



การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรฝ่ายเลขานุการ
 ในที่ประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของ
 คณะกรรมการการแรงงาน สภาผู้แทนราษฎร

นางสาวรัตนาพร อินตรา

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
 การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8
 สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า

THAI NATIONAL ASSEMBLY LIBRARY



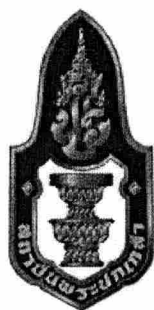
3961205456

บ 29081

IS รัตนาพร อินตรา.
8/2558 การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร
22 ฝ่ายเลขานุการในที่ประชุมเพื่อ
สนับสนุนการปฏิบัติงานของ
คณะกรรมการธิการการแรงงาน
สภาผู้แทนราษฎร.

77283

วันที่	๒๙	พ.ศ.	๒๕๕๙
เลขทะเบียน	๒๒๙๐๘๑		
เลขหมู่	๘/๒๕๕๘		



การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรฝ่ายเลขานุการ
ในที่ประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของ
คณะกรรมการการแรงงาน สภาผู้แทนราษฎร

นางสาวรัตนาพร อินตรา

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ ๘
สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. ๒๕๕๘

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า



การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรฝ่ายเลขานุการในที่ประชุม เพื่อสนับสนุน
การปฏิบัติงานของคณะกรรมการการแรงงาน สภาผู้แทนราษฎร


โดย

นางสาวรัตนาพร อินตรา รหัสประจำตัว 022

สถาบันพระปกเกล้า

รายงานวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรฝ่ายเลขานุการในที่
ประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของ
คณะกรรมการการแรงงาน สภาผู้แทนราษฎร

อาจารย์ที่ปรึกษา :

..... 

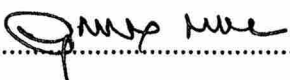
(อาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม :

..... 

(อาจารย์กิตติมา บุญนาค)

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8

..... 

(รองศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย)

เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

บทคัดย่อ

- ชื่อผู้จัดทำ** : นางสาวรัตนพร อินตรา หลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8
- ชื่อหัวข้อเรื่อง** : การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรฝ่ายเลขานุการในที่ประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการแรงงาน สภาผู้แทนราษฎร
- อาจารย์ที่ปรึกษา** : อาจารย์ยวีทวัส ชัยภาคภูมิ รองเลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า
- อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม** : อาจารย์กิตติมา นูนนาค

เอกสารวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรฝ่ายเลขานุการในที่ประชุม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการแรงงาน การศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรด้านเลขานุการของกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคของกลุ่มงานฯ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรด้านเลขานุการให้สามารถสนับสนุนภารกิจคณะกรรมการการแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ผู้ศึกษาพบว่า การดำเนินกิจการของคณะกรรมการการแรงงาน มีภารกิจและอำนาจหน้าที่ที่สำคัญในการพิจารณาสอบสวนเกี่ยวกับแรงงานไทยและแรงงานข้ามชาติในประเทศให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันสืบเนื่องมาจาก

1. บุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงานซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนสนับสนุนกิจการในการดำเนินงานให้คณะกรรมการการแรงงานยังขาดประสิทธิภาพในการทำงาน และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับแรงงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาและเสนอแนะคณะกรรมการการแรงงาน

2. องค์กรความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานมีหลายฉบับและหลายหน่วยงานเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ

3. สภาพปัญหาด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับด้านแรงงานซึ่งมีกฎหมายหลายฉบับต้องใช้ประกอบการพิจารณา และสารสนเทศไม่มีการบูรณาการในการจัดทำเป็นฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนให้กับคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ฉะนั้น หากมีการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่บุคลากร การจัดการองค์ความรู้ด้านวิชาการ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และการบูรณาการด้านข้อมูลเอกสารสารสนเทศ คาดว่าการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในกลุ่มงานคณะกรรมการจะสำเร็จลุล่วงมีคุณภาพ และมีความพึงพอใจต่อคณะกรรมการยิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงใคร่ขอเสนอแนวทางการแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิผลให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยสนับสนุนให้การศึกษาคุณงาน การฝึกอบรม พร้อมจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการและสัมมนาวิชาการเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งกันและกัน อันจะส่งผลให้การบริหารจัดการของกลุ่มงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เพิ่มประสิทธิผลด้านองค์ความรู้เฉพาะด้าน โดยเฉพาะด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ แรงงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องร้องเรียน
3. เพิ่มประสิทธิผลด้านวิชาการ โดยการรวบรวมองค์ความรู้ กฎ ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนการใช้แรงงาน

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรฝ่ายเลขานุการในที่ประชุมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการแรงงาน สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี อันเนื่องมาจากความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากคณาจารย์ ที่ปรึกษาหลักสูตรและวิทยากรที่ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ รองเลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า อาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์กิตติมา บุญนาค อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ให้ความรู้ ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นประโยชน์ตลอดระยะเวลาในการศึกษาทุกขั้นตอนและที่สำคัญวิทยากรทุกท่านที่ให้ข้อมูลให้คำแนะนำต่าง ๆ รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมอบรมทุกท่านที่ให้กำลังใจตลอดจนเจ้าหน้าที่สถาบันพระปกเกล้า ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาอบรมในหลักสูตรนี้

นางสาวรัตนพร อินตรา
หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8
สถาบันพระปกเกล้า
4 มิถุนายน 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 วิธีการศึกษา	4
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการ	5
2.1.1 ความหมายของเลขานุการ	5
2.1.2 คุณสมบัติของเลขานุการที่ดี	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร	7
2.2.1 ความหมายของการพัฒนาศักยภาพบุคลากร	7
2.2.2 แนวคิดการพัฒนาศักยภาพ	8
2.2.3 แนวคิดการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ	10
2.2.4 แนวความคิดการพัฒนาศักยภาพและฝึกอบรม	11
2.3 แนวคิดว่าด้วยการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)	14
2.4 แนวคิดว่าด้วยการจัดการข้อมูล	18
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ	19
2.6 แนวคิดการทำงานเป็นทีม	21
2.6.1 ลักษณะของการทำงานเป็นทีม	21
2.6.2 ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม	22
2.6.3 คุณลักษณะของทีม	23
2.6.4 สมาชิกของทีม	24
2.6.5 กลยุทธ์การทำงานเป็นทีม	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 3 การปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเลขานุการของกลุ่มงานคณะกรรมการ	
การแรงงาน สำนักกรรมการ 3	27
3.1 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	27
3.2 วิสัยทัศน์	28
3.3 พันธกิจ	28
3.4 การแบ่งส่วนราชการภายใน สำนักกรรมการ 3	28
3.5 อำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน	29
3.6 ลักษณะการปฏิบัติงานของกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน	30
3.6.1 ขั้นตอนการดำเนินงานก่อนการประชุม	31
3.6.2 ขั้นตอนระหว่างการประชุม	32
3.6.3 ขั้นตอนหลังการประชุม	32
บทที่ 4 วิเคราะห์สภาพปัญหาการปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการ	
และแนวทางการแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพ	33
4.1 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	33
4.1.1 ด้านปัจจัยภายใน	34
1) บุคลากรขาดประสบการณ์และทักษะ	34
2) บุคลากรขาดองค์ความรู้เฉพาะด้าน	35
3) อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	35
4.1.2 ด้านปัจจัยภายนอก	36
1) กรรมการ	36
2) ด้านข้อมูลประกอบการพิจารณา	37
4.2 แนวทางการแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่	
ฝ่ายเลขานุการในกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน	38
4.2.1 ด้านปัจจัยภายใน	38
1) เพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร	38
2) เพิ่มประสิทธิภาพความรู้เฉพาะด้าน	39
3) อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	39

4.2.2 ด้านปัจจัยภายนอก	40
1) กระบวนการ	40
2) เพิ่มประสิทธิภาพด้านข้อมูล	41
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	43
5.1 บทสรุป	43
5.2 ข้อเสนอแนะ	44
บรรณานุกรม	46
ประวัติผู้ศึกษา	47

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับจากการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญทางการเมืองการปกครองของประเทศไทย เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตย จนถึงปัจจุบันประเทศไทยจึงมีการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยมีกฎหมายรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายสูงสุดในการปกครองตลอดมา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยทุกฉบับได้มีการกำหนดให้อำนาจอธิปไตยเป็นของปวงชนชาวไทย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ทรงใช้อำนาจทางรัฐสภา คณะรัฐมนตรีและศาล อาจกล่าวได้ว่าประเทศไทยมีการบริหารประเทศเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร คณะรัฐมนตรีเป็นผู้ควบคุมดูแล ฝ่ายนิติบัญญัติรัฐสภาคอยควบคุมดูแล และฝ่ายตุลาการโดยมีศาลควบคุมดูแล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 บัญญัติให้รัฐสภาประกอบด้วย วุฒิสภาและสภาผู้แทนราษฎร โดยมีประธานสภาผู้แทนราษฎรเป็นประธานรัฐสภา และประธานวุฒิสภาเป็นรองประธานรัฐสภาโดยตำแหน่ง อย่างไรก็ตาม เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เข้ายึดและควบคุมอำนาจการปกครอง ประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 สิ้นสุดลง ยกเว้นความในหมวด 2 พระมหากษัตริย์ โดยได้กำหนดแนวทางการแก้ปัญหาไว้โดยเตรียมจัดให้มีรัฐธรรมนูญฉบับชั่วคราวจัดตั้งสภาขึ้นทำหน้าที่ในด้านนิติบัญญัติ จัดตั้งสภาปฏิรูปแห่งชาติเพื่อให้มีการปฏิรูปในด้านการเมืองและด้านอื่น ๆ หลังจากนั้นได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 มาตรา 27 มาตรา 28 ประกอบด้วยสมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ จำนวน 250 คน และมาตรา 31 สภาปฏิรูปแห่งชาติมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำแนวทางและข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิรูปด้านต่าง ๆ ตามมาตรา 27 เสนอต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ คณะรัฐมนตรี คณะรักษาความสงบแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(2) เสนอความเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการยกร่างรัฐธรรมนูญเพื่อประโยชน์ในการจัดทำร่างรัฐธรรมนูญ

(3) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างรัฐธรรมนูญที่คณะกรรมการยกร่างรัฐธรรมนูญจัดทำขึ้น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1) 2558 มาตรา 39/2 เมื่อระบุไว้ว่าสภาพปฏิรูปแห่งชาติสิ้นสุดลงตามมาตรา 38 มิให้มีสภาพปฏิรูปแห่งชาติตามรัฐธรรมนูญนี้ อีก และให้มีสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศขึ้นแทนสภาพปฏิรูปแห่งชาติ เพื่อดำเนินการให้เกิดการปฏิรูปด้านต่าง ๆ ตามมาตรา 27 ได้แก่ ด้านการเมือง การบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม การปกครองท้องถิ่น การศึกษา เศรษฐกิจ พลังงาน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สื่อสารมวลชน สังคม และอื่น ๆ โดยให้คำนึงถึงความสำคัญเร่งด่วนและความสัมฤทธิ์ผลของการปฏิรูปในระยะเวลาที่เหลืออยู่ ดังนั้น การดำเนินงานของแต่ละสภานั้นจะสำเร็จลุล่วงลงไม่ได้หากขาดหน่วยงานสนับสนุนอย่างสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนภารกิจของสภา

จากอดีตที่ผ่านมา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทสภาพแวดล้อมทั้งจากภายในองค์กรและจากภายนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อประเมินและวิเคราะห์ถึงบริบทองค์กรที่เกิดขึ้น กฎหมาย ระเบียบ แนวนโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประกอบกับแนวโน้มและความคาดหวังของผู้รับบริการ นั่นคือ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และบุคคลในวงงานรัฐสภา ตลอดจนปัจจัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานไปด้วยความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้น บทบาทในการสนับสนุนจึงขึ้นอยู่กับบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นสำคัญ

สำหรับบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้น บุคลากรซึ่งปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการเพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ ถือเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยบุคลากรดังกล่าวจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านวิชาการ ด้านเลขานุการ และด้านธุรการทั่วไปเพื่อสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการ โดยมีหน้าที่ที่ปฏิบัติภารกิจทั้งในด้านการประชุม ด้านการศึกษาดูงาน ด้านการจัดสัมมนา การให้คำปรึกษาด้านวิชาการ ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายเลขานุการเพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการดังกล่าวข้างต้น จะต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น การใช้ความรู้ความสามารถ การเสียสละ และอุทิศเวลาให้กับทางราชการ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย ต้องปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนมีประสิทธิภาพมุ่งสนองตอบวิสัยทัศน์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร คือ “เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติเพื่อประเทศชาติและประชาชน” บุคลากรซึ่งปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการเพื่อสนับสนุนงานของคณะกรรมการ มีการปฏิบัติหน้าที่หลัก คือ

(1) ดำเนินการสนับสนุนงานด้านวิชาการ งานด้านเลขานุการ และงานด้านธุรการทั่วไปของคณะกรรมการ

(2) ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะ ทางด้านวิชาการหรือกฎหมายเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ

(3) ค้นคว้าและจัดทำเอกสารทางวิชาการ เปรียบเทียบกฎหมายเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการ

(4) ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของสภาในการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ

(5) จัดทำรวบรวมคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวน

(6) จัดทำบันทึกการประชุมของคณะกรรมการ

(7) ร่วมเดินทางไปปฏิบัติราชการต่าง ๆ กับคณะกรรมการ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศในฐานะเลขานุการคณะเดินทาง

ตามกระบวนการปฏิบัติงานดังกล่าว บุคลากรซึ่งปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการเพื่อสนับสนุนงานของคณะกรรมการ ต้องมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานสูง ทั้งในด้านวิชาการ ด้านเลขานุการ และด้านธุรการทั่วไป แต่การปฏิบัติงานในปัจจุบัน ผู้ขอรับการประเมินเห็นว่า บุคลากรในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นข้าราชการที่เพิ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งใหม่จึงก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานที่อาจไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือความคาดหมายที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กำหนดไว้ เนื่องจากขาดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นระบบ ไม่มีการวางแผนในการปฏิบัติงาน ขาดความรู้ ขาดความรับผิดชอบ ขาดทัศนคติในเชิงบวกซึ่งมีผลกระทบต่อความรัก และผูกพันต่อองค์กร และที่สำคัญขาดทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการ ในคณะกรรมการสามัญและคณะกรรมการวิสามัญของสภาผู้แทนราษฎร

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้ทำการศึกษาคณะศึกษาที่ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการ ซึ่งต้องสนับสนุนงานทั้งด้านวิชาการ ด้านเลขานุการ จึงควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนา งานอย่างเป็นรูปธรรม ผู้ทำการศึกษาจึงได้เสนอหัวข้อเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรฝ่ายเลขานุการในที่ประชุมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการแรงงาน” : กรณีศึกษากลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน สำนักกรรมการ 3 โดยในการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพดังกล่าวมุ่งหวังให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการ ดำเนินงานได้อย่าง สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งปฏิบัติราชการประจำ

ทั่วไปของรัฐสภาอัน เป็นสถาบันหลักหนึ่งในสามของอำนาจอธิปไตยสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายเลขานุการในที่ประชุม กลุ่มงาน คณะกรรมการการแรงงาน ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการแรงงาน

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในด้านการประชุม กลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการสนับสนุนงานให้แก่ คณะกรรมการการแรงงาน

2.3 เพื่อหาแนวทางและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร กลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงานในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการเพื่อสนับสนุนงานของ คณะกรรมการการแรงงาน

1.3 วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร ฝ่ายเลขานุการ กลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน สำนักกรรมการ 3 เพื่อนำมาเป็นกรอบ ในการเพิ่ม ประสิทธิภาพ ของบุคลากร ให้สามารถปฏิบัติงาน ใน ด้าน การประชุม ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาเฉพาะขอบเขตของบทบาทและภารกิจ เพื่อนำไปสู่การเสนอสภาพปัญหา และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรเพื่อสนับสนุนงานให้แก่คณะกรรมการ การแรงงาน : กรณีศึกษากลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน สำนักกรรมการ 3 คือ

4.1 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านวิชาการของบุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน สำนักกรรมการ 3

4.2 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านเลขานุการของบุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการ การแรงงาน สำนักกรรมการ 3

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงาน คณะกรรมการการแรงงาน สำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

5.2 เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของบุคลากรในกลุ่ม งานคณะกรรมการการแรงงาน ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานคณะกรรมการการแรงงาน

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายเลขานุการในกลุ่มงาน คณะกรรมการการแรงงาน จำเป็นต้องนำหลักการและแนวคิด หลักวิชาการและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ผู้เสนอผลงานจึงได้นำกรอบแนวคิดตลอดจนหลักวิชาการที่จำเป็นมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล
5. แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการ

2.1.1 ความหมายของเลขานุการ

“เลขานุการ” ในความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายไว้ว่าเลขานุการคือ ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง

กมล ชูทรัพย์ (2515, น. 1) อธิบายไว้ว่า เลขานุการ เป็นคำสนธิ มาจากคำว่า สนธิกับอนุการ ดังนั้น “เลขา+อนุการ” รวมเป็นเลขานุการ และได้อธิบายความหมายของคำว่า เลขานุการ ในภาษาอื่น ๆ ดังนี้ เลขานุการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “SECRETARY” ซึ่งมาจากภาษาลาตินว่า “SECRETUM” แปลว่า “ลับ” หรือ SECRET ดังนั้น “SECRETARY” จึงแปลว่าผู้รู้ความลับ ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ในตำแหน่งเลขานุการ คือ ผู้รู้ความลับต้องเป็นผู้ได้รับความไว้วางใจเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กรด้วย

คำว่า “SECRETARY” เป็นคำที่มีอักษร 9 ตัว มีความหมายตามตัวพยัญชนะดังนี้

S = SENSE คือ การมีสามัญสำนึก รู้จักรับผิดชอบว่าสิ่งใดควรทำและไม่ควรทำ และมีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด ทั้งไม่เป็นผู้ที่ทำงานโดยปราศจากความคิด

E = EFFICIENCY คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และจะแสดงให้เห็นถึงสมรรถภาพของงานด้วย

C = COURAGE คือ ความมุมานะ ความกล้า และกล้าที่จะทำงานโดยไม่กลัวว่าจะเกิดความผิดพลาดซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจของบุคคลนั้น แล้วงานก็จะสำเร็จสมความมุ่งหมาย

R = RESPONSIBILITY คือ ความรับผิดชอบในการทำงาน กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ที่ทำงานนั้น ๆ เอง และต้องรับผิดชอบด้วย

E = ENERGY คือ การมีกำลังใจและสุขภาพดีในการทำงาน โดยธรรมชาติของการทำงานแล้วอาจต้องเหน็ดเหนื่อยบ้าง แต่เลขานุการต้องรู้จักการผ่อนสั้น ผ่อนยาวในการทำงาน รู้จักแบ่งเวลาทำงานให้ถูกต้อง เพื่อร่างกายจะได้รับการพักผ่อนบ้างตามความเหมาะสม

T = TECHNIQUE คือ การมีเทคนิคในการทำงาน รู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม ซึ่งเทคนิคแต่ละเทคนิคนั้น เป็นของแต่ละบุคคล แต่อาจเลียนแบบจากผู้อื่นได้และพัฒนาให้ดีขึ้น ดังนั้น เทคนิคจึงเป็นเรื่องที่บอกหรือสอนกันไม่ได้

A = ACTIVE คือ ความว่องไว ไม่เฉื่อยชา การตื่นตัว เลขานุการทุกคนต้องมีความตื่นตัวและกระตือรือร้นอยู่เสมอ แม้จะมีงานที่ทำจะมีมากหรือเหน็ดเหนื่อยแค่ไหนก็ตาม

R = RICH คือ ความเป็นผู้มีศีลธรรม มีความสมบูรณ์ในด้านจิตใจ มิได้หมายถึงความร่ำรวยแต่อย่างใด หากเลขานุการมีคุณธรรมที่ดีก็จะนำความเจริญมาสู่ตัวเลขานุการและองค์กรที่ทำงานอยู่

Y = YOUTH คือ อยู่ในวัยหนุ่มวัยสาว เพราะงานของเลขานุการนั้นจะต้องติดต่อกับคนทั่ว ๆ ไป

2.1.2 คุณสมบัติของเลขานุการที่ดี

สำหรับลักษณะและคุณสมบัติของเลขานุการที่ดี เพ็ญศรี แสงมหาชัย (2537, น. 4 – 5) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1) ต้องเป็นผู้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง เนื่องจากเลขานุการมีงานในขอบเขตความรับผิดชอบมาก จึงต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่องานสูง โดยเมื่อได้รับมอบหมายหน้าที่มาก็ควรวางแผนการทำงานเป็นขั้นเป็นตอนและศึกษาวิธีการทำงานให้เข้าใจก่อนที่จะลงมือทำหาวิธีการทำงานที่ทำให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงใช้ความรู้และประสบการณ์อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อแสดงให้เห็นว่าได้ทุ่มเทพลังสมองและความสามารถให้กับงานอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะงานจะยากง่ายเพียงใด ทำให้ผู้บังคับบัญชาสบายใจได้ว่า เมื่อมอบงานให้แล้ว เลขานุการจะไม่ทิ้งงานกลางคัน หรือปล่อยงานให้บุคคลอื่นทำแทนเพราะตนเองทำไม่ได้

2) ต้องทำงานด้วยความถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไว กล่าวคือ งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องจัดการ ดำเนินการเกี่ยวกับงานในหลาย ๆ ด้านที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จ ซึ่งทุกงานย่อมจะมีกำหนดเวลา ฉะนั้นจะต้องปรับตนให้เป็นบุคคลที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ปัจจุบันรอบด้าน รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันเวลา เคลื่อนไหวรวดเร็ว ประการสำคัญงานจะต้อง

เสร็จทันเวลาแล้วยังต้องถูกต้องด้วย ไม่ผิดพลาด มิฉะนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อภารกิจและผู้ร่วมงานฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เลขานุการจึงต้องทำงานด้วยความละเอียด รอบคอบ และมีสติอยู่ตลอดเวลา

3) ต้องเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เนื่องจากการเป็นเลขานุการที่ประชุมนั้น หากเป็นผู้รับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งก็เป็นเพียงผู้ที่คอยทำแต่ไม่ได้ช่วยคิด คุณค่าก็จะน้อยลง เลขานุการที่แท้จริงจะต้องช่วยคิดสิ่งที่สร้างสรรค์ด้วยการคิดปรับปรุงแก้ไข ดัดแปลงงานที่รับผิดชอบพัฒนาไปได้ด้วยดี มีประสิทธิภาพเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำโดย ผู้สั่งงานมิได้อธิบายรายละเอียด เลขานุการต้องพึ่งตนเอง โดยหาวิธีการทำงานนั้นให้เสร็จเร็วแต่เรื่องเกินความสามารถของตนจริง ๆ อาจทำได้โดยประมวลเอาวิธีการต่าง ๆ ที่เคยปฏิบัติมาดัดแปลง แก้ไขให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมายนั้น

4) ต้องสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ เนื่องจากในสังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศเลขานุการต้องพัฒนาตนเองให้มีทักษะในเรื่องการใช้งานอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีได้อย่างดี จึงทำให้การปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5) ต้องมีความเป็นระเบียบ คือ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ วัสดุสิ้นเปลือง เอกสาร ในการปฏิบัติงาน สิ่งอื่น ๆ ภายในที่ทำงาน จะต้องจัดเก็บให้เป็นระบบค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว

6) ต้องมีกิจกรรมยามว่างที่ดี เพราะเลขานุการต้องอยู่ท่ามกลางบุคคลมากมาย ดังนั้นการวางตัวได้อย่างเหมาะสม รู้จักกาลเทศะ พูดจาไพเราะ น้ำเสียงนุ่มนวล จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ นอกจากนี้ยังต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เพื่อจะได้เข้ากับบุคคลอื่นได้ทุกโอกาส ส่งผลให้การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

2.2.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

จูระ ประवालพฤษย์ (2538: 2) ได้ให้ความหมาย การพัฒนาบุคคล หมายถึง การดำเนินการ เพื่อช่วยให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะและทัศนคติในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น

ปรีชา เต็งศิริวัฒนา (2543: 6) ได้ให้ความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการหรือการดำเนินงานใดๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กร ทั้งในด้านการคัดเลือก การสรรหาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การบำรุงรักษาบุคลากร การประเมินผลบุคลากร และการให้บุคลากรพ้นจากงาน

พงศธร พิทักษ์กำพล (2540: 8) ได้ให้ความหมาย การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการเพิ่มพูนคุณภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านเจตคติต่อการทำงาน

หน่วยงาน ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านบุคลิกภาพ

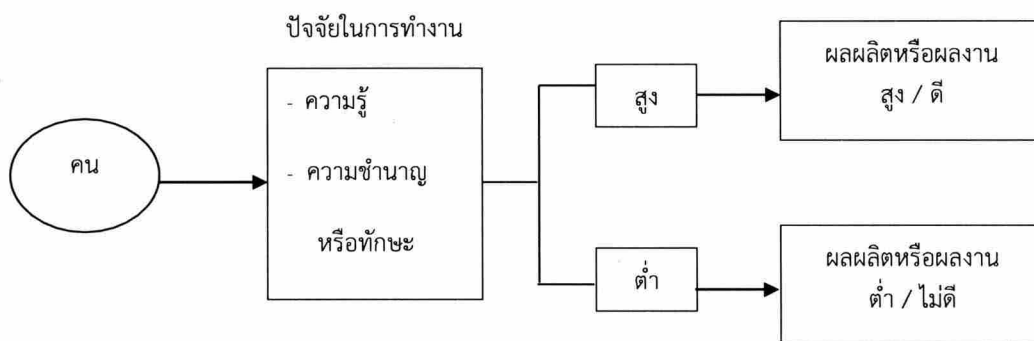
เสถียร เหลืองอร่าม (2533: 73) ได้ให้ความหมาย การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กรรมวิธีในอันที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน เช่น ความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ความชำนาญ ตลอดจนการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และในทรรศนะที่สองว่า หมายถึง กระบวนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะหรือ ความชำนาญเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้นๆ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าการพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการเพิ่มพูน ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งในด้านความคิดเห็น ทัศนคติที่มีต่องาน และความรู้ ความชำนาญ ทักษะซึ่งจะช่วยให้ผลของการปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกว่าเดิม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) หรือ HRD เป็นแนวคิดที่ สัมพันธ์กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) คือ เป็นการพัฒนาคนซึ่งถือว่าเป็นหัวใจหรือ สิ้นทรัพย์ที่สำคัญที่สุดขององค์กร เพื่อเป้าหมายในการสร้างทีมงานและผลการดำเนินงานที่เป็น เลิศขององค์กรรวมทั้งเพื่อสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งจะเป็นกุญแจสำคัญในการแข่งขันใน โลก ปัจจุบันและอนาคต HRD เป็นการบริหารเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ ตลอดเวลา สามารถแสดงศักยภาพจากทุนปัญญาของตนเองและทีมงานในการสร้างสรรค์องค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ (ธารพรรษ สัตยรักษ์, 2548, น. 43) จากความสำคัญของ “คน” ดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคคลจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ดังนี้

2.2.2 แนวคิดการพัฒนาบุคคล

การพัฒนาบุคคล ตามแนวคิดของ ฐิระ ประมวลพฤษ์ (2538, :น 1-2) กล่าวว่า การดำเนินงานในองค์กร “คน” เป็นปัจจัยสำคัญ แม้องค์กรจะจัดวางระบบงานกำหนด วัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้ดีเพียงใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรขาดความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถหรือความชำนาญไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานหรือการ ทำงานแล้วย่อมเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยในการทำงานของ คนมีผลต่อผลผลิตหรือผลงานขององค์กร ดังแสดงตามภาพต่อไปนี้



ปัจจัยในการทำงานของคนกับผลผลิต

ที่มา : ชูระ ประवालพฤษย์, 2538

จากแนวคิดดังกล่าว ชูระ ประवालพฤษย์ได้แบ่งการพัฒนาบุคคลออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

1) ส่งเสริมคุณวุฒิด้วยการส่งไปศึกษาต่อการพัฒนาบุคคลในลักษณะนี้มักทำกันมากในทางราชการและรัฐวิสาหกิจ เพื่อสร้างคนตามแผนพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน สำหรับในด้านธุรกิจจะมีเฉพาะธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีแผนพัฒนาที่ชัดเจน เพราะการลงทุนในด้านการศึกษาต้องลงทุนมากซึ่งไม่สอดคล้องกับการลงทุนทางธุรกิจ ผู้ใช้วิธีจ้างคนที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงานที่ดำเนินการอยู่ไม่ได้

2) การเสริมสมรรถภาพ ด้วยการจัดฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การส่งไปฝึกปฏิบัติงานและการศึกษาหลักสูตรระยะสั้น เป็นต้น การพัฒนาบุคลากรในลักษณะนี้ใช้เวลาน้อย สามารถพัฒนาคนให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กร กล่าวคือ ถ้าบริษัทหรือโรงงานนำเครื่องจักรใหม่เข้ามาใช้ต้องการให้พนักงานสามารถใช้เครื่องจักรได้และมีความชำนาญในการใช้ก็ใช้วิธีการฝึกอบรม หรือในกรณีที่จะเปิดสำนักงานหรือสาขาเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ก็จัดให้มีการฝึกอบรมและเสริมด้วยการดูงานที่สำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขาที่ดำเนินการได้ดีแล้ว นอกจากนี้ การพัฒนาคนให้มีความสามารถเพิ่มขึ้นเพื่อเลื่อนให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือทำงานที่ต้องใช้ความสามารถพิเศษ อาจจะใช้วิธีไปฝากปฏิบัติงานที่บริษัทแม่ เช่น โรงงานผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ของญี่ปุ่นที่ตั้งในประเทศไทยก็จัดส่งคนไปฝึกปฏิบัติงานที่โรงงานในญี่ปุ่นหรือ ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ในต่างจังหวัดจัดส่งช่างมาฝากปฏิบัติงานที่ศูนย์ใหญ่ในกรุงเทพฯ ให้สามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีการซ่อมสมัยใหม่ การพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีนี้เป็นที่นิยมในธุรกิจมาก เพราะสามารถสร้างคนให้ปฏิบัติงานได้ทันทีที่เสร็จสิ้นการฝึกอบรมหรือฝึกปฏิบัติงานสั้นเปลืองเวลาน้อยได้ผลคุ้มค่าแก่การลงทุน

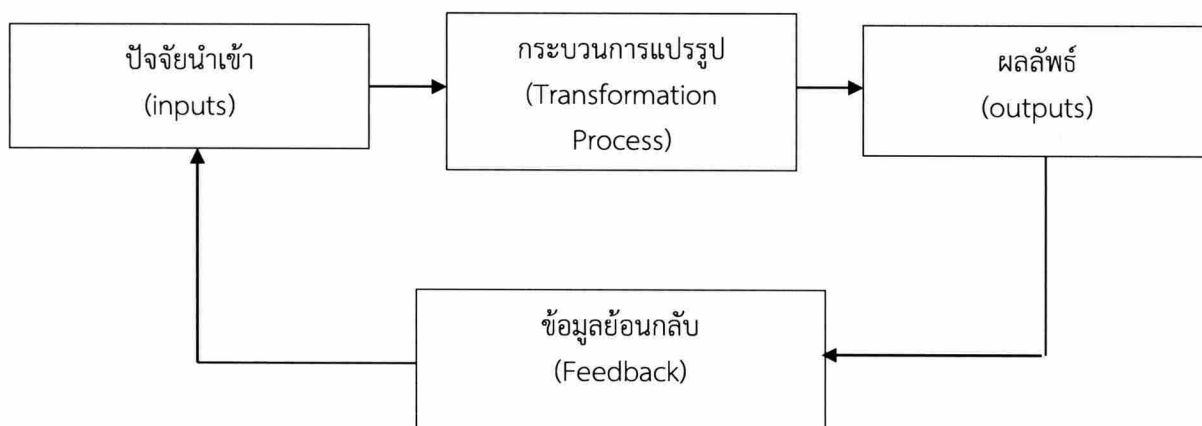
2.2.3 แนวคิดการจัดการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ

จากแนวคิดข้างต้นเมื่อก้าวถึงปัจจัยการทำงานของคน อันได้แก่ ความรู้ความชำนาญ หรือทักษะ และทัศนคติที่สูงหรือต่ำไม่เท่ากัน จะส่งผลต่อผลผลิตหรือผลงานที่สูงหรือต่ำไม่เท่ากันตามไปด้วย เพื่อที่จะได้ทราบว่ากระบวนการพัฒนาดังกล่าวนั้นได้ผลไปตามที่มุ่งหมายเพียงใด ดังนั้น จึงได้นำเสนอแนวคิดที่ต่อยอดตามมา คือ “แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ” ซึ่งแนวคิดการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ (A Systematic Approach to Training) นี้อิงอยู่บนแนวคิดแบบระบบ (The Systems Approach) (Goldstein, 1993 อ้างใน ชูชัย สมितिไกร, 2540:น 27-29) ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

ประการแรก ระบบของการฝึกอบรมเป็นเพียงระบบย่อยระบบหนึ่งขององค์กร และมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับระบบอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น นโยบายขององค์กรในด้านการคัดเลือกบุคลากรหรือการจัดการย่อมมีอิทธิพลอย่างมากต่อการจัดการฝึกอบรม

ประการที่สอง แนวคิดแบบระบบเน้นการนำข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) มาใช้เพื่อการปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น โครงการฝึกอบรมจึงไม่เคยเป็นเพียงจุดหมายปลายทาง แต่จะเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนตามข้อมูลที่ได้รับกลับมาอยู่เสมอ เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ประการที่สาม แนวคิดแบบระบบจะทำหน้าที่เป็นเสมือนกรอบความคิด (Frame of Reference) สำหรับการวางแผนและดำเนินการฝึกอบรม



กระบวนการทำงานแบบระบบ

ที่มา : ชูชัย สมितिไกร, 2540

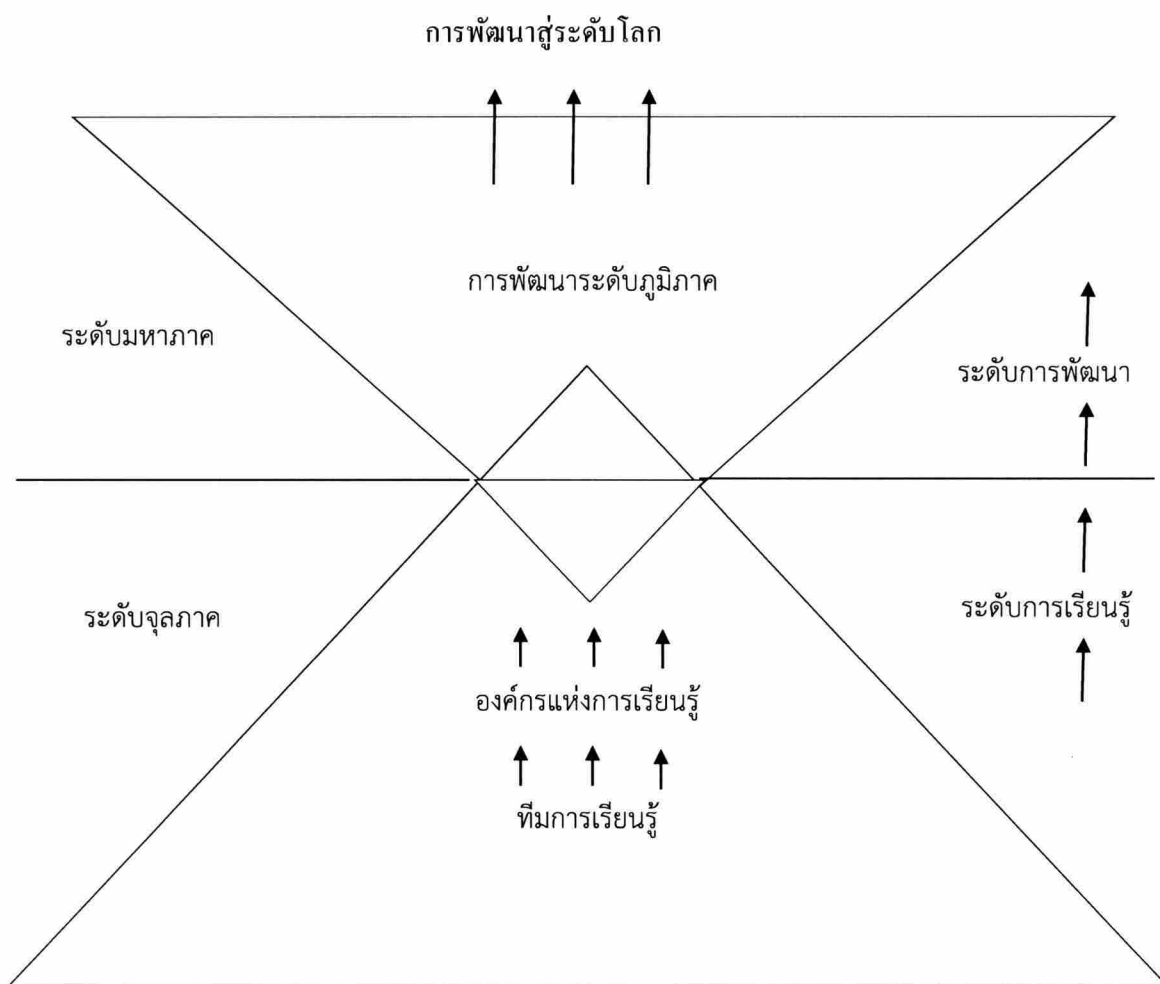
จากภาพ แสดงองค์ประกอบของการทำงานแบบระบบ ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ป้อนเข้าไป กระบวนการแปรรูป ผลลัพธ์ และข้อมูลย้อนกลับ จะเห็นได้ว่ากระบวนการทำงานของระบบจะดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและหมุนเวียนเป็นวัฏจักร โดยอาศัยข้อมูลย้อนกลับเป็นสิ่งที่ชี้แนะการปรับเปลี่ยนสิ่งที่จะถูกป้อนเข้าไปในระบบ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ตรงกับความต้องการขององค์กร

สิ่งที่ป้อนเข้าไป (Inputs) ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ บุคลิกภาพ แรงจูงใจ และทัศนคติของบุคลากรในองค์กร ซึ่งแต่ละองค์การก็ย่อมมีบุคลากรที่มีคุณลักษณะต่างกัน และแม้แต่ในองค์กรเดียวกันบุคลากรแต่ละคนก็ยังมี ความแตกต่างกันด้วย

กระบวนการแปรรูป (Transformation Process) คือ โครงการฝึกอบรมบุคลากร ซึ่งองค์กรได้จัดขึ้น โครงการต่างๆ เหล่านี้จะทำหน้าที่ปรับปรุง เพิ่มพูน ส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ จนมีผลลัพธ์หรือพัฒนาการ (Output) เป็นที่น่าพอใจขององค์กร อย่างไรก็ตามการดำเนินการต้องมีการประเมินและติดตามผลอยู่ทุกระยะ เพื่อให้ทราบปัญหา อุปสรรค และสิ่งที่ควรปรับปรุงและนำข้อมูลเหล่านี้ (Feedback) ไปใช้ในการปรับเปลี่ยนโครงการฝึกอบรมบุคลากรต่อไป

2.2.4 แนวความคิดการพัฒนาบุคคลและฝึกอบรม

ในยุคโลกาภิวัตน์นี้เชื่อกันว่า “คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” เป็นกุญแจไขสู่ความสำเร็จของชาติ (ทั้งภาครัฐและเอกชน) และถ้าหากประเทศไทยเรามีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพคุณภาพ และจริยธรรมที่สูงเชื่อว่าคงสามารถก้าวเข้าไปแข่งขันในโลกไร้พรมแดน (Globalization) ได้อย่างไม่ยากเย็นนัก มุมมองใหม่ในการพัฒนาคนตามกรอบแนวคิดการพัฒนา ศักยภาพมนุษย์ เพื่อให้ธุรกิจสามารถนำไปเป็นต้นแบบ เพื่อพัฒนาองค์กรที่นำไปสู่ความสำเร็จได้ ทั้งองค์กร และประเทศชาติมีดังนี้ (คณัย เทียนพุด, 2542:น 54-55 อ้างใน สุภาพร พิศาลบุตร และ ยงยุทธ เกษสาคร, 2549:น 7-8)



กรอบแนวคิดการพัฒนาศักยภาพมนุษย์
 ที่มา : ดนัย เทียนพุดม, 2542 อางโน สุภาพร พิศาลบุตร
 และยงยุทธ เกษสาคร, 2549

กรอบแนวคิดการพัฒนาศักยภาพมนุษย์แบ่งได้ ดังนี้

1. ระดับจุลภาค ถือเป็นระดับการเรียนรู้ในองค์กรซึ่งเป็นการเรียนรู้ใน 3 ระดับ คือ
 - 1) การเรียนรู้ของบุคคล (Individual Learning) หัวใจสำคัญอยู่ที่การเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิด (Concept) ในการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2) ทีมการเรียนรู้ (Team Learning) เป็นรูปแบบการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่มีลักษณะข้ามฝ่ายงาน (Cross Functional) การตั้งตนเอง (Self-Directed Management) และการจัดการความคิดที่แตกต่างเป็นต้น
 - 3) องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Organizational Learning) เป็นการเรียนรู้ระดับสูงสุด ในองค์กรซึ่งมีพื้นฐานมาจากการเกิดมีการเรียนรู้การพัฒนาองค์กรให้เป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้”

จะเน้นการเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน (Workplace Learning) การมีความคิดแบบเป็นระบบหรือบูรณาการ การพัฒนาตนเองเป็นบุคคลผู้รอบรู้ การมีเป้าหมายร่วมกัน และการบูรณาการ เพื่อจัดการทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ

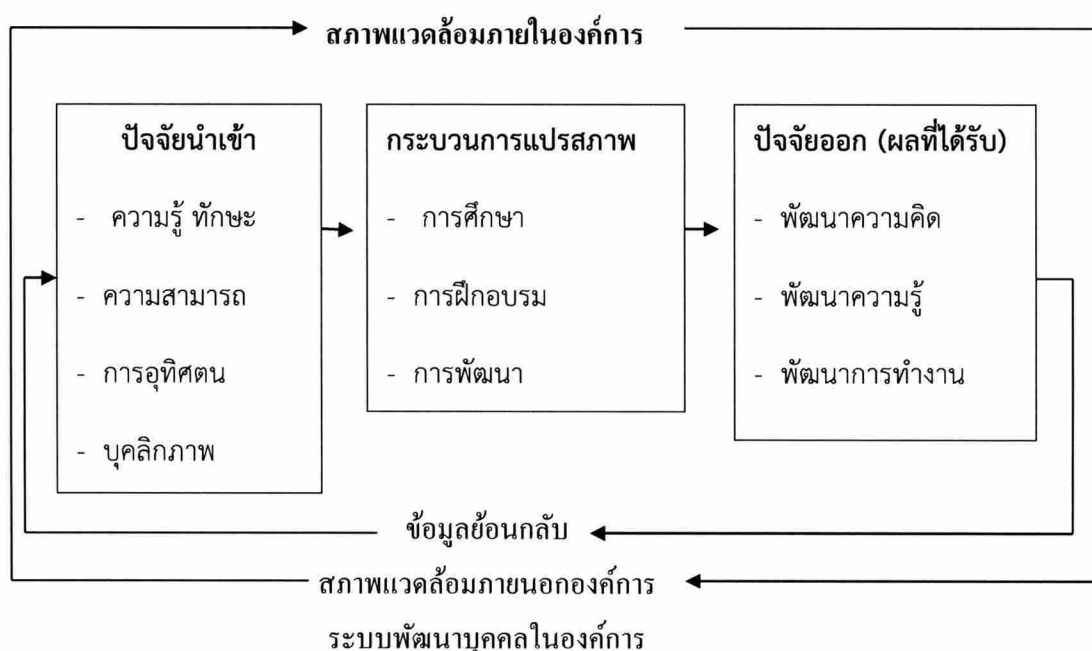
2. ระดับมหภาค เมื่อสามารถพัฒนาคนในองค์กรให้เกิดการเรียนรู้ได้ทั้ง 3 ระดับ ก็จะก้าวไปสู่ระดับการพัฒนาที่แท้จริง (Developing) ซึ่งมีอยู่ 3 ระดับเช่นกัน

1) การพัฒนาระดับชุมชน/ประเทศ เป็นการพัฒนาองค์ความรู้หรือมีเทคโนโลยีของเราเอง การมีลักษณะที่เรียกว่า “ภูมิปัญญาชาวบ้าน” (Intelligence Club) เป็นสติให้กับสังคมหรือประเทศชาติ

2) การพัฒนาระดับภูมิภาคเป็นการพัฒนาด้านวัฒนธรรมหรือการข้ามวัฒนธรรม ที่จะเตรียมเข้าไปแข่งขันในระดับโลก พร้อมกับการพัฒนาความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ ที่จะเข้าไปแข่งขันในธุรกิจที่รุนแรงระดับภูมิภาค

3) การพัฒนาสู่ระดับโลก เป็นระดับสุดยอดของการพัฒนาคือ สามารถบูรณาการ ทั้งการเรียนรู้และการพัฒนาเข้าเป็นหนึ่งเดียว จะทำให้ประเทศของเราก้าวไปสู่เวทีโลกในระดับนานาชาติแบบนักกลยุทธ์ระดับโลกที่มีความพร้อมด้านศักยภาพของคน เทคโนโลยีการจัดการและทุน เป็นต้น

การพัฒนามนุษย์จะครอบคลุมใน 3 เรื่องด้วยกันคือการฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development) และมีระบบการพัฒนาบุคคลในองค์กรดังนี้ (สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร, 2549: 9-10)



ที่มา : สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร, 2549

จากภาพ อธิบายได้ว่าการพัฒนาบุคคลเป็นการเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถ ตลอดจนการอุทิศตัว บุคลิกภาพและการปรับตัว และการคิดริเริ่มของบุคคลในองค์กร ผ่านกระบวนการของการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา ซึ่งองค์กรเป็นผู้จัดดำเนินการให้ หรือโดยบุคลากรดำเนินการเองเพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านความคิดความรู้จิตใจ บุคลิกภาพ และการทำงาน เมื่อได้รับการพัฒนาแล้วสามารถวัดผลงานหรือความประพฤติดของบุคลากร ในองค์กรได้ว่ามีความเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่องค์กรต้องการหรือไม่ ข้อมูลย้อนกลับที่จะเข้าสู่ กระบวนการของการพัฒนาบุคคลเช่นนี้ต่อไปภายใต้สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในของ องค์กรได้แก่ ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยี ตลอดจนบรรยากาศในการทำงาน การเปิดโอกาสให้ได้รับการพัฒนาขององค์กร ซึ่งจะมี ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับระบบอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ต่อไป

2.3 แนวคิดว่าด้วยการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)

การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถ ถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือ การคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่า เป็นความรู้แบบนามธรรม

2) ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่า เป็นความรู้แบบรูปธรรม

นพ.วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” ไว้คือ สำหรับ นักปฏิบัติ การจัดการความรู้คือ เครื่องมือ เพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ ไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่

- 1) บรรลุเป้าหมายของงาน
- 2) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน
- 3) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และ
- 4) บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่

- 1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
- 2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
- 3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
- 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
- 5) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

6) การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยที่การดำเนินการ 6 ประการนี้ บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดเจน อยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึก อยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือ และส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว เนื่องจากเชื่อว่า “จัดการความรู้” จึงมีคนเข้าใจผิด เริ่มดำเนินการ โดยรีเข้าไปที่ความรู้ คือ เริ่มที่ความรู้ นี่คือการผิดพลาดที่พบบ่อยมาก การจัดการความรู้ที่ถูกต้องจะต้องเริ่มที่งานหรือเป้าหมายของงาน เป้าหมายของงานที่สำคัญ คือ การบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ ที่เรียกว่า Operation Effectiveness และนิยามผลสัมฤทธิ์ ออกเป็น 4 ส่วน คือ

1) การสนองตอบ (Responsiveness) ซึ่งรวมทั้งการสนองตอบความต้องการของลูกค้า สนองตอบความต้องการของเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้น สนองตอบความต้องการของพนักงาน และสนองตอบความต้องการของสังคมส่วนรวม

2) การมีนวัตกรรม (Innovation) ทั้งที่เป็นนวัตกรรมในการทำงาน และนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

3) ชีตความสามารถ (Competency) ขององค์กร และของบุคลากรที่พัฒนาขึ้น ซึ่งสะท้อนสภาพการเรียนรู้ขององค์กร และ

4) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง สัดส่วนระหว่างผลลัพธ์ กับต้นทุนที่ลงไป การทำงานที่ประสิทธิภาพสูง หมายถึง การทำงานที่ลงทุนลงแรงน้อย แต่ได้ผลมากหรือคุณภาพสูง เป้าหมายสุดท้ายของการจัดการความรู้ คือ การที่กลุ่มคนที่ดำเนินการจัดการความรู้ร่วมกัน มีชุดความรู้ของตนเอง ที่ร่วมกันสร้างเอง สำหรับใช้งานของตน คนเหล่านี้จะสร้างความรู้ขึ้นไว้เองอยู่ตลอดเวลา โดยที่การสร้างนั้นเป็นการสร้างเพียงบางส่วน เป็นการสร้างผ่านการทดลองเอาความรู้จากภายนอกมาปรับปรุงให้เหมาะต่อสภาพของตน และทดลองใช้งาน จัดการความรู้

ไม่ใช่กิจกรรมที่ดำเนินการเฉพาะหรือเกี่ยวกับเรื่องความรู้ แต่เป็นกิจกรรมที่แทรก/แฝง หรือในภาษาวิชาการเรียกว่า บูรณาการอยู่กับทุกกิจกรรมของการทำงาน และที่สำคัญตัวการจัดการความรู้เองก็ต้องการการจัดการด้วย

ความเป็นชุมชนในที่ทำงาน การจัดการความรู้จึงไม่ใช่เป้าหมายในตัวของมันเอง นี่คือ หลุมพรางข้อที่ 1 ของการจัดการความรู้ เมื่อไรก็ตามที่มีการเข้าใจผิด เอาการจัดการความรู้ เป็นเป้าหมาย ความผิดพลาดก็เริ่มเดินเข้ามา อันตรายที่จะเกิดตามมาคือ การจัดการความรู้เทียม หรือ ปลอม เป็นการดำเนินการเพียงเพื่อให้ได้ชื่อว่ามีจัดการความรู้ การริเริ่มดำเนินการจัดการความรู้ แรงจูงใจ การริเริ่มดำเนินการจัดการความรู้เป็นก้าวแรก ถ้าก้าวถูกทิศทาง ถูกวิธี ก็มีโอกาสำเร็จสูง แต่ถ้าก้าวผิด ก็จะเดินไปสู่ความล้มเหลว ตัวกำหนดที่สำคัญคือ แรงจูงใจในการริเริ่มดำเนินการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ที่ดีเริ่มด้วย

สัมมาทฐิ : ใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุความสำเร็จและความมั่นคงในระยะยาว การจัดทำริเริ่มดำเนินการ การฝึกอบรมโดยการปฏิบัติจริง และดำเนินการต่อเนื่อง การจัดการระบบการจัดการความรู้

แรงจูงใจในการริเริ่มดำเนินการจัดการความรู้ แรงจูงใจแท้ต่อการดำเนินการจัดการความรู้ คือ เป้าหมายที่งาน คน องค์กร และความเป็นชุมชนในที่ทำงานดังกล่าวแล้ว เป็นเงื่อนไขสำคัญในระดับที่เป็นหัวใจสู่ความสำเร็จในการจัดการความรู้ แรงจูงใจเทียมจะนำไปสู่การดำเนินการจัดการความรู้แบบเทียม และไปสู่ความล้มเหลวของการจัดการความรู้ในที่สุด แรงจูงใจเทียมต่อการดำเนินการจัดการความรู้ในสังคมไทย มีมากมายหลายแบบ ที่พบบ่อยที่สุด คือ ทำเพียงเพื่อให้ได้ชื่อ ว่าทำ ทำเพราะถูกบังคับตามข้อกำหนด ทำตามแฟชั่นแต่ไม่เข้าใจความหมาย และวิธีการดำเนินการจัดการความรู้อย่างแท้จริง

องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้

- 1) “คน” ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ และผู้นำความรู้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์
- 2) “เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่าย และรวดเร็วขึ้น
- 3) “กระบวนการความรู้” นั้น เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง และนวัตกรรม

องค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้ จะต้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุล การจัดการความรู้ของกรมการปกครอง จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กร

แห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ขอบเขต KM ที่ได้มีการพิจารณาแล้วเห็นว่ามีควมสำคัญเร่งด่วนในขณะนี้ คือ การจัดการองค์ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการ และได้กำหนดเป้าหมาย (Desired State) ของ KM ที่จะดำเนินการในปี พ.ศ. 2549 คือมุ่งเน้นให้อำเภอ/กิ่งอำเภอ เป็นศูนย์กลางองค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการในพื้นที่ที่เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม คือ อำเภอ/กิ่งอำเภอ มีข้อมูลผลสำเร็จ การแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการในศูนย์ปฏิบัติการฯ ไม่น้อยกว่าศูนย์ละ 1 เรื่อง และเพื่อให้เป้าหมายบรรลุผล ได้จัดให้มีกิจกรรมกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) และกิจกรรมกระบวนการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) ควบคู่กันไป โดยมีความคาดหวังว่าแผนการจัดการความรู้จะเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญสู่การปฏิบัติราชการในขอบเขต KM และเป้าหมาย KM ในเรื่องอื่น ๆ และนำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน ต่อไป

กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน คือ

1) การบ่งชี้ความรู้ เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องใช้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร

2) การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5) การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge จัดทำเป็น

ระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบที่เกี่ยวกับการสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7) การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่นเกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

2.4 แนวคิดว่าด้วยการจัดการข้อมูล

การจัดการข้อมูล คือ การจัดเก็บและแยกแยะข้อมูลที่จะใช้และที่เกิดจากการทำงานให้อย่างรวดเร็ว เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ คือ ผู้บริหาร และใช้ทำงาน คือ พนักงาน คนเก็บข้อมูล คือ พนักงาน และควรมีการจัดเก็บข้อมูลไว้เป็นส่วนกลาง (Centralized Database System) โดยมีระบบและองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ คอมพิวเตอร์ โปรแกรม ข้อมูล ระบบการสื่อสาร ข้อมูล คน และระเบียบปฏิบัติ

นอกจากนี้ ยังถือว่า การจัดการความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management) การบริหารงานสารสนเทศ (Information Management) หรือระบบสารสนเทศ (Information System) หรือระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System : DBMS) หรือการจัดการข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานเป็นเรื่องเดียวกัน

การจัดเก็บข้อมูลจำเป็นต้องมีความพยายามและตั้งใจดำเนินการ หรือกล่าวได้ว่าการได้มาซึ่งข้อมูลที่น่ามาใช้ประโยชน์ องค์กรจำเป็นต้องลงทุน ทั้งในด้านตัวข้อมูล เครื่องจักรและอุปกรณ์ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรขึ้นมารองรับ เพื่อให้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการระบบข้อมูลจึงต้องคำนึงถึงปัญหาเหล่านี้ และพยายามมองปัญหาแบบที่เป็นจริง สามารถดำเนินการได้ให้ประสิทธิผลคุ้มค่ากับการลงทุน ดังนั้น การดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ดี ข้อมูลจะต้องมีคุณสมบัติพื้นฐาน ดังนี้

1) ความถูกต้อง หากมีการเก็บรวบรวมข้อมูลและข้อมูลเหล่านั้นเชื่อถือไม่ได้จะทำให้เกิดผลเสียอย่างมาก ผู้ใช้ไม่กล้าอ้างอิงหรือนำเอาไปใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นเหตุให้การตัดสินใจของผู้บริหารขาดความแม่นยำ และอาจมีโอกาสดผิดพลาดได้ โครงสร้างข้อมูลที่ออกแบบต้องคำนึงถึงกรรมวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ได้ความถูกต้องแม่นยำมากที่สุด โดยปกติความผิดพลาดของสารสนเทศส่วนใหญ่มาจากข้อมูลที่ไม่มีความถูกต้องซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากคนหรือเครื่องจักรการออกแบบระบบจึงต้องคำนึงถึงในเรื่องนี้

2) ความรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน การได้มาของข้อมูลจำเป็นต้องให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ มีการตอบสนองต่อผู้ใช้ได้เร็ว มีความหมายสารสนเทศได้ทันต่อเหตุการณ์หรือความต้องการออกแบบระบบการเรียนรู้ ค้นและรายงานตามผู้ใช้

3) ความสมบูรณ์ ความสมบูรณ์ของสารสนเทศขึ้นกับการรวบรวมข้อมูลและวิธีการทางปฏิบัติด้วย ในการดำเนินการจัดทำสารสนเทศต้องสำรวจและสอบถามความต้องการใช้ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในระดับหนึ่งที่เหมาะสม

4) ความชัดเจนและกะทัดรัด การจัดเก็บข้อมูลจำนวนมากจะต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลมากจึงจำเป็นต้องออกแบบโครงสร้างข้อมูลให้กะทัดรัด สื่อความหมายได้มีการใช้รหัสหรือย่อข้อมูลให้เหมาะสมเพื่อที่จะจัดเก็บเข้าไว้ในระบบคอมพิวเตอร์

5) ความสอดคล้อง ความต้องการเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้น จึงต้องมีการสำรวจเพื่อหาความต้องการของหน่วยงานและองค์กร คุณภาพการใช้ข้อมูล ความลึก หรือความกว้างของขอบเขตของข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการ

อย่างไรก็ตาม การทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินงานเริ่มตั้งแต่การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล การดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ และการดูแลรักษาสารสนเทศเพื่อการใช้งาน

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538, น 2) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึง การผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรบริการ คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

วัชร ชูธรรม (อ้างในสมใจ ลักษณะ 2549, น 7) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลว่า การทำงานเสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือการทำงานได้เร็วและได้งานดี

ชูป กาญจนประกร (อ้างในฉัตรชัย ศรีเมืองกาญจนนา 2548, น 12) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิด หรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบบประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คุ่มกับที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานประเทศ และผลสุดท้ายประชาชนได้รับความพึงพอใจ ประสิทธิภาพจึงหมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ ซึ่งผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากร

น้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง

สมใจ ลักษณะ (2549, น 7 – 8) ได้กล่าวถึงบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานว่า คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการทำงานที่จะสร้างผลงาน ได้มาก มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจ จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของ ผลงาน กัดค้น คัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ และได้กล่าวถึงเรื่องประสิทธิภาพของ องค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร บั้จจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงาน ไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรและกำลังคน องค์กรที่มีระบบ การบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรที่มีความสามารถ ใช้ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาและอุปสรรคความขัดแย้งน้อยที่สุด ทำให้บุคลากรมีขวัญ กำลังใจดีมีความสุขและความพอใจในการทำงาน

Gibson and other (อ้างใน สมใจ ลักษณะ 2549, น 6 – 7) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ว่า โดยทั่ว ๆ ไปเมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็จะหมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตกับปัจจัย (Ratio Outputs to Inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตามตัวบ่งชี้และตัวประกอบ เช่น

- 1) อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of return) ให้เงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
- 2) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit cost)
- 3) อัตราการสูญเปล่าน้อยที่สุดของทรัพยากร
- 4) อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

John D.Miller (อ้างถึงใน ฉัตรชัย ศรีเมืองกาญจนา 2548, น 14) ให้นิยามว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความ พึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

2.6 แนวคิดการทำงานเป็นทีม

สำหรับแนวคิดการทำงานเป็นทีม ทวีพร เอี่ยมสอาด (2548, น. 1 – 25) ได้อธิบายถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีม ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม คุณลักษณะของทีมสมาชิกของทีม และกลยุทธ์การทำงานเป็นทีม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.6.1 ลักษณะของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า 1 คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกัน จะทำอะไรแล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน

การทำงานเป็นทีม มีความสำคัญในทุกองค์กร การทำงานเป็นทีม เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน การทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี

ลักษณะของทีม ลักษณะที่สำคัญของทีม 4 ประการ ได้แก่

1) การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล หมายถึง การที่สมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมีความเกี่ยวข้องกันในกิจการของกลุ่ม/ทีม ตระหนักในความสำคัญต่อกันและกันแสดงออกซึ่งการยอมรับ การให้เกียรติกัน สำหรับกลุ่มขนาดใหญ่มักมีปฏิสัมพันธ์กันเป็นเครือข่ายมากกว่าการติดต่อกันตัวต่อตัว

2) มีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง การที่สมาชิกกลุ่มจะมีส่วนกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมร่วมกันของทีม/กลุ่ม โดยเฉพาะจุดประสงค์ของสมาชิกกลุ่มที่สอดคล้องกับองค์การ มักจะนำมาซึ่งความสำเร็จของการทำงานได้ง่าย

3) การมีโครงสร้างของทีม/กลุ่ม หมายถึง ระบบพฤติกรรม ซึ่งเป็นแบบแผนเฉพาะกลุ่มสมาชิกกลุ่มจะต้องปฏิบัติตามกฎหรือมติของกลุ่ม ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มแบบทางการ (Formal Group) หรือกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ (Informal Group) ก็ได้ สมาชิกทุกคนของกลุ่มจะต้องยอมรับและปฏิบัติตามเป็นอย่างดี สมาชิกกลุ่มย่อยอาจจะมีกฎเกณฑ์แบบไม่เป็นทางการ มีความสนิทสนมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสมาชิกด้วยกัน

4) สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน การรักษาทบบาทที่มั่นคงในแต่ละทีม/กลุ่ม จะมีความแตกต่างกันตามลักษณะของกลุ่ม รวมทั้งความรู้ความสามารถของสมาชิก โดยการจัดแบ่งบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบ กระจายงานกันตามความรู้ความสามารถและความถนัดของสมาชิก



การทำงานเป็นทีมเป็นแรงจูงใจสำคัญที่จะผลักดันให้ท่านเป็นผู้นำที่ดี ถ้าท่านประสงค์ที่จะนำทีมให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ท่านจำเป็นต้องค้นหาคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมให้พึงระลึกไว้เสมอว่าทุกคนมีอิสระในตัวเอง ขณะเดียวกันก็เป็นส่วนหนึ่งของทีม แล้วจึงนำเอกลักษณ์ในการสร้างทีมเข้ามาใช้เพื่อให้ทุกคนทำงานร่วมกันและประสบความสำเร็จ

2.6.2 ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม

- 1) บรรยากาศของการทำงานมีความเป็นกันเอง อบอุน มีความกระตือรือร้น และสร้างสรรค์ ทุกคนช่วยกันทำงานอย่างจริงจังและจริงใจ ไม่มีร่องรอยที่แสดงให้เห็นถึงความเบื่อหน่าย
- 2) ความไว้วางใจกัน (Trust) เป็นหัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีม สมาชิกทุกคนในทีมควรไว้วางใจซึ่งกันและกัน เชื่อสัจต่อกัน สื่อสารกันอย่างเปิดเผย ไม่มีลับลมคมใน
- 3) มีการมอบหมายงานอย่างชัดเจน สมาชิกทีมงานเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และยอมรับภารกิจหลักของทีมงาน
- 4) บทบาท (Role) สมาชิกแต่ละคนเข้าใจและปฏิบัติตามบทบาทของตน และเรียนรู้เข้าใจในบทบาทของผู้อื่นในทีม ทุกบทบาทมีความสำคัญ รวมทั้งบทบาทในการช่วยรักษาความเป็นทีมงานให้มั่นคง เช่น การประนีประนอม การอำนวยความสะดวก การให้กำลังใจ เป็นต้น
- 5) วิธีการทำงาน (Work procedure) สิ่งสำคัญที่ควรพิจารณา คือ
 - 5.1) การสื่อสาร (Communication) การทำงานเป็น ทีมอาศัยบรรยากาศการสื่อสารที่ชัดเจนเหมาะสมซึ่งจะทำให้ทุกคนกล้าที่จะเปิดใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันจนเกิดความเข้าใจและนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ
 - 5.2) การตัดสินใจ (Decision making) การทำงานเป็นทีมต้องใช้การตัดสินใจร่วมกัน เมื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมแสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจแล้ว สมาชิกย่อมเกิดความผูกพันที่จะทำในสิ่งที่ตนเองได้มีส่วนร่วมตั้งแต่ต้น
 - 5.3) ภาวะผู้นำ (Leadership) คือ บุคคลที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การทำงานเป็นทีมควรส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนได้มีโอกาสแสดงความเป็นผู้นำ (ไม่ใช่ผลักดันเป็นหัวหน้า) เพื่อให้ทุกคนเกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ จะได้รู้สึกว่าการทำงานเป็นทีมนั้นมีความหมายปรารถนาที่จะทำอีก
 - 5.4) การกำหนดกติกา หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะเอื้อต่อการทำงานร่วมกัน ให้บรรลุเป้าหมาย ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการกำหนดกติกาหรือกฎเกณฑ์ที่จะนำมาใช้ร่วมกัน
- 6) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการทำงานของทีม ทีมงานควรมีการประเมินผลการทำงานเป็นระยะ ในรูปแบบทั้งไม่เป็นทางการและเป็นทางการ โดยสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการประเมินผลงาน ทำให้สมาชิกได้ทราบความก้าวหน้าของงาน ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น

รวมทั้งพัฒนากระบวนการทำงาน หรือการปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน ซึ่งในที่สุดสมาชิกจะได้ทราบว่า ผลงานบรรลุเป้าหมาย และมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด

7) การพัฒนาทีมงานให้เข้มแข็ง

7.1) พัฒนาศักยภาพทีมงาน ด้วยการสร้างแรงจูงใจทางบวก สมาชิกมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการจัดกิจกรรมสร้างพลังทีมงาน เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

7.2) การให้รางวัล ปัจจุบันการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานไม่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ส่วนใหญ่จะพิจารณาผลการทำงานเป็นรายบุคคล ดังนั้น ระบบรางวัลที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม คือ การที่ทุกคนได้รางวัลอย่างยุติธรรมทุกคน คือ ควรสนับสนุนการให้รางวัลในการทำงานเป็นทีม ในลักษณะที่วางอยู่บนพื้นฐานการให้รางวัลกับกลุ่ม (Group Base Reward System)

2.6.3 คุณลักษณะของทีม

ทีมที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานคือกลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม ต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ท่านและเพื่อนร่วมทีมจะต้องยึดถือเป็นกรอบเพื่อทำงานร่วมกันคือ

- มีความเป็นหนึ่งเดียวกัน
- จัดการด้วยตนเอง
- ฟังพาตัวเอง
- ขนาดของกลุ่มที่พอเหมาะ

มีความเป็นหนึ่งเดียวกันสมาชิกของทีมที่ประสบความสำเร็จในการทำงานจะต้องมีความเป็นหนึ่งเดียวกันทุก ๆ คนจะถูกดึงเข้ามาในทิศทางเดียวกันเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในงาน และ/หรือบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยทั่วไปแล้วงานและ/หรือเป้าหมายอาจบรรลุได้เมื่อทำงานร่วมกันแทนที่จะต่างคนต่างทำ ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะมีลักษณะโดดเด่นและสมาชิกทุกคนมีความรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในความสำเร็จ จัดการด้วยตนเอง

ทีมงานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานมีแนวโน้มว่าจะสร้างโครงสร้างเฉพาะตนขึ้นมา เนื่องจากสมาชิกยอมรับบทบาทของตนในเวลาต่าง ๆ กัน คล้อยตามความจำเป็นความต้องการและความสามารถของตน บางคนอาจมีประสบการณ์ในงานเฉพาะอย่าง จึงอาจเป็นคนจัดการให้คนอื่น ๆ ทำตาม คนอื่น ๆ ก็จะทำหน้าที่ในกิจกรรมของตนไปในงานที่เขาคุ้นเคย พฤติกรรมเหล่านี้จะถูกพัฒนาไปในแนวของโครงสร้างองค์กร และสมาชิกทุกคนจะต้องปฏิบัติตาม ฟังพาตัวเองสมาชิกของทีมที่ประสบความสำเร็จในการทำงานจะร่วมมือกับคนอื่น ๆ เพื่อทำงานชิ้นใดชิ้นหนึ่งหรือทำให้เป้าหมายสำเร็จอย่างไม่หลีกเลี่ยง ร่วมกันทำงานตามกำลังความสามารถของตนเอง ให้คำปรึกษาแนะนำและชักจูงเมื่อจำเป็นร่วมประสานงานในหน้าที่และแก้ไขปัญหา

อุปสรรคร่วมกัน ทุกคนต่างเอื้ออาทรช่วยเหลือกันและมีความเป็นหนึ่งเดียวกัน ถ้ามีบุคคลหนึ่ง บุคคลใดทำงานเกินกำลังหรือประสบปัญหายุ่งยากอันใดพวกเขาจะร่วมมือกัน เช่น อาจปิดปิดคนที่มาทำงานสาย หรือเลิกงานก่อนเวลา ขนาดของกลุ่มที่พอเหมาะ โดยทั่วไปแล้วทีมงานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานมักจะมีขนาดพอเหมาะไม่ใหญ่โตเกินไปนัก เพื่อให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มสามารถเข้ามามีส่วนร่วมสร้างสรรค์และจัดการด้วยตัวเองได้ แบ่งงานกันทำอย่างยุติธรรม แบ่งปันความคิดเห็นและความรู้สึกอย่างเปิดเผย ร่วมกันคิดแก้ปัญหาอย่างฉับไวและทันกาล สมาชิกประมาณ 5 คนต่อทีม เป็นขนาดที่กำลังพอดีถ้าหากไปกว่านั้นอาจเสียเวลาในการอภิปรายกลุ่ม

ในขณะที่สมาชิกคนหนึ่งหรือสองคนกำลังทำงาน คนอื่น ๆ อาจไม่เข้าไปมีส่วนร่วมมากนัก อาจมีการจัดกลุ่มที่มีสมาชิกน้อยกว่า 5 คน ซึ่งจะมีบุคคลที่มีความสามารถไม่เพียงพอ หรือมีความรู้ไม่เพียงพอ รวมทั้งความเชี่ยวชาญในงานก็อาจไม่เพียงพอที่จะทำให้งานสำเร็จอย่างเรียบร้อย แต่ไม่ว่ากลุ่มจะมีสมาชิกมากน้อยเพียงใดก็ตาม ท่านอาจไม่อยู่ในสถานะที่จะคัดเลือกได้ จำนวนสมาชิกเลขี่จะดูสมเหตุสมผลกว่า เพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญปัญหา เสียงครั้งหนึ่งเห็นอย่างหนึ่ง เสียงอีกครั้งหนึ่งเห็นอีกแบบหนึ่งในการตัดสินใจปัญหาใด ๆ การรู้จักเพื่อนร่วมทีมอีกอย่างหนึ่งที่ควรจำก็คือท่านไม่ควรมีทัศนคติต่อเพื่อนร่วมทีมทุกคนว่าจะมีประสิทธิภาพเป็นแบบเดียวกัน เพราะทุกคนจะมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไป จึงควรพิจารณาให้ต่างทัศนคติกันไป อย่างไรก็ตามบางคนที่อาจมีบุคลิกที่คล้ายคลึงกันแบบที่เราจะกล่าวต่อไปแต่โปรดระมัดระวังอย่าไปคิดว่าคุณลักษณะที่สมบูรณ์ของแต่ละคนจะไม่เหมือนกันทีเดียวนัก เพราะว่าเขาหรือเธออาจมีเพียงบางอย่างที่สอดคล้องกัน

2.6.4 สมาชิกของทีม

สมาชิกของทีมมักจะเป็นดังต่อไปนี้

1) เป็นนักคิดสมาชิก ประเภทนี้อาจเรียกว่าเป็น "คนเจ้าความคิด" เขามักเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับสิ่งที่จะต้องกระทำและมักจะมีความคิดความอ่านและมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ มากมาย นักคิดมักไม่ค่อยสนใจในรายละเอียดมากนัก โดยปกติแล้วสมาชิกของทีมประเภทนี้จะต้องถูกจัดการอย่างระมัดระวัง ให้เกียรติ ให้กำลังใจและแม้แต่การยกย่องให้เกิดความภาคภูมิใจ เพื่อป้องกันไม่使他ถอนตัวออกไปจากทีมเสียก่อน

2) เป็นนักจัดองค์กร การทำงานร่วมกับนักคิดที่สร้างสรรค์ยิ่งขึ้น ซึ่งอาจเป็นนักจัดองค์กร ผู้ซึ่งชอบเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับการทำงานของทีมงานเสมอ เพื่อไปจัดการและจัดสรรงานและหน้าที่ต่าง ๆ เป็นคนเจ้าหลักการและเจ้าระเบียบ แต่ก็เป็นผู้ทำงานที่มีประสิทธิภาพดี นักจัดองค์กรบางครั้งก็ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้มีความคิดกว้างไกล แต่ไม่ค่อยยืดหยุ่นนัก ในการทำงานเขามักจะประสบกับปัญหาสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและมีความไม่แน่นอน ท่านจะต้องมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อประสานงานกับเขาอย่างสม่ำเสมอ

3) เป็นนักปฏิบัติการ สมาชิกประเภทนี้เป็นนักสร้างงานและมีทัศนคติที่จะตั้งใจทำงาน เพื่อให้มีผลงานเกิดขึ้นเป็นคนเปิดเผยหุ่นหันปล้นเล่น ไม่อดทนหากการตัดสินใจล่าช้าหรือถูกดูแลควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด และมักจะผิดหวังเมื่อทุกสิ่งทุกอย่างไม่เป็นไปตามที่ตั้งใจท่าน จะต้องใช้ความพยายามควบคุมห่วงเหนี่ยวเขาไว้เพื่อไม่ให้รับผลกระทบจากความรุนแรงที่เกิดขึ้น

4) เป็นสมาชิกของทีม ไม่น่าแปลกใจนักที่สมาชิกของทีมจะเป็นผู้ที่กระตือรือร้นในการทำงานเพื่อให้ทีมงานประสบความสำเร็จ และมีการกระทำที่สนับสนุนและสามัคคีกลมเกลียว ต่อเพื่อนร่วมทีมเป็นอันดี พยายามที่จะพัฒนาและเสนอแนวความคิดของกลุ่มมากกว่าแนวความคิดของตัวเอง สมาชิกของทีมมักไม่ชอบการเผชิญหน้าและการทะเลาะเบาะแว้งกัน ไม่ต้องการต่อต้านใครคนใดคนหนึ่ง บางครั้งสมาชิกของทีมก็ไม่ค่อยได้รับความสนใจเท่าที่ควรจึงพยายามปลุกตนเองออกจากคนอื่น ๆ ท่านจะต้องกระตุ้นและชักจูงให้เขาเสนอความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะ และมองในด้านบวกอยู่เสมอ

5) เป็นนักตรวจสอบ ก็มักตรวจสอบหรือนักตรวจซ้ำ มักชอบจับตาดูว่ามีงานอะไรบ้างที่กำลังก้าวหน้า เขามักคิดว่าตนเองเป็นคนยุติธรรมและมีความพิถีพิถัน แต่คนอื่น ๆ อาจมองว่าเขาเป็นคนชอบใช้อำนาจและเป็นพวกเผด็จการ นักตรวจสอบมีบทบาทที่ต้องคอยเตือนให้ทีมงานรู้สึกถึงความจำเป็นต้องใช้ความรีบด่วนปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้งานก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายทันเวลา ท่านอาจต้องเข้าไปประสานกับนักตรวจสอบหรือทำหน้าที่ประนีประนอมเมื่อเขามีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมทีมคนอื่น ๆ

6) เป็นนักประเมินผล สมาชิกประเภทนี้เป็นผู้ที่สร้างสมดุลอย่างดียิ่งระหว่างนักคิดและนักปฏิบัติการ ชอบความเป็นอิสระและมักจะแยกตัวออกจากทีม มีความระมัดระวังและรอบคอบในการเข้าไปประเมินหรือวิเคราะห์ข้อมูลหรือสถานการณ์ ถึงแม้ว่านักประเมินผลจะไม่เป็นที่ชื่นชอบของสมาชิกบางคน แต่ทัศนะของเขาก็ได้รับการยอมรับนับถือจากสมาชิกร่วมทีมคนอื่น ๆ

2.6.5 กลยุทธ์การทำงานเป็นทีม

1) ร่วมใจ (Heart) หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกที่รักและศรัทธาในหัวหน้าทีม งานที่ทำ และเพื่อน ๆ ร่วมทีมว่าเป็นพวกเดียวกัน หรือที่เรียกว่า Feel Like a Team มีความเอื้อเฟื้อหวังประโยชน์ซึ่งกันและกัน มีความเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน และเกิดความไว้วางใจต่อกัน

2) ร่วมคิด (Head) หมายถึง การใช้ความคิดเหตุผลให้เพื่อนร่วมงานเชื่อมั่นว่า ทำแล้วดี มีประโยชน์ต่อตัวเอง ต่อองค์กร โดยช่วยกันระดมสมอง กำหนดเป้าหมาย วางแผน แบ่งงาน แบ่งหน้าที่ หรือที่เรียกว่า Think like a team การทำงานจะราบรื่น ถ้าสมาชิกในทีมมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน

3) ร่วมทำ (Hand) หมายถึง การร่วมมือ ลงมือทำงานซึ่งได้มีการวางแผนไว้ หน้าที่ใครก็รับไปทำ หรือที่เรียกว่า Work like a team ซึ่งทุกคนมีพันธะสัญญาที่จะต้องทำแผนทุกคน เนื่องจากได้มีส่วนร่วมในการคิดร่วมกัน

บทที่ 3

การปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเลขานุการของ กลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน สำนักกรรมการ 3

3.1 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานราชการสังกัดรัฐสภา มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกรัฐสภา คณะกรรมการและบุคคลในวงงานรัฐสภา โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1) พุทธศักราช 2558 ได้กำหนดให้สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศขึ้นแทนสภาปฏิรูปแห่งชาติ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ และปฏิรูปประเทศในด้านต่าง ๆ การที่สภานิติบัญญัติแห่งชาติ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญจะสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยความเรียบร้อยนั้น จะต้องมีหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงได้มอบหมายให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยสำนักกรรมการเป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จึงมีภารกิจที่สอดคล้องรองรับกับหน่วยงานหลัก

ทั้งนี้ สำนักกรรมการ 3 มีอำนาจหน้าที่ตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 ข้อ 19 ได้กำหนดให้สำนักกรรมการ 3 มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปในการประชุมของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญของสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการร่วมกัน และคณะกรรมการร่วมกันของรัฐสภาในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ การพิจารณาสอบสวนและศึกษาเรื่องใด ๆ ติดตามมติของคณะกรรมการเพื่อจัดทำรายงานและยื่นยันมติของคณะกรรมการไปยังรัฐสภา หน่วยงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดสัมมนา การประชาสัมพันธ์ การเดินทางไปศึกษาคูงานเรื่องนั้น ๆ

2) ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะด้านวิชาการและกฎหมาย เพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ

3) ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของสภาในการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่ คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประชุม คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

4) ค้นคว้าและจัดทำเอกสารทางวิชาการ เปรียบเทียบกฎหมายเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการ

5) จัดทำรวบรวมคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติร่างข้อบังคับการประชุม และญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการศึกษา หรือสอบสวน

6) จัดทำบันทึกการประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

7) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

3.2 วิสัยทัศน์

“เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการคณะกรรมการ เพื่อส่งเสริมงานของคณะกรรมการให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน”

3.3 พันธกิจ

1) ปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการ ด้านวิชาการ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานของคณะกรรมการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2) ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล และข้อเสนอแนะด้านวิชาการและกฎหมายเพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ

3) ค้นคว้าและจัดทำเอกสารทางวิชาการ เปรียบเทียบกฎหมายเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการ

4) ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของสภา ในการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ

5) จัดทำรวบรวมคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติร่างข้อบังคับการประชุม และญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวน

6) จัดทำบันทึกการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

7) ร่วมเดินทางไปปฏิบัติราชการต่าง ๆ กับคณะกรรมการทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในฐานะเลขานุการคณะเดินทาง

3.4 การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักกรรมการ 3 มีดังนี้

1) กลุ่มงานบริหารทั่วไป

2) กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิง

3) คณะกรรมการกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุและผู้พิการ

4) คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

- 5) คณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา
- 6) คณะกรรมการที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 7) คณะกรรมการการป้องกันและบรรเทาผลกระทบจากภัยธรรมชาติและสาธารณภัย
- 8) คณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ
- 9) คณะกรรมการการแรงงาน
- 10) คณะกรรมการการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 11) คณะกรรมการการศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม
- 12) คณะกรรมการการศึกษา
- 13) คณะกรรมการการสวัสดิการสังคม
- 14) คณะกรรมการการสาธารณสุข

3.5 อำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน

กลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน เป็นกลุ่มงานหนึ่งที่ได้รับผิดชอบ โดยตรงในฐานะ ฝ่ายเลขานุการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการแรงงาน ซึ่งเป็น คณะกรรมการสามัญ โดยที่กลุ่มงานคณะกรรมการมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) ดำเนินงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
- 2) ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการและ กฎหมายเพื่อ ประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
- 3) ติดตาม ศึกษา รวบรวมผลการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม หรือญัตติต่าง ๆ ที่จะนำเข้าสู่ สภาผู้แทนราษฎร
- 4) ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของสภาในการร่าง พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง กับการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
- 5) จัดทำหนังสือนัดประชุม เชิญผู้เกี่ยวข้องหรือผู้แปรญัตติมาชี้แจงและมีหนังสือเรียก บุคคลหรือหน่วยงานให้จัดส่งเอกสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณา
- 6) จัดทำบันทึกการประชุมและยื่นยันมติที่ ประชุมของคณะกรรมการ และ คณะอนุกรรมการ

7) ติดต่อประสานงานกับคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการ รวมทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และประชาชน เพื่อเข้าร่วมประชุม และชี้แจงกับคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

8) ดำเนินการร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ และร่างข้อบังคับการประชุมตามที่คณะกรรมการแก้ไขหรือมอบหมาย

9) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการจัดทำรายงานการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุมและรายงานของคณะกรรมการในการพิจารณาญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวน เพื่อนำเสนอสภาผู้แทนราษฎรพิจารณา

10) ศึกษา รวบรวม และประมวลเหตุผลประกอบมติคณะกรรมการ เพื่อเป็นข้อมูลให้คณะกรรมการชี้แจงต่อสภาผู้แทนราษฎร

11) ศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัย เพื่อจัดทำแผนและโครงการในการจัดสัมมนา และจัดนิทรรศการของคณะกรรมการ รวมทั้งเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ตลอดจนการทำสรุปผลการสัมมนา

12) รวบรวมข้อมูลและกิจกรรมของคณะกรรมการเพื่อจัดทำและเผยแพร่ผลงานของคณะกรรมการ

13) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

3.6 ลักษณะการปฏิบัติงานของกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน มีหน้าที่ดังนี้

งานด้านการประชุม เป็นบทบาทภารกิจหลักที่คณะกรรมการได้ดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อร่วมกันแสวงหาข้อมูล ข้อเท็จจริงด้วยการซักถาม แสดงความคิดเห็น หรือถกแถลงในเรื่องที่พิจารณา อันจะนำไปสู่ข้อยุติหรือแนวคิดร่วมกัน หากเป็นการประชุมคณะกรรมการการแรงงานก็จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการแรงงานไทยและแรงงานต่างด้าวในประเทศ รวมทั้งแรงงานไทยในต่างประเทศ หากเป็นการประชุมคณะกรรมการวิสามัญหรือคณะกรรมการร่วมกัน ก็จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติหรือญัตติ ซึ่งกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน ในฐานะที่เป็นส่วนราชการมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อคณะกรรมการการแรงงาน ต้องทำหน้าที่ด้านเลขานุการในการประชุมคณะกรรมการการแรงงาน และคณะกรรมการวิสามัญหรือคณะกรรมการร่วมกัน ทั้งนี้ ตามที่ได้รับมอบหมาย

การปฏิบัติงานด้านเลขานุการในการประชุมคณะกรรมการ เป็นงานหลักที่มีความสำคัญในการสนับสนุนบทบาทภารกิจของคณะกรรมการการแรงงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งการประชุมจะสัมฤทธิ์ผลหรือเป็นไปตามเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใดนั้น เจ้าหน้าที่กลุ่มงานถือว่าเป็นกลไก

สำคัญในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ ซึ่งในการทำหน้าที่ด้านเลขานุการในที่ประชุม มีแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานประกอบด้วยกิจกรรม 3 ขั้นตอน คือ การดำเนินการก่อนการประชุม การดำเนินการระหว่างการประชุม และดำเนินการหลังเสร็จสิ้นการประชุม ดังนี้

3.6.1 ขั้นตอนการดำเนินงานก่อนการประชุม

- 1) การเตรียมความพร้อมด้านข้อมูล ได้แก่ รายชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของคณะกรรมการ รายชื่อหน่วยงานที่จะต้องเข้าชี้แจงต่อคณะกรรมการ
- 2) ประสานงานกับกรรมการและผู้เกี่ยวข้องจากหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการประชุมเป็นไปด้วยความสะดวก เรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ โดยมีการประสานกับหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อาทิ ประสานงานกับสำนักgrayงานการประชุมและชวเลข เพื่อจัดทำรายงานการประชุม ประสานงานกับสำนักการพิมพ์ เพื่อจัดทำรายงานของคณะกรรมการ และประสานงานกลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ สำนักสารสนเทศ เพื่อสำรวจความพร้อมของอุปกรณ์ต่าง ๆ ก่อนการประชุม เป็นต้น
- 3) ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก อาทิ กระทรวงแรงงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประชุม เพื่อทราบรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารเพื่อชี้แจงต่อที่ประชุม
- 4) จัดเตรียมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คณะกรรมการได้ศึกษา เช่น เอกสารข้อมูลซึ่งเกี่ยวข้องกับการพิจารณาในเรื่องนั้น ๆ โดยมีการสืบค้นจากแหล่งที่มาของเอกสารที่เชื่อถือได้ หรือกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ หรือระเบียบต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้ประกอบประเด็นการพิจารณา เป็นต้น
- 5) จัดเตรียมพัสดุ ครุภัณฑ์ พร้อมเครื่องเขียน เพื่อสนับสนุนการประชุมของคณะกรรมการ
- 6) จัดทำป้ายการประชุมคณะกรรมการ และจัดทำป้ายผู้ชี้แจงต่อที่ประชุมคณะกรรมการ
- 7) ตรวจสอบความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ คอมพิวเตอร์ ตลอดจนความเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกห้องประชุมคณะกรรมการ
- 8) จัดทำบัญชีรายชื่อและบัญชีรับเบี้ยประชุม พร้อมทั้งจัดทำเอกสารเบิก/จ่าย รวมถึงรับและส่งคืนเงินค่าเบี้ยประชุมเป็นประจำทุกวัน พร้อมเก็บสำเนาเพื่อเป็นหลักฐาน
- 9) จัดทำหนังสือนัดประชุมและหนังสือเชิญประชุมหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุมเพื่อให้ข้อมูล โดยจัดทำหนังสือให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการหลังจากที่ประชุมมีมติหรือตามคำสั่งของประธานคณะกรรมการ
- 10) จัดทำหนังสือขอข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ

11) จัดทำหนังสือขออนุมัติบุคคลจากรัฐมนตรีต้นสังกัด เพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุมกับคณะกรรมการ

12) ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ พร้อมทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการตอบข้อซักถามของคณะกรรมการ

3.6.2 ขั้นตอนระหว่างการประชุม

1) จัดประเด็นการพิจารณาและมติของที่ประชุม เพื่อจัดทำเป็นสรุปผลและบันทึกการประชุมของคณะกรรมการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา โดยจัดทำสรุปผลการประชุมแล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการหลังการประชุม และจัดทำบันทึกการประชุมแล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการหลังการประชุม

2) อำนวยความสะดวกและดูแลการปฏิบัติงานระหว่างการประชุมให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ตอบข้อซักถามในที่ประชุมตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเอกสารประกอบการพิจารณาที่จัดเตรียมไว้ รวมทั้งเสนอความเห็นและตอบข้อซักถามในประเด็นที่เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

4) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3.6.3 ขั้นตอนหลังการประชุม

1) จัดทำหนังสือยืนยันมติของที่ประชุมไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามมติที่ประชุม

2) จัดทำหนังสือนัดประชุมและหนังสือเชิญประชุมในคราวต่อไป

3) จัดทำสรุปผลการประชุมของคณะกรรมการให้แล้วเสร็จ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของคณะกรรมการการแรงงาน

4) จัดทำบันทึกการประชุมให้ครอบคลุมทุกประเด็นและเป็นไปตามมติของที่ประชุมให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

5) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ เมื่อพิจารณาศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่งเสร็จแล้วเพื่อเสนอต่อสภาผู้แทนราษฎร หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรับไปพิจารณาดำเนินการต่อไป

บทที่ 4

วิเคราะห์สภาพปัญหาการปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายเลขานุการในที่ประชุม ของกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน เพื่อสนับสนุนงานให้แก่คณะกรรมการการแรงงาน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาและสาเหตุในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการในที่ประชุม ที่ไม่มีประสิทธิภาพโดยวิเคราะห์จากการปฏิบัติงานจริง การรับฟังข้อเสนอแนะของคณะกรรมการและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของบุคลากรในกลุ่มงาน จะเห็นว่ากรปฏิบัติงานของบุคลากรมีปริมาณงานจำนวนมาก และหลากหลายซึ่งปรากฏอยู่ในบทที่ 3 จะเห็นว่ากลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบทั่วไป งานฝ่ายเลขานุการและงานด้านสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการให้กับคณะกรรมการมีหลายด้าน แต่ละด้านของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการมีปริมาณงาน และข้อมูลเอกสารเป็นจำนวนมาก กอปรกับมีบุคลากรที่บรรจุเข้ามาปฏิบัติราชการใหม่จำนวนหนึ่ง ในขณะเดียวกันการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองในการสนับสนุนงานมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลา การดำเนินงานที่กระชั้นชิดเร่งด่วนต้องมีการแข่งขันกับเวลาทำให้การปฏิบัติงานต้องอาศัยการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นเรื่อง ๆ ไป เมื่อผู้ศึกษาได้สังเคราะห์ วิเคราะห์ ประมวลผล และรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงานของกลุ่มงานฯ แล้วทำให้สามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการให้แก่คณะกรรมการ โดยรวมแล้วเห็นว่าเจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มงานมีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ในช่วงเวลาเดียวกันมีภารกิจงานที่ต้องรับผิดชอบหลายด้านและมีปริมาณมาก ประกอบกับระยะเวลาที่ดำเนินการมีอย่างจำกัดและการขาดความรู้เฉพาะด้าน ตลอดจนบุคลากรในกลุ่มงาน ยังเป็นบุคลากรที่ได้รับการบรรจุเข้ามาปฏิบัติราชการใหม่ จำนวน 5 คน แยกเป็นนิติกร 2 คน วิทยากร 1 คน และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 2 คน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลให้เกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงานด้านเลขานุการในที่ประชุมทั้งสิ้น ซึ่งผู้ขอรับการประเมินสามารถจำแนกสภาพปัญหาจากลักษณะการปฏิบัติงานประกอบด้วยกิจกรรม 3 ขั้นตอน คือ การดำเนินการก่อนการประชุม การดำเนินการระหว่างการประชุม และการดำเนินการหลังเสร็จสิ้นการประชุม ในภาพรวมของกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน ได้ดังนี้

4.1 ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

จากการพิจารณาขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวแล้วในบทที่ 3 สามารถสะท้อนให้เห็นถึงสภาพปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ดังนี้

4.1.1 ด้านปัจจัยภายใน

1) บุคลากรประจำกลุ่มงานขาดประสบการณ์ และทักษะ ในการปฏิบัติงาน

- บุคลากรที่ได้รับการบรรจุเข้ามาปฏิบัติราชการใหม่ไม่เกิน 2 ปี

บุคลากรประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน ยังขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่เนื่องจากบุคลากรได้รับการบรรจุเข้ามาปฏิบัติราชการใหม่ซึ่งมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่น้อยกว่า 2 ปี จึงต้องใช้วิธีการเรียนรู้ในขณะปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้ขณะปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการการแรงงาน ตลอดจนการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานจึงส่งผลกระทบต่ออย่างชัดเจนและสะท้อนต่อปัญหาที่บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บุคลากรบางคนไม่เคยผ่านการปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการในคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ทำให้เป็นปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน อีกทั้งบุคลากรที่บรรจุเข้ามาปฏิบัติราชการใหม่ไม่ได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการที่บุคลากรไม่เคยดำเนินการในงานที่ได้รับมอบหมายมาก่อนแต่ให้มาเรียนรู้ประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงานด้วยตนเอง นอกจากนี้บุคลากรขาดการสอนงานในกลุ่มงาน เนื่องจากแต่ละคนมีภารกิจที่ได้รับมอบหมายจำนวนมาก และหลากหลายกิจกรรม อาทิ ด้านการจัดทำรายงานการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการจัดทำรายงานการเดินทางไปศึกษาดูงาน การจัดสัมมนา การจัดทำรายงานพร้อมข้อสังเกตเสนอต่อสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาเพื่อให้มีมติเสนอรายงานและข้อสังเกตไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้ที่สอนงาน โดยเฉพาะบุคลากรที่มีประสบการณ์สูงไม่มีเวลาที่จะสอนงาน ตลอดจนไม่มีเวลาในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจนเป็นสาเหตุให้บุคลากรในกลุ่มงานขาดโอกาสในการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานหรือแม้แต่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนงานของคณะกรรมการ

- บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกิน 20 ปี ยังขาดความรู้ความเชี่ยวชาญ

การปฏิบัติงานด้านวิชาการให้แก่คณะกรรมการการแรงงานของกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน นั้น จำเป็นต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคลากรในหลากหลายด้าน รวมถึงบุคลากรต้องสามารถให้คำปรึกษา เสนอแนะข้อมูลด้านวิชาการในขณะเดียวกันการปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบในการสนับสนุนงานด้านวิชาการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการดำเนินงานที่กระชั้นชิดเร่งด่วนต้องแข่งขันกับเวลาทำให้การปฏิบัติงานต้องอาศัยความเชี่ยวชาญ ซึ่งบุคลากรประจำกลุ่มงานยังไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเนื่องจากบุคลากรไม่มีเวลาในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจนเป็นสาเหตุให้บุคลากรในกลุ่มงานขาดโอกาสในการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานหรือแม้แต่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนงานของคณะกรรมการ

2) บุคลากรขาดองค์ความรู้เฉพาะด้าน

บุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน จำเป็นต้องเพิ่มองค์ความรู้ความเชี่ยวชาญในด้าน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนงานของคณะกรรมการการแรงงาน อาทิ ความรู้เกี่ยวกับด้านแรงงาน และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับแรงงาน แต่เมื่อพิจารณาจากฐานความรู้พื้นฐานของบุคลากรประจำกลุ่มงานแต่ละตำแหน่งปรากฏว่ามีพื้นฐานด้านความรู้ คือ ในส่วนของนิติกรและวิทยากร สำเร็จการศึกษา

- ในระดับปริญญาตรี 4 คน จบการศึกษานิติศาสตร์บัณฑิต

- ในส่วนของวิทยากรสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี 3 คน แบ่งเป็น บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงินและการธนาคาร) 1 คน รัฐศาสตร์ 1 คน และศิลปะศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป – บริหารงานบุคคล) 1 คน

เมื่อวิเคราะห์ประเด็นดังกล่าวแล้วเห็นว่า ปัจจัยทางด้านวุฒิการศึกษามีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ทั้งนี้ พื้นฐานความรู้ไม่สอดคล้องกับหลักการปฏิบัติงานจริง ซึ่งการปฏิบัติงานเพื่อให้การสนับสนุนงานด้านวิชาการให้กับคณะกรรมการการแรงงานโดยมีภารกิจหลัก คือ ด้านแรงงาน โดยเฉพาะกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงงานซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่คณะกรรมการต้องใช้ประกอบการพิจารณาในเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ดังนั้น องค์ความรู้จึงไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติงานในด้านข้อมูลทางวิชาการ ซึ่งจะต้องเพิ่มองค์ความรู้ด้านกฎหมายให้บุคลากร เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2554 เป็นต้น

3) อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ในปัจจุบันอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก การปฏิบัติงานของบุคลากรประจำคณะกรรมการการแรงงานจำเป็นต้องใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง แต่อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้จัดไว้ให้กลับไม่เพียงพอ ไม่สมบูรณ์หรือไม่ทันสมัย ส่งผลให้เกิดปัญหา และลดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ

- เครื่องโทรสารประจำห้องประชุมบุคลากรประจำคณะกรรมการไม่สามารถใช้ติดต่อประสานงานรับ ส่ง ข้อมูลให้คณะกรรมการระหว่างการประชุม หลายครั้งบุคลากรประจำคณะกรรมการต้องประสานงานโดยกลับไปห้องประธานซึ่งอยู่ห่างจากห้องประชุมพอสมควร เพื่อรับหรือส่งโทรสารให้คณะกรรมการระหว่างการประชุม ทำให้ลดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านอื่นในที่ประชุม

- โทรศัพท์ประจำห้องประชุมมีไม่เพียงพอ โดยมีอยู่เพียง 1 เครื่องในห้องประชุม และโทรศัพท์ไม่สามารถติดต่อหมายเลขต่างจังหวัด หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ ทำให้เกิดปัญหาใน

การปฏิบัติงานของบุคลากรประจำคณะกรรมการต้องวิ่งออกจากห้องประชุมไปใช้โทรศัพท์ในห้องประธานคณะกรรมการ หรือห้องทำงานของสำนักกรรมการที่สามารถติดต่อหมายเลขต่างจังหวัด หรือหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้แจ้งข้อมูล หรือขอยืนยันการมาประชุมของกรรมการ หรือติดต่อขอข้อมูลจากส่วนราชการในต่างจังหวัด ซึ่งบุคลากรประจำคณะกรรมการหลายคนแก้ไขปัญหาด้วยการเสียดุลใช้โทรศัพท์ส่วนตัวติดต่อประสานงานต่าง ๆ เพื่อสะดวกและรวดเร็ว

- เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องประชุม มีจำนวนไม่เพียงพอ ขณะนี้มีเพียง 1 เครื่อง ซึ่งในบางครั้งไม่สามารถใช้งานได้ ถ้าต้องค้นคว้าข้อมูลประกอบการประชุมทางระบบอินเทอร์เน็ตก็ไม่สะดวก หรือดำเนินการได้รวดเร็วให้แก่คณะกรรมการได้ เพราะบางครั้งเครื่องยังใช้งานในบางเรื่องอยู่ หรือเครื่องเสียไม่สามารถใช้งานได้ นอกจากนี้ เครื่องที่มีอยู่ก็ล้าสมัยทำให้การทำงานล่าช้า ลดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรประจำคณะกรรมการไปด้วย

4.1.2 ด้านปัจจัยภายนอก

1) คณะกรรมการ

ปัญหาต่าง ๆ บางครั้งเกิดจากกรรมการ เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มีการบัญญัติเรื่องคณะกรรมการไว้เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารภายใต้ระบบรัฐสภา โดยมีคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎรเป็นหลัก ในการทำหน้าที่ตรวจสอบดังกล่าว ในส่วนของจำนวนและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎรได้กำหนดไว้ในข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 35 คณะ โดยมีกรรมการจำนวนคณะละ 15 คน ตามจำนวนหรือใกล้เคียงกับอัตราส่วนของจำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของแต่ละพรรคการเมืองหรือกลุ่มพรรคการเมืองที่มีอยู่ในสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งจะเห็นว่ากรรมการมาจากหลายพรรคการเมือง จึงส่งผลทำให้ภารกิจของคณะกรรมการดำเนินการไปอย่างไม่ราบรื่นเท่าที่ควร ซึ่งมีอยู่ในทุกภารกิจของคณะกรรมการคือ

- การไม่มาประชุม หรือมาประชุมล่าช้า ทำให้องค์ประชุมไม่ครบไม่สามารถดำเนินการประชุมได้ ทำให้บุคลากรประจำคณะกรรมการต้องโทรศัพท์ตาม เพื่อขอคำยืนยันการเข้าร่วมประชุม

การประชุมในแต่ละครั้งของคณะกรรมการจะพบปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการประชุมของคณะกรรมการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สาเหตุเนื่องจากการประชุมไม่เป็นไปตามระเบียบวาระการประชุมตามแผนงานที่เสนอไว้ แต่จะมีบางกรณีที่มีเรื่องเร่งด่วน

ที่ประชุมคณะกรรมการจะพิจารณาเรื่องด่วนก่อน ทำให้การประชุมของคณะกรรมการไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

- การเดินทางไปศึกษาดูงานในประเทศ มีกรรมการหลายท่านมักเดินทางมาขึ้นยานพาหนะล่าช้า หรืองดเดินทางกะทันหัน โดยไม่แจ้งบุคลากรประจำกลุ่มคณะกรรมการทราบ ทำให้การเดินทางไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาที่วางไว้

- ส่วนราชการไม่ให้ความสำคัญในการส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุม ระดับนโยบายมาร่วมประชุมกับคณะกรรมการ โดยปกติการประชุมคณะกรรมการจะมีการเชิญหัวหน้าส่วนราชการ ที่รับผิดชอบในระดับนโยบายของหน่วยงานนั้น ๆ มาร่วมประชุม เพื่อให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง แต่ในทางปฏิบัติหน่วยงานกับส่งผู้แทนที่ไม่มีอำนาจตัดสินใจเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการ จึงมีผลทำให้ไม่สามารถตอบปัญหาเชิงลึกหรือให้ข้อมูลในระดับนโยบายแก่คณะกรรมการได้

2) ด้านข้อมูลประกอบการพิจารณา

จากการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการการแรงงาน จะเห็นว่าตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของคณะกรรมการในการสนับสนุนงานด้านข้อมูลเอกสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจจะช่วยปัจจัยหลายอย่างที่ เป็นสาเหตุ เช่น ข้อจำกัดทางด้านระยะเวลา ขาดประสบการณ์ ขาดความรู้และการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ เป็นต้น แต่ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ เอกสารที่เป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบการพิจารณา มีรายละเอียดและปริมาณมาก ตลอดจนเอกสารข้อมูลที่ใช้ประกอบการพิจารณาบางส่วนถูกจัดเก็บไว้หลายสถานที่ เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาจะเก็บไว้ ณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองใน แต่ถ้าเป็นเอกสารอื่น ๆ จะจัดเก็บไว้ที่อาคารดีพร้อม ถ้าเป็นเอกสารเก่าจะจัดเก็บไว้ที่อาคารกีฬาพลี ถนนประดิพัทธ์ ทำให้ข้อมูลกระจัดกระจาย ประกอบกับ

- ส่วนราชการไม่จัดส่งข้อมูล หรือจัดส่งข้อมูลล่าช้า หรือจัดส่งข้อมูลไม่ครบถ้วน ในการประชุมคณะกรรมการแต่ละครั้งมักจะมีการเชิญหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงข้อมูล ข้อเท็จจริง แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ในประเด็นที่คณะกรรมการศึกษาอยู่เป็นการพูดคุย ซึ่งบางครั้งคณะกรรมการต้องการข้อมูลเพิ่มเติม แต่ข้อมูลที่หน่วยงานต่าง ๆ ไม่ได้เตรียมการมาเสนอต่อที่ประชุม ที่ประชุมคณะกรรมการก็จะอนุญาตให้หน่วยงานนั้น ๆ ไปเตรียมข้อมูลให้สมบูรณ์ครบถ้วน แล้วจัดส่งให้คณะกรรมการทราบภายหลัง แต่ในทางปฏิบัติบางหน่วยงานก็จัดส่งข้อมูลมาให้พิจารณาบางหน่วยงานก็ไม่จัดส่งข้อมูลมาเนื่องจากติดภารกิจบางประการ หรือจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการเตรียมข้อมูลนาน หรือบางหน่วยงานก็ไม่ได้ให้ความสนใจเท่าที่ควร

- ในการจัดส่งข้อมูลรายละเอียดประกอบการพิจารณาของหน่วยงานถึงแม้ว่าจะมีการกำหนดระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารก่อนล่วงหน้า โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานเป็นผู้ประสาน

ไปก่อนแล้วก็ตามแต่ก็ยังได้รับข้อมูลล่าช้า บางครั้งได้รับเอกสารขณะที่กำลังประชุมบ่อยครั้ง จึงทำให้การรวบรวมเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ปัจจุบันจะพบว่าฐานข้อมูลในการจัดเก็บเอกสารของกลุ่มงานคณะกรรมการมีน้อย โดยมีฐานข้อมูลสำคัญแบ่งออกเป็นด้านวิชาการ และข้อมูลการชี้แจงของหน่วยงาน ซึ่งหากมีฐานข้อมูลมีจำนวนน้อยและไม่มีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรไม่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

4.2 แนวทางการแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการในคณะกรรมการการแรงงาน

4.2.1 ด้านปัจจัยภายใน

1) เพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร

ปัญหาบุคลากรฝ่ายเลขานุการเพื่อสนับสนุนงานของคณะกรรมการการแรงงานของกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน ขาดความรู้และประสบการณ์ในด้านเลขานุการในที่ประชุมของบุคลากรที่ได้รับการบรรจุเข้ามาปฏิบัติราชการใหม่ ยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดย จัดให้มีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์จากบุคลากรที่มีประสบการณ์สูง ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์น้อย ซึ่งเป็นการนำแนวความคิดจัดการความรู้ในส่วน of ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) โดยอาศัยกลไกแลกเปลี่ยนความรู้ สร้างความไว้วางใจและถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันในลักษณะเป็นการสอนงานให้แก่บุคลากรที่ยังมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อย ในลักษณะพี่สอนน้องหรือมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานมาพูดคุย ถกแถลง และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนจัดให้มีชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : COP) ในกลุ่มงานคณะกรรมการเดียวกัน หรือกลุ่มงานอื่น ๆ หรือในสำนักกรรมการเพื่อเป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ สอนงานหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งการนำปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ มาให้ที่ประชุมพิจารณาหรือแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและหาข้อยุติ หรือแนวทางแก้ไขปัญหายังเป็นระบบ ตลอดจนนำแนวความคิดจัดการความรู้ในส่วน of ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และ ทฤษฎีการจูงใจ ซึ่งสำนักงานต้องให้ความสำคัญเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลในองค์กรในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องมีแรงจูงใจ (Motivators Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้ในการแก้ไขปัญหา คือ การพัฒนาบุคลากรตำแหน่งนิติกรและวิทยากร โดยการจัดหลักสูตรการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการ

โดยหลักสูตรที่จะนำมาอบรมให้แก่บุคลากรจะต้องเป็นหลักสูตรที่ตรงกับหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เมื่อผ่านการอบรมแล้วสามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรให้เป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง สามารถนำเอาความรู้ทักษะในการอบรมนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจในด้านการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) เพิ่มประสิทธิภาพความรู้เฉพาะด้าน

ปัจจุบันองค์ความรู้ของบุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง เพราะการจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานสนับสนุนงานด้านวิชาการ งานด้านเลขานุการและงานธุรการทั่วไปให้แก่คณะกรรมการการแรงงาน จนทำให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอได้นั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในหน้าที่การงานที่ตนปฏิบัติเพื่อสนับสนุนกิจกรรมของคณะกรรมการการแรงงาน กล่าวคือ ต้องทราบกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรนำความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นต้องเพิ่มองค์ความรู้ของบุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน เข้ารับการอบรมสารัตถะของกฎ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานอย่างแท้จริง จึงจะถือได้ว่าเป็นการเพิ่มองค์ความรู้ของบุคลากรอย่างมีนัยยะสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของวอลเตอร์ วิลเลียมส์ (Walter Williams) โดยให้เห็นถึงปัญหาที่สำคัญขององค์กรคือบุคลากรต้องมีการศึกษาความรู้ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญช่วยให้องค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับการจัดให้มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เฉพาะด้านโดยรวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงาน คือ ความรู้ด้านแรงงาน มติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับด้านแรงงาน กฎหมายที่บัญญัติถึงสิทธิและหน้าที่ของ นายจ้าง ลูกจ้าง และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทางด้านแรงงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ที่คณะกรรมการต้องใช้ประกอบการพิจารณาในเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ดังนั้น หากบุคลากรได้รับการอบรมจากการบริหารจัดการองค์ความรู้ดังกล่าวแล้ว จะต้องจัดให้บุคลากรที่ได้รับการบรรจุเข้ามาปฏิบัติราชการใหม่ช่วยปฏิบัติหน้าที่ในคณะกรรมการการแรงงานควบคู่กับบุคลากรที่มีความอาวุโส เพื่อให้มีการสอนงาน และเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์โดยตรงให้แก่บุคลากรใหม่ และให้บุคลากรเกิดความกล้าในการให้คำปรึกษาเสนอแนะข้อมูลด้านวิชาการ

3) อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในปัจจุบันเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าไม่มีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนงานการทำงาน จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ลดลงไป และจะเป็นองค์กรที่ล้าหลัง

ไม่สามารถแข่งขัน หรือปฏิบัติการกิจร่วมกับองค์กรอื่นที่ได้ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนการปฏิบัติงานได้ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงาน คณะกรรมการการแรงงาน ต้องเป็นไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการพัฒนาเทคโนโลยี ที่รวดเร็วของสังคมในโลกนี้ ข้อมูลจากการศึกษา พบว่าความไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีปัญหาจากการขาดแคลนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ไม่มีเครื่องโทรสารประจำห้อง ประชุม โทรศัพท์ในห้องประชุมมีไม่เพียงพอ และไม่มีหมายเลขที่สามารถใช้ติดต่อโทรศัพท์ ทางไกล หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ คอมพิวเตอร์ในห้องประชุมมีไม่เพียงพอหรือมีแต่ใช้การไม่ได้ ขาดแคลนอุปกรณ์นำเสนอข้อมูลในห้องประชุม ดังนั้น ควรมีการจัดทำแผนงานและโครงการ จัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ดังกล่าว อย่างเร่งด่วน เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์ในการ สนับสนุนการปฏิบัติงานให้หมดไป ซึ่งจะส่งผลให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.2 ด้านปัจจัยภายนอก

1) กรรมการ

- การประชุมคณะกรรมการ ไม่เป็นไปตามระเบียบวาระการประชุม บุคลากร ในฐานะฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการต้องนำเรียนประธานคณะกรรมการ ว่ามีเรื่องใด ยังมีได้พิจารณาฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ต้องจัดเตรียมข้อมูลเรื่องที่ต้องพิจารณา ให้ประธาน ได้รับทราบ และปัญหาที่มีความสำคัญ ไม่ควรมองข้าม คือปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมเกี่ยวกับความ รับผิดชอบส่วนบุคคล ของบางท่านเท่านั้น แต่ก็สามารถที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงานลดลง ซึ่งส่งผลถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่ม งานคณะกรรมการลดลงตามไปด้วย ถ้าบุคลากรประจำกลุ่มงานคณะกรรมการไม่สามารถ สร้างความพึงพอใจให้กรรมการบางคนที่มีพฤติกรรมดังกล่าวได้ แนวทางในการแก้ไขปัญหา นี้ บุคลากรประจำกลุ่มงานต้องปรับตัวให้มีความอดทน หนักแน่นค่อย ๆ สร้างความเข้าใจและใช้ เทคนิคต่าง ๆ ช่วยพัฒนาพฤติกรรมของกรรมการบางท่านให้พัฒนาขึ้นจนช่วยให้บุคลากรประจำ กลุ่มงานสามารถปฏิบัติงานให้แก่คณะกรรมการทั้งหมด ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งจะ ส่งผลถึงประสิทธิภาพของกลุ่มงานในภาพรวม

- ส่วนราชการไม่ให้ความสำคัญในการส่งผู้แทนระดับนโยบายมาร่วมประชุมกับ คณะกรรมการ

ประสานไปยังส่วนราชการที่จะต้องร่วมประชุมเพื่อชี้แจงข้อมูลข้อเท็จจริงให้ ส่งผู้แทนในระดับนโยบายหรือผู้ที่สามารถตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ หรือคณะกรรมการอาจ พิจารณาออกคำสั่งเรียกให้มีสภาพบังคับให้ส่วนราชการต้องส่งผู้แทนในระดับนโยบายมาร่วม

ประชุมกับคณะกรรมการ เพราะงานกรรมการเป็นงานที่มีความสำคัญต่อประเทศชาติ และถือเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบของฝ่ายนิติบัญญัติ

2) เพิ่มประสิทธิภาพด้านข้อมูล

- ส่วนราชการที่มาร่วมประชุมกับคณะกรรมการจัดส่งข้อมูลล่าช้า จัดส่งข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่จัดส่งข้อมูลให้คณะกรรมการ

บุคลากรฝ่ายเลขานุการต้องติดตามถามไปยังหน่วยงานที่มาร่วมประชุมเกี่ยวกับความคืบหน้าในการจัดเตรียมเอกสารและแจ้งให้ที่ประชุมคณะกรรมการทราบ และจัดทำเป็นตารางสรุปการติดตามข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ว่ามีความคืบหน้าในการดำเนินการอย่างไร ซึ่งหากไม่มีความคืบหน้า คณะกรรมการอาจมอบหมายให้ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้บังคับบัญชาหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อจะได้ช่วยติดตามอีกทางหนึ่ง ตารางจะเป็นประโยชน์ในการที่คณะกรรมการ ถามถึงความคืบหน้าของข้อมูลเหล่านี้ และจะเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลเหล่านี้มาเก็บรวบรวมให้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำรายงาน จัดสัมมนา หรือเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการ นอกจากนี้คณะกรรมการอาจพิจารณาออกคำสั่งเรียกเอกสารเพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติมากยิ่งขึ้น

การแก้ไขปัญหาด้านข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ เพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ ผู้ขอรับการประเมิน จะได้มีการประชุมทีมบุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน ที่มีส่วนรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในคณะกรรมการฯ โดยให้ทีมงานประสานกับประธาน เพื่อให้มีการกำหนดประเด็นในการพิจารณา หรือกำหนดสาระสำคัญของข้อมูลที่ต้องการใช้เพื่อให้เกิดความชัดเจน จากนั้นจึงได้ประสานงานกับหน่วยงานให้จัดส่งเอกสารประกอบการพิจารณา โดยให้จัดส่งให้แก่ฝ่ายเลขานุการก่อนการพิจารณาล่วงหน้า 3 วันทำการ เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาศึกษาล่วงหน้าก่อน

สำหรับบุคลากรในกลุ่มงานฯ ต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพ คือ การมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพของบุคลากรนี้พิจารณาได้จากกระบวนการดำเนินงานที่ต้องคำนึงถึงความประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงาน ตรงตามที่คณะกรรมการต้องการข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา หรือการตัดสินใจของคณะกรรมการ และหลักสำคัญอีกประการหนึ่งของการพัฒนาบุคลากร คือ การไม่หยุดนิ่ง โดยเฉพาะบุคลากรที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ทางด้านวิชาการ จะต้องมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การนำเสนอข้อมูลมีขนาดสั้น การถ่ายทอดความรู้หรือบรรยายสรุปต้องเป็นที่น่าเชื่อถือ และเป็นไปตามหลักมาตรฐานการจัดทำเอกสารวิชาการแก่คณะกรรมการ ต้องยึดหลักมาตรฐานที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กำหนดไว้ว่า

1) ความเที่ยงตรง (Accuracy) โดยเอกสาร ข้อมูลประกอบการพิจารณา ต้องมีความเที่ยงตรง เชื่อถือได้ โดยผู้รับผิดชอบจะต้องศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น เอกสาร

บทวิเคราะห์ งานวิจัย ฐานข้อมูล และระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งแหล่งข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ เทียบตรง และเป็นกลางมากที่สุด

2) ทันท่วงทีความต้องการใช้ (Timeliness) ผู้รับผิดชอบจะต้องดำเนินการค้นคว้าสรุป วิเคราะห์ และนำเสนอให้ทันต่อความต้องการของคณะกรรมการฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น เป็นประเด็นที่บรรจุในระเบียบวาระ

3) ความสมบูรณ์ (Completeness) ผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการศึกษา ค้นคว้า พร้อมทั้งสรุปประเด็นเนื้อหาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ รอบด้าน เพื่อให้ข้อมูลที่น่าเสนอมีความสมบูรณ์ครบถ้วน

4) สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Relevance) ต้องมีการสอบถาม และมีการประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพ

5) สามารถตรวจสอบได้ (Verifiability) ข้อมูลเอกสารต้องมีการอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้อื่นที่สนใจสามารถสืบค้นได้

สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพด้านข้อมูล คือ การสร้างเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงแรงงาน หน่วยงานภาคเอกชน และองค์กรเอกชนที่อยู่ในวงงานแรงงาน โดยมีกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ยอมทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันและนำข้อมูลที่ได้มานั้นมาพัฒนาฐานข้อมูลทางวิชาการด้านแรงงานอย่างเป็นระบบ ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ และทันต่อความต้องการใช้งานของคณะกรรมการการแรงงาน

บทที่ 5

5.1 บทสรุป

กลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน เป็นกลุ่มงานในสำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งมีภารกิจหลักของกลุ่มงานคือปฏิบัติงานด้านวิชาการ ด้านเลขานุการ และด้านธุรการทั่วไปให้แก่คณะกรรมการการแรงงาน ซึ่งเป็นคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการการแรงงาน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ซึ่งภารกิจหลักของกลุ่มงานเกี่ยวกับการดำเนินการประชุมด้านต่าง ๆ เช่น การจัดการประชุม การจัดทำบันทึกการประชุม การจัดทำสรุปผลการประชุม การจัดทำหนังสือยืนยันมติ และ ข้อมูลข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ เพื่อที่จะให้บริการจัดการด้านการประชุม ในการสนับสนุนคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้ทำการศึกษาในฐานะข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ ในคณะกรรมการการแรงงาน เล็งเห็นว่า การปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการดังกล่าวแม้จะมีข้อจำกัด ในหลาย ๆ ด้าน แต่การแก้ไขข้อจำกัดด้านบุคลากรและข้อจำกัดด้านข้อมูลประกอบการพิจารณาของ คณะกรรมการจะเป็นการช่วยแก้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของ หน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ กลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน ยังไม่ สามารถดำเนินการสนับสนุนการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการประชุม การสัมมนา การรวบรวมวิเคราะห์ การจัดทำรายงานเรื่องที่คณะกรรมการพิจารณาแล้วเสร็จ เสนอต่อสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งเป็นเรื่องสืบเนื่องมาจากปัจจัย ดังนี้

1) บุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน เป็นบุคลากรที่ได้รับการบรรจุเข้ามาปฏิบัติราชการใหม่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายเฉพาะด้าน ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามตรวจสอบด้านแรงงาน จึงขาดความสามารถในการเสนอแนะ หรือให้คำปรึกษาด้านวิชาการ แก่คณะกรรมการหรือบุคคลในวงงานรัฐสภา

2) บุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน มิได้รับการอบรมหรือศึกษา เฉพาะเรื่องเป็นกรณีพิเศษ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในด้านการติดตามตรวจสอบ การใช้แรงงาน

3) ปัญหาในการได้มาซึ่งข้อมูลเอกสารจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องใช้ระยะเวลาและปริมาณเอกสารมีจำนวนมาก ขาดสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ และสถานที่จัดเก็บเอกสารข้อมูลมีหลายที่

4) บุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน ต้องใช้เวลามากพอสมควรในการสืบค้น วิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร ซึ่งมีการจัดเก็บไว้หลายที่

5) กลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน ขาดฐานข้อมูลและการจัดเก็บ การสืบค้นฐานข้อมูลเอกสารอย่างเป็นระบบ ขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีในการช่วยสนับสนุน

6) บุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน เป็นบุคลากรที่ได้รับการบรรจุเข้ามาปฏิบัติราชการใหม่ทำให้ขาดประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของคณะกรรมการ และทำให้การสนับสนุนงานด้านวิชาการและด้านอื่น ๆ ต่อคณะกรรมการเกิดประสิทธิผลได้ไม่ดีเท่าที่ควร

5.2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้กลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน สามารถสนับสนุนงานคณะกรรมการให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อคณะกรรมการ ได้ใช้ประโยชน์ในภารกิจด้านต่าง ๆ อย่างครอบคลุมรอบด้าน ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรโดยการจัดให้บุคลากรตั้งแต่ระดับชำนาญการขึ้นไป ได้ไปร่วมสัมมนาหรือศึกษาอบรมด้านวิชาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพราะถือว่าบุคลากรระดับนี้จะต้องปฏิบัติงานในเชิงวิเคราะห์และเสนอความเห็น นอกจากนั้นจะได้รับแนวความคิดใหม่ ๆ หรือการสร้างวิสัยทัศน์ใหม่ ๆ ในการพัฒนาตนเอง การให้ความรู้ในการอบรมในเรื่องการพัฒนางานและความรู้ด้านต่าง ๆ ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทักษะคติในการทำงาน รวมถึงการเพิ่มอัตรากำลังจากเดิมเพื่อมีเวลาเพียงพอในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพไปด้วยในตัว จัดการให้หน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ เข้าใจในระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักกรรมการ เพื่อความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เช่น สำนักการคลังและงบประมาณ เป็นต้น มีการแลกเปลี่ยนและร่วมมือในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานภายในด้วยกัน เช่น สำนักกฎหมาย สำนักวิชาการ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์และการพัฒนาตนเองของบุคลากรในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. การสร้างเครือข่ายบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ต้องใช้ในการจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ เช่น กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สำนักงานประกันสังคม และสภาพแรงงาน ทั้งนี้เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน และนำข้อมูลมาใช้ในการปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการแรงงานได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติงานของ

คณะกรรมการการแรงงาน ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเชื่อมโยงและพัฒนาเครือข่ายกับหน่วยงานที่ได้สร้างเครือข่ายด้วย

3. ควรมีการส่งเสริมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ ในการสนับสนุนภารกิจของสภา ในด้านการสนับสนุนข้อมูลและสารสนเทศ โดยประยุกต์ใช้ฐานข้อมูลกลางซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่มีที่มาจากแหล่งเดียวกันในการดำเนินการประชุมของ คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะกรรมการวิสามัญคณะต่าง ๆ

4. หากรัฐสภาแห่งใหม่ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จ ควรมีการจัดทำมูมแห่งการเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม แยกเป็นฐานข้อมูลแหล่งการเรียนรู้ ทั้งในรูปแบบของสถานที่หรือรูปแบบของสารสนเทศ ในด้านต่าง ๆ อาทิ กระบวนการปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ข้อ 122 หรือกรณีศึกษาจากเหตุการณ์ที่เคยเกิดในการปฏิบัติหน้าที่หรือกระบวนการจัดทำข้อมูลเอกสารวิชาการเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา จัดเรียงไว้อย่างเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้และการสืบค้น

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์. (2515). งานเลขานุการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แพร่พิทยา
- คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2551). การจัดการองค์ความรู้, สืบค้นเมื่อ (วันที่ 23 ธันวาคม 2558). จาก <http://www.ict.su.ac.th/th/knowledge-mangement/knowledge-mangement.html>
- ชูชัย สมितिไกร. (2548). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร = **Personnel Training In Organizations**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ฐิระ ประवालพฤษ์. (2538). การพัฒนาบุคคล. กรุงเทพมหานคร : วิรัตน์ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด
- คณัย เทียนพุด. (2542). การจัดการทรัพยากรบุคคล : ภารกิจที่ท้าทาย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์
- ทวีพร เอี่ยมสะอาด. (2548). การทำงานเป็นทีม. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- ทักษิณา สวานานนท์. (2543). การจัดการข้อมูลด้วยระบบการจัดการฐานข้อมูล. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์. (2538). ประสิทธิภาพ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน กรุงเทพมหานคร
- ธารพรพร สัตยรักษ์. (2548). หลักการและมุมมองจากมืออาชีพ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์งานดี.
- ปรีชา เต็งศิริวัฒนา. (2543). การพัฒนาบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตภาคพายัพ. การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงศธร พิทักษ์กำพล. (2540). การบริหารงานบุคคล : การพัฒนาบุคลากรและเทคนิคการฝึกอบรม. เอกสารประกอบการเรียน ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- เพ็ญศรี แสงมหาชัย. (2537). เทคนิคงานเลขานุการ. เอกสารประกอบการศึกษา คณะวิชาวิทยาการ จัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2533). การบริหารงานบุคคล. มปท.
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (ฉบับปรับปรุง 2558). **คู่มือการจัดทำ เอกสารวิชาการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร. (2549). การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม Personnel Development and Training. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.เจ. พรินต์ติ้ง
- สมใจ ลักษณะ. (2549). ประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร.

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล

นางสาวรัตนาพร อินตรา

ตำแหน่งปัจจุบัน

วิทยากรชำนาญการพิเศษ

คุณวุฒิการศึกษา

ศิลปศาสตรบัณฑิต การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัย

ราชภัฏยะเชิงเทรา

ชื่อหน่วยงาน

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สถานที่ติดต่อ

55/565 หมู่ 5 ราษฎร์รมย์ ซ.ประเสริฐ ม.นุกิจ 42

แขวงนวมินทร์ เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

หมายเลขโทรศัพท์

ที่ทำงาน : 0-2244-2587

ที่บ้าน : 0-2509-1759 มือถือ : 087-713-0666

