

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านกฎหมาย
ระหว่างประเทศแก่สมาชิกรัฐสภาของกลุ่มงานบริการ
วิชาการ 1 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภา
ผู้แทนราษฎร

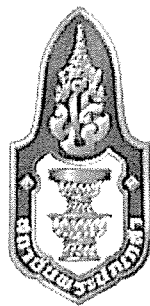
นายยุทธพงศ์ ปิ่นอนงค์

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9

สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า



การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านกฎหมายระหว่างประเทศแก่สมาชิก
รัฐสภาของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภา
ผู้แทนราษฎร

โดย

นายยุทธพงศ์ ปิ่นอนงค์ รหัสประจำตัว 59-09-031

สถาบันพระปกเกล้า

รายงานวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านกฎหมาย
ระหว่างประเทศแก่สมาชิกรัฐสภาของกลุ่มงานบริการ
วิชาการ 1 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภา
ผู้แทนราษฎร

อาจารย์ที่ปรึกษา :



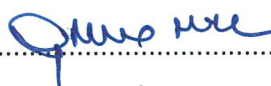
(อาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม :



(อาจารย์กิตติมา บุญนาค)

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9



(ศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย)

เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

บทคัดย่อ

- ชื่อผู้จัดทำ : นายยุทธพงศ์ ปิ่นอนงค์ นักศึกษาศาสนาชั้นพระปกเกล้า
 หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9
- ชื่อหัวข้อเอกสาร : การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายระหว่าง
 ประเทศ กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ
 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ยิววิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ
- อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์กิตติมา นูนนาค

เอกสารวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีวัตถุประสงค์ 1 เพื่อศึกษาการให้บริการวิชาการ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพโดยการศึกษาจากเอกสารวิชาการรวมทั้งประสบการณ์จากการทำงาน ผลการศึกษา พบว่าการจัดทำเอกสารวิชาการ 1) ข้อมูลขาดการวิเคราะห์ ส่วนมากเป็นข้อมูลที่เน้นไปในการให้ข้อมูลพื้นฐานและเป็นข้อมูลที่ไม่มีมีการวิเคราะห์ ประกอบกับในการให้ข้อมูลแต่ละครั้งก็มักจะเป็นข้อมูลที่อ้างอิงมาจากในเว็บไซต์ 2) ความล่าช้า การจัดส่งข้อมูลไม่ตรงเวลาแก่สมาชิกรัฐสภา ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากรส่วนใหญ่จะทำงานที่อาคารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในขณะที่สมาชิกรัฐสภาอยู่ที่สถานที่ประชุม คืออาคารรัฐสภา 3) ความไม่คุ้มค่าการใช้ทรัพยากร เนื่องจากการทำงานของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ยังมีข้อจำกัดหลายประการในการปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้เกิดความไม่คุ้มค่า เกิดการสิ้นเปลืองทรัพยากร สมาชิกรัฐสภาต้องการข้อมูลที่เป็นรูปเอกสาร ทำให้การพิมพ์เอกสารเป็นจำนวนมากและการแก้ไขในการตรวจทานเอกสารก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองงบประมาณ

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) ส่งเสริมการปรับปรุงฐานข้อมูลกฎหมายระหว่างประเทศ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรเป็นผู้มีทักษะความเชี่ยวชาญในการจัดเก็บฐานข้อมูลวิชาการกฎหมายระหว่างประเทศ จำเป็นต้องเพิ่มพูนความรู้ของตนเองอยู่เสมออย่างต่อเนื่อง 2) แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพด้านความรวดเร็ว การจัดทำเอกสารวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ 3) แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพด้านความประหยัดได้กำหนดให้มีการจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มเอกสาร รวมทั้งข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงานนั้น มุ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เห็นความสำคัญของการจัดทำเอกสารวิชาการในรูปแบบเชิงวิจัย เพื่อประโยชน์ในวงงานรัฐสภา

กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ
ด้านกฎหมายระหว่างประเทศ กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร สำเร็จลงได้เนื่องจากความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากคณาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตร
และวิทยากรที่ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง

ผู้ศึกษาต้องขอขอบพระคุณอาจารย์อาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ รองเลขาธิการสถาบัน
พระปกเกล้าอาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์กิตติมา บุญนาค อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ให้ความรู้
ข้อเสนอแนะซึ่งเป็นประโยชน์ตลอดระยะเวลาในการศึกษาทุกชั้นตอน และที่สำคัญวิทยากร
ทุกท่านที่ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวมทั้ง ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมอบรม
ทุกท่านที่ให้กำลังใจตลอดจนเจ้าหน้าที่สถาบันพระปกเกล้าที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก
ความสะดวกในด้านต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาอบรมหลักสูตรนี้

นายยุทธพงศ์ ปิ่นอนงค์
หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9
สถาบันพระปกเกล้า
วันที่ 1 พฤษภาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขตการศึกษา	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
วิธีการดำเนินการศึกษา	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ทฤษฎีการจัดการคุณภาพโดยรวม	6
ทฤษฎีองค์การแห่งการเรียนรู้	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 การให้บริการวิชาการ	18
หน้าที่และงานบริการของสำนักวิชาการ	18
ลักษณะการให้บริการวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ	19
การให้บริการวิชาการตามความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	20
การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา	20
ปัญหาการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ	21

สาเหตุของการปรับปรุงการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ	23
บทที่ 4 วิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ	25
การส่งเสริมจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับบุคลากร	25
การสร้างเครือข่าย	26
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	26
แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพด้านความประหยัด	27
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	29
บรรณานุกรม	34
ประวัติผู้ศึกษา	37

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

ภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2557 – 2560 จะเห็นได้ว่าการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลวิชาการของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรถือเป็นส่วนหนึ่งภายใต้แผนยุทธศาสตร์ เพื่อการพัฒนางค์กรให้ป็นมืออาชีพ ด้านนิติบัญญัติ

สำนักวิชาการจึงเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการดำเนินการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และวิจัย เพื่อจัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการเฉพาะสาขาตามความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมการ และบุคลากรในวงงานรัฐสภา ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า งานรับผิดชอบในด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ถือเป็นสาขาวิชาหนึ่งในเนื้อหาของการทำงานในกลุ่มงานด้านการเมืองการปกครองระหว่างประเทศของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ถือเป็น การให้บริการข้อมูลให้สมาชิกวุฒิสภาได้รับประโยชน์ในการใช้งานด้านข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการทำงานของสมาชิกวุฒิสภาได้มุมมองกว้างขึ้น เพื่อประกอบในการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ของสมาชิกวุฒิสภา

กรอบการทำงานของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ เป็นหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามขอบเขตดังต่อไปนี้

- การดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์จัดให้มีการวิจัยและรวบรวมข้อมูลวิชาการด้านการเมืองการปกครอง ความมั่นคง การทหาร การยุติธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การปกครองต่างประเทศ การอนุญาโตตุลาการ

- การจัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา และบุคคลในวงงานรัฐสภา การวิเคราะห์เสนอความเห็นและให้บริการทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติ

- การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สถิติข้อเท็จจริง โดยติดต่อประสานงานกับแหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอก

- การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและญัตติ

- การจัดทำเอกสารวิชาการ เอกสารรายงานรัฐสภาตลอดจนการแปลเอกสารวิชาการ ในสาขาที่รับผิดชอบ เป็นต้น

ในฐานะที่ผู้ศึกษาทำหน้าที่เป็นนิติกร ในกลุ่มงานที่รับผิดชอบมีบุคลากร จำนวน นิติกรและวิทยากรอย่างละ 2 คน ดังนั้นการให้บริการเรื่องการเมืองการปกครองระหว่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 นั้น ด้วยเหตุนี้การให้บริการข้อมูลในส่วนที่รับผิดชอบนั้น ต้องอาศัย ทั้งนิติกรและวิทยากรช่วยทำงานร่วมกัน โดยแยกวิธีการทำงานดังต่อไปนี้

1. การกำหนดมาตรการพัฒนางาน จะเห็นได้ว่าข้อมูลที่ได้จากคั่นคว้านั้นมีความสำคัญอย่างมากในการพัฒนางาน โดยข้อมูลบางส่วนมาจากใน websites ที่หอสมุดรัฐสภาได้มีการจัดซื้อเพื่อประโยชน์การคั่นคว่า นอกเหนือจากนั้นข้อมูลทั่วไป สามารถคั่นคว่าได้จาก แหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานระหว่างประเทศจากใน websites โดยผู้คั่นคว่าต้องใช้ความรู้ ทักษะต่าง ๆ ในการคั่นคว่าเพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้องสำหรับในการให้บริการข้อมูลนั้น ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะที่เป็นทางการ และใช้อ้างอิงสำหรับสมาชิกรัฐสภา สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการมีข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลวิเคราะห์ไม่เพียงพอสำหรับการบริการข้อมูลแก่สมาชิก เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการอภิปรายและบริการข้อมูลเพื่อไปใช้ในการสัมมนาของสมาชิกเอง

ในช่วงหลาย ๆ ปีที่ผ่านมา ภายใต้คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ ข้อมูลการให้บริการ ข้อมูลทางวิชาการ โดยภาพรวมทุกสาขาวิชาเฉพาะในกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 โดยสถิติย้อนหลัง ตั้งแต่ พ.ศ. 2557 จนถึง พ.ศ. 2559 รวบรวมโดยกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ดังต่อไปนี้ กล่าวคือ

พ.ศ. 2557 มีจำนวน 393 เรื่อง

พ.ศ. 2558 มีจำนวน 269 เรื่อง

พ.ศ. 2559 มีจำนวน 101 เรื่อง

จากข้อมูลย้อนหลังมีแนวโน้มการให้บริการข้อมูลวิชาการที่ลดลงก็ตาม แต่ทางกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ก็ได้มีการเตรียมความพร้อมงานด้านคั่นคว่าอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับจำนวน สมาชิกที่จะเกิดขึ้นภายหลังการเลือกตั้งครั้งใหม่ภายใต้การปฏิรูปการเลือกตั้งของคณะกรรมการความสงบแห่งชาติภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

2. การปรับปรุงฐานข้อมูลของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ไว้ในฐานข้อมูลของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ถือว่ามีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อสามารถนำมาใช้ในการคั่นคว่าเพิ่มเติมและให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภาได้ในช่วงเวลาปกติและในเวลาเร่งด่วนได้ ทั้งนี้การจัดเก็บฐานข้อมูลดังกล่าวในรูปแบบไฟล์ดิจิทัล โดยจัดเก็บจำแนกตามสาขาวิชา และจัดเก็บในรูปแบบหนังสือเอกสารวิชาการ โดยต้องมีความปลอดภัยและมีความทันสมัยของระบบการให้บริการข้อมูล ด้วยความรวดเร็วและความถูกต้องในเวลาเดียวกัน หากข้อมูลดังกล่าวถูกทำลายหรือสูญหาย ย่อมส่งผลกระทบต่อกรบริการข้อมูล

3. การบริหารจัดการเครื่องมือ ได้มีการเตรียมความพร้อมเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญในการค้นคว้า รวบรวมข้อมูล อย่างสม่ำเสมอ โดยมีการกำหนดตารางระยะเวลาการใช้งาน และการซ่อมบำรุง ตลอดจนจัดซื้ออุปกรณ์ทดแทนของเก่า รวมทั้งต้องมีการสำรองข้อมูลด้วยอุปกรณ์เพื่อป้องกันปัญหาอันเกิดจากกระแสไฟฟ้าดับ ปัญหาการทำงานคนละแห่ง

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการให้บริการวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาของการให้บริการวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

3. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ด้านกฎหมายระหว่างประเทศ

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าการให้บริการวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ มีแนวความคิดว่าแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศแก่สมาชิกสภา ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้แก่ 1) การกำหนดมาตรการพัฒนางาน 2) การปรับปรุงฐานข้อมูล 3) การบริหารจัดการเครื่องมือ

5. นิยามศัพท์

การเพิ่มประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะทำงานให้เกิดผลสำเร็จ โดยมีตัวชี้วัดจากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และใช้เวลาในการทำงาน ได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพงาน ลดขั้นตอนการทำงาน ได้ปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น หรือการทำงานได้รวดเร็วขึ้น

กลุ่มงานบริการวิชาการ หมายถึง กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 และ กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 ของสำนักวิชาการ สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

การให้บริการทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการข้อมูลทางวิชาการตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรร้องขอ การให้บริการเอกสารประกอบการพิจารณาในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร การให้บริการเอกสารเผยแพร่ทางวิชาการ และการจัดทำฐานข้อมูลวิชาการ

เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ หมายถึง เอกสารทางวิชาการที่สำนักวิชาการจัดทำขึ้น เพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรใช้ประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่เข้าสู่การประชุมของสภาผู้แทนราษฎร

ฐานข้อมูล หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายระหว่างประเทศ เอกสารที่จัดพิมพ์โดยกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 โดยการจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดอยู่ในหอสมุดรัฐสภา รวมถึงเอกสารที่จัดเก็บเป็นการส่วนตัวโดยบุคลากรของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ หมายถึง การเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการวิชาการในเชิงลึก ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ

ใบขอใช้บริการตามสมาชิกร้องขอ หมายถึง แบบฟอร์มการขอใช้บริการทางวิชาการด้านต่าง ๆ โดยสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา ผู้ช่วยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผู้ช่วยสมาชิกวุฒิสภา หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภาใช้กรอกข้อมูลเพื่อใช้บริการด้านวิชาการ

เอกสารเผยแพร่วิชาการ หมายถึง เอกสารที่สำนักวิชาการผลิตขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นจุลสาร ข้อมูลพื้นฐาน บทความวิชาการเฉพาะสาขา (Academic Focus) บทความวิชาการประเด็นร้อน (Hot Issues) และเอกสารวงงานรัฐสภา เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวิชาการ ได้แก่ นิติกรและวิทยากรของแต่ละกลุ่มงานบริการวิชาการของสำนักวิชาการ

6. วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจาก ตำรา เอกสารทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และระบบสารสนเทศ (Internet) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และจากสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการในการปฏิบัติงานจริงของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คน คือ นิติกรและวิทยากร ไม่รวมผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการแต่ละกลุ่ม และเครื่องมือการจัดการความรู้ (KM) เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ทางวิชาการให้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการต่อไปในอนาคต

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ได้ทราบถึงสภาพทั่วไปในการบริการวิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ด้านกฎหมายระหว่างประเทศ สามารถให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7.2 กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 มีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

7.3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบรรลุตตามพันธกิจ ที่จะต้องพัฒนางาน
ด้านบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และด้านบริการให้มีคุณภาพ

7.4 ผลของการศึกษาครั้งนี้เป็นองค์ความรู้สำหรับการศึกษาต่อไปในอนาคต

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้นมีแนวคิด และทฤษฎีที่สำคัญหลายเรื่องที่น่าสนใจเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านบริการวิชาการดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้พิจารณาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ได้แก่

- ทฤษฎีการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM: Total Quality Management)
- ทฤษฎีองค์การแห่งการเรียนรู้ (KM: Knowledge Management)
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

1.1 ทฤษฎีการจัดการคุณภาพโดยรวม

โดยหลักกระบวนการบริหารคุณภาพ (Total Quality Management: TQM) สุวรรณิ แสงมหาชัย¹ ได้ให้ความหมายในทฤษฎีดังกล่าวเกี่ยวข้องของการจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กรนั้นสอดคล้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาขาวิชาเฉพาะของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ กรณีนี้คือ กฎหมายระหว่างประเทศ เป็นการควบคุมคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่องในทุกขั้นตอนของการทำงาน และการมีส่วนร่วมอย่างดีของพนักงานทุกคนของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ในการช่วยเหลือข้อมูลทุกๆด้านเป็นการนำไปปฏิบัติในองค์กรโดยมีสิ่งสำคัญดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงฐานข้อมูลกฎหมายระหว่างประเทศที่มีอยู่แล้ว เพื่อการสืบค้นจะได้มีความชัดเจนมากขึ้นและสะดวกต่อการนำไปใช้งานสำหรับสมาชิกรัฐสภา
2. การพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ฐานข้อมูลกฎหมายระหว่างประเทศให้มีความทันสมัยต่อการค้นคว้าและปรับปรุงต่อยอดฐานข้อมูลได้ในอนาคต
3. กิจกรรมส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลในส่วนของฐานข้อมูลกฎหมายระหว่างประเทศ โดยเฉพาะจงไปที่การพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษ

¹ สุวรรณิ แสงมหาชัย. (2539). TQM กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, หน้า 37.

สำหรับกฎหมายระหว่างประเทศ เพื่อให้ทุกคนได้เข้าใจและพร้อมให้การสนับสนุนและเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม และได้รับความร่วมมือจากภาคเอกชนที่มีความชำนาญด้านกฎหมายระหว่างประเทศในด้านประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงๆ เพื่อให้บุคลากรได้มีความเข้าใจทั้งในแง่ทฤษฎีและหลักปฏิบัติของกฎหมายระหว่างประเทศในแต่ละแขนงวิชาโดยมีความพร้อมในการให้บริการข้อมูลอยู่ตลอดเวลา

ฉันทูพันธุ์ เจริญนนท์² ได้ให้ความหมายของทฤษฎีการจัดการคุณภาพโดยรวม คือ การจัดการคุณภาพที่มีความสมบูรณ์ ความเต็มที และความเด็ดขาด เป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการ และสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า เป็นการสร้างโอกาสทางธุรกิจ ความได้เปรียบในการแข่งขันและพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์กร มีหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented) มีแนวคิดที่ว่า “ลูกค้าก็คือคุณภาพ และคุณภาพก็คือลูกค้า” เพราะลูกค้าเป็นสาเหตุสำคัญทำให้ธุรกิจอยู่รอด และความมุ่งหมายอย่างเดียวกันคือ การสร้างและรักษาลูกค้า โดยแบ่งลูกค้าออกเป็นสองประเภท ได้แก่ ลูกค้าภายนอก (External Customer) หมายถึงผู้ซื้อสินค้าหรือบริการของธุรกิจและลูกค้าภายใน (Internal Customer) หมายถึง พนักงานหรือหน่วยงานที่อยู่ถัดไปและรอรับผลงานหรือบริการจากหน่วยงานของตนเอง และหน่วยงานของตนเองนั้นทำหน้าที่เสมือนผู้ส่งมอบภายใน (Internal Supplier) .ในการส่งมอบผลงานและสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าทั้งสองประเภท และสร้างความสัมพันธ์เป็นห่วงโซ่คุณภาพ (Quality Chain)

2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เมื่อสังคมโลกมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เกิดนวัตกรรมขึ้นใหม่ตลอดเวลา องค์กรจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หากหยุดก็จะเกิดการถอยหลัง ดังนั้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งทำให้เกิดความก้าวหน้าของธุรกิจ เกิดประสิทธิภาพขึ้น ส่งผลทำให้แก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบที่มีความซับซ้อนครอบคลุมไปทั้งองค์กรโดยขั้นตอนการพัฒนามี 3 ขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษา วิเคราะห์ และทบทวนข้อมูลการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพของระบบ ก่อให้เกิดการสร้างสรรค้อย่างต่อเนื่อง

2) พยายามหาวิธีในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาบนพื้นฐานของความเรียบง่าย แต่ให้ผลลัพธ์ที่สูง

² ฉันทูพันธุ์ เจริญนนท์ และคณะ. (2545). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์กรคุณภาพ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท, หน้า 14-18.

3) ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลอย่างเป็นระบบ ไม่ก่อให้เกิดความสูญเสียจากการตรวจสอบ

3. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม (Employees Involvement) โดยพนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ จนถึงหัวหน้าคณะผู้บริหาร (Chief Executive Officers: CEOs) ต้องมีความยอมรับและเข้าใจเพื่อสร้างคุณภาพให้ได้สูงสุด ไม่เฉพาะแต่บุคคลในหน่วยงาน แต่ทุกหน่วยงานต้องร่วมมือกันพัฒนาคุณภาพธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยมองข้ามความคิดเห็นที่แตกต่างกันในระดับฝ่าย หรือระดับแผนก ถือว่าทุกคนในฐานะสมาชิกขององค์กรมีคุณภาพเดียวกัน คือให้สมาชิกทำงานได้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น และถูกต้องเสมอ โดยอาจตั้งทีมงานข้ามสายงาน (Cross Functional Team) ให้เข้ามาร่วมกันรับผิดชอบในการดำเนินการและพัฒนาคุณภาพธุรกิจอย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้ว่าทีมงานเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้ธุรกิจเดินหน้าอย่างสม่ำเสมอ

การนำทฤษฎี TQM มาใช้ในภาครัฐ เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ³ ได้กล่าวว่าการนำทฤษฎี TQM มาใช้ในภาครัฐทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม โดยเฉพาะการยอมรับความต้องการของลูกค้า และทำให้การปรับโครงสร้างการบริหารตลอดจนความคิดของผู้บริหาร ด้วยการปรับโครงสร้างการบริหารภาครัฐให้ความสำคัญกับประชาชน ต้องมีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันมีจุดมุ่งหมายที่ขยายไปสู่ส่วนร่วมด้วยการรับรู้ความต้องการของประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง เพราะการนำการจัดการคุณภาพไปใช้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่เน้นการเป็นผู้นำทีมงานและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการมอบอำนาจในหลายองค์กรย่อมเป็นผลดี ให้อำนาจการควบคุมมีความยืดหยุ่นมากขึ้น รวมถึงการพัฒนาการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประโยชน์ต่อองค์กรภาครัฐ เป็นประโยชน์ต่อประชาชน สำหรับบุคลากรของภาครัฐต้องเปลี่ยนความคิดจากการเน้นกฎ ไปเป็นเน้นภารกิจ โดยให้มีการประเมินปัจจัยความสำเร็จเป็นประจำ เหมือนกับหน่วยงานเอกชน การประเมินผลสำเร็จควรมีการใช้ข้อมูลจากการสำรวจลูกค้าด้วยเพื่อประเมินความก้าวหน้าและปรับปรุงโครงสร้าง และในที่สุดคือการรื้อกระบวนการทำงานแบบเดิม ๆ เพื่อให้เกิดการประหยัดเวลา พลังงาน และเงินภาษี ย่อมเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลงได้อย่างมาก

1.2 ทฤษฎีองค์การแห่งการเรียนรู้

การนำหลักการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) นำมาใช้ในการพัฒนางานในหน่วยงานนั้น มีเหตุผลมาจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 กล่าวโดยสรุปว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการ

³ เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. (2549). หลัก TQM และการประยุกต์ใช้. วารสารดำรงราชานุภาพ, ปีที่ 6 เล่มที่ 19, หน้า 19-50.

ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ⁴ ได้ให้ความหมายของ หลักการบริหารความรู้ในองค์กรไว้ว่า เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ในลักษณะกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันส่งผลทำให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

ภราดร จินดาวงศ์⁵ ได้ให้ความเห็นว่าหลักการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM) มาใช้ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน นำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่ายและรวดเร็วขึ้น และกระบวนการความรู้เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรมตามทิศทางในการบริหารราชการแนวใหม่ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการซึ่งในที่นี้ คือ สมาชิกรัฐสภา และบุคคลในวงงานรัฐสภาต่อไป อาจกล่าวได้ว่า การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM) ดังนั้นสามารถนำมาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านกฎหมายระหว่างประเทศของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ ดังต่อไปนี้

1. การรวบรวม ได้แก่ การจัดระบบ การจัดเก็บ การเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้ เทคโนโลยีด้านข้อมูลและด้านคอมพิวเตอร์ ในการจัดการความรู้
2. การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบในเรื่องกฎหมายระหว่างประเทศ เพื่อให้สะดวกต่อการค้นคว้าและจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าไม่มีการแลกเปลี่ยนความรู้แล้ว ความพยายามในการจัดการความรู้ก็ไม่ประสบความสำเร็จ พฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับวัฒนธรรม พลวัต และ วิธีปฏิบัติมีผลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมและสังคมมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้อย่างยิ่ง
3. การจัดการความรู้ต้องอาศัยผู้รู้ในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้ ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำทางในองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่ง แนะนำวิธีประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ดังนั้น กิจกรรมเกี่ยวกับคน ได้แก่ การดึงดูดคนดีและเก่ง การพัฒนา

⁴ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ธันวาคม 2555). การส่งเสริมการจัดการความรู้ (Knowledge Management). สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2560, จาก http://www.opd.go.th/special.php?spec_id=4&content_id=147

⁵ ภราดร จินดาวงศ์. (2549). การจัดการความรู้ KM. ปทุมธานี: ซีดับบลิวซี พริ้นติ้ง, หน้า 5-6.

คนการติดตามความก้าวหน้าของคน และตั้งคนมีความรู้ไว้ในองค์กร ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้

4. การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อว่าจะช่วยสร้างควมมีชีวิตชีวาและความสำเร็จของให้องค์กร ประเมินต้นทุนทางปัญญา และผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้เป็นดัชนีบอกว่างค์กรมีการจัดการความรู้ได้อย่างไรผลหรือไม่

พรธิดา วิเชียรปัญญา⁶ กล่าวว่าเรื่องความสำคัญกับการจัดการองค์ความรู้ เนื่องจากความรู้ที่ได้อาจได้ว่าเป็นสินทรัพย์อย่างหนึ่งที่ทรงคุณค่าต่อองค์กร องค์ความรู้หลายประเภทถึงแม้ว่าจะไม่สามารถประเมินมูลค่าออกไปได้ แต่สินทรัพย์ประเภทนี้ได้ช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยมีความรู้ 2 ประเภท คือ

1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลได้ทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษร เป็นความรู้แบบนามธรรม

2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

วิจารณ์ พานิช⁷ ได้ให้ความหมายการจัดการความรู้เป็นกระบวนการ (Process) ที่ดำเนินการร่วมกันโดยมีผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานย่อยขององค์กร เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม

นอกจากนี้แล้ว การจัดการความรู้นี้ เมื่อนำมาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการแล้วนั้น จะเห็นได้ว่าต้องเป็นกระบวนการที่ต้องทำการจัดเก็บข้อมูล ศึกษา ค้นคว้า อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ โดยเป้าหมายต้องการให้เกิดการพัฒนาและพัฒนาศักยภาพบุคลากรไปพร้อม ๆ กัน โดยมีความรู้เป็นเครื่องมือ มีกระบวนการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายของประสิทธิภาพของงาน โดยการจัดการความรู้นี้มีเป้าหมายด้วยกัน 3 ประการใหญ่ ๆ กล่าวคือ 1) เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น 2) เพื่อพัฒนาฐานความรู้ หรือฐานข้อมูลนั่นเอง เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ที่ได้มีการสะสมอย่างต่อเนื่อง สิ่งดังกล่าวจะช่วยทำให้องค์กรมีศักยภาพในการให้บริการวิชาการในด้านที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ

⁶ พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: เอ็กสปอร์ทเน็ต, หน้า 32-33.

⁷ วิจารณ์ พานิช. (2549). การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ, หน้า 1-5.

ประพนธ์ ผาสุกยี่ด⁸ ได้มีการเปรียบเทียบแนวคิดการจัดการความรู้โดยอาศัยตัวอักษร KM โดยเปรียบเทียบกับปลาหัวหนึ่ง มี 3 ส่วน กล่าวคือ ส่วนหัว ส่วนกลางและส่วนหาง โดยแบ่งออกเป็นตรงหัวปลาใช้คำว่า KV มาจาก Knowledge Vision หมายถึงส่วนที่เป็นวิสัยทัศน์หรือทิศทางการจัดการความรู้ คือ ก่อนที่จะเริ่มทำ KM ต้องตอบคำถามว่าเราจะมุ่งไปที่ไหน หากเราทำ KM เพื่ออะไร จะเห็นว่า KM ไม่ใช่ตัวเป้าหมายแต่เป็นเพียงกระบวนการเพื่อทำให้งานบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามที่ต้องการ โดยใช้ความรู้เป็นฐาน เปรียบได้กับการใช้ความรู้ด้านกฎหมายระหว่างประเทศ เป็นปัจจัยในการทำให้การบริการวิชาการบรรลุผลสำเร็จ จะเห็นได้ว่า KM เป็นเพียงเครื่องมือไปสู่จุดหมายไม่ใช่เป็นเป้าหมาย

ต่อมาในส่วนที่สองของ KM เป็นส่วนของลำตัวปลา เราเรียกว่า KS มาจาก Knowledge Sharing เป็นส่วนการแลกเปลี่ยนความรู้ (Share and Learn) ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญเพราะบุคลากรทุกคนต้องมีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นทีม กล่าวคือต้องมีพร้อมที่จะเป็นผู้รับและผู้ให้ เปรียบได้กับการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรในกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

ส่วนที่สามคือหางปลา ที่เรียกว่า KA มาจากคำว่า Knowledge Assets หมายถึงฐานข้อมูลที่ได้สะสมหรือคลังความรู้ กล่าวคือ ต้องมีการวางแผนบริหารจัดการโครงสร้างของฐานข้อมูลไว้อย่างเหมาะสม มีการจัดแบ่งหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหา และสะดวกในการจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล โดยต้องมีการปรับแต่งอยู่ตลอดเวลา (Update) เพื่อให้เนื้อหาความรู้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ⁹ ได้อธิบายหลักการ 4 ประการของการจัดการความรู้ ดังต่อไปนี้

1) ให้คนหลากหลายทักษะ หลากหลายวิธีคิด ทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ การจัดการความรู้ที่มีพลังทำให้คนที่มีพื้นฐานต่างกัน มีความเชื่อที่แตกต่างกัน แต่มีจุดหนึ่งร่วมกันคือ เป้าหมายของการทำงานร่วมกัน จะเห็นได้ว่า ถ้าเป็นกลุ่มที่คิดเหมือน ๆ กัน การจัดการความรู้จะไม่มีพลัง ดังนั้นการจัดการความรู้ที่มีความหลากหลาย (heterogeneity) มีคุณค่ามากกว่ากลุ่มที่คิดเหมือน ๆ กัน (homogeneity)

2) ร่วมกันพัฒนาวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อบรรลุประสิทธิผลที่กำหนดไว้ โดยแบ่งเป็น 4 ประการ คือ

⁸ ประพนธ์ ผาสุกยี่ด. (2550). การจัดการความรู้ (KM) ฉบับจับเคลื่อน LO. กรุงเทพฯ: ไยไหม, หน้า 21-26.

⁹ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ธันวาคม 2555). การส่งเสริมการจัดการความรู้ (Knowledge Management), จาก http://www.opd.go.th/special.php?spec_id=4&content_id=147

- การตอบสนองความต้องการ (responsiveness) อาจเป็นความต้องการของลูกค้า ความต้องการของสังคม หรือความต้องการที่กำหนดโดยผู้บริหารองค์กร

- นวัตกรรม (innovation) ในที่นี้คือ นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ หรือวิธีการใหม่ ๆ

- ชีตความสามารถ (competency) ของบุคลากร และขององค์กร

- ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการทำงาน

3) ทดลองและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดกิจกรรมเป็นการจัดการความรู้ในแบบ นอกกรอบ แม้จะประสบปัญหาเล็กน้อย หรือล้มเหลว หากไม่เสียหายมากเกินไป ก็ไม่ควร ยกเลิกความคิดดังกล่าว เพราะหากขยายการทดลองแล้วได้ผลดีขึ้น ในที่สุดสามารถที่จะใช้วิธี ดังกล่าวเป็นวิธีแบบใหม่ (best practice) ได้เลย

4) การนำความรู้ภายนอกเข้ามาอย่างเหมาะสม โดยถือว่าความรู้จากภายนอกเป็น ความรู้ที่ต้องมีการกลั่นกรอง เพื่อนำมาปรับใช้โดยอาศัยความรู้บริบทที่มีอยู่แล้วประกอบลงไปยอม ทำให้องค์ความรู้สมบูรณ์มากขึ้น

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศแก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพไปด้วย ย่อมทำให้การให้บริการข้อมูลด้านกฎหมายระหว่างประเทศเป็นที่ยอมรับจาก สมาชิกรัฐสภายิ่งขึ้น โดยมีนักวิชาการได้มีแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

ทิพาวดี เมฆสวรรค์¹⁰ได้เสนอแนวคิดการให้บริการภาครัฐถึงองค์ประกอบ ของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

- 1) การเข้าถึง ความสะดวกในการไปรับบริการ
- 2) ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ
- 3) การให้บริการอย่างถูกต้อง
- 4) การให้บริการที่รวดเร็ว
- 5) การให้บริการที่ปลอดภัย

สมิต สัจฉกร¹¹ อ้างถึง พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ได้ให้ความหมาย ของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่ มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการที่ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Service : ซึ่งเป็นคำที่คุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกรื่อง

¹⁰ ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, หน้า 2.

¹¹ สมิต สัจฉกร. (2548). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: วิทยุชน, หน้า 1-6.

ขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน นอกจากนี้ การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

คุณลักษณะของผู้ที่ทำงานด้านบริการได้ดี ควรมี 2 ประการคือ มีจิตใจรักงานบริการ และมีความรู้ที่จะบริการ ในกรณี สุรินทร์จันทร์ จันทร์วิเศษ¹² ได้อ้างถึง จอห์น ดี มิลเลท เกี่ยวกับหลักหรือแนวทางการให้บริการ ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) การให้บริการที่ตรงเวลา
- 3) การให้บริการอย่างพอเพียง
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง อย่างสม่ำเสมอ
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานเสมอ

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลวิชาการนั้น ถือได้ว่าเป็นการวัดความสามารถในการทำงานให้ถึงเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากร คือ ฐานข้อมูล และองค์ความรู้ของบุคลากร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นั่นก็คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการข้อมูลวิชาการแก่สมาชิกรัฐสภานั้นเอง จากแนวคิดดังกล่าว มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้อธิบายแนวคิดดังกล่าว ดังต่อไปนี้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ¹³ อธิบายความหมาย ประสิทธิภาพในระบบราชการ มีความหมายรวมถึงการผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นตัวชี้วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าและผู้มารับบริการ

¹² สุรินทร์จันทร์ จันทร์วิเศษ. (2539). การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินรถระหว่างบริษัทขนส่ง จำกัด กับรถร่วมเอกชน : ศึกษาเฉพาะกรณีรถโดยสารปรับอากาศสายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาสังคม, หน้า 10.

¹³ ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ, หน้า 2.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์¹⁴ กล่าวถึงคำว่า ประสิทธิภาพ ที่ตรงกับภาษาอังกฤษ (Efficiency) ว่าเป็นการวัดความสามารถในการดำเนินงานให้ถึงเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากร (Resources) และแรงพยายาม (Efforts) อย่างคุ้มค่า ซึ่งจะวัดด้วยอัตราส่วนของผลลัพธ์ (Outputs) ต่อปัจจัยนำเข้า (Inputs) ในการดำเนินงาน ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องทำงานของตนให้มี ประสิทธิภาพสูงสุด โดยสามารถผลิตหรือบริการ ได้ตามจำนวนที่ต้องการ ขณะเดียวกันก็ใช้ปัจจัย การผลิตให้น้อยที่สุด ย่อมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้เกิดขึ้นแก่องค์กร

รังสิมา มั่นใจอารีย์¹⁵ อธิบายถึง ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิภาพขององค์กร โดยกล่าวว่า “ประสิทธิภาพของบุคคล” หมายถึง ความสามารถในการทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลา และเสียพลังงานน้อยที่สุด เช่น การทำงานได้เร็วและดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จึงหมายถึงบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และใช้เทคนิควิธีการทำงานที่สร้าง ผลงาน ได้มากและเป็นผลงานที่มีคุณภาพ โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด สามารถคิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ มีความสุขและความพึงพอใจในการ ทำงาน สำหรับ “ประสิทธิภาพขององค์กร” หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่ขององค์กร ใช้ทรัพยากรและปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนได้อย่างคุ้มค่าที่สุด สูญเปลืองเวลาน้อยที่สุด องค์กรมีระบบการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการผลิตและการบริการได้ตาม เป้าหมาย มีความสามารถใช้กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ และเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ทำให้เกิดวิธีการ ทำงานที่ดี มีอุปสรรคน้อย บุคลากรมีขวัญและกำลังใจดี มีความพึงพอใจในการทำงาน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ¹⁶ อธิบายถึงการกำหนดแนวทางให้ส่วน ราชการปฏิบัติและดำเนินการทันทีในเรื่องการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และการพัฒนา คุณภาพการให้บริการ ด้วยการทำกิจกรรม 5 ส. ซึ่ง 3 ส. แรก คือ สะสาง สะดวก สะอาด อย่างวิธี ที่ถูกต้อง และนำไปสู่ “สุขลักษณะ” และ “สร้างนิสัย” โดยอัตโนมัติ ต่อมาเน้นให้จัดการทำแผนผัง การไหลในกระบวนการ (Flow Process Chart) ซึ่งเป็นเทคนิคที่ช่วยให้แยกแยะขั้นตอนการทำงาน ย่อย ๆ ที่เกิดขึ้น ในกระบวนการทำงานเพื่อที่จะวิเคราะห์ว่า งานใดเป็นงานไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม งานใดเป็นงานที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มและสามารถนำไปปรับปรุงงานรวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพ ของงานได้ สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

¹⁴ ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. (2545). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์กร, หน้า 52.

¹⁵ รังสิมา มั่นใจอารีย์. (2549). การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา, หน้า 305-306.

¹⁶ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (พฤษภาคม 2556). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561), จาก http://www.cpd.go.th/cpdth2560/images/document/text_yutasad_2.pdf

สรุปว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะทำงานให้เกิดผลสำเร็จ โดยมีตัวชี้วัด จากคุณภาพของงาน ปริมาณของงาน การใช้เวลาในการทำงาน ได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพงาน ลดขั้นตอนในการทำงาน ได้ปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น หรือเป็นการทำงานที่รวดเร็วมมากขึ้น

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาบันพระปกเกล้า¹⁷ ได้กล่าวไว้ว่า รายงานการวิจัยการปรับปรุงระบบงานของหน่วยงาน ในสังกัดรัฐสภา โดยให้ความสำคัญถึงความต้องการข้อมูลทางวิชาการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พบว่าสมาชิกมีความต้องการข้อมูลประกอบการพิจารณาและการตัดสินใจมากขึ้น รัฐสภา ต้องมีฐานข้อมูลที่สมบูรณ์เพื่อการค้นคว้าทางวิชาการ เพราะบางครั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ต้องการความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ดังนั้นรัฐสภาต้องมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญด้านข้อมูล มาให้การสนับสนุนการทำงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร¹⁸ โดยคณะทำงาน โครงการสำรวจความต้องการ สารสนเทศของรัฐสภาไทย ได้จัดทำ “รายงานการวิจัยเรื่องความต้องการด้านสารสนเทศของรัฐสภาไทย” ได้วิเคราะห์ไว้ว่า สมาชิกรัฐสภาบางส่วนไม่ทราบว่า มีหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของ สมาชิกรัฐสภา ซึ่งให้บริการค้นคว้าและอ้างอิงทางวิชาการ สำหรับการให้บริการด้านวิชาการ พบว่า การให้บริการวิชาการต่อความต้องการสารสนเทศของสมาชิกรัฐสภานั้น อยู่ระดับปานกลาง โดยมี ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการเพิ่มข้อมูลเชิงลึกหรือเชิงวิชาการตลอดจนข้อเท็จจริงไว้ในเอกสาร ประกอบการพิจารณา โดยข้อมูลควรเป็นแบบปัจจุบัน การนำเสนอควรกระชับและมีความครบถ้วน ในประเด็นที่สำคัญ ภายใต้รูปแบบเอกสารประเภท บทสรุปของผู้บริหาร โดยมีการกลั่นกรองและ ตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเป็นกลางของข้อมูลสารสนเทศหรือบทสรุปวิเคราะห์ ก่อนที่จะให้บริการ และเป็นไปได้ควรมีการวิจัยเป็นเครื่องมือในการเพิ่มพูนความสมบูรณ์ของงาน วิชาการ ส่วนสถานที่ให้บริการวิชาการ (E-Knowledge) ปัจจุบันอยู่ชั้น 3 อาคารรัฐสภา 1 ควรย้ายมา อยู่ที่จุดที่สมาชิกรัฐสภาเข้าถึงได้สะดวก และมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

วรเจตน์ ภาคีรัตน์ และคณะ¹⁹ ได้จัดทำ “รายงานการวิจัยเรื่องสาระสำคัญและ แนวทางการพัฒนาสภาผู้แทนราษฎรใน 10 ปีข้างหน้า” โดยได้สรุปถึงปัญหาของสภาผู้แทนราษฎร ไทยและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในด้านการให้การสนับสนุนด้านวิชาการพบว่า

¹⁷ สถาบันพระปกเกล้า. (2543). รายงานการวิจัย เรื่อง การปรับปรุงระบบงานของหน่วยงานในสังกัดรัฐสภา. กรุงเทพฯ: เอกพิมพ์, หน้า 3-39.

¹⁸ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2549). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง ความต้องการด้าน สารสนเทศของรัฐสภาไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์, หน้า 162-164.

¹⁹ วรเจตน์ ภาคีรัตน์ และคณะ. (2543). รายงานการวิจัย เรื่อง สาระสำคัญและแนวทางการพัฒนาสภา ผู้แทนราษฎรใน 10 ปี ข้างหน้า. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์, หน้า 309-311.

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรยังไม่ได้รับข้อมูลที่เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ข้อมูลประกอบร่างกฎหมายที่เข้าสู่การพิจารณาในที่ประชุม โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นลักษณะวิเคราะห์วิจัยเพื่อใช้ในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และผลการศึกษวิเคราะห์ความเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านสภาผู้แทนราษฎรในประเด็นดังกล่าวได้ให้ความเห็นว่า สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรมีบทบาทในการเชื่อมโยงข้อมูลระดับชาติและระดับเครือข่ายนานาชาติ ทั้งข้อมูลจากหลายหน่วยงานในฝ่ายบริหารและองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ และต้องเพิ่มบทบาทในการแสวงหาข้อมูลที่หลากหลายเพียงพอ ตรงตามความต้องการสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร รวมถึงความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และควรเพิ่มการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน ทั้งข้อมูลด้านนิติบัญญัติและข้อมูลในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วย

อารยหญิง จอมพลาล²⁰ ได้เสนอเอกสารวิชาการกรณีศึกษาการพัฒนาการให้บริการทางวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ สำนักวิชาการ โดยใช้วิธีการศึกษาจากการปฏิบัติงานจริง และศึกษาเปรียบเทียบ (Benchmarking) กับหน่วยงานบริการวิชาการของรัฐสภาต่างประเทศ พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการสำนักวิชาการ ควรพัฒนาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร การสร้างโอกาส ด้านข้อมูล และด้านผลผลิตที่ให้บริการ โดยมีข้อสรุปแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านบุคลากร ควรเพิ่มทักษะความรู้ในเรื่อง การมีจิตใจให้บริการ การสรุปวิเคราะห์งานอย่างมีเหตุผลและหลักฐานอ้างอิงที่น่าเชื่อถือ การนำเสนองานด้วยวาจา การใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และการทำงานเป็นทีม
2. การสร้างโอกาส ควรให้มีโอกาสที่จะรู้จักงานด้านกรรมาธิการเพื่อศึกษาการทำงาน of สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน
3. ด้านข้อมูล ควรพัฒนาฐานข้อมูลเดิมที่มีอยู่ให้ใช้สืบค้นในระบบออนไลน์ได้และการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
4. ด้านผลผลิตที่ให้บริการ ควรเพิ่มรูปแบบการนำเสนอ เช่น การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ รวมทั้งเพิ่มเนื้อหาของเอกสารให้มากขึ้น

มาลินี คงรัตน์²¹ ได้นำเสนอเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาการให้บริการวิชาการเกี่ยวกับสตรี เด็ก ผู้สูงอายุแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผลการศึกษาสรุปได้ว่า สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรให้ความสนใจในเนื้อหาข้อมูลในระดับมาก โดยต้องการรับเอกสารรูปแบบเอกสารมากกว่ารูปแบบอื่น ๆ ส่วนประเด็นปัญหาที่พบคือ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องการข้อมูลวิชาการในระดับมาก

²⁰ อารยหญิง จอมพลาล. (2550). เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาการให้บริการทางวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ สำนักวิชาการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์, หน้า 10-18.

²¹ มาลินี คงรัตน์. (2551). เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาการให้บริการทางวิชาการเกี่ยวกับสตรี เด็ก และผู้สูงอายุแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์, หน้า 36-37.

จึงต้องจัดเตรียมข้อมูลให้ครบทุกเรื่อง และความพร้อมของบุคลากรในช่วงเวลาเร่งด่วน รวมไปถึงการประสานข้อมูลระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกัน ส่วนประเด็นสถานที่ทำงานนั้น ควรเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมและจำเป็นเพื่อปฏิบัติงานให้ที่จุดให้บริการ E-Knowledge Center รองรับการทำงานของสมาชิกรัฐสภา

บทที่ 3

การให้บริการวิชาการ

ในหัวข้อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ แก่สมาชิกรัฐสภา ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำเป็นต้องอธิบายถึงองค์ประกอบของการให้บริการวิชาการตามที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ทำกำหนดหน้าที่และพันธกิจ ในเรื่องการทำงานบริการวิชาการของสำนักวิชาการ และลักษณะการให้บริการทางวิชาการต่าง ๆ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา

โดยมีหัวข้อวิธีการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจาก ตำรา เอกสารทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และระบบสารสนเทศ (Internet) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และจากสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ ในการปฏิบัติงานจริงของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คน คือ นิติกรและวิทยากร ไม่รวมผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการแต่ละกลุ่ม และเครื่องมือการจัดการความรู้ (KM) เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ทางวิชาการให้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการต่อไปในอนาคต ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

- หน้าที่และงานบริการวิชาการของสำนักวิชาการ
- ลักษณะการให้บริการวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ
- ปัญหาการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ
- สาเหตุของการปรับปรุงการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ

1. หน้าที่และงานบริการของสำนักวิชาการ

สำนักวิชาการ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ ข้อมูล จัดให้มีการวิจัยและรวบรวมข้อมูลทางวิชาการ จัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการ เฉพาะสาขาตามความต้องการของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานรัฐสภา โดยมีเป้าหมายในการสนับสนุนงานด้านวิชาการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา กรรมการ และบุคคลในวงงานรัฐสภา ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

สำนักวิชาการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 8 กลุ่มงาน ดังนี้

- 1) กลุ่มงานบริการทั่วไป
- 2) กลุ่มงานห้องสมุด

- 3) กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- 4) กลุ่มงานบริการวิชาการ 1
- 5) กลุ่มงานบริการวิชาการ 2
- 6) กลุ่มงานบริการวิชาการ 3
- 7) กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา
- 8) กลุ่มงานพิพิธภัณฑสถานและจดหมายเหตุ

โดยที่การให้บริการข้อมูลวิชาการนั้นเป็นหน้าที่ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 และกลุ่มงานบริการวิชาการ 3 โดยทั้ง 3 กลุ่มงานให้บริการวิชาการค้นคว้าข้อมูล วิเคราะห์วิจัยและรวบรวมข้อมูลทางวิชาการ ดำเนินการจัดทำข้อมูลตามความต้องการของบุคลากร ในวงงานรัฐสภา คณะกรรมาธิการ รวมทั้งจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ ญัตติ จัดทำเอกสารทางวิชาการ โดยทั้ง 3 กลุ่มงานทำหน้าที่แตกต่างกันในเนื้อหาสาขาวิชาที่รับผิดชอบ กล่าวคือ

1) กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 รับผิดชอบด้านการเมืองการปกครอง โดยมีเนื้อหาที่รับผิดชอบดังนี้ .ให้บริการวิชาการ ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลทางวิชาการ ด้านการเมืองการปกครอง ความมั่นคง การทหาร การยุติธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การเมือง การปกครอง ของต่างประเทศ การอนุญาโตตุลาการและทรัพย์สินทางปัญญา (โดยผู้ศึกษาได้ทำหน้าที่ในส่วนของการเมืองการปกครองของต่างประเทศ โดยเนื้อหากฎหมายระหว่างประเทศก็เป็นส่วนหนึ่งในสาขาวิชาเฉพาะในส่วนนี้ด้วย)

2) กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 รับผิดชอบรับผิดชอบด้านการเมืองการปกครอง โดยมีเนื้อหาที่รับผิดชอบดังนี้ .ให้บริการวิชาการ ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลทางวิชาการ ด้านเศรษฐกิจ การพาณิชย์ การค้า การงบประมาณ การอุตสาหกรรม การเงิน การคลัง การธนาคาร การลงทุน การประกันภัย การเกษตรและสหกรณ์ การคมนาคมและการสื่อสาร ตามความต้องการของสมาชิกรัฐสภา

3) กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 รับผิดชอบรับผิดชอบด้านการเมืองการปกครอง โดยมีเนื้อหาที่รับผิดชอบดังนี้ .ให้บริการวิชาการ ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลทางวิชาการ ด้านสังคมสตรีเด็ก และผู้สูงอายุ การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม การสาธารณสุข การกีฬา การท่องเที่ยว การแรงงานและสวัสดิการสังคม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมและการพลังงาน

2. ลักษณะการให้บริการวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ

กลุ่มงานบริการวิชาการทั้ง 3 กลุ่ม นั้นมีลักษณะการให้บริการวิชาการและโครงสร้างดำเนินงานของกลุ่มงานที่เหมือนกันทุกประการ แต่แตกต่างกันตรงเนื้อหาที่รับผิดชอบ โดยในส่วนนี้

จะขออธิบายในส่วนทางปฏิบัติในฐานะที่ทำหน้าที่นิติกร และมีวิทยากรร่วมทำงานด้วยกัน ดังต่อไปนี้

2.1 การให้บริการทางวิชาการตามความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

การให้บริการข้อมูลในทางวิชาการนั้น หน้าที่ของนิติกรและวิทยากรต้องทำหน้าที่ ค้นหาว่าข้อมูลที่มีแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีความเป็นกลาง โดยมีการเรียบเรียงในข้อความที่เหมาะสม จัดทำในรูปแบบเอกสาร หรือในรูปแบบไฟล์ข้อมูลดิจิทัล เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของสมาชิก

2.2 การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา

ในช่วงสมัยประชุม จะมีร่างพระราชบัญญัติ ญัตติ กระทั่งต่าง ๆ เมื่อได้รับงานมาแล้ว เนื้อหาของเอกสารประกอบการพิจารณา แบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ
2. เอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ
3. เอกสารประกอบการพิจารณาหนังสือความตกลง

2.3 การจัดทำเอกสารเผยแพร่ทางวิชาการ

เอกสารเผยแพร่ทางวิชาการนั้น เป็นเอกสารที่ทางสำนักวิชาการได้จัดทำขึ้น โดยมีการเผยแพร่ให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยเนื้อหาข้อมูลต้องเป็นไปตามคู่มือการจัดทำเอกสารวิชาการที่ทางสำนักวิชาการได้กำหนดขึ้น เพื่อเผยแพร่เอกสารวิชาการในวงงานรัฐสภา และประชาชนทั่วไป

2.4 จัดทำฐานข้อมูลวิชาการ

ในขั้นตอนนี้เป็นหน้าที่ของกลุ่มงานบริการวิชาการจะได้ทำการตกลงในการลง ฐานข้อมูลแตกต่างกันออกไปตามสาขาวิชา ข้อมูลต่าง ๆ มีทั้งข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและข้อมูลในอดีต ที่สามารถใช้อ้างอิงได้เมื่อได้รับการร้องขอจากสมาชิก โดยมีการรวบรวมขึ้นเป็นไฟล์ดิจิทัล และจัดเก็บลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของแต่ละกลุ่มงาน รวมทั้งจัดเก็บฐานข้อมูลระบบ cloud โดยเป็นการใช้งานจากแหล่งฐานข้อมูลบนเครือข่าย internet ที่มีความเชื่อถือ เช่น Dropbox หรือ Google Cloud Platform เป็นต้น เพื่อความปลอดภัยของฐานข้อมูลและป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ ตลอดจน ต้องมีการสำรองข้อมูลทุกครั้ง เพื่อป้องกันปัญหาข้อมูลสูญหายได้ ในการจัดทำฐานข้อมูลนั้น ถือเป็นงานประจำที่แต่ละกลุ่มงานบริการวิชาการต้องรับผิดชอบและบันทึกเป็นผลงานรายเดือน ของแต่ละเดือนด้วยเพื่อเป็นเอกสารอ้างอิงของแต่ละกลุ่มงานบริการวิชาการด้วย

3. ปัญหาการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ

ปัญหาในการให้บริการข้อมูลวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ พอสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลล่าช้า

ปัญหาดังกล่าวแบ่งออกได้ 2 ส่วน คือ 1.) ปัญหาเกิดจากทำงานภายในกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 และ 2) เกิดจากการทำงานคนละสถานที่ในเวลาปฏิบัติงานในช่วงสมัยประชุม

1.) ปัญหาเกิดจากทำงานภายในกลุ่มงานบริการวิชาการ 1

ในการปฏิบัติงานด้านข้อมูลด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ภายในกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ อย่างชัดเจน โดยมีจำนวนนิติกร และวิทยากร ทั้งหมด 4 คน ถือว่าเป็นอัตราส่วนที่เหมาะสมกับปริมาณงาน มีผู้อำนวยการกลุ่มงานเป็นผู้มอบหมายงาน โดยแต่ละคนมีความรับผิดชอบในการติดตามข้อมูลข่าวสารในเนื้อหา ข้อมูลที่ตนเองต้องรับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการข้อมูลแก่สมาชิกรัฐสภาเป็นไปอย่างรวดเร็ว สมบูรณ์ ทันสมัยและตรงต่อเวลา โดยได้มีการส่งบุคลากรภายในกลุ่มงานเข้าร่วมอบรม สัมมนาและดูงาน อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในกระทรวงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ทำให้เกิดสร้างเครือข่ายบุคลากรระหว่างหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการประสานงานระหว่างสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและหน่วยงานกระทรวงอื่น ๆ แต่เนื่องจากปัญหาข้อมูลกฎหมายระหว่างประเทศนั้น ส่วนมากเป็นข้อมูลที่เน้นไปในการให้ข้อมูลพื้นฐานและเป็นข้อมูลที่ไม่มีกรวิเคราะห์ ประกอบกับในการให้ข้อมูลแต่ละครั้งก็มักจะเป็นข้อมูลที่อ้างอิงมาจากในเว็บไซต์ ส่วนมากเป็นข้อมูลจากกระทรวงการต่างประเทศเป็นส่วนมาก ทำให้ได้ข้อมูลที่มีความล่าช้า ไม่ตรงต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ส่งผลทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการข้อมูลที่ตอบสนองแก่สมาชิกรัฐสภา

2) เกิดจากการทำงานคนละสถานที่ในเวลาปฏิบัติงานในช่วงสมัยประชุม

การจัดทำข้อมูลวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ในประเด็นความล่าช้า การจัดส่งข้อมูลไม่ตรงเวลาแก่สมาชิกรัฐสภา ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากรส่วนใหญ่จะทำงานที่อาคารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยได้เข้าสถานที่เดิมคือกองกษาปณ์ กรมธนารักษ์ สำนักงานตั้งอยู่ที่ถนนประดิพัทธ์ ในขณะที่สมาชิกรัฐสภาอยู่ที่สถานที่ประชุม คืออาคารรัฐสภา ถนนอุทองใน การให้บริการข้อมูลของสมาชิกจึงอยู่ที่อาคารรัฐสภาเป็นหลัก แม้ทางกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ได้มีการส่งบุคลากรไปประจำอยู่ที่ จัดให้บริการวิชาการที่เรียกว่า E-Knowledge ทุกวันก็ตาม แต่มีข้อจำกัดในการจัดหาอุปกรณ์สำนักงานไม่เพียงพอ บางครั้งต้องไปยืมอุปกรณ์จากกลุ่มงานอื่น ๆ ในอาคารรัฐสภา 1 ดังนั้นปัญหาการประสานงานข้อมูลระหว่างกันทั้งการจัดส่งและการรับข้อมูลต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร โดยอาศัยรถตู้ในการจัดส่งเอกสารที่เป็นเล่ม กรณีการจัดส่งเอกสารอื่น ๆ โดยจำเป็นต้องจัดส่งในรูปแบบ email หรือทางโทรสาร (FAX)

2. ข้อมูลไม่สมบูรณ์

ในการติดต่อประสานข้อมูลระหว่างกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ และ กระทรวงการต่างประเทศ ในข้อมูลด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ส่วนมากเป็นข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการปรับปรุงให้มีความทันสมัย ส่วนมากเป็นข้อมูลที่ต้องอาศัยข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงานระหว่างประเทศเป็นหลัก ย่อมทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการให้ข้อมูลที่ไมตรงกับความเป็จริง เนื่องจากการยืนยันเอกสารต้องอาศัยหน่วยงานภาครัฐเป็นหลักนั้นก็คือจากกระทรวงการต่างประเทศ เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลของหน่วยงานราชการที่ใช้ในการอ้างอิง ในการทำงานนั้น บุคลากรถือว่าเป็นส่วนสำคัญของการทำงานให้เกิดคุณภาพ เมื่อข้อมูลไม่สมบูรณ์ย่อมทำให้เกิดปัญหาการให้บริการข้อมูลไม่ครบถ้วน ย่อมก่อให้เกิดปัญหาเรื่องคุณภาพของการให้บริการข้อมูล รวมไปถึงขาดการพัฒนาการเรียนรู้งาน เนื่องจากการทำงานด้านกฎหมายระหว่างประเทศนั้นมีความสำคัญอย่างมากในการนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับใช้ในการเปรียบเทียบกฎหมายภายในประเทศ เพื่อใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่สมาชิกรัฐสภา

3. ระบบจัดเก็บข้อมูลด้านกฎหมายระหว่างประเทศ

การจัดเก็บข้อมูลของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 แม้จะมีการลงฐานข้อมูลอย่างสม่ำเสมอโดยได้มีการนำลงข้อมูลอย่างน้อยทุก ๆ 3 เรื่อง ทุก ๆ หนึ่งเดือน แต่ปัญหาเกิดจากระบบ software หรือ โปรแกรมในการจัดเก็บที่ยังมีความไม่สมบูรณ์ เนื่องจากสถานที่จัดเก็บข้อมูลและการเรียกใช้ข้อมูล ยังต้องอาศัยฐานข้อมูลแบบแยกส่วน กล่าวคือเป็นการลงข้อมูลที่บุคลากรต้องจัดเก็บฐานข้อมูลไว้เป็นส่วนตัว เพื่อป้องกันปัญหาข้อมูลสูญหายและปัญหาไวรัสคอมพิวเตอร์ ดังนั้นจำเป็นต้องอาศัยการจัดหาระบบฐานข้อมูลที่เรียกว่า ระบบ cloud จากสำนักสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งต้องอาศัยงบประมาณและการใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ นอกจากนี้เมื่อสมาชิกรัฐสภาใช้บริการจำนวนมากในช่วงเวลาประชุม ย่อมส่งผลเสียหายสร้างความไม่พอใจแก่สมาชิกรัฐสภาได้ จึงกล่าวได้ว่าปัจจัยในความล่าช้าเกิดขึ้นจาก

3.1) สมาชิกรัฐสภาใช้บริการจำนวนมาก จะเห็นได้ว่ามีความจำเป็นเร่งด่วนในการปฏิบัติงานของบุคลากรทำให้เกิดการจัดทำข้อมูล การค้นคว้าและการให้บริการไม่ทันต่อความต้องการของสมาชิกรัฐสภา

3.2) สถานที่ไม่เอื้ออำนวยการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ กล่าวคือการทำงานอยู่คนละสถานที่ สถานที่ปฏิบัติงานประจำของบุคลากรของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ตั้งอยู่ที่อาคารกษาปณ์ ถนนประดิพัทธ์ แต่สมาชิกรัฐสภาอยู่ที่อาคารรัฐสภา ชั้นที่ 3 ถนนอุทองใน เป็นบริเวณที่ให้บริการข้อมูล E-knowledge ดังนั้นการจัดส่งในรูปแบบไฟล์เอกสารก็สามารถจัดส่งในรูปแบบ E-mail แต่กรณีการจัดส่งเอกสารเป็นเล่ม ๆ ตามความต้องการของสมาชิกรัฐสภา ต้องจัดส่งโดยรถคู่ โดยมีการให้บริการรถคู่ตั้งแต่วันที่ 07.30 – 17.30 น. โดยมีการจัดตารางรถคู่วิ่งทุก ๆ 15 นาทีต่อ 1 เที่ยว จะเห็นได้ว่าการรับส่งเอกสารย่อมเกิดความไม่สะดวก

3.3) ขาดแหล่งข้อมูล ในปัจจุบันการจัดเก็บข้อมูลวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ได้มีการจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ แต่ข้อมูลต่าง ๆ ย่อมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นมีความจำเป็นในการประสานข้อมูลกับกระทรวงการต่างประเทศ รวมไปถึงการมีเครือข่ายระหว่างหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ แต่ปัญหาข้อมูลด้านกฎหมายระหว่างประเทศจากหน่วยงานหลักคือกระทรวงการต่างประเทศ ไม่มีความทันสมัย การติดต่อประสานระหว่างกันจำเป็นต้องอาศัยการส่งหนังสือระหว่างหน่วยงานตามลำดับชั้น ซึ่งมีความล่าช้าและไม่ทันต่อความต้องการสมาชิกรัฐสภา นอกจากนี้ปัญหาการรวบรวมข้อมูลฐานข้อมูลที่ไม่เป็นระบบ ยังขาดการพัฒนาฐานข้อมูลการจัดเก็บในระบบออนไลน์ในการสืบค้น ย่อมต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงฐานข้อมูล เนื่องจากมีความจำเป็นที่หน่วยงานหลักของฝ่ายนิติบัญญัติต้องนำข้อมูลทางวิชาการ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติ

4. สาเหตุของการปรับปรุงการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ

สาเหตุทำให้เกิดปรับปรุงการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศมีหลายอย่างด้วยกัน โดยมีสาเหตุสำคัญดังต่อไปนี้

4.1 ขาดการพัฒนาบุคลากร

บุคลากรถือว่าเป็นส่วนสำคัญของการทำงานให้เกิดคุณภาพ เมื่อข้อมูลไม่สมบูรณ์ย่อมทำให้เกิดปัญหาให้บุคลากรขาดสมรรถนะ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาเรื่องคุณภาพของการให้บริการข้อมูล ส่งผลโดยตรงในการพัฒนาการเรียนรู้งาน เนื่องจากการทำงานด้านกฎหมายระหว่างประเทศนั้นมีความสำคัญอย่างมากในการนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับใช้ในการเปรียบเทียบกฎหมายภายในประเทศ เพื่อใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่สมาชิกรัฐสภา

4.2 ข้อมูลล้าสมัย

ข้อมูลด้านกฎหมายระหว่างประเทศนั้น จำเป็นต้องใช้ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องของการอ้างอิงแหล่งข้อมูลของกระทรวงการต่างประเทศ ดังนั้นในการติดต่อประสานข้อมูลระหว่างกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ และกระทรวงการต่างประเทศ ในข้อมูลด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ส่วนมากเป็นข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการปรับปรุงให้มีความทันสมัย ส่วนมากเป็นข้อมูลที่ต้องอาศัยข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงานระหว่างประเทศเป็นหลัก ย่อมทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง

4.3 อุปกรณ์ชำรุด

เนื่องจากอุปกรณ์ต่าง ๆ ในสำนักงานต้องมีการใช้งานอยู่ตลอดเวลา ย่อมทำให้เกิดการชำรุด ส่งผลทำให้ต้องมีการจัดซื้อวัสดุใหม่ทดแทนของเดิม ย่อมทำให้การทำงานมีความล่าช้าในการให้บริการข้อมูล แม้จะมีการซ่อมอุปกรณ์ระหว่างหน่วยงาน แต่ก็ยังมีปัญหาด้านเทคนิคการจัดพิมพ์ต่าง ๆ ไม่ตรงกับต้นฉบับ

4.4 สถานที่ทำงาน

สถานที่ทำงานไม่เอื้ออำนวยให้บริการข้อมูลทางวิชาการ กล่าวคือการทำงานอยู่คนละสถานที่ สถานที่ปฏิบัติงานประจำของบุคลากรของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ตั้งอยู่ที่อาคารกษาปณ์ ถนนประดิพัทธ์ แต่สมาชิกรัฐสภาอยู่ที่อาคารรัฐสภา ชั้นที่ 3 ถนนอุทองใน เป็นบริเวณที่ให้บริการข้อมูล E-knowledge ดังนั้นการจัดส่งในรูปแบบไฟล์เอกสารก็สามารถจัดส่งในรูปแบบ E-mail แต่กรณีการจัดส่งเอกสารเป็นเล่ม ๆ ตามความต้องการของสมาชิกรัฐสภา ต้องจัดส่งโดยรถตู้ โดยมีการให้บริการรถตู้ตั้งแต่เวลา 07.30 – 17.30 น. โดยมีการจัดตารางรถตู้วิ่งทุก ๆ 15 นาทีต่อ 1 เที่ยว จะเห็นได้ว่าการรับส่งเอกสารย่อมเกิดความไม่สะดวก

4.5 รูปแบบของระบบการให้บริการ

การทำงานของของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ยังมีข้อจำกัดหลายประการในการปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้เกิดความไม่คุ้มค่า ความสิ้นเปลืองของการใช้ทรัพยากร เนื่องมาจากระบบการให้บริการ ดังนี้

1) การสิ้นเปลืองทรัพยากร การให้บริการข้อมูลวิชาการในปัจจุบัน สมาชิกรัฐสภาต้องการข้อมูลที่เป็นรูปแบบของเอกสาร ทำให้การพิมพ์เอกสารเป็นจำนวนมาก และจำเป็นต้องใช้เวลานานในการแก้ไขในการตรวจทานเอกสาร

2) สิ้นเปลืองงบประมาณ เมื่อการจัดพิมพ์เป็นจำนวนมาก ย่อมเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณไม่สนองนโยบายประหยัดพลังงานของรัฐบาล เนื่องจากอุปกรณ์ต่าง ๆ ในสำนักงานต้องมีการใช้งานอยู่ตลอดเวลา ย่อมทำให้เกิดการชำรุด ส่งผลทำให้ต้องมีการจัดซื้อวัสดุใหม่ทดแทนของเดิม ย่อมส่งเสียงหายต่อการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ใหม่ทดแทนของเดิม

บทที่ 4

วิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ

การวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ เพื่อให้การทำงานภายในกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว โดยอาศัยการแก้ไขปัญหาและสาเหตุในหลาย ๆ ด้านของการให้บริการวิชาการ กรณีมาวิเคราะห์ดังปรากฏตามตารางพอสังเขปดังต่อไปนี้

ปัญหาการให้บริการวิชาการ ด้านกฎหมายระหว่างประเทศ	สาเหตุของการปรับปรุงการ ให้บริการวิชาการด้าน กฎหมายระหว่างประเทศ	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการวิชาการ
- ข้อมูลล่าช้า - ข้อมูลไม่สมบูรณ์ - ระบบจัดเก็บข้อมูลด้าน กฎหมายระหว่างประเทศ	- ขาดการพัฒนาบุคลากร - ข้อมูลล้าสมัย - อุปกรณ์ชำรุด - สถานที่ทำงาน - รูปแบบของระบบการ ให้บริการ	- ส่งเสริมจัดฝึกอบรมเชิง ปฏิบัติการให้กับบุคลากร - การสร้างเครือข่าย - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน - การกระจายความรับผิดชอบ ที่เหมาะสม - สนับสนุนการทำงานเป็นทีม - แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านความประหยัด

ตารางที่ 1 ตารางแสดงปัญหาและสาเหตุการให้บริการวิชาการ ตลอดจนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ

จากตารางจะเห็นได้ชัดเจนว่าจากปัญหาและสาเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจึงได้เกิดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ โดยนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

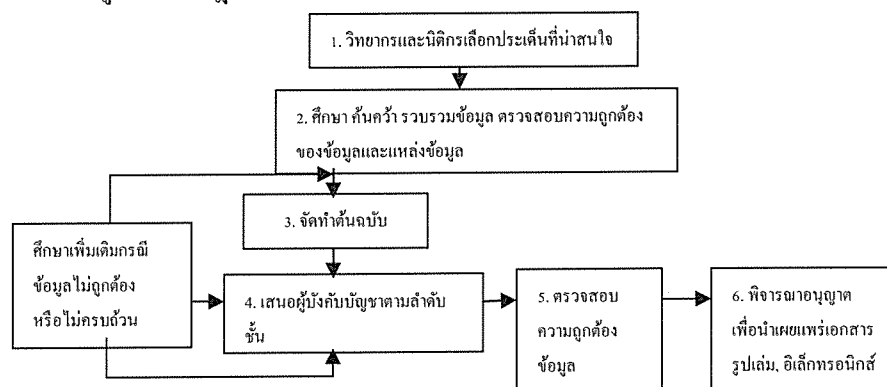
1. การส่งเสริมจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับบุคลากร ทั้งวิทยากรและนิสิตกรอย่างสม่ำเสมอ เช่น การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการแปลกฎหมายระหว่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในด้านทักษะการแปลภาษาอังกฤษ นอกจากนี้การถ่ายทอดประสบการณ์จากผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญจากบุคลากรภายในสำนักวิชาการ และบุคลากรนอกสำนักวิชาการ โดยการจัดกิจกรรม ได้แก่ หลักกระบวนการบริหารคุณภาพ

(Total Quality Management: TQM) การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งความรู้ที่อยู่ในคน (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)

2. การสร้างเครือข่าย การจัดทำเอกสารวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ เป็นการจัดทำเอกสารวิชาการเฉพาะด้าน ต้องอาศัยระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเฉพาะสาขา หากเป็นเนื้อหาใหม่ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานระหว่างประเทศ จำเป็นต้องศึกษา ค้นคว้าจากการอ่านข้อมูลจากเว็บไซต์ของกระทรวงการต่างประเทศและหน่วยงานระหว่างประเทศ ตลอดจนสอบถามข้อมูลที่มีผลกระทบต่อประเทศไทย จำเป็นที่ต้องอาศัยการสร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงานราชการ โดยการจัดส่งบุคลากรไปอบรม สัมมนา แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงานด้านกฎหมายระหว่างประเทศ โดยเฉพาะการได้มาซึ่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายนอก โดยจัดทำเป็นความตกลงระหว่างกัน (Memorandum of Understanding)

3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การจัดทำเอกสารวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ในรูปแบบเอกสารวิชาการประเด็นข่าวร้อน (Hot Issues) เป็นข้อมูลที่กำลังอยู่ในกระแสความสนใจของสังคม จำเป็นต้องดำเนินการจัดทำเอกสารวิชาการด้วยความรวดเร็ว แข่งกับเวลา ให้ทันสถานการณ์ต่อการนำไปใช้ปฏิบัติงานของสมาชิกรัฐสภา ดังนั้น เพื่อให้งานเขียนบทความมีความถูกต้อง ครบถ้วน และมีเนื้อความเป็นกลางในการนำเสนอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการพิจารณาตรวจสอบแก้ไขเป็นไปตามลำดับขั้นของการบังคับบัญชาทั้งหมด กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริการวิชาการ ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ และรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตั้งแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 ขั้นตอนการจัดทำเอกสารวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศประเภทประเด็นข่าวร้อน (Hot Issues)

4. การกระจายความรับผิดชอบที่เหมาะสม

การปฏิบัติงานของบุคลากรภายในกลุ่มงานบริการวิชาการ มีภารกิจที่หลากหลาย นอกจากงานภารกิจหลัก ได้แก่ การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา การให้บริการตามที่สมาชิกรัฐสภา ร้องขอการจัดทำเอกสารวิชาการ กลุ่มงานบริการวิชาการ ต้องดำเนินอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ คณะทำงาน ของสำนักงาน ทำให้ต้องมีการแบ่งงานบุคลากรให้สอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อไม่ให้บุคลากรคนใดคนหนึ่งรับภาระหนักจนเกินไป และไม่กระทบการทำงานภารกิจหลักด้วย เช่น การทำงานของบุคลากร 1 คน ควรรับผิดชอบ 1 หรือ 2 ตัวชี้วัด เป็นต้น

5. สนับสนุนการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม ส่งผลดีต่อเป้าหมาย ภารกิจขององค์กร ทำให้ทุกคนมีส่วนร่วม รับผิดชอบร่วมกัน ช่วยเหลือกัน มีการแก้ปัญหาาร่วมกัน แต่การทำงานเอกสารวิชาการนั้น กำหนดให้แต่ละคนจัดทำเอกสาร 1 เรื่อง/คน/ปี แตกต่างจากการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและญัตติ ที่ต้องจัดทำเป็นทีม เนื่องจากเป็นกระบวนการทำงานที่ต้องอาศัยระยะเวลาที่น้อย ต้องใช้ความรวดเร็ว ดังนั้น ในการจัดทำเอกสารวิชาการในบางเรื่อง ควรจะต้องให้มีการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม เพื่อทำให้งานเอกสารวิชาการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น มีความทันสมัยทันต่อเวลา

6. แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพด้านความประหยัด

ก. การลดจำนวนการพิมพ์

ปกติการจัดทำต้นฉบับเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและญัตตินั้น ได้กำหนดให้มีการจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มเอกสารเพื่อเผยแพร่แก่วุฒิสภา จำนวน 250 เล่ม และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 500 เล่ม รวมทั้งหมด 750 เล่ม ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองทรัพยากร เนื่องจากเอกสารมักจะเหลือเป็นจำนวนมาก ดังนั้นควรที่จะปรับลดขนาดเอกสารที่เล็กลง เพื่อประหยัดทรัพยากร โดยกำหนดปริมาณกระดาษให้ลดน้อยลงร้อยละ 30 รวมถึงมีการรณรงค์ให้สมาชิกรัฐสภาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักวิชาการได้มีการจัดเผยแพร่อยู่แล้ว

ข. การประชาสัมพันธ์

การเผยแพร่เอกสารวิชาการบางส่วนมักจัดทำในรูปแบบเล่ม โดยจัดเตรียมไว้ที่จุดบริการวิชาการ E-Knowledge บริเวณอาคารรัฐสภา 1 ชั้น 3 หากเป็นสมาชิกรัฐสภาท่านที่ใช้บริการบ่อย ๆ ก็จะทราบแต่สำหรับสมาชิกรัฐสภาท่านอื่น ๆ ไม่เคยมาใช้บริการดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ต้องมีการ

รณรงค์ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมไปยังสมาชิกรัฐสภาในทุกทาง ตั้งแต่ระบบส่งข้อความผ่านมือถือ ที่เรียกว่า SMS ควบคู่ไปกับการจัดส่งเอกสารไปยังสมาชิกรัฐสภาทุก ๆ ท่านทาง E-mail ที่สำนักงานสารสนเทศได้จัดเตรียมไว้ให้แก่สมาชิกทุกท่านแล้ว ตลอดจนการให้บริการใหม่ ๆ แก่สมาชิกรัฐสภาในรูปแบบ LINE ที่มีความสะดวกในการติดต่อและให้บริการข้อมูลสำคัญแก่สมาชิกรัฐสภา

ก. ประยุกต์การเผยแพร่ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การเผยแพร่ข้อมูลทั้งเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและญัตติ รวมถึงเอกสารวิชาการ ปัจจุบันได้มีการเผยแพร่ในรูปแบบ e-book ผ่านทางเว็บไซต์ http://library2.parliament.go.th/ebook/e_bookoth.html โดยได้มีการนำเสนอรูปแบบการสื่อสารภาพและเสียง เพื่อสะดวกแก่สมาชิกรัฐสภา รวมถึงไปถึงการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวโดยผ่านทาง applications ทั้งทาง android และ IOS เพื่อประโยชน์แก่สมาชิกรัฐสภาเพื่อการเข้าถึงการให้บริการที่มีความสะดวกและประหยัดเวลาแก่สมาชิกรัฐสภามากยิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

งานวิชาการเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศแก่สมาชิกรัฐสภาของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการให้บริการวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาของการให้บริการวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ด้านกฎหมายระหว่างประเทศ

โดยผลการศึกษา มีปัญหาและสาเหตุที่ทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพอันเนื่องมาจาก

1. ข้อมูลขาดการวิเคราะห์ ในการปฏิบัติงานด้านข้อมูลด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ภายในกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ อย่างชัดเจน โดยมีจำนวนนิติกรและวิทยาการ ทั้งหมด 4 คน ถือว่าเป็นอัตราส่วนที่เหมาะสมกับปริมาณงาน มีผู้อำนวยการกลุ่มงานเป็นผู้มอบหมายงาน โดยแต่ละคนมีความรับผิดชอบในการติดตามข้อมูลข่าวสารในเนื้อหา ข้อมูลที่ตนเองต้องรับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ ในการนำเข้าฐานข้อมูลด้านกฎหมายระหว่างประเทศ เพื่อให้การบริการข้อมูลแก่สมาชิกรัฐสภาเป็นไปอย่างรวดเร็ว สมบูรณ์ ทันสมัยและตรงต่อเวลา โดยได้มีการส่งบุคลากรภายในกลุ่มงานเข้าร่วมอบรม สัมมนาและดูงาน อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในกระทรวงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ทำให้เกิดสร้างเครือข่ายบุคลากรระหว่างหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการประสานงานระหว่างสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและหน่วยงานกระทรวงอื่น ๆ แต่เนื่องจากปัญหาข้อมูลกฎหมายระหว่างประเทศนั้นส่วนมากเป็นข้อมูลที่เน้นไปในการให้ข้อมูลพื้นฐานและเป็นข้อมูลที่ไม่มีการวิเคราะห์ ประกอบกับการให้ข้อมูลแต่ละครั้งก็มักจะเป็นข้อมูลที่อ้างอิงมาจากในเว็บไซต์ ส่วนมากเป็นข้อมูลจากกระทรวงการต่างประเทศเป็นส่วนมาก ทำให้ได้ข้อมูลที่มีความล่าช้า ไม่ตรงต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ส่งผลทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการข้อมูลที่ตอบสนองแก่สมาชิกรัฐสภา

2. ความล่าช้า ในปัญหาดังกล่าวนี้ การจัดทำข้อมูลวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศในประเด็นความล่าช้า การจัดส่งข้อมูล ไม่ตรงเวลาแก่สมาชิกรัฐสภา ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากรส่วนใหญ่จะทำงานที่อาคารสำนักงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร โดยได้เข้าสถานที่เดิมคือกองกษาปณ์ กรมธนารักษ์ สำนักงานตั้งอยู่ที่ถนนประดิพัทธ์ ในขณะที่สมาชิกรัฐสภาอยู่ที่สถานที่ประชุม คืออาคารรัฐสภา ถนนอุทองใน การให้บริการข้อมูลของสมาชิกจึงอยู่ที่อาคารรัฐสภาเป็นหลัก แม้ทางกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ได้มีการส่งบุคลากรไปประจำอยู่ที่จุดให้บริการวิชาการที่เรียกว่า E-Knowledge ทุกวันก็ตาม แต่มีข้อจำกัดในการจัดหาอุปกรณ์สำนักงานไม่เพียงพอ บางครั้งต้องไปยืมอุปกรณ์จากกลุ่มงานอื่น ๆ ในอาคารรัฐสภา 1 ดังนั้นปัญหาการประสานงานข้อมูลระหว่างกันทั้งการจัดส่งและการรับข้อมูลต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร โดยอาศัยรถตู้ในการจัดส่งเอกสารที่เป็นเล่ม กรณีการจัดส่งเอกสาร

3. ความไม่คุ้มค่าการใช้ทรัพยากร เนื่องจากการทำงานของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ยังมีข้อจำกัดหลายประการในการปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้เกิดความไม่คุ้มค่า เกิดการสิ้นเปลืองทรัพยากรการให้บริการข้อมูลวิชาการในปัจจุบัน สมาชิกรัฐสภาต้องการข้อมูลที่เป็นรูปเอกสาร ทำให้การพิมพ์เอกสารเป็นจำนวนมาก และการแก้ไขในการตรวจทานเอกสารก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองงบประมาณไม่สนองนโยบายประหยัดพลังงานของรัฐบาล นอกจากนี้การสิ้นเปลืองเวลาในการสืบค้นข้อมูล เนื่องจากอุปกรณ์ต่าง ๆ ในสำนักงานต้องมีการใช้งานอยู่ตลอดเวลาทำให้เกิดการชำรุด ส่งผลทำให้ต้องมีการจัดซื้อวัสดุใหม่ทดแทนของเดิม ย่อมส่งเสียหายต่อการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ใหม่ทดแทนของเดิม

การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพได้ ต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริมการปรับปรุงฐานข้อมูลกฎหมายระหว่างประเทศ

ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรเป็นผู้มีทักษะ ความเชี่ยวชาญในการจัดเก็บฐานข้อมูลวิชาการกฎหมายระหว่างประเทศ จำเป็นต้องเพิ่มพูนความรู้ของตนเองอยู่เสมออย่างต่อเนื่อง โดยการเข้าฝึกอบรม สัมมนา การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจุบันเพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่เกิดขึ้นไปใช้ประโยชน์ให้แก่สมาชิกรัฐสภา ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในองค์ความรู้ สำหรับการจัดเก็บฐานข้อมูลทางวิชาการที่รับผิดชอบ

2. แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพด้านความรวดเร็ว

การจัดทำเอกสารวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ เป็นการจัดทำเอกสารวิชาการเฉพาะด้าน ต้องอาศัยระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเฉพาะสาขา หากเป็นเนื้อหาใหม่ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานระหว่างประเทศ จำเป็นต้องศึกษา ค้นคว้า จากการอ่านข้อมูลจาก

เว็บไซต์ของกระทรวงการต่างประเทศและหน่วยงานระหว่างประเทศ ตลอดจนสอบถามข้อมูลที่มีผลกระทบต่อประเทศไทย จำเป็นที่ต้องอาศัยการสร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงานราชการ โดยการจัดส่งบุคลากรไปอบรม สัมมนา แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน ด้านกฎหมายระหว่างประเทศ

ขั้นตอนจัดทำเอกสารวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ในรูปแบบเอกสารวิชาการประเด็นข่าวร้อน (Hot Issue) เป็นข้อมูลที่กำลังอยู่ในกระแสความสนใจของสังคม จำเป็นต้องดำเนินการจัดทำเอกสารวิชาการด้วยความรวดเร็ว แข่งกับเวลา มีความรอบคอบในการให้ข้อมูล ให้ทันสถานการณ์ต่อการนำไปใช้ปฏิบัติงานของสมาชิกรัฐสภา และการให้ข้อมูลควรมีลักษณะที่เป็นกลาง โดยการพิจารณาตรวจสอบอย่างรอบคอบตามลำดับขั้นการบังคับบัญชา กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริการวิชาการ ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ และรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

3. แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพด้านความประหยัด

การจัดทำต้นฉบับเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและญัตตินั้น ได้กำหนดให้มีการจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มเอกสารเพื่อเผยแพร่แก่วุฒิสภา จำนวน 250 เล่ม และสมาชิกรัฐสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 500 เล่ม รวมทั้งหมด 750 เล่ม ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองทรัพยากร เนื่องจากเอกสารมักจะเหลือเป็นจำนวนมาก ดังนั้นควรที่จะปรับลดขนาดเอกสารที่เล็กกลงเพื่อประหยัดทรัพยากร โดยกำหนดปริมาณกระดาษให้ลดน้อยลงร้อยละ 30 รวมถึงมีการณรงค์ให้สมาชิกรัฐสภาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักวิชาการได้มีการจัดเผยแพร่อยู่แล้ว มีการณรงค์ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมไปยังสมาชิกรัฐสภาในทุกทาง ตั้งแต่ระบบส่งข้อความผ่านมือถือ ที่เรียกว่า SMS ควบคู่ไปกับการจัดส่งเอกสารไปยังสมาชิกรัฐสภาทุก ๆ ท่านทาง E-mail ที่สำนักงานสารสนเทศได้จัดเตรียมไว้ให้แก่สมาชิกทุกท่านแล้ว ตลอดจนการให้บริการใหม่ ๆ แก่สมาชิกรัฐสภาในรูปแบบ LINE หรือรูปแบบอื่นที่สามารถช่วยทำให้เกิดการประหยัดการใช้ทรัพยากรของสำนักงาน ที่มีความสะดวก ความรวดเร็วในการติดต่อและให้บริการข้อมูลสำคัญแก่สมาชิกรัฐสภา ตลอดจนมีการนำเสนอรูปแบบการสื่อสารภาพและเสียงผ่านทางเว็บไซต์ของรัฐสภา เพื่อสะดวกแก่สมาชิกรัฐสภา รวมไปถึงการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าว โดยผ่านทาง applications ทั้งทาง android และ IOS เพื่อประโยชน์แก่สมาชิกรัฐสภาเพื่อการเข้าถึงการให้บริการที่มีความสะดวกและประหยัดเวลาแก่สมาชิกรัฐสภามากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

- 1). มุ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้เห็นความสำคัญของการจัดทำเอกสารวิชาการ ดังนั้นควรเน้นการให้บริการวิชาการเชิงรุกแก่สมาชิกรัฐสภา โดยกำหนดนโยบายตัวชี้วัดเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจการเลื่อนขั้นเงินเดือนของบุคลากรในสำนักวิชาการ
- 2). ส่งเสริมให้บุคลากรจัดทำเอกสารวิชาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นประโยชน์การใช้ประโยชน์แก่สมาชิกรัฐสภาและพัฒนาระดับความรู้ของบุคลากรให้มากขึ้น
- 3). กำหนดกรอบการทำงานในการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้เป็นไปตามคู่มือมาตรฐานวิชาการ เรื่องการจัดทำเอกสารวิชาการ
- 4). มีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากสมาชิกรัฐสภา ที่มีต่อเอกสารวิชาการเรื่องกฎหมายระหว่างประเทศ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงการดำเนินงานของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ต่อไป
- 5). การทำงานเป็นทีม ต้องได้รับการส่งเสริมทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างบุคลากรภายในกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 และการทำงานร่วมกับกลุ่มงานบริการวิชาการ 2 และ 3
- 6). พัฒนาการจัดทำเอกสารวิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ให้เป็นรายงานการวิจัยเปรียบเทียบกับกฎหมายของประเทศอื่น ๆ มากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ประโยชน์และสนับสนุนงานของสมาชิกรัฐสภา

2. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

- 1). ต้องมีความร่วมมือระหว่างสำนักวิชาการและสำนักสารสนเทศในด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลระบบ Cloud โดยเน้นความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูล
- 2). การทำงานต่าง ๆ ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในการให้คำปรึกษาและส่งเสริมการทำงานเพื่อพัฒนาการให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภา
- 3). สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรส่งเสริมบุคลากรในการแลกเปลี่ยนศึกษางานระหว่างหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องในการให้บริการข้อมูลวิชาการแก่สมาชิกรัฐสภา เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงานให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จากหน่วยงาน

ภายนอก กรณีของกระทรวงการต่างประเทศ โดยขอให้มีการจัดทำ Memorandum of Understanding (MOU) เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านวิชาการระหว่างกันหน่วยงานราชการ หรือ การจัดหาแหล่งข้อมูลจากมหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ จะ เห็นได้ว่ากลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการต้องสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลวิชาการจากที่ต่าง ๆ เพื่อประโยชน์การทำงานให้กับสมาชิกรัฐสภา

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยหรือศึกษาต่อไป

- 1). ผู้ศึกษาควรต้องมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับหน่วยงานภายในประเทศ และ ต่างประเทศ ในลักษณะการให้บริการข้อมูลวิชาการแก่สมาชิกรัฐสภา ตลอดจนศึกษาถึงการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานใดที่ได้รับการประเมินจากผู้ให้บริการว่ามีประสิทธิภาพในการให้บริการ วิชาการด้านกฎหมายระหว่างประเทศ มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพในการให้บริการวิชาการ
- 2). ควรมีการศึกษา ปรับปรุงและประเมินการทำงาน เพื่อพัฒนาการจัดทำคู่มือ มาตรฐานเอกสารวิชาการของหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรอย่าง สม่ำเสมอ

บรรณานุกรม

- กิตติ เจริญยนต์. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านวิชาการของกลุ่มงานคณะกรรมการ
ท่องเที่ยว สำนักกรรมการ 3 เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการใน
คณะกรรมการท่องเที่ยว วุฒิสภา. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลหลักสูตร
การพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 4 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2546). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย
(พ.ศ. 2546-2550). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ. (2544). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
ห้างหุ้นส่วน จำกัดวี.เจ. ฟรินดิง.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, หน้า 2.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. (2545). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ:
เอ็กซ์เปอร์เนท. หน้า 14-18, 52.
- นิพัทธ์ สระฉันทพงษ์. (2552). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการปกครอง
ท้องถิ่นแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลหลักสูตร
การพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 4 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์.
- นวรรตน์ นพคุณ. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการข้อมูลวิชาการด้าน
การเมืองการปกครองแก่สมาชิกวุฒิสภา. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลหลักสูตร
การพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 4 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์.
- ประพนธ์ ฝาสุกยี่ด. (2550). การจัดการความรู้ (KM) ฉบับขับเคลื่อน LO. กรุงเทพฯ: ไยใหม่. หน้า
21-26.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้ : พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ:
เอ็กซ์เปอร์เนท, หน้า 32-33.
- ภราดร จินดาวงศ์. (2549). การจัดการความรู้ KM. ปทุมธานี: ซีดับบลิวซี ฟรินดิง, หน้า 5-6.

- มาลินี คงริน. (2551). การพัฒนาการให้บริการทางวิชาการเกี่ยวกับสตรี เด็ก และผู้สูงอายุแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์, หน้า 36-37.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2548). ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม. นนทบุรี: ปันณรัชต์.
- รังสิมา มั่นใจอารีย์. (2549). การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา, หน้า 305-306.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2549). หลัก TQM และการประยุกต์ใช้. วารสารดำรงราชานุภาพ, ปีที่ 6 เล่มที่ 19, หน้า 19-50.
- วรเจตน์ ภาศิริรัตน์ และคณะ. (2543). รายงานการวิจัย เรื่อง สาระสำคัญและแนวทางการพัฒนาสภาผู้แทนราษฎรใน 10 ปี ข้างหน้า. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์, หน้า 309-311.
- วิจารณ์ พานิช. (2549). การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ, หน้า 1-5.
- สมิต สัจฉกร. (2548). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน, หน้า 1-6.
- สุนิรันดร์ จันทร์วิเศษ. (2539). การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินทางระหว่างบริษัทขนส่งจำกัด กับรถร่วมเอกชน : ศึกษาเฉพาะกรณีรถโดยสารปรับอากาศสายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาสังคม, หน้า 10.
- สวีณา พลพีชน์. (2551). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์.
- สุวรรณดี แสงมหาชัย (2539). TQM กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. หน้า 37.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2548). องค์กรสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). คู่มือการจัดทำเอกสารวิชาการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2549). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง ความต้องการด้านสารสนเทศของรัฐสภาไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์, หน้า 162-164.

_____. (2556). แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2557 – 2560.

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์.

สถาบันพระปกเกล้า. (2543). รายงานการวิจัยการปรับปรุงระบบงานของหน่วยงานในสังกัดรัฐสภา.

กรุงเทพฯ: เอกพิมพ์ไท, หน้า 3-39.

สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน, หน้า 1-6.

อารยหญิง จอมพลาพล. (2549). การพัฒนาการให้บริการทางวิชาการของสำนักวิชาการ.

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 2
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์, หน้า 10-18.

ข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต

ปรเมธี วิมลศิริ. (2559). ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อนาคตประเทศไทย เพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน.

สืบค้นเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2560, จาก <http://www.mahasarakham.go.th/>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ธันวาคม 2555). การส่งเสริมการจัดการความรู้

(Knowledge Management). สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2560, จาก

http://www.opd.go.th/special.php?spec_id=4&content_id=147

_____. (พฤษภาคม 2556). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

(พ.ศ. 2556-2561). สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2560, จาก

http://www.cpd.go.th/cpdth2560/images/document/text_yutasad_2.pdf

ภาษาอังกฤษ

Cloud computing. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2560, จาก <https://en.wikiendia.org/wiki/>

Cloud_computing

Dropbox. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2560, จาก <https://www.dropbox.com>

Google cloud plantform. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2560, จาก <https://cloud.google.com/>

Richard Lueeke และ Jeft Polzen. (2548). **Creating Teams with an Edge**. แปลและเรียบเรียงโดย

สุรีพร พึ่งพุทธคุณ. กรุงเทพฯ : ชรรคมลการพิมพ์.

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ – นามสกุล	นายยุทธพงศ์ ปั่นอนงค์
ตำแหน่ง	นิติกรชำนาญการพิเศษ
วุฒิการศึกษา	นิติศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สถานที่ติดต่อ	163 ซอยลาดพร้าว 47 แยก 7 แขวงสะพานสอง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10310
หมายเลขโทรศัพท์	ที่ทำงาน 0-2244-2060