

ผลงานอันดับ 3

เรื่อง

แบบจำลองสำนักงานแรงงานอำเภอ
จากการถ่ายทอดบทเรียนการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
และโครงการจ้างบัณฑิตที่เลี้ยงอาสาศูนย์แรงงาน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลงานของ

นายฉัตรชัย เลียมแก้ว

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
(เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานบุคคล 9 ชข.)

ตำแหน่งเลขที่ 54

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

กระทรวงแรงงาน

14287

คำนำ

ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐเป็นกลไกสำคัญการขับเคลื่อนภารกิจและนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ โดยเฉพาะส่วนราชการในส่วนภูมิภาคที่เป็นด้านแรกให้บริการความช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับประชาชน แต่การที่ภาครัฐมีปัญหาโครงสร้างไม่คล่องตัว การบริหารยึดติดกับกรอบตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดเป็นหลัก ทำให้การบริหารไม่สอดคล้องกับกระแสความเปลี่ยนแปลงของสังคม และเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน ส่งผลให้ หลายฝ่ายให้ความสำคัญกับการปรับบทบาท ภารกิจและโครงสร้างส่วนราชการ การศึกษา เรื่อง แบบจำลองสำนักงานแรงงานอำเภอจากการถ่ายทอดบทเรียนการดำเนินภารกิจของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและโครงการจ้างบัณฑิตที่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงาน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่มุ่งหวังให้การจัดการภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในส่วนภูมิภาคในพื้นที่ระดับอำเภอเป็นไปอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

นายจักรชัย เลี่ยมแก้ว

กรกฎาคม 2551

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง แบบจำลองสำนักงานแรงงานอำเภอจากการถ่ายทอดบทเรียนการดำเนินภารกิจของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและโครงการจ้างบัณฑิตพี่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงาน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ฉบับนี้เป็นผลงานทางวิชาการ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารวบรวมและทำความเข้าใจ แนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์กรสำหรับนำมาปรับใช้เพื่อรองรับการจัดตั้งองค์กรของหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในราชการส่วนภูมิภาคระดับอำเภอ 2) เพื่อศึกษาการดำเนินโครงการที่ให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่ระดับอำเภอของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และ 3) เพื่อศึกษาหาแบบจำลองสำนักงานแรงงานอำเภอที่สามารถให้บริการประชากรวัยแรงงานในพื้นที่ระดับอำเภอได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้บทเรียนจากประสบการณ์การดำเนินโครงการให้บริการด้านแรงงานในส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่า

แนวทางการทางการบริหารองค์กรที่พึงประสงค์ ควรมีองค์ประกอบ 1) รูปแบบต้องมีขนาดกะทัดรัด คล่องตัว ยืดหยุ่นและทันสมัย 2) ต้องกระจายอำนาจ และสร้างการมีส่วนร่วมทุกระดับ 3) บุคลากรต้องมีศักยภาพสูง สามารถทำงานได้หลายด้าน โดยเฉพาะผู้นำต้องมีความพร้อมในทุกด้าน

สำหรับแนวทางการจัดตั้งองค์กรสามารถใช้แนวทางการจัดส่วนราชการส่วนภูมิภาค กระทรวง ทบวง กรมตามแนวทางการจัดตั้งส่วนราชการส่วนภูมิภาคระดับอำเภอ และแนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ในส่วนของภารกิจที่สำคัญและจำเป็นต้องดำเนินการได้แก่ การให้บริการข้อมูลข่าวสารของกระทรวงแรงงาน และการจัดทำฐานข้อมูลด้านแรงงานในระดับอำเภอ ซึ่งเป็นการบูรณาการงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและโครงการจ้างบัณฑิตพี่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงาน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เข้ามาไว้ด้วยกันทั้งเพื่อสร้างพลังการขับเคลื่อนด้านแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสรุปบทเรียนจากการดำเนินภารกิจศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและโครงการจ้างบัณฑิตพี่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงาน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีประเด็นที่สำคัญคือ

- 1) เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการยอมรับและความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 2) เจ้าหน้าที่ไม่มีทักษะความรู้ด้านแรงงานที่เพียงพอและเป็นลูกจ้างชั่วคราว
- 3) จังหวัดมีปัญหาด้านแรงงานต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ประจำอำเภอ

ข้อเสนอแนะแบบจำลองสำนักงานแรงงานอำเภอที่มีความเป็นไปได้ในการจัดตั้งอยู่บนพื้นฐานหลักการกระจายอำนาจไปสู่ส่วนภูมิภาค ความจำเป็นต้องใช้ฐานข้อมูลด้านแรงงานที่สมบูรณ์เป็นปัจจุบัน และความพร้อมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รูปแบบองค์กรต้องคล่องตัว และทันสมัย มีเจ้าหน้าที่คุณภาพสูง จำนวน 2 คน 1) เป็นเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน 2) เจ้าหน้าที่ระดับอำนวยการ รูปแบบการจัดตั้งองค์กรใช้แนวทางผสมผสานระหว่างแนวทางการจัดส่วนราชการส่วนภูมิภาคกระทรวง ทบวง กรม และแนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมโดยคัดเลือกจากอำเภอที่มีปัญหาด้านแรงงานภายใต้เงื่อนไขความพร้อมและสมัครใจของสำนักงานแรงงานจังหวัด และสุดท้ายผู้ศึกษายังได้นำเสนอปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลว (Critical Success Factors) ด้วย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	(1)
บทคัดย่อ.....	(2)
สารบัญตาราง.....	(6)
บทที่	
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	6
2. ทบทวนวรรณกรรม	8
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์กร.....	8
รูปแบบการจัดตั้งองค์กรการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	16
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการบริหารราชการภาครัฐ.....	25
การดำเนินภารกิจด้านแรงงานในส่วนภูมิภาคระดับอำเภอของหน่วยงานใน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน.....	29
เครือข่ายการให้บริการด้านแรงงาน.....	41
3. ระเบียบวิธีการศึกษา	52
วิธีการศึกษา.....	52
กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	52

การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
การนำเสนอผลการศึกษา.....	53
4. บทวิเคราะห์.....	54
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	72
บทสรุป.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	77

ภาคผนวก

- ขั้นตอนในการขอจัดตั้งองค์การมหาชน

- ตารางสรุปแบบสำรวจศูนย์บริการร่วมในระดับอำเภอเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำกรอบอัตราพนักงานราชการปีงบประมาณ พ.ศ. 2552-2555

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	
เปรียบเทียบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์กร : มาตรการในการปฏิรูประบบราชการ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และกลยุทธ์การจัดโครงสร้างองค์กรยุคใหม่.....	55
4.2	
เปรียบเทียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการบริหารราชการภาครัฐ.....	56
4.3	
เปรียบเทียบแนวทางการจัดส่วนราชการส่วนภูมิภาค : หน่วยงานของราชการบริหารส่วนกลางในภูมิภาคและส่วนราชการส่วนภูมิภาคของกระทรวง ทบวง กรม.....	57
4.4	
เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง : ศูนย์บริการร่วม หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ และองค์การมหาชน.....	60
4.5	
เปรียบเทียบวัตถุประสงค์ของ : ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน และโครงการจ้างบัณฑิตที่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงาน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้.....	61
4.6	
เปรียบเทียบข้อมูลผลการดำเนินงาน : ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน : โครงการจ้างบัณฑิตที่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงาน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้.....	63
4.7	
เปรียบเทียบปัญหาอุปสรรค : ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน และโครงการจ้างบัณฑิตที่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงาน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้.....	65
4.8	
ข้อมูลเปรียบเทียบจังหวัดที่มีศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน : อำเภอที่มีปัญหาด้านแรงงานต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ประจำ : จำนวนประชากร 75 จังหวัด.....	66

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสถานการณ์ปัจจุบันสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานต้องเผชิญกับปัญหาและการเปลี่ยนแปลงหลายด้าน ซึ่งมีผลกระทบต่อการบริหารแรงงาน **ประเด็นแรก** การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสังคมไปเป็นสังคมผู้สูงอายุ แรงงานต่างด้าว การขาดแคลนแรงงาน แรงงานนอกระบบ และภาวการณ์เปลี่ยนแปลงของแรงงานภาคเกษตรไปเป็นแรงงานภาคอุตสาหกรรมการผลิต ซึ่งพิจารณาจากสรุปผลการสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2550 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า นับจากปี พ.ศ. 2542 สัดส่วนของแรงงานภาคเกษตรลดลงจนมีจำนวนน้อยกว่าแรงงานนอกภาคเกษตรมาโดยตลอด และในปี พ.ศ. 2550 เหลือแรงงานภาคเกษตรเพียงร้อยละ 41.7 คือ 15.49 ล้านคน ขณะที่แรงงานนอกภาคเกษตรมีถึงร้อยละ 58.3 คือ 21.63 ล้านคน โดยแรงงานภาคเกษตรได้หันไปเป็นแรงงานภาคอุตสาหกรรมการผลิต ในการผลิตสิ่งทอ เฟอร์นิเจอร์ อาหารและเครื่องดื่มและภาคการค้าและบริการ ในด้านการขายปลีก โรงแรม ภัตตาคาร และก่อสร้าง (ที่มา http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/service/survey/labour_ext50.pdf) สอดคล้องกับข้อมูลของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย ที่คาดประมาณการความต้องการจ้างแรงงานภาคเกษตรลดลง โดย ในช่วงปี 2550 -2554 มีความต้องการจ้างแรงงานจำนวน 13.06 ล้านคน และในช่วงปี 2555 – 2559 มีความต้องการจ้างแรงงานลดลงเหลือจำนวน 12.54 ล้านคน แต่ในภาคบริการมีความต้องการจ้างแรงงานเพิ่มขึ้น โดย ในช่วงปี 2550 -2554 มีความต้องการจ้างแรงงานจำนวน 15.58 ล้านคน และในช่วงปี 2555 – 2559 มีความต้องการจ้างแรงงานจำนวน 17.71 ล้านคน (ที่มา : มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย) **ประเด็นที่สอง** บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 สนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัดเพื่อประโยชน์ของคนในพื้นที่ และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินฉบับที่ 7 พ.ศ. 2550 กำหนดให้จังหวัดทำแผนพัฒนาจังหวัดให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับชาติและความต้องการของประชาชน จึงเป็นการกระจายอำนาจลงสู่ส่วนภูมิภาคอย่างไม่เคยมีมาก่อน แต่จากข้อเท็จจริงที่ผ่านมาการจัดทำแผนงบประมาณของสำนักงานแรงงานจังหวัดซึ่งเป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในส่วนภูมิภาค

ดำเนินการโดยส่วนกลาง ดังนั้นเมื่อกฎหมายใหม่กำหนดให้จังหวัดต้องจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ จึงจำเป็นที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจะต้องเตรียมความพร้อมโดยเฉพาะระบบฐานข้อมูลด้านแรงงานเพื่อรองรับการจัดทำแผนงบประมาณในอนาคตอันใกล้ ประเด็นที่สาม การที่หน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในส่วนภูมิภาค (สำนักงานแรงงานจังหวัด) ไม่มีหน่วยงานระดับอำเภอรองรับทำให้ไม่มีหน่วยประสานข้อมูลในระดับพื้นที่ ระบบฐานข้อมูลด้านแรงงานที่มีจึงอาจไม่ครอบคลุมและเป็นปัจจุบันซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงและทั่วถึง โดยเฉพาะเมื่อยามเกิดเหตุวิกฤติหรือมีปัญหาเร่งด่วน ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินสภาพแวดล้อมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2548 – 2551 ในส่วนการประเมินจุดอ่อนของกระทรวงแรงงาน (Weaknesses Analysis) พบว่ามีปัจจัยด้านระบบงานสารสนเทศ ซึ่งแม้ได้มีการดำเนินงานเพื่อจัดทำระบบข้อมูลแรงงานให้เป็นเครือข่ายมีมาตรฐานเดียวกัน และสามารถเชื่อมโยงกับกระทรวงอื่น กรมอื่นๆ เป็นฐานข้อมูลระดับชาติ เพื่อสามารถใช้ในการวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งหน่วยงานระดับกรมได้มีการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์เพื่อบริหารงานและการบริการประชาชนตามภารกิจของหน่วยงาน โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ที่มีเครือข่ายผ่านศูนย์และทุกจังหวัดทั่วประเทศ แต่ในทางปฏิบัติระบบสารสนเทศยังประสบปัญหาในเรื่องขาดฐานข้อมูลในการบริหารงานที่เป็นระบบและมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงการขาดความเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในกรมและหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ปัญหาข้อมูลจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานควรให้ความสำคัญ และควรหยิบยกมาเป็นประเด็นในการปรับปรุงและพัฒนาโดยเฉพาะการสร้างระบบฐานข้อมูลด้านแรงงานที่มาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่โดยตรง

จากทั้งสามประเด็นจึงกล่าวได้ว่าการขยายเครือข่ายการให้บริการด้านแรงงานลงในระดับอำเภอซึ่งเป็นกลไกด่านแรกในการให้บริการความช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับประชาชนจะเป็นมาตรการที่สนับสนุนการบริหารจัดการด้านแรงงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและความต้องการของประชาชน ซึ่งในช่วงที่ผ่านมากระทรวงแรงงานได้ขยายเครือข่ายการให้บริการด้านแรงงานในระดับอำเภอโดยได้นำแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาปรับใช้ในการนำบริการของกระทรวงแรงงานสู่ประชาชนในรูปแบบใหม่ ซึ่งจะเป็นการลดภาระ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยการบูรณาการงานบริการของกระทรวงแรงงาน เพื่อให้สามารถส่งมอบงานบริการได้หลากหลาย ณ แหล่งชุมชน/อำเภอ รวมทั้งเป็นการขับเคลื่อนภารกิจด้านแรงงานลงสู่อำเภอ โดยการจัดระบบการทำงานให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการกิจแทนกรมในสังกัดกระทรวง

แรงงานและเป็นตัวแทนของกระทรวงแรงงานในระดับอำเภอ โดยในระยะแรกได้ดำเนินโครงการจัดตั้งและพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานในระดับจังหวัดและเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานครมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ใน 4 จังหวัดนำร่อง และขยายมาเป็น 27 จังหวัดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ได้ดำเนินโครงการจ้างบัณฑิตที่เล็งอาสาศึกษาแรงงาน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจ้างบัณฑิตที่ว่างงานในพื้นที่มาทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงของอาสาสมัครแรงงานและเป็นกลไกในการขับเคลื่อนภารกิจของกระทรวงแรงงานให้ตอบสนองต่อนโยบายและยุทธศาสตร์ของกระทรวงแรงงานและของชาติ ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการ 12 เดือน (1 กันยายน 2550 – 31 สิงหาคม 2551) จ้างบัณฑิตที่เล็งในอัตราลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 294 อัตรา ปฏิบัติงานในพื้นที่ 290 ตำบล และต่อมาในปีงบประมาณ 2551 ได้รับงบประมาณโครงการจ้างงานเร่งด่วนและพัฒนาทักษะฝีมือ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนด้านอาชีพ แก่ผู้ประสบภัยธรรมชาติ จำนวน 92.97 ล้านบาท เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติในระดับจังหวัด/อำเภอ/องค์กรส่วนปกครองท้องถิ่น ให้มีงานทำชั่วคราวด้วยการจ้างงานให้ทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสาธารณประโยชน์ และพัฒนาทักษะฝีมือในสาขาอาชีพต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ประสบภัยธรรมชาติ ทั้งนี้สำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นผู้ประสานและจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อให้การช่วยเหลือในระดับอำเภอ และนอกจากโครงการที่กล่าวมาแล้ว สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานโดยสำนักงานแรงงานจังหวัดยังดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ ในผลผลิตประชาชนยากจนในพื้นที่ได้รับบริการ (ด้านแรงงาน) ประกอบด้วย กิจกรรม 1) เสริมสร้าง สนับสนุนเครือข่ายให้บริการฝึกอาชีพ จัดหางานสร้างอาชีพเสริม 2) จัดบริการด้านแรงงานให้แก่ประชาชนในพื้นที่ 3) บริหารจัดการฝึกอาชีพ จัดหางานสร้างอาชีพเสริมเชิงบูรณาการ โดยดำเนินการในพื้นที่ 1,150 ตำบล และมีองค์กรที่เป็นเครือข่าย 430 แห่ง รวมทั้งอาสาสมัครแรงงาน 10,567 คน กระจายอยู่ในทุกอำเภอและทุกจังหวัด ด้วยข้อจำกัดด้านบุคลากรของสำนักงานแรงงานจังหวัดในแต่ละจังหวัดมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพียงจำนวน 7 – 8 คน เป็นข้าราชการ ระดับ 3 – 8 จำนวน 4-5 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน และพนักงานจ้างเหมาบริการจำนวน 1 คน (บางจังหวัดไม่มี) และไม่มีหน่วยงานระดับอำเภอรองรับ ในขณะที่ภาพรวมกระทรวงแรงงานมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารและคุ้มครองแรงงาน พัฒนาฝีมือแรงงาน ส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำ ต้องรับผิดชอบประชากรที่อยู่ในวัยแรงงานทั่วราชอาณาจักร จำนวนทั้งสิ้น 36.79 ล้านคน อยู่ในกรุงเทพมหานครจำนวน 3.97 ล้านคน และจำนวน 32.82 ล้านคนกระจายอยู่ในส่วนภูมิภาค (ที่มา : รายงานสถิติรายปีประเทศไทย 2550 (ฉบับพิเศษ)) จำนวนประชากร จำแนกตามสถานภาพแรงงาน เป็นรายภาค และจังหวัด พ.ศ.

2549 (ไตรมาสที่ 3) ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ) ถ้าเทียบอัตราส่วนระหว่างเจ้าหน้าที่กับจำนวนประชากรแล้ว อาจทำให้เกิดช่องว่างของการปฏิบัติงาน อีกทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ตามโครงการศูนย์บริการร่วม และโครงการจ้างบัณฑิตพี่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงาน 5 จังหวัด ชายแดนภาคใต้ เป็นเพียงลูกจ้างชั่วคราวและพนักงานจ้างเหมา มีการเข้า – ออกงานบ่อย ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการพัฒนาทักษะความรู้ อีกทั้งการดำเนินทั้งสองโครงการยังไม่มีครบทุกจังหวัด ประกอบกับแผนปฏิบัติการ 4 ปี พ.ศ. 2551 – 2554 กระทรวงแรงงาน มีแผนงานโครงการจัดตั้งสำนักงานแรงงานอำเภอ ดังนั้น เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายเครือข่ายการให้บริการด้านแรงงานลงไปถึงพื้นที่ระดับอำเภอและในขณะเดียวกันก็เป็นการสร้างระบบฐานข้อมูลด้านแรงงานระดับอำเภอที่มาจากประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้บริหารด้านการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานโดยตรง จึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง แบบจำลองสำนักงานแรงงานอำเภอ : จากการถ่ายทอดบทเรียนการดำเนินภารกิจของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและโครงการจ้างบัณฑิตพี่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงาน 5 จังหวัด ชายแดนภาคใต้ เพื่อหาแบบจำลองสำนักงานแรงงานอำเภอที่สามารถดำเนินภารกิจการให้บริการด้านแรงงานให้กับประชาชนในพื้นที่อำเภอได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและทรัพยากรที่มีอยู่

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษา รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายที่เกี่ยวข้องสำหรับการนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์กรของหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในราชการส่วนภูมิภาคระดับอำเภอ
2. เพื่อศึกษาการดำเนินโครงการที่ให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่ระดับอำเภอของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
3. เพื่อศึกษาหาแบบจำลองสำนักงานแรงงานอำเภอที่สามารถให้บริการประชากรวัยแรงงาน ในพื้นที่ระดับอำเภอได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้รับทราบข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายที่เกี่ยวข้องสำหรับการนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์กรของหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในราชการส่วนภูมิภาคระดับอำเภอ
2. ได้รับทราบข้อมูลการดำเนินโครงการให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่ระดับอำเภอของหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในส่วนภูมิภาค
3. ได้แบบจำลองสำนักงานแรงงานอำเภอที่สามารถให้บริการประชากรวัยแรงงานในพื้นที่ระดับอำเภอได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการศึกษา

1. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายที่เกี่ยวข้องสำหรับการนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์กรของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในราชการส่วนภูมิภาคระดับอำเภอ
2. ศึกษาการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน โครงการจ้างบัณฑิตที่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงาน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1. แบบจำลองสำนักงานแรงงานอำเภอ หมายถึง ตัวอย่างหรือร่างแบบโครงสร้างสำนักงานแรงงานอำเภอ ซึ่งเป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในส่วนภูมิภาคระดับอำเภอ มีที่ทำการตั้งอยู่ ณ ที่ว่าการอำเภอ เป็นองค์กรขนาดเล็ก คล่องตัว ยืดหยุ่น และทันสมัย ใ้บุคลากรน้อยแต่มีคุณภาพสูงสามารถทำงานได้หลายด้าน จัดตั้งขึ้นโดย มีวัตถุประสงค์เพื่อขยายเครือข่ายการให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่ระดับอำเภอ และสร้างระบบฐานข้อมูลด้านแรงงานในระดับอำเภอ
2. การดำเนินการกิจด้านแรงงานในส่วนภูมิภาคระดับอำเภอของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน หมายถึง การปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในส่วนภูมิภาคซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการด้านแรงงานแก่ประชาชนในพื้นที่ระดับอำเภอ เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในอำเภอต่างๆ การดำเนินโครงการจ้างบัณฑิตที่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงาน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และโครงการอาสาสมัครแรงงาน

3. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานในส่วนภูมิภาค หมายถึง หน่วยที่ให้บริการแก่ประชาชนที่จัดตั้งขึ้นในส่วนภูมิภาคทั้งระดับจังหวัดและอำเภอภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงแรงงาน โดยนำงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มี ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันจากส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานมาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียวกัน คือ ศูนย์บริการร่วม ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล การขออนุญาต หรือการขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียวได้

4. การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล/ข่าวสารของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานทั้งส่วนกลางและจังหวัด เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการก่อนที่เข้าสู่บริการอื่นๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

5. การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องขอรับบริการหลายๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อน และต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้

6. การให้บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัดที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันทีโดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

7. โครงการจ้างบัณฑิตพี่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงาน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ หมายถึงโครงการที่กระทรวงแรงงานได้จัดทำตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2549 ภายใต้มาตรการสนับสนุนเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย จังหวัดยะลา ปัตตานี นราธิวาส และสงขลา (อำเภอจะนะ นาทวี ตะบัย้อย และเทพา) โครงการนี้ได้รับงบประมาณ งบกลาง ปี 2550 จำนวน 39,417,300 บาท ในการจ้างบัณฑิตอาสาสมัคร จำนวน 294 คน (ประจำในพื้นที่ตำบลละ 1 คน ใน 4 จังหวัด คือ จังหวัดยะลา ปัตตานี นราธิวาส และใน 4 อำเภอของสงขลา จำนวน 290 คน และประจำสำนักงานแรงงานจังหวัดทั้ง 4 แห่ง จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 294 คน) มีระยะเวลาดำเนินการ 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2550 – 31 สิงหาคม 2551

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษา เรื่อง แบบจำลองสำนักงานแรงงานอำเภอจากการถ่ายทอดบทเรียนการดำเนินการกิจของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและโครงการจ้างบัณฑิตที่เลี้ยงอาสามัครแรงงาน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแบบจำลองสำนักงานแรงงานอำเภอที่สามารถดำเนินการกิจการให้บริการด้านแรงงานในระดับอำเภอ ซึ่งมีรูปแบบการจัดตั้งองค์กรที่มีความเป็นไปได้ในทางกฎหมายในการจัดตั้ง มีโครงสร้างองค์กรที่สอดคล้องกับแนวทางการบริหารองค์กรสามารถ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสมและไม่เป็นการเพิ่มต้นทุนทางการผลิต โดยผู้ศึกษาได้ค้นคว้ารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์กร กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการบริหารราชการภาครัฐ และการดำเนินกิจกรรมการให้บริการด้านแรงงานที่ลงถึงพื้นที่ระดับอำเภอ ดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์กร

1.1 มาตรการในการปฏิรูประบบราชการ

การปฏิรูประบบราชการมีสาเหตุสำคัญมาจากการที่ระบบราชการเป็นระบบที่มีอายุยาวนานและมีการเปลี่ยนแปลงแบบช้า ๆ จึงมีปัญหาที่สั่งสมไว้มาก เช่น ปัญหาเรื่องขนาดของระบบราชการไทยที่มีขนาดใหญ่ ซับซ้อน มีอัตรากำลังข้าราชการจำนวนมาก ปัญหาเรื่องประสิทธิภาพการบริหารราชการ ปัญหาการบริหารงานแบบรวมศูนย์อำนาจ ปัญหาโครงสร้างส่วนราชการ ที่ไม่คล่องตัว ปัญหากฎ ระเบียบ เทคโนโลยี และวิธีปฏิบัติงานไม่ทันสมัย จึงได้นำวิธีการต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบราชการ มีมาตรการสำคัญ ดังนี้

(1) กระจายอำนาจและสร้างการมีส่วนร่วมการบริหารงานในทุกระดับ ทั้งในด้านแผนงาน แผนเงิน และแผนคน ให้กับหน่วยปฏิบัติมากที่สุด โดยเฉพาะการลดอำนาจการบริหารของส่วนกลางและเพิ่มอำนาจการตัดสินใจให้กับภูมิภาคและท้องถิ่นมากขึ้น หน่วยงานส่วนกลางควรมีหน้าที่เฉพาะในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายเป็นหลักเท่านั้น

(2) ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารของภาคราชการให้ทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันการณ์ การจัดองค์กรในภาคราชการจะต้องมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนได้ง่ายตามสถานการณ์และความจำเป็นได้อย่างเหมาะสม ต้องมีความหลากหลาย ใน

รูปแบบ โดยยึดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการตอบสนองปัญหาและความต้องการของสังคม และประชาชนเป็นหลัก กฎระเบียบและกระบวนการทำงานที่มีอยู่เดิมไม่ว่าจะเป็นกระบวนการบริหาร บริการ หรือกระบวนการทำงานอื่น ต้องได้รับการทบทวนเพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพขึ้น คือ เร็วขึ้น ถูกต้องมากขึ้น ลดการผิดพลาด คุ่มค่า และประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น โดยลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มเทคโนโลยีสนับสนุน รวบรวมงานหลายเรื่องเข้าด้วยกัน พัฒนาคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สามารถทำงานได้หลากหลายมากขึ้น ประมวลกฎระเบียบต่าง ๆ ที่อยู่อย่าง กระจัด กระจายและเกิดความสับสนในการปฏิบัติ มาปรับหรือใหม่เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม

(3) ตั้งองค์การบริหารรูปแบบใหม่ที่คล่องตัว ในขณะที่ยังไม่สามารถปลดกระบวนการขั้นตอนการบริหารราชการที่ยุ่งยากซับซ้อนออกได้ ควรส่งเสริมการตั้งหน่วยงานอิสระเพื่อรับผิดชอบการบริการสาธารณะบางอย่างที่ไม่เกี่ยวกับการจัดทำนโยบาย หรือการสร้างกฎระเบียบต่าง ๆ ออกไปจากระบบราชการปกติ ตัวอย่างกรณีการตั้งองค์การมหาชนตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 ทั้งนี้ ต้องมีการกำกับผลงานและวิเคราะห์ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่าขององค์การมหาชนด้วย

(4) ปรับขนาดกำลังคนภาครัฐให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับภารกิจอย่างแท้จริง การปรับลดจะต้องคำนึงถึงทิศทางการพัฒนาประเทศโดยอาจต้องพิจารณาไปถึงการพัฒนาประเทศในแต่ละสาขา ทั้งนี้ เพื่อให้การกำหนดขนาดกำลังคนในรายสาขาต่างๆ มีความเหมาะสมกับภารกิจที่ต้องปฏิบัติอย่างแท้จริง และพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ในภาครัฐให้มีศักยภาพที่สูงขึ้น โดยต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องและดำเนินการอย่างเข้มข้น และนำไปสู่การเป็นข้าราชการมืออาชีพ ที่มีความรู้ มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญสูง เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(5) ปรามปรามและลงโทษผู้ปฏิบัติงานที่ทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเฉียบขาด และรุนแรง รวมทั้งกำหนดมาตรการที่จะลงโทษข้าราชการที่หย่อนประสิทธิภาพในการบริหารงาน ควบคู่ไปพร้อมกันด้วย เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา นอกจากนั้นจะต้องสร้างระบบในการส่งเสริมและให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานที่ดี เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติดีและเป็นแบบอย่างแก่ข้าราชการทั่วไป ประการที่สำคัญต้องสร้างระบบการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อนำมาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ได้อย่างเป็นระบบ

(6) ปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสม โดยต้องลดช่องว่างความแตกต่างในด้านรายได้ ระหว่างข้าราชการกับเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐประเภทอื่น ๆ ให้เหลือน้อยที่สุดเพื่อมิให้เกิดความเหลื่อมล้ำ รวมทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะค่าครองชีพที่เปลี่ยนแปลงไป ภายใต้การแข่งขันตามกลไกตลาดที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งจะช่วยป้องกันมิให้ภาครัฐสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์สูงได้อีกทางหนึ่งด้วย

(7) ปรับเปลี่ยนทัศนคติในการปฏิบัติงานของข้าราชการใหม่ โดยส่งเสริมให้ข้าราชการ มีคุณธรรม จริยธรรม ที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมให้ข้าราชการมีความกล้าหาญ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการบริหารงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น การบริหารงานและการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ และผู้บังคับบัญชาต้องยึดหลักความรู้ ความสามารถเป็นหลักมากกว่าที่จะคำนึงถึงระบบอาวุโสแต่เพียงอย่างเดียว ขณะเดียวกันการปฏิบัติงานของข้าราชการจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของสังคมและประชาชนให้มากขึ้น โดยยึดหลัก Good governance เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน

(8) พัฒนาระบบการบริหารที่เน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานยุคใหม่ให้ความสนใจและจุดเน้นที่ผลงานเป็นหลัก ดังนั้น จึงต้องส่งเสริมและผลักดันให้ทุกส่วนราชการจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ รูปแบบวิธี และกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีเป้าหมาย ผลงานที่ชัดเจน วัดได้ ประเมินได้ มีองค์ประกอบชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงาน (Critical success factors) มีดัชนีชี้วัดผลงาน (Key performance indicators) ขณะเดียวกันต้องพัฒนากระบวนการติดตามผล รวมทั้งวางระบบการให้รางวัลและการลงโทษที่สอดคล้องกับผลงาน

(9) จัดทำระบบมาตรฐานสากลในการปฏิบัติงานเพื่อรับรองคุณภาพของส่วนราชการ เป็นวิธีการที่มุ่งกำหนดระบบประกันคุณภาพของหน่วยงานภาครัฐ โดยพัฒนาระบบ PSO (Thailand International Public Sector Management Standard and Outcome) ขึ้นมารองรับระบบนี้จะกำหนดมาตรฐานการทำงานที่จำเป็นสำหรับความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐ และมีการวัดประเมิน ที่จะนำไปสู่การรับรองและการให้รางวัลแก่หน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้มาตรฐาน ระบบมาตรฐานสากลนี้จะทำให้หน่วยงานภาครัฐตื่นตัวและปรับปรุงการทำงานของให้ได้มาตรฐาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมโดยรวม

(10) ใช้และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรนำเทคนิค

(10) ใช้และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรนำเทคนิควิทยาการเหล่านี้มาประยุกต์ให้เหมาะสมกับการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการเพื่อสามารถให้บริการที่รวดเร็วเป็นที่พึงพอใจของประชาชนได้

(11) จัดระบบงบประมาณให้เป็นงบประมาณเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic based budgeting) เป็นการปรับระบบการจัดสรรเงินภาษีอากรให้ตอบสนองของความต้องการของประชาชน และเป็นกลไกการพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง (ที่มา : <http://www.lsc.ru.ac.th/data/PS0003667.doc>)

1. 2 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)

ตลอดช่วงทศวรรษที่ผ่านมาประเทศต่างๆให้ความสำคัญในการปรับปรุงระบบการบริหารงานภาครัฐตามแนวทางของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) โดยเน้นการปรับภาคราชการให้มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และคุณภาพสูง สามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิรูประบบราชการจึงเป็นภารกิจที่รัฐบาลในประเทศต่างๆ ได้ทุ่มเทในการพลิกโฉมและพัฒนากระบวนการ เพื่อให้ระบบราชการยุคใหม่เป็นระบบราชการที่มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

(1) รัฐบาลจะมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่จำเป็นจะต้องทำเท่านั้น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนมีบทบาทมากขึ้น

(2) การบริหารจัดการภายในภาคราชการจะมีความรวดเร็ว คุณภาพสูงและประสิทธิภาพสูง

(3) การจัดองค์กรมีความกะทัดรัด คล่องตัวและปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว เน้นการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ

(4) มีลักษณะของการทำงานที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน

(5) ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีคุณภาพสูง

(6) ข้าราชการทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยมีประชาชนเป็นเป้าหมาย

(7) มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่หลากหลาย มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเต็มใจมารับราชการเป็นอาชีพ

(8) มีวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม

(9) มีความโปร่งใสตรวจสอบได้

(ที่มา : <http://www.lsc.ru.ac.th/data/PS0003667.doc>)

1.3 แนวคิดกลยุทธ์การจัดโครงสร้างองค์กรยุคใหม่ (MULTI-FLEX STRUCTURE)

ดร.ยุทธพล ทวะชาติ จากสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ มีความเห็นว่า การจัดโครงสร้างองค์กรยุคใหม่ ในยุคการแข่งขันของโลกปัจจุบันและอนาคต ทุกสิ่งทุกอย่างจะต้อง ถูกออกแบบให้สามารถใช้งานได้มากกว่าหนึ่งอย่างและในขณะเดียวกันการใช้งานจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยหลักของการจัดองค์กรที่เรียกว่า Multi-Flex Structure ซึ่งหมายถึง กลยุทธ์การจัดโครงสร้างองค์กรแบบพหุฟังก์ชันและมีความยืดหยุ่นเพื่อรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ได้เสนอแนวคิด ดังนี้

1.3.1 แนวคิดในการจัดโครงสร้างองค์กรแบบ Multi-Flex Structure ในด้านต่างๆ

(1) Matrix Structure หมายถึงการออกแบบโครงสร้างการบริหารงานแบบไขว้กันระหว่างหน่วยงานต่างๆ (ฝ่ายการตลาด ฝ่ายบัญชี ฝ่ายผลิต ฝ่ายจัดซื้อ ฯลฯ) กับโครงการหรือคณะกรรมการชุดต่างๆ ในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ได้มีโอกาสทำงานได้มากกว่าหนึ่งหน้าที่

(2) Skills Matrix หมายถึงการออกแบบระบบการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีมากกว่าหนึ่งทักษะ เป็นการออกแบบตารางไขว้ระหว่างตำแหน่งงานกับทักษะที่จำเป็นในหน่วยงานหรือองค์กร โครงสร้างแบบนี้จะช่วยให้บุคลากรแต่ละคนมีการพัฒนาทักษะที่หลากหลายมากขึ้น และจะเห็นได้ชัดในอุตสาหกรรมที่ต้องการความยืดหยุ่นในการทำงาน เช่น วันนี้ นาย ก. ทำงานหน้าที่หนึ่ง แต่ วันพรุ่งนี้มีคำสั่งให้ทำงานหน้าที่อื่น หรือพนักงานในหน่วยงานอื่นขาดงาน ก็สามารถโยกย้ายนาย ก.ไปช่วยทำงานในจุดอื่นๆที่ต้องการได้ ถ้านาย ก.เป็นบุคลากรที่มีทักษะมากกว่าหนึ่ง

(3) Network/Process Structure หมายถึงการจัดโครงสร้างการบริหารงานโดยมุ่งเน้นกระบวนการหรือเครือข่ายมากกว่าตามหน้าที่งาน เพราะเดิมจะให้ความสำคัญกับรูปแบบงานที่เป็นฝ่ายเป็นส่วนหรือเป็นแผนกต่างๆ มากเกินไป ทุกคนก็จะคำนึงถึงฝ่าย ส่วนหรือแผนกของตัวเอง โดยมองข้ามผลลัพธ์สุดท้ายขององค์กร แต่ถ้าจัดโครงสร้างโดยไปเน้นที่กระบวนการหรือเครือข่ายแทน (เครือข่ายหมายถึงการที่บุคลากรจากทุกหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการใดกระบวนการหนึ่ง ในขณะเดียวกันก็ยังสังกัดอยู่กับฝ่ายงานเดิม) จะทำให้คนจากทุกหน่วยงานหันมาให้ความสำคัญกับกระบวนการหรือเครือข่ายที่ตัวเองเกี่ยวข้องมากกว่าผลงานของหน่วยงาน แต่การจัดโครงสร้างองค์กรแบบนี้ จะต้องออกแบบระบบการประเมินผลงาน

ให้สอดคล้องกันไปด้วย เช่น แทนที่จะวัดว่า แต่ละคนทำงานประจำในหน่วยงานของตัวเองเพียงอย่างเดียว อาจจะต้องกำหนดตัวชี้วัดผลงานซึ่งเป็นผลงานร่วมของกระบวนการหรือเครือข่ายที่ตัวเองเข้าไปมีส่วนร่วมมากขึ้น ตัวอย่างเช่น แต่เดิมฝ่าย HR มักจะแบ่งงานออกเป็น งานสรรหาว่าจ้าง งานแรงงานสัมพันธ์ งานบริหารผลตอบแทน งานด้านฝึกอบรม แล้วก็จัดแบ่งคนให้แต่ละคนทำหน้าที่เฉพาะด้าน ใครทำงานด้านสรรหา ก็จะเก่งสรรหาอยู่เพียงอย่างเดียว และทำงานสรรหาให้กับทุกหน่วยงาน แต่ถ้าเป็นการจัดโครงสร้างองค์กรแบบใหม่ พนักงาน HR หนึ่งคนจะต้องทำงานเป็นทุกด้าน (Multi-Skills) และเข้าไปดูแลรับผิดชอบงาน HR ทั้งหมดของหน่วยงานที่ทำการ (Profit Center) หรือหน่วยงานย่อย (Business Unit) หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง และรายงานตรงต่อผู้บริหารของหน่วยงานนั้นๆ ในขณะเดียวกันก็รายงานโดยอ้อมต่อผู้จัดการฝ่าย HR จะเห็นว่าเมื่อจัดโครงสร้างการบริหารแบบนี้แล้ว จะทำให้คนทำงานมุ่งเน้นผลงานของกระบวนการหรือเครือข่ายนั้นๆ มากกว่าการเน้นผลงานของฟังก์ชันงานเหมือนในอดีต

(4) Flexi-Benefits หมายถึง การจัดระบบการบริหารผลตอบแทนที่มีความยืดหยุ่นตามความต้องการของพนักงานแต่ละคน เช่น คนไหนแต่งงานแล้ว ก็ไม่ต้องเลือกสวัสดิการเงินช่วยเหลือกรณีสมรส คนไหนโสดก็ไม่ต้องเลือกสวัสดิการรักษายาบาลคู่สมรสและบุตร การจัดสวัสดิการแบบนี้จะช่วยให้มีความยืดหยุ่นในการเลือกใช้ของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น ไม่ต้องพะวงว่าปีหน้าจะยกเลิกสวัสดิการตัวนี้ และเพิ่มสวัสดิการตัวใหม่อย่างไร เพราะรายการไหนพนักงานไม่ได้เลือกเป็นเวลานานก็สามารถถอดออกจากรายการได้ โดยไม่ต้องมีปัญหาเกี่ยวกับพนักงาน และหลักการ Flexi-Time หมายถึง การกำหนดเวลาเข้าและเลิกงานให้มีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสมของแต่ละคนแต่ละงาน เช่น แทนที่จะกำหนดเวลาเข้าออกตายตัว ก็กำหนดช่วงของเวลาเข้าออกงานใหม่ เช่น สามารถเข้าทำงานได้ระหว่างเวลา 07.00 -09.00 น. และเมื่อทำงานครบตามชั่วโมงที่บริษัทกำหนดแล้วก็สามารถเลิกงานได้ระหว่างเวลา 04.00 - 06.00 น. แต่เพื่อไม่เกิดความวุ่นวายในการบริหารจัดการก็อาจจะต้องมีการกำหนดกติกาเพิ่มเติมบ้าง เช่น ต้องเลือกเวลาเข้าออกงานล่วงหน้าและต้องเลือกใช้แบบที่เลือกอย่างน้อยหนึ่งเดือนติดต่อกันหรือทุกหน่วยงานในช่วงเวลา 08.00 - 05.00 น. จะต้องมีคนทำงาน เพื่อไม่ให้เกิดความไม่สะดวกต่อการติดต่อของลูกค้า เป็นต้น

(5) Flexi - Learning หมายถึง การเรียนรู้ที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล เพราะบางคน ไม่ชอบนั่งฟังในห้องสัมมนา แต่ถนัดที่จะอ่านหนังสือ ถนัดที่จะเรียนจากซีดีรอม บางคนไม่ชอบเรียนหรือสัมมนาในตอนบ่าย แต่ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในช่วงเช้า บางคนมีงานยุ่งในช่วงที่บริษัทจัดสัมมนา ทำให้ขาดสมาธิเพราะกังวลหน่วยงาน บางคนไม่ชอบเรียนบางหัวข้อ แต่ต้องการพัฒนา

ความรู้อีกหัวข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานเหมือนกัน องค์กรจึงไม่จำเป็นต้องกำหนดวิธีการเรียนแบบบังคับ อาจจะกำหนดผลที่ต้องการจากการเรียนรู้ เช่น บริษัทหนึ่งมีการกำหนดให้พนักงานทุกคนทดสอบภาษาอังกฤษทุกปี ใครสอบผ่านมีเงินช่วยเหลือให้ทุกเดือน ใครสอบไม่ผ่านให้งดเงินช่วยเหลือ ดังนั้น ใครจะไปเรียนภาษาอังกฤษแบบไหนก็เป็นเรื่องของแต่ละคน ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเรื่องการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน ในขณะที่เดียวกันก็สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรด้วย

สรุป การจัดโครงสร้างในการบริหารงานและบริหารคนขององค์กรยุคใหม่ จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องคำนึงถึงหลักสำคัญนอกเหนือจากหลักการพื้นฐานเรื่องของการจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) และการหลักของการตรวจสอบและการควบคุม (Check & Balance) นั่นก็คือหลักของพหุฟังก์ชัน (Multi-Functions) และหลักของความยืดหยุ่น (Flexible) ดังตัวอย่างที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงจะทำให้องค์กรสามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันที่ยั่งยืน และพร้อมที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทุกรูปแบบ

1.3.2 แนวคิด Shamrock Organization

Shamrock Organization เป็นแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแบบใหม่ โดยเจ้าของแนวคิดนี้คือ Charles Handy ซึ่งเป็นนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญชาวไอร์แลนด์ที่มีชื่อเสียงและประสบความสำเร็จในวงการธุรกิจ (Business) และการจัดการ (Management) คำว่า "Shamrock" นั้นเป็นชื่อของใบไม้ที่มีลักษณะเป็นรูปใบ 3 แฉก และเป็นสัญลักษณ์ของเกาะไอร์แลนด์ Charles Handy จึงมีแนวคิดในการจัดการองค์กรสมัยใหม่ โดยมีบุคลากร 3 กลุ่มสำคัญ กลุ่มที่ 1 คือ Core Staff or Professional Core เป็นกลุ่มบุคคลหลักขององค์กรต้องอยู่ในระดับที่เป็นมืออาชีพ และมีความเชี่ยวชาญอย่างสูง ซึ่งจะเป็นบุคคลที่อยู่เป็นแกนหลักขององค์กรในระดับบริหาร กลุ่มที่ 2 คือ Contractual Fringe or Temporary Job เป็นกลุ่มบุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรเพียงชั่วคราวตามระยะเวลาของสัญญาการว่าจ้าง ซึ่งต้องเป็นบุคคลที่สามารถให้การฝึกฝนหรือฝึกอบรมได้ และทำหายกับงานที่ปฏิบัติ กลุ่มที่ 3 คือ Encouraged Worker เป็นกลุ่มที่เข้ามาช่วยเสริมในการปฏิบัติงาน หรือเข้ามาทำงานแบบ Part-time ในงานบางส่วนที่ต้องการคนในช่วงนั้น ในการบริหารจัดการองค์กรแนวคิดนี้ จะมีความยืดหยุ่นและการบริหารจัดการที่รวดเร็ว สามารถนำองค์กรเคลื่อนตัวได้เร็วขึ้น ยิ่งถ้าเป็นองค์กรขนาดเล็กก็ยิ่งมีการระบบการพัฒนาองค์กรไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพและพร้อมตอบรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

1.3.3 แนวคิด Transformation Leadership

Transformation Leadership คือ การเปลี่ยนแปลงทั้งระบบขององค์กร ไม่ว่าจะ เป็นโครงสร้างองค์กร หรือผู้นำ โดยเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ให้มีเค้าโครงหรือร่องรอยเดิมเหลืออยู่เลย และเป็นบทบาทสำคัญของผู้นำที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ และปัจจัยสำคัญหลักของการเปลี่ยนแปลงระบบที่เป็นบทบาทของผู้นำที่ต้องทำหน้าที่สำคัญนั้น มี 4 ปัจจัย หรือ ที่เรียกว่า 4 I's คือ 1) Idealized Influence คือ ผู้นำที่สามารถเป็นแบบอย่างหรือเป็นต้นแบบให้แก่ผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นผู้ที่มีอิทธิพลแบบมีบารมี ไม่ใช่อิทธิพลจากอำนาจ ทำหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และเป็นพี่เลี้ยงแก่ผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งมีการตัดสินใจที่ยอดเยี่ยมได้ดีให้แก่องค์กร 2) Inspirational Motivation คือ ผู้นำที่เป็นแรงกระตุ้นให้ผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งยังเป็นผู้ให้กำลังใจ ให้การส่งเสริมและสนับสนุน เพื่อนำทีมไปสู่เป้าหมายในการเพิ่มผลกำไร การเติบโตทางการตลาด และความสำเร็จขององค์กร 3) Intellectual Stimulation คือ ผู้นำส่งเสริมสนับสนุน หรือเป็นผู้นำเอาสิ่งใหม่ๆ วิธีการใหม่ๆ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เกิดนวัตกรรม และการสร้างสรรค์ เพื่อเป็นการท้าทายในสิ่งใหม่ เป็นผู้นำที่มีสติปัญญา มีความคิดและร่วมกันวิพากษ์อย่างสร้างสรรค์ และค้นหาคำตอบ แก้ไขปัญหา ได้ดี 4) Individual Consideration คือ ผู้นำที่ทำหน้าที่สอน แนะนำ และเป็นพี่เลี้ยงงานให้แก่ผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้ ผลจากการที่ผู้นำได้มีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงตนเองก่อนนั้น จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในระดับต่างๆ ต่อไปอย่างรวดเร็ว และส่งผลให้องค์กรเป็นองค์กรที่ดีเด่นในระดับแนวหน้า และสามารถเป็นองค์กรต้นแบบ (ที่มา : ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบองค์กร โดย ยุทธพงศ์ ทวะชาติ เอกสารอัดสำเนา)

สรุปว่าแนวทางการบริหารองค์กรให้มีศักยภาพและสามารถแข่งขันในโลกปัจจุบัน ควร มีลักษณะสำคัญ คือ

- 1) ควรให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจโดยสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารทุกระดับ
- 2) ปรับปรุงโครงสร้างระบบราชการ มีขนาดกะทัดรัด คล่องตัว ยืดหยุ่น ทันสมัย นำระบบ IT มาใช้มากขึ้น และลดจำนวนข้าราชการลงแต่มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของสังคมและประชาชน

3) ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพิ่มขีดความสามารถ มีประสิทธิภาพสูงสามารถทำงานได้หลายด้าน เป็นข้าราชการมืออาชีพ ทำงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลและยึดผลประโยชน์ของประชาชน

2. รูปแบบการจัดตั้งองค์การการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

การประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การจัดโครงสร้างองค์การการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐมีรูปแบบที่หลากหลายขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ และพัฒนาศักยภาพการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เพิ่มมากขึ้น เช่น การจัดตั้ง องค์การมหาชน หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ และศูนย์บริการร่วม เป็นต้น ซึ่งแต่ละรูปแบบกฎหมายได้กำหนดขอบเขตของภารกิจและอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

2.1 การจัดตั้งองค์การมหาชน

องค์การมหาชน เป็นองค์การที่จัดตั้งขึ้นโดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 ดังนี้

มาตรา 5 เมื่อรัฐบาลมีแผนงานหรือนโยบายด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อจัดทำบริการสาธารณะ และมีความเหมาะสมที่จะจัดตั้งหน่วยงานบริหารขึ้นใหม่แตกต่างไปจากส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ โดยมีความมุ่งหมายให้มีการใช้ประโยชน์ทรัพยากรและบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จะจัดตั้งเป็นองค์การมหาชน โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาตามพระราชบัญญัตินี้ก็ได้

กิจการอันเป็นบริการสาธารณะที่จะจัดตั้งองค์การมหาชนตามวรรคหนึ่ง ได้แก่ การรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา การศึกษาอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐ การทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การพัฒนาและส่งเสริมการกีฬา การส่งเสริมและสนับสนุน การศึกษาและการวิจัย การถ่ายทอดและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ การบริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน หรือการดำเนินการอันเป็นสาธารณประโยชน์อื่นใด ทั้งนี้ โดยไม่ต้องเป็นกิจการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไรเป็นหลัก

การบริหารองค์การมหาชน

องค์การมหาชนมีการดำเนินงานในรูปแบบของคณะกรรมการ จำนวนไม่เกิน 11 คน มีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลองค์การมหาชนให้ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่

กำหนดไว้ แต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรี อาจประกอบด้วยผู้แทนของส่วนราชการ และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมิใช่ข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐร่วมอยู่ด้วย โดยในระยะแรกจัดตั้งรัฐมนตรีอาจขอเจ้าหน้าที่ของรัฐ มาปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างในองค์การมหาชนเป็นการชั่วคราวได้ และการขอจัดตั้งจะต้องดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2549 เรื่อง แนวทางการจัดตั้งองค์การมหาชน ซึ่งต้องจัดทำคำขอจัดตั้งเพื่อให้สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน ตามรายละเอียดประกอบคำขอจัดตั้งองค์การมหาชนดังต่อไปนี้

1. เหตุผลความจำเป็นในการขอจัดตั้ง

เหตุผลความจำเป็นที่ต้องมีภารกิจและความจำเป็นที่จะต้องจัดตั้งองค์การมหาชนหรือหน่วยงานในกำกับมารองรับภารกิจดังกล่าวให้ชัดเจน เช่น เมื่อจัดตั้งขึ้นแล้วจะเป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์ของชาติ ในด้านใด เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างไรเหตุใดจึงจำเป็นต้องจัดตั้งเป็นหน่วยงานในรูปแบบขององค์การมหาชนหรือหน่วยงานในกำกับ เป็นต้น กรณีองค์การมหาชน ให้ระบุความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542

2. ภารกิจและบทบาทขององค์การมหาชนหรือหน่วยงานในกำกับ

องค์การมหาชนหรือหน่วยงานในกำกับที่จะจัดตั้งมีอำนาจหน้าที่อย่างไร มีบทบาทและภารกิจอย่างไร มีความแตกต่างระหว่างกิจการของส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ของรัฐที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกันอย่างไร มีลักษณะของผลิตภัณฑ์ หรือบริการ กลุ่มลูกค้า และขอบเขตหรือพื้นที่รับผิดชอบขององค์การมหาชนหรือหน่วยงานในกำกับอย่างไร

3. ร่างทิศทางการดำเนินงานขององค์การมหาชนหรือหน่วยงานในกำกับ

ประกอบด้วย เป้าหมาย ผลผลิต ผลลัพธ์ ยุทธศาสตร์ วิธีการดำเนินงาน ระบบการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน

4. ร่างแผนการเงิน (Financial Proposal)

ประกอบด้วย ที่มาของทุนและรายได้ที่จะใช้สนับสนุนการดำเนินงานขององค์การมหาชนหรือหน่วยงานในกำกับ ในระยะ 5 ปีแรก โดยให้ระบุรายละเอียดของงบประมาณที่รัฐบาลจ่ายให้เป็นทุนประเดิมหรือเงินอุดหนุนรายปี เงินอุดหนุนจากภาคเอกชนหรือองค์กรอื่น ค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บรวมทั้งรายได้อื่นๆ ของหน่วยงาน

5. แผนการถ่ายโอน (Transition Plan) / แผนการจัดตั้ง

ในกรณีที่เปลี่ยนสภาพมาจากหน่วยงานของรัฐเดิม ให้ระบุว่าเปลี่ยนมาจากส่วนราชการหรือหน่วยงานใด เมื่อจัดตั้งขึ้นแล้วจะมีการยุบเลิกหรือรวมหน่วยงานใดเข้ากับ

องค์การมหาชนหรือหน่วยงานในกำกับ จะมีการถ่ายโอนภารกิจ กิจกรรม อำนาจหน้าที่ ทรัพย์สิน งบประมาณ หนี้ สิทธิ ภาระผูกพัน บุคลากร จากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดบ้าง

ในกรณีที่เป็นการจัดตั้งขึ้นใหม่ ให้ระบุแผนการจัดตั้งหน่วยงาน เช่น กรอบ โครงสร้างองค์การและอัตรากำลัง

6. โครงสร้างการบริหาร การดำเนินงาน และสังกัดขององค์การ

ต้องระบุโครงสร้างการบริหาร ประกอบด้วย 1) คณะกรรมการ 2) ผู้อำนวยการ

7. ระบบการกำกับและประเมินผล

ต้องระบุกลไกในการกำกับดูแลกิจการขององค์การมหาชนหรือหน่วยงานในกำกับ และกรอบในการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน

8. ร่างกฎหมายจัดตั้ง

ให้กระทรวงเจ้าสังกัดที่จะจัดตั้งเป็นองค์การมหาชนหรือหน่วยงานในกำกับ จัดทำร่างกฎหมายจัดตั้ง สำหรับองค์การมหาชน ร่างพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งจะต้องมีรายละเอียดตามที่ปรากฏในพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542

9. รายละเอียดอื่นๆ

ให้ระบุรายละเอียดๆ ที่เห็นว่าเกี่ยวข้องและจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการพิจารณา หรือที่เป็นประเด็นสำคัญนอกเหนือจากที่ระบุข้างต้น เช่น อำนาจหน้าที่พิเศษที่องค์การมหาชนหรือหน่วยงานในกำกับต้องการ ระยะเวลาสิ้นสุดขององค์การมหาชน เป็นต้น

ปัจจุบันการจัดตั้งองค์การมหาชนมีแนวโน้มที่เป็นไปได้ยาก พิจารณาจากหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร 0503/(คกก. 6) /ว(ล) 8319 ลงวันที่ 6 มิถุนายน 2551 แจ้งทุกกระทรวง เรื่อง ร่างพระราชบัญญัติเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีการขอจัดตั้งสถาบันเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา (องค์การมหาชน) และ ที่ประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรีคณะที่ 6 เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2551 มีความเห็นว่า การขอจัดตั้งหน่วยงานในรูปแบบองค์การมหาชนมีแนวโน้มที่จำนวนเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเป็นภาระด้านงบประมาณเพิ่มตามไปด้วย และต้องพิจารณาถึงเหตุผลความจำเป็น ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะได้รับ รวมทั้งต้องไม่มีความซ้ำซ้อนกับหน่วยงานที่มีอยู่ และมีความเห็นสรุปว่า ยังไม่มีความจำเป็นที่จะต้องจัดตั้งสถาบันเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาเป็นหน่วยงานขึ้นใหม่ในรูปแบบองค์การมหาชน แต่ควรให้หน่วยงานที่มีอยู่แล้วในกระทรวงศึกษาธิการเป็นผู้รับผิดชอบจะเหมาะสมกว่า

2.2 การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

ศูนย์บริการร่วมเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 30 มาตรา 31 และมาตรา 32 แห่ง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังนี้

มาตรา 30 กำหนดให้ในกระทรวงหนึ่งเป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

มาตรา 31 ในศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 30 ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่างๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวงรวมทั้งแบบคำขอต่างๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วม

ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนจะต้องจัดหามาในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่องมอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์ร่วมบริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวนั้นประชาชนยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการดำเนินการในเรื่องนั้น

การยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 30 ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือกฎแล้ว

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง หากมีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติราชการ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายหรือกฎในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบ เพื่อดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายหรือกฎนั้นต่อไป

มาตรา 32 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลาง

จังหวัด ที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้นำความในมาตรา 30 และมาตรา 31 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ขอบเขตการดำเนินการศูนย์บริการร่วม

(1) ศูนย์บริการร่วมกระทรวง การดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวง ให้ดำเนินการโดยนำงานบริการของทุกส่วนราชการระดับกรมในสังกัดมาจัดบริการ

(2) ศูนย์บริการร่วมจังหวัด การดำเนินการศูนย์บริการร่วมจังหวัด ให้ดำเนินการโดยนำงานบริการของส่วนราชการประจำจังหวัดทุกส่วนราชการ และให้รวมถึงราชการส่วนกลางที่ไปตั้งอยู่ในจังหวัดนั้น ๆ ด้วย

การบริหารศูนย์บริการร่วม

ศูนย์บริการร่วมอยู่ภายใต้การบริหารของหัวหน้าส่วนราชการที่จัดตั้ง โดยศูนย์บริการร่วมกระทรวงอยู่ภายใต้การบริหารของปลัดกระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอยู่ภายใต้การบริหารของผู้ว่าราชการจังหวัด

สรุปว่าการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม อยู่ในดุลยพินิจของหัวหน้าส่วนราชการ ไม่ต้องขอความเห็นชอบจากหน่วยงานอื่น การจัดตั้งจึงขึ้นอยู่กับศักยภาพความพร้อมของหน่วยงาน

2.3 หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

หน่วยบริการรูปแบบพิเศษจัดตั้งโดยอาศัยอำนาจตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ พ.ศ. 2548 โดยมีข้อกำหนดที่สำคัญดังต่อไปนี้

ข้อ 4 ส่วนราชการใดประสงค์จะให้มีการบริหารงานในรูปแบบพิเศษแตกต่างจากระบบราชการโดยแปลงสภาพหน่วยงานเดิมเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษตามระเบียบนี้ ให้เสนอเรื่องต่อ ก.พ.ร. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนด

ข้อ 5 ก.พ.ร. จะให้ความเห็นชอบตามข้อ 4 ได้ ต้องปรากฏว่า

(1) หน่วยงานดังกล่าวมีขีดความสามารถที่นอกจากจะปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ส่วนราชการนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของส่วนราชการแล้ว ยังสามารถใช้วัสดุ อุปกรณ์หรือทรัพยากรอื่นใดของหน่วยงานนั้นให้บริการแก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น หรือประชาชน ได้ด้วย

(2) เมื่อมีการแปลงสภาพหน่วยงานนั้นเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษตามระเบียบนี้แล้วจะก่อให้เกิดความคล่องตัว คุ่มค่า และลดค่าใช้จ่ายภาครัฐยิ่งขึ้น และ

(3) มีการปรับโครงสร้างของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการแปลงสภาพหน่วยงานเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เมื่อ ก.พ.ร. ให้ความเห็นชอบแล้ว ให้ ก.พ.ร. นำเสนอ

คณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาอนุมัติ และประกาศการแปลงสภาพเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษในราชกิจจานุเบกษา

ให้หน่วยงานที่แปลงสภาพเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษมีการบริหารงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในระเบียบนี้

ข้อ 6 การดำเนินงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษตามระเบียบนี้ต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการภาครัฐเป็นสำคัญ และเมื่อมีกำลังผลิตหรือขีดความสามารถเหลืออยู่จึงจะให้บริการแก่ประชาชนได้ ทั้งนี้ ให้เป็นหน้าที่ของผู้มีอำนาจควบคุมในการวางหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อมิให้เป็นการแข่งขันกับภาคเอกชนด้วยเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการเจ้าสังกัดกำหนดเป้าหมายปริมาณงานบริการที่ส่วนราชการเจ้าสังกัดประสงค์จะได้รับบริการจากหน่วยบริการรูปแบบพิเศษและแจ้งให้หน่วยบริการรูปแบบพิเศษทราบล่วงหน้าเป็นประจำทุกปีงบประมาณ

ข้อ 7 ส่วนราชการเจ้าสังกัดจะตั้งงบประมาณเพื่ออุดหนุนหน่วยบริการรูปแบบพิเศษไม่ได้เว้นแต่เป็นงบประมาณสำหรับค่าตอบแทนหรือค่าบริการในการให้บริการของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ หรือค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรก วิธีการคิดค่าตอบแทนหรือค่าบริการตามวรรคหนึ่ง ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังให้ความเห็นชอบ

หลักการของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

(1) หน่วยบริการรูปแบบพิเศษมีสถานะเป็นหน่วยงานให้บริการภายในของระบบราชการ โดยมีลักษณะกึ่งอิสระ (arm's length) แต่ไม่มีสถานะเป็นนิติบุคคลยังคงถือเป็นส่วนหนึ่งของกระทรวงหรือกรม และอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของปลัดกระทรวงหรืออธิบดีแล้วแต่กรณี มีเป้าหมายให้บริการหน่วยงานแม่เป็นอันดับแรก และหากมีกำลังการผลิตส่วนเกินจะให้บริการหน่วยงานอื่นได้ ในการ ส่งมอบผลผลิตต้องมีระบบการประกันคุณภาพ

(2) มีลักษณะของการจัดโครงสร้างการบริหารในแบบการกระจายอำนาจ แยกส่วนออกมาเป็นหน่วยงานเอกเทศ หรือเรียกกันว่า ศูนย์รับผิดชอบ (responsibility center) ที่สามารถดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานการบริหารทรัพยากรและการส่งมอบผลผลิตของตนเอง

(3) มีการถ่ายโอนและโยกย้ายข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนออกไป ลดภาระต้นทุนค่าใช้จ่ายรวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงานให้ดีขึ้น

ลักษณะงานที่อาจกำหนดเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

(1) มีลักษณะงานที่เป็นการให้บริการ

- (2) สามารถดำเนินการได้อย่างชัดเจนภายใต้กรอบนโยบายที่กำหนดขึ้น
 - (3) มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงและสร้างการรับผิดชอบต่อหน่วยงานต้นสังกัด
 - (4) สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม
 - (5) มีขนาดที่เหมาะสมเพียงพอต่อการแยกส่วนออกมาจากหน่วยงานต้นสังกัด
 - (6) ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง
- การบริหารงานหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ**

อาจดำเนินการในรูปของคณะกรรมการอำนวยการหรือคณะกรรมการบริหารที่ได้รับการแต่งตั้งจากหน่วยงานต้นสังกัด โดยให้มีผู้อำนวยการซึ่งผ่านการคัดเลือกตามเงื่อนไขที่กำหนด ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการจัดตั้งหน่วยงาน และจะต้องมีอิสระความคล่องตัวในการจัดโครงสร้างองค์กร อัตรากำลังและค่าตอบแทนของตนได้เองตามความเหมาะสม โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการอำนวยการหรือคณะกรรมการบริหาร หรือผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานแม่สุดแล้วแต่กรณี (ที่มา: หลักการของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ http://164.115.5.66/content.php?content_id=297&menu_id=4)

สรุปว่าการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เป็นการให้บริการหน่วยงานแม่เป็นหลัก และต้องขอความเห็นชอบจากสำนักงาน ก.พ.ร. ก่อนจึงสามารถจัดตั้งได้

2.4 แนวทางการจัดส่วนราชการส่วนภูมิภาค

สืบเนื่องจากการที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการพัฒนาระบบราชการใน 3 เรื่องหลัก ได้แก่ 1) การปรับโครงสร้างระบบราชการ 2) การจัดองค์กรการบริหาร 3) การนำเครื่องมือ/เทคนิคการบริหารจัดการและการประเมินผลมาใช้ และต่อมาได้มีการศึกษาเพื่อทบทวนแนวทางการจัดส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการยุบเลิกหน่วยงานระดับอำเภอของบางหน่วยงานในช่วงแรกของการปฏิรูประบบราชการ และเพื่อกำหนดราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้มีความเป็นเอกภาพ ตลอดจนลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติภารกิจ จึงได้กำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกส่วนราชการ หากมีความประสงค์จะจัดตั้งหน่วยงานส่วนกลางภูมิภาคทั้งระดับกองและสำนัก รวมทั้งหน่วยงานที่เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคในระดับจังหวัดและอำเภอ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

แนวทางการจัดตั้งหน่วยงานของราชการบริหารส่วนกลางในภูมิภาค

หลักการ การจัดตั้งหน่วยงานที่มีพื้นที่ปฏิบัติการในเขตจังหวัดให้กำหนดเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค ไม่ให้จัดตั้งเป็นหน่วยงานของราชการบริหารในภูมิภาค ยกเว้น

- (1) เป็นภารกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานบริการประชาชน/ครัวเรือน/ชุมชน

(2) เป็นภารกิจที่ต้องปฏิบัติครอบคลุมคาบเกี่ยวหลายจังหวัดเพื่อตอบสนองความต้องการต่อส่วนรวมหรือเป็นภารกิจที่ตอบสนองต่อบทบาทหลักของหน่วยงานต้นสังกัด

(3) มีความจำเป็นต้องจัดตั้งตามที่กฎหมายกำหนด

(4) เป็นภารกิจของรัฐบาลซึ่งไม่อาจมอบให้ภูมิภาคดำเนินการแทนได้ตามแนวสากลในอารยประเทศ

รูปแบบการจัดตั้ง มี 2 รูปแบบ คือ

(1) กำหนดเป็นหน่วยงานระดับกองหรือสำนัก ซึ่งปรากฏในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ

(2) กำหนดเป็นหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดกองหรือสำนักไม่ปรากฏในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ

แนวทางการจัดตั้งส่วนราชการส่วนภูมิภาคของกระทรวง ทบวง กรม หลักการ

(1) หากกระทรวง ทบวง กรมใดมีความจำเป็นจะต้องดำเนินการบริการประชาชน การพัฒนาพื้นที่ หรือการบังคับใช้กฎหมายในพื้นที่ และภารกิจดังกล่าวต้องมีใช้ภารกิจที่ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการ ให้จัดเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค

(2) การกำหนดให้มีส่วนราชการดังกล่าว ไม่จำเป็นต้องจัดตั้งให้ครบทุกจังหวัด/อำเภอก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพพื้นที่ พันธกิจ สภาพปัญหา ความจำเป็นและปริมาณงานของพื้นที่ ต่อเนื่องตลอดปี ความคุ้มค่าและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของชุมชนและประชาชนของจังหวัด/อำเภอ เป็นตัวกำหนด

(3) ในกรณีของกระทรวง ทบวง กรม ที่ยังไม่ได้แบ่งส่วนราชการเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค ให้กระทรวงมีส่วนราชการประจำจังหวัดที่เป็นผู้แทนกระทรวงแต่เพียงส่วนราชการเดียวเพื่อเป็นศูนย์รวมภารกิจหรือกิจกรรมที่หลากหลายของกรมต่างๆในกระทรวงเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้มีเอกภาพและศักยภาพในการนํานโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดผลในระดับพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และหากมีความจำเป็นจะต้องมีส่วนราชการประจำจังหวัดตามจำนวนของกลุ่มภารกิจของกระทรวงนั้น

รูปแบบการจัดตั้ง มี 2 รูปแบบ คือ

ก. รูปแบบการจัดส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาคระดับจังหวัดมี 4 รูปแบบ

(1) มีส่วนราชการประจำจังหวัดบางจังหวัด

(2) มีส่วนราชการประจำจังหวัดแบบกลุ่มจังหวัด

(3) มีส่วนราชการประจำจังหวัดรายจังหวัด

- (4) มีส่วนราชการประจำจังหวัดบางจังหวัดผสมกับแบบกลุ่มจังหวัด
- ข. รูปแบบการจัดส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาคระดับอำเภอมี 4 รูปแบบ
- (1) มีส่วนราชการประจำอำเภอบางอำเภอ
 - (2) มีส่วนราชการประจำอำเภอแบบกลุ่มอำเภอ
 - (3) มีส่วนราชการประจำอำเภอรายอำเภอ
 - (4) มีส่วนราชการประจำอำเภอบางอำเภอผสมกับแบบกลุ่มอำเภอ

กรณีที่มีส่วนราชการประสงค์จะขอจัดตั้งหน่วยงานของส่วนราชการบริหารส่วนกลางในส่วนภูมิภาค จะต้องแสดงรายการประกอบการขอจัดตั้ง ซึ่งประกอบด้วย

- (1) การวิเคราะห์ภารกิจ เพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นภารกิจที่สอดคล้องกับหลักการและลักษณะงานที่สมควรจัดตั้งเป็นหน่วยงานของราชการบริหารส่วนกลางในภูมิภาค
- (2) การวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการจัดตั้งหน่วยงาน โดยต้องแสดงถึง 1) ปริมาณงานที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และเป้าหมายงานในอนาคต 2) ขนาดหรือขอบเขตพื้นที่ต้องดูแล เพื่อให้ครอบคลุมภารกิจที่รับผิดชอบทั้งหมด 3) รายละเอียดการเปลี่ยนแปลงของงบประมาณค่าใช้จ่าย และการจัดสรรอัตรากำลัง ก่อนและหลังการจัดตั้ง 4) กลไกการดำเนินงานตามภารกิจ ซึ่งแสดงถึงระบบหรือวิธีการทำงานที่สามารถเห็นความเชื่อมโยงของการทำงานในภาพรวมของส่วนราชการ 5) ประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดตั้งหน่วยงานดังกล่าว ทั้งประโยชน์ที่จะเกิดกับประชาชน และประโยชน์ที่จะส่งผลถึงการพัฒนาของประเทศชาติต่อไป

กรณีที่ส่วนราชการประสงค์จะขอจัดตั้งส่วนราชการประจำจังหวัด/อำเภอ ควรจะมีการทดลองดำเนินการในบางพื้นที่ก่อน เพื่อมีการศึกษารูปแบบการทำงาน และประเมินความคุ้มค่าของการจัดตั้งก่อน โดยอาจมีการดำเนินการดังนี้

- (1) เลือกจังหวัดตัวอย่างอย่างน้อย 3 จังหวัดใน 3 ภาค เพื่อทดลองจัดตั้งส่วนราชการประจำจังหวัด/อำเภอ
- (2) กำหนดภารกิจของส่วนราชการประจำจังหวัด/อำเภอ เป็นรายกิจกรรม และหาข้อมูลปริมาณงาน โดยเฉพาะงานส่งมอบบริการให้ประชาชนย้อนหลังอย่างน้อย 3 – 5 ปี
- (3) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดตัวแบบว่าถ้าจังหวัด/อำเภอใดเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดและงานบริการประชาชนมีปริมาณมาก ก็ให้มีการจัดตั้งเป็นสำนักงานระดับจังหวัด/อำเภอ ถ้างานบริการประชาชนมีปริมาณน้อย ให้มีสำนักงานประจำจังหวัด/อำเภอหนึ่ง แต่ให้รับผิดชอบในพื้นที่กลุ่มจังหวัด/อำเภอ อาจจะมีหน่วยเคลื่อนที่ลงไปให้บริการประชาชนตามจังหวัด/อำเภอที่อยู่ในกลุ่ม

(4) ให้พิจารณาบทบาทหรือปรับปรุงระบบและวิธีการดำเนินการในภารกิจนั้น ว่าสามารถมอบหมายให้มีผู้อื่นดำเนินการแทนในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เช่น มอบหมายเครือข่ายหรือพันธมิตรดำเนินการแทน หรือให้จังหวัดหรืออำเภอให้บริการประชาชนแทน หรือการมอบหมายท้องถิ่นดำเนินการแทน เป็นต้น

(5) จัดหาบุคคลที่สาม เช่น สถาบันการศึกษา ให้เข้ามาทำการศึกษาออกแบบวางระบบการทำงาน และกลไกการบริหารในทุกมิติ ทั้งในเรื่องของนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติการติดตามประเมินผล การบังคับบัญชา การกำกับให้เป็นไปตามเป้าหมาย และแนวทางการบริหารบุคคล เป็นต้น

(6) ดำเนินการตามรูปแบบที่กำหนด

(7) ประเมินผลการดำเนินการแล้วจึงเสนอเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะรัฐมนตรีต่อไป (ที่มา: <http://www.opdc.go.th/uploads/files/book18.pdf>)

สรุปว่าการจัดตั้งส่วนราชการในส่วนภูมิภาคมี 2 แนวทาง คือ แนวทางการจัดตั้งหน่วยงานของราชการบริหารส่วนกลางในภูมิภาค และแนวทางการจัดตั้งส่วนราชการส่วนภูมิภาคของกระทรวง ทบวง กรม โดยขอจัดตั้งหน่วยงานของส่วนราชการบริหารส่วนกลางในภูมิภาคจะต้องแสดงรายการประกอบการขอจัดตั้ง ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์ภารกิจ และการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการจัดตั้งหน่วยงาน สำหรับกรณีขอจัดตั้งส่วนราชการประจำจังหวัด/อำเภอ ไม่ต้องวิเคราะห์ภารกิจ และการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการจัดตั้งหน่วยงาน แต่ควรจะมีการทดลองดำเนินการในบางพื้นที่ก่อน เพื่อมีการศึกษารูปแบบการทำงาน และประเมินความคุ้มค่าของการจัดตั้งก่อน

3. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการบริหารราชการภาครัฐ

3.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550

มาตรา 78

(2) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัด มีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

(4) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การ

บริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

(5) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

3.2 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545

มาตรา 3/1 การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการทำงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้

3.3 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550

มาตรา 6 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา 40/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534

“มาตรา 40/1 ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการภายในกรม ถ้าการปฏิบัติราชการใดของส่วนราชการนั้นมีลักษณะเป็นงานการให้บริการหรือมีการให้บริการเกี่ยวเนื่องอยู่ด้วยและหากแยกการบริหารออกเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะบรรลุเป้าหมายตามมาตรา 3/1 ยิ่งขึ้น ส่วนราชการดังกล่าวโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะแยกการปฏิบัติราชการในเรื่องนั้น ไปจัดตั้งเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีใช่เป็นส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจแต่อยู่ในกำกับของส่วนราชการดังกล่าวก็ได้ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยให้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดตั้ง การมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทน วิธีการบริหารงาน การดำเนินการด้านทรัพย์สิน การกำกับดูแลสิทธิประโยชน์ของบุคลากรและการยุบเลิกไว้ด้วย

ให้หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ มีหน้าที่ปฏิบัติงานให้กับส่วนราชการตามภารกิจที่จัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษนั้นเป็นหลัก และสนับสนุนภารกิจอื่นของส่วนราชการดังกล่าวตามที่ได้รับมอบหมาย และอาจให้บริการแก่ส่วนราชการอื่น หน่วยงานของรัฐหรือเอกชน แต่ต้องไม่กระทบกระเทือนต่อภารกิจอันเป็นวัตถุประสงค์แห่งการจัดตั้ง

ให้รายได้ของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษเป็นรายได้ที่ไม่ต้องนำส่งคลังตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณและกฎหมายว่าด้วยเงินคงคลัง"

มาตรา 7 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นวรรคสามของมาตรา 52 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534

"เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานแบบบูรณาการในจังหวัดหรือกลุ่มจังหวัด ให้จังหวัดหรือกลุ่มจังหวัดยื่นคำขอจัดตั้งงบประมาณได้ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ในกรณีนี้ให้ถือว่าจังหวัดหรือกลุ่มจังหวัดเป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ"

มาตรา 8 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา 52/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534

"มาตรา 52/1 ให้จังหวัดมีอำนาจภายในเขตจังหวัด ดังต่อไปนี้

- (1) นำภารกิจของรัฐและนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์
- (2) ดูแลให้มีการปฏิบัติและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและเป็นธรรมในสังคม
- (3) จัดให้มีการคุ้มครอง ป้องกัน ส่งเสริม และช่วยเหลือประชาชนและชุมชนด้วยโอกาสเพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมในการดำรงชีวิตได้อย่างพอเพียง
- (4) จัดให้มีบริการภาครัฐเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอหน้า รวดเร็ว และมีคุณภาพ
- (5) จัดให้มีการส่งเสริม อุดหนุน และสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สามารถดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้มีขีดความสามารถพร้อมที่จะดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากกระทรวง ทบวง กรม
- (6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐมอบหมาย หรือที่มีกฎหมายกำหนด

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของจังหวัดตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่ประจำอยู่ในเขตจังหวัดที่จะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องและเป็นไปตามแผนพัฒนาจังหวัดมาตรา 53/1"

มาตรา 10 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา 53/1 และมาตรา 53/2 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534

"มาตรา 53/1 ให้จังหวัดจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับชาติ และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นในจังหวัด

ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดจัดให้มีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างหัวหน้าส่วนราชการที่มีสถานที่ตั้งทำการอยู่ในจังหวัดไม่ว่าจะเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคหรือราชการบริหารส่วนกลางและผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดในจังหวัดรวมทั้งผู้แทนภาคประชาสังคม และผู้แทนภาคธุรกิจเอกชน

การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามวรรคหนึ่ง จำนวนและวิธีการสรรหาผู้แทนภาคประชาสังคม และผู้แทนภาคธุรกิจเอกชนตามวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

เมื่อประกาศใช้แผนพัฒนาจังหวัดแล้ว การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการดำเนินกิจการของส่วนราชการและหน่วยงานอื่นของรัฐทั้งปวงที่กระทำในพื้นที่จังหวัดต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดดังกล่าว

มาตรา 53/2 ให้นำความในมาตรา 53/1 มาบังคับใช้กับการจัดทำแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดด้วยโดยอนุโลม"

3.4 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

- (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

สรุปกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการบริหารราชการภาคีรัฐจำนวน 4 ฉบับนี้ กำหนดให้ส่วนราชการจะต้องจัดระบบบริหารราชการที่ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ กระจายอำนาจไปสู่ส่วนภูมิภาคโดยการให้จังหวัดจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และยื่นคำขอจัดตั้งงบประมาณจังหวัดได้ จัดให้มีการบริการภาครัฐที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน รวดเร็ว และมีคุณภาพ โดยมีแนวทางการบริหารราชการที่เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน มีความคุ้มค่า และมีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป

4. การดำเนินการกิจด้านแรงงานในส่วนภูมิภาคระดับอำเภอของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

สำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นหน่วยงานในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ในส่วนภูมิภาคที่ไม่มีหน่วยงานระดับอำเภอรองรับ และเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ได้จัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จึงนับเป็นการจัดตั้งหน่วยงานในพื้นที่ระดับอำเภอสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานเป็นครั้งแรก และต่อมาปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ได้ดำเนินโครงการจ้างบัณฑิตอาสาสมัครภายใต้มาตรการสนับสนุนเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งสองกิจกรรมจึงเป็นภารกิจทำให้บริการด้านแรงงานที่ดำเนินการในพื้นที่ระดับอำเภอ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังต่อไปนี้

4.1 ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

กระทรวงแรงงานได้จัดตั้งและพัฒนาศูนย์บริการร่วมมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ใน 4 จังหวัดนำร่อง และขยายเป็น 27 จังหวัด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

วัตถุประสงค์การจัดตั้ง

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการ โดยนำบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มีความสัมพันธ์จากส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงาน มาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียวกัน
2. เพื่อให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายสามารถใช้บริการได้หลายเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล การขออนุญาต หรือการขออนุมัติในเรื่องใดๆที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี โดยติดต่อได้ในที่แห่งเดียว
3. เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน/ผู้ให้บริการ ในการเดินทางไปติดต่อยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง และนำบริการลงสู่พื้นที่ให้เข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

สำหรับรูปแบบการจัดตั้งแยกตามลักษณะของพื้นที่ตั้งศูนย์บริการร่วมและความพร้อมของแต่ละจังหวัด จำแนกตามประเภทการให้บริการ สามารถสรุปตามรูปแบบการจัดตั้งแยกตามปีงบประมาณดังนี้

ปีงบประมาณ พ.ศ.	รูปแบบการจัดตั้ง			จำนวน จังหวัด/ เขตพื้นที่
	ศูนย์บริการ เบ็ดเสร็จ ในอำเภอ	ศูนย์ฯที่ตั้งในศูนย์การ ค้า/อำเภอห่างไกล	ศูนย์ที่ตั้งใน สนง. (และออกหน่วย เคลื่อนที่)	
2548	1. อ. แม่สอด จ. ตาก	1. ห้างบิ๊กซี จ. ลำปาง 2. ห้างบิ๊กซี จ. ภูเก็ต	1. จ. ยะลา	4 จังหวัด
2549	2. อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี	3. ห้างสรรพสินค้า ฟิวเจอร์ปาร์ค บางแค	2.. จ. สุโขทัย 3. จ. พิษณุโลก 4. จ. จันทบุรี 5. จ. สระแก้ว 6. จ. นครพนม	6 จังหวัด/ 1/เขตพื้นที่
2550		4. อ. ศรีมหาโพธิ์ จ. ปราจีนบุรี 5. อ. เกาะช้าง จ. ตรวาด 6. อ. หัวหิน จ. ประจวบคีรีขันธ์ 7. อ. ตะกั่วป่า จ. พังงา 8. อ. ท่งสง จ. นครศรีธรรมราช 9. ห้างบิ๊กซี จ. นครสวรรค์ 10. ห้างบิ๊กซี จ. อุบลราชธานี	7. จ. ปัตตานี	8 จังหวัด
2551		11. ห้างเดอะมอลล์ จ. นครราชสีมา 12. ศูนย์บริการร่วมส่วนหน้า จ. นครปฐม 13. อ. บึงกาฬ จ. หนองคาย 14. อ. ชุมแพ จ. ขอนแก่น 15. อ. พัฒนานาคิม จ. ลพบุรี 16. อ. คลองหลวง จ. ปทุมธานี 17. อ. สามชุก จ. สุพรรณบุรี 18. อ. ปลวกแดง จ. ระยอง		7 จังหวัด
รวม	2 จังหวัด	17 จังหวัด 1 เขตพื้นที่	7 จังหวัด	26 จังหวัด 1 เขตพื้นที่

สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล ได้สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ปีงบประมาณ 2550 จังหวัดนำร่องเดิม 18 จังหวัด โดยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินผลศูนย์ฯ ตามหลัก Balance Scorecard มาประยุกต์ใช้ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ และในส่วนของเกณฑ์เป้าหมายของความสำเร็จของการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายการปฏิบัติงาน ได้มีการกำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงาน ตามทำเลที่ตั้งของ ศูนย์ฯ 1) ศูนย์อำเภอ/ศูนย์การค้า 6,000 คน/ปี (ยกเว้น อ.เกาะช้าง จ.ตราด 3,000 คน/ปี) 2) ศูนย์ราชการ/ศาลากลาง เกณฑ์เป้าหมาย 4,800 คน/ปี โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในช่วง 6 เดือนแรก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เทียบกับผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2550 (เฉลี่ย 6 เดือน) ตามเกณฑ์การประเมินผล ดังนี้

จังหวัด	จำนวนผู้รับบริการปี 2551 (6 เดือน)	เทียบกับปี 2550		เทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด	
		จำนวนผู้รับบริการเฉลี่ย (6 เดือน)	อัตราการเปลี่ยนแปลง (+/-)	จำนวนผู้ใช้บริการตามเกณฑ์ (6 เดือน)	ร้อยละของผลการดำเนินงาน
1. ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จระดับอำเภอ					
1) อ. แม่สอด จ. ตาก	15,932	10,684	+49.1	3,000	531.1
2) อ. เกาะสมุย จ. สุราษฎร์ธานี	3,496	2,550	+37.1	3,000	116.5
2. ศูนย์ฯ ที่ตั้งในอำเภอที่ห่างไกล					
1) อ. ศรีมหาโพธิ์ จ. ปราจีนบุรี	8,738	7,190	+21.5	3,000	291.3
2) อ. เกาะช้าง จ. ตราด	654	657	-0.5	1,500	43.6
3) อ. หัวหิน จ. ประจวบคีรีขันธ์	14,971	2,652	+464.5	3,000	499.0
4) อ. ตะกั่วป่า จ. พังงา	4,080	3,790	+7.7	3,000	136.0
5) อ. พังงา จ. นครศรีธรรมราช	10,346	14,546	-28.9	3,000	344.9
3. ศูนย์ฯ ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้า					
6) ห้างบิ๊กซี จ. ลำพูน	3,375	3,029	+11.42	3,000	112.5
7) ห้างบิ๊กซี จ. ภูเก็ต	2,218	906	+144.8	3,000	73.9
8) ห้างบิ๊กซี จ. นครสวรรค์	3,324	850	+291.1	3,000	110.8
9) ห้างบิ๊กซี จ. อุบลราชธานี	4,548	2,869	+58.5	3,000	151.6

จังหวัด	จำนวน ผู้รับบริการ ปี 2551 (6 เดือน)	เทียบกับปี 2550		เทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด	
		จำนวน ผู้รับบริการ เฉลี่ย (6 เดือน)	อัตรา การ เปลี่ยน แปลง (+ / -)	จำนวน ผู้ให้บริการ ตามเกณฑ์ (6 เดือน)	ร้อยละของ ผลการ ดำเนินงาน
4. ศูนย์ฯ ที่ตั้งในสำนักงาน					
1) ยะลา	15,885	7,530	+110.9	2,400	661.87
2) สุโขทัย	3,755	1,299	+189.1	2,400	156.5
3) พิษณุโลก	4,504	3,762	+19.7	2,400	187.7
4) จันทบุรี	796	671	+18.7	2,400	33.2
5) สระแก้ว	2,342	1,064	+120.1	2,400	97.6
6) นครพนม	5,275	1,964	+168.6	2,400	219.8
7) ปัตตานี	2,239	4,667	-52.0	2,400	93.3

จะเห็นได้ว่าผลการดำเนินการส่วนใหญ่มีอัตราเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยในช่วง 6 เดือนแรก ปี 2550 โดยมี 3 จังหวัด อยู่ในเกณฑ์ต่ำ คือ จังหวัดตราด (- 0.5) นครศรีธรรมราช (- 28.9) และปัตตานี (- 52.0) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด 6 เดือน มี 5 จังหวัด ซึ่งมีผลการดำเนินงานค่อนข้างต่ำ (ต่ำกว่า ร้อยละ 100) คือ จังหวัดตราด (43.6) ภูเก็ต (73.9) จันทบุรี (33.2) สระแก้ว (97.6) และปัตตานี (93.3)

สำหรับจังหวัดนำร่องใหม่ จำนวน 9 จังหวัดนั้น มีผลการดำเนินการดังนี้

ศูนย์/จังหวัด	วันเปิดศูนย์/ ผู้รับบริการ
1. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดลพบุรี อ.พัฒนานิคม จ.ลพบุรี	เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2551 มีผู้ให้บริการ 978 ราย
2. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดนครปฐม ศาลากลางจังหวัดนครปฐมส่วนหน้า	เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2551 มีผู้ให้บริการ 1,481 ราย
3. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดปทุมธานี ห้างสรรพสินค้า แอ็พบลูม นิคมอุตสาหกรรมนวนคร	เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2551 มีผู้ให้บริการ 850 ราย
4. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดหนองคาย อ.บึงกาฬ จ.หนองคาย	เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2551 มีผู้ให้บริการ 187 ราย

ศูนย์/จังหวัด	วันเปิดศูนย์/ ผู้รับบริการ
5. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี อ.สามชุก จ.สุพรรณบุรี	เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2551 มีผู้ใช้บริการ 1,410 ราย
6. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดขอนแก่น อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น	เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2551 มีผู้ใช้บริการ 1,114 ราย
7. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง ห้างบึกซี จ.ลำปาง	เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2551 มีผู้ใช้บริการ 661 ราย
8. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดนครราชสีมา ห้างเดอะมอลล์ จ.นครราชสีมา	เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2551 มีผู้ใช้บริการ 606 ราย
9. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดระยอง อาคารอิสซี พลาซ่า นิคมอุตสาหกรรมอิสเทิร์น ซีบอร์ด อ.ปลวกแดง จ.ระยอง	อยู่ระหว่างการจ้างเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ

ที่มา: ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

จากรายงานการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

- (1) ด้านงบประมาณ ไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการ และการจ้างบุคลากร
- (2) บุคลากร เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมมีน้อย (1 คน) ขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดทักษะในการทำงาน โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจในเรื่องภารกิจของกระทรวงแรงงาน และมีการเข้า - ออกงานบ่อย เนื่องจากเป็นการจ้างชั่วคราว ทำให้ ขาดความต่อเนื่อง
- (3) การดำเนินงานมีปัญหาอุปสรรค ความร่วมมือจากหน่วยงานในสังกัด กระทรวงแรงงานในเรื่องการมอบงานบริการ/ข้อมูลข่าวสาร และขาดระบบข้อมูลสารสนเทศที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานในสังกัด
- (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ยังขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการแก่ประชาชน เช่นคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร
- (5) ด้านการประชาสัมพันธ์ ขาดสื่อประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัยเข้าถึงประชาชนได้ง่าย และเจ้าหน้าที่ขาดความรู้การประชาสัมพันธ์