



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

นางนันทิยา ชายเกตุ

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2553



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

นางนันทิยา ชายเกตุ

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร

“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2553



LIRT

คำนำ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 5 ซึ่งสำนักพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้จัดขึ้นระหว่างวันที่ 25 พฤษภาคม ถึง 28 กันยายน 2553 ซึ่งผู้ศึกษามีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในกลุ่มงานนี้มาเป็นเวลาพอสมควร จึงเห็นว่าประเด็นดังกล่าวมีความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนภารกิจของประมุขฝ่ายนิติบัญญัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันที่ประชาชนมีความตื่นตัวในการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้น สังคมส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้ฝ่ายนิติบัญญัติซึ่งมีที่มาจากประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความขัดแย้งของกลุ่มคนต่าง ๆ ดังนั้นหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนภารกิจของประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร จึงควรมีความพร้อมทุกด้านในการรองรับภารกิจดังกล่าว

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

นันทิยา ชายเกตุ
กุมภาพันธ์ 2554



กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลนี้สำเร็จลงได้ เนื่องจากผู้ศึกษาได้รับความกรุณา ความร่วมมือ คำตั้งใจและไมตรีจากบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

- วิทยากรประจำหลักสูตร ได้แก่ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์บุญเลิศ โสภณ อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ และนายอนุช สัตยฐิติเสรี ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

- ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกท่าน

- เพื่อนร่วมรุ่นหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูงฯ รุ่นที่ 5

- เจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาบุคลากร และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานห้องสมุดและกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณสำหรับคำแนะนำ ข้อคิด ความเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มา ณ โอกาสนี้ ข้อมูลความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับตลอดระยะเวลาที่เข้ารับการอบรม ไม่เพียงแต่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำเอกสารฉบับนี้เท่านั้น ผู้ศึกษาจะได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองและงานในความรับผิดชอบเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ทางราชการต่อไป

นันทิยา ชายเกตุ
กุมภาพันธ์ 2554



บทคัดย่อ

เอกสารวิชาการเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานประสาน การเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎรนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สถานภาพของการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาและสาเหตุ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของกลุ่มงานดังกล่าว โดยทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร จากข้อมูล เอกสารเป็นหลัก อันได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงาน กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลสถิติและรายงานผลการ ปฏิบัติงาน รวมทั้งการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานมีความล่าช้า มีข้อผิดพลาดและผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ซึ่งมีสาเหตุมาจาก

1. ภาระงานมีปริมาณมากและมีรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน อีกทั้ง ลักษณะของงานมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งมีจำนวนมากได้อย่างทั่วถึง

2. มีระยะเวลาการปฏิบัติงานจำกัด เนื่องจากภารกิจส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติด้วยความเร่งด่วน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งต้องปฏิบัติงานให้แล้ว เร็งตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ทำให้การตรวจสอบความถูกต้องของ งานซึ่งมีปริมาณมากทำได้ไม่เต็มที่ ขาดความรอบคอบ ทำให้เกิดข้อผิดพลาด ต้องมีการแก้ไขงาน หลายครั้ง ซึ่งสาเหตุสำคัญประการหนึ่งคือการขาดการจัดการด้านข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

3. มีอัตราค่าจ้างจำกัดไม่สอดคล้องกับปริมาณงานในความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเสนอแนวทางแก้ไขโดยนำแนวคิดในการส่งเสริมให้มีการสร้างทีมงานที่มี ประสิทธิภาพ โดยเน้นการสร้างจิตสำนึกร่วมกัน และการให้บุคลากรมีบทบาทในการดำเนินการ การตัดสินใจ การประสานงานในหน้าที่ ตลอดจนการเรียนรู้ถึงปัญหาและอุปสรรค และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกันภายในทีมงาน โดยเน้นให้มีการจัดตั้งทีมงานในการดำเนินการ ในภารกิจเฉพาะ ในลักษณะเป็นทีมงานเสมือนจริง (Virtual Team) กล่าวคือเป็นทีมงานที่สมาชิกไม่สามารถพบปะกันได้ โดยตรง แต่สามารถยึดโยงและทำงานร่วมกันได้ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับสภาพการทำงานในปัจจุบันของบุคลากรของกลุ่มงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงาน 2 แห่ง คือ ในบริเวณอาคารรัฐสภา ถนนอุทองใน และที่อาคารตีพร้อม ถนนสุขุโขทัย ทำให้โอกาสที่จะพบปะ พูดคุย หรือประชุมร่วมกันมีน้อยมาก จึงต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยให้สามารถ เชื่อมโยงกันได้

นอกจากนี้ยังได้เสนอให้มีการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ เนื่องจากกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์มีภารกิจที่หลากหลาย ประสบการณ์และทักษะการทำงานของบุคลากรแต่ละคนจึงเป็นองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงควรรวบรวม จัดทำและพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบเพื่อให้เป็นคลังข้อมูลความรู้ที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ อาทิ เพิ่มภูมิปัญญา ผู้ปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ การจัดทำโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรของกลุ่มงาน ในลักษณะการประชุม เสวนาร่วมกันทุกเดือน (Monthly Talk) เพื่อเป็นการรวบรวมองค์ความรู้และประสบการณ์ของบุคลากรแต่ละคนไว้เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลกลางร่วมกัน ส่งเสริมให้มีการจัดตั้ง ชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) งานด้านเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นการรวบรวมองค์ความรู้และประสบการณ์ ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงานเพื่อนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลกลางร่วมกันและทำให้การปฏิบัติงานของกลุ่มงาน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จัดทำและพัฒนามุมแห่งการเรียนรู้ (Learning Comer) ของกลุ่มงานเพื่อเผยแพร่ความรู้ข่าวสารและองค์ความรู้ต่าง ๆ ภายในกลุ่มงาน ตลอดจนสำรวจข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ใหม่ ๆ จากหน่วยงานภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และนำมาเผยแพร่ผ่านมุมแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มงาน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการความรู้และพัฒนาระบบจัดการข้อมูลของกลุ่มงานให้มีลักษณะเป็น Intelligent Document เพื่อก้าวไปสู่ Intelligent Database โดยควรดำเนินการปรับปรุงการจัดการข้อมูลทั้งในส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้ (ประชาชน) ทั่วไป (Front Office) และการจัดการฐานข้อมูลของกลุ่มงาน (Back Office)



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
บทคัดย่อ	(3)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญแผนภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
- ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการศึกษา	1
- วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
- ขอบเขตของการศึกษา	3
- นิยามศัพท์	3
- วิธีดำเนินการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
- ยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	4
- แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ	6
- แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างทีมงาน (Team Building)	8
- แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management)	14
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 สถานภาพของการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาและสาเหตุ	21
บทที่ 4 แนวทางการแก้ไขปัญหา	55
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	62
ประวัติผู้ศึกษา	65



สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 1	แสดงแนวทางปฏิบัติในการเสนอความเห็นกรณีเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน	31
ตารางที่ 2	แสดงปริมาณงานด้านเรื่องราวร้องทุกข์ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551-2553	39
ตารางที่ 3	แสดงอัตราค่าจ้างปัจจุบันของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์	39
ตารางที่ 4	เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานตามข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภาในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2551-2553	41
ตารางที่ 5	เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกรณีเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553	43
ตารางที่ 6	แสดงผลสำรวจความคิดเห็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	45
ตารางที่ 7	แสดงผลสำรวจความคิดเห็นด้านกระบวนการ/การให้บริการ	46
ตารางที่ 8	แสดงผลสำรวจความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	47
ตารางที่ 9	แสดงผลสำรวจความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม	48
ตารางที่ 10	แสดงภาพรวมของภารกิจที่กลุ่มงานรับผิดชอบ	50
ตารางที่ 11	เปรียบเทียบปริมาณงานเรื่องราวร้องทุกข์กับอัตราค่าจ้างของกลุ่มงาน (ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2545-2553)	53



Legislative Institutional Repository of Thailand

สารบัญแผนภาพ

		หน้า
แผนภาพที่ 1	แสดงกระบวนการจัดการความรู้	16
แผนภาพที่ 2	แสดงหน้าที่รับผิดชอบของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์	34
แผนภาพที่ 3	แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัย ตามมาตรา 91, 141, 149, 154, 155, 168 วรรคเจ็ด, 185, 190 และ 233	35
แผนภาพที่ 4	แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัย ตามมาตรา 214	36
แผนภาพที่ 5	แสดงขั้นตอนการดำเนินการตามข้อปรัษาหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	37
แผนภาพที่ 6	แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน	38
แผนภาพที่ 7	แสดงสภาพปัญหา-สาเหตุ	54
แผนภาพที่ 8	แสดงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน	58



Legislative Institutional Repository of Thailand

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการศึกษา

สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร และรองประธานสภาผู้แทนราษฎร มีวิสัยทัศน์ “เป็นหน่วยงานที่เป็นเลิศในการให้บริการทางวิชาการ เลขานุการและอำนวยความสะดวกในการสนับสนุนภารกิจของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร” โดยมีพันธกิจดังนี้

1. เป็นกลไกสนับสนุนงานด้านวิชาการ เลขานุการและอำนวยความสะดวก ให้กับประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

2. เป็นกลไกสนับสนุนงานด้านประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยเน้นความรู้ ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชน

3. เป็นกลไกสนับสนุนงานด้านการประชุมของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

4. เป็นกลไกสนับสนุนเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์ความรู้ การจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ภารกิจส่วนใหญ่เป็นการเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร และรองประธานสภาผู้แทนราษฎรในเรื่องสำคัญ ๆ ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- การตรวจสอบ กลั่นกรอง และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอความเห็นต่อประธานรัฐสภาในการส่งเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัย

- การตรวจสอบ กลั่นกรอง และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ทั้งที่เสนอต่อประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร เรื่องร้องทุกข์ที่เสนอผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรและที่ประชุมร่วมกันของรัฐสภา



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

- การปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการของของคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้แก่ คณะกรรมการประสานงานเพื่อเสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยของประธานรัฐสภา และคณะกรรมการจริยธรรมของสภาผู้แทนราษฎร

- การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

ภารกิจข้างต้นมีความเกี่ยวเนื่องทั้งทางตรงและทางอ้อมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของประมุขฝ่ายนิติบัญญัติและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำเป็นจะต้องอาศัยข้อมูลประกอบการพิจารณาซึ่งได้จากการวิเคราะห์ กลั่นกรอง เสนอความเห็น ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสม

จากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราร้องทุกข์ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุผลตามพันธกิจของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรในระดับหนึ่ง แต่ผลการดำเนินงานส่วนใหญ่ยังขาดประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าประเด็นดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของประมุขฝ่ายนิติบัญญัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันที่ประชาชนมีความตื่นตัวในการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้น สังคมส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้ฝ่ายนิติบัญญัติซึ่งมีที่มาจากประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความขัดแย้งของกลุ่มคนต่าง ๆ หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุน ภารกิจของประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรจึงควรมีความพร้อมทุกด้านในการรองรับภารกิจดังกล่าว ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นความจำเป็นในการศึกษาหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพของการปฏิบัติงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร
3. เพื่อศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบสถานภาพของการปฏิบัติงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร
2. ทำให้ทราบสภาพปัญหาและสาเหตุในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร
3. ทำให้ทราบแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ขอบเขตของการศึกษา

ทำการศึกษาข้อมูลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร โดยใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2553

นิยามศัพท์

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีสมรรถนะหรือความสามารถในการทำงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

การปฏิบัติงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง การปฏิบัติงานด้านกฎหมาย งานด้านเลขานุการ งานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์และงานด้านการพัฒนาสารสนเทศ

วิธีดำเนินการศึกษา

1. ทำการศึกษา วิเคราะห์ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จากข้อมูลเอกสาร อันได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงาน กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลสถิติและรายงานผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน
2. ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร” ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน ประกอบด้วย

1. ยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างทีมงาน (Team Building)
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, สำนักนโยบายและแผน, 2553 : 1-3)

วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงผลประโยชน์สูงสุดของปวงชน

พันธกิจ (Mission)

1. สนับสนุนการตรากฎหมายของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา
2. สนับสนุนการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน
3. สนับสนุนงานรัฐสภาต่างประเทศ
4. ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน
5. เสริมสร้างและพัฒนางานด้านการบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และด้านบริการให้มีคุณภาพ

ตามมาตรฐานสากล



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

เป้าหมายองค์กร (Organization Goal)

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการและประชาชนได้รับการบริการด้านนิติบัญญัติที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ค่านิยมร่วม (Shared Values)

การปฏิบัติราชการไปสู่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายการพัฒนาองค์กรดังกล่าวข้างต้น บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จะต้องมีความนิยมร่วม (shared values) 12 ประการ ตามแนวมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประกอบด้วย จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ภักดีต่อองค์กร มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซื่อสัตย์สุจริต กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง มีจิตให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพซึ่งกันและกัน เสียสละ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ และประหยัด

ผลผลิต (Output)

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในฐานะหน่วยงานหลักทำหน้าที่ให้บริการและสนับสนุนงานของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา มุ่งมั่นปฏิบัติราชการเพื่อนำส่งผลผลิต ไปสู่ผู้รับบริการและสาธารณะชน ดังนี้

ผลผลิตที่ 1 : การสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของสภาผู้แทนราษฎร และรัฐสภาทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ผลผลิตที่ 2 : การพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนกระบวนการด้านนิติบัญญัติ

ผลผลิตที่ 3 : การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เพื่อพัฒนาระบบประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issues)

1. ยกระดับขีดความสามารถในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ และการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. เสริมสร้างและพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมุ่งสู่การเป็นศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ และรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Parliament)

3. เพิ่มศักยภาพงานรัฐสภาต่างประเทศตามมาตรฐานสากล

4. เสริมสร้างองค์ความรู้ประชาธิปไตยและผลักดันให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง

5. พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะของบุคลากร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานควบคู่กับหลักคุณธรรม

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objectives)

1. สมาชิกวุฒิสภาได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติและการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. สมาชิกวุฒิสภา ประชาชน และผู้รับบริการได้รับการบริการข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย
3. งานรัฐสภาต่างประเทศได้มาตรฐานสากล สมาชิกวุฒิสภาและคณะผู้แทนรัฐสภาไทยได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้เข้าไปมีบทบาทสำคัญในการประสานความร่วมมือ และผลักดันมาตรการต่าง ๆ ในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศ
4. ประชาชนและกลุ่มเครือข่ายประชาธิปไตยของรัฐสภา มีองค์ความรู้ประชาธิปไตย และมีส่วนร่วมทางการเมืองและกระบวนการนิติบัญญัติเพิ่มขึ้น
5. บุคลากรขององค์กร มีขีดความสามารถตามหลักสมรรถนะ (Competency) มีหลักคุณธรรม และสามารถสนับสนุนงานของฝ่ายนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ

รังสิมา มั่นใจอารย์ (2550 อ้างถึงในสวีณา พลพีชน์, 2551, หน้า 7-8) ได้ให้ความหมายของ “ประสิทธิภาพ” (Efficiency) ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไป (input) กับผลที่ได้จากการทำงาน (Output) ว่าดีขึ้นอย่างไร แต่ไหน ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะหรือความสามารถในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลสูง โดยได้รับผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่เสียไป

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและใช้เทคนิคการทำงานที่สามารถสร้างผลงานได้มากและเป็นผลงานที่มีคุณภาพโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด สามารถคิดค้น คัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ มีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน

“ประสิทธิภาพขององค์กร” หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่

สมใจ ลักษณะ (2549 : 7-8 อ้างถึงในกรณีการ์ ชอินทรวงศ์, 2552 : 7-8) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพขององค์กรว่า ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรและกำลังคน องค์กรที่มีการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการ

ได้ตามเป้าหมาย องค์การมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการและเทคโนโลยีอย่างชาญฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจที่ดี มีความสุข ความพอใจในการทำงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 91-92 อ้างถึงในทองศักดิ์ สุระกำแหง, 2551 : 7) ได้ให้ความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ไว้ดังนี้

- 1) ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุหรือปัจจัยอื่น ๆ ต่ำที่สุด
- 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด

ดิน ปรัชญพฤทธ์ และไกรยุทธ ธีรตยาภินันท์ (2537 : 12-14) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานในราชการไทย หมายถึง การบริหารงานโดยการจัดและออกแบบองค์การเสียใหม่ และปรับปรุงขั้นตอน ระเบียบ ระบบงาน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ตลอดจนการมีสายการบังคับบัญชาที่ดีซึ่งจะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นขนาดของความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) ในระบบราชการมักสลับกับความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และผลผลิต (Productivity) นอกจากนี้ยังได้กำหนดกรอบแนวความคิดที่เกี่ยวกับคำนิยามของประสิทธิภาพไว้ 3 แนวมุม ดังนี้

- แนวมุมของค่าใช้จ่าย (Input , Cost หรือ Allocative) ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ การใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า การทำงานมากขึ้น โดยมีการสูญเสียน้อยลง

- แนวมุมของกระบวนการบริหาร (Process Efficiency) ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการที่สะดวกสบายกว่าเดิม การทำงานด้วยความรวดเร็ว การทำงานที่ถูกต้องตามระบบระเบียบและขั้นตอนของทางราชการ

- แนวมุมของผลลัพธ์ (Output Efficiency) ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไร การทำงานให้ทันเวลา การทำงานอย่างมีคุณภาพ การสร้างจิตสำนึกกว่าจะทำรู้งานนี้ให้ดีกว่าวันนี้ การสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกัน การทำงานที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง การมีความผูกพันในงาน การให้สินค้าและบริการแก่ประชาชนอย่างเสมอหน้ากัน การทำงานให้สัมฤทธิ์ผล



LIART

Legislative Institutional Repository of Thailand

แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างทีมงาน (Team Building)

ความหมายของทีมงาน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ (2545 อ้างถึงในสุเมธ งามกนก, 2551 : 32) ได้ให้ความหมายของ “ทีมงาน” หมายถึง การทำงานของเอกัตบุคคลร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในทีมงาน เป็นการรวมตัวที่จะต้องอาศัยความเข้าใจ ความผูกพัน และความร่วมมือ มีการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ช่วยเหลือให้คำแนะนำซึ่งกันและกันเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน โดยจัดแบ่งกระบวนการสร้างทีมงานไว้ 5 ขั้นตอนคือ

1) การรับรู้ปัญหา (Problem Awareness) เป็นขั้นตอนแรกในกระบวนการสร้างทีมงานซึ่งจะใช้ได้กับทีมงานทั้งที่ตั้งเพิ่งขึ้นใหม่ และทีมงานที่ดำเนินงานมานานแล้ว โดยหัวหน้าทีมหรือสมาชิกจะต้องตระหนักถึงปัญหาและต้องการจะแก้ไขปัญหานั้นให้หมดไป บางครั้งอาจกำหนดปัญหาจากสถานการณ์จำลองเพื่อร่วมกันแก้ไขและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อเป็นการพัฒนาทีมงานก็ได้

2) การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (Data Gathering and Analysis) สมาชิกในทีมจะร่วมกันกำหนดแนวทางในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อที่จะได้ข้อเท็จจริงมาทำการวิเคราะห์และประมวลผล เพื่อกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหาและเลือกแนวทางปฏิบัติ

3) การวางแผนปฏิบัติการ (Action Planning) สมาชิกในทีมระดมความคิด โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหามากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ในการแก้ปัญหาและแผนปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรม

4) การดำเนินงาน (Action Implementation) สมาชิกร่วมกันในการนำแผนงานไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมโดยต้องคอยดูแลให้แผนปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างราบรื่นและมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ

5) การประเมินผลลัพธ์จากการดำเนินงาน (Evaluation of Results) สมาชิกในทีมร่วมกันติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

ซูวิทย์ รัตนพลแสนย์ และสมนึก แปกสสนอง (2550 : 8) ให้ความหมายของทีมคือ กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน โดยสมาชิกต้องเสียสละความเป็นส่วนตัว มีความเข้าใจ มีความผูกพันและให้ความร่วมมือกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีมได้

สุนันทา เลานันท์ (2545 : 62 อ้างถึงในสุเมธ งามกนก, 2551 : 32) ให้ความหมายของทีมคือกลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น

การสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพ (Creating Effective Teams)

มีองค์ประกอบหลักดังนี้ (<http://training.siamhrm.com>)

1. การออกแบบลักษณะงาน (Work design)

ทีมที่มีประสิทธิภาพต้องทำงานร่วมกันและร่วมรับผิดชอบให้งานเสร็จอย่างสมบูรณ์ สมาชิกทุกคนต้องร่วมมือกันทำงานมากกว่า "การมีเพียงชื่ออยู่ในทีม" การออกแบบลักษณะงานนี้ ต้องคำนึงถึงตัวแปรต่าง ๆ ด้วยเช่น ความเป็นอิสระ (freedom) การมีอิสระในการทำงาน (autonomy) โอกาสที่จะใช้ทักษะและความสามารถพิเศษที่มีอยู่ ความสามารถโดยรวมซึ่งต้องระบุงานหรือผลิตภัณฑ์ที่ต้องการทำให้สำเร็จ และการทำงานในหน้าที่หรือโครงการที่มีผลกระทบต่อผู้อื่นด้วย มีหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าลักษณะที่กล่าวมานี้มีผลต่อการเพิ่มแรงจูงใจของสมาชิกในทีมและเพิ่มประสิทธิภาพของทีมงาน การออกแบบลักษณะงานให้จูงใจนี้ก็เพื่อให้สมาชิกมีความรู้สึกร่วมรับผิดชอบและมีความเป็นเจ้าของงานนั้น และจะทำให้เขาปฏิบัติงานนั้นด้วยความเอาใจใส่มากขึ้น

2. องค์ประกอบของงาน (Composition)

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมได้แก่ ความสามารถ บุคลิกภาพของสมาชิกในทีม การกำหนดบทบาทและภาระหน้าที่ต่าง ๆ ขนาดของทีม ความชอบ และความยืดหยุ่นของสมาชิกในการทำงานเป็นทีม

- ความสามารถของสมาชิก (Abilities of member)

การทำงานเป็นทีมจำเป็นต้องมีทักษะที่สำคัญ 3 ประการดังนี้

- 1) มีสมาชิกที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค (technical expertise)
- 2) มีสมาชิกที่มีทักษะในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ โดยสามารถระบุปัญหา แสวงหาทางเลือกในการแก้ปัญหา ประเมินทางเลือก และตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา
- 3) ทีมต้องมีบุคคลที่มีทักษะการฟัง การให้ข้อมูลย้อนกลับ การแก้ปัญหาคความขัดแย้ง ตลอดจนทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดี (interpersonal skills)

- บุคลิกภาพ (Personality)

บุคลิกภาพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลและจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของทีม ตามทฤษฎีบุคลิกภาพ Big five model ได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพกับการทำงานเป็นทีมว่าลักษณะของทีมที่ดีนั้นต้องประกอบด้วยสมาชิกที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (extroversion) ประนีประนอม (agreeableness) รอบคอบระมัดระวัง (conscientiousness) และอารมณ์มั่นคง (emotional stability) ทีมที่มีบุคลิกภาพแบบนี้มีแนวโน้มที่จะมีผลงานของทีมที่ดีด้วย

- การกำหนดบทบาทและภาระหน้าที่ต่าง ๆ (Allocating Roles and Diversity)

การทำงานเป็นทีม สมาชิกในทีมมีความต้องการที่แตกต่างกัน และสมาชิกในทีมควรคัดเลือกมาเพื่อให้มั่นใจว่ามีความหลากหลายในหน้าที่การงานและกำหนดบทบาทที่แตกต่างกัน

เราสามารถจำแนกบทบาทของสมาชิกในทีมที่มีศักยภาพได้ 9 ประการดังนี้

1. ผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creator) เป็นผู้ที่ทำหน้าที่คิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ
2. ผู้ส่งเสริมสนับสนุน (Promotor) เป็นผู้ที่สามารถนำความคิดริเริ่มใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน
3. ผู้ประเมิน (Assessor) เป็นผู้ที่คอยวิเคราะห์ข้อเสนอต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประเมินก่อนตัดสินใจ
4. ผู้จัดการระบบ (Organizer) เป็นผู้ที่วางโครงสร้างและจัดเตรียมสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำงาน
5. ผู้ผลิต (Producer) เป็นผู้ที่กำหนดทิศทางการทำงานและติดตามผลการทำงานของทีม
6. ผู้ควบคุม (Controller) เป็นผู้ที่คอยตรวจสอบรายละเอียดและดูแล้วว่าเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร
7. ผู้บำรุงรักษา (Maintainer) เป็นผู้ที่คอยปกป้องและ เฝ้าดู/ต่อสู้กับปัจจัยภายนอก
8. ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ (Advisor) เป็นผู้สนับสนุนในการแสวงหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ภายในทีม
9. ผู้เชื่อมโยง (Linkers) เป็นผู้ประสานงานและบูรณาการข้อมูลต่าง ๆ ภายในทีม

การทำงานเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จนั้นจะมีสมาชิกที่แสดงบทบาททั้ง 9 ได้อย่างครบถ้วน และจะต้องเลือกบุคคลให้แสดงบทบาทต่าง ๆ โดยคำนึงถึงทักษะ ความถนัด หรือความชอบของบุคคลนั้นด้วย (มีหลายทีมที่มีบุคคลที่เล่นได้หลายบทบาท) หัวหน้าทีมต้องรู้จักและเข้าใจลักษณะของสมาชิกแต่ละคนในทีม และควรมอบหมายงานให้สมาชิกแต่ละคนให้ตรงกับความสามารถและความสามารถของแต่ละคน หากเป็นดังนี้แล้วสมาชิกในทีมก็จะร่วมมือกันทำงานในทีมได้เป็นอย่างดี

- ขนาดของทีม (Size of Team)

ทีมงานที่ดีควรมีสมาชิกประมาณ 7-9 คน ทีมที่มีประสิทธิภาพควรมีสมาชิกน้อยกว่า 10 คน ถ้ามีสมาชิกที่มากกว่านี้หัวหน้าก็อาจจะมีปัญหาในการบริหารทีม ทีมงานไม่ควรมีสมาชิกน้อยกว่า 4-5 คน ทั้งนี้เพื่อให้มีมุมมองและทักษะที่หลากหลาย ดังนั้นทีมที่มีประสิทธิภาพควรมีสมาชิกไม่เกิน 10 คน หากหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่และต้องการให้พนักงานทำงานเป็นทีมก็ควรมีการแบ่งเป็นทีมย่อย ๆ

- ความยืดหยุ่นของสมาชิกในทีม (Member Flexibility)

การสร้างทีมให้มีความยืดหยุ่นในการทำงานจะทำให้สมาชิกสามารถทำงานแทนกันได้ ซึ่งจะทำให้มีการ พึ่งพิงสมาชิกคนใดคนหนึ่งน้อยลง ดังนั้นจึงควรพัฒนาสมาชิกที่จะทำให้เกิดความยืดหยุ่นด้วยการฝึกให้เขาสามารถทำงานในหน้าที่อื่นของเพื่อนร่วมงานได้ ซึ่งจะส่งผลให้ผลงานของทีมมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

- ความชอบของสมาชิก (Member Preference)

พนักงานบางคนอาจไม่ชอบการทำงานเป็นทีม เมื่อถูกเลือกให้มาทำงานเป็นทีมหัวหน้าทีมจำเป็นต้องสร้างขวัญและความพึงพอใจให้กับสมาชิกแต่ละคน มีข้อเสนอแนะว่าหากมีการคัดเลือกสมาชิกเข้าทีม ควรพิจารณาเกี่ยวกับความสามารถ ความชอบ บุคลิกภาพและทักษะของแต่ละบุคคลด้วย ทั้งนี้เพราะทีมที่มีผลงานอย่างยอดเยี่ยมมักจะประกอบด้วยบุคคลที่ชอบการทำงานเป็นทีม

3. สภาพแวดล้อม (Context)

ปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์อย่างสูงกับผลการปฏิบัติงานของทีม มี 4 ประการดังนี้

1) การมีทรัพยากรที่เพียงพอ (Adequate Resources) เพื่อให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพนั้น ควรพิจารณาสิ่งเหล่านี้ประกอบด้วยเช่น ข้อมูลที่ทันสมัย เทคโนโลยี กำลังพลที่เพียงพอ การช่วยเหลือและสนับสนุนตลอดจนผู้ช่วยบริหารทีมงาน ทีมงานต้องได้รับการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการทำงานจากผู้บริหาร

2) ผู้นำและโครงสร้าง (Leadership and Structure) ภายในทีมจำเป็นต้องมีผู้นำและโครงสร้างการทำงานของทีม เพื่อให้สมาชิกแต่ละคนทราบบทบาทหน้าที่และขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบและมีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจน นอกจากนี้ทีมต้องกำหนดแผนการทำงาน พัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงานให้กับสมาชิก มีผู้นำคอยแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในทีม เป็นต้น ผู้นำนั้นในบางครั้งอาจไม่จำเป็น หลายครั้งเราอาจพบว่าการทำงานเป็นทีมที่ดีอาจไม่มีผู้นำที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการก็ได้ ผู้นำที่ดีคือคนที่สามารถบริหารทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) บรรยากาศของความไว้วางใจ (Climate and Trust) สมาชิกของทีมงานที่มีประสิทธิภาพมักมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และเขามักแสดงออกถึงความไว้วางใจในตัวผู้นำทีมด้วยความไว้วางใจกันของสมาชิกภายในทีมจะเอื้อให้เกิดความร่วมมือกัน ลดความจำเป็นที่ต้องมีการควบคุมพฤติกรรมโดยบุคคลอื่น และสมาชิกจะมีความเชื่อว่าไม่มีใครในทีมที่เอาเปรียบ ความไว้วางใจเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้นำ ความไว้วางใจในตัวผู้นำเป็นสิ่งสำคัญที่สมาชิกในทีมเต็มใจที่จะยอมรับและมีความผูกพันต่อเป้าหมายและการตัดสินใจของผู้นำ

4) การประเมินผลการปฏิบัติงานและระบบการให้รางวัล (Performance Evaluation and Reward systems) การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลเพื่อจ่ายค่าจ้างต่อชั่วโมง หรือแรงกระตุ้นส่วนบุคคล (Individual incentives) ดูเหมือนว่าจะไม่เพียงพอสำหรับการพัฒนาผลงานของทีมให้สูงขึ้น ดังนั้นการประเมินผลหรือระบบการให้รางวัลควรพิจารณาเป็นกลุ่ม เช่น การแบ่งปันผลประโยชน์ การแบ่งปันสิ่งที่ได้รับ แรงกระตุ้นสำหรับกลุ่มย่อย และระบบการเสริมแรงอื่น ๆ ควรให้เป็นทีมมากกว่าการให้เป็นรายบุคคล

4. กระบวนการ (Process)

กระบวนการในการทำงานก็เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของทีม โดยสมาชิกในทีมต้องมีความผูกพันกับสิ่งเหล่านี้

1) วัตถุประสงค์ทั่วไป (Common Purpose)

การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้น สมาชิกในทีมต้องร่วมกันตั้งวัตถุประสงค์ในการทำงานเพื่อกำหนดทิศทาง การทุ่มเทแรงกายแรงใจและความผูกพันของสมาชิก ซึ่งวัตถุประสงค์นี้ก็คือ วิสัยทัศน์ (vision) นั้นเองซึ่งมีความหมายกว้างกว่าคำว่า "เป้าหมาย"

2) เป้าหมายเฉพาะ (Specific Goals)

ทีมที่ประสบความสำเร็จจะแปลงวัตถุประสงค์ทั่วไปมาเป็นเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง (specific) สามารถวัดได้ (measurable) และมีความเป็นไปได้จริง (realistic) การตั้งเป้าหมายให้เฉพาะเจาะจงนี้จะช่วยให้การสื่อสารภายในทีมมีความชัดเจนขึ้น และทำให้ทุกคนมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย จากผลการวิจัยพบว่าการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล หรือเป้าหมายของทีมควรมีความท้าทาย (challenging) การตั้งเป้าหมายที่ยากพอจะมีผลต่อการเพิ่มผลงานของทีมให้สูงขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การตั้งเป้าหมายเกี่ยวกับคุณภาพ มีแนวโน้มทำให้คุณภาพสูงขึ้น การตั้งเป้าหมายเกี่ยวกับความเร็ว มีแนวโน้มทำให้มีความเร็วเพิ่มขึ้น การตั้งเป้าหมายเกี่ยวกับความถูกต้องมีแนวโน้มทำให้ความถูกต้องเพิ่มขึ้น เป็นต้น

3) ความเชื่อในศักยภาพของทีม (Efficacy)

ทีมที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความเชื่อมั่นในทีมของตนเอง สมาชิกในทีมจะมีความเชื่อว่าทีมของเขาสามารถประสบความสำเร็จได้ เราเรียกสิ่งนี้ว่า "Team efficacy"

ทีมที่เคยทำงานประสบความสำเร็จจะมีความเชื่อว่าการทำงานในอนาคตจะประสบความสำเร็จเช่นกัน ซึ่งจะเป็แรงจูงใจทำให้เขาทำงานหนักขึ้น มีความพยายามมากขึ้น การที่จะทำให้ทีมมี Team efficacy สูงขึ้นนั้นสามารถสร้างได้โดยการทำให้ทีมประสบความสำเร็จที่เล็กลง ๆ หลาย ๆ ครั้ง และการฝึกฝนทักษะภายในทีมให้เพิ่มพูนขึ้นก็จะทำให้ทีมมั่นใจเพิ่มขึ้นมี Team efficacy สูงขึ้น

4) ระดับความขัดแย้ง (Conflict Level)

ความขัดแย้งภายในทีมมิใช่เป็นสิ่งที่เลวร้ายเสมอไป ในทางตรงกันข้ามทีมที่หลีกเลี่ยงความขัดแย้งจะเริ่มกลายเป็นทีมที่เฉื่อยเหงา หยุคนี้จึงไม่มีการพัฒนา ความขัดแย้งจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพของทีม และทำให้ไม่เกิดลักษณะของ groupthink (พวกมากลากไป) ความขัดแย้งในงานจะเป็นสิ่งเร้าทำให้ทุกคนช่วยกันอภิปราย ส่งเสริมการประเมินเชิงวิพากษ์เกี่ยวกับปัญหาซึ่งจะนำไปสู่แนวทางการตัดสินใจที่ดีของทีม ดังนั้นทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะมีลักษณะที่มีระดับความขัดแย้งที่เหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป

5) การกินแรงเพื่อน (Social Loafing)

ที่ผ่านมาเราได้เรียนรู้ว่าสมาชิกบางคนสามารถแอบแฝง/ซ่อนเร้นอยู่ภายในกลุ่มได้ เขาจะมีพฤติกรรมกินแรงเพื่อนและพยายามอยู่ภายในกลุ่มโดยไม่ทำงาน ทีมงานที่มีประสิทธิภาพมีแนวโน้มที่จะให้การยอมรับนับถือซึ่งกันและกันทั้งระดับรายบุคคลและทีม สมาชิกจะมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และหลักการร่วมกัน สมาชิกจะเข้าใจอย่างชัดเจนว่าตนเองมีหน้าที่รับผิดชอบอะไรและมีส่วนร่วมอย่างไรบ้าง ฉะนั้นพฤติกรรมการกินแรงเพื่อนจะไม่เกิด

ทีมงานสร้างผลสัมฤทธิ์

ซูวิทย์ รัตนพลแสนย์ และสมนึก แปลกสนอง (2550 : 24) ได้อธิบายลักษณะการทำงานของทีมงานสร้างผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย

ขั้นที่หนึ่ง : เป็นหนึ่งเดียวกัน (ONENESS)

ขั้นที่สอง : ประชุมสม่ำเสมอ

ขั้นที่สาม : สื่อสารทั่วถึง และหาแนวร่วม

ขั้นที่สี่ : นำเสนอเป็นระยะ

ขั้นที่ห้า : พบปัญหา ทบทวนใหม่ (เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ผลสัมฤทธิ์ที่คาดหวัง)

ขั้นที่หก : ประเมินตรวจสอบเป็นระยะ

ขั้นที่เจ็ด : ตรวจสอบความรู้สึก ความคิด สร้างบรรยากาศร่วมกันในการทำงาน

นวัตกรรมการทำงานเป็นทีม

สุริพร พึ่งพุทธคุณ (2549 : 187-189 อ้างถึงในสุเมธ งามกนก, 2551 : 40-41) ได้อธิบายไว้ว่า “ทีมเสมือนจริง (Virtual Team)” หมายถึง ทีมที่สมาชิกจะติดต่อสื่อสารกันผ่านสื่อ โดยที่ไม่ได้พบหน้ากันโดยตรง ช่วยทำให้ทีมสามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ช่วยทำให้ทีมมีทักษะที่หลากหลายและมีมุมมองในการแก้ไขปัญหา หรือในการทำงานที่หลากหลายมากขึ้น การบริหารทีมเสมือนจริงมีความท้าทายอยู่ 2 ประการคือ

- การทำงานสมาชิกของทีมซึ่งทำงานในสถานที่ต่าง ๆ สามารถประสานความร่วมมือระหว่างกันและทำงานให้คืบหน้าไปได้

- การทำให้การติดต่อสื่อสารกับเพื่อนสมาชิกในทีมเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เทคโนโลยีการสื่อสารสามารถช่วยให้ทีมเสมือนจริงสามารถเชื่อมโยงกันได้ โดยเทคโนโลยีเหล่านี้หมายถึง อีเมลล์ โทรสาร การประชุมทางไกลผ่านโทรศัพท์ การประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ เว็บไซต์และซอฟต์แวร์ที่จัดการสื่อสารสำหรับกลุ่ม ซึ่งเว็บไซต์นี้จะเป็นทั้งสถานที่ตั้งของห้องของทีมเสมือนจริง เป็นห้องสมุดที่รวบรวมเอกสารต่าง ๆ ไว้ และเป็นสถานที่แสดงตารางการนัดหมายต่าง ๆ

นวัตกรรมในการทำงานในทีมจะเน้นบรรยากาศการทำงานที่ไม่มีพิธีรีตอง สมาชิกในทีมมีภาวะผู้นำร่วมกันในการส่งเสริมการทำงาน หากนำรูปแบบทีมเสมือนจริงมาใช้ก็จะเกิดประโยชน์เป็นอย่างมาก เพราะทีมงานสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ตลอดเวลาผ่านสื่อต่าง ๆ อาจมีการพบกันเป็นระยะ ๆ เพื่อการบริหารทีมงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง

แนวคิดเรื่องการจัดการความรู้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2548) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ในองค์กรไว้ว่า การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

- ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

- ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้



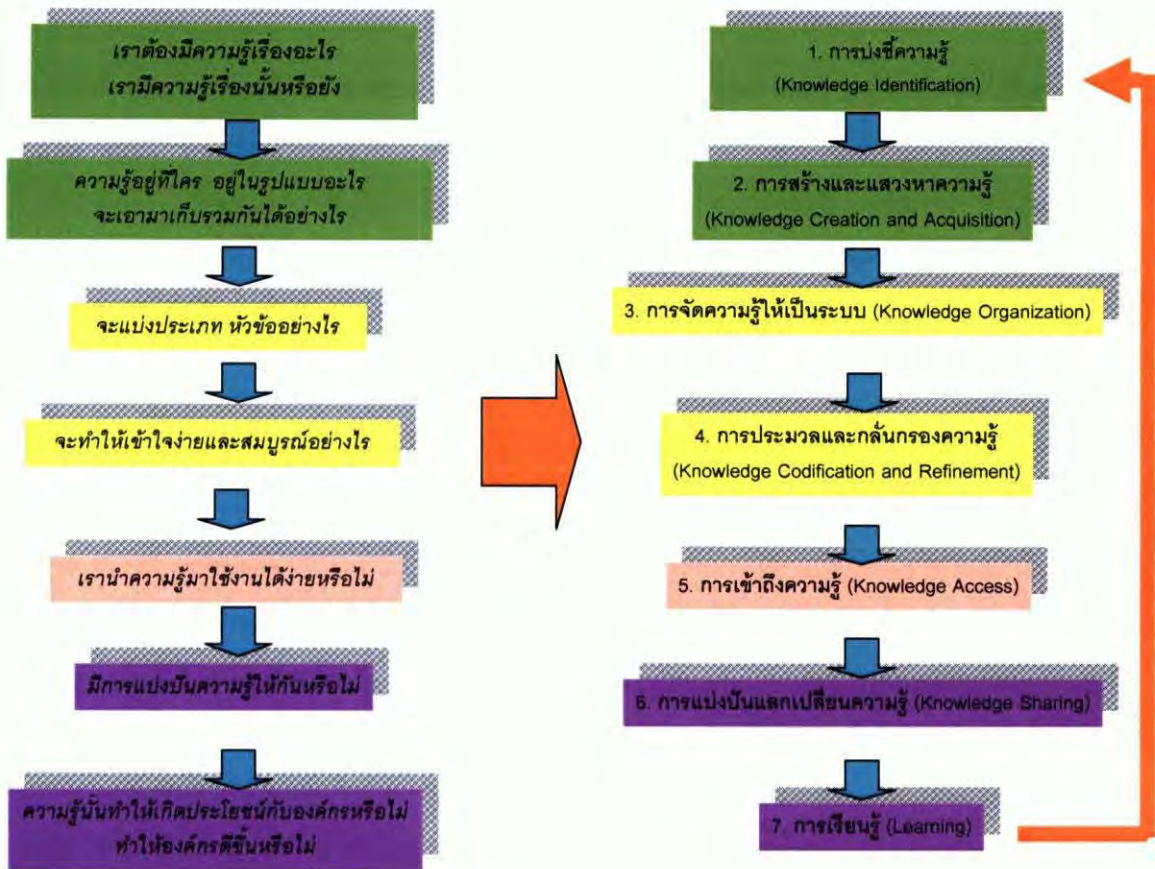
LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

- 1) การบ่งชี้ความรู้ เช่น พิจารณาว่า วิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร
- 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอกรักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
- 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต
- 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
- 5) การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการ ได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Webboard บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
- 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น
- 7) การเรียนรู้ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จาก การสร้างองค์ความรู้ > การนำความรู้ไปใช้ > เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง



แผนภาพที่ 1 แสดงกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)



ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช (2548 อ้างถึงใน <http://www.agri.kmitl.ac.th/km/knowledge/?p=21>) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 3 ประการไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กร ไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

วิธีการจัดการความรู้ (http://www.qa.kmutnb.ac.th/qa_news/2548/QANEWS102_25480815.pdf) ในเว็บไซต์ข้างต้นได้แสดงตัวอย่างวิธีการจัดการความรู้ของ 4 องค์กร ดังนี้

1. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS : ชุมชนนักปฏิบัติ

การจัดการความรู้ของ AIS เกิดจากสภาพการแข่งขันในธุรกิจโทรคมนาคม และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ทำให้ต้องมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด โดยการดึงเอาความรู้ของคนในองค์กรมาใช้เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

AIS เริ่มต้นการจัดการความรู้ด้วยการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices - CoPs) จากกลุ่มพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญคล้ายคลึงกัน มีปัญหาคล้ายกัน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติ สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันทุกเวลาที่มีปัญหา ในระยะแรกมีสมาชิกไม่กี่คน และขยายวงเป็นกลุ่มใหญ่ขึ้น และสร้างเป็นกลุ่มผู้สอนงาน (Mentor) จากนั้นต่อขยายด้วยการสร้างให้เป็นวิทยากรภายใน เพื่อให้การเรียนรู้กระจายไปทั่วองค์กร และสามารถนำไปปฏิบัติได้ สิ่งที่น่าสนใจ คือ การเริ่มต้นกิจกรรมการจัดการความรู้ของ AIS ไม่ได้เริ่มต้นจากการสั่งการโดยผู้บริหารระดับสูง แต่เป็นการรวมกลุ่มอย่างเป็นธรรมชาติของผู้ปฏิบัติงาน จากกลุ่มเล็ก ๆ เพียงกลุ่มเดียว และใช้เวลาเป็นปีสร้างความต่อเนื่องให้เกิดขึ้นในการแบ่งปันความรู้สร้างความสัมพันธ์ที่ดี จนขยายไปสู่กลุ่มใหญ่

2. บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) : แลกเปลี่ยนความรู้

บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้เป็นอย่างยิ่ง เพราะถือว่าความรู้คือพื้นฐาน และเป็นการยกระดับความสามารถขององค์กรที่จะทำให้เหนือกว่าคู่แข่ง ผู้บริหารระดับสูงจะเข้ามามีบทบาท โดยการทำให้การจัดการความรู้สามารถตอบโจทย์เป้าหมายทางธุรกิจได้ การจัดการความรู้ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทยฯ เริ่มจากการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้หลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้ในกลุ่มงานต่าง ๆ การทำกิจกรรม Book Briefing ซึ่งจะถ่ายเป็นวิดีโอไว้และเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยฯ ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บความรู้ รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องต่าง ๆ โดยพนักงานทุกระดับสามารถสอบถามเรื่องที่อยากรู้ และหาความรู้เรื่องต่าง ๆ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร โดยทำให้พนักงานทุกระดับใช้ได้สะดวกและเห็นความสำคัญ

3. การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : คลังสมอง

การจัดการความรู้ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เริ่มต้นขณะอยู่ระหว่างการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2544 ที่งานบำรุงรักษาโยธา เห็นว่าประสบการณ์ต่าง ๆ ด้านการตรวจสอบ ซึ่งเป็นภารกิจหลักกำลังจะสูญหายไปอันเนื่องจากวิกฤตสมองไหล วิศวกรอาวุโสเกษียณอายุ และการจัดเก็บรายงานต่าง ๆ ไม่เป็นระบบ มีผลทำให้งานเกิดความเสียหายเพราะขาดประสบการณ์ในการวิเคราะห์ปัญหา จึงเริ่มจากการทำโครงการคลังสมองงานโยธา โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญใน กฟผ. แล้วนำมาจัดเก็บให้เป็นระบบ ต่อมาจึงเริ่มศึกษาและนำแนวทางการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ โดยมีหลักการ คือ

- 1) เน้นเนื้อหาที่ต้องการนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์จริง ๆ เชื่อมถือได้ มีบริบทเดียวกัน
- 2) ทำให้เกิดการเรียนรู้
- 3) ต้องมีการวัดผลเพื่อจะได้รู้ว่าทำแล้วได้อะไร
- 4) กำหนดคนทำงานและเวลาในการทำงานจัดเก็บความรู้ที่ชัดเจน ตลอดจนให้การฝึกอบรม

4. ธนาคารแห่งประเทศไทย : ความรู้จากเรื่องเล่า

ธนาคารแห่งประเทศไทย มีงานที่หลากหลาย และวัฒนธรรมองค์กรเดิมมีช่องว่างระหว่างหน่วยงาน ไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ไม่มีการเรียนรู้กันและกัน ขาดการแบ่งปันความรู้ และพนักงานที่มีความรู้และประสบการณ์เริ่มทยอยเกษียณอายุงานออกไป

ธนาคารแห่งประเทศไทยวางเป้าหมายหลักในการจัดการความรู้ คือ “เป็นองค์กรที่มีคุณภาพ เป็นศูนย์กลางของข้อมูลทางเศรษฐกิจของไทยที่สมบูรณ์ที่สุดในปี พ.ศ. 2550” เริ่มต้นจากการเขียนแผนในการจัดการความรู้ โดยมีพื้นฐานแนวคิดที่สำคัญ คือ องค์กรมีความรู้อะไร ความรู้นั้นอยู่ที่ไหน และไหลเวียนในองค์กรอย่างไร

ขั้นต่อมาคือ การจัดลำดับความสำคัญของความรู้ ซึ่งได้ข้อสรุปว่าความรู้ที่มาจากประสบการณ์มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องรีบเก็บรักษาไว้ จึงเป็นที่มาของการเก็บความรู้ในตัวบุคคลด้วยเรื่องเล่า เป็นการสอบถามว่าภายใต้บริบทของเหตุการณ์หนึ่ง บุคคลผู้นั้นคิดหรือตัดสินใจอย่างไร สิ่งที่เป็นประโยชน์อย่างมากคือความผิดพลาดในอดีตซึ่งจะมาเป็นบทเรียนในปัจจุบัน ซึ่งผู้บริหารเป็นกลุ่มแรกที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างในการถ่ายทอดความรู้ในรูปแบบเรื่องเล่า ทำให้โครงการได้รับการยอมรับ และเห็นประโยชน์ร่วมกันในที่สุด ต่อจากนั้นก็ดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่อยู่ในแผนได้ง่ายขึ้น สิ่งที่สำคัญก็คือ การดำเนินการในโครงการนี้จะต้องทำให้พนักงานเห็นว่าไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ใช้วิธีการง่าย ๆ ไม่ใช่ศัพท์เทคนิคใดๆ เพื่อให้เข้าถึงง่าย ใช้งานง่ายและไม่สร้างความรู้สึกรอคอยด้าน

จะเห็นได้ว่าแต่ละองค์กรมีเหตุความจำเป็นและลักษณะการเริ่มต้นที่ต่างกัน บางองค์กรมีเหตุความจำเป็นเนื่องมาจากการที่ต้องเพิ่มความสามารถขององค์กรเพื่อการแข่งขัน ในขณะที่บางองค์กร เกิดจากภาวะที่ความรู้กำลังจะสูญหาย เนื่องจากขาดการถ่ายทอดและเก็บรักษาไว้ เช่นเดียวกับลักษณะการเริ่มต้น บางองค์กรเกิดจากการเริ่มของผู้ปฏิบัติกลุ่มเล็ก ๆ บางองค์กรเริ่มจากนโยบายขององค์กรจากผู้บริหารระดับสูง แต่ที่ มีความเหมือนกัน คือ ความง่าย ชัดเจน และทุกคนเห็นความสำคัญ ทำด้วยใจ ปัจจัยสำคัญของการจัดการความรู้ ก็คือ "คน"

เทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้

พรณี สวนเพลง (2552 อ้างถึงใน <http://www.agri.kmitl.ac.th/km/knowledge/?p=21>)

กล่าวถึงสาเหตุของความจำเป็นในการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ไว้ 3 ประเด็นคือ

1) การเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหารและการปฏิบัติงาน เนื่องจากระบบสารสนเทศเดิมไม่สามารถให้ข้อมูล หรือทำงานได้ตามต้องการในเรื่องของการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นมิติใหม่ของการจัดการ

2) การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและราคาที่ถูกลง

3) การปรับปรุงองค์กรและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงหลักการสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- การคำนึงถึงเจ้าของและผู้ใช้ระบบ โดยให้ผู้ที่ใช้ระบบเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ขั้นแรกของการพัฒนาระบบ จะทำให้ผู้ใช้มีความคุ้นเคยและเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานพัฒนาระบบ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะช่วยลดแรงต่อต้านระบบลงได้

- เข้าถึงปัญหาให้ตรงจุด โดยการศึกษาและทำความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น ค้นหาสาเหตุ จัดลำดับความสำคัญและผลกระทบที่เกิดจากปัญหา รวบรวมและกำหนดความต้องการที่จะแก้ไข ปัญหา หาวิธีแก้ไขปัญหามากมาย ๑ วิธี และเลือกวิธีที่ดีที่สุด ออกแบบและทำการแก้ปัญหามาวิธีที่เลือก สังเกตและประเมินผลกระทบจากวิธีแก้ปัญหานั้นนำมาใช้ และปรับปรุงวิธีการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

- กำหนดขั้นตอนหรือกิจกรรมในการพัฒนาระบบ ซึ่งต้องกระทำอย่างชัดเจนเพราะจะช่วยลดความยุ่งยากในการพัฒนาระบบได้

- กำหนดมาตรฐานในการพัฒนาระบบ เพื่อให้มีระเบียบในการปฏิบัติ และช่วยให้การบำรุงรักษาระบบเป็นไปด้วยความสะดวกและคล่องตัว

- ตระหนักว่าการพัฒนาระบบเป็นการลงทุนประเภทหนึ่ง ฉะนั้นจึงควรมีความรอบคอบในการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ และเลือกวิธีในการแก้ปัญหานั้นที่ดีที่สุด โดยพิจารณาถึงข้อดีและข้อจำกัดของแต่ละวิธี รวมถึงผลประโยชน์หรือความคุ้มค่าในการลงทุน

- เตรียมความพร้อมหากจะต้องยกเลิก หรือทบทวนระบบสารสนเทศที่กำลังพัฒนา เพราะอาจมีการประเมินผลตอบแทนจากการลงทุนใหม่แล้วไม่คุ้มค่า หรือจำเป็นต้องลดขอบเขตการทำงานลง เมื่อมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ

- แบ่งระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ที่จะต้องพัฒนาออกเป็นระบบย่อย (Subsystems) จะช่วยให้ทีมงานสามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้เร็วขึ้น การตรวจสอบข้อผิดพลาดสามารถทำได้อย่างสะดวก ทำให้กระบวนการแก้ปัญหามีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ ให้สามารถรองรับต่อการขยายหรือการปรับเปลี่ยนในอนาคต เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรอาจจำเป็นต้องปรับขยายระบบสารสนเทศเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ดังนั้นทีมงานพัฒนาระบบจะต้องออกแบบระบบ เพื่อให้สามารถรองรับการเติบโต และเปลี่ยนแปลงในอนาคตด้วย



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณพล ดุษฎีสุวรรณ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องราวจังหวัดทุกซ์ศึกษาเฉพาะกรณีการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สรุปได้ว่า ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานคือ ทักษะในการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน ในส่วนของผู้รับบริการ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ คือ จำนวนสมาชิกและความต้องการในการขอหารือมากกว่าจำนวนวันเวลาที่เปิดโอกาสให้หารือ ข้อมูลในการนำมาหารือไม่ชัดเจน ด้านอุปสรรคพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดขวัญกำลังใจเกี่ยวกับสถานที่ทำงานไม่ถาวรเนื่องจากมีการย้ายบ่อยครั้ง อัตรากำลังใจไม่เพียงพอ กระบวนการปฏิบัติงานยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกและสิ่งที่สมาชิกสนใจและคาดหวังคือ ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำในการดำเนินการ ซึ่งบางครั้งการดำเนินการก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการเนื่องจากระเบียบและแนวทางปฏิบัติของทางราชการซึ่งอาจจะส่งผลให้ถูกมองได้ว่าการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ทนงศักดิ์ สุระคำแหง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพงานให้บริการวิชาการของสำนักวิชาการ” สรุปได้ว่าการให้บริการทางกฎหมายของสำนักวิชาการยังขาดประสิทธิภาพเนื่องจากมีปัจจัยของปัญหาและสาเหตุหลายประการ เช่น ขาดบุคลากรทางกฎหมายที่มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ขาดแหล่งข้อมูลกฎหมายและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สมบูรณ์เป็นของตนเอง นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในเรื่องเวลาที่ทำให้การปฏิบัติงานขาดความสมบูรณ์เท่าที่ควร จึงเห็นควรพิจารณาเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทางกฎหมายอย่างจริงจังเพื่อให้มีความรู้ความสามารถและทักษะเพิ่มขึ้น รวมทั้งจัดให้มีระบบฐานข้อมูลทางด้านกฎหมายของหน่วยงานที่สมบูรณ์เพื่อรองรับการให้บริการข้อมูลวิชาการทางกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สมนฤทัย อักษรมัต (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านวิชาการของฝ่ายเลขานุการคณะผู้แทนรัฐสภาไทยในการเข้าร่วมประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศ” สรุปได้ว่าการปฏิบัติงานด้านวิชาการของฝ่ายเลขานุการคณะผู้แทนราษฎรรัฐสภาไทยในการเข้าร่วมประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากบุคลากรขาดการพัฒนาและบุคลากรบางส่วนไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควร รวมทั้งไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ในการทำงานอย่างเต็มที่ จึงได้เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านบุคลากรในเรื่องการสรรหาและคัดเลือก รวมทั้งการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร โดยใช้หลักสมรรถนะ (Competency) และการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านเทคโนโลยีการจัดเก็บ

ข้อมูลที่เป็นระบบและเอื้อต่อการใช้งานและการจัดทำระบบการติดตามผลการนำมติที่ประชุมรัฐสภา
ระหว่างประเทศไปปฏิบัติ

กรรมการ ชอินทรวงศ์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ สำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” สรุปได้ว่า มีปัญหาอุปสรรคสำคัญคือปัญหาการสนับสนุนงาน
การพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการค่อนข้างล่าช้า ไม่ทันการณ์ ปัญหาการปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง และ
ปัญหาการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามกรอบการดำเนินงาน ซึ่งมีสาเหตุมาจากปริมาณเรื่องร้องเรียนมีมาก
อำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานที่ต้องรับผิดชอบงานของคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราช-
บัญญัติหรือคณะกรรมการวิสามัญควบคุมกันไปด้วยในขณะที่จำนวนบุคลากรของกลุ่มงานยังไม่
สามารถบรรจุได้เต็มตามกรอบอัตรากำลัง โดยเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาคือ สำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎรควรเร่งดำเนินการเพิ่มอัตรากำลังให้กลุ่มงานได้ตามกรอบอัตรากำลัง ควรมีการ
ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของสำนักกรรมการ โดยนำ
เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานของกลุ่มงานให้มากขึ้น ปีละอย่างน้อย 1 โครงการ
เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ง่าย สะดวก ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากขึ้น



บทที่ 3

สถานภาพของการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาและสาเหตุ

สถานภาพของการปฏิบัติงาน

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545 กำหนดให้สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร ข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง คณะทำงานทางการเมืองและคณะกรรมการประสานงานของรัฐสภาและสภาผู้แทนราษฎร
2. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของการประชุมประธานสภาผู้แทนราษฎร และประธานกรรมาธิการสามัญของสภาผู้แทนราษฎร
3. วิเคราะห์และเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร ในการกำหนดนโยบาย การประสานนโยบาย และการติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบาย
4. วิเคราะห์และเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร เกี่ยวกับงานในหน้าที่
5. ประสานงานกับคณะรัฐมนตรี วุฒิสภา หน่วยงาน องค์กรและสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ราชการของรัฐสภาและสภาผู้แทนราษฎรดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
6. ค้นคว้าทางวิชาการและกฎหมาย และวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงทั้งในและต่างประเทศ
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภาในการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาและวินิจฉัย
8. ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือร้องเรียนของประชาชน และวิเคราะห์สรุปความเห็นก่อนนำเสนอประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร
9. ดำเนินการจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับงานเรื่องราวร้องทุกข์ หรือร้องเรียนของประชาชน

10. คำเนินการจัดเก็บเอกสารสำคัญที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร
11. คำเนินการเกี่ยวกับการสรุปและเผยแพร่ผลงานของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร
12. คำเนินการประสานงานเกี่ยวกับพระราชพิธี งานรัฐพิธีและงานพิธีการของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร
13. คำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการที่ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย
14. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย
15. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

ยุทธศาสตร์ของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

- วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานที่เป็นเลิศในการให้บริการทางวิชาการ เลขานุการและอำนวยการในการสนับสนุนภารกิจของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

- พันธกิจ

เพื่อให้ก้าวไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรมีพันธกิจที่จะต้องดำเนินการดังนี้

1. เป็นกลไกสนับสนุนงานด้านวิชาการ เลขานุการและอำนวยการ ให้กับประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร
2. เป็นกลไกสนับสนุนงานด้านประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยเน้นความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชน
3. เป็นกลไกสนับสนุนงานด้านการประชุมของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร
4. เป็นกลไกสนับสนุนเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์ความรู้ การจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

- เป้าหมาย

เพื่อให้ประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่และภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545 ข้อ 1 ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ 15 ประการ ดังนี้

1. เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำนโยบายของประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร
2. ดำเนินการประสานนโยบาย ติดตาม รวบรวมและรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดรัฐสภาตามที่ประธานรัฐสภา/ประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย
3. ดำเนินการเกี่ยวกับงานโครงการพิเศษตามนโยบายของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร
4. เร่งรัด ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานและกิจการพิเศษอื่น ๆ ที่ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย
5. รวบรวมข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ กลั่นกรอง รวมทั้งเสนอความเห็นในเรื่องที่ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยประธานรัฐสภา/ประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย
6. ดำเนินการจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยประธานรัฐสภา/ประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย
7. ดำเนินการจัดเก็บเอกสารสำคัญที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร
8. ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภาในการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาและวินิจฉัย
9. ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความเป็นธรรมต่อประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร
10. ดำเนินการตรวจสอบ กลั่นกรองข้อเท็จจริง และสรุปเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อเสนอประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร และรองประธานสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการ
11. ดำเนินการติดตามและรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ เพื่อเสนอประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร และรองประธานสภาผู้แทนราษฎรและผู้ร้องทุกข์
12. ดำเนินการจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน
13. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตามที่ประธานรัฐสภา/ประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย

14. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร

15. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

ภารกิจของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในการยกระดับขีดความสามารถในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ และการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

จากอำนาจหน้าที่ข้างต้น สามารถจัดกลุ่มภารกิจของกลุ่มงาน ได้ดังนี้

1. งานด้านกฎหมาย : ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภา ในการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาและวินิจฉัย

2. งานด้านเลขานุการ : ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่คณะกรรมการที่ประธานรัฐสภาแต่งตั้ง ได้แก่

- คณะกรรมการประสานงานและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยของประธานรัฐสภา

- คณะกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร และคณะอนุกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร

3. งานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความเป็นธรรมต่อประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้แก่

- ข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกรัฐสภา

- เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

4. งานด้านการพัฒนาสารสนเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. งานด้านกฎหมาย : ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภา ในการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาและวินิจฉัย

การดำเนินการของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น 2 กรณีคือ

กรณีตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 91 มาตรา 141 มาตรา 149 มาตรา 154 มาตรา 155 มาตรา 168 วรรคเจ็ด มาตรา 185 มาตรา 190 และมาตรา 233 มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

(1) ทำหนังสือประสานกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสารบรรณ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อส่งลายมือชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ร่วมลงชื่อในหนังสือที่ขอให้ส่งเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัย ตรวจสอบความถูกต้องของลายมือชื่อ

(2) พิจารณา ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ และรวบรวมข้อมูลในเรื่องที่ได้รับมอบหมายและตรวจสอบว่าผู้เสนอเรื่องได้ดำเนินการถูกต้องตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดไว้หรือไม่ จากนั้นจัดทำบันทึกเสนอความเห็นพร้อมทั้งทำคำร้องและหนังสือแจ้งผู้เสนอเรื่องในกรณีที่ต้องส่งเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัย แต่ในกรณีที่ผู้เสนอเรื่องดำเนินการไม่ครบตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดไว้ให้ทำหนังสือแจ้งผู้เสนอเรื่องทราบ แล้วเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น เพื่อนำกราบเรียนประธานรัฐสภา/ประธานสภาผู้แทนราษฎรเพื่อพิจารณาและมีคำริ

(3) เมื่อประธานรัฐสภา/ประธานสภาผู้แทนราษฎรลงนามในคำร้องแล้ว ให้เตรียมการส่งคำร้องให้ศาลรัฐธรรมนูญ โดยสำเนาคำร้องและเอกสารประกอบการพิจารณา จำนวน 15 ชุด

กรณีตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 214

(1) พิจารณา ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลในเรื่องที่ได้รับมอบหมายและตรวจสอบว่าเรื่องที่เสนอมาเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในมาตรา 214 ของรัฐธรรมนูญหรือไม่

(2) จัดทำบันทึกเสนอความเห็นว่าจะส่งเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยหรือไม่ กรณีที่เห็นว่าไม่ควรส่งเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัย ให้ทำหนังสือแจ้งผู้เสนอเรื่อง

กรณีที่เห็นควรส่งเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัย ให้ยกร่างคำร้องและหนังสือแจ้งผู้เสนอเรื่องต่อประธานรัฐสภา

(3) เสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น เพื่อนำกราบเรียนประธานรัฐสภา/ประธานสภาผู้แทนราษฎรเพื่อพิจารณาและมีคำริ

(4) เมื่อประธานรัฐสภา/ประธานสภาผู้แทนราษฎรลงนามในคำร้องแล้ว ให้เตรียมการส่งคำร้องให้ศาลรัฐธรรมนูญ โดยสำเนาคำร้องและเอกสารประกอบการพิจารณา จำนวน 15 ชุด

2. งานด้านเลขานุการ : ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่คณะกรรมการที่ประธานรัฐสภาแต่งตั้ง

เมื่อประธานรัฐสภา/ประธานสภาผู้แทนราษฎรมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการที่มีหน้าที่พิจารณาศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของประธานรัฐสภา/ประธานสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานประสานการเมืองฯ จะปฏิบัติหน้าที่เลขานุการของคณะกรรมการนั้น ๆ ซึ่งในปัจจุบันรับผิดชอบงานเลขานุการของคณะกรรมการประสานงานและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา

วินิจฉัยของประธานรัฐสภา คณะกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร และคณะอนุกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร

2.1 คณะกรรมการประสานงานเพื่อประกอบการพิจารณาและวินิจฉัยของประธานรัฐสภา

2.1.1 การดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการ

(1) เมื่อได้รับมอบหมายจากเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้ยกร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการนิติกรจะประสานงานขอรายชื่อผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อเสนอรายชื่อต่อประธานรัฐสภาพิจารณา

(2) เมื่อประธานรัฐสภามีดำริเห็นชอบกับรายชื่อคณะกรรมการ นิติกรดำเนินการยกร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ พร้อมทั้งกำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ แล้วจัดทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อให้ประธานรัฐสภาลงนามในคำสั่งแต่งตั้งดังกล่าว

(3) ดำเนินการแจ้งเวียนคำสั่งดังกล่าวผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2.1.2 การดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการ

ก่อนวันประชุม

(1) ประสานงานกับคณะกรรมการเพื่อกำหนดวันประชุมและยืนยันการเข้าร่วมประชุมแล้วแจ้งผลให้ผู้อำนวยการกลุ่มงาน เพื่อนำเรียนประธานกรรมการ ทราบ หากมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดวันเวลา สถานที่ เจ้าหน้าที่ที่ต้องแจ้งให้คณะกรรมการทุกท่านทราบ

(2) ติดต่อประสานงานขอจองห้องประชุมเพื่อใช้ในการประชุม

(3) จัดทำหนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการ หนังสือเชิญบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม หนังสือขอความร่วมมือในการจัดส่งข้อมูลและเอกสารอื่น ๆ

(4) จัดทำขึ้นตอนการประชุมและเอกสารข้อมูลประกอบการประชุมเฉพาะเรื่องที่จำเป็นต้องใช้ในการประชุมเป็นเอกสารประกอบการพิจารณา

(5) จัดส่งหนังสือ เอกสารประกอบการประชุมและเอกสารที่เกี่ยวข้องให้กรรมการและผู้เกี่ยวข้อง

(6) จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อใช้ในการประชุม ตลอดจนประสานงานเพื่อขอบริการเครื่องดื่ม เบิกเบี้ยประชุม ค่าอาหารว่าง ติดตั้งคอมพิวเตอร์และเครื่องเสียง



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

ในวันประชุม/ระหว่างการประชุม

- (1) ก่อนถึงเวลาประชุม ตรวจสอบความพร้อมของห้องประชุม จัดเพิ่มสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมลงชื่อ จ่ายเบี้ยประชุม แจกจ่ายเอกสารประกอบการประชุม
- (2) นำเสนอเพิ่มเรื่องที่จะประชุม เพิ่มขั้นตอนการประชุมให้ประธานในที่ประชุมทราบ
- (3) ในระหว่างการประชุม ฝ่ายเลขานุการจะเป็นผู้จับบันทึกการประชุม และชี้แจงข้อมูลรายละเอียด

หลังการประชุม

- (1) จัดทำบันทึกเสนอบันทึกการประชุม แล้วนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น จากนั้นจัดเตรียมบันทึกการประชุม เพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมรับรองในครั้งต่อไป
- (2) หากมีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือบุคคลใด จะจัดทำหนังสือแจ้งให้หน่วยงานหรือบุคคลนั้น ๆ ทราบและดำเนินการให้เป็นไปตามมติที่ประชุม

2.2 คณะกรรมการจริยธรรมของสภาผู้แทนราษฎร

คณะกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎรประกอบด้วยประธานสภาผู้แทนราษฎร โดยตำแหน่ง และกรรมการอื่นอีก 20 คน ซึ่งเลือกจากผู้ซึ่งเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของพรรคการเมืองที่มีอยู่ในสภาผู้แทนราษฎรพรรคละ 1 คน จำนวนกรรมการที่เหลือให้พิจารณาตามสัดส่วนของจำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของแต่ละพรรคการเมืองที่มีอยู่ในสภาผู้แทนราษฎร ทั้งนี้เป็นไปตามข้อบังคับว่าด้วยประมวลจริยธรรมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการ พ.ศ. 2552

กรณีมีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

ก่อนวันประชุม

- (1) นิติกรทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร ตามข้อบังคับว่าด้วยประมวลจริยธรรมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการ พ.ศ. 2553
- (2) ประสานงานกับคณะกรรมการเพื่อกำหนดวันประชุมและยืนยันการเข้าร่วมประชุมแล้ว หากมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดวันเวลา สถานที่ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งให้คณะกรรมการทุกท่านทราบ
- (3) ติดต่อประสานงานของห้องประชุมเพื่อใช้ในการประชุม

(4) จัดทำหนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการ หนังสือเชิญบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม หนังสือขอความร่วมมือในการจัดส่งข้อมูลและเอกสารอื่น ๆ

(5) จัดทำขั้นตอนการประชุมและเอกสารข้อมูลประกอบการประชุมเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้ในการประชุมเป็นเอกสารประกอบการพิจารณา

(6) จัดส่งหนังสือ เอกสารประกอบการประชุมและเอกสารที่เกี่ยวข้องให้กรรมการและผู้เกี่ยวข้อง

(7) จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อใช้ในการประชุม ตลอดจนประสานงานเพื่อขอบริการเครื่องพิมพ์ดีด เบิกเบี้ยประชุม ค่าอาหารว่าง ติดตั้งคอมพิวเตอร์และเครื่องเสียง

ในวันประชุม/ระหว่างการประชุม

(1) ก่อนถึงเวลาประชุม ตรวจสอบความพร้อมของห้องประชุม จัดเพิ่มสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมลงชื่อ จ่ายเบี้ยประชุม แจกจ่ายเอกสารประกอบการประชุม

(2) นำเสนอเพิ่มเรื่องที่จะประชุม เพิ่มขั้นตอนการประชุมให้ประธานในที่ประชุมทราบ

(3) ในระหว่างการประชุม ฝ่ายเลขานุการจะเป็นผู้จัดบันทึกการประชุม และชี้แจงข้อมูลรายละเอียด

หลังการประชุม

(1) จัดทำบันทึกเสนอบันทึกการประชุม แล้วนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น จากนั้นจัดเตรียมบันทึกการประชุม เพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมรับรองในครั้งต่อไป

(2) ในกรณีที่เป็นการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องการประพาศติศึคจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร จะต้องทำหนังสือถึงสำนักงานการประชุมแจ้งผลการวินิจฉัยเพื่อให้บรรจุเข้าระเบียบวาระเรื่องแจ้งให้สภาผู้แทนราษฎรทราบ

3. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความเป็นธรรมต่อประธานรัฐสภา ประธาน สภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้แก่

- ข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกรัฐสภา
- เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน



การขอปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร/สมาชิกรัฐสภา

ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ข้อ 17 กำหนดให้ประธานในที่ประชุมอนุญาตให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือในเรื่องต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชน เรื่องที่อยู่ในความสนใจของสาธารณชน เรื่องในวงงานรัฐสภา ฯลฯ ในส่วนของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

(1) นิดิกร/วิทยากรติดตามและสรุปประเด็นการหารือของสมาชิกฯ จากโทรศัพท์ด่วนจรปิด จากนั้นตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลจากรายงานตัวเลขและแหล่งข้อมูลต่างๆ ทำการวิเคราะห์ว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด

(2) ร่างบันทึกข้อความสรุปประเด็นและเสนอความเห็น เสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามกำกับตามลำดับชั้น หากพบข้อผิดพลาด จะส่งกลับมาให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลแก้ไข

(3) เมื่อผ่านความเห็นชอบของผู้บังคับบัญชาตามสายงานแล้ว นำกราบเรียนประธาน/รองประธานรัฐสภาหรือประธาน/รองประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประธานในที่ประชุมเพื่อพิจารณาลงนามในหนังสือถึงผู้เกี่ยวข้อง

(4) เมื่อเรื่องดังกล่าวได้ข้อยุติแล้ว ให้ดำเนินการจัดเก็บเรื่องเข้าสารบบและนำเข้าข้อมูลลงฐานข้อมูลข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

(5) กรณีที่มีความคืบหน้าในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ให้ทำหนังสือแจ้งผู้หารือทราบด้วย

ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2551-2553 งานข้อปรึกษาหารือฯ ได้รับการคัดเลือกให้ดำเนินการตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการกำกับมาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติราชการและพิจารณาปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีการตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงานจาก 7 วันทำการ เหลือ 5 วันทำการ ในการประชุมที่มีการขอปรึกษาหารือไม่เกิน 30 ข้อหารือ ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ได้รับการคัดเลือกให้ดำเนินการรักษามาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติงานตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกรัฐสภา (5 วันทำการ) แต่มีการปรับเปลี่ยนจากจำนวนครั้งประชุมมาเป็นจำนวนข้อหารือในคราวประชุมที่มีการขอปรึกษาหารือไม่เกิน 30 ข้อหารือ และได้ดำเนินการสืบเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน



Legislative Institutional Repository of Thailand

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

(1) เมื่อเจ้าพนักงานธุรการลงรับเรื่องเข้าสารบบของกลุ่มงาน แล้วจะแจกจ่ายงานให้นิติกร/วิทยากรรับไปดำเนินการ ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายจะมอบหมายให้นิติกรดำเนินการ หากเป็นงานเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกฎหมายจะมอบหมายให้วิทยากรดำเนินการ

(2) นิติกร/วิทยากรที่ได้รับมอบหมายจะพิจารณา ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลในเรื่องดังกล่าว จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ จัดทำบันทึกเสนอความเห็นในเรื่องนั้น ๆ และร่างหนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งมีแนวทางปฏิบัติในการเสนอความเห็นดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงแนวทางปฏิบัติในการเสนอความเห็นกรณีเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

ความเห็น	ลักษณะของเรื่อง	การดำเนินการ
1. เสนอให้ยุติการดำเนินการ	1.1 เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์/ไม่แจ้งชื่อที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ และไม่เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม 1.2 เรื่องที่ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ/เรื่องที่พื้นวิสัยที่จะดำเนินการได้/ไม่มีสาระสำคัญที่จะดำเนินการได้/ไม่ส่งข้อมูลเพิ่มเติม	ยุติเรื่อง
2. เสนอให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	2.1 เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ประธานฯ หรือสำนักงานฯ	
	2.1.1 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ฝ่ายบริหาร องค์กรตามรัฐธรรมนูญ ฯลฯ	ส่งเรื่องให้หน่วยงาน ภายนอกดำเนินการ
	2.1.2 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับรัฐสภา	ส่งเรื่องให้หน่วยงานสังกัด รัฐสภาดำเนินการ
	2.1.3 เรื่องแสดงความคิดเห็น ให้ ข้อเสนอแนะ หรือขอข้อมูล	นำกราบเรียน/เรียนเพื่อทราบ และมีหนังสือตอบขอบคุณ หรือส่งข้อมูลให้
	2.1.4 เรื่องที่ร้องเรียนเข้ามาในช่วงที่ มีการยุบสภาหรือสภาสิ้นสุดวาระ	ทำหนังสือชี้แจงผู้ร้อง

ความเห็น	ลักษณะของเรื่อง	การดำเนินการ
	<p>2.2 เรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ของประธานฯ</p> <p>2.2.1 เรื่องที่เป็นอำนาจหน้าที่ โดยตรงของหน่วยงานที่รับผิดชอบ</p> <p>2.2.1.1 เรื่องที่อยู่ระหว่างการ พิจารณาของศาลหรือศาลมีคำพิพากษา แล้ว</p> <p>2.2.1.2 เรื่องที่อยู่ระหว่างการ พิจารณาขององค์กรอิสระหรือองค์กร นั้น ๆ ได้มีคำสั่งแล้ว</p>	<p>ทำหนังสือชี้แจง /แนะนำผู้ร้อง</p>
	<p>2.2.1.3 เรื่องที่เกี่ยวกับการ บริหารงานบุคคลของหน่วยงาน เช่น การเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง การโยกย้าย การ ลงโทษทางวินัย ซึ่งเป็นดุลยพินิจ เด็ดขาดของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน นั้น ๆ</p>	<p>ทำหนังสือชี้แจง /แนะนำผู้ร้อง</p>
	<p>2.2.2 เรื่องที่ต้องปฏิบัติตาม บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หรือ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>ทำหนังสือชี้แจง /แนะนำผู้ร้อง</p>

(3) นิติกร/วิทยากรจัดทำบันทึกเสนอความเห็น บันทึกถึงผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง (เฉพาะกรณีใช้หนังสือประทับตรา) และหนังสือประทับตราแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือแจ้งหน่วยงาน หนังสือแจ้งผู้ร้อง เสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามกำกับตามลำดับชั้น หากพบข้อผิดพลาด จะส่งกลับมาให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลแก้ไข

(4) กรณีหนังสือประทับตรา เจ้าพนักงานธุรการจะนำเพิ่มงานที่ผู้บังคับบัญชามีคำสั่งแล้ว นำส่งให้ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางลงนาม

(5) เจ้าพนักงานธุรการจัดส่งหนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้องทางไปรษณีย์ โดยประสานกับกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสารบรรณ สำนักบริหารงานกลาง

(6) กรณีที่มีความคืบหน้าในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ให้ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบ



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้มีคำสั่งที่ 1/2552 แต่งตั้งคณะทำงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 6 การจัดการกระบวนการ และคณะทำงานฯ ได้จัดทำแผนพัฒนาองค์กร หมวด 6 การจัดการกระบวนการ และได้กำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อนำไปดำเนินการและรายงานผลการดำเนินการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานของการบริหารจัดการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในหมวด 6 การจัดการกระบวนการ ในการนี้ คณะทำงานได้คัดเลือก “กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์” เป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่าของพันธกิจด้านการส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน เริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ 2553 เป็นต้นไป ซึ่งตามแผนพัฒนาองค์กร หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ได้กำหนดให้ “กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์” เป็นหนึ่งในกระบวนการที่สร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยมีประเด็นที่ต้องดำเนินการสร้างคุณค่า 2 ประเด็น คือ การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน การดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งในกรณีข้อปรึกษาหารือฯ มีรายละเอียดของคำชี้วัด เช่นเดียวกับที่ได้กล่าวไว้แล้ว สำหรับกรณีการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ได้กำหนดตัวชี้วัดฯ ให้ต้องดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ

4. งานการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศ

เนื่องจากงานในหน้าที่รับผิดชอบของกลุ่มงาน มีเอกสารที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ดังนั้นจึงต้องมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพและมีการจัดทำฐานข้อมูลเรื่องต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการสืบค้น มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

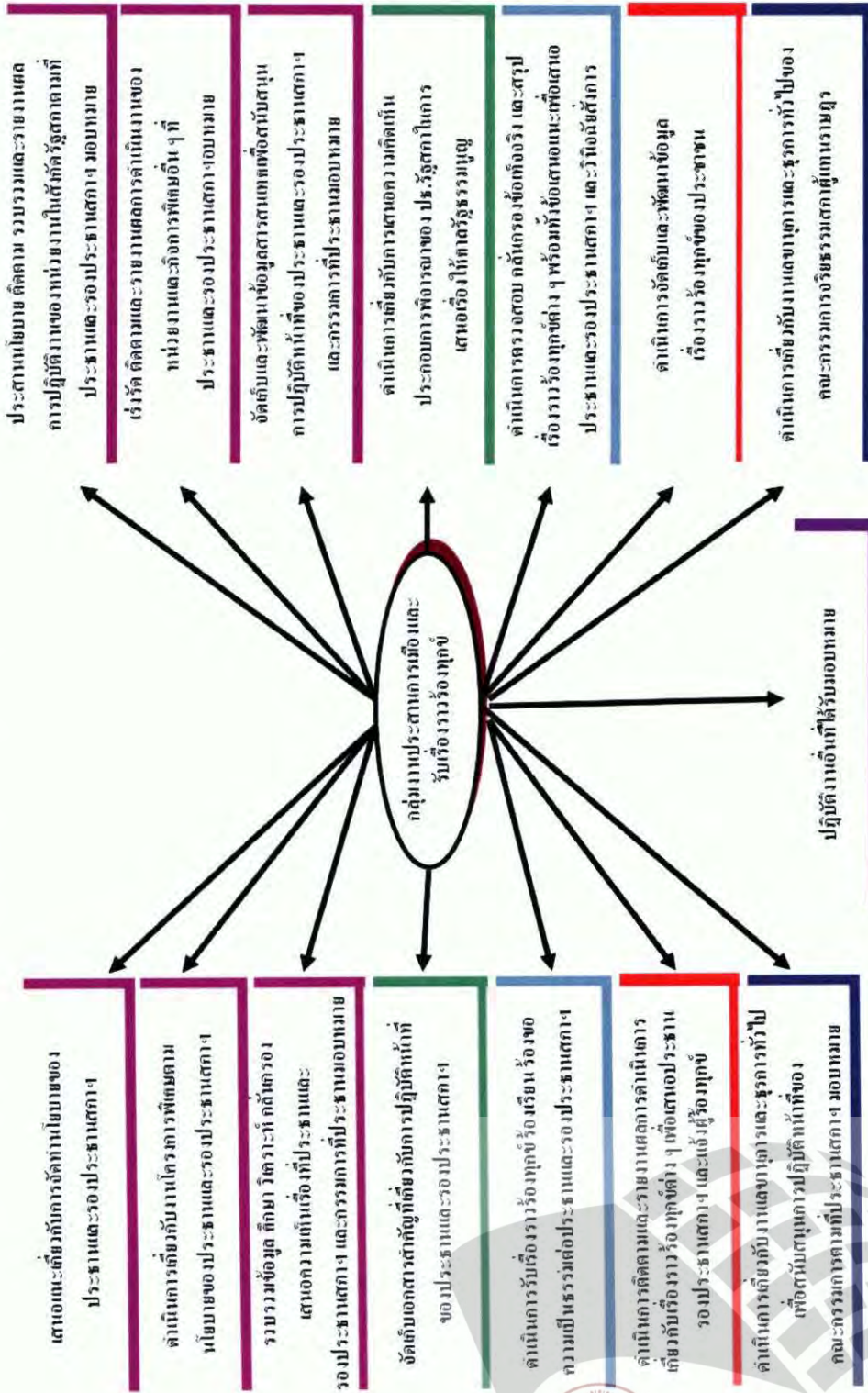
(1) ประสานงานกับสำนักสารสนเทศในการจัดทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อใช้สำหรับนำเข้าข้อมูลในฐานข้อมูลต่าง ๆ

(2) ให้เจ้าพนักงานธุรการสรุปข้อมูลของแต่ละเรื่อง เช่น ชื่อผู้ร้องหรือผู้เสนอเรื่อง วันที่ได้รับเรื่อง ผู้รับผิดชอบ การดำเนินการ ความคืบหน้าหรือผลการดำเนินงาน แล้วส่งให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลนำเข้าข้อมูลลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์

(3) กรณีที่ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลง เช่น มีการแจ้งผลความคืบหน้ามาเป็นระยะ ๆ ต้องปรับปรุงให้ตรงกับข้อเท็จจริงอยู่เสมอ

(4) ประมวลผลข้อมูลจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ตามเวลาที่กำหนดไว้เพื่อเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น

แผนภาพที่ 2 แสดงหน้าที่รับผิดชอบของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



Legislative Institutional Repository of Thailand

**แผนภาพที่ 3 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัย
ตามมาตรา 91, 141, 149, 154, 155, 168 วรรคเจ็ด, 185, 190 และ 233**



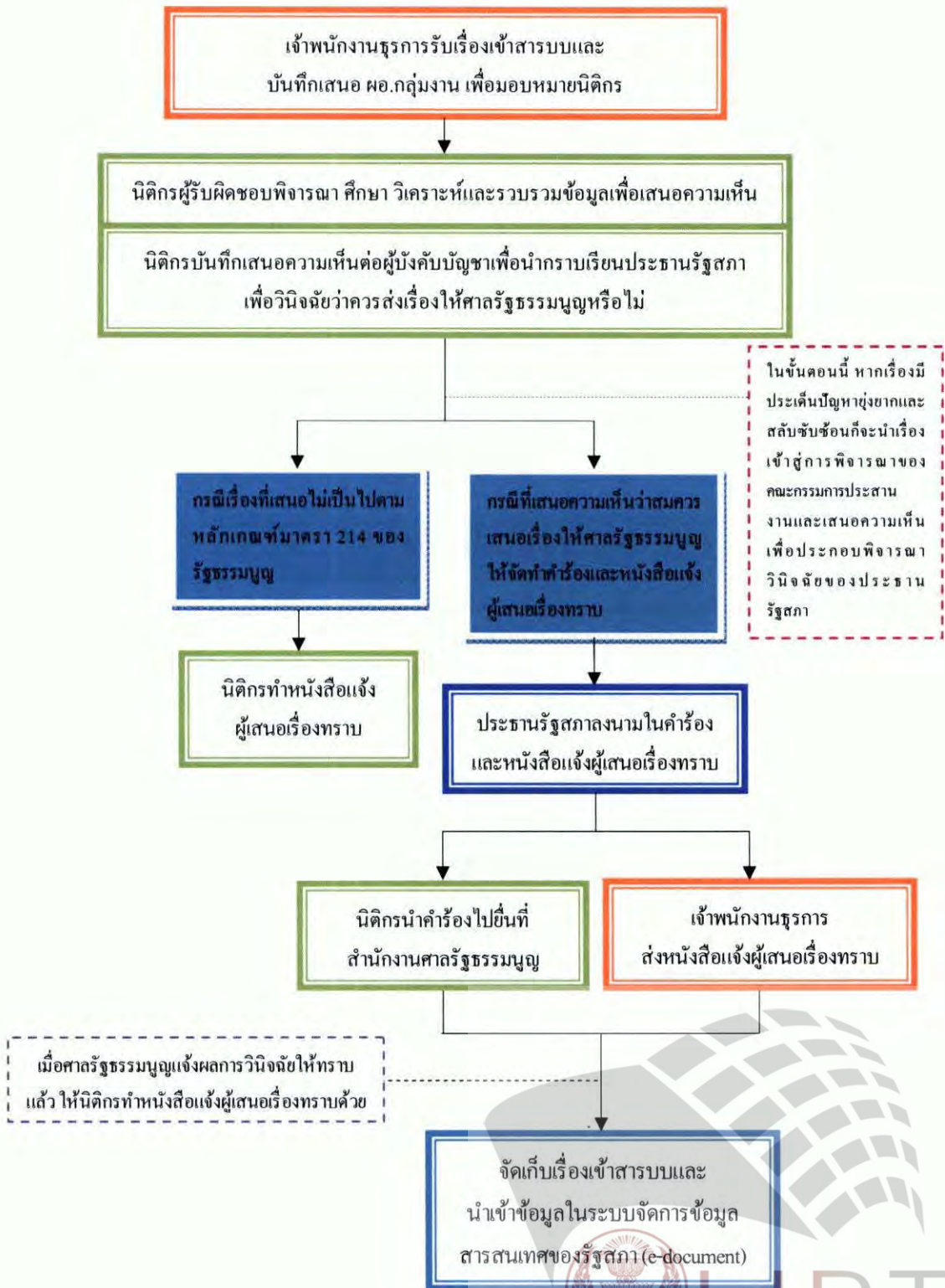
เมื่อศาลรัฐธรรมนูญแจ้งผลการวินิจฉัยให้ทราบแล้ว
ให้นิติกรทำหนังสือแจ้งผู้เสนอเรื่องทราบด้วย



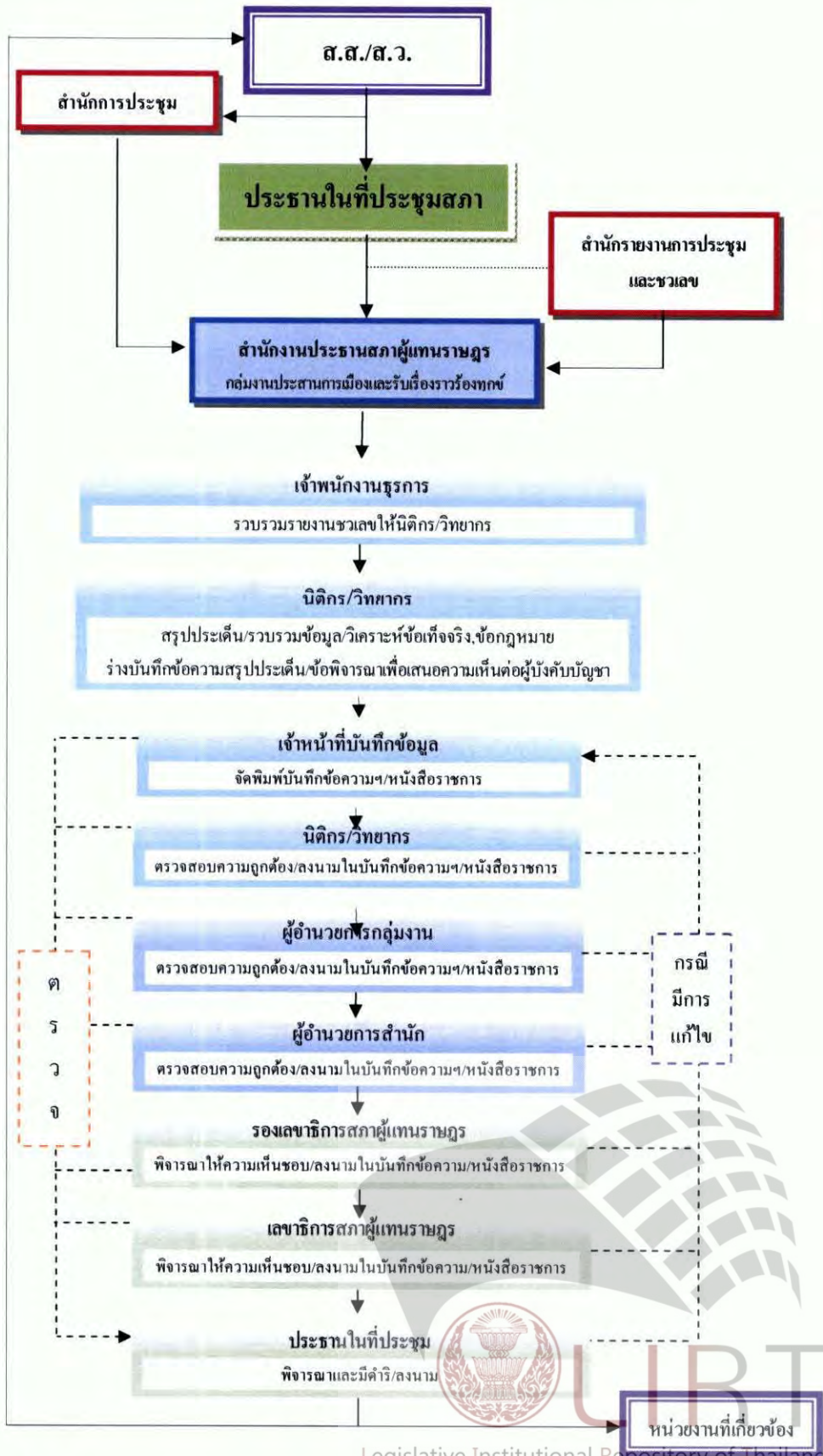
LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

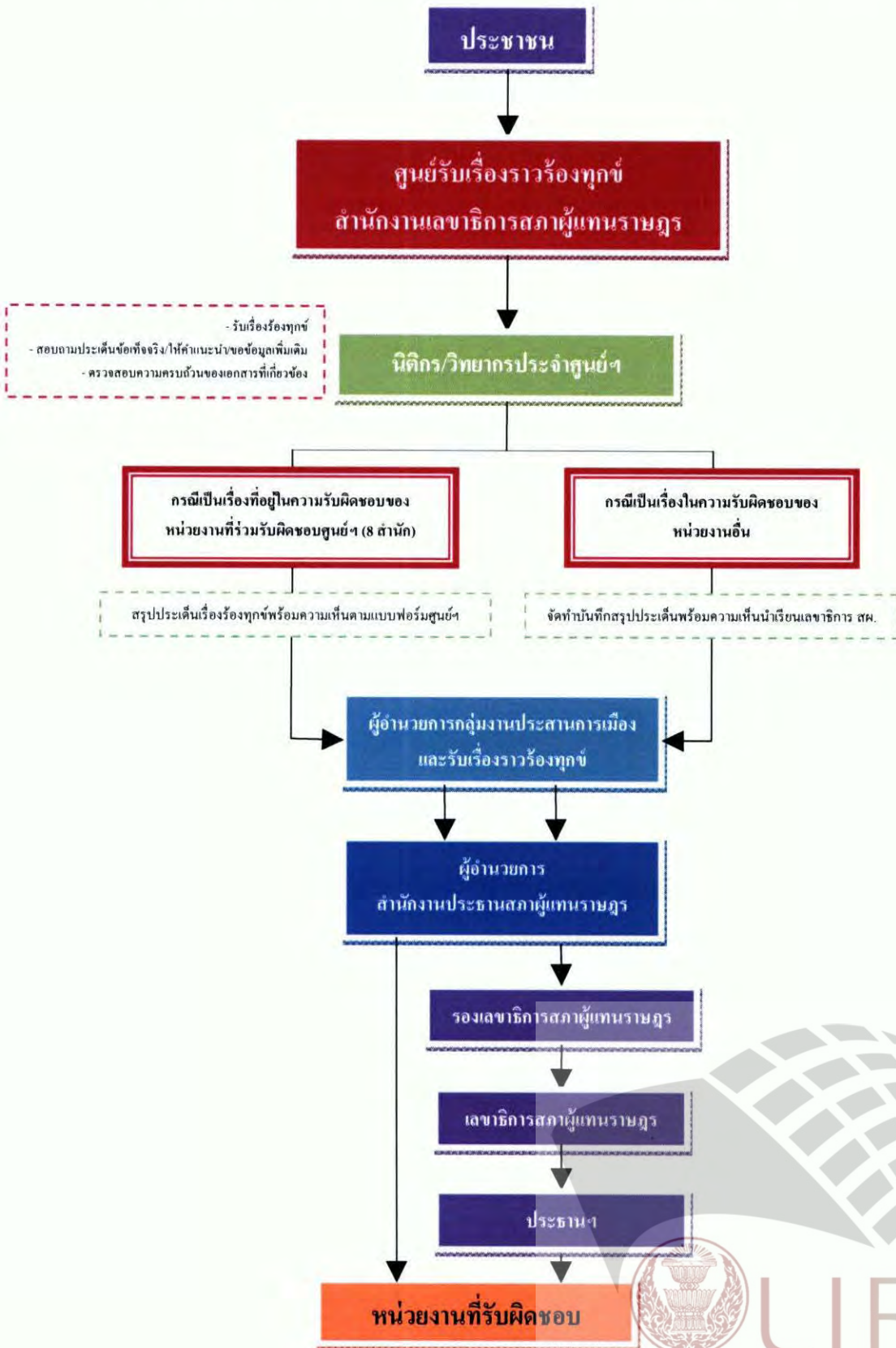
แผนภาพที่ 4 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัย
ตามมาตรา 214



แผนภาพที่ 5 แสดงขั้นตอนการดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร



แผนภาพที่ 6 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน



ปริมาณงาน

ตารางที่ 2 แสดงปริมาณงานด้านเรื่องราวร้องทุกข์ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2545-2553

ปีงบประมาณ	ปริมาณงานด้านเรื่องราวร้องทุกข์		
	ข้อปรึกษาหารือ	เรื่องราวร้องทุกข์	จำนวนรวม
2545	73	58	131
2546	300	136	436
2547	434	127	561
2548	350	140	490
2549	326	83	409
2550	0	618	618
2551	1070	401	1471
2552	2362	527	2889
2553	1641	622	2263

อัตรากำลังปัจจุบัน

ตารางที่ 3 แสดงอัตรากำลังปัจจุบันของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ตำแหน่ง	จำนวน
ผู้อำนวยการกลุ่ม	1
นิติกร	4*
วิทยากร	4
เจ้าพนักงานธุรการ	2
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	2
รวม	13

* ช่วยราชการหน้าห้องจำนวน 1 คน



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

สภาพปัญหา

จากข้อมูลสถานภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์สามารถสรุปสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานได้ดังนี้

1. ความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากบุคลากรของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์มีภารกิจหลักตามอำนาจหน้าที่หรืองานประจำมาก ประกอบกับมีภารกิจที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติมจากที่กำหนดไว้เดิม ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การเสนอความเห็นกรณีเร่งด่วนต่าง ๆ การเสนอความเห็นเกี่ยวกับข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกรัฐสภา การร่วมเป็นกรรมการ/คณะทำงานในคณะกรรมการหรือคณะทำงานต่าง ๆ ในระดับสำนักและสำนักงานฯ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติให้แล้วเสร็จอย่างรวดเร็ว แม้ว่าจะผ่านมาผลการปฏิบัติงานในส่วนที่ผู้บริหารสำนักลงนามในคำรับรองการปฏิบัติราชการจะเป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนด แต่เมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมแล้วพบว่ายังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังตัวอย่างผลการปฏิบัติงานตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกรัฐสภา และการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2551-2553 ที่ปรากฏตามตารางที่ 4 และ 5 ในหน้าถัดไป



Legislative Institutional Repository of Thailand

“เนื้อหาสาระทั้งหมดที่ปรากฏในเอกสารราชานี้
จัดทำเพื่อการศึกษาระดับอุดมศึกษา
มีอำนาจไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น”

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานตามข้อเรียกร้องของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภาในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2551-2553

ปีงบประมาณ	จำนวนข้อหารือทั้งหมด	จำนวนตามเงื่อนไข คำรับรองการปฏิบัติ ราชการ	จำนวนที่ทำได้	ร้อยละของจำนวน ที่ทำได้ตามเงื่อนไข ในคำรับรองการ ปฏิบัติราชการ	ร้อยละของจำนวน ที่ทำได้จากจำนวน ข้อหารือทั้งหมด	หมายเหตุ
2551	35 ครั้ง (1070 ข้อหารือ)	13 ครั้ง (589 ข้อหารือ)	8 ครั้ง (241 ข้อหารือ)	61.54	22.85 (44.44)	
2552	2362 ข้อหารือ	516 ข้อหารือ	489 ข้อหารือ	94.19	20.58	ตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2552 ได้ ปรับเปลี่ยนการ นับจำนวนที่ทำได้ จากจำนวนครั้ง เป็นจำนวนข้อ หารือ
2553	1641 ข้อหารือ	286 ข้อหารือ	273 ข้อหารือ	95.45	16.64	
รวม	5073 ข้อหารือ	1391 ข้อหารือ	1003 ข้อหารือ	72.11	19.77	

ข้อมูลจากตารางที่ 4 แสดงว่าในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2551- 2553 กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปฏิบัติงานสำเร็จผลตามตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ กรณีการดำเนินการตามข้อปรีกษาหารือของสมาชิกฯ ในคราวประชุมที่มีการขอปรีกษาหารือไม่เกิน 30 ข้อหารือ กล่าวคือ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 กำหนดให้ต้องดำเนินการตามข้อปรีกษาหารือฯ ให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการให้ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนครั้งประชุมที่มีการขอปรีกษาหารือไม่เกิน 30 ข้อหารือ สามารถดำเนินการตามตัวชี้วัดฯ ร้อยละ 61.54

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กำหนดให้ต้องดำเนินการตามข้อปรีกษาหารือฯ ให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการให้ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนข้อหารือในคราวประชุมที่มีการขอปรีกษาหารือไม่เกิน 30 ข้อหารือ สามารถดำเนินการตามตัวชี้วัดฯ ร้อยละ 94.19

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 กำหนดให้ต้องดำเนินการตามข้อปรีกษาหารือฯ ให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการให้ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนข้อหารือในคราวประชุมที่มีการขอปรีกษาหารือไม่เกิน 30 ข้อหารือ สามารถดำเนินการตามตัวชี้วัดฯ ร้อยละ 95.45

อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผลการปฏิบัติงานตามข้อปรีกษาหารือฯ ทั้งหมดพบว่าผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดฯ มีจำนวนน้อยมาก กล่าวคือ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีการขอปรีกษาหารือฯ ในการประชุมทั้งหมด 35 ครั้ง สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการได้เพียง 8 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.85

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มีข้อปรีกษาหารือฯ ทั้งหมด 2362 ข้อหารือ สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการได้เพียง 489 ข้อหารือ คิดเป็นร้อยละ 20.58

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 มีข้อปรีกษาหารือฯ ทั้งหมด 1641 ข้อหารือ สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการได้เพียง 273 ข้อหารือ คิดเป็นร้อยละ 16.64



ตารางที่ 5 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกรณีเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน
ในปีงบประมาณ พ.ศ.2553

งาน	จำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด	จำนวนตามเงื่อนไขในคำรับรองการปฏิบัติราชการฯ	จำนวนที่ทำได้อ	ร้อยละของจำนวนที่ทำได้ตามเงื่อนไขในคำรับรองการปฏิบัติราชการ	ร้อยละของจำนวนที่ทำได้จากจำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด
การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน	622	90	72	80	12.86

ข้อมูลจากตารางที่ 5 แสดงว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 กลุ่มงานประสานการเมืองฯ ปฏิบัติงานสำเร็จผลตามตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกรณีการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน กล่าวคือ ตัวชี้วัดฯ กำหนดให้ต้องดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการให้ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 โดยสามารถดำเนินการตามตัวชี้วัดฯ ร้อยละ 80

อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผลการปฏิบัติงานกรณีการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนพบว่าผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดฯ มีจำนวนน้อยมาก กล่าวคือ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่กลุ่มงาน รับผิดชอบทั้งหมด 622 เรื่อง สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการได้เพียง 72 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 12.86 ของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด

เมื่อพิจารณาข้อมูลผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานประสานการเมืองฯ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมจึงสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานด้านเรื่องราวร้องทุกข์มีความล่าช้า



LI RT

Legislative Institutional Repository of Thailand

2. การปฏิบัติงานมีข้อผิดพลาด

มีระยะเวลาการปฏิบัติงานจำกัด เนื่องจากภารกิจส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติด้วยความเร่งด่วนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งต้องปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ทำให้การตรวจสอบความถูกต้องของงานซึ่งมีปริมาณมากทำได้ไม่เต็มที่ ขาดความรอบคอบ ทำให้เกิดข้อผิดพลาด ต้องมีการแก้ไขงานหลายครั้ง ซึ่งสาเหตุสำคัญประการหนึ่งคือการขาดการจัดการด้านข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ขาดการบูรณาการในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กรร่วมกันในการปฏิบัติงาน บุคลากรบางส่วนขาดทักษะและทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ขาดการบริหารจัดการและบูรณาการด้านระบบข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กรที่มีเอกภาพ เช่น ระบบการจัดการความรู้ บางส่วนที่มีการดำเนินการไปแล้วแต่ขาดการกำกับดูแลการนำเข้าข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ข้อมูลสารสนเทศมีน้อยหรือมีข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน เช่น การนำเข้าข้อมูลในระบบ e-Document ซึ่งประเด็นเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพโดยรวมในการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน

3. ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการตามประเด็นที่คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกำหนด โดยดำเนินการแจกแบบสำรวจความคิดเห็นให้แก่ผู้รับบริการ 2 กลุ่มคือ

- ผู้รับบริการกรณีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน จำนวน 200 ชุด ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม ถึง 30 กันยายน 2553 ปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 42 ของจำนวนแบบสำรวจฯ ทั้งหมด

- ผู้รับบริการกรณีการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 150 ชุด ระหว่างวันที่ 29 ถึง 30 กันยายน 2553 ปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.67 ของจำนวนแบบสำรวจฯ ทั้งหมด

จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสำรวจฯ ของผู้รับบริการทั้งสองกลุ่ม สรุปผลได้ดังนี้



ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 6 แสดงผลสำรวจความคิดเห็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับ ความ พึงพอใจ/ ประเด็น	ความสุภาพ /อ่อนน้อม		ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อการ ให้บริการ		ความเพียงพอของ จำนวนเจ้าหน้าที่		ความรู้ ความสามารถของ เจ้าหน้าที่		ความเหมาะสม ในการแต่งกาย	
	ร้อยละ (%)	หรือ (%)	ร้อยละ (%)	หรือ (%)	ร้อยละ (%)	หรือ (%)	ร้อยละ (%)	หรือ (%)	ร้อยละ (%)	หรือ (%)
พึงพอใจ	90.58	95	88.23	97.5	67.93	80	85.88	97.5	81.13	7.06
ไม่พึง พอใจ	4.71	2.5	8.24	2.5	16.98	15	7.06	2.5	7.06	2.5
ไม่ระบุ	4.71	2.5	3.53	2.5	15.09	5	7.06	2.5	18.87	10

กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความพึงพอใจในประเด็นความสุภาพ อ่อนน้อมและการให้เกียรติผู้รับบริการมากที่สุด (ร้อยละ 90.58) รองลงมาคือประเด็นความ กระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อการให้บริการ (ร้อยละ 88.23) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 85.88) ความเหมาะสมในการแต่งกาย (ร้อยละ 81.13) และความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 67.93) สำหรับความไม่พึงพอใจ ผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความไม่พึงพอใจในประเด็นความ เพียงพอของเจ้าหน้าที่มากที่สุด (ร้อยละ 16.98) รองลงมาคือประเด็นความกระตือรือร้นของ เจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 8.24) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่และความเหมาะสมในการแต่งกาย (ร้อยละ 7.06) และความสุภาพ อ่อนน้อมและการให้เกียรติแก่ผู้ใช้บริการ (ร้อยละ 4.71)

กรณีการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความพึงพอใจในประเด็นความ กระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อการให้บริการและความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่มากที่สุด (ร้อยละ 97.5) รองลงมาคือประเด็นความสุภาพ อ่อนน้อมและการให้เกียรติแก่ผู้ใช้บริการ (ร้อยละ 95) ความ เหมาะสมในการแต่งกาย (ร้อยละ 87.5) และความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 80) สำหรับความไม่พึงพอใจ ผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความไม่พึงพอใจในประเด็นความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่มากที่สุด (ร้อยละ 15) รองลงมาคือประเด็นความสุภาพ อ่อนน้อมและการให้เกียรติแก่ ผู้ใช้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกาย (ร้อยละ 2.5)



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

ด้านกระบวนการ/การให้บริการ

ตารางที่ 7 แสดงผลสำรวจความคิดเห็นด้านกระบวนการ/การให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ/ประเด็น	ความสะดวก		ความง่ายไม่ซับซ้อน		ความรวดเร็ว		ความเสมอภาค	
	ร้อยละ (%)	หรือ (%)	ร้อยละ (%)	หรือ (%)	ร้อยละ (%)	หรือ (%)	ร้อยละ (%)	หรือ (%)
พึงพอใจ	58.82	77.5	58.82	70	68.24	52.5	78.82	90
ไม่พึงพอใจ	32.94	17.5	34.12	2.5	27.05	12.5	12.94	7.5
ไม่ระบุ	8.24	5	7.06	2.5	4.71	5	8.23	2.5

กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความพึงพอใจในประเด็นความเสมอภาคในการให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 78.82) รองลงมาคือประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ (ร้อยละ 68.24) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานและความง่ายไม่ซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 58.82) สำหรับความไม่พึงพอใจ ผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความไม่พึงพอใจในประเด็นความง่ายไม่ซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 34.12) รองลงมาคือประเด็นความสะดวกในการติดต่อประสานงาน (ร้อยละ 32.94) ความรวดเร็วในการให้บริการ (ร้อยละ 27.05) และความเสมอภาคในการให้บริการ (ร้อยละ 12.94)

กรณีการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความพึงพอใจในประเด็นความง่ายไม่ซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 95) รองลงมาคือประเด็นความเสมอภาคในการให้บริการ (ร้อยละ 90) ความรวดเร็วในการให้บริการ (ร้อยละ 82.5) และความสะดวกในการติดต่อประสานงาน (ร้อยละ 77.5) สำหรับความไม่พึงพอใจ ผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความไม่พึงพอใจในประเด็นความสะดวกในการติดต่อประสานงาน (ร้อยละ 17.5) รองลงมาคือประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ (ร้อยละ 12.5) ความเสมอภาคในการให้บริการ (ร้อยละ 7.5) และความง่ายไม่ซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 2.5)



LI RT

Legislative Institutional Repository of Thailand

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 8 แสดงผลสำรวจความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับ ความ พึงพอใจ/ ประเด็น	ความสมบูรณ์ของ วัสดุอุปกรณ์		สถานที่		ความทั่วถึงของสื่อฯ		การมีส่วนร่วมของ ผู้รับบริการ		ความหลากหลายของ ช่องทางการให้บริการ	
	ร้อยละ (%)	หรือ (%)	ร้อยละ (%)	หรือ (%)	ร้อยละ (%)	หรือ (%)	ร้อยละ (%)	หรือ (%)	ร้อยละ (%)	หรือ (%)
พึงพอใจ	40.05	90	58.49	65	51.76	82.5	77.65	85	51.76	80
ไม่พึง พอใจ	27.31	7.5	15.09	32.5	40	15	16.47	10	44.71	15
ไม่ระบุ	22.64	2.5	26.42	2.5	8.24	2.5	5.88	5	3.53	5

กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความพึงพอใจในประเด็นการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมากที่สุด (ร้อยละ 77.65) รองลงมาคือ ประเด็นความสะดวกของสถานที่ในการให้บริการ (ร้อยละ 58.49) ความทั่วถึงของสื่อในการเผยแพร่การให้บริการและความหลากหลายของช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของการให้บริการ (ร้อยละ 51.76) และความสมบูรณ์และพร้อมใช้งานของวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานในการให้บริการ (ร้อยละ 49.05) สำหรับความไม่พึงพอใจ ผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความไม่พึงพอใจในประเด็นความหลากหลายของช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของการให้บริการ (ร้อยละ 44.71) รองลงมาคือประเด็นความทั่วถึงของสื่อในการเผยแพร่การให้บริการ (ร้อยละ 40) ความสมบูรณ์และพร้อมใช้งานของวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานในการให้บริการ (ร้อยละ 27.31) การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ (ร้อยละ 16.47) และความสะดวกของสถานที่ในการให้บริการ (ร้อยละ 15.09)

กรณีการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความพึงพอใจในประเด็นความสมบูรณ์และพร้อมใช้งานของวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานในการให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 90) รองลงมาคือ ประเด็นการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ (ร้อยละ 85) ความทั่วถึงของสื่อในการเผยแพร่การให้บริการ (ร้อยละ 82.5) ความหลากหลายของช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของการให้บริการ (ร้อยละ 80) และความสะดวกของสถานที่ในการให้บริการ

(ร้อยละ 65) สำหรับความไม่พึงพอใจ ผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความไม่พึงพอใจในประเด็นความ สะดวกของสถานที่ในการให้บริการ (ร้อยละ 32.5) รองลงมาคือประเด็นความทั่วถึงของสื่อในการ เผยแพร่การให้บริการ และความหลากหลายของช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของการ ให้บริการ (ร้อยละ 15) การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ (ร้อยละ 10) และความสมบูรณ์และพร้อมใช้งานของวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานในการให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 7.5)

ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ตารางที่ 9 แสดงผลสำรวจความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ระดับความ พึงพอใจ/ ประเด็น	บริการตรงตาม ความต้องการ		ความรวดเร็วในการ ให้บริการ		ความง่ายในการใช้ บริการ		ความสะดวกใน การรับบริการ		ความเชื่อถือได้ของ ข้อมูล	
	ร้อยละ (%)	หรือ (%)	ร้อยละ (%)	หรือ (%)	ร้อยละ (%)	หรือ (%)	ร้อยละ (%)	หรือ (%)	ร้อยละ (%)	หรือ (%)
พึงพอใจ	51.76	87.5	69.41	72.5	0	80	64.71	80	80	82.5
ไม่พึงพอใจ	44.71	0	27.06	15	0	7.5	31.76	7.5	16.47	5
ไม่ระบุ	3.53	12.5	3.53	12.5	0	12.5	3.53	12.5	3.53	12.5

กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความพึงพอใจในประเด็นความเชื่อถือได้ ของข้อมูลในการให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 80) รองลงมาคือประเด็นการบริการตรงตามความ ต้องการ (ร้อยละ 69.41) ความรวดเร็วของการให้บริการ (ร้อยละ 64.7) และความสะดวกในการใช้ บริการ (ร้อยละ 62.35) สำหรับความไม่พึงพอใจ ผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความไม่พึงพอใจใน ประเด็นความรวดเร็วของการให้บริการและความสะดวกในการใช้บริการ (ร้อยละ 31.76) รองลงมา คือประเด็นการบริการตรงตามความต้องการ (ร้อยละ 27.06) และความเชื่อถือได้ของข้อมูลในการ ให้บริการ (ร้อยละ 16.47)

กรณีการดำเนินการตามข้อหารือของสมาชิกฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่าสมาชิกฯ ผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความพึงพอใจในประเด็นการ บริการตรงตามความต้องการมากที่สุด (ร้อยละ 87.5) รองลงมาคือประเด็นความเชื่อถือได้ของ ข้อมูลในการให้บริการ (ร้อยละ 82.5) ความง่ายในการใช้บริการและความสะดวกในการใช้บริการ

(ร้อยละ 80) และความรวดเร็วของการให้บริการ (ร้อยละ 72.5) สำหรับความไม่พึงพอใจ ผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความไม่พึงพอใจในประเด็นความรวดเร็วของการให้บริการ (ร้อยละ 15) รองลงมาคือประเด็นความง่ายในการใช้บริการและความสะดวกในการใช้บริการ (ร้อยละ 7.5) และความเชื่อถือได้ของข้อมูลในการให้บริการ (ร้อยละ 5)

ข้อมูลจากผลสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ พบว่าการให้บริการของศูนย์ฯ ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ โดยเฉพาะการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน มีหลายประเด็นที่ควรต้องดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สาเหตุ

1. ภาระงานมีปริมาณมาก และมีรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน อีกทั้งลักษณะของงานมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก ซึ่งล้วนมีความหวังในเรื่องความรวดเร็ว ถูกต้องและมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ดังได้แสดงรายละเอียดในตารางที่ 10 ในหน้าถัดไป



Legislative Institutional Repository of Thailand

ตารางที่ 10 แสดงภาพรวมของภารกิจที่กลุ่มงานรับผิดชอบ

งาน	ความถี่ (เฉลี่ยต่อเดือน)	การดำเนินการ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง
เรื่องส่งศาลรัฐธรรมนูญ	1-2 ครั้ง	ประสานงาน, ตรวจสอบ, กลั่นกรอง, สรุปข้อมูล, เสนอความเห็น, รวบรวมและจัดส่งเอกสาร, จัดเก็บข้อมูลเอกสาร	ประธาน, รองประธาน, ผู้บริหาร, ส.ส., ส.ว./ผู้ร้อง, สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ	รวดเร็ว ถูกต้อง ฟังพอใจ
งานเลขานุการ - คณะกรรมการประสานงานและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยของประธานรัฐสภา	1-2 ครั้ง	ประสานงาน, นัดประชุม, เตรียมเบี้ยประชุม/อาหารว่าง, จัดส่งหนังสือเชิญ, จัดเตรียมข้อมูล+เสนอความเห็น, จัดทำบันทึก/สรุปมติที่ประชุม, แจ็งมติ, จัดเก็บข้อมูลเอกสาร	ประธาน, รองประธาน, ผู้บริหาร, สำนักที่เกี่ยวข้อง	รวดเร็ว ถูกต้อง ฟังพอใจ
คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร	1-2 ครั้ง	ประสานงาน, นัดประชุม, เตรียมเบี้ยประชุม/อาหารว่าง, จัดส่งหนังสือเชิญ, จัดเตรียมข้อมูล+เสนอความเห็น, จัดทำบันทึก/สรุปมติที่ประชุม, แจ็งมติ, จัดเก็บข้อมูลเอกสาร	คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ., ผู้บริหาร, ส.ส./ผู้ร้อง	รวดเร็ว ถูกต้อง ฟังพอใจ



LI RT

Legislative Institutional Repository of Thailand

งาน	ความถี่ (เฉลี่ยต่อเดือน)	การดำเนินการ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง
เรื่องราวร้องทุกข์ - ข้อปรึกษาหารือ ของสมาชิกฯ	8 ครั้ง (250 ข้อหารือ)	ประสานงาน, ตรวจสอบ, กลั่นกรอง, สรุปข้อมูล, เสนอความเห็น, ร่าง+จัดส่งหนังสือถึงผู้เกี่ยวข้อง, ทำหนังสือโต้ตอบ, จัดเก็บข้อมูลเอกสาร	ประธาน, รองประธาน, ผู้บริหาร, ส.ส., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รวดเร็ว ถูกต้อง พึงพอใจ
- เรื่องราวร้องทุกข์ ของประชาชน	30 เรื่อง	รับเรื่อง, ประสานงาน, ตรวจสอบ, กลั่นกรอง, สรุปข้อมูล, เสนอความเห็น, ร่าง+จัดส่งหนังสือถึงผู้เกี่ยวข้อง, ทำหนังสือโต้ตอบ, จัดเก็บข้อมูล	ประธาน/รองประธาน, ผู้บริหาร, ผู้ร้อง, หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รวดเร็ว ถูกต้อง พึงพอใจ

2. มีระยะเวลาการปฏิบัติงานค่อนข้างจำกัด เนื่องจากภารกิจส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติด้วยความเร่งด่วนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งต้องปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จเสร็จตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งทำให้ต้องปฏิบัติงานหลายอย่างไปพร้อม ๆ กัน อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารได้ให้นโยบายในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงานตามลำดับก่อน-หลังคือ เรื่องส่งศาลรัฐธรรมนูญ งานเลขานุการคณะกรรมการ ข้อปรึกษาหารือของสมาชิกฯ และเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

นโยบายดังกล่าวส่งผลดีต่องานเรื่องส่งศาลรัฐธรรมนูญและงานเลขานุการคณะกรรมการ แต่ก้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งข้อปรึกษาหารือของสมาชิกฯ และเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน ซึ่งมีปริมาณงานมากและต้องดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการฯ ที่ผ่านมา แม้ว่าจะสามารถปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จได้ใน

ระดับหนึ่ง แต่ก็ยังเป็นเพียงส่วนน้อยยังไม่ครอบคลุมผลการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ดังที่กล่าวไว้แล้วในประเด็นความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

3. มีอัตรากำลังจำกัดในขณะที่งานในความรับผิดชอบมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

ภารกิจหลักของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์นับตั้งแต่ก่อตั้งกลุ่มงานในปี พ.ศ. 2545 คือ เรื่องส่งศาลรัฐธรรมนูญ งานเลขานุการคณะกรรมการและงานเรื่องราวร้องทุกข์ซึ่งเดิมหมายถึงเรื่องราวร้องทุกข์ที่ประชาชนเสนอต่อประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร แต่ต่อมาเมื่อมีการขอปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกรัฐสภา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องความเดือดร้อนของประชาชน จึงได้รับมอบหมายภารกิจนี้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของงานเรื่องราวร้องทุกข์ด้วย จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าในสถานการณ์การเมืองปกติ ภาระงานด้านนี้มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นมาโดยตลอด ประกอบกับในช่วงปลายปี 2549 ได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรขึ้น โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบงานของศูนย์ฯ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา จึงทำให้ภาระงานด้านเรื่องราวร้องทุกข์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบปริมาณงานก่อนและหลังการจัดตั้งศูนย์ฯ ปรากฏว่าหลังการจัดตั้งศูนย์ฯ กลุ่มงานประสานการเมืองฯ มีปริมาณงานเรื่องราวร้องทุกข์เพิ่มขึ้นจากเดิมคิดเป็นร้อยละ 70.01 ในขณะที่อัตรากำลังก่อนการจัดตั้งศูนย์ฯ มีจำนวน 12 คน และหลังการจัดตั้งศูนย์ฯ มีอัตรากำลังเพิ่มขึ้นเพียง 1 คน คือ วิทยากร รวมอัตรากำลังปัจจุบัน 13 คน (ช่วยราชการหน้าห้อง 1 คน) ซึ่งความไม่สอดคล้องกันดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้



Legislative Institutional Repository of Thailand

“เนื้อหาสาระทั้งหมดที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเวียนผู้ควบคุมหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น”

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบปริมาณงานเรื่องราวร้องทุกข์กับอัตรากำลังของกลุ่มงานในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2545-2553

ปีงบประมาณ	ปริมาณงาน				จำนวนรวมทั้งหมด	อัตรากำลัง						หมายเหตุ	
	ข้อปรึกษาหารือ	เรื่องร้องทุกข์	จำนวนรวม	จำนวนรวม		ผู้อำนวยการ	นิติกร	วิทยากร	เจ้าพนักงานธุรการ	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	จำนวนรวม		
2545	73	58	131										
2546	300	136	436										
2547	434	127	561		2027		4	3	2		12		
2548	350	140	490										
2549	326	83	409										
2550	0	618	618										
2551	1070	401	1471										
2552	2362	527	2889		7241		4	4	2		13*		ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2549 เป็นต้นมากลุ่มงาน ต้องปฏิบัติภารกิจในฐานะหน่วยงานหลักของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้วย
2553	1641	622	2263										

* ช่วยราชการเจ้าหน้าที่ห้อง จำนวน 1 คน

บทที่ 4

แนวทางแก้ไขปัญหา

จากการศึกษาสถานภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่าการปฏิบัติงานมีความล่าช้า มีข้อผิดพลาดและผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่ภาระงานมีปริมาณมาก และมีรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน อีกทั้งลักษณะของงานมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก ซึ่งล้วนมีความหวังในเรื่องความรวดเร็ว ถูกต้องและมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานค่อนข้างจำกัด เนื่องจากภารกิจส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติด้วยความเร่งด่วนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งต้องปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จเสร็จตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งทำให้ต้องปฏิบัติงานหลายอย่างไปพร้อม ๆ กัน รวมทั้งกลุ่มงานฯ มีอัตรากำลังจำกัดไม่สอดคล้องกับปริมาณงานในความรับผิดชอบที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้

1. การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

- ส่งเสริมให้มีการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการสร้างจิตสำนึกร่วมกัน และการให้บุคลากรมีบทบาทในการดำเนินการ การตัดสินใจ การประสานงานในหน้าที่ ตลอดจนการเรียนรู้ถึงปัญหาและอุปสรรค และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกันภายในทีมงาน โดยให้มีการจัดแบ่งบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ กระจายงานตามความรู้ความสามารถและความถนัดของแต่ละบุคคล เสริมสร้างการคิดอย่างเป็นระบบและการระดมสมองในการทำงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในระบบงานอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

- จัดตั้งทีมงานในการดำเนินการในภารกิจเฉพาะ โดยมีหัวหน้าทีมงานเป็นผู้นำในการดำเนินงานและมีอำนาจในการวินิจฉัย แก้ไขปัญหา และตัดสินใจ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ และทีมงานจะต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน ที่สำคัญทีมงานต้องดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายให้ทันตามกำหนดเวลาและบรรลุเป้าหมาย พร้อมทั้งติดตามประเมินผลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเป็นระยะ การจัดตั้งทีมงานดังกล่าวจะช่วยลดปัญหาการกระจายงานไม่เหมาะสมซึ่งส่งผลต่อความล่าช้าในการปฏิบัติงาน



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

- ทีมงานที่จัดตั้งขึ้นควรมีลักษณะเป็นทีมงานเสมือนจริง (Virtual Team) กล่าวคือเป็นทีมงานที่สมาชิกไม่สามารถพบปะกันได้โดยตรง แต่สามารถติดต่อและทำงานร่วมกันได้ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับสภาพการทำงานในปัจจุบันของบุคลากรของกลุ่มงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงาน 2 แห่ง คือ ในบริเวณอาคารรัฐสภา ถนนอุทองใน (ปฏิบัติงานในฐานะเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร) และที่อาคารดีพร้อม ถนนสุขุมวิท ทำให้โอกาสที่จะพบปะ พูดคุย หรือประชุมร่วมกันมีน้อยมาก จึงต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยให้สามารถเชื่อมโยงกันได้ โดยเทคโนโลยีเหล่านี้หมายถึง e-mail โทรสาร การประชุมทางไกลผ่านโทรศัพท์ การประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ เว็บไซต์ ทั้งในระบบ Intranet และ Internet ตลอดจน social network รูปแบบต่าง ๆ ซึ่งสมาชิกในทีมจะตัดสินใจร่วมกันว่าจะช่องทางใดเป็นช่องทางหลักในการติดต่อสื่อสาร

2. การจัดการความรู้

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์มีภารกิจที่หลากหลาย ประสบการณ์และทักษะการทำงานของบุคลากรแต่ละคนจึงเป็นองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ควรที่จะดำเนินการรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในส่วนต่าง ๆ ทั้งในตัวบุคคลและเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยดำเนินการดังนี้

1) รวบรวม จัดทำและพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบเพื่อให้เป็นคลังข้อมูลความรู้ที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ อาทิ เพิ่มภูมิปัญญาผู้ปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ (เทคนิคการรับและวิเคราะห์คำร้อง เทคนิคการรับ/เจรจาและประสานงานกับผู้ร้อง เทคนิคการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เทคนิคการบริหารจัดการข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ ฯลฯ)

2) จัดทำโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรของกลุ่มงาน เนื่องจากการดำเนินการในปัจจุบันยังไม่มีเอกภาพเท่าที่ควร บางกรณีปัญหาที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน แต่กลับมีแนวทางการเสนอความเห็นและแก้ปัญหาก็แตกต่างกันออกไป ซึ่งส่งผลให้การแก้ไขปัญหาขาดประสิทธิภาพ โดยจัดให้มีการประชุม เสวนาร่วมกันทุกเดือน (Monthly Talk) ด้วยวิธีการให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแต่ละสัปดาห์มาถ่ายทอดประสบการณ์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และวิธีการดำเนินการเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น โดยในตอนท้ายจะเป็นการระดมสมองของผู้เข้าร่วมเสวนาเพื่อสรุปแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสมในแต่ละกรณี และมีผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการเสวนานำเรียนผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการรวบรวมองค์ความรู้และประสบการณ์ของบุคลากรแต่ละคนไว้เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลกลางร่วมกัน

3) ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices : CoPs) งานด้านเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นการรวบรวมองค์ความรู้และประสบการณ์ ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงานเพื่อนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลกลางร่วมกันและทำให้การปฏิบัติงานของกลุ่มงานฯ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

4) จัดทำและพัฒนามุมแห่งการเรียนรู้ (Learning Corner) ของกลุ่มงานเพื่อเผยแพร่ความรู้ข่าวสารและองค์ความรู้ต่าง ๆ ภายในกลุ่มงาน ตลอดจนสำรวจข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ใหม่ ๆ จากหน่วยงานภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และนำมาเผยแพร่ผ่านมุมแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มงาน

5) นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการความรู้และพัฒนาระบบจัดการข้อมูลของกลุ่มงานให้มีลักษณะเป็น Intelligent Document เพื่อก้าวไปสู่ Intelligent Database โดยควรดำเนินการปรับปรุงการจัดการข้อมูล ใน 2 ส่วนคือ

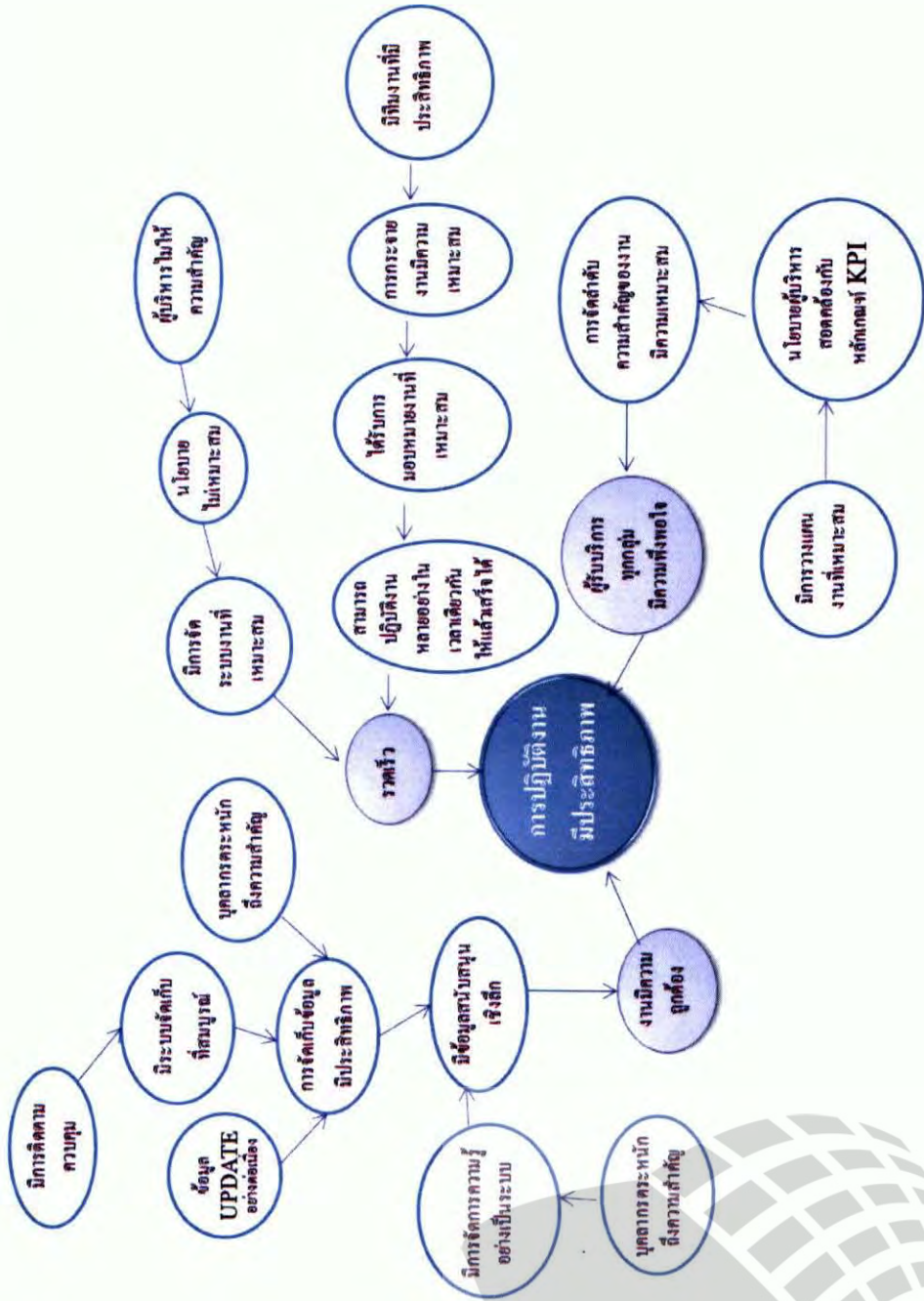
- ส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้ (ประชาชน) ทั่วไป (Front Office) โดยการสร้างและปรับปรุงระบบข้อมูลสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านระบบ Intranet หรือ Internet ได้แก่ โครงการจัดทำระบบประมวลผลข้อมูลข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกรัฐสภาเผยแพร่ในเว็บบอร์ดรัฐสภา การปรับปรุงระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Petitions) เนื่องจากในแต่ละสมัยประชุมมีปริมาณข้อปรึกษาหารือและเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการจำนวนมาก ประกอบกับข้อจำกัดเรื่องสถานที่ในการปฏิบัติงาน เมื่อมีการสอบถามความคืบหน้าหรือผลการปฏิบัติงาน จึงทำให้ต้องใช้เวลาในการติดตามเรื่องมากกว่าที่ควร นอกจากนี้ การพัฒนาระบบข้อมูลดังกล่าวยังอำนวยความสะดวกให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและประชาชนทั่วไปสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

- การจัดการฐานข้อมูลของกลุ่มงาน (Back Office) โดยการสร้างและปรับปรุงคลังข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผ่านระบบ Intranet หรือ Internet ได้แก่ เรื่องที่ส่งให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณา ข้อมูลการประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกรัฐสภา เรื่องร้องทุกข์ในส่วนที่กลุ่มงานรับผิดชอบ โดยแยกออกจากข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



Legislative Institutional Repository of Thailand

แผนภาพที่ 8 แสดงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

เอกสารวิชาการเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎรนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพของการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาและสาเหตุ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานดังกล่าว โดยทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการเสนอความเห็นของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร จากข้อมูลเอกสารเป็นหลัก รวมทั้งการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานมีความล่าช้า มีข้อผิดพลาดและผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ซึ่งมีสาเหตุมาจาก

1. ภาระงานมีปริมาณมาก และมีรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน อีกทั้งลักษณะของงานมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก ซึ่งล้วนมีความหวังในเรื่องความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ
2. มีระยะเวลาการปฏิบัติงานค่อนข้างจำกัด เนื่องจากการกิจส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติด้วยความเร่งด่วนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งต้องปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จเสร็จตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งทำให้ต้องปฏิบัติงานหลายอย่างไปพร้อม ๆ กัน
3. มีอัตรากำลังจำกัดไม่สอดคล้องกับปริมาณงานในความรับผิดชอบที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเสนอแนวทางแก้ไขโดยนำแนวคิดในการส่งเสริมให้มีการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการสร้างจิตสำนึกร่วมกัน และการให้บุคลากรมีบทบาทในการดำเนินการตัดสินใจ การประสานงานในหน้าที่ ตลอดจนการเรียนรู้ถึงปัญหาและอุปสรรค และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกันภายในทีมงาน โดยเน้นให้มีการจัดตั้งทีมงานในการดำเนินการในภารกิจเฉพาะในลักษณะเป็นทีมงานเสมือนจริง (Virtual Team) กล่าวคือเป็นทีมงานที่สมาชิกไม่สามารถพบปะกันได้โดยตรง แต่สามารถติดต่อและทำงานร่วมกันได้ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการ

สื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับสภาพการทำงานในปัจจุบันของบุคลากรของกลุ่มงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงาน 2 แห่ง คือ ในบริเวณอาคารรัฐสภา ถนนอุทองใน และที่อาคารดิพร้อม ถนนสุขุขทัย ทำให้โอกาสที่จะพบปะ พูดคุย หรือประชุมร่วมกันมีน้อยมาก จึงต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยให้สามารถเชื่อมโยงกันได้

นอกจากนี้ยังได้เสนอให้มีการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ เนื่องจากกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์มีภารกิจที่หลากหลาย ประสบการณ์และทักษะการทำงานของบุคลากรแต่ละคนจึงเป็นองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงควรรวบรวม จัดทำและพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับผิดชอบเพื่อให้เป็นคลังข้อมูลความรู้ที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ อาทิ เพิ่มภูมิปัญญาผู้ปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ การจัดทำโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรของกลุ่มงาน ในลักษณะการประชุมเสวนาร่วมกันทุกเดือน (Monthly Talk) เพื่อเป็นการรวบรวมองค์ความรู้และประสบการณ์ของบุคลากรแต่ละคนไว้เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลกลางร่วมกัน ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices : CoPs) งานด้านเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นการรวบรวมองค์ความรู้และประสบการณ์ ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงานเพื่อนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลกลางร่วมกันและทำให้การปฏิบัติงานของกลุ่มงาน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จัดทำและพัฒนามุมแห่งการเรียนรู้ (Learning' Corner) ของกลุ่มงานเพื่อเผยแพร่ความรู้ข่าวสารและองค์ความรู้ต่าง ๆ ภายในกลุ่มงาน ตลอดจนสำรวจข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ใหม่ ๆ จากหน่วยงานภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และนำมาเผยแพร่ผ่านมุมแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มงาน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการความรู้และพัฒนาระบบจัดการข้อมูลของกลุ่มงานให้มีลักษณะเป็น Intelligent Document เพื่อก้าวไปสู่ Intelligent Database โดยควรดำเนินการปรับปรุงการจัดการข้อมูลทั้งในส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้ (ประชาชน) ทั่วไป (Front Office) และการจัดการฐานข้อมูลของกลุ่มงาน (Back Office)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ควรเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรของกลุ่มงานทุกตำแหน่ง ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และในฐานะที่สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่ร่วมปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรด้วย จึงเห็นควรมีการประสานงานด้านข้อมูลกับสำนักอื่นอีก 7 สำนัก เพื่อร่วมกันพัฒนาฐานข้อมูลด้านวิชาการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้าน

เรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อนำข้อมูลความรู้ที่ได้มาใช้ประโยชน์ร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านเรื่องราวร้องทุกข์เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรจัดตั้งกลุ่มงานข้อปรึกษาหารือของสมาชิกรัฐสภาเพื่อรองรับภารกิจงานฝ่ายนิติบัญญัติ ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 และระเบียบสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการขอปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุม พ.ศ. 2551 เนื่องจากมีผลงานเป็นที่ยอมรับจากสมาชิกผู้แทนราษฎรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่ามีส่วนสำคัญในการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน หน่วยงานฝ่ายบริหารก็ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการแก้ไขปัญหาตามที่สมาชิกฯ ได้ขอหารือต่อที่ประชุมสภา ทำให้ปริมาณงานมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่เริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2545 จนกลายเป็นภารกิจหลักของกลุ่มงานทั้ง ๆ ที่เรื่องดังกล่าวไม่ได้ระบุไว้ในหน้าที่รับผิดชอบของกลุ่มงานตั้งแต่ต้น อย่างไรก็ตาม ภารกิจดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน หากมีการจัดตั้งกลุ่มงานขึ้นมารับผิดชอบงานดังกล่าวเป็นการเฉพาะก็จะทำให้การดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกฯ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ที่ผ่านมา ได้มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการในส่วนของการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกรัฐสภา และเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และได้นำผลการสำรวจความคิดเห็นดังกล่าวมาใช้ในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตั้งแต่ปีงบประมาณ 2553 เป็นต้นมา ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น แต่การสำรวจดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่มงาน ดังนั้น จึงเห็นควรทำการสำรวจความคิดเห็นในภารกิจที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ทั้งงานเรื่องส่งศาลรัฐธรรมนูญ งานเลขานุการคณะกรรมการ เพื่อนำมาศึกษา วิเคราะห์หาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานในภาพรวม



Legislative Institutional Repository of Thailand

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ ชอินทรวงศ์.(2552). การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มงานคณะกรรมการ
การป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ สำนักกรรมการ 3 สำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน. เอกสารวิชาการ
กรณีศึกษาส่วนบุคคลหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 4 สำหรับข้าราชการรัฐสภา
สามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8 ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่ง
ระดับ 9 ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ รัฐสภา.
- คณพล คู่ยสุวรรณ.(2550). การเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศึกษาเฉพาะกรณีการ
ดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล
หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 2 สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่ง
ระดับ 8 ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะ ได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9 ประเภทเชี่ยวชาญ
เฉพาะ รัฐสภา.
- คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.(2552). เทคโนโลยี
สารสนเทศกับการจัดการความรู้. [ข้อมูลออนไลน์] สืบค้นจาก :
http://www.person.ku.ac.th/training/kukm/article/handbook_2549.doc. [26 สิงหาคม 2553]
- ชูวิทย์ รัตนพลแสนย์ และสมนึก แปกสหนอง.(2550). ทักษะในการทำงานเป็นทีม. [ข้อมูลออนไลน์]
สืบค้นจาก : <http://www.mfu.ac.th/division/graduate/script/Admin/km/1Tue14Jul095349.ppt>
[26 สิงหาคม 2553]
- ดิน ปรัชญพฤทธิ และไกรยฤทธิ์ ชีรตยาคินันท์.(2537). รายงานวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการพลเรือน เสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.).
- ทองศักดิ์ สุระกำแหง.(2552) การเพิ่มประสิทธิภาพงานให้บริการวิชาการของสำนักวิชาการ :
ศึกษาเฉพาะการให้บริการทางกฎหมาย. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลหลักสูตรการ
พัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 2 สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะ ได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9 ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ รัฐสภา.
- พรณี สวนเพลง. (2552). เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้.
[ข้อมูลออนไลน์] สืบค้นจาก : <http://www.agri.kmitl.ac.th/km/knowledge/?p=21>.
[26 สิงหาคม 2553]



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

- พิมพ์ใจ สวัสดิ์พานิช.(2550). การพัฒนาข้อมูลทางวิชาการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 2 สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรง ตำแหน่งระดับ 8 ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9 ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ รัฐสภา.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา.(2548). การเริ่มต้นการจัดการความรู้ : ประสบการณ์ 4 องค์กร [ข้อมูลออนไลน์] สืบค้นจาก : <http://www.sut.ac.th/dpn/km/document/KMManual.doc>. [28 สิงหาคม 2553]
- สมนฤทัย อักษรมัต.(2551) การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านวิชาการของฝ่ายเลขานุการ คณะผู้แทนรัฐสภาไทยในการเข้าร่วมประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศ. เอกสารวิชาการ กรณีศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 2 สำหรับข้าราชการ รัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8 ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรง ตำแหน่งระดับ 9 ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ รัฐสภา.
- สมใจ ลักษณะ.(2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน” Efficiency Development. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สวีณา พลพีชน์.(2552). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิก สภาผู้แทนราษฎร เอกสาร วิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลหลักสูตรการพัฒนานักบริหาร ระดับสูง รุ่นที่ 4 สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8 ที่มีคุณสมบัติ พร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9 ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ รัฐสภา.
- สุนันทา เลहनันท์.(2549).การสร้างทีมงาน. กรุงเทพฯ : Handmade Sticker and Design.
- สุเมธ งามกนก.(2550). การสร้างทีมงาน [ข้อมูลออนไลน์] สืบค้นจาก : <http://www.edu.buu.ac.th/journal/Journal%20Edu/19-1/3.pdf>. [15 ตุลาคม 2553]
- สุริพร พึ่งพุทธคุณ.(2549). การบริหารจัดการทีมงาน. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการพลเรือน.(2548). คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ [ข้อมูลออนไลน์] สืบค้นจาก: http://km.opdc.go.th/web_opdc/admin/uploadfiles/pdf/manual_km.pdf [26 สิงหาคม 2553]



สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร, กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์.(2553).

สรุปผลการดำเนินงานตามแผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการกระบวนการรับเรื่องราว
ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 [ข้อมูลออนไลน์] สืบค้นจาก : [http://intranet.](http://intranet.parliament.go.th/group01/oshr_intra/km/kmc/public/results/sp05/petitions_annual53.pdf)

[parliament.go.th/group01/oshr_intra/km/kmc/public/results/sp05/petitions_annual53.pdf](http://intranet.parliament.go.th/group01/oshr_intra/km/kmc/public/results/sp05/petitions_annual53.pdf).

[25 ตุลาคม 2553]

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, สำนักนโยบายและแผน. (2553). รายงานผลการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553. (เอกสารอัครสำเนา).

การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ [ข้อมูลออนไลน์] สืบค้นจาก : <http://training.siamhrm.com/>

[name=knowledge&file=readknowledge&id=10](http://training.siamhrm.com/name=knowledge&file=readknowledge&id=10) [26 สิงหาคม 2553]



Legislative Institutional Repository of Thailand

ประวัติผู้ศึกษา

- ชื่อ-สกุล : นางนันทิยา ชายเกตุ
- วันเดือนปีเกิด : 20 เมษายน พ.ศ. 2512
- สถานที่เกิด : จังหวัดนครปฐม
- การศึกษา : พ.ศ. 2534 ศิลปศาสตรบัณฑิต (โบราณคดี) มหาวิทยาลัยศิลปากร
พ.ศ. 2542 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ตำแหน่ง : วิทยากร ๘ ว.
กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



Legislative Institutional Repository of Thailand

