



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ
ของคณะกรรมการการอุดมศึกษา”

นางสาวสโรชา โพธิวัฒน์

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

รัฐสภา

พ.ศ. 2553



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

คำนำ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของคณะกรรมการการอุตสาหกรรม” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร “การพัฒนาบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5 สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8 ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9 ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ปัญหาอุปสรรค ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของกลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม รวมทั้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ซึ่งเลขานุการเปรียบเสมือนฟันเฟืองแห่งองค์กร เนื่องจากงานเลขานุการเป็นงานที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในทุก ๆ หน่วยงาน เพราะจะทำให้งานดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว ดังนั้น การปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในทักษะทุกเรื่องของงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม มีความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ สามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจ ในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำไปใช้ในการสร้างความเข้มแข็ง เสริมสร้างสมรรถภาพและคุณภาพเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านเลขานุการอย่างมืออาชีพต่อไป

ศโรชา โพธิวัฒน์

กันยายน 2553



บทคัดย่อ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของคณะกรรมการการอุตสาหกรรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงาน ปัญหาและสาเหตุ รวมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของกลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม ผู้ศึกษาพบว่า ปัญหาสำคัญที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านเลขานุการไม่มีประสิทธิภาพมาจาก การปฏิบัติงานล่าช้า ผลสำเร็จของงานไม่มีความถูกต้อง ไม่มีคุณภาพ ให้เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคลากรไม่มีคุณภาพ บางส่วนยังขาดทักษะความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ระบบการจัดเก็บข้อมูลไม่พร้อมที่จะสืบค้น ข้อมูลอยู่กระจัดกระจาย ข้อมูลไม่ทันสมัย รวมถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานน้อยมาก นอกจากนี้ การปฏิบัติงานด้านเลขานุการนั้น จะรวมถึงการปฏิบัติงานด้านเลขานุการในการประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ การปฏิบัติงานด้านเลขานุการในการเดินทางไปศึกษาดูงานภายในประเทศ และต่างประเทศ การปฏิบัติงานด้านเลขานุการในการจัดสัมมนา สรุปได้ว่าขั้นตอนในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ยังต้องมีการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงปฏิบัติการ คือ ให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญ อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะภายในกลุ่มงานเดียวกัน จัดทำเป็นโครงการพี่สอนน้อง สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ให้มีการจัดรวบรวมเอกสารข้อมูลอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานมากขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะเชิงนโยบายผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับงานเลขานุการให้มากขึ้น โดยมีการบริหารจัดการด้านการประชุมอย่างมืออาชีพ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านเลขานุการของการประชุมเป็นไปอย่างมีมาตรฐานความเป็นมืออาชีพ ส่งผลให้การประชุมเกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อไป

สโรชา โพธิ์วัฒน์



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของคณะกรรมการการอุตสาหกรรม” ได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี อันเนื่องมาจากความกรุณาของคณาจารย์ที่ปรึกษา และวิทยากรที่ได้ให้ความรู้ ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ

ผู้ศึกษาขอขอบคุณ อาจารย์บุญเลิศ โสภณ อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม รวมทั้ง นายอนุต สัจจิติเสรี ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบุคลากรที่ให้ความรู้ ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นประโยชน์ตลอดระยะเวลาในการศึกษาทุกชั้นตอน และที่สำคัญต้องขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ห้องสมุดของรัฐสภาทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูล ให้คำแนะนำต่าง ๆ รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาบุคลากร ที่ได้ให้ความร่วมมือช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาอบรมในหลักสูตรนี้

สโรชา โพธิวัฒน์

สารบัญ

บทที่	หน้า
คำนำ	
บทคัดย่อ	
กิตติกรรมประกาศ	
1 บทนำ.....	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์.....	3
3. ขอบเขตการศึกษา.....	4
4. วิธีการศึกษา.....	4
5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
6. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
1. แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	6
2. แนวคิดเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการ.....	11
2.1 ความหมายของเลขานุการ.....	11
2.2 คุณสมบัติของเลขานุการที่ดี.....	13
3. แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน.....	14
4. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม.....	19
5. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล.....	22
5.1 คุณสมบัติของข้อมูล.....	23
6. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	24
3 โครงสร้างสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และการปฏิบัติงาน ด้านเลขานุการของคณะกรรมการ.....	26
1. ประวัติความเป็นมาของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.....	26
1.1 ลำดับความเป็นมาของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.....	26
1.2 วิสัยทัศน์.....	27

1.3 พันธกิจ.....	27
1.4 วัตถุประสงค์หลัก.....	27
1.5 มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้าง ของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา.....	28
1.6 การแบ่งส่วนราชการ.....	30
1.7 สำนักกรรมการ 1.....	31
2. กลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม.....	32
2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	32
2.2 การปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม.....	35
3. ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของกลุ่มงานคณะกรรมการ การอุตสาหกรรม.....	38
3.1 การดำเนินการก่อนการประชุม.....	38
3.2 การดำเนินการระหว่างประชุม.....	39
3.3 การดำเนินการหลังประชุม.....	40
4 ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ของคณะกรรมการการอุตสาหกรรม.....	41
1. ปัญหา และสาเหตุ.....	41
1.1 การปฏิบัติงานล่าช้า.....	41
1.2 ความไม่ครบถ้วน.....	43
1.3 ความไม่ถูกต้อง.....	44
1.4 ความไม่พึงพอใจ.....	44
1.5 ความไม่มีคุณภาพ.....	45
2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ของคณะกรรมการการอุตสาหกรรม.....	46
2.1 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทรัพยากร.....	46



2.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยการจัดทำคู่มือในการดำเนินการ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ทางด้านเลขานุการของคณะกรรมการ.....	47
5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	49
1. บทสรุป.....	49
2. ข้อเสนอแนะ.....	49
2.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ.....	49
2.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	50
บรรณานุกรม	51
ประวัติ	53

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 : ข้อเปรียบเทียบทีมงานที่ทำงานสำเร็จและล้มเหลว.....	21

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 : โครงสร้างและอัตรากำลังของกลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม.....	34
ภาพที่ 2 : แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ของคณะกรรมการการอุตสาหกรรม.....	48

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐสภา (Parliament) เป็นองค์กรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยเป็นหนึ่งในสามขององค์กรการใช้อำนาจอธิปไตยของรัฐ อันประกอบไปด้วย (1) องค์กรอำนาจนิติบัญญัติหรืออำนาจในการออกกฎหมายที่รัฐสภาเป็นผู้ใช้อำนาจ (2) องค์กรอำนาจบริหารราชการแผ่นดินที่คณะรัฐมนตรีเป็นผู้ใช้อำนาจ (3) องค์กรการใช้อำนาจตุลาการในการพิพากษาชี้ขาดข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทต่าง ๆ ตามกฎหมายที่ศาลต่าง ๆ เป็นผู้ใช้อำนาจ ในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยจะมีองค์กรหรือสถาบันรัฐสภาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ในการใช้อำนาจอธิปไตย แต่การดำเนินการตามบทบาทภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ของสภานั้น ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าสมาชิกทุกคนในรัฐสภาทำงานพร้อมกันทั้งหมด จึงจำเป็นต้องจัดแบ่งสมาชิกออกเป็นกลุ่ม เพื่อให้รับผิดชอบในภารกิจต่าง ๆ ของสภาตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดของแต่ละบุคคลในองค์กรของรัฐสภาที่เรียกว่า คณะกรรมาธิการ ดังนั้น จากข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ข้อ 82 ให้สภาตั้งคณะกรรมาธิการ สามัญขึ้นสามสิบห้าคณะ แต่ละคณะประกอบด้วยกรรมาธิการมีจำนวนสิบห้าคน โดยให้มีอำนาจ หน้าที่ คือ (35) คณะกรรมาธิการการอุตสาหกรรม มีอำนาจหน้าที่กระทำการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและการพัฒนาอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ขนาดกลางและ ขนาดย่อม รวมทั้งศึกษาผลกระทบอันเกิดจากอุตสาหกรรม ในการดำเนินงานตามบทบาทภารกิจ หรืออำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ของคณะกรรมาธิการ

คณะกรรมาธิการจึงเปรียบเสมือนเครื่องมือของรัฐสภา เป็นคณะบุคคลซึ่งประกอบด้วยกัน เพื่อปฏิบัติหน้าที่สำคัญให้แก่สภา อาจเรียกได้ว่าเป็นสภาเล็กในสภาใหญ่ เพื่อแบ่งเบาภาระงาน ของสภา เนื่องจากมีขอบเขตภารกิจที่กว้างขวางและลึกซึ้งละเอียดอ่อน ยากที่องค์กรนิติบัญญัติ จะปฏิบัติหน้าที่โดยพร้อมเพรียงกันได้ทั้งองค์กรคณะของสภาทั้งหมด

ระบบช่วยอำนวยความสะดวก (Supporting Staff / Staff unit) ในการปฏิบัติตามบทบาทอำนาจ หน้าที่ของระบบคณะกรรมาธิการ อันเปรียบเสมือนกับเป็น สภาเล็กในสภาใหญ่ ให้สามารถปฏิบัติ



ภารกิจได้อย่างคล่องตัวอย่างสมบูรณ์ได้เต็มทีนั้น จำเป็นจะต้องมีเครื่องมือ เครื่องมือและบุคลากร มาช่วยสนับสนุนการทำงาน ดังนั้น ระบบงานช่วยอำนวยความสะดวกหรือบทบาทฝ่ายสนับสนุนให้กับ คณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เนื่องจากคณะกรรมการต่าง ๆ ไม่อาจทำงานโดยลำพังได้และจะต้องทำงานในลักษณะรูปแบบ องค์กรกลุ่มเป็นทีมงาน (Team Work) ตามบทบาทภารกิจตามที่ได้รับมอบหมายจากสภาซึ่งมีความ หลากหลายซับซ้อนของระบบเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม และความก้าวหน้า ทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีต่าง ๆ ทำให้ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ และทักษะเฉพาะด้านของ ฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องในการทำงานลักษณะขององค์กรกลุ่มหรือทีมงานที่เข้มแข็งอีกด้วย

แม้ว่าคณะกรรมการ โดยทั่วไป จะมีสมาชิกหรือบุคคลที่มีความชำนาญทั่วไป และ บางส่วนจะมีความชำนาญเฉพาะด้านในคณะกรรมการ แต่การทำงานในลักษณะองค์กรกลุ่มแบบ ระบบคณะกรรมการที่จะประสบผลสำเร็จและมีความเข้มแข็งอย่างแท้จริงในการทำงานให้บรรลุ ภารกิจได้ดั่งนั้น จำเป็นจะต้องอาศัยกลไกหรือเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพของระบบช่วยอำนวยความสะดวก หรือบทบาทฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติงานให้กับคณะกรรมการ อันได้แก่บุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ในคณะกรรมการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งฝ่ายเลขานุการซึ่งเป็นข้าราชการประจำหรือทำหน้าที่ประจำ ตามที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในคณะกรรมการ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานมานานเป็นประจำจึงย่อม (1) มีความรับผิดชอบหรือความ ชำนาญเฉพาะด้าน (Specialization) ในงานที่ปฏิบัติ (2) ความถาวรที่สั่งสมความชำนาญหรือทักษะ ในภารกิจที่รับผิดชอบแบบมืออาชีพ (3) ความใกล้ชิดคุ้นเคยสนิทสนมของทีมงานใน คณะกรรมการ ทำให้เกิดความไว้วางใจในการทำงาน และสามารถประสานสัมพันธ์ในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายภารกิจของคณะกรรมการได้ และ (4) การสนับสนุน เครื่องมือ เครื่องมือ และ บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และความถนัดเฉพาะทางหรือมีทักษะประสบการณ์ทั้งด้านธุรการ และสนับสนุนข้อมูลเชิงวิชาการให้กับการทำงานของคณะกรรมการต่าง ๆ ได้อย่าง เต็มประสิทธิภาพ

ปัจจุบันการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของบุคลากรประจำคณะกรรมการการอุตสาหกรรม สภาผู้แทนราษฎร มีหลายลักษณะซึ่งมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน กล่าวคือ การปฏิบัติงาน ด้านเลขานุการในการประชุมของคณะกรรมการ การปฏิบัติงานด้านเลขานุการในการประชุมของ



คณะกรรมการ การปฏิบัติงานด้านเลขานุการในการจัดสัมมนา การปฏิบัติงานด้านเลขานุการ การศึกษาภายในประเทศ และการปฏิบัติงานด้านเลขานุการในการศึกษาต่างประเทศ การปฏิบัติงานด้านเลขานุการต้องมีความชำนาญ มีเทคนิคการปฏิบัติของเลขานุการอย่างมืออาชีพ รู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีหลักเกณฑ์ถูกต้อง น่าเชื่อถือได้ การทำงานที่อาศัยความรอบคอบ และความถูกต้องในการตัดสินใจ ซึ่งการปฏิบัติงานอาจมีเวลาจำกัด ทำให้การปฏิบัติงานด้านเลขานุการได้มีปัญหาและอุปสรรคอย่างต่อเนื่องทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานด้านเลขานุการก่อนการประชุม ระหว่างประชุม และหลังการประชุม ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นอาจมาจากสาเหตุหลายประการ อาทิ บุคลากรขาดการกระตือรือร้น การปฏิบัติงานล่าช้า มีงานซ้ำซ้อน ขาดการเอาใจใส่คุณภาพของบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานด้านเลขานุการบางส่วนยังขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญด้านเลขานุการ เอกสารประกอบการพิจารณาขาดความชัดเจน ลำสมัย อยู่กระจัดกระจาย การประสานงานภายในองค์กรและนอกองค์กรขาดความร่วมมือ รวมทั้งทางด้านเทคโนโลยีไม่มีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคทำให้การปฏิบัติงานเลขานุการไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การที่จะทำให้ภารกิจของคณะกรรมการฯ บรรลุวัตถุประสงค์และให้การทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นประสิทธิผล ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ให้มีการบริหารจัดการเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด สามารถรองรับภารกิจของคณะกรรมการฯ ได้อย่างถูกต้อง

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของกลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม
- 2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของกลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม
- 2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของกลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ ได้กำหนดขอบเขตเฉพาะการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของ คณะกรรมการการอุตสาหกรรม ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ และ หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม เพื่อนำมา เป็นกรอบในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของคณะกรรมการเพื่อให้เป็น เลขานุการอย่างมืออาชีพ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของคณะกรรมการ การอุตสาหกรรม

5.2 จะทำให้ทราบแนวทางการแก้ปัญหาและแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเลขานุการของกลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม

5.3 คณะกรรมการการอุตสาหกรรม สภาผู้แทนราษฎร ได้รับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล มากยิ่งขึ้น

6. นิยามศัพท์

6.1 การเพิ่มประสิทธิภาพ หมายถึง การเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยผลสำเร็จของงานมีความถูกต้อง มีคุณภาพ รวดเร็ว เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

6.2 การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในฐานะฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการการอุตสาหกรรม ทั้งทางด้านวิชาการและธุรการ

6.3 เลขานุการ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ หรือบุคคลที่จะปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับเอกสารหรือหนังสือของหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นการโต้ตอบจดหมาย การเก็บเอกสาร หรืองานอื่นใดที่เป็นการแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชา ทั้งยังต้องมีความรู้ ประสบการณ์ มีความฉลาด มีไหวพริบ มีความรอบคอบ และมีจิตสำนึกทำงานทุกอย่างด้วยความรับผิดชอบ ขึ้นตรงต่อผู้บริหารที่เป็นผู้บังคับบัญชาและที่สำคัญเป็นผู้รักษาที่ไว้วางใจของผู้ได้บังคับบัญชา ในที่นี้หมายถึงบุคลากรประจำกลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม สำนักกรรมการ 1

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยนำมาเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน เพื่อหาปัญหา สาเหตุ รวมทั้งนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล ปัญหา อุปสรรค และสาเหตุในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดทางด้านเลขานุการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
4. แนวคิดการทำงานเป็นทีม
5. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล

ในการกำหนดกรอบแนวความคิดและทฤษฎีดังกล่าว การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงความต้องการและแรงจูงใจ ที่ก่อนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่องาน อุทิศแรงงานแรงใจ ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ดังจะกล่าวในรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงาน จะสามารถทำให้การปฏิบัติงานด้านเลขานุการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและก่อให้เกิดประสิทธิผล โดยผู้ศึกษาได้อาศัยแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้



ในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการได้ให้ความเห็นไว้หลายท่าน ซึ่งถ้ากล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มักจะหมายถึงผลการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มนุษย์ช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าเป็นทรัพยากรต่าง ๆ ให้เป็นปัจจัยนำออก เช่น สินค้าและบริการให้บังเกิดประโยชน์แก่คน องค์กร สังคม และประเทศชาติ การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ก็เพื่อจะบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของเขาเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน นั่นก็คือ การเปรียบเทียบกับเป้าหมาย นโยบาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือเทียบกับผลการปฏิบัติงานของตนเอง และของร่วมงานคนอื่น ๆ ก็ได้ ดังนั้นผลการปฏิบัติงานจึงถือเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ สำหรับความหมายในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

จอห์น ดี. มิลเล็ต (John D. Millet, 1954, pp. 180-181, อ้างถึงใน พิพัฒน์ เอกภาพพันธุ์, 2536, หน้า 30)² ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งความพึงพอใจนั้น หมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณาจาก

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

¹ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. “การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยวิธี 360 องศา”. วารสารข้าราชการ. กรกฎาคม-สิงหาคม, 2540. หน้า 9.

² John D. Millet อ้างถึงใน พิพัฒน์ เอกภาพพันธุ์. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการใช้จ่ายเงินอุดหนุนหมู่บ้านของคณะกรรมการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง (กม.อพป.)”. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : กรุงเทพมหานคร). 2536. หน้า 30.

เฮอริเบิร์ต เอ. ไซมอน (Herbert A. Simon, 1960, pp. 180 – 181, อ้างถึงใน พิพัฒน์ เอกภาพพันธุ์, 2536, หน้า 30)³ ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้านั่นเอง แต่ถ้าเป็นระบบราชการต้องนำความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{องค์กรเอกชน} : E = (O - I)$$

$$\text{องค์กรราชการ} : E = (O - I) + S$$

E = ประสิทธิภาพในการทำงาน (efficiency)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

ซุบ กาญจนประकर (2520, 40)⁴ ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ว่าเป็นแนวความคิดหรือเป็นความมุ่งหวังในการบริหารในระบบประชาธิปไตย ที่จะให้การบริหารงานได้ผลสูงสุด คู่กับเงินภาษีอากรที่ได้จ่ายไปเพื่อการบริหารประเทศ และก่อให้เกิดความพึงพอใจกับประชาชน

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, 198)⁵ ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัด ว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

³ Herbert A. Simon. อ้างถึงใน พิพัฒน์ เอกภาพพันธุ์. (เรื่องเดิม). หน้า 30.

⁴ ซุบ กาญจนประकर. “รัฐประศาสนศาสตร์ : สังคมศาสตร์”. (กรุงเทพฯ: มงคลการพิมพ์). 2520. หน้า 40.

⁵ ธงชัย สันติวงษ์. “การบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์”. (กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ). 2539. หน้า 198.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2539, 2)⁶ กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการว่ามีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

- 1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร ทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
- 2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกกว่าเดิม
- 3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจ ของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ทั้งนี้ ความหมายเรื่องประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความเห็นของคณะทำงานส่งเสริม ประสิทธิภาพในระบบราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ซึ่งจาก เอกสารในการเสนอคณะรัฐมนตรีของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้ให้ ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่เป็นภารกิจ ประหยัด ได้ผลงานรวดเร็ว คุ่มค่ากับทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนเทคโนโลยีที่มีอยู่ ดังนั้น ประสิทธิภาพ (efficiency) ในความหมายเชิงระบบจึงหมายถึงส่วนต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) และผลผลิตที่ออกมา (output)

ระบบราชการไทยนั้น มักจะมีผู้กล่าวเสมอว่า “ไม่มีประสิทธิภาพ” เนื่องจากระบบราชการ เป็นแหล่งที่มีการใช้อำนาจอย่างเกินขอบเขต ไม่มีความยืดหยุ่น ขาดความคิดริเริ่ม มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีการทำงานที่ล่าช้า มีรายละเอียดมากเกินไป เป็นแหล่งที่ต้องใช้เงินงบประมาณ เป็นจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้ระบบราชการจึงมีข้อเสียและข้อจำกัดมากมาย

⁶ ทิพาวดี เมฆสวรรค์. “การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์”. (กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการ ปฏิรูประบบราชการ). 2539. หน้า 2.

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2539, 6-7)⁷ ได้เสนอแนวความคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาจากการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จไว้ ดังนี้

1) ต้องการกำหนดแนวทางและเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน คือ มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผล ยึดถือผลสำเร็จ และความสัมฤทธิ์ผลของงาน (results) เป็นหลักในการดำเนินงาน โดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (outcome) และมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน และหมดความจำเป็น โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายของรัฐบาลด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2) มีระบบการบริหารที่ยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ของส่วนราชการเป็นหลักในการดำเนินงาน รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

ปัญหาในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการก็ได้รับการ กล่าวถึงในระดับชาติ โดยคณะรัฐมนตรีได้สังเกตเห็นการขาดประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ จึงได้มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2538 เรื่องการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการตามข้อเสนอของสำนักงาน ก.พ. เพื่อปรับระบบวิธีการทำงานและการบริหารงาน เพื่อยกคุณภาพการทำงานของส่วนราชการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เป็นที่พอใจของประชาชนผู้รับบริการ และสามารถตรวจสอบ และประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2538, 1-2)⁸ คือ

⁷ ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (เรื่องเดิม). หน้า 6-7.

⁸ คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, เอกสารชุดการส่งเสริมประสิทธิภาพและจริยธรรมในองค์กร". (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ กองกลาง สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน). 2542. หน้า 1-2.

1) คุณภาพงาน หมายถึง งานหรือการบริการของภาครัฐต้องมี คุณภาพ มีความถูกต้อง มีความรวดเร็ว มีความประทับใจให้กับผู้รับบริการ และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการ กำหนดคุณภาพงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าคุณภาพงานหรือการบริการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐให้กับ ประชาชนนั้น มีความหมายในทางบวกในสายตาของประชาชนผู้รับบริการ และนำไปสู่ความ พึงพอใจของประชาชนโดยรวม

2) ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานจัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ กำหนดไว้ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ การบริหารงานของหน่วยงานจึงต้องบริหาร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ๆ การส่งเสริมประสิทธิภาพเป็นการสร้างกลไก การดำเนินงาน เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ มีเป้าหมายชัดเจน สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ได้อย่างเป็นรูปธรรม

3) ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่หน่วยงานทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายแล้วหน่วยงาน ยังต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ข้าราชการต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าของเงินงบประมาณที่ใช้จ่าย ไปในการทำงานและประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อสังคมโดยรวม

4) ผลผลิต หมายถึง การวัดผลที่ชัดเจนที่สุด คือ การวัดผลผลิตของงานหรือบริการที่มอบ ให้กับประชาชน หน่วยงานของรัฐทุกแห่งจึงต้องสามารถวัดผลผลิตและเปิดเผยให้ประชาชน ได้รับทราบ

2. แนวคิดเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการ

2.1 ความหมายของเลขานุการ

“เลขานุการ” ในความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายไว้ว่า เลขานุการคือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง

กมล ชูทรัพย์ (2515 : 1)⁹ อธิบายไว้ว่า เลขานุการ เป็นคำสนธิ มาจากคำว่า สนธิกับอนุการ ดังนั้น “เลข+อนุการ” รวมเป็นเลขานุการ และได้อธิบายความหมายของคำว่า เลขานุการ ในภาษา

⁹ กมล ชูทรัพย์. “งานเลขานุการ”. (กรุงเทพฯ : แพรวพิทยา). 2515. หน้า 1.

อื่น ๆ ดังนี้ เลขานุการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “SECRETARY” ซึ่งมาจากภาษาลาตินว่า “SECRETUM” แปลว่า “ลับ” หรือ SECRET ดังนั้น “SECRETARY” จึงแปลว่าผู้รู้ความลับ ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ในตำแหน่งเลขานุการ คือ ผู้รู้ความลับต้องเป็นผู้ได้รับความไว้วางใจเกี่ยวกับความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กรด้วย

คำว่า “SECRETARY” เป็นคำที่มีอักษร 9 ตัว มีความหมายตามตัวพยัญชนะดังนี้

2.1.1 S = SENSE คือ ความมีสามัญสำนึก รู้จักรับผิดชอบว่าสิ่งใดควรทำและไม่ควรทำ และมีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด ทั้งไม่เป็นผู้ที่ทำงานโดยปราศจากความคิด

2.1.2 E = EFFICIENCY คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและจะแสดงให้เห็นถึงสมรรถภาพของงานด้วย

2.1.3 C = COURAGE คือ ความมุมานะ ความกล้า และกล้าที่จะทำงานโดยไม่กลัวว่า จะเกิดความผิดซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจของบุคคลนั้น แล้วงานก็จะสำเร็จสมความมุ่งหมาย

2.1.4 R = RESPONSIBILITY คือ ความรับผิดชอบในการทำงาน กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ที่ทำงานนั้น ๆ เอง และต้องรับผิดชอบด้วย

2.1.5 E = ENERGY คือ การมีกำลังใจและสุขภาพดีในการทำงาน โดยธรรมชาติของการทำงานแล้วอาจต้องเหน็ดเหนื่อยบ้าง แต่เลขานุการต้องรู้จักการผ่อนสั้น ผ่อนยาวในการทำงาน รู้จักแบ่งเวลาทำงานให้ถูกต้อง เพื่อร่างกายจะได้รับการพักผ่อนบ้างตามความเหมาะสม

2.1.6 T = TECHNIQUE คือ การมีเทคนิคในการทำงาน รู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม ซึ่งเทคนิคแต่ละเทคนิคนั้น เป็นของแต่ละบุคคล แต่อาจเลียนแบบจากผู้อื่นได้และพัฒนาให้ดีขึ้น ดังนั้น เทคนิค จึงเป็นเรื่องที่บอกหรือสอนกันไม่ได้

2.1.7 A = ACTIVE คือ ความว่องไว ไม่เฉื่อยชา การตื่นตัว เลขานุการทุกคนต้องมีความตื่นตัวและกระตือรือร้นอยู่เสมอ แม้จะมีงานที่ทำจะมีมากหรือเหน็ดเหนื่อยแค่ไหนก็ตาม

2.1.8 R = RICH คือ ความเป็นผู้มีศีลธรรม มีความสมบูรณ์ในด้านจิตใจ มิได้หมายถึง ความร่ำรวยแต่อย่างใด หากเลขานุการมีคุณธรรมที่ดีก็จะนำความเจริญมาสู่ตัวเลขานุการและองค์กรที่ทำงานอยู่

2.1.9 Y = YOUTH คือ อยู่ในวัยหนุ่มวัยสาว เพราะงานของเลขานุการนั้นจะต้องติดต่อกับคนทั่ว ๆ ไป



2.2 คุณสมบัติของเลขานุการที่ดี

นักวิชาการให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของเลขานุการ โดยแยกตามประเภทของเลขานุการผู้ศึกษาจึงขอเสนอคุณสมบัติของเลขานุการที่ดี ดังนี้

2.2.1 ต้องเป็นผู้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง เนื่องจากเลขานุการมีงานในขอบเขตความรับผิดชอบมาก จึงต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่องานสูง โดยเมื่อได้รับมอบหมายหน้าที่มาก็ควรจะวางแผนการทำงานเป็นขั้นเป็นตอนและศึกษาวิธีการทำงานให้เข้าใจก่อนที่จะลงมือทำหาวิธีการทำงานที่ทำได้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงใช้ความวิริยะอุตสาหะอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อแสดงให้เห็นว่าได้ทุ่มเทพลังสมองและความสามารถให้กับงานอย่างแท้จริง ไม่ว่างานจะยากง่ายเพียงใด ทำให้ผู้บังคับบัญชาสบายใจได้ว่า เมื่อมอบงานให้แล้ว เลขานุการจะไม่ทิ้งงานกลางคัน หรือปล่อยงานให้บุคคลอื่นทำแทนเพราะตนเองทำไม่ได้

2.2.2 ต้องทำงานด้วยความถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไว กล่าวคืองานเลขานุการเป็นงานที่ต้องจัดการ ดำเนินการเกี่ยวกับงานในหลาย ๆ ด้านที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จ ซึ่งทุกงานย่อมจะมีกำหนดเวลา ฉะนั้นจะต้องปรับตนให้เป็นบุคคลที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ปัจจุบันรอบด้าน รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันเวลา เคลื่อนไหวรวดเร็ว ประการสำคัญงานจะต้องเสร็จทันเวลาแล้วยังต้องถูกต้องด้วย ไม่ผิดพลาด มิฉะนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อภารกิจและผู้ร่วมงานฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เลขานุการจึงต้องทำงานด้วยความละเอียด รอบคอบ และมีสติอยู่ตลอดเวลา

2.2.3 ต้องเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เนื่องจากการเป็นเลขานุการที่ประหม่นนั้น หากเป็นผู้รับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งก็เป็นเพียงผู้ที่คอยทำตามแต่ไม่ได้ช่วยคิด คุณค่าก็จะน้อยลง เลขานุการที่แท้จริงจะต้องช่วยคิดสิ่งที่สร้างสรรค์ด้วยการคิดปรับปรุงแก้ไข คัดแปลงงานที่รับผิดชอบพัฒนาไปได้ด้วยดี มีประสิทธิภาพเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำโดย ผู้สั่งงานมิได้อธิบายรายละเอียด เลขานุการต้องฟังตนเอง โดยหาวิธีการทำงานนั้นให้เสร็จเว้นแต่เรื่องเกินความสามารถของตนจริง ๆ อาจทำได้โดยประมวลเอาวิธีการต่าง ๆ ที่เคยปฏิบัติมาดัดแปลง แก้ไขให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมายนั้น

2.2.4 ต้องสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ เนื่องจากในสังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศเลขานุการต้องพัฒนาตนเองให้มีทักษะในเรื่องการใช้งานอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีได้ อย่างดี จึงทำให้การปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



2.2.5 ต้องมีความเป็นระเบียบ คือ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ วัสดุสิ้นเปลือง เอกสาร ในการปฏิบัติงาน สิ่งอื่น ๆ ภายในที่ทำงาน จะต้องจัดเก็บให้เป็นระบบค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว

2.2.6 ต้องมีกิจกรรมรยาทที่ดี เพราะเลขานุการต้องอยู่ท่ามกลางบุคคลมากมาย ดังนั้น การวางตัวได้อย่างเหมาะสม รู้จักกาลเทศะ พุดจาไพเราะ น้ำเสียงนุ่มนวล จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ นอกจากนี้ยังต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เพื่อจะได้เข้ากับบุคคลอื่นได้ทุกโอกาส ส่งผลให้การทำงาน ร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

2.2.7 ต้องมีความสามารถในการประสานงาน เลขานุการเป็นงานที่ต้องติดต่อ ประสานงานกับผู้อื่นมากมาย เช่น ในการเตรียมการประชุม เลขานุการที่ประชุมจะต้องรับเรื่อง ที่เสนอข้อพิจารณาในที่ประชุมจากบุคคลผู้เกี่ยวข้อง เพื่อประมวลเรื่องนำเสนอให้ประธาน เป็นผู้ตัดสินใจบรรจุเข้าอยู่ระเบียบวาระการประชุม และเมื่อจะส่งหนังสือเชิญประชุมก็จะต้อง ติดตามยืนยันวันเวลาการประชุมกับผู้ประชุมอีก การติดตามสอบถามเอกสารการประชุมจากผู้เสนอ บทความและการชี้แจงปัญหาต่าง ๆ ที่ติดต่อกับงานประชุม แม้กระทั่งการปฏิบัติตามมติที่ประชุม ล้วนต้องการความร่วมมือจากบุคคลต่าง ๆ ทั้งสิ้น เลขานุการจึงต้องมีความสามารถในการ ประสานงานอย่างยิ่ง

3. แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สิ่งจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ การที่บุคคลในองค์การเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบของสิ่งจูงใจมาใช้กับบุคลากรแล้วตรงกับความต้องการของเขา บุคลากรนั้นย่อมเกิด ความพึงพอใจในงานมาก การปฏิบัติงานย่อมเกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังนั้นสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิด ความพอใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งของผู้บริหาร ซึ่งสิ่งจูงใจที่ใ้บุคลากรเกิดความ พื่อใจในงาน ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ไว้หลายท่าน คือ

Haller B. Gilmer et al. (1967, 380 – 384, อ้างถึงใน ญัฐวุฒิ สุนทรานู : 12)¹⁰ ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ คือ

1) ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

3) การจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่รวมทั้งการดำเนินงานในการทำงานของหน่วยงานนั้น

4) ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินรายได้ประจำที่ได้รับ และรายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานให้ผู้ปฏิบัติงาน

5) ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถ

6) การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม ได้แก่ การให้โอกาสในการหาความรู้เพิ่มเติมโดยการศึกษาต่อ การฝึกอบรม การดูงาน

7) การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ เป็นการติดต่อสัมพันธ์กันทั้งภายนอกและภายในหน่วยงาน

8) สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง สี เสียง อากาศ เหมาะกับการทำงาน

9) ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพอใจที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

10) สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ สวัสดิการที่อยู่อาศัย ค่ารักษาพยาบาล

Chester I. Barnard (1986, 142 – 149, อ้างถึงใน บุญมัน ธนาศุภวัฒน์. 2539 : 169)¹¹ ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ (Incentives) ที่หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้แกผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ

¹⁰ ญัฐวุฒิ สุนทรานู. คุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หลังนโยบายลดอัตราค่าจ้าง กรณีศึกษาเฉพาะสาขาในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. (ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา). 2544. หน้า 12.

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



1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินหรือสิ่งของหรือสภาวะทางกายภาพที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงาน

2) สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับเกียรติ โอกาสที่จะมีชื่อเสียง โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งสูงชันกว่าเดิม ซึ่งโอกาสดังกล่าวจะมีความหมายต่อบุคลากรทุกคน ดังนั้นผู้บริหารควรที่จะกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอนเกี่ยวกับโอกาสพิเศษดังกล่าว เพื่อที่จะให้บุคลากรในองค์กรรู้อย่างทั่วถึงทุกคน ซึ่งจะก่อให้เกิดความพยายามที่จะทำงานด้วยความขยัน และความตั้งใจ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

3) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่พอใจของทุกคน

4) สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ทางอุดมคติ ซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่มีอำนาจมาก คือ การที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลได้สนองอุดมคติหรืออุดมการณ์ของตนเอง เช่น ความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งผู้บริหารที่ดีควรจะให้อิสระแก่บุคลากร ให้ได้ทำงานอย่างสุดฝีมือ เพื่อให้ได้ผลงานดีเป็นที่ยกย่องของบุคคลอื่น เพื่อที่บุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจ มีความสุขมีความพอใจ

5) สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน หมายถึง สภาพการคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรในองค์กร ถ้าหน่วยงานใดมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก คอยจับผิดซึ่งกันและกัน ไม่นับถือซึ่งกันและกัน ไม่มีน้ำใจซึ่งกันและกัน ไม่คบหากันฉันท์มิตร องค์กรนั้นก็จะเป็นองค์กรที่น่าเบื่อ ดังนั้นผู้บริหารต้องเข้าไปกำกับ ดูแล แก้ไข มิให้เกิดสภาพดังกล่าว

6) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงสภาพการทำงาน และวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรรวมถึงตรงกับทัศนคติของบุคลากรด้วย ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

¹¹ บุญมั่น ธนาสุภวัฒน์. จิตวิทยาองค์กร. (กรุงเทพฯ: โอเคียนส์โตร์). 2539. หน้า 169.

7) สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในงานทุกอย่างที่จัดขึ้นในองค์กร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลสำคัญในองค์กร

8) สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์กันดี มีความเป็นมิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียวกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันทำงานองค์กรนั้นก็จะได้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร ทำให้เกิดผลสำเร็จขององค์กรตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

William R. Van Dersal ((1968, 62 – 72, อ้างถึงใน ปิติชัย รังสิยานนท์, 12)¹² ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

- 1) นโยบายและการบริหารองค์กร
- 2) การปกครองบังคับบัญชา
- 3) เงินเดือน
- 4) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา
- 5) สภาพการทำงาน
- 6) ความสำเร็จในการทำงาน
- 7) การยอมรับทางสังคม
- 8) ลักษณะการทำงาน
- 9) ความรับผิดชอบ
- 10) โอกาสความก้าวหน้า

สมพงษ์ เกษมสิน (2517 : 320 - 321)¹³ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่จะสร้างสิ่งจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย

¹² ปิติชัย รังสิยานนท์. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบึงกุ่ม. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. (ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา). 2541. หน้า 12.

¹³ สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช). 2517. หน้า 320 – 321.

1) สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยตรง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1) สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตหรือผลงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้น เมื่อผลการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

1.2) สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่ส่วนใหญ่มักจะสนองตอบต่อความต้องการด้านจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน

ฉัฐพล ชันชไชย ได้กำหนดแนวทางในการศึกษาขวัญในการทำงาน โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ของความพึงพอใจในการทำงานโดยศึกษาเพิ่มเติมจากแนวคิดของ David G. Moore และ Robert K. Burns ว่า ต้องประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ คือ

- 1) สภาพการปฏิบัติงาน
- 2) ความเพียงพอของรายได้
- 3) ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน
- 4) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
- 5) การติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ
- 6) สถานภาพและการยอมรับนับถือ
- 7) ความมั่นคงปลอดภัย
- 8) การระบุตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
- 9) โอกาสความก้าวหน้า
- 10) ความสามารถของผู้ร่วมงาน
- 11) ความสำเร็จของการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
- 12) ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
- 13) ความเป็นมิตรและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- 14) การอุทิศตนเพื่องานของบุคคลในหน่วยงาน
- 15) สภาพความพึงพอใจในหน่วยงาน



- 16) สภาพความพอใจในงาน
- 17) ความสอดคล้องระหว่างงานกับความถนัด
- 18) ความเหมาะสมของปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ
- 19) ความยุติธรรมในหน่วยงาน
- 20) สวัสดิการในหน่วยงาน

ดังนั้น สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคลากรในกลุ่มงานมีความพึงพอใจในงานสูง ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากแนวความคิดนี้ทำให้ผู้บริหารมุ่งให้ความสนใจที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจัดหोजั้ประกอบต่าง ๆ ของหน่วยสิ่งจูงใจ เช่น สภาพการปฏิบัติงาน สวัสดิการในหน่วยงาน ค่าจ้างตอบแทน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดการทำงานเป็นทีมมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรที่ทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยอาศัยแนวคิดการทำงานเป็นทีม ดังนี้

ผศ. พิไลลักษณ์ โรจนประเสริฐ¹⁴ ได้กล่าวถึง แนวความคิดการทำงานเป็นทีม คือการทำงานเป็นกลุ่มบุคคล โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน และมีการแบ่งหน้าที่กันอย่างพึงพอใจ การทำงานเป็นทีม (team work) คือกลุ่มบุคคลที่มีการประสานงานกัน ร่วมมือกัน โดยมีเป้าหมายเดียวกัน

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทีม คือ

¹⁴ พิไลลักษณ์ โรจนประเสริฐ. การทำงานเป็นทีม. (ออนไลน์) <http://dhtcthai.org/cn/cbook>. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2553.

- 1) ความขัดแย้ง
- 2) ความจริงใจ
- 3) ผลประโยชน์
- 4) การมีส่วนร่วม
- 5) การนำเสนอ
- 6) การเสียสละ
- 7) ความแตกต่าง
- 8) เรื่องส่วนตัว
- 9) ประสบการณ์
- 10) การใช้คำพูด

วาร์นีย์ (Wamy) ได้ให้ความหมายของการสร้างทีมว่า เป็นขบวนการขั้นพื้นฐานในการพัฒนาบุคคลที่ทำงานร่วมกันให้เรียนรู้ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรจึงจะบรรลุเป้าหมายของแต่ละคนและขณะเดียวกันก็บรรลุเป้าหมายของทีมเป็นอย่างดี ความหมายของทีมงาน มีมากกว่าการที่บุคคลสามารถรวมกันเฉย ๆ

ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง ทีมงานหรือหมู่คณะที่สมาชิกทุกคนร่วมกันทำงานเพื่อประโยชน์และเป้าหมายร่วมกัน โดยมีความขัดแย้งน้อยมาก แต่ละคนสนับสนุนซึ่งกันและกัน การสื่อสารแบบเปิดเผย การสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพต้องอาศัยสมาชิกในทีมโดยพฤติกรรมของสมาชิกในทีมทั้งส่วนปัจเจกบุคคลและโดยรวมจะทำให้ทีมงานมีประสิทธิภาพหรือไม่ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม

- 1) พฤติกรรมที่มุ่งในความสำเร็จของงาน เช่น เป็นผู้ริเริ่ม ผู้หาข้อมูล และหาหนทางแก้ปัญหา ผู้ประสานความคิดเห็น เป็นต้น
- 2) พฤติกรรมมุ่งที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีม เช่น เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ประนีประนอม ผู้กระตุ้นให้คนอื่นพูด และออกความคิดเห็น เป็นต้น
- 3) พฤติกรรมมุ่งที่การตอบสนองเฉพาะตน เช่น การขัดขวาง การแสวงหาประโยชน์เฉพาะตน เป็นต้น ซึ่งถ้าพฤติกรรมแบบนี้มีมากในสมาชิกก็จะทำลายประสิทธิภาพของทีม



ทีมงานที่ดีต้องมีขั้นตอนในการทำงานอย่างเด่นชัด มีการจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังในการทำงาน มีการวิเคราะห์งาน และการแจกแจงงาน รวมทั้งการตรวจสอบว่าการทำงานบรรลุเป้าหมาย/วัตถุประสงค์หรือไม่ การตรวจสอบความสัมพันธ์ของสมาชิก และความพอใจในการทำงานเป็นทีม ข้อเปรียบเทียบทีมงานที่ทำงานสำเร็จ และล้มเหลวเป็นดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อเปรียบเทียบทีมงานที่ทำงานสำเร็จและล้มเหลว

ทีมงานที่ประสบความสำเร็จ	ทีมงานที่ประสบความล้มเหลว
1. ทีมมีอุดมการณ์ และเป้าหมายแน่นอนซึ่งสมาชิกทุกคนยอมรับ	1. สมาชิกในทีมที่ทัศนคติที่ไม่ดีต่อกัน เกิดการต่อต้านซึ่งกันและกัน
2. ถือความถูกต้องซึ่งไม่จำเป็นจะต้องถูกใจ	2. สมาชิกบางคนมีความรู้สึกเป็นคนนอกกลุ่ม ทำให้ไม่ยอมให้ความร่วมมือ
3. ประนีประนอมกัน มีน้ำใจในความร่วมมือเพื่อการทำงานบรรลุเป้าหมายเดียวกัน	3. มีความไม่เป็นธรรมในเรื่องผลตอบแทน ค่าจ้าง เงินเดือน
4. ยอมรับผิดเมื่อกระทำผิดและมีการให้อภัยซึ่งกันและกัน	4. สมาชิกมีความเห็นแตกต่างกันในการทำงานให้สำเร็จ
5. ไม่เอาเปรียบกัน เมื่อมีปัญหาก็นำมาพูดให้เข้าใจกัน	5. มีความยากลำบากในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหมู่สมาชิกของทีม
6. ถือว่าทุกคนในทีมมีความสำคัญเท่ากัน	6. ขาดความใส่ใจในเรื่องหน้าที่ และบทบาท
7. เคารพในสิทธิเสรีภาพส่วนตัว	7. ขาดการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งการแก้ปัญหา และการวินิจฉัยสั่งการ
8. ไม่ทำเด่นคนเดียวต้องให้เด่นทั้งทีม	8. หัวหน้าทีมไม่มีความสามารถในการบริหารทำให้เกิดความขัดแย้งในสมาชิก
9. ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ถือว่าเป็นเรื่องธรรมดาในการทำงานที่ต้องช่วยกันแก้ไขถ้ามีข้อขัดแย้งให้ถือว่าเป็นการมองปัญหากันคนละด้าน ซึ่งต้องหาข้อสรุปโดยการใช้เหตุผล	

ทีมงานที่ประสบความสำเร็จ	ทีมงานที่ประสบความล้มเหลว
10. การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อกำหนดของ ทีมอย่างเคร่งครัด	

เหตุผลสำคัญที่เราต้องทำงานเป็นทีม เพราะ

1) คนมีความรู้ความสามารถแตกต่างกัน เราควรนำจุดเด่น จุดดี ของแต่ละบุคคลในทีม มาช่วยให้งานที่ทำบรรลุเป้าหมาย

2) การทำงานเป็นส่วน ๆ ย่อมได้ผลดีไม่เท่ากับการทำงานที่ร่วมมือกัน

3) ความสำเร็จของการทำงานเป็นทีม ขึ้นอยู่กับสมาชิกในทีมเป็นสำคัญ

การทำงานเป็นกลุ่มให้ประโยชน์หลายประการ แตกต่างไปจากการทำงานคนเดียว โดยเฉพาะความรู้สึกอบอุ่นใจมีความรู้สึกว่ามี “พวก” การรวมตัวของสมาชิกเป็นกลุ่ม ทำให้มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการตัดสินใจ อีกทั้งเพิ่มผลผลิตของกลุ่มด้วย ส่วนประสิทธิภาพของทีมงาน มีองค์ประกอบหลายประการที่จะช่วยให้งานของกลุ่ม สำเร็จได้ผลดี ตามเป้าหมาย

5. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล

กิติมา เพชรทรัพย์¹⁵ ได้เรียบเรียงความหมายของข้อมูลคุณสมบัติของข้อมูลและ สารสนเทศไว้ดังนี้

ข้อมูล (Data) คือข้อเท็จจริงหรือสาระต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอาจเป็นตัวเลข หรือข้อความที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน หรือที่ได้จากหน่วยงานอื่น ๆ ข้อมูลเหล่านี้ยังไม่สามารถ นำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ทันที จะนำไปใช้ได้ก็ต่อเมื่อผ่านกระบวนการประมวลผลแล้ว

¹⁵ กิติมา เพชรทรัพย์. ข้อมูลและสารสนเทศ. (ออนไลน์) http://www.sirikitdam.egat.com/web_mis/108/data.html. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2553

สารสนเทศ (information) คือข้อมูลที่ผ่านกระบวนการประมวลผลแล้ว อาจใช้วิธีง่าย ๆ เช่น หาค่าเฉลี่ยหรือใช้เทคนิคขั้นสูง เช่น การวิจัยดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพข้อมูลทั่วไปให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์ หรือมีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ หรือตอบปัญหาต่าง ๆ ได้ สารสนเทศประกอบด้วยข้อมูล เอกสาร เสียง หรือรูปภาพต่าง ๆ แต่จัดเนื้อเรื่องให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย สารสนเทศไม่ใช่จำกัดเฉพาะเพียงตัวเลขอย่างเดียวเท่านั้น

5.1 คุณสมบัติของข้อมูล

การจัดเก็บข้อมูลจำเป็นต้องมีความพยายามและตั้งใจดำเนินการ หรือกล่าวได้ว่าการได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ องค์กรจำเป็นต้องลงทุน ทั้งในด้านตัวข้อมูล เครื่องจักร และอุปกรณ์ตลอดจนการพัฒนาบุคคลขึ้นมารองรับ เพื่อให้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการระบบข้อมูลจึงต้องคำนึงถึงปัญหาเหล่านี้ และพยายามมองปัญหาแบบที่เป็นจริงสามารถดำเนินการได้ ให้ประสิทธิผลคุ้มค่ากับการลงทุน ดังนั้น การดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ดี ข้อมูลจะต้องมีคุณสมบัติพื้นฐาน ดังนี้

5.1.1 ความถูกต้อง หากมีการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วข้อมูลเหล่านั้นเชื่อถือไม่ได้ จะทำให้เกิดผลเสียอย่างมาก ผู้ใช้ไม่กล้าอ้างอิงหรือนำเอาไปใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นเหตุให้การตัดสินใจของผู้บริหารขาดความแม่นยำ และอาจมีโอกาสดผิดพลาดได้ โครงสร้างข้อมูลที่ออกแบบต้องคำนึงถึงกรรมวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ได้ความถูกต้องแม่นยำมากที่สุด โดยปกติความผิดพลาดของสารสนเทศส่วนใหญ่มาจากข้อมูลที่ไม่มีความถูกต้อง ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากคนหรือเครื่องจักรการออกแบบระบบจึงต้องคำนึงถึงในเรื่องนี้

5.1.2 ความรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน การได้มาของข้อมูลจำเป็นต้องให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ มีการตอบสนองต่อผู้ใช้ได้เร็ว มีความหมายสารสนเทศได้ทันต่อเหตุการณ์หรือความต้องการ มีการออกแบบระบบการเอน คั้นและรายงานตามผู้ใช้

5.1.3 ความสมบูรณ์ ความสมบูรณ์ของสารสนเทศขึ้นกับการรวบรวมข้อมูลและวิธีการทางปฏิบัติด้วย ในการดำเนินการจัดทำสารสนเทศต้องสำรวจและสอบถามความต้องการใช้ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในระดับหนึ่งที่เหมาะสม



5.1.4 ความชัดเจนและกะทัดรัด การจัดเก็บข้อมูลจำนวนมากจะต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลมากจึงจำเป็นต้องออกแบบโครงสร้างข้อมูลให้กะทัดรัด สื่อความหมายได้มีการใช้รหัสหรือย่อข้อมูลให้เหมาะสมเพื่อที่จะจัดเก็บเข้าไว้ในระบบคอมพิวเตอร์

5.1.5 ความสอดคล้อง ความต้องการเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้นจึงต้องมีการสำรวจเพื่อหาความต้องการของหน่วยงานและองค์กร คุณภาพการใช้ข้อมูล ความลึก หรือความกว้างของขอบเขตของข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการ

อย่างไรก็ตาม การทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการเริ่มตั้งแต่ การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล การดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ และการดูแลรักษาสารสนเทศเพื่อการใช้งาน

ผศ.ดร.ชนวัฒน์ โกลุจนาวรรณ (2550 : 141)¹⁶ ได้ให้ความหมายของการจัดการสารสนเทศหรือการจัดการข้อมูล หมายถึงวิธีการหรือระบบที่ใช้ในการควบคุมดูแลสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่เริ่มผลิตจนหมดอายุการใช้งาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

6. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สุชาดา กาญจนนิมมาน (2541)¹⁷ ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการศึกษากรณีสำนักงานประมาณ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยจิตใจด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สถานการณ์การปฏิบัติงาน ความเพียงพอของรายได้ สวัสดิการหน่วยงาน ความรู้สึกที่ได้รับการ

¹⁶ ชนวัฒน์ โกลุจนาวรรณ. การจัดการสารสนเทศสำหรับผู้นำองค์กรและผู้บริหาร. (กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท). 2550. หน้า 141

¹⁷ สุชาดา กาญจนนิมมาน. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษากรณีสำนักงานประมาณ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์. (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง). 2541.



ปฏิบัติโดยระบบคุณธรรม ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อการปฏิบัติหน้าที่ การ
เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่าง
ผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

บทที่ 3

โครงสร้างสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของคณะกรรมการ

1. ประวัติความเป็นมาของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎร มีเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ ขึ้นตรงต่อประธานสภาผู้แทนราษฎร และให้มีรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หรือผู้ช่วยเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หรือมีทั้งรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และผู้ช่วยเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรปฏิบัติราชการได้

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หรือผู้ช่วยเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่ตามที่เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรกำหนดหรือมอบหมาย

1.1 ลำดับความเป็นมาของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

13 พฤศจิกายน พ.ศ. 2476	- กรมเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
9 ธันวาคม พ.ศ. 2476	- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
พ.ศ. 2484	- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
พ.ศ. 2489	- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา - สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทน
พ.ศ. 2490	- สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา
พ.ศ. 2495	- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
พ.ศ. 2511	- สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา
พ.ศ. 2535 - ปัจจุบัน	- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร - สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



1.2 วิสัยทัศน์

“องค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของปวงชน”

เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนด กรอบวิสัยทัศน์ที่จะต้องเป็น ดังนี้

- 1) เป็นองค์กรหลักสนับสนุนและให้บริการสมาชิกรัฐสภาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2) เป็นองค์กรส่งเสริมสนับสนุนให้รัฐสภาไทยมีบทบาทสำคัญในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศ และ
- 3) เป็นศูนย์กลางเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตย เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการสนับสนุนงานด้านเลขานุการ วิชาการและการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เพื่อส่งเสริมงานของ คณะกรรมาธิการให้ก้าวหน้า ทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

1.3 พันธกิจ

“พัฒนางานด้านบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และด้านบริการให้มีคุณภาพ เป็นรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e-parliament) และศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ พัฒนางานรัฐสภาด้านต่างประเทศให้เป็นผู้นำเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศควบคู่กับการเสริมสร้างสัมพันธและความร่วมมือกับรัฐสภาต่างประเทศ พัฒนาคณากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีค่านิยมมุ่งทำงานเพื่อองค์กรและประชาชน ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดี และเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข”

1.4 วัตถุประสงค์หลัก

1.4.1 มีระบบบริหารจัดการที่ดี ทันสมัย คล่องตัวในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ

1.4.2 เป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ทันสมัย และมีเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้บริการ

1.4.3 มีบทบาทสำคัญในการประสานความร่วมมือ และผลักดันมาตรการแก้ไขปัญหาในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศ

1.4.4 พัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีมาตรฐานงานระดับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

1.4.5 เป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตย

1.4.6 มีอาคารรัฐสภาแห่งใหม่ที่เหมาะสม ทันสมัย มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย เป็นสัญลักษณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย และมีระบบรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

1.5 มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้นำแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างนำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.5.1 จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์ โดยมุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนองคุณของแผ่นดิน รักษาประโยชน์ของประเทศชาติ ปฏิบัติตนตามหลักของศาสนาและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์

1.5.2 รักดีต่อองค์กร โดยเชิดชูองค์กร ปฏิบัติงานโดยยึดมั่นเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก รักษาความลับของทางราชการ อนุรักษ์วัฒนธรรมและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร รวมทั้งเคารพสถานที่และช่วยกันรักษาความสงบเรียบร้อยในองค์กร

1.5.3 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดผลดีแก่องค์กรและประโยชน์ของส่วนรวม มีแบบแผน เป็นมืออาชีพ มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นทีม โดยยึดผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลัก และให้แล้วเสร็จตามกำหนดอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนมีการติดตาม ตรวจสอบ วัดผลลัพธ์ และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม



1.5.4 โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยเน้นการปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีกลไกให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้ และจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายใต้กรอบของกฎหมาย

1.5.5 ซื่อสัตย์ สุจริต โดยยึดมั่นปฏิบัติตนให้อยู่ในหลักคุณธรรม มีความซื่อตรง ไม่คดโกง ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา กระทำแต่ความดี ละเว้นความชั่ว ไม่ประพฤติดนเป็นที่เป็นที่เสื่อมเสีย และไม่คิด ไม่พูด ไม่ทำในสิ่งที่ไม่ดี

1.5.6 กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง โดยยึดมั่นในหลักการและถือปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดหลักวิชาการและจรรยาวิชาชีพในการปฏิบัติงาน กล้าคิด กล้าทำ และกล้ารับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มุ่งที่จะกระทำในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม โดยปราศจากอคติ และไม่ยอมโอนอ่อนผ่อนตามอิทธิพลใด ๆ

1.5.7 มีจิตให้บริการ โดยมีใจรักที่จะให้บริการด้วยความจริงใจ สุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยมิตรไมตรี มีความเอื้ออาทรต่อกัน ไม่นิ่งเฉย และพร้อมให้บริการอยู่เสมอด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน โดยไม่หลบลีกหรือเลี่ยงการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ

1.5.8 ไม่เลือกปฏิบัติ โดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางทางการเมือง มุ่งที่จะปฏิบัติต่อผู้มาขอรับบริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่ยึดระบบอุปถัมภ์และความใกล้ชิดส่วนตัวในการให้บริการ

1.5.9 เคารพซึ่งกันและกัน โดยการรู้จักสามัคคี ให้เกียรติกับสมาชิกรัฐสภา ประชาชน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และไม่ก้าวก่ายสิทธิส่วนบุคคลหรือเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น

1.5.10 เสียสละ โดยการทุ่มเทกายใจและอุทิศเวลาให้งานอย่างเต็มที่ เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้อื่นด้วยใจบริสุทธิ์ และมุ่งที่จะทำงานโดยไม่หวังอามิสสินจ้างหรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใด

1.5.11 พัฒนาดตนเองอยู่เสมอ โดยการพัฒนาดตนเองให้มีความรู้ ทั้งทางด้านวิชาการ ประสบการณ์และวิทยาการใหม่ ๆ ให้ทันโลก ทันการณ์อยู่เสมอ มุ่งที่จะพัฒนา ฝึกฝนตนให้เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ มีทักษะและเชี่ยวชาญในงาน สร้างสรรค์ผลงานให้เป็นที่ยอมรับ รวมทั้งพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ ๆ



1.5.12 ประหยัด โดยการใช้ทรัพย์สินของทางราชการให้เหมาะสม ถูกวิธี คู้มค่า ไม่สิ้นเปลือง สูญเปล่า รวมทั้งจัดการดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินทางราชการเสมือนเป็นของตน และดำรงชีวิตอยู่อย่างพอเพียง สมฐานะ รู้จักประมาณตน ไม่ฟุ่มเฟือย

1.6 การแบ่งส่วนราชการ

การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้มีการแบ่งส่วนราชการภายในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน และมีการแก้ไขเพิ่มเติม โดยประกาศรัฐสภาเรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ((ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2553 (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 127 ตอนพิเศษ 18ง หน้าที่ 51/5 ก.พ. 2553)) โดยมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 21 สำนัก ดังนี้

- 1.6.1 สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร
- 1.6.2 สำนักงานเลขานุการ ก.ร.
- 1.6.3 สำนักงานบริหารงานกลาง
- 1.6.4 สำนักงานพัฒนาบุคลากร
- 1.6.5 สำนักการคลังและงบประมาณ
- 1.6.6 สำนักการพิมพ์
- 1.6.7 สำนักรักษาความปลอดภัย
- 1.6.8 สำนักงานประชาสัมพันธ์
- 1.6.9 สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
- 1.6.10 สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ
- 1.6.11 สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
- 1.6.12 สำนักวิชาการ
- 1.6.13 สำนักสารสนเทศ
- 1.6.14 สำนักการประชุม
- 1.6.15 สำนักกฎหมาย
- 1.6.16 สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข



- 1.6.17 สำนักกรรมการ 1
- 1.6.18 สำนักกรรมการ 2
- 1.6.19 สำนักกรรมการ 3
- 1.6.20 สำนักภาษาต่างประเทศ
- 1.6.21 สำนักนโยบายและแผน

นอกจากส่วนราชการภายในดังกล่าว ให้มีกลุ่มตรวจสอบภายในขึ้นตรงต่อเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1.7 สำนักกรรมการ 1

1.7.1 พันธกิจของสำนักกรรมการ 1

เพื่อให้ก้าวไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ สำนักกรรมการ 1 มีพันธกิจที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

1.7.1.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการด้านวิชาการ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานของคณะกรรมการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.7.1.2 ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล และข้อเสนอแนะด้านวิชาการและกฎหมาย เพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ

1.7.1.3 ค้นคว้าและจัดทำเอกสารทางวิชาการ เปรียบเทียบกฎหมายเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการ

1.7.1.4 ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของสภาฯ ในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ

1.7.1.5 จัดทำรวบรวมคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม และญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวน

1.7.1.6 จัดทำบันทึกการประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ



1.7.1.7 ร่วมเดินทางไปปฏิบัติราชการต่างๆ กับคณะกรรมการทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ในฐานะเลขานุการคณะเดินทาง

1.7.2 การแบ่งส่วนราชการของสำนักกรรมการ 1

สำนักกรรมการ 1 ได้แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 14 กลุ่มงาน ดังนี้

1.7.2.1 กลุ่มงานบริหารทั่วไป

1.7.2.2 กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิง

1.7.2.3 กลุ่มงานคณะกรรมการแก้ไขปัญหานี้สินแห่งชาติ

1.7.2.4 กลุ่มงานคณะกรรมการเกษตรและสหกรณ์

1.7.2.5 กลุ่มงานคณะกรรมการคมนาคม

1.7.2.6 กลุ่มงานคณะกรรมการการเงิน การคลัง การธนาคาร และสถาบันการเงิน

1.7.2.7 กลุ่มงานคณะกรรมการ ติดตามการบริหารงบประมาณ

1.7.2.8 กลุ่มงานคณะกรรมการการพลังงาน

1.7.2.9 กลุ่มงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ

1.7.2.10 กลุ่มงานคณะกรรมการการพาณิชย์และทรัพย์สินทางปัญญา

1.7.2.11 กลุ่มงานคณะกรรมการส่งเสริมราคาผลิตผลเกษตรกรรม

1.7.2.12 กลุ่มงานคณะกรรมการการสื่อสารและโทรคมนาคม

1.7.2.13 กลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม

1.7.2.14 กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

2. กลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม

2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม มีดังนี้



2.1.1 ดำเนินงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

2.1.2 ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการ และกฎหมายเพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

2.1.3 ติดตาม ศึกษา รวบรวมผลการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม หรือญัตติต่าง ๆ ที่จะนำเข้าสู่สภาผู้แทนราษฎร

2.1.4 ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของสภาในการร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุมญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ

2.1.5 จัดทำหนังสือนัดประชุม เชิญผู้เกี่ยวข้องหรือผู้แปรญัตติมาชี้แจงและมีหนังสือเรียกบุคคลหรือหน่วยงานให้จัดส่งเอกสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณา

2.1.6 จัดทำบันทึกการประชุมและยื่นยันมติที่ประชุมของคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ

2.1.7 ติดต่อประสานกับคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการ รวมทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และประชาชน เพื่อเข้าร่วมประชุม และชี้แจงกับ คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

2.1.8 ดำเนินการยกร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ และร่างข้อบังคับการประชุมตามที่คณะกรรมการแก้ไขหรือมอบหมาย

2.1.9 ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุมและรายงานของคณะกรรมการในการพิจารณาญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวน เพื่อนำเสนอสภาผู้แทนราษฎรพิจารณา



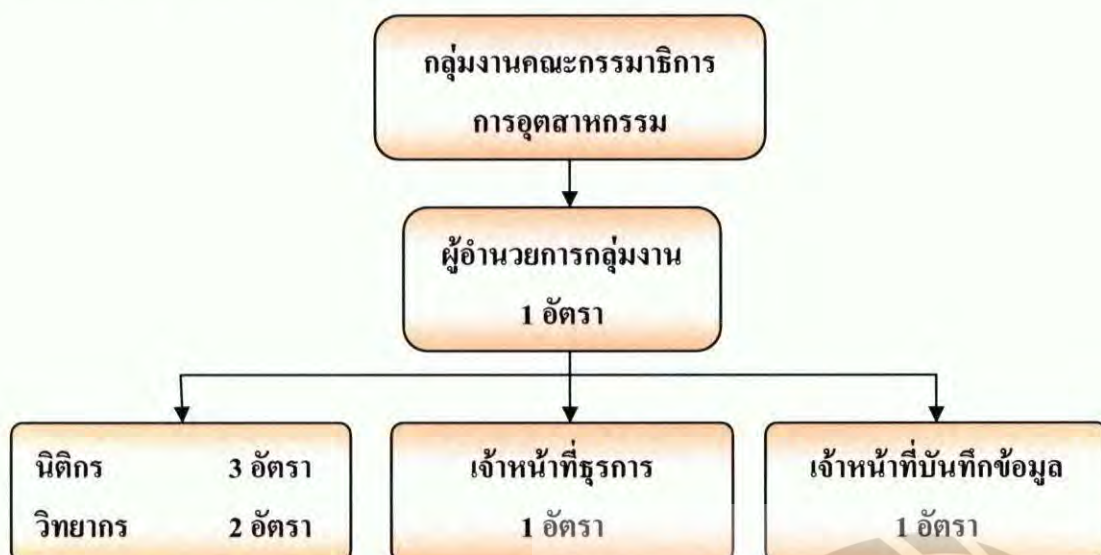
2.1.10 ศึกษา รวบรวม และประมวลเหตุผลประกอบมติคณะกรรมการฯ เพื่อเป็นข้อมูลให้คณะกรรมการฯชี้แจงต่อสภาผู้แทนราษฎร

2.1.11 ศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัย เพื่อจัดทำแผนและโครงการในการจัดสัมมนาและจัดนิทรรศการของคณะกรรมการฯ รวมทั้งเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนการทำสรุปผลการสัมมนา ผลการจัดนิทรรศการและการจัดรายการการศึกษาดูงาน

2.1.12 รวบรวมข้อมูลและกิจกรรมของคณะกรรมการฯเพื่อจัดทำและเผยแพร่ผลงานของคณะกรรมการฯ

2.1.13 ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

ภาพที่ 1 โครงสร้างและอัตรากำลังของกลุ่มงานคณะกรรมการอุตสาหกรรม



2.2 การปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม

กลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม ในการปฏิบัติหน้าที่นั้นจะมีความรับผิดชอบที่แตกต่างกันตามตำแหน่งหน้าที่โดยรวมจะแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะงาน ดังนี้

2.2.1. ลักษณะงานด้านธุรการ

2.2.1.1 จัดเตรียมสมุดลงชื่อกรรมการ อนุกรรมการ ที่ปรึกษา ผู้อำนวยการ นักวิชาการและเลขานุการประจำคณะกรรมการ ผู้แทนรัฐบาล ผู้เสนอญัตติ และบุคคลที่เกี่ยวข้องที่คณะกรรมการการหรือคณะอนุกรรมการ ได้เชิญมาชี้แจงเพื่อเป็นหลักฐานการมาประชุม

2.2.1.2 จัดแฟ้มพร้อมทำดัชนีให้กับกรรมการ อนุกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.2.1.3 จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จะใช้ในการประชุมให้ครบถ้วน เช่น กระดาษใช้บันทึก ดินสอ เครื่องฉายสไลด์ เครื่องฉายแผ่นใส โทรทัศน์ วิดีโอ เป็นต้น

2.2.1.4 อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับกรรมการ อนุกรรมการและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น รับโทรศัพท์ หมุนโทรศัพท์ติดต่อกับผู้ที่กรรมการฯ ประสงค์จะสนทนาด้วย เสนอเพิ่มลงนามนอกสถานที่

2.2.1.5 บริการถ่ายเอกสาร พิมพ์ข้อความตามมติคณะกรรมการ รวมทั้งจัดรูปเล่ม เรียบเรียง เข้าเอกสารให้กับคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ

2.2.1.6 เบิกจ่ายเบี้ยประชุมให้กับกรรมการ

2.2.1.7 ทำหน้าที่ตามที่กองหรือคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการมอบหมาย

2.2.1.8 อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการลาประชุมของกรรมการ/อนุกรรมการ

2.2.2 ลักษณะงานติดต่อประสานงาน

2.2.2.1 ติดต่อสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เพื่อให้ส่งผู้แทนรัฐบาลมาชี้แจงเกี่ยวกับการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการแผ่นดินในที่ประชุมคณะกรรมการ



2.2.2.2 ติดต่อผู้เสนอญัตติมาร่วมประชุมกับคณะกรรมการ

2.2.2.3 ติดต่อกรรมการ อนุกรรมการ ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการประจำคณะกรรมการให้มาร่วมประชุม

2.2.2.4 ติดต่อกับบุคคลต่าง ๆ ให้มาแถลงชี้แจงข้อเท็จจริง หรือแสดงความ คิดเห็นในที่ประชุมคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ

2.2.2.5 ติดต่อกับบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ส่งเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ ใช้ประกอบการพิจารณา

2.2.2.6 ติดต่อผู้แปรญัตติให้มาชี้แจงประกอบคำแปรญัตติในที่ประชุม คณะกรรมการ

2.2.2.7 ติดต่อประสานงานกับฝ่ายบริการเอกสารอ้างอิงฯ ของสำนัก เพื่อให้ค้น ฎหมาย หรือข้อมูลที่คณะกรรมการประสงค์

2.2.2.8 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานใน ภาคเอกชน เกี่ยวกับการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการ

2.2.2.9 ติดต่อและไปสำรวจที่นั่งเครื่องบิน รถไฟให้กับกรรมการ

2.2.3 ลักษณะงานเลขานุการ

2.2.3.1 ร่างและจัดทำหนังสือราชการต่าง ๆ ของคณะกรรมการ ไม่ว่าจะเป็น หนังสือนัดประชุมคณะกรรมการ หรือคณะอนุกรรมการ หนังสือเชิญผู้เสนอญัตติ หนังสือ ติดต่อ หรือเชิญบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มาร่วมประชุม หรือขอเอกสารเพื่อเป็น ข้อมูลประกอบการพิจารณา เป็นต้น

2.2.3.2 บันทึกเสนอเรื่องที่สภาผู้แทนราษฎรมติให้คณะกรรมการพิจารณา บันทึกเสนอเรื่องต่าง ๆ ที่มีมาถึงประธานคณะกรรมการ หรือคณะอนุกรรมการเพื่อทราบ พิจารณา สั่งการ และบันทึกการหารือต่าง ๆ

2.2.3.3 บันทึกผลการประชุมหรือผลการพิจารณาของคณะกรรมการ/คณะ อนุกรรมการ

2.2.3.4 จัดทำร่างพระราชบัญญัติตามมติคณะกรรมการเสนอ สภาผู้แทนราษฎร โดยแสดงร่างเดิม เช่น มีหรือไม่มีการแก้ไขมาตราใดบ้าง มีผู้แปรญัตติหรือไม่ ผล

การแปรญัตติเป็นประการใด หรือมีผู้สงวนคำแปรญัตติหรือกรรมาธิการสงวนความเห็นหรือไม่ และมีข้อสังเกตของคณะกรรมการหรือไม่อย่างไร

2.2.3.5 จัดทำร่างรายงานของคณะกรรมการตามญัตติต่าง ๆ ที่สภาผู้แทนราษฎรมอบหมายให้พิจารณาศึกษา เพื่อนำเสนอวุฒิสภาพิจารณา

2.2.3.6 รับผิดชอบในความถูกต้องในมติของคณะกรรมการ

2.2.3.7 ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติหรือเรื่องใด ๆ ที่คณะกรรมการกำลังพิจารณาศึกษาอยู่

2.2.3.8 รักษารูปแบบและถ้อยคำในการร่างกฎหมาย อาทิ คำปรารภ วันใช้บังคับ บทนิยาม บทรักษาการ บทเฉพาะกาล เป็นต้น

2.2.3.9 เสนอแนะหรือยกร่างกฎหมายตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

2.2.3.10 ให้คำชี้แจงเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการในส่วนที่มีบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุม ตลอดจนธรรมเนียมปฏิบัติในการประชุมคณะกรรมการ หรือคณะอนุกรรมการ

2.2.3.11 รักษาระเบียบข้อบังคับการประชุม

2.2.3.12 ช่วยประสานของที่ประชุมในการนับคะแนนเสียง

2.2.3.13 ร่างหนังสือราชการเกี่ยวกับการขอขยายเวลาการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ รวมถึงร่างหนังสือเกี่ยวกับเรื่องกรรมาธิการพ้นจากตำแหน่ง และการแต่งตั้งซ่อมแทน

2.2.3.14 ประมวลเหตุผลประกอบมติคณะกรรมการตามลำดับมาตรา เพื่อเป็นคู่มือประกอบในการชี้แจงต่อวุฒิสภา

2.2.3.15 ติดตามผลการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติและเรื่องอื่น ๆ ที่คณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาเสร็จแล้ว และที่จะมีผลต่อเนื่องมาถึงวุฒิสภา ทั้งนี้ เพื่อรับทราบข้อมูลและการลงทะเบียนเสียงของสภาผู้แทนราษฎรไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในชั้นกรรมาธิการของวุฒิสภา

2.2.3.16 ร่วมเดินทางไปราชการกับคณะกรรมการในการศึกษาดูงาน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ แจ้งกำหนดการ



เดินทางไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง จัดข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ประสพระหว่างการเดินทาง บันทึกการเดินทาง ไปศึกษาดูงาน รวมถึงการจัดทำรายงานการเดินทางเพื่อประกอบการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2.2.3.17 ประสานการปฏิบัติในการจัดสัมมนา และจัดนิทรรศการของ คณะกรรมการ

2.2.3.18 ประสานสำนักการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลและภาพถ่ายเผยแพร่ กิจกรรมของคณะกรรมการต่อสาธารณชน

3. ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของกลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม

ในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม ซึ่งปฏิบัติงาน ด้านเลขานุการของคณะกรรมการนั้น ได้ทำหน้าที่เลขานุการให้กับคณะกรรมการและคณะ อนุ กรรมการ ดังนี้

- 1) การปฏิบัติงานเลขานุการในการประชุมของคณะกรรมการ
- 2) การปฏิบัติงานเลขานุการในการประชุมของคณะอนุกรรมการ
- 3) การปฏิบัติงานเลขานุการในการเดินทางไปศึกษาดูงานภายในประเทศ
- 4) การปฏิบัติงานเลขานุการในการเดินทางไปศึกษาดูงานต่างประเทศ
- 5) การปฏิบัติงานเลขานุการในการจัดสัมมนา

ดังนั้น การปฏิบัติงานด้านเลขานุการในการประชุมของคณะกรรมการจึงมีความสำคัญ ในการแสวงหาข้อมูล การสอบสวนข้อเท็จจริง การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการกลั่นกรองเรื่องให้ สภา ซึ่งการดำเนินการประชุมแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การดำเนินการก่อนการประชุม

ก่อนการประชุมจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติ หน้าที่ของคณะกรรมการ โดยแบ่งเป็น 7 กระบวนการ ดังนี้

3.1.1 การจัดเตรียมและส่งเอกสารประกอบการประชุม

3.1.2 การเตรียมความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม

3.1.3 การเตรียมบุคลากร

3.1.4 การติดต่อประสานงาน

3.1.5 การเตรียมความพร้อมเพื่อสนับสนุนการประชุมด้านต่าง ๆ

3.1.6 การประชาสัมพันธ์และการให้บริการข้อมูล

3.2 การดำเนินการระหว่างการประชุม

การดำเนินการระหว่างการประชุม จะต้องมีการดำเนินการในด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ โดยแบ่งเป็น 2 กระบวนงาน ดังนี้

3.2.1 การสนับสนุนการดำเนินการประชุม โดยให้มีการตรวจสอบและสนับสนุนข้อมูลองค์ประชุม โดยข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร กำหนดให้ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่จึงจะเป็นองค์ประชุม เว้นแต่ในการประชุมคณะกรรมการที่จะมีการลงมติในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งในการเปิดการประชุม ซึ่งการตรวจสอบกรรมการเข้าร่วมประชุมครบองค์ประชุมหรือไม่ ตรวจสอบได้จากบัญชีลงชื่อเข้าร่วมประชุมของกรรมการ ถ้ากรรมการลงชื่อไม่ครบองค์จำนวนตามที่กำหนดไว้ถือว่าไม่ครบองค์ประชุม แต่ถ้ามาลงชื่อครบจำนวนถือว่าครบองค์ประชุม ต่อจากนั้นเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานต้องแจ้งต่อประธานในที่ประชุมและระหว่างในที่ประชุมหากมีการลงมติดังกล่าวต้องตรวจสอบองค์ประชุม โดยองค์ประชุมต้องมีอยู่ครบตามที่กำหนดคือไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดเท่าที่มี

3.2.1.1 การแจกเอกสารประกอบการประชุม

3.2.1.2 การนับคะแนนเสียงของที่ประชุม

3.2.1.3 การติดต่อประสานงานกับบุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการประชุม โดยให้มีการรับรองและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาชี้แจง พร้อมจัดทำรายชื่อพร้อมตำแหน่งและหน่วยงานของผู้ชี้แจง เพื่อนำเสนอต่อประธานในที่ประชุม

3.2.2 การสนับสนุนความเห็นทางวิชาการ เพื่อให้การประชุมเป็นไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ แบ่งเป็น 2 กระบวนการ ดังนี้



3.2.2.1 การให้ความเห็นเชิงวิชาการในการใช้รัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร

3.2.2.2 การให้บริการข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการประชุมมีความรวดเร็ว ถูกต้องและทันตามเวลาที่กำหนด

3.3 การดำเนินการหลังการประชุม

หลังการประชุมคณะกรรมการ จะต้องมีการดำเนินการในด้านต่างๆ ดังนี้

3.3.1 การดำเนินการยื่นชั้นนิติของคณะกรรมการไปยังส่วนราชการ หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มงานจะต้องจัดทำหนังสือยื่นชั้นนิติไปยังส่วนราชการ หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 การบันทึกและรายงานการประชุมคณะกรรมการ

ลักษณะงานที่กล่าวมาข้างต้น เป็นกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการของคณะกรรมการการอุตสาหกรรมตามกรอบอำนาจหน้าที่ การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานของคณะกรรมการการอุตสาหกรรมดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใด ก็ด้วยบุคลากรในกลุ่มงานนั่นเอง

บทที่ 4

ปัญหา สาเหตุและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านเลขานุการของคณะกรรมการการอุดมศึกษา

จากบทที่ 3 จะเห็นว่าเลขานุการ คือ บุคคลสำคัญในการประสานงานระหว่างผู้บริหารและคนอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอก เป็นผู้ช่วยให้งานของคณะกรรมการดำเนินไปได้รวดเร็วประสบผลสำเร็จตามที่มุ่งหวัง เป็นผู้สร้างสัมพันธ์ภาพอันดี เป็นสื่อกลางระหว่างคณะกรรมการกับผู้มาติดต่อ เลขานุการจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการเป็นอย่างดี ทั้งงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย และรู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณาว่างานในหน้าที่ งานใดควรทำและงานใดไม่ควรทำ ลำดับความสำคัญของงานภายในขอบข่ายอำนาจหน้าที่ของตน โดยไม่ไปก้าวล่วงงานในหน้าที่ของผู้อื่น แต่การดำเนินงานในปัจจุบันซึ่งเราเรียกว่ายุคโลกาภิวัตน์ หรือยุคข้อมูลข่าวสาร หรือยุคไอทีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการของกลุ่มงานคณะกรรมการการอุดมศึกษายังไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจมาจากสภาพปัญหา สาเหตุ พอสรุป ดังนี้

1. ปัญหาและสาเหตุ

1.1 การปฏิบัติงานล่าช้า

จากการที่ผู้ศึกษาได้เป็นผู้ปฏิบัติงานและศึกษาข้อมูลจากบุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พบว่า การปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการในเรื่องของการประชุมของคณะกรรมการหรือของคณะอนุกรรมการ การจัดสัมมนา การเดินทางไปศึกษาดูงานภายในประเทศและการเดินทางไปศึกษาดูงานต่างประเทศพบว่า สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของบุคลากรมีการปฏิบัติงานที่ล่าช้าหลายประการ ดังนี้

1.1.1 บุคลากรขาดความรู้ ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานมีอยู่ 2 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่ที่ผ่านงานมานาน กับเจ้าหน้าที่ที่บรรจุมาใหม่แต่มีประสบการณ์ไม่เกิน 2 ปี บุคลากร



ไม่เข้าใจงานในภารกิจของคณะกรรมการการอุตสาหกรรมโดยตรง บางครั้งการศึกษางานมีน้อยเพราะงานในคณะกรรมการมีมาก

1.1.2 บุคลากรขาดการอบรม ผู้ศึกษาได้พบว่า เมื่อมีการบรรจุบุคลากรเข้ามาประจำกลุ่มงานนั้น จะไม่มีการอบรมเพื่อการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานโดยตรง โดยให้มาเรียนรู้ประสบการณ์โดยตรงจากการปฏิบัติงานด้วยตนเอง

1.1.3 บุคลากรขาดการสอนงาน เนื่องจากภารกิจของแต่ละบุคคลมีงานที่ได้รับมอบหมายและงานเสริมเข้ามามากมาย ทำให้ผู้ที่สอนงาน โดยเฉพาะบุคลากรเก่าไม่มีเวลาที่จะสอน หรือเมื่อสอนงานไปแล้วอาจจะไม่รับ โดยเป็นประเด็นปัญหาได้เหมือนกัน

1.1.4 บุคลากรขาดการกระตุ้นหรือรื้อฟื้น จะพบว่า กลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม ปฏิบัติงานแบบเช้าชาม เย็นชาม อาจมาจากบุคลากรขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หรืออาจมาจากสาเหตุส่วนตัวในการปฏิบัติงาน ขาดสภาพคล่องในการดำเนินงาน

1.1.5 บุคลากรมีปริมาณไม่เพียงพอ คณะกรรมการการอุตสาหกรรมมีการประชุมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง มีการประชุมคณะอนุกรรมการ 2 ครั้ง ประกอบกับการตั้งคณะทำงานอื่น 2 คณะ ซึ่งทั้งหมดจะมีการประชุมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง บุคลากรประจำกลุ่มงานจะต้องจัดเตรียมเอกสารและจัดการด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับภารกิจของคณะกรรมการให้เสร็จเรียบร้อยก่อน ในขณะที่บุคลากรมีเพียง 8 คน จะเห็นได้ว่าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากต้องปฏิบัติงานหลายคณะในคราวเดียวกันและกิจกรรมอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

1.1.6 การจัดสรรคนไม่เหมาะสม ผู้ศึกษาพบว่า บุคลากรประจำกลุ่มงานจบการศึกษาหลากหลายสาขา ซึ่งไม่ตรงกับภารกิจของคณะกรรมการการอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นความรู้ทางด้านอุตสาหกรรม ทำให้การเตรียมงานและความพร้อมทางด้านต่าง ๆ ลำบาก

1.1.7 ขั้นตอนการทำงานไม่เหมาะสม บางครั้งบุคลากรประจำคณะกรรมการขาดการวางแผนงานที่เป็นระบบ งานใดควรดำเนินการก่อนงานใดควรดำเนินการภายหลัง เมื่อดำเนินการไปแล้วไม่มีการติดตามงาน เพราะไม่เห็นความสำคัญ

1.1.8 การมอบหมายสั่งงานไม่เหมาะสม ผู้ศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม จะกระจุกตัวอยู่กับบุคคลแค่ 2-3 คนเท่านั้น เมื่อได้รับมอบหมายงาน จะรีบปฏิบัติทันที ส่วนอีกกลุ่มจะปฏิบัติงานอย่างล่าช้า เมื่อถึงเวลาที่จะเสนองานก็

จะไม่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ จึงเป็นปัญหาอีกเช่นกันที่การปฏิบัติงานด้านเลขานุการขาดประสิทธิภาพ

1.1.9 งานรับผิดชอบดำเนินการในปัจจุบันมีปริมาณงานที่ล้นเกิน แต่ด้วยความสำคัญและความจำเป็นของภารกิจคณะกรรมการการอุดมศึกษา บางครั้งต้องปฏิบัติงานอย่างเร่งด่วนให้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย เป็นเหตุให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านเลขานุการไม่มีประสิทธิภาพ

1.2 ความไม่ครบถ้วน

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ถึงสภาพการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความไม่ครบถ้วนในผลของงาน ดังนี้

1.2.1 ข้อมูลไม่ครบ สาเหตุเนื่องมาจาก

1.2.1.1 เตรียมข้อมูลไม่เพียงพอ เนื่องจากการประชุมของคณะกรรมการมีการประชุมหลายเรื่อง แม้เจ้าหน้าที่จะได้เตรียมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่จะพิจารณาในที่ประชุมมาบ้างแต่บางครั้ง ผู้มาร่วมประชุมมีมากกว่าจำนวนข้อมูลที่เตรียมไว้ เมื่อถึงเวลาที่ต้องใช้ข้อมูลนั้น จึงทำให้มีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือในบางกรณีเรื่องที่จะพิจารณาไม่ใช่เรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบ การเตรียมเอกสารข้อมูลจึงเป็นการเตรียมในระดับปกติทั่วไป แต่เมื่อต้องการใช้ข้อมูลในเชิงลึกหรือข้อมูลทั้งหมด จึงไม่สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน

1.2.1.2 เตรียมข้อมูลไม่ทันเวลา สาเหตุมาจาก ข้อมูลที่ได้รับอย่างกะทันหัน เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่พิจารณาต้องรอคอยจากผู้ที่มาชี้แจง เพราะในบางครั้งจะเป็นข้อมูลในเชิงลึก เมื่อที่ประชุมต้องการใช้ข้อมูลทำให้ไม่สามารถหาได้ทันเวลา

1.2.2 ส่งรายชื่อผู้มาร่วมประชุมไม่ครบถ้วน เนื่องจากการประชุมแต่ละครั้งของคณะกรรมการมีระเบียบวาระในการประชุมบางครั้งก็มากบางครั้งก็น้อย ทำให้ผู้ที่มาร่วมประชุม โดยเฉพาะผู้มาชี้แจงมีมากและในการให้ข้อมูลก่อนล่วงหน้าอาจจะไม่ตรงกับที่มาร่วมประชุม ทำให้ข้อมูลที่รับอาจผิดพลาดและไม่ครบถ้วนตามที่ประชุมต้องการ

1.3 ความไม่ถูกต้อง

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ถึงสภาพการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความไม่ถูกต้อง อาจเกิดขึ้นได้จากสาเหตุ ดังนี้

- 1.3.1 ส่งรายชื่อผู้มาชี้แจงไม่ถูกต้อง กรณีที่ผู้มาชี้แจงให้ข้อมูลเพิ่มเติมและมีการเขียนให้ ทำให้ประธานในที่ประชุมเกิดความสับสนในตัวอักษรเนื่องจากไม่ได้ใช้การพิมพ์
- 1.3.2 ข้อมูลที่นำมาประกอบการพิจารณาเป็นข้อมูลปกติไม่เป็นข้อมูลเชิงลึกทำให้สิ่งที่ได้รับขณะมีการประชุมได้รับข้อมูลที่ไม่ตรงตามประสงค์และถูกต้องเท่าที่ควร
- 1.3.3 ความไม่แม่นยำในข้อมูลที่มีการพิจารณา เนื่องจากเรื่องที่พิจารณาไม่มีข้อมูลพื้นฐานประเด็นการพิจารณาต้องเกิดจากผู้รู้ที่ขึ้นเรื่องเข้ามา และข้อมูลดิบที่ค้นหามีน้อย ความแม่นยำต่าง ๆ ของเรื่องที่พิจารณา โดยเฉพาะการให้ข้อมูลกับที่ประชุมมีน้อย ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความไม่แม่นยำเท่าที่ควร

1.4 ความไม่พึงพอใจ

การปฏิบัติหน้าที่ในที่ประชุมของคณะกรรมการ เป็นการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้อำนวยการกลุ่มงาน รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการและคอยอำนวยความสะดวกแก่กรรมการและที่ประชุม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์แล้วเห็นว่าสิ่งที่จะให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ ดังนี้

- 1.4.1 ความไม่พึงพอใจของผู้อำนวยการกลุ่มงาน เนื่องจาก
 - 1.4.1.1 การไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ บางครั้งเจ้าหน้าที่บางคนนำภารกิจบางอย่างเข้ามาปะปนต่อหน้าที่ ทำให้ภารกิจที่รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ไม่เต็มความสามารถ หลีกเลียงในบางครั้ง มีภารกิจอื่นแอบแฝงมากเกินไป ทำให้ผู้อำนวยการกลุ่มเกิดความไม่พึงพอใจได้
 - 1.4.1.2 การปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายล่าช้า การที่ที่ประชุมของคณะกรรมการกำลังดำเนินการประชุมและเจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายงาน ซึ่งหมายถึงการดำเนินการที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาในที่ประชุม เจ้าหน้าที่ต้องรีบดำเนินการด้วยความรวดเร็วให้ทันต่อการใช้งาน แต่เหตุการณ์ขณะนั้น ในการปฏิบัติงานล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ ทำให้ผู้อำนวยการกลุ่มงานไม่พึงพอใจ



1.4.2 ความไม่พึงพอใจของกรรมการ

1.4.2.1 การได้รับข้อมูลหรือการบริการ ล่าช้า ไม่ครบถ้วน การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จะมีการนั่งอยู่ข้างที่ประชุมหรือบางครั้งได้รับมอบหมายจากกรรมการหลายคน ทำให้มองหาเจ้าหน้าที่ไม่พบ ทำให้กรรมการเกิดความไม่พึงพอใจได้

1.4.2.2 เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับข้อบังคับการประชุมระเบียบ การให้ข้อมูลเรื่องที่จะพิจารณาในที่ประชุม เมื่อถูกสอบถามและกรรมการไม่ได้รับคำตอบที่ถูกต้อง ให้คำปรึกษาไม่ได้ แต่เจ้าหน้าที่ไม่มีคำตอบได้อย่างชัดเจน ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจได้

1.4.2.3 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประชุมมีน้อย บางครั้งในการประชุมไม่มีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับ โปรเจคเตอร์ หรือเครื่องฉายสไลด์ ทำให้ขาดสภาพคล่องในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการได้ จึงเป็นสิ่งที่ไม่พึงพอใจของกรรมการ

1.5 ความไม่มีคุณภาพ

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ถึงสภาพการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความไม่มีคุณภาพ อาจเกิดจากสาเหตุหลายประการ ดังนี้

1.5.1 ข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการมีความสำคัญต่อการพิจารณาดัดสันใจของคณะกรรมการ และมีประโยชน์อย่างมากเมื่อคณะกรรมการได้รับข้อมูลที่ทันสมัย รวดเร็ว สามารถนำไปศึกษาก่อนจะทำภารกิจของคณะกรรมการ แต่บางครั้งการจัดทำข้อมูลไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร เพราะ ไม่มีการจัดเก็บไว้เป็นระบบ ค้นหายาก โดยไม่เป็นลำดับความสำคัญ ปริมาณเอกสารประกอบการพิจารณามีจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน เมื่อคณะกรรมการต้องการใช้ข้อมูลเรื่องใดสำหรับภารกิจของคณะกรรมการ โดยเฉพาะข้อมูลที่มีอยู่แล้วที่ไม่ได้จัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ ทำให้เสียเวลาในการสืบค้นข้อมูล ทำให้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านเลขานุการไม่มีคุณภาพ

1.5.2 นโยบายการทำงาน อาจเกิดจากคำสั่งของคณะกรรมการไม่ชัดเจน หรือมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ บ่อย ๆ อาทิเช่น การดำเนินการศึกษาดูงานภายในประเทศ บางครั้งเมื่อบุคลากร



ได้จัดเตรียมทุกอย่างพร้อมแล้วก็มีการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหันทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร

ดังนั้น สิ่งทีกล่าวมานี้เป็นสาเหตุที่ต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของคณะกรรมการการอุตสาหกรรม

จากผลการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของคณะกรรมการการอุตสาหกรรมที่ยังไม่มีประสิทธิภาพข้างต้นนั้น ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาแล้ว เห็นว่ายังมีความจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรม เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ให้เป็นที่พึงพอใจของกรรมการ และเพื่อการแก้ปัญหาดังกล่าวให้ประสบผลสำเร็จ จึงได้วางแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทรัพยากร

2.1.1 ความพร้อมในด้านบุคลากร โดยจะต้องจัดเตรียมบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย นิสิตกร และวิทยากรที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในการทำงาน มีความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ รวมถึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ระเบียบกระทรวงการคลังว่าเกี่ยวกับการเดินทางไปศึกษาดูงานภายในประเทศ ต่างประเทศ และเรื่องการจัดสัมมนา โดยผู้ศึกษา ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพแนวคิดเกี่ยวกับงานเลขานุการ แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แนวคิดการทำงานเป็นทีม มาเป็นแนวทางในการทำงานให้ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพบรรลุตามวัตถุประสงค์ สามารถมีผลงานที่มีคุณภาพรวมทั้งมีวิธีกคิดค้นวิธีการทำงานให้ได้ผลยิ่งขึ้น



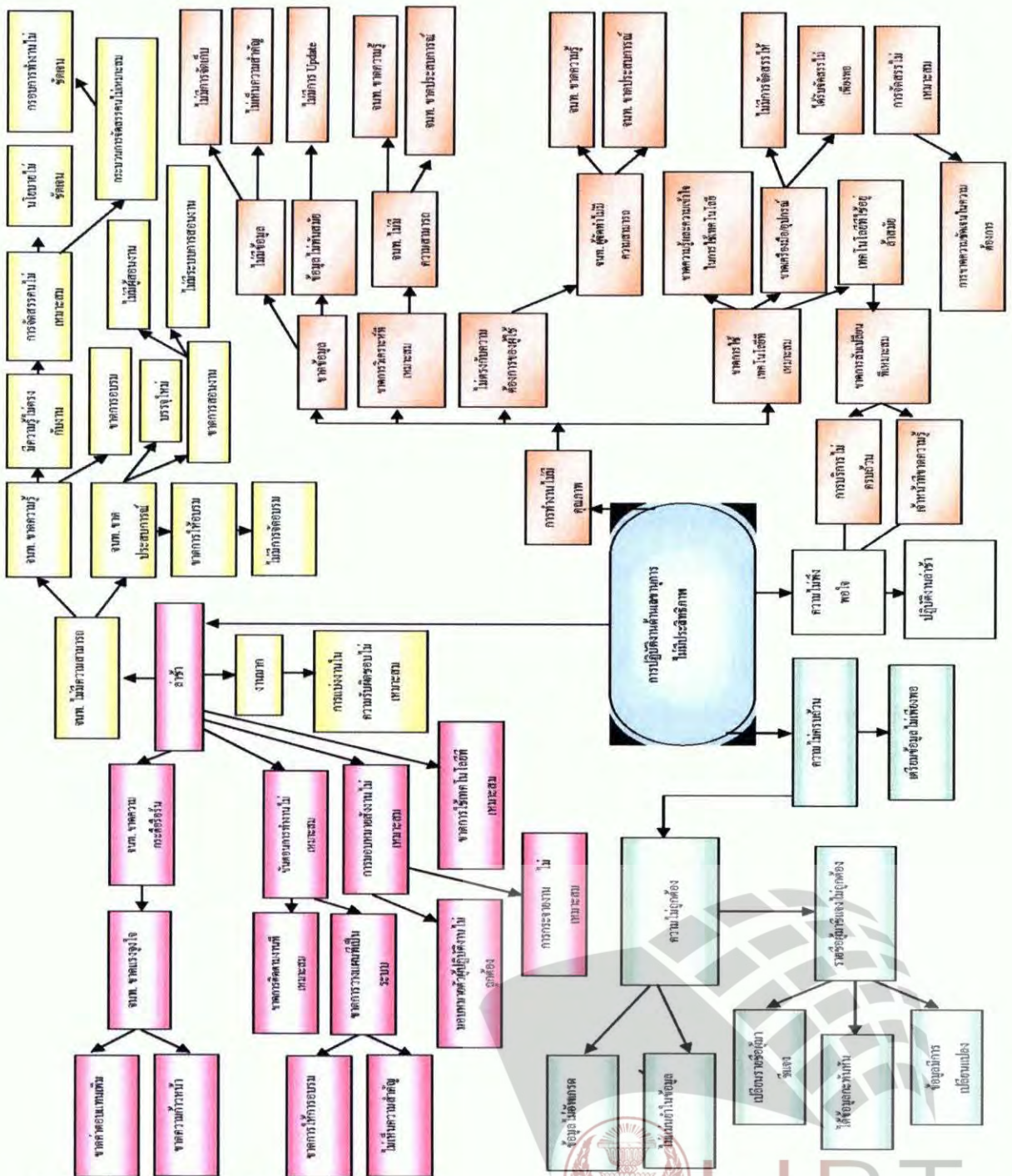
2.1.2 ความพร้อมด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ประกอบการประชุม เนื่องจาก คณะกรรมาธิการมีจำนวนมาก รวมทั้งมีคณะกรรมาธิการวิสามัญ อีกด้วย ในการจัดเตรียม ห้องประชุมจะต้องให้มีความเหมาะสม เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการ รวมทั้งเป็นการตรวจสอบ ให้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการประชุมและทำให้เป็นที่พึงพอใจของกรรมาธิการอีกด้วย

2.1.3 ความพร้อมทางด้านเอกสาร ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลมา เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากการจัดเตรียมข้อมูลมีความสำคัญเป็นอย่างมาก จึงต้อง มีความพร้อมรอบด้านและเป็นข้อมูลเชิงลึกทั้งในด้านข้อเท็จจริงและด้านวิชาการ ในการให้ข้อมูล ทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการประชุมต้องรวดเร็ว ถูกต้อง และทันตามเวลาที่กำหนด

2.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพโดยการจัดทำคู่มือในการดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติ หน้าที่ทางด้านเลขานุการของคณะกรรมาธิการ

สำหรับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพโดยให้มีการจัดทำคู่มือในการดำเนินการเกี่ยวกับการ ปฏิบัติหน้าที่ทางด้านเลขานุการของคณะกรรมาธิการ อาทิ การประชุมของคณะกรรมาธิการ การประชุมของคณะอนุกรรมาธิการ การเดินทางไปศึกษาดูงานภายในประเทศ การเดินทาง ไปศึกษาดูงานต่างประเทศและการจัดสัมมนา เพื่อให้เป็นรูปแบบมาตรฐานในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเพิ่ม โครงการพี่สอนน้องในสำนักกรรมาธิการ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ภาพที่ 2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของคณะกรรมการการอุตสาหกรรม



หลักสูตร "การพัฒนากบิรหารระดับสูง" รุ่นที่ 5
ระหว่างวันที่ 25 พฤษภาคม – 28 กันยายน 2553

"เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาระดับอุดมศึกษาเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. บทสรุป

ผู้ทำการศึกษาได้ศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของคณะกรรมการการอุตสาหกรรม” โดยศึกษาถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำกลุ่มงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านเลขานุการ และวิชาการทางด้านอุตสาหกรรมให้เป็นเลิศและเป็นมืออาชีพ โดยเฉพาะการเป็นเลขานุการอย่างมืออาชีพ

สำหรับกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำกลุ่มงานคณะกรรมการนั้น บุคลากรจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นส่วนใหญ่ แต่เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานคณะกรรมการการอุตสาหกรรมควรทำงานเป็นทีม ส่วนใดที่ขาดตกบกพร่องจะได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ เพราะการปฏิบัติงานร่วมกันจะทำให้ภารกิจของคณะกรรมการประสบความสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี แต่การปฏิบัติงาน โดยการทำงานเป็นทีมต้องมีสิ่งจูงใจ โน้มน้าวให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจเสียก่อน ถ้าบุคลากรไม่มีความพึงพอใจก็จะทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จ

ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการเพราะงานเลขานุการเป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถและทักษะไหวพริบค่อนข้างสูง ผู้ศึกษาขอเสนอแนะหลักสำคัญที่ช่วยสร้างความก้าวหน้าในการเป็นเลขานุการ ให้มากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1.1 ควรมีการพัฒนาบุคลากร โดยมีกรฝึกอบรมร่วมกันระหว่างสำนักกรรมการทั้ง 3 สำนัก เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งรู้จักแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



2.1.2 ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในคณะกรรมการมีการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ให้คำปรึกษาในลักษณะพี่สอนน้อง ถึงแม้ว่าแต่ละคนจะมีความรับผิดชอบที่มาก ควรให้มีการปฏิบัติสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

2.1.3 มีการจัดทำคู่มือ แนะนำระเบียบ การดำเนินงานในด้านต่างๆ รวมทั้ง มีตัวอย่าง ประกอบเพื่อในการปฏิบัติหน้าที่จะได้รวดเร็ว มีคุณภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์

2.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.2.1 ผู้อำนวยการกลุ่มงานควรมีการติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คณะกรรมการการอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2.2 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ควรส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยปลูกฝังให้บุคลากรต้องทำงานด้วยการมีจิตสำนึกที่ดี ทำงานอย่างเต็มความสามารถ และควรดูแลตรวจสอบการทำงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะมีการลงโทษต่อผู้กระทำความผิดอย่างเห็น ได้ชัด เพื่อจะได้ไม่เป็นที่เยี่ยงอย่างต่อไปในภายภาคหน้า

บรรณานุกรม

หนังสือ

กมล ชูทรัพย์. (2515). งานเลขานุการ. กรุงเทพฯ : แพร์พิกษา.

กันตยา เพิ่มผล. (2541) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

ชนวิวัฒน์ โกญจนาวรรณ. (2550) การจัดการสารสนเทศสำหรับผู้นำองค์กรและผู้บริหาร. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ชุบ กาญจนประกร. (2520) รัฐประศาสนศาสตร์ : สังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มงคลการพิมพ์.

ณัฐวุฒิ สุนทรานู. (2544) คุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หลังนโยบายลดอัตราค่าจ้าง กรณีศึกษาเฉพาะสาขาในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2538) การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ..

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2539) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

ธงชัย สันติวงษ์ และสมยศ สันติวงษ์. (2535) พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2526) การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2539) การบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

นิภา แก้วศรีงาม ม.ป.ป. _____. การทำงานเป็นทีม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิภา ทองไทย. (2517) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานกฤษฎีกา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บุญมัน ธนาศุภวัฒน์. (2539) จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ปิติชัย รังสิยานนท์. (2541) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบึงกุ่ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา).



LIRT

- พิพัฒน์ เอกภาพพันธ์. (2536) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการใช้
 จ่ายเงินอุดหนุนหมู่บ้านของคณะกรรมการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง
 (กม.อพป.). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2540) การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยวิธี 360 องศา. กรุงเทพฯ :
 วารสารข้าราชการ.
- วิระวรรณ ธาราสัญญโชติ. (2532) เทคนิคการเพิ่มประสิทธิผล. กรุงเทพฯ : หจก. เอส. เอส.
 การพิมพ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2517) การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- สมยศ นาวิการ. (2521) การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจเทรคดิง.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. บ.ป.ป.. _____. การพัฒนาทีมงาน. กรุงเทพฯ : อักษรพิพัฒน์.
- สุชาดา กาญจนนิมมาน. (2541) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณี
 สำนักงานประมาณ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุชาดา กาญจนนิมมาน. (2541) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษากรณีสำนัก
 บประมาณ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุนทร จตุรพิชพร. (2543) การศึกษาสภาพการทำงานเป็นทีมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
 (มหาชน) ตามแนวคิดของวีคคอลลด์ และฟรานซิส. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุริพร พึ่งพุทธคุณ. (2548) การบริหารจัดการทีมงาน. กรุงเทพฯ : ธรรมกถการพิมพ์.
 _____. (2542) คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. เอกสารชุดการส่งเสริม
 ประสิทธิภาพและจริยธรรมในองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ กองกลาง สำนักงาน
 คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
 _____. (2550) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. การกำหนดหน้าที่ของส่วน
 ราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร 2550 กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์
 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

เอกสารอื่นๆ

- พิไลลักษณ์ โรจนประเสริฐ. (2553) การทำงานเป็นทีม. (ออนไลน์) <http://dhtcthai.org/cn/ebook>.
- กิติมา เพชรทรัพย์. (2553) ข้อมูลและสารสนเทศ. (ออนไลน์) http://www.sirikitdam.egat.com/web_mis/108/data.html.

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นางสาวสโรชา โพธิวัฒน์
ตำแหน่ง	วิทยากร 8 ว. กลุ่มงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
การศึกษา	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
เริ่มรับราชการ	16 พฤศจิกายน 2535 ตำแหน่ง วิทยากร 3 กลุ่มงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร)
ตำแหน่งปัจจุบัน	วิทยากร 8 ว. กลุ่มงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
เครื่องราชอิสริยาภรณ์	ทวิติยาภรณ์มงกุฎไทย (ทม.)

