



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายของสำนักกฎหมาย
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

นางสาวสุพัตรา วรรณศิริกุล

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 6
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ
ซึ่งดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินเป็นระดับเชี่ยวชาญ
รัฐสภา

พ.ศ. 2555



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายของสำนักกฎหมาย
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

นางสาวสุพัตรา วรรณศิริกุล

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 6
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ
ซึ่งดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินเป็นระดับเชี่ยวชาญ
รัฐสภา

พ.ศ. 2555



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

คำนำ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา” จัดทำขึ้นในการศึกษาหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 6 โดยมีมุ่งหวังเพื่อเป็นการศึกษาการให้บริการที่ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย รวมทั้งหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ให้มีความเป็นเลิศทั้งในด้านวิชาการและในด้านการให้บริการยิ่งขึ้น โดยเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับองค์ความรู้ทางด้านกฎหมาย การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภาและบุคคลในวงงานรัฐสภาได้

การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้สำเร็จลงได้ ต้องขอขอบคุณอาจารย์และผู้ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์บุญญะดิศ โสภณ อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ และอาจารย์นุกูล สันธิติเสรี (รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร) ที่ปรึกษาของหลักสูตร ซึ่งได้ให้คำแนะนำอันทรงคุณค่ามาโดยตลอดรวมทั้งกำลังใจจากเพื่อนร่วมรุ่นและเพื่อนร่วมงานทุกท่าน

นางสาวสุพัตรา วรรณศิริกุล
2 ธันวาคม 2555



Legislative Institutional Repository of Thailand

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา” นี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตรและวิทยากรผู้ให้ความรู้ในวิชาการต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง

ดิฉันขอขอบพระคุณ อาจารย์บุญเฉิด โสภณ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ และนายอนุกล สัจจิติเสรี (รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร) ที่ได้กรุณาให้แนวทาง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลด้วยความเสียสละและความอดทนตลอดหลักสูตรของการอบรม

นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้เข้ารับการอบรมทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และขอขอบคุณนายทศวิณห์ เกียรติทัตต์ นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร นางสาวเกตุจลินท์ วรรณทอง นายธีรพัฒน์ พิเชฐวงศ์ นางสาวอลงกรณ์ ดันเบ็ด รวมทั้ง เจ้าหน้าที่ท่านอื่นของสำนักพัฒนาบุคลากรที่ได้ให้การสนับสนุนผู้เข้ารับการอบรมในด้านต่าง ๆ เป็นผลให้การจัดทำเอกสารทางวิชาการฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี



บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายของสำนักกฎหมาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย และเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย โดยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร และการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์หาปัจจัยต้นเหตุด้วยทฤษฎี Why - Why Analysis

ผลการศึกษา พบว่า การให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายยังไม่มีประสิทธิภาพ และมีปัญหาสำคัญ 3 ประการ คือ การให้บริการข้อมูลไม่ถูกต้อง การให้บริการข้อมูลล่าช้า และการให้บริการข้อมูลไม่เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการ ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการ ควรมีการบูรณาการฐานข้อมูลด้านกฎหมาย มีการแบ่งส่วนราชการของสำนักกฎหมายขึ้นใหม่อีกหนึ่งกลุ่มงาน เพื่อเพิ่มอัตรากำลังสำหรับไปปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย มีการประชุมร่วมกันในระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระหว่างสำนักฯ ที่เกี่ยวข้อง มีการประชุมร่วมกันระหว่างส่วนราชการภายในที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบปัญหาและอุปสรรคหรือข้อจำกัดในการมาปฏิบัติหน้าที่ มีการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายเพิ่มมากขึ้น และใช้หลักการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ 2) ด้านบุคลากร ควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่ผู้ให้บริการ นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการ พัฒนาองค์ความรู้ในแต่ละกระบวนการ พัฒนานิติกรและวิทยากรที่มีหน้าที่ต้องปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายให้มีความรู้ ทักษะ เกี่ยวกับภารกิจงานหลักงานของรัฐสภา มีการสร้างบุคลิกภาพที่เป็นเอกลักษณ์ของบุคลากรในองค์กร มีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ให้บริการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย 3) ด้านเครื่องมือและวัสดุ อุปกรณ์ ควรมีการปรับปรุงศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย จัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการ พัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลด้านกฎหมาย ให้เชื่อมโยงกับส่วนราชการทั้งภายในและภายนอก เพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน และมีระบบการจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



ABSTRACT

This study proposes the guidelines for the increase of the efficiency of the legal service center of bureau of law, at the Secretariat of the Senate. The purposes of the study are as follows: 1. To study the process of the legal service center 2. To study the problems and obstacles of the legal service center 3. To propose the suggestions for increasing the efficiency of the legal service center. This study gathers the data from the documents and the interviews with service providers and users and used why-why analysis to analyze the data.

The study shows the three major problems of the legal service center as follows; 1. Providing incorrect information 2. Providing the service belatedly 3. Providing unsatisfied service. The study proposes the following guidelines with the purpose to increase the efficiency of the legal services.

Firstly, in terms of the management there should be the integration of the legal databases. The bureau of law should establish new group that is directly responsible for the legal service center. Moreover, there should be the meeting among the relating executives and staff members in order to realize the problems, obstacles and limitations. The legal service center should publicize and promote its service increasingly to the users. Besides, they should adopt the Customer Relation Management.

Secondly, in terms of the staff, there should be the development program with the aim to provide knowledge, skills and good manners especially for the parliamentary and legal officers. The center should adopt the new technology for better service. Moreover, the staff members should create and develop new knowledge for each work process. All the service providers and stakeholders should realize the significance of the work at the legal service center.

Finally, in terms of the equipments, there should be the improvement of the legal service center as follows: producing the work manual, developing the legal network databases among the related agencies, supplying the necessary equipments, and setting the electronic system for providing service more effectively.

คำนำ	
กิตติกรรมประกาศ	
บทคัดย่อภาษาไทย	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	2
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	15
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการให้บริการ	21
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (service quality)	
แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	30
แนวความคิดและหลักการเกี่ยวกับการจัดทำฐานข้อมูล	32
แนวคิด ทฤษฎี การจัดการความรู้	36
แนวคิดทฤษฎีการทำงานเป็นทีม	39
แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาบุคลากร	43
แนวคิดและทฤษฎีการฝึกอบรม	44
บทที่ 3 โครงสร้างสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และโครงสร้างของสำนักกฎหมาย	
รวมถึงลักษณะการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย	45
แผนผังสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	46
อำนาจหน้าที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	47
ความสอดคล้องของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายกับแผนยุทธศาสตร์	
และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	47
โครงสร้างและอำนาจหน้าที่สำนักกฎหมาย	50
อัตรากำลังของสำนักกฎหมาย	55
โครงสร้างศูนย์บริการข้อมูลและกฎหมาย	56
อำนาจหน้าที่ของศูนย์บริการข้อมูลและกฎหมาย	57
ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย	57
ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา	62



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์และอภิปรายผล	65
loop การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายที่ไม่มีประสิทธิภาพ	70
แนวทางแก้ไข	74
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	85
ประวัติผู้เขียน	88

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วุฒิสภาเป็นองค์กรหนึ่งในสถาบันนิติบัญญัติของชาติควบคู่กับสภาผู้แทนราษฎร อันเป็นกลไกสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบรัฐสภา ซึ่งประกอบไปด้วยสมาชิกวุฒิสภาที่มาจากผู้แทนปวงชนชาวไทย ทั้งที่มาจากการเลือกตั้งและการสรรหา ซึ่งตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับ พุทธศักราช 2550 นั้น ได้กำหนดให้วุฒิสภามีอำนาจหน้าที่สำคัญ 4 ประการ กล่าวคือ อำนาจหน้าที่ในการพิจารณาถ้อยแถลงของรัฐมนตรี อำนาจหน้าที่ในการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน อำนาจหน้าที่ในการเลือกและการให้ความเห็นชอบบุคคลขึ้นดำรงตำแหน่งสำคัญต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ในการถอดถอนบุคคลออกจากตำแหน่ง นอกอำนาจหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญแล้ว วุฒิสภายังมีบทบาทสำคัญอื่น ๆ ในการให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งบทบาทด้านต่างประเทศในการเสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับรัฐสภาของต่างประเทศ อีกด้วย

ในการขับเคลื่อนตามบทบาทอำนาจหน้าที่ของวุฒิสภาดังกล่าวนี้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นองค์กรสนับสนุนงานการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของวุฒิสภา โดยมีภารกิจและกิจกรรมด้านต่าง ๆ อาทิ หน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับงานด้านวิชาการและธุรการของวุฒิสภา การสนับสนุน ส่งเสริม และเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยเฉพาะบทบาทการดำเนินงานทางด้านนิติบัญญัติตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญฯ ของวุฒิสภา ที่มีความต้องการจากสมาชิกเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาต้องมีการปรับโครงสร้างเพื่อสนับสนุนการให้บริการงานวิชาการด้านกฎหมาย จึงได้มีสำนักกฎหมายเพิ่มขึ้นตามประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546 กำหนดให้สำนักกฎหมายเป็นหน่วยงานระดับสำนัก โดยมีผู้อำนวยการซึ่งเป็นผู้บริหารระดับ 9 เป็นผู้บังคับบัญชา โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับดำเนินจัดทำข้อมูล ข้อเสนอแนะและให้บริการทางกฎหมาย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการของวุฒิสภา ข้าราชการและบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานวุฒิสภา

ต่อมาสำนักกฎหมายได้จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีที่ทำการอยู่ ณ อาคารรัฐสภา 2 ชั้น 1 เพื่อแก้ไขปัญหาในด้านผู้ใช้บริการไม่สามารถขอใช้บริการจากสำนักกฎหมายได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากข้าราชการสำนักกฎหมายปฏิบัติราชการประจำ ณ อาคารสุขประพฤติ เขตบางซื่อ ซึ่งเดินทางไกล จากอาคารรัฐสภา 2 โดยการให้บริการทางกฎหมายของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ซึ่งนับเป็นกระบวนการหนึ่งที่สามารถตอบสนองพันธกิจ และการให้บริการต่อสมาชิกวุฒิสภา และกรรมาธิการวุฒิสภา โดยกระบวนการดังกล่าวมีแนวคิดที่จะทำให้สมาชิกวุฒิสภาและกรรมาธิการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องชัดเจนในการรับบริการข้อมูลทางวิชาการด้านกฎหมาย เพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ รวมทั้งสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ

งานด้านนิติบัญญัติ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตลอดจนการสร้างความพึงพอใจในการรับบริการข้อมูลทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นมาตรฐาน และเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิกวุฒิสภาและผู้รับบริการต่อไป

ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญในการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ควรมีการศึกษาถึงปัญหาและสาเหตุที่ทำให้เกิดสภาพการให้บริการที่อาจจะขาดประสิทธิภาพ เพื่อจะได้หาวิธีป้องกันและเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ณ ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ
2. สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการที่ยังขาดประสิทธิภาพ
3. มีแนวทางปรับปรุงการให้บริการในศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย

ขอบเขตของการศึกษา

เป็นการศึกษาการปฏิบัติงานเฉพาะการให้บริการ ณ ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ของสำนักกฎหมาย ภายในปีงบประมาณ 2555

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ณ ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ที่รวดเร็ว ถูกต้อง และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการทางกฎหมายของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย

ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ภายใต้การดำเนินงานของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลด้านกฎหมายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในด้านนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญสำหรับสมาชิกวุฒิสภาและกรรมการ โดยเฉพาะการให้บริการในด้าน การให้คำปรึกษา แนะนำ เสนอความเห็น และตอบข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมาย การให้บริการค้นคว้าและจัดทำข้อมูลเพื่อให้บริการทางกฎหมาย ตลอดจนการพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมร่างกฎหมายตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาหรือกรรมการแล้วแต่กรณี



LIRT

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
 ผู้รับบริการ หมายถึง สมาชิกวุฒิสภา กรรมการ/อนุกรรมการบุคคลในวงงานรัฐสภา
 ประชาชนทั่วไป อื่น ๆ

วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสารวิชาการ
 งานวิจัยทางวิชาการ และประสบการณ์จากการปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายเพื่อให้
 บริการแก่ สมาชิกวุฒิสภา กรรมการ อนุกรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชนทั่วไป อื่น ๆ



Legislative Institutional Repository of Thailand

“เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารข้างบน
 จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
 มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น”

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ค้นคว้า ทบทวนเอกสารต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้จัดลำดับดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพในการให้บริการ
2. การประสานงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการ
3. การบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
5. ความพึงพอใจกับประสิทธิภาพในการให้บริการ
6. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการให้บริการ
7. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (service quality) และผลิตภาพในการให้บริการ (service productivity)
8. เทคนิคการบริหารของบริษัทเอกชนที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC : Thailand Quality Class) จากสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2554
9. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
10. แนวความคิดและหลักการเกี่ยวกับการจัดทำฐานข้อมูล
11. แนวคิด ทฤษฎี การจัดการความรู้
12. ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้
13. แนวคิด ทฤษฎีการทำงานเป็นทีม
14. แนวความคิดและทฤษฎีการพัฒนาบุคลากร
15. แนวความคิดและทฤษฎีการฝึกอบรม
16. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ประสิทธิภาพในการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปจะกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือเมื่อมีผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ และประสิทธิภาพหมายถึงความสามารถที่จะทำให้เกิดความสำเร็จตามความประสงค์โดยใช้ความพยายามเพียงเล็กน้อยก็สามารถทำให้งานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งในส่วนของความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ได้มีผู้ให้ความหมายต่างๆ ไว้ที่สำคัญมีดังนี้

ความหมายของประสิทธิภาพ

เอลมอร์ (Elmore 1993 : 23 - 24) กล่าวว่าตัวแบบการพัฒนาระบบการมีฐานคิดว่า คนจะมีประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด ถ้าได้รับผิตชอบควบคุมการทำงานที่เขาได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ที่มีส่วนร่วม

ในกระบวนการตัดสินใจ และได้รับการตอบสนองแรงจูงใจต่าง ๆ เพียงพอต่อการเกิดพันธสัญญาในการทำงาน ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ไซมอน (Simon 1960 : 180 – 181) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าจะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงสรุปได้ว่าประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

จากสูตรดังกล่าว เมื่อนำมาพิจารณาประเมินร่วมกับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการสามารถวัดได้ใน 2 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าในเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน
2. ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

นอกจากความหมายของประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจและการบริหารงานแล้ว ไรอัน และสมิทซ์ (Ryan and Smith 1954 : 276) ยังได้พูดถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกและสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นอาจมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปจะกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือ เมื่อมีผลการปฏิบัติที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

มิลเลท (Millet 1954 : 4) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่าหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction and Benefit Produced)

เอลมอร์ และ กอฟเวเนอร์ (Elmore and Grovenor 1953 : 433) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบหมายถึงการลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างหมายถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capability) ในการผลิต การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่าเป็นประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อการผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในที่ที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพัน

ด้านการเงินที่มีอยู่แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้มีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method)

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544 : 114) กล่าวว่าคำว่าประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวม ความมีประสิทธิภาพเราจะให้หมายถึงทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรโดยรวม มีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขรวม เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2533 : 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ ความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของผู้บริหารองค์กรก็คือ งานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากลไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใด มีจุดประสงค์ใด จะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาด จะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนในสถานการณ์ต่าง ๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิด ประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 12) ได้อธิบายถึงความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการทำงานที่ต้องการให้ได้รับ ประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็พิจารณาได้จากผลงาน

รพี แก้วเจริญ และชิตยา สุวรรณชฎ (2510 : 5) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ แตกต่างจากนักวิชาการที่กล่าวมาแล้ว คือ ประสิทธิภาพหมายถึงความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าหรือความพึงพอใจ

การประสานงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการ

ความหมายของการประสานงาน (Coordination)

การประสานงานเป็นแนวความคิดซึ่งแสดงถึงความเป็นเอกภาพขององค์กร และเป็นความ พยายามที่จะให้มีพลังร่วมกันทั้งองค์กร และระหว่างองค์กร (Interorganization) ความหมาย ในเรื่องนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้แสดงความคิดเห็นไว้ที่สำคัญ ๆ ได้แก่

แมก ฟาล์แลนด์ (Mc Faland อ้างถึงใน เรื่องอุไร ช่วยชู 2540 : 13) ได้ให้ความหมายว่า การประสานงานเป็นกระบวนการและแบบแผนการดำเนินงานของกลุ่มและเอกภาพของการกระทำ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

จอร์จ (George อ้างถึงใน เรื่องอุไร ช่วยชู 2540 : 13) กล่าวว่า การประสานงาน คือ ความพยายาม ที่จะประสานจังหวะทำงานอย่างมีระเบียบ เพื่อให้ปัจจัยที่จะเกี่ยวกับเวลาและทิศทางของ การบริหารงาน และทำให้ผลการปฏิบัติงานมีลักษณะกลมกลืนและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2529 : 29) ได้ให้ความหมายของการประสานงานว่า หมายถึง การที่คนในองค์กรเดียวกันหรือหลายองค์กรได้ทำงานร่วมกันเป็นไปตามวัตถุประสงค์และแผนที่ได้

กำหนดไว้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หรือหมายถึงการช่วยกันทำงานภายใต้วัตถุประสงค์หรือแผนอันเดียวกัน ทำให้เกิดความสำเร็จตามกำหนดระยะเวลาและเกิดผลดีมีประสิทธิภาพ

การประสานงานแบ่งได้เป็น 2 กรณี คือการประสานงานภายในองค์กรและการประสานงานภายนอกระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ

1. การประสานงานภายในองค์กร หมายถึงการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในกระทรวง ทบวง กรม นั้น ๆ มีข้อพิจารณา ดังนี้คือ

1.1 เจ้าหน้าที่ในองค์กรจะต้องทราบ และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรโดยชัดแจ้งทุกคน โดยทุกคนต้องทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายนั้น ๆ

1.2 จะต้องจัดให้มีการให้ความรู้ความเข้าใจในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงาน

1.3 ต้องทำความเข้าใจว่าใครมีหน้าที่รับผิดชอบอะไร และใครจะต้องทำงานสัมพันธ์กับหน่วยงานใดและใคร

1.4 กรณีเกิดปัญหาหรือต้องการประสานงานพิเศษ อาจจัดให้มีการประชุมหรือมีการแต่งตั้งคณะกรรมการในองค์กรนั้น ๆ เพื่อระดมสมองทำงานร่วมกัน

1.5 เพื่อประโยชน์ในการประสานงาน ควรจัดให้มีการฝึกอบรมหรือสัมมนาระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันให้มีการเพิ่มพูนความรู้และความเป็นกันเองระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

1.6 ผู้บังคับบัญชาต้องควบคุมผลักดันให้มีการทำงานประสานงานกันในองค์กรนั้น โดยการออกคำสั่ง ควบคุม กำกับ ดูแล ติดตามผลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2. การประสานงานระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ หมายถึงการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่างกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งมีข้อพิจารณา ดังนี้

2.1 จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายตลอดจนแผนชั้น เพื่อให้ทราบแน่ชัดว่ามีหน่วยงานใดบ้างที่จะรับผิดชอบต่อแผนและนโยบายนี้

2.2 อาจจัดขึ้นในรูปของคณะกรรมการซึ่งแต่งตั้งจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงนโยบายหรือวิธีการต่าง ๆ ที่จะต้องทำงานประสานงานกันอย่างไร

2.3 ใช้วิธีการรวมหน่วยงานเข้าด้วยกัน จะทำให้เกิดการประสานงานกันได้ดีเป็นพิเศษ และการรวมหน่วยงานต่าง ๆ จะเป็นประโยชน์ต่อการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายและมุ่งให้การดำเนินงานอยู่ภายใต้การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาของคน ๆ เดียว และจะทำให้การบริหารงานมีเอกภาพมากที่สุด

2.4 การใช้ระบบงบประมาณ ในการกำหนดให้มีการประสานงานในกรณีที่ต้องการให้หน่วยงานหรือองค์กรที่จะต้องดำเนินการร่วมกันเพื่อให้ประหยัดงบประมาณ เช่น กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ในการท่าถนนและทางเท้า เพื่อป้องกันมิให้มีการขุดเจาะถนนและทางเท้า เพื่อการดำเนินงาน

ของหน่วยงานอื่น เช่นการประปา โทรศัพท ก็กำหนดโครงการโดยหน่วยงานทั้งสามจัดวางโครงการดำเนินงานควบคู่กันไปในคราวเดียวกัน ทั้งนี้โดยวิธีการงบประมาณมิให้หน่วยงานใดใช้งบประมาณในการติดตั้งหรือขุดเจาะ วิธีการนี้จะทำให้ประหยัดงบประมาณและเกิดความเรียบร้อยในการทำงานได้



L I R T

2.5 การฝึกอบรมหรือสัมมนาจะทำให้ข้าราชการจากหน่วยงานต่าง ๆ รู้จักคุ้นเคยกัน สร้างสัมพันธภาพอันดี ทำให้มีความเข้าใจ ร่วมมือร่วมใจในการทำงานและจะทำให้การประสานงาน ดีไปด้วย

สมาน ริงสิโยภุชฎี และสุธี สุทธิสมบุรณ์ (2540 : 81) ให้ความหมายของการประสานงาน ว่าเป็นการจัดระเบียบการทำงานเพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน ขัดแย้งกันหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ หรือกล่าว อีกนัยหนึ่งหมายถึงความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติจัดระเบียบงานให้เรียบร้อยและสอดคล้อง กลมกลืนเพื่อให้งานสมดุลงและสำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 153) กล่าวว่า การประสานงานหมายถึงความร่วมมือร่วมใจ ในการปฏิบัติ จัดระเบียบงานให้เรียบร้อย และสอดคล้องกลมกลืนกันเพื่อให้งานสมดุลงและสำเร็จ ตามเป้าหมายที่กำหนด

ผุสดี สัตยมานะ (2521 : 57) อธิบายการประสานงานว่าหมายถึงการจัดระเบียบการทำงาน เพื่อให้ส่วนต่าง ๆ เข้ามาร่วมกันและให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกันหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์นโยบายขององค์กรนั้น ๆ

หลักการประสานงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 45 – 48) ได้กล่าวไว้ว่าการประสานงานเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร โดยเกี่ยวข้องกับเรื่องที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. การประสานงานกับการประสานนโยบาย การประสานงานเป็นอุปกรณ์อันสำคัญในอันที่ จะก่อให้เกิดเอกภาพของการบริหารงาน (Unity of Administration) ตามความมุ่งหมายหลักของ การบริหารองค์การ เพราะการจัดระเบียบและแบ่งงานนั้นจะต้องดำเนินไปตามความมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ของนโยบายและแผน ดังนั้นการประสานงานจึงเป็นการปฏิบัติงานที่รวมเอานโยบาย หรือวัตถุประสงค์เข้าด้วยกัน

2. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับคน งาน และจิตใจ ทั้งนี้ก็เพราะว่าการประสานงานนั้น มิได้เพียงแต่หมายความว่าจัดให้มีการประสานงานกันเท่านั้น หากแต่ต้องชักจูง “คน” คือ ผู้ปฏิบัติงาน ทุกฝ่ายให้เข้ามาร่วมกันทำงานอย่างเป็นกลุ่ม (Team Work) โดยนัยนี้จึงเห็นได้ว่าข้อตกลงที่สำคัญยิ่ง ของการประสานงานคือ “ความร่วมมือ” ซึ่งเป็นเรื่องของจิตใจในการทำงานร่วมกัน

3. ธาตุแท้ของการประสานงานคือเวลา (Time) เวลาจัดว่าเป็นหัวใจของการประสานงาน เพราะจังหวะและระยะเวลาตลอดจนการกำหนดแผนงานและการคาดคะเนนับว่ามีความสำคัญ ต่อการประสานงาน มีตัวอย่างเป็นอันมากเช่นการประกอบรถยนต์ในโรงงานที่ใช้สายพาน Assembly Line) จะเห็นได้ว่าการกำหนดเวลาของชิ้นส่วนประกอบแต่ละชิ้น แต่ละช่วงให้เหมาะสมพอกันนั้น ช่วยให้การดำเนินงานประสานสอดคล้องกัน งานก็ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

4. การประสานงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับเทคนิคการบริหารซึ่งมีลักษณะเป็นส่วนที่ใส่เข้าไป (Input) กับส่วนที่เป็นผลออกมา (Output) สำหรับส่วนที่ใส่เข้าไปได้แก่ทรัพยากรทางการบริหาร

(Resource of Administration) เช่น คน (People) เงิน (Money) อันเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนั้น ยังมีผู้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าทรัพยากรทางการบริหารนั้นควรจะมีอำนาจหน้าที่ (Authority) เวลา (Time) ความตั้งใจทำงาน (Will) และความสะดวกต่าง ๆ (Facilities) รวมอยู่ด้วย ทั้งนี้ เพื่อหวังที่จะให้ได้ผลออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การประสานงานที่ดีต้องอาศัยการใช้เทคนิค ในทางบริหารรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดให้มีการวางแผน (Planing) ที่ดี จัดให้มีแผนผังขององค์การ (Organization) แผนผังเกี่ยวกับหน้าที่การงาน (Functional Chart) แผนผังเกี่ยวกับการเคลื่อนไหว ของงาน (Process of Work Flow Chart) สิ่งเหล่านี้จะเป็นเครื่องช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบแบบแผนและลักษณะงาน การขัดแย้งก็จะลดน้อยลง ขณะเดียวกันการประสานงาน ก็จะดีขึ้นด้วย

5. การประสานงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการสื่อข้อความ หลักการสำคัญประการหนึ่ง ในการบริหารงานคือบุคคลหรือหน่วยงานอื่นจะให้ความร่วมมือประสานงานกับเราได้ ต่อเมื่อ เขามีความเข้าใจในวัตถุประสงค์หรือความต้องการนั้น ๆ กระจ่างดีแล้ว ลักษณะของการสื่อข้อความที่ดี จะต้องเป็นการสื่อข้อความสองทาง (Two – way Communication) ทั้งนี้ เพื่อจะให้เกิดความเข้าใจ อันดีต่อกัน

6. การประสานงานเป็นการประสานความคิดเห็น การน้อมนำหรือผสมผสานความคิดเห็น ของสมาชิกในกลุ่มหรือผู้ร่วมงาน ให้มีความสอดคล้องต้องกัน เป็นปัจจัยสำคัญของการประสานงาน ดังนั้น การใช้ภาวะผู้นำของนักบริหารที่ผสมผสานความคิดเห็นของกลุ่มจึงเป็นเรื่องสำคัญ และมีใช้ เพียงแต่ตะล่อมให้ผู้อื่นมีความคิดเห็นสอดคล้องตามเท่านั้น

7. การประสานงานมีอยู่ทุกระดับชั้น การประสานงานย่อมมีอยู่ทุกระดับชั้นของการบังคับบัญชา ทั้งในรูปพิธีการ (Formal) และไม่เป็นพิธีการ (Informal) การประสานงานจะทวีความสำคัญยิ่งขึ้น ถ้าองค์กรขยายใหญ่โตขึ้นและการประสานงานก็ควรต้องจัดให้มีขึ้นทุกระดับชั้น เพราะการขาดความร่วมมือ ประสานงานแม้เพียงในระดับใดระดับหนึ่งก็ย่อมจะมีผลกระทบกระเทือนไปถึงส่วนรวมได้ด้วยเสมอ

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 324 – 330) ยังได้กล่าวถึงเทคนิคของการประสานงานภายใน องค์การว่ามีเทคนิคที่สำคัญดังนี้

1. การจัดแผนผังและกำหนดหน้าที่การงาน (Organization Structure and Function) หมายถึง การจัดแบ่งแยกงานให้เป็นไปตามลักษณะเฉพาะของงาน รวมถึงการกำหนดหน้าที่ให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการปฏิบัติก้าวท้าวและซ้ำซ้อนกัน เพื่อให้การดำเนินการในหน้าที่นั้นสอดคล้องกัน

2. จัดให้มีระบบติดต่อที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Communication System) อาจกล่าว ได้ว่าการติดต่อหรือการสื่อข้อความ เป็นมรรคของการประสานงานและมีความสำคัญอย่างแยกไม่ออก

ดังนั้น จึงควรจัดให้ระบบการติดต่อให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ป้องกันอย่าให้ไหลไป รวมอยู่ ณ ที่หนึ่งทีใดโดยเฉพาะ เพราะจะทำให้งานค้างค้ำ นอกจากนี้ ควรจัดสายการบังคับบัญชา (Chain of Authority) ให้มีลักษณะที่อำนวยความสะดวกต่อการประสานงานด้วย จะทำให้การดำเนินการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การให้มีคณะกรรมการ (Committee) การจัดการให้มีการประชุมหารือเพื่อกำหนดเป็น ระเบียบวิธีการบริหารของฝ่ายต่างๆ ให้เป็นไปในลักษณะของการประสานงานที่ดีโดยคณะกรรมการนี้ อาจเป็นคณะกรรมการที่อำนวยความสะดวกโดยตรง หรือโดยปริยายแก่การประสานงานก็ได้

4. การใช้วิธีการงบประมาณ (Budgeting) วิธีการงบประมาณการบัญชีที่คุมการใช้จ่าย หรือวิธีการควบคุมอื่น ๆ ทางการเงิน (Financial Control) เป็นเครื่องมือสำหรับควบคุมให้การปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ของแต่ละโครงการให้ประสานงานกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีเอกภาพ

5. การติดตามสอดส่องทั้งภายในและภายนอก (Follow up) การติดตามงานในหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบว่ามีข้อขัดข้องผิดพลาดอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขได้ถูกต้องและจัดให้มีการประสานงานกัน

6. การติดต่ออย่างไม่เป็นทางการ (Informal Contact) ในการปฏิบัติงานนั้นในบางครั้งบางโอกาสหากใช้วิธีปฏิบัติตามแบบแผนเกินไปก็อาจทำให้การปฏิบัติงานล่าช้าหรืออาจไม่บังเกิดผลดีแก่การปฏิบัติงาน เพื่อหลีกเลี่ยงความล่าช้าอันจะเกิดจากการติดต่ออย่างเป็นทางการและเพื่อก่อให้เกิดการประสานงานที่ดี การใช้การติดต่ออย่างไม่เป็นทางการก็ช่วยให้การดำเนินงานสามารถก้าวหน้าไปได้เร็ว

7. การใช้เจ้าหน้าที่ติดต่อเฉพาะ (Liaison Officer) งานบางประเภทมีลักษณะเป็นพิเศษหรืองานซับซ้อนจะต้องใช้บุคคลที่มีความสามารถตรงกับลักษณะงาน และมีความสามารถในการติดต่อ ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานดำเนินการต่อเนื่องและบรรลุวัตถุประสงค์โดยไม่มีอุปสรรคใด ๆ

8. การจัดให้มีการชุมนุมผู้ใต้บังคับบัญชา (Meeting) เพื่อช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบโดยชัดแจ้งถึงการกระทำเพื่อประโยชน์แก่การประสานงาน

9. จัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (Training) การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในองค์การให้มีความรู้เกี่ยวกับการทำงาน ให้มีทัศนคติที่ดีมีความคิดสร้างสรรค์ มีกำลังใจรักงาน สิ่งเหล่านั้นนับว่าสำคัญต่อพนักงานในองค์การ อันจะนำไปสู่ความร่วมมือประสานงานที่ดี

10. จัดให้มีหน่วยแนะแนวทางวิชาการ (Technical Staff) เพื่อทำการศึกษาค้นคว้าข้อขัดข้องและหาวิธีการแก้ไขปรับปรุงให้มีการประสานงานในหน่วยงานที่ดี

11. จัดให้มีการมอบหมายหน้าที่ (Delegation of Authority) เป็นการกระจายงานแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา และยังเป็นการเสริมสร้างก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีและสามัคคีในหมู่ผู้ร่วมงาน อันเป็นประโยชน์แก่การประสานงานเป็นอย่างดี

12. จัดให้มีการบำรุงขวัญ (Morale) การจัดให้คนงานหรือผู้ร่วมงานได้มีขวัญในการทำงานที่ดีเป็นหลักสำคัญอันหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานขึ้นได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพในองค์การ

การบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่ที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

นภาพร เชียงแสน (2538 : 13) ได้สรุปความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้

เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะมีกระบวนการให้บริการ

เวอร์มา (Verma อ้างถึงใน ยูพา ตังตุน 2538 : 10) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

หว่อง (Whang อ้างถึงใน ณาพร เชียงแสน 2538 : 13) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

1. ตัวบริการ (Services)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายด้วยบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทาง และต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

องค์ประกอบของการให้บริการ

กิลเบิร์ต และเบิร์ดเฮด (Gilbert and Birkhead อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร 2538 : 1 – 9) โดยมองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ



LIRT

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 : 13) มองเห็นว่าองค์ประกอบสำคัญที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม จากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งคือการมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ และสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการนั้น

หลักการให้บริการสาธารณะ มีหลักสำคัญอยู่ 5 ประการคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

ได้เสมอโดยตัวบทกฎหมาย

4. การสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดก็ตาม ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยเสมอหน้ากัน

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือการสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งก็คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร

เพนแซนสกาย และโทมัส (Penchansky and Thomas อ้างถึงใน ยุพา ตั้งตน 2538 : 13 -14) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าได้ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

หลักการที่สำคัญของการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ กุลธน ธนาพงศธร (2530 : 303) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำทำหยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประเภทของประโยชน์ และบริการที่จะจัดให้นั้นต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริการระดับสูงขององค์การ

4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้การใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

องค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาจะมีผลสะท้อนออกมาในรูปความพึงพอใจ หรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและต่อองค์การเอง

การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ (ภัทรดา ลิ้มพะสุด 2530 : 18 - 19) ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ สามารถยังผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดี

ระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์การแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์การนัยนี้จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือองค์การปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน
3. การวางตนเป็นกลาง คือ การไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความคิดเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

ซึ่งหลักทั้งสามประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของ เวบเบอร์ (Weber : 1967) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มี ความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

โคทเลอร์ (Kotler 1993 : 331) ได้ให้นิยามของการบริการว่าเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยมิได้มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอรวมกันกับสินค้าที่จับต้องได้

โกรนรูส (Gronroos 1990 : 102) กล่าวว่า การบริการคือกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม ซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธกับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

นอกจากนี้ โกรนรูส (Gronroos) ยังกล่าวเพิ่มเติมว่าคุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการอาจแบ่งเป็น 2 ส่วน (Two Basic Quality Dimension) ได้แก่

1. ให้บริการอะไร (What - Functional Quality of the Process)
2. ให้บริการอย่างไร (How - Technical Quality of the Outcome) นอกจากนี้ปัจจัยด้านภาพพจน์ (Image) ของหน่วยงานก็มีส่วนส่งเสริมให้ลูกค้ามีความรู้สึกดีได้ด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวความคิดที่เกี่ยวกับความหมายของการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ศึกษาไว้ และสามารถรวบรวมได้ ดังนี้

อัสยูธ สุธธิตวิล (2538 : 47) ได้นำเสนอหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ



LIRT

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากนัก จนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการจนมากเกินไป

จามจรี จันทรัตน์ (2543 : 24) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจจากการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะอาดที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

โกรนรูส (Gronroos) ได้ศึกษาและพบว่า การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (Experienced Quality) เกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพ (Total Perceived Service Quality) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยเกณฑ์ 6 ประการ (The six Criteria of Good Perceived Service Quality) คือ

1. เป็นมืออาชีพและมีทักษะในการให้บริการ (Professionalism and Skill)
2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior)
3. มีความสะดวกในการพบและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility)
4. มีความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability and Trustworthiness)
5. ความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์ (Recovery)
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility)

จามจรี จันทรัตน์ (2543 : 24) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ประกอบด้วย 6 ประการ ดังนี้

1. มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ รู้จักกาลเทศะ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะ มโนภาพ
2. มีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็ง มีคุณค่า
3. พุดจากระสุภาพ เรียบร้อย มีจังหวะจะโคน มีโทนเสียงน่าฟัง
4. รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
5. บริการที่มีจิตสำนึกของการให้บริการ
6. ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ

ชูศรี ออสเตเรีย (2534 : 4) จากสภาวะโลกไร้พรมแดน การเปิดการค้าเสรีและความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ทำให้วงการธุรกิจและสถาบันการเงินต่าง ๆ เติบโตและแข่งขันกันมากระบบสถาบันการเงินในอนาคตข้างหน้าจะมีโครงสร้างที่เปลี่ยนแปลงไปในสังคมไทย โดยต่างประเทศจะเข้ามา มีบทบาทในการถือครองสถาบันการเงินในประเทศมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและความเป็นมืออาชีพ ซึ่งจะสร้างความรุนแรงในการแข่งขันและการวางกลยุทธ์ที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้นประชาชนมีโอกาสและทางเลือกมากยิ่งขึ้น ความภาคภูมิใจต่อองค์กรหรือต่อตราหือของสินค้าจะลดลงและจะแสวงหาสินค้าและบริการที่ดีที่สุด ถูกที่สุด และมีประโยชน์มากที่สุด

ปัจจัยที่บ่งชี้ว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ

1. สามารถจับต้องได้ (Tangible) โดยปกติบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ทำให้การรับรู้ในคุณภาพค่อนข้างไม่ชัดเจน ดังนั้นการบริการที่ดีควรสร้างหลักฐาน (Manage evidence) ให้เห็นได้ชัดว่าบริการนั้นมีคุณภาพ หลักฐานที่จะสร้างได้แก่อาคาร อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกและบุคลากร เช่น ธนาคารมีอาคารที่มั่นคงตกแต่งสถานที่สะอาดเรียบร้อย มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีบุคลากรที่มีบุคลิกดี แต่งกายเรียบร้อย มีจำนวนเพียงพอ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ

2. น่าเชื่อถือ (Reliability) ความถูกต้องในการให้บริการ คือการที่ลูกค้าเชื่อถือไว้วางใจในการคิดคำนวณค่าบริการ การคำนวณดอกเบี้ย หรือได้รับการบริการอื่นจากธนาคารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว

3. มีความรู้ (Competence) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในธุรกิจและบริการ เช่น พนักงานที่ติดต่อประชาชน ต้องมีความรู้ในธุรกิจทุกประเภทของธนาคาร สามารถเสนอคำแนะนำประเภทของธุรกิจของธนาคารที่เหมาะสมกับลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการได้ สามารถให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ

4. มีการสนองตอบ (Responsiveness) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ ต้องแสดงถึงความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เมื่อมีการตกลงใด ๆ ไว้กับลูกค้าต้องทำตามที่ตกลงไว้ให้ได้ หากปฏิบัติไม่ได้ ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบพร้อมเหตุผลที่สมควร ไม่ปิดความรับผิดชอบรับฟังช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างสะดวกถูกต้อง รวดเร็ว

5. มีจิตใจงาม (Empathy) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้มีจิตใจงามมีความกระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการผู้อื่นเสมอ มีความเป็นมิตร ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้ความสำคัญต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

พุทธิชาติ เอกฉันท (2538) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล โดยศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า การปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล จังหวัดหนองบัวลำภู ประสบความสำเร็จอยู่ระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ รายได้ ตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการฝึกอบรมและภูมิสำเนาแต่อย่างใด จึงเป็นที่ประจักษ์ชัดว่า คณะกรรมการสภาตำบลทุกคนมีโอกาสที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกันถึงแม้ว่าจะมีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมแตกต่างกันก็ตาม สำหรับ



การศึกษาของคณะกรรมการสภาตำบลนั้น พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล

สมบูรณ์ สอนประภา (2536) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล โดยศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรการประสานงานภายในกรรมการสภาตำบลและความมีมนุษยสัมพันธ์ของคณะกรรมการสภาตำบลมีความสำคัญมากที่สุดกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจกับประสิทธิภาพในการให้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจมักจะศึกษา 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งในการศึกษาคครั้งนี้จะศึกษาในมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยมีลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ ดังนี้

วรูม (Vroom 1964 : 328) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร 2538 : 1 – 3) กล่าวว่าทัศนคติหรือความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น โดยที่บุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) โดยมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) โดยพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงพอใจ

พิน ทองพูน (2529 : 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกชอบยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการสนองตอบความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว, พอใจ ไม่พอใจ, สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้นความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก ซึ่งความรู้สึกพอใจของผู้ใช้บริการนี้สามารถใช้เป็นมาตรวัดอีกอย่างหนึ่งที่จะใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการได้ โดยเฉพาะการให้บริการสาธารณะ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

เชลลี (Shelly อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร 2538 : 1 – 4) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้

ให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

การวัดความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรมของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการได้ดำเนินการให้เกิดสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ ในการให้บริการของโรงพยาบาล ผู้รับบริการคือผู้ป่วย ซึ่งผู้ป่วยจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองตรงตามความคาดหวังหรือความต้องการอันจะทำให้ระดับความตึงเครียดหรือความวิตกกังวลที่เป็นผลมาจากความต้องการของผู้ป่วยก็จะลดลง ทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ (หลุย จำปาเทศ 2517 : 8) การบริหารงานหรือรูปแบบของโรงพยาบาลเมื่อผู้รับบริการมาขอรับบริการจากโรงพยาบาลนั้นผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจก็ต่อเมื่อบริการที่ได้รับนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ครบถ้วนตามที่เขาคาดหวังไว้องค์การะกอบของคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ ดังนี้ (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, 2541 :69)

1. การเข้าถึงบริการ ได้แก่การเข้าถึงด้านภูมิศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านภาษา และการจัดการองค์การที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ป่วย เช่นระบบนัดที่ดี เวลาในการจัดให้บริการ
2. ลักษณะทางกายภาพ หมายถึงบริการที่ไม่เกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลทางด้านคลินิกแต่จะช่วยให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากขึ้น ได้แก่ความสวยงาม ความสะอาดสบาย ความเป็นส่วนตัว เสียงเพลงดนตรี การให้ความรู้สึกหย่อนใจด้วยวิธีต่าง ๆ
3. คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและการที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งด้านที่เป็นการแสดงความต้องการของผู้มารับบริการและด้านคำแนะนำที่ผู้มารับบริการได้รับประโยชน์ ทั้งนี้ โดยอาศัยการให้ความเคารพความสุภาพ การฟัง และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การตอบสนองอย่างเหมาะสมและการแสดงความเห็นอกเห็นใจ
4. คุณภาพด้านเทคนิคบริการ หมายถึง การให้บริการทางคลินิกสอดคล้องกับสภาพของผู้ป่วยเพื่อให้ผู้ป่วยคืนสภาพปกติอย่างรวดเร็วและปลอดภัย และการที่ผู้ป่วยจะสามารถมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาตนเองได้ถึงระดับที่สามารถทำได้

สิ่งที่สร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการนั้น ได้แก่

1. การได้รับการต้อนรับ ดูแล เอาใจใส่และอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุกระดับด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง เรียบร้อย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



2. การมีความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพของแพทย์ และพยาบาล โดยมีความเชื่อมั่นไว้วางใจโรงพยาบาล และแพทย์ว่าจะได้รับการตรวจรักษาในสิ่งที่จำเป็นไม่มีการเอาเปรียบผู้ป่วย

3. การได้รับความสะดวกสบายและบรรยากาศของโรงพยาบาล เพื่อชดเชยความรู้สึกทุกข์ร้อนในความเจ็บป่วย เมื่อผู้ป่วยได้รับความสะดวกสบาย และอยู่ในบรรยากาศที่ดีจะทำให้มีจิตใจเบิกบานบรรยากาศและความสะดวกสบายนี้รวมถึงความสะอาดด้วย

4. การคิดค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ไม่แพงจนเกินควร

จากการศึกษาเอกสารดังกล่าวมาเบื้องต้น สามารถสรุปถึงองค์ประกอบที่แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ 5 ประการดังนี้

1. การเข้าถึงบริการที่สะดวกสบาย และเท่าเทียม
2. การได้รับความสะดวกสบายทางกายภาพ
3. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้ และผู้รับบริการ
4. การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง
5. ค่าบริการที่เหมาะสม

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

จากการศึกษาของดาลัด แก้วบัวพันธ์ (2545) เรื่อง ความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วม ค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยที่มารับบริการรักษา ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่ายของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายรวมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับและเพศ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการการรักษาแบบผู้ป่วยนอก ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน และการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการสูงขึ้น จะทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนในเครือข่ายของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่คือรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

ปัญญา เก้าพรพงศ์ (2537) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์เยาวชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยได้ศึกษาความพึงพอใจของนักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีต่อลักษณะงานพบว่ามีความพอใจและไม่พอใจ สำหรับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพอใจในด้านนโยบายและการบริหาร นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบันมีความพึงพอใจในการที่หน่วยงานมีนโยบายและวัตถุประสงค์ชัดเจนในการทำงาน และหัวหน้าศูนย์เยาวชนได้มีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับเรื่องการทำงาน หรือปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่รับทราบ มากกว่านักสังคมสงเคราะห์กลุ่มที่โอนย้าย รวมทั้ง ยังศึกษาพบว่า นักสังคมสงเคราะห์กลุ่ม ปัจจุบัน มีความเข้าใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติมากกว่ากลุ่มนักสังคมสงเคราะห์ที่โอนย้าย และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานมากที่สุดคือเรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่ง

หน้าที่การงาน อันดีบรองมาคือความชอบในงานประเภทนั้น และได้เสนอแนะว่าควรเพิ่มอัตรานักสังคมสงเคราะห์เพื่อให้การจัดกิจกรรมและการให้บริการที่มีต่อสมาชิกได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งเสริมตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ให้ก้าวหน้าในสายวิชาชีพ มีการฝึกอบรมนักสังคมสงเคราะห์ทั้งก่อนและหลังปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการให้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536, หน้า 42) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

ความสำคัญของการบริการ

การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ จะต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้นักพอใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อดูธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหาร ขององค์กรนั้น ๆ

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า (สมชาติ กิจยรรยง, 2536, หน้า 15)

หลักการสำคัญในการให้บริการ

เพื่อนำสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ๆ

2. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาคำพูด และที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรือวัจนภาษา

3. ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า การแสดงที่ดีก็คือ การมีกริยามารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกด้วยภาษากาย

4. การมีความรับผิดชอบ ต่อไปนี้เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน

5. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้อย่างไรก็ตามที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญ และกำลังใจที่ดีอีกด้วย

6. การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้ที่มีหน้าที่ในการบริการจะมีความเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการ ปัญหาที่อยู่ที่ว่าทำอะไรจึงจะให้ลูกค้า หรือผู้ที่กำลังติดต่อเกิดความศรัทธา และเชื่อถือ

7. ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้เป็นคนที่น่าไว้วางใจอีกด้วย

8. การมีสุขภาพ และสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสมบูรณ์อยู่เสมอ เมื่อมีสุขภาพกายที่ดีแล้ว สุขภาพจิตย่อมดีตามด้วย (สมชาติ กิจยรรยง, 2536, หน้า 44-57)

Weber (อ้างถึงใน Suchitra, 1986, p. 46) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ในสภาพที่เหมือนกัน

Verma (อ้างถึงใน Suchitra, 1986, p. 45) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการซึ่ง (Thomas 1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Millett (อ้างถึงใน ขวลิขิต เหล่ารุ่งกาญจน์, 2538, หน้า 15-16) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสื่อธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้อง และน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่ตลอดประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง



LIRT

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน และคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

จากการศึกษาทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจ จากการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน รวดเร็ว ถูกต้อง ต่อเนื่องในการได้รับการปฏิบัติ และเพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งได้รับการปฏิบัติที่มีความคืบหน้ามากขึ้นโดยที่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นางกัจจา ทองนิ่ม (มปป, หน้า 2) ได้สรุปหลักการเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลักการ 10s

1. S – Smooth หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่ำเสมอ แม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสียใส่ ผู้ให้บริการก็ควรพยายามข่มใจไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป

2. S – Smile หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีหน้าไม่ว่าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. S – Speak หมายถึง การพูดจาดี น้ำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการจะต้องเจอกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลาย บางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์ พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง

4. S – Small หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งการงานที่ดีกว่า มีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรยินดี และเต็มใจให้บริการ



LIRT

“เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้ จัดทำเพื่อการศึกษาระดับอุดมศึกษาเท่านั้น มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น”

5. S – Smart หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น
6. S – Special หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ
7. S – Spirit หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมเป็นผู้รับฟังที่ดี
8. S – Speed หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ
9. S – Super หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด
10. S – Save หมายถึง การประหยัด ประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้ออกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำ ถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (service quality) และผลิตภาพในการให้บริการ (service productivity)

Millet (1954, p. 13) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลัก และแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม



L I R T

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจได้ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้ วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วยการแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลอดภัย บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เดารีดการ ออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาล การให้สิ่งจูงใจลูกค้า ให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในบริการ Millet (1954, p. 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใครการให้บริการรวดเร็วทันต่อ คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการ

ของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

วเรช จันทรศร (2544) ได้ศึกษา และเสนอ การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ การปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ ต้องให้ความสำคัญ กับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพโดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่า มีการแก้ไข ปรับปรุงที่เหมาะสมหากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษ และการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละคน กลุ่ม จัดหาข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสมบูรณ์จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำ หรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการ และผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Hoffman and Bateson (2006) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงได้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นผู้นำในบริการนั้น ๆ ดังนั้น การให้บริการจึงควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ (1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย (2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน (3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน (4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ และ (5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ให้บริการ หรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไป โดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีชิ้นงานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐ มีบทบาทมากขึ้น (Rhodes, 1996)

เรวัต แสงสุริยงค์ (2547) ได้ทำการศึกษาการบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery--ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงการให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทาง จะใช้แบบใหม่หรือโทรศัพท์

โทรสาร ที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้ได้จากศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (government gateway) โดยรูปแบบของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ 4 รูปแบบ คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen--G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชนซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐบาลสู่ธุรกิจ (Government to Business--G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้าง เป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม คือ บริการจาก รัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government--G2G) เป็นการประสานระหว่างหน่วยงาน (intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ (Government to Foreign--G2X) เป็นบริการระหว่างรัฐบาล และรัฐหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุน การท่องเที่ยว

เทคนิคการบริหารของบริษัทเอกชนที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC : Thailand Quality Class) จากสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2554

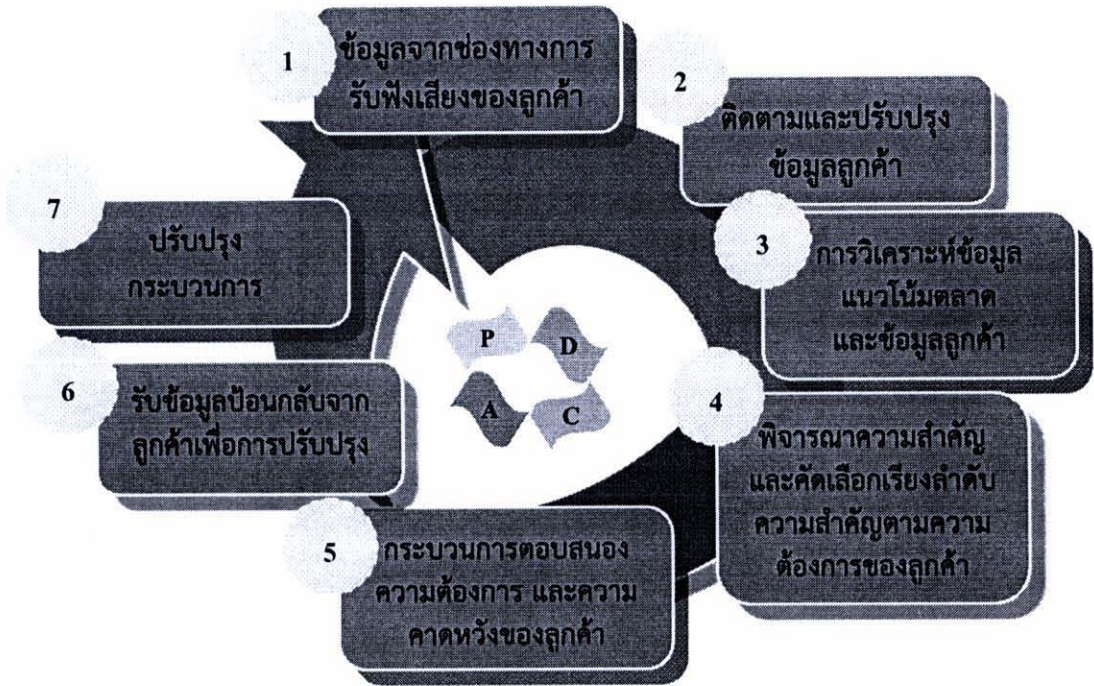
บริษัท ซีพีเอฟ ผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (CPFFP) (โรงงานแปรรูปเนื้อไก่และโรงงานอาหารแปรรูป มินบุรี1) (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2555: 25) ซึ่งเป็นหนึ่งในบริษัทที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC : Thailand Quality Class) โดยให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรมีวัฒนธรรมการมุ่งเน้นลูกค้า แบบที่เรียกว่า COMRAGE ซึ่งได้แก่

- 1) Caring : การเอาใจใส่ การแสดงความเป็นห่วงเป็นใย
- 2) Open mind : เปิดใจในการให้บริการ
- 3) Manner : ความมีมารยาท ความสุภาพทั้งกริยาและวาจา
- 4) Respective : การนอบน้อม การให้ความเคารพ
- 5) Acquaint : การให้ความคุ้นเคย การเป็นกันเอง
- 6) Devote : การทุ่มเทใจในการให้บริการ
- 7) Enthusiasm : ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2555 : 36) มีกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM : Customer Relation Management) ทำให้ลูกค้าซื้อขายกับบริษัทไทยออยล์ฯ อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนแนะนำและบอกต่อให้กับลูกค้ารายอื่น โดยมีกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ดังนี้



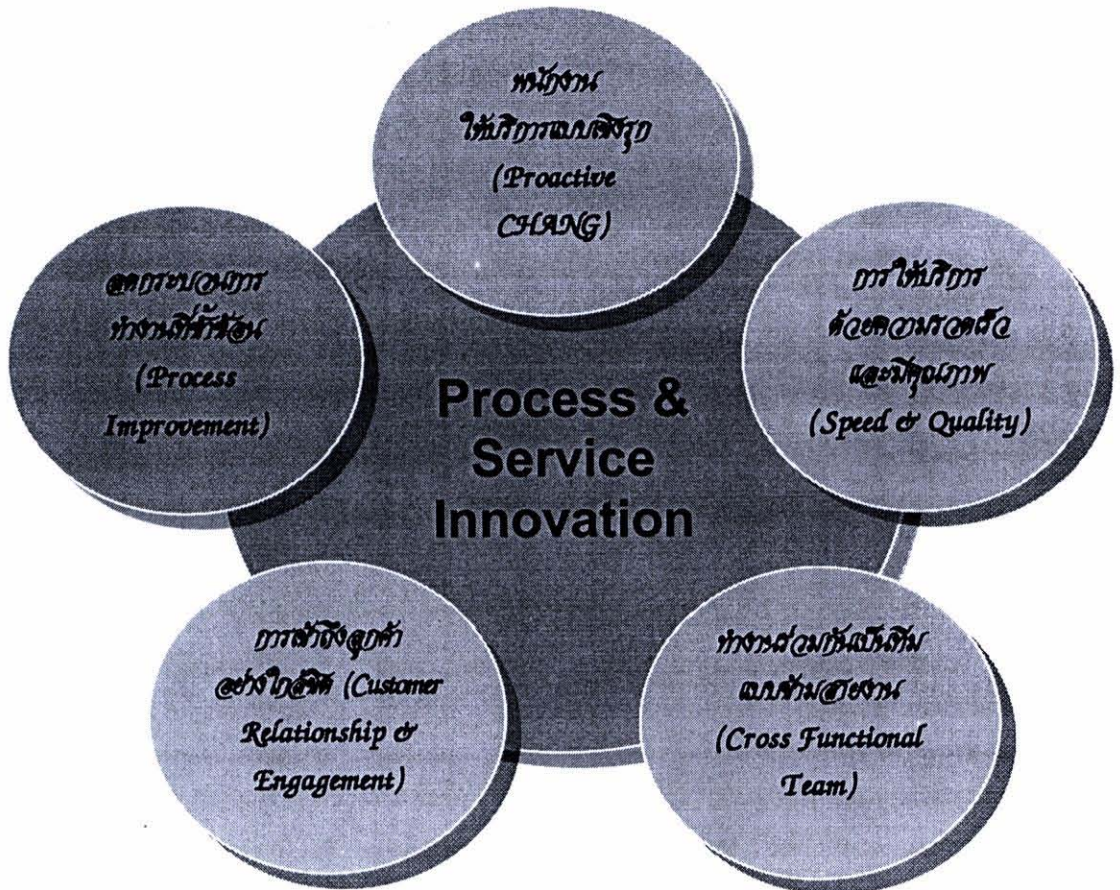
กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)



- 1) ข้อมูลจากการรับฟังเสียงของลูกค้า
- 2) ติดตามและปรับปรุงข้อมูลลูกค้า
- 3) การวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มตลาดและแนวโน้มลูกค้า
- 4) พิจารณาความสำคัญและคัดเลือกเรียงลำดับความสำคัญตามความต้องการของลูกค้า
- 5) กระบวนการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- 6) รับข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าเพื่อการปรับปรุง
- 7) ปรับปรุงกระบวนการ

บริษัท เซ็นทรัลพัฒนาเชียงใหม่ จำกัด (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2555 : 28) ได้พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานและการสนับสนุนการบริการลูกค้า (Process & Services Innovation) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด โดยมีกระบวนการดังนี้คือ

Innovation & Improvement



- 1) พนักงานให้บริการแบบเชิงรุก (Proactive CHANG)
- 2) การให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีคุณภาพ (Speed & Quality)
- 3) ทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามสายงาน (Cross Functional Team)
- 4) การเข้าถึงลูกค้าอย่างใกล้ชิด (Customer Relationship & Engagement)
- 5) ลดกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อน (Process Improvement)



แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงต่างๆ อาจอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ หรือเสียงก็ได้

สารสนเทศ (Information) หมายถึง สิ่งที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ในการวางแผน การตัดสินใจ และการคาดการณ์ในอนาคตได้

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง การรับรู้และความเข้าใจสารสนเทศจนถึงระดับที่สามารถวิเคราะห์ และสังเคราะห์ได้ คือมีความเข้าใจ (Understanding) ในองค์ประกอบต่าง ๆ จนอาจสร้างเป็นทฤษฎี หรือเป็นแบบจำลองทางความคิด และสามารถนำไปใช้เพื่อแก้ปัญหาในการดำเนินงานได้

ระบบ (System) หมายถึง กลุ่มของส่วนประกอบหรือระบบย่อยต่าง ๆ ที่มีการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งส่วนประกอบของระบบประกอบด้วย

1. การนำเข้า (Input) กิจกรรมการรวบรวมข้อมูลเข้าสู่ระบบเพื่อการประมวลผล
2. การประมวลผล (Process) การนำทรัพยากรที่ได้นำเข้าสู่ระบบมาปรับเปลี่ยนให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายเพื่อใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ
3. ผลลัพธ์ (Output) ผลผลิตจากการประมวลผล โดยทั่วไปอยู่ในรูปของเอกสารหรือรายงานสารสนเทศ
4. ข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) ผลลัพธ์ได้จากการประมวลผลไปปรับปรุงการนำข้อมูลเข้าและกิจกรรมการประมวลผล

ระบบสารสนเทศ (Information System)

เป็นการนำองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันของระบบมาใช้ในการรวบรวม บันทึกประมวลผล และแจกจ่ายสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผน ควบคุม จัดการและสนับสนุนการตัดสินใจ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS) หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลการประมวลผลและการสร้างสารสนเทศขึ้นมาเพื่อช่วยในการตัดสินใจ การประสานงาน และการควบคุม

สาเหตุที่ทำให้เกิดสารสนเทศ

1. พัฒนาการของความรู้ สิ่งประดิษฐ์ หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ
2. พัฒนาการของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
3. การพัฒนาด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร
4. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการพิมพ์
5. ความจำเป็นในการใช้สารสนเทศ

ลักษณะของสารสนเทศ

1. ถูกต้องแม่นยำ (Accurate)
2. สมบูรณ์ครบถ้วน (Complete)

3. เข้าใจง่าย (Simple)
4. ทันต่อเวลา (Timely)
5. เชื่อถือได้ (Reliable)
6. คู้มราคา (Economical)
7. ตรวจสอบได้ (Verifiable)
8. ยืดหยุ่น (Flexible)
9. สอดคล้องกับความต้องการ (Relevant)
10. สะดวกในการเข้าถึง (Accessible)
11. ปลอดภัย (Secure)

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware)
2. ซอฟต์แวร์ (Software)
3. ข้อมูล (Data)
4. การสื่อสารและเครือข่าย (Telecommunication)
5. กระบวนการทำงาน (Procedure)
6. บุคลากร (People)

ความสำคัญของสารสนเทศ

องค์กรต่าง ๆ ได้พัฒนาแผนงานและกลยุทธ์ด้านสารสนเทศเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจและความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานธุรกิจ

1. การทำท่ายของเศรษฐกิจโลก สารสนเทศ คือ อำนาจ และการรู้จักคู่แข่ง และลูกค้า เป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานธุรกิจประสบความสำเร็จ

2. การแข่งขันทางการค้า จากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมที่ไร้ขีดจำกัด และการทำธุรกิจมีความเป็นอิสระมากขึ้น ส่งผลให้การแข่งขันทางการค้ามีความรุนแรงมากขึ้น

3. การขยายเครือข่ายทางการค้า การเปลี่ยนแปลงค่านิยมและวัฒนธรรมการบริโภคสินค้าของผู้บริโภคทำให้การดำเนินงานธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ ต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นของผู้บริโภค รูปแบบธุรกิจที่แต่เดิมมีการซื้อ-ขายและให้บริการภายในประเทศที่ผลิตสินค้าเท่านั้นได้มีการขยายตลาดไปยังสาขาต่าง ๆ รูปแบบที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายคือ ธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise) และธุรกิจออนไลน์ในลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

4. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศกระจายไปยังผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็ว ทำให้แต่ละองค์กรต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีทันสมัยมาประยุกต์เพื่อการพัฒนาสารสนเทศให้มีคุณภาพ เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจให้บริการลูกค้าและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน



ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

1. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ช่วยสร้างทางเลือกในการแข่งขัน
3. ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ
4. ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิต

แนวความคิดและหลักการเกี่ยวกับการจัดทำฐานข้อมูล

สมจิตร อาจอินทร์ และ งามนิจ อาจอินทร์, (๒๕๔๙:น. ๒ - ๓๙.), สัมฤทธิ์ วงศ์เด่นดวง (๒๕๔๗ : น. ๓ - ๒๐),และโอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (๒๕๔๕ : น. ๑๔ - ๔๒.) ได้สรุปหลักการเกี่ยวกับการจัดทำฐานข้อมูล ไว้ดังนี้

ปัจจุบันคำว่า “ฐานข้อมูล” ได้เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างสูงในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ หากหน่วยงานใดนำเทคโนโลยีฐานข้อมูลมาใช้กันอย่างย่อได้เปรียบคู่แข่งขั้น นั้นหมายถึงความสามารถในการนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลมาใช้ประโยชน์ด้วยการเรียกดูข้อมูล แสดงรายงาน รวมทั้งการนำข้อมูลมาใช้ประกอบการตัดสินใจและการวางแผน

แต่ในความเป็นจริง ฐานข้อมูลนั้นเป็นสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวและยังถือเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของมนุษย์ โดยไม่สามารถแยกออกจากกันระหว่างการทำดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ในยุคนี้ การดำเนินกิจกรรมในแต่ละวันของบุคคลได้ถูกบันทึกลงในฐานข้อมูลโดยที่เราอาจไม่รู้ตัวเลยก็เป็นได้

ดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันต่างก็เล็งเห็นถึงความสำคัญของฐานข้อมูล ซึ่งนอกจากจะเก็บบันทึกข้อมูลประจำวันของส่วนงานต่าง ๆ แล้ว ฐานข้อมูลที่จัดเก็บในแต่ละวันนี้ยังสามารถเก็บรวบรวมไว้ และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในภายหน้าได้ ซึ่งในปัจจุบันก็ได้มีการจัดเก็บฐานข้อมูลขนาดใหญ่มากซึ่งเรียกว่า “คลังข้อมูล (Data warehouse)” เพื่อเป็นข้อมูลที่ใช้สำหรับในการวิเคราะห์ข้อมูล การตัดสินใจ รวมทั้งการพยากรณ์ในเชิงธุรกิจ

การจัดการข้อมูล (Data Management)

แนวคิดในการจัดการข้อมูลได้เกิดขึ้นมานานแล้ว ซึ่งก็เป็นไปตามยุคและเทคโนโลยีในแต่ละยุคสมัย การจัดการข้อมูลได้ริเริ่มจากการบันทึกข้อมูล ซึ่งอาจเป็นการบันทึกข้อมูลลงในกระดาษ สมุด เพื่อบันทึกข้อมูลช่วยในการจดจำ หากต้องการเรียกดูข้อมูลที่เคยบันทึกไว้ ก็จะต้องพลิกหน้าหนังสือไปยังเลขหน้าที่ต้องการเพื่อดูรายละเอียดข้อมูลที่บันทึกนั้น ๆ

ต่อมาเมื่อมีข้อมูลเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ก็มีการพัฒนารูปแบบการจัดเก็บข้อมูลให้มีระบบระเบียบมากขึ้น มีการบันทึกข้อมูลลงในแฟ้มเอกสารต่าง ๆ ที่จัดไว้เป็นหมวดหมู่ มีการจัดทำสารบัญ และจำเป็นต้องมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้จัดเก็บแฟ้มเอกสารเหล่านั้นเพื่อให้เกิดความปลอดภัยยิ่งขึ้น ด้วยการมีตู้เก็บเอกสารซึ่งมีทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ให้เลือกใช้งานตามความเหมาะสมเพื่อเก็บแฟ้มเอกสารเหล่านั้น รวมทั้งอาจมีการทำดัชนีเพื่อให้การค้นหาข้อมูลมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

การจัดเก็บข้อมูลลงในแฟ้มต่าง ๆ และนำไปเก็บไว้ในตู้เอกสารอย่างมิดชิดและปลอดภัย จัดเป็นการจัดเก็บฐานข้อมูลที่ทำกันมานานจนถึงปัจจุบัน ซึ่งการจัดเก็บในลักษณะนี้จำนวนตู้เอกสารจะเพิ่ม

มากขึ้นเรื่อย ๆ การค้นหาข้อมูลย่อมทำให้เกิดความล่าช้า อันเนื่องมาจากมีผู้เก็บเอกสารและเอกสารจำนวนมากนั่นเอง

ต่อมามีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล จะช่วยได้มากในกรณีที่มีข้อมูลปริมาณมาก กล่าวคือ สามารถจัดเก็บข้อมูลได้จำนวนมากมายมหาศาล เพียงบันทึกลงในสื่อบันทึกข้อมูล เช่น ดิสก์ ฮาร์ดดิสก์ ซีดีรอมหรือเทป ซึ่งข้อมูลที่บันทึกลงในสื่อบันทึกข้อมูลดังกล่าว สามารถเทียบเท่ากับปริมาณของผู้เก็บเอกสารจำนวนมากมายมหาศาล ทั้งยังสามารถค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วกว่ามาก

ระบบแฟ้มข้อมูล (File - Based System)

การจัดเก็บข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ นอกจากจะสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมากแล้วยังทำให้การจัดเก็บข้อมูลเหล่านั้นแลดูเป็นระบบระเบียบ รวมทั้งการค้นหาข้อมูลที่มีความรวดเร็วและสามารถเรียกดูข้อมูลที่ต้องการได้ทันที

วิธีการจัดเก็บแฟ้มข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ในยุคแรก ๆ นั้นยังมีรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลคล้ายคลึงกับการจัดเก็บแฟ้มเอกสารต่าง ๆ เพียงแต่ต่างกันตรงที่ข้อมูลที่จัดเก็บนั้นถูกจัดเก็บลงในคอมพิวเตอร์ โดยแต่ละส่วนงานต่างก็มีโปรแกรมที่จัดทำขึ้นเฉพาะของตน และข้อมูลมีการจัดเก็บแยกออกจากกัน ซึ่งทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการจัดการแฟ้มข้อมูลต่าง ๆ ที่เพิ่มปริมาณมากขึ้น และเป็นการยากสำหรับการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้โดยตรง และทำให้ไม่สามารถที่จะควบคุมข้อมูลไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนได้ ซึ่งจะต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายและเนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูลที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ วิธีหนึ่งในการหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนของข้อมูลคือการแชร์ไฟล์ร่วมกันใช้งาน

ระบบฐานข้อมูล (Database System)

เมื่อระบบแฟ้มข้อมูลได้มีการใช้งานจนถึงระดับหนึ่งแล้ว ทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมายในด้านของความยืดหยุ่นและความไม่คล่องตัวในหลาย ๆ ด้าน วิวัฒนาการของเทคโนโลยีการจัดระบบข้อมูลก็ได้เกิดขึ้นใหม่ โดยมีแนวคิดที่จะจัดการข้อมูลแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพโดยรวมที่ดีกว่า รวมทั้งมีความยืดหยุ่นและคล่องตัวสูงขึ้น นั่นก็คือแนวคิดของระบบฐานข้อมูล

โดยฐานข้อมูลจะเป็นแหล่งหรือศูนย์รวมของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน มีกระบวนการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่มีแบบแผนซึ่งก่อให้เกิดฐานข้อมูลที่เป็นแหล่งรวมของข้อมูลจากแผนกต่าง ๆ และถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบภายในฐานข้อมูลชุดเดียว ผู้ใช้งานต่าง ๆ ในแต่ละแผนกสามารถใช้ข้อมูลส่วนกลางนี้เพื่อนำไปประมวลผลร่วมกันได้ และสนับสนุนการใช้ฐานข้อมูลร่วมกันทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในข้อมูล ดังเช่นระบบแฟ้มข้อมูล และแนวคิดของฐานข้อมูลนั้นสามารถช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประมวลผลด้วยวิธีแฟ้มข้อมูลได้

ข้อดีของการประมวลผลข้อมูลในฐานข้อมูล

- ๑) ความเป็นอิสระระหว่างโปรแกรมประยุกต์และข้อมูล
- ๒) ลดความซ้ำซ้อนและความขัดแย้งกันของข้อมูล

ในการประมวลผลฐานข้อมูล ข้อมูลจะมีความซ้ำซ้อนน้อยที่สุด เนื่องจากข้อมูลจะถูกเก็บอยู่เพียงที่เดียวในฐานข้อมูล ซึ่งจะเป็นการประหยัดเนื้อที่การใช้งานหน่วยเก็บข้อมูลสำรอง นอกจากนี้ถ้า

จะมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลใด ก็จะทำกับข้อมูลเพียงที่เดียวเท่านั้น ดังนั้น จึงเป็นการลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลลง ข้อมูลจะมีความถูกต้องไม่มีความขัดแย้งกันของข้อมูลเกิดขึ้น

๓) ข้อมูลมีการเก็บอยู่รวมกันและสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้

ในระบบฐานข้อมูล ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บอยู่ในที่ที่เดียวกันคือ ฐานข้อมูล โปรแกรมประยุกต์ของแต่ละระบบจะสามารถใช้งานข้อมูลภายในฐานข้อมูลร่วมกันได้ โดยออกคำสั่งผ่านทางระบบฐานข้อมูล อย่างไรก็ตาม ระบบฐานข้อมูลจะทำหน้าที่กำหนดสิทธิ์การใช้งานข้อมูลให้กับผู้ใช้แต่ละคน เพื่อป้องกันผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลนั้นเข้ามาใช้งานข้อมูลได้

๔) การควบคุมความคงสภาพของข้อมูล

ความคงสภาพ จะหมายถึง ความถูกต้อง ความคล่องจง ความสมเหตุสมผลหรือความเชื่อถือได้ของข้อมูล ซึ่งนอกจากลักษณะของข้อมูลที่ต้องมีความซ้ำซ้อนน้อยที่สุดแล้ว ความคงสภาพของข้อมูลก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน

๕) การจัดการข้อมูลในฐานข้อมูลจะทำได้ง่าย

การเขียนโปรแกรมประยุกต์ เพื่อจัดการกับข้อมูลในฐานข้อมูลไม่ว่าจะเป็นการเรียกใช้ข้อมูล การเพิ่มข้อมูล การแก้ไขข้อมูล หรือการลบข้อมูลของตารางใดภายในฐานข้อมูล จะสามารถทำได้ง่ายโดยการออกคำสั่งผ่านทางระบบฐานข้อมูล ทำให้การเขียนโปรแกรมประยุกต์มีความสะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้เขียนโปรแกรมไม่ต้องยุ่งเกี่ยวหรือสนใจว่าในทางกายภาพข้อมูลถูกเก็บอยู่อย่างไรในดิสก์ หรือแม้แต่วิธีการในการจัดการกับข้อมูลไม่ต้องสนใจว่าใช้วิธีแบบแฟ้มดัชนี หรือแบบแฟ้มเรียงลำดับเชิงดัชนี เป็นต้น ผู้ใช้เพียงออกคำสั่งง่าย ๆ ในการ เรียกใช้ข้อมูล เพิ่มข้อมูล ปรับปรุงข้อมูล หรือลบข้อมูลผ่านทางระบบฐานข้อมูลแทน ทำให้นักพัฒนาระบบมีเวลาในการพัฒนาตรรกะในตัวของโปรแกรมประยุกต์มากยิ่งขึ้น

๖) การควบคุมการใช้งานฐานข้อมูลของผู้ใช้งานหลายคน

ในระบบฐานข้อมูลที่มีผู้ใช้งานหลายคน การควบคุมการใช้งานฐานข้อมูลเป็นเรื่องที่สำคัญ ระบบฐานข้อมูลจะมีผู้ควบคุมฐานข้อมูลคือ Database Administrator เป็นผู้ควบคุมและบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลทั้งหมด รวมถึงการจัดการกับโครงสร้างฐานข้อมูล เช่น การสร้างฐานข้อมูลหรือการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างข้อมูลภายในฐานข้อมูล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่กำหนดสิทธิ์การเข้าไปใช้งานฐานข้อมูลในกรณีที่มีผู้ใช้งานหลายคนว่าจะให้ผู้ใดเข้าไปใช้ฐานข้อมูลได้บ้างและสามารถใช้งานฐานข้อมูลได้ในระดับใด

ระบบฐานข้อมูล (Database Systems)

จากที่กล่าวไปแล้วข้างต้นว่า “ฐานข้อมูล (Database)” หมายถึง กลุ่มของแฟ้มข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกันและถูกนำมารวมกัน เช่น ฐานข้อมูลในบริษัทแห่งหนึ่ง อาจประกอบไปด้วยแฟ้มข้อมูลหลายแฟ้ม ซึ่งแต่ละแฟ้มต่างก็มีความเกี่ยวข้องกัน เช่น แฟ้มข้อมูลพนักงาน แฟ้มข้อมูลลูกค้า แฟ้มข้อมูลการขายสินค้า แฟ้มข้อมูลสินค้า เป็นต้น

เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบแฟ้มข้อมูล จึงได้มีการนำแฟ้มข้อมูลต่าง ๆ ที่เคยจัดเก็บแยกกันอยู่ภายในองค์กรมารวมกันเพื่อให้สามารถควบคุมความถูกต้อง ความซ้ำซ้อนของข้อมูล และเป็นการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ

ข้อดีของระบบฐานข้อมูล

จากการทำงานของระบบฐานข้อมูลดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ได้ส่งผลให้องค์กรสามารถจัดปัญหาทั้ง ๓ ข้อของระบบเพิ่มข้อมูลออกไปได้ ซึ่งการนำเอาระบบฐานข้อมูลมาใช้งานนั้นก่อให้เกิดผลดีดังต่อไปนี้

๑. ช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล

เป็นผลสืบเนื่องมาจากการจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดไว้ในที่เดียวกัน ไม่แยกจัดเก็บข้อมูลชุดเดียวกันไว้ในหลาย ๆ ที่หรือหลาย ๆ แผนก ทำให้ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ถูกจัดเก็บรวมกันไว้ในที่เดียวกันจะถูกจัดการด้วยระบบฐานข้อมูล เช่น การจัดเพิ่มข้อมูล การดึงข้อมูลออกมาใช้งาน การลบข้อมูล และรวมถึงการปรับปรุงข้อมูลด้วย

๒. ช่วยลดความขัดแย้งและความผิดพลาดของข้อมูล

โดยที่ระบบฐานข้อมูลจะทำหน้าที่ในการจัดการระบบและติดตามผลการทำงานต่าง ๆ ภายในฐานข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มข้อมูล การปรับปรุงข้อมูล และการลบข้อมูลให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ในทุก ๆ เพิ่มข้อมูล

๓. สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้

เป็นผลสืบเนื่องมาจากการเก็บข้อมูลรวมกันเอาไว้ในที่เดียวกัน ซึ่งในบางกรณีแต่ละหน่วยงานในองค์กรอาจมีความจำเป็นต้องดึงข้อมูลจากเพิ่มข้อมูลต่าง ๆ มาใช้งาน โดยข้อมูลที่ต้องการใช้งานนั้นอาจจะอยู่ต่างเพิ่มข้อมูลกัน

๔. สามารถกำหนดให้ข้อมูลมีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันได้

เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลไว้ในที่เดียวกัน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องกำหนดรูปแบบข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบข้อมูลก่อนการจัดเก็บ หรือรูปแบบข้อมูลที่ดึงขึ้นมาใช้งาน เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลในฐานข้อมูลสามารถเข้าใจและสื่อสารถึงความหมายเดียวกันได้

๕. สามารถกำหนดระบบความปลอดภัยให้กับข้อมูลได้

เป็นผลสืบเนื่องมาจากการทำงานของผู้ดูแลฐานข้อมูล โดยกำหนดระดับความสามารถในการเรียกใช้ข้อมูลของผู้ใช้แต่ละคนให้แตกต่างกันตามความรับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น การกำหนดสิทธิการใช้งานระบบฐานข้อมูลให้สามารถเพิ่มข้อมูล ปรับเปลี่ยนข้อมูล และรวมถึงลบข้อมูลได้ด้วย โดยการกำหนดรหัสผ่านให้กับผู้ใช้งานแต่ละคนสำหรับใช้ในการล็อกอินเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลแต่ละครั้ง ทำให้ข้อมูลมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

๖. สามารถควบคุมความคงสภาพของข้อมูลได้

สืบเนื่องมาจากการทำงานของระบบฐานข้อมูลอีกเช่นเดียวกัน โดยระบบฐานข้อมูลจะมีโปรแกรมสำหรับใช้ระบุกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการควบคุมความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการป้อนข้อมูลผิดพลาดของผู้ใช้งานเอง

๗. ช่วยให้ข้อมูลเป็นอิสระจากโปรแกรมที่ใช้งานข้อมูลนั้น

เป็นผลสืบเนื่องมาจากการจัดเก็บข้อมูลไว้ในที่เดียวกัน ซึ่งส่งผลให้ผู้พัฒนาโปรแกรมสามารถแก้ไขโครงสร้างของข้อมูล โดยไม่กระทบต่อโปรแกรมที่เรียกใช้งานข้อมูลนั้น เช่น ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนขนาดของฟิลด์ สำหรับระบบเพิ่มข้อมูลจะกระทำได้อย่าง เนื่องจากต้องเปลี่ยนแปลงตัว

โปรแกรมที่อ้างถึงฟิลด์นั้นทั้งหมด ซึ่งต่างจากการใช้ระบบฐานข้อมูลที่มีการอ้างถึงข้อมูลจะไม่ขึ้นอยู่กับโครงสร้างทางกายภาพของข้อมูล จึงไม่ส่งผลให้ต้องแก้ไขโปรแกรมที่เรียกใช้ข้อมูลนั้นมากนัก

๘. สามารถสร้างสมดุลในการใช้ข้อมูลได้

การใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลร่วมกัน ผู้ดูแลฐานข้อมูลสามารถทราบความต้องการใช้งานข้อมูลของผู้ใช้ได้ว่า ต้องการใช้ข้อมูลประเภทใด ข้อมูลใดที่ผู้ใช้ต้องใช้บ่อย ก็จัดให้มีระบบอำนวยความสะดวกให้ข้อมูลไปยังผู้ใช้ได้สะดวกและรวดเร็วเป็นพิเศษ

๙. สามารถนำเสนอข้อมูลได้ง่าย

เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไว้ในฐานข้อมูล ผู้ใช้จึงสามารถนำข้อมูลออกมาใช้งานได้โดยง่าย ไม่เสียเวลาในการรวบรวมข้อมูลที่กระจัดกระจายใหม่ อีกทั้งระบบฐานข้อมูลที่ใช้จัดการฐานข้อมูลยังมีเครื่องมือช่วยในการนำเสนอข้อมูลได้อย่างง่ายดาย รวมถึงสามารถกำหนดรูปแบบในการนำเสนอได้ตามต้องการ เช่น นำเสนอในรูปแบบของข้อความหรือกราฟ เป็นต้น

๑๐. สามารถควบคุมการเข้าถึงข้อมูลในเวลาเดียวกัน

เป็นการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลจากผู้ใช้หลายคนในเวลาเดียวกัน โดยเป็นหน้าที่ของระบบฐานข้อมูลที่จะช่วยจัดการลำดับการเข้าใช้งานฐานข้อมูลจากผู้ใช้ โดยมุ่งเน้นที่ความสำคัญในการเข้าใช้ข้อมูล เช่น การสืบค้นข้อมูล เพื่อนำข้อมูลมาใช้พิจารณาและใช้จัดทำรายงาน หรือการเข้าปรับปรุงข้อมูลภายในฐานข้อมูล เป็นต้น โดยที่จะต้องไม่ทำให้ข้อมูลเสียหาย

แนวคิด ทฤษฎี การจัดการความรู้

รูปแบบ กรอบแนวคิด และระบบการบริหารจัดการความรู้ มีผู้เสนอรูปแบบการบริหารจัดการความรู้ ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. รูปแบบการบริหารจัดการความรู้ขององค์กรธุรกิจของ Anderson and American Productivity & Quality Center (อ้างถึงใน บุญดี บุญญาภิจ, นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, ดิสพงษ์ พรชนกนาด และปรียวรรณ กรณลั่น, 2548, หน้า 187) รูปแบบการบริหารจัดการความรู้ ประกอบด้วย ความรู้เป็นแกนกลางเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับกระบวนการจัดการ ผู้บริหารในฐานะผู้นำขององค์กร การวัด การประเมิน และวัฒนธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการความรู้ขององค์กร

2. โครงสร้างการบริหารจัดการความรู้โดยใช้ฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามโครงสร้างนี้ องค์ประกอบของการจัดการความรู้ประกอบด้วย การได้มาซึ่งความรู้ (knowledge acquisition) การสรรสร้างความรู้ (knowledge creation) การเข้าถึงและใช้ความรู้ (access and use) และการเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กร (organization learning) แหล่งของข้อมูลบนฐานเทคโนโลยีนั้นได้มาจากทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

รูปแบบกิจกรรมการจัดการความรู้ของบุคลากร และองค์กร

Tannenbaum and Alliger (2000, pp. 5-6) ได้เสนอรูปแบบกิจกรรมการจัดการความรู้ที่บุคคลหรือองค์กรปฏิบัติได้ ดังนี้

1. การพัฒนาฐานข้อมูลด้านลูกค้า ปัญหาทั่วไป และทางแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

2. การบ่งชี้หรือระบุผู้เชี่ยวชาญภายใน ทำให้เกิดความชัดเจนว่าอะไรคือสิ่งที่ผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นรู้ และจัดทำสมุดรายนามของผู้ที่เป็นแหล่งทรัพยากรภายในที่สำคัญเหล่านี้ไว้ พร้อมทั้งระบุด้วยว่าจะติดต่อบุคคลเหล่านี้ได้อย่างไร

3. การนำความรู้ออกมา และจับประเด็นความรู้ที่ซ่อนอยู่ภายใน (tacit or implicit knowledge) ออกมาจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเผยแพร่ไปยังบุคคลอื่น ๆ

4. ออกแบบโครงสร้างความรู้ที่จะช่วยให้การจัดการสารสนเทศเป็นไปโดยวิธีการที่สามารถเข้าถึงได้และพร้อมต่อการนำไปประยุกต์ใช้

5. จัดประชุมเพื่อให้คนมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความคิดเห็น ทั้งแบบที่พบหน้ากัน (face to face) หรือการประชุมทางไกลผ่านระบบอินทราเน็ต (intranet) เว็บไซต์ (website) ห้องสนทนา (chat room) และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นต้น

6. การใช้เทคโนโลยีกรุปแวร์ (groupware) หรือชุดคำสั่งสำหรับกลุ่มที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน หรือแก้ปัญหาในองค์กรร่วมกัน

7. ผู้ที่ทำหน้าที่จัดการความรู้ (knowledge manager) จะต้องจับประเด็น กลั่นกรองและประกาศข้อมูลสารสนเทศออกไปภายในของเขตของความรู้ที่ได้คัดเลือกแล้ว ซึ่งผลการวิจัยของ Oh (2000, p. 36) ได้ระบุปัจจัย 3 ประการที่จำเป็นต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานที่มีความรู้ (training and development of knowledge workers) การพัฒนาหัวหน้างาน และผู้นำทีมในฐานะผู้ประสานความรู้ (development of managers and team leaders on knowledge coordinators) และการสร้างวัฒนธรรมในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (creating culture for knowledge sharing) ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของหัวหน้างาน และผู้นำทีมที่จะมีส่วนในการสนับสนุนให้การจัดการความรู้ เป็นผลสำเร็จ โดยประสานงานกันกับผู้ที่ทำหน้าที่จัดการความรู้

8. ลงมือปฏิบัติในการจำแนก ติดตาม และรักษาคนที่มีความสามารถเป็นพิเศษซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้จำเป็นต่อธุรกิจหลักขององค์กร

9. ออกแบบการฝึกอบรม และกิจกรรมอื่น ๆ ด้านการพัฒนา เพื่อประเมิน และสร้างความรู้ภายใน

10. ดำเนินการในการปฏิบัติที่เกี่ยวกับการให้รางวัล การประกาศเกียรติคุณ และการส่งเสริมที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการแบ่งปันความรู้ และจัดการไม่ให้เกิดปัญหา การกักเก็บ หรือปิดกั้นสารสนเทศ

11. สร้างสิ่งที่จะนำมาช่วยงาน และเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงานที่จะให้คนได้เข้าถึง และประยุกต์ใช้ความรู้เมื่อมีความจำเป็น

12. ขุดเจาะ (mining) ฐานข้อมูลใหญ่เกี่ยวกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ การติดต่อซื้อขายหรือผลที่ได้รับ เพื่อบ่งชี้ถึงแนวโน้ม และดึงเอากลุ่มข้อมูล หรือสารสนเทศออกมา

13. วัดและประเมินทุนทางปัญญาขององค์กร เพื่อที่จะจัดการความรู้ได้ดียิ่งขึ้น

14. จับประเด็น และวิเคราะห์สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า สิทธิพิเศษ และความต้องการจากพนักงานที่อยู่ภาคสนาม หรือที่อยู่ส่วนหน้า หรือบุคลากรด้านการบริการเพื่อให้เกิดความเข้าใจในแนวโน้มด้านลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้

Argyris and Schon (1978, p. 99) เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยในขณะนั้นใช้คำว่า การเรียนรู้ในองค์กร หรือ Organizational Learning – OL ได้ให้นิยามการเรียนรู้ในองค์กรว่า หมายถึง กระบวนการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเสมอ ๆ ในองค์กร เพื่อลดทอนในสิ่งที่เรียกว่า รูปแบบที่ผู้คนแสดงออกเป็นนิสัยเพื่อปกป้องหรือแก้ตัว (defensive routines) ให้ลดลง ส่วน Senge (1990, p. 1) ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่บุคลากรสามารถขยายขีดความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงานตามที่ปรารถนาได้อย่างต่อเนื่องเป็นองค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ เป็นองค์กรที่เต็มเปี่ยมไปด้วยแรงบันดาลใจ และเป็นองค์กรที่บุคลากรเรียนรู้วิธีการเรียนรู้ร่วมกันอย่างไม่มีวันสิ้นสุดซึ่งสอดคล้องกับ Pedler, Burgoyne, and Boydell (1991, pp. 1 - 2) เรียกองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าบริษัทแห่งการเรียนรู้ (learning company) และให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นองค์กรที่อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้แก่สมาชิกทุกคน ซึ่งสมาชิกในที่นี้หมายถึง พนักงาน ลูกค้า เจ้าของ ผู้ผลิตวัตถุดิบ ชุมชนเพื่อนบ้าน และแม้แต่คู่แข่งชั้นในบางกรณีและเป็นองค์กรที่ปฏิรูป (transformation) ตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยต้องสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่ดีและกระตุ้นทุกคนให้เรียนรู้ รวมทั้งยังต้องสร้างและค้ำประกันถึงความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานด้วย

Kramlinger (1992, p. 47) ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นองค์กรที่ประกอบด้วยโครงสร้างของปัจเจกบุคคลที่ซึ่งสมาชิกทุกระดับสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว และสามารถสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การเป็นอยู่ที่ดีและสอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร สอดคล้องกับ Dixon (1999, p. 85) ได้สรุปความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานระบบเปิดที่องค์กรจะต้องมีความสัมพันธ์กับสภาวะแวดล้อมเพื่อการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นดังนั้น องค์กรต้องมีการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล และเรียนรู้ผ่านความคิด ความเชื่อใจและความคิดเห็นร่วมกันของทีมงาน รวมทั้งจะต้องมีการตรวจสอบและขยายความคิดเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินการขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Garvin (1993, p. 80) ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นองค์กรที่มีทักษะในการสร้างการได้มาและความสามารถในการถ่ายโอนความรู้ โดยสามารถที่จะนำเอาความรู้ต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้เพื่อทำการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับ Marquardt (1996, p. 19) ให้นิยามองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่ต้องเรียนรู้อย่างเปี่ยมด้วยพลังและร่วมกัน อีกทั้งเป็นองค์กรที่มีการถ่ายทอดความรู้โดยการเก็บรวบรวม การจัดการ และการใช้ความรู้เพื่อความสำเร็จขององค์กร

Jeong (2004, p. 13) ให้นิยามองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่สามารถปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงความรู้ขององค์กร (organizational knowledge) หรือความรู้ความเข้าใจขององค์กร (organizational cognition) และพฤติกรรมขององค์กร (organizational behavior) ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น โดยที่การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้เกิดขึ้นด้วยการใช้กระบวนการการเรียนรู้ขององค์กร (organizational learning)

สอดคล้องกับ Kim (1993, p. 39) ให้ความหมายองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นองค์กรที่เพิ่มพูนความสามารถของตนเองเพื่อให้ง่เกิดการกระทำที่มีประสิทธิผล

วิโรจน์ สารรัตนะ (2545, หน้า 15) ได้ให้ความหมายองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นองค์กรที่ผู้บริหารรุ่นใหม่ต้องสร้างขึ้นและจะต้องแสดงภาวะความเป็นผู้นำในการแสวงหาโอกาสเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ ขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยความเชื่อที่ว่าหากบุคคลยิ่งเรียนรู้ก็จะยิ่งขยายขีดความสามารถของตนเองออกไป และองค์กรที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ก็จะเติบโตและพัฒนาต่อไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด และพจน าสะเพียรชัย (2546, หน้า 10) ให้ความหมายองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นองค์กรที่ทุกคนจะต้องเรียนรู้ร่วมกันและเรียนรู้อย่างมีพลังแล้วปรับเปลี่ยนตัวเองอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาให้ดีขึ้นเกี่ยวกับการแสวงหาความรู้ การจัดการกับความรู้ และการใช้ความรู้เพื่อความสำเร็จขององค์กร และองค์กรนั้นจะต้องสร้างพลังให้กับบุคคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรหรือบริษัทให้เรียนรู้ขณะทำงาน คือ การเรียนรู้ไปด้วยทำงานไปด้วย เรียนเพื่อการพัฒนาการทำงาน ใช้เทคโนโลยีเพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้และผลิตผลงานให้สูงสุดด้วย

วิจารณ์ พานิช (2549, หน้า 18) ให้ความหมายองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นองค์กรที่สามารถทำการสื่อสารเชื่อมโยงทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมร่วมกัน ทำให้บุคคลและองค์กรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และประสานเชื่อมโยงกันในลักษณะเครือข่ายการทำงานร่วมกัน (organization network) หรือที่เรียกว่า องค์กร chaordic (chaordic organization) ซึ่งมีลักษณะการทำงานคล้ายสิ่งมีชีวิต มีระบบการทำงานที่มีความสลับซับซ้อนแต่ก็มีระเบียบแบบแผนในการทำงาน

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่ใช้การเรียนรู้ (learning) เป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งเป็นการทำทุกวิถีทางเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในทุกระดับขององค์กรคือ ระดับปัจเจกบุคคลระดับกลุ่มและระดับองค์กร เพราะการเรียนรู้เป็นเครื่องมือทรงพลังที่ถูกนำมาใช้ในการเผชิญหน้ากับปัญหาต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรก้าวเดินไปสู่ความสำเร็จอย่างมั่นคงและยั่งยืน และองค์กรแห่งการเรียนรู้ถือว่า เป็นองค์กรที่ทีมงานบริหารได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและแนวความคิดที่มีต่อองค์กรตลาด คู่แข่ง รวมถึงมองว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่มีชีวิต (living company) และมีการปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่อง โดยบุคลากรภายในองค์กรถือว่าเป็นส่วนสำคัญขององค์กร และองค์กรแห่งการเรียนรู้จะให้ความสำคัญกับตัวบุคคลมากกว่าด้านการเงิน

แนวคิด ทฤษฎีการทำงานเป็นทีม

การทำงานในสมัยปัจจุบันหรือการบริหารงานแนวใหม่นี้จะทำแบบ “เข้ามาคนเดียว” หรือ “วันแมนโชว์” หรือ “ศิลปินเดี่ยว” หรือ “อัศวินม้าขาว” หรือ ...อื่น ๆ ดูจะเป็นไปได้ยาก

การทำงานเป็น “ทีม - Team”

ทีม (Team) หมายถึง บุคคลที่ทำงานร่วมกันอย่างประสานงานภายในกลุ่ม กล่าวคือ เป็นการรวมตัวของกลุ่มคนที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ

ทีมงาน (Team Work) หมายถึง กลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างจะใกล้ชิดและคงความสัมพันธ์อยู่ค่อนข้างจะถาวรซึ่งประกอบด้วยหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน โดยร่วมกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมงาน

“การทำงานเป็นทีม” เป็นความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ (3P) ได้แก่

1. มีวัตถุประสงค์ (Purpose) ต้องชัดเจน
2. มีการจัดลำดับความสำคัญ (Priority) ในการทำงาน
3. มีผลการทำงาน (Performance)

ความแตกต่างระหว่างการทำงานแบบทีมและกลุ่ม (Teams vs Groups)

การทำงานแบบกลุ่ม (Work group) คือ การรวมกลุ่มที่มีกิจกรรมร่วมเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกัน และช่วยในการตัดสินใจให้แก่สมาชิกในกลุ่มที่จะทำงานภายในขอบข่ายที่รับผิดชอบของแต่ละคนนั้น ในการทำงานของกลุ่มไม่จำเป็นที่จะต้องส่งเสริมซึ่งกันและกัน ดังนั้นจึงไม่มีการเชื่อมโยงทรัพยากรและใช้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในทางบวก นั่นคือ เราใส่การทำงานของแต่ละคนเข้าไปผลงานที่ออกรวมกันแล้วจะได้เท่ากับที่ใส่เข้าไป หรืออาจจะน้อยกว่าก็ได้

การทำงานแบบทีม (Work teams) เป็นการทำงานร่วมกันและส่งเสริมกันไปในทางบวก ผลงานรวมของทีมที่ได้ออกมาแล้วจะมากกว่าผลงานรวมของแต่ละคนมารวมกัน

ชนิดของทีมงาน

การแบ่งทีมในองค์กรสามารถที่จะแบ่งประเภท ตามวัตถุประสงค์ได้ 4 รูปแบบคือ

1. ทีมแก้ปัญหา (Problem - Solving Teams) ประกอบด้วยกลุ่มของพนักงาน และผู้บริหาร ซึ่งเข้ามารวมกลุ่มด้วยความสมัครใจ และประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอเพื่ออภิปรายหาวิธีการสำหรับการแก้ปัญหา โดยทั่วไปทีมแก้ปัญหามีหน้าที่เพียงให้คำแนะนำเท่านั้น แต่จะไม่มีอำนาจที่จะทำให้เกิดการกระทำ ตามคำแนะนำ ตัวอย่างของทีมแก้ปัญหานั้นมีชื่อว่าทีม QC (Quality Circles)

2. ทีมบริหารตนเอง (Self - Managed Teams) หมายถึง ทีมที่สมาชิกทุกคนล้วนรับผิดชอบต่อลักษณะทั้งหมดของการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง โดยเป็นอิสระจากฝ่ายบริหารซึ่งสมาชิกจะปฏิบัติงานโดยทั่วไป มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับงาน ทีมบริหารตนเองสามารถที่จะเลือกสมาชิกผู้ร่วมทีม และสามารถให้สมาชิกมีการตรวจสอบซึ่งกันและกัน

3. ทีมที่ทำงานข้ามหน้าที่กัน (Cross - Function Teams) เป็นการประสมประสานข้ามหน้าที่งาน ความสามารถในการตั้งทรัพยากรบุคคลผนวกเข้าด้วยกันจากหน้าที่ทางธุรกิจที่แตกต่างกัน เพื่อสร้างสมรรถภาพในด้านความแตกต่าง โดยเป็นการใช้กำลังแรงงาน ตั้งเป็นทีมข้ามหน้าที่ชั่วคราวซึ่งมีลักษณะคล้ายกับคณะกรรมการ (Committees) เข้ามาเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน, พัฒนาความคิดใหม่ ๆ ร่วมมือกันแก้ปัญหาและทำโครงการที่ซับซ้อน ทีมข้ามหน้าที่ ต้องการเวลามากเพื่อสมาชิกจะต้องเรียนรู้งานที่แตกต่าง ซับซ้อน และต้องใช้เวลาในการสร้างความไว้วางใจ และสร้างการทำงานเป็นทีมเนื่องจากแต่ละคนมาจากภูมิหลังที่แตกต่างกัน



L I R T

4. ทีมเสมือนจริง (Virtual Teams) ลักษณะการทำงานจะเป็นทีม แต่สภาพการทำงานจะแยกกันอยู่ ดังนั้นจึงต้องการระบบในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันที่มีประสิทธิภาพซึ่งอาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทีมจะมุ่งเน้นความสำเร็จของงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานร่วมกัน แต่จะมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ด้านความรู้สึกทางสังคมในระดับต่ำ

ข้อควรระวัง : การทำงานเป็นทีมไม่ได้เป็นคำตอบในการแก้ไขปัญหาเสมอไป เนื่องจากการทำงานเป็นทีมต้องใช้เวลาและทรัพยากรมากกว่าการทำงานคนเดียว ยกตัวอย่างเช่น

- ต้องเพิ่มการติดต่อสื่อสารมากขึ้น
- ต้องบริหารความขัดแย้งระหว่างกัน
- ต้องมีการจัดการประชุม
- ต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่ม

อย่างไรก็ตามในบางกรณีผลประโยชน์ที่ได้จากการทำงานเป็นทีมก็จะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า ดังนั้น ผู้บริหารต้องทำการประเมินว่างานใดควรทำคนเดียว และงานประเภทใดที่ต้องใช้ความร่วมมือของทีม

คำถาม 3 ข้อ เพื่อดูว่าควรใช้วิธีการทำงานเป็นทีมในการทำงานหรือไม่

1. งานนั้นสามารถทำได้ดีขึ้นหรือไม่ หากใช้คนมากกว่าหนึ่งคน
2. งานนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อทุกคนในกลุ่ม หรือ เพื่อคนใดคนหนึ่ง
3. การเลือกใช้ประเภทของทีมให้เหมาะสมกับสถานการณ์

การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

1. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ต้องการทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จที่คาดหวังไว้ในการดำเนินงานให้เป็นไปตามภารกิจขององค์การ

- การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ดี โดยให้ผู้นำและสมาชิกภายในทีม มีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและวัตถุประสงค์ร่วมกัน ควรกำหนดจุดมุ่งหมายไว้ให้ชัดเจนที่ผลงานมากกว่าการกระทำ

- ประโยชน์ของการกำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ใช้เป็นเครื่องมือในการรวมพลังในการทำงาน และใช้เป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในงาน

- คุณลักษณะของวัตถุประสงค์ที่ดี คือ เขียนเป็นสายลักษณ์อักษร เข้าใจได้ง่ายสามารถปฏิบัติได้จริง ไม่ขัดต่อข้อบังคับและนโยบายอื่นๆในหน่วยงาน

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา เป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ สมาชิกในทีมจะต้องการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา แก้ปัญหาอย่างเต็มใจและจริงจัง การแสดงความคิดเห็นของสมาชิกในทีมจะต้องปลอดภัย พูดคุยถึงปัญหาอย่างสบายใจ เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบหรือไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่นจุดด้อยและอารมณ์ รวมทั้งความรู้สึก ความสนใจในเสียใจคือ

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน สมาชิกในทีมจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกันโดยที่แต่ละคนมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่ต้องกลัวว่าได้รับผลร้ายที่จะมีต่อเนื่องมาภายหลัง สามารถทำให้เกิดการเปิดเผยต่อกัน และกล้าที่จะเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

4. ความร่วมมือและการให้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ ผู้นำกลุ่มหรือทีมจะต้องทำงานอย่างหนักในอันที่จะทำให้เกิดความร่วมมือ ดังนี้

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันและมิบุคคลอยู่สองฝ่าย คือ ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ความร่วมมือ

เหตุผลที่ทำให้ขาดความร่วมมือไม่ช่วยเหลือกัน คือ การขัดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ หรืองานที่ขอความร่วมมือนั้น เสี่ยงภัยมากเกินไป หรือเพราะความไม่รับผิดชอบต่อผลงานส่วนรวม

4.2 การขัดแย้ง หมายถึง ความไม่ลงรอยกันตามความคิด หรือ การกระทำที่เกิดขึ้นระหว่างสองคนขึ้นไป หรือระหว่างกลุ่ม โดยมีลักษณะที่ไม่สอดคล้อง ขัดแย้ง ขัดขวางไม่ถูกกัน จึงทำให้ความคิดหรือการทํากิจกรรมร่วมกันนั้น เสียหาย หรือดำเนินไปได้ยากไม่ราบรื่นทำให้การทำงานเป็นทีมลดลงนับเป็นปัญหา อุปสรรคที่สำคัญยิ่ง

- สาเหตุของความขัดแย้ง ผลประโยชน์ขัดกัน
- ความคิดไม่ตรงกัน หรือ องค์กรขัดแย้งกัน
- ความรู้ความสามารถต่างกัน ทำให้มีลักษณะการทำงานต่างกัน
- การเรียนรู้ต่างกัน ประสบการณ์ที่มีมาไม่เหมือนกัน
- เป้าหมายต่างกัน

4.3 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะเฉพาะบุคคล การแก้ปัญหาความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีม ควรใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แปลความหรือมุ่งตัดสินความ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่แสดงตนเหนือกว่าผู้อื่น หรือไม่พูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวด เสียหน้า อับอาย เจ็บใจ หรือการพยายามพูดหาประเด็นของความขัดแย้งไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก

5. กระบวนการการทำงาน และการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม งานที่มีประสิทธิภาพนั้นทุกคนควรจะคิดถึงงานหรือคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ต่อมาควรวางแผนว่าทำอย่างไรงานจึงจะออกมาดีดังที่เราต้องการ อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายควรจะต้องมีความชัดเจนและสมาชิกทุกคนควรมีความเข้าใจในจุดมุ่งหมายของการทำงานเป็นอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนถือเป็นหัวใจสำคัญด้วยเหตุนี้จุดมุ่งหมายควรจะต้องมีความชัดเจนและสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี เพราะจะนำไปสู่แนวทางแนวทางในการทำงานว่าต้องทำ

อย่างไร จึงจะบรรลุตามเป้าหมายของงาน ให้ได้ผลของงานออกมาได้อย่างดีที่สุด การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน ผู้บริหารหรือผู้นำทีมเป็นบุคคลสำคัญในการที่จะมีส่วนในการตัดสินใจ วิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจหลายวิธีคือ ผู้บริหารตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาโดยไม่ต้องซักถามคนอื่นหรือผู้บริหารจะรับฟังความคิดเห็นก่อนตัดสินใจ กล่าวคือ ผู้บริหารยังคงตัดสินใจ

ด้วยตนเองแต่ขึ้นอยู่กับความคิดเห็นและข้อมูลอื่น ๆ ที่ผู้บริหารได้รับมาจากสมาชิกของทีม บางครั้งผู้บริหารอาจจะตัดสินใจร่วมกับทีมงานที่คัดเลือกมาโดยที่ผู้บริหารนำเอาปัญหามาให้ทีมงานอภิปรายแล้วให้ทีมงานตัดสินใจหรือทีมงาน อาจจะมอบหมายการตัดสินใจให้คนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มย่อยที่เห็นว่าเหมาะสมก็ได้

ขั้นตอนในการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 4 ขั้นตอนคือ

1. ทำความเข้าใจอย่างชัดเจนในเหตุผลสำหรับการตัดสินใจ
2. วิเคราะห์ลักษณะของปัญหาที่จะตัดสินใจ
3. ตรวจสอบทางเลือกต่างๆ ในการแก้ปัญหาโดยพิจารณาถึงผลที่อาจเกิดตามมาด้วย
4. การนำเอาผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ

6. **ภาวะผู้นำที่เหมาะสม** ผู้นำ หรือ หัวหน้าทีมควรทำหน้าที่เป็นผู้ชี้แนะประเด็นที่สำคัญในการทำงานตามบทบาทของผู้นำ คือ การแบ่งงาน กระจายงานให้สมาชิกทุกกลุ่มตามความรู้ความสามารถ สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำ ต้องพร้อมที่จะทำหน้าที่ให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย โดยการให้การสนับสนุนนำทีมให้ประสบความสำเร็จ ส่งเสริมให้มีบรรยากาศที่ดีในการทำงานเป็นทีม มีการพัฒนาบุคลากรและทีมงาน

7. **การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน** ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่ดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการ ที่ทำงานด้วยการทบทวนงานและทำให้ทีมงานได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำรู้จักคิด การได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนหรือของทีม

8. **การพัฒนาตนเอง** การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพพยายามที่จะรวบรวมทักษะต่าง ๆ ของแต่ละคน การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาคนให้มีความสามารถสูงขึ้น อันจะมีผลดีในการทำงานให้ดีขึ้น ผู้บริหารหรือผู้นำต้องมีความรู้ในการบริหารคนสามารถสอนพัฒนาคนให้

แนวความคิดและทฤษฎีการพัฒนาบุคลากร

คณิงนิง กองผาพา (2543, หน้า 13) ได้ให้ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร ได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเจตคติในการปฏิบัติงาน ปรับตัวให้ทันกับวิทยาการเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังช่วยให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานทั้งยังทำให้หน่วยงานได้รับผลผลิตเพิ่มขึ้นและลดความสิ้นเปลืองเมื่อได้รับการพัฒนาแล้วความสามารถและความประพฤติดของบุคลากรจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่หน่วยงานต้องการ

สรุปความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาบุคลากร ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อหน่วยงานเพราะทำให้บุคคลได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะและเจตคติในการปฏิบัติงาน ปรับตัวให้ทันกับวิทยาการเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังช่วยให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ทั้งยังทำให้หน่วยงานได้รับผลผลิตเพิ่มขึ้น และลดความสิ้นเปลือง เมื่อได้รับการพัฒนาแล้วความสามารถและความประพฤติดของบุคลากรจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่หน่วยงานต้องการ

สุรียา มนตรีภักดิ์ (2550) ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรในองค์กรไว้ว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถมีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น หรืออีกนัยหนึ่ง

การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะส่งเสริมและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย และวิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวความคิดและทฤษฎีการฝึกอบรม

พงค์ หรดาล (2539) การฝึกอบรม คือกระบวนการการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ ทักษะและทัศนคติอันพึงประสงค์ที่กำหนดไว้ และการฝึกอบรมจัดว่าเป็นการพัฒนาคน ให้เกิดการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

พิภพ วังเงิน (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการในการพยายามทำให้มีความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) และเจตคติ (Attitude) ที่ดี สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งพัฒนาให้เหมาะกับงานที่ได้รับ มอบหมายให้เกิดความรู้เกี่ยวกับงานนั้น และให้มีความรู้สึกเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น ๆ ด้วยจากความหมายของการฝึกอบรมพอจะสรุปได้ว่า การฝึกอบรมคือกระบวนการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะ (Skill) ความรู้และประสบการณ์ (Knowledge) ตลอดจนทัศนคติ (Attitude) ที่ถูกต้อง ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานและการปฏิบัติตนของพนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ



บทที่ 3

โครงสร้างสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และโครงสร้างของสำนักกฎหมาย รวมถึงลักษณะการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย

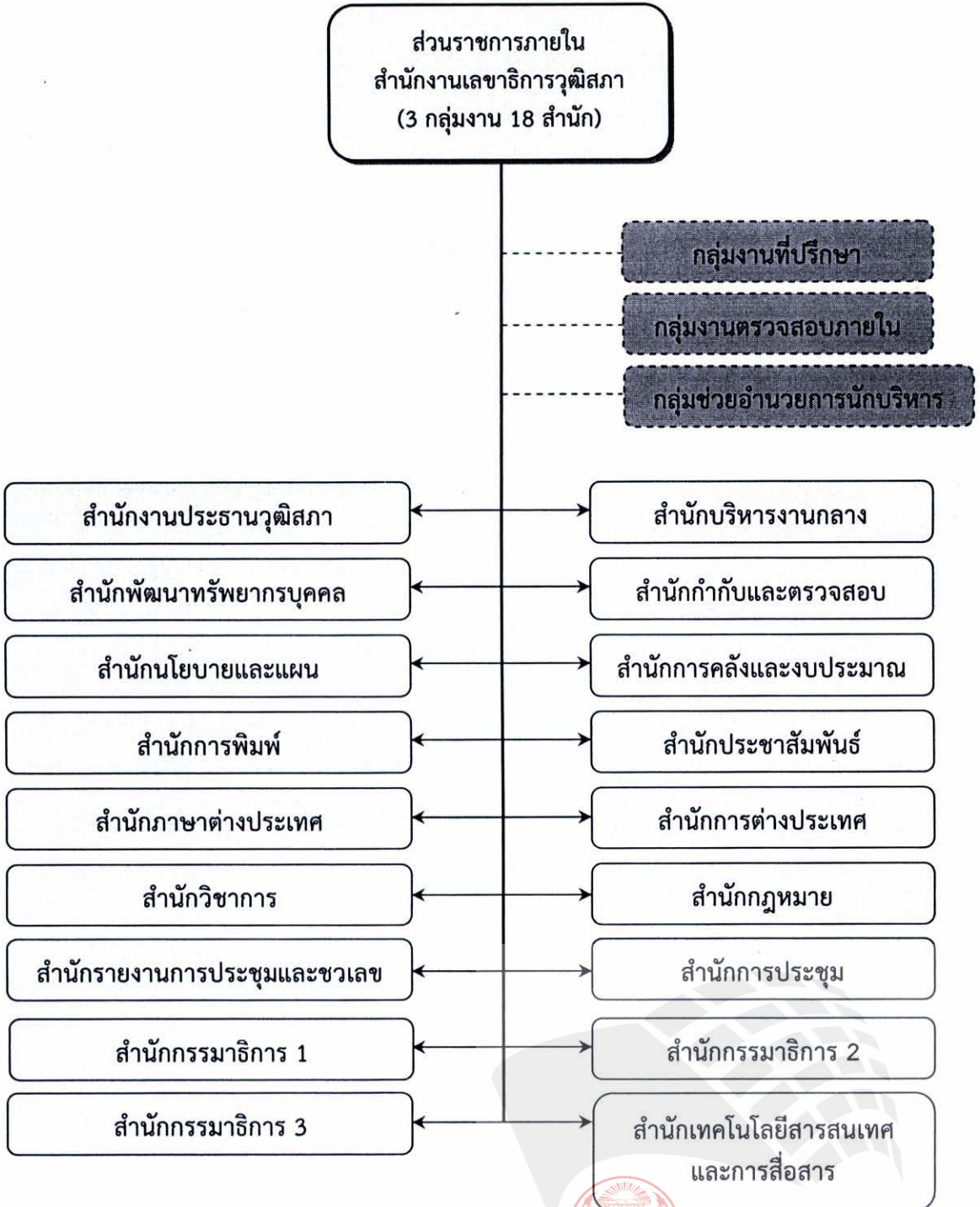
โดยที่สภานิติบัญญัติแห่งชาติทำหน้าที่รัฐสภาได้ตราพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2518 ซึ่งได้กำหนดให้มีส่วนราชการสังกัดรัฐสภา กล่าวคือ สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นโดยได้กำหนดให้สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของรัฐสภาและรักษาความสงบเรียบร้อยในบริเวณรัฐสภา มีเลขาธิการรัฐสภาเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อประธานรัฐสภาและจะให้มีรองเลขาธิการรัฐสภาเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและช่วยเลขาธิการรัฐสภาปฏิบัติราชการด้วยก็ได้ ต่อมาปี พ.ศ. 2534 สภานิติบัญญัติแห่งชาติทำหน้าที่รัฐสภา ได้มีการปรับปรุงกฎหมายของส่วนราชการในสังกัดรัฐสภาโดยให้คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภาพิจารณาปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเลขาธิการรัฐสภาและข้าราชการฝ่ายรัฐสภาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับข้าราชการประเภทอื่น ๆ และได้นำเสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาโดยคณะรัฐมนตรีได้เสนอร่างพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่..) พ.ศ. และร่างพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่..) พ.ศ. เข้าสู่การพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ซึ่งได้ลงมติเห็นชอบให้ประกาศใช้เป็นกฎหมายได้ พระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2535 โดยแยกโครงสร้างสำนักงานเลขาธิการรัฐสภาออกเป็นสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

3.1 โครงสร้างของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่ากรมและเป็นนิติบุคคล โดยมีสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานราชการสังกัดรัฐสภา การบริหารงานบุคคลกลางมีองค์กรของตนเอง คือ คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา (ก.ร.) ทำหน้าที่ในการควบคุม ดูแลสำหรับบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งเรียกว่าข้าราชการฝ่ายรัฐสภาประกอบด้วยข้าราชการรัฐสภาสามัญ และข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมืองข้าราชการรัฐสภาสามัญ คือ บุคคลผู้รับราชการในตำแหน่งประจำในส่วนสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีเลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อประธานวุฒิสภา โดยมีที่ปรึกษาด้านต่าง ๆ 6 คน และรองเลขาธิการวุฒิสภา 6 คน ช่วยบริหารกำกับดูแลการปฏิบัติราชการ ทั้งมีกลุ่มงานอิสระ 3 กลุ่มงาน ปฏิบัติงานให้โดยตรงต่อเลขาธิการวุฒิสภา คือ กลุ่มงานที่ปรึกษา กลุ่มงานตรวจสอบภายใน และกลุ่มช่วยอำนวยการนักบริหาร โดยมีการแบ่งส่วนราชการภายนอกเป็น 18 สำนัก มีหน้าที่ความรับผิดชอบครอบคลุมภารกิจและกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของวุฒิสภา ส่วนข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง คือ บุคคลผู้รับราชการในตำแหน่งการเมืองของรัฐสภา มีฐานะคล้ายคลึงข้าราชการการเมืองตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการการเมือง พ.ศ. 2518 โดยอยู่ในบังคับบัญชาของประธานรัฐสภา ประธานวุฒิสภา หรือประธานสภาผู้แทนราษฎร แล้วแต่กรณี การแต่งตั้งข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมืองดังกล่าวข้างต้น ประธานรัฐสภา ประธานวุฒิสภา หรือประธานสภาผู้แทนราษฎรแล้วแต่กรณี

แต่งตั้งบุคคลซึ่งเห็นสมควรตามเหตุผลในทางการเมือง และต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติทั่วไปที่จะเป็นข้าราชการ รัฐสภาสามัญได้ตามมาตรา 24 ยกเว้น (4) และไม่เป็นข้าราชการ ซึ่งมีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำ

แผนผังสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



3.2 อำนาจหน้าที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

โดยที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นองค์กรที่มีหน้าที่หลักในการเป็นฝ่ายเลขานุการของวุฒิสภาเพื่อให้วุฒิสภาปฏิบัติหน้าที่ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีภาระหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบงานด้านวิชาการและธุรการของวุฒิสภา
 - 1.1 งานด้านวิชาการและธุรการในการประชุมวุฒิสภา
 - 1.2 งานด้านวิชาการและธุรการในการประชุมคณะกรรมการ
2. สนับสนุน ส่งเสริม และเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยเฉพาะบทบาทการดำเนินงานทางด้านนิติบัญญัติตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญฯ ของวุฒิสภา
3. ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัยในเรื่องต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับประกอบการพิจารณาดำเนินการงานของสมาชิกวุฒิสภาตามบทบาทและอำนาจหน้าที่ของวุฒิสภา
4. ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัย รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลของนานาชาติอารยะประเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภาต่างประเทศ ของวุฒิสภา
5. ประสานงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของวุฒิสภาและสมาชิกวุฒิสภา
6. ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ประกาศและคำสั่งได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ในการสนับสนุนและส่งเสริมการปฏิบัติงานตามภารกิจของวุฒิสภา เช่น ด้านงบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น
7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่วุฒิสภามอบหมาย

3.3 ความสอดคล้องของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายกับแผนยุทธศาสตร์และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2555 – 2559)

ได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ว่า เป็นองค์กรธรรมาภิบาลที่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกวุฒิสภาและประชาชน

พันธกิจ (Mission)

1. สนับสนุนและส่งเสริมงานด้านนิติบัญญัติตามหลักธรรมาภิบาล
2. พัฒนาระบบข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ
3. พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาและประชาชน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนภารกิจในวงงานนิติบัญญัติ

ค่านิยมหลัก (Core Values)

1. ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
2. มุ่งผลสัมฤทธิ์
3. จิตบริการ
4. โปร่งใส สุจริต
5. การทำงานเป็นทีม
6. ไม่เลือกปฏิบัติ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการดำเนินงานตามพันธกิจ และบทบาทอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. รับผิดชอบงานด้านวิชาการและธุรการของวุฒิสภา
2. สนับสนุน ส่งเสริม และเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยเฉพาะบทบาทการดำเนินงานทางด้านนิติบัญญัติตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญฯ ของวุฒิสภา
3. ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัยในเรื่องต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับประกอบการพิจารณาการดำเนินงานของสมาชิกวุฒิสภาตามบทบาทและอำนาจหน้าที่ของวุฒิสภา
4. ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัย รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลของนานาอารยประเทศ ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภาต่างประเทศของวุฒิสภา
5. ประสานงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของวุฒิสภาและสมาชิกวุฒิสภา
6. ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ประกาศและคำสั่งได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในการสนับสนุนและส่งเสริมการปฏิบัติงานตามภารกิจของวุฒิสภา เช่น ด้านงบประมาณ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

จากบทบาทหน้าที่ ภารกิจและแนวคิดดังกล่าว เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจึงได้มีการพัฒนาองค์กร โดยนำเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ในการพัฒนาและบริหารจัดการองค์กร เพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร โดยดำเนินการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ที่จัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมหลัก 11 ประการ (ก.พ.ร., 1551:3) ซึ่งมาจากความเชื่อและพฤติกรรมขององค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดีหลายแห่ง ได้แก่ (1) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (2) ความรับผิดชอบต่อสังคม (3) การให้ความสำคัญกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ (5) การมุ่งเน้นอนาคต (6) ความคล่องตัว (7) การเรียนรู้ขององค์กรแต่ละบุคคล (8) การจัดการเพื่อนวัตกรรม (9) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (10) การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า (11) มุมมองในเชิงระบบ

ดังนั้น เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจึงเป็นเกณฑ์ที่องค์กรใช้ประเมินตนเองเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการมุ่งสู่ความเป็นองค์กรที่เป็นเลิศ ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ 7 หมวดด้วยกัน คือ

- หมวดที่ 1 การนำองค์กร
- หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หมวดที่ 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้
- หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ
- หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีการนำเครื่องมือการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public sector Management Quality Award : PMQA) มาใช้เพื่อการพัฒนาองค์กร เมื่อปี พ.ศ. 2552 ต่อมาสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามแผนพัฒนาองค์กรประจำปี พ.ศ. 2553-2554 และต่อเนื่องมาถึงปี พ.ศ. 2555

สาระสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเอกสารทางวิชาการ กล่าวคือ

หมวด 1 การนำองค์กร เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยมและความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการ มีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนอย่างไร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ และการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงแผนปฏิบัติราชการที่ได้จัดทำไว้ เพื่อนำไปปฏิบัติ และการวัดผลความก้าวหน้า

หมวด 3 เกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการเลือกรวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศและจัดการความรู้ได้อย่างไร



หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่าระบบงานและระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินความใส่ใจ การสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ และความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียและการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ หมวดนี้ครอบคลุมกระบวนการที่สำคัญและหน่วยงานทั้งหมด

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ ยังตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการโดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการ หรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

3.4 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่สำนักกฎหมาย

โดยที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 18 สำนัก มีหน้าที่ความรับผิดชอบครอบคลุมภารกิจและกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของวุฒิสภา สำนักกฎหมายเป็นสำนักงานหนึ่งซึ่งมีหน้าที่หลักรับผิดชอบงานวิชาการด้านกฎหมาย ตามประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546 กำหนดให้สำนักกฎหมายเป็นหน่วยงานระดับสำนัก โดยมีผู้อำนวยการสำนักซึ่งเป็นข้าราชการระดับ 9 เป็นผู้บังคับบัญชา และได้มีการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักออกเป็น 4 กลุ่มงาน ดังนี้ (ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนพิเศษ 57 ง ลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2546

3.4.1 อำนาจหน้าที่ของสำนักกฎหมาย

- (1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนัก
- (2) ดำเนินการพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขร่างกฎหมายตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา
- (3) ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยเปรียบเทียบและข้อเสนอเกี่ยวกับกฎหมายด้านความมั่นคง การเมือง การบริหาร สังคม เศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม เพื่อจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และพระราชกำหนดที่จะเข้าสู่การพิจารณาให้แก่สมาชิกวุฒิสภา และคณะกรรมการการของวุฒิสภา ได้แก่ เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ และร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญของวุฒิสภา ในวาระที่หนึ่ง เอกสารประกอบการพิจารณาพระราชกำหนด เพื่อสมาชิกวุฒิสภาใช้ศึกษาประกอบในการพิจารณาลงมติอนุมัติหรือไม่อนุมัติพระราชกำหนด เอกสารตารางเปรียบเทียบร่างพระราชบัญญัติ และร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญที่วุฒิสภาลงมติในวาระที่หนึ่งรับไว้พิจารณา

ร่างพระราชบัญญัติและร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญที่คณะกรรมการกิจการของวุฒิสภาพิจารณาเสร็จแล้ว เพื่อสมาชิกวุฒิสภาใช้ประกอบในการพิจารณา เพื่อลงมติในวาระที่สองและวาระที่สาม พร้อมทั้งดำเนินการจัดบรรยายพิเศษเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และพระราชกำหนดฉบับที่มีความสำคัญและเป็นที่น่าสนใจของสังคมที่จะเข้าสู่การพิจารณาของวุฒิสภาเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ในด้านนิติบัญญัติของสมาชิกวุฒิสภา

(4) ดำเนินการวินิจฉัย ให้คำปรึกษา แนะนำ เสนอความเห็น และตอบข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมาย และกฎหมายลำดับรองต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวงงานวุฒิสภา

(5) ดำเนินการตรวจพิจารณา ยกร่างระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนนิติกรรม และสัญญาของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

(6) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีความทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา และคดีปกครอง และประสานงานกับพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีความทั้งปวงของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่ การสอบสวนข้อเท็จจริง การสอบสวนทางวินัย และการสอบสวนอื่น

(7) ดำเนินการศึกษา ติดตาม รวบรวม และประมวลเหตุผลและเจตนารมณ์ในการนำเสนอและการพิจารณากฎหมายที่วุฒิสภาต้องพิจารณาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญ ในชั้นกระทรวง ทบวง กรม คณะกรรมการกฤษฎีกา คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา

(8) ดำเนินการติดต่อ ประสานงาน และเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนราชการ และองค์กรอิสระที่เกี่ยวข้องในการรับทราบข้อมูล ความเคลื่อนไหว และประเมินสถานการณ์อันเนื่องจากการพิจารณากฎหมายที่วุฒิสภาต้องพิจารณาตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ

(9) ดำเนินการติดตามผลการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ และร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นตอนการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรจนมีผลใช้บังคับเป็นกฎหมาย

(10) ดำเนินการศึกษ วิจัย และติดตามผลการบังคับใช้ของกฎหมายที่ได้รับความเห็นชอบของรัฐสภาและประกาศใช้บังคับ และรวบรวมเป็นข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไข หรือให้มีกฎหมายใหม่ต่อไป

(11) ดำเนินจัดทำข้อมูล ข้อเสนอแนะและให้บริการทางกฎหมายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกวุฒิสภา สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมการกิจการของวุฒิสภา ข้าราชการและบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานวุฒิสภา

(12) ดำเนินการจัดวางระบบสารบัญญัตินิติบัญญัติ และกฎหมายลำดับรองต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน

(13) ดำเนินการจัดทำเอกสารทางวิชาการกฎหมายเพื่อเผยแพร่ อาทิ หนังสืออนินติบัญญัติ บทความทางวิชาการที่เกี่ยวกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ รวมกฎหมายประจำปี ข้อบังคับการประชุมของสภา จุลสารปริทรรศน์กฎหมายและอื่น ๆ

(14) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.4.2 การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักกฎหมาย

สำนักกฎหมายแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 กลุ่มงาน ดังนี้

3.4.2.1 กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

- (1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนัก
- (2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุ ครุภัณฑ์ การเงิน และงบประมาณประจำงวดของ

สำนัก

- (3) ดำเนินการเกี่ยวกับงานงานทะเบียนและข้อมูลด้านงานบุคคลเบื้องต้นของสำนัก
- (4) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน และงบประมาณ รวมถึงการประสานงานด้าน

แผนรายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณและสถิติของสำนัก

- (5) ดำเนินงานเลขานุการและงานประชุมของสำนัก
- (6) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำและเผยแพร่เอกสาร และผลงานของสำนัก
- (7) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ

ที่ได้รับมอบหมาย

3.4.2.2 กลุ่มงานกฎหมาย 1 มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

(1) ดำเนินการพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขร่างกฎหมายด้านความมั่นคง การเมือง การบริหาร และสังคมตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา

(2) ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย เปรียบเทียบและข้อเสนอเกี่ยวกับกฎหมายด้านความมั่นคง การเมือง การบริหาร และสังคม เพื่อจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และพระราชกำหนดที่จะเข้าสู่การพิจารณาให้แก่สมาชิกวุฒิสภาและคณะกรรมการของวุฒิสภา ได้แก่ เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ และร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญของวุฒิสภา ในวาระที่หนึ่ง เอกสารประกอบการพิจารณาพระราชกำหนดเพื่อสมาชิกวุฒิสภาใช้ศึกษาประกอบในการพิจารณาลงมติอนุมัติหรือไม่อนุมัติ พระราชกำหนด เอกสารตารางเปรียบเทียบร่างพระราชบัญญัติ และร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญที่วุฒิสภาลงมติในวาระที่หนึ่งรับไว้พิจารณากับร่างพระราชบัญญัติและร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญที่คณะกรรมการของวุฒิสภาพิจารณาเสร็จแล้วเพื่อสมาชิกวุฒิสภาใช้ประกอบในการพิจารณาเพื่อลงมติในวาระที่สอง และวาระที่สาม พร้อมทั้งดำเนินการจัดบรรยายพิเศษเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และพระราชกำหนดฉบับที่มีความสำคัญ และเป็นที่น่าสนใจของสังคมที่จะเข้าสู่การพิจารณาของวุฒิสภาเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ในด้านนิติบัญญัติของสมาชิกวุฒิสภา

(3) ดำเนินการวินิจฉัย ให้คำปรึกษา แนะนำ เสนอความเห็น และตอบข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมายด้านความมั่นคง การเมือง การบริหาร และสังคมและกฎหมายลำดับรองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่สมาชิกวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวงงานวุฒิสภา



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

- (4) ดำเนินการตรวจพิจารณา ยกร่างระเบียบข้อบังคับของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- (5) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีความทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา และคดีปกครอง ตลอดจนประสานงานกับพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีความทั้งปวงของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- (6) ดำเนินการจัดทำเอกสารทางวิชาการในสาขาที่รับผิดชอบเพื่อเผยแพร่ อาทิ หนังสือนิติบัญญัติ บทความทางวิชาการที่เกี่ยวกับกฎหมายและอื่น ๆ
- (7) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.4.2.3 กลุ่มงานกฎหมาย 2 มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

- (1) ดำเนินการพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขร่างกฎหมายด้านเศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา
- (2) ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย เปรียบเทียบและข้อเสนอเกี่ยวกับกฎหมายด้านเศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม เพื่อจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และพระราชกำหนดที่จะเข้าสู่การพิจารณาให้แก่สมาชิกวุฒิสภาและคณะกรรมการการของวุฒิสภา ได้แก่ เอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ และร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญของวุฒิสภา ในวาระที่หนึ่ง เอกสารประกอบการพิจารณาพระราชกำหนดเพื่อสมาชิกวุฒิสภาใช้ศึกษาประกอบในการพิจารณา ลงมติอนุมัติหรือไม่อนุมัติ พระราชกำหนด เอกสารตารางเปรียบเทียบร่างพระราชบัญญัติ และร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญที่วุฒิสภาลงมติในวาระที่หนึ่งรับไว้พิจารณากับร่างพระราชบัญญัติและร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญที่คณะกรรมการการของวุฒิสภาพิจารณาเสร็จแล้วเพื่อสมาชิกวุฒิสภาใช้ประกอบในการพิจารณาเพื่อลงมติในวาระที่สอง และวาระที่สาม พร้อมทั้งดำเนินการจัดบรรยายพิเศษเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และพระราชกำหนดฉบับที่มีความสำคัญ และเป็นที่น่าสนใจของสังคมที่จะเข้าสู่การพิจารณาของวุฒิสภาเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ในด้านนิติบัญญัติของสมาชิกวุฒิสภา
- (3) ดำเนินการวินิจฉัย ให้คำปรึกษา แนะนำ เสนอความเห็น และตอบข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมายด้านเศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม และกฎหมายลำดับรองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่สมาชิกวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวงงานวุฒิสภา
- (4) ดำเนินการตรวจพิจารณา ยกร่าง และแก้ไขนิติกรรมและสัญญาของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- (5) ดำเนินการเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่ การสอบสวนข้อเท็จจริง การสอบสวนทางวินัย และการสอบสวนอื่น
- (6) ดำเนินการจัดทำเอกสารทางวิชาการในสาขาที่รับผิดชอบเพื่อเผยแพร่ อาทิ หนังสือนิติบัญญัติ บทความทางวิชาการที่เกี่ยวกับกฎหมายและอื่น ๆ
- (7) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.4.2.4 กลุ่มงานพัฒนากฎหมาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

(1) ดำเนินการศึกษา ติดตาม รวบรวมและประมวลเหตุผล และเจตนารมณ์ ในการนำเสนอและการพิจารณากฎหมายที่วุฒิสภาต้องพิจารณาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญ ในชั้นกระทรวง ทบวง กรม คณะกรรมการกฤษฎีกา คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา

(2) ดำเนินการติดต่อประสานงาน และเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนราชการ และองค์กรอิสระ ที่เกี่ยวข้องในการรับทราบข้อมูล ความเคลื่อนไหว และประเมินสถานการณ์อันเกี่ยวเนื่องกับการพิจารณา กฎหมายที่วุฒิสภาต้องพิจารณาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญ

(3) ดำเนินการศึกษา วิจัย และติดตามผลการบังคับใช้ของกฎหมายที่ผ่านการพิจารณาของ รัฐสภาและประกาศใช้บังคับ และรวบรวมเป็นข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขหรือให้มี กฎหมายใหม่ต่อไป

(4) ดำเนินการจัดทำข้อมูล ข้อเสนอแนะ และให้บริการทางกฎหมาย เพื่อสนับสนุนการ ปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกวุฒิสภา สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการของวุฒิสภา ข้าราชการ และบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานวุฒิสภา

(5) ดำเนินการจัดวางระบบสารบัญญัตินิติบัญญัติ และกฎหมายลำดับรองต่าง ๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขให้เป็นปัจจุบัน

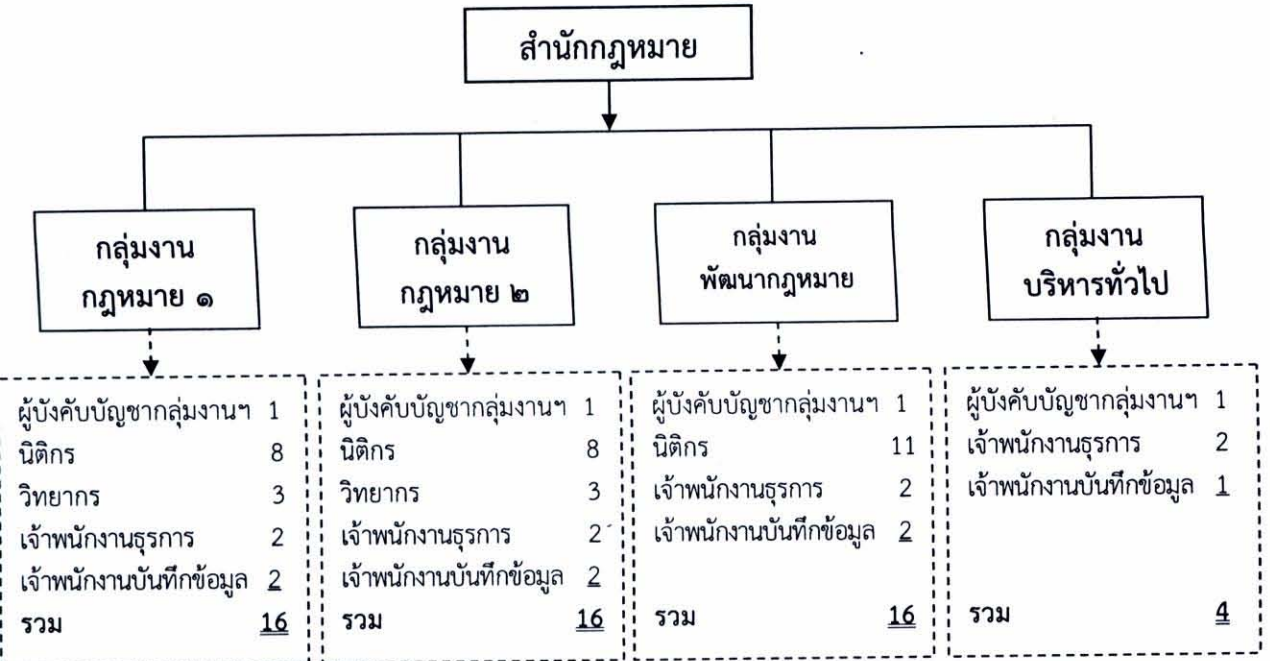
(6) ดำเนินการติดตามผลการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ และร่างพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นตอนการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรจนมีผลใช้ บังคับเป็นกฎหมาย

(7) ดำเนินจัดทำเอกสารทางวิชาการกฎหมายเพื่อเผยแพร่ อาทิ บทความทางวิชาการที่ เกี่ยวข้องกับกฎหมาย รัฐธรรมนูญ รวมกฎหมายประจำปี ข้อบังคับการประชุมของสภา จุลสาร ปรีทรรศน์ กฎหมายและอื่น ๆ

(8) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ ที่ได้รับมอบหมาย



อัตรากำลังของสำนักกฎหมาย



3.4 สถานะภาพและลักษณะงานของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย

จากเดิมที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาโดยเลขาธิการวุฒิสภามีดำริให้มีการบริการสมาชิกวุฒิสภาแบบ one stop service กล่าวคือ ให้ข้าราชการในสำนักต่าง ๆ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสมาชิกวุฒิสภามาปฏิบัติราชการร่วมกัน เพื่อให้สมาชิกวุฒิสภาได้ใช้บริการด้านต่าง ๆ ได้สะดวกยิ่งขึ้นประกอบกับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภานั้นมีเนื้อที่จำกัดจึงต้องไปเช่าอาคารอื่นเพื่อใช้เป็นทำงานข้าราชการสมาชิกวุฒิสภาจึงมีความไม่สะดวกในการติดต่อราชการ และในขั้นแรกได้มีคำสั่งบริหารภายในในสำนักต่าง ๆ ส่งข้าราชการมาประจำ ณ ศูนย์ one stop service โดยใช้พื้นที่ของสำนักประชาสัมพันธ์ในส่วนของ call center ซึ่งมีพื้นที่จำกัด สำนักที่ได้รับคำสั่งให้ส่งเจ้าหน้าที่ไปประจำได้แก่

- 1) สำนักกฎหมาย
- 2) สำนักวิชาการ
- 3) สำนักประชุม
- 4) สำนักการต่างประเทศ

แนวคิดศูนย์ one stop service ดังกล่าวได้รับความชื่นชมจากสมาชิกวุฒิสภาและจากจุดเริ่มต้นที่มีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักกฎหมาย ตำแหน่งนิติกร และวิทยากรไปปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลวิชาการด้านกฎหมายแก่สมาชิกวุฒิสภา ณ ศูนย์ Call Center อาคารรัฐสภา 2 นั้น แต่การบริการในด้านข้อมูลเชิงวิชาการกฎหมายในทุกด้านให้กับสมาชิกวุฒิสภายังมีอุปสรรคและข้อจำกัดในหลายด้าน เช่น ข้อจำกัดเกี่ยวกับสถานที่ทำงานที่คับแคบ ไม่มีที่จัดเก็บเอกสารเพื่อการสืบค้นข้อมูล ข้อจำกัดเกี่ยวกับบุคลากรที่จะต้องมีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาของกฎหมาย อีกทั้งจะต้องอยู่ปฏิบัติงาน

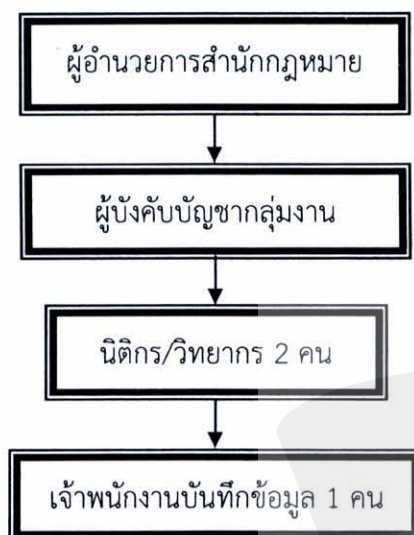


เพียงคนเดียวที่ Call Center ซึ่งไม่สามารถสนองต่อความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาได้ในเวลาอันจำกัด เพราะบางครั้งเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวไม่สามารถที่จะตัดสินใจได้เองโดยลำพัง เป็นต้น

ด้วยปัญหาในการดำเนินการดังกล่าว ในการสัมมนาเชิงปฏิบัติการของสำนักกฎหมาย เรื่อง “การดำเนินงานของสำนักกฎหมายเพื่อรองรับการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภา” ณ โรงแรมเมธาวลัย ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างวันที่ 6 – 7 เมษายน 2548 นั้น ก็ได้มีการประชุมหารือเกี่ยวกับ “มาตรการการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลด้านกฎหมายเพื่อสนับสนุนการทำงานของวุฒิสภาให้มีประสิทธิภาพ” เพื่อกำหนดแผนการและขั้นตอนในการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลด้านกฎหมายเพื่อสนับสนุนการทำงานของวุฒิสภา เป้าหมายและการให้บริการหรือภารกิจของศูนย์ข้อมูลด้านกฎหมาย รวมทั้งโครงสร้างการปฏิบัติงานด้วย หลังจากนั้นได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายสืบเนื่องต่อกันมาไม่ว่าจะเป็นเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับประจำศูนย์ตลอดจนสถานที่ซึ่งจะใช้ปฏิบัติหน้าที่ และได้เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 24 ตุลาคม 2549 - ปัจจุบัน

โดยเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การดำเนินงานของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลด้านกฎหมายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในด้านนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญสำหรับสมาชิกวุฒิสภาและกรรมการ โดยการให้บริการในด้าน การให้คำปรึกษา แนะนำ เสนอความเห็น และตอบข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมาย การให้บริการค้นคว้าและจัดทำข้อมูลเพื่อให้บริการทางกฎหมาย ตลอดจนการพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมร่างกฎหมายตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาหรือกรรมการแล้วแต่กรณี โดยปัจจุบัน ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ตั้งอยู่ ณ อาคารรัฐสภา 2 ชั้น 1

โครงสร้างศูนย์บริการข้อมูลและกฎหมาย ประกอบด้วย



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

3.5.1 อำนาจหน้าที่ของศูนย์บริการข้อมูลและกฎหมาย

1. การให้บริการให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือทางกฎหมายและระบบงานเกี่ยวกับกระบวนการนิติบัญญัติของรัฐสภา
2. การให้บริการค้นคว้าข้อมูลทางกฎหมายทุกประเภท อาทิ พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด กฎ ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ
3. การให้บริการความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมร่างกฎหมายตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา อาทิ การร่างญัตติ การร่างคำแปรญัตติ และการร่างกระทู้ถาม
4. การให้บริการเอกสารและข้อมูลทางวิชาการด้านกฎหมาย อาทิ รัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมสภา ร่างพระราชบัญญัติ รวมกฎหมายประจำปี ตำรากฎหมาย และวารสารจตุนิติ ฯลฯ
5. การให้บริการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านนิติบัญญัติ ทั้งภายในและภายนอก

3.5.2 การบริหารงานบุคคลในการจัดเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย

การบริหารจัดการในการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปประจำศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายนั้น ได้มีการดำเนินการโดยให้แต่ละกลุ่มงานกฎหมาย 1 กลุ่มงานกฎหมาย 2 และกลุ่มงานพัฒนากฎหมาย สลับหมุนเวียนไปปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย โดยกำหนดให้มีผู้บังคับบัญชา กลุ่มงาน 1 คน นิติกร 2 คน และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลปฏิบัติการ 1 คน

3.5.3 ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย

1) การให้บริการให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือทางกฎหมายและระบบงานเกี่ยวกับกระบวนการนิติบัญญัติของรัฐสภา

1.1 ผู้รับบริการ ขอคำปรึกษา หรือข้อหารือเป็นเรื่องทางกฎหมายหรือระบบงานเกี่ยวกับกระบวนการนิติบัญญัติของรัฐสภา โดยสามารถแบ่งแยกในรายละเอียดได้ 2 กรณี ดังนี้

1.1.1 กรณีการให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือทางกฎหมายและระบบงานเกี่ยวกับกระบวนการนิติบัญญัติของรัฐสภาในประเด็นที่ไม่มีความซับซ้อนหรือข้อยุ่งยาก เช่น วาระการดำรงตำแหน่งของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือวุฒิสมาชิก หรือกรณีขั้นตอนกระบวนการพิจารณากฎหมายของรัฐสภาในแต่ละวาระ รวมถึงข้อจำกัดของสมาชิกวุฒิสภาในการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติต่าง ๆ เป็นต้น โดยมีผลการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

ผู้ให้บริการดำเนินการจัดประเด็นที่ผู้รับบริการมีความประสงค์โดยเป็นการพูดคุย เพื่อให้เข้าใจในสภาพปัญหาเบื้องต้น (ใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 5 นาที)



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand
"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารงานนี้ จัดทำเพื่อการศึกษาระดับอุดมศึกษาและวิจัย
มีอำนาจไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

ขั้นตอนที่ 2

ผู้ให้บริการ ดำเนินการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยสืบค้นกฎหมายจากอินเทอร์เน็ต ห้องสมุด
แนวคำวินิจฉัยของศาล ศาลปกครอง ศาลรัฐธรรมนูญ และคำพิพากษาศาลฎีกาที่เกี่ยวข้อง
(ใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 15 นาที)

ขั้นตอนที่ 3

เมื่อผู้ให้บริการได้ดำเนินการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องเสร็จแล้วตอบข้อหารือให้แก่ผู้รับบริการทันที
โดยเป็นการตอบด้วยวาจา
(รวมระยะเวลาทุกขั้นตอนประมาณ 20 นาที)

1.1.2 กรณีการให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือทางกฎหมายและระบบงานเกี่ยวกับกระบวนการนิติบัญญัติของรัฐสภาในประเด็นที่มีความซับซ้อนและมีข้อยุ่งยาก เช่น ในกรณีตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ มาตรา 265 (2) ที่ห้ามสมาชิกวุฒิสภาเป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้นในห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทที่รับสัมปทานหรือเข้าเป็นคู่สัญญาอันมีลักษณะการผูกขาดตัดตอน โดยสมาชิกวุฒิสภามักจะถามว่าหุ้นของบริษัทนี้สามารถเข้าถือหุ้นได้หรือไม่ซึ่งจะเห็นได้ว่าข้อซักถามประเด็นดังกล่าวมีความยุ่งยากและซับซ้อน มิใช่พิจารณากฎหมายมาตราเดียวแล้วสามารถตอบได้เลย ต้องพิจารณากฎหมายประกอบหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ พ.ศ. 2542 รวมทั้งเจตนารมณ์ในการยกเว้นรัฐธรรมนูญในมาตราดังกล่าว โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

ผู้ให้บริการดำเนินการวิเคราะห์และกำหนดประเด็นของผู้รับบริการที่มีความประสงค์
(โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 15 - 20 นาที)

ขั้นตอนที่ 2

ผู้ให้บริการ ดำเนินการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยสืบค้นกฎหมายจากอินเทอร์เน็ต ห้องสมุด
แนวคำวินิจฉัยของศาล ศาลปกครอง ศาลรัฐธรรมนูญ และคำพิพากษาศาลฎีกาที่เกี่ยวข้อง
(โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 2 - 4 ชั่วโมง)



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

ขั้นตอนที่ 3

เมื่อผู้ให้บริการได้ดำเนินการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องเสร็จและตอบข้อหารือให้แก่ผู้รับบริการทราบภายหลัง เช่น ในวันต่อไปหรือตามที่ผู้ขอรับบริการนัดหมายไว้ ซึ่งเป็นการตอบด้วยวาจา และประกอบเอกสารในข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งบทความทางวิชาการ (รวมระยะเวลาทุกขั้นตอนประมาณ 5 ชั่วโมง)

2) การให้บริการค้นคว้าข้อมูลทางกฎหมายทุกประเภท อาทิ พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด กฎ ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ

ผู้รับบริการขอให้ค้นคว้าข้อมูลทางกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด กฎ ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

ผู้ให้บริการสอบถามถึงข้อมูลของพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการต้องการในบางกรณีผู้รับบริการไม่ทราบชื่อพระราชบัญญัติที่ต้องการทราบ ผู้รับบริการรู้เพียงแต่ภาพกว้าง ๆ ของเรื่องนั้น เช่น ผู้รับบริการต้องการรู้ถึงวาระการดำรงตำแหน่งของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ไม่ทราบต้องค้นหาที่กฎหมายใด เป็นต้น (โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 15 - 20 นาที)

ขั้นตอนที่ 2

ผู้ให้บริการ ดำเนินการสืบค้นกฎหมายจากอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (www.krisdika.go.th) เว็บไซต์ของสำนักราชกิจจานุเบกษา www.ratchakitcha.soc.go.th) เป็นต้น (โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 20 นาที)

ขั้นตอนที่ 3

เมื่อดำเนินการสืบค้นกฎหมายที่เกี่ยวข้องเสร็จ ตรวจสอบความถูกต้อง (โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 10 นาที)

ขั้นตอนที่ 4

ส่งมอบข้อมูลด้านกฎหมายให้กับผู้รับบริการ พร้อมทั้งให้ผู้บริการลงชื่อในแบบฟอร์ม การให้บริการ ของสำนักกฎหมาย (รวมใช้ระยะเวลาทุกขั้นตอนประมาณ 50 นาที)

3) การให้บริการความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมร่างกฎหมายตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา อาทิ การร่างญัตติ การร่างคำแปรญัตติ การร่างกระทู้

3.1 ในกรณีที่ผู้ให้บริการต้องให้บริการเกี่ยวกับร่างญัตติ หรือร่างคำแปรญัตติ หรือกระทู้ถามตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภานั้น แยกออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

3.1.1 ในกรณีการให้บริการเกี่ยวกับร่างญัตติ หรือร่างคำแปรญัตติที่มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

ผู้ให้บริการ กำหนดความประสงค์ในการแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติและผู้รับร่างบริการกำหนดประเด็นที่ผู้บริการต้องการ ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วผู้บริการในกรณีนี้ทั้งหมดเป็นสมาชิกวุฒิสภา และสมาชิกวุฒิสภาดังกล่าวจะบอกเพียงความประสงค์ของตนสั้น ๆ ในร่างพระราชบัญญัตินั้น ๆ แล้วให้บริการนำเสนอนี้สมาชิกวุฒิสภาอาจแจ้งเพียงว่าร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้สมควรมีคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่ง โดยอย่างน้อยต้องมีกรรมการในสัดส่วนของนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิในด้านนี้อยู่ด้วย เป็นต้น
(โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 15 นาที)

ขั้นตอนที่ 2

ผู้ให้บริการศึกษาร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว และศึกษาร่างพระราชบัญญัติอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงเพื่อเปรียบเทียบและศึกษาผลกระทบจากบทความทางวิชาการต่าง ๆ
(โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 1 ชั่วโมง)

ขั้นตอนที่ 3

ผู้ให้บริการศึกษารายละเอียดของกฎหมายนั้นๆ และรูปแบบการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย
(โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 30 นาที)

ขั้นตอนที่ 4

ผู้ให้บริการส่งต้นฉบับให้กับเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเพื่อดำเนินการพิมพ์ร่างคำแปรญัตติ และตรวจสอบความถูกต้อง (โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 30 นาที)

ขั้นตอนที่ 5

ส่งมอบร่างคำแปรญัตตินั้นให้แก่ผู้รับบริการ (รวมระยะเวลาในทุกขั้นตอนประมาณ 2 ชั่วโมง)

ในกรณีการให้บริการเกี่ยวกับกระทู้ถาม มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

ผู้รับบริการแจ้งขอความประสงค์ในการตั้งกระทู้ถาม โดยในทางปฏิบัตินี้ สมาชิกวุฒิสภาจะบอกถึงประเด็นที่ต้องการจะถามเท่านั้น และต้องการถามผู้ใดในส่วนของเนื้อหาทั้งหมดรวมถึงประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องนั้น (โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 15 นาที)

ขั้นตอนที่ 2

ผู้ให้บริการศึกษาบทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ข้อกฎหมาย และข้อเท็จจริงต่าง ๆ จากทุกภาคส่วนรวบรวมและกำหนดประเด็นในการยกกระทู้ถาม (โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 1 ชั่วโมง)

ขั้นตอนที่ 3

ผู้ให้บริการส่งต้นฉบับให้แก่เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลพิมพ์และตรวจสอบความถูกต้องแล้วส่งให้ผู้รับบริการ (โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 20 นาที)

ขั้นตอนที่ 4

ผู้ให้บริการส่งข้อมูลดังกล่าวให้แก่ผู้รับบริการ (รวมระยะเวลาในทุกขั้นตอนนี้ประมาณ 1 ชั่วโมง 35 นาที)

3.5.4 ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

3.5.4.1 สำนักกฎหมายได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ไตรมาสที่ 1 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2554 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2554)

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคคลในวงงานรัฐสภา	68	47.9
2. สมาชิกวุฒิสภา	34	23.9
3. กรรมการ/อนุกรรมการ	30	21.1
4. ประชาชนทั่วไป	6	4.2
5. อื่นๆ	4	2.8
รวม	142	100.0

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของประเภทการใช้บริการ

ประเภทของการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอเอกสารต่างๆ	93	65.49
2. ค้นหาข้อมูลด้านกฎหมาย	31	21.83
3. ถ่ายเอกสาร	8	5.6
4. ร่างหนังสือราชการ	5	3.5
5. ปรัชษาหรือเกี่ยวกับงานด้านนิติบัญญัติ/ งานด้านการร่างกฎหมาย	2	1.4
6. ปรัชษาหรือเกี่ยวกับข้อกฎหมายรัฐธรรมนูญ/ ข้อบังคับการประชุมสภา/กฎหมายต่างๆ	2	1.4
7. อื่นๆ	1	0.7
รวม	142	100.0



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆทั้งสิ้น

3.5.4.2 สำนักกฎหมายได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ไตรมาสที่ 2 (ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2555 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2555)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคคลในวงงานรัฐสภา	84	42.6
2. สมาชิกวุฒิสภา	57	28.9
3. กรรมการ/อนุกรรมการ	38	19.3
4. ประชาชนทั่วไป	10	5.1
5. อื่นๆ	8	4.1
รวม	197	100.0

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของประเภทการใช้บริการ

ประเภทของการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอเอกสารต่างๆ	141	71.6
2. ค้นหาข้อมูลด้านกฎหมาย	25	12.7
3. ศึกษาหรือเกี่ยวกับงานด้านนิติบัญญัติ/ งานด้านการร่างกฎหมาย	11	5.6
4. ศึกษาหรือเกี่ยวกับข้อกฎหมายรัฐธรรมนูญ/ ข้อบังคับการประชุมสภา/กฎหมายต่างๆ	9	4.6
5. ถ่ายเอกสาร	6	3.0
6. ร่างหนังสือราชการ	5	2.5
รวม	197	100.0



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

3.5.4.3 สำนักกฎหมายได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555
ไตรมาสที่ 3 (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2555 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2555)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บุคคลในวงงานรัฐสภา	104	50.5
2. สมาชิกวุฒิสภา	50	24.3
3. กรรมการ/อนุกรรมการ	33	16.0
4. ประชาชนทั่วไป	11	5.3
5. อื่นๆ	8	3.9
รวม	206	100.0

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของประเภทการใช้บริการ

ประเภทของการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ขอเอกสารต่างๆ	143	69.4
2. ค้นหาข้อมูลด้านกฎหมาย	40	19.4
3. ปรัชญาหรือเกี่ยวกับงานด้านนิติบัญญัติ/ งานด้านการร่างกฎหมาย	9	4.4
4. ปรัชญาหรือเกี่ยวกับข้อกฎหมายรัฐธรรมนูญ/ ข้อบังคับการประชุมสภา/กฎหมายต่างๆ	7	3.4
5. ถ่ายเอกสาร	4	1.9
6. ร่างหนังสือราชการ	3	1.5
รวม	206	100.0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์และอภิปรายผล

4.1 สภาพปัญหา

จากศึกษาวิเคราะห์ข้อเท็จจริงของการปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย โดยการรวบรวมแบบฟอร์มการใช้บริการ สำนักกฎหมายและจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ และนำมาวิเคราะห์หาปัจจัยต้นเหตุด้วยทฤษฎี Why - Why Analysis ในปัจจุบันการให้บริการในศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายยังไม่มีประสิทธิภาพและมีปัญหา 3 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการข้อมูลไม่ถูกต้อง
2. การให้บริการข้อมูลล่าช้า
3. การให้บริการข้อมูลไม่เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

4.1.1 การให้บริการข้อมูลไม่ถูกต้อง

โดยทั่วไปการมาใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายในกรณีที่ผู้รับบริการต้องการข้อมูลด้านต่าง ๆ นั้น ผู้ให้บริการต้องดำเนินการดังนี้

4.1.1.1 กรณีการให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือทางกฎหมายและระบบงานเกี่ยวกับกระบวนการนิติบัญญัติของรัฐสภา ในประเด็นที่ไม่มีความซับซ้อนหรือข้อยุ่งยาก เช่น วาระการดำรงตำแหน่งของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือวุฒิสมาชิก หรือกรณีขั้นตอนกระบวนการพิจารณากฎหมายของรัฐสภาในแต่ละวาระ รวมถึงข้อจำกัดของสมาชิกวุฒิสภาในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติต่าง ๆ เป็นต้น โดยมีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) ขั้นตอนที่ 1 ผู้ให้บริการดำเนินการจดประเด็นที่ผู้รับบริการมีความประสงค์ โดยเป็นการพูดคุยเพื่อให้เข้าใจในสภาพปัญหาเบื้องต้น (ใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 5 นาที)
- 2) ขั้นตอนที่ 2 ผู้ให้บริการ ดำเนินการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยสืบค้นกฎหมายจากอินเทอร์เน็ต ห้องสมุด แนวคำวินิจฉัยของศาล ศาลปกครอง ศาลรัฐธรรมนูญ และคำพิพากษาศาลฎีกาที่เกี่ยวข้อง (ใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 15 นาที)
- 3) ขั้นตอนที่ 3 เมื่อผู้ให้บริการได้ดำเนินการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องเสร็จแล้วตอบข้อหารือให้แก่ผู้รับบริการทันที โดยเป็นการตอบด้วยวาจา (รวมระยะเวลาทุกขั้นตอนประมาณ 20 นาที)

4.1.1.2 กรณีการให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือทางกฎหมายและระบบงานเกี่ยวกับกระบวนการนิติบัญญัติของรัฐสภาในประเด็นที่มีความซับซ้อนและมีข้อยุ่งยาก เช่น ในกรณีตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ มาตรา 265 (2) ที่ห้ามสมาชิกวุฒิสภาเป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้นในห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทที่รับสัมปทานหรือเข้าเป็นคู่สัญญาอันมีลักษณะการผูกขาดตัดตอน โดยสมาชิกวุฒิสภามักจะถามว่าหุ้นของบริษัทนี้สามารถเข้าถือหุ้นได้หรือไม่ซึ่งจะเห็นได้ว่าข้อซักถามประเด็นดังกล่าวมีความยุ่งยากและซับซ้อน มิใช่พิจารณากฎหมายมาตราเดียวแล้วสามารถตอบได้เลย ต้องพิจารณากฎหมายประกอบหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม



LIRT

การทุจริตแห่งชาติ พ.ศ. 2542 รวมทั้งเจตนารมณ์ในการยกร่างรัฐธรรมนูญในมาตราดังกล่าว โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

1) ขั้นตอนที่ 1 ผู้ให้บริการดำเนินการวิเคราะห์และกำหนดประเด็นของผู้รับบริการที่มีความประสงค์ (โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 15 - 20 นาที)

2) ขั้นตอนที่ 2 ผู้ให้บริการ ดำเนินการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยสืบค้นกฎหมายจากอินเทอร์เน็ต ห้องสมุด แนวคำวินิจฉัยของศาล ศาลปกครอง ศาลรัฐธรรมนูญ และคำพิพากษาศาลฎีกาที่เกี่ยวข้อง (โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 2 - 4 ชั่วโมง)

3) ขั้นตอนที่ 3 เมื่อผู้ให้บริการได้ดำเนินการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องเสร็จและตอบข้อหารือให้แก่ผู้รับบริการทราบภายหลัง เช่น ในวันต่อไปหรือตามที่อยู่ของผู้รับบริการนัดหมายไว้ ซึ่งเป็นการตอบด้วยวาจาและประกอบเอกสารในข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งบทความทางวิชาการ (รวมระยะเวลาทุกขั้นตอนประมาณ 5 ชั่วโมง)

จากทั้งสองกรณีนี้อาจเกิดความผิดพลาดของผู้ให้บริการในการให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ตัวอย่างเช่น

กรณีสมาชิกวุฒิสภาเข้ามาถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า “สมาชิกวุฒิสภามีหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ได้หรือไม่” ในกรณีนี้หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ซักถามในรายละเอียดก็จะค้นคว้าข้อมูลเพียงรัฐธรรมนูญฯ ตามบทบัญญัติ การกระทำที่เป็นการขัดกันแห่งผลประโยชน์ มาตรา 265 (2) ที่กำหนดให้สมาชิกวุฒิสภาต้องไม่เป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้นในห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทที่รับสัมปทานหรือเข้าเป็นคู่สัญญาจากรัฐในลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอน ทั้งนี้ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม

เมื่อได้ข้อมูลเท่านี้ก็แจ้งสมาชิกวุฒิสภาผู้มารับบริการให้ทราบถึงข้อหารือดังกล่าว ทำให้สมาชิกวุฒิสภาท่านดังกล่าวเข้าใจว่าหากตนได้รับหุ้นของบริษัทที่ไม่เป็นคู่สัญญากับรัฐหน่วยงานของรัฐ ที่มีลักษณะผูกขาดตัดตอนก็สามารถทำได้ แต่ในข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าวนี้ การมีหุ้นของผู้รับบริการนั้น มีความหมายว่า “มีคนให้มา” มิได้เข้าไปซื้อในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งตอบตามความข้างต้นสมาชิกดังกล่าวเข้ามีหุ้นดังกล่าวได้ แต่หากทราบว่า การมีหุ้นคือการได้มาโดยคนให้ต้องพิจารณาถึงพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 มาตรา 103 วรรคหนึ่ง ประกอบกับประกาศจากคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2543 ซึ่งต้องพิจารณาโดยละเอียดว่าราคาหุ้นนี้เกินกว่า 3,000 บาทหรือไม่ และเข้าหลักเกณฑ์ตามประกาศดังกล่าวหรือไม่ ตัวอย่างดังกล่าวนี้มีสาเหตุที่วิเคราะห์ได้ 3 กรณี คือ

1) สาเหตุเกิดจากการผู้ให้บริการเข้าใจความประสงค์ของผู้รับบริการคลาดเคลื่อน โดยไม่มีการสอบถามในประเด็นดังกล่าว เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นสมาชิกวุฒิสภา ประกอบกับวันดังกล่าวมีการประชุมวุฒิสภา จึงทำให้มีผู้มาใช้บริการที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายเป็นจำนวนมาก จึงอาจทำให้ผู้ให้บริการละเอียดที่จะสอบถามความต้องการผู้รับบริการให้ชัดเจนอีกครั้ง

2) สาเหตุเกิดจากการที่ผู้ให้บริการสืบค้นข้อมูลด้านกฎหมาย อาทิ พระราชบัญญัติพระราชกำหนด กฎ ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ไม่ถูกต้อง เนื่องจากข้อมูลด้านกฎหมายของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายล้าสมัย อีกทั้ง ไม่มีเจ้าภาพในการบูรณาการฐานข้อมูลด้านกฎหมายให้เป็นปัจจุบันขาดความต่อเนื่อง

3) สาเหตุเกิดจากการที่ผู้ให้บริการ ให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือทางกฎหมาย และระบบงานเกี่ยวกับกระบวนการนิติบัญญัติของรัฐสภา ไม่ถูกต้อง เนื่องจากผู้ให้บริการไม่มีความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือไม่มีองค์ความรู้กฎหมายเฉพาะด้าน เพราะขาดการฝึกอบรม ส่งเสริมให้มีการเรียนต่อเพิ่มเติม

4.1.2 การให้บริการข้อมูลล่าช้า

การให้บริการข้อมูลทางกฎหมายทุกประเภท อาทิ พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ โดยปกติผู้มาขอรับบริการต้องการความรวดเร็วของข้อมูลที่ต้องการรับบริการ ซึ่งจากสถิตินั้นมี 2 กรณีที่ต้องการความรวดเร็ว ได้แก่

1) การให้บริการค้นคว้าข้อมูลทางกฎหมายทุกประเภท อาทิ พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด กฎ ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ

2) การให้บริการความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมร่างกฎหมายตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา อาทิ การร่างญัตติ การร่างคำแปรญัตติ การร่างกระทู้

4.1.2.1 การให้บริการค้นคว้าข้อมูลทางกฎหมายทุกประเภท อาทิ พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด กฎ ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ

ผู้รับบริการขอให้ค้นคว้าข้อมูลทางกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด กฎ ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) ขั้นตอนที่ 1 ผู้ให้บริการสอบถามถึงข้อมูลของพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการต้องการในบางกรณีผู้รับบริการไม่ทราบชื่อพระราชบัญญัติที่ต้องการทราบ ผู้รับบริการรู้เพียงแต่ภาพกว้าง ๆ ของเรื่องนั้น เช่น ผู้รับบริการต้องการรู้ถึงวาระการดำรงตำแหน่งของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ไม่ทราบต้องค้นหาที่กฎหมายใด เป็นต้น (โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 15 - 20 นาที)

2) ขั้นตอนที่ 2 ผู้ให้บริการ ดำเนินการสืบค้นกฎหมายจากอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (www.krisdika.go.th) เว็บไซต์ของสำนักราชกิจจานุเบกษา (www.ratchakitcha.soc.go.th) เป็นต้น (โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 20 นาที)

3) ขั้นตอนที่ 3 เมื่อดำเนินการสืบค้นกฎหมายที่เกี่ยวข้องเสร็จ ตรวจสอบความถูกต้อง (โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 10 นาที)

4) ขั้นตอนที่ 4 ส่งมอบข้อมูลด้านกฎหมายให้กับผู้รับบริการ พร้อมทั้งให้ผู้บริการลงชื่อในแบบฟอร์มการให้บริการ ของสำนักกฎหมาย (รวมใช้ระยะเวลาทุกขั้นตอนประมาณ 50 นาที)

4.1.2.2 การให้บริการความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมร่างกฎหมายตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา อาทิ การร่างญัตติ การร่างคำแปรญัตติ การร่างกระทู้

ในกรณีที่ผู้ให้บริการต้องให้บริการเกี่ยวกับร่างญัตติ หรือร่างคำแปรญัตติ หรือกระทู้ถามตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภานั้น

ในกรณีการให้บริการเกี่ยวกับร่างญัตติ หรือร่างคำแปรญัตติมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1) **ขั้นตอนที่ 1** ผู้รับบริการ กำหนดความประสงค์ในการแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติ และผู้รับร่างบริการกำหนดประเด็นที่ผู้รับบริการต้องการ ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วผู้รับบริการในกรณีนี้ ทั้งหมดเป็นสมาชิกวุฒิสภา และสมาชิกวุฒิสภาดังกล่าวจะบอกเพียงความประสงค์ของตนสั้น ๆ ในร่างพระราชบัญญัตินั้น ๆ แล้วให้บริการนำเสนอนี้ สมาชิกวุฒิสภาอาจแจ้งเพียงว่าร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้สมควรมีคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่ง โดยอย่างน้อยต้องมีกรรมการในสัดส่วนของนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิในด้านนี้อยู่ด้วย เป็นต้น (โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 15 นาที)

2) **ขั้นตอนที่ 2** ผู้ให้บริการศึกษาร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว และศึกษาร่างพระราชบัญญัติอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงเพื่อเปรียบเทียบและศึกษาผลกระทบจากบทความทางวิชาการต่าง ๆ (โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 1 ชั่วโมง)

3) **ขั้นตอนที่ 3** ผู้ให้บริการศึกษารายละเอียดของกฎหมายนั้นๆ และรูปแบบการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย (โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 30 นาที)

4) **ขั้นตอนที่ 4** ผู้ให้บริการส่งต้นฉบับให้กับเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเพื่อดำเนินการพิมพ์ร่างคำแปรญัตติและตรวจสอบความถูกต้อง (โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 30 นาที)

5) **ขั้นตอนที่ 5** ส่งมอบร่างคำแปรญัตตินั้นให้แก่ผู้รับบริการ (รวมระยะเวลาในทุกขั้นตอนประมาณ 2 ชั่วโมง)

จากสถานการณ์ข้างต้นและจากตัวอย่างดังต่อไปนี้ ก่อให้เกิดปัญหาในการให้บริการข้อมูลล่าช้า ดังนี้

ตัวอย่างกรณีสมาชิกวุฒิสภาต้องการแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติฉบับหนึ่ง โดยบอกความต้องการว่า ต้องการให้ร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวมีคณะกรรมการคณะหนึ่งประกอบด้วย ประธานและกรรมการ รวม 9 คน โดยอีก 2 คน ต้องมาจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมายและด้านสิ่งแวดล้อม และต้องการใช้ข้อมูลทั้งหมดภายในวันนี้ เนื่องจากเป็นวันสุดท้ายของการแปรญัตติ แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่อยู่ที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายนั้น โดยหลักการแล้วจะมีเจ้าหน้าที่ตำแหน่งนิติกรหนึ่งคน และวิทยากรหนึ่งคน และเมื่อคณะอนุกรรมการตรวจสอบการทุจริตฯ ต้องการใช้นิติกรที่มาบริการที่ศูนย์ฯ นั้น มาร่วมพิจารณากับคณะอนุกรรมการฯ ดังกล่าว จึงเหลือวิทยากรเพียงคนเดียวอยู่ที่ศูนย์ฯ บริการนั้น เมื่อสมาชิกต้องการตามความประสงค์ดังตัวอย่างข้างต้น วิทยากรดังกล่าวไม่มีความรู้ในด้านนิติศาสตร์จึงได้แค่รับเรื่องไว้แต่ไม่สามารถดำเนินการได้ต้องรอนิติกรที่กลับมาจากการร่วมประชุมอนุกรรมการฯ ดังกล่าว ซึ่งเวลาอาจล่วงเลยมาจนใกล้เวลาที่จะปิดรับการแปรญัตติของร่างพระราชบัญญัตินั้น (เวลา 16.30 น.) เห็นได้ว่าการบริการที่ล่าช้านี้เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1) สาเหตุเกิดจากข้อมูลด้านกฎหมายที่ศูนย์บริการฯ อยู่กระจัดกระจาย ไม่มีการรวบรวม แยกประเภทของพระราชบัญญัติ พระราชกำหนด กฎ ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ เพราะเหตุที่ไม่มีเจ้าภาพในการจัดทำหรือรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ลักษณะการทำงานของผู้ให้บริการมีการสลับหมุนเวียนกันไปปฏิบัติหน้าที่และทำงานในลักษณะขาดการประสานงาน หรือ “ต่างคนต่างทำงาน”

2) สาเหตุเกิดจากเครื่องคอมพิวเตอร์มีการประมวลผลข้อมูลออกมาล่าช้า เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ติดไวรัสจากผู้ใช้งาน โดยปกติศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายจะมีผู้ใช้งานซึ่งเป็นข้าราชการรัฐสภาสามัญ ผู้ปฏิบัติประจำตัวสมาชิก เป็นต้น ซึ่งทางผู้ให้บริการไม่สามารถจำกัดสิทธิ

การเข้าใช้บริการได้ จึงก่อให้เกิดปัญหาดังกล่าว และการให้บริการความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมร่างกฎหมายตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา อาทิ ร่างญัตติ การร่างคำแปรญัตติ การร่างกระทู้ โดยการดำเนินการดังกล่าวมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

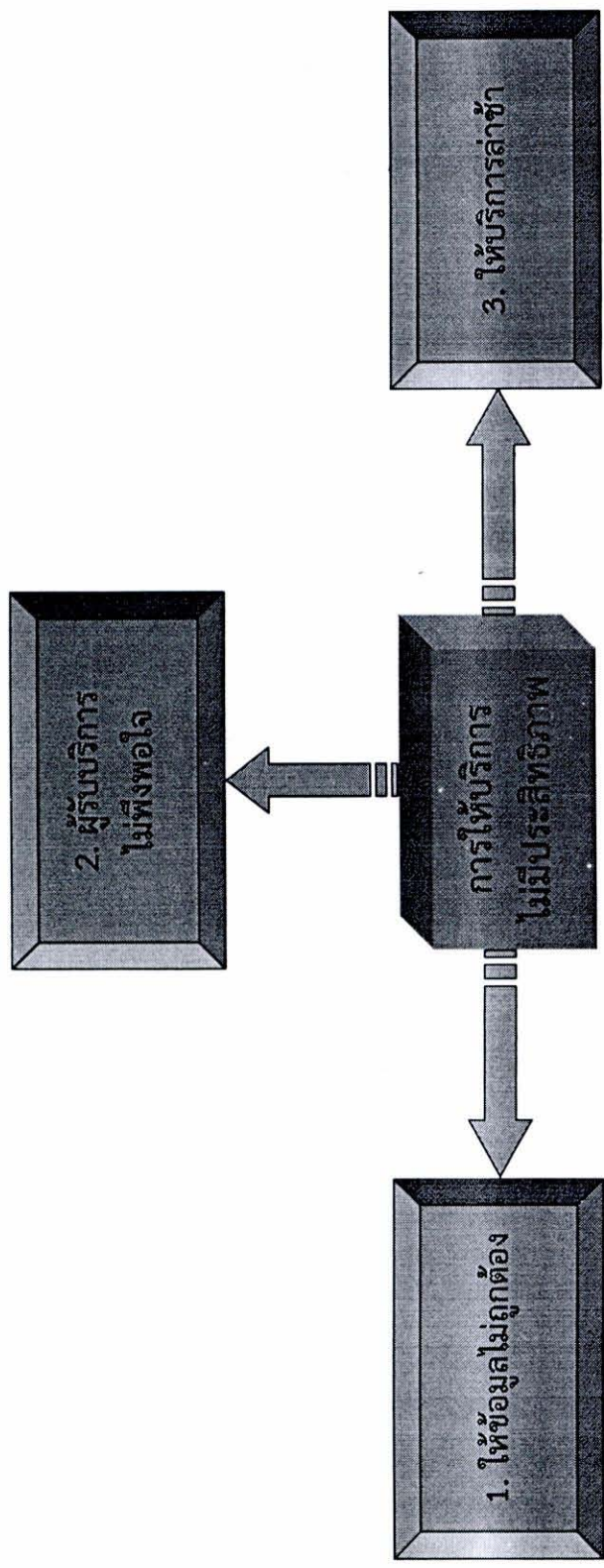
4.1.3 การให้บริการข้อมูลไม่เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

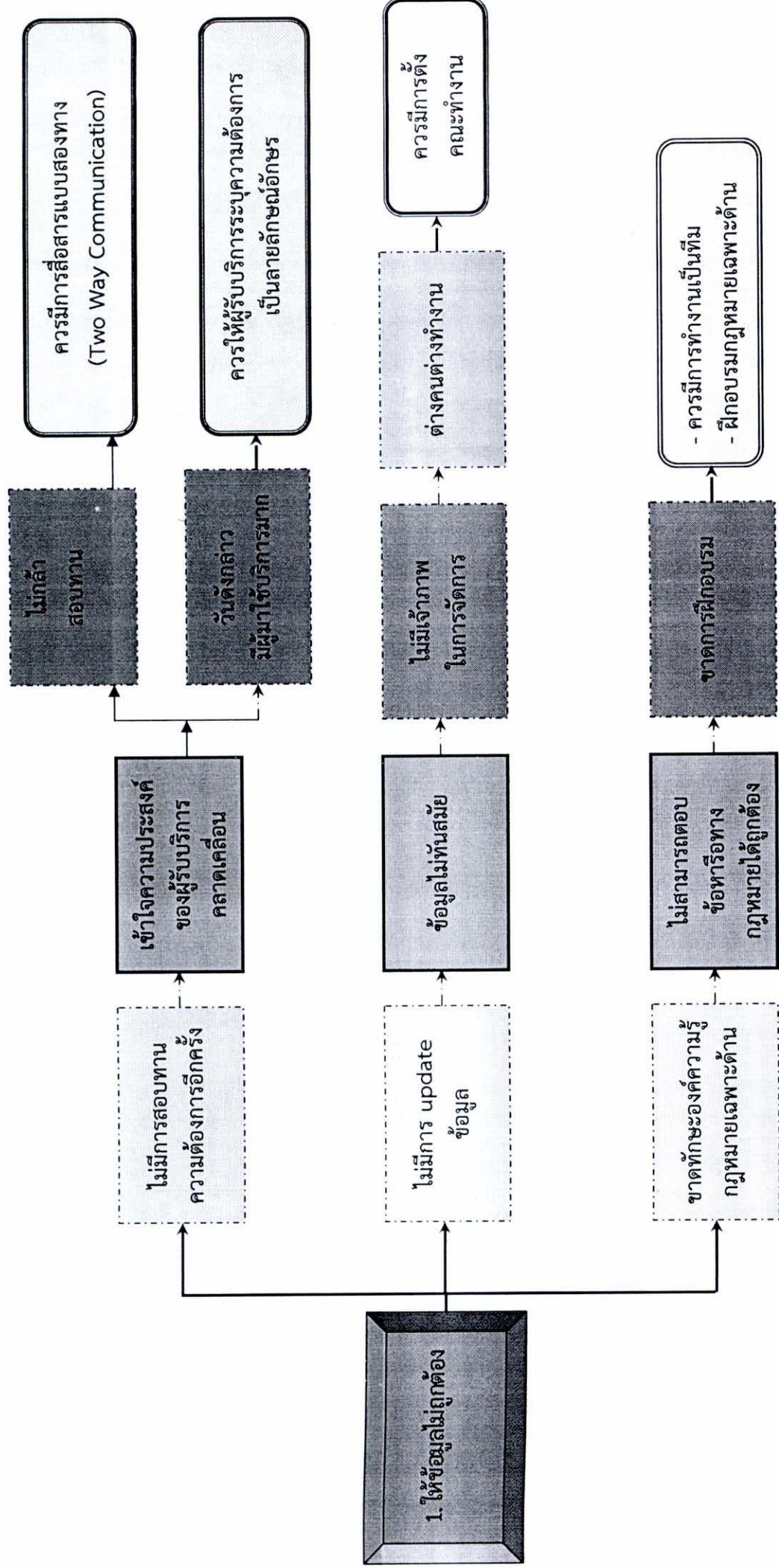
จากปัญหาการบริการของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายการให้บริการข้อมูลไม่ถูกต้อง และการให้บริการข้อมูลล่าช้าดังกล่าวข้างต้นแล้ว อันเป็นสาเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และอีกกรณีหนึ่งที่ทำให้ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง คือ กรณีนิติกรประจำศูนย์ฯ ได้ดำเนินการจัดเตรียมเอกสารตามความต้องการของผู้รับบริการโดยครบถ้วนแล้ว แต่เมื่อมารับข้อมูลดังกล่าวจากนิติกรหรือวิทยากรที่ให้บริการอยู่กลับแจ้งว่าข้อมูลดังกล่าวไม่ทราบว่าจะอยู่ที่ใดหรือให้บุคคลใดไปแล้ว ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างยิ่งโดยมีสาเหตุดังนี้

1) สาเหตุเกิดจากผู้รับบริการได้รับเอกสารที่ขอไว้ล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการด้วยเหตุที่ผู้ให้บริการขาดการประสานงานที่ต่อเนื่อง อีกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์การสื่อสารที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายมีไม่เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการได้ติดต่อกับผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่กล่าวคือ ไม่มีการติดตั้งโทรศัพท์ที่สามารถโทรเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ผู้รับบริการได้หรือสามารถโทรทางไกลไปยังผู้รับบริการ กรณีผู้ให้บริการอยู่ต่างจังหวัด

2) สาเหตุเกิดจากเอกสารที่ดำเนินการเสร็จแล้วสูญหายไปจากโต๊ะผู้ให้บริการ เมื่อผู้ขอรับบริการมารับเอกสารดังกล่าว จึงไม่สามารถส่งมอบเอกสารฯ ให้กับผู้รับบริการได้ เนื่องจากมีผู้อื่นมาหยิบเอกสารจากโต๊ะเจ้าหน้าที่ไป เป็นการขาดการจัดเก็บระบบเอกสารที่ดี อีกทั้งลักษณะการดำเนินงานของผู้ให้บริการเป็นลักษณะหมุนเวียนกันสลับหน้าที่กันไปประจำศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย จึงทำให้ขาดความต่อเนื่องในการติดตามเหตุการณ์ประจำวันและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติราชการในวันถัดไปได้ทราบ

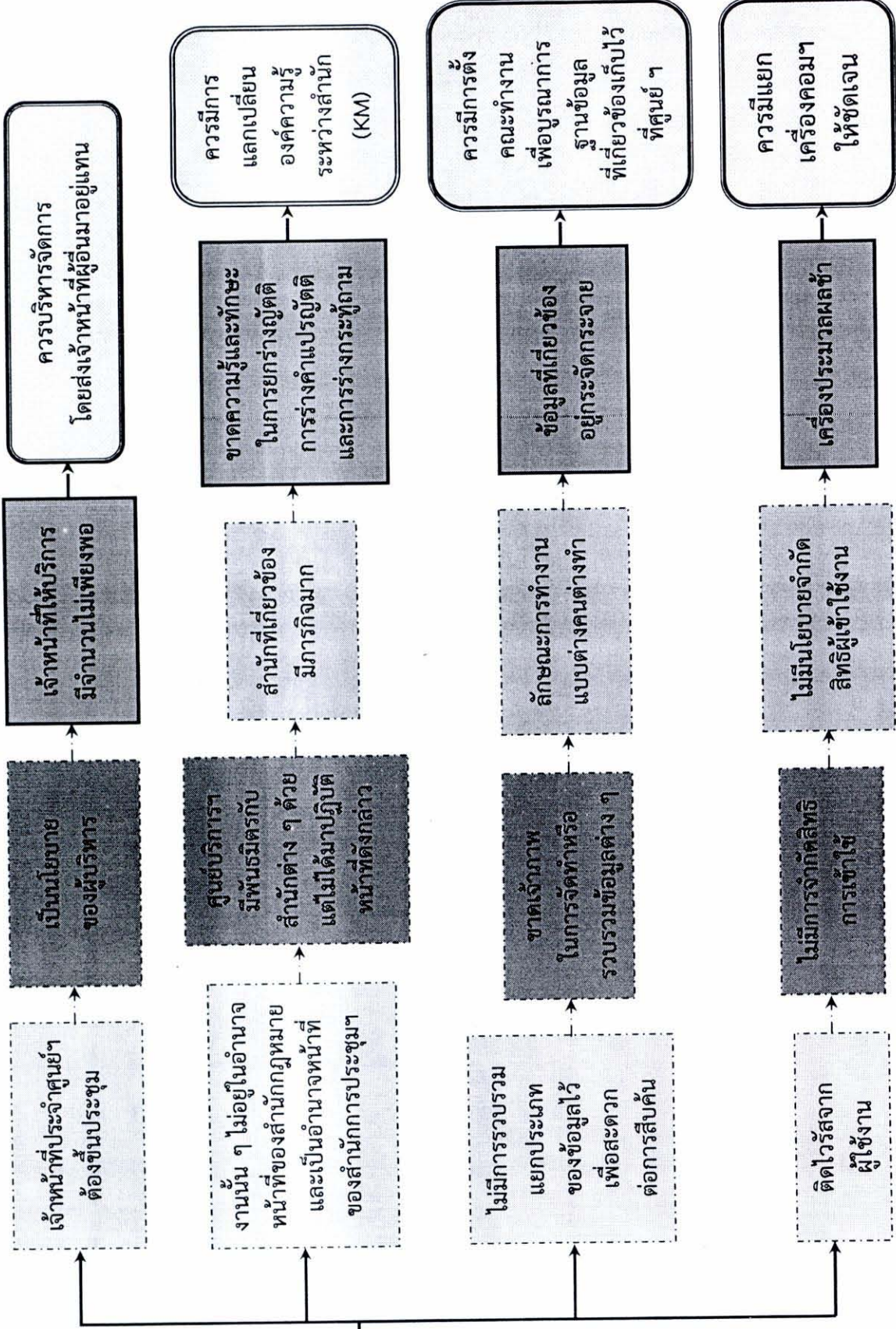
LOOP การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายที่ไม่มีประสิทธิภาพ





"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้ จัดทำเพื่อการศึกษาระดับต้นระดับต้นสุดเท่านั้น มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

2. ให้บริการล่าช้า



* เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารวางานนี้จัดทำเพื่อการศึกษาระเบียบวิธีขั้นตอนปฏิบัติงาน มีอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ที่สิ้น

4.2 แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ

จากสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายที่สรุปรวบรวมได้ และตามหลักการของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหานี้ ต้องดำเนินการอย่างละเอียดรอบคอบ โดยคำนึงถึงข้อจำกัดในทางปฏิบัติการบริหารงานบุคคลงบประมาณ สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

4.2.1 กรณีการให้บริการข้อมูลไม่ถูกต้อง

โดยมีสาระสำคัญของสภาพปัญหานั้น เกิดจากสาเหตุที่ตัวบุคลากรนั้นขาดองค์ความรู้ในกฎหมายเฉพาะด้าน และขาดองค์ความรู้ในการกำหนดประเด็นของสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการอย่างชัดเจน รวมถึงการขาดวิธีการซักถามข้อมูลจากผู้ขอบริการถึงรายละเอียดในสิ่งต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการอย่างแท้จริง

1) แนวทางแก้ไขกรณีบุคลากรขาดองค์ความรู้ในกฎหมายเฉพาะด้าน นั้น

ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้กฎหมายเฉพาะด้าน โดยอาจกำหนดให้นิติกรเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นภายใน 1 ปี ต้องฝึกอบรมให้ได้ 2 หลักสูตร ๆ 80 ชั่วโมง เช่น การฝึกอบรมเกี่ยวกับกฎหมายปกครองชั้นสูง กฎหมาย รัฐธรรมนูญ หลักสูตรการร่างกฎหมายและการจัดทำความเห็นทางกฎหมาย เป็นต้น จากแนวทางดังกล่าว สอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎีการฝึกอบรม เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวถือว่าเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มความรู้ เพิ่มทักษะ และการฝึกอบรมจัดว่าเป็นการพัฒนาคน ให้เกิดการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด อีกทั้งสอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎีการพัฒนาบุคลากร ที่ต้องการส่งเสริมให้บุคลากร มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น หรืออีกนัยหนึ่ง การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะส่งเสริมและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย และวิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

2) แนวทางแก้ไขกรณีการขาดวิธีการซักถามข้อมูลจากผู้ขอบริการถึงรายละเอียดในสิ่งต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการอย่างแท้จริง

ควรมีการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการอีกครั้งและกำหนดประเด็นที่ผู้ใช้บริการต้องการ โดยจดลงในบันทึกข้อความและให้ผู้ขอใช้บริการพิจารณาในประเด็นดังกล่าวว่าถูกต้องตามความประสงค์หรือหากถูกต้องแล้วให้เซ็นชื่อรับรองในบันทึกข้อความนั้น สำหรับในกรณีที่ไม่สามารถค้นหาข้อมูลได้ ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมเหตุผลที่สมควร ไม่ควรปิดความลับหรือเพิกเฉยหรือปล่อยให้เรื่องดังกล่าวตกเป็นภาระผู้ให้บริการคนอื่นที่ต้องมารับเวรในวันถัดไป

4.2.2 กรณีการให้บริการข้อมูลล่าช้า

มีสาระสำคัญของสภาพปัญหานั้นที่ชัดเจน คือ บุคลากรมีไม่เพียงพอ เนื่องจากผู้ที่มีหน้าที่อยู่ ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายนั้น ต้องมีนักวิชาการ 3 คน คือ 1. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน และอีก 2 คน คือ นักวิชาการ ซึ่งหนึ่งในนั้นต้องเป็นนิติกร 1 คนและอีก 1 คน อาจเป็นวิทยากร และข้อเท็จจริงที่ปรากฏ ปัจจุบันคณะกรรมการรวมถึงคณะอนุกรรมการหลายคณะ ได้มีหนังสือถึงเลขาธิการวุฒิสภา

ขอความอนุเคราะห์ขอให้นิติกรจากสำนักกฎหมายไปให้ความเห็นทางกฎหมายทุกครั้งที่มีคณะกรรมการบริหารหรือคณะอนุกรรมการนั้นประชุม ทำให้อีกคนในฐานะที่เป็นวิทยากรนั้น ไม่สามารถให้คำปรึกษาแนะนำ และตอบข้อหรือทางกฎหมายได้ อีกทั้งวิธีการสืบค้นข้อมูลทางด้านกฎหมายนั้นก็เป็นการยากที่วิทยากรจะดำเนินการได้ด้วยความสะดวกเร็ว เช่น คำพิพากษาศาลฎีกา คำวินิจฉัยศาลรัฐธรรมนูญ คำวินิจฉัยศาลปกครอง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ต้องใช้ความรู้ทักษะความชำนาญ ซึ่งจะต้องสืบค้นได้อย่างถูกต้องและรอบคอบ สำหรับในส่วนของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานที่กำหนดให้มาปฏิบัติราชการ ณ ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายนั้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่นั้น ไม่สามารถมาปฏิบัติราชการที่ศูนย์บริการฯ ได้ เนื่องจากมีภารกิจในงานด้านอื่นที่ต้องปฏิบัติ จึงต้องปฏิบัติราชการประจำที่อาคารสุขประพตติ

แนวทางแก้ไขกรณีมีบุคลากรไม่เพียงพอ

ควรมีการบริหารจัดการใหม่ กล่าวคือ ควรจัดเวรนิติกรที่ต้องขึ้นประชุมกับคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ แยกบัญชีไว้ต่างหาก ไม่ต้องให้นิติกรผู้นั้นไปอยู่ที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายหรือส่งเจ้าหน้าที่คนอื่นไปอยู่แทนนิติกรที่ต้องขึ้นประชุมกับคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ

1) การที่ต้องทำหน้าที่ซึ่งอยู่นอกเหนือจากการปฏิบัติราชการหลัก ณ ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย เช่น การร่างญัตติ การร่างคำแปรญัตติ การร่างกระทู้ นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้เมื่อสมาชิกวุฒิสภาเข้ามาใช้บริการ

แนวทางการแก้ไขกรณีมีความจำเป็นต้องร่างญัตติ การร่างคำแปรญัตติ การร่างกระทู้

ควรมีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างสำนัก จากแนวทางดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ (Knowledge Sharing) คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน มารวมตัวกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนา ดังนั้น จึงเห็นว่า ในเรื่องดังกล่าวควรให้สำนักงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักการประชุม สำนักกรรมการบริหาร ควรมีการแลกเปลี่ยน ความรู้ ทักษะ และควรมีการประสานงานเชื่อมโยงกันในลักษณะเครือข่ายการทำงานร่วมกัน (organization network) ทั้งนี้ เพื่อให้นิติกรในศูนย์บริการฯ มีความรู้ ทักษะ และสามารถให้บริการร่างญัตติ การร่างคำแปรญัตติ การร่างกระทู้ได้ถูกต้องและรวดเร็วขึ้น สำหรับกรณีนี้อาจต้องทำความเข้าใจกับสำนักที่เกี่ยวข้องว่าการดำเนินการดังกล่าวมิได้มีลักษณะก้าวก่ายงานของสำนักอื่น แต่ผู้ให้บริการที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายโดยสมาชิกวุฒิสภามีความประสงค์จะให้นิติกรของสำนักกฎหมายดำเนินการร่างญัตติ การร่างคำแปรญัตติ การร่างกระทู้

2) การปรับปรุงฐานข้อมูลทางด้านกฎหมายเพื่อให้สะดวกต่อการค้นคว้าได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง รวมถึงการที่บุคคลอื่น เช่น วิทยากรสามารถดำเนินการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่จัดไว้ในระบบอย่างรวดเร็ว

แนวทางการแก้ไขเพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลทางด้านกฎหมาย

ควรมีการตั้งคณะทำงานระหว่างกลุ่มงานกฎหมาย 1 กลุ่มงานกฎหมาย 2 และกลุ่มงานพัฒนากฎหมาย ทั้งนี้ เพื่อบูรณาการข้อมูลด้านกฎหมายที่อยู่กระจัดกระจาย มาจัดให้เป็นหมวดหมู่แยกประเภท และมีการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้ให้อยู่ในที่เดียวกัน จากแนวทางดังกล่าว สอดคล้องกับหลักการของการมี

ระบบฐานข้อมูล (Database System) กล่าวคือ เมื่อระบบเพิ่มข้อมูลได้มีการใช้งานจนถึงระดับหนึ่งแล้ว ทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมายในด้านของความยืดหยุ่นและความไม่คล่องตัวในหลาย ๆ ด้าน วิวัฒนาการของเทคโนโลยีการจัดระบบข้อมูลก็ได้เกิดขึ้นใหม่ โดยฐานข้อมูลจะเป็นแหล่งหรือศูนย์รวมของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน มีกระบวนการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่มีแบบแผนซึ่งก่อให้เกิดฐานข้อมูลที่เป็นแหล่งรวมของข้อมูลจากแผนกต่าง ๆ และถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบภายในฐานข้อมูลชุดเดียว ผู้ใช้งานต่าง ๆ ในแต่ละแผนกสามารถใช้ข้อมูลส่วนกลางนี้เพื่อนำไปประมวลผลร่วมกันได้ และสนับสนุนการใช้งานข้อมูลร่วมกัน ทำให้ไม่เกิดความซ้ำซ้อนในข้อมูล โดยการนำเอาระบบฐานข้อมูลมาใช้งานนั้นก่อให้เกิดผลดี ดังต่อไปนี้

1. ช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล
2. ช่วยลดความขัดแย้งและความผิดพลาดของข้อมูล
3. สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้
4. สามารถกำหนดให้ข้อมูลมีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันได้
5. สามารถกำหนดระบบความปลอดภัยให้กับข้อมูลได้
6. สามารถควบคุมความคงสภาพของข้อมูลได้
7. ช่วยให้ข้อมูลเป็นอิสระจากโปรแกรมที่ใช้งานข้อมูลนั้น
8. สามารถสร้างสมดุลในการใช้ข้อมูลได้
9. สามารถนำเสนอข้อมูลได้ง่าย
10. สามารถควบคุมการเข้าถึงข้อมูลในเวลาเดียวกัน

3. กรณีการให้บริการข้อมูลไม่เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีสาระสำคัญของปัญหาใน 2 ด้าน คือ

1) ได้รับเอกสารที่ขอไว้ล่าช้า

แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับกรณีและผู้ขอบริการได้รับเอกสารที่ขอไว้ล่าช้า

ควรมีการติดตั้งโทรศัพท์สำหรับโทรเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาชิกวุฒิสภา หรือสามารถโทรทางไกลได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการในการติดต่อผู้รับบริการได้ทันเวลาที่กรณีที่ได้จัดหาข้อมูลแล้วเสร็จ

2) การสูญหายของเอกสารที่ได้จัดเตรียมไว้ให้ผู้รับบริการแล้ว แต่ขาดระบบการจัดเก็บที่ดี จึงมีปัญหาดังกล่าว

แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับกรณีมีการสูญหายของเอกสาร

1. ควรมีตะกร้าหรือตู้เก็บเอกสาร (LOCKER)
2. ควรนำเอกสารที่ขอไว้ใส่ซองโดยมีการพิมพ์ชื่อให้เรียบร้อย
3. ควรมีสมุดบันทึกเหตุการณ์ประจำวันและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการให้บริการ

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติราชการในเวลาผลัดต่อมาทราบ

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายของสำนักกฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย โดยมีผลการศึกษาโดยสรุป ดังนี้

5.1 บทสรุป

ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2546 โดยเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การดำเนินงานของสำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือทางกฎหมายและระบบงานเกี่ยวกับกระบวนการนิติบัญญัติของรัฐสภา การให้บริการค้นคว้าข้อมูลทางกฎหมายทุกประเภท การให้บริการความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมร่างกฎหมายตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา การให้บริการเอกสารและข้อมูลทางวิชาการด้านกฎหมาย และการให้บริการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านนิติบัญญัติ ทั้งภายในและภายนอก โดยมีข้าราชการของสำนักกฎหมาย ซึ่งประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน จำนวน 1 คน นิติกร/วิทยากร จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลปฏิบัติการ จำนวน 1 คน ของแต่ละกลุ่มงานฯ ไปปฏิบัติราชการ ณ ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายเป็นประจำ โดยสลับหมุนเวียนไปปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์บริการข้อมูลฯ

จากศึกษาวิเคราะห์ข้อเท็จจริงของการปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย โดยการรวบรวมแบบฟอร์มการใช้บริการ สำนักกฎหมายและจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ และนำมาวิเคราะห์หาปัจจัยต้นเหตุด้วยทฤษฎี Why - Why Analysis พบว่า การให้บริการในศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายยังไม่มีประสิทธิภาพและมีปัญหา 3 ประการ คือ การให้บริการข้อมูลไม่ถูกต้อง การให้บริการข้อมูลล่าช้า และการให้บริการข้อมูลไม่เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากบทสรุปสภาพปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ดังนี้

5.2.1 ด้านการบริหารจัดการ (Management)

1) ควรมีการบูรณาการฐานข้อมูลด้านกฎหมายใหม่ อาทิ เช่น เอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาเบื้องต้น อ.พ.(ร) เอกสารตารางเปรียบเทียบร่างพระราชบัญญัติ รวมกฎหมายแยกประเภท ดัชนีสารบัญญกฎหมายไทย วารสารจลนนิติ กฎหมายที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา รวมกฎหมายประจำปี รวมกฎหมายเฉพาะด้าน บทความทางวิชาการ สรุปสัมมนาทางวิชาการ บทสัมภาษณ์ทางวิชาการ สรุปคำวินิจฉัยของศาลรัฐธรรมนูญ สรุปคำพิพากษาศาลปกครอง เกร็ดกฎหมายน่ารู้ เป็นต้น

2) ควรมีการแบ่งส่วนราชการของสำนักกฎหมายขึ้นใหม่อีกหนึ่งกลุ่มงานเพื่อเพิ่มอัตรากำลังสำหรับไปปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ซึ่งจะได้ไม่ต้องให้นิติกร ในกลุ่มงานกฎหมาย 1 กลุ่มงานกฎหมาย 2 และกลุ่มงานพัฒนากฎหมาย ต้องสลับหมุนเวียนไปอยู่ที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานดังกล่าวมีความต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตลอดเวลา อีกทั้งในแต่ละกลุ่มงานจะได้ปฏิบัติหน้าที่อันเป็นภารกิจหลักของสำนักกฎหมายต่อไป

3) ควรมีการประชุมร่วมกันในระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระหว่างสำนักกรรมการิกร สำนักการประชุม สำนักวิชาการ และสำนักกฎหมาย เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจงานที่ต้องปฏิบัติที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย กล่าวคือ ต้องมาปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด หากไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ในวันใดควรมีการแจ้งสำนักกฎหมายเป็นการล่วงหน้าหรือควรมีการส่งเจ้าหน้าที่คนอื่นมาแทน

4) ควรมีการประชุมร่วมกันระหว่างส่วนราชการภายในที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบปัญหาและอุปสรรค หรือข้อจำกัดในการมาปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ทั้งนี้ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาข้อขัดข้อง เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา หรือรายงานให้กับผู้บังคับบัญชาในแต่ละสำนักทราบ

5) ควรมีการประชุมสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายให้เพิ่มมากขึ้น

6) ควรใช้หลักการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Customer Relation Management : CRM) โดยดำเนินการในเรื่องเกี่ยวกับ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการซึ่งอาจเป็นสมาชิกวุฒิสภาหรือจากบุคลากรทั่วไป โดยคณะทำงานที่มีความชำนาญการโดยเฉพาะ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบมาตรฐานการให้บริการ

7) ควรมีการสร้างภาพลักษณ์ของงานบริการ (Service) ให้เป็นรูปธรรม ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็น สัมผัสได้และรู้สึกได้ถึงความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ที่ส่งมอบบริการโดยสะท้อนงานบริการในรูปแบบเฉพาะของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ทำให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience Management : CEM) ในทุกจุดให้บริการ (Touch Point) ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจและมีการประชาสัมพันธ์ต่อ

8) ควรมีการรวมศูนย์ข้อมูลด้านต่าง ๆ ไว้ในที่แห่งเดียว อาทิ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ศูนย์ข้อมูลของกรรมการิกร ศูนย์บริการ (Call Center) ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย รวมทั้งสำนักต่าง ๆ ที่มีข้อมูลสำหรับการให้บริการผู้ที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา ซึ่งจะทำให้ผู้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

5.2.2 ด้านบุคลากร (Man)

1) ควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่อยู่ในวงงานของรัฐสภาอย่างมืออาชีพ อาทิ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. 2551 ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา พ.ศ. 2553 ข้อบังคับว่าด้วยประมวลจริยธรรมของสมาชิกวุฒิสภาและกรรมการิกร พ.ศ. 2553 ข้อบังคับว่าด้วยประมวลจริยธรรมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการิกร พ.ศ. 2553 รวมกฎหมายการบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา รวมกฎ ก.ร. และกระบวนการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของวุฒิสภาเป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายซึ่งเป็นนิติกรสามารถตอบ

ข้อซักถามผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตรงประเด็น อีกทั้งผู้ให้บริการต้องพัฒนาหาความรู้ใหม่ ๆ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

2) ควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ในแต่ละกระบวนการ โดยการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ (Knowledge Management) และนำองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างเต็มรูปแบบ อาทิ องค์ความรู้เกี่ยวกับการประชุมวุฒิสภา

3) ควรมีการพัฒนานิติกรและวิทยาการที่มีหน้าที่ต้องปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายให้มีความรู้ ทักษะ เกี่ยวกับภารกิจงานหลักงานของรัฐสภา อาทิ การยกร่างกฎหมาย การให้ความเห็นทางกฎหมาย ร่างญัตติ การร่างคำแปรญัตติ การร่างกระทู้ การเขียนรายงานทางวิชาการ การวิเคราะห์ร่างพระราชบัญญัติ เทคนิคการสรุปประเด็นในที่ประชุม เป็นต้น เหตุผล เนื่องจากลักษณะงานบางอย่างนิติกรผู้ให้บริการที่ศูนย์บริการข้อมูลฯ ไม่ได้ปฏิบัติงานดังกล่าว ทำให้ขาดองค์ความรู้ในเรื่องงานหลักของสภา ถ้าทุกคนมีความรู้ในเรื่องดังกล่าว จะก่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าผู้นั้นจะไปดำรงตำแหน่งในสำนักใดก็ตาม

4) ควรมีการสร้างบุคลิกภาพที่เป็นเอกลักษณ์ของบุคลากรในองค์กร โดยการถอดรหัส SMILE “ศูนย์บริการข้อมูลยิ้ม” คือ S : Smile มีจิตบริการ M : Marvelour ทำงานอย่างมีอาชีพ I : Impress ให้บริการอย่างประทับใจ L : Lively มีชีวิตชีวา มีความเป็นกันเองในการให้บริการ E : Excellence มีความเป็นเลิศในการบริการ

5) ควรมีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ให้บริการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย ว่า ภารกิจดังกล่าวสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2555 – 2559) โดยพันธกิจ (Mission) กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนภารกิจในวงงานนิติบัญญัติ เป็นต้น

5.2.3 ด้านเครื่องมือและวัสดุ อุปกรณ์ (Material)

1) ควรมีการปรับปรุงห้องทำงานที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมายใหม่ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น อาทิ มีการจัดห้องบริการให้เป็นระเบียบ มีตู้เก็บเอกสาร มีชั้นวางหนังสือ โต๊ะเก้าอี้ควรมีความทันสมัย

2) ควรมีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้นิติกรซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน

3) ควรพัฒนาระบบเครือข่ายของข้อมูลด้านกฎหมายให้เชื่อมโยงกับส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกหน่วยราชการ องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ องค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญ อันจะเป็นประโยชน์ในการขยายเครือข่ายเพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างขวาง รอบด้าน รวดเร็ว และถูกต้อง

4) ควรมีระบบติดตามความเคลื่อนไหวร่างพระราชบัญญัติ เพื่อเตรียมความพร้อมในกรณีมีสมาชิกวุฒิสภามาสอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติต่าง ๆ ว่าอยู่ขั้นตอนใด

5) ควรมีการเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ อาทิ ติดตั้งโทรศัพท์สำหรับโทรเข้ามือผู้รับบริการ หรือสำหรับโทรไปยังต่างจังหวัดได้ ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการติดต่อผู้รับบริการในกรณีที่ได้นำดำเนินการจัดทำข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เสร็จเรียบร้อยแล้ว รวมทั้งมีการจัดทำบัญชีโดยมีการจดบันทึกผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือหรือโทรทางไกลไว้ด้วย

6) ควรมีระบบการจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการแยกบัญชีผู้ใช้บริการระหว่างผู้ที่สมาชิกวุฒิสภา และผู้ใช้บริการอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างระบบติดตามงานความเคลื่อนไหวของงาน รวมทั้งมีประวัติของสมาชิกวุฒิสภาที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

กมลชัย ดีประทีป.

การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ และการธณกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำกัด.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2547.

กัจจา ทองนิม.

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลักการ 10 s. (มปท,มปป.).

กุลธน ธนาพงศ์ธร.

เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช. 2530

จินดาสักขณ วัฒนสินธุ์.

การบริหารและการพัฒนาองค์การ. ในเอกสารประกอบ การสอนชุดวิชาการบริหารและ
พัฒนาองค์การ (หน่วยที่ 2). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2530.

ชวลิต เหล่ารุ่งการญจน์.

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษา
เฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จ.กาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต.
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2538.

ณภัทร วรเจริญศรี.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2553.

दनชนก เปื่อน้อย.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการเรียนรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด
(มหาชน). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2553.

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์.

พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

บุญดี บุญญากิจ, นางลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, ดิสพงษ์ พรชนกนาค และปรียวรรณ กรรณล้วน.

การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิต
แห่งชาติ. 2548.

วิทยากร เชียงกุล.

พจนานุกรมศัพท์เศรษฐกิจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มติชน. 2540.

วิโรจน์ สารรัตน์.

การบริหาร: หลักการ ทฤษฎี ประเด็นทางการศึกษาและบทวิเคราะห์องค์การทางการศึกษาไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ. 2545.

วิจารณ์ พานิช.

การจัดการความรู้: ฉบับนักปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุขภาพใจ. 2549.

วรงค์ จันทรร.

การพัฒนาต้นแบบการใช้บริการสาธารณสุขที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สกายบล็อกและการพิมพ์. 2544.

เรวัต แสงสุริยงค์.

การบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณสุขของไทย. ดุษฎีพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2547.

สมชาติ กิจยรรยง.

สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: เดช-เอน การพิมพ์. 2536.

สมจิตร อาจอินทร์ และ งามนิจ อาจอินทร์ (พิสิษฐเจริญทัต).

หลักการวิเคราะห์และออกแบบระบบฐานข้อมูล. ขอนแก่น: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ขอนแก่นการพิมพ์. ๒๕๔๗.

สัมพันธ์ วงศ์เด่นดวง,

คัมภีร์การออกแบบและพัฒนาระบบฐานข้อมูล. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์ จำกัด. ๒๕๔๗.

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.

เส้นทางสู่ความเป็นเลิศขององค์กร ปี 2554. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัท โรงพิมพ์ ตะวันออก จำกัด. 2555.

แสวง รัตน์มงคลมาศ.

เทคนิควิธีการใช้แนวคิดทางทฤษฎีในการกำหนดปัญหา และสมมติฐานในการวิจัย. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์. 2514.

สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

คู่มือการปฏิบัติงานมาตรฐานกระบวนการสนับสนุนข้อมูล สำหรับประกอบการพิจารณาการดำเนินงานของสมาชิกวุฒิสภา. 2555.

อรอนงค์ ประสงค์.

การบริหารการจัดเก็บภาษีอากร: ศึกษากรณีกลุ่มภารกิจด้านรายได้ กระทรวงการคลัง. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2550.

อุทัย หิรัญโต.

เทคนิคการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์. 2525.

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์.

การออกแบบและจัดการฐานข้อมูล (Database Design and Management). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน). ๒๕๔๕.

หนังสือภาษาอังกฤษ

Argyris, C., & Schon, D.

Organizational learning: A theory of action perspective. Reading, MA: Addison Wesley. 1978.

Dixon, N. M.

The organizational learning cycle: How we can learn collectively (2nd ed.). Brookfield, VT: Gower. 1999. Garvin, D. A. Building a learning organization. Harvard Business Review. 1993.

Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G.

Services marketing: Concepts, strategies, & Cases. Mason, OH: Thomson South-Western. 2006.

Jeong, J.

Analysis of the factors and the roles of HRD in organizational learning styles as identified by key informants at selected corporations in the Republic of Korea. Dissertation Abstracts International, 66(4), 1243-A. (UMI No. 3172143). 2004.

Kramlinger, T.

Training's role in a learning organization. Training, 29(7), 46-51. 1992.

Millet, J. D. (1954).

Management in the public service. New York: McGraw-Hill.

Oh, H.

Corporate knowledge management and new challengers for HRD. In K. P. Kuchinke (Ed.). Proceedings of the annual conference of the Academy of HRD (p. 36-41). Baton Rouge, LA: AHRD. 2000.

Pedler, M., Burgoyne, J., & Boydell, T..

The learning company: A strategy for sustainable development. New York: McGraw-Hill. 1991.

Rhodes, R. A. W.

The new governance: Governing without government. Political Study, 1996.
Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi, et al. **Delivery of public services in Asian countries: Cases in development administration.** Bangkok: Thammasat University Press. 1986.

Senge, P. M.

The fifth discipline: The art and practice of the learning organization.
New York: Doubleday. 1990.

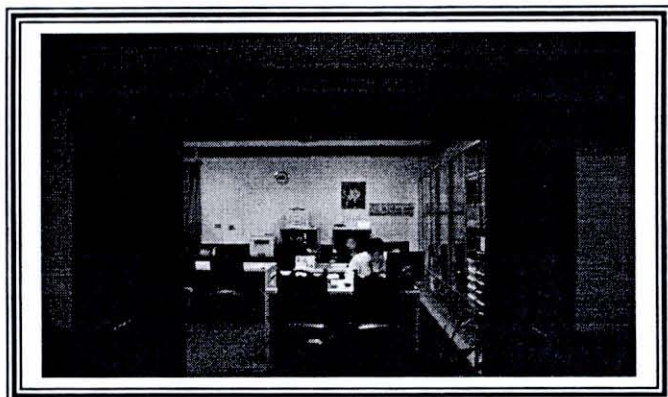
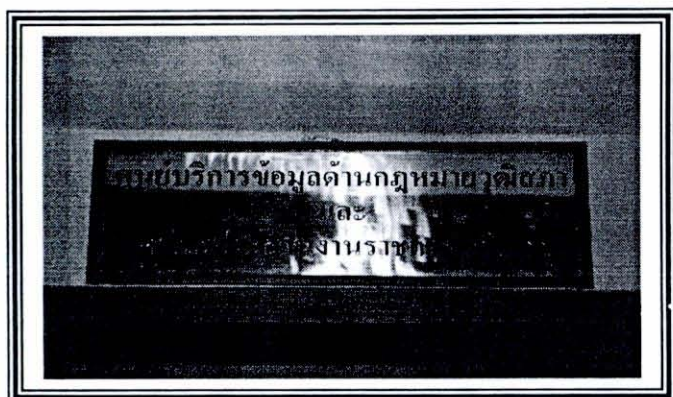
Tannenbaum, S. I., & Alliger, G. M.

Knowledge management: Clarifying the key issues. New York: Rector Duncan and Associates. 2000.

ภาคผนวก

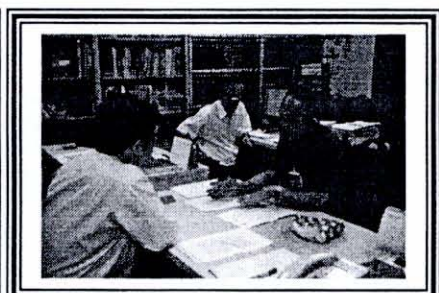
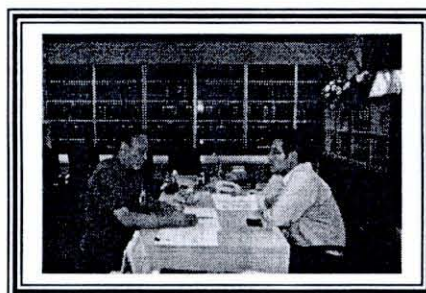
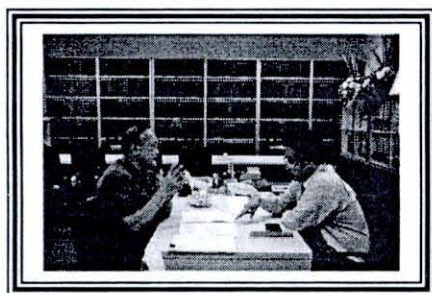
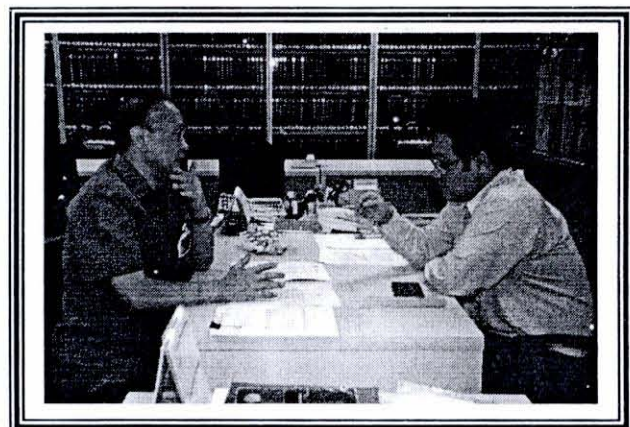
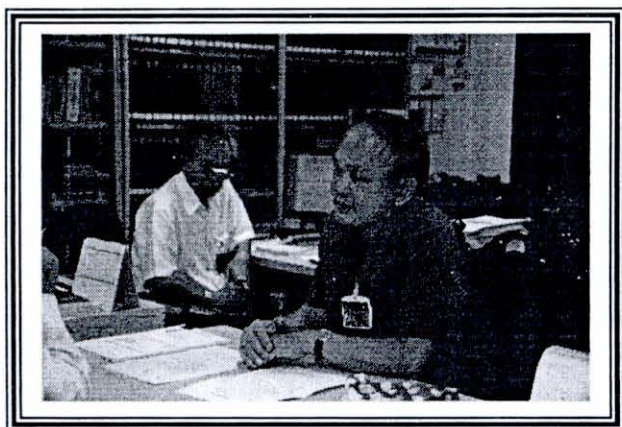
ภาพประกอบ

กระบวนการให้บริการทางกฎหมายของศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย

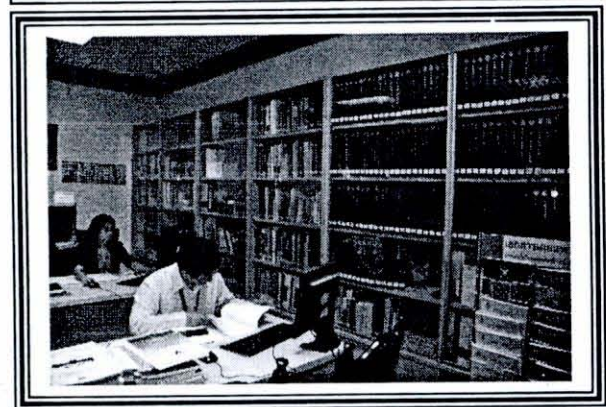
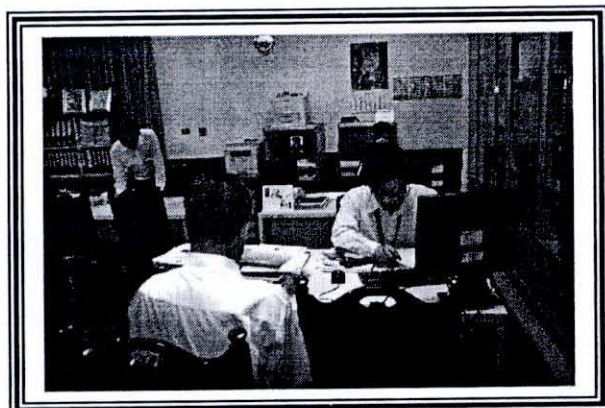
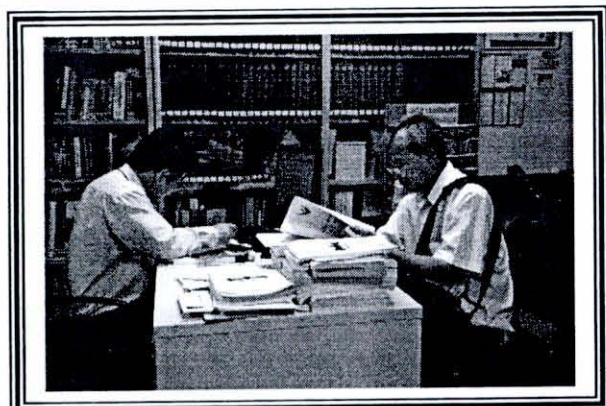


ศูนย์บริการข้อมูลด้านกฎหมาย มีสถานที่สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ ณ อาคารรัฐสภา ๒

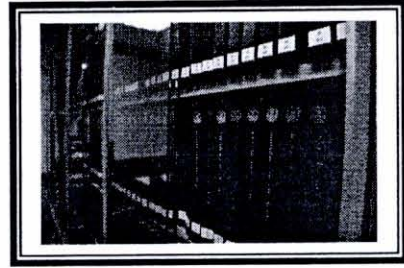
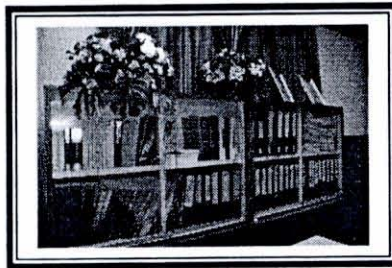
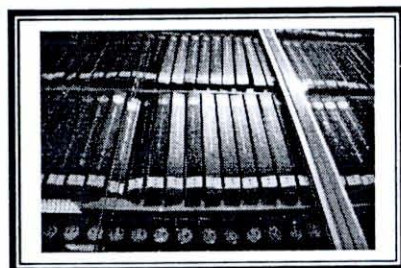
การให้บริการคำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือทางกฎหมายและระบบงานที่เกี่ยวข้อง
กระบวนการนิติบัญญัติของรัฐสภา



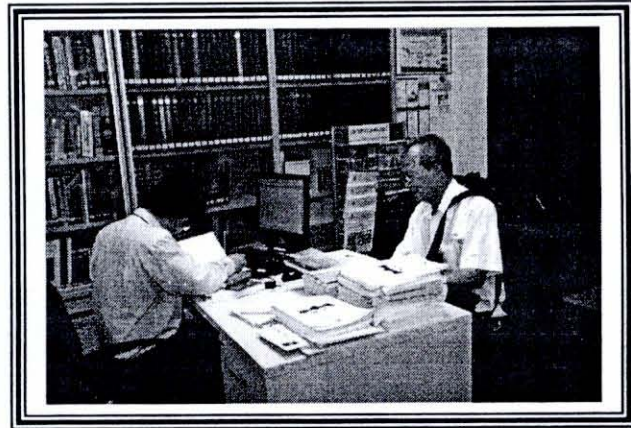
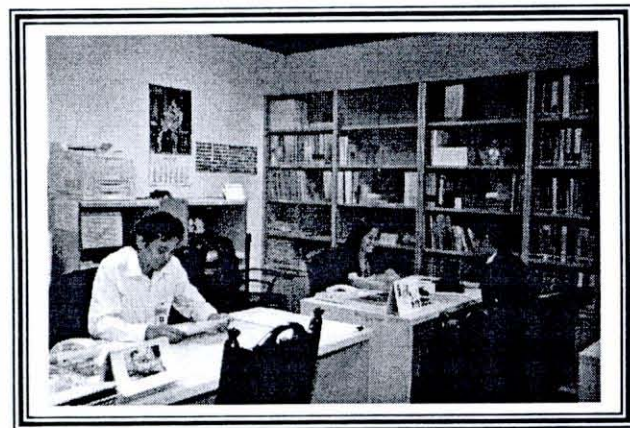
สมาชิกวุฒิสภาขอคำปรึกษา หรือข้อหารือทางกฎหมายหรือระบบงานเกี่ยวกับกระบวนการ
นิติบัญญัติของรัฐสภา ตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาผู้มาใช้บริการการให้บริการค้นคว้าข้อมูล
ทางกฎหมายทุกประเภท อาทิ พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด กฎ ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ



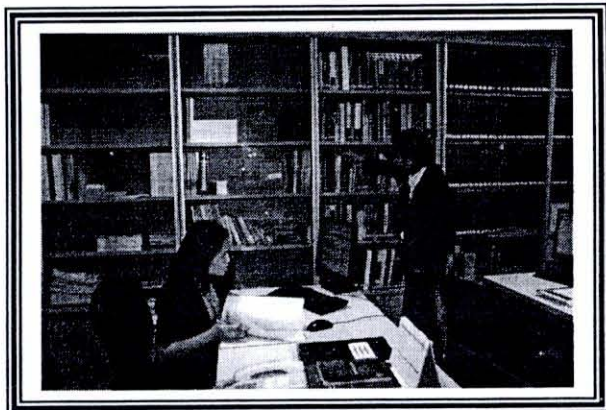
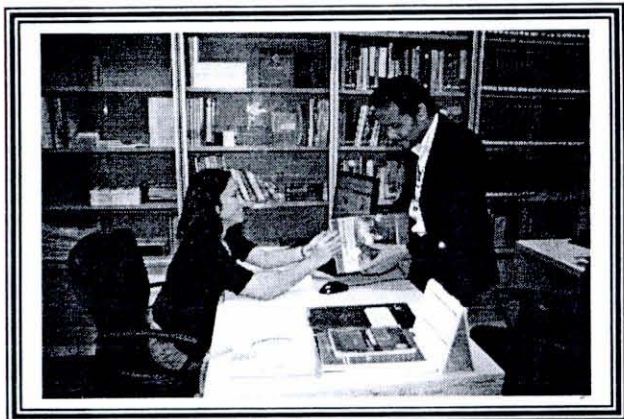
สมาชิกวุฒิสภาหรือกรรมการสามารถใช้บริการค้นหาข้อมูลทางกฎหมายได้ทุกประเภทตามความต้องการ ซึ่งนิติกรสามารถสืบค้นเอกสารข้อมูลจากสารบัญญัติกฎหมายไทย และฐานข้อมูลทางวิชาการด้านกฎหมาย ตลอดจนตำรากฎหมายที่จำเป็นอื่น ๆ สำหรับใช้ประจำศูนย์ข้อมูลด้านกฎหมายเพื่อให้



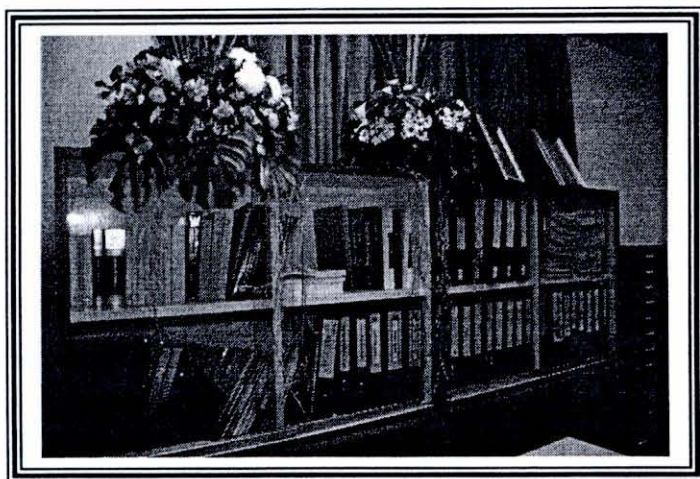
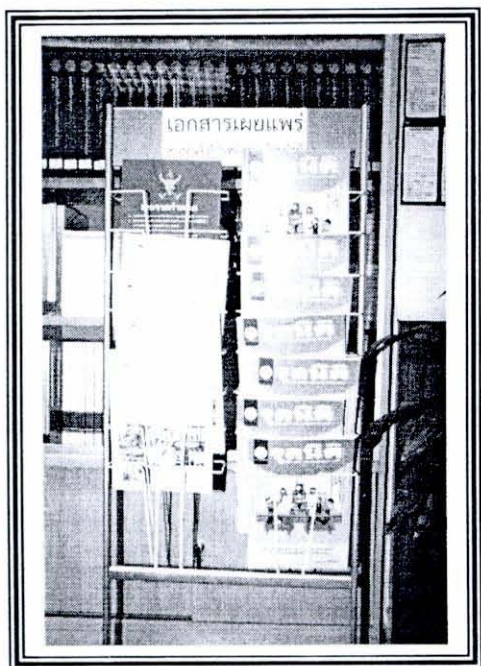
การให้บริการความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมร่างกฎหมายตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา อาทิ การร่างญัตติ การร่างคำแปรญัตติ การร่างกระทู้ถาม



การให้บริการเอกสารและข้อมูลทางวิชาการด้านกฎหมาย อาทิ รัฐธรรมนูญ ข้อบังคับ การประชุมสภา ร่างพระราชบัญญัติ รวมกฎหมายประจำปี ตำรากฎหมาย และวารสารจลนिति ฯลฯ



ผู้ให้บริการสามารถขอเอกสารหรือข้อมูลทางวิชาการด้านกฎหมายได้ทุกประเภทตามความต้องการ เช่น รัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมสภา ร่างพระราชบัญญัติ รวมกฎหมายประจำปี ตำรากฎหมาย วารสารจลนिति หรือสิ่งพิมพ์เผยแพร่ต่าง ๆ เป็นต้น



ประวัติผู้เขียน

นางสาวสุพัตรา วรรณศิริกุล เกิดเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2509 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จากคณะบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ปีการศึกษา พ.ศ. 2534) คณะนิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ปีการศึกษา พ.ศ. 2545) และปริญญาโทคณะศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง (ปีการศึกษา พ.ศ. 2547) ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้บังคับบัญชา กลุ่มงานกฎหมาย ๑ สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการที่ปรึกษากฎหมายประธานวุฒิสภาและคณะกรรมการพัฒนา ระบบงานกฎหมาย

