

สรุปองค์ความรู้ (Tips)  
ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปี ๒๕๕๒

เรื่อง

“เทคนิคการให้บริการและการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของประธานวุฒิสภา  
และรองประธานวุฒิสภาทั้งสอง อย่างมีประสิทธิภาพ”

จาก

กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ของสำนักงานประธานวุฒิสภา  
วันจันทร์ที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๒  
ณ ห้องประชุมกรมการ หมายเลข ๓๐๙ ชั้น ๓ อาคารรัฐสภา ๒

สำนักงานประธานวุฒิสภา ได้เลือก ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและการสนับสนุนการ  
ทำงานของประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา เพื่อจัดทำเป็นองค์ความรู้ของสำนักงานเลขาธิการ  
วุฒิสภา ประจำปี ๒๕๕๒

ในการจัดกิจกรรมเพื่อสกัดองค์ความรู้ สำนักงานประธานวุฒิสภา ได้กำหนดหัวข้อ  
“เทคนิคการให้บริการและการสนับสนุนการ ปฏิบัติหน้าที่ของประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา  
ทั้งสอง อย่างมีประสิทธิภาพ ” โดยได้จัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ของสำนักงานประธาน  
วุฒิสภา เมื่อวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๒ ณ ห้องประชุมกรมการ หมายเลข ๓๐๙ ชั้น ๓  
อาคารรัฐสภา ๒ เวลา ๑๔.๐๐ – ๑๗.๐๐ นาฬิกา ซึ่งสำนักงานประธานวุฒิสภาได้ร่วมกับสำนักงาน  
ประธานสภาผู้แทนราษฎร จัดกิจกรรม มดังกล่าว โดย นำข้าราชการสำนักงานประธานวุฒิสภา และ  
ข้าราชการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร มาร่วมกิจกรรม เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดและ  
แบ่งปันประสบการณ์ ตามเนื้อหาของเทคนิคที่กำหนดไว้ โดย แบ่งออกเป็น ๕ กลุ่มย่อย เพื่อสกัด  
องค์ความรู้ (Tips) จำนวน ๕ เทคนิค ตามลำดับ ดังนี้

- กลุ่มย่อยที่ ๑ เทคนิคการให้บริการด้านข้อมูล
- กลุ่มย่อยที่ ๒ เทคนิคการให้บริการด้านอำนวยความสะดวก
- กลุ่มย่อยที่ ๓ เทคนิคการร่างคำกล่าว
- กลุ่มย่อยที่ ๔ เทคนิคการรับเรื่องราวร้องทุกข์
- กลุ่มย่อยที่ ๕ เทคนิคการเสนอความเห็นทางกฎหมาย

ในการจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (COP) ครั้งนี้ สำนักงานประธานวุฒิสภา กำหนดให้แต่ละกลุ่มย่อย ประกอบด้วยหัวหน้าทีม นักปฏิบัติที่ร่วมกิจกรรม และเลขานุการกลุ่ม โดยมอบหมายให้เลขานุการของแต่ละกลุ่มทำหน้าที่จดประเด็นและสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจัดให้มีเครื่องมือ เป็น “เอกสารสำหรับ จดประเด็น กิจกรรม ชุมชนนักปฏิบัติ (COP)” ซึ่งใช้กับทุกกลุ่มย่อย โดยกำหนดเป็นหัวข้อ ตามลำดับ ดังนี้

๑. ขั้นตอนการทำงาน/ผู้รับผิดชอบ
๒. ข้อดี/ข้อเสีย
๓. ปัญหา/อุปสรรค
๔. แนวทางการแก้ปัญหา
๕. ข้อเสนอแนะ – เทคนิคในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
๖. ขั้นตอนการทำงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (ให้ระบุในกรณีที่มีเอกสารประกอบ)

สำนักงานประธานวุฒิสภา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะนำ องค์ความรู้ (Tips) ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนว ทางพัฒนาปรับปรุงการ ให้บริการ และการสนับสนุนการ ปฏิบัติหน้าที่ ของประธาน วุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา ทั้งสอง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานประธานวุฒิสภา  
ประจำปี ๒๕๕๒

### สรุปองค์ความรู้ (Tips)

จากกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ของสำนักงานประธานวุฒิสภา  
กลุ่มย่อยที่ ๑ เทคนิคการให้บริการด้านข้อมูล

รายชื่อข้าราชการที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มย่อยที่ ๑		
ลำดับที่	สำนักงานประธานวุฒิสภา	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร
๑	ร.ต.อ.หญิง วิริญา ประสพสุข หัวหน้าทีม	นายรังสิทธิ์ วรรณกิจ
๒	นายณัฐพล จันทมาลา	นายเดชชาติ จันทรัตน์
๓	นางสาวอินทิรา ขำเอี่ยม	นางสาวอศิรวรรณ นิลประพันธ์
๔	นางสาววราภรณ์ จารุครุฑ	
๕	นางสาวพัชรวิไล พินทุเสนีย์	
๖	นางสาวธิดิยา ครุฑทามาส	
๗	นายเกียรติศักดิ์ ลำพองชาติ เลขานุการกลุ่ม	

ในกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) กลุ่มย่อยที่ ๑ ได้ใช้เอกสารสำหรับจัดประเด็น  
กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (COP) เพื่อสกัดองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยสรุปดังนี้

#### ๑. ขั้นตอนการทำงาน/ผู้รับผิดชอบ

จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มย่อยที่ ๑ เห็นสอดคล้องกันว่า การให้บริการ  
ด้านข้อมูลของสำนักงานประธานทั้งสองสำนัก มีลักษณะการทำงานที่ใกล้เคียงกัน เช่น การเตรียมข้อมูล  
ทั่วไปในงานภารกิจต่างๆ การหาข้อมูลตามที่ได้รับมอบหมาย การสรุปประเด็นข่าวที่มีความสำคัญ  
ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประธานหรือรองประธาน หรือข่าวเกี่ยวกับรัฐสภา ส่วนการจัดทำตารางถามมติ  
ในการพิจารณากฎหมายในวาระที่สอง มีเฉพาะสำนักงานประธานวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา  
ฝ่ายสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ไม่มีการจัดทำเนื่องจากประธานหรือรองประธานพิจารณา  
ข้อมูลจากรายงานของคณะกรรมการเป็นหลัก

การให้บริการด้านข้อมูลนั้นมีความหมายที่กว้าง จึงได้วางกรอบในการแสดงความ  
คิดเห็น โดยสรุปข้อมูล ออกเป็น ๒ ประเภท

๑. ข้อมูลเร่งด่วน หมายถึง ข้อมูลที่ต้องการในทันที หรือโดยเร็ว

๒. ข้อมูลที่ต้องเตรียม หมายถึง ข้อมูลที่ใช้ในประกอบการพิจารณาในการปฏิบัติ

ภารกิจของประธานหรือรองประธานตามกำหนดการ ซึ่งทราบกำหนดเวลา สามารถเตรียม

ข้อมูลล่วงหน้าได้ ตัวอย่างเช่น ภารกิจเชิญไปเปิดสัมมนา ต้องเตรียมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการจัดสัมมนา  
ในครั้งนั้นไว้ให้พร้อม

การให้บริการด้านข้อมูล ของสำนักงานประธาน ทั้งสองสำนัก มีลักษณะขั้น ตอนการทำงานดังนี้

- อ่านหรือศึกษารายละเอียด ทำความเข้าใจในเนื้อหา และข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานที่ประธานหรือรองประธานจะไปปฏิบัติภารกิจดังกล่าว เป็นงานเกี่ยวกับอะไร วัน เวลาและสถานที่จัดงาน วัตถุประสงค์เป้าหมาย ผู้เข้าร่วมงาน
- ประสานงานกลับไปยังต้นเรื่องโดยตรง เพื่อตรวจสอบข้อมูล และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมให้ชัดเจน
- เตรียมข้อมูลและตรวจสอบตารางภารกิจของประธานหรือรองประธาน เพื่อให้ทราบถึงกำหนดนัดหมายที่มีอยู่แล้ว
- ตรวจสอบข้อมูล ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และมีความชัดเจน ก่อนนำเสนอ

## ๒. ข้อดี/ข้อเสีย

- ข้อมูลเร่งด่วน
  - ข้อดี คือ ได้ข้อมูลที่เร็ว เป็นที่พอใจ
  - ข้อเสีย คือ ข้อมูลอาจไม่ถูกต้องครบถ้วน
- ข้อมูลที่ต้องเตรียม
  - ข้อดี คือ มีความถูกต้องครบถ้วน
  - ข้อเสีย คือ มีหลายขั้นตอน ใช้ระยะเวลานาน ไม่ทันต่อความต้องการ

## ๓. ปัญหา/อุปสรรค

- มีระยะเวลาค่อนข้างจำกัดในการดำเนินการสืบค้น รวบรวม และจัดทำข้อมูล
- แหล่งข้อมูลแห่งเดียวมีข้อมูล ไม่ครบถ้วน จำเป็น ต้องรอประสานงาน เพื่อรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง
- ข้อมูลอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปในภายหลัง

## ๔. แนวทางการแก้ปัญหา

- เจ้าหน้าที่ ควรหมั่นฝึกฝนตนเองให้ ใฝ่หาความรู้รอบตัว อยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง
- เจ้าหน้าที่ ควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดี หรือทำความรู้จักกับบุคคลในหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน
- แหล่งข้อมูลที่ใช้อ้างอิงควรเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ ควรติดต่อประสานงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าวโดยตรง

๕. ข้อเสนอแนะ – เทคนิคในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

- เจ้าหน้าที่ต้องใช้ปฏิภาณไหวพริบ ความรู้รอบตัว และประสบการณ์ที่มีอยู่ในการให้ข้อมูลเบื้องต้น
- หากข้อมูลที่ได้รับไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ควรขอเวลาในการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง
- เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายให้ สืบค้น ข้อมูลในเรื่องใด ควรทบทวนสิ่งที่ได้รับมอบหมายว่า เรื่องที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็นข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใด วัตถุประสงค์ของผู้ที่ต้องการทราบข้อมูลเป็นอย่างไร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสืบค้นข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ ในกรณีที่ไม่เข้าใจถึงความประสงค์ เจ้าหน้าที่ควรสอบถามเพิ่มเติมในทันที
- เจ้าหน้าที่ ควรสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- เจ้าหน้าที่ควรหมั่นฝึกฝนตนเองให้เฝ้าหาความรู้รอบตัวอย่างสม่ำเสมอ
- เป้าหมาย / หัวใจสำคัญ ของเทคนิคการให้บริการด้านข้อมูล คือ ถูกต้อง รวดเร็ว แน่นนอน ชัดเจน ครบถ้วน

๖. ขั้นตอนการทำงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- ไม่มี

### สรุปองค์ความรู้ (Tips)

จากกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ของสำนักงานประสานวุฒิสภา  
กลุ่มย่อยที่ ๒ เทคนิคการให้บริการด้านอำนวยความสะดวก

รายชื่อข้าราชการที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มย่อยที่ ๒		
ลำดับที่	สำนักงานประสานวุฒิสภา	สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร
๑	นางสาวดลยา ชมภูศรี หัวหน้าทีม	นางสาวจรรยา ลำอานงค์
๒	นายธีร์ธวัช อิลสิงห์	ว่าที่ร้อยตรี สันต์ พิชะ
๓	นางสาวจุฑาทิพย์ อ่อนจันทร์	นางสาวลักขณา นามเที่ยง
๔	นางหทัยรัตน์ สัจจัง	
๕	นางสาวธนิยา ธรรมผล	
๖	นางสาวจันทิพย์ ธารรัตน์สุวรรณ	
๗	นายอธิภัทร พุกเศรษฐี เลขานุการกลุ่ม	

ในกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) กลุ่มย่อยที่ ๒ ไม่ได้ใช้เอกสารสำหรับจัดประเด็นกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (COP) แต่ใช้วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างอิสระ เพื่อสกัดองค์ความรู้สรุปได้ดังนี้

จากการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มย่อยที่ ๒ เห็นสอดคล้องกันว่า เทคนิคการให้บริการด้านอำนวยความสะดวก หมายถึง วิธีการในการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา ที่เป็นระเบียบแบบแผน และสะดวกต่อการปฏิบัติ ซึ่งสำนักงานประสานทั้งสองสำนักมีลักษณะการทำงาน และขั้นตอน การทำงานด้านอำนวยความสะดวกที่ใกล้เคียงกัน

#### หลักปฏิบัติ/เทคนิคการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ต้องมีความช่างสังเกต มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี

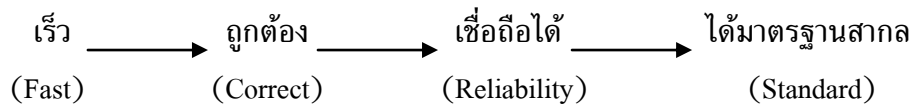
- ในการทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ท่านประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในบางภารกิจ เช่น เดินทางไปตรวจเยี่ยมประชาชนในต่างจังหวัด เจ้าหน้าที่ต้องมีการวางแผนขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้การทำงานอำนวยความสะดวกเป็นไปอย่างครบถ้วนรอบคอบ รัดกุม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของภารกิจนั้น ๆ

- เจ้าหน้าที่ต้องคำนึงถึง หลัก ปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของภารกิจนั้น ๆ เช่น มารยาทสากลในเรื่อง การแต่งกาย การรับประทานอาหาร เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเสริมสร้าง

ภาพลักษณ์ที่ดีและคงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของบุคคลซึ่งดำรงตำแหน่งประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา

- เป้าหมาย / หัวใจสำคัญ ของ เทคนิคการให้บริการด้านอำนวยความสะดวก คือ ยึดหลักรวดเร็ว ทันการณ์ ถูกต้อง และบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของภารกิจนั้น ๆ

**หัวใจของการให้บริการด้านอำนวยความสะดวก**



### สรุปองค์ความรู้ (Tips)

จากกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ของสำนักงานประสานวุฒิสภา  
กลุ่มย่อยที่ ๓ เทคนิคการร่างคำกล่าว

รายชื่อข้าราชการที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มย่อยที่ ๓		
ลำดับที่	สำนักงานประสานวุฒิสภา	สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร
๑	นางปฤษณา อติแพทย์ หัวหน้าทีม	นายเศรษฐพงษ์ ศรีเลิศ
๒	นายพิชญ์ สุวรรณเปี่ยม	นางสาวพิสมัย เชื้อผู้ดี
๓	นายยุทธนากรณ์ ผมหอม	นายธีรวัฒน์ เอื้อพอล
๔	นางสาวกฤตยา หวังปู่	นางสาวนพวรรณ โอภาโส
๕	นายภูริทัต เลิศวุฒิ	
๖	นางสาวภรมาศ จิตรอำพร	
๗	นางสาวปิยาภา ตรีศรี เลขานุการกลุ่ม	

ในกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) กลุ่มย่อยที่ ๓ ได้ใช้เอกสารสำหรับจัดประเด็นกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (COP) เพื่อสกัดองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยสรุปดังนี้

เนื่องจากการปฏิบัติภารกิจของ ประสานวุฒิสภา หรือรองประสานวุฒิสภา ในโอกาสต่าง ๆ เช่น งานสัมมนาที่คณะกรรมการจัดขึ้น ตลอดจนการ ปาฐกถาพิเศษ การกล่าวสุนทรพจน์เนื่องในโอกาสสำคัญต่าง ๆ ตามที่มีผู้กราบเรียนเชิญท่านไปร่วมเป็นเกียรติในงานดังกล่าว ถือเป็นกรณีที่ประสานวุฒิสภา หรือรองประสานวุฒิสภา ต้อง กล่าวในที่ชุมชนสาธารณะ สำนักงานประสานวุฒิสภา ซึ่งมีอำนาจหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของประสานวุฒิสภา และรองประสานวุฒิสภาทั้งสอง จึงต้องรับผิดชอบในการร่าง คำกล่าวให้มี ประเด็นครบถ้วน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของภารกิจ และเป็นไปตามความ ต้องการ ของ ประสานวุฒิสภา หรือรองประสานวุฒิสภา ผู้กล่าว เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของท่านประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

#### ๑. ขั้นตอนการทำงาน/ผู้รับผิดชอบ

- เมื่อผู้บังคับบัญชา (ผู้อำนวยการสำนัก / ผู้อำนวยการกลุ่มงาน ) ได้รับกำหนดการภารกิจของประสานวุฒิสภา หรือรองประสานวุฒิสภา แล้ว จะพิจารณาลักษณะ ของภารกิจดังกล่าว ว่ามีความจำเป็นที่จะต้องร่างคำกล่าวหรือไม่



- ในกรณีที่ ผู้บังคับบัญชา พิจารณาแล้วเห็นว่า ลักษณะ ของ ภารกิจดังกล่าว มีความจำเป็นที่จะต้องร่างคำกล่าว ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณามอบหมายงานร่างคำกล่าวให้แก่เจ้าหน้าที่ (นิติกร/วิทยากร) เป็นผู้รับผิดชอบ
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (นิติกร/วิทยากร) ที่ได้รับมอบหมายต้อง ดำเนินการ ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการร่างคำกล่าว และร่างคำกล่าวจนเสร็จเรียบร้อย
- เมื่อเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ (นิติกร /วิทยากร ) ดำเนินการร่างคำกล่าวจนเสร็จ เรียบร้อยแล้ว จะส่งร่างคำกล่าวไปให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลพิมพ์เป็นคำกล่าว และ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (นิติกร/วิทยากร) จะตรวจทานร่างคำกล่าวพร้อมทั้งแก้ไขเพิ่มเติมจนเป็นเสร็จเรียบร้อย เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา

## ๒. ข้อดี/ข้อเสีย

- ไม่มีประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องนี้

## ๓. ปัญหา/อุปสรรค

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (นิติกร /วิทยากร) มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ ทำการร่างคำ กล่าวไม่ ครบถ้วน เพียงพอ ทำให้เนื้อหาในคำกล่าวมี ประเด็นไม่ครบถ้วน ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของภารกิจ หรือไม่ปฏิบัติตามความต้องการของประธานวุฒิสภา หรือรองประธานวุฒิสภา ผู้กล่าว
- ในบางภารกิจของประธานวุฒิสภา หรือรองประ ธานวุฒิสภา มีความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้ระยะเวลาในการร่างคำกล่าวค่อนข้างจำกัด ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงานร่างคำกล่าวนั้น

## ๔. แนวทางการแก้ปัญหา

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ควรสอบถามถึงประเด็น ที่ประธานวุฒิสภา หรือรองประธาน วุฒิสภา ผู้กล่าว เห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญ น่าสนใจ หรือต้องการเน้นย้ำในการกล่าว
- เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ ควร ศึกษาถึงแนวความคิด ทศนคติของ ประธานวุฒิสภา หรือรองประธานวุฒิสภา ผู้กล่าว ในกรณีที่โอกาสเอื้ออำนวย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (นิติกร/วิทยากร) ควรนำเสนอประเด็นหรือเค้าโครงของคำกล่าวที่จะทำการร่างนั้นให้ผู้กล่าวได้พิจารณาก่อน
- ในกรณีที่เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน จำเป็นต้องเสริม สร้างความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องนั้น ๆ ให้ แก่ประธานวุฒิสภา หรือรองประธานวุฒิสภา ผู้ กกล่าว เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ ควร รวบรวม ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา และเสริม สร้างความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องนั้น ๆ ให้กับผู้กล่าวด้วย
- ควรพิจารณาให้มี การรวบรวม ข้อมูล คำกล่าว คำบรรยาย คำนิยาม ปาฐกถาพิเศษ สุนทรพจน์ ที่เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ได้เคย ดำเนินการ เป็นที่ เรียบร้อยแล้ว มาทำการ ศึกษา และจัดทำ เป็นฐานข้อมูล แบ่งออกให้เป็นหมวดหมู่ ตามประเภท คำกล่าวต่าง ๆ เพื่อให้สะดวกแก่การสืบค้น และใช้เป็นแบบอย่างในการ ร่างคำกล่าว ที่ได้รับมอบหมาย

ในภายหลัง และช่วยย่นระยะเวลา ในการร่างคำกล่าว ให้สั้นลง ทำให้ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ สามารถร่างคำกล่าวได้รวดเร็วขึ้น

- ควรปรับปรุงการ มอบหมาย งานร่างคำกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ (นิติกร / วิทยากร) โดยแบ่งประเภทของงานร่างคำกล่าวออกเป็น ๒ ประเภท คือ ๑) ร่างคำกล่าวที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และ ๒) ร่างคำกล่าว ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ กฎหมาย เพื่อเป็นการฝึกฝนบุคลากรในสังกัดสำนักงานประธานวุฒิสภา ให้เกิดความชำนาญ ในการร่างคำกล่าว โดย คำนึงถึง หน้าที่ความรับผิดชอบ ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ข้าราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

#### ๕. ข้อเสนอแนะ – เทคนิคในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควรกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ

- เจ้าหน้าที่ควร ศึกษาถึงแนวความคิด ทศนคติ บุคลิกภาพของบุคคล ผู้ดำรงตำแหน่งประธานวุฒิสภา หรือรองประธาน วุฒิสภา ซึ่งจะเป็นผู้กล่าว เพื่อให้งาน ร่างคำกล่าว ที่จัดทำขึ้นตรงกับวัตถุประสงค์ ความต้องการ และเป็นทีพอใจของผู้กล่าว

- ควรจัดให้มีการ รวบรวมข้อมูล ผลงาน การร่างคำกล่าว แบ่งออกให้เป็นหมวดหมู่ตามประเภทคำกล่าวต่าง ๆ เพื่อให้สะดวกแก่การสืบค้นและใช้เป็นแบบอย่างในการร่างคำกล่าวที่ได้รับมอบหมายในภายหลัง และช่วยย่นระยะเวลาในการร่างคำกล่าวให้สั้นลง ทำให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถร่างคำกล่าวได้อย่างรวดเร็วภายในระยะเวลาอันจำกัด

- เจ้าหน้าที่ควร ศึกษากำหนดการในงานพิธีต่าง ๆ ที่ประธานวุฒิสภา หรือรองประธานวุฒิสภา จะต้องเดินทางไปปฏิบัติภารกิจกล่าวต่อชุมชนสาธารณะอย่าง ครบถ้วน เช่น กลุ่มผู้ฟัง ระยะเวลาที่จะต้องทำคำกล่าว หัวข้ออื่น ๆ ในงานนั้น

- การ ศึกษา และค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับ กลุ่มผู้ฟัง ควรคำนึงถึง การศึกษา ภูมิหลัง ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ทศนคติ เพื่อ ให้สามารถ เลือกสรรการใช้ถ้อยคำ ในการ สื่อสาร ได้เหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการกล่าวต่อกลุ่มผู้ฟังนั้น ๆ

- เจ้าหน้าที่ควร หมั่นศึกษาคำกล่าวที่ได้ เคยนำเสนอต่อประธานวุฒิสภา หรือประธานวุฒิสภา ผู้กล่าว ไปแล้วว่า ผู้กล่าว ได้แก้ไข เพิ่มเติม หรือ ตัดทอน ข้อความ ในประเด็นใดบ้าง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำร่างคำกล่าวในคราวต่อไป ซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจต่อผู้กล่าวได้มากยิ่งขึ้น

- เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในเรื่องที่อยู่ในวงงานรัฐสภา ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ต่อองค์กรนิติบัญญัติ ผลงานของรัฐสภา รวมถึงแผนงานหรือเป้าหมายที่รัฐสภามุ่งหมายจะให้เกิดขึ้นอย่างครบถ้วน เพื่อใช้ประกอบในการร่างคำกล่าว เนื่องจากในการกล่าวต่อชุมชนสาธารณะ เนื่องในโอกาสต่าง ๆ ประธานวุฒิสภา หรือรองประธานวุฒิสภา ผู้กล่าว ซึ่งเป็นบุคคลในวงงานรัฐสภา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกล่าวถึงเรื่องที่อยู่ในวงงานรัฐสภา

#### ๖. ขั้นตอนการทำงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- ไม่มี

### สรุปองค์ความรู้ (Tips)

จากกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ของสำนักงานประสานวุฒิสภา  
กลุ่มย่อยที่ ๔ เทคนิคการรับเรื่องร้องทุกข์

รายชื่อข้าราชการที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มย่อยที่ ๔		
ลำดับที่	สำนักงานประสานวุฒิสภา	สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร
๑	นายศุภชัย รักษาพล หัวหน้าทีม	นายณัฐกิตต์ ขำหิรัญ
๒	นางสาวกษมา มาลาวรรณ	นางนันทิยา ชายเกตุ
๓	นางสาวปิยะฉัตร พรหมพันธุ์	นางเมษา นิรัเทียม
๔	นางสาวภาวนา คาร์ศ	
๕	นางศศกร รอดโฉม เลขานุการกลุ่ม	

**หมายเหตุ :** กลุ่มนี้ นอกจากเทคนิคการรับเรื่องร้องทุกข์ ยังมีประเด็นสมาชิกวุฒิสภาปรึกษาหารือ ก่อนเข้าสู่วาระการประชุม

ในกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) กลุ่มย่อยที่ ๔ ไม่ได้ใช้เอกสารสำหรับจดประเด็น กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (COP) แต่ใช้วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างอิสระ เพื่อสกัดองค์ความรู้ สรุปได้ดังนี้

#### ๑) การรับเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มี ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร้องทุกข์ของกลุ่มงานรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๘ ใช้บังคับกับ การดำเนินการในการรับเรื่อง ร้องทุกข์ ทำให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ สามารถ ปฏิบัติ หน้าที่ ได้สะดวกยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในบางกรณี เช่น เรื่อง ร้องเรียนใด เป็นกรณีที่มีการฟ้องร้องคดีอยู่ในศาล หรือ เป็นเรื่อง ที่ศาลมีคำ พิพากษาหรือ มีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตามระเบียบ ดังกล่าว กำหนดให้ยุติเรื่อง ได้ แต่ต้องจัดทำบันทึกแจ้งผู้บังคับบัญชา เพื่อทราบ เป็นต้น

ข้าราชการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร ที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มย่อยที่ ๔ เห็นว่า ควรพิจารณาศึกษา ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร้องทุกข์ของกลุ่ม งานรับเรื่องร้องทุกข์ พ .ศ. ๒๕๔๘ และระเบียบ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร้องทุกข์ของ

กลุ่มงานรับเรื่องราว รวบรวมทุกซ์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ เพื่อนำ ไปประยุกต์ใช้ เป็นแนวทางในการ  
รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต่อไป

## ๒) กรณีสมาชิกปรึกษาหารือก่อนเข้าสู่วาระการประชุม

### ขั้นตอนการทำงานการจัดทำข้อหารือ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (นิติกร/วิทยากร) ต้องจัดทำข้อหารือผ่านผู้บังคับบัญชาตาม  
สายการบังคับบัญชา โดยจัดทำบันทึกกราบเรียนประธานแห่งสภานั้น เพื่อพิจารณาลงนามในหนังสือ  
แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสมาชิกผู้ขอหารือ

### เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการหารือในที่ประชุมสภาทั้งสอง

- ข้อหารือในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ไม่จำกัดจำนวนสมาชิกผู้ขอหารือ  
แต่กำหนด เวลาในการ หารือ ท่าน ละ ๒ นาที (โดยเฉลี่ย มีสมาชิกหารือ ๒๐ ท่าน ต่อ การประชุม  
๑ ครั้ง)
- ข้อหารือในการประชุมวุฒิสภา กำหนดจำนวนสมาชิก ผู้ขอหารือ จำนวน ๑๐ ท่าน  
และกำหนดเวลาในการหารือ ท่านละ ๒ นาที

### เทคนิคการปฏิบัติงาน

- กรณีไม่แน่ใจในข้อหารือใด เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะติดต่อสอบถามไปยัง สมาชิก  
ผู้ขอหารือในเรื่องนั้น
- มีการ จัดทำ ระเบียบสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ  
ขอปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุม พ.ศ. ๒๕๕๑  
และจัดทำแบบการแจ้งความจำนงขอปรึกษาหารือเป็นรูปแบบตารางให้สมาชิกผู้ขอหารือกรอกข้อมูล  
เช่น จะต้องมีส่วนเรื่อง ชื่อ เรื่องหารือ ความประสงค์ของ ผู้หารือที่จะส่งหน่วยงานใดพิจารณา  
ดำเนินการ
- จัดทำฐานข้อมูลเพื่อบันทึกข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการหารือของสมาชิก อย่างน้อย  
ประกอบด้วยชื่อสมาชิก เรื่อง หน่วยงานที่จะส่งให้พิจารณา เพื่อใช้เป็นข้อมูลสืบค้นในภายหลัง
- เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบเรื่องหารือ ของสมาชิกว่า มีความ เกี่ยวข้อง หรืออยู่ใน  
ความรับผิดชอบกับหน่วยงานใด โดยพิจารณาจากการแบ่งส่วนราชการตามโครงสร้างการบริหารของ  
ฝ่ายบริหาร ตาม พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ ตัวอย่าง เช่น ข้อหารือ  
ปัญหาเรื่องลำไย ซึ่งเป็นเรื่องที่คาบเกี่ยวกับ กระทรวงเกษตร และสหกรณ์ และ กระทรวงพาณิชย์  
มีข้อพิจารณาว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควร จะส่งเรื่องดังกล่าวไปยัง กระทรวงใดกระทรวงหนึ่ง หาก  
พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องพันทั้ง ๒ กระทรวง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการ ส่งเรื่อง  
ดังกล่าวไปทั้ง ๒ กระทรวง

### สรุปองค์ความรู้ (Tips)

จากกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ของสำนักงานประสานวุฒิสภา  
กลุ่มย่อยที่ ๕ เทคนิคการเสนอความเห็นทางกฎหมาย

รายชื่อข้าราชการที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มย่อยที่ ๕		
ลำดับที่	สำนักงานประสานวุฒิสภา	สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร
๑	นางทิตติภา พวงทะวาย หัวหน้าทีม	นายวิรัตน์ เนยสูงเนิน
๒	นายจตุรภัทร กาญจนโรจน์	นายณัฐพัฒน์ พัดทอง
๓	นายจักรวาล ศรีสุข	นายเอรวัตร์ อุ่นกงลาด
๔	นายกิตติชาติ สัมพันธ์นรินทร์ เลขานุการ กลุ่ม	นางสาวสุรัชณี พานามา

**หมายเหตุ :** กลุ่มนี้ นอกจากเทคนิคการเสนอความเห็นทางกฎหมาย ยังมีประเด็นการสรุปทวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเมืองการปกครองที่เกี่ยวข้องกับวุฒิสภา

ในกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) กลุ่มย่อยที่ ๕ ได้ใช้เอกสารสำหรับจุดประเด็นกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (COP) เพื่อสกัดองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยสรุปดังนี้

#### ๑. ขั้นตอนการทำงาน/ผู้รับผิดชอบ

จากการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มย่อยที่ ๕ เห็น สอดคล้องกัน ว่า เสนอความเห็นทางกฎหมาย ของสำนักงานประสาน ทั้งสองสำนัก มีขั้นตอนการทำงานคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ

เมื่อมีหนังสือกราบเรียนประธานสภา กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง ของสำนักงาน จะทำหน้าที่ลงเลขรับเรื่อง และส่งเรื่องไปยังกลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานประสาน

จากนั้น และกลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานประสาน จะ ส่งเรื่องต่อมายังกลุ่มงานภายในสำนักงานประสานที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการเสนอความเห็นทางกฎหมาย

หลังจากนั้น ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณาอธิบายเรื่องที่ได้รับนั้นให้แก่เจ้าหน้าที่ (นิติกร/วิทยากร) เป็นผู้รับผิดชอบในการบันทึกและจัดทำความเห็นทางกฎหมาย

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการศึกษา ค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม วิเคราะห์และจัดทำความเห็น ส่งให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลพิมพ์บันทึกเสนอ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจทาน และเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน ผู้อำนวยการสำนัก รองเลขาธิการ เพื่อเรียนเลขาธิการ ตามลำดับ

เมื่อเลขาธิการพิจารณา เห็นชอบด้วย แล้ว จะเสนอความเห็นกราบเรียน ประธานสภา เมื่อประธานสภาได้พิจารณาแล้ว จะมีดำริ หรือบัญชา ให้ส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณา

ในส่วนของการดำเนินการของ ของสำนักงานประธาน ทั้งสองสำนัก มีข้อพิจารณาเปรียบเทียบกระบวนการทำงานระหว่างสำนักงานประธานทั้งสอง ดังนี้

#### ขั้นตอนการทำงาน

- สำนักงานประธานวุฒิสภา ใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องศึกษา วิเคราะห์ กลั่นกรองและ เสนอความเห็นเรื่องต่าง ๆ ของกลุ่มงานนโยบายและข้อมูล พ.ศ. ๒๕๕๑
- สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ใช้ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ และใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

#### การเสนอความเห็นทางกฎหมายโดยองค์กรในรูปคณะกรรมการ

- สำนักงานประธานวุฒิสภา มีคณะกรรมการที่ปรึกษากฎหมายประธานวุฒิสภา ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกวุฒิสภา และข้าราชการรัฐสภาสามัญ ทำหน้าที่ พิจารณาเสนอความเห็นทางกฎหมายในกรณีต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากประธานวุฒิสภา
- สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร มีคณะกรรมการประสานงานและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยของประธานรัฐสภา ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการรัฐสภาสามัญ ระดับผู้บริหาร ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทำหน้าที่พิจารณาเสนอความเห็นทางกฎหมายในบางกรณี

#### การตรวจสอบรายชื่อบุคคลกรณีที่มีการเข้าชื่อยื่นเรื่องต่อ ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือประธานวุฒิสภา

- สำนักงานประธานวุฒิสภา เป็นหน้าที่ของสำนักกำกับและตรวจสอบ ดำเนินการ
- สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร แบ่งเป็น ๒ กรณี
  - ๑) กรณีตรวจสอบรายชื่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน้าที่ของกลุ่มงานทะเบียนประวัติ สำนักบริหารงานกลาง ดำเนินการ
  - ๒) กรณีตรวจสอบรายชื่อประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง เป็นหน้าที่ของสำนักการประชุม ดำเนินการ

#### การสรุปข่าว และสรุปบทวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเมืองการปกครอง

- สำนักงานประธานวุฒิสภา มี ๓ แบบ คือ
  - ๑) สรุปข่าวประจำวัน (วิทยากร ดำเนินการ)
  - ๒) สรุปข่าวเกี่ยวกับประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภาทั้งสองทุกสัปดาห์ (เจ้าพนักงานธุรการ ดำเนินการ) และ
  - ๓) สรุปบทวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเมืองการปกครองที่เกี่ยวข้องกับวุฒิสภา (นิติกร ดำเนินการ ) ซึ่งต้องแล้วเสร็จภายในเวลา ๐๘.๐๐ นาฬิกา ของทุก วัน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะจัดทำบันทึกเสนอความเห็นทางกฎหมาย โดยรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องตลอดจนแนวทางปฏิบัติที่ผ่านมา เพื่อเป็นข้อมูลด้านกฎหมายในเบื้องต้นประกอบการพิจารณาของประธานวุฒิสภา หรือรองประธานวุฒิสภา ที่ทันต่อสถานการณ์ทางการเมือง ประกอบการพิจารณาเพื่อให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชน

- สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร มีการสรุปข่าวประจำวัน (นิติกร/วิทยาการ  
ดำเนินการ) ไม่มีการทำ สรุปวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเมืองการปกครองที่เกี่ยวข้องกับสภา  
ผู้แทนราษฎร

#### การสำรองข้อมูลด้านกฎหมายไว้ในรูปเอกสาร

- สำนักงานประธานวุฒิสภา มีการสำรองข้อมูลด้านกฎหมายในรูปเอกสารไว้บางส่วน  
เพื่อใช้ค้นคว้าในกรณีที่เว็บไซต์รัฐสภาเกิดขัดข้อง

- สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร มีการสรุปข่าวประจำวัน ไม่มีการสำรองข้อมูล  
ด้านกฎหมายในรูปเอกสารไว้บางส่วน เนื่องในการค้นคว้าข้อมูลด้านกฎหมายจะใช้บริการจากเว็บไซต์  
รัฐสภา และเว็บไซต์หอสมุดรัฐสภา (ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์)

#### การมอบหมายงานเสนอความเห็นทางกฎหมาย

- สำนักงานประธานวุฒิสภา แต่ละกลุ่มงานจะมอบหมายเจ้าหน้าที่ (นิติกร/วิทยาการ)  
เป็นรายบุคคลให้รับผิดชอบเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ

- สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร แบ่งการมอบหมายงานออกเป็น ๒ วิธี

๑) มอบหมายเจ้าหน้าที่ (นิติกร/วิทยาการ) เป็นรายบุคคลให้รับผิดชอบ  
เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ

๒) มอบหมายเจ้าหน้าที่ (นิติกร/วิทยาการ) หลายคน รวมเป็นที่งาน  
รับผิดชอบเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีความซับซ้อน หรือเร่งด่วน (ใช้วิธีนี้ในกลุ่มงานรองประธานสภา  
ผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง) ซึ่งในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งติดภารกิจปฏิบัติราชการอื่น เจ้าหน้าที่ที่  
ร่วมทีมคนอื่น ๆ สามารถตอบข้อซักถามของประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือรองประธานสภา  
ผู้แทนราษฎรได้ เพราะทราบข้อมูลเช่นเดียวกัน

#### ๒. ข้อดี/ข้อเสีย

- กรณีหนังสือกราบเรียนประธานสภา เป็น บัตรสนเท่ห์ จดหมายเปิดผนึก  
ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะเสนอความเห็นให้พิจารณา ยุติเรื่อง (สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร  
ใช้คำว่า “เก็บเรื่อง”) สำนักงานประธานวุฒิสภา จะต้องเสนอความเห็นไปถึงรองเลขาธิการวุฒิสภาเป็น  
ผู้พิจารณาเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ซึ่งเป็นไปตาม ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการ  
เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องศึกษา วิเคราะห์ กลับกรองและเสนอความเห็นเรื่องต่าง ๆ ของกลุ่ม มงานนโยบาย  
และข้อมูล พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีเสนอความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับนโยบาย ) หรือระเบียบสำนักงาน  
เลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานรับร้อง  
เรื่องราวร้องทุกข์ พ .ศ. ๒๕๕๘ (กรณีเสนอความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่อ ิงราวร้องทุกข์ ) ส่วนทาง  
สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จะเสนอความเห็นไปถึงผู้อำนวยการสำนักงานประธาน  
สภาผู้แทนราษฎร เป็นผู้พิจารณาเห็นชอบให้เก็บเรื่อง ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ และ  
ใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ .ศ. ๒๕๒๖ แสดงให้เห็นว่า ขั้นตอนการทำงาน

ในกรณียุติเรื่อง (เก็บเรื่อง) ของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สั้นกว่าสำนักงานประธานวุฒิสภา ซึ่งถือเป็น ข้อดีของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ในส่วนนี้ สำนักงานประธานวุฒิสภาอาจพิจารณาการร่างระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบเดิม เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการในส่วนนี้ ต่อไป

- การเสนอความเห็นทางกฎหมาย ทั้งสำนักงานประธานวุฒิสภา และสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จะต้องเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ จนถึงเลขาธิการ เพื่อนำกรรณการประธานสภา เพื่อพิจารณา โดยมีข้อแตกต่างคือ ในกรณีที่มีปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับการเมือง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของสำนักงานประธานวุฒิสภาจะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวทางปฏิบัติที่ผ่านมา เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นประกอบการพิจารณาของประธานวุฒิสภา โดย เจ้าหน้าที่จะไม่ทำความเข้าใจชี้ขาดในทางใดทางหนึ่ง ส่วนทางสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณา โดยเจ้าหน้าที่จะทำความเข้าใจชี้ขาดในทางใดทางหนึ่งด้วย

ข้าราชการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรที่เข้าร่วมกิจกรรม กลุ่มย่อยที่ ๕ เห็นว่า ในกรณีที่มีปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับการเมือง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของสำนักงานประธานวุฒิสภาจะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวทางปฏิบัติที่ผ่านมา เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น ประกอบการพิจารณา ของประธานวุฒิสภา โดยเจ้าหน้าที่จะ ไม่ทำความเข้าใจชี้ขาดในทางใดทางหนึ่ง ถือเป็น ข้อดีของสำนักงานประธานวุฒิสภา เพราะปัญหาทางการเมืองควรแก้ไขด้วยวิถีทางการเมือง ซึ่งทาง สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จะนำไปพิจารณาปรับปรุงแนวทางปฏิบัติในการเสนอความเห็นทางกฎหมายต่อไป

- ขั้นตอนการทำงานของสำนักงานประธานวุฒิสภา ซึ่งใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องศึกษา วิเคราะห์ กลั่นกรองและเสนอความเห็น เรื่องต่าง ๆ ของกลุ่มงานนโยบายและข้อมูล พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีเสนอความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับนโยบาย) และใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘ (กรณีเสนอความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์) ขณะที่สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จะใช้ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ และใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

ข้าราชการ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มย่อยที่ ๕ เห็นว่า การดำเนินการตามระเบียบของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ถือเป็น ข้อดีของสำนักงานประธานวุฒิสภา เพราะมีความสะดวก ชัดเจน และป้องกันความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี ซึ่งทาง สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จะนำไปพิจารณาเพื่อข่างร่างระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ใช้บังคับแทน ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ต่อไป

- กรณี ประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ไม่ได้อยู่ในบริเวณรัฐสภา และมีสถานการณ์ทางการเมืองที่สำคัญเกี่ยวข้องกับการเสนอความเห็นทางกฎหมาย จำเป็นนำเรียนเป็นการด่วน เจ้าหน้าที่สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรสามารถ



โทรศัพท์ หรือส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปถึงประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎรได้ โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรจะจัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้ล่วงหน้า ซึ่งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเมืองส่วนใหญ่ มักจะมีเค้าโครงหรือมีกำหนดการอยู่ก่อนแล้ว เช่น ศาลรัฐธรรมนูญกำหนดวันอ่านคำวินิจฉัย คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กำหนดวันชี้มูลความผิด เป็นต้น ทั้งนี้ การเสนอความเห็นทางกฎหมายดังกล่าวจะผ่านการพิจารณาของผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรแล้ว

- การมอบหมายงานเสนอความเห็นทางกฎหมาย โดยวิธีมอบหมายเจ้าหน้าที่ (นิติกร/วิทยากร) หลายคน รวมเป็นทีมงาน รับผิดชอบเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีความซับซ้อนหรือเร่งด่วน (ใช้วิธีนี้ในกลุ่มงานรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง) ซึ่งในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งติดภารกิจปฏิบัติราชการอื่น เจ้าหน้าที่ที่ร่วมทีมคนอื่น ๆ สามารถตอบข้อซักถามของประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎรได้ เพราะทราบข้อมูลเช่นเดียวกันนั้น ถือเป็นข้อดีของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งทางสำนักงานประธานวุฒิสภาจะนำไปพิจารณาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ต่อไป

### ๓. ปัญหา/อุปสรรค

- ไม่มีประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องนี้

### ๔. แนวทางการแก้ปัญหา

- สำนักงานประธานวุฒิสภาอาจพิจารณาขอร่างระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อแก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องศึกษาวิเคราะห์ กลับ กรองและเสนอความเห็นเรื่องต่าง ๆ ของกลุ่มงานนโยบายและข้อมูล พ.ศ. ๒๕๕๑ และ ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร่ำร้องทุกข์ของกลุ่มงานรับร้องร่ำร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในส่วนที่เกี่ยวกับการยุติเรื่อง จากเดิม ซึ่งกำหนดให้เสนอความเห็นไปถึงรองเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อพิจารณาเห็นชอบให้ยุติเรื่อง เป็นกำหนดให้เสนอความเห็นยุติเรื่องไปถึงผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา เพื่อพิจารณาเห็นชอบให้ยุติเรื่อง เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการในกรณีเสนอความเห็นยุติเรื่อง

### ๕. ข้อเสนอแนะ – เทคนิคในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

- ในกรณีที่มีปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับการเมือง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการเสนอความเห็นทางกฎหมาย ของสำนักงานประธานวุฒิสภาต้องดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวทางปฏิบัติที่ผ่านมา เพื่อเป็นข้อมูล เบื้องต้นประกอบการพิจารณาของประธานวุฒิสภา หรือรองประธานวุฒิสภา โดย ไม่ทำความเข้าใจขาดในทางใดทางหนึ่ง เพราะปัญหาทางการเมืองควรแก้ไขด้วยวิถีทางการเมือง

- ขั้นตอนการทำงาน ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ซึ่งใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องศึกษา วิเคราะห์ กลั่นกรองและเสนอความเห็นเรื่องต่าง ๆ ของกลุ่มงานนโยบายและข้อมูล พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีเสนอความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับนโยบาย) และใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์ ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘ (กรณีเสนอความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์) มีความสะดวก ชัดเจน และป้องกันความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี

- ควรลดขั้นตอนการดำเนินการ ในกรณียุติเรื่อง จากเดิม ต้องเสนอความเห็นไปถึงรองเลขาธิการวุฒิสภาพิจารณาเห็นชอบให้ยุติเรื่อง เป็น เสนอความเห็นยุติเรื่องไปถึงผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร พิจารณาเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ในส่วนนี้ สำนักงานประธานวุฒิสภาอาจพิจารณายกร่างระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อแก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องศึกษา วิเคราะห์ กลั่นกรองและเสนอความเห็นเรื่องต่าง ๆ ของกลุ่มงานนโยบายและข้อมูล พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีเสนอความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับนโยบาย) และ ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘ (กรณีเสนอความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์)

- ปรับปรุงวิธี การมอบหมายงานเสนอความเห็นทางกฎหมาย โดยใช้วิธีมอบหมายเจ้าหน้าที่ (นิติกร /วิทยากร) หลายคน รวมเป็นที่งาน รับ ผิดชอบเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีความซับซ้อน หรือเร่งด่วน ซึ่งในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งติดภารกิจปฏิบัติราชการอื่น เจ้าหน้าที่ที่ร่วมทีมคนอื่น ๆ สามารถตอบข้อซักถามของประธานวุฒิสภา หรือรองประธานวุฒิสภาได้ เพราะทราบข้อมูลเช่นเดียวกันนั้น

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของสำนักงานประธานวุฒิสภา ต้องพิจารณาข้อเท็จจริงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวทางปฏิบัติที่ผ่านมา อย่างรอบคอบ และครบถ้วน ต้องมีความกระตือรือร้นในการติดตามข่าวสาร สถานการณ์ทางการเมือง ตลอดจนศึกษาหลักกฎหมายอย่างแตกฉาน เพื่อใช้ประกอบการเสนอความเห็นทางกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- กล่าวโดยสรุปได้ ว่า แม้การจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นทางกฎหมายของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของสำนักงานประธานทั้งสอง จะเป็นเพียงความเห็นเบื้องต้นซึ่งอาจถูกแก้ไขเพิ่มเติมโดยผู้บังคับบัญชาหรือโดยคณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการเสนอความเห็นทางกฎหมายของสำนักงานเลขาธิการ ก็ตาม แต่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของสำนักงานประธานทั้งสองก็จำต้องพิจารณาข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวทางปฏิบัติที่ผ่านมา อย่างรอบคอบ และครบถ้วน ต้องมีความกระตือรือร้นในการติดตามข่าวสาร สถานการณ์ทางการเมือง ตลอดจนศึกษาหลักกฎหมายอย่างแตกฉาน เพื่อใช้ประกอบการเสนอความเห็นทางกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖. ขั้นตอนการทำงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- ใบมอบหมายงานของกลุ่มงานนโยบายและข้อมูล สำนักงานประธานวุฒิสภา
- ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องศึกษาวิเคราะห์ ถิ่นกรองและเสนอความเห็นเรื่องต่าง ๆ ของกลุ่มงานนโยบายและข้อมูล พ.ศ. ๒๕๕๑

## บทสรุป

สรุปองค์ความรู้ (Tips) ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปี ๒๕๕๒ เรื่อง “เทคนิคการให้บริการและการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภาทั้งสองอย่างมีประสิทธิภาพ” ได้ดังนี้

### ๑. เทคนิคการให้บริการด้านข้อมูล

- เจ้าหน้าที่ ควรหมั่นฝึกฝนตนเองให้ใฝ่หาความรู้รอบตัวอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้อง ใช้ปฏิภาณไหวพริบ ความรู้รอบตัว และประสบการณ์ที่มีอยู่ในการให้ข้อมูลเบื้องต้น ในกรณีข้อมูลที่ได้รับไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ควรขอเวลาในการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง
- ควรสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- เมื่อได้รับมอบหมายให้ สืบค้นข้อมูลในเรื่องใด ควรทบทวนสิ่งที่ได้รับมอบหมายว่า เรื่องที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็นข้อมูลที่เกี่ยวกับเรื่องใด วัตถุประสงค์ ของผู้ที่ต้องการ ทราบข้อมูล เป็นอย่างไร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสืบค้น ข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ ในกรณีที่ ไม่เข้าใจถึงความประสงค์ เจ้าหน้าที่ควรสอบถามเพิ่มเติมในทันที
- เป้าหมาย / หัวใจสำคัญ ของเทคนิคการให้บริการด้านข้อมูล คือ ถูกต้อง รวดเร็ว แน่นนอน ชัดเจน ครบถ้วน

### ๒. เทคนิคการให้บริการด้านอำนวยความสะดวก

- เจ้าหน้าที่ต้องมีความช่าง สังเกต มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้เป็นอย่างดี คำนึงถึงหลักปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของภารกิจนั้น ๆ เช่น มารยาทสากลในเรื่อง การแต่งกาย การรับประทานอาหาร เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและคงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของบุคคลซึ่งดำรงตำแหน่งประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา
- ในการทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ท่านประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในบางภารกิจ เช่น เดินทางไปตรวจเยี่ยมประชาชนในต่างจังหวัด เจ้าหน้าที่ ต้องมีการวางแผนขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้การทำงานอำนวยความสะดวกเป็นไปอย่างครบถ้วน รอบคอบ รัดกุม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของภารกิจนั้น ๆ
- เป้าหมาย / หัวใจสำคัญ ของเทคนิคการให้บริการด้านอำนวยความสะดวก คือ ยึดหลักรวดเร็ว ทันการณ์ ถูกต้อง และบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของภารกิจนั้น ๆ

### ๓. เทคนิคการร่างคำกล่าว

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควรกระตือรือร้นในการ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม อยู่เสมอ มีความรอบรู้ในเรื่องที่อยู่ในวงงานรัฐสภา ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อองค์กรนิติบัญญัติ ผลงานของ รัฐสภา รวมถึงแผนงานหรือเป้าหมายที่รัฐสภามุ่งหมายจะ ให้เกิดขึ้น อย่างครบถ้วน เพื่อใช้ประกอบใน

การร่างคำกล่าว เนื่องจากในการกล่าวต่อชุมชนสาธารณะเนื่องในโอกาสต่าง ๆ ประธานวุฒิสภา หรือ ประธานวุฒิสภา ผู้กล่าว ซึ่งเป็นบุคคลในวงงานรัฐสภา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกล่าวถึง เรื่องที่อยู่ในวงงานรัฐสภา

- เจ้าหน้าที่ควร ศึกษาถึงแนวความคิด ทศนคติ ความพึงพอใจ ของบุคคล ผู้ดำรงตำแหน่งประธานวุฒิสภา หรือรองประธานวุฒิสภา ซึ่งจะเป็นผู้กล่าว เพื่อให้งานร่างคำกล่าว ที่จัดทำขึ้น ตรงกับวัตถุประสงค์ ความต้องการ และเป็น ที่พอใจของผู้กล่าว และควรหมั่นศึกษาคำกล่าวที่ได้เคย นำเสนอต่อประธานวุฒิสภา หรือรองประธานวุฒิสภา ผู้กล่าว ไปแล้วว่า ผู้กล่าว ได้แก้ไขเพิ่มเติม หรือตัดทอนข้อความในประเด็นใดบ้าง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำร่างคำกล่าวในคราวต่อไป ซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจต่อผู้กล่าวได้มากยิ่งขึ้น

- เจ้าหน้าที่ควรศึกษากำหนดการในงานพิธีต่าง ๆ ที่ประธานวุฒิสภา หรือรองประธานวุฒิสภาจะต้องเดินทางไปปฏิบัติภารกิจกล่าวต่อชุมชนสาธารณะอย่างครบถ้วน เช่น กลุ่มผู้ฟัง ระยะเวลาที่จะต้องทำคำกล่าว หัวข้ออื่น ๆ ในงานนั้น อีกทั้งควร ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ กลุ่มผู้ฟัง ทั้งในด้าน การศึกษา ภูมิหลังชนบทรรมณี ยมประเพณี วัฒนธรรม ทศนคติ เพื่อให้สามารถ เลือกสรรการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารได้เหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการกล่าวต่อกลุ่มผู้ฟังนั้น ๆ

- ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยการ รวบรวมผลงาน การร่างคำกล่าวที่เจ้าหน้าที่ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จัดทำเป็นฐานข้อมูล แบ่งออกให้เป็นหมวดหมู่ ตามประเภทคำกล่าวต่าง ๆ เพื่อให้สะดวกแก่การสืบค้นและใช้เป็นแบบอย่างในการร่างคำกล่าวที่ได้รับมอบหมายในภายหลัง ซึ่งจะช่วยย่นระยะเวลาในการร่างคำกล่าวให้สั้นลง และสามารถร่างคำกล่าวได้ อย่างรวดเร็ว ภายในระยะเวลาอันจำกัด

#### ๔. เทคนิคการรับเรื่องราวร้องทุกข์

##### ๑) การรับเรื่องราวร้องทุกข์

ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๘ ซึ่งใช้บังคับกับ การดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่ ลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการดำเนินการ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถ ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

##### ๒) กรณีสมาชิกปรึกษาหารือก่อนเข้าสู่วาระการประชุม

- กรณีไม่แน่ใจในข้อหารือใด เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะติดต่อสอบถามไปยัง สมาชิกผู้ขอหารือในเรื่องนั้น

- เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบเรื่องหารือ ของสมาชิกว่า มีความ เกี่ยวข้อง หรืออยู่ในความรับผิดชอบกับหน่วยงานใด โดยพิจารณา จาก การแบ่งส่วนราชการตามโครงสร้างการบริหารของฝ่ายบริหาร ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕

- ควรปรับปรุงการทำงาน โดย จัดทำฐานข้อมูลเพื่อบันทึกข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับ การหารือของสมาชิก อย่างน้อยประกอบด้วยชื่อสมาชิก เรื่อง หน่วยงานที่จะส่งให้พิจารณา เพื่อใช้เป็น ข้อมูลสืบค้นในภายหลัง
- ควรปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยยกฐานะ เบียบวุฒิสภาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการขอปรึกษาหารือของสมาชิกวุฒิสภาก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุม เพื่อให้กระบวนการทำงาน มีความชัดเจน

#### ๕. เทคนิคการเสนอความเห็นทางกฎหมาย

- การสรุปบทวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเมืองการปกครองที่ เกี่ยวข้องกับวุฒิสภา ซึ่งต้องแล้วเสร็จภายในเวลา ๐๘.๐๐ นาฬิกา ของทุกวัน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะจัดทำบันทึกเสนอ ความเห็นทางกฎหมาย โดยรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวทางปฏิบัติ ที่ผ่านมา เพื่อเป็นข้อมูลด้านกฎหมายในเบื้องต้นประกอบการพิจารณา อันเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติ หน้าที่ของประธานวุฒิสภา หรือรองประธานวุฒิสภา ที่ทันต่อสถานการณ์ทางการเมืองที่มีการ เปลี่ยนแปลง ทำให้ท่านมีข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชน
- ขั้นตอนการทำงาน ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ซึ่งใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการ การ วุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องศึกษา วิเคราะห์ กลั่นกรองและเสนอความเห็นเรื่องต่าง ๆ ของกลุ่มงานนโยบายและข้อมูล พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีเสนอความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับนโยบาย ) และใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน หรือเรื่องราว ร้องทุกข์ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ พ .ศ. ๒๕๔๘ (กรณีเสนอความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับ เรื่องราวร้องทุกข์ ) มีความสะดวก ชัดเจน และป้องกันความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้เป็น อย่างดี
- เมื่อเปรียบเทียบขั้นตอนในการดำเนินการยุติเรื่อ ง (กรณีบัตรสนเท่ห์ จดหมายเปิด ผนึก) สำนักงานประธานวุฒิสภาจะดำเนินการตาม ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องศึกษา วิเคราะห์ กลั่นกรองและเสนอความเห็นเรื่องต่าง ๆ ของ กลุ่มงานนโยบายและข้อมูล พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือ ระเบียบสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วย การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ พ .ศ. ๒๕๔๘ กำหนดให้รองเลขาธิการวุฒิสภาพิจารณาเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ส่วนทางสำนักงานประธานสภา ผู้แทนราษฎร (ใช้คำว่า“เก็บเรื่อง”) ซึ่งใช้ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ กำหนดให้ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรพิจารณา เห็นชอบให้เก็บเรื่อง แสดงให้เห็นว่า ขั้นตอนในการดำเนินการยุติเรื่อง ของสำนักงานประธานสภา ผู้แทนราษฎรสั้นกว่าของสำนักงานประธานวุฒิสภา ถือเป็นข้อดีของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งสำนักงานประธานวุฒิสภาอาจพิจารณาปรับปรุงระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อลดขั้นตอน การดำเนินการ ในส่วนนี้ต่อไป

- ปรับปรุงวิธีการมอบหมายงานเสนอความเห็นทางกฎหมาย โดยใช้วิธีมอบหมาย  
เจ้าหน้าที่ (นิติกร / วิทยากร) หลายคน รวมเป็นที่มงาน รับผิดชอบเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มี  
ความซับซ้อน หรือเร่งด่วน ซึ่งในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งติดภารกิจปฏิบัติราชการอื่น เจ้าหน้าที่ที่  
ร่วมทีมคนอื่น ๆ สามารถตอบข้อซักถามของประธานวุฒิสภา หรือรองประธานวุฒิสภาได้ เพราะทราบ  
ข้อมูลเช่นเดียวกันนั้น

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของสำนักงานประธานวุฒิสภา ต้องพิจารณาข้อเท็จจริง  
ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวทางปฏิบัติที่ผ่านมา อย่างรอบคอบ และครบถ้วน ต้องมีความ  
กระตือรือร้นในการติดตามข่าวสาร สถานการณ์ทางการเมือง ตลอดจนศึกษาหลักกฎหมายอย่า  
แตกฉาน เพื่อใช้ประกอบการเสนอความเห็นทางกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

---