

เอกสารผลงานวิชาการ

เรื่อง

การวิเคราะห์กระบวนการช่วยอำนวยความสะดวก

โดย

นางอำนวย คมแก้ว

ผู้ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 8ว

กลุ่มพัฒนายุทธศาสตร์

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

คำนำ



การวิเคราะห์กระบวนการ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการบริหารเพื่อที่จะขับเคลื่อนภารกิจให้ไปสู่เป้าหมายได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นแนวทางที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสตรวจสอบการทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ และสามารถหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นการที่ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก มีภารกิจหน้าที่ในการสนับสนุนให้บริการ และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานอื่น ๆ เช่น การประสานงานพิธี การจัดประชุมผู้บริหารระดับสูง การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ก็จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์และตรวจสอบกระบวนการทำงาน ตลอดจนมีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับให้เข้ากับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

ในการนี้ ผู้จัดทำซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก และรักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานสารบรรณ ระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2548 - 18 พฤศจิกายน 2548 จึงได้ศึกษา และรวบรวมรายละเอียดการปฏิบัติงาน เพื่อนำเสนอแนวทางการวิเคราะห์กระบวนการช่วยอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้สนใจใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพตามความเหมาะสมต่อไป

อำนวย คมแก้ว

มกราคม 2549

บทคัดย่อ

ผลงานเรื่อง “ การวิเคราะห์กระบวนการช่วยอำนวยความสะดวก ” จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอกระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานสารบรรณ และวิเคราะห์แนวทางในการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ พร้อมทั้งตรวจสอบและทำความเข้าใจต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ และเอกสารของทางราชการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการวิเคราะห์ รวบรวมแนวทางการปฏิบัติงานจากประสบการณ์ของผู้ศึกษาในระหว่างปี 2547-2548

จากผลงานสรุปได้ว่า เมื่อวิเคราะห์กระบวนการโดยใช้หลัก SWOT พบว่า งานช่วยอำนวยความสะดวก (Strength) ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถและเสียสละต่อส่วนรวม ประกอบกับผู้บริหารจะให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน ทำให้ภารกิจต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี มีจุดอ่อน (Weakness) ได้แก่ บุคลากรมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และในการประสานงานมีโอกาสขัดแย้งกับหน่วยงานอื่น ๆ ค่อนข้างมาก มีโอกาส (Opportunity) ได้แก่ การปฏิรูประบบราชการส่งผลให้บุคลากรมีขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานดีขึ้น รวมทั้งมีโอกาสดูแลเรียนรู้การทำงานจากผู้บังคับบัญชาที่หลากหลาย มีอุปสรรค (Threat) ได้แก่ การไม่ได้รับความร่วมมือในการทำกิจกรรมจากหน่วยงานอื่นเท่าที่ควร ตลอดจนงานที่ต้องดำเนินการบางเรื่องได้รับการประสานมาอย่างกระชั้นชิด ในการนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำเสนอแนวทางการเลือกใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ เพื่อเสริมสร้างจุดแข็งและโอกาสให้เกิดขึ้นมากกว่าจุดอ่อนและอุปสรรค ทั้งนี้ เพื่อให้งานช่วยอำนวยความสะดวกสามารถตอบสนองต่อการปฏิรูประบบราชการ และเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพประกอบ	(6)
บทที่	
1 บทนำ	1
- ความสำคัญของปัญหา	1
- วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
- ขอบเขตของการศึกษา	2
- วิธีการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	3
- คำจำกัดความ	3
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
- กระบวนการวิเคราะห์ SWOT	5
- การจัดการภาครัฐแนวใหม่	12
- การวางแผน	19
- การประสานงาน	28
- การติดตามประเมินผล	40
- โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ ของสำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวง	50

บทที่	หน้า	
3	การวิเคราะห์งานช่วยอำนวยความสะดวก	52
	- โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานสารบรรณ และฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก	52
	- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของงานช่วยอำนวยความสะดวก โดยใช้หลัก SWOT	53
4	บทสรุป และข้อเสนอแนะ	58
	- บทสรุป	58
	- ข้อเสนอแนะ	58
	บรรณานุกรม	61
	ภาคผนวก	63
	ก. กระบวนการช่วยอำนวยความสะดวก	64
	- กระบวนการพระราชพิธี รัฐพิธี และกิจกรรมต่าง ๆ	64
	- กระบวนการถวายผ้าพระกฐินพระราชทานกระทรวงแรงงาน	77
	- กระบวนการ 5 ธันวาคมหาราช	106
	- กระบวนการวันคล้ายวันสถาปนากระทรวงแรงงาน	125
	- กระบวนการจัดประชุมผู้บริหารระดับสูงกระทรวงแรงงาน	144
	- กระบวนการจัดทำปฏิทินนัดหมายงานรายวัน รายสัปดาห์ของผู้บริหาร	162
	- กระบวนการกาชาดกระทรวงแรงงาน	179
	ข. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ.2545	218
	ค. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546	225

สารบัญรูปภาพประกอบ

	หน้า
ภาพที่	
2.1 แมททริกซ์ TOWS สำหรับการกำหนดกลยุทธ์	10
2.2 แมททริกซ์ TOWS	11