

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับ  
คณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา

นางสาววิภาวรรณ นิลบรรจง

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8  
สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า

THAI NATIONAL ASSEMBLY LIBRARY



3961205480

บ 29105

IS 8/2558 30  
วิภาวรรณ นิลบรรจง.  
การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติ  
งานด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่  
เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา.

#77259



วันที่ 30 พ.ย. 59  
เลขทะเบียน ๒ 29105  
เลขหมู่ 78  
2/2558  
30

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับ  
คณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา

นางสาววิภาวรรณ นิลบรรจง

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8

สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา



การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชม  
และศึกษาดูงานรัฐสภา

โดย

นางสาววิภาวรรณ นิลบรรจง รหัสประจำตัว 030

สถาบันพระปกเกล้า

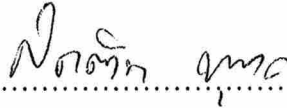
รายงานวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับ  
คณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา

อาจารย์ที่ปรึกษา :



(อาจารย์วิทวัส ชัยภาคภูมิ)

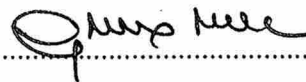
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม :



(อาจารย์กิตติมา บุนนาค)

---

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง  
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8



(รองศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย)

เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

## บทคัดย่อ

- ชื่อผู้จัดทำ** : นางสาววิภาวรรณ นิลบรรจง นักศึกษาสถาบันพระปกเกล้า  
 หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ
- ชื่อหัวข้อเอกสาร** : การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้า  
 เยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา
- อาจารย์ที่ปรึกษา** : อาจารย์วิฑูรย์ ชัยภาคภูมิ
- อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม** : อาจารย์กิตติมา บุญนาค

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา” นี้ มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาสภาพการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา ว่ามีขั้นตอนวิธีการอย่างไร รวมทั้งมีปัจจัยหรือปัญหา/อุปสรรคใดบ้างที่กระทบต่อประสิทธิภาพของการต้อนรับและรับรองคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาวิเคราะห์จากเอกสารทางวิชาการ สื่อต่าง ๆ ตลอดจนศึกษาจากข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ของผู้ศึกษา ประชากรที่ศึกษาคือข้าราชการของกลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เริ่มดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558

ในการนี้ผู้ศึกษาได้นำแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการกำหนดทิศทางงานดำเนินงาน ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม และแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการศึกษาพบว่าปัญหาและสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ทำให้ขาดประสิทธิภาพ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน แบ่งเป็น การบริหารจัดการภายใน / การบริหารจัดการและการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสภา และด้านสื่อ ซึ่งมีแนวทางในการแก้ไขโดยภาพรวมคือ การสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรให้มีความรับผิดชอบ เสียสละ มีการประสานงานที่ดีมีการสร้างทีมงานที่เหมาะสมกับงาน พัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางด้านวิชาการ ตลอดจนมีการประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานในทุกขั้นตอนมีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจกับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา ตลอดจนสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อสายตาประชาชน

## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา” นี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 8 จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาสภาพปัญหาสาเหตุเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเกิดขึ้นไม่ได้ หากไม่ได้รับโอกาสจากสำนักประชาสัมพันธ์และสำนักพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ได้ให้โอกาสเข้ามาศึกษาเพิ่มพูนความรู้ ตลอดจนผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันพระปกเกล้า ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อตัวผู้ศึกษาและนักศึกษาทุกคนเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารวิชาการเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในภายหน้าไม่มากนักน้อย

วิภาวรรณ นิลบรรจง

นักศึกษาคณะหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8

สถาบันพระปกเกล้า

7 กรกฎาคม 2559

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
แนวทางการศึกษา	2
ระเบียบวิธีการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
1. แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน	5
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน	8
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	11
4. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	14
5. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม	18
<b>บทที่ 3 สภาพการดำเนินงานและสภาพปัญหา</b>	<b>20</b>
อำนาจหน้าที่ของสำนักประชาสัมพันธ์	20
อำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานสารนิเทศ	22
ขั้นตอนและองค์ประกอบของการให้บริการ	24
สภาพปัญหาและสาเหตุ	31

<b>บทที่ 4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ</b>	35
1. ด้านบุคลากร	35
2. ด้านระบบ	40
3. ด้านสื่อ	42
4. แนวทางการพัฒนารูปแบบการนำคณะบุคคลเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา	45
<b>บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ</b>	47
1. ด้านบุคลากร	47
2. ด้านระบบ	48
3. ด้านสื่อ	49
4. การนำไปใช้ประโยชน์	49
5. การนำผลการศึกษาไปใช้	49
6. ข้อเสนอแนะ	49
7. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	50
<b>บรรณานุกรม</b>	51
<b>ภาคผนวก</b>	52
<b>ประวัติผู้ศึกษา</b>	68

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ตารางที่ 1 ข้อมูลภาพรวมจำนวนคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา ตั้งแต่ปี 2556-2558	36
2. ตารางที่ 2 ข้อมูลแสดงจำนวนคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา เฉลี่ย/เดือน ตั้งแต่ปี 2556 – 2558	36
3. ตารางที่ 3 ข้อมูลแสดงประเภทของคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา ตั้งแต่ปี 2556 – 2558	37
4. ตารางที่ 4 ข้อมูลแสดงขนาดของคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา ตั้งแต่ปี 2556 – 2558	37
5. ตารางที่ 5 แสดงตำแหน่งและวุฒิการศึกษาของบุคลากรกลุ่มงานสารนิเทศ	39
6. ตารางที่ 6 แสดงรายการสื่อสิ่งพิมพ์	42
7. ตารางที่ 7 แสดงรายการสื่อวีดิทัศน์	42

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1. แผนภาพที่ 1 แผนผังโครงสร้างสำนักประชาสัมพันธ์	22
2. แผนภาพที่ 2 โครงสร้างกลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	23
3. แผนภาพที่ 3 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของขั้นตอนและองค์ประกอบ ในการให้บริการต้อนรับและรับรองคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา	24



วงงานรัฐสภา เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ทักษะเกี่ยวกับการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา และเพื่อให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญอีกด้านหนึ่งของนักประชาสัมพันธ์ของกลุ่มงานสารนิเทศคือ หน้าที่ในด้านวิชาการ ประกอบด้วย การบรรยายให้ความรู้ การจัดทำข้อมูลสื่อเผยแพร่องค์ความรู้เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา สื่อประชาสัมพันธ์ ซึ่งในที่นี้จะขอนำเสนอข้อมูลความเป็นมา สภาพปัญหา ข้อเท็จจริงในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา และด้านจัดทำสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภาให้สามารถตอบสนองกับภารกิจด้านการบริการให้การต้อนรับ รับรอง คณะที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภาได้ดียิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา
3. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา

### แนวทางการศึกษา

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการศึกษาสถานภาพ สภาพปัญหาและหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ประชากรในการศึกษา

ข้าราชการ กลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ข้าราชการ กลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์

#### ระยะเวลาในการศึกษา

ตั้งแต่เดือนตุลาคม – เมษายน 2559

## ระเบียบวิธีการศึกษา

### วิธีการศึกษา

ศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มงาน สารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ ด้านการดำเนินงานรวมทั้งปัญหาอุปสรรค สาเหตุด้านการต้อนรับ คณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภาเพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. การสังเกตการณ์โดยตรง
2. การมีส่วนร่วม
3. การศึกษาค้นคว้าเอกสารหลักฐานอื่น ๆ

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**ประสิทธิภาพ** หมายถึง ความพึงพอใจและความประทับใจของคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชม และศึกษาดูงานที่รัฐสภามีต่อบุคลากรที่ให้การต้อนรับ มีความพร้อมและอำนวยความสะดวกทั้ง ด้านสถานที่ การได้รับความรู้ที่เหมาะสม การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุ วัตถุประสงค์

**การต้อนรับ** หมายถึง การรับรองและการให้ความช่วยเหลือกับคณะบุคคลที่เข้ามาเยี่ยมชมและศึกษาดูงานด้วยความเป็นมิตรและเอาใจใส่ เพื่อให้เกิดความรู้สึกสบายใจและพึงพอใจ

**บุคลากร** หมายถึง ข้าราชการของกลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงาน เลขานุการสภาผู้แทนราษฎร ที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับการดำเนินงานด้านการต้อนรับ คณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบแนวทางการระบอบการในการพัฒนางานด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา
2. ได้รับทราบสภาพปัญหาอุปสรรค สาเหตุในการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภาและนำมาหาแนวทางในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

3. ได้มีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา เพื่อให้คณะบุคคลได้รับความพึงพอใจสูงสุด

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา ผู้ทำการศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาและวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา ซึ่งประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
5. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน

หน่วยงานทุกระดับทั้งภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องมีปัจจัยที่จะทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถดำเนินงานได้สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน รวมทั้งทราบรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับกระบวนการ ระยะเวลาของการทำงานนั้นๆ หากเกิดข้อผิดพลาดจะสามารถทราบได้ทันทีที่เกิดจากสาเหตุอะไร และสามารถทำการแก้ไขได้ทันทีที่เกิดการผิดพลาดในกระบวนการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดการเสียเวลา รวมทั้งสามารถตรวจสอบการทำงาน และกำหนดแนวทางการทำงานในอนาคตได้เพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า “การวางแผน (Planning)” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการวางแผนไว้ ดังนี้

##### ความหมายของการวางแผน

สมิต สัจฉกร (2553, น. 12) ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนไว้หลายความหมาย มาจากนักบริหารและนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

1. การวางแผน หมายถึง “การเลือกสรรและการสร้างความสัมพันธ์ของข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตลอดจนการตั้งสมมุติฐาน และให้สมมุติฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับอนาคตเพื่อจะสรรหาและจัดรูปแบบของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เชื่อว่าจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้”

2. การวางแผน หมายถึง การเป็นสะพานเชื่อมช่องว่างจากปัจจุบัน ไปสู่ออนาคตตามที่ต้องการ และทำให้สิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นตามที่ต้องการ ถึงแม้ว่าเหตุการณ์ในอนาคตเป็นสิ่งยากต่อการคาดหมาย แต่ก็ดีกว่าที่จะปล่อยให้เกิดขึ้นตามยถากรรม”

3. การวางแผน หมายถึง “การเตรียมการล่วงหน้าสำหรับปฏิบัติงานอันใดอันหนึ่ง โดยมุ่งหมายที่จะให้เป็นแนวทางสำหรับบรรลุวัตถุประสงค์หรือนัยหนึ่ง หมายถึง สะพานที่จะเชื่อมสถานะปัจจุบันกับสถานะในอนาคต โดยคำนึงถึงความไม่แน่นอนและสิ่งที้อาจเกิดขึ้นได้ในสภาพแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง”

ดังนั้น การวางแผน มีความหมายโดยรวม คือ “กระบวนการในการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย นโยบาย วิธีปฏิบัติและระยะเวลาที่ดีที่สุดไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการให้บรรลุผล”

### วัตถุประสงค์ของแผนงาน

สมิต ศัชฌกร (2553, น. 14) ได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของแผนงานไว้ดังนี้

วัตถุประสงค์ (Objective) หมายถึง ความต้องการที่กำหนดขึ้นให้เป็นแนวทางนำสู่วิธีการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลตามความมุ่งหมาย (Purpose) ประกอบด้วย

1. เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีเป้าหมาย มีการคาดการณ์ล่วงหน้าและกำหนดกลวิธีให้แยกชัด
2. เพื่อให้มีโปรแกรมการดำเนินการและระยะเวลาที่แน่ชัด
3. เพื่อให้สามารถเตรียมพร้อมรับกับสภาวะการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงและทำให้เกิดความพร้อมในการเผชิญปัญหา
4. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติตามแผนมีการทำงานเป็นระบบและกระบวนการ กล่าวคือมีขั้นตอนการปฏิบัติงานในระยะเวลาต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง
5. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติตามแผนมีการทำงานประสานสอดคล้องกันตามกำหนดเวลา
6. เพื่อไม่ให้เกิดสภาพการณ์ที่ต่างคนต่างคิด ต่างคนต่างทำ ไม่มีจุดร่วม ก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ง่าย
7. เพื่อให้สามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์

### ความสำคัญของการวางแผน

สมิต สัจฉกร (2553, น. 15) ได้ให้ความหมายของการวางแผนไว้ว่า การวางแผนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญพิเศษในการทำงานของทุกคนและทุกหน้าที่ ดังนั้นการวางแผนจึงมีความสำคัญอย่างเห็นได้ชัด คือ

1. การวางแผนเป็นการคาดคะเนอนาคตเพื่อรับสภาวะการณ์เปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความพร้อมในการเผชิญปัญหา
2. การวางแผนเป็นการให้แนวทางในการตัดสินใจ
3. การวางแผนเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจและการปฏิบัติงานแก่ผู้บริหารและพนักงาน ที่จะนำไปสู่การทำงานที่ถูกต้องและได้ผล
4. การวางแผนเป็นการป้องกันการงานซ้ำซ้อนและการสูญเสียทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์
5. การวางแผนจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล
6. การวางแผนเป็นงานที่มีอยู่ในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

### หลักการวางแผนปฏิบัติงาน

สมิต สัจฉกร (2553, น. 36-37) ได้กล่าวถึงหลักการวางแผนทำให้มีทิศทางในการดำเนินการและปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่องกันเป็นระบบ โดยการทำแผนปฏิบัติงาน ควรยึดหลักดังนี้

1. พิจารณาถึงงานที่จะทำอย่างมีหลักการและเหตุผล
2. กำหนดวัตถุประสงค์บนพื้นฐานของความเป็นไปได้
3. กำหนดเป้าหมายที่มีทางบรรลุผลสำเร็จ
4. คาดการณ์โอกาสและอุปสรรค
5. คิดหากลยุทธ์ที่จะช่วยให้แผนงานได้รับผลสำเร็จ
6. มีนโยบายควบคุมการปฏิบัติที่เข้าใจได้ตรงกันทุกฝ่าย
7. กำหนดค่าใช้จ่ายในการทำงานประมาณให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ
8. กำหนดผู้รับผิดชอบแผนตามขีดความสามารถ
9. กำหนดกิจกรรมในแผนงานอย่างชัดเจน
10. กำหนดระยะเวลาให้เพียงพอแก่การปฏิบัติจริง
11. นำผู้มีประสบการณ์มาร่วมในการวางแผน

โดยสรุป การวางแผนการเป็นขั้นตอนแรกของการดำเนินงาน เพื่อให้มีแนวทางในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาอีกทั้งเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต้อนรับและรับรองคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา จะต้องนำกรอบแนวคิดในการวางแผนไปเป็นแนวทางในการศึกษา วิเคราะห์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและบรรลุตามวัตถุประสงค์

## 2. แนวคิดการประสานงาน

การประสานงาน คือ การจัดให้มีการทำงานที่สอดคล้องในจังหวะเวลาเดียวกันให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ (สมิต สัชฌุกร, 2546, น. 10-20)

ความหมายของการประสานงาน

นักบริหารและนักวิชาการต่างให้ความหมายของการประสานงานไว้หลายแง่มุม ดังนี้

การประสานงาน หมายถึง วิธีซึ่งคนจำนวนมากมาร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตกลงกันได้

การประสานงาน หมายถึง กระบวนการและแบบแผนการดำเนินงานของกลุ่มและเอกภาพของการกระทำ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

การประสานงาน หมายถึง การที่บุคคลหรือหน่วยงานในองค์การทำงานร่วมกันกับคนอื่นหรือหน่วยงานอื่นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน

ในทางราชการได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ว่า การประสานงาน หมายถึง “การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ”

### องค์ประกอบของการประสานงาน

1. ความร่วมมือ จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน

2. จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา

3. ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความพอเหมาะพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน

4. ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น
5. ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

### วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

การประสานงานเกิดจากความต้องการที่จะให้งาน หรือกิจกรรมย่อย ๆ ที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จ โดยปฏิบัติอย่างสอดคล้องในจังหวะ เวลาเดียวกัน ได้ผลงานที่มีคุณภาพมาตรฐานที่เป็นไปตามข้อกำหนดประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

ก่อนการประสานงานเราควรกำหนดความต้องการให้แน่ชัดว่าเราจะประสานงานให้เกิดอะไรหรือเป็นอย่างไร หรือจะทำให้ได้ผลลัพธ์อย่างไร เพราะหากว่าไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเราอาจจะประสานงานไปผิดจากที่ควรจะเป็น โดยทั่วไปเราประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวก ราบรื่น ไม่เกิดปัญหาข้อขัดแย้ง แต่ในการประสานงานในแต่ละครั้งหรือในแต่ละกรณี เราประสานงานโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
2. เพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดี
3. เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบ
4. เพื่อขอความช่วยเหลือ
5. เพื่อจัดข้อขัดแย้งอันอาจมีขึ้น

### ประโยชน์ของการประสานงาน

การประสานงาน ทำให้เกิดกำลังกลุ่มเป็นกำลังที่เกิดขึ้นใหม่จากแรงประสาน ที่ว่าเป็นกำลังใหม่เพราะหากเอากำลังเดิมของแต่ละคนรวมเข้าด้วยกันทั้งหมดก็ยังคงจะน้อยกว่ากำลังกลุ่มที่เกิดจากแรงประสาน

การประสานงานทำให้ได้รับสิ่งที่เป็นผลดีหรือเป็นคุณ ดังนี้

1. ช่วยให้การงานบรรลุเป้าหมายโดยราบรื่นและรวดเร็ว
2. ช่วยให้ทุกคน ทุกฝ่าย มีความเข้าใจซาบซึ้งถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น
3. ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน
4. ช่วยประหยัดเงิน
5. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ช่วยให้เกิดการทำงานเป็นทีม
7. ช่วยเพิ่มผลสำเร็จของงานให้มากขึ้น
8. ช่วยสร้างความเข้าใจอันดี และสามัคคีธรรมในหมู่คณะ

9. ช่วยป้องกันการก้าวร้าวหน้าที่
10. ช่วยขจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน
11. ช่วยให้เห็นใจข้อเท็จจริงและปัญหาของหน่วยงานอื่น
12. ช่วยสร้างความกลมเกลียว
13. ช่วยลดข้อขัดแย้งในการทำงาน
14. ช่วยสร้างเสริมขวัญในการทำงาน
15. ช่วยให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน
16. ช่วยกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และรู้ทางการปรับปรุงงาน
17. ช่วยเพาะนิสัยการให้ความร่วมมือ
18. ช่วยสร้างความสำนึกในการรับผิดชอบร่วมกัน

### หลักในการประสานงาน

การประสานงานจะสัมฤทธิ์ผลต้องยึดหลักการสำคัญ (สมิต สัจฉกร, 2546, น. 33–35) ดังต่อไปนี้

#### 1. จัดให้มีกระบวนการบริหารที่เป็นระบบ

การประสานงานที่ดีจะต้องเริ่มต้นด้วยการวางแผนที่ดี กำหนดวัตถุประสงค์และนโยบาย กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติตามกระบวนการทำงาน กำหนดเวลาและสถานที่ ตลอดจนผู้รับผิดชอบเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทราบว่าในวันเวลาใด ใครจะทำอะไรที่ไหน และทำอย่างไร เป็นการสะดวกแก่ทุกฝ่าย ในการติดต่อประสานงาน

#### 2. จัดให้มีระบบของความร่วมมือที่ดี

ต้องทำให้เกิดการยอมรับระหว่างทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน มีน้ำใจไมตรีต่อกัน อันจะเป็นผลให้งานดำเนินไปด้วยดีและบรรลุตามวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมาย

#### 3. จัดให้มีระบบการสื่อสารที่ดี

การติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงาน ต้องมีการกำหนดตัวบุคคล สถานที่ติดต่อ วัน เวลา และเครื่องมือที่จะใช้ในการสื่อสารทั้งจะต้องจัดให้มีระบบสื่อสารจากบนสู่ล่างจากล่างสู่บน และในระดับเดียวกันอย่างเหมาะสม

#### 4. จัดให้มีการประสานวัตถุประสงค์และนโยบาย

การที่จะทำให้เกิดเอกภาพในการประสานงานต้องทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ว่าจะประสานงานให้เกิดผลอย่างไร มีนโยบายที่กำหนดขึ้นไว้เป็นหลักการเพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน อันจะเป็นผลให้ประสานงานโดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน และสอดคล้องต้องกันทั้งจังหวะและเวลา

### 5. จัดให้มีระบบความสัมพันธ์ที่ดี

ผู้ร่วมงานต้องมีความไว้วางใจกัน จึงต้องจัดให้มีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และทำความคุ้นเคยกันบ้าง เว้นแต่จะเป็นการประสานงานในทางลับที่มีรหัสเป็นเครื่องแสดงถึงความเป็นพวกเดียวกัน เพื่อให้มีความไว้วางใจกัน

### 6. จัดให้รู้สิ่งที่จะต้องประสานงานให้ชัดเจน

การที่ผู้ร่วมงานได้รู้ชัดว่าจะต้องประสานงานในเรื่องใด มีสิ่งใดที่จะต้องประสาน ทำให้การประสานงานมีความครอบคลุมครบถ้วน ไม่ขาดตกบกพร่องมีความสอดคล้องทั้งกิจกรรมและจังหวะเวลา

### 7. จัดให้รู้รูปแบบและวิธีการประสานงาน

การประสานงานภายในหน่วยงานเดียวกันอาจไม่มีรูปแบบหรือพิธีการมาก ผู้ร่วมงานมีความรู้จักคุ้นเคยกันอยู่แล้ว แต่การประสานงานระหว่างหน่วยงานจะต้องกำหนดให้รู้รูปแบบ และวิธีการในการปฏิบัติให้ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาความขัดแย้ง

โดยสรุป การประสานงานเป็นการจัดให้มีการทำงานที่สอดคล้องกับจังหวะเวลาเดียวกัน ทำงานไม่ซ้ำซ้อนกันทำให้เกิดเอกภาพในการดำเนินงาน เพราะกระบวนการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลงานรัฐสภาให้แก่คณะที่เข้าเยี่ยมชมศึกษาดูงานที่รัฐสภา จะต้องมีการประสานขอความร่วมมือจากหน่วยงานหลายฝ่ายทั้งภายในและภายนอก ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงานจึงต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

## 3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต (อนงสุวรรณ์บัณฑิต, 2551, น. 20)

ชวงส์ ฉายะบุตร (2536, น. 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ

1. ยึดหลักตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1 ข้าราชการที่มีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจในการให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดการบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

3.1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

3.1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

3.1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็นและโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

## 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

ในสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็น

ที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ งาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้รวดเร็ว

อนึ่งการพัฒนาความเร็วเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นต้นก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ

### 3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์

เป้าหมายของการให้บริการในเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกินสองครั้ง

### 4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัญหามาไปสู่การสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

### 5. ความสุภาพอ่อนโยน

เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันส่งผลให้การสื่อสารทำ

ความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

#### 6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร

จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการประชาชน โดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระบบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกล ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการ ไปให้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

#### 4. แนวคิดการทำงานเป็นทีม

ทีม (Team) หมายถึง บุคคลที่ทำงานร่วมกันอย่างประสานงานกันภายในกลุ่ม กล่าวคือเป็นการรวมตัวของกลุ่มคนที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ ทีมงานหมายถึง กลุ่มคนจำนวนไม่มากที่มีทักษะที่เสริมกัน มาทำงานร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน มีเป้าหมายของผลงานและรับผิดชอบร่วมกัน

## แนวความคิดสำคัญในการทำงานเป็นทีม

เหตุผลสำคัญที่ต้องทำงานเป็นทีม เพราะ

1. คนมีความรู้ความสามารถแตกต่างกัน เราควรนำจุดเด่น จุดดี ของแต่ละบุคคลในทีม มาช่วยให้งานบรรลุเป้าหมาย
2. การทำงานเป็นส่วน ๆ ย่อมได้ผลดีไม่เท่ากับการทำงานที่ร่วมมือกัน
3. ความสำเร็จของการทำงานเป็นทีมขึ้นอยู่กับสมาชิกในทีมเป็นสำคัญ

## ความสำคัญของกลุ่ม/ทีมงาน

วราภรณ์ ตระกูลสฤณี (2549, น.5) ได้กล่าวถึงการรวมกลุ่มทำให้เกิดพลังความสามารถในการทำงานมากขึ้น ความสำคัญของการทำงานเป็นกลุ่มไว้หลายประการ เช่น เป็นการกระตุ้นกันและกัน ช่วยกันตรวจสอบความก้าวหน้า และความผิดพลาดของการทำงาน มีความกล้าเสี่ยง หรือเพิ่มความมั่นใจมากขึ้น มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม นอกจากนั้น ความจำเป็นของการทำงานเป็นทีมมีหลายประการ ได้แก่ ช่วยเพิ่มผลผลิตภาพรวมได้ดีมากกว่าการที่ให้แต่ละคนทำงานอีกทั้งเพิ่มความมั่นใจการตัดสินใจเนื่องจากใช้กระบวนการกลุ่มหรือใช้อำนาจหรืออิทธิพลของกลุ่มมาจัดการแก้ปัญหา

## ความหมายของการทำงานเป็นทีม

วราภรณ์ ตระกูลสฤณี (2549, น.7) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมไว้ว่า การทำงานเป็นทีม เป็นการรวมตัวของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มารวมกันเป็นทีม มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีเป้าหมายร่วมกัน มีภารกิจที่จะต้องทำเช่นเดียวกัน มีการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีการตัดสินใจร่วมกัน และมีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลมารวมกลุ่มกันเพื่อร่วมมือกันในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยการร่วมมือกัน ประสานงานกัน มุ่งดึงศักยภาพที่มีจากบุคคลแต่ละคนภายในกลุ่มออกมาช่วยในการดำเนินกิจกรรมให้งานบรรลุเป้าหมาย

การทำงานเป็นทีม จึงเป็นความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยต้องมียุทธศาสตร์ประกอบสำคัญ 3 ประการ (3P) ได้แก่ มีวัตถุประสงค์ (Purpose) ต้องชัดเจน มีการจัดลำดับความสำคัญ (Priority) ในการทำงาน มีผลการทำงาน (Performance)

### ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

วารกรณ์ ตระกูลสฤณี (2549, น.8) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมไว้ว่าเป็นความสำคัญของการรวมตัว เพื่อทำงานเป็นทีมด้วยกันนั้น เป็นเพราะความเชื่อที่ว่ามนุษย์แต่ละคนมีความรู้ ความสามารถแตกต่างกัน อีกทั้งความรู้ ความสามารถและศักยภาพในตัวบุคคลมีขอบเขตที่จำกัด จึงจำเป็นต้องมารวมกลุ่มกัน เพื่อนำจุดดี จุดเด่น ความรู้และความสามารถที่แตกต่างกันในส่วนที่ดีที่สุดของแต่ละคนมาร่วมกันทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายของทีม อาจกล่าวสรุปสาระความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ดังนี้

1. เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา
2. เพื่อผลประโยชน์ทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวม
3. เพื่อตอบสนองความต้องการทางจิตใจ
  - ความต้องการใฝ่สัมพันธ
  - ความต้องการความปลอดภัย
  - ความต้องการการยกย่องนับถือ
  - ความต้องการพัฒนาตนเอง

วารกรณ์ ตระกูลสฤณี (2549, น.9) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญในการทำงานเป็นทีม มีดังต่อไปนี้

#### 1. มีเป้าหมายร่วมกัน

การทำงานเป็นทีมจะเกิดผลดี สมาชิกทุกคนในทีมงานจะต้องมีเป้าหมาย กล่าวคือ มีการรับรู้ ทราบถึงแนวความคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายของทีมในเรื่องเดียวกัน นั่นคือการมุ่งให้ทุกคนในทีมงานช่วยกัน ร่วมมือ ร่วมแรงใจกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ของทีม

#### 2. การยอมรับนับถือกัน

การรวมกลุ่มกันทำงานกันเป็นทีมภายใต้ความเชื่อที่ว่าทุกคนในทีมมีความรู้ ความสามารถแตกต่างกัน และหวังว่าหากได้มีการนำความแตกต่างของทุกคนในทีมงานมาใช้ ย่อมน่าจะทำให้งานของทีมหรืองานกลุ่มนั้นมีคุณภาพดี คือเป็นงานที่สามารถดึงเอาศักยภาพหรือความสามารถของทุก ๆ คนที่มีอยู่มาใช้เป็นประโยชน์ต่องานส่วนรวม ดังนั้นสมาชิกทุกคนในทีมจะต้องยอมรับนับถือกันในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- คนแต่ละคนมีความรู้ ความสามารถไม่เหมือนกัน

- ยอมรับในความแตกต่างของมนุษย์ ได้แก่ ความแตกต่างทางความคิด อารมณ์ ความรู้สึก ความเข้าใจ ฯลฯ
- ยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ที่ต้องการการเอาใจใส่ การยกย่อง การยอมรับ

### 3. ความร่วมมือ พร้อมใจในการทำงาน

ทุกคนในทีมล้วนมีความสำคัญ ประจุฟันเฟืองของเครื่องจักรกลไก ซึ่งจะขาดมิได้ แม้แต่น็อตตัวเล็ก ๆ เพียงตัวหนึ่ง งานของกลุ่มก็เช่นกัน กล่าวคือ งานกลุ่มของเรามีอาจสำเร็จได้ เพียงลำดับแต่ความสามารถของคน ๆ เดียวเท่านั้น หากต้องอาศัยความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจของสมาชิกทุก ๆ คนในการระดมความคิด ช่วยกันแสดงความคิดเห็น อันจะเป็นประโยชน์ในการวางแนวทางช่วยกันวิเคราะห์วางแผนการทำงาน และละเอียดลึกซึ้ง ไปจนถึงการร่วมกันปฏิบัติงานตามแผนงานที่กลุ่มได้ช่วยกันวางแผนเอาไว้ให้บรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้

### 4. การแบ่งงานกันทำตามความรู้ความสามารถ

การจัดแบ่งการทำงานถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีม หลักการแบ่งงานกันทำภายในทีม ควรยึดหลักการแบ่งงานตามความรู้ ความสามารถ และความพึงพอใจ กล่าวคือ การจะมอบหมายให้ใครทำงานอะไร มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นกับความรู้ความสามารถที่บุคคลนั้น ๆ มีอยู่ในตัวหัวหน้ากลุ่มหรือผู้นำของทีมควรเป็นผู้ที่รู้จักและคุ้นเคยกับสมาชิกภายในทีมเป็นอย่างดีเพียงพอที่จะรู้ว่าใครเป็นอย่างไร ใครชอบงานแบบไหน ใครถนัดงานประเภทใด เพื่อที่จะสามารถมอบหมายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบให้ตรงตามความรู้ความสามารถของบุคคลนั้น

### 5. ความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบถือเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งของการทำงานร่วมกัน เพราะความรับผิดชอบของแต่ละคนหมายถึงความสำเร็จของกลุ่ม/ทีมงานสมาชิกในทีมจะต้องรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อกลุ่มสมาชิกโดยรวมและยังต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเอง จึงจะช่วยให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ กล่าวคือทีมสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์

### 6. ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ความผูกพันต่อกัน

ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ช่วยให้สมาชิกในทีมมีความผูกพันกัน เข้าใจกัน เรียนรู้ความแตกต่างกันและกัน จะช่วยให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

กล่าวโดยสรุป การจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น จะต้องอาศัยทีมงานที่มีความเข้าใจในเนื้องาน รู้จักและทำความเข้าใจกับธรรมชาติของทีมงาน การยอมรับซึ่งกันและกัน

การรู้จักบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ฯลฯ เพราะการดำเนินการให้การต้อนรับ รับรองคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา มีความจำเป็นต้องทำงานกันเป็นทีม เนื่องจากกระบวนการในการทำงานมีหลายมิติ ต้องประสานความร่วมมือกับหลายฝ่าย ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานเป็นทีมได้ งานที่ออกมาก็จะไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

เมตต์ เมตต์การุณจิต (2553, น. 12 – 16) ได้นำความหมายเกี่ยวกับ การมีส่วนร่วม ของนักวิชาการซึ่งได้ให้ความหมายไว้มากมายมีทั้งเหมือนกันและแตกต่างกัน ในที่นี้ขอให้ความหมายของคำว่า “การมีส่วนร่วม” จากนักวิชาการและผู้ทำการวิจัยต่าง ๆ มากแล้ว ซึ่งจะเป็แนวทางในการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนดังนี้

วิญญู อังคณารักษ์ (2517, น. 91) ได้กล่าวถึงวิธีการทำงานให้ได้คือว่า คนที่เป็นหัวหน้านั้นจะต้องให้ลูกน้องมีส่วนร่วมในการทำงานด้วย (Participation) มิได้หมายความว่า ทำหน้าที่แค่ออกคำสั่งให้ลูกน้องปฏิบัติเพียงอย่างเดียว แต่หมายถึง

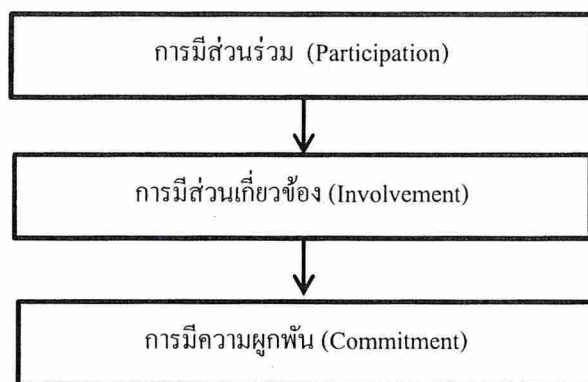
- การเสาะหาความคิด ปฏิกริยา และความรู้สึก
- กระทำให้ลูกน้องแต่ละคนเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นคนสำคัญเหมือนกัน
- การแสดงข้อเท็จจริง ความคิด แผนการ และปัญหาต่อผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งเปิดโอกาสให้เขาแสดงความคิดเห็นก่อนที่จะได้ออกคำสั่งไป

การทำงานใดก็ตาม จะได้รับผลดีขึ้นถ้าหากการทำงานนั้นเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติ

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2527, น. 183) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเกี่ยวข้องทางด้านจิตและอารมณ์ (Mental and Emotional Involvement) ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม (Group Situation) ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้กระทำการ (Contribution) เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้น อีกทั้งทำให้เกิดความรู้สึกยอมรับผิชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2537, น. 182-183) ให้ความหมายว่า การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการที่บุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนทำประโยชน์ในเรื่องหรือกิจกรรมต่าง ๆ อาจเป็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจหรือกระบวนการบริหารขององค์กร ขึ้นอยู่กับการรวมพลังของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรนั้น การปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย วิธีการหนึ่งในการรวมพลังความคิดและสติปัญญาที่คือ การให้บุคคลมีส่วนร่วมในองค์กรนั้น บุคคลจะต้องมี

ส่วนเกี่ยวข้อง (Involvement) ในการดำเนินการหรือปฏิบัติการกิจต่าง ๆ เป็นผลให้บุคคลนั้นมีความผูกพัน (Commitment) กับกิจกรรมและองค์การในที่สุด ซึ่งแสดงได้ดังภาพ



Putti (1987 : 304) เห็นว่า การมีส่วนร่วมเป็นพื้นฐานของกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะส่งผลให้การบริหารจัดการมีลักษณะกว้างขวาง ซึ่งเป็นทางหนึ่งที่จะทำให้การมีส่วนร่วมขยายไปสู่การปฏิบัติงานในระดับล่างขององค์การ

Whang. In-Joung (1981 : 90-92) ได้ให้ความหมายว่า การมีส่วนร่วม เป็นการชี้ให้เห็นถึงความสนใจของกลุ่มบุคคลหรือกลุ่ม ที่ต้องการจะให้การสนับสนุนช่วยเหลือด้านแรงงานหรือทรัพยากรต่อสถาบัน เพราะเล็งเห็นว่าการเข้าไปมีส่วนร่วมนั้นเกี่ยวข้องกับชีวิตของพวกเขาด้วย

Berkley (1975 : 200) ได้ให้แนวคิดว่าการมีส่วนร่วม คือ การที่ผู้นำเปิดโอกาสให้ผู้ตามทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงานเท่าที่จะสามารถกระทำได้

กล่าวโดยสรุป สาระสำคัญของการมีส่วนร่วมคือ การเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ไม่ว่าจะผ่านทางตรงหรือทางอ้อม ในลักษณะของการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตามผล การเปิดโอกาสให้เข้าร่วมกิจกรรมจะได้รับประโยชน์ในด้านการนำเอาความรู้ ความสามารถ (Talent) และทักษะ (Skill) ของคนในองค์กรมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม นอกจากนี้ การเข้ามามีส่วนร่วมจะช่วยให้ผู้เข้าร่วมมีความรู้สึว่าตนเองมีคุณค่า และมีศักดิ์ศรี อีกทั้งจะกระตุ้นให้ทุกฝ่ายได้สำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบ ผู้ที่ละเลยหรือเมินเฉยไม่เข้าร่วม จะด้วยเหตุใดก็ตาม ย่อมทำให้เสียสิทธิหรือมีสิทธิด้อยกว่าผู้ที่เข้าร่วมในกิจกรรม หรือกล่าวได้ว่า การละเลยไม่สนใจเป็นสภาวะที่บุคคลปลีกตัวออกจากสังคมนั่นเอง

### บทที่ 3

#### สถานภาพการดำเนินงานและสภาพปัญหาด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชม และศึกษาดูงานที่รัฐสภา

สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีภารกิจในด้านการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมและเผยแพร่องค์ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภาอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข กระบวนการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ และกิจกรรมต่าง ๆ ของรัฐสภา และบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองทุกระดับ ทว่าทุกภูมิภาคอย่างกว้างขวาง ซึ่งสำนักประชาสัมพันธ์มีหน้าที่ดังนี้

##### อำนาจหน้าที่ของสำนักประชาสัมพันธ์

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการประชาสัมพันธ์ของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. จัดกิจกรรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับวงงานรัฐสภาและการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การติดต่อสอบถาม การต้อนรับ รับรองและอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ
4. ดำเนินการประสานงานและอำนวยความสะดวกงานด้านพระราชพิธี รัฐพิธี และพิธีการต่าง ๆ ของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
5. ดำเนินการศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ วางแผนผลิตเอกสารและสื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับความรู้ด้านการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา สิทธิเสรีภาพ และหน้าที่ของประชาชน บทบาทอำนาจหน้าที่ กิจกรรมและผลงานของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
6. ดำเนินการศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ เพื่อจัดทำแผนงาน โครงการ การสัมมนา การเสวนา การอภิปราย การจัดทำเอกสารและการจัดนิทรรศการ เพื่อการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับด้านการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตย บทบาทอำนาจหน้าที่ กิจกรรม และผลงานของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร สิทธิเสรีภาพและหน้าที่ของประชาชนตามรัฐธรรมนูญให้กับนักเรียน

นิสิต นักศึกษา ส่วนราชการ ภาคเอกชนและประชาชนในภูมิภาคต่าง ๆ ตลอดจนการจัดกิจกรรมให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นทางการเมืองร่วมกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

7. ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ ประมวลผล เสนอแนะ และชี้แจงข้อเท็จจริง ข่าวสารที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนในการเผยแพร่ข่าว การให้สัมภาษณ์ การแถลงข่าวของประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการ และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

8. ดำเนินการศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และเสนอความเห็นเกี่ยวกับการวางแผน จัดทำ ควบคุม ดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องมือ โสตทัศนอุปกรณ์ ระบบการลงคะแนน ระบบโทรทัศน์วงจรปิด ระบบเสียง ระบบภาพ เพื่อสนับสนุนการประชุมรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการและการประชุมหรือการสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับวงงานสภา

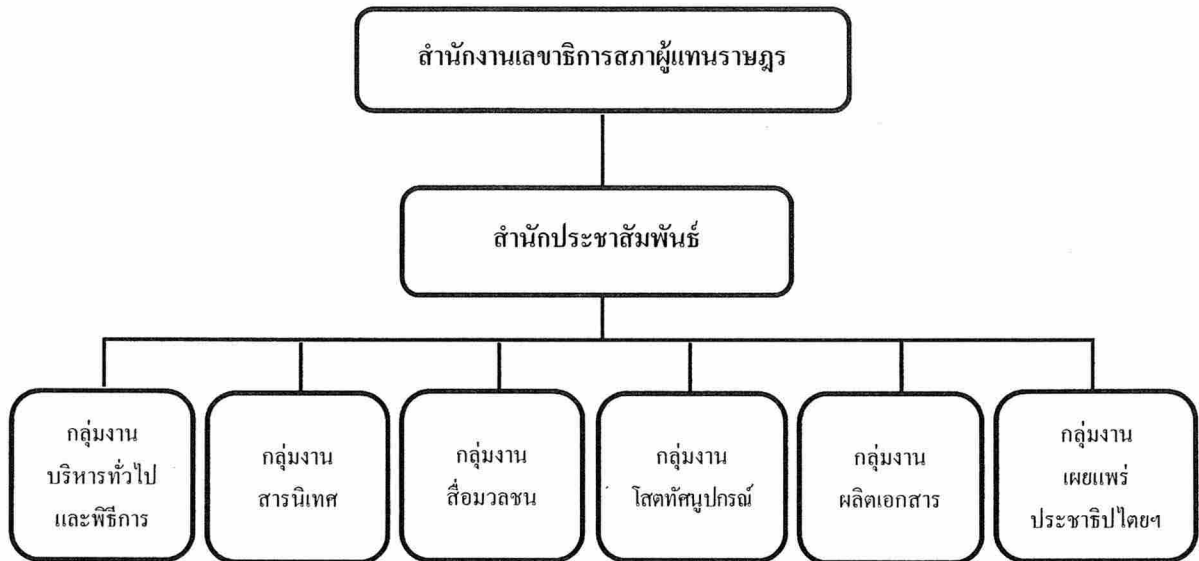
9. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ สำนักประชาสัมพันธ์ได้มีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 6 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไปและพิธีการ
2. กลุ่มงานสารนิเทศ
3. กลุ่มงานสื่อมวลชน
4. กลุ่มงานโสตทัศนอุปกรณ์
5. กลุ่มงานผลิตเอกสาร
6. กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และกิจกรรมสภาผู้แทนราษฎร



## แผนภาพที่ 1 แผนผังโครงสร้างสำนักประชาสัมพันธ์



### อำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานสารนิเทศ

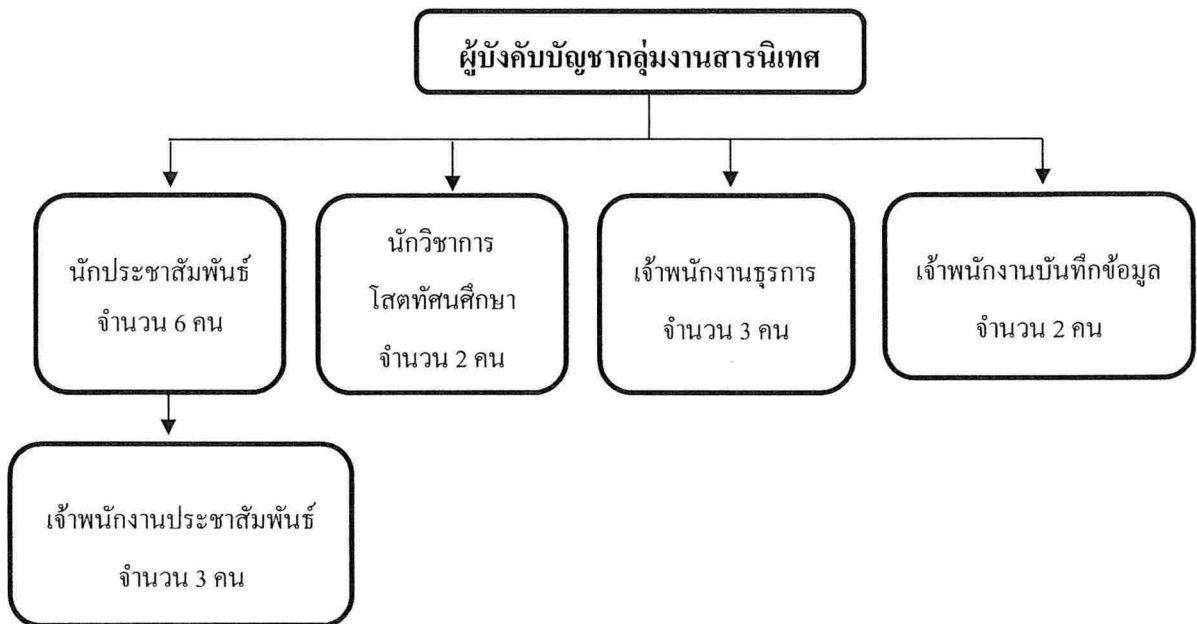
กลุ่มงานสารนิเทศ ทำหน้าที่ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตการดำเนินงานดังนี้

1. เป็นศูนย์ประสานงานในการติดต่อสอบถาม ข้อมูล กิจกรรม ผลงาน การกิจของสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การอำนวยความสะดวกและบริการทั่วไปในด้านต่างๆ ให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ในรูปแบบการบรรยาย การจัดทำสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา สิทธิเสรีภาพและหน้าที่ของประชาชน บทบาทอำนาจหน้าที่ของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้แก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนที่มาเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา
3. ดำเนินการเผยแพร่กิจกรรมประจำวันของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านทางเสียงตามสาย
4. ดำเนินการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กิจกรรมและผลงานของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

5. อำนาจความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการหรือเข้าฟังการประชุมสภา
6. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

**แผนภาพที่ 2 โครงสร้างกลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**



**สภาพทั่วไปของการให้บริการต้อนรับและรับรองคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา**

ผู้ศึกษาจะขอแนะนำเสนาบดีถึงบทบาทภารกิจด้านหนึ่งของกลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร คือกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการต้อนรับและรับรองคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา และการเข้าเยี่ยมชมการวาระบุคคลสำคัญในวงงานรัฐสภา เช่น ประธานสภา และบุคคลสำคัญในวงงานรัฐสภา เป็นต้น โดยกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ซึ่งกระบวนการนำคณะบุคคลเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา จะต้องใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับบุคคลหลายฝ่าย และต้องมีปัจจัยต่าง ๆ มาสนับสนุนการทำงาน เช่น การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ การจัดเตรียมสื่อและข้อมูลทางวิชาการ ตลอดจนสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไว้รองรับคณะบุคคลฯ ดังนั้นจึงส่งผลให้เกิดปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดต่าง ๆ

แผนภาพที่ 3 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของขั้นตอนและองค์ประกอบในการให้บริการต้อนรับ  
และรับรองคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา



ขั้นตอนและองค์ประกอบของการให้บริการ

ในที่นี้ผู้ศึกษาจะนำเสนอขั้นตอนและองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับการดำเนินงานต้อนรับและรับรองคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภาในด้านต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากร

โครงสร้างบุคลากรกลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 17 คน ประกอบด้วย

- 1.1 ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน จำนวน 1 คน
- 1.2 นักประชาสัมพันธ์ จำนวน 6 คน
- 1.3 นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา จำนวน 2 คน
- 1.4 เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ จำนวน 3 คน
- 1.5 เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 3 คน
- 1.6 เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล จำนวน 2 คน

### 1.1 ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน มีอำนาจหน้าที่ กำกับ ดูแล ตรวจสอบ และบริหารงาน ภายในกลุ่มงานสารสนเทศ ให้เป็นไปโดยเรียบร้อย

### 1.2 นักประชาสัมพันธ์

นักประชาสัมพันธ์ ในฐานะหัวหน้าทีม มีหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงาน ของทีมงาน และวางแผนการดำเนินงาน ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก สำนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินงานราบรื่นมีประสิทธิภาพ ตลอดจนบริหารจัดการทีมงาน โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับทีมงาน จัดเตรียมข้อมูลทางด้านวิชาการเพื่อใช้ประกอบการ บรรยายให้ความรู้กับกลุ่มเป้าหมายที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา ประกอบด้วย ข้อมูล เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของรัฐสภา ในเรื่องการออกกฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การให้ความเห็นชอบในเรื่องสำคัญ ๆ ของรัฐสภา การแต่งตั้งถอนถอดถอนบุคคลผู้ดำรง ตำแหน่งทางการเมือง การตรวจสอบถ่วงดุลระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ บทบาทอำนาจ หน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประวัติความเป็นมาของรัฐสภา การเมืองการ ปกครองระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา เป็นต้น ตลอดจนจัดทำสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อมอบให้กับคณะบุคคลๆ รวมทั้งจัดทำข้อมูลและสื่อประกอบการบรรยาย Power Point Presentation สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อวีดิทัศน์ นอกจากนี้นักประชาสัมพันธ์จะต้องปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น การให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวงงานรัฐสภา ให้กับสมาชิกรัฐสภา ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงาน ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ณ จุดบริการข้อมูลข่าวสาร ของรัฐสภา ตลอดจนดำเนินการจัดทำข้อมูลเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อนำเสนอผ่านรายการเสียง ตามสายประจำวัน

### 1.3 เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์ ช่วยดำเนินการในด้านการประสานงานกับคณะบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การต้อนรับและนำคณะบุคคลไปเยี่ยมชมยังสถานที่ต่าง ๆ ที่ได้จัดเตรียมไว้ และบรรยายสรุปประกอบการนำชม

### 1.4 นักวิชาการโสตทัศนศึกษา

นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการกำกับดูแลและจัดเตรียมอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ภายในห้องบรรยายให้พร้อมใช้งาน เช่น ควบคุมการเปิด-ปิด สื่อวีดิทัศน์ ควบคุมเครื่องขยายเสียง เป็นต้น

### 1.5 เจ้าพนักงานธุรการ

มีหน้าที่จัดเตรียมสิ่งพิมพ์และของที่ระลึก เพื่อใช้สำหรับมอบให้กับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา ตลอดจนช่วยดำเนินงานด้านอื่นๆ

### 1.6 เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล

เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล มีหน้าที่ความรับผิดชอบในด้านการจัดทำบันทึกนำเสนอเพื่อขออนุมัติการเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน และช่วยดำเนินงานด้านอื่น ๆ

## 2. ด้านระบบงาน

### 2.1 การบริหารจัดการภายในกลุ่มงาน

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสารนิเทศ จะแบ่งทีมงานเพื่อให้บริการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา โดยแบ่งออกเป็น 3 ทีม ประกอบด้วย

- ทีมที่ 1 นักประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 คน เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 1 คน เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล จำนวน 1 คน

- ทีมที่ 2 นักประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 คน เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 1 คน เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล จำนวน 1 คน

- ทีมที่ 3 นักประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 คน เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 1 คน เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล จำนวน 1 คน

สำหรับนักวิชาการ โสตทัศนศึกษา จำนวน 2 คน จะสลับกันปฏิบัติหน้าที่ภายในห้องสารนิเทศ (ห้องบรรยาย) เพื่อทำหน้าที่ควบคุม ดูแล และจัดเตรียมอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องขยายเสียง ตลอดจนจัดฉายวีดิทัศน์และอื่น ๆ เพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกให้กับทีมงานและคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา

หมายเหตุ : (ช่วงที่ทำการศึกษา ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ เหลือเพียง 5 คน  
ซึ่งอีก 1 คน มีการปรับย้าย)

### ขั้นตอนการดำเนินงานก่อนคณะบุคคลเดินทางมาถึงรัฐสภา

1. เมื่อได้รับหนังสือจากคณะบุคคลที่มีความประสงค์ขอเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภาแล้ว นักประชาสัมพันธ์ในฐานะหัวหน้าทีมงาน จะดำเนินการบันทึกนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาอนุญาต และจัดทำหนังสือตอบรับเพื่อส่งไปยังคณะบุคคลเป็นการยืนยันการเข้าเยี่ยมชมฯ

2. จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสำนักงานฯ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ การเป็นวิทยากรบรรยายในส่วนพิพิธภัณฑ์รัฐสภา การประสานงานด้านข้อมูลต่าง ๆ โดยมีสำนักที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักวิชาการ สำนักงานประธานสภาฯ กลุ่มงานสื่อมวลชน กลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์ เป็นต้น

3. จัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้สำหรับบรรยายให้ความรู้กับคณะที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน เช่น Power Point Presentation ประกอบการบรรยาย ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา ประวัติความเป็นมาของรัฐสภา การเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา เหตุการณ์ทางการเมืองที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับการประชุมในวันนั้น ๆ เป็นต้น

4. จัดเตรียมเอกสารประชาสัมพันธ์และของที่ระลึก เพื่อเผยแพร่ให้กับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา โดยแยกตามประเภทของกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

4.1 นักเรียนระดับประถมศึกษา – มัธยมศึกษาตอนต้น จะเผยแพร่เอกสาร เช่น หนังสือการ์ตูนพาน้องชมรัฐสภา คู่มือนำชมรัฐสภา แผ่นพับความรู้เกี่ยวกับการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา

4.2 นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย นิสิต นักศึกษา และประชาชน จะเผยแพร่เอกสาร เช่น หนังสือรัฐธรรมนูญ คู่มือนำชมรัฐสภา หนังสือสารแนะนำรัฐสภา แผ่นพับเกี่ยวกับวงงานรัฐสภา และบทบาทอำนาจหน้าที่ของรัฐสภา เป็นต้น

## 2.2 การบริหารจัดการและการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสภา

การให้บริการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา และการขอเข้าเยี่ยมชมการวาระบุคคลสำคัญในวงงานรัฐสภา เช่น ประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ประธานคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ เป็นต้น ต้องดำเนินการประสานขอความร่วมมือกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความราบรื่น โดยขอความอนุเคราะห์ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เช่น

2.2.1 สำนักงานประธานสภาฯ โดยประสานขอความร่วมมือ เพื่อร่วมกันจัดเตรียมงานการเข้าคารวะประธานสภา เช่น การแจ้งข้อมูลรายละเอียดของคณะที่ขอเข้าเยี่ยมชมการวาระ ว่าเป็นกลุ่มบุคคลใด อาชีพใด วัน เวลา การนัดหมายการเข้าเยี่ยมชมการวาระ การจัดทำคำกล่าวการจัดสถานที่ให้การต้อนรับ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้มีข้อมูลรายละเอียดและรายงานไปยังประธานสภาเพื่อทราบ

2.2.2 สำนักรักษาความปลอดภัย เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านสถานที่ให้กับคณะที่ขอเข้าเยี่ยมชมการวาระและเยี่ยมชมรัฐสภาที่เดินทางมายังรัฐสภา

2.2.3 สำนักวิชาการ ในส่วนกลุ่มงานพิพิธภัณฑสถานและจดหมายเหตุ ขอความอนุเคราะห์ให้จัดวิทยากรบรรยายและนำชมพิพิธภัณฑสถานรัฐสภา

2.2.4 กลุ่มงาน โสตทัศนูปกรณ์ เพื่อจัดเตรียมเครื่องขยายเสียง ไมโครโฟน โปรเจคเตอร์ LCD เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการบรรยาย

2.2.5 กลุ่มงาน สื่อมวลชน เพื่อจัดเจ้าหน้าที่บันทึกภาพนิ่งและวิดีโอ และทำข่าวประชาสัมพันธ์การปฏิบัติการกิจของประธานสภาและบุคคลสำคัญ

### 3. ด้านการจัดทำสื่อ

การดำเนินการจัดทำสื่อเพื่อใช้สำหรับเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับคณะที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา จะจัดทำขึ้นตามยุทธศาสตร์ที่ 3 ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีความปรองดองสมานฉันท์ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิรูปประเทศไทยและพัฒนาประชาธิปไตยให้เข้มแข็ง โครงการผลิตสื่อให้กับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา ทั้งนี้จะจัดทำสื่อต่าง ๆ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อวีดิทัศน์ โดยเป้าหมายของโครงการ ปี /2556 – 2559 จัดทำสื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ดังนี้

## รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์

**สื่อสิ่งพิมพ์** จัดทำขึ้นเพื่อเสริมสร้างความรู้และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลในเรื่องเกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ กระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานสำคัญของฝ่ายนิติบัญญัติ โดยจัดทำในรูปแบบ แผ่นพับ คู่มือ หนังสือ จุลสาร เช่น

- แผ่นพับ ในเรื่องความรู้เกี่ยวกับกระบวนการตราพระราชบัญญัติ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ความรู้เกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพและหน้าที่ของชนชาวไทย การมีส่วนร่วมทางการเมือง บทบาทอำนาจหน้าที่ของรัฐสภาตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ บทบาทอำนาจหน้าที่ของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ บทบาทอำนาจหน้าที่สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ สาระความรู้เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา ความเป็นพลเมืองอาเซียน เป็นต้น

- คู่มือ สำหรับใช้เป็นเอกสารประกอบการนำชมรัฐสภา (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ) ประกอบด้วย เนื้อหาสาระที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา รัฐสภาไทย สถานที่สำคัญ บริเวณรัฐสภา บุคคลสำคัญที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา ระเบียบ ข้อแนะนำต่าง ๆ เพื่อให้คณะที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภาได้ศึกษาปฏิบัติตาม

- หนังสือ เช่น หนังสือรัฐสภาไทยใช้สำหรับเป็นข้อมูลในการศึกษาเรียนรู้ มีเนื้อหา รายละเอียดในเรื่องเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา และบทบาทอำนาจหน้าที่ของรัฐสภาที่มีรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น

- จุลสาร สาระนั้นเกี่ยวกับรัฐสภา มีเนื้อหาสาระองค์ความรู้เกี่ยวกับรัฐสภา โดยนำเสนอเป็นเรื่อง ๆ ไม่ซับซ้อน

## วิธีดำเนินการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์

### 1. การมอบหมายงานและการกำหนดเนื้อหา

1.1 ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ จะดำเนินการพิจารณา มอบหมายการจัดทำสื่อให้กับนักประชาสัมพันธ์ไปดำเนินการจัดทำสื่อ

1.2 เมื่อได้รับมอบหมายแล้ว นักประชาสัมพันธ์จะประชุม วางแผน เพื่อพิจารณากำหนด ขอบเขตและเนื้อหาสาระและประเด็นรายละเอียดของสื่อสิ่งพิมพ์ที่จะจัดทำขึ้น

### 2. การจัดทำต้นฉบับและการออกแบบ

2.1 ดำเนินการตั้งคณะกรรมการที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญทางด้านกฎหมาย และ ความรู้เกี่ยวกับระบบงานรัฐสภาขึ้นมาดำเนินการร่วมกันจัดทำข้อมูลเนื้อหาสาระของสื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งคณะกรรมการประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์ เป็นที่ปรึกษาคณะกรรมการ

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสารนิเทศ เป็นประธาน นักประชาสัมพันธ์ นักกฎหมาย นักวิชาการที่เกี่ยวข้อง เป็นกรรมการ โดยคณะกรรมการจะศึกษา ค้นคว้า รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวข้อง เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หนังสือระบบงานรัฐสภา ตลอดจนเอกสารเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา หรือเอกสารทางวิชาการ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลอ้างอิง

2.2 เมื่อต้นฉบับเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาอนุมัติเนื้อหาสาระ

2.3 เมื่อได้ข้อมูลแล้ว นักวิชาการโสตทัศนศึกษา จะมีหน้าที่ในการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ภายในกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้

2.4 จัดทำบันทึกเสนอสำนักการคลังและงบประมาณ พิจารณาอนุมัติงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดจ้างพิมพ์

2.5 นำสื่อสิ่งพิมพ์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับกลุ่มเป้าหมายที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา

สื่อวีดิทัศน์ เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่จัดทำขึ้นสำหรับเผยแพร่ความรู้ให้กับคณะที่เข้ามาเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา บทบาทอำนาจหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ เพื่อใช้สำหรับนำเสนอภายในห้องสารนิเทศ เช่น

- วีดิทัศน์รัฐสภาไทย (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)
- วีดิทัศน์การ์ตูนแอนิเมชัน เรื่อง พาน้องชมรัฐสภา และการดูรัฐสภากับอาเซียน
- วีดิทัศน์ เรื่อง นำชมรัฐสภา
- วีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการตราพระราชบัญญัติ
- วีดิทัศน์ เรื่อง การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน
- วีดิทัศน์ เรื่อง พรรคการเมือง
- วีดิทัศน์ เรื่อง รัฐสภาไทย
- วีดิทัศน์ เรื่อง บทบาทสภานิติบัญญัติกับอาเซียน

จากกระบวนการ ขั้นตอนและองค์ประกอบของการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับ รับรอง คณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา และการนำคณะบุคคลเข้าเยี่ยมชมการวาระบุคคลสำคัญในวงงานรัฐสภานั้น พบว่าปัญหาและข้อจำกัดต่อการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ทำให้การดำเนินงานมีอุปสรรคและไม่ราบรื่น เท่าที่ควร ทั้งนี้จะขอจำแนกและวิเคราะห์สภาพปัญหา/ข้อจำกัด และหาสาเหตุในแต่ละด้านดังนี้

## สภาพปัญหาและสาเหตุ

สภาพปัญหา/อุปสรรค/ข้อจำกัด	สาเหตุ
<p><b>1. ด้านบุคลากร</b></p> <p>1.1 การมอบหมายงาน</p> <p>สืบเนื่องจากการแบ่งทีมงานในการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน ฯ ไม่เหมาะสมและไม่ยืดหยุ่น โดยไม่มีการปรับเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เป็นไปตามสถานการณ์จริง เช่น คณะบุคคล ฯ มาศึกษาดูงานเป็นจำนวนมาก บางคณะมามากถึง 200 – 500 คน ขึ้นไป ทำให้การต้อนรับอำนวยความสะดวกไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง ตลอดจนการบรรยายให้ความรู้ได้ไม่เต็มประสิทธิภาพอีกทั้งสถานที่ในการนำคณะเข้าเยี่ยมชมมีเพียง 3 ที่ ประกอบด้วย ห้องประชุมรัฐสภา รองรับคนได้ 150 คน ห้องสารนิเทศ รองรับคนได้ 100 คน และพิพิธภัณฑ์รัฐสภา รองรับคนได้ประมาณ 150 คน</p>	<p>- การพิจารณาแบ่งทีมงานจะใช้วิธีจับสลากเพื่อหมุนเวียนทีมงาน ซึ่งบางครั้งมีเพียงนักประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน และเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน (ซึ่งช่วงเวลาที่ทำการศึกษานักประชาสัมพันธ์ มีการปรับย้าย จำนวน 1 อัตรา ทำให้เหลือนักประชาสัมพันธ์ทั้งหมดเหลือเพียง 5 คน) ทำหน้าที่ในการต้อนรับคณะบุคคล ฯ ที่มีปริมาณมาก ขาดประสิทธิภาพ ส่วนเจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล เจ้าพนักงานธุรการ จะทำหน้าที่ในส่วนอื่น เช่น การจัดเตรียมสื่อ การจัดพิมพ์บันทึกเอกสารต่าง ๆ และนักวิชาการโสตทัศนศึกษาจะมีหน้าที่ควบคุมดูแลภายในห้องบรรยาย ส่วนนักประชาสัมพันธ์จะทำหน้าที่ต้อนรับและบรรยายให้ความรู้ ฯ และเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์จะทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยในด้านการประสานงานอื่น ๆ</p>
<p>1.2 องค์กรความรู้ของบุคลากร</p> <p>สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการทำหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ คณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชม ฯ มีความคาดหวังที่จะได้รับองค์ความรู้ทางด้านนิติบัญญัติ และความรู้เกี่ยวกับวงงานรัฐสภาเพื่อใช้สำหรับการศึกษาเรียนรู้หรือเพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ในการเรียนหรืออื่น ๆ ซึ่งนักประชาสัมพันธ์จะต้องทำหน้าที่เป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้กับคณะที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน โดยจะต้องให้องค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทางด้านนิติบัญญัติ เช่น บทบาท</p>	<p>- เนื่องจากบุคลากรของกลุ่มงานสารนิเทศ มีวุฒิการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์วารสารศาสตร์ ศิลปศาสตร์ รัฐศาสตร์ขาดบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านกฎหมายมหาชนเพื่อทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา และ ให้ คำ แนะนำ กับ นักประชาสัมพันธ์</p>

สภาพปัญหา/อุปสรรค/ข้อจำกัด	สาเหตุ
<p>อำนาจหน้าที่ของรัฐสภาในด้านต่าง ๆ เช่น กระบวนการในการออกกฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การตรวจสอบถ่วงดุลอำนาจของฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร การให้ความเห็นชอบในเรื่องสำคัญ ๆ หรือการแต่งตั้งถอดถอนบุคคลสำคัญ ตลอดจนการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เป็นต้น ซึ่งเนื้อหารายละเอียดต่าง ๆ จะต้องศึกษาเรียนรู้อย่างลึกซึ้ง เข้มข้น และกว้างขวางเพียงพอ ซึ่งข้อจำกัดคือนักประชาสัมพันธ์ ไม่มีพื้นฐานความรู้ทางด้านกฎหมายหรือรัฐศาสตร์ทุกคน ดังนั้นจึงทำให้การให้เกิดอุปสรรคต่อการศึกษาในเชิงลึกหรืออาจเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนได้</p>	
<p>- องค์กรความรู้ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ขณะที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา มีทั้งคณะของคนไทยและชาวต่างชาติ จำนวนมาก และบุคลากรของกลุ่มงานสารนิเทศมีผู้ที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้เพียง 2 คน จึงทำให้บุคลากรที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ ต้องเพิ่มการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าบุคคลอื่นหรือกรณีมีคณะจากต่างชาติมาพร้อมกันหลายคณะ ทางกลุ่มงานสารนิเทศจะประสานและทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากสำนักภาษาต่างประเทศ มาทำหน้าที่ล่ามและช่วยดำเนินการต้อนรับคณะฯ</p>	<p>- บุคลากรของกลุ่มงานสารนิเทศที่มีองค์ความรู้ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ มีจำนวนน้อยและบางส่วนโอนย้ายไปปฏิบัติราชการที่อื่น</p>
<p><b>2. ด้านระบบงาน</b> <b>2.1 การบริหารจัดการภายใน</b> เมื่อคณะบุคคลฯ เดินทางมาถึงรัฐสภาแล้ว ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลต้อนรับ หรือการจัดเตรียมห้องที่ใช้สำหรับรับรองคณะบุคคลฯ</p>	<p>- ทีมงานขาดความรับผิดชอบ หรือไม่มีความเสียดสี เนื่องจากบางคณะฯ เดินทางมาจากต่างจังหวัดไม่สามารถคาดการณ์ในเรื่องเวลา</p>

สภาพปัญหา/อุปสรรค/ข้อจำกัด	สาเหตุ
<p>ยังไม่มีความพร้อม ยังไม่เปิดทำการ หรือเจ้าหน้าที่ดูแลห้องยังเดินทางมาไม่ถึง ส่งผลให้เกิดความสับสนวุ่นวายภายในบริเวณอาคารรัฐสภา ซึ่งมีสถานที่จำกัดและคับแคบ ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของรัฐสภา</p>	<p>ได้ จึงเดินทางมาถึงรัฐสภาก่อนเวลา ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่ในการต้อนรับคณะฯ บางคน จึงใช้เป็นเหตุข้ออ้างว่ายังไม่ถึงกำหนดเวลานัดหมาย เป็นต้น</p>
<p>2.2 การบริหารจัดการและการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสภา</p> <p>- เนื่องจากคณะบุคคลฯ จะต้องไปเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน ยังจุดต่าง ๆ ในบริเวณรัฐสภา เช่น ห้องประชุมสภา พิพิธภัณฑสถาน และห้องสารนิเทศ เพื่อบรรยายให้ความรู้ บางครั้ง เกิดข้อถกเถียง โดยอ้างว่ายังไม่ได้รับการประสานงานหรือยังไม่ได้รับหนังสือขอความอนุเคราะห์ในด้านต่างๆ จึงไม่ได้เตรียมความพร้อมในการต้อนรับคณะบุคคลฯ ดังกล่าว ทำให้คณะบุคคลฯ ต้องเสียเวลารอคอย และเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อสำนักงานและเจ้าหน้าที่</p>	<p>- บางครั้งผู้ที่มีหน้าที่ในการประสานงานไปยังฝ่ายต่าง ๆ ไม่ส่งหนังสือไปยังหน่วยงานปลายทางหรือบางครั้งส่งหนังสือไปแล้วหน่วยงานปลายทางอาจหลงลืม หรือหาหนังสือไม่พบ และ/หรือไม่ได้มีการประสานด้วยวาจาก่อนจึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานขึ้นบ่อยครั้ง</p>
<p>3. สื่อ</p> <p>- กลุ่มงานสารนิเทศ ผลิตสื่อไว้หลายชนิดเพื่อใช้สำหรับเผยแพร่ให้กับคณะที่เข้าเยี่ยมชมเพื่อไปศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น แผ่นพับ หนังสือ จุลสาร คู่มือ หรือสารแนะนำต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันสื่อดังกล่าวมีเหลือจำนวนมาก เนื่องจากผู้ที่รับผิดชอบในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับคณะบุคคลฯ ไม่บริหารจัดการแบ่งประเภทสื่อเป็นหมวดหมู่ การจัดเก็บไม่มีมาตรฐาน กระจัดกระจายไม่เป็นระบบ และสัดส่วนที่เหลือไม่สมดุลกัน เช่น เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบหยิบส่วนไหน ได้ก็จะหยิบส่วนที่สะดวก โกล้อมือ ทำให้กลุ่มเป้าหมายได้รับสื่อไม่</p>	<p>- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ขาดการบริหารจัดการสื่อที่ดีและไม่ให้ความสำคัญในกระบวนการให้ความรู้ ขาดการควบคุมตรวจสอบปริมาณเอกสารอย่างต่อเนื่อง ไม่จัดทำสถิติการผลิตสื่อของแต่ละปีว่าปีหนึ่ง ๆ ผลิตสื่อเรื่องอะไรไปบ้าง เนื่องจากสื่อที่ผลิตขึ้นมีหลายประเภท และมีหลายรูปแบบ ซึ่งผู้ที่รับผิดชอบไม่ศึกษาทำความเข้าใจประเภทของสื่อ จำนวนเรื่องที่ผลิตรูปแบบสื่อและการนำเสนอสื่อแต่ละเรื่อง เช่น สื่อ 1 ชุด ประกอบด้วย แผ่นพับ 8 เรื่อง แต่เมื่อเวลานำมาเผยแพร่กลับนำมาให้กลุ่มเป้าหมาย</p>

สภาพปัญหา/อุปสรรค/ข้อจำกัด	สาเหตุ
<p>ครบถ้วน ส่งผลให้การบริหารจัดการสื่อมีผลกระทบหลายด้าน เช่น การบริหารจัดการความรู้ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ผลิตสื่อ การสูญเสียงบประมาณไปโดยเปล่าประโยชน์</p> <p>- นักประชาสัมพันธ์ไม่จัดทำสื่อการสอนหรือข้อมูลประกอบการบรรยาย (PowerPoint Presentation) ทำให้กลุ่มเป้าหมายขาดการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายจะได้ชมเพียงวีดิทัศน์เพียงอย่างเดียว ซึ่งการรับชมวีดิทัศน์เพียงอย่างเดียวจะทำให้กลุ่มเป้าหมายไม่สามารถจดจำข้อมูลได้ อีกทั้งยังขาดการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนซักถามเมื่อมีข้อสงสัย</p>	<p>เพียง 2 – 3 เรื่อง หรือแล้วแต่จะสามารถนำมาได้ จึงทำให้ขาดความเชื่อมโยงในเนื้อหาสาระของสื่อแผ่นพับ ซึ่งวัตถุประสงค์คือผลิตขึ้นเพื่อให้ความรู้และสร้างความเชื่อมโยงในเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการทางนิติบัญญัติครบวงจร เป็นต้น ตลอดจนไม่มีสถานที่จัดเก็บสื่อที่เหมาะสม จึงทำให้มีสื่อเหลือจำนวนมาก</p> <p>- นักประชาสัมพันธ์บางคนไม่สามารถผลิตสื่อประกอบการบรรยาย (PowerPoint Presentation) เพื่อใช้สำหรับประกอบการสอนได้ เพราะขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ จึงทำให้กลุ่มเป้าหมายขาดการเรียนรู้และเข้าใจในเนื้อหาสาระอย่างมีส่วนร่วม ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้บรรยาย</p>

## บทที่ 4

### แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชม และศึกษาดูงานรัฐสภา ของกลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์

จากการพิจารณาวิเคราะห์สภาพปัญหาอุปสรรคและสาเหตุในขั้นตอนกระบวนการต้อนรับและรับรองคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา ที่ทำให้การดำเนินงานด้านการต้อนรับฯ ขาดประสิทธิภาพนั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ตลอดจนแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม มาเป็นกรอบการดำเนินงานเพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจะนำประเด็นต่าง ๆ มาหาแนวทางและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นดังนี้

#### 1. ด้านบุคลากร

รัฐสภาเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่รองรับและสนับสนุนการดำเนินงานของฝ่ายนิติบัญญัติ และเป็นองค์กรหนึ่งที่คณะบุคคล ที่มาจากสถาบันการศึกษา คณะประชาชน และองค์กรต่าง ๆ ที่มีความสนใจเข้ามาศึกษาเรียนรู้ในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานของฝ่ายนิติบัญญัติ หรือบทบาทอำนาจหน้าที่ของรัฐสภา และประวัติความเป็นมาของรัฐสภา ตลอดจนบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อนำความรู้ไปประกอบการศึกษารวมทั้งเสริมสร้างประสบการณ์ทางการเมืองในมิติต่าง ๆ และจากสถิติแต่ละปีที่ผ่านมาพบว่ามีจำนวนสถาบัน องค์กร และกลุ่มบุคคล เข้ามาเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา ซึ่งทั้งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้เปิดโอกาสให้คณะบุคคลฯ ดังกล่าวเข้ามาศึกษาดูงานโดยไม่จำกัดจำนวน และจากประสบการณ์ของผู้ศึกษาพบว่า กลุ่มบุคคล หรือสถาบันได้นำคณะนักเรียนและประชาชนเข้ามาเยี่ยมชมและศึกษาดูงานจำนวนมาก ซึ่งมีกลุ่มบุคคลหลายขนาด ทั้งนี้สามารถจัดแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็นกลุ่ม 1 – 50 คน 51 – 100 คน 101 – 150 คน 151 – 200 คน 201 – 250 คน 251 – 300 คน และ 301 คนขึ้นไป โดยแสดงข้อมูลรายละเอียดจำนวนคณะที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา ดังตารางที่ 1 ตารางที่ 2 ตารางที่ 3 และตารางที่ 4 โดยเปรียบเทียบตั้งแต่ปี 2556 – 2558 ดังนี้ (หมายเหตุ ช่วงปี 2557 – 2558 อยู่ในช่วงเปลี่ยนแปลงทางการเมืองจึงทำให้ปริมาณคณะที่เข้าเยี่ยมชมลดลง)

## ตารางที่ 1

ข้อมูลภาพรวมจำนวนคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา ตั้งแต่ปี 2556-2558

ปี	จำนวน (คณะ)		จำนวน (คน)	
	ในประเทศ	ต่างประเทศ	ในประเทศ	ต่างประเทศ
ปี 2556	421	52	42,090	1,368
ปี 2557	99	10	9,228	241
ปี 2558	233	14	18,015	220
รวม	753	76	69,333	1,829

## ตารางที่ 2

ข้อมูลแสดงจำนวนคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา เฉลี่ย/เดือน

ตั้งแต่ปี 2556 – 2558

เดือน/ปี	ปี 2556		ปี 2557		ปี 2558	
	คณะ	คน	คณะ	คน	คณะ	คน
มกราคม	33	3,005	6	823	24	1,843
กุมภาพันธ์	50	3,036	5	329	30	1,996
มีนาคม	81	7,724	12	1,267	34	2,778
เมษายน	28	2,122	4	319	27	1,581
พฤษภาคม	34	3,078	1	85	21	1,241
มิถุนายน	22	2,854	-	-	13	1,096
กรกฎาคม	33	3,362	-	-	25	2,354
สิงหาคม	58	5,425	16	1,010	21	1,610
กันยายน	76	7,720	18	1,666	9	688
ตุลาคม	31	2,543	10	877	7	579
พฤศจิกายน	20	1,754	18	2,031	19	1,005
ธันวาคม	7	835	19	1,062	17	1,305
รวม	473	43,458	109	9,469	247	18,076

## ตารางที่ 3

ข้อมูลแสดงประเภทของคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา ตั้งแต่ปี 2556 – 2558

ประเภท กลุ่มเป้าหมาย (คณะ)	ปี 2556		ปี 2557		ปี 2558	
	คณะ	คน	คณะ	คน	คณะ	คน
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา/เยาวชนที่ เข้าร่วมโครงการ ต่างๆ	280	24,906	85	8,252	184	15,018
ผู้นำชุมชน,ผู้แทน องค์กร และ ประชาชนทั่วไป	193	18,552	24	1,217	63	3,058
<b>รวม</b>	<b>473</b>	<b>43,458</b>	<b>109</b>	<b>9,469</b>	<b>247</b>	<b>18,076</b>

## ตารางที่ 4

ข้อมูลแสดงขนาดของคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา ตั้งแต่ปี 2556 – 2558

ขนาดกลุ่มเป้าหมาย (คณะ/คน)	ปี 2556		ปี 2557		ปี 2558	
	คณะ	คน	คณะ	คน	คณะ	คน
1 - 50	229	5,461	47	1,310	124	3,562
51 - 100	128	9,708	31	2,463	70	4,920
101 – 150	36	4,754	12	1,484	29	3,792
151 – 200	36	6,341	12	2,080	12	2,045
201 – 250	14	3,111	1	205	4	897
251 – 300	6	1,728	2	541	4	1,145
301 คนขึ้นไป	24	12,355	4	1,386	4	1,715
<b>รวม</b>	<b>473</b>	<b>43,458</b>	<b>109</b>	<b>9,469</b>	<b>247</b>	<b>18,076</b>

หมายเหตุ ปี 2557 มีการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง จึงทำให้จำนวนคณะลดลง

จากสถิติข้างต้น พบว่าจำนวนคณะที่มีปริมาณมากกว่า 300 คน ขึ้นไปมีปริมาณหลายคณะ และบุคลากรที่ทำหน้าที่ในด้านการต้อนรับมีเพียงนักประชาสัมพันธ์ 2 คน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการในด้านต้อนรับไม่ทั่วถึง ตลอดจนการบริการในด้านการให้ความรู้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ขาดกระบวนการมีส่วนร่วมในการโต้ตอบซักถาม ขาดการปฏิสัมพันธ์กับวิทยากร อีกทั้งสถานที่ไม่สามารถรองรับคณะจำนวนมากได้ เช่น ห้องประชุมรัฐสภา สามารถรองรับได้ 150 คน ห้องสภานิติฯ รองรับได้ 100 คน และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รองรับได้ประมาณ 150 คน

## แนวทางการแก้ไข

### 1. ด้านบุคคล

ผู้ศึกษาเห็นว่าควรนำหลักการและแนวคิดของการวางแผนการปฏิบัติงานที่ว่ามาเป็นกรอบ เพราะการวางแผนการเป็นขั้นตอนแรกของการดำเนินงาน เพื่อให้มีแนวทางในการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (สมิต สัจฉกร 2553, น. 14) ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต้อนรับและรับรองคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา จะต้องนำกรอบแนวคิดในการวางแผนไปเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและบรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรไปตามสัดส่วนของกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มเป้าหมายที่เข้ามาศึกษาดูงานจำนวน 500 คน จะต้องเพิ่มนักประชาสัมพันธ์จากเดิม 2 คน เป็น 3 คน เพื่อทำหน้าที่ในการบรรยายให้ความรู้ฯ ได้อย่างทั่วถึง โดยใช้วิธีการแบ่งเป็นกลุ่มย่อย ๆ เช่น กลุ่มละ 150 คน มีผู้ช่วยกลุ่มย่อยละ 1 คน ดำเนินการโดยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้เพื่อให้เหมาะสมกับจำนวนกลุ่มเป้าหมาย ส่วนจำนวนบุคลากรด้านเทคนิคให้คงไว้ เพราะบทบาทในด้านการต้อนรับ การบรรยาย และนำชม คือหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์และเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

1.2 ผู้บังคับบัญชาสามารถปรับเปลี่ยนจำนวนบุคลากรไปตามสถานการณ์ที่มีความยุ่งยากซับซ้อน โดยจะต้องไม่ยึดติดกับทีมงานเดิม แต่ยังคงทีมงานเดิมไว้เพื่อใช้สำหรับในสถานการณ์ปกติที่ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนเพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่

### 2. องค์ความรู้ของบุคลากร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการทำหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งนักประชาสัมพันธ์จะต้องทำหน้าที่เป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้กับคณะที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน โดยองค์ความรู้จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการทางด้านนิติบัญญัติ เช่น บทบาทอำนาจหน้าที่ของรัฐสภาในด้านต่าง ๆ เช่น กระบวนการในการออกกฎหมาย การควบคุมการ

บริหารราชการแผ่นดิน การตรวจสอบถ่วงดุลอำนาจของฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร การให้ความเห็นชอบในเรื่องสำคัญ ๆ หรือการแต่งตั้งถอดถอนบุคคลสำคัญ ตลอดจนการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เป็นต้น ซึ่งเนื้อหาสาระละเอียดต่าง ๆ เป็นเรื่องที่จะต้องศึกษาเรียนรู้อย่างลึกซึ้งและกว้างขวางเพียงพอ

#### ตารางที่ 5 ตารางแสดงตำแหน่งและวุฒิการศึกษาของบุคลากรกลุ่มงานสารนิเทศ

ตำแหน่ง	การศึกษา
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน	สาขาบริหารธุรกิจ
นักประชาสัมพันธ์	สาขาวารสารศาสตร์ 2 คน สาขานิเทศศาสตร์ 2 คน สาขารัฐศาสตร์ 1 คน สาขาศิลปศาสตร์ 1 คน
นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา	สาขานิเทศศาสตร์ 1 คน สาขาศิลปศาสตร์ 1 คน
เจ้าพนักงานธุรการ	สาขาศิลปศาสตร์ 2 คน สาขาบริหารธุรกิจ 1 คน
เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์	สาขาการจัดการทั่วไป 1 คน สาขารัฐศาสตร์ 1 คน
เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล	สาขาบริหารธุรกิจ 2 คน

#### แนวทางการแก้ไข

นักประชาสัมพันธ์ในฐานะวิทยากรที่เป็นผู้ให้ความรู้ในเรื่องดังกล่าว จะต้องมีการเตรียมความพร้อมและพัฒนาองค์ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1. เพิ่มกระบวนการในการศึกษาเรียนรู้ทางด้านกระบวนการนิติบัญญัติให้มากขึ้น ด้วยการเข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง
2. นักประชาสัมพันธ์ต้องเรียนรู้ สืบค้น ข้อมูลด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ หรือศึกษาต่อทางด้านกฎหมายมหาชน
3. ปรีกษาและขอข้อมูลจากนักกฎหมายเมื่อมีข้อสงสัยในกระบวนการทางด้านนิติบัญญัติให้ถ่องแท้

## องค์ความรู้ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ

ขณะที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาคูงานที่รัฐสภา มีทั้งคณะของคนไทยและชาวต่างชาติจำนวนมาก และบุคลากรของกลุ่มงานสารนิเทศมีผู้ที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้เพียง 2 คน จึงทำให้บุคลากรที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ต้องเพิ่มการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าบุคคลอื่นหรือกรณีมีคณะจากต่างชาติมาพร้อมกันหลายคณะทางกลุ่มงานสารนิเทศจะทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากสำนักภาษาต่างประเทศ มาทำหน้าที่ล่ามและช่วยดำเนินการต้อนรับคณะฯ

### แนวทางการแก้ไข

1. บุคลากรของกลุ่มงานสารนิเทศ จะต้องเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
2. ในกระบวนการต้อนรับคณะบุคคลที่เป็นชาวต่างชาติ บุคลากรที่ขาดความรู้ทางด้านการใช้ภาษาจะต้องไปศึกษาคูงานควบคู่กับบุคลากรที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ เพื่อศึกษาเรียนรู้และหาประสบการณ์ด้วยตนเองควบคู่ไปกับการอบรม

## 2. ด้านระบบงาน

### 2.1 การบริหารจัดการภายในกลุ่มงาน

กรณีคณะบุคคลฯ เดินทางมาถึงรัฐสภาแล้วไม่มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลต้อนรับ หรือการจัดเตรียมห้องที่ใช้สำหรับรับรองคณะบุคคลฯ ยังไม่มีความพร้อม ยังไม่เปิดทำการ หรือเจ้าหน้าที่ดูแลห้องยังเดินทางมาไม่ถึง ส่งผลให้เกิดความสับสนวุ่นวายภายในบริเวณอาคารรัฐสภา

### แนวทางในการแก้ไข

ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างมาตรการต่าง ๆ และเอาใจใส่เพิ่มมากขึ้น เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนภายในกลุ่มงาน ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญต่อภารกิจหน้าที่ มีความเสียสละ ตลอดจนจะต้องช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงาน โดยใช้วิธีการการสร้างแรงจูงใจ การยกย่องชมเชย การเห็นความสำคัญ และสนับสนุนให้บุคลากรผู้นั้นมีบทบาทที่ทัดเทียมกับผู้อื่น มีขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยให้ยึดหลักแนวคิดที่ว่า การกระทำใด ๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ อันจะทำให้สร้าง ความประทับใจกับประชาชนและส่งผลถึงภาพลักษณ์ขององค์กร (อเนก สุวรรณบัณฑิต, 2551. น. 20)

กรณีบุคคลกรยังไม่ให้ความร่วมมือก็จะต้องมีการเจรจาพูดคุยหรือมีมาตรการที่เข้มข้นขึ้น เช่น การพิจารณาประเมินรายบุคคล เพื่อนำผลไปสู่การประเมินรายปี หรือการประเมินเพื่อเลื่อนระดับให้สูงขึ้น

## 2.2 การบริหารจัดการและการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสภา

กระบวนการในการต้อนรับและรับรองคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน ที่รัฐสภาจะต้องมีการประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ หลายฝ่าย ประกอบด้วย

1. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อประสานงานด้านการนำข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายว่าเป็นบุคคลกลุ่มใด อาชีพใด เพื่อนำเรียนประธานสภาให้ได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้น กรณีการจะเข้าเยี่ยมชมการวาระบุคคลสำคัญ

2. สำนักรักษาความปลอดภัย เพื่อประสานงานในด้านการจัดบุคลากรอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลสำคัญ และดูแลความเรียบร้อยบริเวณรัฐสภา ตลอดจนจัดเตรียมสถานที่รองรับ กลุ่มเป้าหมายที่เข้าเยี่ยมชมรัฐสภา

3. สำนักวิชาการ ในส่วนงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการจัดวิทยากรมาบรรยายสรุปให้กับคณะบุคคลฯ

4. สำนักประชาสัมพันธ์ ในส่วนงานโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อเตรียมเครื่องขยายเสียง อุปกรณ์โสตฯ คอมพิวเตอร์สำหรับการบรรยาย จัดฉายวีดิทัศน์ และกลุ่มงานสื่อมวลชนเพื่อทำข่าวประชาสัมพันธ์การเข้าเยี่ยมชมการวาระบุคคลสำคัญ เป็นต้น

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นฯ ถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือส่วนใดส่วนหนึ่งขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ ไม่ให้ความร่วมมือหรือละเลย ไม่มีความเสียสละ ก็จะทำให้การดำเนินงานมีปัญหาและอุปสรรคอย่างมาก จะเห็นได้ว่าการประสานงานเป็นเรื่องสำคัญ เพราะการประสานงานเป็นการจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ (สมิต สัจฉกร, 2546, น. 10-20) ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะแนวทางในด้านการประสานงานเพื่อให้มีแนวทางในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นดังนี้

### แนวทางการแก้ไขปัญหา

1. สำนักประชาสัมพันธ์ในฐานะกำกับดูแลและรับผิดชอบงานด้านการต้อนรับ รับรอง และอำนวยความสะดวกให้กับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานฯ จะต้องจัดให้มีกิจกรรม เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้นำจะต้องกระตุ้น ปลุกจิตสำนึก เพื่อให้

บุคลากรตระหนักและเห็นความสำคัญกับงานด้านบริการ ตลอดจนการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ตั้งแต่ภายในกลุ่มงาน มีน้ำใจต่อกัน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล เพื่อนร่วมงาน หรือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ความร่วมมือที่ดีในอนาคต

2. นอกจากการทำหนังสือเพื่อขอความร่วมมือกับหน่วยงานนั้น ๆ แล้ว ทีมงานจะต้องประสานงานด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์เพื่อเป็นการยืนยันหรือตอบรับในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ โดยใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมาช่วยเสริมการทำงาน ทั้งนี้เพื่อความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน

### 3. ด้านสื่อ

ตารางที่ 6 แสดงรายการสื่อสิ่งพิมพ์

สื่อสิ่งพิมพ์	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
-คู่มือนำชมรัฐสภา	30,000 เล่ม	10,000 เล่ม	20,000 เล่ม	-
-เอกสารเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับ วงงานรัฐสภา (แผ่นพับ) ชุดละ 8 เรื่อง	240,000 แผ่น	20,000 ชุด	40,000 ชุด	20,000 ชุด
-จุดสารความรู้เกี่ยวกับรัฐสภา	-	20,000 เล่ม	-	-
-จุดสารความเป็นพลเมือง	-	-	10,000 เล่ม	-

ตารางที่ 7 แสดงรายการสื่อวีดิทัศน์

สื่อวีดิทัศน์	ปี 2556	ปี /2557	ปี 2558	ปี 2559
รัฐสภาไทย	1 เรื่อง	-	-	-
พ.ร.บ. คำสั่งเรียกกรรมการ	1 เรื่อง	-	-	-
มัลติมีเดียแนะนำสำนักงาน (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	-	2 เรื่อง	-	-
การ์ตูนรัฐสภากับอาเซียน	-	-	1 เรื่อง	-
บทบาทสถานิติบัญญัติกับอาเซียน	-	-	-	1 เรื่อง

#### ด้านการจัดเตรียมสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

สื่อประชาสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญเพื่อใช้สำหรับเผยแพร่ให้คณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชม และศึกษาดูงานรัฐสภา เพราะนอกจากนักประชาสัมพันธ์ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อบุคคลเป็นผู้บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ หรือความรู้เกี่ยวกับวงงานรัฐสภาแล้ว สื่อ

อื่นๆ ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ซึ่งทางสำนักประชาสัมพันธ์ได้ผลิตสื่อไว้เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ต่างๆ ในรูปแบบสื่อวีดิทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ ไว้หลากหลาย เพื่อให้สำหรับนำเสนอ ประกอบให้กลุ่มเป้าหมายได้เรียนรู้ในด้านนิติบัญญัติเพิ่มเติม แต่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการเผยแพร่สื่อยังขาดความสนใจในวิธีบริหารจัดการสื่ออย่างเป็นระบบ ไม่มีการจัดระเบียบ และไม่ดำเนินการเผยแพร่ให้กับกลุ่มเป้าหมาย อย่างครบถ้วน เช่น สื่อสิ่งพิมพ์มีการนำเสนอข้อมูลด้านกระบวนการนิติบัญญัติซึ่งผลิตขึ้นโดยมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันเป็นตอน ๆ แต่ผู้จัดเตรียมไม่มีการจัดระบบ หรือแจกตามอำเภอใจ ขาดบ้าง เกินบ้าง หรือไม่นำมาแจกเลย ทำให้สื่อสิ่งพิมพ์มีเหลือเป็นจำนวนมาก และทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณโดยเปล่าประโยชน์

### **แนวทางการแก้ไขปัญหา**

การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรจะต้องคำนึงถึงความคุ้มค่า สมประโยชน์ และให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพราะความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรวัดอีกอย่างหนึ่งที่ชี้วัดประสิทธิภาพของการบริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้น มิใช่สักแต่ทำให้เสร็จไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน (อมร รักษาสัตย์, 2553, น.23) ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะแนวทางในด้านการจัดเตรียมสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อใช้สำหรับการให้บริการความรู้กับกลุ่มเป้าหมายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะต้องมีการสำรวจ และคำนวณสื่อที่ผลิตแต่ละชนิดว่ามีกี่ประเภท กี่รูปแบบ เพื่อใช้ประกอบสำหรับการจัดพิมพ์ในครั้งต่อไป หรือให้เหมาะสมกับจำนวนคนแต่ละคณะที่เข้ามาเยี่ยมชมให้สอดคล้องกันอย่างเคร่งครัด โดยตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง และรายงานต่อผู้บังคับบัญชารอบ 1 เดือน ทั้งนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบละเลยไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข โดยใช้มาตรการด้านการประเมิน PMS รายบุคคล มาเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน

2. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในด้านการเผยแพร่สื่อให้กับกลุ่มเป้าหมายจะต้องมาเป็นผู้เผยแพร่สื่อด้วยตนเอง เพื่อสร้างความประทับใจในด้านการให้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะละเลยไม่ให้ความสำคัญ และยังให้กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ดำเนินการแจกจ่ายกันเอง ทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีกับกลุ่มเป้าหมาย และเกิดภาพลักษณ์ขององค์กรในเชิงลบ

## สื่อประกอบการบรรยาย

การให้ความรู้ในด้านการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา บทบาทอำนาจหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ และความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ ที่จะต้องเป็นผู้ดำเนินการบรรยายให้ความรู้และจัดเตรียมข้อมูลเอกสารประกอบการบรรยาย เพื่อให้สำหรับเสริมสร้างความรู้ในด้านดังกล่าวให้กับคณะบุคคลฯ จากปัญหาอุปสรรคพบว่า

1. บุคลากรของกลุ่มงานฯ มีความรู้ทางด้านกฎหมายน้อย เนื่องจากบุคลากร จบการศึกษาทางด้านศิลปศาสตร์ วารสารศาสตร์ นิเทศศาสตร์และรัฐศาสตร์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับภารกิจฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งทำหน้าที่ในการออกกฎหมายและมีขั้นตอนกระบวนการทางกฎหมายที่มีความซับซ้อนและยากต่อการทำความเข้าใจ ซึ่งทำให้ไม่สามารถอธิบายบรรยายข้อมูลด้านกฎหมายในเชิงลึกได้ จึงบรรยายเพียงภาพกว้างเท่านั้น ดังนั้นจึงต้องมีการเชิญนักกฎหมายมาให้ความรู้กับกลุ่มเป้าหมายที่มีความประสงค์จะเรียนรู้เชิงลึกในด้านกฎหมาย

2. บุคลากรของกลุ่มงานฯ บางคนไม่สามารถจัดทำสื่อประกอบการบรรยายได้ด้วยตนเอง เนื่องจากขาดความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ จึงไม่สามารถผลิตสื่อช่วยสอนหรือสื่อเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อใช้กับภารกิจการต้อนรับคณะฯ จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้คณะบุคคลขาดการมีส่วนร่วมและขาดปฏิสัมพันธ์กับวิทยากร เพราะกระบวนการให้ความรู้จะเป็นเพียงการให้ชมวีดิทัศน์ในเรื่องต่าง ๆ ที่ผลิตขึ้น ซึ่งเป้าหมายขององค์กรคือสนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในมิติต่าง ๆ

### แนวทางการแก้ไขปัญหา

การให้ความรู้กับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา เป็นหนึ่งในกระบวนการที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้รับความรู้และเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของรัฐสภา นอกจากการได้รับความรู้ดังกล่าวข้างต้นแล้ว จะได้เข้ามามีส่วนร่วมในการโต้ตอบซักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนเสนอแนะสิ่งต่าง ๆ ที่รัฐสภายังไม่มี เพราะการมีส่วนร่วม จะเกี่ยวข้องกับด้านจิตและอารมณ์ (Mental and Emotional Involvement) ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม (Group Situation) ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้กระทำการ (Contribution) เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้น อีกทั้งทำให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มด้วย (นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์, 2527, น. 183)

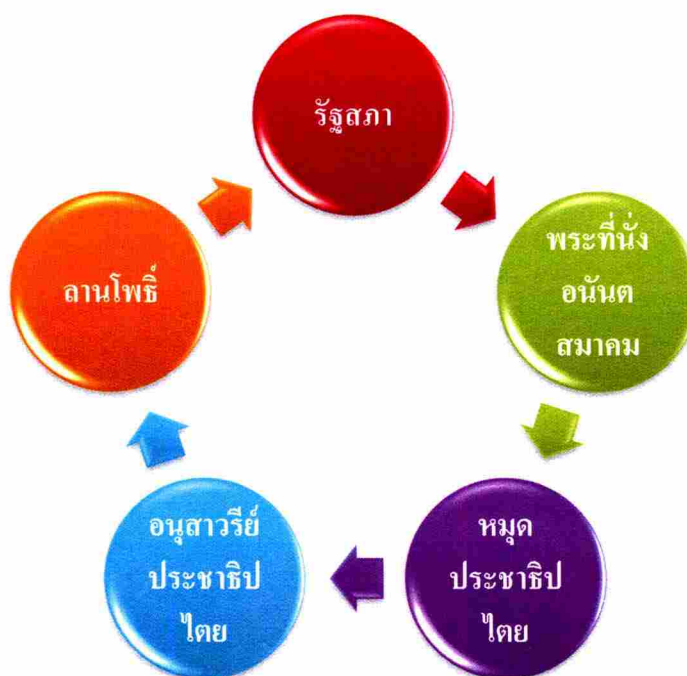
ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะแนวทางในงานด้านการเตรียมงานด้านวิชาการและจัดทำสื่อประกอบการบรรยายเพื่อให้เตรียมความพร้อมสำหรับการบรรยายและเพื่อสร้างประสิทธิภาพให้กลุ่มเป้าหมายเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นดังนี้

1. นักประชาสัมพันธ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะวิทยากรให้ความรู้กับกลุ่มเป้าหมายจะต้องเพิ่มศักยภาพของตนเอง ในด้านการศึกษา ค้นคว้า เรียนรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในด้านกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยใช้สื่อช่วยสอนต่าง ๆ มาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารให้การถ่ายทอดองค์ความรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. จัดฝึกอบรมการใช้ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อมานำความรู้มาจัดทำสื่อประกอบการบรรยายได้ด้วยตนเอง สำหรับใช้เป็นเครื่องมือเป็นสื่อช่วยสอนไว้สำหรับสร้างบรรยายการเรียนรู้อารมณ์ร่วมกันแบบเน้นการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมายกับวิทยากรเป็นสำคัญ

#### 4. แนวทางการพัฒนารูปแบบการนำคณะบุคคลเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา

กลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เปิดโอกาสให้คณะบุคคลเข้ามาเยี่ยมชมและศึกษาดูงานภายในรัฐสภา และให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของรัฐสภา บทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ความรู้เกี่ยวกับการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระบอบรัฐสภา และส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างถูกต้อง ผู้ศึกษาเห็นว่าภารกิจความรู้ดังกล่าวเป็นเพียงเนื้อหาสาระเท่านั้น และยังไม่เพียงพอ ควรที่จะเสริมสร้างให้ประชาชนได้เห็นภาพประวัติศาสตร์ทางการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองตั้งแต่ 24 มิถุนายน 2475 จนถึงปัจจุบัน เพื่อเป็นการเปิดโลกทัศน์ให้กับประชาชน และเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนได้เข้ามาสนใจการเมืองการปกครองของประเทศตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน อันจะนำมาสู่การเข้ามาเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภามากยิ่งขึ้น โดยนำคณะบุคคลฯ ไปศึกษาดูงานภายนอกรัฐสภาไปศึกษาถึงเส้นทางประชาธิปไตย เริ่มต้นจากรัฐสภา พระที่นั่งอนันตสมาคม ศึกษาความเป็นมาของหมุดประชาธิปไตย อนุสาวรีย์ประชาธิปไตย จนถึงลานโพธิ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นต้น



### แผนการดำเนินงาน

1. ศึกษา วิเคราะห์ ข้อมูล เหตุผลความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาดูงานนอกสถานที่ และศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา เพื่อนำไปประกอบการทำแผนงาน โครงการนำคณะบุคคลฯ ไปศึกษาเรียนรู้ที่นอกสถานที่เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุมัติโครงการและพิจารณาอนุมัติงบประมาณการดำเนินงาน

2. คัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย พิจารณาจากฐานข้อมูลสถิติการเข้ามาเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา โดยเปิดโอกาสให้คณะบุคคลที่เข้ามาศึกษาดูงานที่รัฐสภาเป็นประจำทุกปีก่อนเพื่อเป็นการนำร่องและกระตุ้นให้คณะบุคคลเดินทางมาศึกษาดูงานที่รัฐสภามากยิ่งขึ้น

3. จัดทำกรอบระยะเวลาการศึกษาดูงาน เช่น จัดปีละ 2 ครั้ง ครั้งละ 100 คน เป็นต้น (พิจารณาตามงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ)

4. ประสานงาน ขอความร่วมมือไปยังสถานที่ที่กำหนดในแผนงาน

5. ประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการศึกษาดูงานนอกสถานที่

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษา “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา” ของกลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา เพื่อหาปัจจัยสาเหตุและสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน อันจะนำไปสู่แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพในด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชม และศึกษาดูงานรัฐสภาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยศึกษาวิเคราะห์จากเอกสารทางวิชาการ สื่อต่าง ๆ ตลอดจนศึกษาจากข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ของผู้ศึกษา ซึ่งประชากรที่ศึกษาคือข้าราชการของกลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยนำแนวความคิดทฤษฎีมาเป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานและแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม และแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา โดยนำสภาพปัญหา/ข้อจำกัด และสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อการขาดประสิทธิภาพของการดำเนินงาน มาหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพโดยสรุป ดังนี้

#### 1. ด้านบุคลากร

ประเด็นการปรับเพิ่ม/ลด จำนวนบุคลากร (นักประชาสัมพันธ์) เพื่อรองรับปริมาณคณะหรือจำนวนคนที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภาให้เหมาะสม โดยมีแนวทางดังนี้

1.1 ผู้บังคับบัญชาจะต้องพิจารณาเพิ่มจำนวนนักประชาสัมพันธ์ไปตามสัดส่วนของกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มเป้าหมาย 500 คน ควรเพิ่มนักประชาสัมพันธ์ เป็น 3 คน จากเดิม 2 คน

1.2 ผู้บังคับบัญชาสามารถปรับเปลี่ยนจำนวนบุคลากรไปตามสถานการณ์ที่มีความยุ่งยากซับซ้อน โดยจะต้องไม่ยึดติดกับทีมงานเดิม มีความยืดหยุ่น แต่ยังคงทีมงานเดิมไว้เพื่อใช้สำหรับในสถานการณ์ปกติที่ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนเพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่

## ด้านองค์ความรู้ของบุคลากร

1.3 นักประชาสัมพันธ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะวิทยากรให้ความรู้กับกลุ่มเป้าหมาย จะต้องเพิ่มศักยภาพของตนเอง ในด้านการศึกษา ค้นคว้า เรียนรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในด้านกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

1.4 จัดให้มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างนักประชาสัมพันธ์ของกลุ่มงาน สารนิเทศและผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมาย เพื่อเสนอแนะหาเทคนิคแนวทางและวิธีการถ่ายทอดความรู้ในด้านกฎหมายให้เข้าใจง่ายขึ้น

## 2. ด้านระบบงาน

### การบริหารจัดการภายใน

การไม่เตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ เช่น ไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลต้อนรับไม่มีการจัดเตรียม ห้องรับรองคณะ หรือเจ้าหน้าที่ยังเดินทางมาไม่ถึงสำนักงานฯ ก่อให้เกิดความสับสนวุ่นวายภายใน อาคารรัฐสภา

มาตรการการแก้ไข ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีมาตรการกระตุ้น ด้วยวิธีการต่างๆ เริ่มต้น ด้วยมาตรการที่เบา เช่น การสร้างแรงจูงใจ ยกย่องชมเชย สนับสนุนให้มีความสำคัญ หรือมีมาตรการที่เข้มข้นขึ้น เช่น การประเมินสมรรถนะรายบุคคล จนถึงการนำผลไปสู่การประเมินเพื่อเลื่อนระดับ ให้สูงขึ้น

### การบริหารจัดการและการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน

2.1 สำนักประชาสัมพันธ์ต้องสร้างกิจกรรมเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนสร้างทัศนคติให้บุคลากรตระหนักและเห็นความสำคัญของการมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2 จะต้องใช้หลักการประสานงานแบบไม่เป็นทางการเพื่อให้งานเกิดความคล่องตัว

2.3 ผู้บังคับบัญชาจะต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความไว้วางใจกันอันจะนำไปสู่ผลสำเร็จของการทำงาน

### 3. ด้านสื่อ

กลุ่มงานสารนิเทศผลิตสื่อหลายประเภท เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวีดิทัศน์ และสื่อการสอน ซึ่งจากปัญหาพบว่าการเผยแพร่สื่อยังไม่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และนักประชาสัมพันธ์บางคนไม่สามารถผลิตสื่อการสอนได้ด้วยตนเอง โดยผู้ศึกษาจึงหาแนวทางในการแก้ไขดังนี้

3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบจะต้องบริหารจัดการสื่อต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ให้เหมาะสม มีระบบบริหารจัดการที่ดี เพื่อความคุ้มค่าทั้งทางด้านองค์ความรู้และใช้งบประมาณอย่างเหมาะสม

3.2 นักประชาสัมพันธ์จะต้องศึกษาหาความรู้ในการสร้างและใช้สื่อช่วยสอนได้ด้วยตนเอง เพื่อประโยชน์ต่อการให้ความรู้แบบมีส่วนร่วมและมีปฏิสัมพันธ์กับวิทยากร

### 4. การนำไปใช้ประโยชน์

สามารถนำปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัด ในกระบวนการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชม และศึกษาดูงานที่รัฐสภา ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านบุคคล ด้านระบบงาน และด้านการจัดการสื่อ ไปพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจกับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา ตลอดจนส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

### 5. การนำผลการศึกษาไปใช้

กลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ สามารถนำแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานตั้งแต่กระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานในด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชม และศึกษาดูงานที่รัฐสภา เพื่อนำไปปรับใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ ทำให้ปัญหาและอุปสรรคลดลง ภายใต้งบประมาณและข้อจำกัดที่มีอยู่

### 6. ข้อเสนอแนะ

1. บุคลากรกลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จะต้องเตรียมความพร้อมในทุกด้านอย่างสม่ำเสมอ เช่น องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ตลอดจนต้องพร้อมที่จะปรับตัวให้เข้ากับบริบทแวดล้อมทุกด้าน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายภารกิจขององค์กร

2. ด้านการเสริมสมรรถนะของบุคลากร จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้กับบุคลากรทั้งด้านการเสริมสร้างองค์ความรู้และการฝึกปฏิบัติในด้านการเป็นวิทยากรให้เข้มข้นอย่างต่อเนื่อง

3. จะต้องจัดให้มีการประชุมทีมงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้บังคับบัญชาและบุคลากร และระหว่างทีมงาน เพื่อนำปัญหาอุปสรรคไปหาแนวทางการแก้ไขให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### 7. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

การศึกษารั้งเป็นเป็นการศึกษาถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตั้งแต่กระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ในด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภาในภาพรวม ดังนั้นในการศึกษารั้งต่อไปเสนอแนะให้ศึกษาถึงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในเชิงลึกที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา อันจะนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานต่อไป

## บรรณานุกรม

- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). **แนวทางการบริหารและการบริการของฝ่ายปกครอง**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, หน้า 11-14.
- นิรันดร์ จงวุฒิวาศย์. (2527). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท กลวิธีแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล, หน้า 184.
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2553). **การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม : ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และราชการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : บুদ্ধ พอยท์, หน้า 12-16.
- วราภรณ์ ตระกูลสถิตย์. (2549). **การทำงานเป็นทีม**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, หน้า 5, 7-9.
- วิญญู อังคนารักษ์. (2517). **วิธีทำงานให้ดี**. พิมพ์ครั้งที่ 2. ไทยวัฒนาพานิช, หน้า 91.
- สมิต สัจฉกร. (2553). **การวางแผนปฏิบัติงาน Action Plan**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, หน้า 12-37.
- สมิต สัจฉกร. (2546). **เทคนิคการประสานงาน**. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, หน้า 10 – 20, 33 – 35.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2537). **เอกสารการสอนชุดวิชาสัมมนาปัญหาและแนวโน้มทางการบริหารการศึกษา หน่วย 7. นนทบุรี : สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, หน้า 182-183.**
- Berkley GE. (1975). **The Craft of Public Administration**, Boston : Allyn and Bacon, Inc, p. 200.
- Putti Joseph M. (1987). **Management : A Functional Approach**, Singapore, McGraw-Hill, p. 304.
- Whang In-Joung. (1981). **Management of Rural in Korea : The Saemaul Undong**, Seoul : National University Press, P. 90-92.

ภาคผนวก

**รายงานผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชม  
และศึกษาดูงานรัฐสภา ของกลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์**

-----

ในการสำรวจความคิดเห็นต่อความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ด้านการนำชมรัฐสภา มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำชมรัฐสภา มีองค์ประกอบในการสำรวจความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในด้านกระบวนการนำคณะเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา ในประเด็นดังนี้

1.1 ขั้นตอนการติดต่อประสานงาน การให้บริการมีความคล่องตัว/ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

1.2 เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน

1.3 การบริหารจัดการในการนำคณะบุคคลฯ ไปยังจุดบริการต่าง ๆ

1.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการนำคณะบุคคลฯ ไปเยี่ยมชมและศึกษาดูงานแต่ละจุด

2. ความพึงพอใจในด้านข้อมูลองค์ความรู้เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา

2.1 เนื้อหาความรู้ยากต่อการทำความเข้าใจ

2.2 ความรอบรู้ของวิทยากรในการบรรยาย

2.3 วิทยากรมีการบรรยายน่าสนใจ

2.4 วิทยากรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็น

3. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว

3.2 มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

3.3 กริยามารยาทและการพูดจาสุภาพเรียบร้อย

3.4 โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

#### 4. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

- 4.1 มีสื่อและเอกสารเผยแพร่ความรู้ เช่น วิทยุทัศน์ แผ่นพับ เพียงพอและเหมาะสม
- 4.2 มีสื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่เหมาะสม
- 4.3 สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
- 4.4 สถานที่รองรับมีความเพียงพอต่อการเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน

5. ปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการรวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการด้านการต้อนรับคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ ความสะดวกรวดเร็วและความประทับใจเพิ่มมากขึ้น

ซึ่งกลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ ประกอบด้วย นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ ผู้นำชุมชน/ผู้นำท้องถิ่น ประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน โดยสำรวจระหว่างตุลาคม 2558-กุมภาพันธ์ 2559 สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีคำถามปลายปิด และให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาวิเคราะห์ดังนี้

- วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows
- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (Percentage)
- วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของ

แบบสอบถามรายชื่อ ดำเนินการโดยประเมินระดับคะแนน ซึ่งใช้เกณฑ์ดังนี้

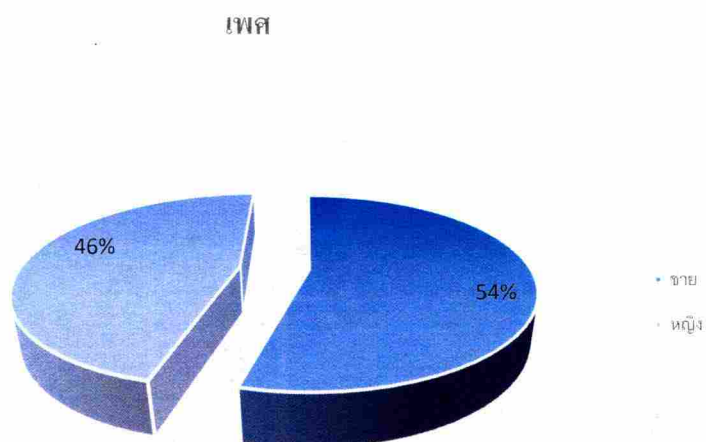
1.00 – 2.33	หมายถึง	ระดับต่ำ
2.34 – 3.67	หมายถึง	ระดับปานกลาง
3.68 – 5.00	หมายถึง	ระดับสูง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานะของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	54	54
หญิง	46	46
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

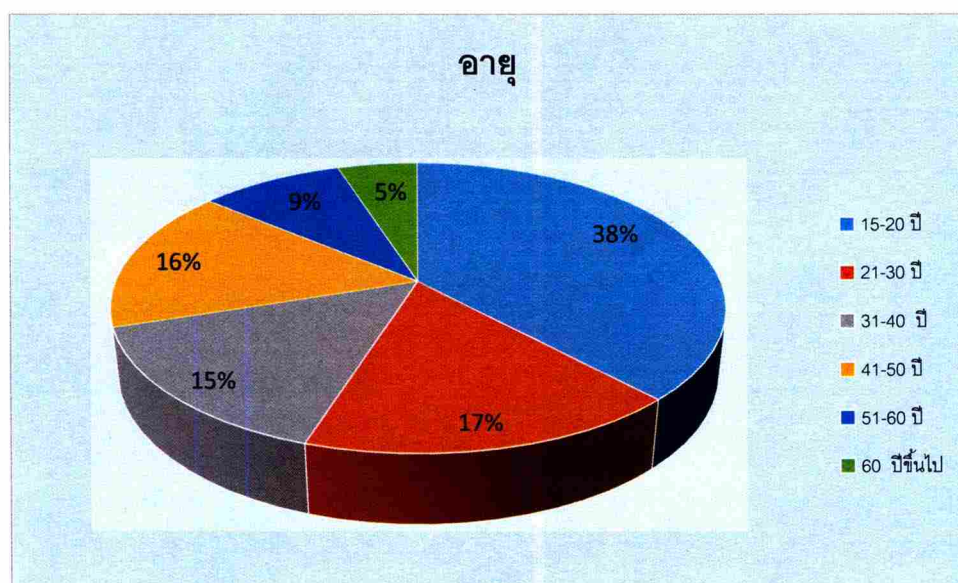
จากตารางที่ 1.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54 รองลงมา เพศหญิง ร้อยละ 46



ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15-20 ปี	38	38
21-30 ปี	17	17
31-40 ปี	15	15
41-50 ปี	16	16
51-60 ปี	9	9
60 ปีขึ้นไป	5	5
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

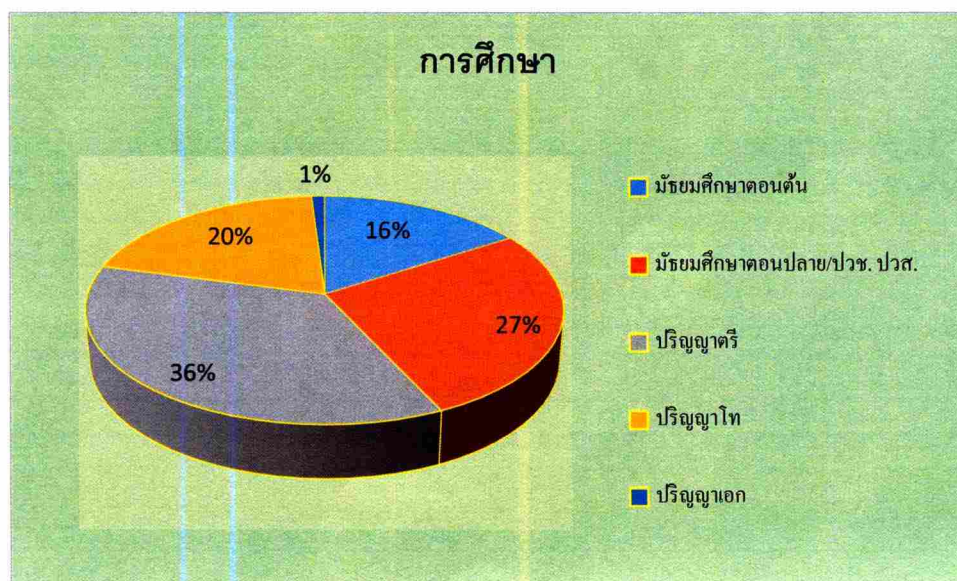
จากตารางที่ 1.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมา อายุ 21- 30 ปี ร้อยละ 17 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 16 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 15 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 9 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5 ตามลำดับ



ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	16	16
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส.	27	27
ปริญญาตรี	36	36
ปริญญาโท	20	20
ปริญญาเอก	1	1
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

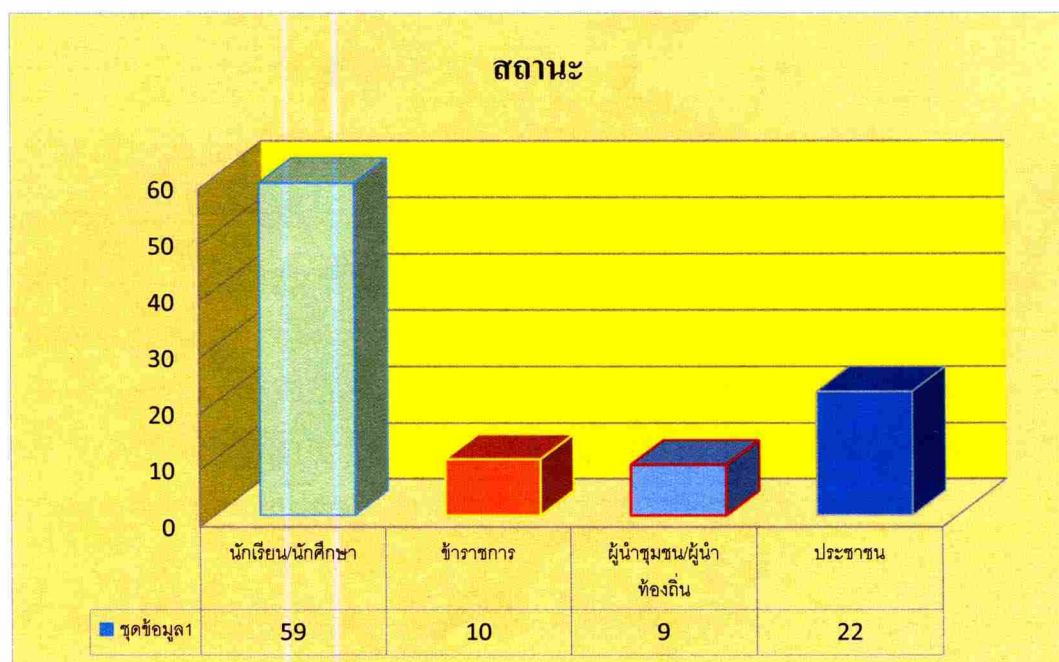
จากตารางที่ 1.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 27 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 20 มัธยมศึกษาตอนต้น และจบปริญญาเอก ร้อยละ 1 ตามลำดับ



ตารางที่ 1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	59	59
ข้าราชการ	10	10
ผู้นำชุมชน/ผู้นำท้องถิ่น	9	9
ประชาชน	22	22
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นิสิตนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมาเป็นประชาชนทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 22 ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 10 และผู้นำชุมชน/ผู้นำท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 9



## ส่วนที่ 2 สํารวจความพึงพอใจด้านกระบวนการนำคณะเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา

ตารางที่ 2.1 แสดงรายการความพึงพอใจด้านกระบวนการนำคณะเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยจำแนกตามรายข้อคำถาม

รายการประเมิน	จำนวน	แปลความหมาย
1. ขั้นตอนการติดต่อประสานงาน การให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2.72	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.55	ปานกลาง
3. การบริหารจัดการในการนำคณะฯ ไปยังจุดบริการต่างๆ	3.28	ปานกลาง
4. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการนำคณะฯ ไปเยี่ยมชมและศึกษาดูงานแต่ละจุด	3.15	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.17</b>	<b>ปานกลาง</b>

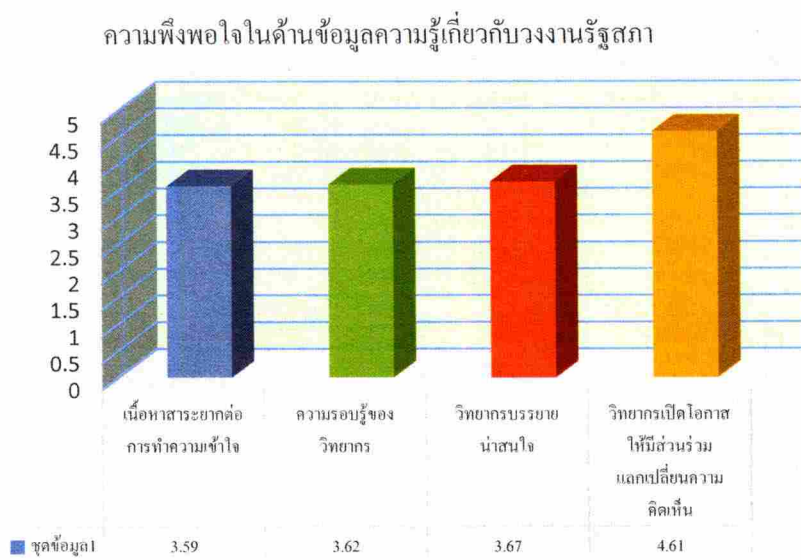
จากตารางที่ 2.1 สํารวจความพึงพอใจด้านกระบวนการนำคณะเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภาในประเด็น เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 รองลงมาคือการบริหารจัดการในการนำคณะฯ ไปยังจุดบริการต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการนำคณะฯ ไปเยี่ยมชมและศึกษาดูงานแต่ละจุด อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และลำดับสุดท้าย ขั้นตอนการติดต่อประสานงาน การให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 เมื่อพิจารณาในภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการนำคณะเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17



### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในด้านข้อมูลองค์ความรู้เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา

รายการประเมิน	จำนวน	แปลความหมาย
1. เนื้อหาสาระยากต่อการทำความเข้าใจ	3.59	ปานกลาง
2. ความรอบรู้ของวิทยากรในการบรรยาย	3.62	ปานกลาง
3. วิทยากรมีการบรรยายน่าสนใจ	3.67	ปานกลาง
4. วิทยากรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	4.16	สูง
รวม	3.76	สูง

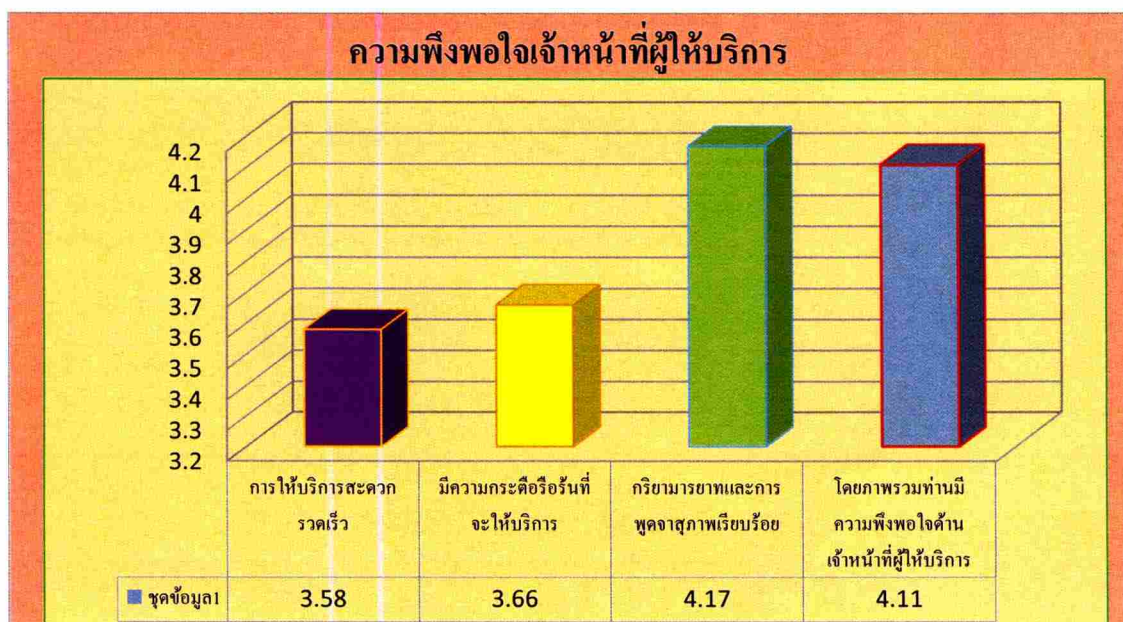
จากตารางที่ 3.1 ความพึงพอใจในด้านข้อมูลองค์ความรู้เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา ในประเด็น วิทยากรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาเป็นประเด็นวิทยากรมีการบรรยายน่าสนใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ประเด็นความรอบรู้ของวิทยากรในการบรรยาย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ประเด็นเนื้อหาความรู้ยากต่อการทำความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาในภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจในด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76



#### ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน	แปลความหมาย
1. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	3.58	ปานกลาง
2. มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.66	ปานกลาง
3. กริยามารยาทและการพูดจาสุภาพเรียบร้อย	4.17	สูง
4. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.11	สูง
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 4.1 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็นกริยามารยาทและการพูดจาสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาเป็นประเด็น ภาพรวมมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ลำดับต่อไปเป็นประเด็นความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และลำดับสุดท้ายเป็นประเด็น การให้บริการสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาในภาพรวม ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

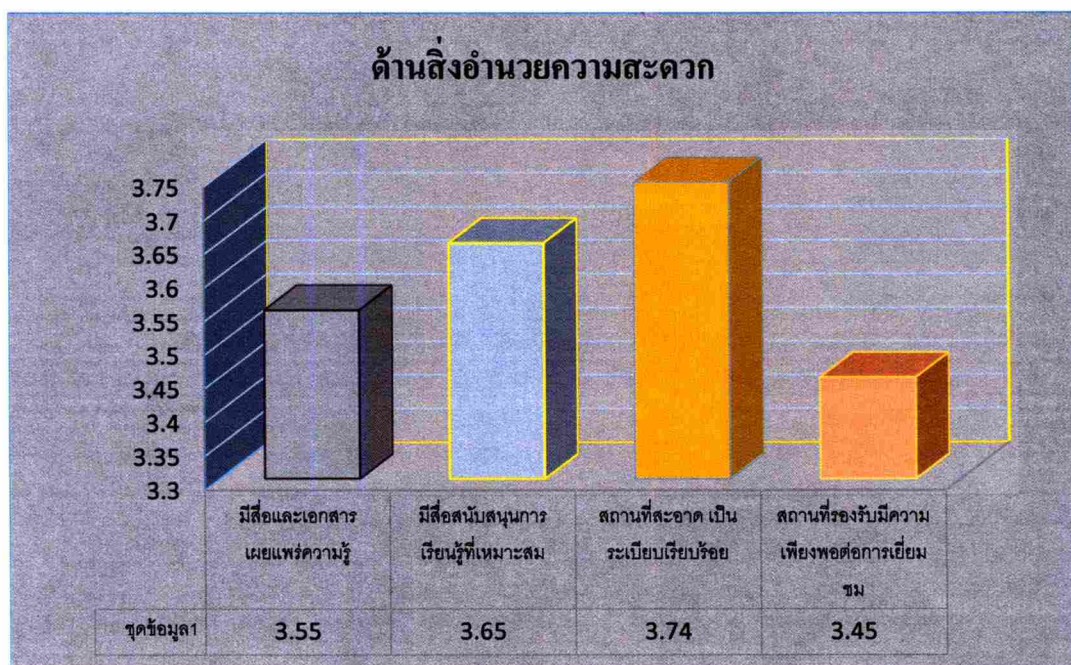


#### ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

รายการประเมิน	จำนวน	แปลความหมาย
1. มีสื่อและเอกสารเผยแพร่ความรู้ เช่น วีดิทัศน์ แผ่นพับ เพียงพอและเหมาะสม	3.55	ปานกลาง
2. มีสื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่เหมาะสม	3.65	ปานกลาง
3. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.74	สูง
4. สถานที่รองรับมีความเพียงพอต่อการเยี่ยมชม และศึกษาดูงาน	3.45	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.59</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 5.1 ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในประเด็นสถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาเป็นประเด็น มีสื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ประเด็นต่อไปมีสื่อและเอกสารเผยแพร่ความรู้ เช่น วีดิทัศน์ แผ่นพับ เพียงพอและเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ประเด็นต่อไปเป็น และประเด็นสุดท้าย สถานที่รองรับมีความเพียงพอต่อการเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณาในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59



### ส่วนที่ 3 สํารวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการนำชมรัฐสภา

1. ปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการด้านการนำชมรัฐสภา อย่างไรบ้าง
  - คณะที่เข้ามาเยี่ยมชมและศึกษาดูงานมีปริมาณมาก ทำให้การนำคณะไปศึกษาดูงานยังสถานที่ต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามที่กำหนดเวลาที่วางไว้
  - กระบวนการขั้นตอนในการบรรยายให้ความรู้มีเวลาจำกัด ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มเติมจากกระบวนการศึกษาดูงานน้อย
  - สถานที่ศึกษาดูงานมิให้คณะเข้าเยี่ยมชมน้อย
2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการด้านการนำชมรัฐสภา อย่างไรบ้าง
  - เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่มาให้การต้อนรับให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย

## สรุปรายงานผลสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านการนำชมรัฐสภา

.....

การตอบแบบสำรวจของผู้ใช้บริการด้านการนำชมรัฐสภาระหว่างเดือนระหว่างตุลาคม 2558 - กุมภาพันธ์ 2559 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีอายุระหว่าง 15 – 20 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่มีเป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา

2. ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลองค์ความรู้เกี่ยวกับวงงานรัฐสภาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ วิทยากรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

3. ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ ประเด็นกิจกรรมายาและการพุดจาสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

4. ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ ประเด็น สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

5. ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลองค์ความรู้เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ

- ประเด็นวิทยากรมีการบรรยายน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67
- ประเด็นความรู้ของวิทยากรในการบรรยาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62
- ประเด็นเนื้อหาสาระยากต่อการทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

6. ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ

- ประเด็นการให้บริการสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58
- ประเด็นมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

7. ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ

- ประเด็นสถานที่รองรับมีความเพียงพอต่อการเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

- ประเด็นมีสื่อและเอกสารเผยแพร่ความรู้ เช่น วีดิทัศน์ แผ่นพับ เพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

- ประเด็นมีสื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

### ข้อเสนอแนะ

การแจกแบบสำรวจความคิดเห็นในส่วนของคุณข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เช่น นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ ผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น และประชาชนทั่วไป ฯลฯ ควรแจกแบบสอบถามในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันของกลุ่มตัวอย่าง เพราะผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา อายุระหว่าง 15 – 20 ปี อาจได้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านการนำชมรัฐสภาไม่หลากหลาย

## แบบประเมินความพึงพอใจ การเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา

- คำชี้แจง
๑. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของคณะบุคคลที่เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่รัฐสภา เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการต้อนรับคณะฯ ในครั้งต่อไป
  ๒. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเขียนข้อความในช่องที่ต้องการ
    ๓. ความหมายของระดับความพึงพอใจ
- ๕ หมายถึง มากที่สุด ๔ หมายถึง มาก ๓ หมายถึง ปานกลาง ๒ หมายถึง น้อย ๑ หมายถึง น้อยที่สุด

### ๑. ข้อมูลทั่วไป

- ๑.๑ เพศ  ชาย  หญิง
- ๑.๒ อายุ  ๑๕ - ๒๐ ปี  ๒๑ - ๓๐ ปี  ๓๑ - ๔๐ ปี  
 ๔๑ - ๕๐ ปี  ๕๑ - ๖๐ ปี  ๖๑ ปีขึ้นไป
- ๑.๓ การศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.ปวส.  
ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
- ๑.๔ อาชีพ  นักเรียน/นักศึกษา  ข้าราชการ  ผู้นำชุมชน/ผู้นำท้องถิ่น  ประชาชน  อื่น ๆ

### ๒. ความพึงพอใจในด้านกระบวนการนำคณะเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานรัฐสภา

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ขั้นตอนการติดต่อประสานงาน การให้บริการมีความคล่องตัว/ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๓. การบริหารจัดการในการนำคณะฯ ไปยังจุดบริการต่าง ๆ					
๔. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการนำคณะฯ ไปเยี่ยมชมและศึกษาดูงานแต่ละจุด					

๓. ความพึงพอใจในด้านข้อมูลองค์ความรู้เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. เนื้อหาความรู้ยากต่อการทำความเข้าใจ					
๒. ความรอบรู้ของวิทยากรในการบรรยาย					
๓. วิทยากรมีการบรรยายน่าสนใจ					
๔. วิทยากรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็น					

๔. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว					
๒. มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ					
๓. กริยามารยาทและการพูดจาสุภาพเรียบร้อย					
๔. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

๕. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. มีสื่อและเอกสารเผยแพร่ความรู้ เช่น วิกิทัศน์ แผ่นพับ เพียงพอและเหมาะสม					
๒. มีสื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่เหมาะสม					
๓. สถานที่สะอาด/เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๔. สถานที่รองรับมีความเพียงพอต่อการเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน					

๖. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นางสาววิภาวรรณ นิลบรรจง
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ
คุณวุฒิการศึกษา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถานที่ติดต่อ	กลุ่มงานสารนิเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร
หมายเลขโทรศัพท์	ที่ทำงาน : 0-2244-1200 มือถือ 092-863-8655

