

พิมพ์ 04.11.67

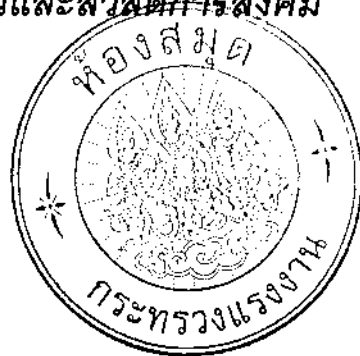


ผลงาน

เรื่อง

กลยุทธ์การประสานงาน

เพื่อประชาชนของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม



ของ

นางจุฑารัตน์ จันทรวีกุล

ผู้ขอประเมินตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน 8ว กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก
ตำแหน่งเลขที่ 11

06551

สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี
กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม



12.05.6
96317



06551

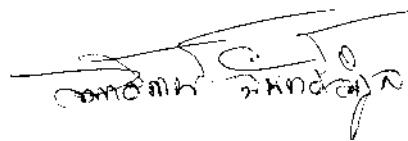
กลยุทธ์การประสานงานเพื่อ

คำนำ

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม มีลักษณะการทำงานของแต่ละกรมไม่ซับซ้อนเพราะทุกกรมมุ่งบริการที่ "คน" อาจเป็นบุคคล/กลุ่ม บุคคลเดียวกันหรือต่างบุคคล/ต่างกลุ่มบุคคลก็ได้ โดยลักษณะของบริการจะต่างกันไปตามแต่ละกรม ฉะนั้นการส่งต่อผู้รับบริการเพื่อผลในการได้รับบริการที่เพียงพอจึงมีความจำเป็นและบางครั้งอาจสัมพันธ์ระหว่างกระทรวงที่มีลักษณะงานที่เอื้อต่อกัน เช่น กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงอุตสาหกรรมหรือกระทรวงสาธารณสุข ที่มีจุดมุ่งหมายในการให้บริการประชาชนหรือพัฒนาคนเช่นเดียวกัน ฉะนั้นถ้าระบบ "การประสานงาน" ไม่ดีพอความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการประชาชนย่อมขาดประสิทธิภาพลงไป

เอกสารฉบับนี้เป็นเอกสารที่ผู้เขียนได้ประมวลเนื้อหาสาระจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและแนวคิดจากประสบการณ์โดยตรงในฐานะที่ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการฝึกอาชีพ นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และบุคลากร เฉพาะด้านการประสานงาน ซึ่งเห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการบริหารจัดการ เพื่อให้การบริการประชาชนเข้าถึงในทุกกลุ่มเป้าหมาย และเป็นไปอย่างคุ้มค่ากับงบประมาณที่เสียไป

เอกสารฉบับนี้ สำเร็จด้วยดี เพราะได้รับความเมตตาจากปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (นายอิระวดีร์ จันทระประเสริฐ) ผู้ช่วยปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (นายบัน วรรณพินิจ) และผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ (นายบรรจงศักดิ์ วงศ์ปราชญ์) ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ชี้แนะข้อมูลเพิ่มเติม แนวทางจากประสบการณ์การทำงาน ทำให้งานชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย



(นางจันทรัตน์ จันทรวีกุล)

ผู้ขอประเมิน

(2)

บทคัดย่อ

หัวข้อเรื่อง : กลยุทธ์การประสานงานเพื่อประชาชนของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
ผู้ประเมิน : นางจุฑารัตน์ จันทรวีกุล
หน่วยงาน : สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
ปี : 2543

การที่กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารแรงงาน การจัดหางาน การประชาสัมพันธ์ การพัฒนาฝีมือแรงงาน การสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และการประกันสังคม ซึ่งเป็นภารกิจเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ตั้งแต่เด็กจนถึงคนชรา ทั้งประชาชนที่อยู่ในกำลังแรงงาน และที่อยู่นอกกำลังแรงงาน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม มีบุคลากรและงบประมาณจำนวนจำกัด แต่มีภารกิจกว้างขวางเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนจำนวนมากจึงได้ปรับระบบวิธีการทำงาน และสร้างแนวร่วมเครือข่ายในการให้บริการประชาชน ทั้งใช้ระบบไตรภาคีเป็นหลักในการทำงาน ด้านแรงงาน การประสานความร่วมมือองค์กรเอกชนในการแก้ไขปัญหาสังคม การสร้างองค์กรประชาชนเป็นเครือข่าย โดยศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน การเชื่อมโยงการทำงานเป็นวงจรโดยใช้แผนพัฒนาแรงงานและสวัสดิการสังคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2540 – 2544) เป็นกรอบการทำงาน ซึ่งการดำเนินงานเหล่านี้จะสัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมี “การประสานงาน” ที่ดี ทั้งระหว่างหน่วยงานด้วยกันเองและหน่วยงานอื่น ๆ ตลอดจนองค์กรต่าง ๆ รวมทั้งภาคประชาชน

1. ประเด็นปัญหาในการประสานงาน

จากกรณีศึกษา พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการประชาชนยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง สาเหตุประการสำคัญ คือ “การประสานงาน” ยังขาดการเชื่อมต่ออย่างเป็นระบบ การประสานแต่ละส่วน ขาดการมีส่วนร่วม ทำให้เกิดปัญหาโดยสรุป ดังนี้

1.1 เจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจในนโยบายที่ชัดเจน โดยรวมแล้วลักษณะการดำเนินงานของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ทุกกรมจะยึด “คน” เป็นศูนย์กลาง แต่หน่วยงานยังขาดความชัดเจนในประเด็นนี้ ทำให้เกิดความสับสนเปลืองด้านทรัพยากรเมื่อลงสู่ภาคปฏิบัติ และส่งผลกระทบต่อบริการประชาชนด้วย

(3)

1.2 ขาดการวางแผนร่วมกัน การทำงานขององค์กรได้พยายามยึดวัตถุประสงค์ของแผนทุกระดับเป็นกรอบ และเน้นการบูรณาการ แต่หน่วยงานทั้งระดับกรมและจังหวัดยังไม่สามารถประสานการบูรณาการได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะด้านการจัดสรรงบประมาณลงพื้นที่และการสร้างความเข้าใจแก่ผู้ที่ปฏิบัติทำให้เกิดการซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงาน

1.3 ขาดการจัดระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี ไม่มีการจัดระบบข้อมูลที่ดีพอ ข้อมูลจะจัดกระจาย ต่างคนต่างเก็บ ทำให้ผู้บริหารขาดความเชื่อมั่นในข้อมูลอันเป็นผลต่อการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทำให้แผนงานโครงการบางอย่างไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

1.4 ขาดระบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ระบบการประสานงานที่มีอยู่ในปัจจุบันแต่ละหน่วยงาน ทำงานเหมือนแยกส่วนกันทำให้ขาดความต่อเนื่องการทำงาน การบูรณาการจึงเกิดได้ยาก

2. ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหา

ให้มีการเชื่อมโยงผู้ปฏิบัติงานในการเข้าไปมีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอน เพื่อสามารถนำเสนอปัญหาให้ผู้กำหนดนโยบายรับทราบและแก้ไขได้ทันทั่วทั้งกระทรวงฯ จะต้องดำเนินการส่วนต่าง ๆ ควบคู่กันไป ดังนี้

2.1 จัดระบบเครือข่ายการประสานงานที่ชัดเจน โดยทุกหน่วยงานต้องให้ความสำคัญ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต้องมีความพร้อมทั้งด้านทักษะ และมนุษยสัมพันธ์ โดยทำงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2.2 จัดให้มีระบบข้อมูลและระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ โดยทุกหน่วยงานต้องมีส่วนร่วมในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลมีเอกภาพ สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาได้ตรงความต้องการของประชาชน

2.3 มีการจัดทำแผนงานโครงการร่วมกัน เน้นความมีประสิทธิภาพในการบูรณาการทั้งแผน - โครงการ งบประมาณและคน เพื่อให้การบริการของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

2.4 มีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง มีศูนย์พัฒนาบุคลากรที่เป็นเอกภาพ พร้อมส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดเวลา

(4)

2.5 ส่งเสริมการสร้างสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและบุคลากร จัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เพื่อให้การประสานงานมีประสิทธิภาพ โดยสามารถประสานงานทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการได้อย่างราบรื่น

2.6 มีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้มีการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง รวมทั้งระหว่างผู้บริหาร ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องในเรื่องความก้าวหน้า เป้าหมาย อุปสรรค และผลสัมฤทธิ์ของโครงการต่าง ๆ ทำให้การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างคุ้มค่า

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
บทคัดย่อ	(3)
บทที่ 1 บทนำ	2
1) ความเป็นมา ความสำคัญ	2
2) วัตถุประสงค์	3
3) วิธีการศึกษา	3
4) ขอบเขตการศึกษา	4
5) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
1) ปัญหาด้านแรงงานและสวัสดิการสังคม	5
แนวคิดการก่อตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม	6
2) โครงสร้างองค์กรของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม	7
- สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี	7
- สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม	9
- สำนักงานประกันสังคม	11
- กรมการจัดหางาน	13
- กรมประชาสงเคราะห์	15
- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	18
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	20
3) การดำเนินการของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม	22
4) แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	27
- ทฤษฎีคลาสสิก (สถาปนิกองค์กร) : องค์กรระบบราชการ	27
- ทฤษฎีคลาสสิกแนวใหม่	32
- แนวคิดด้านการบริหารองค์กร	37
5) แนวคิดการประสานงาน	37

	หน้า
บทที่ 3 สภาพปัญหาการประสานงานในปัจจุบัน	44
- รูปแบบขององค์กร	44
- การประสานงานขององค์กรในปัจจุบัน	49
- ประเด็นปัญหาในการประสานงาน	52
บทที่ 4 การประสานงานมุ่งผลสัมฤทธิ์	54
1. หลักการประสานงาน	54
2. ลักษณะการประสานงานที่พึงปรารถนา	54
3. วิธีการประสานงานมุ่งผลสัมฤทธิ์	55
4. กลยุทธ์การประสานงานเพื่อประชาชน	59
บทที่ 5 บทสรุป และข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	68