



การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของ
เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม
สภาผู้แทนราษฎร

นางสาวปรัชญาภรณ์ อมรเวช

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8
สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า

THAI NATIONAL ASSEMBLY LIBRARY



3961205448

บ 29073

IS 8/2558 14 ปรัชญาภรณ์ อมรเวช.
การพัฒนาการปฏิบัติงานด้าน
วิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน
คณะกรรมการการสวัสดิการสังคม
สภาผู้แทนราษฎร.

๗๗๒๙๑

วันที่ ๒๙, พ.ย., ๕๙

เลขทะเบียน ๒/๒๙๐๗๓

เลขหมู่ ๘/๒๕๕๘
๐/๔



การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของ
เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม
สภาผู้แทนราษฎร

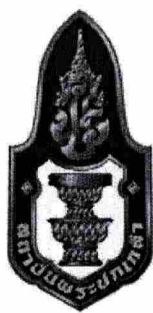
นางสาวปรัชญาภรณ์ อมรเวช

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ ๘
สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. ๒๕๕๘

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า



การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน

คณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร

โดย

นางสาวปรัชญารณ อมรเวช รหัสประจำตัว 014

สถาบันพระปกเกล้า

รายงานวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่
กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภา
ผู้แทนราษฎร

อาจารย์ที่ปรึกษา :



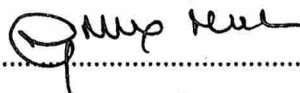
.....
(อาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม :



.....
(อาจารย์กิตติมา บุนนาค)

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8



.....
(รองศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย)

เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

บทคัดย่อ

ชื่อผู้จัดทำ : นางสาวปรัชญาภรณ์ อมรเวช หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8

ชื่อหัวข้อเอกสาร : การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการ
การสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์กิตติมา บุนนาค

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลเรื่อง “การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงาน ปัญหา สาเหตุและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคมและแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม ตามกรอบภารกิจของคณะกรรมการ โดยศึกษาขั้นตอนการประชุมคณะกรรมการ การปฏิบัติงานด้านการประชุมของคณะกรรมการ โดยเฉพาะการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาและความเชื่อมโยงข้อมูลทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภา กับหน่วยงานอื่น ๆ ตลอดจนสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา โดยศึกษาเฉพาะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการ จากการวิเคราะห์ขั้นตอนการดำเนินงานและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น พบว่า ปัญหาเอกสารประกอบการพิจารณาไม่มีคุณภาพ การปฏิบัติงานที่ไม่รวดเร็ว และข้อมูลขาดการบูรณาการ มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมโยงข้อมูลทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภากับหน่วยงานอื่น ๆ โดยพบว่า ขาดความเชื่อมโยงข้อมูลทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานอื่น ๆ จึงกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สามารถสนับสนุนภารกิจด้านกรรมาธิการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของการสนับสนุนการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการแต่ละคณะ และบุคลากรไม่มีความเชี่ยวชาญ ปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่รวดเร็ว เนื่องจากการขาดการประสานงานที่ดี ไม่มีความเชื่อมโยงข้อมูลทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานอื่น ๆ ระบบฐานการจัดเก็บข้อมูลขาดการบูรณาการ ผู้ศึกษาจึงนำเสนอแนวทางแก้ไข ปัญหาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานด้านกรรมาธิการมีประสิทธิภาพมากขึ้น กล่าวคือ การพัฒนาการปฏิบัติงานบุคลากรให้มีคุณภาพ โดยการพัฒนาศักยภาพให้มีความเชี่ยวชาญและสามารถสนับสนุนข้อมูลประกอบการพิจารณาที่ครบถ้วน ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ และสนับสนุนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ สำหรับการพัฒนาการปฏิบัติงาน

ข
ให้มีความรวดเร็วด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งนี้
ต้องนำผลการศึกษาที่ได้ไปทดลองปฏิบัติและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ เพื่อจะได้
ปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 8 สำหรับข้าราชการรับสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งเชี่ยวชาญ ในการจัดทำเอกสารวิชาการ ผู้ศึกษาได้รับความกรุณาจากอาจารย์วิวัฒน์ชัยภาคภูมิ และอาจารย์ กิตติมา บุญนาค ที่ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดทำเอกสารวิชาการในเรื่องนี้ ซึ่งผู้ศึกษาต้องขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน และขอขอบพระคุณสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่เปิดโอกาสให้ผู้ศึกษาได้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรนี้ ทำให้ผู้ศึกษาได้รับรู้ ทฤษฎี ตลอดจนแนวคิดต่าง ๆ จากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหลายไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาจนสำเร็จลุล่วง

นางสาวปรัชญาภรณ์ อมรเวช

นักศึกษหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8

4 กุมภาพันธ์ 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตการศึกษา	3
1.4 วิธีดำเนินการศึกษา	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวความคิดว่าด้วยการบริหาร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	6
2.2 ระบบสารสนเทศของรัฐสภาไทยและรัฐสภาต่างประเทศ	10
2.3 แนวความคิดว่าด้วยการให้บริการ	23
2.4 แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO)	26
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	32
3.1 วิธีการศึกษา	32
3.2 ประชากรและกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา	32
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
บทที่ 4 แผนงาน/แนวทางการดำเนินงาน	35
4.1 กระบวนการดำเนินงานของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร	35
4.2 การปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร	38
4.3 วิเคราะห์สภาพปัญหาและสาเหตุการให้บริการทางวิชาการเพื่อสนับสนุนภารกิจงานด้านกรรมาธิการอย่างไม่มีประสิทธิภาพ	55

	จ
4.4 การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน คณะกรรมการการการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร	64
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	72
5.1 บทสรุป	72
5.2 ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	77
ประวัติของผู้ศึกษา	79

สารบัญญภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 กระบวนการให้บริการ	24
แผนภาพที่ 2 ขั้นตอนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุน การดำเนินงานของคณะกรรมการ	54

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นองค์กรหลักด้านนิติบัญญัติ ทำหน้าที่ในการสนับสนุนการตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การให้ความเห็นชอบและการใช้อำนาจอื่นตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ รวมไปถึงการสนับสนุนสมาชิกรัฐสภาและสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการดำเนินบทบาท อำนาจหน้าที่ที่สำคัญในฐานะเป็นผู้แทนของปวงชนชาวไทย

ในช่วงระยะเวลาหนึ่งปีที่ผ่านมา บริบทของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองการปกครองโดยคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ซึ่งต่อมาได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ พระราชทานรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 โดยกำหนดให้สภานิติบัญญัติแห่งชาติ สถาปนิกรูปแห่งชาติ และคณะกรรมการยกร่างรัฐธรรมนูญ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวข้องกับสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สถาปนิกรูปแห่งชาติ และคณะกรรมการยกร่างรัฐธรรมนูญดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย สำนักงานเลขาธิการคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีหนังสือด่วนมากที่สุด ต่อ คสช. (สลช) /1724 ลงวันที่ 1 สิงหาคม 2557 เรื่อง มอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ข้อ 2.21 ให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสถาปนิกรูปแห่งชาติ และคณะกรรมการยกร่างรัฐธรรมนูญ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2557, น. 1)

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้รับมอบหมายจากหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติให้ปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนการดำเนินงานของสถาปนิกรูปแห่งชาติ และคณะกรรมการยกร่างรัฐธรรมนูญ โดยที่สำนักกรรมการ 1, 2, และ 3 เป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการทุกประเภท ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 ได้กำหนดให้สถาปนิกรูปแห่งชาติทำหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำแนวทางและข้อเสนอแนะการปฏิรูปด้านต่าง ๆ เพื่อเสนอต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ คณะรัฐมนตรี คณะรักษาความสงบแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งคณะกรรมการยกร่างรัฐธรรมนูญเพื่อประโยชน์ในการจัดทำร่างรัฐธรรมนูญ ตลอดจนพิจารณาและให้ความเห็นชอบรัฐธรรมนูญตามที่คณะกรรมการยกร่างรัฐธรรมนูญจัดทำขึ้น สำนักงานเลขาธิการ

สภาผู้แทนราษฎรจึงได้มีการปรับปรุงวิสัยทัศน์ โดยมุ่งเน้นการเป็นองค์กรที่เลิศในการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดของปวงชน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2557, น. 10) ซึ่งวิสัยทัศน์ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับเป้าหมายตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และได้นำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักกรรมการทั้ง 3 สำนักให้เป็นไปตามกรอบการบริหารราชการรูปแบบใหม่เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนภารกิจของสภานิติบัญญัติสภาปฏิรูปแห่งชาติและกระบวนการทำงานของคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญและคณะกรรมการด้านการปฏิรูป

สำนักกรรมการ 1, 2, และ 3 ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการให้กับคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ และคณะกรรมการด้านการปฏิรูปที่บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 ได้กำหนดให้สภาปฏิรูปแห่งชาติมีหน้าที่ศึกษาและเสนอแนะเพื่อให้เกิดการปฏิรูปประเทศไทยทั้ง 11 ด้าน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2557, น. 13) จึงต้องพัฒนาระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักกรรมการทั้ง 3 สำนัก ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการ โดยเฉพาะคณะกรรมการด้านการปฏิรูป สมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ บุคคลในวงงานสภาปฏิรูปแห่งชาติ และประชาชนมาขอรับบริการ ตลอดจนเพื่อรองรับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและบุคคลในวงงานรัฐสภาให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว สร้างความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับราชการและผู้ใช้บริการโดยตรง จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบการบริการวิชาการให้เป็นมาตรฐาน มีระเบียบแบบแผน เพื่อบูรณาการองค์ความรู้สร้างความเข้าใจของบุคลากรสำนักกรรมการทั้ง 3 สำนัก เพื่อให้สามารถรองรับ และสนับสนุนการปฏิบัติงานให้กับสภาปฏิรูปแห่งชาติ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ คณะกรรมการด้านการปฏิรูป บุคคลในวงงานสภาปฏิรูปแห่งชาติ และประชาชนมาขอรับบริการ ตลอดจนเพื่อรองรับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและบุคคลในวงงานรัฐสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สำนักกรรมการ 3 ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการให้กับคณะกรรมการปฏิรูปทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการปฏิรูประบบการจัดการทรัพยากร โดยชุมชน สภาปฏิรูปแห่งชาติ ซึ่งทำหน้าที่ในการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ ในการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำแนวทางและข้อเสนอแนะการปฏิรูปด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อเสนอต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ คณะรัฐมนตรี คณะรักษาความสงบแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรัฐธรรมนูญจากความสำคัญดังกล่าวผู้ศึกษาจึงได้

เสนอผลงานที่เป็นข้อเสนอแนวทางการปรับปรุงหรือพัฒนางานเรื่อง “การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร” เพราะการให้บริการทางวิชาการนับเป็นภารกิจที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่จะสนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สถาปนิกรูปแห่งชาติ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ตลอดจนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เป็นไปตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะส่งผลให้การบริการด้านวิชาการสามารถตอบสนองความต้องการของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในฐานะเลขานุการฝ่ายนิติบัญญัติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวิสัยทัศน์ในการก้าวไปสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติต่อไป

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงแนวคิดที่จะศึกษาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคมเพื่อให้มีการทำงานด้านวิชาการสอดคล้องกับความต้องการนำไปใช้ของคณะกรรมการ รวมทั้งศึกษาสภาพปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้องต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางพัฒนาการทำงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้กับคณะกรรมการสามัญที่เป็นกลไกฝ่ายนิติบัญญัติให้สามารถแสดงบทบาทตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินของฝ่ายบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม ตามกรอบภารกิจของคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม

1.2.2 เพื่อศึกษาสภาพปัญหา สาเหตุและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม

1.2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม ตามกรอบภารกิจของคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร” มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะการปฏิบัติงานในฐานะผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบระหว่างวันที่ 25 ธันวาคม 2555 ถึง วันที่ 1 มกราคม 2556 และผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม ตั้งแต่วันที่ 29 ธันวาคม 2557 ถึงปัจจุบัน สำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการ

สภาผู้แทนราษฎร พร้อมทั้งศึกษาสภาพปัญหา สาเหตุและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ในคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และคณะกรรมการการสวัสดิการสังคมเพื่อเสนอแนวทางพัฒนาเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนการพิจารณา คณะกรรมการดังกล่าว

1.4 วิธีดำเนินการศึกษา

1.4.1 วิจัยเอกสาร (Documentary Research) จากเอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.4.2 ศึกษาสภาพข้อเท็จจริงจากการปฏิบัติงานในกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และการมีส่วนร่วมทางการเมือง และกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 เพื่อทราบ และเข้าใจถึงสภาพปัญหาและสาเหตุ ตลอดจนแนวทางและวิธีการ แก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม

1.5.2 เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคมได้มีการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการในคณะกรรมการการสวัสดิการสังคมให้มีประสิทธิภาพ

1.5.3 คณะกรรมการ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิชาการในคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1.6.1 เอกสารประกอบการพิจารณา หมายถึง เอกสารวิชาการที่ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา ร่างกฎหมาย และการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ของ คณะกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร

1.6.2 การพิจารณาคณะกรรมการ หมายถึง การพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ภายในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร

1.6.3 การพัฒนา หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าการพัฒนามาเป็น กระบวนการที่ต่อเนื่อง คือ การเปลี่ยนแปลงอย่างมีกระบวนการ โดยมีจุดมุ่งหมาย

1.6.4 **การปฏิบัติงาน** หมายถึง การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงาน คณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อรองรับภารกิจของคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร

1.6.5 **คณะกรรมการ** หมายถึง คณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร

1.6.6 **กลุ่มงาน** หมายถึง กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1.6.7 **บุคลากร** หมายถึง ข้าราชการรัฐสภาสามัญ ในกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร” ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์เพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคมเพื่อสนับสนุนภารกิจคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร

1. แนวความคิดว่าด้วยการบริหารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ระบบสารสนเทศของรัฐสภาไทยและรัฐสภาต่างประเทศ
3. แนวความคิดว่าด้วยการให้บริการ
4. แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO)
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดว่าด้วยการบริหารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.1 ความหมายคุณสมบัติ และประเภทของสารสนเทศ

ความหมายของสารสนเทศ

สารสนเทศ หรือสารนิเทศ (Information) หมายถึง ผลที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ กัน เช่น การจัดแบ่งประเภท การจัดเรียงลำดับ การคำนวณ หรือการสรุปผลเพื่อนำไปใช้ด้านต่าง ๆ เช่น ใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผน การตัดสินใจ การควบคุม หรือการนำไปใช้ในการสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจ ส่วนข้อมูล หมายถึง กลุ่มของตัวอักษรหรือตัวเลขที่แทนปริมาณหรือการกระทำต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ไม่ว่าจะนำไปใช้ในการวางแผนหรือตัดสินใจเนื่องจากยังไม่ได้ผ่านกระบวนการประมวลผล ข้อมูลและสารสนเทศจึงมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยบางครั้งสารสนเทศของคนใดคนหนึ่งอาจจะเป็นข้อมูลสำหรับอีกคนหนึ่ง เนื่องจากไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ดังนั้น บุคคลแต่ละคนจะมีการรับรู้ต่อข้อมูลหรือสารสนเทศเดียวกันแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ประโยชน์ตามสถานภาพของแต่ละบุคคล (จิราภรณ์ รักษาแก้ว, 2545, น. 76 – 78)

สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลด้วยวิธีการต่าง ๆ แล้วสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ (ณาตยา ฉาบนาค, 2548, น. 21)

1. ความถูกต้อง (Accuracy) ถ้าสารสนเทศมีความถูกต้องมากเท่าใด สารสนเทศนั้นก็จะมีคุณค่ามากเท่านั้น

2. **ความทันต่อการใช้งาน (Timeliness)** สารสนเทศจะต้องสนองตามความต้องการในการใช้งานอย่างทันท่วงที

3. **ความสมบูรณ์ (Completeness)** ได้มาจากข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมเป็นหมวดหมู่

4. **ความกะทัดรัด (Conciseness)** มีรูปแบบกะทัดรัด ไม่เยิ่นเย้อ สะดวกต่อการใช้งาน

5. **ตรงกับความต้องการ (Relevancy)** เป็นสารสนเทศที่สื่อความหมายได้ตรงต่อความต้องการของผู้บริหาร

6. **ความละเอียดแม่นยำ (Reliability)** เกิดจากการวัดประมวผลได้ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือสูง

7. **คุณสมบัติเชิงปริมาณ (Quantifiable)** เป็นสารสนเทศที่สามารถวัดได้ หรือแสดงออกมาในรูปของตัวเลข

8. **ความยอมรับ (Appropriateness)** เป็นระดับความยอมรับได้ในรูปแบบของรายงาน

9. **ความไม่ลำเอียง (Freedom From Bias)** สารสนเทศจะต้องไม่ปกปิดข้อมูลความจริง หรือทำให้ผู้ใช้เกิดความเข้าใจผิด

10. **ความชัดเจน (Clarity)** สารสนเทศจะต้องเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน ไม่คลุมเครือ

ประเภทของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่ใช้ภายในองค์กร สามารถแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS)

เป็นระบบสารสนเทศที่มีความสามารถในการคำนวณและเปรียบเทียบข้อมูล ซึ่งมีความสำคัญต่อการจัดการและบริหารงาน

คุณลักษณะของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

(1) ระบบจะสนับสนุนการทำงานของระบบประมวลผลข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลรายวัน

(2) ระบบจะใช้ฐานข้อมูลที่ถูกรวมเข้าด้วยกัน และสนับสนุนการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร

(3) ระบบจะช่วยให้ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง เรียกใช้ข้อมูลที่เป็นโครงสร้างได้ตามเวลาที่ต้องการ

(4) ระบบจะช่วยให้มีความยืดหยุ่น ทำให้สามารถรับความต้องการของข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปขององค์กร

2) ระบบสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems : DSS)

เป็นระบบที่ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจ โดยอาจจะเสนอทางเลือกต่าง ๆ ให้ผู้บริหารได้พิจารณาเพื่อเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด หลักการของระบบช่วยตัดสินใจ สร้างขึ้นจากแนวคิดการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ใช้จะโต้ตอบโดยตรงกับระบบ (ฉลาดา ฉาบนาค, 2548, น. 24 – 25)

คุณลักษณะของระบบสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจ

- (1) ระบบจะช่วยบริหารในกระบวนการตัดสินใจ
- (2) ระบบจะสามารถเรียกใช้ได้ทั้งข้อมูลแบบกึ่งโครงสร้างและแบบไม่มีโครงสร้างแน่นอนได้
- (3) ระบบมีความสามารถในการจำลองสถานการณ์ และมีเครื่องมือในการวิเคราะห์สำหรับช่วยเหลือผู้ทำการตัดสินใจ
- (4) ระบบสามารถโต้ตอบกับผู้ใช้งานได้โดยที่ทำให้ผู้ใช้งานขอความช่วยเหลือจากผู้ใช้งานน้อยที่สุด
- (5) ระบบมีกลไกที่ทำให้สามารถเรียกใช้ข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว
- (6) ระบบต้องสามารถติดต่อกับฐานข้อมูลขององค์กรรัฐได้
- (7) ระบบต้องไม่ทำงานตามระบบตารางเวลาขององค์กร

3) ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information Systems : EIS)

เป็นระบบสารสนเทศที่ถูกพัฒนามาสำหรับผู้บริหารระดับสูงที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้ง่ายขึ้น (ฉลาดา ฉาบนาค, 2548, น. 25)

คุณลักษณะของระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง

- (1) ระบบต้องสามารถเข้ากันได้กับรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร
- (2) ระบบจะสนับสนุนการตัดสินใจผู้บริหารระดับสูง
- (3) ระบบจะทำการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

2.1.2 ความจำเป็นและประโยชน์ของการใช้สารสนเทศ (ซัชวาล วงศ์ประเสริฐ, 2537, น. 74)

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความสนใจนำมาใช้งานในหลายลักษณะ และเกือบทุกองค์กร โดยที่พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ส่งผลกระทบในวงกว้างไปทุกวงการทั้งภาคเอกชนและราชการ ระบบสารสนเทศช่วยสร้างประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรได้ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในรูปแบบที่เหมาะสมและสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ทันต่อความต้องการ
2. ช่วยในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ โดยผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศมาช่วยในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานเนื่องจากสารสนเทศถูกรวบรวมและจัดการอย่างเป็นระบบ ทำให้มีประวัติของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง สามารถที่จะบ่งชี้แนวโน้มของการดำเนินงานว่าน่าจะเป็นไปในลักษณะใด
3. ช่วยในการตรวจสอบการดำเนินงาน เมื่อแผนงานถูกนำไปปฏิบัติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ควบคุมจะต้องตรวจสอบผลการดำเนินงาน โดยนำข้อมูลบางส่วนมาประมวลผลเพื่อประกอบการประเมิน สารสนเทศที่ได้จะแสดงให้เห็นผลการดำเนินงานว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงไร
4. ช่วยในการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศประกอบการศึกษาและการค้นหาสาเหตุ หรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ถ้าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ โดยอาจจะเรียกข้อมูลเพิ่มเติมออกจากระบบ เพื่อให้ทราบว่าความผิดพลาดในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นจากสาเหตุใด หรือจัดรูปแบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ปัญหาใหม่
5. ช่วยให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อหาวิธีควบคุม ปรับปรุงและแก้ไขปัญหา สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลจะช่วยให้ผู้บริหารวิเคราะห์ว่าการดำเนินงานในแต่ละทางเลือกจะช่วยแก้ไขหรือควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร องค์กรต้องทำอะไรเพื่อปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานหรือเป้าหมาย
6. ช่วยลดค่าใช้จ่าย ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ธุรกิจลดเวลาแรงงาน และค่าใช้จ่ายในการทำงานลง เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก ตลอดจนช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรสามารถลดจำนวนคนและระยะเวลาในการประสานงานให้น้อยลง โดยผลงานที่ออกมาอาจเท่าหรือดีกว่าเดิม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขัน

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าระบบสารสนเทศมีความสำคัญในการบริหารจัดการภายในองค์กรเพราะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันสิ่งแวดล้อมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและมีการแข่งขันสูงองค์กรที่มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงข้อมูลได้เร็วเท่านั้นถึงจะอยู่รอดได้ในปัจจุบัน ดังนั้นผู้บริหารขององค์กรนับว่าเป็นผู้ที่มิบทบาทในการที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศของตนเองให้มีความทันสมัยและ

นำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะปัจจุบันการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรก็เพื่อลดต้นทุนการผลิต สนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ สำหรับองค์กร นอกจากนี้ยังสร้างความแข็งแกร่งแก่องค์กรเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ และเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงาน

2.2 ระบบสารสนเทศของรัฐสภาไทยและรัฐสภาต่างประเทศ

ระบบสารสนเทศของรัฐสภาไทย

รัฐสภาไทยมีระบบสารสนเทศสำหรับให้บริการข้อมูลทางวิชาการและงานอ้างอิงที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการอยู่ในระบบงานสนับสนุนการบริหารงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบจัดเก็บและสืบค้นภาพและข้อมูล ระบบจัดเก็บเอกสารจดหมายเหตุรัฐสภา และระบบจัดเก็บข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยทั้ง 4 ระบบนี้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักวิชาการจะเป็นผู้จัดเก็บและการให้บริการข้อมูล ซึ่งปัจจุบันได้มีการพัฒนาการจัดเก็บ เข้าถึง และงานบริการสืบค้นฐานข้อมูลเอกสารและสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้มีการพัฒนาต่อเนื่องด้วยการนำระบบเทคโนโลยีภาพลักษณ์ (Document Image Processing – DIP) ซึ่งเป็นระบบจัดทำฐานข้อมูลในลักษณะเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) มาจัดเก็บกฤตภาคข่าวประจำวันและกฎหมายที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาจากข้อมูลที่เป็นกระดาษแปลงให้เป็นดัชนี (Document indexing) กำกับไว้ทุกรายเอกสาร ทำให้สืบค้นได้รวดเร็วและแสดงข้อมูลได้เสมือนเอกสารจริงทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ ต่อมาได้มีการพัฒนาระบบการสืบค้นให้สามารถเรียกใช้ทุกฐานข้อมูลได้จากระบบอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ของสำนักวิชาการ (www.parliament.go.th/library) (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2551, น. 12 – 13)

บริการ e - Knowledge (สำนักวิชาการ, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558, น. 1 – 3) สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้จัดทำฐานข้อมูลบริการ e - Knowledge ซึ่งเกิดขึ้นจากโครงการความร่วมมือทางวิชาการระหว่างรัฐสภา สถาบันพระปกเกล้า และสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อจัดตั้งจุดบริการสืบค้นข้อมูลและให้บริการตอบคำถามทางวิชาการแก่สมาชิกรัฐสภาและบุคคลในวงงานรัฐสภา รวมทั้งให้บริการฐานข้อมูลสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ด้วยการออนไลน์ตรงจากผู้จัดทำฐานข้อมูลทั้งในและต่างประเทศเพื่อเป็นการพัฒนาเชื่อมโยงกับแหล่งสารสนเทศอื่น และรวมแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่มีการจัดการอย่างเป็นระบบสากลมีความน่าเชื่อถือ และมีความสมบูรณ์ครบถ้วนในแต่ละสาขา โดยในระยะแรกข้อมูลเหล่านี้ สืบค้นได้เฉพาะจุดให้บริการ e - Knowledge บริเวณชั้น 3 อาคารรัฐสภา 1 ต่อมาเมื่อ

สิ้นสุดโครงการและประธานรัฐสภาได้อนุมัติให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักวิชาการเป็นผู้ดูแลบริการนี้ต่อไป สำนักวิชาการจึงได้ประสานงานให้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด สามารถสืบค้นได้จากทุกหน่วยงานของรัฐสภาที่มีคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ เพื่อเป็นการขยายขอบเขตและพัฒนการให้บริการทางวิชาการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นี้ให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักวิชาการที่ (www.parliament.go.th/library) แต่ไม่เปิดให้บริการกับผู้ใช้บริการภายนอกโดยจำกัดสิทธิผู้ใช้งานข้อมูลเฉพาะเครือข่ายภายในรัฐสภา (Intranet) รวมถึงหน่วยงานที่ประจำ ณ อาคารทิปโก้ อาคารถนนประดิพัทธ์ และผู้ได้รับสิทธิในการ Access Internet ผ่านเครือข่ายรัฐสภาเท่านั้น มีรายละเอียดของแต่ละฐานข้อมูล ดังนี้

ฐานข้อมูล Westlaw International

Westlaw International เป็นฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการสารสนเทศทางกฎหมาย ข่าว ข้อมูลทางธุรกิจ และสาขาที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมเนื้อหาจากประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก และจากสำนักพิมพ์ชั้นนำทางด้านกฎหมาย เช่น

- Sweet & Maxwell
- LLIS Publication
- Thomson West
- Lawbook Co and Carswell

ฐานข้อมูล Lexis.com

Lexis.com เป็นฐานข้อมูลสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์สืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่มีข้อมูลสำคัญต่อนักกฎหมาย และผู้เชี่ยวชาญทางนิติศาสตร์ จะมีให้บริการตามห้องสมุดกฎหมายและมหาวิทยาลัยชั้นนำทั่วโลก ผู้ที่มีพื้นฐานทางด้านกฎหมายจะสามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูล ได้เป็นอย่างดี

เป็นฐานข้อมูลด้านกฎหมายที่ให้เอกสารฉบับเต็ม (Fulltext) ประกอบด้วย ข้อมูลที่ตีพิมพ์ในวารสารกฎหมาย ตำรับกฎหมายต่าง ๆ คำพิพากษาของศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ ศาลฎีกาของประเทศต่าง ๆ โดยเน้นสหรัฐอเมริกาทั้งในระดับประเทศ และระดับรัฐ รวบรวมเอกสารกฎหมายของประเทศอื่น ๆ เช่น แคนาดา สหภาพยุโรป ประเทศในเครือจักรภพ ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย แอฟริกาใต้ ฯลฯ รวมถึงข้อมูลทางธุรกิจ เช่น ข่าวหรือบทความ ข้อมูลบริษัท อุตสาหกรรม ข้อมูลธุรกิจแบ่งตามประเทศหรือภูมิภาค เป็นต้น ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยอาจเป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน หรืออื่น ๆ ขึ้นอยู่กับแหล่งข้อมูล

ฐานข้อมูล Nexis.com

Nexis.com เป็นฐานข้อมูลสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์สืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประกอบไปด้วยข้อมูลจากวารสารมากกว่า 32,800 รายการ และร้อยละ 97 เป็นเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ซึ่งรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ปี 1970 ครอบคลุมเนื้อหาทางด้าน Accounting, Tax & Financial, Analyst Research, Banking, Business Reference & Reports, Company Reports, Computer & Communications, E- Commerce, Estates, International Trade, Human Resource, Law Reviews, Legal News, Asia/ Pacific News, US News, Science & Technology, Trade Regulation

แหล่งที่มาของข้อมูล ได้แก่

- **News** เช่น Bangkok Post, The Nation (Thailand), Business Week, Bloomberg (All), CNN, BBC, Singapore Straits Time, Asiaweek, Financial Times (London)
- **Core Journals** เช่น Harvard Business Review, Asian Business, Economist, Forbes, Fortune, Banking World, Business Economics, Journal of Macroeconomics, Journal of Marketing, Risk Management.
- **Company Profile & Reports** เช่น INVESTEXT: International Sources / Mergers / Preview / Reports. Nelson Information, Hoover's Company Capsules, RDS TableBase
- **Country Reports** เช่น EIU: Business / Forecasts / Profiles / Reports / Risk, National Trade Data Bank Market Reports - Asia / Pacific, IBC International Country Risk Guide - Asia / Pacific Rim
- **Law by Topics** เช่น Administration Law, Commercial Law, Corporate Law, Copyright Law, Education Law, Environmental Law, International Law, Patent Law, Family Law.

ฐานข้อมูล Pro Quest Dissertation Abstract Online

Pro Quest Dissertation Abstract Online เป็นฐานข้อมูลสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์สืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีหน้าจอโปรแกรมการสืบค้นเป็นภาษาไทย (Thai Language Interface)

ProQuest Dissertations & Theses - A&I เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมวิทยานิพนธ์ (Thesis) ระดับปริญญาโท (Citations for Master Degrees) และปริญญาเอก (Citations for Doctoral Dissertations) ของสถาบันการศึกษาที่ได้รับการรับรอง จากสหรัฐอเมริกาและแคนาดา รวมถึงบางสถาบันการศึกษาจากทวีปยุโรป ออสเตรเลีย เอเชีย และแอฟริกา มากกว่า 1,000 แห่ง ประกอบไปด้วยข้อมูลมากกว่า 2 ล้านระเบียน

- 1) ให้ข้อมูลบรรณานุกรมวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกตั้งแต่ปี 1861
- 2) ให้ข้อมูลบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขปวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกตั้งแต่ปี 1980
- 3) ให้ข้อมูลบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขปวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทตั้งแต่ปี 1988

- ให้ตัวอย่าง 24 หน้าแรกของ วิทยานิพนธ์ในชื่อเรื่อง ที่มีให้บริการ
- ทุก ๆ ปี จะมีวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกเพิ่มขึ้น 60,000 ชื่อเรื่อง และ วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท เพิ่มขึ้น 12,000 ชื่อเรื่อง

ฐานข้อมูลวิจัยกสิกรไทย Kasikorn Research

Kasikorn Research เป็นฐานข้อมูลสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์สืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีหน้าจอ โปรแกรมการสืบค้นเป็นภาษาไทย (Thai Language Interface) เป็นรายงาน การเงิน การธนาคาร เศรษฐกิจ ทั้งในและนอกประเทศ รวบรวมรายงานวิเคราะห์วิจัยทั้งในภาคเศรษฐกิจระดับจุลภาค มหภาค ภาคการเงิน และภาคเศรษฐกิจต่างประเทศ รวมทั้งการรายงานสถานการณ์ทางการเงิน - ตลาดหุ้น รายสัปดาห์ ประกอบด้วย กระแสทรรศน์มองเศรษฐกิจ กลุ่มธุรกิจ ดัชนีชี้เศรษฐกิจ ภาวะตลาดเงินและตลาดทุน

ผลิตผลงานวิจัยในแขนงต่าง ๆ ครอบคลุมเนื้อหาสาระอย่างกว้างขวาง ทั้งด้าน เศรษฐกิจในประเทศ และต่างประเทศ ธุรกิจอุตสาหกรรมและเกษตรกรรม สถานการณ์การค้าระหว่างประเทศ ความเคลื่อนไหวของตลาดเงิน และตลาดหุ้น รวมถึงฐานะการดำเนินงานของสถาบันการเงินทุกประเภท

บริการ

- K-Econ Analysis
- K-Business Analysis

หัวข้อ

- เศรษฐกิจมหภาค
- เกษตรกรรม
- อุตสาหกรรม
- พลังงาน
- ธุรกิจบริการ
- การลงทุน
- อสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง
- การท่องเที่ยว

- การค้า
- ตลาดเงินตลาดทุนและสถาบันการเงินไทย
- การคลังไทย
- เศรษฐกิจและการเงินต่างประเทศ
- สังคม
- อื่น ๆ
- ภาวะตลาดเงินและตลาดทุนรายสัปดาห์
- ภาวะเงินตราต่างประเทศรายสัปดาห์
- Macro Economics Indicators
- Sectoral Economic Indicators
- Finance and Banking Indicators
- International Economic Indicators

ฐานข้อมูลข่าวออนไลน์ News Center และ IQ News Clip

News Center และ IQ News Clip เป็นบริการกฤตภาคข่าวออนไลน์ (Online News Clipping) ที่ตัดจากข่าวหนังสือพิมพ์ภายในประเทศทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษกว่า 30 ฉบับ ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ในรูปแบบที่คมชัดสะอาดตา สามารถเลือกดูได้ทั้งภาพสีและภาพขาว – ดำ ข่าวตัดทุกชิ้นจะได้รับการจัดหมวดหมู่ให้สามารถเลือกรับบริการเฉพาะหมวดข่าวที่สนใจ พร้อมฟังก์ชันในการสืบค้นแบบข้อความเต็ม (Full Text Search) เพื่อให้ค้นหาเฉพาะชิ้นข่าวที่ต้องการได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว

จากการศึกษาและวิเคราะห์ระบบสารสนเทศจะพบว่ารัฐสภาไทยมีการให้บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกรัฐสภา ซึ่งเป็นบริการสำหรับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภาซึ่งส่วนใหญ่โดยเป็นบริการเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติอันได้แก่ บริการค้นคว้าข้อมูล จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ และบริการจัดทำหรือปรับปรุงร่างกฎหมายและบริการงานด้านกฎหมาย ตลอดจนบริการข้อมูลวิชาการตามการร้องขอของสมาชิกและคณะกรรมการ และบริการข้อมูลประกอบการพิจารณา ร่างกฎหมาย ขณะทำงานบริการด้านห้องสมุดของรัฐสภาไทยเป็นหน้าที่ของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งมีบริการงานห้องสมุดอัตโนมัติที่สามารถให้บริการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านฐานข้อมูลกฎหมายและผลงานบางส่วนของรัฐสภา ฐานข้อมูลเอกสารและข่าวบางส่วนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และฐานข้อมูลสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ด้านงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ ด้านวารสาร รายงาน และข่าวในต่างประเทศทั้งที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและไม่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ทั้งนี้ ผู้ศึกษาจะศึกษาระบบสารสนเทศของรัฐสภา

ต่างประเทศ เพื่อให้มีข้อมูลเรื่องระบบสารสนเทศของรัฐสภาต่างประเทศสำหรับประกอบการพิจารณาหาแนวทางในการปรับปรุงระบบสารสนเทศของรัฐสภาไทยได้อย่างสมบูรณ์มากขึ้น

ฐานข้อมูลสารบบกระบวนการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทั่ง และยุติ

ระบบสารสนเทศของรัฐสภาต่างประเทศ

ผู้ศึกษาจึงขอศึกษาระบบสารสนเทศของรัฐสภาต่างประเทศ เพื่อประกอบแนวทางพัฒนาเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนการพิจารณาคณะกรรมการได้สมบูรณ์ จึงขอศึกษาระบบสารสนเทศของรัฐสภาญี่ปุ่น รัฐสภาอังกฤษ และรัฐสภาอเมริกาตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ญี่ปุ่น

หน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนงานนิติบัญญัติในการบริการวิชาการ และด้านวิจัยคือ หอสมุดสภาไดเอท (The National Diet Library : NDL) หอสมุดสภาไดเอทจัดตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1948 โดยมีสถานะเป็นหอสมุดแห่งชาติและเป็นหอสมุดของรัฐสภา

หอสมุดสภาไดเอท ประกอบด้วย (สำนักวิชาการ, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2556, น. 34)

1. ห้องสมุดกลาง (The main Library) ประกอบด้วย แผนกบริหารทั่วไป สำนักวิจัยและอ้างอิงทางกฎหมาย แผนกจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและบรรณานุกรม แผนกบริการแผนกทรัพยากรพิเศษและอ้างอิง และห้องสมุดคันไซ - กัง

2. ห้องสมุดวรรณกรรมเยาวชนนานาชาติ

3. ห้องสมุดสาขา จำนวน 27 แห่ง ที่อยู่ในหน่วยราชการของฝ่ายบริหารและฝ่าย

ตุลาการ

หน่วยงานภายในของห้องสมุดสภาไดเอทที่สนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติในการให้บริการวิชาการและงานวิจัยคือ สำนักงานวิจัยและอ้างอิงทางกฎหมาย (Research and Legislative Reference Bureau) ซึ่งทำหน้าที่ ดังนี้

1) ให้คำแนะนำและสนับสนุนคณะกรรมการของสภาไดเอทในการประเมินการวิเคราะห์กฎหมายหรือร่างกฎหมายที่เสนอโดยคณะรัฐมนตรี

2) ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวม แปลเอกสาร และจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และให้บริการเอกสารวิชาการในสาขาต่าง ๆ แก่สมาชิกสภาไดเอท และคณะกรรมการ

3) ให้บริการร่างกฎหมายตามคำร้องของสมาชิกสภาไดเอท หรือคณะกรรมการ

4) เผยแพร่เอกสารวิชาการให้แก่หน่วยงานราชการอื่น ๆ ของฝ่ายบริหารและฝ่ายตุลาการ รวมทั้งประชาชนทั่วไป

งานบริการวิชาการและงานวิจัยทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของรัฐสภาไดเอท (สำนักวิชาการ, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2556, น. 36)

สำนักวิจัยและอ้างอิงกฎหมาย ประกอบด้วย งานให้บริการวิจัยและหน่วยงานบริการวิชาการและอ้างอิง ซึ่งทั้ง 2 หน่วยงาน ได้แบ่งกลุ่มการให้บริการตามสาขาวิชาแบบคู่ขนานกัน จำนวน 11 กลุ่มงาน คือ เอกสารรัฐสภาและสิ่งพิมพ์ราชการ (Parliamentary Document and Official Publications) การบริหารภาครัฐและงานยุติธรรม (Politics and Parliamentary Affairs) บริหารรัฐกิจและตุลาการ (Public Administration and Judicial Affairs) การต่างประเทศและความมั่นคงแห่งชาติ (Foreign Affairs and National Defense) การเงิน (Financial Affairs) เศรษฐกิจ การค้าและอุตสาหกรรม (Economy, Trade and Industry) เกษตรกรรม ป่าไม้ และสิ่งแวดล้อม (Agriculture, Forestry and Environment) การพัฒนาที่ดินและการสื่อสาร การศึกษา วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สวัสดิการสังคมและแรงงาน (Kansai-kan of the National Diet Library) นอกจากนี้ ในหน่วยงานบริการวิจัยมีกลุ่มงานบริการวิจัยแบบสหวิทยาการ (International Library children's Literature) เพิ่มขึ้นอีกหนึ่งหน่วยงาน ส่วนหน่วยงานบริการวิชาการและอ้างอิงมีเพิ่มอีก 4 หน่วยงาน คือกลุ่มงานวางแผนการวิจัย (Research Planning Division) กลุ่มงานอ้างอิงกฎหมายและทรัพยากรสารสนเทศ (Legislative Reference and Information Resources Division) กลุ่มงานรัฐธรรมนูญ (Constitution Division) และห้องสมุดอิสระ (Detached Library in the Diet)

อังกฤษ (สำนักวิชาการ, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2556, น. 42)

สหราชอาณาจักรปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบรัฐสภาคู่ ซึ่งประกอบด้วย สภาสมาชิกและสภาขุนนาง โดยมีสมาชิกสภาสามัญ จำนวน 650 คน สมาชิกสภาขุนนาง จำนวน 364 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 27 มีนาคม 2556) ส่วนหน่วยงานที่สนับสนุนระบบงานนิติบัญญัติด้านวิชาการและวิจัย เพื่อให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภา บุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา ตลอดจนบุคคลทั่วไป คือสำนักงานสารสนเทศ (Department of Information Services) ของสภาสมาชิกและสำนักงานบริการสารสนเทศ (Department of Information Services) ของสภาขุนนาง

สภาสมาชิก (House of Commons)

สภาสมาชิกมีหน่วยงานสนับสนุน คือ สำนักงานประจำสภาสมาชิก (House Departments) และหน่วยงานบริการสามัญ (House of Commons Services) ประกอบด้วย 5 สำนัก โดยดำเนินงานภายใต้การควบคุมดูแลของคณะกรรมการสภาสามัญ (House of Commons Commission) และคณะกรรมการบริหาร (Management Board) ซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วยกรรมการ 7 คน คือ เลขาธิการสภาสามัญ (ดำรงตำแหน่งประธานคณะกรรมการและเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานสนับสนุนสภาสมาชิก) ผู้อำนวยการของสำนักงานประจำสภาสมาชิกทั้ง 5 สำนักงาน และผู้อำนวยการของสำนักงานเทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศรัฐสภา และมีเลขาธิการสภาสามัญทำหน้าที่เป็นประธานคณะกรรมการบริหาร (Clerk of the House) (สำนักวิชาการ, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2556, น. 12)

การให้บริการวิชาการและวิจัย ของสำนักงานบริการสารสนเทศ มีลักษณะดังนี้ (สำนัก
วิชาการ, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2556, น. 16)

1. บริการอ้างอิงและรัฐสภา (Parliamentary and Reference Services)

- บริการอ้างอิงและคำอธิบาย (Reverence and Reader Services) ให้บริการตอบ
ข้อซักถามแบบรวดเร็วในเรื่องที่เกี่ยวกับรัฐสภา ทั้งแบบข้อมูลทั่วไปและแบบเฉพาะด้าน และให้บริการ
กฤตภาคข่าวโดยจะมีเจ้าหน้าที่ประจำในห้องสมุดเพื่อให้บริการแก่สมาชิกสภาสามัญ และมีจุด
ให้บริการข้อซักถามที่ตึก Portcullis House ซึ่งผู้สอบถามโดยส่วนใหญ่คือผู้ช่วยสมาชิกสภาสามัญ

- กลุ่มงานสารสนเทศสภาสามัญ (House of Commons Information Office)

ให้บริการตอบข้อซักถามของบุคคลภายนอกผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) นอกจากนี้ หน่วย
บริการข้อมูล สภาสามัญได้จัดพิมพ์เอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับรัฐสภา ยุวชนรัฐสภา สัมมนาสำหรับครู
และอาจารย์ และจัดทำเว็บไซต์รัฐสภา

2. บริการวิจัย (Research Service) (สำนักวิชาการ, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร,

2556, น. 15)

การให้บริการวิจัยดำเนินงานโดยกลุ่มงานวิจัยเฉพาะด้าน (Specialist Research
Section) จำนวน 8 กลุ่มงาน มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบข้อซักถามในเชิงลึกแก่สมาชิกสภาสามัญและ
เจ้าหน้าที่ของสภาสามัญจัดทำเอกสารสรุปเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติและในประเด็นต่าง ๆ
ที่อยู่ในความสนใจของรัฐสภาและสาธารณะเพื่อให้บริการแก่สมาชิกสภาสามัญ บุคลากรของแต่ละ
กลุ่มงานที่ให้บริการวิจัยในแต่ละด้านจะประกอบด้วย นักวิจัยเฉพาะด้านจำนวน 5 คน บรรณารักษ์
ที่มีคุณวุฒิ (Qualified Library) หมายถึงคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานบรรณารักษ์โดยเรียกว่า
ใบรับรองคุณสมบัตินักวิชาชีพแห่งชาติ (A National Vocational Qualification : NVQ) และเจ้าหน้าที่
บริหารงานทั่วไปจำนวน 1 คน บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปทำหน้าที่ในการจัดเก็บ
รักษาข้อมูลของกลุ่มวิจัยนั้น ๆ

ในหนึ่งปี นักวิจัยให้บริการตามคำขอบริการมากกว่า 16,000 ครั้ง ให้บริการตอบข้อ
ซักถามประมาณ 18,000 ครั้ง จัดทำเอกสารวิจัย (Research Paper) 100 ฉบับ/ปี และเอกสารสรุป
(Less formal briefing) มากกว่า 3,000 ฉบับ/ปี เอกสารวิจัยเหล่านี้ได้นำเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ
รัฐสภา ส่วนเอกสารสรุปนำเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตของรัฐสภาด้วย

3. บริการทรัพยากรห้องสมุดและระบบสารสนเทศ (Library Resources & Information System) (สำนักวิชาการ, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2556, น. 16 - 17)

ห้องสมุดสภาสามัญ (House of commons Library) อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ
สำนักงานบริการสารสนเทศมีหน้าที่ให้บริการยืม - คืน ทรัพยากรห้องสมุด เช่น หนังสือ วารสาร
และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตลอดจนข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และวีดีโอ พร้อมทั้งจัดห้องอ่านหนังสือ

เพื่อให้บริการแก่สมาชิกและเจ้าหน้าที่ภายในสภาสมาชิก นอกจากนี้ ห้องสมุดสภาสมาชิกยังมีหน้าที่จัดทำเอกสารวิจัยเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติที่สำคัญ ๆ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติในวาระที่ 2 จัดทำรายงานสรุปของร่างพระราชบัญญัติเพื่อใช้ในชั้น Report Stage ทั้งนี้ ทางห้องสมุดยังได้จัดทำเอกสารวิจัยเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติที่สำคัญ ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติในขั้นกรรมาธิการอีกด้วย

- **บริหารจัดการข้อมูลและดัชนี (Indexing and Data management Section)** มีหน้าที่ในการจัดทำและดูแลคลังข้อมูลของรัฐสภา (Parliamentary Information Management Service: PIMS) ให้บริการดัชนีออนไลน์การประชุมสภาและเอกสารรัฐสภาสหราชอาณาจักร สภาแห่งเวลส์ (The National Assembly for Wales) และสภาไอร์แลนด์เหนือ (Northern Ireland Assembly)

- **บริการทรัพยากรห้องสมุด (Library Resources)** ทำหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรห้องสมุด บริหารจัดการข้อมูลออนไลน์ จัดทำรายการหนังสือ (Cataloguing) ให้บริการยืม - คืน รวมทั้งดูแลควบคุมคลังทรัพยากรห้องสมุด

- **งานบริการสารสนเทศและวิจัย (Information and Research Service)** ทำหน้าที่ร่วมกับฝ่ายที่รับผิดชอบงานการจัดการสารสนเทศและฝ่ายบริการวิจัย

งานบริการวิจัยห้องสมุด (สำนักวิชาการ, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2556, น. 21 - 23)

การให้บริการวิจัยดำเนินงานโดยกลุ่มวิจัยเฉพาะด้าน (Specialist Research Sections) มีจำนวน 8 กลุ่มงาน ดังนี้

กลุ่มพาณิชย์และการคมนาคม

- ให้บริการวิจัยในเรื่องคมนาคม ภาษี กิจการผู้บริโภค การเงิน การจ้างแรงงาน และธุรกิจ/บริษัท

กลุ่มกิจการภายใน

- ให้บริการวิจัยในเรื่องกฎหมายอาญา กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กิจการตำรวจ ศิลปะ สื่อสารมวลชนตรวจคนเข้าเมือง/การย้ายถิ่น การพนัน และการออกไปอนุญาต

กลุ่มวิทยาศาสตร์และสิ่งแวดล้อม

- ให้บริการวิจัยในเรื่องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม พลังงาน การจัดการ การแพทย์และการเกษตร

กลุ่มนโยบายด้านสังคม

- สาธารณสุข ความมั่นคงทางสังคม การศึกษา การเคหะ และการบริการสังคม

กลุ่มงานสถิติทางสังคมและทั่วไป

- วิจัยสถิติทุกด้านยกเว้นด้านเศรษฐกิจ ข้อมูลของประเทศและต่างประเทศ

กลุ่มงานนโยบายเศรษฐกิจและสถิติ

- เศรษฐศาสตร์และสถิติด้านเศรษฐกิจ

กลุ่มงานการต่างประเทศและความมั่นคง

- นโยบายการต่างประเทศและความมั่นคงประวัติศาสตร์และการเมืองของต่างประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และสหภาพยุโรป (European Union : EU)

กลุ่มงานรัฐสภาและรัฐธรรมนูญ

- การกระจายอำนาจ การเลือกตั้ง รัฐสภาการปกครองท้องถิ่น กลไกการทำงานของ รัฐสภา กลุ่มมาตรฐานทางการเมือง

สภาขุนนาง (House of Lords)

การบริหารงานของสภาขุนนางประกอบด้วย คณะกรรมาธิการกิจการภายใน (Domestic Committees) คณะกรรมาธิการสภาขุนนาง (House Committees) และประธานสภาขุนนาง (Lord Speaker) ทั้งนี้ คณะกรรมาธิการสภาขุนนาง มีหน้าที่กำกับดูแลการบริหารงานของสภาขุนนาง โดยดำเนินงานผ่านหน่วยงานหลัก คือ คณะกรรมาธิการ (Management Board) ประกอบด้วย กรรมการบริหาร จำนวน 9 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารของหน่วยงานในสังกัดของสภาขุนนาง และสำนักงาน สภาขุนนาง (House of Lords Administration) เลขานุการสภาขุนนาง/ผู้ว่าการบัญชี และคณะกรรมาธิการ การตรวจสอบบัญชีสภาขุนนาง (Audit Committee)

การให้บริการวิชาการและวิจัย ของสำนักงานบริการสารสนเทศ มีลักษณะดังนี้ (สำนัก วิชาการ, สำนักงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร, 2556, น. 19)

สำหรับหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนสภาขุนนางด้านวิชาการ และวิจัย คือ สำนักงานบริการสารสนเทศ (Department of Information Services) ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแล คณะกรรมการบริหารของสภาขุนนาง

สำนักงานบริการสารสนเทศ (Department of Information Services) ประกอบด้วย หน่วยงานหลัก 3 หน่วยงาน ได้แก่

1. สำนักบริการสารสนเทศ (Information Office) มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการผลิตเอกสารเผยแพร่และประชาสัมพันธ์บทบาทและการดำเนินงานของสภาขุนนาง โดยดำเนินการประสานงานกับสำนักพิมพ์และสื่อสารมวลชนต่าง ๆ รวมทั้งให้บริการตอบข้อซักถามแก่สมาชิก รัฐสภา เจ้าหน้าที่ ประชาชน และสื่อมวลชน ผ่านทางโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือทางจดหมาย นอกจากนี้ สำนักข้อมูลข่าวสารยังทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนประธาน สภาขุนนาง (Lord Speaker) และคณะกรรมาธิการสารสนเทศ (Information Committee) ในการพัฒนา และจัดกิจกรรมให้แก่สาธารณชนเพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาขุนนาง และระบบงานนิติบัญญัติ

2. ห้องสมุดสภาขุนนาง (House of Lord Library) มีหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศ งานวิจัย และเอกสารอ้างอิง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติของสภาขุนนาง

สภาขุนนางมีห้องสมุดหลักอยู่ที่ห้องสวีท ริมแม่น้ำพระราชวังเวสต์มินสเตอร์ และมีห้องสมุดสาขา Millbank House เพื่อขยายการให้บริการแก่สมาชิกสภาขุนนางและเจ้าหน้าที่โดยจัดทำเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e - library) เพื่อขยายพื้นที่การให้บริการและนำเสนอบริการห้องสมุดออนไลน์ นอกจากนี้ ห้องสมุดสภาขุนนางยังมีหน้าที่จัดทำเอกสารทางวิชาการ ซึ่งเรียกว่า 'Library Notes' เพื่อให้บริการแก่สมาชิกสภาขุนนางและเจ้าหน้าที่ พร้อมกันนี้ เจ้าหน้าที่วิจัยของห้องสมุดยังให้บริการอธิบาย ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จัดทำเป็นเอกสาร Library Notes อีกด้วย

เอกสาร Library Notes แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

- 1) เอกสารข้อมูลความลับเฉพาะเรื่อง (House of Lord Notes) คือ เอกสารข้อมูลเฉพาะเรื่องที่อยู่ในความสนใจของสภาขุนนาง
- 2) เอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ (Notes on Bills) คือเอกสารที่จัดทำขึ้นเป็นการเฉพาะ เพื่อให้ประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติที่สำคัญ ๆ ของสภาขุนนาง
- 3) เอกสารประกอบการอภิปราย (Debate Notes) คือ เอกสารที่มีเนื้อหาโดยสรุปซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อประกอบการอภิปรายเรื่องต่าง ๆ ที่มีใ้การอภิปรายร่างกฎหมาย

จากการศึกษาการให้บริการด้านวิชาการและวิจัยของสภาสามัญและสภาขุนนางของรัฐสภาสหราชอาณาจักร สามารถสรุปอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่ให้บริการดังกล่าว ได้ดังนี้

สภาสามัญ : สำนักบริการวิจัยและสารสนเทศ (Research and Information Services) และกลุ่มงานสารสนเทศสภาสามัญ (House Commons Information Office) โดยสำนักบริการวิจัยและสารสนเทศ มีหน้าที่หลักในการให้บริการทางด้านวิชาการและวิจัย ตอบข้อสอบถามและนำเสนอข้อสรุปทางวิชาการ รวมทั้งจัดทำเอกสารสรุปเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติและในประเด็นต่าง ๆ ที่อยู่ในความสนใจของรัฐสภาและสาธารณะ ส่วนกลุ่มงานสารสนเทศสภาสามัญ ทำหน้าที่ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับรัฐสภาให้แก่ประชาชนทั่วไป รวมทั้งจัดทำเอกสารสรุปเกี่ยวกับสภาสามัญซึ่งได้นำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของรัฐสภา

สภาขุนนาง : ห้องสมุดสภาขุนนาง (House of Lord Library) สำนักงานบริการสารสนเทศ (Department of Information Services) มีหน้าที่ให้บริการวิชาการและวิจัยในห้องสมุดสภาขุนนางและจัดทำเอกสารทางวิชาการที่เรียกว่า 'Library Notes' เพื่อให้บริการแก่สมาชิกสภาขุนนางและเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่วิจัยของห้องสมุดยังให้บริการอธิบาย ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จัดทำเป็นเอกสาร Library Notes

สหรัฐอเมริกา (สำนักวิชาการ, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2556, น. 24)

สหรัฐอเมริกาปกครองระบอบประชาธิปไตย แบบรัฐสภาคู่ ซึ่งประกอบด้วยสภาผู้แทนราษฎร (The United States House of Representative) และวุฒิสภา (The Senate) รวมสมาชิกรัฐสภาทั้งสิ้น 535 คน ส่วนหน่วยงานที่สนับสนุนด้านบริการวิชาการและวิจัยของสถาบันนิติบัญญัติของสหรัฐอเมริกาคือ หอสมุดรัฐสภาอเมริกา หรือ Library of Congress : LC

หอสมุดรัฐสภาอเมริกา (The Library of Congress) เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านบริการวิชาการงานวิจัยและทางสารสนเทศทางด้านนิติบัญญัติของสหรัฐอเมริกา อีกทั้งยังเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่ใหญ่ที่สุดในโลกจึงมีฐานะเป็นทั้งห้องสมุดแห่งชาติและหอสมุดรัฐสภา ภารกิจของหอสมุดรัฐสภาอเมริกา คือสนับสนุนรัฐสภาตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ และสร้างสรรค์เรื่องราวที่เป็นประโยชน์ต่อชาวอเมริกา โดยมีผู้ปฏิบัติงานมากกว่า 4,000 คน และมีเงินสนับสนุนกว่า 800 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีจำนวน 151 ล้านรายการ โดยครึ่งหนึ่งจัดมาจากต่างประเทศ จำนวนกว่า 470 ภาษา ประกอบด้วย หนังสือต้นฉบับตัวเขียน แผนที่ ภาพถ่าย แออบันท์ทิกเสียง ฟิล์ม ไมโครฟิล์ม ทั้งนี้มีทรัพยากรสารสนเทศ 31.4 ล้านรายการได้จัดทำอยู่ในรูปดิจิทัล และสามารถสืบค้นจากเว็บไซต์ www.loc.gov หอสมุดรัฐสภาประกอบด้วย อาคาร Capitol Hill 3 อาคาร Taylor Street Annex อีกทั้งยังมีหน่วยงานในต่างประเทศจำนวน 6 หน่วยงาน ซึ่งมีหน้าที่จัดหารวบรวมทรัพยากรสารสนเทศตามภารกิจที่กำหนดไว้ (The library of congress, office of the inspector general, 2012 : 11)

สำนักบริการวิจัยของสภาองเกรส (Congressional Research Service : CRS) เป็นหน่วยบริการข้อมูลอ้างอิงทางกฎหมาย (Legislative Reference Service) ได้เปิดให้บริการภายใต้หอสมุดสภาองเกรส ตั้งแต่เมื่อปี ค.ศ. 1914 (พ.ศ. 2457) โดยเป็นบริการตามคำขอใช้บริการของสมาชิกสภาองเกรส และได้มีการปรับเปลี่ยนภารกิจครั้งสำคัญ โดยมุ่งเน้นการให้บริการทางวิจัยและวิเคราะห์ที่มีความซับซ้อน เพื่อสนับสนุนกระบวนการงานนิติบัญญัติ

ภารกิจของสำนักบริการวิจัยของสภาองเกรส คือ การให้บริการเพื่อสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติบริการวิจัยที่ครอบคลุมและน่าเชื่อถือในสาขาวิชาต่าง ๆ และบริการข้อมูลสารสนเทศที่มีความทันสมัยตรงวัตถุประสงค์ มีความเป็นกลาง และเป็นความลับให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภาปัจจุบัน สำนักบริการวิจัยของสภาองเกรสมียงบประมาณในการดำเนินงาน 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และมีเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 602 คน (ชาย ร้อยละ 48 หญิง ร้อยละ 52) โดยจำแนกเป็นตำแหน่งได้ ดังนี้

- ผู้จัดการอาวุโส 25 คน
- นักวิเคราะห์ 318 คน
- ผู้เชี่ยวชาญด้านข้อมูล 95 คน



- เจ้าหน้าที่สนับสนุนวิจัย 21 คน
- เจ้าหน้าที่สนับสนุนระบบพื้นฐาน 143 คน

ในการให้บริการสารสนเทศ สำนักบริการวิจัยของสภาองเกรสให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่

1. ให้บริการจัดทำบันทึกข้อมูลตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ (Custom Memoranda)
2. ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์
3. ให้บริการบรรยายสรุปโดยผู้เชี่ยวชาญของสำนักบริการวิจัยของสภาองเกรส
4. บริการให้ความรู้ในห้องเรียน (Classroom Instruction)
5. บริการข้อมูลพื้นฐาน
6. ให้บริการปรึกษาทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

ด้วยบทบาทและบริการดังกล่าว CRS จึงพยายามสร้างความสามารถทางการวิเคราะห์ในแต่ละสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับรัฐสภาโดยการคัดสรรพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมาแทนที่ผู้ซึ่งกำลังจะเกษียณ ประกอบกับการจัดหาความต่อเนื่องในการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ด้านนิติบัญญัติให้กับรัฐสภาสหรัฐอเมริกา การปรับเทคโนโลยีให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของความต้องการด้านสารสนเทศของรัฐสภาอเมริกา การปรับปรุงสวัสดิการและโครงสร้างพื้นฐานของเครือข่ายสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาและวิเคราะห์ระหว่างการปฏิบัติงานสนับสนุนสารสนเทศในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกรัฐสภาในต่างประเทศ กับการปฏิบัติงานสนับสนุนสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐสภาไทย จะพบว่าภาพรวมของการให้บริการข้อมูลและสารสนเทศของสมาชิกรัฐสภาในต่างประเทศมีความเฉพาเจาะจงต่อภารกิจของรัฐสภาได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพได้มากกว่าการให้บริการค้นคว้าข้อมูลตามการร้องขอของสมาชิกรัฐสภาผู้แทนราษฎรหรือกรรมการโดยทั่วไปหรือการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณากฎหมายเพื่อเผยแพร่แก่สมาชิกรัฐสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการอย่างที่หน่วยงานในรัฐสภาไทยดำเนินอยู่ในปัจจุบัน อีกทั้งห้องสมุดของรัฐสภาไทยเป็นเพียงหน่วยงานย่อยของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ให้บริการข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานกรรมการและการปฏิบัติหน้าที่สมาชิกรัฐสภาผู้แทนราษฎร ส่วนรัฐสภาต่างประเทศหอสมุดจะเป็นหน่วยงานซึ่งให้บริการข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกรัฐสภา ซึ่งในประเด็นนี้แสดงให้เห็นว่าความสมบูรณ์แห่งข้อมูลสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงานบริการวิชาการของหน่วยงานภายในรัฐสภาต่างประเทศที่มีมากกว่าของหน่วยงานภายในรัฐสภาไทย

กล่าวโดยสรุปคือ การให้บริการข้อมูลและสารสนเทศเชิงวิชาการเพื่อสนับสนุน การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการและสมาชิกสภาในต่างประเทศมีความเป็นระบบและ เฉพาะเจาะจงต่อภารกิจของคณะกรรมการและสมาชิกรัฐสภาที่มีประสิทธิภาพมากกว่าการ ให้บริการข้อมูลและสารสนเทศเชิงวิชาการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ และสมาชิกรัฐสภาไทย

2.3 แนวความคิดว่าด้วยการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ (Concept of Services) ที่สามารถนำมาใช้กับการศึกษา คือ แนวคิดการปรับปรุงมาตรฐานบริการ (Services Improvement) ให้ความเห็นว่า การปรับปรุง มาตรฐานบริการ เครื่องมือที่ช่วยในการคิดวางแผนและนำไปสู่การปฏิบัติที่ควรใช้ คือ (พิสิทธ์ พิพัฒน์คากุล, 2549, น. 117 – 120)

1. ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Index) การวัดความพึงพอใจของ ลูกค้า เพื่อทราบระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับใด สูงหรือต่ำกว่าอดีต การวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปจะจ้างบริษัทภายนอก (เพราะเป็นกลางและน่าเชื่อถือ) ทำการสำรวจส่วนใหญ่จะทำการ สำรวจปีละครั้ง

2. การสร้างนวัตกรรมบริการ (Service Innovation) คือ การคิดบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากปัจจุบัน เช่น การหาวิธีที่ทำให้ลูกค้าสะดวกในการชำระค่าใช้จ่าย การลดเวลาที่ ลูกค้าต้องสูญเสีย เช่น การรอคอยทำให้ลูกค้าประทับใจ เป็นต้น

3. การจัดการอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) นำ TQM Concepts และเครื่องมือที่จำเป็นมาใช้ให้กับลูกค้าประทับใจ

4. PDCA (Plan, Do, Check, Act) คือ วงจรแห่งการพัฒนาเป็นการพัฒนางาน โดยทำ ตามขั้นตอน 4 ขั้นตอน เริ่มที่ P เป็นขั้นตอนแรก และนำ D C A ต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ไม่สิ้นสุดเพื่อ พัฒนางานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

5. Management by Fact คือ การจัดการ โดยอาศัยข้อเท็จจริงเป็นการพิจารณาและ ตัดสินใจโดยการหาข้อมูล และมีการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงที่ได้จาก สถานที่ที่เหตุการณ์นั้น ๆ นำมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจให้เหตุผลและหลักการทาง วิทยาศาสตร์

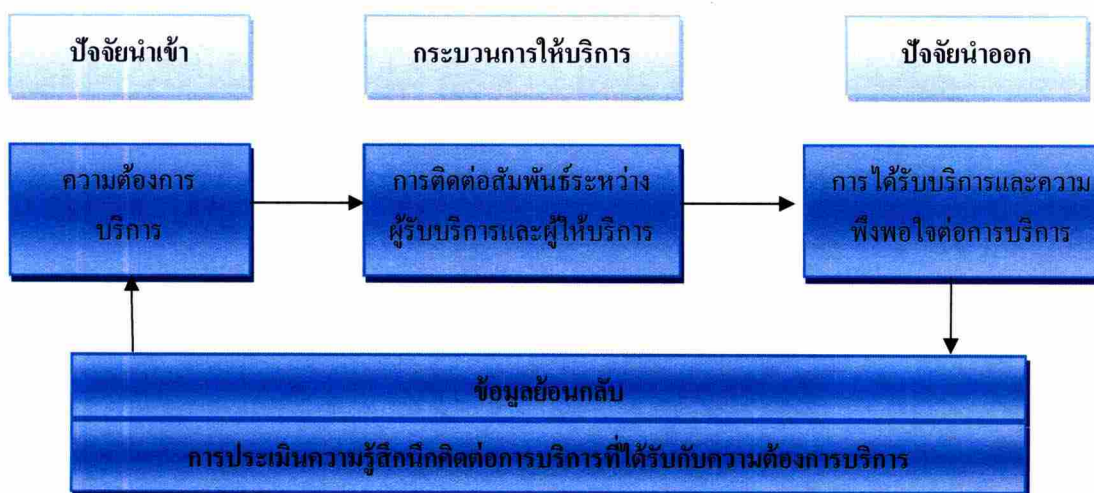
6. Process Orientation คือ การมองโดยเน้นกระบวนการไม่ใช่สนใจเพียงผลลัพธ์ (Result) เท่านั้น แต่จะให้ความสำคัญกับกระบวนการ (Process) ที่ให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์นั้นด้วย

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

8. Recurrence Prevention คือ การป้องกันไม่ให้ปัญหาเดิมเกิดซ้ำ เช่น เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานหรือปัญหาที่ถูกคำที่ได้รับต้องทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขที่สาเหตุ เป็นต้น

วงจรของการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบ เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตน ดังนั้น จึงเกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) จะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองเป็นตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) รายละเอียด ดังภาพที่ 1 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1 – 7 : 41 - 42)



แผนภาพที่ 1 กระบวนการให้บริการ

ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7: 41 – 42

คุณภาพของการบริการ

การประเมินคุณภาพของการบริการ จำเป็นต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ ผู้รับบริการก็จะเกิด

ความประทับใจในการบริการประกอบด้วยคุณลักษณะ 10 ประการ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย
 ธรรมราช หน่วยที่ 1 – 7 : 58)

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้อง
 ได้ในการบริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เอกสารสิ่งพิมพ์หรือสื่อต่าง ๆ
 ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์
 บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะ
 ช่วยเหลือ และพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
 บริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตสุภาพอ่อนน้อมเป็น
 กันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะ
 ผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น
 ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและ
 ปัญหาต่าง ๆ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวก
 ไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความ
 ความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of customer) หมายถึง ความพยายามในการ
 ค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความ
 ต้องการดังกล่าว

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่างานบริการจะมีความแตกต่างจากการ
 ผลิตสินค้าในหลายด้าน โดยคุณภาพของงานบริการจะประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ 10 ประการ
 ดังนี้ (ฉันทะพันธุ์ ขจรนันท์ และคณะ, 2545, น. 29 – 30)

1. ความเชื่อถือ (Reliability) เป็นความสม่ำเสมอของผลงานที่ส่งมอบให้กับลูกค้า
 การรักษาคำมั่นสัญญา และเป็นที่พึ่งพาของลูกค้า เมื่อเกิดปัญหาขึ้นกับการดำเนินงาน

2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ของลูกค้าได้อย่างทันที ลูกค้าต้องรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจ ไม่ต้องให้ลูกค้ารอคอย ต่อว่า และเลิกใช้บริการ หรือหันไปใช้บริการของคู่แข่งรายอื่น ๆ

3. ความสามารถ (Competence) ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของพนักงานที่พร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยพนักงานจะต้องมีความสามารถที่เหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่าเขาจะได้รับบริการตามที่เขาต้องการ และเป็นไปตามข้อกำหนด

4. การเข้าถึงได้ (Access) ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้เมื่อต้องการ โดยไม่ต้องเสียเวลาค้นหาสถานที่ รอคอยการบริการ และมีขั้นตอนในการติดต่อที่ยาวนาน

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

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) สร้างความเข้าใจให้กับลูกค้าและพยายามทำความเข้าใจลูกค้า เพื่อที่จะสามารถให้บริการ และแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม

7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) ความเชื่อใจที่ลูกค้ามีต่อธุรกิจ ซึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียง ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการดำเนินงานของธุรกิจ

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

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

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

2.4 แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO)

กรอบแนวคิดของการจัดการความรู้ในองค์กรแห่งการเรียนรู้

เป็นองค์กรที่มีความรู้เป็นฐานและมีพัฒนาการทางความรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อขยายขีดความสามารถที่ไม่เพียงแต่การเรียนรู้เท่านั้น การพัฒนาความรู้ใหม่ และความเข้าใจที่ถ่องแท้ของพฤติกรรมองค์กร โดยมีความจำเป็นขององค์กร (Organizational Memory) เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อ

ความสำเร็จในการเรียนรู้ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ขององค์กร โดยมีฝ่ายบริหารเป็นผู้ให้การสนับสนุน

องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่ประกอบด้วยคนที่มีความมุ่งมั่นที่จะขยายขีดความสามารถของตนเองผ่านกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นทีมอย่างต่อเนื่อง และเป็นองค์กรที่มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมทั้งมีการสร้าง การสรรหา การถ่ายโอนความรู้และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากความรู้ใหม่ ๆ มีการใช้การกระจายอำนาจ (Empowerment) ให้กับสมาชิกในองค์กรเพื่อกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมโยงการพึ่งพา ระหว่างบุคคล องค์กร รวมทั้งชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ ทั้งนี้ โดยใช้แนวคิดทางการบริหารจัดการ ความรู้หรือนวัตกรรมที่มีคุณค่าต่อตนเอง ต่อทีม และต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ต้องการ โดยเน้นที่กระบวนการเรียนรู้ของคนในองค์กรและสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยองค์กรมีส่วนร่วมในการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร และเพื่อเป็นองค์กรที่มีคุณภาพที่สามารถ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสามารถดำรงอยู่ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาของสังคมโลกได้อย่างสง่างาม ปัจจัยและองค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิด องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Nevis, Dibella & Gould, 1995, อ้างถึงใน พรชิตา วิเชียรปัญญา, 2547, น. 42 – 48)

- 1) แหล่งความรู้ จากการพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ จากภายในองค์กรและจากการค้นหาความรู้ใหม่ ๆ จากภายนอกองค์กร
- 2) การเน้นผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการ โดยเน้นไปที่การนำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดและให้ความสำคัญกับขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการผลิต
- 3) การจัดทำเป็นเอกสาร ความรู้ที่เป็นส่วนบุคคลเป็นความรู้ที่คน ๆ หนึ่งประมวลมาจากการศึกษา หรือจากประสบการณ์ ความรู้ชนิดนี้จะสูญหายไปเมื่อบุคคลนั้นได้ลาออกจากองค์กรกระบวนการและความเข้าใจอย่างลึกซึ้งก็จะหายไปด้วย เนื่องจากไม่มีระบบของการแบ่งปันความรู้ ดังนั้น จึงเน้นไปที่เรื่องการจดจำขององค์กรหรือการจัดเนื้อหาความรู้ให้เป็นเอกสารของส่วนรวม
- 4) การเผยแพร่ความรู้ องค์กรได้สร้างบรรยากาศที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาการเรียนรู้หรือเกิดวิธีการที่มีโครงสร้างและได้รับการชักนำไปสู่การเรียนรู้หรือไม่ องค์กรควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีค่าภายในตัวบุคคล และนำความรู้นั้น ไปใช้กับส่วนอื่น ๆ ขององค์กร โดยวิธีการสื่อสารด้วยการเขียน หรือให้การรับรองการเรียนรู้ด้วยวิธีการเขียนเป็นขั้นตอนต่าง ๆ และต้องเผยแพร่การเรียนรู้ด้วยการพบปะกันเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ โดยวิธีการพูดคุยเป็นประจำ

5) การให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องเป็นการเรียนรู้ที่มาจากการเรียนรู้ที่ดีหลาย ๆ ด้าน ไม่ใช่เลือกเอาการเรียนรู้เพียงด้านใดด้านหนึ่ง

6) การเน้นคุณค่าหรือการเอาใจตลาด องค์กรให้การสนับสนุนและเห็นคุณค่าของความสามารถหลักและการลงทุนในการเรียนรู้พัฒนาความรู้และทักษะเป็นระยะเวลานานถ้าองค์กรใดองค์กรหนึ่งเน้นด้านวิศวกรรมหรือแรงจูงใจด้านการตลาด องค์กรก็จะเลือกลงทุนในการเรียนรู้ด้านเหล่านั้น

7) การมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาทักษะ องค์กรสามารถพัฒนาการเรียนรู้แบบบุคคลเข้ากับความต้องการของกลุ่มได้โดยเน้นไปที่ประโยชน์และคุณค่าที่จะได้รับจากการพัฒนาของกลุ่ม

Thomas Stewart ได้เขียนในหนังสือ Intellectual Capital :The New Wealth of Organizations (1997, p. 18) ว่า “ความรู้ได้กลายเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากกว่าทรัพย์สินทางการเงิน ตำแหน่งทางการตลาด เทคโนโลยีหรือสินทรัพย์อื่น ๆ ขององค์กร” ปัจจุบันในโลกของการทำงานความรู้เป็นทรัพยากรหลักในการทำงาน ระบบและขั้นตอนของการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรนั้น มีพื้นฐานมาจากความรู้และความชำนาญทั้งสิ้น ความรู้เปรียบเสมือนพลังงานสำหรับองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่จะทำให้องค์กรเติบโตก้าวหน้าต่อไป บุคลากรมีการเข้ามาและออกไปแต่หากองค์กรสูญเสียความรู้ที่มีคุณค่าไปด้วยองค์กรไม่อาจอยู่รอดได้

Nonaka และ Takeuchi (1995) อธิบายว่าความสามารถขององค์กรในการสร้างสรรค์ จัดเก็บและกระจายความรู้เป็นความสามารถที่สำคัญของการเป็นผู้นำในการแข่งขันทางด้านคุณภาพและปริมาณ แต่องค์กรส่วนใหญ่ยังขาดความสามารถในการจัดการความรู้ และยังไม่สามารถกำหนดขอบเขตที่แน่นอน ซึ่ง Stewart (1997) กล่าวว่า การจัดการกับการลงทุนทางปัญญานี้ต้องอาศัยความมุ่งมั่นอย่างสูงยิ่ง

ลำดับความสำคัญของข้อมูล

องค์กรจะไม่สามารถจัดการความรู้ หากไม่สามารถกำหนดนิยามคำว่า “ความรู้” และไม่สามารถระบุว่าความรู้ใดจำเป็นต่อองค์กรเพราะความรู้แต่ละอย่างมีค่าไม่เท่ากันเราต้องจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลจากความสำคัญลำดับต่างขึ้นไป ดังนี้

- ข้อมูล (Data) ประกอบด้วย ตัวหนังสือ ข้อเท็จจริง
- สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่เต็มไปด้วยบริบทและความหมาย
- ความรู้ (Knowledge) ประกอบด้วย สารหลักการและประสบการณ์
- ความชำนาญ (Expertise) คือ การประยุกต์ใช้ความรู้ที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล

เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย

- ความสามารถ (Capability) ประกอบด้วยการใช้กำลังความสามารถและความชำนาญขององค์กรในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการ โดยต้องอาศัยการบูรณาการความร่วมมือและ

การประสานงานของบุคคลและทีมงานทุกคน ความสามารถรวมถึงความสามารถที่จะเรียนรู้ สร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ

ประเภทของความรู้

ความรู้แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

- รู้ว่าอะไร (Know what) รู้ว่าสารสนเทศใดบ้างที่จำเป็น
- รู้ว่าทำอะไร (Know how) รู้ว่าจะนำสารสนเทศไปใช้อย่างไร
- รู้ว่าทำไม (Know why) รู้ว่าทำไมจึงจำเป็นต้องใช้สารสนเทศนี้
- รู้ว่าที่ไหน (Know where) รู้แหล่งที่จะหาสารสนเทศนั้น
- รู้ว่าเมื่อไร (Know when) รู้ว่าเมื่อใดที่จำเป็นต้องใช้สารสนเทศนั้น

องค์กรต้องสามารถแยกแยะประเภทของความรู้และคุณค่าของความรู้ให้ออก จึงจะสามารถพัฒนาระบบฐานความรู้หรือความจำเป็นขององค์กรได้ ความเข้าใจนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้สามารถระบุถึงสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ Stewart (1997) สรุปได้ว่า “การนำทุนปัญญาไปใช้อย่างเป็นระบบเป็นการเพิ่มมูลค่าของผู้ถือหุ้น” คือ ให้นำความรู้และประสบการณ์ขององค์กรมาประยุกต์ใช้อย่างสร้างสรรค์และต่อเนื่อง หากองค์กรมีการจัดการความรู้ที่ดีก็สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยบุคลากรที่ดีที่สุดขององค์กร นอกจากนี้ ยังแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการบริหารความรู้ไว้ ดังนี้

- 1) ประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าจัดส่ง-จัดมอบความรู้
- 2) ช่วยปรับปรุงความสามารถในการเจาะค้นความรู้ของเพื่อนร่วมงาน
- 3) เพิ่มกำลังความสามารถในการทำงาน
- 4) เป็นที่ให้กำเนิดพลังความคิดขององค์กร
- 5) ทำให้สามารถรับมือกับความเติบโตขององค์กรและการหมุนเวียนของบุคลากรได้ เพราะบุคลากรใหม่สามารถรับเอาความรู้ต่าง ๆ ขององค์กร ได้อย่างรวดเร็วจะสามารถทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กรได้อย่างรวดเร็วเช่นกัน

แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการสวัสดิการสังคม โดยบุคลากรของกลุ่มงานแต่ละคนมีความรู้ความสามารถ ความถนัดในแต่ละสาขาวิชาที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะต้องอาศัยกระบวนการพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ จากภายในและภายนอกองค์กร มีการเรียนรู้จากหลาย ๆ ด้านมีระบบของการแบ่งปันความรู้ การเผยแพร่ความรู้ ตลอดจนการสร้างบรรยากาศที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดทักษะเกี่ยวกับการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบการทดลองศึกษากับแนวทางใหม่ ๆ การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตการเรียนรู้จากวิธีปฏิบัติ ที่เป็นเลิศของคนอื่น ตลอดจนการถ่ายทอดความรู้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรไว้หลายเรื่อง และหลายประเด็น แต่พบว่าม้งานวิจัย จำนวน 3 เรื่อง ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในคณะกรรมการการไว้ในส่วนหนึ่งของงานวิจัย ดังนี้

2.5.1 ความต้องการระบบสารสนเทศของคณะกรรมการการสามัญ (สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2548)

งานวิจัยได้สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการด้านสารสนเทศของคณะกรรมการสามัญได้อีกนัยหนึ่ง ซึ่งทำให้ทราบถึงขอบเขตด้านเนื้อหาของสารสนเทศเพื่อประกอบการพิจารณา ที่หน่วยงานสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศในสังกัดรัฐสภาควรมีการจัดเก็บ/จัดทำและนำเสนอต่อ สมาชิกรัฐสภา ผู้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในแต่ละคณะกรรมการสามัญ ดังนี้

- 1) สารสนเทศด้านสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานในอำนาจหน้าที่ ของแต่ละคณะกรรมการ
- 2) สารสนเทศด้านกิจการงานในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสามัญต่าง ๆ ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ
- 3) สารสนเทศด้านนโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภาและสารสนเทศเกี่ยวกับผล การดำเนินงานของฝ่ายบริหาร
- 4) สารสนเทศด้านกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจการงานในอำนาจ หน้าที่ของแต่ละคณะกรรมการสามัญ
- 5) สารสนเทศด้านแนวโน้มในอนาคตของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจการงานในอำนาจ หน้าที่ของแต่ละคณะกรรมการสามัญ

2.5.2 สารระสำคัญและแนวทางการพัฒนาสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรใน สิบปีข้างหน้า (วรเจตน์ ภาคีรัตน์, บรรเจิด สิงคะเนติ, และ สมศักดิ์ นวตระกูลพิสุทธิ์, 2546)

งานวิจัยได้เสนอแนวทางการพัฒนาบทบาทของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะต้องเพิ่มประสิทธิภาพ ในด้านการสนับสนุนข้อมูลจะต้องเชื่อมโยงข้อมูลในระดับเครือข่ายนานาชาติ ทั้งข้อมูลจาก หน่วยงานในฝ่ายบริหาร และองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ และเพิ่มบทบาทในการแสวงหาข้อมูล ที่หลากหลาย เพียงพอและตรงตามความต้องการของคณะกรรมการ และมีวิธีการที่ทำให้ กรรมการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของคณะกรรมการได้อย่าง ถูกต้อง และรวดเร็ว

2.5.3 การศึกษาแนวทางเพิ่มพูนศักยภาพของงานฝ่ายนิติบัญญัติ (ชัยสิทธิ์ เกลิมมี ประเสริฐ, ธรรมธร ธรรมสโรช, พรพิมล เกลิมมีประเสริฐ, และ ศิริรัตน์ แอดสกุล, 2541)

งานวิจัยได้เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบงาน และปรับปรุงด้านพฤติกรรม การปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของฝ่ายนิติบัญญัติไว้ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะด้านปรับปรุงระบบงาน : ก็จะต้องมีการพัฒนาระบบงานในด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของแต่ละสำนักงานและระหว่างสำนักงานในงานที่จะต้องทำร่วมกัน พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารในองค์กร โดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งจะต้องพัฒนากำลังคนเพื่อรับกับระบบงานใหม่

2) ข้อเสนอแนะด้านปรับปรุงด้านพฤติกรรม การปฏิบัติงาน : ก็จะต้องพัฒนาระบบการทำงานในลักษณะการสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง เพื่อให้สามารถรองรับกับการงานที่เพิ่มขึ้นได้ และจะต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร โดยให้มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือชำนาญการที่สามารถวิเคราะห์สรุปผลข้อมูลแทนการให้ข้อมูลดิบ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

รายงานเอกสารวิชาการเรื่อง “การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. การศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary Study)
2. การสัมภาษณ์ชนิดไม่มีโครงสร้าง (Non – Structured Interview)

3.1 วิธีการศึกษา

โดยการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการและการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องในงานและคณะกรรมการ เพื่อนำผลการศึกษาไปประกอบกรวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภาพปัญหา สาเหตุและอุปสรรคของการขาดประสิทธิภาพ และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

3.2 ประชากรและกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา

- 3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กรรมการ ในคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน 2 คน กรรมการในคณะกรรมการพัฒนาการเมือง การสื่อสารมวลชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 1 คน กรรมการในคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม จำนวน 1 คน และข้าราชการของกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน 1 คน กลุ่มงานคณะกรรมการพัฒนาการเมือง การสื่อสารมวลชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 1 คน และกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม จำนวน 2 คน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งสิ้น จำนวน 8 คน

3.2.2 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา โดยการสัมภาษณ์ ได้แก่

3.2.2.1 กรรมการ จำนวน 4 คน ได้แก่ กรรมการในคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน 2 คน กรรมการในคณะกรรมการพัฒนาการเมือง การสื่อสารมวลชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 1 คน และกรรมการในคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 4 คน ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน 2 คน

- นายวิลาศ จันทร์พิทักษ์ ประธานที่ปรึกษา
คณะกรรมการ

- ร้อยตรี ประพาส ทิมปะพันธ์ กรรมการ

2. คณะกรรมการพัฒนาการเมือง สื่อสารมวลชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 1 คน

นายสุพล ฟองงาม รองประธานคณะกรรมการ

3. คณะกรรมการการสวัสดิการสังคม จำนวน 1 คน

นางมุกดา พงษ์สมบัติ รองประธานคณะกรรมการ

3.2.2.2 ข้าราชการของกลุ่มงาน จำนวน 3 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน 1 คน กลุ่มงานคณะกรรมการพัฒนาการเมือง การสื่อสารมวลชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 1 คน และกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 4 คน ประกอบด้วย

1. กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน 1 คน

นางสาวกอบกุล แก้วเกิดเคน นิติกรชำนาญงาน

2. กลุ่มงานคณะกรรมการพัฒนาการเมือง สื่อสารมวลชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 1 คน

นางสาวอภิสร่า ทัดภูธร นิติกรชำนาญการ

3. กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม จำนวน 2 คน

- นายพูนเพิ่ม กฤษณะวนิช นิติกรชำนาญการพิเศษ

- นางนิรมล ศรีอ่อน นิติกรชำนาญการพิเศษ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การรวบรวมข้อมูลเอกสาร จากแหล่งข้อมูล ดังต่อไปนี้

- แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- กรอบอัตรากำลังของกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม
- เอกสารเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานของกรรมการ
- เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องในการให้บริการวิชาการ
- ฯลฯ

3.3.2 การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non – Structured)

เป็นการเก็บข้อมูลความคิดเห็นและข้อเท็จจริงตามแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non – Structured) ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาของคำถามที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่อไปนี้

โดยผู้ศึกษาเป็นผู้กำหนด ข้อคำถามที่เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาและสาเหตุในการให้บริการทางวิชาการเพื่อสนับสนุนภารกิจกรรมการ

- การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ กฎ ระเบียบ และข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องของคณะกรรมการอย่างไรที่จะให้กรรมการเกิดความพึงพอใจ
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจะจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการ
- ข้าราชการกลุ่มงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ กลุ่มงานคณะกรรมการพัฒนาการเมือง การสื่อสารมวลชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน และกลุ่มงานคณะกรรมการสวัสดิการสังคม สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จะทำอย่างไรให้มีประสิทธิภาพและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่

3.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคมเพื่อสนับสนุนภารกิจคณะกรรมการด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคมเพื่อสนับสนุนภารกิจคณะกรรมการ

บทที่ 4

แผนงาน / แนวทางการดำเนินงาน

เมื่ออำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพิ่มมากขึ้นดังกล่าวจึงทำให้เกิดการคาดหวังจากสังคมต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและคณะกรรมการการว่าควรจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลด้วยกระบวนการที่มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและคณะกรรมการยุคใหม่จึงต้องปรับตัวเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับใหม่หรืออย่างน้อยสามารถตอบสนองความคาดหวังของประชาชนได้ตามโอกาสและความเป็นไปได้ภายใต้บริบทของการเมืองไทยที่ยากต่อการคาดการณ์เรื่องใด ๆ ในสภาวะความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของความหลากหลายในสภาพปัญหาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง แต่เนื่องจากผลการเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งทำให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการประสบปัญหาความยากลำบากในการตัดสินใจอยู่ที่ท่ามกลางกระแสของข้อมูลข่าวสาร จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่คณะกรรมการอย่างเป็นระบบ โดยการศึกษาความต้องการสนับสนุนด้านวิชาการของคณะกรรมการเพื่อให้ได้ประโยชน์ต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สำนักกรรมการ 3 สภาผู้แทนราษฎร โดยมีสำนักกรรมการ 1, 2, และ 3 ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการให้สามารถตอบสนองความต้องการด้านวิชาการเพื่อสนับสนุนการพิจารณากรรมการ สภาผู้แทนราษฎรได้อย่างตรงประเด็นและทิศทาง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพของงานกรรมการต่อไป

4.1 กระบวนการดำเนินงานของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร

กระบวนการดำเนินงานของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎรมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. ที่มาของเรื่องเข้าสู่การพิจารณา มี 3 แนวทาง คือ

- 1) สภามอบหมายให้คณะกรรมการสามัญ พิจารณาร่างพระราชบัญญัติหรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ภายใต้อำนาจหน้าที่
- 2) กรรมการ ที่ปรึกษา ผู้อำนวยการ นักวิชาการ เลขานุการ และที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ประจำคณะกรรมการเสนอเรื่องที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่คณะกรรมการ
- 3) มีผู้ร้องเรียนมายังคณะกรรมการให้ทำการพิจารณาศึกษา สอบสวนข้อเท็จจริง

ในการดำเนินงานคณะกรรมการจะตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณากันกรอง เรื่องที่เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการ ตามความสำคัญเร่งด่วนของปัญหา ส่วนกรณีของ เรื่องร้องเรียนที่มีจำนวนมาก คณะกรรมการจะดำเนินการตรวจสอบว่าเรื่องที่ร้องเรียนเข้ามามีมูล ความจริงหรือไม่และต้องมีผู้ร้องชัดเจนและสามารถติดต่อได้ คณะกรรมการจึงจะมีการพิจารณา เรื่องร้องเรียนดังกล่าว

2. กระบวนการพิจารณาของคณะกรรมการ

- 1) คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาศึกษา หรือสอบสวน
- 2) ตั้งคณะอนุกรรมการ คณะทำงาน เพื่อดำเนินการพิจารณาศึกษา หรือ สอบสวนและสรุปผลการดำเนินงานเสนอต่อคณะกรรมการ

3. การได้มาซึ่งข้อมูล และข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณา

- 1) การเชิญบุคคลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง
- 2) การศึกษาดูงานในพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณา
- 3) การจัดทำประชาพิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 4) การจัดสัมมนา เพื่อระดมความคิดเห็น และนำผลการสัมมนามาใช้ประกอบการพิจารณา
- 5) คณะทำงาน ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ เลขานุการ และที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ประจำคณะกรรมการ ตลอดจนฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการทำการศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อคณะกรรมการ

การปฏิบัติงานของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร

ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ข้อ 82 กำหนดให้สภาตั้ง คณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎรขึ้นจำนวนสามสิบห้าคณะ แต่ละคณะประกอบด้วย กรรมการจำนวนสิบห้าคน โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1. บทบาทในด้านการพิจารณากฎหมาย

หน้าที่หลักของรัฐสภาหรือฝ่ายนิติบัญญัติ คือการออกกฎหมาย หมายถึงออกพระราชบัญญัติ การแก้ไขเพิ่มเติมหรือยกเลิกพระราชบัญญัติ การแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ และการแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายต่าง ๆ

การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติหรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนั้น จะต้องเสนอให้สภาผู้แทนราษฎรพิจารณาก่อนว่าสมควรจะพิจารณา 3 วาระ คือ (ระบบงานรัฐสภา, 2555)

วาระที่หนึ่ง เป็นการพิจารณาหลักการโดยทั่วไปของร่างพระราชบัญญัติหรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าสมควรจะลงมติรับหลักการหรือไม่รับหลักการแห่งร่าง

พระราชบัญญัติหรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ นั้น เพื่อประโยชน์แก่การพิจารณาและลงมติดังกล่าว สมาชิกผู้แทนราษฎรจะให้คณะกรรมการพิจารณา ก่อนรับหลักการก็ได้

ในกรณีที่สภาผู้แทนราษฎรลงมติรับหลักการแห่งร่างพระราชบัญญัติหรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ให้สภาผู้แทนราษฎรพิจารณาในลำดับต่อไปในวาระที่ 2 แต่ถ้าสภาผู้แทนราษฎรมิมติไม่รับหลักการแห่งร่างพระราชบัญญัติใด ร่างพระราชบัญญัตินั้นเป็นอันตกไป

วาระที่สอง เป็นการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติโดยคณะกรรมการ ตามปกติการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติโดยคณะกรรมการ สภาจะให้คณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ หรือคณะกรรมการเต็มสภา เป็นผู้พิจารณาก็ได้

วาระที่สาม ในวาระนี้จะไม่มีการอภิปราย และให้ที่ประชุมลงมติว่าเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบในกรณีที่สภาลงมติไม่ให้ความเห็นชอบ ร่างพระราชบัญญัติหรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนั้นเป็นอันตกไป แต่ในกรณีที่สภามีมติให้ความเห็นชอบ วุฒิสภาจะเป็นผู้พิจารณาร่างพระราชบัญญัติต่อไป

การที่สภามอบหมายให้คณะกรรมการเป็นผู้พิจารณา ขึ้นอยู่กับเนื้อหาของร่างกฎหมายดังกล่าวมีความสอดคล้องหรือความเกี่ยวข้องกับขอบเขตอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของคณะกรรมการคณะใดคณะหนึ่ง แต่หากเมื่อพิจารณาไปในรายละเอียดหรือสาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติหรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนั้น ๆ แล้ว มีความจำเป็นต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านนั้น ๆ เป็นการเฉพาะในกรณีนี้สภาผู้แทนราษฎรอาจลงมติมอบหมายให้คณะกรรมการวิสามัญเป็นผู้พิจารณาก็ได้

2. บทบาทด้านการติดตามตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร

คณะกรรมการมีภารกิจสำคัญคือการติดตามตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ซึ่งสอดคล้องกับหลักการถ่วงดุลอำนาจของฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร จะเห็นได้ว่าการตั้งจำนวนคณะกรรมการสามัญจำนวน 35 คณะนั้น เพื่อให้คณะกรรมการสามารถติดตามตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารได้ครอบคลุมกับประเด็นปัญหาที่มีมากขึ้น และสามารถติดตามการบริหารงานตามนโยบายด้านต่าง ๆ ของรัฐบาลที่หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ รับผิดชอบดูแล จึงได้แบ่งคณะกรรมการให้สามารถติดตามการดำเนินงานของกระทรวงต่าง ๆ ซึ่งมีนโยบายและแผนงาน โครงการเป็นจำนวนมาก โดยจำแนกตามลักษณะของภารกิจของรัฐ เช่น ด้านเศรษฐกิจ ทหาร การปกครอง การศึกษา การต่างประเทศ และภารกิจที่เกี่ยวข้องกับงานของสภาผู้แทนราษฎร เช่น กิจการสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น

การที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติให้คณะรัฐมนตรีต้องแถลงนโยบายของรัฐบาลต่อรัฐสภา เมื่อเข้ามาบริหารประเทศ คณะกรรมการ

จึงมีการกึ่งเพิ่มมากขึ้นในการติดตามตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลในการกำหนดนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยมอบหมายผ่านหน่วยงานภาครัฐ โดยคณะกรรมการจะติดตามตรวจสอบว่ารัฐบาลได้ดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวอย่างไร มีผลดี ผลเสีย ผลกระทบต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

3. บทบาทด้านการศึกษาสอบสวนเรื่องใด ๆ ตามอำนาจหน้าที่

คณะกรรมการมีอำนาจกระทำการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะนั้น เป็นไปตามเจตนารมณ์ของสภาที่ต้องการให้พิจารณาศึกษาในรายละเอียดเพื่อให้เกิดความถูกต้องและสมบูรณ์ก่อนที่จะนำผลการพิจารณาสรุปเป็นรายงานการพิจารณาศึกษา โดยมติเห็นชอบของสภาผ่านไปยังคณะรัฐมนตรีต่อไป คณะกรรมการถือว่าเป็นกลไกหลักในการทำงานของระบบสภา และมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ประเด็นหรือผลการพิจารณาของสภาในแต่ละเรื่องเป็นไปอย่างสมบูรณ์และรอบคอบ ระบบคณะกรรมการในปัจจุบันได้รับความนิยมและกล่าวถึงอย่างกว้างขวาง ในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งประชาธิปไตยในระบอบรัฐสภา ประธานาธิบดี หรือแม้แต่กึ่งประธานาธิบดี ในฐานะที่เป็นกลไกหรือเครื่องมือที่กระทัดรัดและคล่องตัวในการแก้ไขปัญหาของสภา การทำงานของระบบรัฐสภาในประเทศก็เช่นเดียวกัน มีการตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณารับผิดชอบติดตามประเด็นปัญหาต่าง ๆ อย่างครอบคลุมและหลากหลาย (มนตรี รูปสุวรรณ และคณะ, 2547, น. 20)

จากการปฏิบัติหน้าที่พบว่าการดำเนินงานในการติดตามตรวจสอบเรื่องใด ๆ ในอำนาจหน้าที่เป็นภารกิจสำคัญของคณะกรรมการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่กรรมการยกประเด็นขึ้นพิจารณาและปัญหาหรือเรียนต่าง ๆ ที่เข้ามาสู่คณะกรรมการ ในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสามัญในแต่ละปีพบว่าเรื่องที่คณะกรรมการพิจารณาเป็นจำนวนมาก

4.2 การปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร

ในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎรเป็นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, และ 3 ประจำกลุ่มงานที่ประจำคณะกรรมการสามัญแต่ละคณะ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน นิติกร วิทยากร เจ้าพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ธุรการ และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการสำนักกรรมการ โดยมีภารกิจหลักที่สำคัญได้แก่ กิจการด้านการประชุม กิจการด้านจัดสัมมนา กิจการด้านศึกษาดูงานภายในประเทศ และกิจการด้านการศึกษาดูงานต่างประเทศ นอกจากนี้ฝ่ายเลขานุการหรือเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานที่ประจำคณะกรรมการแต่ละคณะ นอกจากจะมีหน้าที่รับผิดชอบเป็นหน่วยงานปฏิบัติราชการประจำให้กับคณะกรรมการสามัญเป็นหลักแล้ว เจ้าหน้าที่

ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการสามัญ อาจได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบไปปฏิบัติงาน ในคณะกรรมการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติหรือคณะกรรมการร่วมที่สภาตั้งขึ้นรวมทั้งคณะอนุ กรรมการอีกด้วย ดังนั้น ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการสามัญฯ จึงถือว่ามีบทบาทสำคัญ ในการสนับสนุนการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการให้เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นไปตาม เป้าประสงค์หรือต้องการ ซึ่งฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการสามัญฯ จึงต้องมีความพร้อมสูงสุดในทุกด้านในด้านศักยภาพและคุณภาพของงานที่ผลิตออกมาเพื่อให้การปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านวิชาการนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการอย่างมาก ทั้งนี้ กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการ สังคมมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่สำหรับสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการการสวัสดิการ สังคม จำนวน 12 อัตรา ประกอบด้วย

1. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน	1 ตำแหน่ง	ระดับเชี่ยวชาญ 1 คน
2. นิติกร	4 ตำแหน่ง	ระดับชำนาญการพิเศษ 2 คน ระดับชำนาญการ 1 คน ระดับปฏิบัติการ 1 คน
3. วิทยากร	3 ตำแหน่ง	ระดับชำนาญการ 3 คน
4. เจ้าพนักงานธุรการ	2 ตำแหน่ง	ระดับอาวุโส 1 คน ระดับชำนาญงาน 1 คน
5. เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล	2 ตำแหน่ง	ระดับชำนาญงาน 2 คน

ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ข้อ 82 ข้อ (32) คณะกรรมการ การสวัสดิการสังคม มีอำนาจหน้าที่กระทำการ พิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการ จัดสวัสดิการสังคม ไม่น้อยกว่าสิทธิขั้นพื้นฐาน การสงเคราะห์ดูแลเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของ ประชาชน โดยเฉพาะผู้ยากไร้ในเมืองและชนบท และผู้ด้อยโอกาสในสังคม

จากกรอบอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ในการดำเนินงานของคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม โดยทั่วไปจะกระทำ โดยผ่านฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการสามัญในฐานะฝ่ายเลขานุการที่เป็นกลไกสนับสนุน การดำเนินงานในกิจการด้านต่าง ๆ ให้กับคณะกรรมการ ซึ่งฝ่ายเลขานุการนับว่ามีความสำคัญ ต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยภารกิจหลัก ที่สำคัญที่คณะกรรมการการสวัสดิการสังคมรวมถึงคณะกรรมการสามัญประจำสภา ผู้แทนราษฎรจะเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีภารกิจหรือกิจกรรมที่สำคัญ ประกอบด้วย ภารกิจ หลัก 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการประชุม
2. ด้านการจัดสัมมนา
3. ด้านการเดินทางไปศึกษาดูงานในพื้นที่
4. ด้านการศึกษาดูงานต่างประเทศ

โดยการปฏิบัติงานของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการสามัญเพื่อสนองตอบต่อภารกิจของคณะกรรมการสามัญแต่ละด้านมีขั้นตอนการปฏิบัติพอสังเขป ดังนี้

ด้านการประชุม

ภารกิจด้านการประชุมของคณะกรรมการเป็นภารกิจที่สำคัญในการเข้าไปติดตามตรวจสอบ ควบคุม กำกับการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร โดยคณะกรรมการจะกำหนดให้มีการประชุมเพื่อพิจารณาศึกษา สอบสวนเรื่องใด ๆ ตามอำนาจหน้าที่โดยจะเป็นเรื่องที่ส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐบริหารหรือดำเนินการใด ๆ และการดำเนินงานนั้นส่งผลกระทบต่อทางสังคม สาธารณะ ที่มาของการประชุมจะมาจากการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนหรือมาจากคณะกรรมการหยิบยกขึ้นมาพิจารณาศึกษา ซึ่งการประชุมแต่ละครั้งจะเชิญผู้เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติกับเรื่องนั้นมาชี้แจงแถลงข้อเท็จจริงหรือชี้แจงให้ข้อมูล ข้อเท็จจริงต่อที่ประชุม โดยที่ประชุมจะร่วมกันพิจารณาเพื่อหาข้อเท็จจริงหรือแนวทางการป้องกัน แก้ไขหรือบางกรณีเป็นการให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำให้หน่วยงานภาครัฐนำไปพิจารณาหรือ ดำเนินการใด ซึ่งที่ผ่านมามีปัญหาหลายเรื่องที่สามารถที่จะหาข้อยุติได้จากการประชุมของ คณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร และโดยทั่วไปข้อสรุปหรือมติความเห็นของ คณะกรรมการสามัญ ๆ จะส่งไปยังหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐนำไปพิจารณาดำเนินการ ต่อไป ซึ่งการประชุมคณะกรรมการในแต่ละครั้งจะบรรลุล่วงวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใดนั้น ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการสามัญฯ ที่รับผิดชอบจัดประชุมนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อผลสำเร็จ ในภารกิจด้านการประชุมของคณะกรรมการอย่างมาก ซึ่งการจัดประชุมให้กับคณะกรรมการ โดยฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการจะอำนวยความสะดวกทั้งก่อนการประชุม ระหว่างการ ประชุม และหลังการประชุมในแต่ละภารกิจที่แตกต่างกันไป โดยจำแนกได้ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงานก่อนการประชุม ได้แก่

- การออกหนังสือนัดประชุมคณะกรรมการ
- การส่งหนังสือเชิญผู้ชี้แจงหรือผู้เข้าร่วมประชุม
- การส่งข้อความ SMS ยืนยันการประชุม
- การเบิกเบี้ยประชุม และการส่งอาหาร
- การจัดเตรียมห้องประชุมและอุปกรณ์การประชุม
- การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ

- การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานหรือผู้ชี้แจงอื่น ๆ
 - การจัดทำขั้นตอนการประชุม
- ขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างการประชุม ได้แก่
- การตรวจสอบองค์ประชุม
 - การจัดเตรียมรายชื่อผู้ชี้แจงให้ประธานคณะกรรมการ
 - การจดประเด็นการพิจารณาและติดตามมติที่ประชุม
 - การแสดงความคิดเห็นหรือตอบข้อซักถามในที่ประชุม
 - การอำนวยความสะดวกในเรื่องอื่น ๆ

1. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการ

ในการประชุมของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร มีสำนักที่สนับสนุนการประชุมของคณะกรรมการ นอกเหนือจากสำนักกรรมการ 1, 2, และ 3 ที่ทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการโดยตรงแล้ว ได้แก่ สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักสารสนเทศ สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักวิชาการ และสำนักกฎหมาย

2. องค์ความรู้ที่ใช้ในการประชุมคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร

2.1 ความรู้ชัดแจ้ง (EK : Explicit knowledge)

- 1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550
- 2) พระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา พ.ศ. 2554
- 3) ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551
- 4) กฎหมายและอนุบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาของคณะกรรมการ
- 5) ความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่พิจารณาของคณะกรรมการ
- 6) คู่มือมาตรฐานความเป็นมืออาชีพการบริหารจัดการด้านการประชุมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- 7) คู่มือประกอบการปฏิบัติงานด้านกรรมการ
- 8) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
- 9) ระเบียบรัฐสภาว่าด้วยหลักเกณฑ์และขั้นตอนการจัดส่งหนังสือและคำสั่งเรียกของคณะกรรมการ พ.ศ. 2554
- 10) ระเบียบรัฐสภาว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้มาแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นต่อคณะกรรมการ พ.ศ. 2554

11) ระเบียบสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการเปิดเผยรายงานการประชุมของ
คณะกรรมการ พ.ศ. 2546

12) ระเบียบสภาว่าด้วยการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
โดยคณะกรรมการหลายคณะ พ.ศ. 2552

2.2 ความรู้แบบฝังลึก (TK : Tacit Knowledge)

- 1) เทคนิคการนัดประชุม
- 2) เทคนิคการกำหนดเรื่องที่จะเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการ
- 3) เทคนิคการเชิญผู้ชี้แจงต่อที่ประชุมคณะกรรมการ
- 4) เทคนิคการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ
- 5) เทคนิคการสรุปผลการประชุม
- 6) เทคนิคการจัดทำบันทึกการประชุม

3. องค์ความรู้ที่ใช้ในการประชุมคณะกรรมการ

เนื่องจากการประชุมคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎรมีรายละเอียด
การดำเนินงานฝ่ายเลขานุการในการประชุมครั้งก่อนการประชุม ระหว่างการประชุม และหลังการ
ประชุม ซึ่งต้องอาศัยองค์ความรู้ที่แตกต่างกันไป ทั้งด้านวิชาการ ด้านธุรการ และด้านการบันทึก
ข้อมูลที่ต้องอาศัยความร่วมมือของการประสานความรู้ในแต่ละด้าน เพื่อให้การดำเนินงานแต่ละ
ขั้นตอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนล้วนมีองค์ความรู้แบบ
ฝังลึกที่แตกต่างกันออกไป จึงขอเสนอขั้นตอน ดังนี้

3.1 การนัดประชุม

การนัดประชุมคณะกรรมการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ข้อ 13 ซึ่งอนุโลมการนัดประชุมสภาผู้แทนราษฎรมาใช้กับการ
ประชุมคณะกรรมการ โดยกำหนดให้การนัดประชุมต้องทำเป็นหนังสือ เว้นแต่เมื่อได้บอกนัดใน
ที่ประชุมแล้ว การนัดประชุมให้นัดล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามวัน แต่ประธานสภาผู้แทนราษฎร
เห็นสมควรจะนัดเร็วกว่านั้นก็ได้ในทางปฏิบัติมีการออกหนังสือนัดประชุมงดประชุม หรือ
เปลี่ยนแปลงการประชุมขึ้นอยู่กับมติที่ประชุมหรือคำริชของประธานคณะกรรมการ

หนังสือนัดประชุม งดประชุม หรือเปลี่ยนแปลงการประชุมเป็นหนังสือ
ราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่มีไปถึงกรรมการหรือบุคคลอื่น ๆ ที่ดำรง
ตำแหน่งในคณะกรรมการ โดยมีผู้อำนวยการสำนักกรรมการลงนามแทนเลขานุการของ
คณะกรรมการ ซึ่งจะกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการประชุม และแจ้งระเบียบวาระการ
ประชุมในแต่ละครั้ง

การดำเนินการตามขั้นตอนนี้ ดังนี้

1. นิติกร/วิทยากร ต้องตรวจสอบความชัดเจนของกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการประชุม แม้ว่าได้มีมติที่ประชุมกำหนดวัน เวลาการประชุมไว้แล้ว แต่อาจมีการเปลี่ยนแปลงการนัดประชุมเพื่อความเหมาะสมตามคำร้องของประธานคณะกรรมการ

2. นิติกร/วิทยากร ต้องเตรียมความพร้อมของข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ประกอบการพิจารณาในการนัดประชุมแต่ละครั้ง ได้แก่

- ความพร้อมในวันและเวลาที่เข้าร่วมประชุมของประธานคณะกรรมการ และกรรมการ เนื่องจากมีการประชุมซ้อนกันหลายคณะ จึงต้องมีข้อมูลเพื่อทราบวันและเวลาที่ประธานคณะกรรมการและกรรมการสามารถเข้าร่วมประชุมหรือปลื้กตัวมาร่วมประชุม โดยพร้อมเพรียงกันได้

- ความพร้อมของห้องประชุมที่สามารถรองรับการประชุมตามกำหนดการประชุมของคณะกรรมการ เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องห้องประชุมที่อาจไม่พอต่อการประชุมคณะกรรมการหลายคณะในเวลาเดียวกัน

- ความพร้อมของผู้ชี้แจงหรือผู้ให้ข้อเท็จจริงในกรณีคณะกรรมการ เห็นว่ามีความจำเป็นต้องให้ผู้ชี้แจง หรือผู้ให้ข้อเท็จจริงบางท่านต้องเข้าร่วมประชุมให้ได้ เพราะเป็นการให้ข้อมูลที่สำคัญจึงต้องมีการประสานงานเพื่อทราบกำหนดความพร้อมเข้าร่วมประชุมของบุคคลดังกล่าว

3. กรณีมีการจดหรือเปลี่ยนแปลงการนัดประชุม ต้องรีบแจ้งให้คณะกรรมการ ผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในคณะกรรมการและผู้ชี้แจงทราบโดยเร็วผ่านทาง SMS ทางไลน์ (Line) หรือ โทรศัพท์แจ้ง เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดและเสียเวลาเข้าร่วมประชุมผิดกำหนดนัด

4. เตรียมการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อขอใช้ห้องประชุม ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องประชุมคณะกรรมการต่อเนื่องในภาคบ่าย แต่ห้องประชุมของสำนักกรรมการไม่ว่าง หากมีกรณีฉุกเฉินเกิดขึ้นจึงต้องเตรียมการไว้ล่วงหน้า

3.2 การกำหนดเรื่องที่จะเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการ

ในการประชุมของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎรแต่ละครั้ง มีเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการแต่ละครั้ง ตามกรอบอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการแต่ละคณะ เรื่องที่เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการจึงมีความสำคัญต่อการประชุมในแต่ละครั้ง โดยเฉพาะในกรณีที่มีการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยคณะกรรมการสามัญหลายคณะ ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ข้อ 82 วรรคสาม กำหนดให้เป็นอำนาจของที่ประชุมร่วมกันของประธานสภาผู้แทนราษฎรและประธานคณะกรรมการสามัญ

ที่เกี่ยวข้องร่วมกันพิจารณาว่าจะให้คณะกรรมการสามัญคณะใดพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องนั้น นอกจากนี้ เรื่องที่เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการเป็นการให้ข้อมูลแก่คณะกรรมการผู้ดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการ และผู้ชี้แจงทราบขอบเขตประเด็นเนื้อหาที่เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการ ซึ่งบุคคลที่เกี่ยวข้องต้องเตรียมข้อมูลประกอบการประชุมหรือการชี้แจง ดังนั้น ความชัดเจนและความเข้าใจในเรื่องที่เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการจึงมีความสำคัญมากประการหนึ่ง

การดำเนินการตามขั้นตอนนี้ ดังนี้

1. ต้องมีการศึกษาหรือเตรียมข้อมูลล่วงหน้าในเรื่องที่คาดว่าจะอยู่ในความสนใจของคณะกรรมการหรือปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
2. นิติกร/วิทยากรสามารถเข้าถึงแหล่งที่มาของเรื่องที่เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการว่าเป็นข้อเสนอของประธานกรรมการ กรรมการ หรือผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในคณะกรรมการหรือจากเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อทราบขอบเขตและเนื้อหาของเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการซึ่งจะทำให้เกิดความชัดเจนในระดับหนึ่ง
3. เมื่อทราบแหล่งที่มาของเรื่องที่เข้าสู่การพิจารณาแล้ว นิติกร/วิทยากรต้องพิจารณาเรียบเรียงเรื่องที่เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการและเสนอให้ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานและผู้ที่เกี่ยวข้องเรื่องที่เข้าสู่การพิจารณาร่วมกันกรองความถูกต้องของเรื่องดังกล่าว โดยควรเน้นความเข้าใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่พิจารณาว่าสามารถสื่อความหมายของเรื่องที่พิจารณาได้ตามความประสงค์ของคณะกรรมการ
4. การกำหนดเรื่องที่เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการสามัญในบางเรื่องมีความจำเป็นต้องใช้ศัพท์ทางเทคนิค นิติกร/วิทยากรต้องเตรียมความพร้อมในการใช้ศัพท์เทคนิคให้ถูกต้องตามหลักวิชาการภายใต้ขอบเขตภารกิจของคณะกรรมการสามัญแต่ละคณะ
5. กรณีเรื่องที่เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการมีโอกาที่จะซ้ำซ้อนกับเรื่องที่เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการสามัญคณะอื่น ๆ นิติกร/วิทยากรต้องมีการกำหนดข้อความที่ทำให้เห็นประเด็นการพิจารณาที่เป็นการเฉพาะอันอยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสามัญที่จะพิจารณาเรื่องดังกล่าว

3.3 การเชิญผู้ชี้แจงต่อที่ประชุมคณะกรรมการ

การเชิญผู้ชี้แจงเข้าร่วมให้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่อคณะกรรมการเป็นการใช้อำนาจของคณะกรรมการในการเรียกบุคคลใดมาแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในกิจการที่คณะกรรมการกระทำหรือในเรื่องที่พิจารณาสอบสวนหรือศึกษาอยู่นั้น ตามมาตรา 135 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และในกรณีที่เป็นการเรียกข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่น

ประธานคณะกรรมการต้องแจ้งให้รัฐมนตรีซึ่งบังคับบัญชาหรือกำกับดูแลหน่วยงานที่บุคคลนั้นสังกัดทราบ และมีคำสั่งให้บุคคลนั้นมาแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็น เว้นแต่เป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยหรือประโยชน์สำคัญของแผ่นดิน รัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้กำหนดให้มีกฎหมายรองรับคำสั่งเรียกเอกสารจากบุคคลหรือเรียกบุคคลมาแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นต่อคณะกรรมการ ซึ่งมีพระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. 2554 และระเบียบรัฐสภาที่เกี่ยวข้องรองรับการดำเนินการดังกล่าว

การดำเนินการตามขั้นตอนนี้ ดังนี้

1. นิติกร/วิทยากรต้องทำความเข้าใจในขอบเขตและเนื้อหาของเรื่องที่จะเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการ เพื่อให้ทราบบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว ซึ่งต้องเชิญมาชี้แจงต่อคณะกรรมการ ในกรณีมีข้อสงสัยควรตรวจสอบความชัดเจนจากผู้ที่เสนอเรื่องเข้าสู่การพิจารณา

2. หนังสือเชิญผู้ชี้แจงต้องกำหนดเนื้อหาที่แสดงความชัดเจนและครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ที่คณะกรรมการประสงค์จะทราบในกรณีเกรงว่าเนื้อหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงมีขอบเขตที่ค่อนข้างกว้าง นิติกร/วิทยากรต้องใช้ข้อความที่สื่อความหมายเพื่อให้ได้ภาพรวมของเรื่องที่จะเข้าสู่การพิจารณาและในรายละเอียดในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว นอกจากนี้เพื่อความชัดเจนของข้อมูลเรื่องที่ชี้แจง นิติกร/วิทยากรต้องติดต่อประสานงานเพื่ออธิบายเรื่องที่จะเข้าสู่การพิจารณากับบุคคลที่เกี่ยวข้อง กรณีเป็นการเชิญผู้ชี้แจงตามพระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. 2554 นิติกร/วิทยากรต้องศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติและรูปแบบหนังสือหรือคำสั่งเรียกให้ถูกต้องตามที่กฎหมายและระเบียบรัฐสภาที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ เนื่องจากมีบทลงโทษผู้ฝ่าฝืนคำสั่งเรียกของคณะกรรมการตามกฎหมายดังกล่าว

3. นิติกร/วิทยากรต้องตรวจสอบขอบเขตของเรื่องที่จะเข้าสู่การพิจารณาว่ามีความเกี่ยวข้องกับบุคคล หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นใด เนื่องจากเรื่องที่จะเข้าสู่การพิจารณาบางเรื่องมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน การขาดหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งที่ย่อมทำให้ขาดข้อมูลหรือข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ

4. การมีหนังสือแจ้งให้คณะรัฐมนตรีซึ่งบังคับบัญชาหรือกำกับดูแลหน่วยงานที่บุคคลนั้นสังกัดทราบและมีคำสั่งให้บุคคลนั้นมาชี้แจงต่อคณะกรรมการ นิติกร/วิทยากรต้องมีความรู้เรื่องการสังกัดหน่วยงานในแต่ละกระทรวงและควรตรวจสอบความถูกต้องในส่วนนี้เป็นพิเศษ เนื่องจากบางหน่วยงานอาจไม่สังกัดรัฐมนตรีบางท่านตามความเข้าใจโดยทั่วไป เช่น อาจมีความเข้าใจว่าผู้อำนวยการสำนักงานประมงสัตว์น้ำสังกัดรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง แต่ในความจริงถูกต้องผู้อำนวยการสำนักงานประมง สังกัดนายกรัฐมนตรี ซึ่งในทางปฏิบัตินายกรัฐมนตรี

มอบหมายให้รองนายกรัฐมนตรีท่านใดท่านหนึ่งกำกับดูแลจึงต้องมีหนังสือแจ้งไปยังรองนายกรัฐมนตรีท่านนั้น เป็นต้น

3.4 การสรุปผลการประชุม

จัดทำสรุปผลการประชุมคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร เป็นการสรุปผลการพิจารณาเรื่องที่เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎรในแต่ละครั้ง เพื่อเผยแพร่ในเว็บไซต์ของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎรในแต่ละคณะ ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์เผยแพร่การดำเนินงานของคณะกรรมการสามัญให้ประชาชนได้รับทราบ โดยเฉพาะเรื่องพิจารณาที่อยู่ในความสนใจของประชาชนย่อมได้รับการติดตามผลการพิจารณาจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง การสรุปผลการประชุมจึงเป็นการสื่อสารการดำเนินงานของคณะกรรมการสามัญสู่ประชาชนโดยตรง

การดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นิติกร/วิทยากรผู้สรุปผลการประชุมต้องศึกษาทำความเข้าใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาของคณะกรรมการก่อนการประชุมของคณะกรรมการ และต้องติดตามศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เกี่ยวข้องการพิจารณาโดยละเอียด

2. นิติกร/วิทยากรต้องติดตามและกำหนดประเด็นสำคัญๆของเรื่องที่เกี่ยวข้องการพิจารณา โดยควรให้ความสำคัญกับประเด็นหลักของการพิจารณา เพื่อใช้ในการสรุปผลภาพรวมของการพิจารณาและมติของคณะกรรมการในเรื่องดังกล่าว กรณีมีข้อสงสัยในประเด็นหรือมติของคณะกรรมการต้องตรวจสอบความถูกต้องจากผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การสรุปผลการประชุมเหมือนกับบันทึกการประชุมของคณะกรรมการดังนั้น ในทางปฏิบัติ นิติกร/วิทยากรผู้สรุปผลการประชุมต้องเป็นผู้จัดทำบันทึกการประชุมในครั้งเดียวกันด้วย

3. ถ้าประเด็นเรื่องที่พิจารณามีความซับซ้อนหลายประเด็น นิติกร/วิทยากรต้องร่วมกันติดตามและกำหนดประเด็นสำคัญหลักที่ควรปรากฏในสรุปผลการประชุม และมีความชัดเจนในมติของคณะกรรมการในเรื่องดังกล่าว ในกรณีมีศัพท์เทคนิคที่ใช้ในการสรุปผลการประชุมต้องตรวจสอบ ความถูกต้องของศัพท์เทคนิคดังกล่าว

4. การสรุปผลการประชุมต้องใช้ภาษาที่มีความชัดเจน ง่ายต่อการทำความเข้าใจของผู้อ่าน โดยร่วมกันอ่านสรุปผลการประชุมในแต่ละครั้ง เพื่อร่วมตรวจสอบความเข้าใจที่ตรงกันในสรุปผลการประชุมแต่ละครั้ง

3.5 การจัดทำบันทึกการประชุม

บันทึกการประชุมคณะกรรมการเป็นเอกสารสำคัญที่แสดงข้อมูลของการประชุมคณะกรรมการ ตามขั้นตอนของการประชุมต่าง ๆ ในแต่ละคณะ โดยมีข้อมูลของกรรมการ ผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในคณะกรรมการ ผู้เข้าร่วมประชุมและผู้แจ้งของการประชุม

ในแต่ละครั้ง เรื่องที่ประชุมแจ้งต่อที่ประชุม (ระเบียบวาระที่ 1) การรับรองบันทึกการประชุม (ระเบียบวาระที่ 2) เรื่องที่คณะกรรมการพิจารณา (ระเบียบวาระที่ 3) และเรื่องอื่น ๆ (ระเบียบวาระที่ 4) บันทึกการประชุมในแต่ละครั้งต้องผ่านการรับรองของคณะกรรมการในการประชุมครั้งถัดไป นิติกร/วิทยากรในกลุ่มงานประจำคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎรจะต้องจัดทำบันทึกการประชุมให้เสร็จทันการประชุมคณะกรรมการในครั้งถัดไป บันทึกการประชุมคณะกรรมการที่ผ่านการรับรองแล้วสามารถเปิดเผยได้ตามระเบียบสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการเปิดเผยรายงานการประชุมของคณะกรรมการ พ.ศ. 2546 ในทางปฏิบัติจะมีการขอบันทึกการประชุมจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการอ้างอิงข้อมูลจากการประชุมของคณะกรรมการอยู่บ่อยครั้ง ควบคู่กับการขอรายงานการประชุมคณะกรรมการ (รายงานชวเลข) ซึ่งแสดงข้อมูลการประชุมแบบละเอียดในลักษณะคำต่อคำ โดยสำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้จัดทำในส่วนนี้

การดำเนินการตามขั้นตอนนี้ ดังนี้

1. นิติกร/วิทยากร และผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานต้องร่วมกันสร้างความเข้าใจร่วมกันว่าบันทึกการประชุมคณะกรรมการเปรียบเสมือนหน้าตาของคณะกรรมการที่แสดงเนื้อหาการประชุมของคณะกรรมการในแต่ละครั้ง ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของการติดตามประเด็นการพิจารณาและผลการพิจารณาหรือมติของคณะกรรมการ ดังนั้น ต้องให้ความสำคัญกับการจัดทำบันทึกการประชุมคณะกรรมการเป็นลำดับแรก ซึ่งคุณสมบัติของการติดตามประเด็นการพิจารณาและผลการพิจารณาของคณะกรรมการเป็นคุณสมบัติในเบื้องต้นที่นิติกร/วิทยากร และผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานประจำคณะกรรมการต้องมีประจำบุคคล
2. การจัดทำบันทึกการประชุมในส่วนแรกซึ่งเป็นชื่อของบันทึกการประชุมในแต่ละครั้งรายชื่อกรรมการ ผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในคณะกรรมการ ผู้เข้าร่วมประชุมและผู้ชี้แจงไม่ค่อยมีความยุ่งยากมากนัก แต่ต้องใช้ความระมัดระวังในการตรวจสอบความถูกต้องของรายชื่อบุคคลต่าง ๆ ให้ไม่มีข้อผิดพลาดในการสะกดการันต์ ชื่อ นามสกุล และตำแหน่งต่าง ๆ ถ้าบันทึกการประชุมในส่วนนี้มีข้อผิดพลาดแล้วอาจทำให้เกิดความกังวลถึงความถูกต้องของบันทึกการประชุมในส่วนอื่น ๆ ด้วย
3. การจัดทำบันทึกการประชุมในส่วนของการรับรองบันทึกการประชุมในครั้งที่ผ่านมา ผู้จัดทำมักจะคิดว่าไม่มีความสลับซับซ้อน เนื่องจากเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาในเอกสาร แต่ในทางปฏิบัติผู้จัดทำบันทึกการประชุมต้องอ่านบันทึกการประชุมในครั้งก่อนเพื่อทำให้สามารถติดตามการรับรองบันทึกการประชุมในครั้งนี้อย่างถูกต้อง เพื่อให้สะดวกต่อการทำความเข้าใจสำหรับการรับรองบันทึกการประชุมในแต่ละครั้ง

4. การจัดทำบันทึกการประชุมในส่วนของเรื่องที่คณะกรรมการพิจารณา เป็นส่วนที่มีความสำคัญมากที่สุด นิตกร/วิทยากรต้องศึกษาทำความเข้าใจเรื่องที่คณะกรรมการพิจารณาล่วงหน้า เนื่องจากการจัดทำบันทึกการประชุมในส่วนนี้ต้องอาศัยความเข้าใจเป็นหลักที่จะสามารถเรียบเรียงเนื้อหาของเรื่องที่พิจารณาให้เกิดความถูกต้องในข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลทางวิชาการประเด็นการแสดงความคิดเห็นการซักถาม มติ และข้อสังเกตของคณะกรรมการ ถ้านิตกร/วิทยากรไม่ได้ศึกษาทำความเข้าใจเรื่องที่คณะกรรมการพิจารณาล่วงหน้าจะเป็นอุปสรรคต่อการติดตามประเด็นการพิจารณา ซึ่งทำให้การจัดทำบันทึกการประชุมเกิดความล่าช้า นอกจากนี้ ในกรณีมีการใช้ภาษาพูดหรือภาษาท้องถิ่น นิตกร/วิทยากร ต้องเรียบเรียงข้อความให้เป็นภาษาที่เป็นทางการเหมาะสมต่อการสื่อความหมายที่ไม่เปลี่ยนแปลงความหมายเดิม

5. การจัดทำบันทึกการประชุมในส่วนของเรื่องที่คณะกรรมการพิจารณา ถ้าเป็นข้อมูลจากผู้ชี้แจงต่อคณะกรรมการมีเอกสารหรือการแสดงผลผ่าน PowerPoint นิตกร/วิทยากรสามารถนำข้อมูลจากส่วนนี้มาเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำบันทึกการประชุม เนื่องจากเป็นข้อมูลที่มีหลักฐานและมีความชัดเจนแน่นอน ถ้าเป็นข้อมูลที่อาศัยข้อเท็จจริงจากผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน นิตกร/วิทยากรต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ เพื่อติดตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงตามลำดับวัน เวลา สถานที่ บุคคลที่เกี่ยวข้อง และรายละเอียดของข้อเท็จจริงของเรื่องที่พิจารณาในแต่ละครั้ง ซึ่งต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษเพราะผู้ให้ข้อมูลในส่วนนี้จะไม่ได้มาร่วมพิจารณารับรองบันทึกการประชุมเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วย

6. การจัดทำบันทึกการประชุมในส่วนของเรื่องอื่น ๆ โดยทั่วไปเป็นเรื่องของการนัดประชุมครั้งต่อไป แต่ในทางปฏิบัติมีเรื่องหรือต่าง ๆ ที่อาจเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการ นิตกร/วิทยากรต้องประสานงานเพื่อทราบข้อมูลล่วงหน้าของเรื่องอื่นที่จะมีการพิจารณาซึ่งไม่อยู่ในระเบียบวาระ เพื่อความสะดวกในการติดตามประเด็นและมติในการพิจารณาเรื่องดังกล่าว เช่น การจัดสัมมนาหรือศึกษาดูงานของคณะกรรมการ เรื่องร้องเรียนที่ได้รับเข้ามาใหม่ การเชิญบุคคลหรือหน่วยงานมาชี้แจงต่อคณะกรรมการ เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่ากระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในที่ประชุมคณะกรรมการสามัญประจำสภาของกลุ่มงานฯ นั้น จะประกอบด้วย การดำเนินการหลายขั้นตอนซึ่งจะต้องอาศัยความร่วมมือและการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับหลายฝ่ายทั้งภายในและภายนอกสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น การวางแผนการอาศัยความร่วมมือจากหลาย ๆ ฝ่าย ตลอดจนความพร้อมทางด้านอัตรากำลังในการปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการประชุมของคณะกรรมการการสวัสดิการสังคมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

ด้านการจัดสัมมนา

การจัดสัมมนาเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการดำเนินงานของฝ่ายนิติบัญญัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการจัดสัมมนาเป็นการระดมความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องหรือหัวข้อการสัมมนาเพื่อที่จะนำความคิดเห็นที่หลากหลายที่ได้จากเวทีสัมมนาจัดทำเป็นข้อสรุปเสนอต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พิจารณาดำเนินการหรือนำผลจากการสัมมนาไปต่อยอดในการปรับปรุงพัฒนางานที่ทำอยู่หรือกำหนดเป็นนโยบายแนวทางปฏิบัติให้เกิดประโยชน์กับองค์กรต่อไป ซึ่งข้อสรุปหรือผลที่ได้รับจากการสัมมนาของคณะกรรมการจะมีการจัดส่งไปยังหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องพิจารณาหรือดำเนินการต่อไป ในการจัดสัมมนาของคณะกรรมการสามัญฯ ฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการสามัญฯ จะรับผิดชอบดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ การตั้งเรื่องคำขออนุมัติ การเชิญวิทยากร การรายงานค่าใช้จ่ายงบประมาณ และการจัดทำสรุปผลการสัมมนา โดยการจัดสัมมนาของคณะกรรมการสามัญฯ มีกระบวนการงานจัดโครงการสัมมนาสรุปภาพรวมพอสังเขปได้ดังนี้

กระบวนการขั้นตอนการจัดสัมมนา

1. จัดทำร่างโครงการสัมมนาประกอบด้วยหลักการและเหตุผลวัตถุประสงค์ กำหนดการสัมมนาและความต้องการของคณะกรรมการ ซึ่งฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการสามัญจะต้องทราบข้อมูลภาพรวมทั้งหมดเพื่อนำมาร่างโครงการสัมมนา อาทิเช่น บุคคลที่จะเป็นวิทยากร จำนวนและกลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมสัมมนา วันเวลา สถานที่ที่จะจัดสัมมนา
2. การตั้งเรื่องคำขออนุมัติค่าใช้จ่ายการจัดสัมมนา ซึ่งในทางปฏิบัติต้องเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม จัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตลอดจนระเบียบที่เกี่ยวข้อง
3. การประสานงานขอความอนุเคราะห์ส่วนราชการภายในให้อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
4. การติดตามรับการเข้าร่วมโครงการของบุคคลหรือส่วนงานที่มีหนังสือเชิญ เช่น ผู้เข้าร่วมสัมมนา วิทยากร ประธานพิธีเปิด/ปิดการสัมมนา เป็นต้น
5. การตรวจสอบความพร้อมของสถานที่จัดสัมมนา อาทิเช่น การจัดโต๊ะเก้าอี้ วิทยากรและผู้เข้าร่วมสัมมนา ระบบเครื่องเสียง วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เอกสารประกอบการสัมมนา รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลแต่ละจุดเพื่อให้การสัมมนาดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
6. การรายงานค่าใช้จ่ายการจัดสัมมนาภายหลังเมื่อการสัมมนาเสร็จสิ้นแล้ว

7. การจัดทำสรุปสาระสำคัญการสัมมนา ตลอดจนจัดทำหนังสือขอขอบคุณไปยังบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้ความร่วมมือในการสัมมนา

กระบวนการจัดสัมมนาดังกล่าว เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการสามัญที่ปฏิบัติการสนับสนุนการดำเนินงานให้กับคณะกรรมการแต่ละคณะกรรมการจัด โคร่ง

โดยภารกิจหลักที่สำคัญที่คณะกรรมการการสวัสดิการสังคมรวมถึงคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎรจะเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีภารกิจหรือกิจกรรมที่สำคัญ ประกอบด้วย ภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการประชุม ด้านการจัดสัมมนา ด้านการเดินทางไปศึกษาดูงานในพื้นที่ และด้านการศึกษาดูงานต่างประเทศ โดยการปฏิบัติงานของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการสามัญเพื่อสนองตอบต่อภารกิจของคณะกรรมการสามัญแต่ละด้าน และสิ่งที่เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานด้านกรรมการคือเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ ดังนั้น การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎรจึงเป็นงานด้านวิชาการที่กลุ่มงานประจำคณะกรรมการสามัญของแต่ละสำนักกรรมการจัดทำขึ้น เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการตามองค์ความรู้ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสามัญแต่ละคณะ เนื่องจากในคณะกรรมการสามัญแต่ละคณะย่อมมีองค์ความรู้พื้นฐานและองค์ความรู้เฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ ที่เคยเข้าสู่อการพิจารณาหรือจะเข้าสู่อการพิจารณาของคณะกรรมการสามัญ เอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการจึงเป็นข้อมูลเบื้องต้นหรือข้อมูลในเชิงลึก โดยเฉพาะในกรณีมีการวิเคราะห์หรือให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ จุดเด่นของเอกสารประกอบการพิจารณาที่จัดทำโดยกลุ่มงานประจำคณะกรรมการคือความเป็นกลางของข้อมูล เนื่องจากผู้จัดทำไม่มีส่วนได้เสียในเรื่องที่เข้าสู่อการพิจารณาของคณะกรรมการ

แนวทางในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา จึงขอแบ่งแนวทางในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาเป็น 3 แนวทาง ดังนี้

แนวทางที่หนึ่ง

การดำเนินงานของคณะกรรมการที่ผ่านมาในแต่ละสมัย ในการประชุมครั้งแรกของคณะกรรมการจะเป็นการเลือกตำแหน่งต่าง ๆ ในคณะกรรมการ อาทิเช่น ประธาน รองประธาน เลขานุการ โฆษกคณะกรรมการ และตำแหน่งอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร

จากนั้นในการประชุมครั้งแรก หรือ ครั้งต่อไปจะมีการพิจารณาแนวทางในการดำเนินงานของคณะกรรมการ ซึ่งบุคลากรประจำกลุ่มงานคณะกรรมการ จะต้องมีการเตรียมจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ซึ่งในแนวทางที่หนึ่ง เรียกว่า “การจัดทำเอกสาร

ประกอบการพิจารณาแนวทางในการดำเนินงานของคณะกรรมการฯ ซึ่งในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาควรมีข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดที่ผ่านมา
2. ข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการ ประกอบด้วย
 - อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ
 - สิทธิประโยชน์ของคณะกรรมการ
 - ระเบียบการตั้งที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการ

ประจำคณะกรรมการ

3. กรอบการพิจารณาเพื่อใช้กำหนดแนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการ

ประกอบด้วย

- บทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการ
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการ
- คำแถลงนโยบายของนายกรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภาที่เกี่ยวข้องกับ

คณะกรรมการ

- นโยบายการพัฒนางานของกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการ
 - บทบาทภารกิจและโครงสร้างของกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการ
4. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามภารกิจของคณะกรรมการ

5. ข้อมูลอื่น ๆ ที่เห็นว่าเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการ

แนวทางที่สอง

เมื่อคณะกรรมการ ได้มีการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ในกิจกรรมการประชุมและมีเรื่องที่คณะกรรมการจะต้องพิจารณาศึกษาเรื่องใด ๆ โดยในกิจกรรมการประชุมของคณะกรรมการสามารถแบ่งงานออกเป็น 3 เรื่อง คือ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย เรื่องจำเป็นเร่งด่วน และเรื่องร้องเรียน ซึ่งนอกเหนือจากเรื่องร้องเรียนแล้ว เรื่องที่เกี่ยวกับนโยบายและเรื่องจำเป็นเร่งด่วนจะมีเนื้อเรื่องที่พิจารณาเช่นเดียวกับคณะกรรมการชุดที่ผ่านมาเป็นลักษณะของการพิจารณาในเรื่องเดียวกันซ้ำ ๆ ที่สามารถนำข้อมูลเก่ามาปรับปรุงและเพิ่มเนื้อหาใหม่บางส่วนที่สามารถจัดทำเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาได้ ในแนวทางที่สอง เรียกว่า **“การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาหลักฐานข้อมูลของคณะกรรมการชุดที่ผ่านมา”** ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาควรมีการจัดเตรียม ดังนี้

1. จัดเก็บข้อมูลประกอบการพิจารณาที่ได้จากการประชุมคณะกรรมการชุดที่ผ่านมาลงในระบบ E – Document ในหมวดที่ 11 (เอกสารประกอบการพิจารณา)

2. การจัดเก็บข้อมูลในแต่ละเรื่องควรกำหนดรูปแบบในการจัดเก็บเอกสาร เช่น กำหนดชื่อเรื่องพิจารณา หน่วยงานที่ให้ข้อมูล ผู้มาให้ข้อมูล มติที่ประชุม เป็นต้น

3. การจัดทำสรุปความคืบหน้าของเอกสารประกอบการพิจารณาให้เป็นปัจจุบันในกรณีมีการพิจารณาเรื่องเดิมในหลาย ๆ ครั้ง

แนวทางที่สาม

นอกเหนือจากแนวทางที่สองแล้ว หากในกิจกรรมประชุมของคณะกรรมการมีเรื่องใหม่ ๆ เกิดขึ้นและในฐานะข้อมูลเดิมของคณะกรรมการชุดที่ผ่านมาไม่มีข้อมูลดังกล่าว จึงจำเป็นต้องเตรียมการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาให้คณะกรรมการ แต่ในแนวทางที่สามการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาจะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเวลาด้วย ถ้ามีเวลาที่จำกัดที่คณะกรรมการจะพิจารณาทันทีก็อาจจะไม่พิจารณาขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเวลาด้วย ถ้ามีเวลาที่จำกัดที่คณะกรรมการจะพิจารณาทันทีก็อาจจะไม่สามารถดำเนินการได้ จึงจำเป็นที่บุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการจะต้องศึกษาหรือติดตามข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการตลอดเวลา เพื่อเป็นการวางแผนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาที่คาดว่าคณะกรรมการจะหยิบยกขึ้นมาพิจารณา ในแนวทางที่สาม เรียกว่า “การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาแบบเร่งด่วน” ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาควรดำเนินการ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของเรื่องที่จะพิจารณา
 - 1.1 ข้อมูลที่ได้รับจากการร้องเรียน (กรณีที่ไม่มีเรื่องร้องเรียนต้องปฏิบัติตามข้อ 2)
 - 1.2 ข้อมูลที่ได้รับจากสื่อมวลชน เรื่องที่ประชาชนกำลังสนใจ
 - 1.3 ข้อมูลที่คณะกรรมการหยิบยก
2. สืบค้นข้อมูลจาก อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ต่าง ๆ
3. สืบค้นจากข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ บทความ วารสาร หรือสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
4. ข้อมูลจากส่วนราชการ
5. สรุปประเด็นข้อเท็จจริงของเรื่องเสนอต่อคณะกรรมการ โดยมีประเด็น

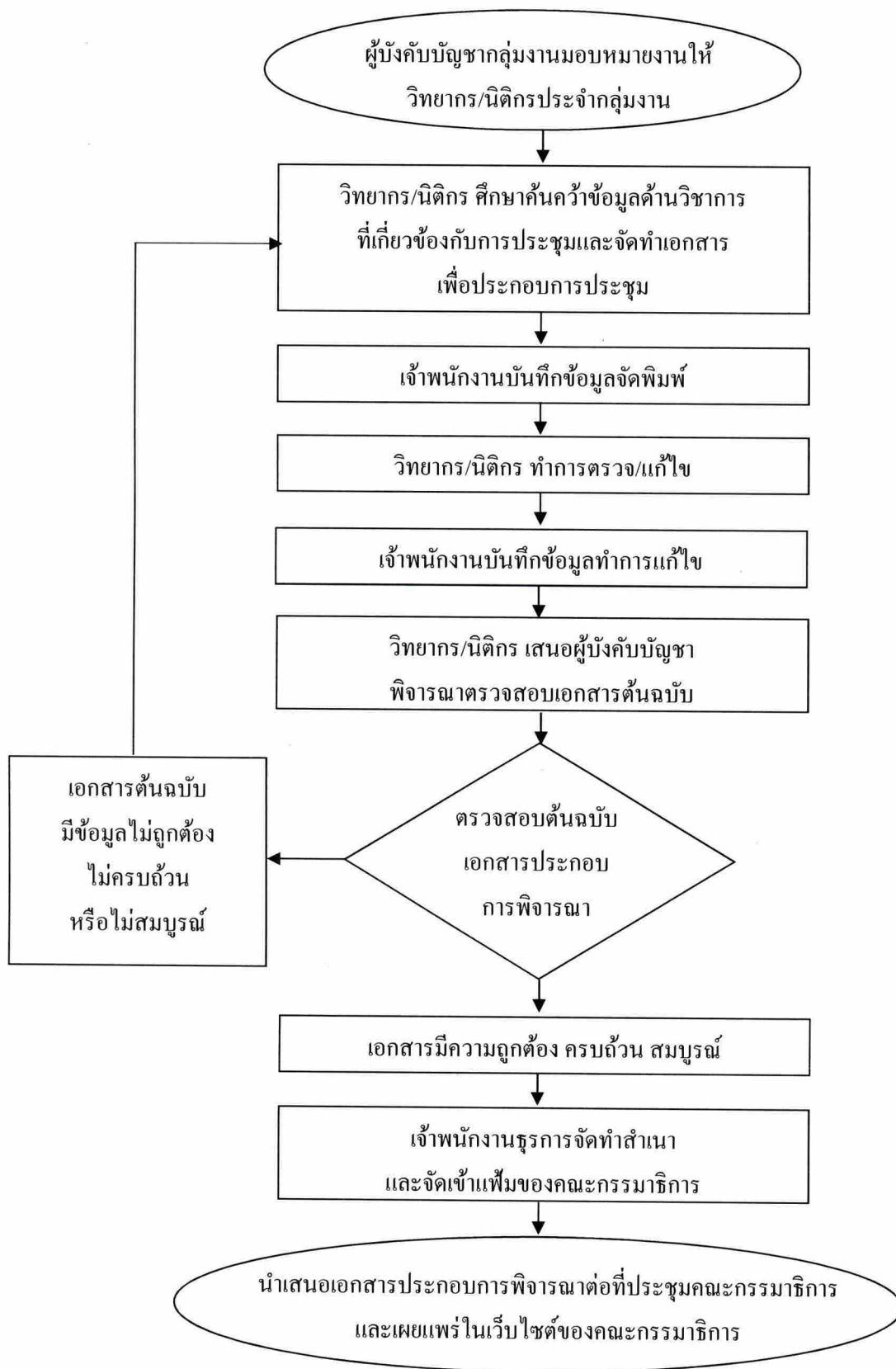
สำคัญ ดังนี้

- ความเป็นมา
- หน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้อง
- ประเด็นปัญหาของเรื่อง
- การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เช่น อาจอยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาล หรือ เรื่องดังกล่าวได้มีการเสนอเรื่องไปยังหน่วยงานใดเพื่อแก้ไขบ้างแล้ว

- กรณีเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจ สรุปเฉพาะความเป็นมา
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประเด็นปัญหา

6. การนำสรุปประเด็นของเรื่องที่จะพิจารณาเสนอประธานคณะกรรมการ
ก่อนการประชุม

7. การตั้งประเด็นข้อซักถาม เพื่อเป็นแนวทางให้กับคณะกรรมการ



แผนภาพที่ 2 ขั้นตอนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ
ที่มา : สำนักกรรมการ 1,2, และ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทน.(2555)

4.3 วิเคราะห์สภาพปัญหาเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนการพิจารณาคณะกรรมการ ไม่มีคุณภาพ

หลังจากคณะกรรมการมีมติให้นำเรื่องใดเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการแล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม จะจัดเตรียมข้อมูลทางวิชาการ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการในเรื่องนั้น ๆ โดยสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณา นอกจากนี้ ข้อมูลประกอบการพิจารณา ยังมาจากบุคคลซึ่งคณะกรรมการเรียกมาแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่พิจารณา สอบสวนหรือศึกษาอยู่ ตลอดจนข้อมูลและเอกสารที่คณะกรรมการขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประกอบการพิจารณาเรื่องนั้น ๆ ซึ่งข้อมูลประกอบการพิจารณา มีความสำคัญต่อการพิจารณาตัดสินใจของคณะกรรมการ ข้อมูลประกอบการพิจารณา จะมีประโยชน์สูงสุดต่อเมื่อคณะกรรมการได้รับข้อมูลนั้นถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันสมัย

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาของกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร ประกอบกับการสำรวจรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการที่เป็นกรรมการ และสมาชิกรัฐสภา ทำให้ทราบว่าสภาพปัญหาเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนการพิจารณาคณะกรรมการ มีอยู่ด้วยกัน 4 ด้าน คือ 1. เอกสารประกอบการพิจารณาไม่มีคุณภาพ 2. การปฏิบัติงานที่ไม่รวดเร็ว 3. การปฏิบัติงานที่ไม่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจ 4. การปฏิบัติงานที่ไม่คุ้มค่าและประหยัด

4.3.1 สภาพปัญหาเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนการพิจารณา คณะกรรมการไม่มีคุณภาพ

4.3.1.1 กระบวนการดำเนินงาน

1) ข้อมูลประกอบการพิจารณาที่มีปริมาณมาก

สืบเนื่องจากอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร ในเรื่องของการกระทำการ พิเคราะห์สอบสวน หรือศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องตามกรอบอำนาจของคณะกรรมการที่ขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เหตุเพราะเอกสารประกอบการพิจารณาที่มีปริมาณมาก เนื่องจากมีเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการการสวัสดิการสังคมทุกสัปดาห์ ประกอบกับคณะกรรมการกำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการทุกสัปดาห์ ๆ ละประมาณ 1 – 2 วัน จึงทำให้มีเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการรวมแล้วจำนวนหลายเรื่อง คือ จากข้อมูลที่คณะกรรมการขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจในเรื่องใด ๆ เอกสารข้อมูลที่บุคคลซึ่งคณะกรรมการเชิญมาแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นจัดเตรียมมาประกอบการชี้แจงต่อคณะกรรมการ

2) ปริมาณเอกสารที่มีเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความไม่เป็นระบบของข้อมูลของคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม ซึ่งมีข้อมูลกระจัดกระจาย จึงขาดการบูรณาการภายในหน่วยงาน ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

4.3.1.2. ด้านบุคลากร

ปัญหาบุคลากรขาดความเชี่ยวชาญและทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูล

ปัจจุบันบุคลากรประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม มีจำนวน 12 คน เป็นผู้ชาย จำนวน 2 คน ผู้หญิง จำนวน 10 คน (ข้อมูลเมื่อวันที่ 8 กันยายน 2558) ซึ่งในแต่ละคนจบการศึกษาในสาขาวิชาดังนี้

1. สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทด้านกฎหมาย จำนวน 3 คน
2. สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทด้านบริหารธุรกิจ จำนวน 2 คน
3. สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทด้านรัฐศาสตร์ จำนวน 2 คน
4. สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านนิติศาสตร์ จำนวน 2 คน
5. สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 คน
6. สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านศิลปศาสตร์ จำนวน 1 คน
7. สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 1 คน

จากการวิเคราะห์ด้านการศึกษาดังกล่าวแล้ว จะเห็นได้ว่าบุคลากรประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม แม้จะเป็นผู้มีความรู้ในระดับปริญญาโทและปริญญาตรีในสาขาที่แตกต่างกันไปก็ตาม แต่เมื่อรับการบรรจุเข้าทำงานในกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นปฏิบัติหน้าที่ไม่เต็มความสามารถ เนื่องจากบุคลากรไม่ได้จบการศึกษาด้านสวัสดิการสังคม ทำให้บุคลากรต้องมาเรียนรู้งานใหม่ด้วยตนเองและไม่สามารถที่จะเข้าใจเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้อย่างแท้จริง เหมือนกับผู้สำเร็จการศึกษาด้านพัฒนาสังคมโดยตรง จึงทำให้บุคลากรไม่มีทักษะ ไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่จะพัฒนางานที่ได้รับให้เป็นงานวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากไม่มีความเชื่อมั่นในตนเองที่จะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับมาเพื่อนำเสนอเป็นงานวิชาการให้กับคณะกรรมการการสวัสดิการสังคมได้ เพราะเกรงว่าอาจวิเคราะห์ออกมาแล้วจะเกิดความผิดพลาด และอาจได้รับการตำหนิว่าการวิเคราะห์ไม่ตรงข้อเท็จจริงหรือไม่มีศักยภาพในการทำงานด้านวิชาการ ซึ่งประเด็นทั้งหมดที่กล่าวมาส่งผลให้เกิดปัญหาโดยสรุปดังนี้

1) คณะกรรมการ มีข้อมูลประกอบการพิจารณาในปริมาณมาก ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ซึ่งเจ้าหน้าที่ขาดทักษะและการพิจารณาในการวิเคราะห์และกลั่นกรองข้อมูลอย่างเหมาะสมและถูกต้อง จึงทำให้เอกสารประกอบการพิจารณาวิชาการขาด

ประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการรับข้อมูล เพราะบางครั้งกรรมการหรือผู้ขอรับบริการต้องการข้อมูลในเชิงวิเคราะห์ มีความน่าเชื่อถือทางวิชาการและพบว่าข้อมูลที่ให้บริการ ไปขาดการวิเคราะห์อย่างตรงประเด็น ซึ่งมีสาเหตุมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้เฉพาะในสาขาวิชา ขาดทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล หรือไม่มีเวลาพอที่จะวิเคราะห์ข้อมูลเชิงวิชาการอย่างมีคุณภาพ

2) ปัญหาการขาดบุคลากรที่มีทักษะความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการข้อมูล ของคณะกรรมการ เนื่องจากไม่มีประสบการณ์และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลที่ต้องดูแลและเหมาะสม รวมถึงการที่บุคลากรขาดการพัฒนาฝึกอบรมทักษะด้านการจัดระบบข้อมูลข่าวสาร และมีการเปลี่ยนบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการจัดระบบข้อมูลข่าวสารบ่อยครั้ง จึงเกิดปัญหาการขาดทักษะและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง

4.3.1.3 ด้านเทคโนโลยี

1) ขาดการพัฒนา ระบบข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ เพราะไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องทุกเรื่องอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบที่ดี ซึ่งเป็นเพราะขาดระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลที่ดี เป็นผลให้ขาดการจัดเก็บระบบข้อมูลที่ดี ทำให้การสืบค้นข้อมูลเป็นไปด้วยความยุ่งยากและใช้เวลานาน เนื่องจากเอกสารมีจำนวนมาก และหากเอกสารที่มีอยู่ทั้งหมดไม่ได้นำเข้าไปจัดเก็บไว้ในระบบ E-Document System อย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน และสม่ำเสมอ เมื่อคณะกรรมการต้องการใช้ข้อมูลเรื่องใด ๆ สำหรับประกอบการพิจารณาคัดสินใจ โดยเฉพาะข้อมูลที่มีอยู่แล้ว ซึ่งไม่ได้จัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ ทำให้เสียเวลาในการสืบค้นนานทำให้คณะกรรมการได้รับข้อมูลช้า ไม่สามารถศึกษาข้อมูลล่วงหน้าได้ หรือในกรณีที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ ไม่สามารถจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณาได้ทันเวลาจะทำให้คณะกรรมการไม่มีข้อมูลประกอบการพิจารณาคัดสินใจ ซึ่งส่งผลให้การพิจารณาสอบสวนต้องใช้เวลานาน หรือส่งผลกระทบต่อการศึกษา

2) ขาดความเชื่อมโยงข้อมูลทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการประชุมคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ จะต้องใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาซึ่งข้อมูลส่วนมากจะเป็นข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายนอก ที่คณะกรรมการเชิญให้มาชี้แจงต่อคณะกรรมการ โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปยังฐานข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ทางระบบออนไลน์ได้โดยตรง ดังนั้น ผู้ชี้แจงจะต้องจัดส่งทางระบบขนส่งสาธารณะหรือรถยนต์ ในกรณีข้อมูลที่เป็นความลับอาจเกิดความเสียหายต่อหน่วยราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ นอกจากนี้ หน่วยงานที่อยู่ต่างจังหวัดซึ่งห่างไกลต้องเดินทางไกลยังต้องใช้เวลาในการจัดส่งเอกสารนานขึ้นอันทำให้การจัดเตรียมเอกสารประกอบการพิจารณาล่าช้าได้

การปฏิบัติงานของคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม ที่ผ่านมานั้นขาดความเชื่อมโยงทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานอื่นในลักษณะบูรณาการ และขาดการพัฒนามาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ทำให้การใช้ประโยชน์จากข้อมูลในระบบที่มีความเกี่ยวเนื่องกันทำได้ยากและซับซ้อน เกิดความขัดแย้งกันของข้อมูลชนิดเดียวกันจากระบบงานที่ต่างกัน ไม่สามารถส่งต่อหรือใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานหรือระบบงานที่ต่างกันได้ เนื่องจากคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม ยังไม่มีระบบข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภายใน และการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการชี้แจงต่อคณะกรรมการ ซึ่งควรจะต้องมีการรวบรวมข้อมูลไว้แหล่งเดียวกัน เพื่อความสะดวกต่อการสืบค้น และนำมาทำการวิเคราะห์ ซึ่งปัจจุบันการปฏิบัติงานขาดการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้ประโยชน์ในการเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อบูรณาการข้อมูลได้อย่างดี และมีประสิทธิภาพ ประกอบกับสนับสนุนให้มีการใช้ประโยชน์ข้อมูลสถิติอย่างแพร่หลาย ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและกระบวนการตัดสินใจของการให้บริการทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนภารกิจงานกรรมการ

4.3.2 สภาพปัญหาการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนการพิจารณาคณะกรรมการไม่รวดเร็ว

4.3.2.1 ด้านกระบวนการดำเนินงาน

1) ขาดเครือข่ายข้อมูลที่ดี

เนื่องจากกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคมไม่ได้เป็นหน่วยงานเบื้องต้นในการจัดเก็บข้อมูล (Primary Data) ข้อมูลส่วนใหญ่มาจากหน่วยงานที่คณะกรรมการเชิญมาชี้แจงหรือหน่วยงานภายนอก ทำให้บางครั้งข้อมูลที่ได้รับมีความล่าช้า ไม่สมบูรณ์ ประกอบกับการดำเนินงานด้านกรรมการมีหน้าที่ในการกระทำกิจการ พิจารณา สอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ และการตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ทำให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการที่รับผิดชอบข้อมูลต้องขออนุญาตผู้บังคับบัญชาตามสายงานก่อนจัดส่งเอกสารส่งผลให้การได้รับข้อมูลล่าช้า หรือ ไม่ได้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการหากเป็นข้อมูลชั้นความลับ ซึ่งการส่งข้อมูลล่าช้ากว่ากำหนด เอกสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้การบริการข้อมูลเชิงวิชาการไม่สมบูรณ์และเป็นปัจจุบัน จึงเป็นปัญหาต่อการนำข้อมูลมาใช้ต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม เพื่อสนับสนุนภารกิจของงานกรรมการ โดยปัจจุบันสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปยังฐานข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ทางระบบออนไลน์โดยตรง จึงทำให้การจัดเตรียมข้อมูลหรือเอกสารประกอบการพิจารณาล่าช้าได้

2) การประสานงาน

การกระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ตามกรอบอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม จำเป็นต้องใช้ข้อมูล หลักฐาน ประกอบการอภิปรายสนับสนุนการพิจารณาและตัดสินใจดำเนินการในเรื่องนั้นอย่างใดอย่างหนึ่ง อย่างทันทั่วถึง เพื่อบรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ แต่ข้อมูลเฉพาะสาขา ข้อมูลเชิงลึก และมีความเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์ อันเป็นหลักฐานที่สำคัญเพื่อใช้ประกอบการ พิจารณาหรือตัดสินใจตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการซึ่งจะต้องนำมาจากฝ่ายบริหาร ทั้งหมด ซึ่งจะต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยเฉพาะในกรณีที่เป็น ข้อมูลเชิงลึก ข้อมูลที่อยู่ระหว่างการพิจารณาตัดสินใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องอาศัย ระยะเวลาในการติดต่อประสานงาน เนื่องจากข้อมูลต้องได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาระดับสูง ขององค์กร เมื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลประเด็นดังกล่าวจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง จะไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควรเนื่องจากไม่มั่นใจว่าจะได้รับผลกระทบจากการ ให้ข้อมูลหรือไม่ ทำให้ไม่ได้รับข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามความต้องการของ คณะกรรมการในส่วนนี้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาจึงต้องอาศัยระยะเวลาดำเนินการ ทำให้ใน บางครั้งข้อมูลตอบรับกลับไม่ทันต่อสถานการณ์ความต้องการในขณะนั้น ดังนั้น การได้มาซึ่ง ข้อมูลล่าช้า ไม่ทันสถานการณ์ ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานของคณะกรรมการ

3) ขาดการบูรณาการด้านระบบฐานการจัดเก็บข้อมูล

1. ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

ปัจจุบันการจัดเก็บข้อมูลของกลุ่มงานคณะกรรมการการ สวัสดิการสังคมจะจัดเก็บเรื่องและเอกสารทั้งหมดไว้ในระบบ E – Document System แต่เนื่องจาก เจ้าหน้าที่กลุ่มไม่มีเวลาในการค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ เนื่องจากมีภารกิจตามกรอบอำนาจ หน้าที่มากจึงทำให้ไม่มีเวลาในการปรับปรุงข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ E – Document อย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับขาดการติดตามความคืบหน้าในเรื่องที่คณะกรรมการได้พิจารณาเสร็จแล้ว จึงทำให้ ไม่มีการปรับปรุงข้อมูลที่จัดเก็บประกอบกับขาดการติดตามข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ข้อมูลไม่ เป็นปัจจุบัน ดังนั้นข้อมูลที่ได้ในบางครั้งจึงอาจไม่ทันสมัย/ไม่ทันเหตุการณ์

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลยังไม่เป็นระบบ

การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของคณะกรรมการ ยังไม่เป็น ระบบและระบบการจัดเก็บข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ทำให้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการ ได้อย่าง รวดเร็วไม่ทันต่อการใช้งานจริง และมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งปัจจุบันการจัดเก็บข้อมูลของกลุ่ม งานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม จะจัดเก็บไว้ในระบบ E – Document System เมื่อมีการ

ร้องขอข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ต้องการจะสืบค้น คือ จากขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวมาแล้วนั้น เมื่อคณะกรรมการร้องขอข้อมูลเป็นกรณีเร่งด่วนจะไม่สามารถค้นคว้าและให้บริการได้ภายในระยะเวลาอันจำกัด เนื่องจากต้องใช้เวลาในการสืบค้นนาน ซึ่งอาจทำให้ประสิทธิภาพงานลดลงได้ อีกทั้งจากการจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ายังไม่มียุทธศาสตร์ที่ดีนั้น เนื่องจากไม่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี นอกจากนี้ยังไม่มีการพัฒนาฐานข้อมูลให้สามารถออนไลน์และเชื่อมโยงของฐานข้อมูลภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ส่งผลให้การสืบค้นข้อมูลเป็นไปได้ด้วยความยุ่งยากใช้เวลานาน

ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ โดยการให้บริการด้านดังกล่าวสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ซึ่งมีความจำเป็นและมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของกรรมการได้อย่างมาก และสามารถช่วยงานของคณะกรรมการได้อย่างดี เช่น การค้นคว้าหาข้อมูลได้จากห้องสมุดและศูนย์บริหารข้อมูลทางวิชาการ E-Knowledge สามารถตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการได้อย่างรวดเร็วและลุล่วงไปได้เป็นอย่างดี แต่จากสภาพการปฏิบัติงานพบว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านฐานข้อมูลที่สนับสนุนงานของคณะกรรมการขาดการบูรณาการฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นรูปธรรม และการเข้าถึงข้อมูลทำได้ยาก

4.3.2.2 ด้านบุคลากร

ภารกิจไม่สอดคล้องและเหมาะสมกับอัตรากำลังที่ปฏิบัติงานเนื่องจากเจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่เป็นข้าราชการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการสนับสนุนงานแก่คณะกรรมการ หากเทียบกับภาระงานที่บุคลากรต้องรับผิดชอบแต่ละคณะกรรมการนั้น จะเห็นว่าอัตรากำลังของกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม ไม่สอดคล้องและเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากงานประจำที่เกี่ยวข้องกับด้านกรรมการแล้ว ยังมีงานอื่นนอกเหนือจากงานประจำอีกด้วย

การสนับสนุนกิจกรรมอื่นของคณะกรรมการในเวลาเดียวกันกับเวลาที่จะต้องเตรียมงานการประชุมคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานซึ่งเจ้าหน้าที่กลุ่มงานจะต้องแบ่งเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดนี้ไปดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว เนื่องจากกิจกรรมอื่นเหล่านี้ต้องการความเร่งด่วนเหมือนการประชุม หรือบางครั้งอาจต้องดำเนินการให้ด่วนกว่าด้วย เจ้าหน้าที่กลุ่มงานจึงต้องจัดสรรเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด ไปรับผิดชอบภารกิจสำคัญนั้น ๆ อีก 1 ภารกิจ ดังนี้

- (1) การศึกษาคุณภาพภายในประเทศ
- (2) การศึกษาคุณภาพต่างประเทศ
- (3) การจัดสัมมนา
- (4) การรับรองแยกต่างประเทศ
- (5) การปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการ และคณะอนุ

กรรมการมอบหมาย

ดังนั้น จึงทำให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานมีภารกิจที่จะต้องปฏิบัติพร้อมกันมากและหลากหลายด้วยกันจึงไม่สามารถจะมุ่งแต่การชี้แจงต่อคณะกรรมการ หรือนักวิชาการได้ แต่เพียงประการเดียวแต่เจ้าหน้าที่ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานประจำ งานธุรการ หรืองานด้านเลขานุการในด้านอื่น ๆ ควบคู่กันไปด้วย ในแต่ละกลุ่มงานบุคลากรมีจำนวนน้อยจึงไม่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอที่จะสนับสนุนงานให้แก่คณะกรรมการได้อย่างรวดเร็ว อาทิ การจัดทำงานด้านวิชาการเพื่อสนับสนุนด้านกรรมการทั้งก่อนและหลังการประชุม หรืออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

4.3.2.3 ด้านเทคโนโลยี

ขาดความเชื่อมโยงข้อมูลทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการประชุมคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ จะต้องใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาซึ่งข้อมูลส่วนมากจะเป็นข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายนอกที่คณะกรรมการเชิญให้มาชี้แจงต่อคณะกรรมการ โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปยังฐานข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ทางระบบออนไลน์ได้โดยตรง ดังนั้น ผู้ชี้แจงจะต้องจัดส่งทางระบบขนส่งสาธารณะหรือรถยนต์ ในกรณีข้อมูลที่เป็นความลับอาจเกิดความเสียหายต่อหน่วยราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้นอกจากนี้ หน่วยงานที่อยู่ต่างจังหวัดซึ่งห่างไกลต้องเดินทางไกลยังต้องใช้เวลาในการจัดส่งเอกสารนานขึ้นอันทำให้การจัดเตรียมเอกสารประกอบการพิจารณาล่าช้าได้

การปฏิบัติงานของคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม ที่ผ่านมานั้นขาดความเชื่อมโยงทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานอื่นในลักษณะบูรณาการ และขาดการพัฒนามาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ทำให้การใช้ประโยชน์จากข้อมูลในระบบที่มีความเกี่ยวเนื่องกันทำได้ยากและซับซ้อน เกิดความขัดแย้งกันของข้อมูลชนิดเดียวกันจากระบบงานที่ต่างกัน ไม่สามารถส่งต่อหรือใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานหรือระบบงานที่ต่างกันได้ เนื่องจากคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม ยังไม่มีระบบข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภายใน และการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการชี้แจงต่อคณะกรรมการ ซึ่งควรจะต้องมีการรวบรวมข้อมูลไว้แหล่งเดียวกัน เพื่อความสะดวกต่อการสืบค้น และนำมาทำการวิเคราะห์ ซึ่งปัจจุบันการปฏิบัติงานขาดการพัฒนาโปรแกรม

คอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้ประโยชน์ในการเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อบูรณาการข้อมูลได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ ประกอบกับสนับสนุนให้มีการใช้ประโยชน์ข้อมูลสถิติอย่างแพร่หลาย ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและกระบวนการตัดสินใจของการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนการพิจารณาของคณะกรรมการ

4.3.3 ปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจ

การปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม เป็นการปฏิบัติงานด้านการบริการและอำนวยความสะดวก ซึ่งต้องดำเนินการให้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามความต้องการของกรรมการหรือผู้รับบริการ โดยการบริการนั้นต้องสร้างความพึงพอใจให้กับกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นคือการปฏิบัติงานที่ไม่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของกรรมการ

ความไม่พึงพอใจของกรรมการ

การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ กฎหมาย ข้อบังคับ กฎ ระเบียบ และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่พิจารณาของคณะกรรมการในที่ประชุมไม่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว จึงเป็นผลให้การปฏิบัติงานที่ไม่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของกรรมการ ซึ่งการให้บริการดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินการประชุมและควบคุมการประชุมเป็นไปอย่างเรียบร้อย โดยหน้าที่ดังกล่าวเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการทุกคน ควรที่จะปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง แต่ในทางปฏิบัติผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานคณะกรรมการคณะกรรมการเท่านั้น ที่จะทำหน้าที่ดังกล่าว จึงทำให้กรรมการไม่พึงพอใจเนื่องจากผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานอาจติดภารกิจต้องประชุมกับคณะกรรมการคณะอื่น ๆ ทำให้การประชุมไม่ราบรื่น เป็นไปตามเป้าหมายการดำเนินงานอย่างสมบูรณ์ เป็นผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

4.3.4 ปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่คุ้มค่า/ไม่ประหยัด

การดำเนินงานของคณะกรรมการที่ไม่คุ้มค่า/ไม่ประหยัด ส่วนใหญ่เกิดจากการผลิตเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ ดังนั้น การผลิตเอกสารเพื่อให้กรรมการของคณะกรรมการแต่ละคณะมีปริมาณค่อนข้างมาก คือ คณะกรรมการแต่ละคณะ จะประกอบด้วยกรรมการ จำนวน 15 คน ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ เลขานุการ และที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ชวเลข และฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการ จึงอาจเกิดการสิ้นเปลืองทั้งด้านทรัพยากร งบประมาณ และเวลา แต่อย่างไรก็ตามการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการ นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กาในยุคนปัจจุบัน

1) การสิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากร

การดำเนินงานด้านกรรมวิธีการเป็นภารกิจที่จะต้องทำงานอย่างรีบเร่ง และขาดความละเอียดรอบครอบ และเจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการทำงานซึ่งส่งผลให้การทำงานขาดความถูกต้อง เกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย ดังนั้น จึงต้องมีการตรวจและแก้ไขงานให้ถูกต้องหลายครั้ง เช่น หนังสือภายในและภายนอก สรุปผลการประชุม บันทึกการประชุม ที่จะต้องแก้ไขประเด็นถ้อยคำ ตัวสะกดที่จะต้องแก้ไขหลายครั้ง สิ่งที่เกิดขึ้นนอกจากจะแสดงให้เห็นถึงงานที่ไม่มีคุณภาพ ไม่รวดเร็ว และไม่น่าพึงพอใจแล้ว ยังส่งผลสิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ประกอบกับขัดต่อหลักความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของส่วนราชการที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้เงินของประชาชนจัดซื้ออย่างสิ้นเปลือง ไม่ประหยัด/ไม่คุ้มค่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสิ้นเปลืองไปเปล่า ซึ่งกระดาษและหมึกพิมพ์ที่ต้องใช้ในการแก้ไขและพิมพ์งาน

2) ความต้องการใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาในรูปเอกสารกระดาษ

ในการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ของคณะกรรมการ แต่คณะเจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการจะต้องจัดสำเนาเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อให้กรรมการ ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ เลขานุการ และที่ปรึกษาติดตามคดีประจำคณะกรรมการ ผู้เข้าร่วมประชุมไว้ศึกษาในการประชุมอย่างน้อยจำนวน 40 ชุด จึงทำให้ต้องทำสำเนาเอกสารเป็นกระดาษจำนวนมาก โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ใช้วิธีการให้บริการตามจุดต่าง ๆ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการถ่ายสำเนาเอกสารเฉพาะในช่วงเวลาการประชุมทุกสัปดาห์ นอกจากนี้การสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายดังกล่าวแล้ว ภายหลังจากการจบเรื่องพิจารณาแล้วจะมีเอกสารจำนวนมากที่จะต้องทำลายซึ่งสร้างภาระให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการทำเรื่องขอให้ทำลายเอกสาร ทั้งนี้ เอกสารบางฉบับเป็นเอกสารลับหรือเป็นเอกสารที่อาจส่งผลกระทบต่อหรืออาจจะสร้างความเสียหายแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่พิจารณา นอกจากนี้ ความต้องการใช้ข้อมูลในรูปเอกสารกระดาษยังทำให้ต้องจัดหาสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารก่อนที่จะดำเนินการขอทำลายเอกสาร

3) การเข้าถึงข้อมูลได้ยาก

การขาดข้อมูลในการสืบค้นเป็นปัญหาที่สำคัญ ทำให้การปฏิบัติภารกิจให้กับคณะกรรมการเป็นไปด้วยความล่าช้า และทำให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการไม่สามารถที่จะให้บริการวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความไม่พร้อมของฐานข้อมูลในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อันเนื่องมาจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรยังไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานในการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้อย่างแท้จริง ซึ่งในปัจจุบันแม้จะมีการดำเนินการจ้าง

2) ข้าราชการของกลุ่มงาน จำนวน 3 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน 1 คน กลุ่มงานคณะกรรมการพัฒนาการเมือง การสื่อสารมวลชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 1 คน และกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 4 คน ประกอบด้วย

1. กลุ่มงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ
นางสาวกอบกุล แก้วเกิดเคน นิติกรชำนาญงาน
2. กลุ่มงานคณะกรรมการพัฒนาการเมือง สื่อสารมวลชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน

นางสาวอภิสร ทัดภูธร นิติกรชำนาญการ

3. กลุ่มงานคณะกรรมการสวัสดิการสังคม

- นายพูนเพิ่ม กฤษณะวนิช นิติกรชำนาญการพิเศษ
- นางนิรมล ศรีอ่อน นิติกรชำนาญการพิเศษ

จากปัญหาในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานคณะกรรมการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎรที่จะนำมาพิจารณาเพื่อนำมาพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการสวัสดิการสังคมเพื่อสนับสนุนภารกิจคณะกรรมการ โดยแต่ละปัญหาจะเป็นหลักสำคัญที่จะนำมาสู่การพิจารณา และแก้ไขเพื่อให้การทำหน้าที่เลขานุการของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการสวัสดิการสังคม มีประสิทธิภาพสามารถจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนการพิจารณาคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สรุปประเด็นดังนี้

- 1) สภาพปัญหาเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนคณะกรรมการ ไม่มีคุณภาพ
- 2) ปัญหาการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนการพิจารณาคณะกรรมการไม่รวดเร็ว

สำหรับประเด็นข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการสวัสดิการสังคม เพื่อที่จะขจัดสภาพปัญหาการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการแต่ละคณะดำเนินการก่อนข้างล่างนี้ ไม่ทันการณ์ สภาพปัญหาการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาไม่รวดเร็ว ตลอดจนปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจ และปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่คุ้มค่า/ไม่ประหยัด สรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม นั้นเพื่อแก้ปัญหาเอกสารประกอบการพิจารณาที่ไม่มีคุณภาพดำเนินการล่าช้านั้น ควรกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร โดยการเพิ่มศักยภาพและสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างความรู้เฉพาะตำแหน่ง จัดสัมมนาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในการทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการหรืออาจจะเป็นลักษณะของการจัดการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์ รวมถึงการจัดหาอัตรากำลังให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

2. การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว เห็นว่าควรมีการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการและงานบริการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ และพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลให้มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐาน เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล

3. การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจ ควรสนับสนุนให้มีการเสริมสร้างทักษะทางด้านงานวิชาการ โดยการจัดฝึกอบรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ และความสามารถ ในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ กฎ ระเบียบ พร้อมทั้งมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดส่งข้อมูลทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และการจัดทำแบบการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลวิชาการผ่านทางเว็บไซต์

4. การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้คุ้มค่าและประหยัด กรรมการเห็นว่า สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรให้การสนับสนุนการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ของบุคลากรระหว่างเจ้าหน้าที่รุ่นพี่กับเจ้าหน้าที่รุ่นน้อง เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และเทคนิคการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพ และควรสนับสนุนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) รวมถึงพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลและการจัดส่งข้อมูลในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

4.4.1 แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ

1) พัฒนาความรู้ความสามารถของข้าราชการประจำกลุ่มงานคณะกรรมการ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความพร้อมในการช่วยงานคณะกรรมการ ด้วยการฝึกอบรม การสัมมนา การพัฒนางานด้านคณะกรรมการ

2) แนวทางการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรด้วยการให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรให้ตรงกับสายงาน เช่น ควรมีการอบรมเพิ่มพูน

ความรู้ด้านกฎหมายแก่บุคลากรสายนิติกร อบรมด้านการประสานงานแบบครบวงจรแก่บุคลากรทุกสายงาน เป็นต้น ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมสัมมนาทั้งในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบงานกรรมาธิการ มีการจัดการองค์กรแห่งการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ลักษณะงานของคณะกรรมาธิการแต่ละคณะ (Knowledge Management : KM) และแต่ละปีควรมีการจัดชุมนุมนักปฏิบัติ โดยเป็นลักษณะการปรึกษาหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านกรรมาธิการเพื่อให้คณะกรรมาธิการทั้ง 35 คณะมีแนวทางปฏิบัติงาน หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาของงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและบุคลากรที่ปฏิบัติด้านกรรมาธิการจะต้องมีทัศนคติทางการเมืองที่เป็นกลาง มีความเต็มใจในการให้บริการกรรมาธิการที่มาจากทุกพรรคการเมือง ไม่มุ่งหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้องอีกด้วย

3) การจัดสรรบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมาธิการ เพื่อสนับสนุนงานของคณะกรรมาธิการควรจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภารกิจของคณะกรรมาธิการคณะนั้น ๆ ทั้งนี้ ภารกิจของแต่ละคณะไม่เท่ากันและควรสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้สอดคล้องกับภารกิจของคณะกรรมาธิการคณะนั้น ๆ ด้วย ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากรให้ตรงกับสายงานให้มากขึ้น เช่น การจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Management : KM) และการจัดชุมนุมผู้ปฏิบัติ โดยเป็นลักษณะการปรึกษาหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านกรรมาธิการ เพื่อให้คณะกรรมาธิการทุกคณะมีแนวทางปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และต้องส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านกรรมาธิการได้รับการฝึกอบรม และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

4.4.2 แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว

คณะกรรมาธิการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร จำเป็นต้องมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่สามารถรองรับกับแนวทางการให้บริการทางวิชาการ และแนวทางการพัฒนาการทำงานเชิงบูรณาการ การพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากร การนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการดำเนินงาน ดังนี้

1) การสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการสนับสนุน และเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก อย่างเช่นการเชื่อมโยงฐานข้อมูลในกลุ่มประชาคมอาเซียน (Asean Community) และฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสังคม ซึ่งประโยชน์ในการสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลก็คือคณะกรรมาธิการสวัสดิการสังคม สามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศในการวางแผน และการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ตอบสนองความต้องการของกรรมาธิการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้าน

สวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาคุณภาพงาน

ขั้นตอนการดำเนินงานการสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูล

(1) การสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายในและภายนอกสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

(2) พัฒนาระบบฐานข้อมูลคณะกรรมการอย่างต่อเนื่อง

(3) ฝึกอบรมการใช้งานระบบฐานข้อมูลกลางให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

(4) จัดอบรมทบทวนการนำเข้าข้อมูลและติดตามผลการนำเข้าข้อมูล

(5) ศึกษาวิเคราะห์และขับเคลื่อนการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายในและภายนอกสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

(6) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อศึกษาแนวทางการใช้ข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายในและภายนอกสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

(7) ศึกษาดูงานหน่วยงานที่จะดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูล

การสร้างระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลคณะกรรมการการสวัสดิการสังคมกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้มีระบบข้อมูลเพื่อแลกเปลี่ยนและใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งผลลัพธ์สำคัญของการสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลก็คือ ระบบสารสนเทศฐานข้อมูลของคณะกรรมการการสวัสดิการการสังคมที่ให้บริการข้อมูลของหน่วยงาน แก่หน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว และทันการณ์ พร้อมมีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันและสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจในการบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ประโยชน์ที่คณะกรรมการการสวัสดิการสังคม จะได้รับก็คือ มีฐานข้อมูลที่สมบูรณ์ และเครือข่ายที่เกี่ยวข้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันอย่างเป็นระบบ รวมทั้งสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันระหว่างหน่วยงานปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายแผนการให้บริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปอย่างมีระบบ และเป็นเอกภาพเดียวกัน อีกทั้งลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บข้อมูล ลดค่าใช้จ่าย ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการภายใต้รัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Parliament)

2) พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล โดยฝ่ายเลขานุการประจำกลุ่มงานจะต้องนำเข้าข้อมูลเพื่อจัดเก็บในระบบสารสนเทศของรัฐสภา (E-Document System) พยายามนำข้อมูลเข้าให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด ซึ่งเมื่อข้อมูลได้รับการจัดเก็บทุกหมวดทุกรายการ หากกลุ่มงานต้องการจะใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา จัดทำหนังสือ จัดทำเอกสาร

อื่น ๆ ตามมติคณะกรรมการแล้ว เพียงแต่เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อาคารรัฐหรือที่ทำการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทุกแห่ง ก็จะสามารถสืบค้นเพื่อสนับสนุนคณะกรรมการได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และจากการที่คณะทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักกรรมการ 3 ได้ดำเนินการตรวจสอบผลการดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูลเพื่อจัดเก็บในระบบข้อมูลสารสนเทศรัฐสภา (E-Document System) ของทุกกลุ่มงานแล้ว

3) พัฒนาการบริหารจัดการและยกระดับข้อมูลด้านสารสนเทศให้เป็นมาตรฐานที่สามารถนำระบบสารสนเทศ มาใช้ประโยชน์ในการวางแผนบริหารจัดการและดำเนินการด้านงานกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.4.3 แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจ

1) สนับสนุนให้มีการเสริมสร้างทักษะทางด้านงานวิชาการและด้านงานคณะกรรมการ โดยการจัดฝึกอบรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อบังคับ กฎ ระเบียบ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่พิจารณาในที่ประชุมกรรมการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) เนื่องจากการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ของคณะกรรมการ แต่ละคณะจะมีเอกสารประกอบการพิจารณาจำนวนมากซึ่งกรรมการจะต้องใช้เวลาในการพิจารณาศึกษา ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับกรรมการ ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ เลขานุการ และที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการนั้น ๆ ได้ศึกษาข้อมูลล่วงหน้าก่อนที่จะมีการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ของคณะกรรมการ ดังนั้น ถ้าได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดส่งข้อมูลทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เพื่อให้สามารถดำเนินการส่งข้อมูลถึงกรรมการทันถ่วงทีและสามารถเรียกที่จะดำเนินการเรียกดูข้อมูลหรือดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมได้

3) การจัดทำแบบการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลวิชาการ โดยการนำขึ้นเว็บไซต์ เพื่อให้กรรมการผู้ชี้แจง และผู้ร้องเรียน/ผู้ถูกร้องเรียนที่ได้มาใช้บริการได้กรอกข้อมูลประเมินผลความพึงพอใจ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการข้อมูลทางวิชาการของฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการ เพื่ออำนวยความสะดวกและสามารถประเมินผลของการปฏิบัติงานได้อย่างมาตรฐาน โดยการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการและนำขึ้นเว็บไซต์ของคณะกรรมการแต่ละคณะ เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานในการให้บริการข้อมูลทางวิชาการได้สนองความต้องการของกรรมการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน

4.4.4 แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานให้คุ้มค่าและประหยัด

ปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development-HRD) เป็นหัวใจสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร มนุษย์จึงจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาตลอดเวลา เพื่อให้มนุษย์มีความคิดสร้างสรรค์ (initiative) และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การที่มนุษย์ได้ทำสิ่งใหม่ จะเป็นบ่อเกิดทำให้เศรษฐกิจและสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลง ตามไปด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการนำศักยภาพของแต่ละบุคคลมาใช้ไม่ว่าจะเป็นการนำเอาความรู้ ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติราชการ กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการ และสมรรถนะเพื่อให้การปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสร้างให้แต่ละบุคคล เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ตลอดจนเกิดความตระหนักในคุณค่าของตนเอง ดังนั้นสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จึงควรมีการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรให้สามารถรองรับการให้บริการทางวิชาการด้านงานกรรมาธิการได้อย่าง มีประสิทธิภาพ และพัฒนาการปฏิบัติงานให้กับคณะกรรมการได้อย่างคุ้มค่าและประหยัด ตามแนวทางดังนี้

1) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ควรมีการพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนา ศักยภาพบุคลากร โดยพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ และอย่างต่อเนื่องแก่บุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการสวัสดิการสังคม ทั้งนี้เพื่อเป็นการเตรียม ความพร้อมให้บุคลากรมีความพร้อมรับการเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว และเพื่อเสริมสร้าง การเรียนรู้ที่ดีให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ควรมีการวางแผนงานพัฒนา สมรรถนะและทักษะของบุคลากรด้านการปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ ของกลุ่มงาน คณะกรรมการสวัสดิการสังคม ให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น

3) ผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ควรให้การสนับสนุน การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนา ศักยภาพบุคลากร และสนับสนุนงบประมาณในเรื่องการพัฒนาดังกล่าว เพื่อให้การปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างคุ้มค่าและประหยัด

4) บุคลากรต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาและเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อให้เกิดทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรให้การสนับสนุนการ แลกเปลี่ยนการเรียนรู้ของบุคลากรระหว่างเจ้าหน้าที่รุ่นพี่กับเจ้าหน้าที่รุ่นน้องเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ การถ่ายทอดเทคนิคในการทำงาน เพื่อให้เกิดความชำนาญ และมีทักษะการทำงานที่ดีขึ้น พร้อมทั้ง

จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านเลขานุการในคณะกรรมการสามัญ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรสนับสนุนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) แทนการใช้เอกสารประกอบการพิจารณาในรูปแบบกระดาษ อันเป็นการทดแทนการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษ ซึ่งเป็นการประหยัดงบประมาณในการจัดทำเอกสารหลาย ๆ ชุดเพื่อใช้ในห้องประชุม อีกทั้งเป็นการประหยัดสถานที่ในการจัดเก็บและงบประมาณ เนื่องจากสามารถเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) นอกจากนี้ สามารถประหยัดงบประมาณและเวลาในการทำลายเอกสารหลังจากเลิกใช้เอกสาร

7) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต้องพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลและการจัดส่งข้อมูลในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นระบบ และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ทั้งนี้ เพื่อความรวดเร็วในการค้นหาเอกสารประกอบการพิจารณาในระหว่างการประชุม

บทที่ 5

บทสรุป ข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลเรื่อง “การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาสาเหตุ และอุปสรรคตลอดจนการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคมเพื่อนำไปสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งมีขอบเขตการศึกษาเฉพาะการปฏิบัติงานของกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ผู้ขอรับการประเมินเคยดำรงตำแหน่งผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบก่อนที่จะมาดำรงตำแหน่งผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม) โดยดำเนินการศึกษาจากผลการปฏิบัติงานและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสอบถามความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทั้งประสพการณ์ผู้ขอรับการประเมินในการปฏิบัติงานดังกล่าว

จากการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาการปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการในคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และคณะกรรมการการสวัสดิการสังคมพบว่า มีสภาพปัญหาและสาเหตุของการขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังนี้

5.1.1. ปัญหาเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนการพิจารณา คณะกรรมการไม่มีคุณภาพ

1. คณะกรรมการ มีข้อมูลประกอบการพิจารณาจำนวนมาก

ปัญหาเกิดจากรื่องพิจารณาที่มีปริมาณมากและการขาดระบบการจัดเก็บข้อมูลและการสืบค้นที่ไม่เป็นระบบไม่ต่อเนื่อง และขาดการสนับสนุนข้อมูลเชิงวิชาการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ไม่สามารถจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาเชิงรุก

2. ปัญหาการขาดบุคลากรที่มีทักษะความเชี่ยวชาญ

การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการในการประชุมคณะกรรมการความรวดเร็วและถูกต้องในการนำเสนอข้อมูลทางวิชาการเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติพบว่าไม่สามารถตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลประกอบการพิจารณาอย่างเร่งด่วนของกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการให้บริการข้อมูลและข่าวสารยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

ตามความต้องการ และยังไม่เป็นที่พอใจแก่กรรมการเนื่องจากบุคลากรขาดทักษะและประสบการณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่หลากหลายขาดความรู้เฉพาะทางขาดการจัดการฝึกอบรม/ไม่สามารถพัฒนาความเชี่ยวชาญได้ และบุคลากรไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง

5.1.2 ปัญหาการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาที่ไม่รวดเร็ว

การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการในการประชุมคณะกรรมการความรวดเร็วและถูกต้องในการนำเสนอข้อมูลทางวิชาการเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา อย่างไรก็ดีในทางปฏิบัติพบว่าไม่สามารถตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลประกอบการพิจารณาอย่างเร่งด่วนของกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพและการให้บริการข้อมูลและข่าวสารยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามความต้องการ เนื่องจากขาดการประสานงานที่ดี ไม่มีความเชื่อมโยงข้อมูลทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานอื่น ๆ ระบบฐานการจัดเก็บข้อมูลขาดการบูรณาการและขาดการพัฒนามาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกันทำให้การใช้ประโยชน์จากข้อมูลในระบบที่มีความเกี่ยวเนื่องกันทำได้ยากและไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้

5.1.3 ปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจ

ความไม่พึงพอใจของกรรมการ

เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่รวดเร็ว ทำให้กรรมการทักท้วง การประชุมไม่ราบรื่น จึงเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ หรือการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อเสนอต่อที่ประชุม หรือรายงานผลการพิจารณาศึกษาที่จะต้องจัดส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง

5.1.4 ปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่คุ้มค่า/ไม่ประหยัด

1) การสิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากรในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อให้กรรมการ ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ เลขานุการ และที่ปรึกษา ประกอบการพิจารณาในห้องประชุม

2) กรรมการ ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ เลขานุการ และที่ปรึกษา มีความประสงค์ที่จะใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาในรูปของเอกสารที่เป็นกระดาษทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร

3) การเข้าถึงข้อมูลได้ยากเนื่องจากระบบการขาดฐานข้อมูลในการสืบค้น เป็นปัญหาที่สำคัญทำให้การปฏิบัติภารกิจให้กับคณะกรรมการเป็นไปด้วยความล่าช้า และทำให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการ ไม่สามารถที่จะให้บริการวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความไม่พร้อมของฐานข้อมูลในสำนักงาน

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเชิงวิชาการ กรณีศึกษาส่วนบุคคลเรื่อง “การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร” ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะ 3 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะในการวิจัยหรือศึกษาต่อไป

5.2.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

1) ด้านบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการในคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภาผู้แทนราษฎร

(1) การจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน สืบเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวมีลักษณะเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องมีความต่อเนื่องเร่งด่วน ทั้งในด้านการประชุม การบริหารจัดการเอกสารประกอบการพิจารณา การจัดสัมมนา การเดินทางศึกษาดูงาน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และภารกิจอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการที่ต้องมีความสอดคล้องและมีการประสานความร่วมมือกัน เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างจำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงานมีจำนวนเท่า ๆ กัน แต่ภารกิจของคณะกรรมการแต่ละคณะแตกต่างกันซึ่งตามข้อเท็จจริงบางคณะมีการประชุม การเดินทางศึกษาดูงาน และการจัดสัมมนาปริมาณมากแต่บางครั้งคณะกรรมการอาจจะไม่มีภารกิจดังกล่าว ทั้งนี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการจัดสรรบุคลากรไปปฏิบัติหน้าที่ควรจะให้พิจารณาจากปริมาณภารกิจของคณะกรรมการแต่ละคณะมากกว่าการจัดสรรบุคลากรตามสัดส่วนที่เป็นอยู่อย่างปัจจุบัน นอกจากนี้ ควรมีการจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้ตรงกับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคณะนั้น ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการ

(2) การเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม เพื่อพัฒนาบุคลากรในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อสนับสนุนการพิจารณาคณะกรรมการ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการทำงาน โดยวิธีการจัดโครงการหรือหลักสูตรการฝึกอบรมเฉพาะด้าน อย่างเข้มข้น จริงจัง และมีระยะเวลาการฝึกอบรมที่เหมาะสมไม่จัดในระยะเร่งด่วน หรือรีบเร่ง และที่สำคัญในระหว่างที่บุคลากรเข้าฝึกอบรมจะต้องไม่ปฏิบัติหน้าที่ในคณะกรรมการเพื่อให้การฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์กับบุคลากรอย่างสูงสุด

2) ด้านเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในการประชุม เพื่อให้การพิจารณาศึกษา หรือศึกษาเรื่องใด ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นอย่างยั้งที่ต้องมีการพัฒนาการให้บริการวิชาการเพื่อสนับสนุนภารกิจงานด้านกรรมการฯ ดังนี้

(1) การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนา ศักยภาพบุคลากรของกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สำนักกรรมการ 3 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารสนเทศต่าง ๆ ของหน่วยงานเป็นอย่างดี สามารถบริหารจัดการได้ แต่ยังคงขาดความรู้ในเชิงลึกประกอบกับโครงสร้างอัตรากำลังบางส่วนมิใช่ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ จึงไม่ได้มีพื้นฐานการศึกษาทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง แต่เรียนรู้ด้วยตนเองจากประสบการณ์ทำงานและการฝึกอบรมเพิ่มเติมทำให้จำเป็นต้องมีแนวทาง ในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญพิเศษเพิ่มเติม เพื่อรองรับการปฏิบัติงานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สำนักกรรมการ 3 ในปัจจุบันและระบบที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ซึ่งจะมีความหลากหลายที่ต้องการทักษะ ความรู้ ความสามารถในการเชิงลึกเพิ่มมากขึ้น แต่บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ ความเข้าใจและ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานหรือก่อให้เกิดประโยชน์อย่าง คุ่มค่า ส่วนใหญ่ยังใช้คอมพิวเตอร์สำหรับงานทั่วไปเท่านั้น ยังต้องการได้รับการสนับสนุนเพื่อให้ การใช้งานระบบสารสนเทศเกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้นจึงจำเป็นต้องให้การสนับสนุนในเรื่องของการ ฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องต่อบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการ และการแก้ปัญหา สำหรับบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงกับการให้บริการวิชาการผ่านทางระบบเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อรองรับการขยายตัวของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสนับสนุนการสร้างทักษะ และทัศนคติที่ดีในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากรทั่วไปของกลุ่มงาน คณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สำนักกรรมการ 3 เพื่อให้สามารถใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ควรจัดให้มีระบบการจัดเก็บเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสม เพื่อลดเวลาในการค้นหาข้อมูลได้ยากและเสี่ยงต่อการชำรุดของอุปกรณ์ในห้องประชุม เพื่อใช้งาน เป็นเวลานาน ๆ

3) ด้านอื่น ๆ

(1) สร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยการพัฒนาระบบสายงานสร้างองค์ ความรู้ให้มีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง มีความมั่นคงในสายงาน มีค่าตอบแทน และให้สวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับการเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในสายงานต่าง ๆ หรือมาตรการจูงใจที่เหมาะสมอื่น ๆ พร้อมทั้งสนับสนุนการเสริมสร้างทัศนคติหรือค่านิยมให้เกิด ความรักและภักดีต่อองค์กร

(2) จัดเตรียมอุปกรณ์สารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพที่เพียงพอ ต่อการอำนวยความสะดวกด้วย และต้องมีการตรวจความสมบูรณ์พร้อมใช้งาน ได้ตลอดเวลา

5.2.2 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งถือเป็นองค์กรหลักในการดำเนินการเกี่ยวกับ การปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในคณะกรรมการการสามัญ เพื่อให้เป็นไปตามพันธกิจ และวิสัยทัศน์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่มุ่งเน้นจะเป็น “องค์กรที่เป็นเลิศในการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อประโยชน์สูงสุดของปวงชน” จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ อำนาจหน้าที่ กลยุทธ์ รวมถึงยุทธศาสตร์ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรนิติมีความทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยเพื่อให้เกิดประโยชน์ ต่อประชาชนเพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรนิติบัญญัติที่เป็นเลิศ โดยการวางแผนนโยบายการส่งเสริม และสนับสนุนภารกิจของสภานิติบัญญัติและเกี่ยวกับด้านอื่น ๆ

1) แนวทางการพัฒนาข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยการสร้างกลไกในการคัดเลือกข้าราชการให้มีความ โปร่งใส ปราศจากการใช้อิทธิพลหรือระบบ อุปถัมภ์ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสำหรับข้าราชการที่เป็นผลกระทบจากระบบอุปถัมภ์ สำนักงานจะได้พัฒนาศักยภาพในการทำงานให้กับข้าราชการให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนระบบงานกรรมการการ ให้มีความคล่องตัว และสามารถจัดเก็บฐานข้อมูลให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยการนำเสนอข้อมูลใน รูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) แทนการนำเสนอเอกสารในรูปแบบกระดาษ ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาและประหยัดงบประมาณให้กับสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

3) การจัดทำเครือข่ายเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลในระดับชาติจากองค์กรต่าง ๆ ทั้ง องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ และเชื่อมโยงของฐานข้อมูลกับประเทศ ในกลุ่มประชาคมอาเซียน (Asean Community)

5.2.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยหรือศึกษาต่อไป

จากการศึกษา “การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ประจำ กลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม” ผู้ศึกษาขอเสนอแนะให้ควรมีการศึกษาเชิง ปฏิบัติการเพื่อพัฒนาบุคลากรและผลสัมฤทธิ์ในการก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากร โดยการศึกษาาระบบกรรมการต่างประเทศมาศึกษา และหาจุดดี จุดด้อยของระบบ กรรมการประเทศต่าง ๆ ซึ่งมีอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการที่คล้ายกัน เช่น ญี่ปุ่น อังกฤษ และสหรัฐอเมริกา มาปรับใช้กับระบบกรรมการของไทย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานต่อไป

บรรณานุกรม

- จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2545). ระบบสารสนเทศเพื่อกำหนดนโยบายสาธารณะและการวางแผน. เอกสารการสอนชุดวิชา นโยบายสาธารณะและการวางแผนหน่วยที่ 8 – 15 สาขาวิชา วิทยาการจัดการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ณาดยา ฉาบนาค. (2548). ระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: เอส.พี.ซี. บุคส์ จำกัด.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนนันท์ และคณะ. (2545). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด
- ณิน บุญสุวรรณ (2548). ปทานุกรมศัพท์รัฐสภาและการเมืองไทย ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุขภาพใจ.
- ชัชวาล วงศ์ประเสริฐ. (2537). ความรู้เบื้องต้น. สารสนเทศเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สาขานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต
- ชัยสิทธิ์ เถลิงมีประเสริฐ, ชรรมช ธรรมสโรช, พรพิมล เถลิงมีประเสริฐ, ศิริรัตน์ แอดสกุล. (2541). การศึกษาแนวทางเพิ่มพูนศักยภาพของงานฝ่ายนิติบัญญัติ. กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: ชรรคมล การพิมพ์.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2549) เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1 – 7. นนทบุรี
- วรเจตน์ ภาคีรัตน์, บรรเจิด สิกะเนติ, สมศักดิ์ นวตระกูลพิสุทธิ์. (2546). สารสำคัญและแนวทางการพัฒนาสภาผู้แทนราษฎรในสิบปีข้างหน้า. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร,
- วิษณุ เครืองาม. (2530). กฎหมายรัฐธรรมนูญ กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แสวงสุทธิการพิมพ์.
- สมชาย เมฆหมอก. (2546). อำนาจของคณะกรรมการของสภาสั่งให้บุคคลมาให้ถ้อยคำและการยื่นพยานหลักฐาน. วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, เอกสารประกอบการสัมมนา, เรื่องการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. 2554, 2554

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2551). *คณะกรรมการ*. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์.

รัฐธรรมนูญ. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2557). *แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2557 – 2560 (ฉบับรับรองรับสภาพปฏิรูปแห่งชาติและคณะกรรมการยก*
ร่าง

อรรถิพย์ พิศาลบุตร. (2532). ปัญหาเกี่ยวกับคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร.

วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. บริการ E-knowledge Service ของสำนักวิชาการ. [ออนไลน์]. <http://library2.parliament.go.th/library/aboutme.html> (สืบค้นเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2558).

สำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. *อำนาจหน้าที่ของสำนักกรรมการ 3.*

[ออนไลน์]. http://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_news.php?nid=2410&filename=index (สืบค้นเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2559).

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวปรัชญาภรณ์ อมรเวช
ตำแหน่ง	ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
คุณวุฒิการศึกษา	นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เนติบัณฑิต สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนิวแฮมเชอร์ (สหรัฐอเมริกา)
สถานที่ติดต่อ	เลขที่ 58/112 ซอยนทีทิพย์ ถนนงามวงศ์วาน อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
หมายเลขโทรศัพท์	ที่ทำงาน : 0-2442-596 มือถือ : 081-916-2579 , 089-686-3333

