



**การเข้าสู่ระบบ P.S.O. ของ
สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน**



ว 12.05.6
6385ก
2545
จ.2

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน



06452

การเข้าสู่ระบบ P.S.O.

๒ เล่ม

คำนำ

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้น โดย นางสาวอรอุตรา วรรณนิมิตรกุล ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 5 สังกัดสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด
แม่ฮ่องสอน เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการพิจารณาขอประเมินเพื่อปรับปรุงการกำหนด
ตำแหน่งและเลื่อนระดับเป็นระดับ 6 ว และนอกจากนี้ยังหวังว่าเอกสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์
ต่อหน่วยงานที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกับสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด
แม่ฮ่องสอนและมีความประสงค์จะขอรับรองมาตรฐานระบบสากล P.S.O. และผู้ที่สนใจโดย
ทั่วไปและในท้ายสุดนี้ ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงต่อ นายเศกศักดิ์ วิบูลย์จักร์ ท่านแรงงานและ
สวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด
แม่ฮ่องสอนทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และเป็นกำลังใจให้การจัดทำเอกสารฉบับนี้
เสร็จสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

นางสาวอรอุตรา วรรณนิมิตรกุล
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 5
มิถุนายน 2545

สารบัญ

หน้า

คำนำ

ส่วนหน้า 1

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปของจังหวัดแม่ฮ่องสอน..... 3

ส่วนที่ 2 ความเป็นมาและหลักการของระบบ มาตรฐานสากล
ของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของ
งานภาครัฐ (P.S.O.)..... 6

ส่วนที่ 3 บทบาทหน้าที่ของสำนักงานแรงงานและ
สวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน..... 14

ส่วนที่ 4 การนำระบบ P.S.O. มาใช้ในงานของสำนักงาน
แรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....15

ส่วนที่ 5 สรุป..... 53

บรรณานุกรม

ส่วนหน้า

P.S.O ย่อมาจาก Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes เรียกเป็นภาษาไทยว่า ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ และนอกจากนั้น P.S.O.เป็นระบบส่งเสริมคุณภาพ (Quality Enhancement) ที่มุ่งเน้นการยกระดับ คุณภาพการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ โดยเน้นผลผลิตและผลลัพธ์ มากกว่ากระบวนการ ขณะเดียวกันก็มุ่งเน้นการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จุดมุ่งหมายในการจัดทำเอกสาร

สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน เห็นว่าระบบ P.S.O. เป็นระบบการจัดการที่ดี และหากสามารถดำเนินการขอการรับรองมาตรฐานได้เป็นผลสำเร็จ จะสามารถพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานได้เป็นอย่างดีจึงได้แจ้งความประสงค์และขอเข้าสู่ระบบมาตรฐาน P.S.O. กับจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2543 เป็นต้นมา

สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอนนั้น เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักประการสำคัญก็คือ การประสานงานกับหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมและหน่วยงานต่างกระทรวง ซึ่งไม่ใช่หน่วยงานที่มีหน้าที่พบปะและให้บริการประชาชนโดยตรง แต่ภารกิจหน้าที่ การดำเนินงานต่าง ๆ จะเป็นการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เอื้อประโยชน์แก่ประชาชน โดยทางอ้อม เกือบทั้งสิ้น แต่ระบบ P.S.O.จะมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐเป็นหลักสำคัญ การที่หน่วยงานที่มีลักษณะงานไม่ได้ให้บริการกับประชาชนในทางตรงเช่นเดียวกับสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประสงค์จะเข้าสู่ระบบ มาตรฐาน P.S.O. อาจประสบปัญหาในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้แต่อย่างไรก็ตาม สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ก็ได้ศึกษาขั้นตอนต่าง ๆ แล้วพบว่าในระบบใหญ่ ของระบบมาตรฐาน P.S.O. ก็มีระบบย่อยซึ่งหน่วยงานที่มีความหลากหลายแตกต่างกันทั้งจำนวนบุคลากรและลักษณะงาน สามารถจะเลือกระบบย่อยหรือกำหนดมาตรฐานให้ตรงกับภารกิจหน้าที่งานของสำนักงานนั้น ๆ ได้ดังกล่าวในบทต่อไป

ในเอกสารเล่มนี้ จึงเป็นการแนะนำหน่วยงานที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกับสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในการดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน P.S.O. พร้อมทั้งการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น ๆ

วัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสาร

1. เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาขอประเมินเพื่อปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งและเลื่อนระดับ เป็นระดับ 6 ว
2. เพื่อให้หน่วยงานที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกับสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ใช้ศึกษาเป็นแนวทางในการดำเนินการขอการรับรองระบบมาตรฐาน P.S.O.

ทั้งนี้เอกสารฉบับนี้ได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง กล่าวถึงสภาพทั่วไปของจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการทำความเข้าใจในสภาพพื้นที่ของจังหวัดแม่ฮ่องสอน และมองเห็นภาพรวมถึงการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน รวมทั้งสำนักงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอนด้วย

ส่วนที่สอง จะกล่าวถึงความเป็นมาและหลักการของระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (THAILAND INTERNATIONAL P.S.O.) มุ่งชี้ให้เห็นถึงความเป็นมาของนโยบายการพัฒนากระบวนการมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ รวมทั้งหลักการและขั้นตอนการดำเนินการของระบบ P.S.O.

ส่วนที่สาม กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งจะได้ทราบถึงอำนาจหน้าที่ทั้งในการกิจหน้าที่หลัก และหน้าที่รอง

ส่วนที่สี่ เป็นการนำเสนอ ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ P.S.O. ของสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยจะนำเสนอในตั้งแต่ขั้นต้นแรก คือการแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อวางระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานของรัฐของสำนักงาน การกำหนดเป้าหมายและพันธกิจ ในการดำเนินงาน การกำหนดภารกิจซึ่งต้องแยกแยะงานในความรับผิดชอบการจำแนกประเภทและรายละเอียดของระบบข้อมูลข่าวสารในหน่วยงาน การกำหนดตัวถ่วงน้ำหนัก ตัวชี้วัดสำหรับคิดคะแนนประเมินสถานภาพปัจจุบันของหน่วยงาน เพื่อจัดทำแผนยกระดับ และดำเนินการตามแผนงาน ทั้งนี้เป็นการเตรียมตัวเพื่อขอรับการรับรองระบบ P.S.O. ในที่สุด

ส่วนที่ห้า เป็นส่วนสรุปที่กล่าวถึงปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินขั้นตอนขอรับรองระบบ P.S.O. ของสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน และกลยุทธ์ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ดังที่กล่าวในเบื้องต้นแล้วว่า เอกสารเล่มนี้ เป็นเพียงเอกสารที่จัดทำขึ้นที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการดำเนินงานขอรับการรับรองระบบมาตรฐาน P.S.O. ของสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในเบื้องต้นเท่านั้น แต่สำหรับ หน่วยงานที่สนใจและมีภารกิจหน้าที่ ลักษณะงานเช่นเดียวกัน รายละเอียดการกำหนดเป้าหมาย พันธกิจ การจำแนกงาน ประเภทรายละเอียดและระบบข้อมูล ของแต่ละหน่วยงานจะแตกต่างกันไปตามภารกิจหน้าที่และข้อมูลของหน่วยงานนั้น ๆ เอกสารเล่มนี้จึงเป็นการแนะนำแนวทางหลัก ๆ ในการขอรับการรับรองระบบมาตรฐาน P.S.O. ซึ่งจะได้กล่าวถึงต่อไป