาระกิจของวุฒิสภาที่เพิ่มขึ้นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ซึ่งคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภาได้ให้ความเห็นชอบ และมีการปรับปรุงแก้ไข ตั้งแต่วันที่ 24 กันยายน 2544 – 22 ธันวาคม 2546 โดยแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ออกเป็น 18 สำนัก 3 กลุ่มงาน ดังนี้

##### จำนวน 18 สำนัก ได้แก่

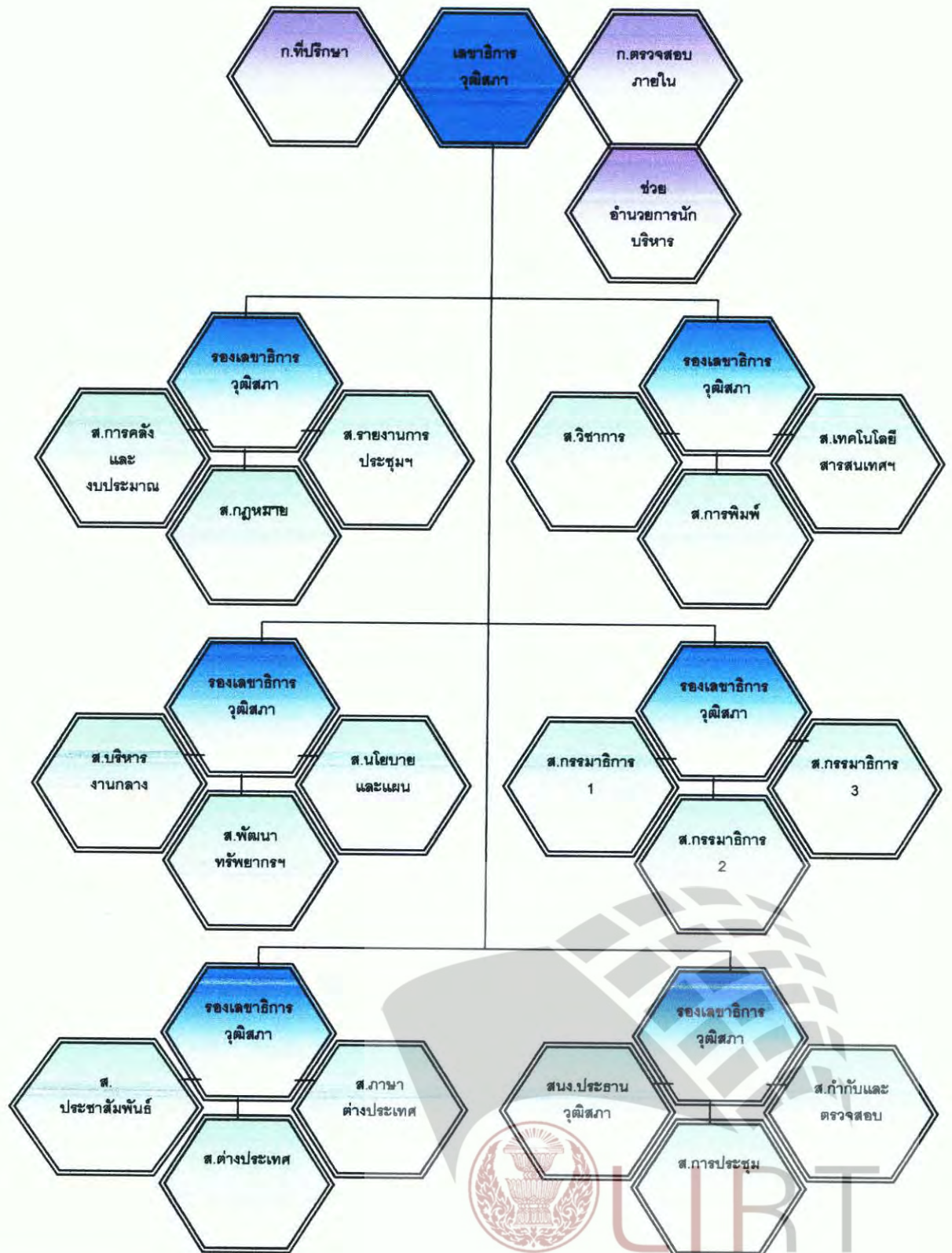
1. สำนักการคลังและงบประมาณ
2. สำนักกฎหมาย
3. สำนักรายงานการประชุมและชวเลข
4. สำนักวิชาการ
5. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
6. สำนักการพิมพ์
7. สำนักบริหารงานกลาง
8. สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล
9. สำนักนโยบายและแผน
10. สำนักกรรมการ 1
11. สำนักกรรมการ 2
12. สำนักกรรมการ 3
13. สำนักประชาสัมพันธ์
14. สำนักการต่างประเทศ
15. สำนักภาษาต่างประเทศ
16. สำนักงานประธานวุฒิสภา
17. สำนักการประชุม
18. สำนักกำกับและตรวจสอบ

##### จำนวน 3 กลุ่มงาน ได้แก่

1. กลุ่มงานที่ปรึกษา
2. กลุ่มงานตรวจสอบภายใน
3. กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก



โครงสร้างสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



เมื่อพิจารณาจากโครงสร้างของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจะเห็นว่า สำนักกรรมการมีจำนวนทั้งหมด 3 สำนัก คือ สำนักกรรมการ 1 สำนักกรรมการ 2 และสำนักกรรมการ 3 ซึ่งอำนาจหน้าที่ของทั้ง 3 สำนัก มีดังนี้

### อำนาจหน้าที่ของสำนักกรรมการ 1, 2, 3

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนัก
  2. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ (สำนักกรรมการ 1 ด้านเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การสื่อสาร การโทรคมนาคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักกรรมการ 2 ด้านความมั่นคง การเมืองและการปกครอง และองค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ สำนักกรรมการ 3 ด้านสังคมและกิจการวุฒิสภา)
  3. ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะด้านวิชาการ และกฎหมาย เพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ
  4. ดำเนินการให้คำปรึกษาแนะนำและเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของวุฒิสภาในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญข้อบังคับการประชุมของวุฒิสภา และกฎหมายในการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
  5. ดำเนินการค้นคว้าและจัดทำเอกสารทางวิชาการ เปรียบเทียบกฎหมายเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
  6. ดำเนินการจัดทำ รวบรวมคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างข้อบังคับการประชุม และญัตติหรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ของสมาชิกวุฒิสภา
  7. ดำเนินการรวบรวมและจัดทำรายงานของคณะกรรมการที่พิจารณาเสร็จแล้วเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมวุฒิสภา
  8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
- ต่อมาได้มีคำสั่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ 1333/2551 เรื่อง ปรับปรุงโครงสร้างและเปลี่ยนชื่อกลุ่มงานของสำนักกรรมการ สั่ง ณ วันที่ 19 สิงหาคม 2551 เป็นต้นไป โดยแบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

### สำนักกรรมการ 1 แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 11 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานคณะกรรมการการเกษตรและสหกรณ์
3. กลุ่มงานคณะกรรมการการคมนาคม
4. กลุ่มงานคณะกรรมการการเงิน การคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน
5. กลุ่มงานคณะกรรมการพลังงาน
6. กลุ่มงานคณะกรรมการการวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การสื่อสารและโทรคมนาคม
7. กลุ่มงานคณะกรรมการการเศรษฐกิจ การพาณิชย์ และอุตสาหกรรม
8. กลุ่มงานคณะกรรมการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
9. กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 1
10. กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 2
11. กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ

### สำนักกรรมการ 2 แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 11 กลุ่มงานดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานคณะกรรมการการต่างประเทศ
3. กลุ่มงานคณะกรรมการการทหาร
4. กลุ่มงานคณะกรรมการการปกครอง
5. กลุ่มงานคณะกรรมการการเปรรูรัฐวิสาหกิจ
6. กลุ่มงานคณะกรรมการการพัฒนาการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชน
7. กลุ่มงานคณะกรรมการการยุติธรรมและการตำรวจ
8. กลุ่มงานคณะกรรมการกิจการองค์กรตามรัฐธรรมนูญและติดตามการบริหารงบประมาณ
9. กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 3
10. กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 4
11. กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

### สำนักงานกรรมการ 3 แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 13 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานคณะกรรมการการศึกษา
3. กลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยว
4. กลุ่มงานคณะกรรมการแรงงานและสวัสดิการสังคม
5. กลุ่มงานคณะกรรมการการศึกษา
6. กลุ่มงานคณะกรรมการการสาธารณสุข
7. กลุ่มงานคณะกรรมการพัฒนาสังคมและกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ

#### คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

8. กลุ่มงานคณะกรรมการศึกษา ตรวจสอบเรื่องการทุจริตและเสริมสร้างธรรมาภิบาล
9. กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภา
10. กลุ่มงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค
11. กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 5
12. กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 6
13. กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ

### กลุ่มงานบริหารทั่วไป ทั้ง 3 สำนัก มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนักและงานสนับสนุนการประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
2. ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุ ครุภัณฑ์ การเงินและงบประมาณประจำงวดของสำนัก
3. ดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนและข้อมูลด้านงานบุคคลเบื้องต้นของสำนัก
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงานและงบประมาณ รวมถึงการประสานงาน ด้านแผน รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายงบประมาณและสถิติของสำนัก
5. ดำเนินการจัดระบบบริหารการใช้ห้องประชุมคณะกรรมการ
6. ดำเนินการจัดพิมพ์งานทุกประเภทของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และของสำนัก
7. ดำเนินการจัดทำสถิติต่างๆ เกี่ยวกับการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ การเบิกจ่ายเบี้ยประชุม
8. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำและเผยแพร่เอกสารและผลงานของสำนัก

9. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

**กลุ่มงานคณะกรรมการ ทั้ง 3 สำนัก แต่ละกลุ่ม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ**

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
2. ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการ และกฎหมาย เพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
3. ดำเนินการติดตาม ศึกษา รวบรวมผลการพิจารณาของวุฒิสภาเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างข้อบังคับการประชุม หรือญัตติต่าง ๆ ที่จะนำเข้าสู่ วุฒิสภาเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในชั้นของคณะกรรมการ
4. ดำเนินการให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของวุฒิสภา ในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวนในเรื่องต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
5. ดำเนินการจัดทำหนังสือนัดประชุม เชิญผู้เกี่ยวข้องหรือผู้แปรญัตติมาชี้แจงและมี หนังสือเรียกบุคคล หรือหน่วยงานให้จัดส่งเอกสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณา ตลอดจนจัดทำบันทึกการประชุมและมติที่ประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
6. ดำเนินการติดต่อประสานกับคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการ รวมทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน องค์กรเอกชน และประชาชน เพื่อเข้าร่วมประชุมและชี้แจงกับคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
7. ดำเนินการยกร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และร่าง ข้อบังคับการประชุมตามที่คณะกรรมการแก้ไขหรือมอบหมาย
8. ดำเนินการศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการจัดทำรายงาน การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญและร่างข้อบังคับการประชุมและรายงานของคณะกรรมการในการพิจารณาญัตติหรือเรื่องที่คณะกรรมการ ดำเนินการศึกษาหรือสอบสวน เพื่อนำเสนอวุฒิสภาพิจารณา
9. ดำเนินการศึกษา รวบรวม และประมวลเหตุผลประกอบมติคณะกรรมการเพื่อเป็น ข้อมูลให้กรรมการชี้แจงต่อวุฒิสภา

10. ดำเนินการศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ วิจัย เพื่อจัดทำแผนและโครงการในการจัดสัมมนา และจัดนิทรรศการของคณะกรรมการ รวมทั้งการเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

11. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและกิจกรรมของคณะกรรมการ เพื่อจัดทำและเผยแพร่ผลงานของคณะกรรมการ

12. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย”

**กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ**

**สำนักกรรมการ 1** มี กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 1 และกลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 2 รับผิดชอบกลุ่มกฎหมายด้านเศรษฐกิจ

**สำนักกรรมการ 2** มี กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 3 และกลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 4 รับผิดชอบกลุ่มกฎหมายด้านการบริหารและการปกครอง

**สำนักกรรมการ 3** มี กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 5 และกลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 6 รับผิดชอบกลุ่มกฎหมายด้านสังคม

**กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ ทั้ง 3 สำนัก มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ**

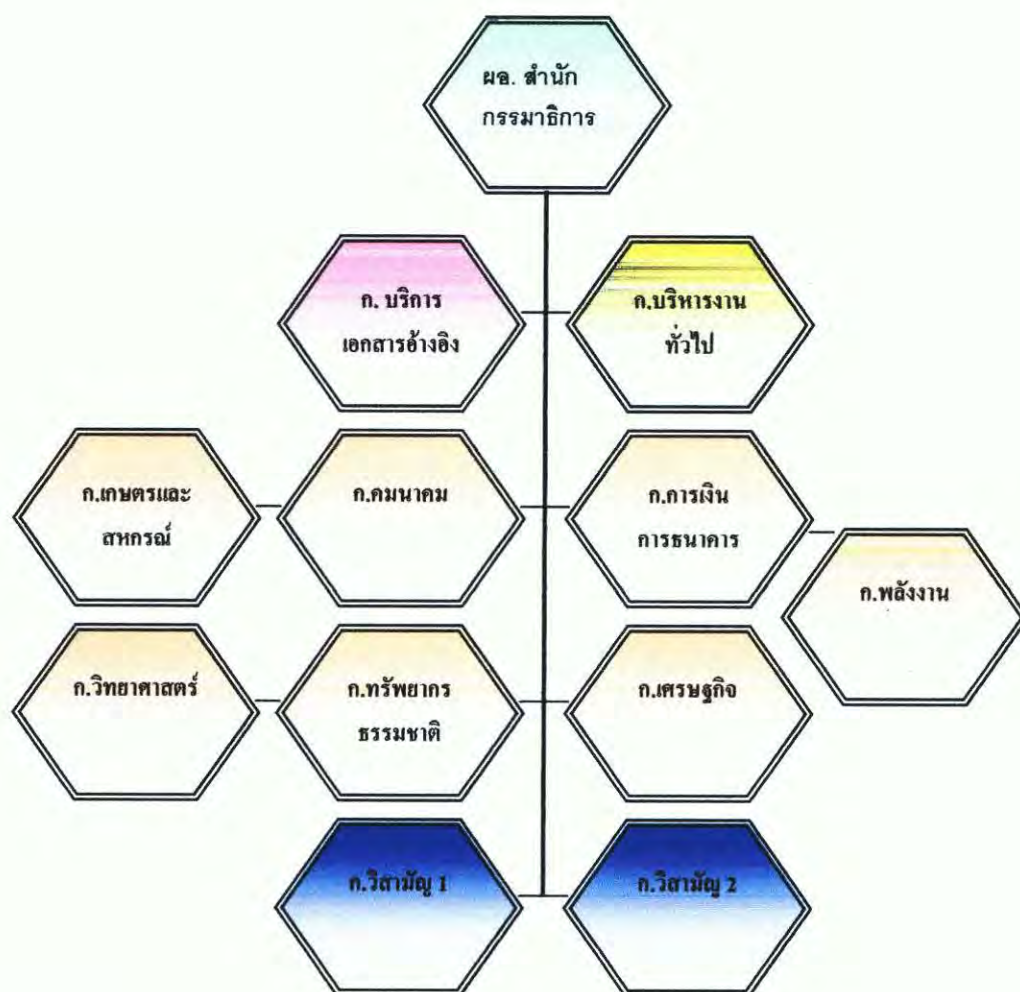
1. ดำเนินการศึกษา รวบรวม วิเคราะห์และวิจัยข้อมูลประกอบการพิจารณาหรือจัดทำเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

2. รับคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญและร่างข้อบังคับการประชุม รวมทั้งเปรียบเทียบคำแปรญัตติและกฎหมาย

3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย



## โครงสร้างของสำนักกรรมการ 1



ก. = 11 กลุ่มงาน

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป 1 กลุ่มงาน

กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ 1 กลุ่มงาน

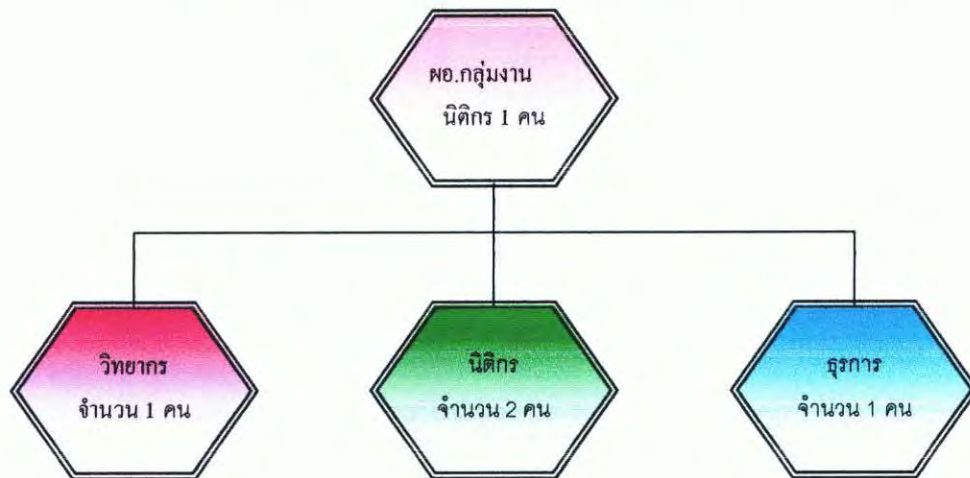
กลุ่มงานคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภา 7 กลุ่มงาน

กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 2 กลุ่มงาน

## โครงสร้างและอัตราค่าจ้างของข้าราชการในสำนักกรรมการ 1

รายชื่อกลุ่มงานในสำนักกรรมการ 1	นิติกร	วิทยากร	ธุรการ/ บันทึก ข้อมูล	รวม/ คน
1. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ผอ.กลุ่มฯ (จนท.บริหารงานทั่วไป 1 คน)	-	-	16	16
2. กลุ่มงานคณะกรรมการการเกษตรและสหกรณ์ ผอ.กลุ่มฯ (วิทยากร 1 คน)	3	3	2	8
3. กลุ่มงานคณะกรรมการการคมนาคม ผอ.กลุ่มฯ (วิทยากร 1 คน)	3	3	2	8
4. กลุ่มงานคณะกรรมการการเงิน การคลัง การธนาคาร และสถาบันการเงิน ผอ.กลุ่มฯ (วิทยากร 1 คน)	3	3	2	8
5. กลุ่มงานคณะกรรมการการพลังงาน ผอ.กลุ่มฯ (วิทยากร 1 คน)	3	3	2	8
6. กลุ่มงานคณะกรรมการการวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การสื่อสารและโทรคมนาคม ผอ.กลุ่มฯ (วิทยากร 1 คน)	3	3	2	8
7. กลุ่มงานคณะกรรมการทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม ผอ.กลุ่มฯ (วิทยากร 1 คน)	3	3	2	8
8. กลุ่มงานคณะกรรมการเศรษฐกิจ การพาณิชย์ และอุตสาหกรรม ผอ.กลุ่มฯ (วิทยากร 1 คน)	3	3	2	8
9. กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุม กรรมการ ผอ.กลุ่มฯ (วิทยากร 1 คน)	3	1	1	5
10. กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 1 ผอ.กลุ่มฯ (นิติกร 1 คน)	5	3	2	10
11. กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ 2 (10 คน) ผอ.กลุ่มฯ (นิติกร 1 คน)	5	3	2	10

## โครงสร้างของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ



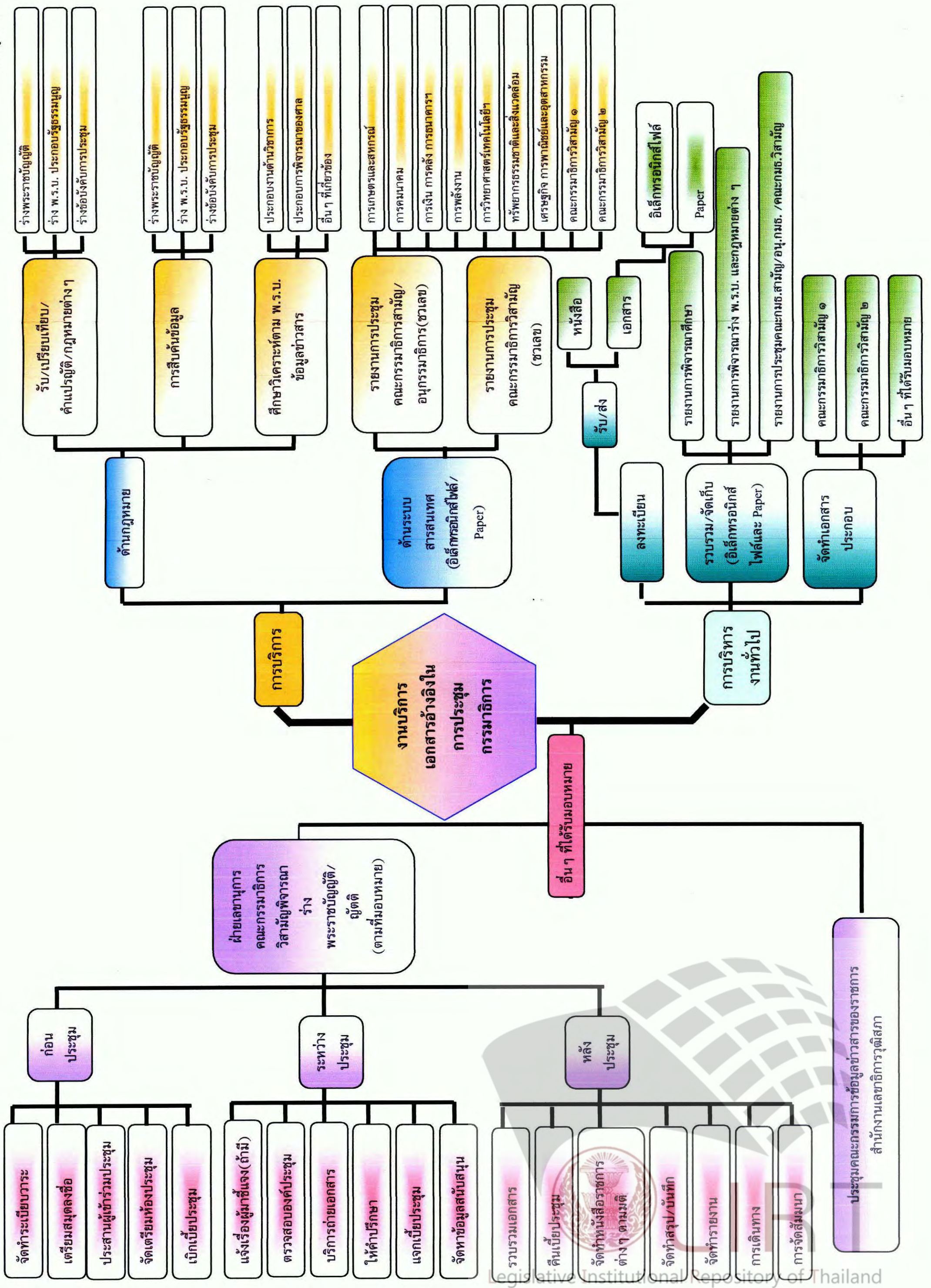
ตารางที่ 2

ลำดับที่	ตำแหน่ง	เริ่มดำรงตำแหน่งบริการเอกสารอ้างอิงฯ	หมายเหตุ ประสบการณ์ นับถึง 30 กันยายน 2552
1.	ผอ.กลุ่มงาน	16 สิงหาคม 2550	ประมาณ 2 ปี 1 เดือนครึ่ง
2.	วิทยากร	16 กุมภาพันธ์ 2552	1 เดือนกว่า (อบรมระหว่างวันศุกร์ที่ 27 มี.ค. - 5 ต.ค.52)
3.	นิติกร	3 เมษายน 2549	ประมาณ 3 ปี 5 เดือน
4.	นิติกร	16 มิถุนายน 2551	ประมาณ 1 ปี 3 เดือน
5.	ช่างการ	17 ตุลาคม 2537	ประมาณ 15 ปี

## ลักษณะงานของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ

เมื่อวิเคราะห์ตามอำนาจหน้าที่ของของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ทั้ง 3 ข้อ อาจแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้ (ตามแผนภูมิที่ 4)

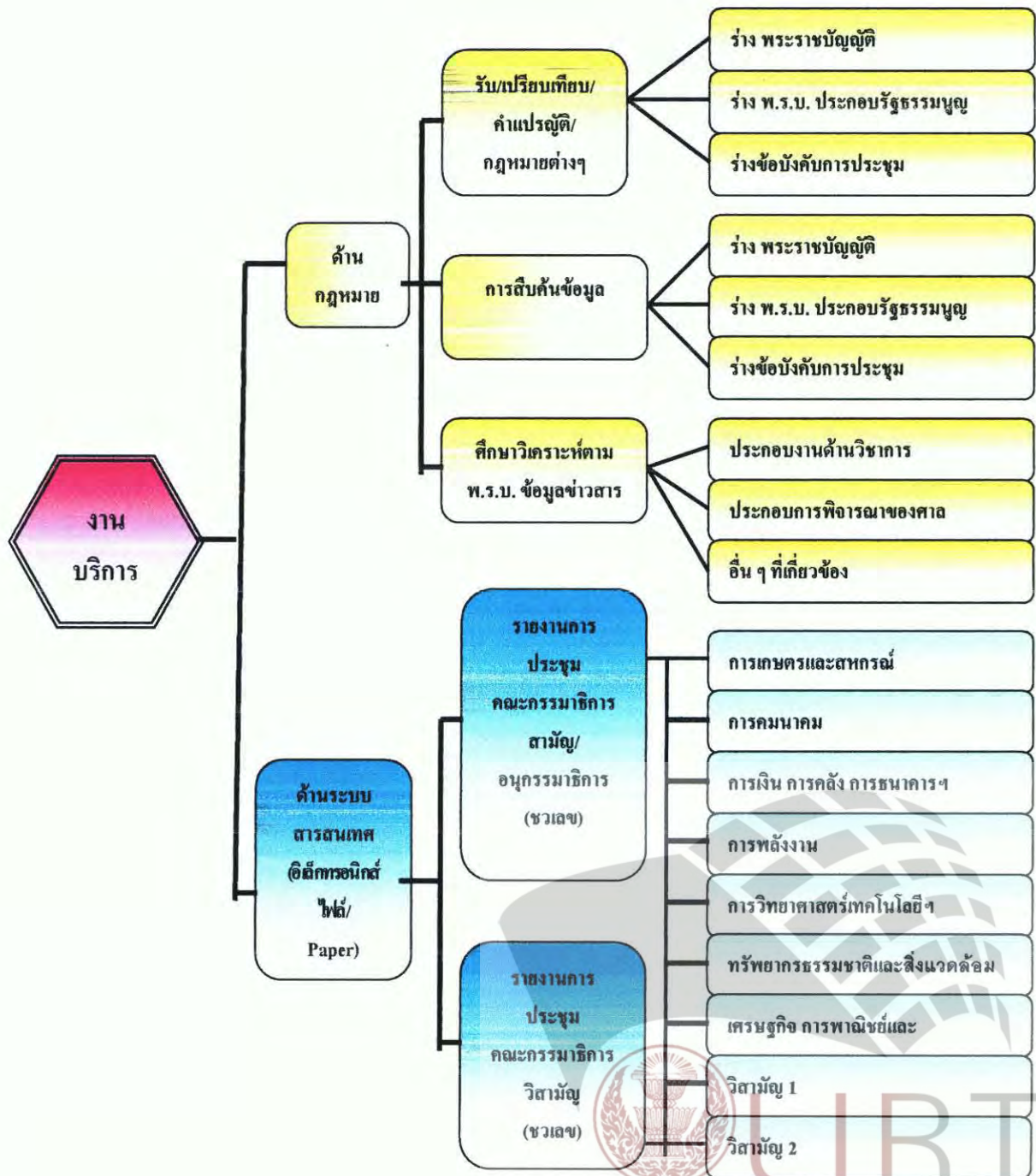
1. งานบริการ
2. งานบริหารงานทั่วไป
3. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย



การปฏิบัติงานของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ

การปฏิบัติงานของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ผู้ศึกษาจะขอเสนอในส่วนของงานบริการเพียงลักษณะเดียว ตามแผนภูมิดังนี้

แผนภูมิที่ 5



## งานบริการด้านกฎหมาย

### 1. ให้บริการเกี่ยวกับการรับเปรียบเทียบคำแปรญัตติและกฎหมายต่างๆ

“การแปรญัตติ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (หน้า 717)

ให้ความหมาย คำว่า “แปรญัตติ” คือ แก้ถ้อยคำหรือเนื้อความในร่างกฎหมายที่สภารับหลักการแล้ว

“การขอแปรญัตติ” หมายถึง การยื่นขอแก้ไขเพิ่มเติมถ้อยคำหรือข้อความ ในร่างพระราชบัญญัติที่ผ่านการรับหลักการของสภาผู้แทนราษฎรและอยู่ในระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการซึ่งกระทำโดยสมาชิกสภาที่มีได้เป็นกรรมการ สมาชิกที่ต้องการแปรญัตติในร่างพระราชบัญญัติต้องยื่นคำขอแปรญัตติโดยมีสมาชิกด้วยกันลงชื่อรับรองต่อประธานคณะกรรมการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ตามกำหนดเวลาที่สภาเป็นผู้กำหนด คือถ้าเป็นกำหนดแปรญัตติตามข้อบังคับ ก็เป็นภายในเจ็ดวัน หรือตามกำหนดที่สภากำหนด เช่น ภายในสิบวัน หรือ ภายในสิบห้าวัน เป็นต้น

ทั้งนี้ ตามข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. 2551 ข้อ 142 ได้บัญญัติไว้ว่า

“ข้อ 142 ในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติขึ้นคณะกรรมการที่วุฒิสภาดัง สมาชิกผู้ใดเห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมร่างพระราชบัญญัติ ก็ให้เสนอคำแปรญัตติล่วงหน้าเป็นหนังสือต่อประธานคณะกรรมการภายในกำหนดเจ็ดวันนับถัดจากวันที่วุฒิสภารับร่างพระราชบัญญัติไว้พิจารณา เว้นแต่วุฒิสภาจะได้กำหนดเป็นอย่างอื่น”

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ที่ให้บริการเกี่ยวกับการรับเปรียบเทียบคำแปรญัตติ สรุปได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในการรับคำแปรญัตติจากสมาชิกวุฒิสภา ต้องไปนั่งปฏิบัติงาน ณ บริเวณห้องโถง ชั้น 1 อาคารรัฐสภา 2 ตามจำนวนวันที่มานั่งรับคำแปรญัตติ จะขึ้นไปตามมติของที่ประชุมวุฒิสภา เช่น 7 วัน 10 วัน หรือ 15 วัน ถัดจากวันที่สภารับหลักการแห่งพระราชบัญญัติ (สถานที่ทำงานของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ณ ชั้น 11 อาคารสุโขประพตติ ประชาชื่น)

2. เมื่อมีสมาชิกมายื่นคำขอแปรญัตติ เจ้าหน้าที่ต้องประสานไปยังกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ณ อาคารสุโขประพตติ เพื่อขอเลขรับ เมื่อได้หมายเลขแล้ว เจ้าหน้าที่ต้องจดเลขรับ วัน และเวลา ตามลำดับก่อน-หลัง

3. เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตาม ข้อ 1.1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะทำการรวบรวมคำแปรญัตติทั้งหมด แล้วเรียงตามลำดับมาตราและตามลำดับวันที่ก่อน-หลัง ตามจำนวนคำแปรญัตติที่สมาชิกเสนอ จากนั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะทำการแจงเป็นตารางเรียงตามลำดับมาตราจนจบร่างฯ ในแต่ละร่างพระราชบัญญัติฯ หลักในกระบวนการแปรญัตติในชั้นคณะกรรมการธิการ มี 3 กรณี คือ

1. การแก้ไขเพิ่มเติมในมาตรา
2. การตัดความในมาตราบางส่วนหรือตัดทั้งมาตรา
3. การเพิ่มความในมาตราบางส่วนหรือเพิ่มความใหม่ทั้งหมด
4. เมื่อจัดทำตารางแจงคำแปรญัตติเสร็จ ผู้รับผิดชอบจะส่งเอกสารดังกล่าวที่เสร็จแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชาลงนามในเอกสารตามขั้นตอน (ผอ.กลุ่มงานฯ และผู้อำนวยการสำนัก)
5. เมื่อลงนามครบทุกขั้นตอนแล้ว กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ จะทำหนังสือ (บันทึกข้อความ) เพื่อส่งให้กลุ่มงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของร่างพระราชบัญญัตินั้น (ก.วิสามัญ 1 หรือ ก.วิสามัญ 2 หรือกลุ่มงานคณะกรรมการสามัญที่ได้รับมอบหมาย) ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

แผนภูมิที่ 6

### กระบวนการปฏิบัติงาน



## 2. ให้บริการเกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลกฎหมาย

“การสืบค้น” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง การค้นหาเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ผล (หน้า 1120) การสืบค้นของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ จะเป็นการสืบค้น ดังนี้

2.1 ค้นกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการการประสงค์

2.2 ค้นข้อมูล ข้อเท็จจริง และเอกสารอ้างอิงตามที่คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการการประสงค์

การให้บริการด้านนี้จะไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนเนื่องจากเป็นข้อมูลที่มีส่วนมากผู้ใช้บริการจะเป็นข้าราชการภายในสำนักงานซึ่งข้อมูลเป็นลักษณะที่เปิดเผยได้ เช่น รายงานการประชุมที่ได้มีการรับรองแล้ว รายงานการจัดสัมมนา เป็นต้น ซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. ผู้ขอใช้บริการ เช่น ข้าราชการในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ข้าราชการทั่วไป หรือผู้เกี่ยวข้อง

2. ผู้ขอให้บริการเขียนชื่อเอกสารที่ต้องการ พร้อมวัตถุประสงค์ ระบุกลุ่มงานที่สังกัด ตามรายละเอียดในสมุดขอบริการข้อมูล

3. เมื่อกรอกเสร็จครบถ้วน หากเป็นข้อมูลที่มีปริมาณไม่มากหรือมีอยู่ในเครื่อง PC และเป็นข้อมูลที่ได้มีการรับรองแล้ว เจ้าหน้าที่สามารถ Print และจัดส่งให้ในวันเดียวกัน หากข้อมูลมีปริมาณมากหรือเป็นข้อมูลย้อนหลังหลายปีและต้องตรวจสอบให้ชัดเจนว่ายังมีข้อมูลนี้หรือไม่ เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ทราบหรือนัดให้มารับอีกครั้งหนึ่ง

4. ข้อมูลการขอใช้บริการเจ้าหน้าที่จะรวบรวมส่งตามแบบรายงานผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ต่อไป

## 3. ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

“พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540” มีเจตนารมณ์ที่ต้องการให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐ เพื่อที่ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็น และใช้สิทธิทางการเมือง ได้อย่างถูกต้อง ตรงกับความ เป็นจริง เป็นการพัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคง และจะยังผลให้ประชาชน มีโอกาสรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่

“ข้อมูลข่าวสาร” คือ สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราว ข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าการสื่อความหมาย นั้น จะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเอง หรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผั่ง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพ หรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

“ข้อมูลข่าวสารทางราชการ” คือข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครอง หรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

ตามดัชนีข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่จัดวางไว้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ [www.senate.go.th/inforcenter](http://www.senate.go.th/inforcenter) นั้น รายการข้อมูลข่าวสาร (ลำดับที่ 52) ของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิง สำนักกรรมมาธิการ 1 สำนักกรรมมาธิการ 2 และสำนักกรรมมาธิการ 3 จะกำหนดให้เป็นเรื่องของรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมมาธิการสามัญและวิสามัญ วุฒิสภา

การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับกรณีดังกล่าวข้างต้นจะมีความละเอียดซับซ้อนกว่า และอาจมีผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานได้หากขาดการวิเคราะห์ที่ถูกต้อง ซึ่งมีขั้นตอนโดยสรุปดังนี้

1. ผู้ขอใช้บริการ ได้แก่ สมาชิกรัฐสภา ข้าราชการทั้งภายในและภายนอกองค์กร ประชาชน และผู้เกี่ยวข้อง

2. ผู้ขอใช้บริการกรอกแบบฟอร์มตามรายละเอียดที่กำหนดให้ครบถ้วน วัตถุประสงค์ที่นำข้อมูลไปใช้ต้องชัดเจน เช่น ทำวิทยานิพนธ์ เป็นต้น

3. นำข้อมูลจากแบบฟอร์มมาวิเคราะห์เกี่ยวกับประเภทของเอกสาร วัตถุประสงค์ในการขอข้อมูลว่าจะกระทบสิทธิหรือไม่กระทบสิทธิของผู้อื่น จากนั้นจัดทำหนังสือเสนอความเห็นที่ชัดเจนตามหลักวิชาการเสนอผู้บังคับบัญชาตามชั้นตอน (ผอ.กลุ่มฯ ผอ.สำนักฯ รองเลขาธิการฯ เลขาธิการฯ)

4. เมื่อมีคำสั่งอนุญาตและที่ข้อมูลที่มีเป็นจำนวนมากหรือไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน จะต้องแจ้งให้ผู้ขอข้อมูลทราบภายใน 15 วัน รวมทั้งกำหนดวันที่จะดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้ขอข้อมูลทราบ และแจ้งค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมตามระเบียบที่กำหนด

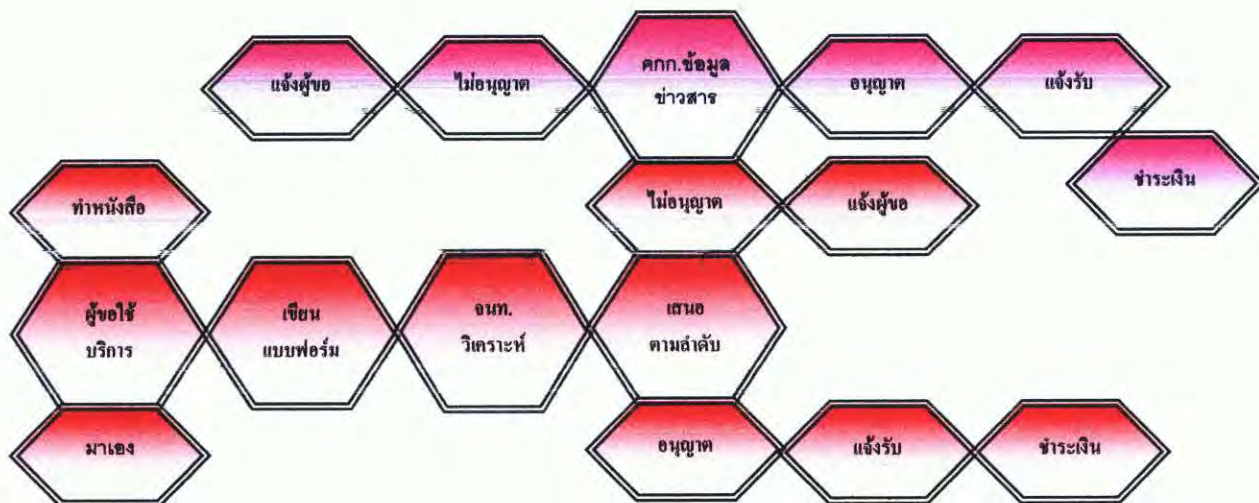
5. กรณีมีคำสั่งไม่อนุญาตแจ้งให้ผู้ขอข้อมูลทราบ ซึ่งจะส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พิจารณาและดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป และเมื่อการประชุมเพื่อพิจารณาในกรณีนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องเข้าร่วมประชุมเพื่อให้เหตุผลประกอบด้วย

6. กรณีคณะกรรมการฯ มีคำสั่งอนุญาต แจ้งผู้ขอใช้บริการมารับเอกสารพร้อมค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมตามระเบียบที่กำหนด

7. กรณีคณะกรรมการฯ มีคำสั่งไม่อนุญาต แจ้งผู้ขอให้บริการพร้อมบอกเหตุผลที่ชัดเจน

แผนภูมิที่ 7

### กระบวนการปฏิบัติงานตามข้อ 3



### งานบริการด้านระบบสารสนเทศ (อิเล็กทรอนิกส์ไฟล์/Paper)

การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ ข้อมูลในการให้บริการของกลุ่มงานบริการเอกสาร อ่างอิงแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับรายงานการประชุมคณะกรรมการสามัญ อนุกรรมการ (รายงานหมายเลข) การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับรายงานการประชุมคณะกรรมการสามัญ อนุกรรมการ ซึ่งปัจจุบันกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ต้องรวบรวมข้อมูลของคณะกรรมการสามัญประจำ วุฒิสภาและอนุกรรมการ ดังนี้

ที่มาของแหล่งข้อมูลในส่วนของคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภา (เฉพาะสำนักกรรมการ 1)

ตารางที่ 3

รายชื่อ	อนุ กรรมการ /คณะ	วิสามัญ ผู้คดี/ คณะ	พิจารณา ร่าง พ.ร.บ.	รวม/คณะ
1. คณะกรรมการการเกษตรและสหกรณ์	9	1	-	10
2. คณะกรรมการการคมนาคม	7	1	1	9
3. คณะกรรมการการเงิน การคลัง การธนาคารและ สถาบันการเงิน	7	1	-	8
4. คณะกรรมการการพลังงาน	5	2	-	7
5. คณะกรรมการการวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การสื่อสารและโทรคมนาคม	4	1	-	5
6. คณะกรรมการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	8	1	-	9
7. คณะกรรมการเศรษฐกิจ การพาณิชย์ และอุตสาหกรรม	8	1	-	9



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

## 2. ให้บริการข้อมูลรายงานการประชุมคณะกรรมการวิสามัญ (รายงานชวเลข)

ที่มาของแหล่งข้อมูลในส่วนของคณะกรรมการวิสามัญฯ (เฉพาะสำนักกรรมการ 1)

ตารางที่ 4

รายชื่อ	อนุ กรรมการ /คณะ	วิสามัญ ผู้คดี/ คณะ	พิจารณา ร่าง พ.ร.บ.	รวม/ คณะ
1. คณะกรรมการวิสามัญ 1	7	2	-	9
2. คณะกรรมการวิสามัญ 2	-	-	1	1

จากแหล่งข้อมูลทั้ง 2 แหล่ง การให้บริการหากได้พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นการขอบริการข้อมูลที่เปิดเผยได้ และมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนว่าข้อมูลที่ขอนั้นจะไม่กระทบสิทธิของบุคคล แต่เป็นเพื่อประกอบการพิจารณาศึกษาผู้คดีหรือพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของกลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญและของกลุ่มงานวิสามัญฯ เช่น เพื่อศึกษาเจตนารมณ์ของกฎหมาย และในบางกรณีที่มีผู้ใช้บริการจากภายนอกที่ต้องการบริการข้อมูลเพื่อจัดทำเอกสารวิชาการ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การขอบริการประเภทนี้จะใช้เวลาไม่มากเนื่องจากเป็นข้อมูลที่ได้มีการจัดเก็บไว้แล้ว ซึ่งเป็นการจัดเก็บข้อมูลตั้งแต่ปี 2539 สำหรับขั้นตอนการขอรับบริการข้อมูลในประเด็นนี้จะไม่ซับซ้อน ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

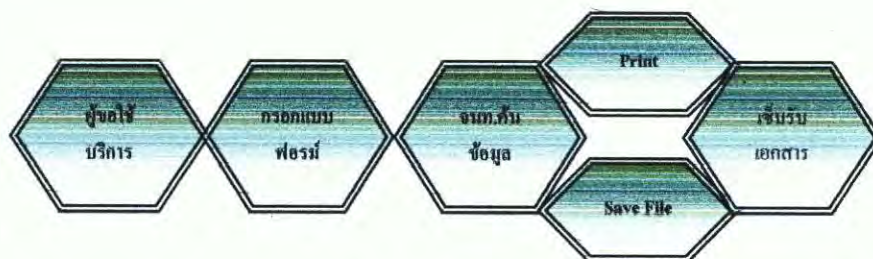


Legislative Institutional Repository of Thailand

1. ผู้ขอรับบริการเขียนรายละเอียดตามแบบฟอร์ม
2. เมื่อเขียนครบถ้วนแล้วเจ้าหน้าที่จะถามความประสงค์ว่าต้องการเป็นอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์/Paper ซึ่งส่วนมากจะขอเป็นอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ หากต้องการเป็นกระดาษจะ Print ให้
3. ผู้ขอรับบริการลงนามรับเอกสาร/เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

แผนภูมิที่ 8

## ขั้นตอนการให้บริการ



อย่างไรก็ตาม การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ หากเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 แล้วจะต้องดำเนินการตามขั้นตอน ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น



Legislative Institutional Repository of Thailand

รายละเอียด	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี 2552/ครั้ง
	2548	2549	2550	2551	1 มกราคม 30 กันยายน 52
	ครั้ง	ครั้ง	ครั้ง	ครั้ง	
1. คณะกรรมการการเกษตรและสหกรณ์	-	-	-	5	-
2. คณะกรรมการการคมนาคม	-	-	-	1	1
3. คณะกรรมการการเงิน การคลัง การธนาคารและ สถาบันการเงิน	-	-	-	1	-
4. คณะกรรมการการพลังงาน	-	-	-	-	2
5. คณะกรรมการการวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การสื่อสารและ โทรคมนาคม	-	-	-	1	-
6. คณะกรรมการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	-	-	-	5	1
7. คณะกรรมการเศรษฐกิจ การพาณิชย์ และอุตสาหกรรม	-	-	-	1	5
8. คณะกรรมการวิสามัญ 1	-	-	-	1	-
9. คณะกรรมการวิสามัญ 2	-	-	-	2	-
10. หน่วยงานภายในองค์กร	-	-	-	7	5
11. หน่วยงานภายนอกองค์กร	-	-	-	30	18
รวม	16	3	13	54	27

หมายเหตุ ปี 2548 – 2550 ยังไม่มีการทำสถิติ เป็นการจดยรายชื่อผู้มาขอใช้บริการและไม่มี  
การจัดทำข้อมูลของผู้ขอใช้บริการอย่างเป็นระบบ



Legislative Institutional Repository of Thailand

จากการที่ผู้ศึกษาได้เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ในระยะเวลาที่ผ่านมา ปัญหาและสาเหตุที่ผู้ศึกษาได้ประสบ โดยสรุปได้เป็น 3 ประการ ดังนี้  
**ประการที่หนึ่ง การให้บริการเอกสารขาดประสิทธิภาพ**

### 1. เจ้าหน้าที่ไม่มีประสบการณ์

- 1.1 การบรรจุข้าราชการเข้ามาใหม่
- 1.2 การโอน ย้าย สับเปลี่ยน ของข้าราชการ
- 1.3 การถ่ายทอดความรู้

### 2. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เฉพาะด้าน

**ประการที่สอง การให้บริการเอกสารล่าช้าไม่รวดเร็ว**

### 1. ข้อมูลไม่พร้อม

- 1.1 ข้อมูลกระจัดกระจาย
- 1.2 สถานที่จัดเก็บไม่เหมาะสม

### 2. การจัดเก็บข้อมูลไม่ครบ

- 2.1 ขาดการจัดลำดับความสำคัญ
- 2.2 เวลากระชั้นชิด
- 2.3 ขาดข้อมูลสำคัญ

**ประการที่สาม การให้บริการเอกสารไม่สมบูรณ์**

## บทที่ 4

### ปัญหาและสาเหตุ

เมื่อวิเคราะห์อำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการแล้ว จะเห็นว่า หน้าที่ที่ได้กำหนดไว้นั้น ในส่วนของงานด้านบริการ ลักษณะงานที่ได้ปฏิบัติงาน จะเกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลรายงานการประชุมของคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาและอนุกรรมการ (ชวเลข) รายงานการประชุมของคณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการวิสามัญ (ชวเลข) ข้อมูลในส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจึงมิได้มีการจัดรวบรวมไว้ ประกอบกับ กลุ่มงานคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาแต่ละกลุ่มมีระบบการจัดเก็บข้อมูลของตนเองในแต่ละคณะ หากมีผู้ขอใช้บริการต้องการข้อมูลนอกเหนือจากที่ได้กล่าวแล้ว ต้องติดต่อประสานงานโดยตรงไปยังเจ้าของคณะนั้น

จากการที่ผู้ศึกษาได้เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ปัญหาที่ผู้ศึกษาได้ประสบมาจากสาเหตุ 3 ประการ คือ

#### ประการที่หนึ่ง การให้บริการเอกสารขาดประสิทธิภาพ

กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ สำนักกรรมการ 1 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นกรณีตัวอย่างหนึ่งซึ่งประสบปัญหาการบริการเอกสารขาดประสิทธิภาพ ดังนี้

##### 1. เจ้าหน้าที่ไม่มีประสบการณ์

การปฏิบัติงานให้ได้ประสบผลสำเร็จลุล่วงด้วยดีได้ต้องมาจากประสบการณ์ที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน ปัจจัยที่ทำให้ขาดประสบการณ์ คือ

1.1 การบรรจุข้าราชการเข้ามาใหม่ การปฏิบัติงานของผู้บรรจุเข้ามาใหม่นั้น เท่ากับเป็นการเริ่มต้นตั้งแต่ศูนย์ ดังนั้น การทำงานมากขึ้น และการสั่งสมความรู้ เช่น การเสริมความรู้เรื่องกรอบมเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร บุคคลนั้นจึงจะเกิดประสบการณ์และทักษะในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

1.2 การโอน ย้าย สับเปลี่ยน ของข้าราชการ ซึ่งที่ผ่านมา มี 2 รูปแบบ คือการโอนออก และการย้ายเข้า ตัวอย่างของเหตุผลของการโอนออก เช่น กรณีบุคคลนั้นเห็นว่าหน่วยงานที่ตนต้องการโอนไปนั้นมีสวัสดิการและค่าตอบแทนที่สูงกว่าในตำแหน่งและวิชาชีพเดียวกันแต่คนละสายงาน และเรื่องค่านิยมในวิชาชีพนั้น เช่น การโอนเพราะสอบได้ในตำแหน่งผู้ช่วยอัยการซึ่งเป็นเป้าหมายด้านสังคมอันเป็นที่ยอมรับเป็นส่วนมาก นอกจากนั้นก็เป็นการโอนเพื่อกลับภูมิลำเนาเดิม เป็นต้น ส่วนการย้ายเข้านั้น เช่น หน่วยงานราชการอื่นในเรื่องของความต่อเนื่องของตำแหน่งซึ่งที่เดิมไม่มี (ตัน) แต่ที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีปัจจัยหลายอย่างที่ดีกว่า

1.3 การถ่ายทอดความรู้ จากการที่ขาดการถ่ายทอดให้ความรู้กับผู้ยังไม่มีประสบการณ์ ลักษณะการปฏิบัติงานปัจจุบันจะเป็นการศึกษาจากเพิ่มข้อมูลของผู้ที่เคยปฏิบัติงานเดิมและย้ายไป หากมีลักษณะงานที่แปลกแยกจากเดิมจะต้องทำความเข้าใจใหม่ ทำให้ต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น สาเหตุหนึ่งมาจากการขาดกระบวนการสอนงาน ขาดผู้สอนงาน ที่สำคัญคือขาดเจ้าภาพ

## 2. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เฉพาะด้าน

การปฏิบัติงานในกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ หากไม่ได้กำหนดคุณสมบัติให้ชัดเจน ตั้งแต่แรก จะทำให้ได้บุคคลที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ไม่ตรงกับสายงานแล้ว ย่อมทำให้บุคคลนั้นขาดความเชื่อมั่นในลักษณะของงานที่ตนต้องรับผิดชอบ ส่งผลให้การให้บริการข้อมูลขาดคุณภาพ

### สรุปประการที่หนึ่ง การให้บริการเอกสารขาดประสิทธิภาพ

ปัญหาและสาเหตุที่เห็นได้ชัดเจนโดยพิจารณาในหน้าที่ 27 ตารางที่ 1 และแผนภูมิที่ 2 เกิดจากการทำงานและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ตั้งแต่ผู้อำนวยการกลุ่มงาน ซึ่งมีประสบการณ์ทำงานประมาณ 2 ปีกว่า วิทยากร 1 เดือนกว่า นิติกร 2 คน คนแรกประสบการณ์ 3 ปีกว่า คนที่ 2 ประสบการณ์ 1 ปี กว่า จะและเจ้าหน้าที่ธุรการ ประสบการณ์ประมาณ 15 ปี จึงกล่าวได้ว่า ประสบการณ์จะเกิดขึ้นได้เมื่อได้มีการปฏิบัติงานเป็นเวลานานพอสมควร การได้เผชิญกับปัญหาและได้เผชิญกับอุปสรรคจะทำให้เกิดทักษะในการแก้ไขปัญหา บุคคลากรของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ คิดเป็น 80 เปอร์เซ็นต์ที่ไม่มีประสบการณ์ 20 เปอร์เซ็นต์เท่านั้นที่มีประสบการณ์ด้านนี้โดยตรง รวมทั้ง การโอน ย้าย สับเปลี่ยน ของข้าราชการ การถ่ายทอดความรู้ และเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เฉพาะด้าน ซึ่งคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีผู้ที่สำเร็จการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นสายนิติกร (3 คน) จึงส่งผลกระทบต่อให้บริการงานเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการขาดประสิทธิภาพทั้งสิ้น

## ประการที่สอง การให้บริการเอกสารล่าช้าไม่รวดเร็ว

ความสะดวก และรวดเร็ว คือปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการ และเป็นความต้องการของผู้ใช้บริการปัจจุบันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ปัญหาและสาเหตุที่ทำให้การบริการเอกสารล่าช้าไม่รวดเร็ว คือ

### 1. ข้อมูลไม่พร้อม

การบริการเอกสารต้องมีข้อมูลพร้อม คือ ข้อมูลที่พร้อมในสิ่งที่จำเป็นต้องใช้และสิ่งที่ต้องรู้ การบริการจึงจะเกิดความรวดเร็วและประทับใจแก่ผู้ขอใช้บริการ ซึ่งสาเหตุที่ทำให้ข้อมูลไม่พร้อม คือ

1.1 ข้อมูลกระจัดกระจาย จากสภาพความความเป็นจริงที่ข้อมูลอยู่กระจัดกระจายเพราะการที่มีสถานที่จัดเก็บหลายแห่ง คือ สำนักบรรณมาธิการ 1 ชั้น 11 และที่ชั้น 15 อาคารสุขประพฤติ ถนนประชาชื่น บางซื่อ และที่ชั้นใต้ดิน อาคารรัฐสภา 2 ซึ่งข้อมูลที่อยู่กระจัดกระจาย ทำให้เกิดความล่าช้าทำให้บริการข้อมูลไม่ทันเวลาและได้ข้อมูลไม่ครบเพราะเสียเวลาจากการเดินทาง

1.2 สถานที่จัดเก็บไม่เหมาะสม ทั้งนี้ ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านการให้บริการมาจากสาเหตุดังนี้คือ

1.2.1 ปัญหาความปลอดภัย เนื่องจากชั้นใต้ดินจะอยู่ส่วนที่ลับตาคน และช่องทางเดินคับแคบ ภายในห้องที่จัดเก็บปกคิจะไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำเสมือนปล่อยร้าง การเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในกรณีค้นหาข้อมูลจึงเฉพาะกรณีจำเป็นเท่านั้น

1.2.2 ปัญหาสุขภาพ ข้อมูลบางประเภทจะไม่ค่อยเข้าไปตรวจสอบ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถอยู่ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นระยะเวลานาน เพราะเกรงในเรื่องของสุขภาพ โดยเฉพาะที่ชั้นใต้ดินอาคารรัฐสภา 2 ซึ่งเต็มไปด้วยฝุ่นที่จับอยู่กับตัวเอกสารนานกว่า 10 ปี และอากาศถ่ายเทไม่สะดวก อาจทำให้เป็นภัยกับสุขภาพ เช่น โรคภูมิแพ้จากฝุ่นละอองที่สกปรก ความชื้นและกลิ่นอับ และระบบการหายใจติดขัดเพราะอากาศถ่ายเทไม่สะดวก ทั้งที่มีเครื่องปรับอากาศ

**2. การจัดเก็บข้อมูลไม่ครบ** การจัดเก็บข้อมูลที่ดีต้องมีข้อมูลที่ครอบคลุมครบถ้วน ผู้ขอใช้บริการจึงจะมีความพอใจ ซึ่งสิ่งสำคัญที่ทำให้การจัดเก็บข้อมูลไม่ครบ คือ

2.1 ขาดการจัดลำดับความสำคัญ ข้อมูลบางชนิดสามารถให้กับผู้มาขอใช้บริการได้ทันที หากได้มีการจัดลำดับความสำคัญไว้ ซึ่งกรณีเป็นข้อมูลที่เปิดเผยสามารถเข้าถึงได้เพียงติดต่อสอบถาม จากนั้นกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ให้คำแนะนำในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการด้วยตนเอง โดยไม่ต้องผ่านช่องทางปกติที่อาจมีหลายขั้นตอน เพราะถ้าเป็นกรณีที่เร่งด่วนผู้ขอใช้บริการจะต้องรับหาข้อมูลอย่างรวดเร็ว หากคิดขัดในการขอใช้บริการอาจเป็นสาเหตุทำให้ผู้ขอใช้บริการไปใช้แหล่งข้อมูลอื่นได้

2.2 เวลากระชั้นชิด กรณีที่รับทราบข้อมูลในเวลากระชั้นชิดทำให้การสืบค้นข้อมูลบางอย่างไม่ทันเหตุการณ์ หากเป็นข้อมูลที่เป็นความลับของทางราชการ ซึ่งการสืบค้นต้องใช้เวลาพอสมควรและต้องพิจารณาตรวจสอบอย่างถี่ถ้วนจึงจะสามารถให้ข้อมูลได้ หากผู้ขอใช้บริการได้รับข้อมูลไม่ถูกต้องและได้รับล่าช้าไม่รวดเร็ว ส่งผลให้ขาดความเชื่อถือล่าช้า ที่น่าเป็นห่วงคือ ผู้ขอใช้บริการ ไปใช้แหล่งข้อมูลอื่นและไม่กลับมาใช้บริการอีก

2.3 ขาดข้อมูลสำคัญ ข้อมูลบางประเภทเป็นข้อมูลเชิงลึกซึ่งต้องใช้การพิจารณาถึงความถูกต้องของข้อมูลและตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ หากจัดส่งข้อมูลที่ไม่ตรงกับความต้องการแล้วส่งผลให้ผู้ใช้บริการลดลง

### 3. ขาดข้อมูลด้านวิชาการ

ข้อมูลส่วนใหญ่ที่รวบรวมไว้จะเป็นข้อมูลรายงานการประชุมของคณะกรรมการการสามัญประจำวุฒิสภา รายงานการประชุมคณะอนุกรรมการ รายงานการประชุมคณะกรรมการวิสามัญประจำวุฒิสภา และรายงานการประชุมคณะอนุกรรมการวิสามัญฯ ข้อมูลเป็นลักษณะการถอดคำพูดคำต่อคำ จึงเป็นข้อมูลเบื้องต้นเท่านั้น ซึ่งประเด็นที่ทำให้ขาดข้อมูลดังกล่าว คือ

3.1 การไม่เก็บข้อมูลเพิ่มเติม สำหรับการรวบรวมข้อมูลทางวิชาการ เช่น ข้อมูลการวิจัยของคณะกรรมการการสามัญประจำวุฒิสภา หากมีการค้นคว้าจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวเพิ่มเติมไว้ในคลังข้อมูลของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ สำหรับใช้สนับสนุนงานของคณะกรรมการต่าง ๆ ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะรายงานการวิจัยของคณะกรรมการการสามัญประจำสภานั้น

นอกจากจะเก็บไว้ที่สำนักวิชาการแล้ว ในกลุ่มงานคณะกรรมการซึ่งประจำคณะนั้น ๆ จะเป็นผู้จัดเก็บ หากมีการสูญหายจะไม่มีแหล่งข้อมูลสำรองด้านวิชาการภายในสำนักกรรมการ 1

3.2 การไม่เก็บข้อมูลอื่นสนับสนุน ตามที่ได้กล่าวไว้ในเบื้องต้นว่าข้อมูลที่รวบรวมส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลรายงานการประชุมของคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาฯ เป็นต้นนั้น ข้อมูลบางส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมของคณะกรรมการ เช่น รายงานการจัดสัมมนา รายงานการเดินทางไปศึกษาดูงานภายในประเทศและรายงานการเดินทางไปเยือนและศึกษาดูงานต่างประเทศ เป็นต้น ทั้งนี้ ปัจจุบันผู้จัดเก็บคือเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการซึ่งประจำคณะนั้น ๆ หากมีการสูญหายจะไม่มีแหล่งข้อมูลสำรองไว้หากมีความจำเป็นในอนาคต

### สรุปประการที่สอง การให้บริการเอกสารล่าช้าไม่รวดเร็ว

ซึ่งปรากฏเป็นข้อเท็จจริงในปัจจุบันแล้วว่า มีสถานที่จัดเก็บหลายแห่งทำให้เสียเวลาในการเดินทาง แม้ว่าปัจจุบันการส่งเอกสารจะมีเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาเสริมให้เกิดความรวดเร็ว เช่น การส่งทาง Email แต่เอกสารบางประเภทเป็นตัวเอกสารซึ่งเดิมไม่มีการพิมพ์จัดเก็บไว้จึงอยู่ในรูปแบบของตัวเอกสาร (กระดาษ) ประกอบกับในบางกรณีการได้รับเรื่องในเวลากระชั้นชิดและเป็นข้อมูลเชิงซึ่งต้องใช้เวลาในการสืบค้นพอสมควร และต้องเข้าใจที่มาที่ไปของข้อมูลด้วยจึงจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว สืบเนื่องจากประการที่หนึ่ง การที่ผู้มีประสบการณ์คือเจ้าหน้าที่ธุรการเพียง 1 คน ส่งผลให้การบริการข้อมูลล่าช้า เพราะข้อมูลบางประเภทเป็นข้อมูลที่รวบรวมไว้เป็นระยะเวลาอันนานจึงต้องเป็นผู้ที่คุ้นเคยกับข้อมูลด้วย หากเกิดกรณีผู้มีประสบการณ์ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ การสืบค้นข้อมูลจะไม่ทันการณ์ รวมทั้งข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ ที่ได้กล่าวข้างต้น เช่น เรื่องสถานที่ที่มีหลายแห่ง เรื่องสุขภาพ เรื่องความปลอดภัย เป็นต้น

นอกจากนั้น หากพิจารณาที่มาแหล่งข้อมูลที่กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ได้รับ ในหน้าที่ 35 ตารางที่ 3 และในหน้าที่ 36 ตารางที่ 4 จะเห็นว่า ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้อมูลชั้นเบื้องต้น (รายงานตัวเลข) สำหรับข้อมูลที่ผ่านมาการสังเคราะห์แล้ว เช่น รายงานการจัดสัมมนา รายงานการเดินทางทั้งในประเทศและต่างประเทศ ไม่ได้มีการรวบรวมไว้ที่กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ หากมีผู้ขอใช้บริการจึงต้องผ่านทางเจ้าหน้าที่ประจำคณะก่อน ปัญหาคือถ้าหากเจ้าหน้าที่ประจำคณะไม่อยู่ เพราะต้องไปปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของการประชุมในคณะที่ตนรับผิดชอบ จะทำให้ผู้มาขอใช้บริการได้รับข้อมูลล่าช้าเพราะไม่มีการสำรองข้อมูลในส่วนนี้ไว้

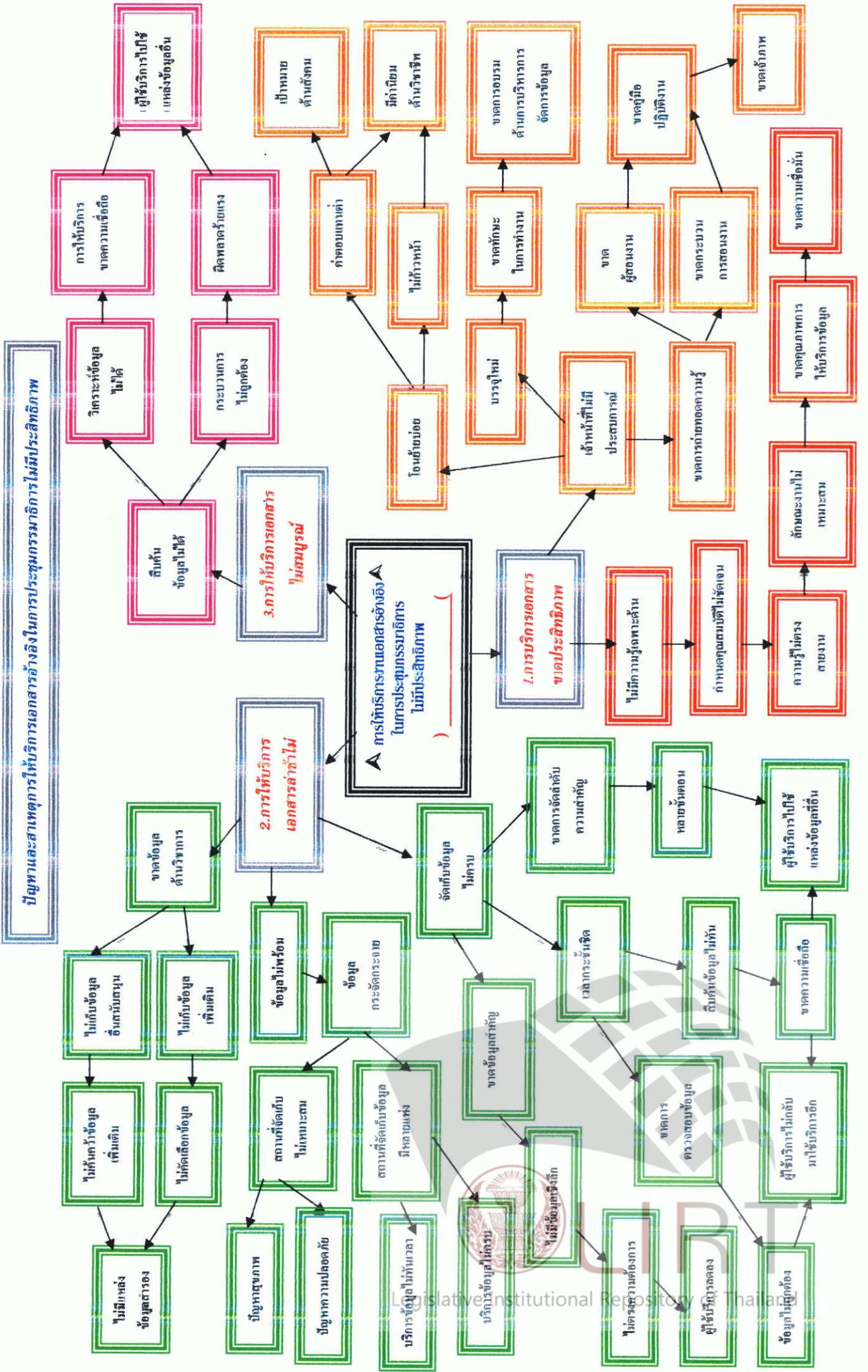
### ประการที่สาม การให้บริการเอกสารไม่สมบูรณ์

ประการสำคัญของการให้บริการเอกสารไม่สมบูรณ์คือการสืบค้นข้อมูลไม่ได้ การที่บุคลากรขาดทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลว่าข้อมูลที่ผู้ขอใช้บริการต้องการเป็นข้อมูลประเภทใด มีความสำคัญในระดับไหน หากสามารถสืบค้นได้แล้วหากไม่รู้กระบวนการปฏิบัติงานว่าจะส่งข้อมูลได้ทันทีหรือต้องผ่านขั้นตอนตามระเบียบของทางราชการก่อน ถ้าวิเคราะห์ข้อมูลไม่ได้ ทำให้ขาดความรอบคอบในรายละเอียดของข้อมูลโดยไม่รู้ตัว จุดนี้เองจะนำไปสู่ข้อผิดพลาดได้ง่าย ที่สำคัญคือการให้บริการข้อมูลขาดความเชื่อถือส่งผลให้ผู้ใช้บริการไปใช้แหล่งข้อมูลอื่น

### สรุปประการที่สาม การให้บริการเอกสารไม่สมบูรณ์

ซึ่งมีความสำคัญเช่นกันเพราะถ้าหากผู้ให้บริการวิเคราะห์ข้อมูลไม่ได้ว่าข้อมูลดังกล่าวจะเข้าในเรื่อง การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ในหน้าที่ 32 – 34 ประกอบกับกระบวนการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ 34 หรือจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการในหน้าที่ 37 แล้วย่อมเกิดความผิดพลาดผลเสียร้ายแรง ทำให้ขาดความเชื่อถือ ซึ่งการสร้างเชื่อมั่นประสิทธิภาพการให้บริการกลับคืนมาให้ได้นั้น จะต้องใช้ระยะเวลาานาน





## บทที่ 5

### แนวทางแก้ไข

จากสภาพปัญหา การให้บริการเอกสารขาดประสิทธิภาพ มาจากเจ้าหน้าที่ไม่มีประสบการณ์ การบรรจุข้าราชการเข้ามาใหม่ การโอน ย้าย สับเปลี่ยน ของข้าราชการมีบ่อย ขาดการถ่ายทอดความรู้ และไม่มีผู้สอนงาน การให้บริการเอกสารล่าช้าไม่รวดเร็ว เพราะข้อมูลไม่พร้อมและการจัดเก็บข้อมูลไม่ครบ และการให้บริการเอกสารไม่สมบูรณ์ เพราะวิเคราะห์ข้อมูลไม่ได้ กระบวนการไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความผิดพลาดรวมทั้งขาดความเชื่อถือ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการไปใช้แหล่งข้อมูลอื่น ตามที่ได้นำเสนอในบทที่ 4 แล้วนั้น ผู้ศึกษาขอเสนอ แนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้

#### ประการที่หนึ่ง การเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการเอกสาร

1. จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน คู่มือปฏิบัติงานนับว่าเป็นคู่มือและหัวใจสำคัญของการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในเนื้องานได้เพิ่มขึ้นและมีการเรียนรู้ได้รวดเร็วส่งผลให้เกิดความชำนาญ และผลของงานที่ออกมามีคุณภาพ คู่มือปฏิบัติงานจึงเป็นทางลัดในการส่งมอบประสบการณ์ให้กับผู้ปฏิบัติงานที่อาจจะเข้ามาใหม่ แต่สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับได้

2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ของสำนักบรรณานุกรม ทั้ง 3 สำนัก หากได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสิ่งที่บางสำนักมีบางสำนักไม่มี เพื่อมารวบรวมและประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพจะทำให้มีความรู้ที่กว้างขวางขึ้น ดังแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ในหน้าที่ 12 และตามแผนภาพที่ 2 วงจรการเรียนรู้ ทั้งยังเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ในระหว่างกลุ่มงานที่มีลักษณะงานเหมือนกัน ทำให้ไม่มีอุปสรรคในการทำงาน ซึ่งการรวมตัวกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ แล้วขยายเป็นกลุ่มที่ใหญ่ขึ้น ตรงนี้แม้จะเป็นกลุ่มบุคคลที่มีจำนวนไม่มากนัก แต่เป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้องค์กรมีความเข้มแข็งขึ้นในอนาคต

3. การอบรมการบริหารข้อมูลเบื้องต้น ในการทำงานของทุกองค์กรผู้ที่เข้ามาบรรจุใหม่ ส่วนใหญ่จะไม่มีประสบการณ์ ส่งผลกระทบคือ การปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบอาจปฏิบัติได้ไม่เต็มกำลังความสามารถ เพราะยังไม่รู้เนื้องานอย่างแตกฉาน ดังนั้น หากมีหลักสูตรใดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาให้เกิดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาต้องสนับสนุน

อย่างเต็มที่ที่จะทำให้บุคลากรนั้นมีขวัญและกำลังใจ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรส่งผลให้เกิดจิตบริการตามแนวคิดนักบริการมืออาชีพ ในหน้าที่ 7 – 8 นอกจากนี้ผู้ที่ได้รับการอบรมจะเกิดองค์ความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้ในงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังทฤษฎีมองมนุษย์ให้เป็นทุน หรือทุนมนุษย์ ในหน้าที่ 15 แผนภาพที่ 3

## ประการที่สอง การให้บริการเอกสารที่รวดเร็วทันการณ์

ปัจจุบันผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงในเรื่องของความเร็ว ค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์อ้างอิงได้อย่างทันต่อสถานการณ์ ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ควรจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพราะความเร็วเป็นตัวชี้วัดซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ให้เป็นที่ยอมรับและเป็นแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ และผู้บริการกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งต้องประกอบด้วยประเด็น ดังนี้

1. **ข้อมูลครบ** ความครบถ้วนของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญสำหรับงานด้านบริการเป็นอย่างยิ่ง ส่งผลกระทบถึงประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรมี ความใส่ใจตรวจสอบในรายละเอียดต่าง ๆ เมื่อข้อมูลไม่ผิดพลาดย่อมทำให้ผู้บริการเชื่อใจและกลับมาใช้บริการอีก

2. **การเตรียมข้อมูลให้พร้อม** การเตรียมข้อมูลให้พร้อมอยู่เสมอ ซึ่งการรวบรวมข้อมูลที่ให้บริการประจำ โดยการรวบรวมไว้ที่สถานที่ให้เหมาะสมเพื่อสะดวกในการค้นหา สามารถให้บริการข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และทันเวลา ส่งผลให้ผู้บริการกลับมาใช้บริการอีก สำหรับในเรื่องสถานที่ที่อัปชั่น คับแคบ ไม่มีผู้ดูแลประจำ และส่งผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยนั้น แนวทางแก้ไขนั้น ต้องขึ้นอยู่กับนโยบายของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่ายต้องเห็นความสำคัญของเรื่องนี้ ซึ่งในส่วนของผู้ปฏิบัติงานเองต้องแก้ไขในเบื้องต้น เช่น ข้อมูลที่เรียกใช้ประจำ ควรนำมาเก็บไว้ในสถานที่ใกล้และสะดวกต่อการให้บริการ

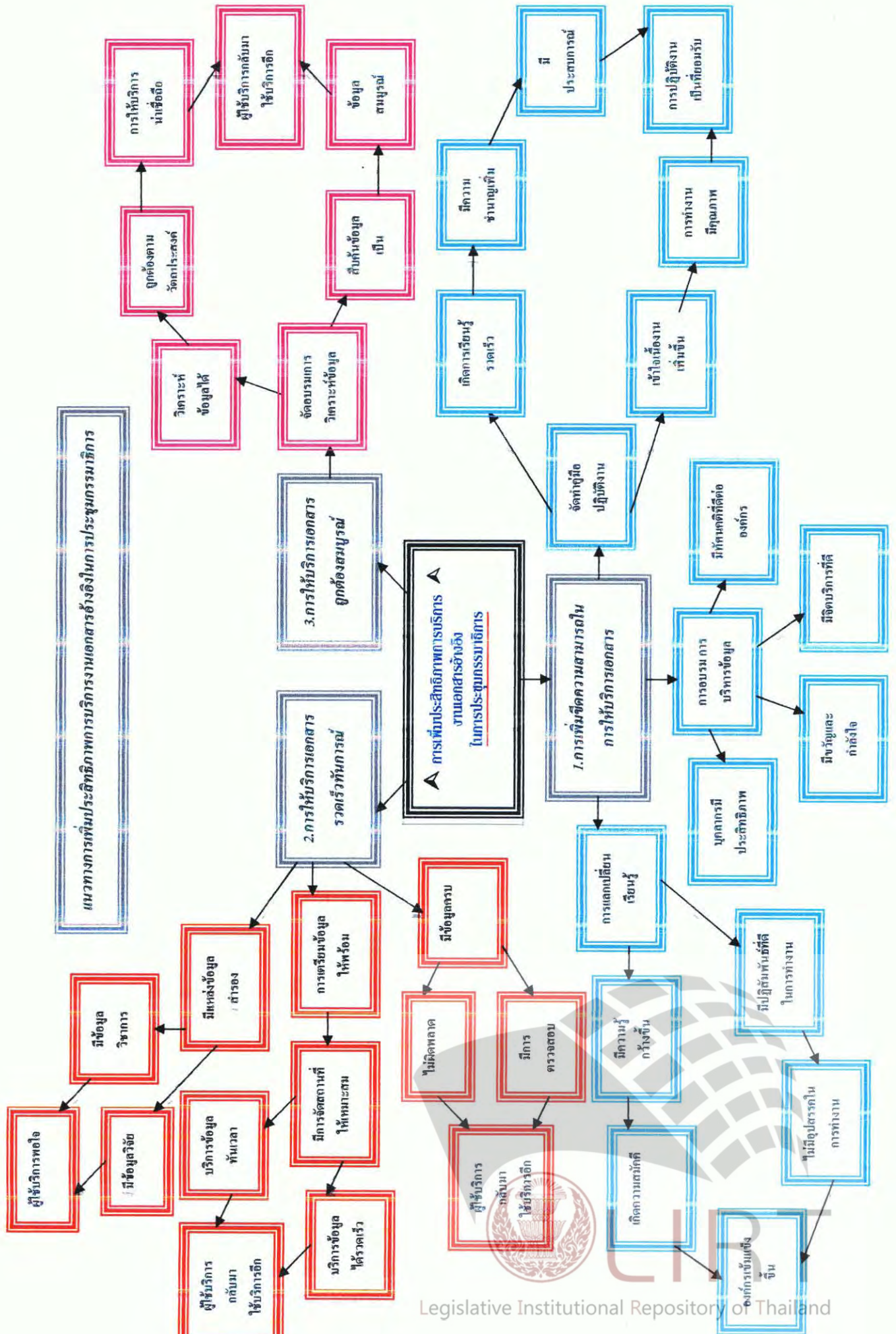
3. มีแหล่งข้อมูลสำรอง โดยที่กลุ่มงานคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภา ของสำนัก  
กรรมการ 1 จะมีงานวิจัยตามลักษณะในแต่ละด้านของกลุ่มงานคณะกรรมการสามัญ ในอดีต  
มีเอกสารที่เกี่ยวกับการวิจัยหลายเรื่อง และมีเอกสารวิชาการต่าง ๆ ที่คณะกรรมการพิจารณา  
ศึกษาซึ่งมีประโยชน์มาก จึงควรมีการรวบรวมไว้ในกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ เพื่อให้มีข้อมูล  
ที่สนับสนุนแก่คณะกรรมการ โดยการติดต่อกับกลุ่มงานคณะสามัญประจำวุฒิสภา และกลุ่มงาน  
วิสามัญฯ เพื่อขอรับข้อมูลเก็บไว้เป็นแหล่งข้อมูลด้านวิชาการ และผลงานวิจัยอีกแหล่งหนึ่ง และ  
หากมีผู้สนใจต้องการเอกสารดังกล่าวและสามารถสนองความต้องการข้อมูลได้ทันทีย่อมทำให้  
ผู้รับบริการพอใจ

### ประการที่สาม การให้บริการเอกสารมีความถูกต้องสมบูรณ์

ความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลเป็นคุณสมบัติที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ดังนั้น แนวทางที่  
เป็นประโยชน์คือ

การจัดอบรมเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ผู้บริการเอกสารมีความรู้ มีความสามารถ  
วิเคราะห์ข้อมูลได้ และต้องสืบค้นข้อมูลเป็น เพราะข้อมูลที่บริการให้ นั้นต้องมีความสมบูรณ์  
ถูกต้องตามวัตถุประสงค์จึงจะทำให้การบริการเกิดความเชื่อถือ เกิดความไว้วางใจในการให้บริการ  
ว่าข้อมูลที่ได้รับไปนั้นมีประโยชน์สามารถใช้งานได้จริงอ้างอิงแหล่งข้อมูลได้จึงจะบรรลุผลสำเร็จ  
ของงานนั้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการจึงกลับมาใช้บริการอีก





## บทที่ 6

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุป

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ให้มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ศึกษาปัญหาและสาเหตุงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ และศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ พร้อมข้อเสนอแนะงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ซึ่งจากการศึกษาขั้นตอนและกระบวนการการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ พบว่ามีสาเหตุและปัญหา 3 ประการ คือ

#### ประการที่หนึ่ง การให้บริการเอกสารขาดประสิทธิภาพ

ปัญหาและสาเหตุที่เห็นได้ชัดเจน เกิดจากการทำงานและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ตั้งแต่ผู้อำนวยการกลุ่มงานลงมา เว้นเฉพาะเจ้าหน้าที่ธุรการ 1 คนที่มีประสบการณ์ ประมาณ 15 ปี บุคลากรของกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ คิดเป็น 80 เปอร์เซ็นต์ที่ไม่มีประสบการณ์ 20 เปอร์เซ็นต์เท่านั้นที่มีประสบการณ์ด้านนี้โดยตรง รวมทั้ง การโอน ย้าย สับเปลี่ยน ของข้าราชการ การถ่ายทอดความรู้ และเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรู้เฉพาะด้านส่วนใหญ่เป็นสายนิติกร จึงอาจส่งผลกระทบต่อให้บริการงานเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการขาดประสิทธิภาพทั้งสิ้น

#### ประการที่สอง การให้บริการเอกสารล่าช้าไม่รวดเร็ว

การที่มีสถานที่จัดเก็บหลายแห่งทำให้เสียเวลาในการเดินทาง ในบางกรณีการได้รับเรื่องในเวลากระชั้นชิดและเป็นข้อมูลเชิงซึ่งต้องใช้เวลาในการสืบค้นพอสมควร จึงมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจที่ไปที่มาของข้อมูลด้วยจึงจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว

### ประการที่สาม การให้บริการเอกสารไม่สมบูรณ์

ซึ่งหากผู้ให้บริการวิเคราะห์ข้อมูลไม่ได้ว่าข้อมูลดังกล่าวจะเข้าในเรื่องใด เช่น การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 หรือจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการปกติแล้ว ย่อมทำให้เกิดความผิดพลาด เกิดผลเสียหายร้ายแรง ทำให้ขาดความเชื่อถือ

อย่างไรก็ตามสำหรับแนวทางแก้ไขนั้นผู้ศึกษาเห็นว่าควรดำเนินการใน 3 ประการ คือ

### ประการที่หนึ่ง การเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการเอกสาร

1. จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน คู่มือปฏิบัติงานผู้ศึกษาเห็นว่าป็นวิธีการเรียนรู้ทางลัดในการสร้างประสบการณ์ให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เพิ่งเข้ามาบรรจุใหม่ หากมีคู่มือปฏิบัติงานจะสามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับได้

2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงฯ ของสำนักกรรมการ ทั้ง 3 สำนัก หากได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสิ่งที่บางสำนักมีบางสำนักไม่มี เพื่อมารวบรวมและประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพจะทำให้มีความรู้ที่กว้างขวางขึ้น ดังแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ในหน้าที่ 12 และตามแผนภาพที่ 2 วงจรการเรียนรู้ ทั้งยังเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในระหว่างกลุ่มงานที่มีลักษณะงานเหมือนกัน ทำให้ไม่มีอุปสรรคในการทำงาน ซึ่งการรวมตัวกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ แล้วขยายเป็นกลุ่มที่ใหญ่ขึ้น กรณีนี้แม้จะเป็นกลุ่มบุคคลที่มีจำนวนไม่มากนัก แต่เป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้องค์กรมีความเข้มแข็งขึ้นในอนาคต

3. การอบรมการบริหารข้อมูลเบื้องต้น ผู้ที่เข้ามาบรรจุใหม่ส่วนใหญ่จะไม่มีประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบยังอาจปฏิบัติได้ไม่เต็มกำลังความสามารถ หากมีหลักสูตรใดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาให้เกิดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาต้องสนับสนุนอย่างเต็มที่ที่จะทำให้บุคลากรนั้นมีขวัญและกำลังใจ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

## ประการที่สอง การให้บริการเอกสารที่รวดเร็วทันการณ์

ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ด้านบริการควรจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพราะความรวดเร็วเป็นตัวชี้วัดซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของการปฏิบัติงาน ให้เป็นที่ยอมรับและเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ และผู้บริการกลับมาใช้บริการอีก

## ประการที่สาม การให้บริการเอกสารมีความถูกต้องสมบูรณ์

การจัดอบรมเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ผู้บริการสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ สืบค้นข้อมูลเป็น ข้อมูลต้องมีความสมบูรณ์ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ สามารถใช้งานได้จริง อ้างอิงแหล่งข้อมูลได้ จึงจะบรรลุผลสำเร็จของงานนั้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการจึงกลับมาใช้บริการอีก

## 2. ข้อเสนอแนะ

1. กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ ในทั้ง 3 สำนัก ควรได้มีการระดมความคิดเห็นในเรื่องการจัดทำคู่มือ ขั้นตอนการทำงาน อย่างละเอียด เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่บรรจุใหม่ โอน หรือย้าย เพื่อให้เกิดความรู้สึที่ดีในการทำงาน รวมทั้งการจัดให้มีโครงการพี่สอนน้อง เพื่อให้เกิดความสามัคคี และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน เพื่อให้องค์กรเกิดความเข้มแข็งในอนาคต

2. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ควรให้ความสำคัญกับงานด้านบริการเอกสารอ้างอิงๆ แม้ว่าจะมีศูนย์ข้อมูลทางราชการแล้วก็ตาม เพราะข้อมูลในกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงๆ เป็นข้อมูลเชิงลึก ข้อมูลบางประเภทมีที่วุฒิสภาเท่านั้น จึงควรสนับสนุนในการจัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมเฉพาะที่ตรงกับลักษณะและสายการปฏิบัติงาน เช่น การอบรมด้านการบริหารข้อมูล การอบรมด้านการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นต้น เพื่อให้ผู้ได้รับการอบรมนั้นจะได้นำการอบรมมาปฏิบัติได้จริง ทั้งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอีกทางหนึ่ง

3. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรพิจารณาสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดเก็บข้อมูลให้อยู่ในแหล่งเดียวกัน เพื่อบริการให้กับสมาชิกวุฒิสภา ประชาชน หน่วยงานราชการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพราะข้อมูลจากแหล่งกลุ่มงานเล็ก ๆ หากได้มีการจัดระบบทั้งด้านคน สถานที่ และปัจจัยต่าง ๆ ให้เหมาะสมก็จะทำให้ได้รับการกล่าวขวัญว่าเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

## บรรณานุกรม

คาแพลน เอสโรเบอร์ต และคณะ.ทุนมนุษย์ (แปลจาก Human Capital โดยพิพัฒน์ ก้องกิจกุล).  
กรุงเทพฯ : ชรรคมกลการพิมพ์.

ไพบูลย์ วราหะไพฑูรย์. คู่มือสำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ ของข้าราชการกอง  
กรมการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการ  
วุฒิสภา, 2536.

วารสารรถไฟสัมพันธ์. ญญแจสู่ความสำเร็จแห่งการให้บริการ. ปีที่ 21 ฉบับเดือนสิงหาคม –  
กันยายน 2544 (หน้า 13 - 15).

สำนักงาน กพร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. คู่มือการจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.  
กรุงเทพฯ : สำนักงาน กพร, 2548.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. ข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. 2551. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์  
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2551.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 -  
2555). กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2550.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. ความต้องการด้านสารสนเทศของรัฐสภาไทย. รายงานวิจัย  
ฉบับสมบูรณ์, สิงหาคม 2549.

สุรัตน์ หวังต่อลาภ. การเพิ่มประสิทธิภาพงานวิชาการในการปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการของ  
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้แก่คณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ  
ของวุฒิสภา. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตร “การพัฒนานักบริหาร  
ระดับสูง” รุ่นที่ 3 สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2550.



LIRT

## บรรณานุกรม (ต่อ)

อัญญาณี คล้ายสุบรรณ์. การจัดการความรู้ฉบับปฐมบท. นครปฐม : เพชรเกษม พรินติ้ง กรุ๊ป, 2550.

ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต

กุญแจสู่ความสำเร็จแห่งการให้บริการ (ออนไลน์). แหล่งที่มา <http://www.Waluka.com>

(สิงหาคม 2552).

ความหมายประสิทธิภาพ (ออนไลน์). แหล่งที่มา <http://www.isc.ru.ac.th/data/PS0001274.doc>

( มิถุนายน 2552).

ทูนมนุษย์ . (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.auditddc.org/images/HR%20Development.doc>

( สิงหาคม 2552).

แนวคิดเพื่อนักบริหารมืออาชีพ The BMS Service ตอนที่ 1, ตอนที่ 2 . (ออนไลน์). แหล่งที่มา :

<http://www.oknation.net/blog/print>. ( กรกฎาคม 2552)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.). (ออนไลน์). แหล่งที่มา :

[http://www.goodgovernment.com/doc\\_008.php](http://www.goodgovernment.com/doc_008.php) ( กรกฎาคม 2552).

สุเมธ ตันติเวชกุล. การปฏิบัติราชการ อย่างสุจริตยุติธรรม (ออนไลน์). แหล่งที่มา :

[www.ocsc.go.th/ocscms/uploads/File/enough0808.pdf](http://www.ocsc.go.th/ocscms/uploads/File/enough0808.pdf) (กรกฎาคม 2552).



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางอนงค์ งานเลิศ
วัน เดือน ปีเกิด	3 มิถุนายน 2502
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป)
ตำแหน่งปัจจุบัน	วิทยากร 8 ว. กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงในการประชุมกรรมการ สำนักกรรมการ 1 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



