



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



ว 12.05.6
0385ก
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
ทั่วไปและในท้ายที่สุดนี้ 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 ได้ แต่อย่างไรก็ตาม 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 ซึ่งจะได้ทราบถึงอำนาจหน้าที่ทั้งในภารกิจหน้าที่หลัก และหน้าที่รอง

ส่วนที่สี่ เป็นการนำเสนอ ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ P.S.O. ของสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยจะนำเสนอในตั้งแต่ขั้นตอนแรก คือการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อวางระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานของรัฐของสำนักงาน การกำหนดเป้าหมายและพันธกิจ ในการดำเนินงาน การกำหนดภารกิจซึ่งต้องแยกแยะงานในความรับผิดชอบการจำแนกประเภทและรายละเอียดของระบบข้อมูลข่าวสารในหน่วยงาน การกำหนดตัวถ่วงน้ำหนัก ตัวชี้วัดสำหรับคิดคะแนนประเมินสถานภาพปัจจุบันของหน่วยงาน เพื่อจัดทำแผนยกระดับ และดำเนินการตามแผนงาน ทั้งนี้เป็นการเตรียมตัวเพื่อขอรับการรับรอง 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

ส่วนที่ 1

สภาพทั่วไปของ
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

สภาพทั่วไปของจังหวัดแม่ฮ่องสอน

1. ลักษณะภูมิประเทศ ภูมิอากาศ และทรัพยากรธรรมชาติ

1.1 ภูมิประเทศ

ก. ที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ห่างจากกรุงเทพมหานคร ตามระยะทางของทางหลวงแผ่นดิน 928 กิโลเมตร มีพื้นที่ 12,681.259 ตารางกิโลเมตรประมาณ 7,925,787 ไร่ มีความยาวจากเหนือจรดใต้ 250 กิโลเมตร ความกว้าง 95 กิโลเมตร มีขนาดพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับสามของภาคเหนือและเป็นอันดับเจ็ดของประเทศ โดยมีอาณาเขตทางทิศเหนือและทิศตะวันตกติดต่อกับประเทศเมียนมาร์ เป็นระยะทางยาวประมาณ 483 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง และประเทศเพื่อนบ้าน ดังนี้

ทิศเหนือ	จรด	รัฐฉาน ประเทศเมียนมาร์ โดยมีทิวเขาแดนลาวเป็นแนวแบ่งเขตแดน
ทิศใต้	จรด	อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก โดยมีแม่น้ำยวมเป็นแนวเขตจังหวัด
ทิศตะวันออก	จรด	อำเภอแม่แจ่ม อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีเทือกเขาถนนธงชัย ซึ่งแยกจากเทือกเขาแดนลาวเป็นแนวกันเขตจังหวัด
ทิศตะวันตก	จรด	รัฐฉาน รัฐคะยา รัฐกอลู ประเทศเมียนมาร์ โดยมีเทือกเขาถนนธงชัย ตะวันตกและแม่น้ำสาละวินเป็นแนวแบ่งเขตแดน

ข. สภาพภูมิประเทศ

จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นเขาสูงพื้นที่ทั้งหมด 12,681.259 ตารางกิโลเมตร แบ่งเทือกเขาสูงประมาณ 11,981 ตารางกิโลเมตร (90.5 %) ส่วนที่เหลือ 9.5 % เป็นที่ราบ ยอดเขาที่สูงที่สุด คือ ดอยแม่ยะ มีความสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 2,005 เมตร มีทิวเขาที่สำคัญ 2 ทิวเขา คือทิวเขาแดนลาว อยู่ทางเหนือสุดของจังหวัด เป็นแนวแบ่งเขตประเทศไทย กับสาธารณรัฐสังคมนิยมแห่งสหภาพเมียนมาร์ ทิวเขาถนนธงชัย ประกอบด้วยทิวเขาเรียงขนานกัน 3 แนว คือทิวเขาถนนธงชัยตะวันตก อยู่ทิศตะวันตกของจังหวัด และเป็นแนวแบ่งเขตประเทศไทย กับสาธารณรัฐสังคมนิยมแห่งสหภาพเมียนมาร์ ทิวเขาถนนธงชัยกลาง อยู่ระหว่างน้ำแม่แจ่มและแม่น้ำยวม ทิวเขาถนนธงชัยตะวันออก อยู่ทิศตะวันออกของจังหวัด และเป็นแนวแบ่งเขตระหว่างจังหวัดเชียงใหม่กับจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีที่ราบสำคัญ 3 แห่ง ได้แก่ ที่ราบบริเวณอำเภอแม่สะเรียง เป็นที่ราบสองฝั่งลำน้ำยวม ที่ราบบริเวณขุนยวมเป็น ที่ราบอยู่ระหว่างแม่น้ำยวมกับห้วยสง และที่ราบบริเวณอำเภอปาย อยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัด

1.2 ภูมิอากาศ

จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีลักษณะภูมิอากาศแบบฝนเมืองร้อน เฉพาะฤดูกาล (tropical savanna climate : AW) ซึ่งแบ่งตามหลักของ Koppen ได้เป็น 3 ฤดู ดังนี้

- | | |
|----------------|--|
| ฤดูฝน | เริ่มกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ได้รับมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ มีผลทำให้อากาศชุ่มชื้น และมีฝนตกชุก มีปริมาณน้ำฝนมากที่สุดในเดือนสิงหาคม จำนวนวันที่ฝนตกในรอบปีเฉลี่ย 144 วัน |
| ฤดูหนาว | เริ่มเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ได้รับลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ โดยได้รับความกดอากาศสูงจากประเทศจีน ทำให้อากาศหนาวเย็นมีหมอกมากในเดือนพฤศจิกายน – มกราคม อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 20.7 องศาเซลเซียส |
| ฤดูร้อน | เริ่มกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ทำให้อากาศร้อนอบอ้าวเดือนที่อากาศร้อนที่สุด คือ เดือนเมษายน โดยมีอุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 28.37 องศาเซลเซียส |

1.3 ทรัพยากรธรรมชาติ แหล่งน้ำ

ป่าไม้ นับเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของจังหวัดแม่ฮ่องสอน พื้นที่ป่าไม้มีประมาณร้อยละ 90.50 ของพื้นที่ทั้งหมด

แหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ คือ แม่น้ำปาย ซึ่งมีต้นกำเนิดจากทิวเขาถนนธงชัย ไหลผ่านจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นระยะทาง 135 กิโลเมตร ไหลไปบรรจบกับแม่น้ำสาละวินในประเทศเมียนมาร์ และแม่น้ำยวม ซึ่งมีต้นกำเนิดจากภูเขาทางด้านตะวันออกของอำเภอขุนยวมไหลผ่านอำเภอลาน้อย และอำเภอแม่สะเรียง ไปบรรจบกับแม่น้ำเมยสู่จังหวัดตาก มีความยาว 160 กิโลเมตร นอกจากนี้ยังมีแม่น้ำแม่ละมาด ซึ่งมีต้นกำเนิดจากดอยแม่ละมาด ไหลผ่านอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอนลงสู่แม่น้ำปาย

อาชีพหลักของประชากรในจังหวัดแม่ฮ่องสอน คือ การเกษตรกรรม ซึ่งมีการเพาะปลูกพืชที่สำคัญ เช่น ถั่วเหลือง ถั่วลิสง ข้าวไร่ และข้าวโพด อาชีพอื่น ๆ รองลงมา คือ ปลูกผักและผลไม้ชนิดต่าง ๆ พืชผักที่ผลิตได้มาก คือกระเทียม ขิงและกะหล่ำปลี

การคมนาคม

จังหวัดแม่ฮ่องสอนมีการคมนาคมติดต่อได้โดยสะดวกและรวดเร็ว 2 ทาง คือ ทางบกและทางอากาศ

1. การคมนาคมทางบก ติดต่อระหว่างจังหวัด มี 2 เส้นทาง คือ
 - ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 108 เริ่มต้นจากจังหวัดเชียงใหม่ ผ่านอำเภอสอด อำเภอลาน้อยถึงอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน รวมระยะทางประมาณ 350 กิโลเมตร มีจำนวนโค้งมากถึง 1,864 โค้ง ใช้เวลาเดินทางประมาณ 8 – 9 ชั่วโมง

- ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 1095 เริ่มต้นจากจังหวัดเชียงใหม่ ผ่านอำเภอแม่แตง อำเภอป่าตอง บ้านแม่มาลัย ถึงอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน รวมระยะทางประมาณ 245 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 5 – 6 ชั่วโมง

2. การคมนาคมทางอากาศ บริการด้วยเครื่องของบริษัทการบินไทย จำกัด ซึ่งมีเที่ยวบินทุกวันวันละ 3 เที่ยวบิน ใช้เวลาเดินทางประมาณ 30 นาที

การสาธารณสุขปกอด

จังหวัดแม่ฮ่องสอนมีการประปาส่วนภูมิภาค 2 แห่ง สามารถผลิตน้ำได้รวมเฉลี่ย 2,959,200 ลูกบาศก์เมตร มีจำนวนผู้ใช้น้ำประมาณ 5,589 ราย และมีกระแสไฟฟ้าที่จำหน่ายภายในจังหวัดทั้งสิ้น ประมาณ 39.65 ล้านยูนิต

การแบ่งเขตการปกครอง

ในปี พ.ศ. 2544 จังหวัดแม่ฮ่องสอน แบ่งการปกครองออกเป็น 7 อำเภอ 45 ตำบล 405 หมู่บ้าน โดยแบ่งเป็นแต่ละอำเภอ ดังนี้

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| 1. อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน | 2. อำเภอขุนยวม |
| 3. อำเภอปางมะผ้า | 4. อำเภอป่าตอง |
| 5. อำเภอแม่ลาน้อย | 6. อำเภอแม่สะเรียง |
| 7. อำเภอสบเมย | |

จากสถิติกรมการปกครองปี พ.ศ. 2544 จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีประชากรทั้งสิ้น 235,918 คน เป็นชาย 122,216 คน หญิง 113,702 คน

ส่วนที่ 2

ความเป็นมาและหลักการของ
ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย
ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ
(P.S.O.)

**ความเป็นมาและหลักการของ
ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย
ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ
(THAILAND INTERNATIONAL P.S.O.)**



ในการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2541 ได้พิจารณาลงมติเห็นชอบ และอนุมัติให้ดำเนินการตามที่สำนักงาน ก.พ.เสนอให้มีการจัดทำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International P.S.O.) โดยให้สำนักงานประมาณ สนับสนุนเงินงบประมาณให้แก่ส่วนราชการตามความจำเป็น และให้สำนักงาน ก.พ. ร่วมกับคณะกรรมการส่งเสริมประสิทธิภาพและมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่ส่วนราชการในการจัดและพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

สำหรับจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้เริ่มส่งเสริมและสนับสนุน ให้ส่วนราชการต่าง ๆ ในจังหวัดแจ้งความประสงค์เพื่อเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2543 เป็นต้นมา และได้ประสานขอวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงาน ก.พ. มาดำเนินการจัดฝึกอบรม เพื่อให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน P.S.O. ซึ่งสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน เห็นว่าระบบ P.S.O. เป็นระบบการจัดการที่ดี และหากสามารถดำเนินการขอการรับรองมาตรฐานได้เป็นผลสำเร็จ จะสามารถพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานได้เป็นอย่างดี จึงได้แจ้งความประสงค์และขอเข้าสู่ระบบมาตรฐาน P.S.O. กับจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ระบบ P.S.O.

P.S.O ย่อมาจาก Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes เรียกเป็นภาษาไทยว่า ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ประกอบด้วยระบบย่อยที่สำคัญรวม 10 ระบบ คือ

1. ระบบข้อมูล
2. ระบบการสื่อสาร
3. ระบบการตัดสินใจ
4. ระบบการพัฒนาบุคลากร
5. ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล
6. ระบบการมีส่วนร่วม
7. ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน
8. ระบบการประเมินผล
9. ระบบการคาดคะเนและการแก้ไขวิกฤติ
10. ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

นอกเหนือจากระบบย่อย 10 ระบบนี้แล้ว ยังมีระบบสำคัญอีกระบบ คือ ระบบป้องกัน ผลลัพธ์ที่เปลี่ยนแปลงที่ไม่พึงปรารถนา

ระบบทั้งหมดที่ประกอบกันเป็น Thailand International P.S.O. มี เกณฑ์มาตรฐาน กำกับไว้ในทุกระบบ เกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวเป็น เกณฑ์ร่วม (Common Criteria) ที่หน่วยงานทุกแห่ง ต้องใช้เป็นบรรทัดฐานในการวัดและประเมินผลงานของหน่วยงาน เพื่อจะได้ทราบสถานภาพของ หน่วยงานในแต่ละช่วงเวลา และจะได้วางแผนและดำเนินการยกระดับให้ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ อย่างไรก็ตาม เกณฑ์มาตรฐานแต่ละเกณฑ์ทั้งหมดทำงานได้ ซึ่งได้แก่ ค่าถ่วงน้ำหนัก ตัวชี้วัด และ วิธีคิดคะแนน ของตัวชี้วัดแต่ละตัว ซึ่งส่วนประกอบย่อยทั้ง 3 ตัวนี้ หน่วยงานแต่ละแห่งต้องพัฒนาขึ้นให้เหมาะสม กับลักษณะจำเพาะของแต่ละหน่วยงาน และลักษณะเฉพาะของงานแต่ละงานของแต่ละหน่วยงานด้วย

หลักการของ P.S.O.

P.S.O. เป็นระบบส่งเสริมคุณภาพ (Quality Enhancement) ที่มุ่งเน้นการยกระดับ คุณภาพการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ P.S.O. ยึดหลักการสำคัญต่อไปนี้

1. P.S.O. มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ตามลักษณะของหน่วยงานมากกว่าการมีมาตรฐาน เพียงหนึ่งเดียว ขณะเดียวกันก็เน้นการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement)

หลักการนี้ชี้ให้เห็นว่า หน่วยงานต่าง ๆ สามารถเลือกที่จะเป็นเลิศได้ตามลักษณะ เฉพาะของหน่วยงาน ซึ่งโดยทั่วไปหน่วยงานในส่วภูมิภาคมีความหลากหลายแตกต่างกัน บางหน่วย งานมีข้าราชการและลูกจ้างเพียง 3 – 5 คน บางหน่วยมี 10 – 20 คน บางหน่วยมีระหว่าง 30 – 50 คน และบางหน่วยมีบุคลากรระหว่าง 120 – 200 คน ขณะที่เทศบาลนครบางแห่งมีบุคลากรมากกว่า 500 คน ดังนั้น การกำหนดให้มีมาตรฐานเพียงหนึ่งเดียวจึงไม่เหมาะสม ในระบบ P.S.O. หน่วยงานหนึ่ง สามารถเลือกที่จะพัฒนาเพื่อเป็นเลิศตามวิสัยทัศน์ (Vision) ของตนเองได้แบบที่เรียกว่า “ดีที่สุด ใน ชั้น/ห้องเรียนเดียวกัน” (Best in class)

อย่างไรก็ตาม P.S.O. ก็มุ่งหวังให้หน่วยงาน “ดีขึ้น” กว่าที่เคยเป็น และพัฒนา ให้ก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ P.S.O. จึงเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานจึงต้องทำมากกว่าการ รักษามาตรฐานที่มีอยู่ แต่ต้องยกระดับให้ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ

2. P.S.O. เน้นผลผลิตและผลลัพธ์มากกว่ากระบวนการ และผลลัพธ์สุดท้าย ที่ มุ่งหวัง ก็คือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ

หลักการนี้จึงเปิดโอกาสให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถเลือกพัฒนาวิธีการต่าง ๆ ที่ จะ ยกระดับงานบริการให้ดีขึ้นได้ ขณะเดียวกันหน่วยงานก็ไม่จำเป็นต้องบันทึกรายละเอียดการ ทำงานทุก ขั้นตอน และทำตามขั้นตอนตลอดเวลา หน่วยงานสามารถแสวงหาวิธีการเพื่อทำให้ดีขึ้น ได้ตลอดเวลา สิ่งยึดเหนี่ยวสำคัญคือผลประโยชน์ของประชาชน

3. P.S.O. เน้นการมีส่วนร่วมจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

หลักการนี้เป็นหลักการที่เชื่อในระบบเปิด ว่าเป็นระบบที่จะนำมาซึ่งการพัฒนาที่ยั่งยืนและนำมาซึ่งสิ่งที่ดีกว่าทั้งต่อผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ ดังนั้น P.S.O. จึงเน้นการให้ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานบริการภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น ในการดำเนินงานทุกขั้นตอนจึงเน้นให้บุคลากรในหน่วยงาน ประชาชนที่ไปติดต่อขอรับบริการและบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเนืองกันเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานด้วย

4. P.S.O. เน้นการวัดผลที่ยืนยันและแสดงให้เห็นได้

หลักการนี้จึงนำไปสู่ตัวชี้วัด (Indicator) ตามเกณฑ์มาตรฐานร่วม (Common Criteria) ต่าง ๆ ตัวชี้วัดที่หน่วยงานสร้างขึ้นต้องสามารถวัดผลและแสดงให้เห็นถึงผลดังกล่าวได้ การแสดงผลอาจแสดงโดยการปฏิบัติให้เห็นจริง และ/หรือ การแสดงแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ ที่เก็บรวบรวมไว้ก็ได้

5. P.S.O. เน้นการทำให้ดีขึ้นภายใต้ขีดจำกัดและเงื่อนไขของแต่ละหน่วยงาน

หลักการนี้มีความหมายเป็นนัยว่า หน่วยงานทุกแห่งต้องพยายามเติบโตให้ดีขึ้นภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณและกำลังคนของแต่ละหน่วยงานต้องเผชิญ ต้องพยายามทำให้สิ่งที่อยู่ในวิสัยที่ทำได้มากกว่าการหวังงบประมาณ และกำลังคนเพิ่ม

6. P.S.O. เป็นกระบวนการที่ไม่มีวันสิ้นสุด (Even – Ending)

หลักการนี้บ่งบอกว่าเมื่อหน่วยงานได้ผ่านรับรอง P.S.O. แล้ว หน่วยงานก็ยังคงต้องรักษาและยกระดับมาตรฐานบริการให้ดีขึ้นไปอีก และต้องพร้อมต่อการถูกตรวจประเมินในคราวต่อไป P.S.O. จึงเป็นวงจรที่ต่อเนื่องตลอดเวลา

หน่วยงานที่ประสงค์จะขอรับการรับรองมาตรฐาน สามารถแจ้งความประสงค์พร้อมจัดส่งเอกสารที่ได้ดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมที่จะได้รับการตรวจรับรองของหน่วยงานโดยเสนอขอรับการตรวจรับรองมาตรฐาน P.S.O. ไปยังสำนักงาน ก.พ.

ขั้นตอนการดำเนินการ P.S.O.

P.S.O. มีขั้นตอนที่ต้องดำเนินการ 9 ขั้นตอน ได้แก่

1. การกำหนดวิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์ คือ สิ่งที่เป็นสภาพที่พึงประสงค์ในอนาคตซึ่งหน่วยงานในแต่ละหน่วยต้องกำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยที่การดำเนินงานของหน่วยงานจะต้องเป็นการดำเนินงานที่กฎหมายให้อำนาจไว้ และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่จริง และวิสัยทัศน์ของหน่วยงานภูมิภาคต้องรองรับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานแม่ในส่วนกลาง

2. การกำหนดพันธกิจ

วิสัยทัศน์เป็นเสมือนสถานภาพที่พึงประสงค์ในอนาคต การไปสู่สถานภาพนั้นต้องกำหนดพันธกิจและเป้าหมายรองรับให้ชัดเจน

3. การกำหนดภารกิจ

วิสัยทัศน์เป็นเสมือนสถานภาพที่พึงประสงค์ในอนาคต การไปสู่สถานภาพนั้นต้องกำหนดภารกิจรองรับ ภารกิจ คือกิจที่เป็นภาระที่หน่วยงานต้องปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วง ภารกิจของหน่วยงาน จึงแตกต่างกันไปตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ โดยทั่วไปหน่วยงานต่าง ๆ สามารถจำแนกภารกิจได้เป็น

ภารกิจหลัก คือ ภารกิจสำคัญที่หน่วยงานต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ภารกิจหลักมักเป็นภารกิจที่สอดคล้องกับนโยบายของส่วนราชการที่หน่วยงานสังกัด

ภารกิจรอง เป็นภารกิจที่หน่วยงานต้องปฏิบัติแต่มีลำดับความสำคัญตามที่กำหนดไว้ในนโยบายของส่วนราชการในลำดับถัดลงมาจากราชการหลัก ภารกิจรอง จึงมีความสำคัญต่อการบรรลุวิสัยทัศน์น้อยกว่าภารกิจหลัก

ภารกิจสนับสนุน เป็นภารกิจที่หน่วยงานทุกแห่งต้องปฏิบัติเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจหลัก และภารกิจรอง ภารกิจสนับสนุนเปรียบเหมือน “งานแม่บ้าน” ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่เรื่องการเบิกจ่าย การจัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง การบริหารงานบุคคล งานอาคารสถานที่ เป็นต้น

4. การกำหนดตัวถ่วงน้ำหนัก

สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานกำหนดไว้แล้ว ดังนี้

P.S.O. 1101 ระบบข้อมูล	
เกณฑ์มาตรฐาน	ค่าถ่วงน้ำหนัก (กำหนดโดยหน่วยงาน)
1. ครอบคลุม	
2. ความรวดเร็ว	
3. ความถูกต้อง	
4. ความเชื่อมโยง	
5. ความทันสมัย	
6. ความน่าเชื่อถือ	
7. ความสามารถเข้าถึง	
8. ความสามารถตรวจสอบ	
9. การมีส่วนร่วม	
รวม	100

เนื่องจากเกณฑ์มาตรฐานแต่ละเกณฑ์ อาจมีความสำคัญแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน และในแต่ละงานการกำหนดค่าถ่วงน้ำหนักว่าจะเป็นเท่าไรสำหรับแต่ละเกณฑ์ จึงเป็นหน้าที่แต่ละหน่วยงานต้องกำหนดขึ้นเอง การถ่วงน้ำหนักจะถ่วงน้ำหนักอย่างไร ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะฐานข้อมูลของแต่ละหน่วยงานด้วย

5. การกำหนดตัวชี้วัดและวิธีคิดคะแนน

การที่จะชี้ว่าในแต่ละเกณฑ์มาตรฐาน หน่วยงานจะได้คะแนนเท่าไร ต้องมีตัวชี้วัดและวิธีคิดคะแนน ทางสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้กำหนดตัวชี้วัดและวิธีคิดคะแนนเอาไว้ให้ชัดเจน ตามแบบประเมิน ดังนี้

แบบประเมิน P.S.O. 1101 ระบบข้อมูล

ผ่าน

งาน

ฐานข้อมูล

เกณฑ์มาตรฐาน (1)	ตัวถ่วงน้ำหนัก (2)	ตัวชี้วัด (3)	วิธีคิดคะแนน (4)		คะแนนที่ได้ (5)	คะแนนหลัง ถ่วงน้ำหนัก 2 X 5
			คะแนน	เงื่อนไข		
1. ความครอบคลุม		จำนวนฐานข้อมูล	0	เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหลักของหน่วยงาน		
			1	งานหลักและงานรอง		
			2	งานหลัก งานรอง และงานการเงิน		
			3	ครบทุกฐานข้อมูล		
2. ความรวดเร็ว		เวลาที่ใช้ในการค้นหา ข้อมูล	0	ภายใน 4 ชม.		
			1	ภายใน 2 ชม.		
			2	ภายใน ครึ่งชม.		
			3	ทันทีที่รับแจ้ง		
3. ความถูกต้อง		ร้อยละของความผิดพลาด ที่ปรากฏ/ตรวจพบ	0	มากกว่า 15 %		
			1	11 - 15 %		
			2	6 - 10 %		
			3	0 - 5 %		
4. ความเชื่อมโยง		จำนวนฐานข้อมูลที่ เชื่อมโยงได้	0	เชื่อมโยงไม่ได้เลย		
			1	เชื่อมโยงได้เฉพาะบางฐานข้อมูลของฝ่ายการเงิน		
			2	เชื่อมโยงทุกฐานข้อมูลด้านการเงิน		
			3	เชื่อมโยงกับฐานอื่นในหน่วยงานได้		
5. ความทันสมัย		ช่วงเวลาที่ update ครั้งสุดท้าย	0	มากกว่า 6 เดือน		
			1	ทุก 6 เดือน		
			2	ทุก 4 เดือน		
			3	ทุก 2 เดือน		

เกณฑ์มาตรฐาน (1)	ตัวถ่วงน้ำหนัก (2)	ตัวชี้วัด (3)	วิธีคิดคะแนน (4)		คะแนนที่ได้ จากการประเมิน (5)	คะแนนหลัง ถ่วงน้ำหนัก (2 X 5)
			คะแนน	เงื่อนไข		
6. ความน่าเชื่อถือ		จำนวนครั้งที่ถูกอ้างถึง โดยผู้ที่เกี่ยวข้อง	0 1 2 3	ถูกอ้างถึงมากกว่า 5 ครั้ง ถูกอ้างถึง 3 - 5 ครั้ง ถูกอ้างถึง 1 - 2 ครั้ง ไม่ถูกอ้างถึงเลย		
7. ความสามารถในการ เข้าถึง		จำนวนกลุ่มที่สามารถ เข้าถึงข้อมูลที่มีใช้ ข้อมูลปกติ	0 1 2 3	จำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบ ผู้รับผิดชอบและผู้สนใจภายในหน่วยงาน ทุกคนในหน่วยงาน ทุกคนในหน่วยงานและประชาชนทั่วไป		
8. ความสามารถใน การตรวจสอบ		ระยะเวลาที่พร้อม ถูกตรวจสอบ	0 1 2 3	ภายใน 1 สัปดาห์ ภายใน 2 - 3 วัน ภายใน 1 วัน ทันทีที่ได้รับแจ้ง		
9. การมีส่วนร่วมใน กระบวนการข้อมูล		จำนวนกลุ่มที่เข้ามา มีส่วนร่วม	0 1 2 3	เฉพาะผู้รับผิดชอบโดยตรง ผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ผู้รับผิดชอบโดยตรงและผู้สนใจอื่น ๆ ในหน่วยงาน ทุกคนในหน่วยงานและผู้สนใจภายนอก		
			รวมคะแนนที่ได้รับ			
			คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ(คะแนนรวม/3)			

หมายเหตุ ตัวถ่วงน้ำหนัก ว่าแต่ละเกณฑ์จะให้น้ำหนักเท่าไร ตัวชี้วัด ที่กำหนดขึ้นสำหรับแต่ละเกณฑ์มาตรฐาน และ วิธีคิดคะแนน หน่วยงานแต่ละแห่งต้องไป
พัฒนาและกำหนดขึ้นเองว่างานแต่ละงานควรมีตัวชี้วัดอะไร เหมือนหรือต่างกัน การคิดคะแนนต้องทำอย่างไร ทั้งหมดต้องกำหนดให้เหมาะสมกับงาน
และลักษณะของหน่วยงานนั้น ๆ

6. การประเมินสถานภาพปัจจุบันของหน่วยงาน

การดำเนินการเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน P.S.O. หน่วยงานต่าง ๆ ต้องประเมินสถานภาพหน่วยงานว่า ปัจจุบันหากใช้เกณฑ์มาตรฐานเป็นตัวกำหนด หน่วยงานจะได้คะแนนกี่คะแนน เพื่อจะได้ดูว่ายังห่างไกลจากคะแนนมาตรฐานเท่าไร จะได้ปรับปรุงให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ต่อไป ดังนั้น ในขั้นตอนนี้หน่วยงานต้องนำเกณฑ์มาตรฐาน ตัวชี้วัดและวิธีคิดคะแนนไปวัดสถานภาพจริงของหน่วยงาน แล้วให้คะแนนไว้ในทุกเกณฑ์มาตรฐาน โดยการให้คะแนนก็ควรให้ตามความเป็นจริง ไม่ควรกังวลว่าหากได้คะแนนน้อยจะถูกมองว่าขาดประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพราะว่าการประเมินสถานภาพเป็นเพียง การประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานเท่านั้น ไม่ใช่การประเมินหน่วยงานในภาพรวมทั้งหมด

ผลจากขั้นตอนนี้ คือ หน่วยงานจะทราบว่าในแต่ละเกณฑ์มาตรฐานหน่วยงานอยู่ตรงระดับใด หากได้คะแนนต่ำก็ควรหาวิธีทำให้ได้คะแนนสูงขึ้น

7. การจัดทำแผนยกระดับ

การยกระดับ คือ การปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เมื่อหน่วยงานทราบแล้วว่าในแต่ละเกณฑ์มาตรฐาน หน่วยงานได้คะแนนเท่าไร หน่วยงานต้องตั้งเป้าที่เป็นไปได้ว่าภายในระยะเวลาที่กำหนดจะดำเนินการอย่างไร เพื่อให้ได้คะแนนเพิ่มขึ้น ใครจะเป็นผู้รับผิดชอบ ใครต้องเข้ามามีส่วนร่วมด้วย และต้องใช้เวลากี่สัปดาห์/เดือน จึงจะแล้วเสร็จ

(ตัวอย่างแบบ)

แผนปฏิบัติการยกระดับระบบข้อมูล P.S.O. 1101

เกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนที่ได้จากประเมิน	คะแนนที่มุ่งหวัง	ระยะเวลาที่ใช้ในการยกระดับ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ
1. ความครอบคลุม				
2. ความรวดเร็ว				
3. ความถูกต้อง				
4. ความเชื่อมโยง				
5. ความทันสมัย				
6.ความน่าเชื่อถือ				
7. ความสามารถเข้าถึง				
8. ความสามารถตรวจสอบ				
9. การมีส่วนร่วม				

8. การดำเนินการยกระดับ

เมื่อวางแผนแล้วขั้นตอนต่อไป คือ การดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ในการยกระดับนั้นเป็นภาระหน้าที่ที่เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องเข้ามาช่วยทำ หากปล่อยให้ผู้ใดผู้หนึ่งทำอยู่คนเดียวมักไม่ประสบความสำเร็จ และหัวหน้าหน่วยงานต้องลงมือกำกับดูแลด้วยตนเองจึงจะได้ผล

9. การเตรียมตัวเพื่อขอการรับรอง

หลังการยกระดับจนเป็นที่น่าพอใจแล้ว หน่วยงานต้องเตรียมการในเรื่องการนำเสนอให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยอาจใช้เทคนิคหลาย ๆ อย่างประกอบกัน อาทิ การจัดนิทรรศการ การใช้แผ่นใส การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยนำเสนอการจัดเตรียมความพร้อมอื่น ๆ ได้แก่

1. ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่
2. การต้อนรับที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. การเตรียมการและความก้าวหน้าของการดำเนินการพัฒนาระบบมาตรฐาน P.S.O. ในรูปแบบของบอร์ด หรือประกาศ
4. การนำเสนอผลงานด้วยสื่อ พร้อมเอกสารรายงาน และมีการจัดนิทรรศการเสริมตลอดจนพาคณะกรรมการตรวจรับรอง ชมการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่

ส่วนที่ 3

บทบาทหน้าที่ของสำนักงานแรงงาน
และสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

บทบาทหน้าที่ของสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นหน่วยงานในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ประสานหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมในระดับจังหวัด ดังนี้

1.1 ประสานการจัดทำแผนงาน โครงการให้ตอบสนอง หรือสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวง และทัศนภาพ หรือวิสัยทัศน์ที่กำหนด รวมทั้งแผนงานโครงการอื่นที่กระทรวงสั่งการให้ปฏิบัติเป็นการเฉพาะเรื่อง

1.2 ประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ให้เป็นไปตามกรอบแนวทางการพัฒนาชนบทของกระทรวง และแนวทางการพัฒนาจังหวัด

1.3 รับเรื่องราวร้องทุกข์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาแรงงานและสวัสดิการสังคม และประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด เพื่อแก้ไขปัญหา

1.4 กำกับ ดูแล และให้การสนับสนุนช่วยเหลือการปฏิบัติงานตามแผนโครงการของหน่วยงานในสังกัด ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง รวมทั้งแก้ไขปัญหาอันเนื่องมาจากการร้องเรียน ให้ได้ผลเป็นที่ยุติแล้วรายงานให้กระทรวงทราบ

2. การบริหารข้อมูล โดยประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำ ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานและสวัสดิการสังคม ที่จำเป็นต่อการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และจัดทำ รายงานสรุปสถานการณ์ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่จำเป็น

3. บริหารงบประมาณ งานการเงิน การบัญชี การพัสดุ และการบริหารงานบุคคล เฉพาะในส่วนของสำนักงาน

4. ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข่าวสารด้านแรงงานและสวัสดิการสังคม ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ประชาชนทราบและเข้าใจถูกต้อง

5. งานเลขานุการคณะอนุกรรมการอัตราค่าจ้างขั้นต่ำจังหวัด

6. ปฏิบัติงานอื่นตามที่กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมหรือจังหวัดมอบหมาย หรือ งานอื่นที่ไม่มีหน่วยงานใดรับผิดชอบโดยตรง

สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีข้าราชการและลูกจ้างปฏิบัติ ตามอัตรา จำนวน 8 รายโดยแยกเป็นข้าราชการ 5 ราย ลูกจ้างประจำ 2 รายและลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 1 ราย

ส่วนที่ 4

การเข้าสู่ระบบ P.S.O. ของ
สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด
แม่ฮ่องสอน

**การนำระบบ P.S.O. มาใช้ในงานของ
สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน**

สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้มีคำสั่ง ที่ 2/2544 ลงวันที่ 16 พฤษภาคม 2544 แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อวางระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานของรัฐของสำนักงาน ดังนี้



คำสั่งสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ที่ 2 /2544

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อจัดวางระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ
และสัมฤทธิ์ผลของงานของรัฐ

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2541 เห็นชอบให้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐขึ้นในทุกส่วนราชการ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานของหน่วยงานภาครัฐในด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น และให้เป็นระบบมากขึ้น อันเป็นผลทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการของรัฐให้รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น และสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอนได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมเพื่อเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ นั้น

เพื่อให้ดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานไปสู่ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายของคณะรัฐมนตรีดังกล่าว จึงแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อให้ทำหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|----------------------|
| 1. นายเศกศักดิ์ วิบูลย์จักร์ | ประธานคณะทำงาน |
| 2. นางสาวอรทัย วงศ์ไชย | คณะทำงาน |
| 3. นางสาวสุพรรณิ สืบกาสิ | คณะทำงาน |
| 4. นายอิทธิไกร แสงโชติ | คณะทำงาน |
| 5. นายมนัส เชื้อนแก้ว | คณะทำงาน |
| 6. นางสาวชุตติกาญจน์ เทียมเจริญ | คณะทำงาน |
| 7. นางสาวอรอุตรา ธรรมนิมิตรกุล | คณะทำงานและเลขานุการ |
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 16 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2544

เศกศักดิ์ วิบูลย์จักร์
(นายเศกศักดิ์ วิบูลย์จักร์)

แรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

และคณะทำงานเพื่อจัดวางระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานของรัฐ ของสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้พิจารณาเลือกที่จะดำเนินการเพื่อขอรับการรับรอง P.S.O. ในระบบย่อย ได้แก่ ระบบข้อมูล (P.S.O.1101) เนื่องจาก การพัฒนาระบบข้อมูลหากสามารถพัฒนาได้สำเร็จ จะเป็นพื้นฐานในการพัฒนาระบบย่อยอื่น อีกต่อไป

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดวิสัยทัศน์

สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของสำนักงานว่า

วิสัยทัศน์

เป็นผู้ประสานงานหน่วยงานสังกัดกระทรวงในระดับจังหวัด เพื่อให้ทุกหน่วยงานรวมใจเป็นหนึ่ง ให้บริการแก่ประชาชน

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดพันธกิจและเป้าหมาย

สำหรับทุกหน่วยงานที่ร่วมโครงการ P.S.O. รวมทั้งสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน พันธกิจที่ค่อนข้างชัดเจน คือ การดำเนินการเพื่อให้การรับรอง P.S.O. ในระบบต่าง ๆ

พันธกิจ

หน่วยงานต้องดำเนินการให้ได้รับรอง P.S.O. ระบบ 1101

สำหรับเป้าหมายการดำเนินงานในกรณีของทุกหน่วยงานที่จัดทำ P.S.O. ก็ค่อนข้างชัดเจน คือ การให้บริการที่เป็นที่พอใจของประชาชน ดังนั้น จึงมีเป้าหมายว่า

เป้าหมาย

ประชาชนได้รับบริการที่ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจ

2.1 การจำแนกประเภทและรายละเอียดของระบบข้อมูลข่าวสารในหน่วยงาน			
ชื่อหน่วยงาน...สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ชื่อฝ่าย / งาน.....			
ประเภทของข้อมูลข่าวสาร () การบริหาร (/) การให้บริการ (/) นโยบาย () เชื่อมโยง			
ลักษณะการจัดเก็บ (/) จัดเก็บเป็นแฟ้มเอกสาร () จัดเก็บในคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรม.....			
ชื่อฐานข้อมูล	รายละเอียด (เนื้อหาของข้อมูล)	ลักษณะการใช้งาน / ประโยชน์	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
แบบ สสศ.2	1. เลขที่ของศสพ. 2. ชื่อศสพ. 3. เขตที่ตั้ง 4. วันที่ประกาศจัดตั้ง 5. ชื่อประธานศูนย์คนปัจจุบัน 6. การครบวาระของคณะกรรมการ ศสพ. ปัจจุบัน 7. ผู้ประสบปัญหาและได้รับความ ช่วยเหลือ 9. เงินกองทุนศสพ. 10. ระดับชั้นของศสพ.	-ใช้เป็นข้อมูลในการออก ตรวจเยี่ยม แนะนำ การปฏิบัติงานของคณะ กรรมการ ศสพ. เพื่อให้ พัฒนาให้เข้มแข็งขึ้น	
ประกาศจังหวัด	1. ชื่อ ศสพ. 2. ที่อยู่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ ศสพ. 3. วันที่ประกาศจัดตั้ง 4. รายชื่อคณะกรรมการ ศสพ. 5. วันที่แต่งตั้งคณะกรรมการ ศสพ. 6. ตำแหน่งของคณะกรรมการ	- ใช้เป็นข้อมูลการเปลี่ยน แปลงคณะกรรมการศสพ.	1. จังหวัดแม่ฮ่องสอน 2. ศสพ. นั้น ๆ
ระเบียบกระทรวง แรงงานและสวัสดิ การสังคมว่าด้วย การส่งเสริมและ สนับสนุนศสพ. พ.ศ.2544	1. คณะกรรมการประสานการ ดำเนินงาน ศสพ.จังหวัด 2. วิธีการจัดตั้งศสพ. 3. วิธีการดำเนินงาน ศสพ. 4. ผู้ประสาน ศสพ.	- เป็นแนวทางในการดำเนิน งานศสพ.	1. สำนักงานปลัด กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม

2.1 การจำแนกประเภทและรายละเอียดของระบบข้อมูลข่าวสารในหน่วยงาน			
ชื่อหน่วยงาน. สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ชื่อฝ่าย / งาน.....			
ประเภทของข้อมูลข่าวสาร () การบริหาร (/) การให้บริการ (/) นโยบาย () เชื่อมโยง			
ลักษณะการจัดเก็บ (/) จัดเก็บเป็นแฟ้มเอกสาร () จัดเก็บในคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรม.....			
ชื่อฐานข้อมูล	รายละเอียด (เนื้อหาของข้อมูล)	ลักษณะการใช้งาน / ประโยชน์	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
คำสั่งคณะ กรรมการค่าจ้าง กลาง	1. รายชื่อคณะอนุกรรมการอัตรา ค่าจ้างขั้นต่ำจังหวัด 2. วันที่ได้รับแต่งตั้ง 3. อำนาจหน้าที่	- ใช้เป็นแนวทางการดำเนิน งานเลขานุการอัตราค่าจ้าง ขั้นต่ำจังหวัด	1. สำนักงานปลัด กระทรวงแรงงานฯ 2. คณะอนุกรรมการฯ จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ระเบียบคณะ กรรมการค่าจ้าง กลางว่าด้วยองค์ ประชุมและวิธี ดำเนินงานของ คณะอนุกรรมการ อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ พ.ศ. 2542	1. องค์ประกอบและคุณสมบัติของ คณะอนุกรรมการฯ 2. อำนาจหน้าที่ 3. การดำรงตำแหน่งและพ้นจาก ตำแหน่ง 4. การพิจารณากำหนดอัตรา ค่าจ้างขั้นต่ำ 5. การสรรหาคณะอนุกรรมการฯ		
ข้อมูลด้านภาวะ เศรษฐกิจและ สังคม	1. จำนวนประชากรและแรงงาน 2. สถานประกอบการและลูกจ้าง 3. ภาวะตลาดแรงงาน 4. การพัฒนาเศรษฐกิจ 5. ผลิตภัณฑ์ประเทศชาติ และ รายได้ประชาชาติ 6. ค่าจ้าง รายได้ รายจ่าย 7. ดัชนีสินค้าและต้นทุนการผลิต		
ประกาศกระทรวง แรงงานเรื่อง อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ	1. อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ 2. การจำแนกพื้นที่อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ 3. ระยะเวลาบังคับใช้		
รายงานการ ประชุมคณะอนุ กรรมการอัตราค่า จ้างขั้นต่ำจังหวัด	1. ระเบียบวาระการประชุม 2. ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ 3. ค่าจ้างขั้นต่ำ	- ใช้ประกอบการพิจารณา อัตราค่าจ้างขั้นต่ำของ คณะกรรมการค่าจ้างกลาง	1. สำนักงานปลัดฯ 2. จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดตัวถ่วงน้ำหนัก ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดตัวชีวิตและวิธีคิดคะแนน ขั้นตอนที่ 6 การประเมินสภาพปัจจุบันของหน่วยงาน

แบบประเมิน P.S.O. 1101 ระบบข้อมูล
ฐานข้อมูล แบบ สสศ.2 งาน ศูนย์ส่งเสริมสหกรณ์หมู่บ้าน ฝ่าย แผนก

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวถ่วงน้ำหนัก	ตัวชีวิต	วิธีคิดคะแนน		คะแนนที่ได้จากการประเมิน	คะแนนหลังถ่วงน้ำหนัก
			คะแนน	เงื่อนไข		
1. ความครอบคลุม	15	จำนวนฐานข้อมูล	0	เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานหลักของหน่วยงาน	2	30
			1	งานหลักและงานรอง		
			2	งานหลัก งานรอง และงานการเงิน		
			3	ครบทุกฐานข้อมูล		
2. ความรวดเร็ว	10	เวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูล	0	ภายใน 4 ชม.	3	30
			1	ภายใน 2 ชม.		
			2	ภายใน ครึ่งชม.		
3. ความถูกต้อง*	10	ร้อยละของความผิดพลาดที่ปรากฏ/ตรวจพบ	0	มากกว่า 15 %	0	0
			1	11 - 15 %		
			2	6 - 10 %		
4. ความเชื่อมโยง	5	จำนวนฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงได้	3	0 - 5 %	1	5
			0	เชื่อมโยงไม่ได้เลย		
			1	เชื่อมโยงได้เฉพาะบางฐานข้อมูลของฝ่ายแผน		
5. ความทันสมัย*	5	ช่วงเวลาที่ update ครั้งล่าสุด	2	เชื่อมโยงทุกฐานข้อมูลฝ่ายแผน	0	0
			3	เชื่อมโยงกับฐานอื่นในหน่วยงานได้		
			0	มากกว่า 6 เดือน		
			1	ทุก 3 - 6 เดือน		
			2	ทุก 2 - 3 เดือน		
			3	ทุกเดือน		

หมายเหตุ * เกณฑ์มาตรฐานที่ต้องจัดทำแผนยกระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด น้ำหนัก	วิธีคิดคะแนน		คะแนนที่ได้ จากการประเมิน	คะแนนหลัง ถ่วงน้ำหนัก
			คะแนน	เงื่อนไข		
6. ความน่าเชื่อถือ*	จำนวนครั้งที่ถูกทั้งตั้ง โดยผู้ที่เกี่ยวข้อง	10	0	ถูกทั้งตั้งมากกว่า 5 ครั้ง	0	0
			1	ถูกทั้งตั้ง 3 - 5 ครั้ง		
			2	ถูกทั้งตั้ง 1 - 2 ครั้ง		
			3	ไม่ถูกทั้งตั้งเลย		
7. ความสามารถในการ เข้าถึง	จำนวนกลุ่มที่สามารถ เข้าถึงข้อมูลที่มีใช้ ข้อมูลปกปิด	15	0	จำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบ	3	45
			1	ผู้รับผิดชอบและผู้สนใจภายในหน่วยงาน		
			2	ทุกคนในหน่วยงาน		
			3	ทุกคนในหน่วยงานและประชาชนทั่วไป		
8. ความสามารถใน การตรวจสอบ	ระยะเวลาที่พร้อม ถูกตรวจสอบ	15	0	ภายใน 1 สัปดาห์	3	45
			1	ภายใน 2 - 3 วัน		
			2	ภายใน 1 วัน		
			3	ทันทีที่ได้รับแจ้ง		
9. การมีส่วนร่วมใน กระบวนการข้อมูล	จำนวนกลุ่มที่เข้ามา มีส่วนร่วม	15	0	เฉพาะผู้รับผิดชอบโดยตรง	2	30
			1	ผู้รับผิดชอบและผู้ได้รับมอบหมายเพิ่มเติม		
			2	ผู้รับผิดชอบโดยตรงและผู้สนใจอื่น ๆ ในหน่วยงาน		
			3	ทุกคนในหน่วยงานและผู้สนใจภายนอก		
			รวมคะแนนที่ได้รับ			185
			คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ(คะแนนรวม/3)			61.67

หมายเหตุ * เกณฑ์มาตรฐานที่ต้องจัดทำแผนยกระดับ

แบบประเมิน P.S.O. 1101 ระบบข้อมูล
 สถานข้อมูล ระเบียบ ศสย. งาน ศูนย์ส่งเสริมราชการประจำหมู่บ้าน ฝ่าย แผน

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวถ่วงน้ำหนัก	ตัวชี้วัด	วิธีคิดคะแนน		คะแนนที่ได้จากการประเมิน	คะแนนหลังถ่วงน้ำหนัก
			คะแนน	เงื่อนไข		
1. ความครอบคลุม	10	จำนวนฐานข้อมูล	0	เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหลักของหน่วยงาน	0	0
			1	งานหลักและงานรอง		
			2	งานหลัก งานรอง และงานการเงิน		
2. ความรวดเร็ว	15	เวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูล	3	ครบทุกฐานข้อมูล	3	45
			0	ภายใน 4 ชม.		
			1	ภายใน 2 ชม.		
3. ความถูกต้อง*	15	ร้อยละของความผิดพลาดที่ปรากฏ/ตรวจพบ	2	ภายใน ครึ่งชม.	3	45
			1	11 - 15 %		
			0	มากกว่า 15 %		
4. ความเชื่อมโยง	5	จำนวนฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงได้	3	6 - 10 %	1	5
			2	0 - 5 %		
			0	เชื่อมโยงไม่ได้เลย		
5. ความทันสมัย	10	ช่วงเวลาที่จะ update ครังล่าสุด	1	เชื่อมโยงได้เฉพาะบางฐานข้อมูลของฝ่ายแผน	3	30
			2	เชื่อมโยงทุกฐานข้อมูลฝ่ายแผน		
			3	เชื่อมโยงกับฐานอื่นในหน่วยงานได้		
			0	มากกว่า 6 เดือน		
			1	ทุก 3 - 6 เดือน		
			2	ทุก 2 - 3 เดือน		
			3	ทุกเดือน		

หมายเหตุ * เกณฑ์มาตรฐานที่ต้องจัดทำแผนยกระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	วิธีคิดคะแนน		คะแนนที่ได้	คะแนนหลัง ถ่วงน้ำหนัก
			คะแนน	เงื่อนไข		
6. ความน่าเชื่อถือ	จำนวนครั้งที่ถูกอ้างถึง โดยผู้ที่เกี่ยวข้อง	15	0	ถูกอ้างถึงมากกว่า 5 ครั้ง	3	45
			1	ถูกอ้างถึง 3 - 5 ครั้ง		
			2	ถูกอ้างถึง 1 - 2 ครั้ง		
			3	ไม่ถูกอ้างถึงเลย		
7. ความสามารถในการเข้าถึง	จำนวนกลุ่มที่สามารถเข้าถึง ข้อมูลปกติ	10	0	จำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบ	3	30
			1	ผู้รับผิดชอบและผู้สนใจภายนอก		
			2	ทุกคนในหน่วยงาน		
			3	ทุกคนในหน่วยงานและประชาชนทั่วไป		
8. ความสามารถในการตรวจสอบ	ระยะเวลาที่พร้อม ถูกตรวจสอบ	10	0	ภายใน 1 สัปดาห์	3	30
			1	ภายใน 2 - 3 วัน		
			2	ภายใน 1 วัน		
			3	ทันทีที่ได้รับแจ้ง		
9. การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล	จำนวนกลุ่มที่เข้ามา มีส่วนร่วม	10	0	เฉพาะผู้รับผิดชอบโดยตรง	2	20
			1	ผู้รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบเพิ่มเติม		
			2	ผู้รับผิดชอบโดยตรงและผู้สนใจอื่น ๆ ในหน่วยงาน		
			3	ทุกคนในหน่วยงานและผู้สนใจภายนอก		
			รวมคะแนนที่ได้รับ			250
			คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ(คะแนนรวม/3)			83.33

หมายเหตุ * เกณฑ์มาตรฐานที่ต้องจัดทำแผนยกระดับ