

service mind



เรื่องเด่นในฉบับ
การดำเนินการทางวินัย
VS
ผู้ที่พ้นจากราชการไปแล้ว

บทสัมภาษณ์พิเศษ

จิตบริการ (Service Mind)
กับการสร้างสุขในการปฏิบัติงาน



พระบรมราชาโชวาท

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร
พระราชทานแก่ข้าราชการพลเรือน เนื่องในวันข้าราชการพลเรือน
วันอาทิตย์ ที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๔

การปฏิบัติราชการนั้น นอกจากมุ่งกระทำเพื่อให้งานสำเร็จไปโดยเร็ว และมีประสิทธิภาพแล้ว ยังจะต้องกระทำด้วยสติรู้ตัวและปัญญา รู้คิด ว่าสิ่งใดเป็นความเจริญ สิ่งใดเป็นความเสื่อม อะไรเป็นสิ่งที่ต้องทำ อะไรเป็นสิ่งที่ต้องละเว้นหรือกำจัด. ผลที่เกิดขึ้นจึงจะเป็นประโยชน์ที่แท้และยั่งยืน ทั้งแก่ตนเองและส่วนรวม.

วังไกลกังวล

วันที่ ๓๐ มีนาคม พุทธศักราช ๒๕๔๔







ที่ปรึกษาบรรณาธิการ

นายจิรพงศ์ วัฒนะรัตน์

ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นายศิโรจน์ แพทย์พันธ์ุ

ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการ ก.ร.

นายกฤษณะ จ้วงสินธุ์

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารงานกลาง

นายชูพงศ์ นิลสกุล

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบุคลากร

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

นางปณิตตา สท้านไทรภพ

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

นายสมใบ มูลจันทิ

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บรรณาธิการอาวุโส

นางบุญพา เผ่าสำราญ

บรรณาธิการ

นายภีร์ภัทร์ ดิษฐากรณ์

กองบรรณาธิการ

นายบรรหาร คำลา

นางสาววัลลภา แก้ววิบูลย์พันธ์ุ

สิบเอก อธิคมร์ ไกรชิต

นางสาวสิริธร ลิ้มปวยอม

นายอำพล ไทรสังขเฉลาพร

นายนิวัฒน์ งามวิสัย

นายพิศิษฐ รัตนวงศ์

นางสาวอรญา อิศรพันธ์ุ

นางเพทชาย เรือนเรือง

นายวินัย แยมวงษ์

นางสาวศิวะพร ทองพูน

นายภีร์ภัทร์ ดิษฐากรณ์

นางสาวสุดธิดา มงคลรัตน์

นางสาวทศพาณี ทศิธร

นายรัตนะ โพธิสุวรรณ

นางสาวรุ่งนภา สุวรรณไชย

นางสาวกรกช จันทร์ธีรสกุล

นายพสธร คงเกลิงศิริวัฒนา

ติดต่อกองบรรณาธิการ

สำนักงานเลขานุการ ก.ร.

โทร. ๐ ๒๓๕๗ ๓๑๐๐ ต่อ ๓๑๐๐, ๓๑๘๘

โทรสาร ๐ ๒๓๕๗ ๓๑๙๒

สำนักบริหารงานกลาง

โทร./โทรสาร ๐ ๒๓๕๗ ๓๑๐๐ ต่อ ๓๑๑๓

สำนักพัฒนาบุคลากร

โทร. ๐ ๒๓๕๗ ๓๑๐๐ ต่อ ๓๒๑๒

โทรสาร ๐ ๒๓๕๗ ๓๑๔๖

วารสาร HR เพื่อชาวสภา

ที่ปรึกษา

นายสรศักดิ์ เพียรเวช

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นายन्छ ผาสุข

เลขาธิการวุฒิสภา

ว่าที่ร้อยตรี วินัย ชาคริยานุโยค

อดีตรองเลขาธิการ ก.พ.

นายชาญวิทย์ ไกรฤกษ์

อดีตรองเลขาธิการ ก.พ.

คณะผู้จัดทำ

คณะอนุกรรมการจัดทำวารสารทรัพยากรบุคคล

ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

วัตถุประสงค์

- เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
- เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจแก่บุคลากรเกี่ยวกับกฎระเบียบใหม่ ๆ ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
- เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารความเคลื่อนไหวด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
- เพื่อเป็นสื่อกลางให้บุคลากรเกิดการสื่อสารร่วมกันและสร้างทัศนคติที่ดี
- เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้แก่ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ
- เพื่อสร้างเครือข่ายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในและภายนอกส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

สารบัญ

ข่าวเด่นประเด็น HR

๖

: พิธีบวงสรวงพระบรมรูปพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว พระสยามเทวาธิราช
พระเสื้อเมือง พระทรงเมือง และพระภูมิชัยมงคล

โต๊ะรับแขก

๘

: บทสัมภาษณ์พิเศษ นายอินทร์ บุญร่วม ลูกจ้างประจำ สำนักการพิมพ์ สำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร นายรุ่งโรจน์ สาทรัมย์ ลูกจ้างประจำ สำนักบริหารงานกลาง
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

กฎ กติกาที่ควรรู้

๑๔

: การดำเนินการทางวินัย VS ผู้ที่พ้นจากราชการไปแล้ว

หากรู้สึกผิด ความผิดไม่เกิด

๑๗

: ไม่มีจิตบริการ อาจถูกลงโทษทางวินัยได้

ข้อคิด ข้อแนะนำ

๒๐

: บริการจากใจ ไม่ใช่เรื่องยาก

มานาสาระ:

๒๓

: ชัยชนะที่มาจากใจ : Spirit of Teamwork

ถามมา ตอบไป

๒๗

: VUCA คือ อะไร

ประมวลภาพ HR

๒๘





บทบรรณาธิการ

Editor's talk

คาลิล ยิบราน นักปรัชญาของโลกท่านหนึ่ง เคยกล่าวประโยคที่ดงามเกี่ยวกับการทำงานไว้ว่า “Work is love made visible...” ซึ่งแปลความเป็นภาษากรีกได้ประมาณว่า “งาน คือ ความรักที่มองเห็นได้” จากประโยคนี้ทำให้เราได้ค้นเจอสิ่งสำคัญเกี่ยวกับการทำงานว่า งานใดก็ตามที่เราทำมันอย่างเต็มที่ ทำมันด้วยจิตใจที่มุ่งมั่นทุ่มเท และทำมันด้วยความรัก งานนั้นก็จะผลิดอกออกเป็นผลลัพธ์ที่ดี และสะท้อนให้เห็นถึงความรักที่เราได้ทำงานนั้น ๆ เราทุกคนไม่สามารถ “เลือกที่จะทำ” งานที่เรารักได้ แต่เราสามารถ “เลือกที่จะรัก” งานที่เราทำได้ ใครหลายคนทำงานด้วยเพราะเป็นภาระหน้าที่ ทำงานเพื่อให้งานนั้นเสร็จ ๆ ไป ปลายทางที่ได้ก็คืองานที่สำเร็จเสร็จสิ้น แต่ในทางกลับกัน คนที่ทำงานด้วยใจ จะใส่ใจลงไป จะให้ความสำคัญกับรายละเอียด กับทุกขั้นตอนในการทำงาน และเหนืออื่นใดจะทำงานนั้นอย่างมีความสุข ซึ่งปลายทางที่ได้ นั่นคืองานที่มีคุณภาพและสมบูรณ์แบบ

เราคงคุ้นเคยกับคำว่า Service Mind ในภาษาอังกฤษ หรือในภาษาไทยบางครั้งเราอาจจะใช้คำว่า หัวใจบริการบ้าง จิตบริการบ้าง ซึ่งไม่ว่าจะเป็นคำไหนก็ตาม หัวใจของคำ ๆ นี้ คือการทำงานที่มาจากใจ พร้อมทุ่มเทในการทำงานหรือการให้บริการอย่างแท้จริง การสอนความหมาย สอนทฤษฎี และความรู้เกี่ยวกับจิตบริการ อาจไม่ใช่เรื่องยาก แต่การจะทำให้บุคลากรหรือพนักงานขององค์กรมีจิตบริการที่มาจากข้างใน หัวใจจริง ๆ นั้น ไม่ใช่เรื่องที่ย่ายเลย ดังนั้น วารสาร HRJ ของเราฉบับนี้ จึงอยากนำเสนอแง่มุมต่าง ๆ ของจิตบริการ โดยเฉพาะในคอลัมน์ “โต๊ะรับแขก” เรามีโอกาสได้พูดคุย กับบุคลากรในส่วนราชการสังกัดรัฐสภาของเรา ซึ่งแม้พวกเขาอาจจะจะเป็นฟันเฟืองเล็ก ๆ แต่ก็เป็ฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรแห่งนี้ให้ก้าวหน้าต่อไป เราจะได้เห็นมุมมองของพวกเขาในการมุ่งมั่นทุ่มเทและทำงานด้วยหัวใจอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ บทความจากคอลัมน์ “ข้อคิด ข้อแนะ” และ “นานาสาระ” ยังได้นำเสนอบทความที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่มาจากใจ ได้แก่ บทความ “บริการจากใจ ไม่ใช่เรื่องยาก” และ “ชัยชนะที่มาจาก”ใจ” : Spirit of Teamwork” ซึ่งจะมาสะท้อนให้เห็นถึงการทำงาน และการบริการจากใจที่ส่งผลต่อการทำงาน รวมถึงผลลัพธ์ของงานที่ได้ ไม่เพียงเท่านั้น เรายังนำเสนอบทความที่ทำให้เห็นว่า หากทำงานโดยปราศจากใจหรือไม่มีจิตบริการแล้ว ก็อาจมีความผิดและอาจจะถูกลงโทษทางวินัยได้เช่นกัน ในคอลัมน์ “หากรู้สึกริด ความผิดไม่เกิด” สำหรับในคอลัมน์ประจำอื่น ๆ เรายังคงอัดแน่นไปด้วยเนื้อหาสาระที่มีประโยชน์อยู่เช่นเดิม

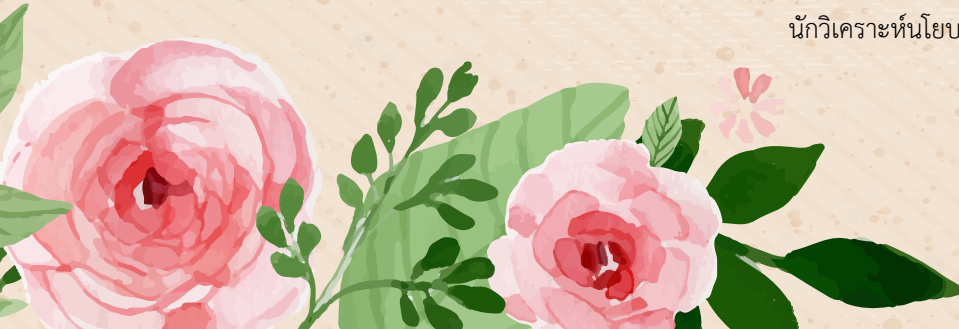
วารสาร HRJ ฉบับนี้นับเป็นฉบับแรกของปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งทีมงานของเราทุกคนมีความตั้งใจที่จะนำเสนอสิ่งดี ๆ และเป็นประโยชน์ตลอดมาให้กับผู้อ่านของเราอย่างต่อเนื่องต่อไป และพวกเราหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้อ่าน HRJ ของเราทุกท่านจะเริ่มต้นปีใหม่นี้ด้วย “หัวใจ” ที่เบิกบาน ด้วย “ร่างกาย” ที่แข็งแรง และเริ่มปีใหม่นี้ “ด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท” ในการทำงาน และขอให้ปีนี้เป็นปีที่ดีของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และเป็นปีที่ดีของผู้อ่านของเราทุกท่านครับ

บรรณาธิการ

กิริภัทร์ ดิษฐากรณ์

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักนโยบายและแผน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



สิบเอก อธิคมร์ ไกรชิต

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล

สำนักงานเลขาธิการ ก.ร.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

พิธีบวงสรวงพระบรมรูปพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว พระสยามเทวาธิราช พระเสื้อเมือง พระทรงเมือง และพระภูมิชัยมงคล



เมื่อวันเสาร์ที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๒ ณ อาคารรัฐสภา ถนนอุทองใน ศาสตราจารย์พิเศษพรเพชร วิชิตชลชัย ประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เป็นประธานในพิธีบวงสรวงสักการะพระบรมรูปพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว เพื่ออัญเชิญไปบูรณะซ่อมแซม ณ สำนักช่างสิบหมู่ อำเภอฟุทธรณchol จังหวัดนครปฐม ให้มีความสง่างาม สมพระเกียรติ พร้อมทั้งบวงสรวงสักการะพระสยามเทวาธิราช พระเสื้อเมือง พระทรงเมือง และพระภูมิชัยมงคล เพื่ออัญเชิญไป ณ สถานที่ที่จัดเตรียมไว้ ทั้งนี้ จะได้อัญเชิญไปประดิษฐาน ณ สัปปายะสภาสถาน เพื่อเป็นที่เคารพสักการะและยึดเหนี่ยวจิตใจให้แก่ชาวรัฐสภาต่อไป โดยมีผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานราชการ รัฐสภาทั่วไป และลูกจ้างประจำ ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา เข้าร่วมพิธีพร้อมเพรียงกัน



ผลการประเมินการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามที่ ก.ร. มีมติให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยส่วนราชการสังกัดรัฐสภาได้จัดทำรอบตัวชี้วัดตามหลัก Balanced Scorecard ประกอบด้วย ๔ มิติดังนี้

- มิติที่ ๑ : มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
- มิติที่ ๒ : มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- มิติที่ ๓ : มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
- มิติที่ ๔ : มิติด้านการพัฒนาองค์กร

โดยแต่ละมิติจะประกอบด้วยตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่มีส่วนในการขับเคลื่อน ปรับปรุง พัฒนา กระบวนการต่าง ๆ และภารกิจของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ได้แจ้งเรื่องดังกล่าวให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาได้รับทราบและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการแล้ว

ในโอกาสนี้ขอเสนอรายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ปรากฏผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	มิติที่ ๑	มิติที่ ๒	มิติที่ ๓	มิติที่ ๔	คะแนนภาพรวม
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๔.๘๖๑๔	๔.๙๐๒๕	๕.๐๐๐๐	๔.๕๐๐๐	๔.๘๔๐๔
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๔.๘๑๑๘	๔.๘๘๗๕	๕.๐๐๐๐	๔.๕๐๐๐	๔.๘๐๕๒

ทั้งนี้ จะได้นำผลการประเมินดังกล่าวไปประกอบการดำเนินการตามหลักเกณฑ์การมอบโล่รางวัลให้หน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติราชการดีเด่นตามตัวชี้วัด และหน่วยงานที่ให้การส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติราชการดีเด่นของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาต่อไป ซึ่งจะได้นำผลการดำเนินการมานำเสนอในครั้งต่อไป และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากบุคลากรของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาทุกคน เพื่อขับเคลื่อนและพัฒนา ปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป


ต่อมา ขอนำเสนอแผนส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สืบเนื่องจาก ก.ร. ได้มีมติเห็นชอบแผนส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อประกอบการดำเนินการตามตัวชี้วัด ร้อยละตามความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ซึ่งแผนดังกล่าวประกอบด้วย ๓ ประเด็นหลัก ๆ ดังนี้

๑. นโยบายการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมุ่งเน้นให้ปลูกฝังและส่งเสริมการนำนโยบายการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสไปสู่การปฏิบัติ

๒. การส่งเสริมให้บุคลากรของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาปฏิบัติงาน โดยยึดหลักคุณธรรม มาตรฐานทางจริยธรรม วินัยข้าราชการ และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มีพฤติกรรมที่ถูกต้อง ยึดหลักคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิต



๓. การส่งเสริมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยมุ่งเน้นเพื่อให้การปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภามีมาตรฐาน มีความโปร่งใส ต่อการทุจริตและเป็นที่ยอมรับ

โดยรายละเอียดของแผนดังกล่าวได้เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตของสำนักงานเลขาธิการ ก.ร. ทั้งนี้ แผนดังกล่าวจะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรและองค์กรให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งสู่การเป็น “องค์กรแห่งคุณธรรม” มีความน่าเชื่อถือและเกิดความเชื่อมั่น รวมถึงเกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้กับส่วนราชการสังกัดรัฐสภาต่อไป 

อินทร์ บุญร่วม

ลูกจ้างประจำ สำนักการพิมพ์
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

“จิตบริการ (Service Mind) กับการสร้างสุขในการปฏิบัติงาน”

ในมุมมองของท่าน จิตบริการมีความหมายอย่างไร และมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานอย่างไร

ผมขอพูดกว้าง ๆ ว่าใน ๒ องค์กรของเราถือว่าเป็นองค์กรที่ให้ บริการแก่ประชาชน แคบลงมาก็คือ เราให้บริการสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่จะ เข้ามาในไม่ช้านี้ อันนั้นคือจุดหลักที่เราให้บริการ คำว่า “จิตบริการ” อยู่ตรง ที่จิตใต้สำนึกของเรา คำนี้แรงไหม ถ้าเราบอกว่าแรงมันก็แรง แต่ถ้าทุกคนมี จิตสำนึกคือตระหนักรู่ว่านี่คือการให้บริการ โดยเฉพาะคนที่ให้บริการ และ การให้บริการนั้นจิตใจต้องมาก่อน นี่คือผู้ที่จะให้บริการจริง ๆ การให้บริการ

ของผมคือการถ่ายเอกสาร ฉะนั้นทุกสำนักในองค์กรจะต้องไปขอใช้บริการถ่ายเอกสาร โดยเฉพาะสำนักที่เกี่ยวข้องกับการประชุม ถ้ามีงานไม่ว่าจะเร่งด่วนหรือไม่ก็ตามจะให้บริการอย่างเต็มที่ การให้บริการของเรานั้น รอยยิ้มต้องมาอันดับแรก รอยยิ้มเป็นอวัจนภาษาที่บ่งบอกให้รู้ทุกคนว่าเรานั้นยินดีต้อนรับ รอยยิ้มและการพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใสใคร ๆ ก็อยากเข้ามา นี่คือหลักในการให้บริการ เมื่อเราให้บริการเสร็จ คนที่มาขอรับบริการก็พอใจ งานเสร็จรวดเร็วตรงต่อเวลา งานเรียบร้อย เมื่องานเรียบร้อยทุกคนก็ยินดีที่จะมาใช้บริการกับเรา นี่คือจิตบริการโดยแท้ ที่เราต้องมีจิตสำนึกอยู่ตลอดเวลาในการให้บริการ

ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของเราคือทำให้เราชื่นใจไปด้วย ดีใจที่เราได้มายืนอยู่จุดนี้อาจจะเป็นจุดเล็ก ๆ ในการให้บริการ แต่เราให้บริการในระดับประเทศ นี่คือจุดหลัก เพราะฉะนั้นความรู้สึกคือภูมิใจ ถ้าเป็นต้นไม้เราเป็นรากฝอยเล็ก ๆ แต่เราก็สามารถที่จะดึงดูดอาหาร และน้ำไปยังรากแก้วเพื่อไปหล่อเลี้ยงลำต้น นี่คือจุดประสงค์หลัก ๆ ของผม ผมทำงานเพื่อต้องการให้องค์กรเราไปได้ดี ต้องการให้สำนักไปได้ดี

การมีจิตบริการในการปฏิบัติงานของท่าน ทำให้ท่านรู้สึกอย่างไรบ้าง

คล้าย ๆ กับคำถามแรกคือ รอยยิ้มต้องมาก่อน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพูดจาดี เป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับผู้ให้บริการ ถ้ามามีความรู้สึกอย่างไร มีความภูมิใจที่เราเป็นรากฝอยเล็ก ๆ แต่เราสามารถที่จะช่วยผลักดันให้ต้นไม้ที่เจริญเติบโต แตกกิ่งก้านสาขาออกไปเพื่อเป็นที่พึ่งของสรรพสัตว์ต่าง ๆ เมื่อพูดถึงองค์กร ในความรู้สึกของผมเหมือนเป็นบ้านที่ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน มีพ่อแม่เดียวกันแต่มีหน้าที่แตกต่างกัน ถึงผมจะอยู่ในจุดให้บริการถ่ายเอกสารซึ่งเป็นงานเล็ก ๆ แต่ผมก็ภูมิใจที่ได้ให้บริการทุกคนที่มาขอรับบริการ



จะเป็นสำนักไหนก็แล้วแต่ ผมไม่เลือกปฏิบัติ นี่คือความภูมิใจของผม ผมคิดอยู่เสมอว่าองค์กรต้องเป็นที่หนึ่ง

ท่านคิดว่าการมีจิตบริการ ทำให้การปฏิบัติงานมีความสุขอย่างไร

ในการมีจิตให้บริการ เราประทับใจเมื่อคนอื่นมาใช้บริการเรา ทุกสำนักมาใช้บริการเรา เราจึงภูมิใจ แสดงว่าเขาไว้วางใจเรา นั่นคือความสุข ถ้ามีคนมาใช้บริการมาก ๆ แสดงว่าเขาพึงพอใจในผลงานงานของเรา ทำงานเรียบร้อย นี่คือความภูมิใจและมีความสุข แต่ก็จะมีบางคนที่บอกว่าทำไมใช้แต่เรา ถ้าเรามองทางลบมันจะออกมาอย่างนั้น แต่ถ้าเรามองทางบวกแสดงว่าเขาไว้วางใจเรา นี่คือความสุขของผมที่ผมได้รับ บางคนถามผมว่าทำไมต้องไปช่วยเขา ถ่ายเอกสารให้แล้วยังช่วยยกไปส่ง ผมก็ตอบว่าทุกอย่างช่วยได้เท่าที่ผมช่วยได้เพราะถือว่าอยู่บ้านเดียวกัน

ผมไม่เคยเกี่ยง บางคนบอกว่าเหนื่อย แต่ผมคิดว่าขอ
ให้องค์กรหรือทุกสำนักไปได้ดี นี่เราก็นึกใจแล้ว เพราะ
เราบ้านเดียวกันพ่อแม่เดียวกัน (ในองค์กร)

การมีจิตบริการ สำหรับท่านแล้ว มีวิธีการ สร้างให้เกิดขึ้นได้อย่างไร

วิธีการสร้างคือ รอยยิ้ม ยิ้มแย้มแจ่มใส
ทุกคนก็อยากเข้าหา แต่ถ้าทำหน้าที่ทำตาแบบจะกินเลือด
กินเนื้อก็ไม่มีใครอยากเข้ามา หลักการให้บริการคือมี
รอยยิ้ม วาจาอ่อนโยน รู้จักคำว่า “ครับ” “ขอบคุณ”
“สวัสดี” หลักใหญ่ ๆ มีแค่นี้ บางคนคิดว่าทำไมต้อง
สวัสดีเขาด้วย พอกล่าวคำว่า “สวัสดี” ได้ทั้งเรา ได้
ทั้งผู้รับ พอสวัสดีจิตใจของคนก็จะอ่อนตาม เขาก็จะ
มองเห็นว่าคนนี้ได้รับการฝึกฝนมาดี และเราสนุกกับ
งานที่เราทำ เหมือนที่เราบอกว่าเราไม่เลือกปฏิบัติ
เราจะทำให้ทุกคนทุกสำนักที่มาใช้บริการ อันนี้จะสร้าง
ความสุขให้เกิดขึ้นกับตัวเราได้

ในความคิดของท่าน ความสุขในการ ปฏิบัติงาน เกิดขึ้นจากสิ่งใดบ้าง

ความสุขในการทำงานของผมคือ เพื่อนร่วม
งานต้องมาก่อน ถ้าผู้ร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือก็จะยาก
การที่เราจะทำให้เพื่อนร่วมงานเอนเอียงมากับเรา
หรือเห็นด้วยกับเรา เราต้องเป็นผู้ปฏิบัติให้เขาเห็นก่อน
ทุกคนที่ปฏิบัติงานต้องมีจิตบริการด้วยกันถึงจะไป
ได้ดี และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ
กับเรา เมื่อเขาเข้ามาเราอาจจะถามว่ามีอะไรให้ช่วย
ไหมครับ เป็นคำถามเชิงชวน แสดงว่าเราต้อนรับ ไม่เลือก
ปฏิบัติ ให้เกียรติทุกคน ชื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของตัวเอง
และต่องานที่ทำ



ขอให้ท่านได้ฝากข้อคิด หรือข้อเสนอแนะ ในการมีจิตบริการในการปฏิบัติงาน แก่พี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ

อยากจะฝากพี่ ๆ น้อง ๆ ข้าราชการ พนักงาน
ราชการ และลูกจ้างประจำ เมื่อเราเข้ามาอยู่ตรงนี้
ให้เราถือว่าเราอยู่บ้านเดียวกัน มีพ่อแม่เดียวกัน แต่
มีหน้าที่ต่างกันแค่นั้น เมื่อเราได้รับการมอบหมายให้
ปฏิบัติหน้าที่ อยากฝากทุกท่านให้ปฏิบัติหน้าที่อย่าง
เต็มที่ แต่ผมคิดว่าทุกคนก็คงปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็ม
ที่อยู่แล้ว จิตบริการต้องมาเป็นหนึ่ง เพราะองค์กร
ของเราถือว่าเป็นองค์กรให้บริการระดับประเทศ ผม
จะย้ายอยู่เสมอ แม้แต่ไปสัมมนาที่ไหนผมก็จะย้ายเสมอ
สรุปง่าย ๆ เราทำเพื่อประเทศชาตินั่นเอง อยากฝากพี่ ๆ
เพื่อน ๆ น้อง ๆ ทุกท่านให้ตระหนักอยู่เสมอ และมี
มนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เจอหน้าที่กักตายนยิ้มแย้ม
ยกมือไหว้กล่าวคำว่าสวัสดีนี่คือธรรมเนียมของคน
ไทยเรา แค่นี้ก็มีความสุขแล้ว การให้บริการเราต้องไม่
เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะอยู่จุดไหนก็แล้วแต่ อยากให้
ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ให้เกียรติซึ่งกัน
และกัน ตรงต่อเวลา และสุดท้ายความซื่อสัตย์ต่อ
ตนเอง ความซื่อสัตย์ต่อองค์กรคือจุดหลัก เพราะ
องค์กรคือบ้านของเรา เราต้องช่วยกันดูแล





รุ่งโรจน์ สาหร่ายทอง
ลูกจ้างประจำ สำนักบริหารงานกลาง
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“จิตบริการ (Service Mind) กับการสร้างสุขในการปฏิบัติงาน”

ในมุมมองของท่าน จิตบริการมีความหมายอย่างไร และมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานอย่างไร

จิตบริการจะต้องมาจากใจของคุณเองที่จะบริการแก่แขกผู้มาเยือนอย่างดีที่สุด จะเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานและหน่วยงานของเรา เราจะต้องปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ให้ความช่วยเหลือแก่แขกผู้มาเยือนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งเรื่องจิตบริการความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน คือถ้ามีจิตบริการที่ดีก็จะช่วยทำให้กลุ่มงานหรือสำนักนั้น ๆ ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ในการทำงาน ทำให้กลุ่มงานหรือสำนักนั้น ๆ มีการพัฒนาที่เป็นเลิศในการบริการให้แก่แขกผู้มาเยือนของสำนักงาน

การมีจิตบริการในการปฏิบัติงานของท่าน ทำให้ท่านรู้สึกอย่างไรบ้าง

ทำให้มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ถ้าเรามีจิตใจที่ดีขณะปฏิบัติงาน และยินดีต้อนรับแขกผู้มาเยือนในสำนักงานเรา ทำให้แขกผู้มาเยือนนั้นประทับใจ และทำให้เขาได้มาสัมผัสกับการบริการของสำนักงานของเราว่ามีการบริการที่ดีเยี่ยม

ท่านคิดว่าการมีจิตบริการ ทำให้การปฏิบัติงานมีความสุขอย่างไร

ถ้าเรามีจิตบริการจะทำให้เพื่อน ๆ ในกลุ่มงานเอาเป็นแบบอย่างเพื่อใช้ในทีมงาน เป็นต้นแบบให้กับบุคคลอื่นให้เห็นว่าเราปฏิบัติตัวอย่างไรในการทำงาน และเมื่อมีจิตบริการแล้วก็จะมีความสุขในการทำงาน และยินดีที่จะต้อนรับแขกผู้มาเยือนของสำนักงานของเราได้ดีที่สุด

การมีจิตบริการ สำหรับท่านแล้ว มีวิธีการสร้างให้เกิดขึ้นได้อย่างไร

จิตบริการมาจากจิตใจสำนึกของตัวเอง ถ้าเรามีจิตใจสำนึกที่ดีในการบริการ เราก็จะบริการแขกด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สำหรับแขกผู้มาเยือนก็จะเห็นเราบริการด้วยความจริงใจ และมีความอ่อนน้อมถ่อมตนในขณะที่ให้บริการ

ในความคิดของท่าน ความสุขในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นจากสิ่งใดบ้าง

ความสุขเกิดจากการที่เราได้ทำงานและตั้งใจทำในสิ่งที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เราปฏิบัติ การปฏิบัติงานในด้านบริการ เราต้องมีความมุ่งมั่น ใส่ใจในทุกเรื่อง



และให้ความช่วยเหลือเพื่อนในกลุ่มงานนั้นให้ดีที่สุด เพื่อให้ทำให้เพื่อนในกลุ่มงานได้รู้จักคำว่าจิตบริการ เหมือนกับเราที่กำลังปฏิบัติอยู่

ขอให้ท่านได้ฝากข้อคิด หรือข้อเสนอแนะ ในการมีจิตบริการในการปฏิบัติงาน

ถ้าในตัวคุณมีจิตบริการอยู่แล้วคุณก็จะทำงานอย่างมีความสุข สนุกในการทำงาน เพื่อจะเป็นแรงบันดาลใจให้กับคนอื่นได้ปฏิบัติตามอย่างที่เราทำในการมีจิตบริการแก่แขกผู้มาเยือนทำให้สำนักงานมีประสิทธิภาพเป็นเลิศในด้านบริการ ขอให้พี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ทุกคนร่วมแรงร่วมใจกันช่วยกันต้อนรับแขกผู้มาเยือนสำนักงานของเราด้วยการมีจิตบริการที่ดี ไม่เลือกชั้นวรรณะ ไม่เลือกว่าท่านจะเป็นสมาชิกรัฐสภา หรือเป็นบุคคลธรรมดาที่มาเยือนสำนักงานของเรา เราต้องดูแลทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน **HRJ**

การดำเนินการทางวินัย VS ผู้ที่พ้นจากราชการไปแล้ว



เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๑ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้พิจารณา ร่างพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการฝ่ายพลเรือน รวม ๕ ฉบับ เพื่อแก้ไขประเด็นการ ดำเนินการทางวินัยแก่ผู้ที่พ้นจากราชการไปแล้ว โดยหนึ่งในนั้นมีพระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการรัฐสภา (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมในลักษณะเดียวกัน กับกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายพลเรือนฉบับอื่น ๆ

เนื่องจากหลักเกณฑ์การดำเนินการทางวินัยแก่ผู้ที่พ้นจากราชการไปแล้ว เป็นเรื่องใกล้ตัวและได้ถูกแก้ไขให้เปลี่ยนแปลงไปในหลายประการด้วยกัน วันนี้ผมจึงขอนำ เนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยแก่ผู้ที่พ้นจากราชการไปแล้ว ตามพระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการรัฐสภา (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ ๖ เมษายน ๒๕๖๒ มาเล่าให้ชาวรัฐสภาได้รับทราบไว้เป็นข้อมูลสำหรับการดำเนินชีวิตราชการต่อไป

หลักการ

โดยหลักแล้ว การดำเนินการทางวินัยแก่ ข้าราชการ นั้น ผู้ถูกดำเนินการจะต้องมีสถานะ ความเป็นข้าราชการอยู่ในขณะนั้น เนื่องจากหลักการ ดำเนินการทางวินัยเป็นไปก็เพื่อควบคุมกำกับ พฤติกรรมของข้าราชการให้เป็นไปตามระเบียบ แบบแผน และเพื่อให้การทำงานของข้าราชการ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพอันจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของงานราชการในที่สุด

แต่หลักการดังกล่าว ก็มีข้อยกเว้นไว้สำหรับ บางกรณี โดยยกเว้นไว้สำหรับกรณีวินัยอย่างร้ายแรง เท่านั้น และการดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรงนั้น ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ถูกกำหนดขึ้น โดยกฎหมายด้วย

หลักเกณฑ์และเงื่อนไข

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขสำหรับการดำเนินการทาง วินัยแก่ผู้ที่พ้นจากราชการไปแล้ว พระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้แยก ผู้ที่สามารถดำเนินการทางวินัยไว้ ๒ ประเภท คือ

๑. ผู้บังคับบัญชา

เงื่อนไขประการสำคัญที่จะทำให้ผู้บังคับ บัญชาผู้มีอำนาจดำเนินการทางวินัยแก่ผู้ที่พ้นจาก ราชการไปแล้ว คือ

(๑) ต้องความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

(๒) ต้องเป็นความผิดที่เกิดขึ้นในขณะที่ รับราชการ

(๓) การเริ่มดำเนินการสอบสวนและการสั่ง ลงโทษ แบ่งออกเป็น ๒ ช่วงระยะเวลา คือ

(๓.๑) เมื่อมีกรณีกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงขึ้น ผู้บังคับบัญชาสามารถดำเนินการสอบสวนได้ทันที โดยไม่มีเงื่อนไขว่าต้องเริ่มดำเนินการเมื่อใด แม้ว่าภายหลังจะออกจากราชการไปแล้วก็ตาม

(๓.๒) กรณีออกจากราชการไปแล้วมีการกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงในภายหลัง ผู้บังคับบัญชาก็ยังสามารถดำเนินการสอบสวนได้ แต่จะดำเนินการได้เฉพาะในช่วงเวลาภายใน ๑ ปี นับแต่วันที่ออกจากราชการเท่านั้น ดังนั้น หากมีการกล่าวหาภายหลังจากออกจากราชการไปแล้ว ๑ ปี ขึ้นไป ก็ไม่อยู่ในเงื่อนไขที่จะดำเนินการทางวินัยแก่ผู้ที่พ้นจากราชการไปแล้วได้อีก

แต่กรณีจะเป็นประการใดก็ตาม ท้ายที่สุดแล้ว ทั้งกรณี (๓.๑) และ (๓.๒) จะต้องดำเนินการสั่งลงโทษภายใน ๓ ปี นับแต่วันที่ออกจากราชการเท่านั้น

๒. องค์การผู้มีอำนาจชี้มูลความผิด

องค์การที่มีอำนาจชี้มูลความผิดในกรณีนี้ คือ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) หรือคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)

การดำเนินการของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีหน้าที่และอำนาจไต่สวนและวินิจฉัยว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม (มาตรา ๒๘ (๒) และ (๔)) โดยเมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ไต่สวนมีมติวินิจฉัยว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐมีมูลความผิดทางวินัยในความผิดดังกล่าวหรือความผิดที่เกี่ยวข้องกันแล้ว คณะกรรมการ ป.ป.ช. จะส่งเรื่องไปยังผู้บังคับบัญชาภายใน ๓๐ วัน เพื่อให้ดำเนินการทางวินัยต่อไป (มาตรา ๔๑) แล้วผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาสถานโทษทางวินัยตามฐานความผิดที่

...กำหนดให้คณะกรรมการ ป.ป.ท. มีอำนาจไต่สวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐว่ากระทำการหรือเกี่ยวข้องกับการกระทำการทุจริตในภาครัฐ...

คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติโดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอีก ทั้งนี้ ไม่ว่าผู้ถูกกล่าวหา นั้นจะพ้นจากการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐก่อนหรือหลังที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้มีมติวินิจฉัยมูลความผิด (มาตรา ๔๘)

แต่ทั้งนี้ คณะกรรมการ ป.ป.ช. จะต้องมีการไต่สวนและมีความเห็นหรือวินิจฉัยภายใน ๒ ปี นับแต่วันเริ่มดำเนินการไต่สวน และขยายระยะเวลาในกรณีมีเหตุจำเป็นอันไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จได้รวมแล้วไม่เกิน ๓ ปี (มาตรา ๔๘)

สำหรับกรณีการดำเนินการของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) นั้น เป็นไปตามพระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการ ป.ป.ท. มีอำนาจไต่สวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐว่ากระทำการหรือเกี่ยวข้องกับการกระทำการทุจริตในภาครัฐ (มาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ มาตรา ๓๐) และเมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ท. มีมติว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดกระทำการทุจริตในภาครัฐ และเป็นกรณีมีมูลความผิดทางวินัย ก็จะส่งให้ผู้บังคับบัญชา (มาตรา ๔๐) เพื่อดำเนินการสั่งลงโทษทำนองเดียวกับกรณีการชี้มูลความผิดทางวินัยของคณะกรรมการ ป.ป.ช. (มาตรา ๔๑)

โดยอำนาจในการดำเนินการทางวินัยกรณีนี้ ห้ามมิให้คณะกรรมการ ป.ป.ท. รับหรือพิจารณาเรื่อง ที่ผู้ถูกกล่าวหาพ้นจากการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐก่อน ถูกกล่าวหาเกินกว่า ๕ ปี (มาตรา ๒๖ (๔))

บทส่งท้าย

เหตุผลประการสำคัญของการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ก็เพื่อแก้ไขปัญหาความแตกต่างระหว่างกฎหมายว่าด้วยการดำเนินการทางวินัยของข้าราชการฝ่ายพลเรือนกับกฎหมายขององค์กรตรวจสอบการทุจริต ซึ่งจะทำให้การดำเนินการทางวินัยเพื่อพิจารณาลงโทษแก่ข้าราชการที่ถูกองค์กรตรวจสอบการทุจริตซึ่งมูลความผิดหลังออกจากราชการไปแล้วในบางกรณียังสามารถดำเนินการทางวินัยได้ และเป็นกลไกหนึ่งที่ทำให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตสัมฤทธิ์ผลมากยิ่งขึ้น

เงื่อนไข	เดิม	ใหม่
๑. กรณีผู้บังคับบัญชา		
กรณีก่อนออกจากราชการ		
- เงื่อนไขเกี่ยวกับการกล่าวหา	ถูกกล่าวหา/ถูกฟ้องคดีอาญา/ ต้องหาว่ากระทำความผิดอาญา ก่อนพ้น จากราชการ	ถูกกล่าวหา/ถูกฟ้องคดีอาญา/ ต้องหาว่ากระทำความผิดอาญา ก่อนออก จากราชการ
- เงื่อนไขเกี่ยวกับช่วงเวลา การกระทำผิด	กระทำความผิดระหว่างรับราชการอยู่	กระทำความผิดระหว่างรับราชการอยู่
- เงื่อนไขเกี่ยวกับการเริ่ม ดำเนินการทางวินัย	เริ่มดำเนินการสอบสวนภายใน ๑๘๐ วัน นับแต่วันพ้นจากราชการ	-ไม่มีเงื่อนไข-
- เงื่อนไขเกี่ยวกับการสั่งลงโทษ	-ไม่มีเงื่อนไข-	สั่งลงโทษภายใน ๓ ปี นับแต่ วันที่ออกจากราชการ
กรณีหลังจากออกจากราชการ		
- เงื่อนไขเกี่ยวกับการกล่าวหา	-ไม่มีเงื่อนไข-	ถูกกล่าวหา/ถูกฟ้องคดีอาญา/ ต้องหาว่ากระทำความผิดอาญา หลังออก จากราชการ
- เงื่อนไขเกี่ยวกับช่วงเวลา การกระทำผิด	-ไม่มีเงื่อนไข-	กระทำความผิดระหว่างรับราชการอยู่
- เงื่อนไขเกี่ยวกับการเริ่ม ดำเนินการทางวินัย	-ไม่มีเงื่อนไข-	เริ่มดำเนินการสอบสวนภายใน ๑ ปี นับแต่วันออกจากราชการ
- เงื่อนไขเกี่ยวกับการสั่งลงโทษ	-ไม่มีเงื่อนไข-	สั่งลงโทษภายใน ๓ ปี นับแต่ วันที่ออกจากราชการ
กรณีมีการเพิกถอนคำสั่ง เพราะกระบวนการไม่ชอบ	-ไม่มีเงื่อนไข-	- ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๒ ปี นับแต่วันที่ คำพิพากษาถึงที่สุด หรือมี คำวินิจฉัยถึงที่สุดหรือมีมติ
๒. กรณีองค์กรที่มีอำนาจชี้มูล ความผิดดำเนินการ	-ไม่มีเงื่อนไข-	- ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และ เงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการ ป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตหรือกฎหมายว่าด้วย มาตรการของฝ่ายบริหารในการ ป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต แล้วแต่กรณี

“ไม่มีจิตบริการ อาจถูกลงโทษทางวินัยได้”

สวัสดีเพื่อน ๆ ข้าราชการ กลับมาพบกันอีกครั้ง สำหรับวารสารฉบับที่แล้ว เพื่อน ๆ ก็คงได้ทราบถึงการเป็นข้าราชการรัฐสภาสามัญกับการเมืองแล้วว่า จะสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองหรือจะต้องวางตนโดยมีความเป็นกลางทางการเมืองได้อย่างไร ซึ่งจะทำให้เพื่อน ๆ ข้าราชการจะได้วางตนและปฏิบัติตนได้ถูกต้องกับการเป็นข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งถือว่าเป็นผู้ใกล้ชิดกับสมาชิกรัฐสภา

สำหรับวารสารฉบับนี้เห็นว่า เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและรองรับการมีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภาที่จะมีขึ้นในช่วงปี ๒๕๖๒ โดยส่วนราชการสังกัดรัฐสภา คือ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา และงานของกรรมาธิการ โดยมีข้าราชการรัฐสภาสามัญจะต้องปฏิบัติงานและสนับสนุนงานให้กับสมาชิกรัฐสภา และภารกิจงานมีความจำเป็นที่จะต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก หรือกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา หรือกับประชาชนผู้มาติดต่องานราชการ ดังนั้น เพื่อให้ภารกิจงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ในการปฏิบัติงานดังกล่าว ข้าราชการ พนักงานราชการรัฐสภา และลูกจ้างประจำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจงานราชการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงต้องมีจิตบริการในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ จะต้องต้อนรับผู้มาติดต่อราชการด้วยความยินดี เช่น การเชื้อเชิญหรือไต่ถามถึงความประสงค์ที่มาติดต่อราชการ โดยไม่ปล่อยให้ผู้มาติดต่อราชการรอหรือยืนแคว้งคว้าง โดยไม่รู้ว่าจะต้องติดต่อที่ใดหรือหน่วยงานใด หรือต้องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น เมื่อสมาชิกรัฐสภาต้องการข้อมูลหรือให้ดำเนินการใด ๆ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรีบดำเนินการ

จัดหาข้อมูลหรือดำเนินการตามที่สมาชิกรัฐสภาต้องการโดยเร็ว เป็นต้น

สำหรับวินัยที่เกี่ยวข้องกับการมีจิตบริการของข้าราชการรัฐสภาสามัญสังกัดรัฐสภา ได้กำหนดเป็นข้อปฏิบัติและข้อห้ามไว้ในกฎ ก.ร. ว่าด้วยวินัยข้าราชการรัฐสภาสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๕ ดังนี้

ข้อ ๒ (๑๐) กำหนดว่า “ต้องต้อนรับ และให้ความสะดวกแก่สมาชิกรัฐสภา และประชาชนผู้ติดต่อราชการอันเกี่ยวกับหน้าที่ของตนโดยไม่ชักช้า และด้วยความสุภาพเรียบร้อย”

ข้อ ๓ (๑๐) กำหนดว่า “ต้องไม่ดูหมิ่นเหยียดหยามสมาชิกรัฐสภา และประชาชนผู้ติดต่อราชการ”

ข้อ ๕ กำหนดว่า “ข้าราชการรัฐสภาสามัญผู้ใดไม่ปฏิบัติตามข้อ ๒ หรือฝ่าฝืนข้อห้าม ตามข้อ ๓ ผู้นั้นเป็นผู้กระทำความผิดวินัย”

นอกจากนี้ ก.ร. ได้กำหนดสมรรถนะเกี่ยวกับจิตบริการโดยให้ชื่อว่า “บริการที่ดี” เป็นสมรรถนะหลักของข้าราชการรัฐสภาสามัญ ตามหนังสือ ก.ร. ที่ ๔๔/๒๕๕๕ (ว ๑๗) ลงวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๕ เรื่อง มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งได้ให้คำจำกัดความสมรรถนะบริการที่ดี หมายถึง “ความตั้งใจและพยายามของข้าราชการรัฐสภาสามัญ ในการให้บริการต่อสมาชิกรัฐสภา ประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง” โดยแบ่งการบริการที่ได้ออกเป็น ๕ ระดับ แต่ละระดับได้อธิบายความหมายและพฤติกรรมของการบริการที่ดีของข้าราชการรัฐสภา อีกทั้งกำหนดให้แต่ละตำแหน่งของข้าราชการรัฐสภาสามัญจะต้องมีสมรรถนะบริการที่ดีตามแต่ละระดับ เช่น ตำแหน่งประเภททั่วไประดับอาวุโสขึ้นไป และประเภทวิชาการระดับชำนาญการ กำหนดให้ต้องมีสมรรถนะบริการที่ดี ระดับที่ ๒ กล่าวคือ

ON AIR

๑) รับเป็นธุระ ช่วยแก้ ปัญหาหรือหาแนวทาง แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ สมาชิกรัฐสภาและผู้รับ บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือ บั้ดภาระ ๒) ดูแลให้ สมาชิกรัฐสภาและผู้รับ บริการได้รับความพึง พอใจและนำข้อขัดข้อง ไต่ ๆ ในการให้บริการ ไปพัฒนาการให้บริการ ให้ดียิ่งขึ้น เป็นต้น ที่กล่าวมาถือเป็น ตัวอย่างเท่านั้น ซึ่งถ้า

เพื่อนข้าราชการอยากรู้ว่าตำแหน่งตนเองต้องอยู่ใน ระดับสมรรถนะบริการที่ดีในระดับใด สามารถสืบค้น ได้ตามหนังสือดังกล่าวข้างต้น

ดังนั้น เพื่อเป็นอุทาหรณ์แก่เพื่อน ๆ ข้าราชการ จึงขอยกตัวอย่างการปฏิบัติงานโดยไม่มีจิตบริการ อาจถูกลงโทษทางวินัยได้ หากมีการฝ่าฝืนข้อห้าม หรือข้อปฏิบัติดังกล่าว โดยมีกรณีศึกษาทั้งของ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และแนวตัวอย่างการลงโทษ ของข้าราชการ ก.พ. ดังนี้

๑. นายดำ นายช่างอิเล็กทรอนิกส์ ๑ ได้ กระทำผิดวินัย กรณีเมื่อวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๔๘ วิทยุรัฐสภาได้มีการออกอากาศรายการมุ่งสู่ ประชาธิปไตยกับสถาบันพระปกเกล้า เป็นรายการ ที่เปิดสายโทรศัพท์ให้ผู้ฟังทางบ้านโทรเข้ามาแสดง ความคิดเห็นได้ เมื่อเวลาประมาณ ๒๐.๔๐ นาฬิกา นาย น ได้โทรศัพท์เข้าไปเพื่อแสดงทัศนยะและ ความคิดเห็นต่อรายการวิทยุรัฐสภา ปรากฏว่านายดำ เป็นคนมารับสาย และก็ได้มีการกล่าวถ้อยคำไม่สุภาพ

และไม่สมควรอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดยการกล่าวว่า “รายการไม่เข้าท่า ก็ไม่ต้องฟัง” โดยนายดำไม่ทราบว่าผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาเป็นนาย น พฤติกรรมดังกล่าวถือเป็นกรณีมีความประพฤติ ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยได้กล่าวคำไม่สุภาพ และไม่สมควรอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ตามข้อ ๓ (๙) และ (๑๒) วรรคหนึ่ง ของกฎ ก.ร. ฉบับที่ ๑๔ (พ.ศ. ๒๕๓๗)ฯ ว่าด้วยวินัยข้าราชการ รัฐสภาสามัญ แต่เนื่องจากการกระทำผิดวินัย เล็กน้อย และเป็นการกระทำผิดครั้งแรก จึงให้งดโทษ โดยให้ทำทัณฑ์บนเป็นหนังสือ

๒. นายขาว เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ๒ ได้กระทำผิดวินัย กรณีวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๔๑ เวลา ประมาณ ๑๔.๓๐ นาฬิกา นายขาว ปฏิบัติหน้าที่ราชการ อยู่ที่จุดประตูทางเข้ารัฐสภาได้โต้เถียงด้วยวาจา ไม่สุภาพกับประชาชนที่มาติดต่อราชการ และได้ ทำร้ายร่างกายโดยเตะที่ใบหน้า ถึงแม้ประชาชน



ผู้นั้นจะเริ่มใช้วาจาหยาบคายก่อนก็ตาม แต่นาย
ขาว เป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ซึ่งมีหน้าที่
รักษาความสงบเรียบร้อย รักษาความปลอดภัยของ
บุคคล เอกสาร สถานที่ ในบริเวณรัฐสภา ซึ่งจะต้อง
มีความอดทนอดกลั้นสูงกว่าข้าราชการตำแหน่งอื่น ๆ
และมีการลงข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์ ทำให้สำนักงาน
เสื่อมเสียชื่อเสียง อันเป็นการกระทำผิดวินัยที่ยังไม่ถึงขั้น
กระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงฐานไม่ถือและปฏิบัติตามแบบ
ธรรมเนียมของทางราชการ ไม่สุภาพเรียบร้อย ดูหมิ่น
เหยียดหยามประชาชนผู้มาติดต่อราชการ อีกทั้งเป็นการ
ไม่รักษาชื่อเสียงของตนและรักษาเกียรติศักดิ์ของตำแหน่ง
หน้าที่ราชการของตนมิให้เสื่อมเสียโดยกระทำการใด ๆ
อันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่ว ตามข้อ ๓ (๙) ข้อ ๓ (๑๒)
วรรคหนึ่ง และข้อ ๓ (๑๗) วรรคหนึ่ง ของกฎ ก.ร. ฉบับที่
๑๔ (พ.ศ. ๒๕๓๗)๑ ว่าด้วยวินัยข้าราชการรัฐสภาสามัญ
ลงโทษลดขั้นเงินเดือนหนึ่งขั้น

๓. เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร ๕ มีหน้าที่รับ
แบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีอากร **ได้แสดง
อาการฉุนเฉียว หงุดหงิดง่าย พุดจาแข็งกระด้าง
เสียงดัง และไม่สุภาพต่อผู้มาติดต่อราชการ และ
ไม่อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ
เสียภาษีเท่าที่ควร อีกทั้งยังไม่คอยมีมนุษยสัมพันธ์
กับข้าราชการ เพื่อนร่วมงาน ทั้งที่ปฏิบัติงานอยู่ใน
หน่วยงานเดียวกันและหน่วยงานอื่น ๆ พฤติการณ์
เป็นการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง ตามมาตรา
๙๑ และมาตรา ๙๔ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติ
ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕ ลงโทษ
ภาคทัณฑ์**

๔. นายช่างรังวัด ๓ เป็นผู้ทำการรังวัดแบ่ง
กรรมสิทธิ์รวมที่ดินตามโฉนดที่ดินล่าช้า โดยใช้
เวลาดำเนินการในความรับผิดชอบถึง ๑ ปีเศษ โดย
ไม่มีเหตุผลอันสมควรและเมื่อผลการรังวัดได้น้อยที่
น้อยกว่าเดิมมาก ก็ไม่ชี้แจงให้ผู้ขอทราบและเข้าใจ
จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนเกิดขึ้น พฤติการณ์
เป็นการกระทำผิดวินัย ตามมาตรา ๘๓ มาตรา ๘๕

วรรคหนึ่ง และมาตรา ๙๔ วรรคหนึ่งแห่งพระราช
บัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕
ลงโทษตัดเงินเดือน ๕% เป็นเวลา ๒ เดือน

๕. เจ้าหน้าที่บริหารที่ดิน ๖ ได้ต่อว่าราษฎร
รายหนึ่งว่า **“ไม่มีมารยาท”** เกี่ยวกับเรื่อง
ที่ราษฎรรายนั้นมาติดต่อขอจดทะเบียนโอนมรดก
ที่ดิน เนื่องจากราษฎรรายนั้นเตรียมเอกสารไม่ครบ
ถ้วน ทำให้เจ้าหน้าที่บริหารที่ดิน ๖ **แสดงอาการไม่
พอใจ และมีพฤติกรรมดำเนินการเกี่ยวกับการขอ
จดทะเบียนโอนมรดกที่ดินดังกล่าวล่าช้าโดยไม่มี
เหตุอันสมควร อีกทั้งขาดราชการและมาทำงาน
สายหลายครั้ง** โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร พฤติการณ์
เป็นการกระทำผิดวินัย ตามมาตรา ๘๓ มาตรา ๙๒
วรรคหนึ่ง และมาตรา ๙๔ วรรคหนึ่ง แห่งพระ
ราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕
ลงโทษตัดเงินเดือน ๕% เป็นเวลา ๓ เดือน

จากอุทธรณ์ที่หยิบยกมาถือเป็นเพียง
ตัวอย่างเท่านั้น ดังนั้น ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
รัฐสภาสามัญซึ่งจะต้องปฏิบัติงานใกล้ชิดกับสมาชิก
และต้องประสานงานกับบุคคลภายนอกและ
ประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ภารกิจงานราชการเป็นไปด้วย
ความเรียบร้อย และบรรลุผลตามภารกิจในการปฏิบัติ
งานนั้น เพื่อน ๆ ข้าราชการจะต้องมีจิตบริการในการ
ปฏิบัติงาน โดยจะต้องต้อนรับผู้มาติดต่อราชการ และ
ให้ความสะดวกแก่สมาชิกรัฐสภา และประชาชนผู้มา
ติดต่อราชการโดยไม่ชักช้าและด้วยความสุภาพ
เรียบร้อย หากละเลยและไม่ตั้งใจอาจถูกลงโทษทาง
วินัยตามอุทธรณ์ดังกล่าวข้างต้นได้ นอกจากนี้ ก.ร.
ได้กำหนดสมรรถนะเกี่ยวกับจิตบริการ โดยให้ชื่อว่า
“บริการที่ดี” เนื่องจากหากเรามีพื้นฐานด้านจิตบริการก็
จะนำไปสู่การมีบริการที่ดี อันจะทำให้การปฏิบัติงานเป็น
ไปด้วยความเรียบร้อยและสำเร็จไปด้วยดี และผู้มาติดต่อ
ราชการก็เกิดความพึงพอใจและชื่นชมในการมีจิตบริการ
ที่ดีดังกล่าว

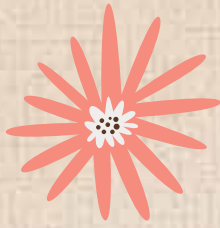
HRJ

นางสาวสุดิธา มงคลรัตน์

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ

สำนักงานเลขาธิการ ก.ร.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



บริการจากใจ ไม่ใช่เรื่องยาก!

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ หนึ่งในเป้าหมายคือพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เมื่อก้าวถึงภาคเอกชน มีองค์กรหนึ่งที่ดำเนินกิจการร้านอาหารประเภทสุกี้ที่มีหลายสาขาซึ่งพวกเขาคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี สิ่งหนึ่งที่เราสัมผัสได้คือบริการที่ดี ตั้งแต่เราเข้าไปในร้านจะมีพนักงานต้อนรับกล่าว สวัสดียกมือไหว้พาไปนั่งโต๊ะ รินน้ำชา รับผิดชอบต่อด้วยเครื่องมือทันสมัย และบริการอาหารอย่างรวดเร็ว การบริการที่เราสัมผัสได้เป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น เบื้องหลังการบริการที่ดีของร้านที่ไม่ได้จำกัดแค่การต้อนรับหน้าร้านแต่เริ่มต้นด้วยการวางวิสัยทัศน์องค์กร การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ อุปกรณ์ การพัฒนาบุคลากร มารยาทการต้อนรับของพนักงาน การติดตามประเมินผลการให้บริการ ซึ่งเราจะสรุปมาเล่าให้ฟังในฉบับนี้

เริ่มต้นด้วยการวางวิสัยทัศน์ที่เน้นส่งมอบความสุขให้ลูกค้าด้วยอาหารอร่อยมีคุณภาพและ

บริการที่เป็นเลิศ และวางพันธกิจคือส่งมอบสุขภาพที่ดีด้วยอาหารที่มีคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ และรับรู้ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งวิสัยทัศน์กับพันธกิจได้นำมาจากวัฒนธรรมองค์กรของร้านดั้งเดิม ซึ่งนอกเหนือจากบริการอาหารที่มีคุณภาพและมีความอร่อย ร้านยังเน้นถึงการให้บริการที่ดีสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้ง

การวางวิสัยทัศน์เรื่องจิตบริการ การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ และอุปกรณ์ ผู้บริหารเลือกที่จะตั้งร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าเพื่อบริการลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่เป็นครอบครัว แต่การเปิดบริการในห้างมีข้อจำกัดคือห้ามใช้เก้าอี้หวัดๆ ทำให้ต้องบุกเบิกการใช้เตาไฟฟ้าเป็นเจ้าแรก เตาไฟฟ้ามีข้อดีคือความปลอดภัยแก่ลูกค้า แต่ข้อเสียคือร้อนช้า ทางร้านจึงแก้ปัญหาโดยให้พนักงานเสิร์ฟน้ำชุบที่ต้มร้อนให้ลูกค้าเพื่อไม่ให้ลูกค้ารอนานเกินไป ร้านนี้ยังเป็นเจ้าแรกที่คิดตลาดใส่อาหารสดที่สามารถช้อนกันเป็นชั้น ๆ เพื่อประหยัดพื้นที่การวางอาหารบนโต๊ะ อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าเมื่อลูกค้าสั่งอาหารหลาย ๆ อย่าง แม้แต่กระเบื้องปูพื้นยังเป็นกระเบื้องกันลื่น

การพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการบริการของร้าน โดยองค์กรได้ตั้งศูนย์พัฒนาบุคลากรของตัวเองและวางหลักสูตรการให้บริการไว้สามระดับ คือ ๑) หลักสูตรมาตรฐานในงานบริการ (Standard

in Service) ฝึกทักษะขั้นพื้นฐาน ทั้งด้านการใช้คำพูดกับลูกค้า บุคลิกภาพ การวางตัว แนวทางการควบคุมอารมณ์และแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เหมาะสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคน ๒) หลักสูตรการบริการจากใจใช้เรื่องยาก (Service mind) เป็นหลักสูตรที่จะทำให้มีการบริการที่มากกว่าระดับความพึงพอใจเพื่อต่อยอดสู่การให้บริการที่ประทับใจ เน้นเทคนิควิธีการสร้างมิตรไมตรีกับลูกค้า การสร้างสัมพันธภาพที่ดี การยิ้ม การบริหารอารมณ์ เพื่อสามารถรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภทได้ เหมาะสำหรับหัวหน้างานและพนักงานที่มีประสบการณ์ ๓) หลักสูตรบริการเหนือความคาดหวัง (Service Plus) เป็นหลักสูตรระดับสูง ที่เน้นการให้บริการเหนือความคาดหวัง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจสูงสุดและเป็นลูกค้าระยะยาว โดยเน้นการฝึกอบรมด้านจิตวิทยาในการให้บริการ สำหรับการพัฒนาบุคลากรในตำแหน่งผู้จัดการร้านจะได้รับการพัฒนาเพื่อให้ทำงานทุกอย่างในร้านได้ ผู้จัดการฝึกหัดจะได้รับการสอนตั้งแต่พื้นฐาน ล้างจาน เช็ดโต๊ะ เก็บเงิน รับออเดอร์ เปลี่ยนหน้าที่ไปเรื่อย ๆ จนครบทั้งหมด ๑๘ หน้าที่ ใช้เวลาฝึกหัด ๖ เดือน เพื่อให้สามารถเข้าใจกระบวนการบริการทั้งหน้าร้านและหลังร้าน ผู้จัดการฝึกหัดจะผ่านการอบรมและได้ทำงานจริง ๆ แค่นี้เดียว การพัฒนาที่เข้มข้นขององค์กรมุ่งหวังให้บุคลากรสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ^๑

การให้บริการของพนักงานหน้าร้าน พนักงานทุกคนจะถูกฝึกให้ทำงานเป็นทีมตามหน้าที่ของตัวเอง แต่ทุกคนต้องสามารถทำงานแทนกันได้แม้ไม่ใช่หน้าที่ของตัวเอง ดังนั้นในช่วงเวลาที่เร่งรีบมีลูกค้ารอคิวอยู่หน้าร้าน เมื่อลูกค้าลุกออกจากโต๊ะเราจะเห็นพนักงานหลายคนรุมกันเก็บโต๊ะอย่างรวดเร็ว นั่นหมายความว่าไม่ใช่เพียงพนักงานเก็บโต๊ะที่ทำหน้าที่ตรงโต๊ะนั้น แต่



อาจจะเป็นผู้จัดการร้าน คนรับออเดอร์ พนักงานเสิร์ฟที่เข้ามาช่วยกันเก็บและจัดโต๊ะใหม่อย่างรวดเร็วที่สุด พนักงานหน้าร้านจะถูกฝึกให้มีความเป็นมิตรกับลูกค้า มีอัธยาศัยดี การพูดจาที่ดี หน้าตายิ้มแย้มอยู่ตลอดเวลาและมีการไหว้ขอบคุณลูกค้าเมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จ รับออเดอร์จากลูกค้าทำได้อย่างรวดเร็ว และรายการอาหารไม่ผิดพลาด ไม่ต้องรอนาน ถึงแม้ใกล้ถึงเวลาปิดร้านพนักงานจะไม่เก็บหน้าร้าน จนกว่าลูกค้าจะออกหมดร้าน

การประเมินและติดตามผลการให้บริการ ซึ่งเราจะเห็นแบบประเมินพร้อมปากกาอยู่ที่กล่องใส่กระดาษเช็ดปาก ซึ่งเป็นการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการโดยตรงเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการและการพัฒนาบุคลากรขององค์กรต่อไป^๒

การให้บริการขององค์กรดังกล่าวจะเห็นว่า การมีจิตบริการไม่ใช่แค่การต้อนรับหน้าร้านเท่านั้น

^๑ MK ช่วงเวลาแห่งความอบอุ่น. สืบค้น ๑๔ มกราคม ๒๕๖๒. <http://mkequity.blogspot.com/2010/02/>

^๒ คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการภาคธุรกิจแนวใหม่ สำนักงาน กพ.ร. สืบค้น ๑๔ มกราคม ๒๕๖๒ http://hq.prd.go.th/opdc/ewt_dl_link.php?nid=719

คำจำกัดความสมรรถนะบริการที่ดีว่า “ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการรัฐสภาสามัญในการให้บริการต่อสมาชิกรัฐสภา ประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง”

แต่การมีจิตบริการได้ถูกปลูกฝังจนเป็นวัฒนธรรมองค์กรและนำไปตั้งเป็นวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กรบุคลากรยึดหลักผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง จนสามารถพัฒนาองค์กรในทุก ๆ ด้าน ตั้งแต่การคิดค้นเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าให้ดีที่สุด มีการพัฒนาบุคลากรอย่างเข้มข้นเพื่อให้ได้พนักงานที่สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลที่ได้คือมีพนักงานที่มีคุณภาพจนเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ และชื่อเสียงด้านการให้บริการทำให้ปัจจุบันศูนย์พัฒนาบุคลากรของบริษัทได้เปิดอบรมด้านการให้บริการแก่องค์กรภายนอก^๓

สำหรับเราชาวรัฐสภาเรามีหน้าที่ให้บริการและสนับสนุนภารกิจของสมาชิกรัฐสภา จึงได้มีการกำหนดสมรรถนะบริการที่ดีเป็นสมรรถนะหลักของข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งให้คำจำกัดความสมรรถนะบริการที่ดีว่า “ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการรัฐสภาสามัญในการให้บริการต่อสมาชิกรัฐสภา ประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง” และแบ่งระดับการให้บริการออกเป็น ๕ ระดับ คือ

ระดับที่ ๑ สามารถให้บริการที่สมาชิกรัฐสภาและผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ

ระดับที่ ๒ แสดงระดับสมรรถนะที่ ๑ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่สมาชิกรัฐสภาและผู้รับบริการ

ระดับที่ ๓ แสดงระดับสมรรถนะที่ ๒ และให้บริการเกินความคาดหวังแม้ต้องใช้เวลาและความพยายามอย่างมาก

ระดับที่ ๔ แสดงระดับสมรรถนะที่ ๓ และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของสมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการได้

ระดับที่ ๕ แสดงระดับสมรรถนะที่ ๔ และให้บริการที่เป็นประโยชน์แท้จริงแก่สมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการ รายละเอียดคำอธิบายสมรรถนะบริการที่ดีสามารถสืบค้นได้ในอินทราเน็ตของสำนักงานเลขานุการ ก.ร. โดยเข้าไปที่ มติ ก.ร. เลือกปี พ.ศ. ๒๕๕๕ และหาหนังสือที่ ๔๔/๒๕๕๕ (ว ๑๓) มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการรัฐสภาสามัญ

ทั้งภาคราชการและเอกชนมีการกำหนดรายการสมรรถนะเป็นกรอบโดยต่างมุ่งหวังให้บุคลากรมีจิตบริการเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนให้สามารถบรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยงานบริการขององค์กรภาครัฐและเอกชนสามารถเรียนรู้ซึ่งกันและกันได้ และจิตบริการไม่ใช่สมรรถนะสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานกับผู้รับบริการเท่านั้น แต่เป็นสมรรถนะที่ผู้บริหาร ผู้อำนวยการ และผู้บังคับบัญชาในระดับกลุ่มงานควรถือปฏิบัติร่วมกันทั้งองค์กร เพื่อขับเคลื่อนการให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภาและบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภาให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป **HRU**

^๓ ตำนานสุกี้ MK สืบค้น ๑๔ มกราคม ๒๕๖๒. <https://www.mkrestaurant.com/th/history>

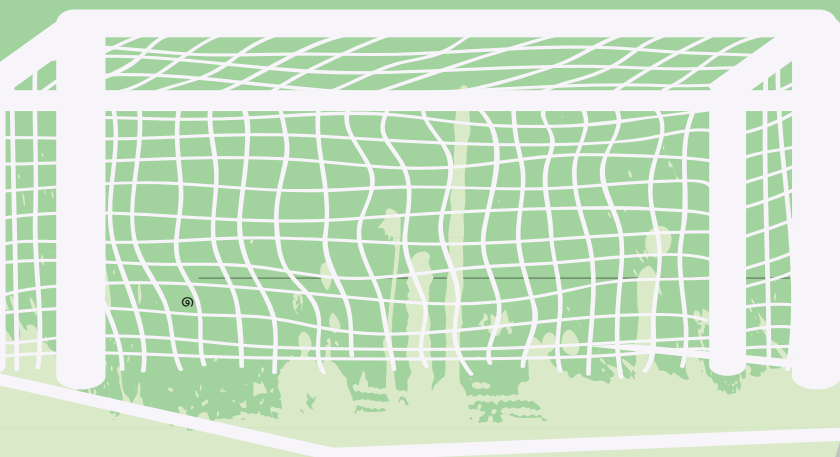
ชัยชนะที่มาจากใจ :spirit of teamwork

การจะได้มาซึ่ง “ชัยชนะ” หรือ “ความสำเร็จ” นอกเหนือจากการวางแผนที่ดี รูปแบบหรือวิธีในการทำงานที่ดีแล้ว สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญไม่แพ้กัน นั่นคือ “จิตใจ” ที่มีความมุ่งมั่นและทุ่มเท โดยเฉพาะงานใดก็ตามที่ต้องมีการทำงานร่วมกัน จิตใจที่รวมเป็นหนึ่ง สอดประสานการทำงานร่วมกันอย่างเข้าอกเข้าใจ ย่อมจะทำให้ผลลัพธ์ออกมาดีเสมอ

ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดจากถ้อยคำที่ผมยกมาข้างต้น คงจะหนีไม่พ้นเรื่องราวของฟุตบอล หากใครได้ดูฟุตบอลในช่วงที่ผ่านมา หรือแม้แต่ใครที่ไม่ชอบดูฟุตบอล คงจะได้ผ่านหูผ่านตากันมาบ้าง กับเรื่องราวของทีมฟุตบอล ๒ ทีม ที่มีความเหมือนกัน นั่นคือ ทีมแมนเชสเตอร์ยูไนเต็ด หรือ แมนยู ซึ่งเป็นทีมชื่อดังที่แข่งขันอยู่ในพรีเมียร์ลีกของประเทศอังกฤษ และทีมชาติไทย โดยก่อนหน้านี้ ทั้ง ๒ ทีม มีผลงานและผลการแข่งขันที่ย่ำแย่ ทีมแมนยูซึ่งเป็นทีมชั้นนำ มีผู้เล่นระดับซูเปอร์สตาร์และมีค่าตัวแพงอยู่มากมาย แต่กลับทำคะแนนได้ไม่มากนัก ผลงานการแข่งขันก็มีแต่เสมอกับแพ้เป็นส่วนใหญ่ เช่นเดียวกับทีมชาติไทยของเราที่เพิ่งจะตรอกอบการแข่งขัน AFF Suzuki cup ใหม่ๆ ที่ประเทศไทยเคยเป็นแชมป์มาแล้วหลายสมัย ไม่เพียงแต่

ผลการแข่งขันที่ย่ำแย่เท่านั้น แต่ฟอร์มหรือรูปแบบการเล่นของทั้ง ๒ ทีม ยังไม่เป็นที่น่าประทับใจอีกต่างหาก

หลังจากนั้นไม่นาน ได้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นครั้งใหญ่ นั่นคือมีการเปลี่ยนผู้จัดการทีมของทั้ง ๒ ทีม ทีมแมนยูจากเดิมที่ผลการแข่งขันไม่เสมอกี่แพ้ กลับมาชนะ ๘ นัดติดต่อกัน ส่วนทีมชาติไทย กลับมาชนะทีมชาติบาห์เรนได้เป็นครั้งแรกในรอบ ๓๙ ปี และสามารถผ่านเข้ารอบในการแข่งขัน Asian Cup 2019 ได้ในรอบ ๔๗ ปีอีกด้วย ทั้ง ๒ ทีมใช้ผู้เล่นชุดเดิม ทีมตัวจริง ทีมสำรอง ยังคงเป็นผู้เล่นคนเดิม แต่สิ่งที่เปลี่ยนไปมีเพียงแค่การเปลี่ยนแปลงผู้จัดการทีมเท่านั้น อะไรคือสิ่งสำคัญต่อผลลัพธ์ที่น่าอัศจรรย์เหล่านี้ เราลองมาถอดรหัสไปด้วยกัน



ทีมชาติไทย

ผู้จัดการทีม	รูปแบบการจัดการทีม	ผลงาน
คนเดิม มิโลวาน ราเยวัช ชาวเซอร์เบีย	<ul style="list-style-type: none"> - การเล่นที่รัดกุมเป็นแบบแผน มีระเบียบค่อนข้างมาก - มักมีการใช้ผู้เล่นที่มีความสามารถไม่ตรงกับตำแหน่งที่เล่น โดยจัดตำแหน่งผู้เล่นตามแทคติกที่ตนเองคิดว่าถูกต้องเท่านั้น - รูปแบบการเล่นไม่เหมาะสมกับทักษะของผู้เล่น เช่น ผู้เล่นของไทยมีรูปร่างเล็ก สามารถเล่นบอลกับพื้นและพาดบอลไปกับเท้าได้ดี แต่ผู้จัดการทีมกลับใช้การเล่นส่วนใหญ่ในลักษณะโยนยาว - สร้างภาวะผู้นำในลักษณะเจ้านายและลูกน้องอย่างชัดเจน เจ้านายผู้ออกคำสั่ง และลูกน้องที่ต้องทำตามอย่างเคร่งครัด 	<ul style="list-style-type: none"> - ตกรอบการแข่งขันฟุตบอลรายการ AFF Suzuki Cup - แพ้ทีมชาติอินเดียในรอบ ๓๓ ปี ในฟุตบอลรายการ Asian Cup 2019
คนใหม่ (รักษาการ) ศิริศักดิ์ ยอดญาติไทย และโชคทวี พรหมรัตน์ (ผู้ช่วย)	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ช่วยผู้จัดการทีม (โค้ชโชค) เคยเป็นโค้ชของเยาวชนทีมชาติไทยมาก่อน มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้เล่นหลายคนซึ่งเคยเป็นผู้เล่นเยาวชนในอดีต - ใช้การสร้างความรู้สึกสนิทสนมคุ้นเคยในลักษณะความเป็นพี่เป็นน้อง นับเป็นจุดเริ่มต้นของความสัมพันธ์ที่ดีของผู้นำและผู้ปฏิบัติ - ทำลายช่องว่างหรือกำแพงระหว่างกันทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ผู้เล่นหรือผู้ปฏิบัติกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นกล้าที่จะนำเสนอสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นการลดความกดดันของผู้เล่นทำให้ผู้เล่นหลายคนสามารถโชว์ผลงานได้ดี 	<ul style="list-style-type: none"> - ชนะทีมชาติบาห์เรนได้เป็นครั้งแรกในรอบ ๓๙ ปี - ผ่านเข้ารอบในการแข่งขัน Asian Cup 2019 ได้ในรอบ ๔๗ ปี

ทีมแบบเซสเตอร์ยูไนเต็ด

ผู้จัดการทีม	รูปแบบการเล่น	สถิติการแข่งขันล่าสุด
คนเดิม โชเซ่ มูรินโญ่ ชาวโปรตุเกส	<ul style="list-style-type: none"> - การเล่นที่รัดกุมเป็นแบบแผน มีระเบียบค่อนข้างมาก จนบางครั้งทำให้ผู้เล่นขาดอิสระในการเล่นฟุตบอล ทำให้ผู้เล่นที่มีศักยภาพสูงไม่ได้ใช้ความสามารถหรือศักยภาพเหล่านั้นได้อย่างเต็มที่ - สร้างภาวะผู้นำ ในลักษณะ เจ้านายผู้ออกคำสั่ง และลูกน้องที่ต้องทำตามอย่างเคร่งครัด บรรยากาศในการเล่นของนักฟุตบอลจึงดูเหมือนการทำไปตามหน้าที่ ไม่มีความมุ่งมั่นอย่างแท้จริง ทุกคนทำแค่หน้าที่ของตนเอง ไม่มีการช่วยเหลือกัน เพราะกลัวจะโดนดูจากการกระทำที่ไม่ใช่หน้าที่ของตน ทำให้ขาดการทำงานเป็นทีมอย่างชัดเจน - ในกรณีที่ผลการแข่งขันล้มเหลว ความผิดพลาดมักถูกโยนให้เป็นของผู้เล่นแต่เพียงฝ่ายเดียว 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลงานของทีมย่ำแย่อย่างต่อเนื่อง ผลการแข่งขันส่วนใหญ่มีแต่แพ้และเสมอ - อยู่ลำดับที่ ๖ ของตารางการแข่งขัน โดยมีคะแนนตามหลังทีมนำอยู่ถึง ๑๙ คะแนน - ผู้เล่นหลายคนทำผลงานได้ไม่ดี

ทีมแมนเชสเตอร์ยูไนเต็ด

ผู้จัดการทีม	รูปแบบการเล่น	สถิติการแข่งขันล่าสุด
คนใหม่(รักษาการ) โอเล่ กุนนาร์ โซลชา ชาวอร์เวย์	เคยเป็นอดีตผู้เล่นของทีมในอดีต รู้และคุ้นเคยวัฒนธรรมของทีม - ใช้การนำหรือภาวะผู้นำในลักษณะหัวหน้าทีม การเป็นส่วนหนึ่งของทีม มากกว่าการเป็นเจ้านายและลูกน้อง - ศึกษาความถนัดของผู้เล่นแต่ละคนและให้เล่นในตำแหน่งที่ถนัด - ให้เครดิต หรือยกย่องนักเตะเวลาที่ทีมได้รับชัยชนะ - ให้กำลังใจนักเตะอย่างต่อเนื่อง แม้กระทั่งนักเตะที่อาจโชว์ฟอร์มได้ไม่ดี โดยใช้วิธีการพูดกระตุ้นโดยให้กำลังใจมากกว่าการดูต่ำ	- ทำให้ทีมแมนยูชนะติดต่อกัน ๘ นัด - ขึ้นมาอยู่ลำดับที่ ๔ ของตารางการแข่งขัน - ทำให้ผู้เล่นหลายคนมีฟอร์มการเล่นที่ดีขึ้นอย่างมาก

สิ่งที่แสดงข้างต้น เป็นการถอดรหัสให้เห็นถึงการบริหารจัดการภายในทีมฟุตบอล แต่สิ่งเหล่านี้อาจนำมาใช้และนำมาเป็นบทเรียนในการทำงานได้เช่นกัน ผมจึงขอสรุปมาเป็นข้อ ๆ ให้ผู้อ่านทุกท่านได้ลองคิดวิเคราะห์ตามกันดูนะครับ

๑. การบริหารงาน หรือการทำงานกับคนรุ่นใหม่ ควรเป็นลักษณะหัวหน้าทีม หรือไม่ก็ควรเป็นลักษณะที่มีความเป็นพี่เป็นน้อง คนรุ่นใหม่มีความคิดเป็นของตนเอง มีไอเดีย มีความคิดแปลกใหม่ ชอบมีอิสระ ไม่ต้องการทำตามคำสั่ง และต้องการพื้นที่ในการแสดงความคิดเห็น หากพื้นที่ดังกล่าวถูกจำกัด หรือถูกยึดเยียดคำสั่งโดยปราศจากการมีส่วนร่วม อาจทำให้เกิดการต่อต้าน หรือไม่ก็เพิกเฉยต่อการทำงานได้ในที่สุด แต่ในทางกลับกัน หากเขาเหล่านั้นได้มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ได้มีส่วนร่วม รวมถึงได้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการทำงาน พวกเขาจะตอบสนองและร่วมมือในการทำงานได้เป็นอย่างดี การออกคำสั่ง ควรเปลี่ยนเป็นการแนะนำ หรือการชี้แนะสร้างเป้าหมายให้พวกเขา แล้วปล่อยให้เขาทำงานด้วยวิธีการของเขา คอยมองและดูแลอยู่ห่าง ๆ ถ้าเห็นว่าเริ่มจะออกไปนอกทาง หรือผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่วางแผนเอาไว้

ค่อยแนะนำให้ลองเปลี่ยนวิธีให้เป็นไปตามแนวทางของเรา

๒. ไม่เพียงแต่หัวหน้าที่สามารถให้คุณให้โทษกับลูกน้องได้เท่านั้น แต่ในยุคนี้ ลูกน้องก็อาจใช้วิธีการที่ทำให้คุณให้โทษกับเจ้านายได้เช่นกัน หลายคนอาจได้ยินกับคำว่า “เตะโลโก้” หมายถึง นักฟุตบอล ซึ่งเปรียบได้กับลูกน้อง เล่นฟุตบอลให้ดูราวกับว่าทีมไม่มีความสามารถ โคะขไม่มีประสิทธิภาพ จนโค้ชหรือผู้จัดการทีมโดนไล่ออกในที่สุด ซึ่งในการทำงานก็อาจเกิดเหตุการณ์ในลักษณะนี้ได้เช่นกัน

๓. การนำทีมของผู้นำ จะต้องหมั่นคอยดูแลทีมให้ความช่วยเหลือแก่ลูกทีม และที่สำคัญที่สุด คือต้องให้เกียรติเขาในฐานะมนุษย์ ในฐานะเพื่อน ในฐานะพี่น้อง และสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่ง นั่นคือการแบ่งปัน โดยเฉพาะการแบ่งปันความสำเร็จและความล้มเหลว เพราะความสำเร็จและความล้มเหลว ไม่ได้เกิดจากใครคนใดคนหนึ่ง ไม่ได้เกิดจากผู้นำหรือลูกน้อง แต่เกิดจากทุกคนในทีม ดังนั้น เมื่อสำเร็จก็ต้องฉลองความสำเร็จด้วยกัน มีรอยยิ้ม กำลังใจ และคำชมเชยให้แก่กัน เมื่อล้มเหลวก็ต้องยอมรับและเศร้าไปด้วยกัน ร่วมกันแก้ปัญหา แนะนำ

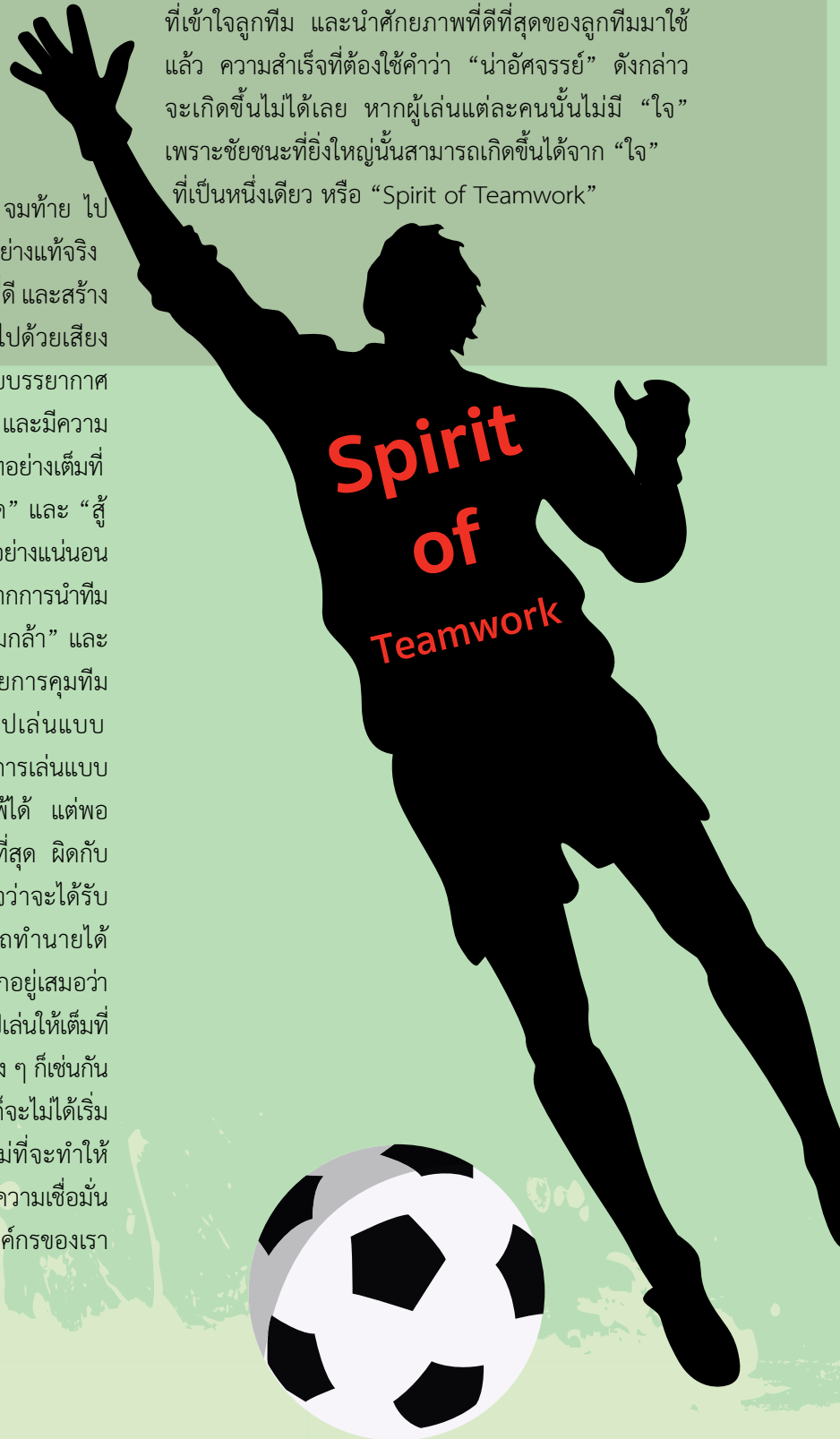


อย่างที่ได้อธิบายไปในตอนต้นนะครับ ผลลัพธ์หรือความสำเร็จของการทำงาน อาจไม่ได้เกิดมาจากแค่การวางแผน หรือวิธีการทำงานที่ดีเพียงอย่างเดียว แต่ “ใจ” ที่มุ่งมั่น และทุ่มเท ในการทำงานร่วมกัน ถือเป็นฟันเฟืองหลักต่อการบรรลุเป้าหมายหรือความสำเร็จ และการรวมใจให้เกิดขึ้นได้นั้น ก็จะต้องมาจากความรู้สึกข้างในของแต่ละคนภายในทีม สุดท้ายนี้ สิ่งสำคัญที่สุดที่เราได้เห็นจากตัวอย่างชัยชนะของทีมฟุตบอลทั้ง ๒ ทีม ที่ทำผลงานได้อย่างยอดเยี่ยม นอกเหนือจากการมีผู้นำที่ดีที่เข้าใจลูกทีม และนำศักยภาพที่ดีที่สุดของลูกทีมมาใช้แล้ว ความสำเร็จที่ต้องใช้คำว่า “น่าอัศจรรย์” ดังกล่าว จะเกิดขึ้นไม่ได้เลย หากผู้เล่นแต่ละคนนั้นไม่มี “ใจ” เพราะชัยชนะที่ยิ่งใหญ่นั้นสามารถเกิดขึ้นได้จาก “ใจ” ที่เป็นหนึ่งเดียว หรือ “Spirit of Teamwork”

หรือปรับปรุงไปด้วยกัน ดังคำที่ว่า “ร่วมหัว จมท้าย ไปด้วยกัน” และสิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้นำได้ “ใจ” อย่างแท้จริง

๔. การทำงานต้องสร้างบรรยากาศที่ดี และสร้างความสุขให้กับคนในทีม การทำงานที่เต็มไปด้วยเสียงหัวเราะ ย่อมจะดีกว่าการทำงานที่เต็มไปด้วยบรรยากาศที่เคร่งเครียด เพราะในเมื่อทุกคนมีความสุข และมีความสุขกับการทำงาน เขาเหล่านั้นจะมุ่งมั่นทุ่มเทอย่างเต็มที่ ถ้าเป็นนักฟุตบอล ก็จะเล่นในแบบ “วิ่งสู้ฟัด” และ “สู้ไม่มีถอย” ผลลัพธ์และผลงานย่อมจะออกมาดีอย่างแน่นอน

๕. มุมเล็ก ๆ อีกมุมหนึ่งที่สังเกตได้จากการนำทีมของทั้ง ๒ ทีม จากผู้นำคนใหม่ นั่นคือ “ความกล้า” และ “ความเชื่อมั่น” ทุกครั้งที่ได้ดูการแข่งขันโดยการคุมทีมของผู้จัดการทีมคนเดิม นักฟุตบอลจะลงไปเล่นแบบกล้า ๆ กลัว ๆ ไร้ความมั่นใจ จึงมักใช้แผนการเล่นแบบตั้งรับ เพราะกลัวบุกแล้วโดนโจมตีจนพ่ายแพ้ได้ แต่พอทีมตั้งรับมาก ๆ ก็โดนบุกจนพ่ายแพ้ในท้ายที่สุด ผิดกับผู้นำคนใหม่ วางแผนการเล่นด้วยความมั่นใจว่าจะได้รับชัยชนะ ผลลัพธ์จะเป็นอย่างไรคงไม่สามารถทำนายได้ แต่เมื่อลงสนามต้องปลุกกระตุ้นลูกทีมให้ระลึกรู้เสมอว่าเราชนะได้ เราจะทำงานให้สำเร็จได้ และลงไปเล่นให้เต็มที่ลงไปสนุกกับการทำงานให้เต็มที่ การทำงานจริง ๆ ก็เช่นกัน หากเราทำงานไปด้วยความกล้า ๆ กลัว ๆ เราก็จะไม่ได้เริ่มทำอะไรใหม่ ๆ ไม่แสวงหาวิธีการทำงานใหม่ที่จะทำให้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น การที่เราไม่กล้าและไม่มีความเชื่อมั่นตั้งแต่ต้นแล้ว มันก็ยากที่จะทำให้งานหรือองค์กรของเราประสบความสำเร็จ



๒. U-Uncertainty การที่ไม่ม่มีอะไรหรือสภาพการณ์อะไรที่คงที่ ตายตัว แน่นอน

๓. C-Complexity ความซับซ้อน สับสน วุ่นวาย ของสิ่งรอบตัวเรา ทำให้เราไม่รู้ว่าอะไรเกิดขึ้น

๔. A-Ambiguity ความคลุมเครือ กำกวม ไม่ชัดเจน ของเหตุการณ์หรือสถานการณ์ในสภาพแวดล้อม^๑

โดยโลกของ VUCA ได้ส่งผลกระทบต่อหลายธุรกิจต้องปิดตัว อาทิ ร้านหนังสือ ธนาคาร สาขา ธุรกิจร้านค้า ธุรกิจแผ่นเสียงแผ่นเพลง ไปสู่การใช้ร้านค้า Online, Mobile Banking, Digital Music ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวกลายเป็นสิ่งที่เราคุ้นเคยในสังคมปัจจุบัน ทุกอย่างมีความรวดเร็วฉับไว ซึ่งโลกของ VUCA ไม่ได้ผลกระทบต่อธุรกิจและอุตสาหกรรมเพียงเท่านั้น แต่มีผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรต่าง ๆ ด้วย เช่น

๑. การจ้างงานประจำจะเปลี่ยนเป็นอาชีพอิสระ (Freelance) หรือรับงานรายโครงการ

๒. สถานที่ทำงานจะเปลี่ยนเป็นการทำงานได้ในทุก ๆ สถานที่

๓. ฝึกฝนทักษะแนวสูง (Vertical skill) จะเปลี่ยนเป็นการฝึกฝนทักษะแนวสูงและฝึกฝนทักษะแนวกว้าง (Horizontal skill)

๔. แร่งงานจะเปลี่ยนเป็น Big Data และ Machine Learning

ทั้งนี้ องค์กร ผู้บริหาร และบุคลากรต้องเตรียมพร้อมรองรับและปรับตัวให้ทันกับโลกที่ผันผวน ดังนี้

★ **องค์กร** ต้องปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสไตล์การทำงานและความต้องการของบุคลากรในองค์กร

★ **ผู้บริหาร** มีความเป็นผู้นำ ซึ่งวารสาร HRJ ขอยกตัวอย่างนายณรงค์ศักดิ์ โอสถธนากร ผู้ว่าราชการจังหวัด

พะเยา ที่รับผิดชอบปฏิบัติการค้นหาและกักยักถ้าหลวงที่มีวิถีเด็ดที่สื่อมวลชนต่าง ๆ ต่างเผยแพร่ ว่า “ใครที่ไม่เสียสละพอที่จะทำงาน ใครที่จะกลับบ้านไปนอนกับลูกกับเมีย เขียวเข็นซื้อแล้วออกไปเลย ผมไม่รายงานใครทั้งสิ้น ใครจะทำงาน วันนี้ขอให้พร้อมทุกนาที ให้คิดว่าเขาเป็นลูกเรา” ซึ่งแสดงออกถึงความเด็ดขาด กล้าตัดสินใจ พุดจริง ทำจริง เข้าใจคน และน่าเชื่อถือ ซึ่งถือเป็นผู้นำต้นแบบในสไตล์การทำงานปัจจุบัน

★ บุคลากร ต้องปรับทัศนคติและพัฒนาทักษะต่าง ๆ อาทิ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การพัฒนาศักยภาพตนเองและเพื่อนร่วมทีม ความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ การทำงานเป็นทีม การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตและมีคุณธรรม การใส่ใจบริการลูกค้า เป็นต้น ซึ่งกล่าวได้ว่าบุคลากรของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาต้องมีสมรรถนะหลักอย่างน้อย ๕ ตัวที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ตามที่ ก.ร. กำหนดไว้ เพื่อพร้อมรับกับโลกสมัยใหม่ที่เรียกว่า ‘VUCA’



^๑ <https://www.dailynews.co.th/article/614117> โลกวูก้า. สืบค้น ๑๕ มกราคม ๒๕๖๒.



วันพฤหัสบดีที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑
 สำนักนโยบายและแผนร่วมกับสำนักพัฒนาบุคลากร
 จัดโครงการสัมมนา เรื่อง การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ
 ในการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ
 พ.ศ. ๒๕๖๒ กิจกรรมที่ ๑ การเสริมสร้างความรู้ ความ
 เข้าใจในการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติ
 ราชการ (ภาพรวมองค์กร) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
 ๒๕๖๒ โดยมีผู้บริหารและข้าราชการสำนักงานเลขาธิการ
 สภาผู้แทนราษฎร เข้าร่วมสัมมนา ณ ห้องประชุมคณะ
 กรรมการธิการ หมายเลข ๒๑๓-๒๑๖ ชั้น ๒ อาคารรัฐสภา ๒
 ถนนอุทองใน กรุงเทพมหานคร



วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒ สำนักงานเลขาธิการ ก.ร. ร่วมกับสำนักพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้จัดสัมมนาสร้างความรู้ ความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) โดยมีว่าที่ร้อยตรี วินัย ชาศิริยานุโยค นายชาญวิทย์ ไกรฤกษ์ และนางสาวศศิเพ็ญรัตน์ พลสนะ เป็นวิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บริหารของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และข้าราชการจากสำนักที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ณ ห้องบอลรูม ชั้น ๑ โรงแรมกานต์มณี พาเลซ ถนนประดิพัทธ์





วันอังคารที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๒ สำนักพัฒนาบุคลากรจัดโครงการเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารวิชาการด้านต่างประเทศ เพื่อรองรับและสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของสมาชิกและบุคลากรในวงงานนิติบัญญัติ โดยมีข้าราชการสำนักสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เป็นกลุ่มเป้าหมาย ณ โรงแรมกานต์มณี ถนนประจักษ์



วันพุธที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒ สำนักพัฒนาบุคลากรจัดสัมมนาโครงการสร้างเสริมจริยธรรมนำทีมงานกิจกรรมที่ ๒ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการระดับผู้บังคับบัญชากลุ่มงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รุ่นที่ ๒ โดยมี พล.อ.อ.วีรวิท คงศักดิ์ ประธานอนุกรรมการขับเคลื่อนแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ ให้เกียรติเป็นวิทยากรบรรยายเรื่อง “แนวทางการสร้างเสริมจริยธรรมและค่านิยมองค์กร” เพื่อให้ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาเชิงจริยธรรมที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน รวมทั้งรับทราบแนวทางการขับเคลื่อนจริยธรรม และค่านิยมองค์กร ตลอดจนสามารถกำหนดมาตรการจูงใจและเสริมแรงผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยมองค์กร วินัย และการป้องกันการทุจริต ประพฤตมิชอบในระดับที่สูงขึ้น ณ ห้องต้นน้ำ โรงแรมแกรนด์ทาวเวอร์ อินน์ กรุงเทพมหานคร



วันจันทร์ที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ และวันศุกร์ที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ สำนักพัฒนาบุคลากรจัดโครงการฝึกอบรม
 ผู้นำการขับเคลื่อนจริยธรรมในองค์กร เพื่อเป็นเครือข่ายการขับเคลื่อนคุณธรรมและจริยธรรมในองค์กร ณ ห้อง
 ประชุม ๒๐๑ อาคารทิปโก้ ชั้น ๒๐



วันเสาร์ที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ สำนักพัฒนาบุคลากรจัดโครงการธรรมศึกษาสำหรับบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อสร้างเสริมคุณธรรมจริยธรรม และจิตสำนึกที่ดีให้แก่บุคลากรให้มีความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ รักษาและจรรโลงไว้ ซึ่งโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปะ และวัฒนธรรมทางพระพุทธศาสนา เพื่อให้บุคลากรได้นำหลักการปฏิบัติธรรมมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ณ จังหวัดราชบุรี



วันอังคารที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ สำนักพัฒนาบุคลากรจัดโครงการสัมมนา เรื่อง การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนักกฎหมายนิติบัญญัติของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ ก.ร. ว่าด้วยการกำหนดตำแหน่งนักกฎหมายนิติบัญญัติ พ.ศ. ๒๕๖๑ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้เข้าร่วมโครงการสามารถดำเนินการเกี่ยวกับนักกฎหมายนิติบัญญัติตามระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ตรงตามเจตนารมณ์ของการกำหนดตำแหน่งนักกฎหมายนิติบัญญัติ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพงานด้านกฎหมายของรัฐสภา โดยมีผู้บริหารของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการ ก.ร. สำนักบริหารงานกลาง และสำนักพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งข้าราชการของสำนักบริหารงานกลาง และสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เข้าร่วม ณ ห้องประชุมกรมการหมายเลข ๒๑๓ - ๒๑๖ ชั้น ๒ อาคารรัฐสภา ๒



วันจันทร์ที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล จัดโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา หลักสูตร การพัฒนาบุคลากรตามประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ให้กับข้าราชการประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการที่จะเลื่อนระดับเป็นชำนาญการ โดยไปศึกษาดูงาน ณ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ และสำนักข่าวกรองแห่งชาติ เพื่อให้ข้าราชการมีการปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภาและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดตามหลักธรรมาภิบาล



วันจันทร์ที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ - วันพุธที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล จัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการโครงการเสริมสร้างเทคนิคการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ณ ห้องประชุมอาคารสุขประพตติ จำนวน ๓ รุ่น ดังนี้

- รุ่นที่ ๑ - ๒ ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบงานจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
- รุ่นที่ ๓ ระดมความคิดเห็นในการจัดทำรูปแบบ แนวทางการจัดการเรื่องราวร้องเรียน การจัดทำ แบบฟอร์มมาตรฐานการทำสำนวนเรื่องร้องเรียน และนำเสนอผลการจัดทำ





วันจันทร์ที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๒ สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล ร่วมกับสำนักรายงานการประชุมและชวเลข จัดโครงการพัฒนาทักษะด้านการจดและจัดทำรายงานการประชุม (ชวเลข) โดยจัดบรรยายในหัวข้อ “กระบวนการจัดทำและเผยแพร่รายงานการประชุมสภา ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ และข้อบังคับการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ : การตรวจรายงานการประชุมของสภา” ณ ห้องประชุม ๒๕๐๓ ชั้น ๒๕ อาคารสุขประพฤติ และศึกษาดูงาน “การบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บและทำลายหนังสือราชการ” ณ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร



สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล จัดโครงการพัฒนาสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency) หลักสูตร การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) จำนวน ๒ รุ่น ดังนี้
 รุ่นที่ ๑ วันอังคารที่ ๒๖ -วันพุธที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ณ ห้องประชุม ๒๗๐๓ ชั้น ๒๗ อาคารสุขประพฤติ
 รุ่นที่ ๒ วันอังคารที่ ๕ -วันพุธที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๒ ณ ห้องประชุม ๒๗๐๓ ชั้น ๒๗ อาคารสุขประพฤติ





ค่านิยมองค์กร
สำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร



ค่านิยมองค์กร
สำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภา

มีจิตบริการ

S

Service Mind
(จิตบริการ)

สมานสามัคคี

E

Ethics
(จริยธรรม)

มีวินัย

N

Nation Interest
(เพื่อประเทศชาติ)

ใจสัตย์ซื่อ

A

Accountability
(สำนึกรับผิดชอบ)

ถือหลักพอเพียง

T

Team Work
(ทำงานเป็นทีม)

E

Effectiveness
(ประสิทธิผล)

