



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม
แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของสำนักวิชาการ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นางพุทธชาติ ทองेम

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

รัฐสภา

พ.ศ. 2553



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

คำนำ

รายงานเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5 สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8 ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9 ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะรัฐสภา จัดโดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ระหว่างวันที่ 25 พฤษภาคม – 28 กันยายน 2553

รายงานการศึกษานี้จัดทำขึ้นในช่วงเวลาที่จำกัด แต่สำนักวิชาการเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ดังนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานจึงได้ทำการศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อที่จะทำให้งานบริการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในการสนับสนุนภารกิจของฝ่ายนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมความรู้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความรู้และคำแนะนำที่ได้จากอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตรฯ วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้รับความรู้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับการบูรณาการความรู้และหลักการในการจัดทำเอกสารทางวิชาการที่ผู้ศึกษามีความจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางวิชาการเป็นอย่างมาก ทั้งนี้รายงานการศึกษานี้ยังคงมีข้อบกพร่องซึ่งผู้ศึกษาขอน้อมรับและพร้อมที่จะนำข้อคิดเห็นไปปรับปรุงเพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป อย่างไรก็ตามผู้ศึกษาหวังว่าผลการศึกษานี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการทางวิชาการ และเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

กันยายน 2553



กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นส่วนหนึ่งของการอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 5” สำหรับ ข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8 ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9 ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะรัฐสภา ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ อาจารย์บุญเจ็ด โสภณ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ และอาจารย์นุกูล สัจญิตติเสรี เป็นอย่างสูง ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาประจำรุ่นที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นต่างๆ ในการศึกษาค้นคว้าและการจัดทำเอกสารทางวิชาการ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงให้เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงไปได้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนของโครงการอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 5” ที่ได้กรุณาดำเนินการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ศึกษาเป็นอย่างดี ตลอดระยะเวลาในการฝึกอบรมครั้งนี้

ท้ายที่สุดผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานของผู้ศึกษาทุกคนที่ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงให้กำลังใจและให้โอกาสแก่ผู้ศึกษาในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาได้รับความรู้จากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิในด้านการบริหารจัดการองค์การ ด้านนิติบัญญัติ เศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทางราชการในอนาคตต่อไป

นางพุทธชาติ ทองेम

ผู้ศึกษา

บทคัดย่อ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการ ด้านสิ่งแวดล้อมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาสถานภาพ สภาพปัญหา สาเหตุในการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมถึงศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานดังกล่าว โดยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการ ประกอบกับประสบการณ์จากการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งผลของการศึกษาพบว่า ในขั้นตอนการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรยังมีสภาพปัญหาที่ควรแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของการขาดแหล่งข้อมูลที่สมบูรณ์เป็นของตนเอง บุคลากรขาดทักษะ/ความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ข้อมูล และสภาพแวดล้อม (สถานที่และวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยี) ที่ไม่เอื้อต่อการให้บริการ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คือ 1) ปรับปรุงแหล่งข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมให้เป็นแหล่งข้อมูลที่สมบูรณ์ด้วยการจัดเก็บและปรับปรุงคลังข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ 2) เสริมสร้างพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอด้วยการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน จัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในหน่วยงาน สนับสนุนการรวมกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ และเพิ่มปริมาณงาน 3) ปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมทั้งในเรื่องของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีให้มีความเหมาะสมกับการให้บริการทางวิชาการ ด้วยการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร จัดทำคลังข้อมูลกลางด้านสิ่งแวดล้อม เพิ่มช่องทางเผยแพร่ข้อมูล นอกจากนี้ยังมีการสำรวจสภาพ จำนวนวัสดุอุปกรณ์และจัดการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้มีคุณภาพพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ และเมื่อมีความพร้อมด้านงบประมาณ ควรจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีความสอดคล้องกับลักษณะการใช้งาน ให้มีความทันสมัย เหมาะสม และมีจำนวนที่เพียงพอกับปริมาณงาน ตลอดจนควรพัฒนาความรู้ของบุคลากรให้เหมาะสมกับงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรอีกด้วย



กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นส่วนหนึ่งของการอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 5” สำหรับ ข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8 ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9 ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะรัฐสภา ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ อาจารย์บุญเลิศ โสภณ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ และอาจารย์นุกูล ศัญจิตติเสรี เป็นอย่างสูง ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาประจำรุ่นที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการศึกษาค้นคว้าและการจัดทำเอกสารทางวิชาการ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงให้เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงไปได้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนของโครงการอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 5” ที่ได้กรุณาดำเนินการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ศึกษาเป็นอย่างดี ตลอดระยะเวลาในการฝึกอบรมครั้งนี้

ท้ายที่สุดผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานของผู้ศึกษาทุกคนที่ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงให้กำลังใจและให้โอกาสแก่ผู้ศึกษาในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาได้รับความรู้จากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิในด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านนิติบัญญัติ เศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทางราชการในโอกาสต่อไป

นางพุทธชาติ ทองแถม

ผู้ศึกษา



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
บทคัดย่อ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญภาพ	(6)
สารบัญตาราง	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	4
วิธีการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
- แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ	5
- แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	7
- แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS)	11
- ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
กรอบแนวคิดในการศึกษา	
- เขียนในรูปของ Why – Why analysis	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 สถานภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม	24
1. อำนาจหน้าที่และการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	24
2. อำนาจหน้าที่และการแบ่งส่วนราชการของสำนักวิชาการ	28
3. หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานบริการวิชาการ 3	30
4. สภาพปัญหาในการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม	41
บทที่ 4 ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม	44
1. ปัญหา สาเหตุ	44
2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม	55
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	79
ประวัติผู้ศึกษา	81

สารบัญภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 กระบวนการให้บริการ	9
แผนภาพที่ 2 การแบ่งระบบสารสนเทศ	12
แผนภาพที่ 3 แผนภาพปัญหา สาเหตุที่ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการทางวิชาการ ด้านสิ่งแวดล้อมลดลง	20
แผนภาพที่ 4 แผนภาพปัญหา สาเหตุการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม ที่ไม่รวดเร็ว/ล่าช้า/ไม่ทันเหตุการณ์	21
แผนภาพที่ 5 แผนภาพปัญหา สาเหตุการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม ที่ด้อยคุณภาพ	22
แผนภาพที่ 6 แผนภาพปัญหา สาเหตุการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม ที่ไม่คุ้มค่า/ไม่ประหยัด	23
แผนภาพที่ 7 แผนผังการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	25
แผนภาพที่ 8 การแบ่งส่วนราชการของสำนักวิชาการ	29
แผนภาพที่ 9 ขั้นตอนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา	35
แผนภาพที่ 10 ขั้นตอนการจัดเตรียมข้อมูลทางวิชาการ	36
แผนภาพที่ 11 ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ	38
แผนภาพที่ 12 ขั้นตอนการจัดทำเอกสารวิชาการ	40
แผนภาพที่ 13 การให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ	44
แผนภาพที่ 14 แผนภาพแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการ ด้านสิ่งแวดล้อม	72
แผนภาพที่ 15 แผนภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความรวดเร็ว/ ทันเหตุการณ์	73
แผนภาพที่ 16 แผนภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพ	74
แผนภาพที่ 17 แผนภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมที่คุ้มค่า/ประหยัด	75



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	สถิติผลงานการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของกลุ่มงานบริการวิชาการ 3 สำนักวิชาการ ในช่วง 3 ปีงบประมาณที่ผ่านมา	41
------------	---	----

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐสภา เป็นสถาบันหลักของผู้เป็นตัวแทนของประชาชนผู้เป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย อันเป็นอำนาจสูงสุดในการปกครองของประเทศ มีอำนาจในการตรากฎหมายเพื่อใช้ในการปกครองประเทศ อำนาจในการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินของฝ่ายบริหาร โดยการตั้งกระทู้ถาม การเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อลงมติไม่ไว้วางใจฝ่ายบริหาร และอำนาจในการให้ความเห็นชอบในเรื่องสำคัญต่าง ๆ ของประเทศ ซึ่งตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ บัญญัติให้รัฐสภา ประกอบด้วย วุฒิสภาและสภาผู้แทนราษฎร ทั้งนี้ สภาผู้แทนราษฎรมีสถาบันงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานทั้งในด้านธุรการและเลขานุการ ด้านวิชาการ ด้านการประชุม ด้านการต่างประเทศ และด้านการช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ดังวิสัยทัศน์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ว่า “เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการบริการ เพื่อส่งเสริมงานสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน”

สำนักวิชาการ เป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในการสนับสนุนงานด้านวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยมีกลุ่มงานบริการวิชาการ 3 ทำหน้าที่ดำเนินการศึกษาค้นคว้ารวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริง จัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการ จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและญัตติ จัดทำเอกสารวิชาการ บรรยายสรุปข้อมูล ร่างพระราชบัญญัติและญัตติ ด้านสังคม การศึกษา ศาสนา การสาธารณสุข การกีฬา การท่องเที่ยว การแรงงานและสวัสดิการสังคม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อมและการพลังงาน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาในฐานะที่รับผิดชอบการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พบว่า ที่ผ่านมาแม้ว่าการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมจะได้รับความพึงพอใจจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ที่พบว่า จากผู้ประเมิน(สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา กรรมการ และบุคคลในวงงานรัฐสภา) จำนวน 104 คนที่ใช้บริการเอกสาร/ข้อมูลทางวิชาการจากหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านวิชาการ ระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2553 มีความพึงพอใจต่อการ



ให้บริการทางวิชาการ 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการและด้านการบริการ ด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านการบริการด้วยบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่ความพึงพอใจต่อเอกสารวิชาการตามมาตรฐานงานวิชาการ 8 มาตรฐานอยู่ในระดับมากที่สุด (คณะกรรมการพัฒนางานด้านวิชาการเพื่อสนับสนุนงานของรัฐสภา, 2553 : 56-60) แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้น จำเป็นต้องใช้ข้อมูล หลักฐาน ประกอบการอภิปราย สนับสนุนการพิจารณาและตัดสินใจดำเนินการในเรื่องนั้นอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างทันที่ ซึ่งสอดคล้องกับการสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ จำนวน 41 คน โดยมีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (11 คน) ผู้ช่วยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (14 คน) และอื่น ๆ (ผู้ช่วยสมาชิกวุฒิสภาและข้าราชการสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาอีก 16 คน) พบว่า ผู้ขอรับบริการทางวิชาการด้านการเกษตรของสำนักวิชาการส่วนใหญ่ร้อยละ 63.4 นำข้อมูลไปใช้ในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ส่วนอีกร้อยละ 41.5 นำไปใช้ในการอภิปรายเสวนาทางวิชาการ (สวิณา พลพิชน์, 2551 : 37, 40)

ดังนั้น ข้อมูลทางวิชาการจึงต้องมีความถูกต้อง ทันเหตุการณ์และทันต่อความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การพัฒนาและปรับปรุงทั้งทางด้านคุณภาพของข้อมูลและการให้บริการอย่างสม่ำเสมอจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะปัจจุบันปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ได้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของมนุษย์อย่างไม่สามารถประเมินค่าได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาโลกร้อน ปัญหาการแปรปรวนของภูมิอากาศโลก การร่อยหรอของทรัพยากรธรรมชาติ หรือภัยพิบัติที่มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น ทำให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องเร่งแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วน การใช้บริการข้อมูลทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมจึงเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังสถิติการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมในปีงบประมาณ 2550 - 2552 มีจำนวน 26, 111 และ 175 เรื่อง ตามลำดับ ซึ่งจากการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมของผู้ทำการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า บางครั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องการข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลเชิงลึก และข้อมูลวิเคราะห์เร่งด่วนในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถตอบสนองได้ทันตามความต้องการ รวมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้จัดซื้อในเวลาทำงานเร่งด่วน ประกอบกับสถานที่การปฏิบัติงานอยู่คนละแห่งสามารถส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมลดลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับเอกสารวิชาการเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ สำนักวิชาการของสวิณา พลพิชน์ (2551) ที่พบว่า กลุ่มงานบริการวิชาการประสบกับปัญหาการมีข้อมูลพื้นฐาน และข้อมูลวิเคราะห์ไม่เพียงพอ และในบางครั้งยังประสบปัญหาการที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องการข้อมูลเร่งด่วน ทำให้ไม่สามารถบริการได้ทันเวลา (อ้างถึงใน วิริยะ คล้ายแดง, 2552 : 1-2)



ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาในฐานะผู้ปฏิบัติงานให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม เห็นว่าการให้บริการทางด้านสิ่งแวดล้อมนับเป็นภารกิจที่สำคัญอีกภารกิจหนึ่งที่จะสนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญและสามารถตอบสนองความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาจึงมุ่งศึกษาสถานภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม สภาพปัญหาและสาเหตุที่อาจทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมลดลง เพื่อเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวิสัยทัศน์ในการก้าวไปสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสถานภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุในการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
3. เพื่อศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเลขาธิการให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรสามารถให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งมีความเป็นเลิศในการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมแก่สมาชิกรัฐสภา
2. สมาชิกรัฐสภาสามารถนำความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมที่ได้รับ ไปใช้ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในระดับประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล
3. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบรรลุตามพันธกิจที่ต้องพัฒนางานด้านบริหารจัดการด้านวิชาการ และด้านบริการให้มีคุณภาพ
4. ผลการศึกษานี้จะเป็นองค์ความรู้สำหรับการศึกษาต่อไปในอนาคต



ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตของสถานที่ทำการศึกษา (place)

สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ขอบเขตของเนื้อหาสาระที่ศึกษา (variable)

เป็นการศึกษาการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 3 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ขอบเขตของเวลา (Time)

ระยะเวลาดำเนินการศึกษาใช้เวลา 4 เดือน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – เดือนกันยายน 2553

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1. การเพิ่มประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยผลสำเร็จของงานมีคุณภาพ รวดเร็ว ประหยัด และตรงตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ
2. การให้บริการทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการทางวิชาการด้านเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและญัตติในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร การให้บริการทางวิชาการตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรร้องขอ และการให้บริการเอกสารเผยแพร่ทางวิชาการ ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน วารสาร จุลสาร เอกสารรายงานรัฐสภา เป็นต้น
3. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งในเรื่องการให้บริการข้อมูลทางวิชาการเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและญัตติ การให้บริการทางวิชาการตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรร้องขอ และการให้บริการเอกสารวิชาการ ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน วารสาร จุลสาร เอกสารรายงานรัฐสภา เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพและประหยัด ตรงตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ
4. ใบขอใช้บริการ หมายถึง แบบฟอร์มการขอใช้บริการทางวิชาการด้านต่าง ๆ โดยสมาชิกรัฐสภา ผู้ช่วยสมาชิกรัฐสภา หรือบุคคลในวงงานรัฐสภาใช้กรอกข้อความขอข้อมูลทางวิชาการด้านต่าง ๆ

วิธีการศึกษา

เป็นการดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการ ประกอบกับประสบการณ์จากการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษา ได้นำแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS) และการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ตลอดจน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาและวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ

ความหมาย

คำว่า “ประสิทธิภาพ” ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ ดังนี้

จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet) (อ้างถึงใน พันตำรวจโท พิพัฒน์ จตุรโกมล, 2547 : 11-12) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ แก่มวลมนุษย และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction & Benefit Produced) ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการให้กับประชาชน พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ขณะที่ ดิน ปรัชญพฤทธิและไกรยุทธ ชีรตยาภินันท์ (2537 : 12-14) สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพ มีความหมายแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ต้นทุนต่ำกว่าผลลัพธ์หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการการบริหาร หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระเบียบและขั้นตอนของทางราชการ

3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ หรือการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกัน หรือการทำงานให้สัมฤทธิ์

ส่วนทวิ มณีสาย (อ้างถึงใน สวีณา พลพีชน์, 2551 : 8) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

องค์ประกอบของประสิทธิภาพ

ปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman) (อ้างถึงใน อรษา โพธิ์ทอง, 2537 : 38) ได้ให้แนวคิดที่ใกล้เคียงกับ Emerson ซึ่งสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) จะต้องเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) จะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538 : 324 – 326) เห็นว่าปัจจัยหลักที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพมีดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กร ในแต่ละองค์กรหรือสถาบันย่อมต้องมีระเบียบ ประเพณี แนวคิดในการปฏิบัติงาน หรือการอยู่ร่วมกันที่แตกต่างกันไป ตามลักษณะของประเภทธุรกิจ หรือแม้กระทั่งตามความเป็นมาในอดีตดั้งเดิมขององค์กร หรือสถาบันนั้น ๆ วัฒนธรรมองค์กรที่ดีควรมีส่วนช่วยเหลือหลอมจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรให้กระตือรือร้นในการทำงาน และคิดที่จะพัฒนางานหรือปรับปรุงงานของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2. ระบบงาน การบริหารงานจะต้องมีระบบที่เปิดโอกาสให้พนักงาน ได้มีส่วนร่วมในการบริหาร ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ความคิดที่หลากหลาย อันจะนำมาสู่แนวทางในการปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพในงานได้ นอกจากนี้ ระบบการพิจารณาความดีความชอบ การให้ผลตอบแทน ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ หรือผลประโยชน์ที่พนักงานควรจะได้รับจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้วย

3. เทคโนโลยี เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ล้วนมีส่วนช่วยเสริมประสิทธิภาพในงานด้านที่เกี่ยวข้องกับเวลา ความรวดเร็วและความถูกต้องทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังมีผลกระทบต่อการใช้กำลังคนที่มีน้อยลงในการปฏิบัติงานด้วย ถึงแม้ว่าการลงทุนด้านงบประมาณอาจจะสูงแต่เมื่อเทียบกับภาพลักษณ์ขององค์กรและผลในระยะยาวแล้ว ก็เป็นสิ่งที่ควรพิจารณาถึงเช่นกัน

4. คน ปัจจัยหลักที่สำคัญมากที่สุด คือ คน ในฐานะผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน ย่อมมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานทั้งสิ้น

การวัดความมีประสิทธิภาพ

จิวรีวัลย์ ภักดีวุฒิ กล่าวไว้ในเว็บไซต์ <http://gotoknow.org/blog/jurewan1001/74696> สืบค้น ณ วันที่ 6 กันยายน 2553 ว่าหากจะวัดว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่กล่าวว่ามีส่วนประกอบหลายส่วนหลัก ๆ ก็คือควรพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ก่อให้เกิดสิ่งเหล่านี้หรือไม่

1. ความประหยัด (Economy) ไม่ว่าจะเป็นการประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) หรือประหยัดเวลา (Time)

2. ความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา (Speed) ก็เป็นอีกตัวบ่งชี้ว่าเกิดประสิทธิภาพหรือไม่ เพราะหากการดำเนินงานก่อให้เกิดความประหยัดทรัพยากร แต่ไม่ทันตามกำหนดเวลา ก็ไม่ถือว่ามีประสิทธิภาพ

3. ความมีคุณภาพ (Quality) ซึ่งพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ ต้องมีการคัดสรรอย่างดี กระบวนการทำงาน/กระบวนการผลิต (Process) ที่ดี จนกระทั่งได้ผลผลิต (Output) ที่ดี แม้ว่ากระบวนการดำเนินงานจะประหยัด และรวดเร็ว แล้วจะต้องไม่ทำให้คุณภาพของงานลดลง หากประหยัด รวดเร็ว แต่คุณภาพงานลดลงก็ไม่ถือว่าเกิดประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้สัมฤทธิ์ผลอย่างมีคุณภาพสูงสุด รวดเร็ว ทันเวลา สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยผลสำเร็จที่ได้มานั้นใช้ทรัพยากรประหยัดที่สุด ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ (Concept of Services) ที่สามารถนำมาใช้กับการศึกษาครั้งนี้ คือ แนวคิดการปรับปรุงมาตรฐานบริการ (Service Improvement) โดย พิสิทธิ พิพัฒน์โกคากุล (2549) ให้ความเห็นว่า การปรับปรุงมาตรฐานบริการ เครื่องมือที่ใช้ช่วยในการคิดวางแผนและนำไปสู่การปฏิบัติที่ควรใช้ คือ

1. ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Index : CSI) การวัดความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อทราบระดับความพึงพอใจว่าอยู่ในระดับใด สูงหรือต่ำกว่าอดีต การวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปจะจ้างบริษัทภายนอก (เพราะเป็นกลางและน่าเชื่อถือ) ทำการสำรวจ ส่วนใหญ่จะทำการสำรวจปีละครั้ง

2. การสร้างนวัตกรรมบริการ (Service Innovation) คือ การคิดบริการในรูปแบบใหม่ๆ ที่แตกต่างจากปัจจุบัน เช่น การหาวิธีที่ทำให้ลูกค้าสะดวกในการชำระค่าใช้จ่าย การลดเวลาที่ลูกค้าต้องสูญเสีย เช่น การรอคอยทำให้ลูกค้าประทับใจ

3. การจัดการอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) โดยการนำ TQM Concepts และเครื่องมือที่จำเป็นมาใช้ในการแก้ปัญหาและปรับปรุงงาน

4. PDCA (Plan, Do, Check, Act) คือ วงจรแห่งการพัฒนา เป็นการพัฒนางานโดยทำตามขั้นตอน 4 ขั้นตอน เริ่มที่ P เป็นขั้นแรก และทำ D C A ต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ไม่สิ้นสุด เพื่อพัฒนางานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

5. Management by Fact คือ การจัดการ โดยอาศัยข้อเท็จจริง เป็นการพิจารณาและตัดสินใจโดยการหาข้อมูล และมีการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงที่ได้จากสถานที่ที่เหตุการณ์นั้นๆ นำมาประกอบการพิจารณา ตัดสินใจโดยใช้เหตุผลและหลักการทางวิทยาศาสตร์

6. Process Orientation คือ การมองโดยเน้นกระบวนการไม่ใช่สนใจเพียงผลลัพธ์ (Result) เท่านั้น แต่จะให้ความสำคัญกับกระบวนการ (Process) ที่ให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์นั้นด้วย

7. Standardization คือ การมีมาตรฐานอ้างอิง เพื่อให้พนักงานนำไปปฏิบัติงาน เช่น เป็นเอกสารมาตรฐาน เป็นขั้นตอนปฏิบัติงาน (Work Instruction : WI)

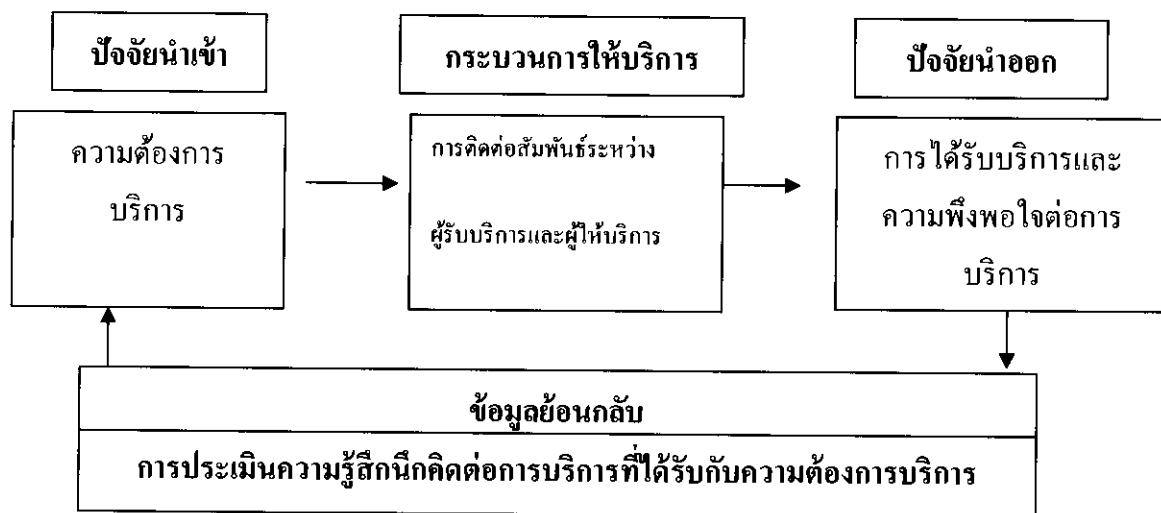
8. Recurrence Prevention คือ การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดซ้ำ เช่น เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานหรือปัญหาที่ลูกค้าได้รับต้องทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขที่เหตุ

วงจรของการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตน ดังนั้น จึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการ ในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) จะส่งผล

กระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองเป็นตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) รายละเอียดดังภาพที่ 1 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7 : 41-42)

แผนภาพที่ 1 กระบวนการให้บริการ



ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7 : 41-42

คุณภาพของการบริการ

การประเมินคุณภาพของการบริการ จำเป็นต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ ผู้รับบริการก็จะเกิดความประทับใจในการบริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 10 ประการ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7 : 58)

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เอกสารสิ่งพิมพ์หรือสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตสุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ส่วน ฉันทภูมิกษ์ ขจรนันท์ และคณะ (2545) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ ว่างานบริการจะมีความแตกต่างจากการผลิตสินค้าในหลายด้าน โดยคุณภาพของงานบริการจะประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ 10 ด้าน คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสม่ำเสมอของผลงานที่ส่งมอบให้กับลูกค้า การรักษาความมั่นคงสัญญา และเป็นที่พึ่งพาของลูกค้า เมื่อเกิดปัญหาขึ้นกับการดำเนินงาน

2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ของลูกค้าได้อย่างทันที ลูกค้าต้อง รวดเร็ว และด้วยความเต็มใจ ไม่ต้องให้ลูกค้ารอคอยต่อว่า และเลิกใช้บริการ หรือหันไปใช้บริการของคู่แข่งรายอื่นๆ

3. ความสามารถ (Competence) ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของพนักงานที่พร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยพนักงานจะต้องมีความสามารถที่เหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่า เขาจะได้รับบริการตามที่เขาต้องการ และเป็นไปตามข้อกำหนด

4. การเข้าถึงได้ (Access) ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้เมื่อต้องการ โดยไม่ต้องเสียเวลาด้านสถานที่ รอคอยการบริการ และมีขั้นตอนในการติดต่อที่ยาวนาน

5. ความสุภาพ (Courtesy) ไม่ได้หมายถึง การพูดจาที่สุภาพ และการแต่งกายที่เรียบร้อยเท่านั้น แต่จะครอบคลุมถึงการแสดงออกที่เหมาะสมกับกาลเทศะ ด้วยความเต็มใจและจริงใจ ตลอดจนการแสดงความสุภาพออกมาจากใจ จนลูกค้าสามารถสัมผัสได้จากความรู้สึกที่ดี

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) สร้างความเข้าใจให้กับลูกค้าและพยายามทำความเข้าใจลูกค้า เพื่อที่จะสามารถให้บริการ และแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม

7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) ความเชื่อใจที่ลูกค้ามีต่อธุรกิจ ซึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียง ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการดำเนินงานของธุรกิจ

8. ความปลอดภัย (Security) จากการใช้บริการทั้งทางกายภาพ ความรู้สึกและข้อมูล โดยลูกค้ามั่นใจได้ว่าเขาจะได้รับบริการที่ไม่ต้องเสี่ยงต่ออันตราย ความผิดพลาด หรือความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นกับตนเองและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนไม่ต้องกังวลว่าข้อมูลของตนจะถูกเผยแพร่สู่สาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาตเสียก่อน

9. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) เพื่อที่จะสามารถให้บริการที่สร้างความพอใจ (Satisfaction) และความชื่นชม (Appreciation) จากลูกค้า ทำให้เขาผูกพัน ซื่อสัตย์ และกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

10. สามารถจับต้อง/รู้สึกได้ (Tangibles) ถึงความพร้อมและความใส่ใจในการให้บริการ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการ เครื่องแบบพนักงาน และความสะอาดของสถานที่ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS)

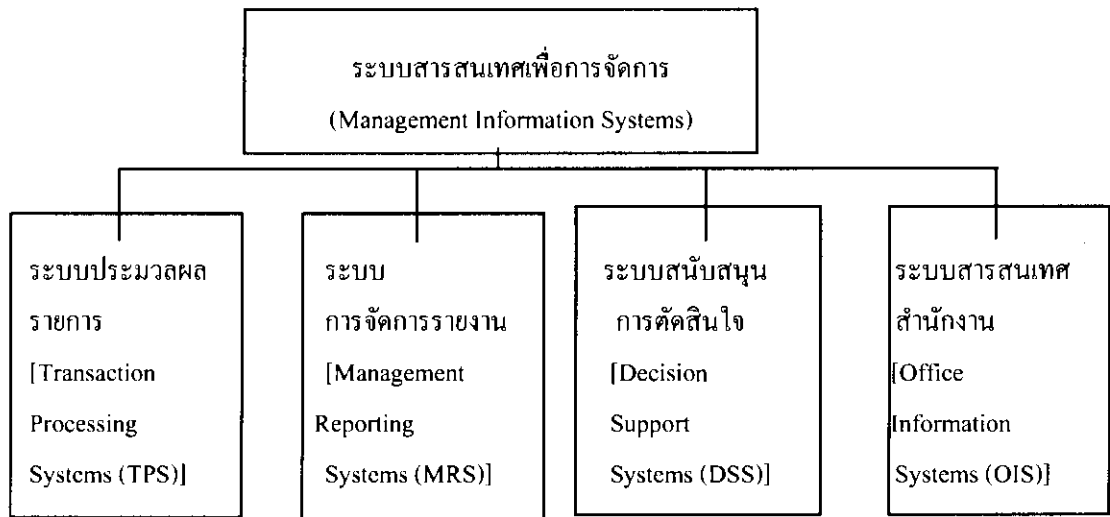
ความหมาย

ประสงค์ ประณีตพลกรังและคณะ (2541) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS) ไว้ว่า หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล และการสร้างสารสนเทศขึ้นมาเพื่อช่วยในการตัดสินใจ การประสานงาน และการควบคุม นอกจากนี้ ยังช่วยผู้บริหารและพนักงานในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ปัญหา และสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ โดย MIS จะต้องใช้อุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ (Hardware) และโปรแกรม (Software) ร่วมกับผู้ใช้ (Peopleware) เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีประโยชน์

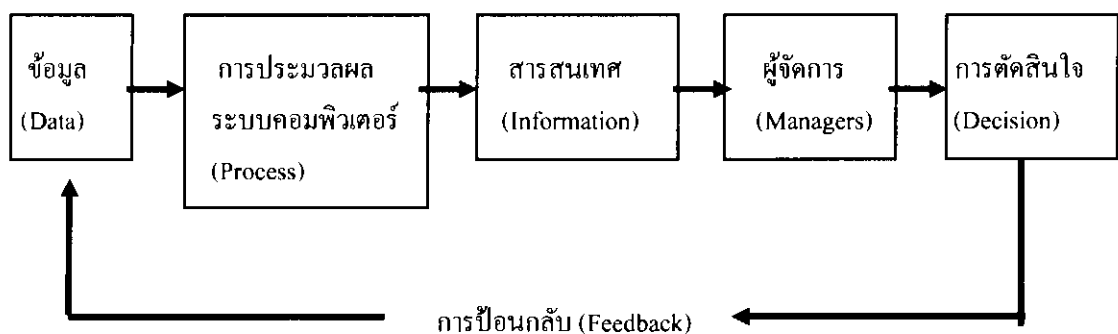
ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ระบบสารสนเทศเป็นระบบรวม (Integrated) ทั้งนี้ เนื่องจากไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะระบบเดี่ยว เนื่องจากขนาดของข้อมูลจะใหญ่และมีความสลับซับซ้อนมาก ทำให้การบริหารข้อมูลทำได้ยากและการนำไปใช้ก็สับสนไม่สะดวก จึงจำเป็นต้องมีการแบ่งระบบสารสนเทศออกเป็นระบบย่อย ๆ 4 ส่วน ดังแผนภาพที่ 2

แผนภาพที่ 2 การแบ่งระบบสารสนเทศ



ทั้งนี้ กระบวนการประมวลผลข้อมูลและการนำสารสนเทศไปใช้ในการตัดสินใจมีดังนี้



เป้าหมายของระบบสารสนเทศ

องค์กรต่าง ๆ เริ่มมองเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่องค์กรต้องมีระบบสารสนเทศ ที่ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ เพื่อประโยชน์ในการบริหารองค์การและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้น องค์กรจึงมักจะมีการตั้งเป้าหมายของระบบสารสนเทศ (Goals of information systems) เพื่อประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในกรณีที่องค์กรมีงานประจำต้องทำทุกวันและปริมาณงานก็เพิ่มขึ้น ทำให้องค์การจะต้องเพิ่มพนักงานหรือเพิ่มงานให้กับพนักงานจนพนักงานไม่สามารถจะปฏิบัติได้หรือผลงานออกมาไม่ดี จึงมีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเข้ามา

ช่วยงานในลักษณะประจำ (Routine) ทำให้การทำงานเร็วขึ้น แม่นยำ และทำให้พนักงานมีเวลาในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. เพิ่มผลผลิต โดยที่องค์กรสามารถใช้สารสนเทศมาช่วยในกระบวนการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมหรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น สามารถควบคุมขั้นตอนในกระบวนการผลิต (Work in process) ควบคุมวัตถุดิบ สินค้าคงคลัง (Inventory) และระบบการขนถ่ายสินค้า

3. เพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า องค์กรที่มีธุรกิจลักษณะบริการสามารถใช้ระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อของลูกค้า เช่น ธุรกิจการบิน สามารถให้ลูกค้าจองตั๋วเครื่องบิน สอบถามสายการบิน ตรวจสอบเวลาเข้าออกของสายการบิน ธุรกิจประกันภัยสามารถให้บริการลูกค้าในการแจ้งอุบัติเหตุ โดยบอกชื่อผู้เอาประกัน หรือเลขกรมธรรม์ หรือหมายเลขทะเบียนรถได้ ธุรกิจโรงพยาบาลสามารถให้นายแพทย์ และผู้ช่วยตรวจสอบผลจากการเก็บประวัติการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยได้ เป็นต้น

4. ผลิตสินค้าใหม่และขยายผลิตภัณฑ์ ข้อมูลสารสนเทศสามารถที่จะพยากรณ์ความต้องการสินค้าของผู้บริโภค แม้กระทั่งรูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ลูกค้าต้องการ ทำให้ผู้ผลิตสามารถที่จะออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้

5. สามารถที่จะสร้างทางเลือกในการแข่งขันได้ ผู้บริหารสามารถที่จะนำสารสนเทศมาสร้างกลยุทธ์ในการแข่งขันได้ โดยอาจจะสร้างแบบจำลองในเรื่องการสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ (Product differentiation) การผลิตในต้นทุนต่ำหรือผู้นำด้านต้นทุน (Cost leadership) หรือการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว (Quick response)

6. การสร้างโอกาสทางธุรกิจ หากองค์กรมีสารสนเทศที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้บริหารสามารถที่จะลงทุนในธุรกิจที่มีอนาคตสดใสก่อนคู่แข่ง ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มโอกาสในการลงทุน เช่น บริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ได้เล็งเห็นความสำคัญของการสื่อสาร จึงทำให้บริษัทได้ลงทุนในธุรกิจเทเลคอมเอเชีย เพื่อเข้าประมูลโทรศัพท์พื้นฐาน สองล้านเลขหมาย และได้ลงทุนสร้างดาวเทียมร่วมกับรัฐบาลจีน

7. การดึงดูดลูกค้าไว้และป้องกันคู่แข่ง การพัฒนาสารสนเทศให้ทันสมัยตลอดเวลาจะทำให้องค์กรมีเทคโนโลยีที่ล้ำหน้ากว่าคู่แข่ง ซึ่งจะเป็นปัจจัยในการดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการและเกิดการประทับใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทำให้ลูกค้าไม่เปลี่ยนใจหันไปใช้บริการของคู่แข่ง ในขณะที่เดียวกันองค์กรก็สามารถใช้สารสนเทศในการป้องกันคู่แข่งไม่ให้เข้าสู่ตลาด โดยการู้ระบบสารสนเทศที่เหนือกว่าในการบริการลูกค้า หรือสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ตลอดเวลา

ทั้งนี้ สารสนเทศที่ดีและมีประโยชน์กับผู้ใช้ควรจะต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย 5 ประการด้วยกัน คือ ความถูกต้อง เทียบตรง ความสอดคล้อง รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน ความสมบูรณ์ ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ (กิติมา เพชรทรัพย์. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : http://www.sirikitdam.egat.com/WEB_MIS/108/data.html) และ (มหาวิทยาลัยนอร์ท – เชียงใหม่.(ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://cleaming.northcm.ac.th/mis/content.asp?ContentID=2&LessonID=1>) ส่วนพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศจะประกอบด้วย (1) ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศบนพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล และบุคลากร (2) ผู้เขียนโปรแกรม ผู้ใช้ และผู้วิเคราะห์ระบบ (3) เทคนิคในการปฏิบัติของระบบสารสนเทศ (4) การจัดข้อมูล (5) รูปแบบการประมวลผล

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)

ปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Economy : KBE) งานต่างๆ จำเป็นต้องใช้ความรู้มาสร้างผลผลิตให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากยิ่งขึ้น การจัดการความรู้เป็นคำกว้าง ๆ ที่มีความหมายครอบคลุมเทคนิค กลไกต่าง ๆ มากมาย เพื่อสนับสนุนให้การทำงานของแรงงานความรู้ (Knowledge Worker) มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กลไกดังกล่าวได้แก่ การรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ที่ต่าง ๆ มารวมไว้ที่เดียวกัน การสร้างบรรยากาศให้คนคิดค้น เรียนรู้ สร้างความรู้ใหม่ ๆ ขึ้น และที่สำคัญที่สุด คือ การสร้างช่องทาง และเงื่อนไขให้คนเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน เพื่อนำไปใช้พัฒนางานของตนให้สัมฤทธิ์ผล ปัจจุบันองค์การของรัฐให้ความสำคัญกับ “การจัดการความรู้ (Knowledge Management – KM)” ในองค์กร ซึ่งแนวคิดที่เกี่ยวข้องมีมากมาย อาทิ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุดโดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม



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

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

1. การบ่งชี้ความรู้ – เช่นพิจารณาว่า วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร , ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ใคร

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ – เช่นการสร้างความรู้ใหม่, แสวงหาความรู้จากภายนอก, รักษาความรู้เก่า, กำจัดความรู้ที่ไม่ได้ใช้แล้ว

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ - เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ – เช่นปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5. การเข้าถึงความรู้ – เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), Web board ,บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ – ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ – ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่นเกิดระบบการเรียนรู้ จากสร้างองค์ความรู้>นำความรู้ไปใช้>เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการที่สำคัญที่จะทำให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รู้จักหาความรู้และนำความรู้มาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ การจัดการความรู้จำเป็นต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning) อยู่ตลอดเวลา เพราะการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจะทำให้คุณเป็นคนที่มีโลกทัศน์และวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล รู้ว่าควรทำอะไร ไม่ควรทำอะไร ในช่วงเวลาไหน รับรู้ถึงข้อดีข้อเสียจากการเลือกปฏิบัติในแนวทางใดทางหนึ่ง



ส่วน ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช (2548) ได้ให้ความหมายของแก่นความรู้ คือ ชุดความรู้หนึ่ง สำหรับใช้ทำงานใดงานหนึ่งให้ประสบผลสำเร็จ เป็นแก่นความรู้ ของบุคคลหรือของกลุ่มก็ได้ เพียงระดมความคิดกัน 2-3 ชั่วโมงก็จะสามารถยกร่าง แก่นความรู้ ฉบับร่างเพื่องานนั้นได้ หรือจะเชิญคนที่ทำงานให้ผลดีเยี่ยม มีวิธีเลิศ จำนวนประมาณ 10 คนให้เล่าเรื่องความสำเร็จของตน และช่วยกันสกัดขุมความรู้ เมื่อเอามาจัดหมวดหมู่ก็จะได้ แก่นความรู้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องความพึงพอใจ และการให้บริการ โดยเฉพาะการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีดังนี้

การศึกษา เรื่อง “แนวทางในการสร้างสมรรถนะของสภาผู้แทนราษฎรไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีคณะทำงานของคณะกรรมการ ผู้ช่วยดำเนินงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การให้บริการข้อมูลทางวิชาการและสวัสดิการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร” โดย มนต์รี รูปสุวรรณ (2540) พบว่า การให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ยังไม่สามารถสนองตอบความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรด้านวิชาการ เนื่องจากข้อมูลขาดประสิทธิภาพ มีความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ขาดการประสานงานด้านข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายใน การให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ ขาดประสิทธิภาพ และขาดการส่งเสริมการวิจัยอย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางแก้ไขไว้ว่า การให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ควรปรับปรุงศูนย์บริการทางวิชาการ และกฎหมาย หอสมุดรัฐสภาและศูนย์คอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย พร้อมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทราบ

ผลของการศึกษานี้ สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง “รัฐสภาไทย: กรณีศึกษาการปรับโครงสร้างและกระบวนการจัดการเพื่อรองรับรัฐธรรมนูญฉบับใหม่” โดย วันเนพ ศรีประภาภรณ์ และคณะ (2540) โดยเสนอให้มีการปรับโครงสร้างและกระบวนการจัดการเพื่อรองรับรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ ควรมีการปรับปรุงระบบงาน บุคลากรภายในสอดคล้อง เหมาะสมกับภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบของขอบเขตอำนาจหน้าที่ในปัจจุบัน และควรมีการปรับบทบาท ภารกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้สอดคล้องกับองค์กระบวนทัศน์ที่เกื้อหนุนใหม่ตามรัฐธรรมนูญด้วย โดยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน 2 แนวทาง คือ ควรมีการเปลี่ยนแปลงกลุ่มงานที่มีการกิจเกี่ยวพันกัน มีการแบ่งงานใหม่ให้เหมาะสมตามภารกิจ ปริมาณงาน และอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ และแบ่งโครงสร้างหน่วยงานเป็น 3 หน่วยงาน คือ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และสำนักงานหอสมุดและสารสนเทศ โดยรวมกิจกรรมของหน่วยงานที่ซ้ำซ้อนกันทางวิชาการที่สำนักงานหอสมุดและสารสนเทศภายใต้การกำกับร่วมกันของเลขาธิการ

สภาผู้แทนราษฎร และเลขาธิการวุฒิสภา ควบคู่กับการปรับพฤติกรรมองค์กรให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม และควรมีการปรับบทบาทเป็นผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ชำนาญการ เพื่อให้สารสนเทศแก่สมาชิกรัฐสภา รวมทั้งสมาชิกรัฐสภาควรมีความสนใจใช้บริการทางวิชาการ เพื่อประกอบการตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ด้วย

อารยะหญิง จอมพลาพล (2550) ได้เสนอเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานบริการวิชาการสำนักวิชาการ” โดยผลการศึกษาพบว่า แนวทางในการพัฒนาการให้บริการทางวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ สำนักวิชาการ ให้มีความเป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในด้านข้อมูลของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้นจะต้องพัฒนา 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านบุคลากร จะต้องพัฒนาบุคลากรกลุ่มงานบริการวิชาการในด้านการให้บริการให้มีทักษะ เช่น การมีจิตใจให้บริการ การสรุปวิเคราะห์งานอย่างมีเหตุผลและมีหลักฐานอ้างอิงที่น่าเชื่อถือ การเขียนงานวิชาการที่สามารถนำเสนอข้อมูลในเชิงลึกและสามารถถ่ายทอดให้เข้าใจได้ง่าย การใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างชำนาญสามารถประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้ การนำเสนองานด้วยวาจาเพื่อใช้ในการตอบคำถาม อธิบายข้อมูล การทำงานเป็นทีมเพื่อใช้ในการทำงานที่มีความละเอียดซับซ้อน ยุ่งยาก และต้องการการระดมสมองเพื่อหาข้อสรุป (2) การสร้างโอกาส ต้องสร้างโอกาสให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางวิชาการในการเสริมทักษะเพื่อพัฒนาฐานความรู้ที่มีอยู่เดิมให้เพิ่มขึ้นด้วยการปฏิบัติงานจริง โดยการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องเช่นสำนักกรรมการซึ่งมีโอกาสดำเนินการร่วมกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอย่างใกล้ชิดและเป็นแหล่งข้อมูลที่ได้จากการมาชี้แจงข้อมูลในเรื่องต่างๆ จึงควรสร้างโอกาสด้วยการร่วมมือกันในงานด้านวิชาการระหว่างเจ้าหน้าที่ของสำนักวิชาการและสำนักกรรมการ ในด้านการแบ่งปันข้อมูลร่วมกัน การเข้าไปมีส่วนร่วมในการประชุมกรรมการ โดยในเบื้องต้นอาจเป็นผู้สังเกตการณ์หรือร่วมทำงานด้านวิชาการกับเจ้าหน้าที่กรรมการ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้จากประสบการณ์ตรง เช่นเดียวกับวิธีการของ CRS (3) ด้านข้อมูล พัฒนาฐานข้อมูลเดิมที่มีอยู่ให้ใช้สืบค้นในระบบออนไลน์ได้และมีการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยจะต้องมีการศึกษาถึงรูปแบบการจัดเก็บในระบบเดิมให้สามารถพัฒนาเพื่อรองรับกับระบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับสำนักงานและสามารถใช้ทรัพยากรข้อมูลในสำนักงานร่วมกันได้กับสำนักอื่น โดยไม่มีการปฏิบัติงานซ้ำซ้อนกันในการจัดเก็บข้อมูล และ (4) ด้านผลผลิตที่ให้บริการ ควรสร้างนวัตกรรมใหม่เกี่ยวกับงานที่ให้บริการทางวิชาการให้มีรูปแบบที่หลากหลาย เช่นเดียวกับ CRS เช่น Issue Brief หรือการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติที่เข้าสู่การพิจารณาของสภา ผ่านทางเว็บไซต์ โดยนำเสนอความเป็นมาของ



ร่างพระราชบัญญัติสถานะภาพของร่างพระราชบัญญัติ บทความข่าวที่เกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัตินั้น ๆ และการนำเสนอในส่วนการวิเคราะห์ของบุคลากรของกลุ่มงานบริการวิชาการ

ขณะที่ สวีณา พลพีชน์ (2551) ได้เสนอเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร” โดยรายงานถึงหลักในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่มุ่งเน้น 3 ด้านเป็นหลักสำคัญ ได้แก่

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า นั่นคือ ครอบงมทักษะการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรให้กับเจ้าหน้าที่ และควรมีการเก็บสะสมความรู้ที่ได้ไว้ในคลังความรู้ Knowledge Assets (KA) เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการวิชาการ นอกจากนี้ ต้องมีการประสานงานภายในระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน และระหว่างเจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ โดยอาศัยหลักมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ในการขอความอนุเคราะห์ข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้ได้ข้อมูล รวมทั้ง ควรผลักดันตอนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ เอกสารประกอบการพิจารณาผู้คิดโดยการสลับขั้นตอนการทำงาน และใช้การเผยแพร่เอกสารทางเว็บไซต์รัฐสภา www.parliament.go.th/library มาดำเนินการก่อนการอัดสำเนาทำรูปเล่ม และควรมีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติหรือผู้คิดในที่ที่มีการบรรจุร่างพระราชบัญญัติหรือผู้คิดนั้น ๆ ในระเบียบวาระการประชุม

2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการ (1) การรวบรวมความรู้ (2) การจัดหมวดหมู่ความรู้ (3) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ (4) การถ่ายทอดความรู้ทางด้านหนังสือพิมพ์ (5) การจัดกิจกรรมและกระบวนการ (6) การวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล (7) การสร้างความรู้ใหม่ (8) การประยุกต์ใช้ความรู้ (9) การเรียนรู้จากการใช้ความรู้

3. การให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม โดยการมีส่วนร่วมในการทำงานทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน และกระตุ้นการมีส่วนร่วมด้วยการให้รางวัล เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกอยากร่วมกิจกรรมในการปรับปรุงงาน เพื่อลดต้นทุนการผลิต ลดความสูญเสียต่าง ๆ และกระบวนการทำงานจะออกมาดีมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ นายวิริยะ คล้ายแดง (2552) ได้เสนอเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการวิชาการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” โดยผลการศึกษาพบแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการที่สำคัญ ดังนี้ (1) กำหนด “มาตรการพัฒนางาน” ให้เป็นเวทีในการแก้ไขปัญหาและการพัฒนางาน โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมตระหนักถึงความสำคัญของสภาพปัญหาและร่วมกันระดมสมองเพื่อแก้ไขปัญหาและผลักดันการพัฒนางานให้ก้าวหน้าไปอย่างสม่ำเสมอ (2) จัดการองค์ความรู้

กลุ่มงานบริการวิชาการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการโดยมีการสร้าง “ศูนย์ความรู้” และ “แฟ้มภูมิปัญญา” ตามสาขาวิชาการต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่จะนำไปใช้ปฏิบัติจริงในการบริการวิชาการ รวมถึงควมมีระบบที่เลี้ยงที่พัฒนาจากการสอนงานเพื่อเป็นการแบ่งปันความรู้ เป็นการใช้จ่ายเงินเท่าเดิมแต่ได้ผลตอบแทนมากขึ้น นอกจากนี้ควรปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและข้อมูล ทำให้การจัดเก็บและการสืบค้นดีขึ้น ถือเป็นการปรับปรุงของเดิมให้มีศักยภาพมากขึ้น (3) เสริมสร้างนิตกรและวิทยากรให้เป็นนักบริการและนักวิชาการที่ดีมีคุณภาพ โดยใช้วิธีการฝึกอบรมและการศึกษาดูงานในเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูล การค้นคว้าข้อมูล การบริการที่ดี และการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้า และ (4) ปรับปรุงการบริหารจัดการเครื่องมืออุปกรณ์ ด้วยการสำรวจและประเมินสภาพการใช้งานของเครื่องมืออุปกรณ์ทั้งหมด แล้วจัดทำตารางกำหนดระยะเวลาการใช้งานและซ่อมบำรุงด้วย เพื่อสนับสนุนให้การทำงานรวดเร็ว ได้ข้อมูลถูกต้อง ผู้รับบริการพึงพอใจ ทำให้ลดเวลาในการทำงาน บรรเทาปัญหาสถานที่ทำงานอยู่คนละแห่ง

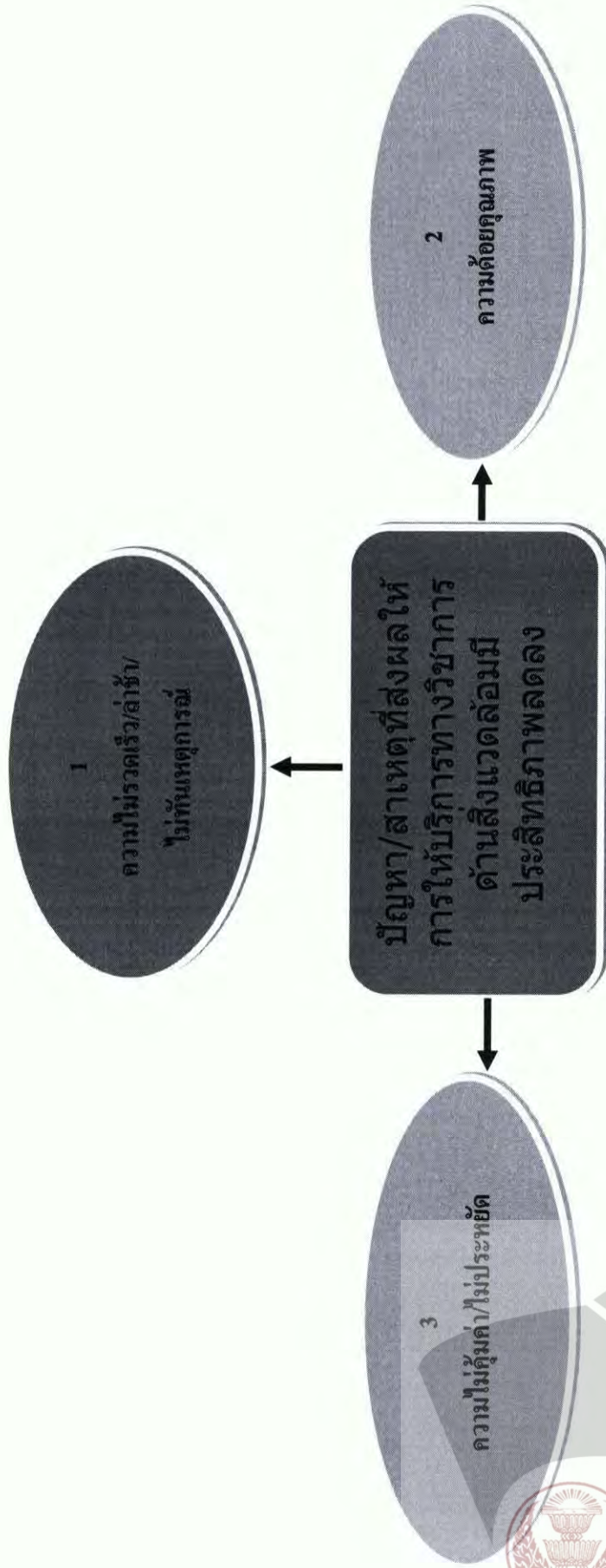
จากการทบทวน งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาและการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการวิชาการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตั้งแต่ปี 2550-2552 พบว่า สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีปัญหาเรื่องข้อมูล บุคลากร วัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยีมาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา กรรมการและบุคคลในวงงานรัฐสภาอย่างต่อเนื่องเช่นกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบ และกระบวนการให้บริการทางวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และการจัดทำเอกสารทางวิชาการ ให้มีความทันสมัย ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าการศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และการจัดการความรู้ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาและวิเคราะห์ โดยเขียนในรูปของ Why - Why analysis มีรายละเอียดดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 3 แผนภาพปัญหา สาเหตุที่ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมลดลง

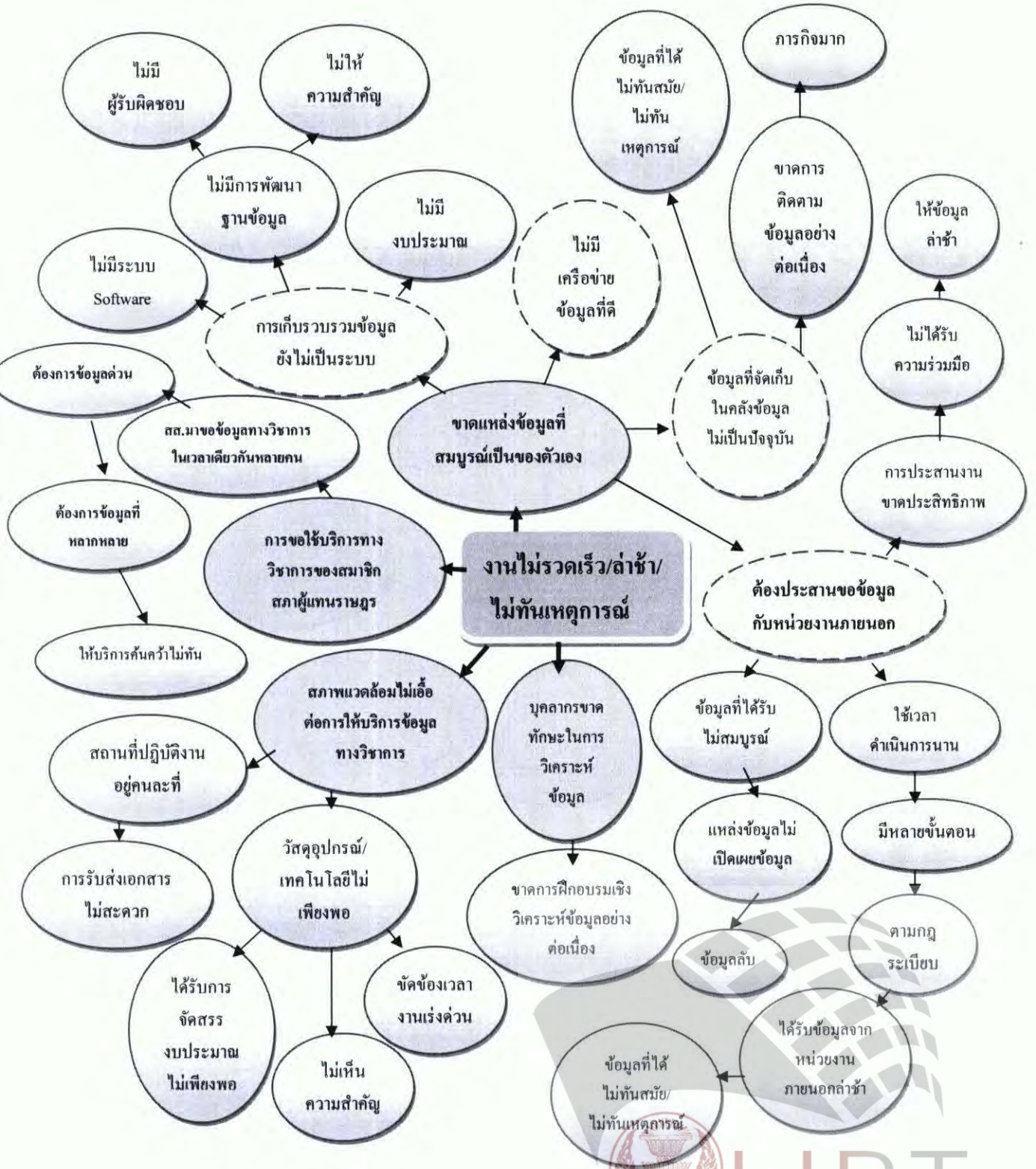


“เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏ ในเอกสารรายงานนี้ จัดทำเพื่อการศึกษ และเรียนรู้คุณ มหัตถุรทำนั้น มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น”



มหิตยสาร “การพัฒนาระบบบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5
ระหว่างวันที่ 25 พฤษภาคม - 28 กันยายน 2553

แผนภาพที่ 4 แผนภาพปัญหา สาเหตุการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมที่ไม่รวดเร็ว/ล่าช้า/
ไม่ทันเหตุการณ์

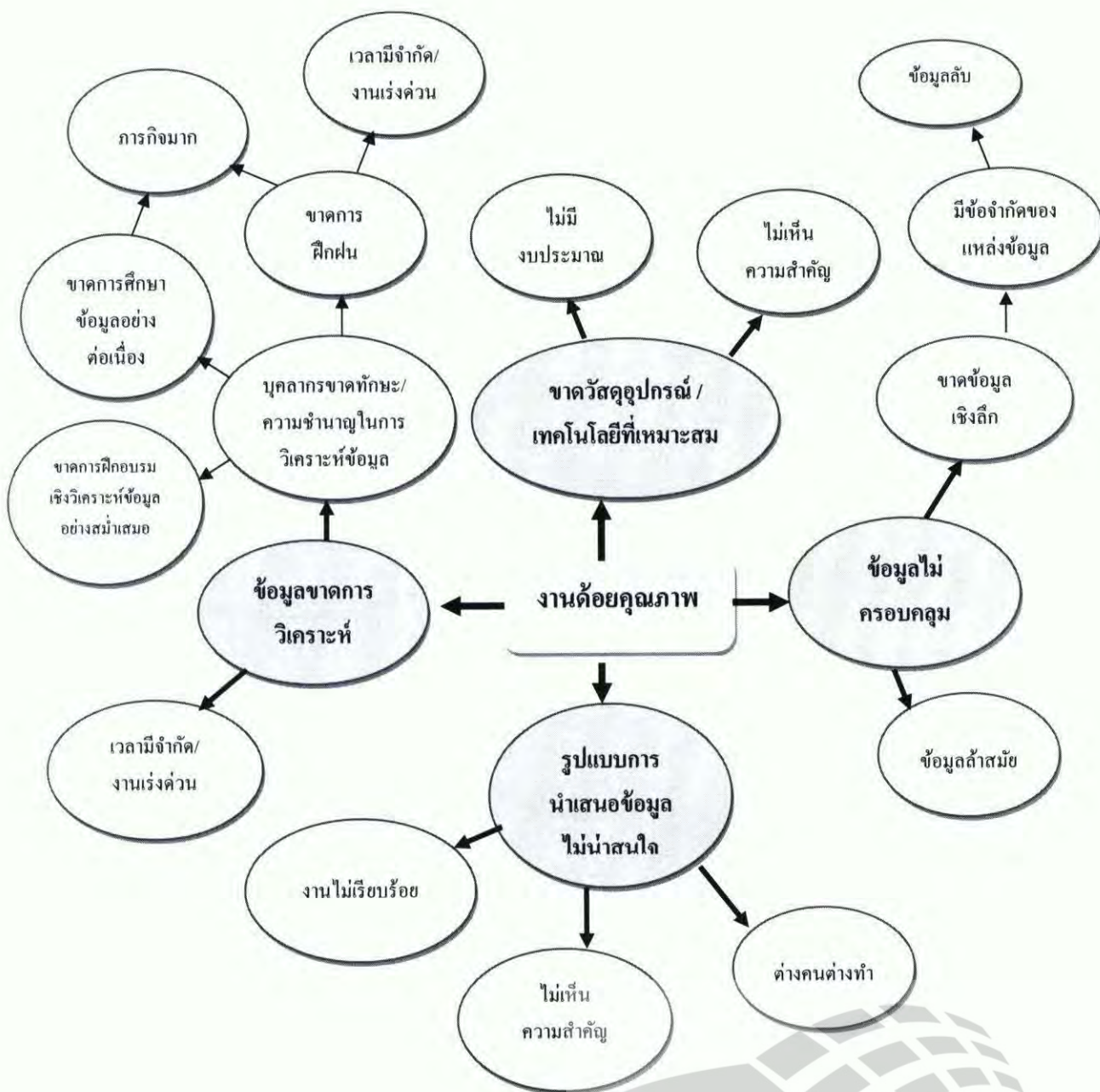


หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 5
ระหว่างวันที่ 25 พฤษภาคม - 28 กันยายน 2553

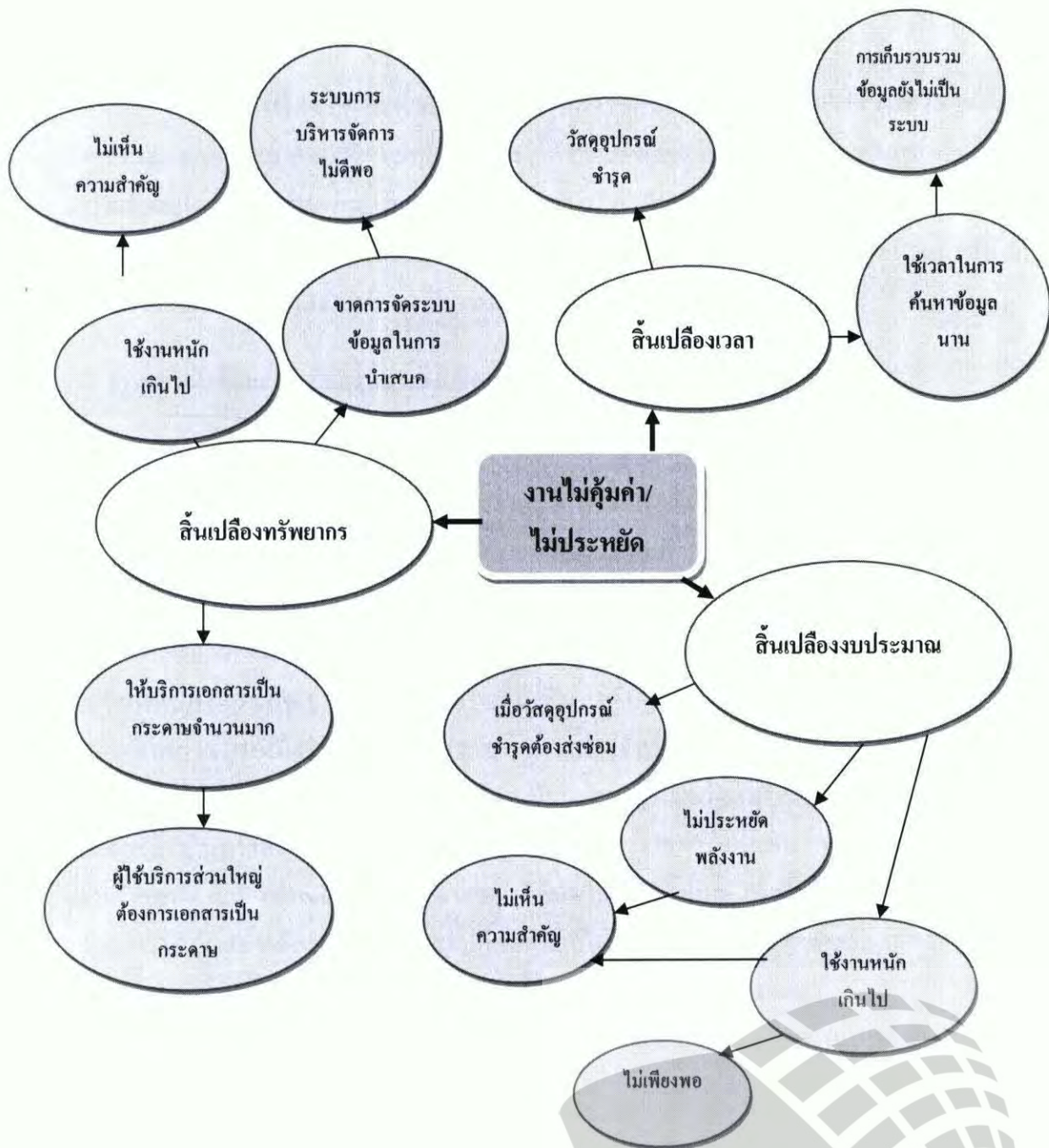
"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ความหลักสุตรเท่านั้น
มิได้เข้าไปมีผลต่อหน่วยงานของรัฐใด ๆ หนึ่ง"



แผนภาพที่ 5 แผนภาพปัญหา สาเหตุการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมที่ด้อยคุณภาพ

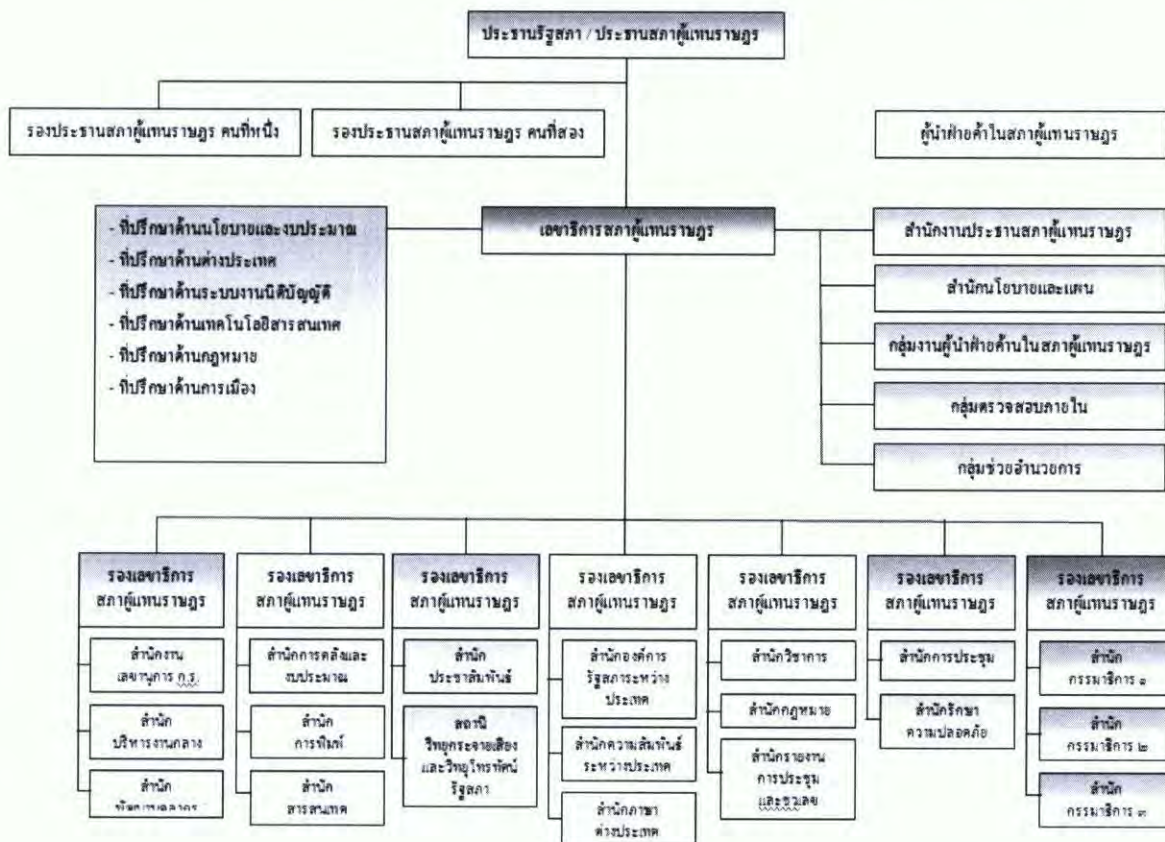


แผนภาพที่ 6 แผนภาพปัญหา สาเหตุการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมที่ไม่คุ้มค่า/ไม่ประหยัด



แผนภาพที่ 7 แผนผังการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

แผนผังการแบ่งส่วนราชการภายในของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แบ่งเป็น ๒๑ สำนัก ๓ กลุ่มงาน



ทั้งนี้ ส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรประกอบด้วย 21 สำนัก 3 กลุ่มงาน ดังนี้

1. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร
2. สำนักงานเลขานุการ ก.ร.
3. สำนักบริหารงานกลาง
4. สำนักพัฒนาบุคลากร
5. สำนักการคลังและงบประมาณ
6. สำนักการพิมพ์
7. สำนักรักษาความปลอดภัย
8. สำนักประชาสัมพันธ์
9. สถานีวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

บทที่ 3

สถานภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม

การศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” ได้ลำดับความสำคัญโดยเริ่มจากอำนาจหน้าที่ การแบ่งส่วนราชการ วิสัยทัศน์ และพันธกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อำนาจหน้าที่และการแบ่งส่วนราชการของสำนักวิชาการ จนมาถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานบริการวิชาการ 3 ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่และการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1.1 อำนาจหน้าที่

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ในระบอบรัฐสภา เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2475 และตั้งแต่เริ่มก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการดำเนินงานขึ้นเป็นลำดับ อย่างไรก็ตามสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรยังมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา เป็นองค์กรหลักในการให้การสนับสนุนให้สภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภาในด้านวิชาการ เลขานุการ และธุรการในการตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การให้ความเห็นชอบงานรัฐสภาต่างประเทศ และอำนาจหน้าที่อื่นตามรัฐธรรมนูญ เพื่อให้สภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภาใช้อำนาจทางด้านนิติบัญญัติและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.2 การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2553 แสดงดังแผนภาพที่ 7

10. สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ
11. สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
12. สำนักวิชาการ
13. สำนักสารสนเทศ
14. สำนักการประชุม
15. สำนักกฎหมาย
16. สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข
17. สำนักกรรมการ ๑
18. สำนักกรรมการ ๒
19. สำนักกรรมการ ๓
20. สำนักภาษาต่างประเทศ
21. สำนักนโยบายและแผน
22. กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน
23. กลุ่มตรวจสอบภายใน
24. กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก

1.3 วิสัยทัศน์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของปวงชน เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดกรอบวิสัยทัศน์ที่จะต้อง “เป็นองค์กรหลักสนับสนุนและให้บริการสมาชิกรัฐสภาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล”

1.4 พันธกิจ

พัฒนางานของฝ่ายนิติบัญญัติด้านบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และด้านบริการให้มีคุณภาพ เป็นรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Parliament) และศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ พัฒนางานรัฐสภาด้านต่างประเทศให้เป็นผู้นำเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศควบคู่กับการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับรัฐสภาต่างประเทศ พัฒนานวัตกรรมให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีค่านิยมมุ่งทำงานเพื่อองค์กรและประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจมีทัศนคติที่ดีมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ตลอดจนดำเนินการจัดหาสถานที่และก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ให้เหมาะสมเป็นสัญลักษณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย



นอกจากนี้ ทิศทางการพัฒนาและการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 - 2556 ยังมีประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. **ยกระดับขีดความสามารถในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ และการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**

2. เสริมสร้างและพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางข้อมูลนิติบัญญัติ และรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e - Parliament)

3. เพิ่มศักยภาพงานรัฐสภาต่างประเทศตามมาตรฐานสากล

4. เสริมสร้างองค์ความรู้ประชาธิปไตย และผลักดันให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง

5. พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะของบุคลากร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานควบคู่กับหลักคุณธรรม

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

1. สมาชิกรัฐสภาได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติและการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. สมาชิกรัฐสภา ประชาชน และผู้รับบริการได้รับการบริการข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย

3. งานรัฐสภาต่างประเทศได้มาตรฐานสากล สมาชิกรัฐสภาและคณะผู้แทนรัฐสภาไทยได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้เข้าไปมีบทบาทสำคัญในการประสานความร่วมมือ และผลักดันมาตรการต่าง ๆ ในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศ

4. ประชาชนและกลุ่มเครือข่ายประชาธิปไตยของรัฐสภา มีองค์ความรู้ประชาธิปไตยและมีส่วนร่วมทางการเมืองและกระบวนการนิติบัญญัติเพิ่มขึ้น

5. บุคลากรขององค์กร มีขีดความสามารถตามหลักสมรรถนะ (Competency) มีหลักคุณธรรม และสามารถสนับสนุนงานของฝ่ายนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล



2. อำนาจหน้าที่และการแบ่งส่วนราชการของสำนักวิชาการ

สำนักวิชาการ เป็นส่วนราชการหลักที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และบุคคลในวงงานรัฐสภา

2.1 อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

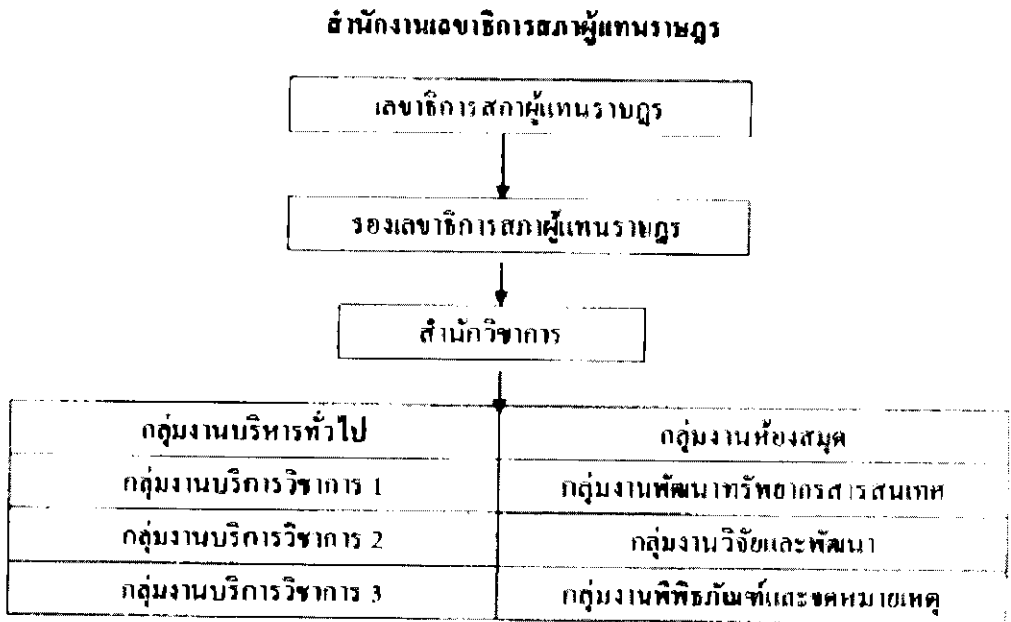
สำนักวิชาการ มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามประกาศรัฐสภาเรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2546 ดังนี้

1. ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัยและรวบรวมข้อมูลทางวิชาการ
2. ดำเนินการจัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการตามความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา สำนักงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและบุคคลในวงงานสภา
3. วิเคราะห์ เสนอความเห็นและให้บริการทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการ ข้าราชการ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานและการให้บริการตามหลักบรรณารักษศาสตร์
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำดัชนีและฐานข้อมูล โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและญัตติ
8. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารทางวิชาการและเอกสารเผยแพร่ด้านการเมืองการปกครอง
9. ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิจัยและพัฒนา ตลอดจนดำเนินการให้มีการนำผลงานวิจัยมาใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติ
10. ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานด้านความร่วมมือระหว่างประเทศกับหอสมุดรัฐสภานานาชาติ
11. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์การเมืองการปกครองตามหลักวิชาการ พิพิธภัณฑ์ บริการนำชม จัดแสดงนิทรรศการ
12. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานจดหมายเหตุของรัฐสภา
13. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย



2.2 การแบ่งส่วนราชการของสำนักวิชาการ

แผนภาพที่ 8 การแบ่งส่วนราชการของสำนักวิชาการ



สำนักวิชาการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 8 กลุ่มงาน คือ

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานห้องสมุด
3. กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
4. กลุ่มงานบริการวิชาการ 1
5. กลุ่มงานบริการวิชาการ 2
6. กลุ่มงานบริการวิชาการ 3
7. กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา
8. กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ

วิสัยทัศน์

“เป็นศูนย์กลางข้อมูลแห่งการเรียนรู้ ยึดหลักธรรมาภิบาล วิชาการนำสมัย จิตใจให้บริการ สนับสนุนงานสถาบันนิติบัญญัติ”

พันธกิจ

พันธกิจที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานบริการวิชาการ คือ พัฒนางานด้านวิชาการและบริการให้มีคุณภาพมาตรฐาน เป็นศูนย์กลางข้อมูลวิชาการ อีกทั้ง พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ

หลักสูตร “การพัฒนาการบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5
ระหว่างวันที่ 25 พฤษภาคม - 28 กันยายน 2553

เฉพาะด้าน (Specialist) เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่เป็นองค์กรหลักด้านนิติบัญญัติ ที่มีหน้าที่หลักในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของ สภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา คณะกรรมาธิการ และบุคคลในวงงานรัฐสภาให้กระบวนการทำงานด้านนิติบัญญัติของรัฐสภาเป็นไปได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพสูงสุดตามที่องค์กร ตั้งเป้าหมายไว้

3. หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานบริการวิชาการ 3

จากการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักวิชาการ จะเห็นได้ว่ากลุ่มงานที่มีหน้าที่ ความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการตามความต้องการของ สมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานสภา วิเคราะห์ เสนอความเห็นและให้บริการทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการ ปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการ ข้าราชการ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริง โดยติดต่อประสานงานกับ แหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอก และดำเนินการเกี่ยวกับจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและญัตติ จัดทำเอกสารทางวิชาการ จุลสาร ข้อมูลพื้นฐาน เอกสารวงงานสภา และวิเทศปริทัศน์ บรรยายสรุปข้อมูลเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติและญัตติให้กับสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการประสานงานพรรคร่วมรัฐบาลและคณะกรรมการ ประสานงานพรรคร่วมฝ่ายค้าน แปลเอกสารวิชาการในสาขาที่รับผิดชอบ และปฏิบัติงานอื่น ที่ได้รับมอบหมายโดยตรงคือ กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 และกลุ่มงาน บริการวิชาการ 3 ซึ่งในการให้บริการทางวิชาการของทั้ง 3 กลุ่มงานจะแบ่งตามสาขาวิชาการดังนี้

- กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัย และรวบรวมข้อมูลทางวิชาการด้านการเมืองการปกครอง ความมั่นคง การทหาร การยุติธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การเมืองการปกครองของต่างประเทศ การอนุญาตโตตุลาการ และ ทรัพย์สินทางปัญญา

- กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัย และรวบรวมข้อมูลทางวิชาการด้านเศรษฐกิจ การพาณิชย์ การค้า การงบประมาณ การอุตสาหกรรม การเงิน การคลัง การธนาคาร การลงทุน การประกันภัย การเกษตรและสหกรณ์ การคมนาคม และการสื่อสาร



- กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัย และรวบรวมข้อมูลทางวิชาการด้านสังคม การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม การสาธารณสุข การกีฬา การท่องเที่ยว การแรงงานและสวัสดิการสังคม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และการพลังงาน

ทั้งนี้ สำหรับการศึกษารื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้าน สิ่งแวดล้อมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้น จะเห็นว่าเป็นภารกิจหลักสำคัญที่สังกัดตามภารกิจในกลุ่มงานบริการวิชาการ 3 มีมติกรจำนวน 3 คน รับผิดชอบกฎหมายด้านต่าง ๆ ทั้งหมดของกลุ่มงาน และวิทยากรรับผิดชอบแต่ละสาขาจำนวน 6 คน ประกอบด้วย

ด้านสังคม เกี่ยวกับสตรี เด็ก คนชรา จำนวน 1 คน

ด้านการศึกษา จำนวน 1 คน

ด้านศาสนาและวัฒนธรรม การกีฬา การท่องเที่ยว จำนวน 1 คน

ด้านการสาธารณสุข (ตำแหน่งว่าง)

ด้านการแรงงานและสวัสดิการสังคม จำนวน 1 คน

ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และการพลังงาน จำนวน 2 คน

อนึ่ง โดยรวมกลุ่มงานบริการวิชาการ 3 นั้นมีหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ

1. ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัยและรวบรวมข้อมูลทางวิชาการด้าน สังคม การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม การสาธารณสุข การกีฬา การท่องเที่ยว การแรงงานและ สวัสดิการสังคม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม และการพลังงาน

2. ดำเนินการจัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการตามความต้องการของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและบุคคล ที่เกี่ยวข้องในวงงานสภา

3. วิเคราะห์ เสนอความเห็นและให้บริการทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้าน นิติบัญญัติของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการ ข้าราชการและบุคคลอื่น ที่เกี่ยวข้อง

4. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริง โดยติดต่อประสานงานกับแหล่งข้อมูล ทั้งภายในและภายนอก

5. ดำเนินการเกี่ยวกับจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและญัตติ

6. จัดทำเอกสารทางวิชาการ จุลสาร ข้อมูลพื้นฐาน เอกสารรายงานรัฐสภาและวิเทศปริทัศน์

7. บรรยายสรุปข้อมูลเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติและญัตติให้กับสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการประสานงานพรรคร่วมรัฐบาลและคณะกรรมการประสานงานพรรคร่วมฝ่ายค้าน

8. แปลเอกสารวิชาการในสาขาที่รับผิดชอบ

9. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

และจากหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานบริการวิชาการ 3 ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปภารกิจหลักที่สำคัญของการให้บริการทางวิชาการ ได้ดังนี้

1. จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและญัตติ
2. ให้บริการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการ
3. จัดทำเอกสารทางวิชาการ ได้แก่ จุลสาร ข้อมูลพื้นฐาน เอกสารรายงาน

รัฐสภา วารสาร บทความวิทยุ เป็นต้น

1. จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา (ระยะเวลาในการดำเนินการปฏิบัติงานแล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ) แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ร่างพระราชบัญญัติ และญัตติ

ร่างพระราชบัญญัติ

เป็นเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยรวบรวมข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริง ที่เกี่ยวข้องกับสาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติในด้านสังคม สาขาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ผลงาน ที่จะเข้าสู่การพิจารณาในวาระที่ 1 มีเนื้อหาประกอบด้วยหลักการและเหตุผลของร่างพระราชบัญญัติสาระสำคัญ ตารางเปรียบเทียบรายมาตราของพระราชบัญญัติเดิมกับร่างพระราชบัญญัติที่เสนอใหม่ สารบบกฎหมาย และข้อมูล สถิติ บทความ งานวิจัย และข้อมูลจากสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับร่างพระราชบัญญัตินั้นๆ

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. รับร่างพระราชบัญญัติที่บรรจุระเบียบวาระแล้วจากผู้บังคับบัญชาในด้านสังคมสาขาที่รับผิดชอบ ได้แก่ ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ผลงาน หรือตามที่ได้รับมอบหมาย



2. ศึกษา วิเคราะห์ประเด็นสำคัญในร่างพระราชบัญญัติฉบับนั้น ๆ ร่วมกับวิทยากรและ
นิติกรที่รับผิดชอบ
3. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการเสนอร่างพระราชบัญญัตินั้น เพื่อ
ศึกษาความเป็นมา ความจำเป็นในการเสนอร่างพระราชบัญญัติฉบับนั้นๆ และผลกระทบที่คาดว่าจะ
เกิดขึ้นหากกฎหมายฉบับนั้นประกาศใช้เป็นกฎหมาย
4. ค้นคว้า รวบรวมข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริง บทความ งานวิจัยต่าง ๆ และข่าวจากสื่อมวลชน
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสรุปสาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติ และจัดทำตาราง
เปรียบเทียบรายมาตราของพระราชบัญญัติเดิมกับร่างพระราชบัญญัติที่เสนอใหม่
5. จัดทำต้นฉบับเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ประกอบด้วย
 - 5.1 ชื่อเรื่อง
 - 5.2 คำนำ
 - 5.3 สารบัญ
 - 5.4 หลักการและเหตุผลแห่งร่างพระราชบัญญัติ
 - 5.5 สรุปสาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติ
 - 5.6 ตารางเปรียบเทียบรายมาตราของพระราชบัญญัติเดิมกับ
ร่างพระราชบัญญัติที่เสนอใหม่
 - 5.7 สถิติ ข้อเท็จจริง บทความ รายงานการวิจัย และสรุปผลกระทบจาก
การประกาศใช้ร่างพระราชบัญญัติฉบับนั้น
 - 5.8 ข่าวจากสื่อมวลชน
6. จัดส่งต้นฉบับให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณา ตรวจสอบ แก้ไข
7. เมื่อผู้บังคับบัญชาเห็นชอบแล้ว ส่งให้กองการพิมพ์ ดำเนินการอัดสำเนา และจัดทำเป็น
รูปเล่ม 800 ชุด
8. จัดส่งเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
สมาชิกวุฒิสภา และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

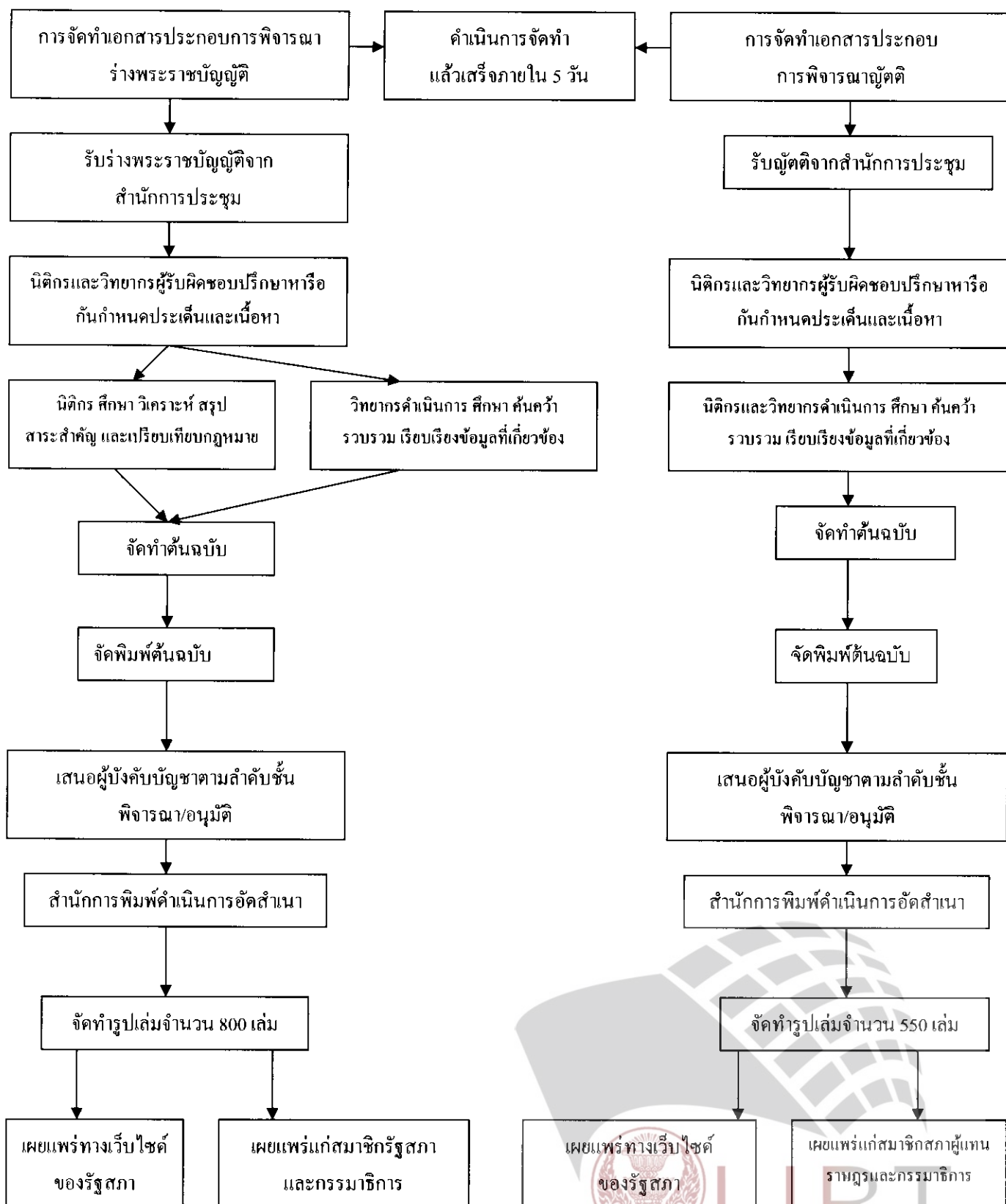
ยุติ

เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้น โดยรวบรวมข้อมูล สถิติ สถานการณ์ปัญหา บทความ และงานวิจัย
ที่เกี่ยวข้องกับสาระสำคัญของญัตตินั้น ๆ ในด้านสังคมสาขาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและ
สิ่งแวดล้อม พลังงาน ให้แก่ที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรเพื่อพิจารณา

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. รับญัตติที่บรรจุระเบียบวาระแล้ว จากผู้บังคับบัญชา ในด้านสังคมสาขาที่รับผิดชอบ ได้แก่ ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม พลังงาน หรือตามที่ได้รับมอบหมาย
2. ศึกษา วิเคราะห์ประเด็นสำคัญของญัตติร่วมกับวิทยากรที่รับผิดชอบ
3. ค้นหา รวบรวมข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริง บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ และข่าวจากสื่อมวลชนในประเด็นที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำต้นฉบับเอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ ประกอบด้วย
 1. ชื่อเรื่อง
 2. คำนำ
 3. สารบัญ
 4. สรุปสาระสำคัญของญัตติ
 5. สถิติ ข้อเท็จจริง บทความ รายงานการวิจัย และข่าวจากสื่อมวลชน
5. จัดส่งต้นฉบับให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณา ตรวจสอบ แก้ไข
6. เมื่อผู้บังคับบัญชาเห็นชอบแล้ว ส่งให้กองการพิมพ์ ดำเนินการอัดสำเนา และจัดทำเป็นรูปเล่ม 550 ชุด
7. จัดส่งเอกสารประกอบการพิจารณาญัตติ แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการธิการที่เกี่ยวข้อง

แผนภาพที่ 9 ขั้นตอนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา



2. การให้บริการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการ (ระยะเวลาดำเนินการตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา)

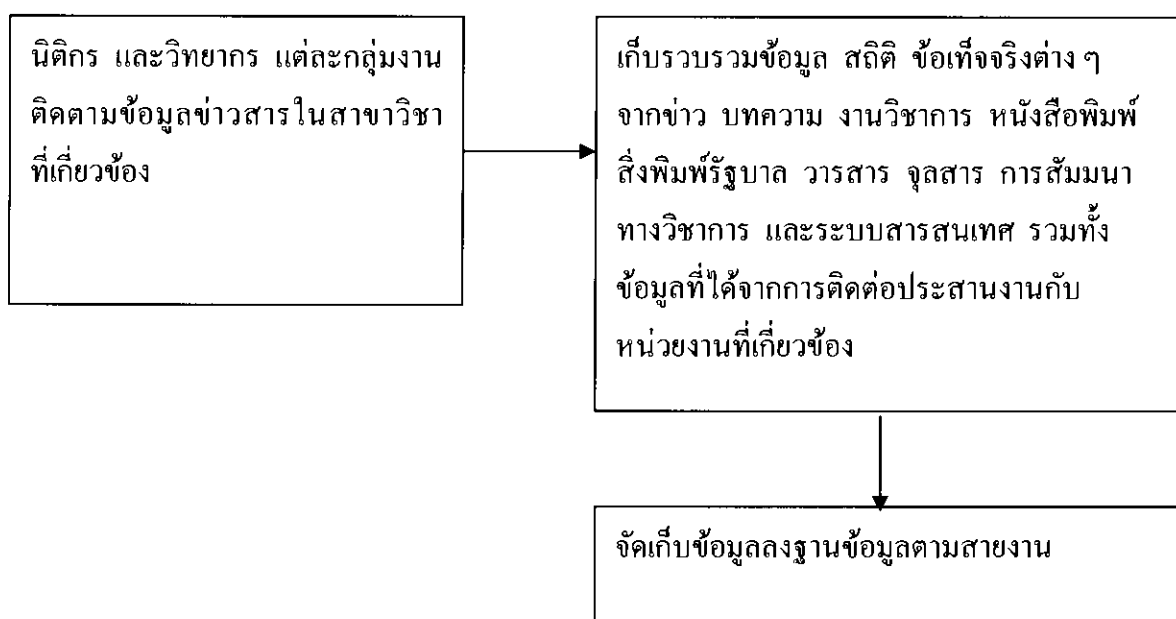
2.1 การจัดเตรียมข้อมูลทางวิชาการ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 นิติกร และวิทยากร แต่ละกลุ่มงานติดตามข้อมูลข่าวสารในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริงต่างๆ จากข่าว บทความ งานวิชาการ หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล วารสาร จุลสาร การสัมมนาทางวิชาการ และระบบสารสนเทศ รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.1.3 จัดเก็บลงฐานข้อมูลตามสายงาน

แผนภาพที่ 10 ขั้นตอนการจัดเตรียมข้อมูลทางวิชาการ



2.2 การให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่สมาชิกวุฒิสภา (ระยะเวลาดำเนินการตามความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา) ในกรณีการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่สมาชิกวุฒิสภา ข้อมูลวิชาการที่ให้บริการค้นคว้าแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลที่สามารถค้นคว้าได้ทันที คือ ข้อมูลทั่วไปที่สามารถค้นคว้าได้จากระบบอินเทอร์เน็ตอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ หรือข้อมูลที่สามารถค้นได้จากสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด

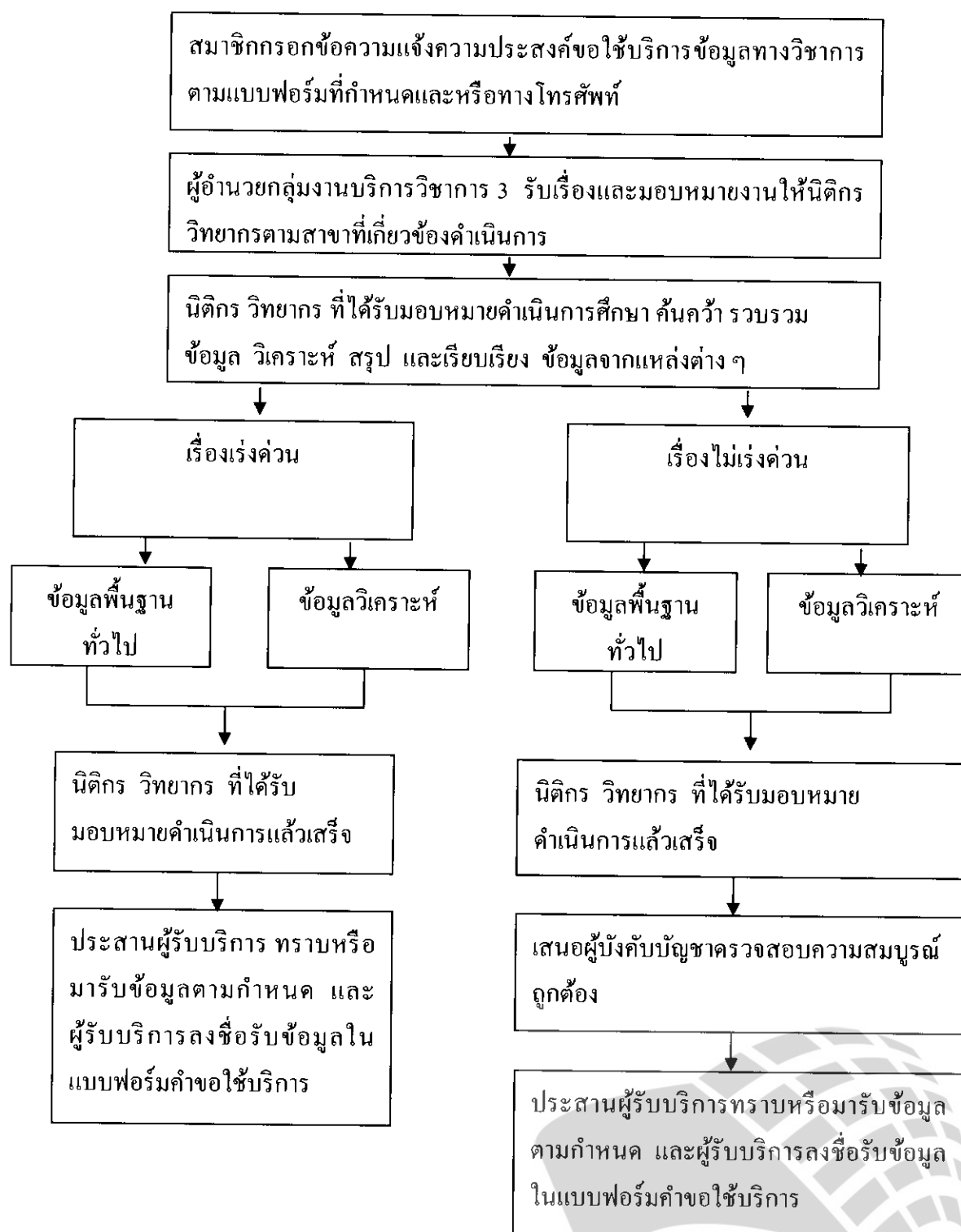
รัฐสภา หรือข้อมูลที่เขยวบรวมไว้แล้ว เป็นต้น เป็นข้อมูลที่สามารทำให้บริการได้ภายในเวลา 5-10 นาที หรือภายใน 1 ชั่วโมง หรือมากกว่า แล้วแต่กรณี

2. ข้อมูลเชิงลึก วิเคราะห์ มีความยุ่งยาก ซับซ้อนในการค้นคว้า คือ ข้อมูลที่ต้องใช้ระยะเวลาในการค้นคว้า อาจเป็นข้อมูลที่หน่วยงานหรือกระทรวงต่างๆ ได้เก็บรวบรวมไว้เป็นการภายในมิได้เผยแพร่ในสื่อต่างๆ จึงต้องใช้วิธีติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่มีข้อมูลและให้หน่วยงานจัดส่งข้อมูลให้ หรือเป็นข้อมูลที่สมาชิกผู้แทนราษฎรต้องการให้วิเคราะห์และเรียบเรียงเป็นภาษาวิชาการที่สมบูรณ์ การค้นคว้าประเภทนี้ใช้เวลาประมาณ 2-3 วัน แล้วแต่กรณี

ขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. สมาชิกกรอกข้อความแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการข้อมูลทางวิชาการตามแบบฟอร์มที่กำหนดและหรือทางโทรศัพท์
2. ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการวิชาการ 3 รับเรื่องและมอบหมายงานให้นิติกร วิชาการตามสาขาที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
3. นิติกร วิชาการ ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์สรุป และเรียบเรียง ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น การค้นคว้าจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลตามสายงาน การเก็บรวบรวมข่าว บทความ งานวิชาการ จากหนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ รัฐบาล วารสาร จุลสาร การสัมมนาทางวิชาการ และระบบสารสนเทศ รวมทั้งการติดต่อประสานงานขอวิเคราะห์ข้อมูลจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงานฯ ที่เกี่ยวข้อง
4. ส่งข้อมูลให้ผู้อำนวยการกลุ่มงานตรวจความสมบูรณ์ถูกต้องวันแต่กรณีเร่งด่วน
5. แจ้งผู้ขอใช้บริการทราบหรือมารับข้อมูลตามกำหนด และผู้รับบริการลงชื่อรับข้อมูลในแบบฟอร์มคำขอใช้บริการ

แผนภาพที่ 11 ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ



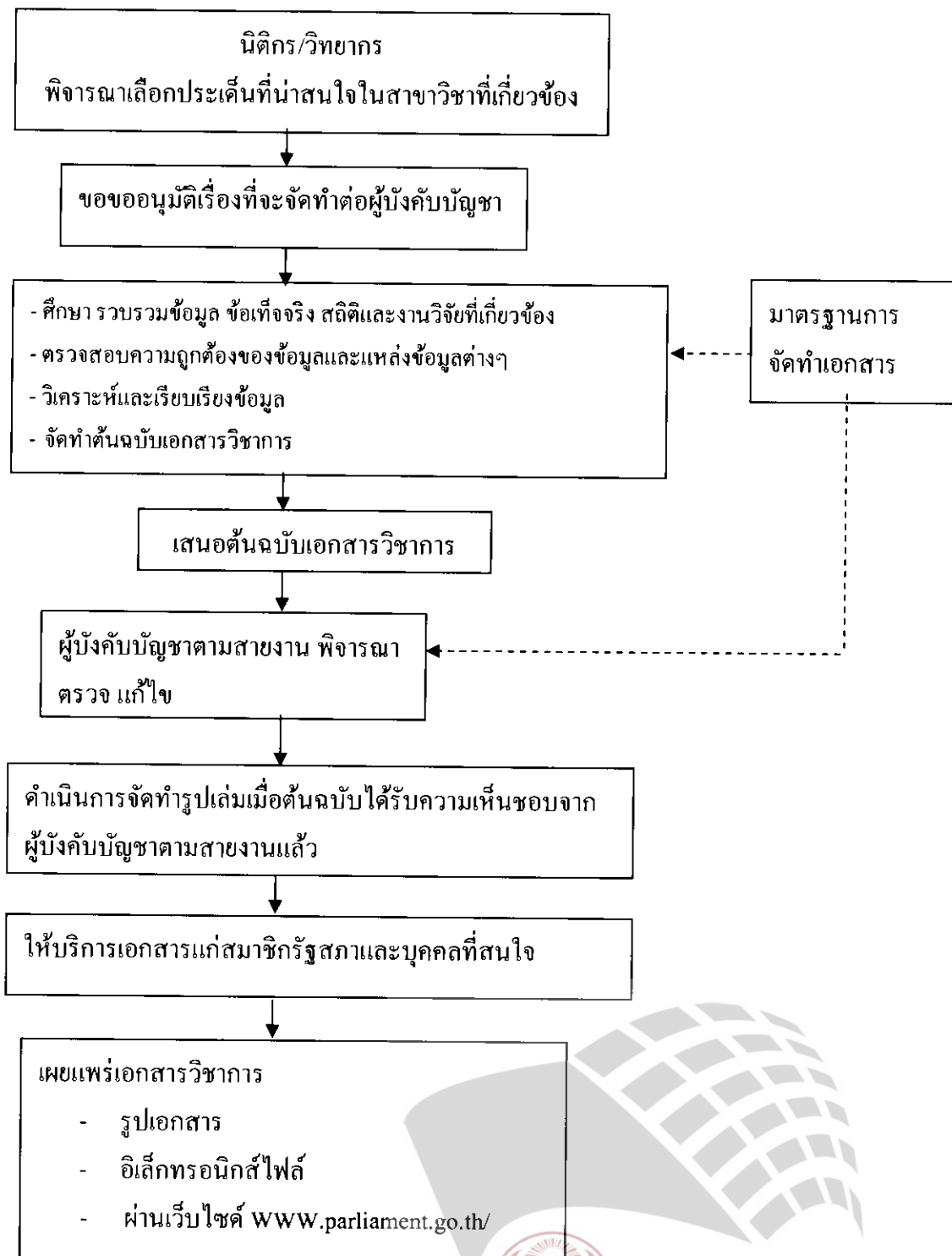
3. จัดทำเอกสารวิชาการ (ระยะเวลาในการดำเนินการแล้วแต่ประเภทของเอกสารวิชาการ)

เช่น ระยะเวลาในการดำเนินการ : ข้อมูลพื้นฐาน : 6-12 เดือน
 : เอกสารวงงานรัฐสภา 6-12 เดือน
 : วารสารวิชาการ 3 เดือน

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. นิติกร วิทยากร พิจารณาเลือกประเด็นที่น่าสนใจในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง
2. เสนอขออนุมัติเรื่องที่จะจัดทำต่อผู้บังคับบัญชา
3. ศึกษา รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง สถิติและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและแหล่งข้อมูลต่างๆ วิเคราะห์และเรียบเรียงข้อมูล จัดทำต้นฉบับเอกสารวิชาการ
4. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลจัดพิมพ์ต้นฉบับ
5. เสนอต้นฉบับให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน พิจารณา ตรวจสอบ แก้ไข
6. ดำเนินการจัดทำรูปเล่มเมื่อต้นฉบับได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาตามสายงานแล้ว
7. ให้บริการเอกสารแก่สมาชิกรัฐสภาและบุคคลที่สนใจ
8. จัดให้มีการเผยแพร่เอกสารวิชาการ ผ่านเว็บไซต์ WWW.parliament.go.th/Library

แผนภาพที่ 12 ขั้นตอนการจัดทำเอกสารวิชาการ



ทั้งนี้ จากการสำรวจสถิติผลงานการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของกลุ่มงานบริการวิชาการ 3 สำนักวิชาการ ในช่วง 3 ปีงบประมาณที่ผ่านมา สามารถจำแนกสถิติได้ดังนี้

ตารางที่ 1 สถิติผลงานการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม
แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของกลุ่มงานบริการวิชาการ 3
สำนักวิชาการ ในช่วง 3 ปีงบประมาณที่ผ่านมา

ประเภทการให้บริการทางวิชาการ	ปีงบประมาณ		
	2550	2551	2552
จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ญัตติ ที่ เข้าสู่การประชุมสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา (เรื่อง/เล่ม)	7	10	5
ให้บริการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการตามที่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรร้องขอ	9	87	165
การจัดทำเอกสารวิชาการ - จุลสาร ข้อมูลพื้นฐาน เอกสารวงจรรัฐสภา - บทความเผยแพร่ (รายการร้อยเรื่องเมืองไทย รายการเสียงสังคม รายการ สสร.พบประชาชน และบทความสถาบันพระปกเกล้า)	10	14	5
รวม	26	111	175

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ได้ให้ความสนใจในการขอข้อมูลเกี่ยวกับด้านสิ่งแวดล้อมมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น แม้ว่าในปี พ.ศ. 2550 จะมีปริมาณน้อย เนื่องจากในปีนั้น ไม่มีสภาผู้แทนราษฎร มีแต่สภานิติบัญญัติซึ่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้ให้บริการทางวิชาการแก่สมาชิกสภานิติบัญญัติ

4. สภาพปัญหาในการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม

การให้บริการทางวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติ ประกอบกับงานด้านนิติบัญญัติและการปฏิบัติงานด้านกรรมาธิการนั้นเป็นการแก้ไขปัญหาสำคัญของประเทศและบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ดังนั้น การมีข้อมูล

ที่สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการ เพียงพอต่อการตัดสินใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร นับว่าเป็น การให้บริการทางวิชาการที่มีความน่าเชื่อถือ ย่อมทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประเทศได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้นด้วย และหากมีบุคลากรที่พร้อมด้วย ความรู้ ความสามารถ บนพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีส่วนสนับสนุน การปฏิบัติงาน ย่อมทำให้การปฏิบัติหน้าที่ที่มีคุณภาพ อย่างไรก็ตามจากประสบการณ์การปฏิบัติงาน การให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เป็นเวลา 14 ปี รวมถึงจากการศึกษาข้อมูล สถิติผลงานการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม ของกลุ่มงานบริการวิชาการ 3 สำนักวิชาการ และแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการทางวิชาการที่กล่าวมาแล้วในบทที่ 2 ผู้ศึกษา พบว่า สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ให้ความสนใจ ในการขอข้อมูลทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อประกอบการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติเป็น อย่างมาก แต่ในบางครั้งประสบปัญหาการที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมาขอใช้บริการพร้อมกัน หลายท่าน อีกทั้งแต่ละท่านต้องการข้อมูลเชิงลึกในเวลากระชั้นชิด เร่งด่วน ทำให้ไม่สามารถบริการ ได้ทันเวลา ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้จัดซื้อในเวลาดำเนินงานเร่งด่วน และสถานที่การปฏิบัติงานอยู่คนละแห่ง ซึ่งสอดคล้องกับเอกสารวิชาการของสวีนา พลพีชน์ (2551) ที่พบว่า กลุ่มงานบริการวิชาการประสบกับ ปัญหาการมีข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลวิเคราะห์ไม่เพียงพอ และในบางครั้งยังประสบปัญหาการที่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องการข้อมูลเร่งด่วน ทำให้ไม่สามารถบริการได้ทันเวลา รวมทั้งอุปกรณ์ ที่ใช้จัดซื้อในเวลาดำเนินงานเร่งด่วน และสถานที่การปฏิบัติงานอยู่คนละแห่ง ทั้งนี้ เมื่อนำหลักแนวคิด เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพมาประกอบการวิเคราะห์ จะเห็นว่าปัญหาต่าง ๆ ข้างต้นสามารถส่งผลให้ ประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมลดลงได้ เพราะปัญหาดังกล่าวสามารถ นำไปสู่การให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมที่ไม่รวดเร็ว/มีความล่าช้า/ไม่ทันเหตุการณ์ ส่งผล ให้งานด้อยคุณภาพและเกิดความไม่คุ้มค่า/ไม่ประหยัดกับองค์กร อนึ่ง ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหา ต่าง ๆ นั้น มีหลายปัจจัยด้วยกัน พอสรุปได้ดังนี้

1. ความไม่รวดเร็ว/ความล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์

- 1.1 การขอใช้บริการทางวิชาการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
- 1.2 ขาดแหล่งข้อมูลที่สมบูรณ์เป็นของตนเอง
- 1.3 บุคลากรขาดทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลที่หลากหลาย
- 1.4 สภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการให้บริการ คือ สถานที่ปฏิบัติงานและ

วัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยี

2. ความด้อยคุณภาพ

- 2.1 ข้อมูลไม่ครอบคลุม
- 2.2 ข้อมูลขาดการวิเคราะห์
- 2.3 ขาดวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยีที่เหมาะสม
- 2.4 รูปแบบการนำเสนอข้อมูลไม่น่าสนใจ

3. ความไม่คุ้มค่า/ไม่ประหยัด

- 3.1 สิ้นเปลืองทรัพยากร
- 3.2 สิ้นเปลืองงบประมาณ
- 3.3 สิ้นเปลืองเวลา

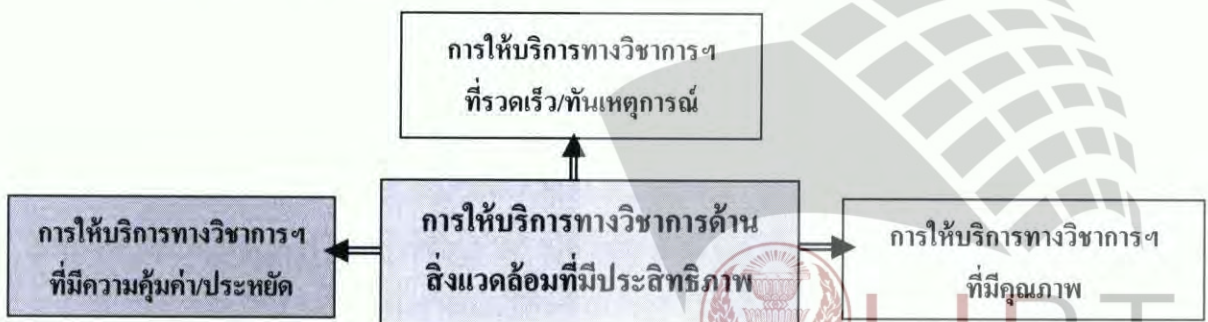
บทที่ 4

ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม

ปัญหา สาเหตุ

จากการศึกษาขั้นตอนการให้บริการทางวิชาการ ด้านเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและญัตติในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร การให้บริการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการ และจัดทำเอกสารทางวิชาการ ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและสาเหตุที่อาจทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมลดลงได้ โดยสภาพปัญหาสำคัญที่พบตามนิยามศัพท์ การเพิ่มประสิทธิภาพ ได้แก่ ความล่าช้าในขั้นตอนการจัดทำข้อมูลทางวิชาการ ซึ่งความล่าช้าดังกล่าวส่งผลให้เกิดปัญหาตามมา คือ ทำให้การให้บริการทางวิชาการด้วยคุณภาพ ไม่เป็นที่ต้องการของสมาชิกฯ และส่งผลทำให้เกิดความไม่คุ้มค่า/ไม่ประหยัด ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยิ่ง ดังนั้น เพื่อให้การบริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อไป จำเป็นที่จะต้องค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา และหาแนวทางในการแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้วิเคราะห์หาสภาพปัญหาต่าง ๆ จากนิยามศัพท์การเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อนำไปสู่สาเหตุที่แท้จริง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของสำนักวิชาการ ดังนี้

แผนภาพที่ 13 การให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ



จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นทำให้เห็นว่า การให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพลดลงนั้น จะประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ความไม่รวดเร็ว/ล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์
2. ความค้ำอรรถภาพ
3. ความไม่คุ้มค่า/ไม่ประหยัด

1. การให้บริการทางวิชาการไม่รวดเร็ว/ล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์

การให้บริการทางวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ไม่รวดเร็ว/ล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ เป็นการให้บริการทางวิชาการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่ผู้ขอรับบริการต้องการใช้งาน หรือการนำเสนอข้อมูลไปยังผู้รับบริการก่อนการประชุมในระยะเวลากระชั้นชิดเกินไป ทำให้ข้อมูลลดความสำคัญลงและไม่มีประโยชน์ ซึ่งสาเหตุความล่าช้าของการให้บริการทางวิชาการอาจเกิดขึ้นได้จากขั้นตอนการดำเนินการหลายขั้นตอน แต่ส่วนใหญ่จะเกิดความล่าช้าในขั้นตอนของการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำต้นฉบับข้อมูลให้สมบูรณ์ และการนำส่งข้อมูลทางวิชาการให้แก่ผู้รับบริการ ในที่นี้ผู้ศึกษาจะขอวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุจากขั้นตอนการดำเนินการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมเท่านั้น เนื่องจากเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ศึกษาโดยตรงซึ่งความล่าช้ามีสาเหตุ ดังนี้

1.1 การขอใช้บริการทางวิชาการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

เนื่องจากการที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีบทบาทเพิ่มขึ้น ความต้องการข้อมูลทางวิชาการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติและเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนอย่างทันทั่วถึงที่จึงเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ประกอบกับปัจจุบันปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมนับวันจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ได้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของมนุษย์อย่างไม่สามารถประเมินค่าได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาโลกร้อน ปัญหาการแปรปรวนของภูมิอากาศโลก การร่อยหรอของทรัพยากรธรรมชาติหรือภัยพิบัติที่มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น ทำให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องเร่งแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วน ซึ่งในระหว่างการประชุมบางครั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อช่วยในการตัดสินใจของที่ประชุมได้อย่างครบถ้วนและรอบด้าน จึงต้องมีการค้นคว้าค้นหาเอกสารเพิ่มเติมในระหว่างประชุมซึ่งปรากฏว่าการได้มาซึ่งข้อมูลล่าช้า เพราะสำนักวิชาการไม่ได้เป็นหน่วยงานเบื้องต้นในการจัดเก็บข้อมูล ข้อมูลเชิงลึกส่วนใหญ่มาจากการประสานงานขอรับข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก ดังนั้น

ข้อมูลที่รวบรวมได้บางครั้งอาจไม่ครอบคลุมการใช้งานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เพราะข้อมูลไม่ได้อยู่ที่แหล่งเดียวกันทั้งหมด ข้อมูลเชิงลึกต้องประสานขอข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก เพื่อมาวิเคราะห์ เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นอย่างมาก ส่งผลให้บางครั้งไม่อาจตอบสนองความต้องการข้อมูลอย่างเร่งด่วนของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ ซึ่งสอดคล้องกับเอกสารวิชาการเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ สำนักวิชาการของ สววิชา พลพีชน์ (2551) ที่พบว่า กลุ่มงานบริการวิชาการประสบกับปัญหาการมีข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลวิเคราะห์ไม่เพียงพอ และในบางครั้งยังประสบปัญหาการที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องการข้อมูลเร่งด่วน ทำให้ไม่สามารถบริการได้ทันเวลา (อ้างถึงใน วิริยะ คล้ายแดง, 2552 : 1-2) ทั้งนี้ จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานดังกล่าวของผู้ศึกษาทำให้ทราบว่า จากปัญหาที่ไม่อาจตอบสนองความต้องการข้อมูลอย่างเร่งด่วนของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้นั้น เนื่องจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมาขอใช้บริการข้อมูลทางวิชาการในเวลาเดียวกันหลายท่าน รวมทั้งแต่ละท่านต้องการข้อมูลทันที และต้องการข้อมูลที่หลากหลาย โดยเฉพาะความต้องการข้อมูลเชิงลึกและข้อมูลวิเคราะห์ ทำให้บางครั้งไม่สามารถให้บริการข้อมูลทางวิชาการได้ทันตรงตามความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เพราะบุคลากรมีเวลาในการค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจำกัด ประกอบกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมาขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก (วิริยะ คล้ายแดง, 2552) ส่งผลให้ปริมาณการทำงานสูงมากขึ้น บุคลากรบางส่วนจึงทำงานไม่ทันตามกำหนดเวลา อีกทั้ง ผู้ขอรับบริการไม่ได้ระบุกำหนดเวลาที่ชัดเจนในการนำข้อมูลไปใช้งานล่วงหน้าเฉพาะกรณี ซึ่งในบางกรณีกว่าจะประสานทำความเข้าใจกันได้ก็อยู่ในช่วงระยะเวลากระชั้นชิดอีกด้วย

1.2 ขาดแหล่งข้อมูลที่สมบูรณ์เป็นของตนเอง

ปัจจุบันข้อมูลทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมที่สนับสนุนภารกิจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มีทั้งในส่วนของคุณภาพที่มีอยู่แล้ว แต่ข้อมูลที่มีอยู่แล้วขาดการปรับปรุงให้ข้อมูลมีความเคลื่อนไหวให้ทันสมัยอยู่เสมอ ประกอบกับขาดการจัดเก็บที่เป็นระบบที่เหมาะสม ทั้งการจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร และการจัดเก็บในระบบข้อมูลสารสนเทศ อาจเนื่องจากการที่บุคลากรมีภารกิจงานมาก ทั้งงานภายในกลุ่มงาน งานของสำนักวิชาการ และงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อีกทั้งจากขั้นตอนการดำเนินงานของการให้บริการทางวิชาการแต่ละประเภทที่กล่าวไว้ในบทที่ 3 จะเห็นได้ว่า ในขั้นตอนการจัดทำต้นฉบับการให้บริการทางวิชาการต้องใช้



ความละเอียดรอบคอบสูง จึงทำให้การจัดทำต้นฉบับสูญเสียดเวลาอย่างมาก เช่น ขั้นตอนการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูล และการเรียบเรียงข้อมูล

จากการดำเนินการให้บริการทางวิชาการที่ผ่านมามีส่วนใหญ่มักจะใช้เวลาใน ขั้นตอนการจัดทำต้นฉบับเป็นจำนวนมาก เนื่องจากขาดแหล่งข้อมูลที่เหมาะสม โดยเฉพาะสำนักวิชาการ ไม่ได้เป็นหน่วยงานเบื้องต้นในการจัดเก็บข้อมูล ข้อมูลเชิงลึกส่วนใหญ่มาจากการประสานงาน ขอรับข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก ทำให้บางครั้งข้อมูลที่ได้รับมีความล่าช้า ไม่สมบูรณ์หรือไม่ได้ข้อมูลที่ตรงความต้องการหากเป็นข้อมูลชั้นความลับ ประกอบกับการอยู่ห่างไกลจาก แหล่งข้อมูล คือ ห้องสมุด และสมาชิกรัฐสภา จึงทำให้ได้รับข้อมูลไม่ทั่วถึงและล่าช้า ซึ่งทำให้ เสียเวลาในการทำงานเป็นอย่างมาก เช่น จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา เนื่องจากการจัดทำ เอกสารประกอบการพิจารณาเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะทราบว่ามีร่างพระราชบัญญัติหรือญัตติใด ที่บรรจุระเบียบวาระในวันศุกร์ในสมัยประชุมรัฐสภา ผู้รับผิดชอบจึงมีเวลาในการดำเนินการ ค้นคว้า รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล 2-3 วันก่อนจะจัดพิมพ์และตรวจสอบความถูกต้องเสนอ ผู้บังคับบัญชาเพื่อนำไปเผยแพร่ต่อไป และหรือกรณีการให้บริการข้อมูลทางวิชาการตามความ ต้องการของสมาชิกฯ มีระยะเวลาในการค้นคว้าที่จำกัด เนื่องจากสมาชิกฯ ที่มาขอใช้บริการ ต้องการข้อมูลเร่งด่วนในทันที และข้อมูลมีประเด็นที่หลากหลาย โดยเฉพาะข้อมูลที่มีลักษณะเชิงลึก/ วิเคราะห์ ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และข้อมูลระดับนโยบายซึ่งยังอยู่ระหว่างการตัดสินใจของ หน่วยงานราชการ การให้บริการทางวิชาการนี้นอกจากจะต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และข้อมูล ที่ได้จากการศึกษาจัดเก็บไว้แล้ว จำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทำให้ ในบางครั้งต้องใช้ระยะเวลาในการติดต่อประสานงาน โดยสาเหตุดังกล่าวเกิดจากหลายปัจจัย ดังนี้

- ข้อมูลที่จัดเก็บในคลังข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

ปัจจุบันการจัดเก็บข้อมูลทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมจะใช้วิธีการจัดเก็บใน รูป File ข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์ โดยการจัดเก็บแบบแบ่งหัวข้อเรื่องเป็น Folder หลังจากนั้นจะ นำข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกันมาจัดเก็บใน Folder เดียวกัน แต่เนื่องจากบุคลากรมีเวลาในการ ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์จำกัด มีภารกิจงานมาก เนื่องจากภารกิจงานในกลุ่มงานบริการวิชาการ มีปริมาณมาก ทั้งงานภายในกลุ่มงาน งานของสำนักวิชาการ และงานของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร จึงทำให้ไม่มีเวลาในการปรับปรุงข้อมูลที่อยู่ในคลังข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับขาดการติดตามข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ดังนั้นข้อมูลที่ได้ ในบางครั้งจึงอาจไม่ทันสมัย/ไม่ทันเหตุการณ์



- การเก็บรวบรวมข้อมูลยังไม่เป็นระบบ

การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า ยังไม่เป็นระบบและหรือระบบการจัดเก็บข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ทำให้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ไม่ทันต่อการใช้งานจริง และมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งปัจจุบันการจัดเก็บข้อมูลทางวิชาการ ด้านสิ่งแวดล้อม บุคลากรที่รับผิดชอบแต่ละคนก็จะเก็บ File ข้อมูลไว้เป็นการเฉพาะบุคคล และจะใช้วิธีการจัดเก็บในรูปแบบ File ข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์ โดยการจัดเก็บแบบแบ่งหัวข้อเรื่องเป็น Folder หลังจากนั้นจะนำข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกันมาจัดเก็บใน Folder เดียวกัน เมื่อมีการร้องขอข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ต้องสืบค้น คือ จากขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลดังที่กล่าวมาแล้วนั้น เมื่อผู้รับบริการร้องขอเป็นกรณีเร่งด่วนจะไม่สามารถค้นคว้าและให้บริการได้ภายในระยะเวลาอันจำกัด เนื่องจากต้องใช้เวลาในการสืบค้นนาน ซึ่งอาจทำให้ประสิทธิภาพงานลดลงได้ อีกทั้งการจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ายังไม่เป็นระบบที่ดีนั้น เนื่องจากไม่มีระบบ Software โปรแกรมในการจัดเก็บข้อมูลที่ดี ไม่มีงบประมาณ นอกจากนี้ยังไม่มีการพัฒนาฐานข้อมูลให้สามารถออนไลน์ในการสืบค้น ณ ที่อื่นได้ (อารยะหญิง จอมพลาพล, 2550) ส่งผลให้การสืบค้นข้อมูลเป็นไปด้วยความยุ่งยาก ใช้เวลานาน บางครั้งไม่สามารถค้นคว้าบางข้อมูลที่ต้องการได้ เพราะไม่พบแหล่งข้อมูลหรือไม่มีแหล่งข้อมูลที่เผยแพร่ข้อมูลตามที่ผู้ขอใช้บริการทางวิชาการต้องการ

- ไม่มีเครือข่ายข้อมูลที่ดี

เนื่องจากสำนักวิชาการ ไม่ได้เป็นหน่วยงานเบื้องต้นในการจัดเก็บข้อมูล (Primary Data) ข้อมูลส่วนใหญ่มาจากการประสานงานขอรับข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก ทำให้บางครั้งข้อมูลที่ได้รับมีความล่าช้า ไม่สมบูรณ์ ประกอบกับการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติมีหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ดูแลข้อมูลต้องขออนุญาตผู้บังคับบัญชาตามสายงานก่อนจัดส่งเอกสารส่งผลให้การได้รับข้อมูลล่าช้า หรือไม่ได้ข้อมูลที่ตรงความต้องการ หากเป็นข้อมูลชั้นความลับ

- การประสานงานขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก

จากการที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานในด้านธุรการให้กับสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้น จำเป็นต้องใช้ข้อมูล หลักฐาน ประกอบการอภิปราย

สนับสนุนการพิจารณาและตัดสินใจดำเนินการในเรื่องนั้นอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างทันที เพื่อบรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ แต่ข้อมูลเฉพาะสาขา ข้อมูลเชิงลึก และมีความเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์ ซึ่งเป็นหลักฐานที่สำคัญเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา หรือตัดสินใจในอำนาจหน้าที่นั้นต้องนำมาจากหน่วยงานฝ่ายบริหารทั้งหมด ซึ่งจะต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยเฉพาะในกรณีที่เป็นข้อมูลข้อมูลเชิงลึก ข้อมูลที่อยู่ระหว่างการพิจารณาตัดสินใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาในการติดต่อประสานงาน ดำเนินงาน เนื่องจากข้อมูลต้องได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงขององค์กร เมื่อเจ้าหน้าที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลประเด็นดังกล่าวจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร เนื่องจากไม่มั่นใจว่าจะได้รับผลกระทบจากการให้ข้อมูลหรือไม่ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามความต้องการข้อมูลของผู้ใช้บริการในส่วนนี้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาจึงต้องอาศัยระยะเวลาดำเนินการ ทำให้ในบางครั้งข้อมูลตอบรับกลับมาไม่ทันต่อสถานการณ์ความต้องการในขณะนั้น ดังนั้น การได้มาซึ่งข้อมูลที่ล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรนิติบัญญัติด้วยเช่นกัน

1.3 บุคลากรขาดทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลที่หลากหลาย

การที่บุคลากรทางด้านสิ่งแวดล้อมมีทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลในระดับหนึ่งเนื่องจากข้อจำกัดด้วยเวลา ทำให้ข้อมูลขาดการถ่วงถ่วงให้เหมาะสมและสมบูรณ์ จึงให้บริการข้อมูลทางวิชาการที่มีปริมาณมาก ทั้งนี้ จากสถิติการขอใช้บริการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีความประสงค์ขอรับข้อมูลเบื้องต้น เพื่อให้ทราบความเป็นมาและความคืบหน้าของข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ และใช้เวลาค้นคว้าข้อมูลในเวลาที่จำกัดซึ่งด้วยข้อจำกัดดังกล่าว โดยเฉพาะในเรื่องเวลาจึงทำได้เพียงการสืบค้นข้อมูลและนำมาสรุปแต่ยังไม่ถึงขั้นการวิเคราะห์และการให้ข้อเสนอแนะ (อารยะหญิง จอมพลาลพ, 2550) ส่วนข้อมูลเชิงลึกเชิงวิเคราะห์ จะมีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมาขอใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้บุคลากรขาดทักษะความเชี่ยวชาญ และขาดประสบการณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล อีกทั้งบุคลากรยังได้รับการฝึกอบรมเชิงวิเคราะห์ข้อมูลไม่ต่อเนื่อง นอกจากนี้ การที่บุคลากรมีภารกิจงานมากเนื่องจากภารกิจภายในกลุ่มงานบริการวิชาการมีปริมาณมาก ทั้งงานภายในกลุ่มงาน งานของสำนักวิชาการ และงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรก็อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่สนับสนุนสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้การทำงานเกิดความล่าช้าได้



1.4 สภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการให้บริการข้อมูลทางวิชาการให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

- สถานที่ปฏิบัติงานอยู่คนละที่

ปัจจุบันสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีสถานที่ปฏิบัติงานจำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย 1) ถนนอุทองใน เขตคูสิต กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 2 และ 3 สำนักวิชาการ ปฏิบัติงานบริเวณชั้น 3 2) อาคารทิปโก้ ใช้เป็นสถานที่ปฏิบัติงานประจำของข้าราชการหลาย สำนัก 3) อาคารกษาปณ์ ถนนประดิพัทธ์ ใช้เป็นสถานที่ปฏิบัติงานประจำของข้าราชการ สำหรับห้องประชุมส่วนใหญ่ใช้สำหรับฝึกอบรมหรือประชุมของข้าราชการ สำหรับการเดินทางไปปฏิบัติงานของข้าราชการระหว่างอาคารรัฐสภา 1 ถนนอุทองใน เขตคูสิต และอาคารกษาปณ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จัดรถตู้บริการรับ-ส่ง และบางครั้งจัดให้มีรถบัสวิ่งเสริมด้วย 4) อาคารดิพร้อม แต่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรประจำอยู่ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองใน เขตคูสิต

- วัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยีไม่เพียงพอ

ในปัจจุบันวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยี ซึ่งเป็นเครื่องมือเครื่องใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่อาคารกษาปณ์ ถนนประดิพัทธ์ มีวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยีเพียงพอ ส่วนสถานที่ปฏิบัติงานถนนอุทองใน เขตคูสิต กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 2 และ 3 สำนักวิชาการ ปฏิบัติงานบริเวณชั้น 3 นั้น ยังมีจำนวนวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน เมื่อมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ประกอบกับในช่วงเวลาเร่งด่วนอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอาจไม่เพียงพอในการทำงานหรือระบบการเชื่อมต่อเครือข่ายทั้งระบบอินเทอร์เน็ต และระบบเชื่อมกับเครื่องพิมพ์ล้มเหลว โดยเฉพาะเวลาเร่งด่วนระบบคอมพิวเตอร์มักเกิดการขัดข้องเสมอ อีกทั้งส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานมาก และอยู่ในสภาพที่ต้องซ่อมบำรุงอยู่เสมอ ทำให้การให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมมีประสิทธิภาพลดลง ดังเห็นได้จากจุดบริการทางวิชาการ e-Knowledge บริเวณสำนักวิชาการ บริเวณชั้น 3 อาคารรัฐสภา 1 มีวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยี ดังนี้

- เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer) จำนวน 5 เครื่อง
- เครื่องพิมพ์ (Printer) จำนวน 2 เครื่อง
- เครื่องรับ - ส่งโทรสาร (Fax) จำนวน 1 เครื่อง

จากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือ สถานที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวิชาการกลุ่มงานบริการวิชาการ สำนักวิชาการ กับสถานที่ประชุมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ไม่ได้อยู่ที่เดียวกันหรือใกล้เคียงกันโดยสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริการวิชาการ ตั้งอยู่ที่อาคารกษปณ ถนนประดิพัทธ์ ส่วนสถานที่ประชุมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอยู่ที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองใน ทำให้การทำงานมีปัญหาเกิดความล่าช้า เนื่องจากสถานที่ปฏิบัติงานที่ถนนอุทองใน เขตดุสิต ขาดสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารข้อมูลที่เพียงพอและสะดวกในการใช้งาน เกิดความยุ่งยากและลำบากทั้งในด้านการติดต่อประสานงานและการเดินทาง และถึงแม้ว่ากลุ่มงานบริการ 1 2 และ 3 สำนักวิชาการจะจัดเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานอยู่ที่ดังกล่าวแล้วก็ตาม ก็ยังทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของการติดต่อสื่อสาร การขอข้อมูลของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง และการนำส่งข้อมูลทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรร้องขอที่เจ้าหน้าที่ทำสำเร็จแล้วมาส่งให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ณ จุดให้บริการทางวิชาการ e-knowledge บริเวณชั้น 3 อาคารรัฐสภา 1 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองใน ทำให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะต้องเสียเวลาในการรอรับข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลเร่งด่วนนั้น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะไม่พึงพอใจในการต้องรอรับข้อมูลและมีการดำเนินถึงปัญหาความล่าช้าและไม่สะดวกอย่างนี้หลายครั้ง (วีริยะ คล้ายแดง, 2552) ส่งผลให้การให้บริการทางวิชาการล่าช้ากว่าที่ควร

นอกจากนี้ห้องสมุดรัฐสภา ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่สามารถค้นคว้าข้อมูลได้หลากหลายประเภท แต่ในการค้นคว้าข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมต้องการข้อมูลที่ทันสมัยและทันต่อสถานการณ์โลกนั้นยังมีไม่มากนัก ดังนั้น ในช่วงระยะเวลาที่จำกัดในการค้นคว้าข้อมูล เจ้าหน้าที่จึงต้องเลือกใช้แหล่งข้อมูลอื่นที่สามารถค้นคว้าได้สะดวก ได้แก่ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่นิยมใช้กันมากที่สุดและมีความจำเป็นมากที่สุด ดังนั้น การที่ห้องสมุดรัฐสภาอยู่คนละแห่งกับกลุ่มงานบริการวิชาการ ทำให้เกิดปัญหาความไม่สะดวกในการค้นคว้าเอกสารวิชาการในห้องสมุดรัฐสภา แม้ว่าห้องสมุดรัฐสภาจะได้ทำการสืบค้นหมวดหมู่หนังสือผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้เจ้าหน้าที่ทราบแหล่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็วแล้วก็ตาม แต่เจ้าหน้าที่ก็ไม่สะดวกในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ทันท่วงที ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนในเวลาเร่งด่วน รวมทั้ง เจ้าหน้าที่ขาดโอกาสในการติดตามข่าวสารและเพิ่มพูนองค์ความรู้อีกด้วย

ตลอดจนเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานซึ่งมีปริมาณงานมาก ต้องการความถูกต้อง รวดเร็ว คล่องตัว ทันเหตุการณ์ ยังอยู่ในสภาพที่ทำงานหนัก มีจำนวนไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบัน



สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มีความต้องการข้อมูลทางวิชาการในการสนับสนุนภารกิจมากขึ้น สำนักวิชาการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการค้นคว้า รวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและจัดเก็บข้อมูลทางวิชาการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ เป็นอย่างมากและเกิดประโยชน์สูงสุด แม้ว่าปัจจุบันสำนักสารสนเทศได้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับความต้องการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ณ จุดบริการทางวิชาการ e-knowledge บริเวณชั้น 3 อาคารรัฐสภา 1 แล้วก็ตาม แต่กลับพบกับปัญหาระบบการเชื่อมต่อเครือข่ายทั้งระบบอินเตอร์เน็ต และระบบเชื่อมกับเครื่องพิมพ์ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วนระบบคอมพิวเตอร์มักเกิดการขัดข้องเสมอ ทำให้การค้นคว้าข้อมูลมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ การค้นคว้า ข้อมูลและการจัดทำเอกสารวิชาการไม่รวดเร็วเท่าที่ควร และสืบเนื่องจากปัญหาสถานที่ทำงานของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกลุ่มงานบริการวิชาการ สำนักวิชาการ กับสถานที่ประชุมของสมาชิก สภาผู้แทนราษฎร ไม่ได้อยู่ที่เดียวกัน ทำให้พบกับสภาพปัญหาอุปกรณ์เครื่องมือในการ ติดต่อสื่อสาร เช่น เครื่องรับ-ส่ง โทรสาร (FAX) ต้องใช้งานที่มากเกินควร ทั้งยังสิ้นเปลือง ทรัพยากรเป็นจำนวนมาก เนื่องจากการใช้เครื่องรับ-ส่ง โทรสาร (FAX) เหมาะสมกับการรับส่ง เอกสารในปริมาณ ไม่มากนักและไม่ได้เน้นคุณภาพความคมชัด แต่การที่สถานที่ทำงานอยู่คนละแห่ง จึงจำเป็นต้องใช้เครื่องรับ-ส่ง โทรสาร (FAX) ในการรับส่งเอกสารวิชาการซึ่งมีปริมาณมากกว่า เอกสารทั่วไปหรือกรณีที่ต้องส่งข้อมูลรูปภาพ กราฟ สถิติ ที่ต้องการความชัดเจนของข้อมูล ทำให้ ลดคุณภาพความคมชัดของเอกสารและเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรเพราะอัตราค่าใช้จ่ายของ เครื่องรับ-ส่ง โทรสาร (FAX) สูงกว่าการให้เครื่องพิมพ์ทั่วไปมาก

2. การให้บริการทางวิชาการที่ด้วยคุณภาพ

ในการให้บริการข้อมูลทางวิชาการที่มีคุณภาพ เพื่อประกอบการปฏิบัติการกิจของ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้นถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ให้บริการทางวิชาการ เนื่องจากข้อมูลที่มี คุณภาพสร้างความเชื่อถือ และผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ และสามารถใช้อ้างอิงเพื่อประกอบการ ปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งปัจจัยที่อาจส่งผลทำให้การบริการทางวิชาการด้วย คุณภาพ คือ 1) ข้อมูลไม่ครบคลุม อันประกอบไปด้วย การขาดข้อมูลเชิงลึก ข้อมูลล้ำสมัย และมีข้อจำกัดของแหล่งข้อมูล 2) ข้อมูลขาดการวิเคราะห์ ซึ่งประกอบไปด้วย บุคลากรขาดทักษะ/ ความชำนาญในการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากขาดการศึกษาข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ขาดการฝึกอบรม เชิงวิเคราะห์ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ขาดการฝึกฝน และงานเร่งด่วนประกอบกับเวลามีจำกัด รวมถึง ภารกิจมาก 3) ขาดวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยีที่เหมาะสม และ 4) รูปแบบการนำเสนอข้อมูล

ไม่น่าสนใจ ประกอบด้วย งานไม่เรียบร้อย ต่างคนต่างทำ และไม่เห็นความสำคัญ ปัจจัยเหล่านี้สามารถส่งผลให้การให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมด้วยคุณภาพได้

ทั้งนี้ ในปัจจัยเรื่องข้อจำกัดของแหล่งข้อมูล เนื่องจากการขาดแหล่งข้อมูลที่สมบูรณ์เป็นของตนเอง ซึ่งจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าสำนักวิชาการ ไม่ได้เป็นหน่วยงานที่เป็นแหล่งข้อมูลเบื้องต้น ฉะนั้นการแสวงหาข้อมูลเพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลสำหรับให้บริการจึงทำได้ค่อนข้างยากลำบาก อีกทั้งบางหน่วยงานหรือแหล่งข้อมูลเผยแพร่ข้อมูลไม่ทันสมัย ซึ่งเมื่อประสานขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานภายในและภายนอก ก็ต้องผ่านหลายขั้นตอน บางครั้งแหล่งข้อมูลไม่เปิดเผยข้อมูล ทำให้ข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วน หรือหากหน่วยงานนั้น กำลังมีการกิจเร่งด่วนก็ทำให้ไม่สามารถตอบสนองข้อมูลได้ทันเวลาเช่นกัน

ดังนั้น การให้บริการทางวิชาการในกรณีดังกล่าวบุคลากรต้องอาศัยการศึกษาและวิเคราะห์จากแหล่งข้อมูลภายนอกเป็นส่วนใหญ่ บางครั้งข้อมูลที่ได้ไม่ทันสมัย เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน ข้อมูลสถิติและตัวเลข ซึ่งในเรื่องของความทันสมัยของข้อมูลนั้น ในกรณีเอกสารประกอบการพิจารณาที่จัดทำขึ้นแล้ว และค้างพิจารณา ยังไม่ได้ถูกนำขึ้นมาพิจารณาในที่ประชุม ทำให้ข้อมูลทางวิชาการบางเรื่องที่ได้นำเสนอในเอกสารประกอบการพิจารณาฉบับนั้น ขาดความเป็นปัจจุบัน ประกอบกับในบางครั้งมีผู้เสนอร่างพระราชบัญญัติในเรื่องทำนองเดียวกัน เสนอเพิ่มเติมในที่ประชุม ทำให้เอกสารประกอบการพิจารณาที่ได้ดำเนินการจัดพิมพ์รูปเล่ม และเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตเรียบร้อยแล้ว ขาดข้อมูลในประเด็นของผู้เสนอร่างพระราชบัญญัติที่ได้เสนอเพิ่มเติมในที่ประชุม นั้น หรือในกรณีที่ได้ดำเนินการรูปเล่มและเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตแล้ว มีผู้เสนอในเรื่องทำนองเดียวกันเพิ่มเติมในระเบียบวาระการประชุม จึงต้องดำเนินการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาเพิ่มเติม (Supplement) ซึ่งทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ จากปัจจัยดังกล่าวในการแสวงหาข้อมูลเพื่อนำมาศึกษาวิเคราะห์สำหรับจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลสำหรับให้บริการ จึงทำให้การบริการข้อมูลทางวิชาการขาดความครอบคลุมและด้วยคุณภาพได้

ส่วนในเรื่องของข้อมูลขาดการวิเคราะห์นั้น บุคลากรทางด้านสิ่งแวดล้อมมีทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลในระดับหนึ่ง เนื่องจากข้อจำกัดด้วยเวลา ขาดการศึกษาข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ขาดการฝึกอบรมเชิงวิเคราะห์ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ขาดการฝึกฝน และงานเร่งด่วนประกอบกับเวลามีจำกัด บางครั้งจึงให้บริการข้อมูลทางวิชาการที่มีปริมาณมาก ทั้งนี้ จากสถิติการขอใช้บริการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีความประสงค์ขอรับข้อมูลเบื้องต้น เพื่อให้ทราบความเป็นมาและความคืบหน้าของข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ



และให้เวลาค้นคว้าข้อมูลในเวลาที่ย่ำกัด ซึ่งด้วยข้อจำกัดดังกล่าวโดยเฉพาะในเรื่องเวลาจึงทำได้เพียงการสืบค้นข้อมูลและนำมาสรุปแต่ยังไม่ถึงขั้นการวิเคราะห์และการให้ข้อเสนอแนะ (อารยะหญิง จอมพลาพล, 2550) ส่วนข้อมูลเชิงลึกเชิงวิเคราะห์ จะมีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมาขอใช้บริการเป็นส่วนน้อย จึงทำให้บุคลากรขาดทักษะความเชี่ยวชาญ และขาดประสบการณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้ ในเรื่องของเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม ไม่เพียงพอ กับการปฏิบัติงาน และแม้แต่รูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่ไม่น่าสนใจ รวมทั้ง การที่บุคลากรมีภารกิจงานมาก เนื่องจากภารกิจภายในกลุ่มงานบริการวิชาการมีปริมาณมาก ทั้งงานภายในกลุ่มงาน งานของสำนักวิชาการ และงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรก็อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่สนับสนุนสาเหตุดังกล่าว จึงทำให้การทำงานเกิดความด้อยคุณภาพได้

3. ความไม่คุ้มค่า/ไม่ประหยัด

การให้บริการทางวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ไม่คุ้มค่า/ไม่ประหยัด ส่วนใหญ่จะเกิดจากข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน อาทิ เวลา ความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ขบวนการผลิตเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพนั้น จึงอาจเกิดการสิ้นเปลืองทั้งด้านทรัพยากรงบประมาณ และเวลาก็เป็นได้ แต่อย่างไรก็ตามการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างรู้ค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงาน นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในยุคปัจจุบัน

3.1 สิ้นเปลืองทรัพยากร

ในขั้นตอนการจัดทำต้นฉบับข้อมูลทางวิชาการทั้งในเรื่องของเอกสารประกอบการพิจารณาพระราชบัญญัติและมติในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร การให้บริการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการ และจัดทำเอกสารทางวิชาการ สามารถทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรที่เรียกว่า “กระดาษ หมึกพิมพ์” เป็นจำนวนมากได้ เนื่องจากการจัดทำต้นฉบับจะต้องมีการตรวจทานข้อมูลให้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน พิสูจน์อักษรหลายครั้งเพื่อให้เกิดความถูกต้อง ประกอบกับข้อจำกัดเรื่องของเวลาต้องร่วมกันทำหลายคน ดังนั้น เพื่อให้ข้อมูลเกิดความถูกต้อง ครบถ้วนมากที่สุด จำเป็นต้องทำสำเนาหลายชุดเพื่อความรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ทรัพยากรกระดาษ หมึกพิมพ์ จึงถูกใช้เป็นจำนวนมาก รวมทั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่มาขอใช้บริการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลที่เป็นกระดาษ เนื่องจากสามารถนำไปใช้ในการประชุมได้ทันที ประกอบกับความจำเป็นในการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรส่วนใหญ่ไม่สามารถที่นำเอาข้อมูลเก่าที่มีอยู่มาใช้ได้ ดังนั้น จึงส่งผลให้การให้บริการทางวิชาการ

ไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลืองได้ นอกจากนี้ การสิ้นเปลืองทรัพยากร ยังอาจเกิดจากสาเหตุของการขาดการจัดระบบข้อมูลในการนำเสนอ ระบบการบริหารจัดการไม่ดีพอ ทำให้บริการเอกสารเป็นกระดาษจำนวนมาก หรือการใช้งานวัสดุอุปกรณ์หนักเกินไป ส่งผลให้สิ้นเปลืองทรัพยากร งบประมาณ และยังเป็นการทำลายสิ่งแวดล้อมอย่างมากอีกด้วย

3.2 สิ้นเปลืองงบประมาณ

การใช้วัสดุอุปกรณ์หลากหลาย อาทิ เครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยีชำรุดเนื่องจากการใช้งานในปริมาณมากเกินความจริงเพราะวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยีไม่เพียงพอ หรือการใช้งานในปริมาณมากเป็นเวลานาน ไม่ประหยัดพลังงาน จึงทำให้เกิดการชำรุด และต้องส่งซ่อม ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ หรือถ้าซ่อมไม่ได้ก็ต้องมีการตั้งงบประมาณสั่งซื้อใหม่เพื่อทดแทน ก็จะต้องเสียงบประมาณ นอกจากนี้ ในกรณีสิ้นเปลืองงบประมาณก็อาจเกิดจากการไม่เห็นความสำคัญของวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยีก็เป็นได้

3.3 สิ้นเปลืองเวลา

วัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่หลากหลาย อาทิ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และแม้แต่เครื่องรับ – ส่งโทรสาร (FAX) ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการทางวิชาการ แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และเมื่อวัสดุอุปกรณ์สำนักงานอย่างใดอย่างหนึ่งมีการถูกใช้งานในปริมาณมากเป็นระยะเวลาอันยาวนานจึงทำให้เกิดการชำรุด และต้องส่งซ่อม ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ หรือถ้าซ่อมไม่ได้ก็ต้องมีการตั้งงบประมาณสั่งซื้อใหม่เพื่อทดแทนจึงต้องเสียเวลา ส่วนอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้สิ้นเปลืองเวลาก็เนื่องจากบุคลากรใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลครั้งหนึ่ง ๆ นาน เพราะการเก็บรวบรวมข้อมูลยังไม่เป็นระบบ

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม

จากสภาพปัญหาและสาเหตุในการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษา พบว่า ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนั้นจำเป็นต้องประมวล และสังเคราะห์ความรู้ที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อการนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการที่ยังไม่รวดเร็ว/ล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ การให้บริการที่ด้อยคุณภาพ และการให้บริการที่ไม่คุ้มค่า/ไม่ประหยัด ตามหลักแนวคิด ทฤษฎีที่ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 2 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมุ่งมั่น

การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพในทุกขั้นตอนตามแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ โดยยึดถือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ตลอดจนเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้อย่างต่อเนื่องตามหลักแนวคิดการจัดการความรู้ โดยมีแนวคิด ทฤษฎีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS) เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรที่กำหนดไว้ว่าเป็น “องค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของปวงชน” ดังนี้

1. แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการที่ไม่รวดเร็ว/ล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์

จากปัญหาการให้บริการที่ยังไม่รวดเร็ว/ล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์ที่เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ คือ การขอใช้บริการทางวิชาการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ขาดแหล่งข้อมูลที่สมบูรณ์เป็นของตนเอง ประกอบด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลยังไม่เป็นระบบ ไม่มีเครือข่ายข้อมูลที่ดี ข้อมูลที่จัดเก็บในคลังข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน และการประสานงานขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก และอีกสาเหตุหนึ่งที่ส่งผลต่อความล่าช้าของการให้บริการข้อมูล คือ สภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการให้บริการ ประกอบด้วย สถานที่ปฏิบัติงานอยู่คนละที่ และวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยีไม่เพียงพอ นั้น ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์แล้ว เห็นว่า แนวทางแก้ไขต้องดำเนินการภายใต้แนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS) และการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาบูรณาการร่วมกันถึงจะครอบคลุมการแก้ไขปัญหาที่ทำให้การให้บริการเกิดความล่าช้าทั้งในเรื่องของบุคลากร ข้อมูล และสภาพแวดล้อม ซึ่งผู้ศึกษาเชื่อว่า หากได้ดำเนินการตามแนวทางแก้ไขตามข้อดังกล่าวนี้จะทำให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้น ซึ่งแนวทางแก้ไขมีดังนี้

1.1 การเสริมสร้างพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อการสร้างงานที่มีคุณภาพ

แนวทางในการพัฒนาบุคลากร ในส่วนที่สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม คือ การดำเนินการภายใต้แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ในรูปแบบต่าง ๆ มีวัตถุประสงค์ การดำเนินการเพื่อให้มีการถ่ายทอดความรู้ ทั้งที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ฝังในตัวตน (Tacit Knowledge) ตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน และการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศ.นพ. วิจารณ์ พานิช (2548) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบัน

เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) ที่ได้ให้ความสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยวิธีการสอนงาน จากประสบการณ์สามารถนำมาสนับสนุนให้บุคลากร รวบรวม ค้นหา วิเคราะห์ แลกเปลี่ยนความรู้ และนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะการนำความรู้ที่อยู่ในลักษณะฝังลึก (Tacit Knowledge) ประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวบุคลากรแต่ละคน ถ่ายทอดออกมาและจัดเก็บเข้าถึงข้อมูล เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเป็นการปรับปรุงคุณภาพบุคลากร ให้มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ความเข้าใจเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล และเพิ่มความชำนาญในการวิเคราะห์ คือ

1) การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน

การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือการพัฒนาบุคลากรด้วยการ ฝึกปฏิบัติจริงจากสถานที่จริง เป็นการให้คำแนะนำเชิงปฏิบัติในลักษณะตัวต่อตัว หรือเป็นกลุ่มเล็กๆ ในพื้นที่การทำงานในช่วงเวลาการทำงานปกติ เพื่อเน้นประสิทธิภาพการทำงานในลักษณะการพัฒนาทักษะ เป็นพื้นฐานให้บุคลากรเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง อีกทั้งเป็นการสร้างบรรยากาศ การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ หรือที่เรียกว่า Knowledge Sharing เพื่อลดช่องว่างความรู้ของคน ในองค์กรให้มากที่สุด

2) การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในหน่วยงาน

การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในหน่วยงาน เป็นกระบวนการ สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน จากการจัดกิจกรรมเพื่อให้มีการรวมกลุ่มของบุคลากร ภายในกลุ่มงานและระหว่างกลุ่มงาน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ หรือมุมมอง ใหม่ ๆ จากการได้รับการศึกษา ฝึกอบรม คูงาน โดยจัดทำกิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันใน หน่วยงานมีหลายรูปแบบ ได้แก่ Morning Talk เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยน ความรู้ระหว่างกัน เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการศึกษา ฝึกอบรม คูงาน ในช่วงเช้าของวันจันทร์ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ทั้งนี้ เพื่อนำความรู้หรือมุมมองใหม่ไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการ ทางวิชาการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือ Km Activities เป็นการจัดกิจกรรม ที่เน้นรูปแบบของ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ สื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ เช่น KM Webboard เพื่อ แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ใหม่ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ในฐานะบุคลากรที่มีหน้าที่ ความรับผิดชอบในการให้บริการทางวิชาการที่ต้องมีข้อมูลที่มีความทันสมัยตลอดเวลา

3) สนับสนุนการรวมกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ

การรวมกลุ่มเป็นชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแก้ไข ปัญหาจากการดำเนินงานร่วมกัน โดยสร้างระบบการจัดการความรู้ เพื่อผลักดันให้บุคลากรเป็นผู้มี ความรู้ มีความสามารถทางวิชาการที่มีความทันสมัยตลอดเวลา จากกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้

ซึ่งกันและกัน และมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จากการแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน จากบทเรียนที่ได้จากการปฏิบัติงานจริง มีการดำเนินการเพื่อสร้างกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติในสาขาวิชาการเฉพาะสาขา รวมทั้ง มีการรวมกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติในทีมงานเรื่องการให้บริการทางวิชาการ เพื่อประชุม ปรึกษาหารือ ทบทวน แลกเปลี่ยนข้อมูล ทั้งทางวิชาการและกฎหมาย มีการสร้างกระบวนการศึกษา และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการทางวิชาการร่วมกัน รวมทั้งมีการสร้างความร่วมมือในการพัฒนาฐานข้อมูลความรู้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้บริการทางวิชาการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสูงสุดต่อไป

4) มีการส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการศึกษาคุณงาม อบรม สัมมนา

การส่งเสริม และสนับสนุนนิสิตและวิทยากรให้มีการศึกษาคุณงาม อบรม สัมมนา เป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากการเข้าร่วมการอบรม สัมมนาทางวิชาการ ศึกษาคุณงาม ที่หน่วยงานภายในและภายนอกจัดขึ้น จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ และทักษะ ในสายงานที่เกี่ยวข้อง และเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสามารถเชื่อมโยง ค่อยอดองค์ความรู้เฉพาะสาขาวิชาการ เพื่อให้การบริการทางวิชาการมีความครอบคลุมในทุกมิติที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง รวมทั้งมีการเปิดมุมมองใหม่ทางวิชาการแก่บุคลากร ตลอดจนเป็นการสร้างเครือข่าย เพื่อนำไปสู่การแลกเปลี่ยนความรู้ต่างๆ อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรต่อไป

5) การเพิ่มปริมาณงาน

การเพิ่มปริมาณงาน เป็นการเพิ่มทักษะการทำงานให้กับบุคลากร และเมื่อบุคลากรได้รับมอบหมายงานที่มีปริมาณเพิ่มขึ้น ย่อมทำให้บุคลากรต้องพยายามที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้บรรลุผลสำเร็จ ดังนั้น การเพิ่มปริมาณงานจึงเป็นเครื่องมือในการพัฒนาที่ทำให้พนักงานต้องกระตือรือร้น ต้องปรับตัวในการทำงานอยู่เสมอ แต่การเพิ่มปริมาณงานจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องพิจารณาถึงความสามารถของบุคลากร และหากปริมาณงานที่บุคลากรทำอยู่มีจำนวนมากอยู่แล้ว การเพิ่มปริมาณงานก็ไม่เหมาะสมที่จะใช้เป็นเครื่องมือพัฒนาบุคลากร

1.2 เพิ่มประสิทธิภาพด้านข้อมูล

การให้บริการทางวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มีความหลากหลายทั้งในด้านเนื้อหาที่ขอรับบริการ รูปแบบการรับบริการ และช่องทางการให้บริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 สำนักวิชาการอันมีภารกิจเกี่ยวข้องกับการให้บริการทางวิชาการ จะต้องมี

การเตรียมข้อมูล เอกสารทางวิชาการล่วงหน้า เพื่อเตรียมความพร้อมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในสาขาวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการให้บริการเชิงรุก สนองต่อความต้องการของ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยภารกิจการดำเนินงานในการให้บริการทาง วิชาการ มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในยุทธศาสตร์ ที่ 1 คือ “ยกระดับขีดความสามารถในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ และการควบคุมการ บริหารราชการแผ่นดินให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี” เนื่องจากการสนับสนุนด้านวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จะช่วยให้การ ปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติเป็น ไปอย่างเต็มประสิทธิภาพ และการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ เป็นไปอย่าง เป็นรูปธรรม ภายใต้อำนาจหน้าที่ที่เพียงพอ ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอีกด้วย ซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพด้านข้อมูลในที่นี้นั้นจำเป็นต้อง อาศัยหลักแนวคิด ทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาช่วยในการสนับสนุน ในด้านการจัดการความรู้ คือ ต้องมีคลังข้อมูลที่ดี ต้องมีการจัดเก็บข้อมูลและสามารถเรียกใช้ข้อมูล ได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว รวมทั้งต้องมีเครือข่ายทางวิชาการระหว่างหน่วยงานในการได้มาซึ่ง ข้อมูลที่รวดเร็ว ทันการณ์ และทันสมัย นอกจากหลักแนวคิดในการจัดการความรู้แล้ว การให้บริการทางวิชาการยังจำเป็นต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการสืบค้น รวบรวม และจัดเก็บข้อมูล โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems: MIS) เกี่ยวกับหลักของสารสนเทศที่ดีตามที่มหาวิทยาลัยนอร์ท – เชียงใหม่ และกิติมา เพชรทรัพย์ ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 มาใช้เป็นกรอบในการพิจารณาคุณภาพของข้อมูล ทางวิชาการ ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Accuracy) โดยข้อมูลทางวิชาการ ต้องมีความเที่ยงตรง เชื่อถือได้ โดย ผู้รับผิดชอบจะต้องศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น เอกสาร บทวิเคราะห์ งานวิจัย ฐานข้อมูล และระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งแหล่งข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบทั้งภาครัฐและ ภาคเอกชน เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ เที่ยงตรง เป็นกลางมากที่สุด โดยความเที่ยงตรงของข้อมูล ทางวิชาการ พิจารณาจากการให้บริการทางวิชาการในครั้งนั้น ๆ มีเนื้อหาที่มีความครอบคลุม ครบถ้วนกับประเด็นที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องการนำเสนอ

2. ทันต่อความต้องการใช้ (Timeliness) ในการจัดทำเอกสารวิชาการ ผู้รับผิดชอบจะต้อง ดำเนินการค้นคว้า สรุป วิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลวิชาการ ให้ทันตามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ หรือเป็นประเด็นที่อยู่ในความสนใจ ภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น เป็นประเด็นที่



บรรจุในระเบียบวาระของสมัยประชุมนั้นๆ โดยข้อมูลทางวิชาการที่ทันต่อความต้องการใช้ พิจารณาจากเรื่องของข้อมูลทางวิชาการที่ให้บริการแก่สมาชิกฯ ต้องมีความทันสมัย

3. ความสมบูรณ์ (Completeness) ผู้รับผิดชอบจะต้องดำเนินการศึกษา ค้นคว้า พร้อมทั้งสรุปประเด็นเนื้อหาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ รวมทั้งนำเสนอบทวิเคราะห์ หรือประเด็นข้อค้นพบจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เอกสารวิชาการที่นำเสนอมีเนื้อหาสมบูรณ์ ครบถ้วน ความสมบูรณ์ของเอกสารวิชาการ พิจารณาจากการนำประเด็นข้อค้นพบจากงานวิจัยต่างๆ มานำเสนอประกอบเนื้อหา ตลอดจนมีการนำเสนอข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์

4. ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Relevance) ผู้รับผิดชอบจะต้องสอบถามประเด็น /เรื่อง หรือเนื้อหาที่ผู้รับบริการให้ความสนใจ โดยอาจรวบรวมข้อมูลจากสถิติการขอรับบริการ รวมทั้งมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดทำเอกสารวิชาการฉบับต่อไป โดยความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ พิจารณาจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ รวมทั้งการประเมินผลจากการนำข้อมูลทางวิชาการไปใช้ประโยชน์ในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร การประชุมกรรมการ หรือใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานนิติบัญญัติของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

5. สามารถตรวจสอบได้ (Verifiability) การคัดลอก หรือนำข้อมูลบางส่วนมาอ้างอิงในเอกสารวิชาการ ผู้จัดทำจะต้องมีการอ้างอิงแหล่งข้อมูล (Resource) ที่น่าเชื่อถือได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้สนใจสามารถสืบค้น หรือศึกษาข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม กรณีที่ความสนใจจะศึกษาต่อไป โดยการพิจารณาตรวจสอบได้ของข้อมูลทางวิชาการ พิจารณาจากการที่ข้อมูลทางวิชาการเรื่องนั้น มีการอ้างอิงที่ถูกต้อง ครบถ้วนตามมาตรฐานสากล

อย่างไรก็ตามการเพิ่มประสิทธิภาพด้านข้อมูลนอกจากจะใช้แนวคิด ทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) แนวคิด ทฤษฎีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS) แล้ว ยังต้องอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการมาบูรณาการร่วมกันเพื่อให้กระบวนการจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างยั่งยืน ดังนี้

1) ควรมีการจัดทำแฟ้มข้อมูลในประเด็นต่างๆ ที่สมาชิกฯ ได้ขอใช้บริการ

เพื่อบุคลากรจะได้มีการติดตามสถานการณ์ จัดเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และมีข้อมูลที่ทันสมัย ครบคลุม และประหยัดเวลาในการสืบค้น รวมทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และตอบสนองความพึงพอใจให้กับ



ผู้ให้บริการ และเมื่อมีการจัดทำแฟ้มข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ที่สมาชิกฯ ได้ขอใช้บริการแล้ว ควรจัดทำคำค้นที่สะดวกต่อการสืบค้น

2) ควรมีการจัดเก็บและปรับปรุงคลังข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

การจัดเก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม บุคลากรที่รับผิดชอบแต่ละคนจะเก็บ File ข้อมูลไว้เป็นการเฉพาะบุคคล และจะใช้วิธีการจัดเก็บในรูปแบบ File ข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์ โดยการจัดเก็บแบบแบ่งหัวข้อเรื่องเป็น Folder หลังจากนั้นจะนำข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกันมาจัดเก็บใน Folder เดียวกัน ซึ่งบางกรณีค้นฉบับไม่ได้จัดเก็บอยู่ในแผ่นดิสเกตต์ (Diskette) และหรือในรูปแบบของ ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ หรือเป็นเอกสารที่เป็นกระดาษ ดังนั้น การนำเข้าจึงต้องสแกนเอกสารก่อนจะนำเข้าสู่คลังข้อมูลได้ จึงมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลเพื่อเป็นการต่อยอดข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวข้องในคลังข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการใช้ฐานข้อมูล การกำหนดเวลา และความถี่ในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ การกำหนดแหล่งที่มาของข้อมูลให้ชัดเจนสามารถนำมาอ้างอิงได้อย่างถูกต้อง มีการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นเพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การจัดทำดัชนี เพื่อให้สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และผู้ที่สนใจทั่วไป สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการพัฒนาการเข้าถึงข้อมูลด้วยการจัดทำเครื่องมือเพื่อช่วยในการช่วยสืบค้นดังกล่าว โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ การพัฒนาความพร้อมของข้อมูล นอกจากจะเน้นการเก็บข้อมูลแล้ว ยังต้องให้ความสำคัญกับประเด็นของการบริหาร การใช้ และการรักษาข้อมูล ตามหลักแนวคิด ทฤษฎีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS) ที่ประสงค์ ประสิทธิภาพและคณะ (2541) ได้ให้ความหมายไว้ในบทที่ 2 โดยมีเครื่องมือที่สำคัญก็คือ เทคโนโลยีของอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลในลักษณะต่างๆ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ของการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดระดับการใช้และเข้าถึงข้อมูล สามารถรองรับการทำงานของข้อมูลปริมาณ มากไปพร้อม ๆ กับการดึงข้อมูลเก่ากลับมาในกรณีเกิดวิกฤตการณ์ทางระบบสารสนเทศ อีกทั้งการเพิ่มคุณค่าในงาน เป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพของข้อมูลมุ่งเน้นไปที่คุณลักษณะของงาน ดังนั้น การเพิ่มคุณค่าของงานจึงเป็นกิจกรรมด้านการบริหารจัดการที่เน้นการออกแบบลักษณะงาน เป็นงานที่แตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ เน้นให้บุคลากรเกิดความชำนาญในงานที่หลากหลายขึ้น เกิดความรับผิดชอบในงานของตน เป็นลักษณะงานที่มีความสำคัญ มีอิสระสามารถบริหารจัดการงานนั้น ด้วยตนเอง และการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้บังคับบัญชาเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง พบว่า เป้าหมายของการเพิ่มคุณค่าของงาน ได้แก่ การทำให้เกิดความแปลกใหม่ ไม่ให้บุคลากรเกิดความเบื่อหน่าย



โดยการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน บุคคลที่จะต้องติดต่อประสานงานด้วย เปลี่ยนมุมมองหรือความคิดจากงานเดิม การพัฒนาและการแสวงหาทักษะความชำนาญที่มากขึ้น และการชำนาญในงานเป็นพิเศษ

ดังนั้น ในการแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายไม่ทันเหตุการณ์/ความไม่รวดเร็วของการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมจึงจำเป็นต้องมีการเพิ่มคุณค่าของงานโดยวิธีการ ดังนี้

- ปรับปรุงคลังข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม การให้บริการข้อมูลทางวิชาการที่ดีต้องมีการปรับปรุงข้อมูลที่อยู่ในคลังข้อมูล/ฐานข้อมูลของตนเองตลอดเวลาเพื่อให้มีความถูกต้องทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ตลอดเวลาและสามารถเรียกใช้ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ การพัฒนาข้อมูลและเอกสารทางวิชาการเพื่อสนับสนุนการให้บริการวิชาการจึงเป็นสิ่งสำคัญลำดับต้น ๆ เนื่องจากข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บุคลากรที่รับผิดชอบแต่ละสาขาจึงควรมีการขยายขอบข่ายเนื้อหาข้อมูลทางวิชาการที่จัดเก็บในฐานข้อมูลและปรับปรุงข้อมูลทางวิชาการให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เป็นคลังข้อมูล เป็นศูนย์ข้อมูลวิชาการในการศึกษา ค้นคว้า เป็นฐานข้อมูลในการอ้างอิงแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และผู้สนใจทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลกับผู้ที่นำไปใช้อย่างยั่งยืน โดยสร้างคลังข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมให้มีความชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานในการติดตาม และสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ควรจัดทำเพิ่มข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บุคคลที่ติดต่อ หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ และ E-Mail เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานต่อไปด้วย ทั้งนี้ ในการจัดเก็บข้อมูลต้องแบ่งเป็นหมวดหมู่ชัดเจนเป็นระบบ ระเบียบ เพื่อสะดวกต่อการเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทันทั่วทั้งที่ ซึ่งต้องทำเป็นสารบัญสามารถเรียกค้นเนื้อหาในคลังข้อมูลได้อย่างชัดเจน สะดวก โดยเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ ทั้งนี้ ในการปรับปรุงข้อมูลที่อยู่ในคลังข้อมูลนั้นต้องนำแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS) ของประสงค์ ประณีตพลกรังและคณะ (2541) มาเป็นพื้นฐานว่าสารสนเทศที่ดีนั้นควรจะต้องมีคุณสมบัติ คือ ความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ ความเกี่ยวเนื่องของข้อมูลที่มีต่อผู้รับ และในเนื้อหาของสารสนเทศ ความทันกับเวลา ความเชื่อถือได้ การทวนสอบ เข้าใจได้ง่ายและกระชับ และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

- ติดตามและปรับปรุงข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวข้องให้มีความถูกต้อง ทันสมัย และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยติดตามข้อมูลทั้งทางอินเตอร์เน็ต หนังสือพิมพ์หรือบทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยสามารถเรียกใช้ได้ตลอดเวลา โดยยึดหลักตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการของ



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545) และณัฐพันธ์ ขจรนันท์ และคณะ (2545) ที่ว่าคุณภาพของงานบริการจะประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ 10 ด้าน คือ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความต้องการ ความสามารถ การเข้าถึงได้ ความสุภาพ การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความเข้าใจลูกค้า และสามารถจับต้อง/รู้สึกได้

3) สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ

การเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางวิชาการที่มีความหลากหลายรอบด้านนั้น ต้องมีเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาขอใช้บริการได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น การพัฒนาความร่วมมือ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ สนับสนุนเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูล ด้วยการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรมสัมมนาเพื่อเป็นการพัฒนาความร่วมมือ รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างหน่วยงาน และสนับสนุนเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูล อีกทั้งควรมีการจัดทำแฟ้มข้อมูลเครือข่ายที่ติดต่อประสานงานในประเด็นเรื่องต่าง ๆ เพื่อสะดวกในการติดตามสถานการณ์ต่อยอดเพิ่มเติม โดยแฟ้มข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วย รายชื่อหน่วยงานที่ติดต่อประสานในเรื่องนั้น ๆ รายชื่อบุคคลที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ และ E-Mail ด้วย ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด ทฤษฎีการจัดการความรู้ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) ได้ให้ไว้ในบทที่ 2

4) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลวิชาการเฉพาะสาขา

เป็นการดำเนินการเพื่อพัฒนาฐานข้อมูลให้มีความทันสมัย สามารถรองรับการบริการทางวิชาการให้กับผู้ใช้บริการ โดยการปรับปรุงข้อมูลให้มีความครอบคลุม ทันสมัย และสามารถตอบสนองความต้องการด้านวิชาการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยฐานข้อมูลทางวิชาการ ดังกล่าวมีการจัดทำใน 2 รูปแบบคือ 1) ฐานข้อมูลทางวิชาการที่จัดเก็บในระบบฐานข้อมูลของหน่วยงาน เป็นการดำเนินงานที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสาขาวิชาการแต่ละสาขา จะต้องดำเนินการเพิ่มเติม ปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยตลอดเวลา ซึ่งผู้เสนอรับผิดชอบในการพัฒนาปรับปรุงฐานข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มงาน ประกอบด้วยข้อมูลทางวิชาการ สถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง บทความ งานวิจัยต่างๆ ตลอดจนกฎหมาย 2) ฐานข้อมูลทางวิชาการที่จัดเก็บใน Server หรือใน Folder ณ จุดให้บริการทางวิชาการ คือศูนย์บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ชั้น 3 อาคารรัฐสภา 1 โดยการจัดเก็บข้อมูลทางวิชาการใน Server หรือใน Folder ณ จุดให้บริการนั้น จะช่วยให้การให้บริการสะดวก รวดเร็วขึ้น โดยลดขั้นตอน และลดระยะเวลาในการจัดส่งข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่รับผิดชอบข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาการนั้นๆ กับเจ้าหน้าที่ที่บริการ ณ จุดบริการ โดยการ



จัดเก็บข้อมูลใน Server เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาการ จะ download ข้อมูลลงไปใน Server ที่ให้บริการฟรีในปัจจุบัน เช่น Yahoo Hotmail Gmail โดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบข้อมูลทางวิชาการเฉพาะสาขาจะบอก password ในการเข้าดูข้อมูลใน Server เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถเรียกดูข้อมูลที่จัดเก็บได้ โดยไม่ต้องรอกการจัดส่งข้อมูลระหว่างกันซึ่งใช้เวลานานในการดาวน์โหลดเอกสารซึ่งมีจำนวนมาก สำหรับการจัดเก็บข้อมูลใน Folder ณ จุดให้บริการนั้น เป็นการที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาการนั้นๆ จัดเก็บข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ ณ จุดบริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่บริการ ณ จุดบริการสามารถเรียกข้อมูลที่จัดเก็บ ออกสู่เครื่องพิมพ์ (Printer) เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ทันที ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสืบค้นและส่งข้อมูลไปยังจุดบริการ กรณีที่ระบบสัญญาณเครือข่ายขัดข้อง ไม่สามารถใช้ระบบอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ตได้

1.3 ปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ

การปฏิบัติภารกิจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ญัตติ รวมทั้งการพิจารณา ศึกษาเรื่องต่าง ๆ ของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง มีความจำเป็นและต้องการใช้ข้อมูลทางวิชาการที่หลากหลายสาขาและเป็นข้อมูลทางวิชาการที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ ซึ่งกลุ่มงานบริการวิชาการมีหน้าที่ในการช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานทางวิชาการแก่สมาชิกรัฐสภา จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เข้าสนับสนุน ส่งเสริมและช่วยให้การให้บริการข้อมูลทางวิชาการทั้งในเรื่องของการจัดเก็บข้อมูลนำเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล นิคมบัญญัติที่กลุ่มงานบริการวิชาการจัดทำเป็นคลังข้อมูลทางวิชาการ ให้มีความทันสมัย สามารถเรียกใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) การจัดส่ง File ข้อมูลทางวิชาการในแต่ละสาขาวิชาที่จัดทำเสร็จเรียบร้อยให้กับผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย และตรงต่อความต้องการของสมาชิกรัฐสภา ซึ่งปัจจุบันระบบฐานข้อมูลวิชาการของกลุ่มงานบริการวิชาการ สำนักวิชาการเริ่มดำเนินการแล้ว แต่ยังไม่สามารถที่จะใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลทางวิชาการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยยึดหลักตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2545) และฉันทะนันท์ และคณะ (2545) ที่ว่าคุณภาพของงานบริการจะประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ 10 ด้าน คือ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความต้องการ ความสามารถ การเข้าถึงได้ ความสุภาพ การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความเข้าใจลูกค้า และสามารถจับต้อง/รู้สึกได้ โดยในกรณีการแก้ไขปัญหาความล่าช้า

ทางวิชาการ ในครั้งนั้น ๆ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการข้อมูลวิชาการของสำนักวิชาการต่อไป

2) จัดทำคลังข้อมูลกลางด้านสิ่งแวดล้อม

การบริหารจัดการข้อมูลถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับทุกๆ องค์การ การพัฒนาความพร้อมของข้อมูล จึงไม่ควรเน้นแค่การเก็บข้อมูลเพียงอย่างเดียว แต่ต้องให้ความสำคัญกับประเด็นของการบริหาร การใช้ และการรักษาข้อมูล โดยมีเครื่องมือที่สำคัญก็คือ เทคโนโลยีของอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลในลักษณะต่างๆ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ของการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดระดับการใช้และเข้าถึงข้อมูล สามารถรองรับการทำงานของข้อมูลปริมาณมาก โดยกลุ่มของข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมไว้ ต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกัน และกัน โดยไม่ได้บังคับว่าข้อมูลทั้งหมดนี้จะต้องเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลเดียวกันหรือแยกเก็บหลาย ๆ แฟ้มข้อมูล คือ การเก็บข้อมูลในคลังข้อมูลนั้นเราอาจจะเก็บทั้งคลังข้อมูล โดยใช้แฟ้มข้อมูลเพียงแฟ้มข้อมูลเดียวกันได้ หรือจะเก็บไว้หลาย ๆ แฟ้มข้อมูล ที่สำคัญคือจะต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างระเบียบและเรียกใช้ความสัมพันธ์นั้นได้ มีการกำจัดความซ้ำซ้อนของข้อมูลออก และเก็บแฟ้มข้อมูลเหล่านี้ไว้ที่ศูนย์กลาง เพื่อที่จะนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ร่วมกัน ควบคุมดูแลรักษาเมื่อผู้ต้องการใช้งาน และผู้มีสิทธิ์จะใช้ข้อมูลนั้นสามารถดึงข้อมูลที่ต้องการออกไปใช้ได้ ข้อมูลบางส่วนอาจใช้ร่วมกับผู้อื่นได้ แต่บางส่วนผู้มีสิทธิ์เท่านั้นจึงจะสามารถใช้ได้ โดยยึดหลักตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2545) และณัฐพันธุ์ ขจรนันท์ และคณะ (2545) ที่ว่าคุณภาพของงานบริการจะประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ 10 ด้าน โดยเฉพาะด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองความต้องการ ความสามารถ การเข้าถึงได้ และสามารถจับต้อง/รู้สึกได้ และในการจัดทำคลังข้อมูลกลางด้านสิ่งแวดล้อมนั้นต้องนำแนวคิดของประสงค์ ประณีตพลกรังและคณะ (2541) เกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS) เข้ามาช่วยดำเนินการเพิ่มผลผลิต เพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3) กระจายจุดให้บริการข้อมูลทางวิชาการอย่างทั่วถึง

เพื่อเป็นการให้บริการข้อมูลทางวิชาการเป็นไปอย่างทั่วถึง ควรมีการสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศเชื่อมโยงเครือข่ายในรูปแบบที่ทันสมัยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลวิชาการได้ตลอดเวลา โดยการเพิ่มจุดให้บริการออนไลน์ (Online) และจุดบริการบริการเบ็ดเสร็จ (one stop service) ให้ทั่วถึงและเพียงพอแก่ความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2545) และณัฐพันธุ์ ขจรนันท์ และ



คณะ (2545) ที่ว่าคุณภาพของงานบริการจะประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ 10 ด้าน โดยเฉพาะการตอบสนองความต้องการ การเข้าถึงได้ และสามารถจับต้อง/รู้สึกได้

สำหรับด้านวัสดุอุปกรณ์ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรดำเนินการ ดังนี้ สํารวจสภาพจำนวนวัสดุอุปกรณ์ และจัดการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้มีคุณภาพพร้อมในการใช้งานของสำนักวิชาการ ซึ่งเป็นส่วนราชการภายในที่เป็นหน่วยงานหลักเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอย่างสม่ำเสมอ และเมื่อมีความพร้อมด้านงบประมาณ ควรจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีความสอดคล้องกับลักษณะการใช้งาน ให้มีความทันสมัย เหมาะสม และมีจำนวนที่เพียงพอกับปริมาณงาน นอกจากนี้ ควรพัฒนาความรู้ของบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน โดยมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในการใช้และบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ทักษะ ประสบการณ์ และความชำนาญในเรื่องเครื่องมือต่างๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยสำนักงานฯ จะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาคน และต้องศึกษา วิเคราะห์ในหลักสูตรเพื่อให้ตรงและสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ เมื่อผ่านหลักสูตรแล้ว จะต้องสามารถปฏิบัติงานได้จริงในการใช้งานวัสดุอุปกรณ์แต่ละประเภทอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

2. แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ

จากปัญหาการให้บริการที่ด้อยคุณภาพที่เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ คือ ข้อมูลไม่ครอบคลุม ประกอบด้วย การขาดข้อมูลเชิงลึก ข้อมูลล้าสมัย ข้อมูลขาดการวิเคราะห์ ประกอบด้วย บุคลากรขาดทักษะ/ความชำนาญในการวิเคราะห์ข้อมูล เวลาจำกัด/งานเร่งด่วน รวมทั้งขาดวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยีที่เหมาะสม และอีกสาเหตุหนึ่งซึ่งผลต่อการให้บริการที่ด้อยคุณภาพก็คือรูปแบบการนำเสนอข้อมูลไม่น่าสนใจ ประกอบด้วย งานไม่เรียบร้อย ต่างคนต่างทำ และไม่เห็นความสำคัญนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์แล้ว เห็นว่า แนวทางแก้ไขต้องดำเนินการภายใต้แนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS) และการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาบูรณาการร่วมกันถึงจะครอบคลุมการแก้ไขปัญหาที่ทำให้การให้บริการเกิดการด้อยคุณภาพทั้งในเรื่องของบุคลากร ข้อมูล สภาพแวดล้อม และรูปแบบ ซึ่งผู้ศึกษาเชื่อว่า หากได้ดำเนินการตามแนวทางแก้ไขตามข้อดังกล่าวนี้ก็จะทำให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้น ซึ่งแนวทางแก้ไขมีดังนี้

2.1 การเสริมสร้างพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อการสร้างงานที่มีคุณภาพ ดำเนินการภายใต้แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge

Management : KM) ในรูปแบบต่าง ๆ มีวัตถุประสงค์ การดำเนินการเพื่อให้มีการถ่ายทอดความรู้ ทั้งที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ฝังในตัวตน (Tacit Knowledge) ตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน และการแก้ไขปัญหาหารือร่วมกัน ในรูปแบบต่างๆ ประกอบด้วย การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในหน่วยงาน สนับสนุนการรวมกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ มีการส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการศึกษาดูงาน อบรม สัมมนา และการเพิ่มปริมาณงาน เช่นเดียวกันกับแนวทางเดียวกันกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการ ให้บริการที่ยังไม่รวดเร็ว/ล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์

2.2 เพิ่มประสิทธิภาพด้านข้อมูล ต้องอาศัยหลักแนวคิด ทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาช่วยในการสนับสนุนในด้านการจัดการความรู้ คือ ต้องมีคลังข้อมูลที่ดี ต้องมีการจัดเก็บข้อมูลและสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว รวมทั้งต้องมีเครือข่ายทางวิชาการระหว่างหน่วยงานในการได้มาซึ่งข้อมูลที่รวดเร็ว ทันการณ์ และทันสมัย นอกจากหลักแนวคิดในการจัดการความรู้แล้ว ก็ควรนำหลักแนวคิด ทฤษฎีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS) บนพื้นฐานของแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ มาบูรณาการร่วมกันเพื่อให้กระบวนการจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างยั่งยืน เช่นเดียวกันกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการ ให้บริการที่ยังไม่รวดเร็ว/ล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์ ดังนี้

- 1) ควรมีการจัดทำแฟ้มข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ที่สมาชิกฯ ได้ขอใช้บริการ
- 2) ควรมีการจัดเก็บและปรับปรุงคลังข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม ให้ข้อมูลที่อยู่ในคลังข้อมูล/ฐานข้อมูลของตนเองตลอดเวลาเพื่อให้มีความถูกต้อง ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ ตลอดเวลาและสามารถเรียกใช้ได้อย่างทันท่วงที โดยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ และจัดทำแฟ้มข้อมูลเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ ประกอบด้วย รายชื่อหน่วยงานที่ติดต่อประสานในเรื่องนั้น ๆ รายชื่อบุคคลที่ติดต่อ หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ และ E-Mail ด้วย เพื่อสะดวกต่อการประสานงานในการติดตาม และสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- 3) ควรเพิ่มช่องทางเผยแพร่ข้อมูล ตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2545) และณัฐพันธ์ ขจรนันท์ และคณะ (2545) ที่ว่าคุณภาพของงานบริการจะประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ 10 ด้านด้วย
- 4) จัดทำคลังข้อมูลกลางด้านสิ่งแวดล้อม ตามแนวคิดของประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ (2541) เกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS) เข้ามาช่วยดำเนินการเพิ่มผลผลิต เพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน



2.3 เพิ่มประสิทธิภาพของวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยปัจจุบันวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยีซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรดำเนินการ ดังนี้

- 1) สำรวจสภาพ จำนวนวัสดุอุปกรณ์ และจัดการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้มีคุณภาพพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ
- 2) เมื่อมีความพร้อมด้านงบประมาณ ควรจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีความสอดคล้องกับลักษณะการใช้งาน ให้มีความทันสมัย เหมาะสม และมีจำนวนที่เพียงพอกับปริมาณงาน
- 3) ควรพัฒนาความรู้ของบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน โดยมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในการใช้และบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ทักษะ ประสบการณ์ และความชำนาญในเรื่องเครื่องมือต่างๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยสำนักงานฯ จะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาคน และต้องศึกษา วิเคราะห์ในหลักสูตรเพื่อให้ตรงและสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ เมื่อผ่านหลักสูตรแล้ว จะต้องสามารถปฏิบัติงานได้จริงในการใช้งานวัสดุอุปกรณ์ แต่ละประเภทอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดประสิทธิภาพที่จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet) ติน ปรัชฌพฤทธิและไกรยุทธ ชีรตยาตินิกันท์ (2537) ปีเตอร์สัน (Peterson) และโพลแมน (Plowman) ได้ให้ไว้ในบทที่ 2 ว่าประสิทธิภาพเป็นผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย ซึ่งความพึงพอใจในการให้บริการให้กับประชาชน พิจารณาจาก 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า นอกจากนี้ การเพิ่มประสิทธิภาพของวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยี ยังสอดคล้องกับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพที่เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538) ได้กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ล้วนมีส่วนช่วยเสริมประสิทธิภาพในงานด้านที่เกี่ยวข้องกับเวลา ความรวดเร็วและความถูกต้องทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังมีผลกระทบต่อการใช้กำลังคนที่น้อยลงในการปฏิบัติงานด้วย ถึงแม้ว่าการลงทุนด้านงบประมาณอาจจะสูงแต่เมื่อเทียบกับภาพลักษณ์ขององค์กร และผลในระยะยาวแล้ว ก็เป็นสิ่งที่ควรพิจารณาถึงเช่นกัน

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการที่ไม่คุ้มค่า/ไม่ประหยัด

จากปัญหาการให้บริการที่ไม่คุ้มค่าที่เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ คือ สิ้นเปลืองทรัพยากร ประกอบด้วย การให้บริการเอกสารเป็นกระดาษจำนวนมาก การใช้งานหนักเกินไป และขาดการจัดระบบข้อมูลในการนำเสนอ สาเหตุประการที่สองคือสิ้นเปลืองงบประมาณ ประกอบด้วย

เมื่อวัสดุอุปกรณ์ชำรุดต้องส่งซ่อม และไม่ประหยัดพลังงาน และสาเหตุสุดท้ายคือ สิ้นเปลืองเวลา ประกอบด้วย ใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลนานและวัสดุอุปกรณ์ชำรุดนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์แล้ว เห็นว่า แนวทางแก้ไขต้องดำเนินการภายใต้แนวคิด ทฤษฎีการเพิ่มประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดของจอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet) แนวคิดของดิน ปรัชญพฤทธิ์และไกรยุทธ ธีรชยาคินันท์ (2537) ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของเอกซัย ก็สุขพันธ์ (2538) แนวคิดการวัดความ มีประสิทธิภาพของจิวรัลย์ ภักดีวุฒิ และแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของพิสิทธิ์ พิพัฒน์ โภคากุล (2549) มาเป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้การแก้ไขปัญหาเรื่องของการให้บริการที่ไม่คุ้มค่า/ไม่ประหยัด ซึ่งผู้ศึกษาเชื่อว่า หากได้ดำเนินการตามแนวทางแก้ไขตามข้อดังกล่าวนี้ก็จะทำให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้น ซึ่งแนวทางแก้ไขมีดังนี้

3.1 มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อลดการใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลนานและเสี่ยงต่อการชำรุดของวัสดุอุปกรณ์ เมื่อใช้งานเป็นเวลานานๆ

3.2 ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ตามแนวคิดของเอกซัย ก็สุขพันธ์ (2538) ที่เห็นว่า วัฒนธรรมองค์กรนับเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยในแต่ละองค์กรหรือสถาบันย่อมต้องมีระเบียบ ประเพณี แนวคิดในการปฏิบัติงาน หรือการอยู่ร่วมกันที่แตกต่างกันไป ตามลักษณะของประเภทธุรกิจ หรือแม้กระทั่งตามความเป็นมาในอดีตดั้งเดิมขององค์กร หรือสถาบันนั้น ๆ วัฒนธรรมองค์กรที่ดีควรมีส่วนช่วยเหลือลดความเครียด ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรให้กระตือรือร้นในการทำงาน และคิดที่จะพัฒนางานหรือปรับปรุงงานของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

3.3 เพิ่มประสิทธิภาพของวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานนั้น ก็ต้องมีการสำรวจสภาพ จำนวนวัสดุอุปกรณ์ และจัดการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้มีคุณภาพพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ และเมื่อมีความพร้อมด้านงบประมาณ ควรจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีความสอดคล้องกับลักษณะการใช้งานให้มีความทันสมัย เหมาะสม และมีจำนวนที่เพียงพอกับปริมาณงาน ตลอดจนควรพัฒนาความรู้ของบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน โดยมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในการใช้และบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ทักษะ ประสบการณ์ และความชำนาญในเรื่องเครื่องมือต่างๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยสำนักงานฯ จะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาคน และต้องศึกษา วิเคราะห์ในหลักสูตรเพื่อให้ตรงและสอดคล้อง กับงานที่ปฏิบัติ เมื่อผ่านหลักสูตรแล้ว จะต้องสามารถปฏิบัติงานได้จริงในการใช้งาน วัสดุอุปกรณ์แต่ละประเภทอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด ประสิทธิภาพที่จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet) ดิน ปรัชญพฤทธิ์และไกรยุทธ ธีรชยาคินันท์

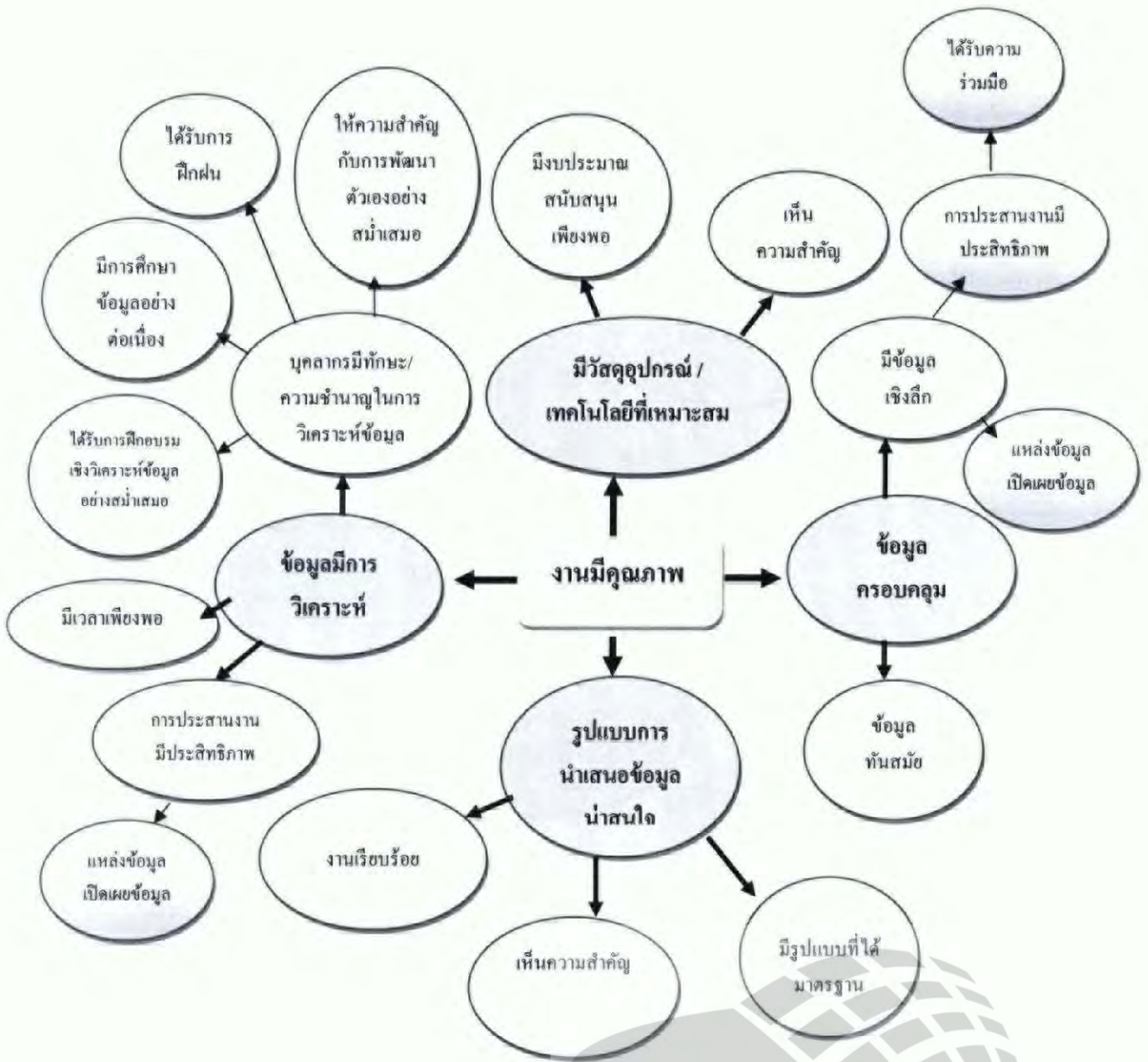
(2537) ปีเตอร์สัน (Peterson) และโพลแมน (Plowman) ได้ให้ไว้ในบทที่ 2 ว่าประสิทธิภาพเป็นผล การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลชน และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย ซึ่งความพึงพอใจในการให้บริการให้กับประชาชน พิจารณาจาก 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า นอกจากนี้ การเพิ่มประสิทธิภาพของวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยียังสอดคล้องกับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพที่เอกซัย ก็สุขพันธ์ (2538) ได้กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในปัจจุบันล้วนมีส่วนช่วยเสริมประสิทธิภาพในงานด้าน ที่เกี่ยวข้องกับเวลา ความรวดเร็วและความถูกต้องทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังมีผลกระทบต่อการ ใช้กำลังคนที่น้อยลงในการปฏิบัติงานด้วย ถึงแม้ว่าการลงทุนด้านงบประมาณอาจจะสูงแต่เมื่อ เทียบกับภาพลักษณ์ขององค์กรและผลในระยะยาวแล้ว ก็เป็นสิ่งที่ควรพิจารณาถึงเช่นกัน



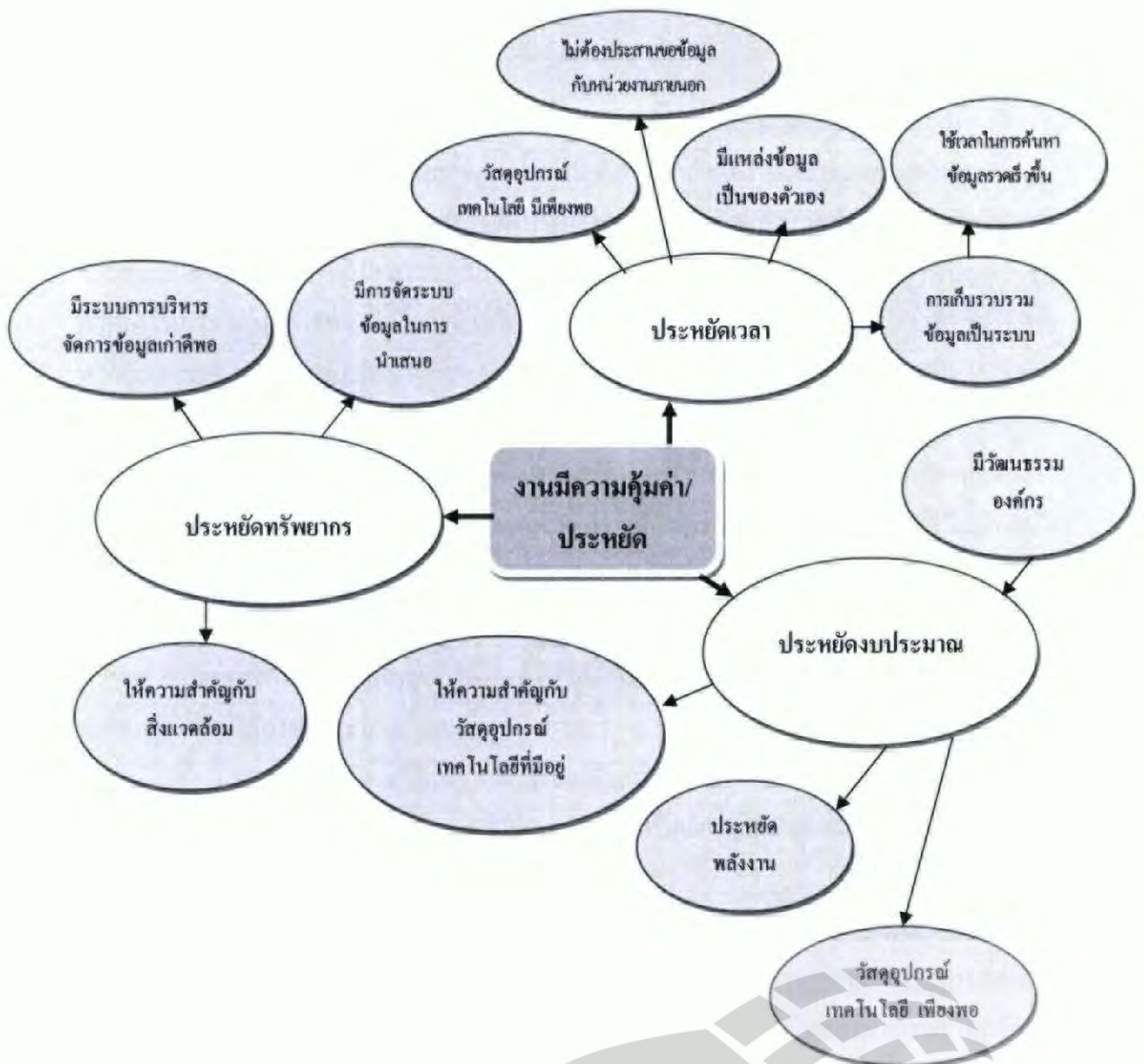
แผนภาพที่ 15 แผนภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม
ที่มีความรวดเร็ว/ทันเหตุการณ์



แผนภาพที่ 16 แผนภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพ



แผนภาพที่ 17 แผนภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมที่คุ้มค่า/ประหยัด



บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

บทสรุป

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการ ด้านสิ่งแวดล้อมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุในการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเพื่อศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักวิชาการให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ปัญหา สาเหตุที่อาจส่งผลให้การให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมมีประสิทธิภาพลดลงได้ เนื่องจากความไม่รวดเร็ว/ความล่าช้า/ไม่ทันเหตุการณ์ ความค้ำอญคุณภาพ และความไม่คุ้มค่า/ไม่ประหยัด โดยเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ การขอใช้บริการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ขาดแหล่งข้อมูลที่สมบูรณ์เป็นของตนเอง บุคลากรขาดทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลที่หลากหลาย รวมทั้งสภาพแวดล้อม(สถานที่และวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยี)ไม่เอื้อต่อการให้บริการ ตลอดจนสิ้นเปลืองทรัพยากร สิ้นเปลืองงบประมาณ และสิ้นเปลืองเวลา

ทั้งนี้ จากผลการศึกษา พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรฯ สามารถกระทำได้โดยการลดปัญหาต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นลงด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวทางการแก้ไข้ปัญหาการให้บริการที่ไม่รวดเร็วล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์ สามารถกระทำได้โดย

1. การเสริมสร้างพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอเพื่อการสร้างงานที่มีคุณภาพ ควรดำเนินการดังนี้ การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในหน่วยงาน สนับสนุนการรวมกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ มีการส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการศึกษาดูงาน อบรม สัมมนา และการเพิ่มปริมาณงาน

2. เพิ่มประสิทธิภาพด้านข้อมูล ควรดำเนินการดังนี้ ควรมีการจัดทำแฟ้มข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ที่สมาชิกฯ ได้ขอใช้บริการ ควรมีการจัดเก็บและปรับปรุงคลังข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลวิชาการเฉพาะสาขา

3. ปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการให้บริการข้อมูลทางวิชาการ ควรดำเนินการ ดังนี้ ควรเพิ่มช่องทางเผยแพร่ข้อมูล จัดทำคลังข้อมูลกลางด้านสิ่งแวดล้อม และกระจายจุดให้บริการข้อมูลทางวิชาการอย่างทั่วถึง

2. แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการที่ด้วยคุณภาพ สามารถกระทำได้โดย

1. การเสริมสร้างพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอเพื่อการสร้างงานที่มีคุณภาพ ควรดำเนินการดังนี้ การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในหน่วยงาน สนับสนุนการรวมกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ มีการส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการศึกษาดูงาน อบรม สัมมนา และการเพิ่มปริมาณงาน

2. เพิ่มประสิทธิภาพด้านข้อมูล ควรดำเนินการดังนี้ ควรมีการจัดทำแฟ้มข้อมูล ในประเด็นต่าง ๆ ที่สมาชิกฯ ได้ขอใช้บริการ ควรมีการจัดเก็บและปรับปรุงคลังข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม ควรเพิ่มช่องทางเผยแพร่ข้อมูล จัดทำคลังข้อมูลกลางด้านสิ่งแวดล้อม

3. เพิ่มประสิทธิภาพของวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ควรดำเนินการดังนี้ สำรวจสภาพ จำนวนวัสดุอุปกรณ์ และจัดการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้มีคุณภาพพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ เมื่อมีความพร้อมด้านงบประมาณ ควรจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีความสอดคล้องกับลักษณะการใช้งาน ให้มีความทันสมัย เหมาะสม และมีจำนวนที่เพียงพอกับปริมาณงาน ควรพัฒนาความรู้ของบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน โดยมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในการใช้และบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ทักษะ ประสบการณ์ และความชำนาญในเรื่องเครื่องมือต่างๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการที่ไม่คุ้มค่า/ไม่ประหยัด สามารถกระทำได้โดย

1. มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อลดการใช้เวลาในการค้นหาข้อมูล นานและเสี่ยงต่อการชำรุดของวัสดุอุปกรณ์ เมื่อใช้งานเป็นเวลานานๆ

2. ปลุกฝังวัฒนธรรมองค์กร

3. เพิ่มประสิทธิภาพของวัสดุอุปกรณ์/เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ควรดำเนินการดังนี้ สำรวจสภาพ จำนวนวัสดุอุปกรณ์ และจัดการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้มีคุณภาพพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ เมื่อมีความพร้อมด้านงบประมาณ ควรจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีความสอดคล้องกับลักษณะการใช้งาน ให้มีความทันสมัย เหมาะสม และมีจำนวนที่เพียงพอกับปริมาณงาน ควรพัฒนาความรู้ของบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน โดยมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในการใช้และบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ทักษะ ประสบการณ์ และความชำนาญในเรื่องเครื่องมือต่างๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน



ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษานี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติงาน

ควรมีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยส่งเสริมให้นำแนวคิด ทฤษฎีการจัดการความรู้ มาเสริมสร้างความรู้แก่ผู้ให้บริการ เพื่อให้งานมีคุณภาพ มีความรวดเร็ว มีความคุ้มค่ากับงบประมาณของส่วนราชการมากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

องค์กรควรกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรแก่ผู้ให้บริการทางด้านวิชาการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง พร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนประสบการณ์ และทักษะความเชี่ยวชาญ โดยเมื่อจบหลักสูตรการอบรมแล้วสามารถนำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ดี ซึ่งจะเป็นการสร้างความพร้อมและความเชื่อมั่นให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงลักษณะการปฏิบัติงานของแต่ละสายงาน แต่ละระดับ แต่ละสำนัก ให้มีความเหมาะสม พร้อมกับให้มีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดผลสัมฤทธิ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์องค์กร เนื่องจาก “บุคลากร” คือสิ่งที่สำคัญที่สุดเพราะบุคลากรที่มีคุณภาพทำให้เกิดการดำเนินงานที่เป็นเลิศในด้านการบริการข้อมูลทางวิชาการ

บรรณานุกรม

- กิติมา เพชรทรัพย์. ข้อมูล และสารสนเทศ. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://www.sirikitdam.egat.com/WEB_MIS/108/data.html สืบค้น ณ วันที่ 8 เมษายน 2551 เวลา 10.00 น.
- คณะกรรมการพัฒนางานด้านวิชาการเพื่อสนับสนุนงานของรัฐสภา. (2553). รายงานการประเมินเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 (ครั้งที่ 2).
- จิวรัลย์ ภักดีวุฒิ. อย่างไหนคือประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://gotoknow.org/blog/jurewan1001/74696> สืบค้น ณ วันที่ 8 กันยายน 2551 เวลา 10.10 น.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์และไกรยุทธ ชีระยาคีนันท์. (2537). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน. เอกสารงานวิจัยของคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.
- ธานินทร์ สุทธิบุญชร. (2543). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประสงค์ ปราณีตพลกรังและคณะ. (2541). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS). พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : บริษัท ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ประสิน โสภณบุญ. 2523. แนวความคิดทั่วไปและทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสังคมวิทยาการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2549). เอกสารการสอนหน่วยที่ 1-7. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มนตรี รูปสุวรรณ. (2540). แนวทางในการเพิ่มพูนสมรรถนะของสภาผู้แทนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีคณะทำงานของคณะกรรมการ , ผู้ช่วยดำเนินงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร , การให้บริการข้อมูลทางวิชาการและสวัสดิการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2545). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยนอร์ท – เชียงใหม่. ลักษณะสารสนเทศที่ดี - e-Learning MIS. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://elearning.northcm.ac.th/mis/content.asp?ContentID=2&LessonID=1> สืบค้น ณ วันที่ 8 เมษายน 2551 เวลา 11.00 น.



- วิจารณ์ พานิช. ศ.นพ. (2548). **การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.).
- วิริยะ คล้ายแดง. (2552). เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง **“การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการวิชาการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร”**.
- วันนพ ศรีประภากรณ์ และคณะ. (2540). การศึกษาเรื่อง **“รัฐสภาไทย: กรณีศึกษาการปรับโครงสร้างและกระบวนการจัดการเพื่อรองรับรัฐธรรมนูญฉบับใหม่”**.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิมพ์ทรัพย์การพิมพ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช. สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์ นิติฯ.
- สรุปประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามงาน/โครงการประจำปี 2548. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.ranongculture.com/downloads/ranongculture5.doc> สืบค้น ณ วันที่ 8 เมษายน 2551 เวลา 10.00 น.
- สวีณา พลพิชน์. (2551). เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง **“การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางวิชาการด้านการเกษตรแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร”**.
- สารานุกรมวิกิพีเดีย. **การจัดการความรู้**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://th.wikipedia.org/wiki/> สืบค้น ณ วันที่ 8 เมษายน 2551 เวลา 10.00 น.
- สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). **คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้**. (โครงการพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ในส่วนราชการ).
- สุวรรณณี แสงมหาชัย. (2544). **การจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพรวมขององค์กร : แนวคิด และกระบวนการในการนำไปปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : โครงการเอกสารและตำรา
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2548). **องค์กรสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อรยา โพธิ์ทอง. (2537). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพัฒนาการอำเภอในฐานะเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาอำเภอในเขตศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการชุมชน**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารยะหญิง จอมพลาพล. (2550). เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง **“การพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานบริการวิชาการสำนักวิชาการ”**.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). **การบริหาร ทักษะและการปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุขภาพใจ.

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นางพุทธชาติ ทองेम
วัน เดือน ปีเกิด	30 ธันวาคม 2513
ประวัติการศึกษา	- ศึกษาศาสตร์บัณฑิต (เอกเคมี) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก - การศึกษามหาบัณฑิต (ชีววิทยา) มหาวิทยาลัยนเรศวร
ตำแหน่งปัจจุบัน	วิทยากร 8 ว. กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 สำนักวิชาการ



