

**การบริหารจัดการภารกิจกระทรวงแรงงานตามนโยบายภาครัฐแนวใหม่
กับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้สู่ทศวรรษหน้า**

**The Management of the Ministry of Labour's Missions, in Accordance
with the New Public Management Policy Regarding the Establishment
of Learning Organization in the Next Decade**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การบริหารจัดการภารกิจของกระทรวงแรงงานตามนโยบายภาครัฐแนวใหม่กับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้สู่ทศวรรษหน้า (2) ความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจของกระทรวงแรงงานกับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้สู่ทศวรรษหน้า โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการในกระทรวงแรงงาน จำนวน 10,383 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,014 คนจากการสุ่มอย่างมีสัดส่วนจากผู้บริหาร 3 ระดับ สถิติเชิงพรรณนาใช้หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์คานอนคอลลีหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยกับการกิจกระทรวงแรงงานด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ในภาพรวมระดับปานกลาง โดยเห็นว่ากระทรวงมีขีดความสามารถในด้านการประกันความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือการส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ด้านการจัดองค์การและการกำหนดนโยบาย กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการบริหารองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพในภาพรวมระดับปานกลาง และมีความเห็นต่อการบริหารองค์ความรู้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการประเมินองค์ความรู้ขององค์การ และด้านสมรรถนะของทรัพยากรบุคคล โดยมีความเห็นต่อการบริหารองค์ความรู้ขององค์การด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, กระทรวงแรงงาน, การจัดองค์การการเรียนรู้

Abstract

This research focussed on (1) the management of the Ministry of Labour's workgroups. This was with regard to the new public management policy on the development of the organization of learning in the next decade. (2) the correlation between the management of the Ministry of Labour's workgroups and the development of the organization of learning in the next decade. Questionnaires were used to collect data from administrative officials at the Ministry of Labour. 2,014 persons were randomly selected from a total staff of 10,383. The findings revealed that those sampled rated the management efficiency of the Ministry of Labour's workgroups as only average. The management of employment security was rated as the most efficient.

* นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

¹ ส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2550
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.สรศักดิ์ สร้อยสนธิ์

Also highly rated were the promotion of national competitiveness, policy formulation and administration. The efficiency of the management of the learning process in general was rated as average, while knowledge management in the organization received a high rating. The assessment of organizational knowledge and human resources were rated at a lower level, and the management of information technology received the lowest rating of all. There was a correlation between the management of the Ministry of Labour's workgroups and the development of the organization of learning in the next decade.

Keywords: Organizational management, Ministry of Labour's missions management

ความนำ

ประเทศไทยหลังจากเผชิญกับกระแสโลกาภิวัตน์ (globalization) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งการเมือง เศรษฐกิจ สังคม แรงกดดันจากกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้ประเทศไทยต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอกประเทศ ภาครัฐจึงจำเป็นต้องปฏิรูประบบบริหารงานใหม่ขึ้นมาทั้งระบบ เพื่อให้การจัดการระบบงานของภาครัฐนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อเสริมระบบเศรษฐกิจและสังคมให้พัฒนาต่อไปได้อย่างยั่งยืนและมีความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลก

ภายหลังจากการปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. 2545 นั้นทำให้โครงสร้างของส่วนราชการต้องเปลี่ยนแปลงไปมีการปรับเปลี่ยนภารกิจให้ชัดเจน ลดความซ้ำซ้อนของงาน ลดขนาดกำลังพลของภาครัฐลง แต่คงต้องการประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เหมือนเดิมและมากขึ้น ภารกิจภาครัฐจึงมีมากขึ้น สาเหตุดังกล่าว รัฐจึงมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนวิธีการและกลไกในการบริหารงาน ภาครัฐแนวใหม่ (new public management) ขึ้น โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล (efficiency, effectiveness) และคุณภาพ

(quality) หรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (customer satisfaction)

การบริหารจัดการภารกิจของกระทรวงแรงงานตามนโยบายภาครัฐแนวใหม่ กับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้สู่ทศวรรษหน้า กระทรวงแรงงานมีภารกิจที่สำคัญต้องบริหารจัดการปรับเปลี่ยนรูปแบบให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ภายใต้กรอบความคิดการจัดการกิจ การสร้างวิสัยทัศน์ การจัดการองค์การ การกำหนดนโยบาย การอำนวยการ การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการประกันความมั่นคงในการทำงาน ดังนั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งกระทรวงแรงงานเห็นควรให้กำหนดเป็นเป้าหมายของการทำงาน คือ การเป็น “องค์การแห่งการเรียนรู้” อย่างยั่งยืนด้วยกระบวนการทั้งในด้านการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ การจัดการองค์ความรู้ขององค์การ สมรรถนะของทรัพยากรบุคคล การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการประเมินองค์ความรู้ขององค์การ โดยมีการปรับวัฒนธรรมการทำงานและแนวทางการพัฒนาองค์กรและบุคลากรให้ทันสมัยเอื้อประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นมืออาชีพ (professional) ได้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิด

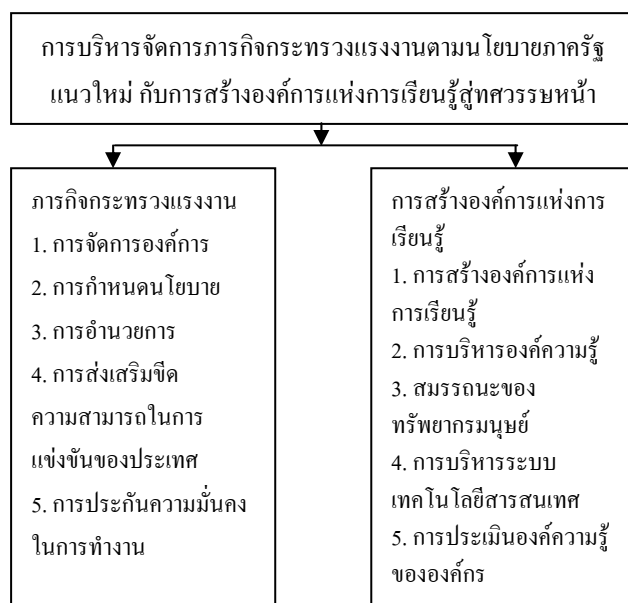
ประสิทธิภาพตลอดจนสามารถให้บริการประชาชนได้
อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการภารกิจของ
กระทรวงแรงงาน ตามนโยบายภาครัฐแนวใหม่ กับ
การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้สู่ทศวรรษหน้า
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจ
ของกระทรวงแรงงานในด้าน การจัดการองค์การ
การกำหนดนโยบาย การอำนวยความสะดวก
ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการ
ประกันความมั่นคงในการทำงาน การสร้างองค์การ
แห่งการเรียนรู้ การจัดการองค์ความรู้ขององค์การ
สมรรถนะของทรัพยากรบุคคล การบริหารระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศ และการประเมินองค์ความรู้
ขององค์การ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้
ศึกษานำมาวิเคราะห์ และกำหนดกรอบใน
การศึกษาดังปรากฏตามแผนภาพ ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM)

“การจัดการภาครัฐแนวใหม่” เป็นกรอบ
ความคิดที่ครอบคลุมทฤษฎีแนวคิด และเทคนิค
ทางการจัดการอย่างกว้างขวางและหลากหลาย จนทำ
ให้เกิดความสับสนทางความหมายและขอบข่ายเป็น
อย่างมาก อย่างไรก็ตาม การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ก็มี
ลักษณะร่วมกันที่สำคัญ นั่นคือ การสะท้อนถึงจิต
วิญญาณของการมุ่งเน้น “การปฏิรูป” การ
บริหารงานในภาครัฐ โดยมีส่วนสำคัญคือ การเน้น
ความสำคัญไปที่ระบบการจัดการมากกว่าเรื่อง
นโยบาย (management not policy) การมุ่งเน้น
ผลงานและประสิทธิภาพ (performance appraisal
and efficiency) การมุ่งปรับโครงสร้างในแบบระบบ
ราชการที่มีความใหญ่โตไปสู่องค์กรที่มีขนาดเล็ก
(disaggregating public bureaucracies) เพื่อกระตุ้น
การแข่งขัน การตัดทอนและลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ
(cost-cutting) และสุดท้ายได้แก่ การปรับรูปแบบการ
จัดการที่เน้นเป้าหมายเพิ่มประสิทธิภาพในการ
ทำงานให้แก่องค์กร และการให้แรงจูงใจทางการเงิน
และความเป็นอิสระทางการจัดการ และเพื่อความ
ชัดเจน อาจสรุปแนวคิดของการจัดการภาครัฐแนว
ใหม่ไว้ดังนี้

1. เป็นกระบวนการบริหารที่เน้นการบริหารงาน
ในแบบมืออาชีพ (professional management) ทำให้
ผู้บริหารมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารงาน
2. เป็นกระบวนการบริหารงานที่มีการกำหนด
วัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการดำเนินการอย่าง
ชัดเจนเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญแก่ความ
รับผิดชอบต่อผลงาน (accountability for results)
มากกว่าความรับผิดชอบต่อกระบวนการ
(accountability for process)

3. เป็นกระบวนการบริหารงานที่ให้ความสำคัญแก่การควบคุมสัมฤทธิ์ผลและการเชื่อมโยงเข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล

4. เป็นกระบวนการบริหารที่พยายามปรับปรุงโครงสร้างองค์การเพื่อให้หน่วยงานมีขนาดที่เล็กลงและเกิดความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน (disaggregation) โดยให้มีการจ้างเหมางานบางส่วนออกไป (contract out)

5. เป็นกระบวนการบริหารที่เปิดให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ (contestability) อันจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น

6. ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้มีความทันสมัยและเลียนแบบวิธีการของภาคเอกชน (business-like approach)

7. เป็นกระบวนการบริหารที่เสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายแผ่นดิน ความประหยัด และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549)

ภารกิจกระทรวงแรงงาน

1. การจัดการองค์การ

การจัดการองค์การ หมายถึง กำหนดทิศทางขององค์การ การสร้างความเชื่อมั่นกลยุทธระบบงาน การสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมสนับสนุน

1.1 กำหนดทิศทางขององค์การ หมายถึง การสร้างวิสัยทัศน์ การสร้างภารกิจ/พันธกิจ การกำหนดวัตถุประสงค์และการกำหนดค่านิยมขององค์การ

1.2 การสร้างความเชื่อมั่นกลยุทธระบบงาน หมายถึง การบรรลุความเป็นเลิศ สร้างแรงบันดาลใจ พนักงาน การสร้างนวัตกรรมและการเพิ่มพูนความรู้และความสามารถ

1.3 การสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมสนับสนุน หมายถึง สร้างจิตสำนึกในการทำงาน พัฒนาและเรียนรู้ และการมีความคิดสร้างสรรค์ (สถาบันพัฒนาผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

2. การกำหนดนโยบาย

การกำหนดนโยบาย หมายถึง การกำหนดนโยบายโดยการเมือง การสืบเนื่องนโยบายฐานข้อมูล และการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ และการแปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนปฏิบัติ

2.1 การกำหนดนโยบายโดยการเมือง หมายถึง นโยบายที่สมดุลต่อปัญหาสังคม นโยบายที่เป็นภารกิจเร่งด่วนและนโยบายที่สนองตอบทางการเมือง

2.2 การสืบเนื่องนโยบายฐานข้อมูล หมายถึง การสืบเนื่องแผนงานในช่วงเปลี่ยนผ่านและการยอมรับโครงการที่อนุมัติแล้วปฏิบัติ

2.3 การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ หมายถึง การจัดความยากจน การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ความสัมพันธ์กับต่างประเทศและการรักษาความมั่นคงของประเทศ

2.4 การแปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนปฏิบัติ หมายถึง การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและการจัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี (กระทรวงแรงงาน, 2548)

3. การอำนวยการ

การอำนวยการ หมายถึง การจัดสรรทรัพยากร และการบริหารราชการประจำ

3.1 การจัดสรรทรัพยากร หมายถึง การสนับสนุนงบประมาณและการสนับสนุนบุคลากร

3.2 การบริหารราชการประจำ หมายถึง การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด และการปฏิบัติงานตามนโยบายเร่งด่วน (กระทรวงแรงงาน, 2548)

4. การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ หมายถึง การส่งเสริมการมีงานทำ การคุ้มครองคนหางาน การพัฒนาฝีมือแรงงาน และ การส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการ

4.1 การส่งเสริมการมีงานทำ หมายถึงการบริการจัดหางานในประเทศ การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ การควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว การแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ

4.2 การคุ้มครองคนหางาน หมายถึงการคุ้มครองป้องกันคนหางานถูกหลอกลวง การควบคุมตรวจสอบบริษัทจัดหางานและมาตรการด้านกฎหมาย

4.3 การพัฒนาฝีมือแรงงาน หมายถึงการพัฒนาและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และการพัฒนาระบบและรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงาน

4.4 การส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการ หมายถึงการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการ และการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน (กระทรวงแรงงาน, 2548)

5. การประกันความมั่นคงในการทำงาน

การประกันความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การคุ้มครองสิทธิด้านแรงงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การกำหนดมาตรฐานแรงงาน การแรงงานสัมพันธ์ การสวัสดิการแรงงาน และการบริหารประกันสังคม

5.1 การคุ้มครองสิทธิด้านแรงงาน หมายถึงการพัฒนาระบบการคุ้มครองแรงงานและการคุ้มครองตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

5.2 ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึงการพัฒนาระบบความปลอดภัยในการทำงานและ

การกำกับดูแลตามกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน

5.3 การกำหนดมาตรฐานแรงงานหมายถึงการยุติข้อพิพาทแรงงาน การรับรองมาตรฐานแรงงานไทยและการใช้ระบบทวิภาคี

5.4 การแรงงานสัมพันธ์ หมายถึงการส่งเสริมองค์ความรู้ ด้านแรงงานสัมพันธ์ และการส่งเสริมรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์

5.5 การสวัสดิการแรงงาน หมายถึงการส่งเสริมสวัสดิการนอกเหนือจากกฎหมายแรงงาน และการจัดโครงการคาราวานแก็ง

5.6 การบริหารการประกันสังคม หมายถึงประสิทธิภาพคุ้มครองด้านประกันสังคมสิทธิประโยชน์ผู้ประกันตน ความคุ้มครองประกันสังคมในแรงงานนอกระบบ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประกันสังคม และการพัฒนาความแข็งแกร่งของกองทุนประกันสังคม (กระทรวงแรงงาน, 2548)

การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ในกระทรวงแรงงาน

องค์การแห่งการเรียนรู้ คือ องค์การที่มีการปฏิรูปอย่างต่อเนื่อง อำนาจความสะดวก กระตุ้นและสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ เน้นกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นทุกระดับ คนในองค์การสามารถขยายขอบเขตความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่บุคคลในระดับต่าง ๆ ต้องการอย่างแท้จริง มีการเรียนรู้ร่วมกันทั้งบทเรียนที่ผิดพลาดและประสบความสำเร็จ สามารถนำความรู้มาปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในองค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

ปัจจุบันได้มีการกล่าวถึงเศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge based economy) กันอย่างแพร่หลาย ระบบเศรษฐกิจดังกล่าวคือ ความรู้ เป็น

หัวใจสำคัญที่จะสร้างมูลค่าให้เกิดขึ้นในองค์กร องค์กรจะอยู่รอดและสร้างความได้เปรียบทาง การแข่งขันอย่างยั่งยืนได้ หากมีการใช้ความรู้ในการ พัฒนาการงานและแก้ปัญหาให้แก่องค์กรได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความรู้ ช่วยให้การ ทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลโดยองค์กร อื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ นอกจากนี้ยังเป็น แหล่งสำคัญในการสร้างกำไร และเป็นปัจจัยที่หาซื้อ ไม่ได้ในตลาด การจัดการความรู้เป็นผลมาจากการ บูรณาการความรู้จากสาขาความรู้ต่าง ๆ ได้แก่ มนุษยวิทยา จิตวิทยา การจัดการสังคมวิทยา และ เทคโนโลยีสารสนเทศ (ปีณรส มาลากุล ณ อยุธยา, 2546)

1. การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้

การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การกำหนดแผนผังความรู้ขององค์กร การวางแผน ความรู้ การสร้างทุนความรู้ในองค์กร และปัจจัย ความสำเร็จในการสร้างองค์ความรู้ (ประไพ จรูญนารถ, 2547)

1.1 การกำหนดแผนผังความรู้ขององค์กร หมายถึง การวิเคราะห์โครงสร้างการบริหารองค์กร และการกำหนดแผนผังความรู้

1.2 การวางแผนความรู้ หมายถึง การ กำหนดยุทธศาสตร์ความรู้ขององค์กร การจัดทำ แผนปฏิบัติ การสร้างความรู้ขององค์กรและ กระบวนการสร้างความรู้ขององค์กร

1.3 การสร้างทุนความรู้ในองค์กร หมายถึง การกำหนดแนวทางความรู้ขององค์กร การ ปรับปรุงความรู้ การประเมินค่าระดับความรู้และ เครือข่ายความรู้

1.4 ปัจจัยความสำเร็จในการสร้างองค์ ความรู้ หมายถึง การบริหารองค์การวัฒนธรรม องค์กรและเทคโนโลยีในองค์กร

2. การจัดการองค์ความรู้ขององค์กร

การจัดการองค์ความรู้ขององค์กร หมายถึง ความเข้าใจในธรรมชาติของความรู้ การวิเคราะห์ ความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ และยุทธศาสตร์ การจัดการความรู้ (วิจารณ์ พานิช, 2548)

2.1 ความเข้าใจในธรรมชาติของความรู้ หมายถึงความรู้เกิดจากประสบการณ์และความรู้เป็น เหตุเป็นผล

2.2 การวิเคราะห์ความรู้ หมายถึงการ จัดระบบความรู้และการกลั่นกรองความรู้

2.3 กระบวนการจัดการความรู้ หมายถึง เครื่องมือเทคโนโลยีและวิธีการจัดการความรู้

2.4 ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการความรู้ เพื่อความเป็นเลิศและกิจกรรม พัฒนาความรู้และการถ่ายทอดความรู้

3. สมรรถนะของทรัพยากรบุคคล

สมรรถนะของทรัพยากรบุคคล หมายถึง สมรรถนะในระดับองค์กร และสมรรถนะใน หน่วยงาน (ดนัย เทียนพุฒ, 2539)

3.1 สมรรถนะในระดับองค์กร หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การพัฒนา คุณภาพงาน การสร้างความตระหนักและการสร้าง ความรู้พื้นฐาน

3.2 สมรรถนะในหน่วยงาน หมายถึง สมรรถนะในด้านความรู้และทักษะที่ต้องมีในงาน สมรรถนะในด้านการบริหารจัดการและการวัด และการประเมินสมรรถนะอย่างเป็นระบบ

4. การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบสารสนเทศสำนักงาน การ ประมวลผลและรายงาน รวมทั้งระบบการสนับสนุน การตัดสินใจ (เรวัต แสงสุริยงค์, 2543)

4.1 ระบบสารสนเทศสำนักงาน หมายถึง ระบบการจัดการเอกสาร ระบบการจัดการข่าวสาร ระบบเครือข่ายและระบบสนับสนุนสำนักงาน

4.2 การประมวลผลและรายงาน หมายถึง หน้าที่หลักของระบบประมวลผลรายการ การประยุกต์ระบบการประมวลผลรายการและการจัดการรายงาน

4.3 ระบบการสนับสนุนการตัดสินใจ หมายถึง ประเภทการตัดสินใจ กระบวนการตัดสินใจและการประเมินผลการตัดสินใจ

5. การประเมินองค์ความรู้ขององค์กร

การประเมินองค์ความรู้ขององค์กร หมายถึง การประเมินโครงสร้างพื้นฐานการวิเคราะห์ออกแบบระบบการจัดการความรู้ การจัดระเบียบความรู้ และการประเมินผลการดำเนินงาน (สุรพงษ์ พจนานัน, 2548)

5.1 การประเมินโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การวิเคราะห์โครงสร้างพื้นฐาน และการกำหนดทิศทางความรู้

5.2 การวิเคราะห์ออกแบบระบบการจัดการความรู้ หมายถึง การออกแบบโครงสร้างพื้นฐาน การกำหนดบุคลากรการดำเนินงานและการกำหนดแผนความรู้

5.3 การจัดระเบียบความรู้ หมายถึง การจัดระเบียบ การนำความรู้ไปใช้และการปรับเปลี่ยนการจัดการความรู้

5.4 การประเมินผลการดำเนินงาน หมายถึง การสรุปผลการดำเนินงาน การวัดและประเมิน และการเพิ่มขึ้นขององค์ความรู้ใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร คือ ข้าราชการกระทรวงแรงงาน 5 หน่วยงาน จำนวน 10,383 คน ใช้วิธีการสุ่มตาม

สัดส่วนได้กลุ่มตัวอย่างออกเป็นผู้บริหารระดับสูง จำนวน 54 คน ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 194 คน และผู้ปฏิบัติงานจำนวน 1,766 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม มีลักษณะคำถามทั้งปลายเปิดและปลายปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์การ และส่วนบุคคลขององค์การกระทรวงแรงงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการกิจ กระทรวงแรงงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหาร องค์ความรู้

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนาใช้หาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมานใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐานระหว่างภารกิจกระทรวงแรงงานกับการบริหารองค์ความรู้จากสูตรสหสัมพันธ์ คาโนนิคัล (canonical correlation analysis)

วิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารองค์ความรู้ ด้านการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 4 องค์ประกอบกับภารกิจกระทรวงแรงงาน ทั้ง 5 ด้าน จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัล พบว่า ตัวแปรการจัดการองค์การด้านการ

กำหนดทิศทางองค์กร และการประกันความมั่นคง
ในการทำงานในองค์ประกอบการแรงงานสัมพันธ์
มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้
ด้านการกำหนดแผนผังความรู้ในระดับต่ำ ขณะที่
การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของ
ประเทศด้านการส่งเสริมการมีงานทำ มีความ
สัมพันธ์ต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการ
กำหนดแผนผังความรู้ในระดับต่ำมาก ตัวแปรการ
ประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบ
การแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ต่อการสร้าง
องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านปัจจัยความสำเร็จในการ
สร้างความรู้ในระดับต่ำ การประกันความมั่นคงใน
การทำงาน ในองค์ประกอบ การคุ้มครองสิทธิ
แรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการสร้างองค์การแห่งการ
เรียนรู้ในด้านการวางแผนความรู้ในระดับต่ำและตัว
แปรการประกันความมั่นคงในการทำงาน ใน
องค์ประกอบการแรงงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อ
การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ในด้านการสร้างทุน
ความรู้ในองค์การในระดับปานกลาง ขณะที่การ
คุ้มครองสิทธิแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการสร้าง
องค์การแห่งการเรียนรู้ในด้านการสร้างทุนความรู้ใน
องค์การในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่าง
การบริหารองค์ความรู้ ด้านการจัดการองค์ความรู้ของ
องค์กรทั้ง 4 องค์ ประกอบกับการกิจกรรมทาง
แรงงาน ทั้ง 5 ด้าน จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คา
โนนิคอล พบว่า ตัวแปรการประกันความมั่นคงใน
การทำงานในองค์ประกอบการกำหนดมาตรฐาน
แรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารองค์ความรู้
ขององค์การด้านกระบวนการจัดการความรู้ใน
ระดับสูง ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการ
ทำงานในองค์ประกอบการคุ้มครองสิทธิด้าน
แรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารองค์ความรู้
ขององค์การด้านความเข้าใจธรรมชาติของความรู้ใน

ระดับต่ำขณะที่ตัวแปรการกำหนดนโยบายใน
องค์ประกอบการกำหนดนโยบายโดยการเมืองมี
ความสัมพันธ์ต่อการบริหารองค์ความรู้ขององค์การ
ด้านความเข้าใจธรรมชาติของความรู้ในระดับต่ำมาก
การประกันความมั่นคงในการทำงานใน
องค์ประกอบการแรงงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อ
การบริหารองค์ความรู้ขององค์การในด้าน
ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ในระดับสูง ขณะที่การ
ประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบ
การคุ้มครองสิทธิแรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อการ
บริหารองค์ความรู้ขององค์การในด้านยุทธศาสตร์
การจัดการความรู้ในระดับปานกลางและการประกัน
ความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการ
แรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารองค์
ความรู้ขององค์การในด้านการวิเคราะห์ความรู้ใน
ระดับสูง ขณะที่การคุ้มครองสิทธิแรงงาน มี
ความสัมพันธ์ต่อการบริหารองค์ความรู้ขององค์การ
ในด้านการวิเคราะห์ความรู้ในระดับปานกลาง และ
ตัวแปรการอำนวยความสะดวกในองค์ประกอบการจัดสรร
ทรัพยากรมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารองค์ความรู้
ขององค์การในด้านการวิเคราะห์ความรู้ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่าง
การบริหารองค์ความรู้ ด้านสมรรถนะของบุคคลทั้ง 2
องค์ ประกอบกับการกิจกรรมทางแรงงาน ทั้ง 5 ด้าน
จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล พบว่า
ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานใน
องค์ประกอบการแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์
ต่อสมรรถนะของทรัพยากรบุคคลด้านสมรรถนะใน
ระดับองค์การในระดับต่ำ ตัวแปรด้านการคุ้มครอง
สิทธิด้านแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะของ
ทรัพยากรบุคคลด้านสมรรถนะในระดับองค์การใน
ระดับต่ำมาก และตัวแปรการประกันความมั่นคงใน
การทำงานในองค์ประกอบการแรงงานสัมพันธ์ มี
ความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะของทรัพยากรบุคคลใน

หน่วยงานในระดับปานกลาง ขณะที่ตัวแปรการกำหนดนโยบายในองค์ประกอบการสืบเนื่องนโยบายฐานข้อมูล และการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการคุ้มครองสิทธิด้านแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะของทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารองค์ความรู้ ด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 3 องค์ประกอบกับภารกิจกระทรวงแรงงาน ทั้ง 5 ด้าน จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล พบว่า ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการแรงงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบสารสนเทศสำนักงานในระดับปานกลาง ขณะที่ตัวแปรการส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในองค์ประกอบการพัฒนาฝีมือแรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบสารสนเทศสำนักงาน ในระดับต่ำ ตัวแปรการกำหนดนโยบายในองค์ประกอบการแปลงนโยบายเป็นแผนปฏิบัติมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการประมวลผลและรายงานในระดับปานกลาง ขณะที่ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการสวัสดิการแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการประมวลผลและรายงานในระดับต่ำ ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบการสนับสนุน การตัดสินใจในระดับสูงมาก ขณะที่องค์ประกอบการสวัสดิการการแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับสูง องค์ประกอบ

การคุ้มครองสิทธิด้านแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปานกลางและด้านตัวแปร การกำหนดนโยบายในองค์ประกอบการพัฒนาฝีมือแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารองค์ความรู้ ด้านการประเมินองค์ความรู้ขององค์การทั้ง 4 องค์ประกอบกับภารกิจกระทรวงแรงงาน ทั้ง 5 ด้าน จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล พบว่า ตัวแปรการส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในองค์ประกอบการพัฒนาฝีมือแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์การด้านการวิเคราะห์ออกแบบระบบการจัดการความรู้ ในระดับต่ำมาก ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการคุ้มครองสิทธิด้านแรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์การด้านการจัดระเบียบความรู้ในระดับสูงมาก ตัวแปรการกำหนดนโยบายในองค์ประกอบการแปลงนโยบายเป็นแผนปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์การด้านการจัดระเบียบความรู้ในระดับสูง และตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการสวัสดิการแรงงาน และการกำหนดมาตรฐานแรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์การด้านการจัดระเบียบความรู้ในระดับต่ำ ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการสวัสดิการแรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์การด้านการประเมินโครงสร้างพื้นฐานในระดับต่ำ ขณะที่ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบ

การบริหารการประกันสังคม มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์การด้านการประเมินโครงสร้างพื้นฐานในระดับต่ำมาก และตัวแปรการกำหนดนโยบายในองค์ประกอบการสืบเนื่องนโยบายฐานข้อมูล มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์การด้านการวิเคราะห์ออกแบบระบบการจัดการความรู้ในระดับต่ำขณะที่ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์การด้านการวิเคราะห์ออกแบบระบบการจัดการความรู้ในระดับต่ำมาก

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการสังกัดกระทรวงแรงงานทั้ง 2,014 คน มีข้อมูลภูมิหลัง คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมีระยะเวลาทำงานในองค์การไม่เกิน 15 ปี

ภารกิจกระทรวงแรงงาน

ประสิทธิภาพการบริหาร กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการกิจกรรมกระทรวงแรงงานในภาพรวมในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมาคือระดับสูงอีกร้อยละ 33.4 ขณะที่มียระดับต่ำเพียงร้อยละ 2.4 เมื่อพิจารณาการบริหารองค์การในแต่ละด้านยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นการกิจกรรมกระทรวงแรงงานในด้านการประกันความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศด้านการจัดองค์การและการกำหนดนโยบาย โดยมีการอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด

การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการสร้าง

องค์การแห่งการเรียนรู้ ภาพรวมในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาคือระดับสูงอีกร้อยละ 29.8 และมีความเห็นในเรื่องดังกล่าวในระดับต่ำอีกร้อยละ 3.2 เมื่อพิจารณาการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้แต่ละด้านยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ในด้านการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการประเมินองค์ความรู้ขององค์การ และด้านสมรรถนะของทรัพยากรบุคคล โดยมีความเห็นต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด

การบริหารงานระบบราชการตามภาครัฐ

แนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นกรอบแนวคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ บนสมมติฐานของทฤษฎีการบริหารและเทคนิควิธีการจัดการ สามารถนำไปประยุกต์ใช้การบริหารรัฐกิจ และการบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นกระแสแนวความคิดที่สอดคล้องกับรัฐประศาสนศาสตร์แบบคลาสสิกของ Woodrow Wilson ที่เน้นแยกการเมืองออกจากการบริหารและหลักวิทยาศาสตร์การจัดการ (scientific management) ของ Frederick Taylor โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการประหยัด (economy) ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (input) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน ทั้งในแง่ของผลผลิต (output) และ

ผลลัพธ์ (outcome) และเกิดความคุ้มค่าของเงิน (value for money) รวมทั้งพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ เช่น การวางแผนกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพองค์กรและการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (ทศพร สิริสัมพันธ์, 2549)

การศึกษาการบริหารงานระบบราชการภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) มีปัจจัยสำคัญที่เป็นองค์ประกอบ คือ

1. การบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์ (strategic management) เป็นกระบวนการที่มีการบูรณาการของการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (strategy formulation) ครอบคลุมถึงการพิจารณาวิสัยทัศน์ภารกิจขององค์กร การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและจัดสรรทรัพยากรภายใน การวิเคราะห์และเลือกกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (strategy implementation) ประกอบการกำหนดเป้าหมาย การดำเนินงาน การวางแผนปฏิบัติการและการสนับสนุน กลยุทธ์ โครงสร้างวัฒนธรรม บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศและกระบวนการงาน ตลอดจนการควบคุมและประเมินผลเชิงยุทธศาสตร์ (strategy control & evaluation) ประกอบด้วย การตรวจสอบผลการดำเนินงาน

2. กระบวนการทำงานในองค์กร (internal business process) เป็นระบบการทำงานในองค์กรที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโต

3. การเรียนรู้และเติบโต (learning and growth) การเรียนรู้และการพัฒนาของพนักงานในองค์กรจะเป็นดัชนีที่ส่งผลต่อกระบวนการทำงาน

ภายในองค์กร หากพนักงานเกิดการเรียนรู้ มีการพัฒนาขีดความสามารถของการเรียนรู้จะทำให้กระบวนการทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

4. การบริหารงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ Thailand Quality Award: TQA เพื่อยกมาตรฐานการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ

การนำองค์กร เป็นการตรวจสอบประเมินผลงานของหัวหน้าส่วนราชการ การดำเนินงานต่าง ๆ ได้แก่ ค่านิยม ความคาดหวัง การมุ่งเน้นประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย อำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม โดยพิจารณาองค์ประกอบ การนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

การวางแผนเชิงกลยุทธ์ เป็นการตรวจสอบประเมินวิธีการพัฒนาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ ตลอดจนการวัดผลความก้าวหน้าโดยพิจารณาองค์ประกอบ การวางแผนยุทธศาสตร์ และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เป็นการตรวจสอบประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งการดำเนินการของส่วนราชการในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ การสร้างความพึงพอใจและทำให้เกิดความยั่งยืน โดยพิจารณาองค์ประกอบความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

การวัดวิเคราะห์ผลการดำเนินการและการจัดการความรู้ เป็นการตรวจสอบประเมินส่วนราชการเรื่องระบบการจัดการสารสนเทศและการวัดผลการดำเนินการตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศการดำเนินงาน โดยพิจารณาองค์ประกอบ การวัดและวิเคราะห์การดำเนินการ

ของส่วนราชการ และการจัดการสารสนเทศและความรู้

การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจสอบประเมิน องค์การมีวิธีการอย่างไรในการจูงใจบุคลากรให้มีการพัฒนาตนเอง ตลอดจนการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงานของบุคลากรที่นำไปสู่ผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ โดยพิจารณาองค์ประกอบ ระบบงาน การศึกษาอบรม การพัฒนาบุคลากร ความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน

การจัดการกระบวนการงาน เป็นการตรวจสอบประเมินของการจัดการกระบวนการ โดยพิจารณาองค์ประกอบ กระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน

ผลลัพธ์การดำเนินงาน เป็นการตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงานของส่วนราชการ การปรับปรุงนโยบาย รวมทั้งการตรวจประเมินส่วนราชการเทียบกับส่วนราชการที่เป็นตัวอย่าง โดยพิจารณาองค์ประกอบจากผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการเงิน ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านประสิทธิผลของส่วนราชการ ด้านการตรวจสอบและความรับผิดชอบต่อสังคม

การบริหารจัดการความรู้ การวางกรอบแนวคิดการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ องค์การในระบบราชการจะอย่างไรให้บุคลากรมีการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ การนำเอาเทคนิควิธีการการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อนำออกมาใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การแห่งการเรียนรู้จำเป็นต้องพิจารณาแบบองค์รวม (holistic) เป็นแนวคิดพื้นฐาน การพัฒนาองค์การเพิ่มศักยภาพของสมาชิกเพื่อบรรลุผลสำเร็จที่ตั้งไว้ โดยมีองค์ประกอบของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งสามารถนำมาจัดทำเป็นตัวแบบเพื่อใช้เป็นกรอบใน

การวิเคราะห์ศักยภาพในการบริหารราชการไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ของการบริหารราชการภาครัฐแนวใหม่

กล่าวโดยสรุป การศึกษา การบริหารงานระบบราชการภาครัฐแนวใหม่สืบเนื่องมาจากกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงการปรับรื้อระบบ การปฏิรูประบบราชการ การมุ่งเน้นความสำคัญ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สนองความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการที่เป็นผลลัพธ์สุดท้าย ความเคลื่อนไหวการปรับบทบาทของภาครัฐ ภายใต้กรอบแนวคิดการส่งเสริมพัฒนาภาครัฐให้มีการบริหารจัดการภาครัฐมุ่งสู่ความเป็นเลิศตามหลักทฤษฎีเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิกและทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ (public choice theory) ในการศึกษาการบริหารงานราชการภาครัฐแนวใหม่ มีมิติที่กว้างไกลหลายประเด็น ซึ่งไม่ได้กล่าวไว้ที่นี่ เช่น การบริหารอำนาจหน้าที่ (authority) การบริหารจริยธรรม (morality) และการวางแผนงาน (planning)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานราชการภาครัฐแนวใหม่ ดังที่กล่าวมาแล้ว แสดงให้เห็นว่าประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานราชการภาครัฐแนวใหม่ข้างต้นมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน การศึกษาการบริหารงานราชการภาครัฐแนวใหม่ให้ครบสมบูรณ์ทุกประเด็น ย่อมทำให้เกิดสาระสมบูรณ์ของเนื้อหาในแง่การนำประโยชน์จากการศึกษาไปพิจารณา คัดกรอง การบริหารงานราชการภาครัฐแนวใหม่ในอนาคต ทั้งนี้อยู่กับเงื่อนไขการศึกษาของแต่ละบุคคล

การอภิปรายผล

1. เจ้าหน้าที่ของกระทรวงแรงงานส่วนใหญ่เห็นว่าองค์การของตนมีการบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพใน 5 องค์ประกอบหลัก คือ การจัดองค์การ การกำหนดนโยบาย การอำนวยความสะดวก การ

ส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการประกันความมั่นคงในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 60.2 และระดับสูงอีกร้อยละ 33.4 ขณะที่มียกระดับต่ำเพียงร้อยละ 2.4 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพอใจหรือเชื่อมั่นในการบริหารองค์การในระดับหนึ่งและยังเห็นว่าควรมีการปรับปรุงในอนาคต ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาการบริหารองค์การในแต่ละด้านยังพบว่า เจ้าหน้าที่ที่พอใจหรือเห็นว่า การบริหารงานของกระทรวงแรงงานมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการประกันความมั่นคงในการทำงาน รองลงมาคือการส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ด้านการจัดองค์การ และด้านการกำหนดนโยบายใกล้เคียงกัน ขณะที่พอใจในการอำนวยการของกระทรวงแรงงานน้อยที่สุด

2. สำหรับการบริหารองค์ความรู้ของกระทรวงแรงงานนั้น เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ากระทรวงแรงงาน มีการบริหารองค์ความรู้ขององค์การในระดับปานกลางร้อยละ 67 และระดับสูงอีกร้อยละ 29.8 โดยเมื่อพิจารณาการบริหารองค์ความรู้ขององค์การแต่ละด้าน ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ากระทรวงแรงงานให้ความสำคัญกับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริหารองค์ความรู้ขององค์การ และการประเมินองค์ความรู้ขององค์การใกล้เคียงกัน ขณะที่เห็นว่ากระทรวงแรงงานมีการบริหารองค์ความรู้ขององค์การในด้านสมรรถนะของทรัพยากรบุคคล และด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

3. การทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามพบว่า การกิจของกระทรวงแรงงานในการดำเนินงานสัมพันธ์ และการกำหนดนโยบายโดยการเมือง มีความสัมพันธ์ต่อการสร้าง

องค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการวางแผนความรู้ในระดับสูง ทั้งนี้ เพราะการแรงงานสัมพันธ์ส่วนใหญ่เป็นการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายแรงงาน และอื่นๆ ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง การดำเนินการดังกล่าวย่อมต้องมีความเกี่ยวข้องต่อเนื่องในการวางแผนความรู้ เพื่อกำหนดทิศทางและวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ เพื่อคาดหวังองค์ความรู้ที่กลุ่มเป้าหมายจะได้รับ ขณะที่การกำหนดนโยบายโดยการเมืองเป็นความยืดหยุ่นหรือการดำเนินการได้อย่างเหมาะสมของกระทรวงภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองจึงมีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนด้านต่าง ๆ ขององค์การ กล่าวคือ หากองค์การมีการวางแผนการดำเนินการที่ดี มีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะความเสี่ยง ย่อมทำให้องค์การอยู่รอด สามารถปรับตัวในสภาพที่เปลี่ยนแปลงได้นั่นเอง นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรยังพบว่า การประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ในการสร้างทุนความรู้ในองค์การ และด้านสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายแรงงาน และอื่นๆ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นการสร้างทุนความรู้ให้เกิดขึ้นในองค์การ ทั้งจากการอบรม สัมมนา ดูงาน และกิจกรรมรูปแบบอื่น ซึ่งต่างก็เสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับแรงงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้เข้ารับการอบรม แต่อย่างไรก็ดี การให้ความรู้ดังกล่าวยังคงเป็นการสร้างทุนความรู้ในระดับปานกลางเท่านั้น เพราะการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ยังมีข้อจำกัด ทั้งในเงื่อนไขของระยะเวลา งบประมาณ และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง ยิ่งถ้า

องค์การมีบุคลากรจำนวนมาก โอกาสที่เจ้าหน้าที่จะได้รับการพัฒนาด้วยการศึกษาอบรม อย่างเท่าเทียมกันก็เป็นไปได้ยาก ขณะเดียวกันก็พบว่า การกำหนดมาตรฐานแรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารองค์ความรู้ขององค์การด้านกระบวนการจัดการความรู้ ในระดับสูง จะเห็นว่า การกำหนดมาตรฐานแรงงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ การยุติข้อพิพาทแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการกำหนดมาตรฐานแรงงานที่เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ การจะทำให้แรงงานไทยมีมาตรฐานในระดับสากล เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งเปรียบเสมือนฟันเฟืองในการขับเคลื่อนนั้น ต้องได้รับความรู้ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเสียก่อน

4. การแรงงานสัมพันธ์ ยังมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารองค์ความรู้ขององค์การในด้านยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ และการวิเคราะห์ความรู้ในระดับสูง ทั้งนี้ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ เป็นวิธีการ รูปแบบของกิจกรรมหรือการดำเนินการใดๆ ที่นำองค์ความรู้ที่มีอยู่ขององค์การไปเผยแพร่ให้กลุ่มเป้าหมายที่องค์กรต้องการเสริมสร้างความรู้ขึ้น ๆ ดังนั้นการที่องค์กรต้องการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในเรื่องแรงงานสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบหรือเกิดความเข้าใจ องค์กรจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ หรือรูปแบบ/วิธีการ/กิจกรรมที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายนั้น ๆ อันจะทำให้การบริหารองค์ความรู้มีประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ขณะเดียวกันหากองค์กรมีหน่วยงานตรงที่ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ความรู้ รับคิชอบการพัฒนาความรู้ที่มีอยู่ ก็ย่อมทำให้การบริหารองค์ความรู้ขององค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขณะที่การคุ้มครองสิทธิแรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ และการวิเคราะห์ความรู้ในระดับปาน

กลาง ทั้งนี้ เนื่องจากการคุ้มครองสิทธิแรงงานเป็นการประกันความมั่นคงในการทำงานให้แก่แรงงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนากฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านแรงงานในสถานการณ์ปัจจุบัน ในการดำเนินการดังกล่าว กระทรวงแรงงานต้องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่เฉพาะวิเคราะห์เปรียบเทียบองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาให้เหมาะสมกับประเทศไทย ในขณะที่เดียวกันกระทรวงยังต้องกำหนดยุทธศาสตร์ที่จะนำองค์ความรู้ดังกล่าวมาใช้ด้วย นอกจากนี้ การแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบสารสนเทศสำนักงานในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการบริหารระบบสารสนเทศหน่วยงาน ยังไม่สามารถรองรับการบริหารองค์ความรู้ขององค์การได้ทั้งหมดหรือดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพนัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรมีขนาดใหญ่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศอาจจะมีไม่เพียงพอกับความต้องการ นอกจากนั้น ตัวแปรการกำหนดนโยบายในองค์ประกอบการแปลงนโยบายเป็นแผนปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการประมวลผลและรายงานในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า การกำหนดนโยบาย และการแปลงนโยบายเป็นแผนงานปฏิบัติ นั้น อาจมีข้อบกพร่อง ไม่สอดคล้องกันเท่าที่ควร โดยเฉพาะแผนงานที่เกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการด้านต่าง ๆ อย่างไรก็ดี ผลการวิเคราะห์ยังชี้ว่าตัวแปรการแรงงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับสูงมาก ขณะที่การองค์ประกอบการสวัสดิการแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบการสนับสนุนการตัดสินใจสูง ขณะที่การ

คุ้มครองสิทธิด้านแรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ระบบเทคโนโลยีมีความสำคัญเชิงข้อมูล เพราะทำให้องค์กรได้รับข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสูง ข้อมูลดังกล่าวจึงมีความสำคัญต่อผู้บริหารที่จะนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจเรื่องหนึ่ง ๆ และในการตัดสินใจของกระทรวงแรงงานนั้น กระทรวงยังต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการไป อันเกี่ยวข้องกับการสวัสดิการแรงงาน และการคุ้มครองสิทธิแรงงานด้วย ขณะเดียวกัน การประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการคุ้มครองสิทธิด้านแรงงาน ก็มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์การด้านการจัดระเบียบความรู้ในระดับสูงมาก จะเห็นว่า การจะคุ้มครองสิทธิด้านแรงงานให้มีประสิทธิภาพสามารถพัฒนาต่อเนื่องเป็นระบบ จนทำให้สามารถต่อรองกับต่างประเทศได้นั้น กระทรวงต้องจัดระเบียบความรู้ โดยจัดแบ่งหมวดหมู่ลักษณะความรู้เพื่อนำไปใช้ได้ง่ายและเหมาะสม ขณะเดียวกันต้องมีการวางแผนติดตามประเมินผลการนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาต่อเนื่องขึ้นไป

5. ส่วนตัวแปรการกำหนดนโยบายในองค์ประกอบการแปลงนโยบายเป็นแผนปฏิบัติมีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์การด้านการจัดระเบียบความรู้ในระดับสูง แสดงให้เห็นความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันระหว่างการทำแผนไปปฏิบัติกับการจัดระเบียบความรู้ว่า การจัดระเบียบความรู้ที่มีอยู่ มีประโยชน์หรือก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการแปลงนโยบายไปเป็นแผนปฏิบัติ กล่าวคือ เมื่อความรู้ถูกจัดหมวดหมู่ไว้ และสามารถนำมาใช้ได้ การนำความรู้มาช่วยกำหนดหรือจัดทำแผนปฏิบัติก็ทำได้ด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการพัฒนาของกระทรวงแรงงานพบว่า ยังคงมีประเด็นที่ควรปรับปรุง เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินการได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ควรนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management: TQM) มาดำเนินการปรับปรุงการทำงานเพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนสู่มาตรฐานสากล (high performance) ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) แผนบริหารราชการแผ่นดิน (พ.ศ. 2548-2551) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และเนื่องจากหน่วยงานของกระทรวงแรงงานหลายหน่วยงานเคยได้รับรางวัลระดับชาติด้านการบริการประชาชน ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงระบบทั้งระบบอาจได้รับการต่อต้านจากข้าราชการอยู่บ้าง แต่ก็คงเป็นส่วนน้อย และหากมีการสื่อสารทำความเข้าใจ รวมทั้งสร้างข้อตกลงร่วมกันอย่างชัดเจน ผ่านระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ย่อมสร้างความมั่นใจให้ผู้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และส่งผลดีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การทุกด้าน อีกทั้งเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและประชาชน

2. จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปริมาณงานกับโครงสร้างอัตรากำลังในบางส่วน มีความไม่เหมาะสมสอดคล้อง เจ้าหน้าที่ในส่วนงานบางส่วนมีปริมาณงานมากไม่พอเพียงกับจำนวนบุคลากร กระทรวงแรงงานควรนำผลการศึกษา “โครงการศึกษาการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ” ซึ่งกระทรวงได้ว่าจ้างที่ปรึกษา

ดำเนินการในปี พ.ศ. 2549 มาเป็นข้อมูลเพื่อจัดรูปแบบโครงสร้างภายในส่วนราชการทั้งกระทรวงและจัดอัตรากำลังใหม่ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

3. กระทรวงแรงงานควรตั้งคณะทำงานพิจารณากระบวนการ การไหลของงานที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ว่ามีปัญหาหรือข้อขัดข้องในขั้นตอนใดที่ทำให้งานมีความล่าช้าหรือไม่สะดวก เพื่อนำมากำหนดแนวทางแก้ไขอย่างจริงจัง หรือพัฒนาระบบงานที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. การควบคุมแรงงานต่างด้าวยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร กระทรวงต้องให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการอย่างทั่วถึง ถึงผลดีและผลเสีย และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการดำเนินการควบคุมแรงงานต่างด้าว นอกจากนั้นอาจใช้มาตรการป้องกันโดยให้ประชาชนหรือชุมชนมีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแล แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย และมาตรการเข้มงวดในการจับกุม ดำเนินคดีอย่างเฉียบขาด ตลอดจนผลักดันนโยบายความร่วมมือจัดส่งแรงงานต่างด้าวแบบรัฐต่อรัฐให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แรงงานต่างด้าวอยู่ในระบบและควบคุมได้

5. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเล็งเห็นความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานและตระหนักถึงความรับผิดชอบในการสร้างระบบป้องกันที่ดีภายในสถานประกอบการ

6. กำหนดมาตรการที่ชัดเจนเพื่อคุ้มครองแรงงานนอกระบบอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกประเภท

7. ควรมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับผลการบริหารกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม ให้ผู้ประกันตนและผู้เกี่ยวข้องรับทราบอย่างโปร่งใส น่าเชื่อถือ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและมีความไว้วางใจ

8. ควรเสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่เกิดจากความผิดพลาด (lesson learned) เพื่อป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดซ้ำ และมีการถอดบทเรียนการเรียนรู้หลังการปฏิบัติ (after action review) เพื่อเป็นข้อมูลหรือต้นแบบในการนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ

9. กระทรวงแรงงานควรกำหนดตัวชี้วัดการทำงานที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ (outcome) ให้มากกว่าเดิม โดยเฉพาะในด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการประชาชนรวมทั้งเปิดช่องทางการสื่อสารจากประชาชนมากขึ้นเพื่อการรับข้อมูลและการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้พบว่ากระทรวงแรงงานควรมีการแก้ไขปรับปรุง ดังนี้

1. การปรับเปลี่ยนองค์กร ควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ LO/KM โดยเฉพาะ เช่น สำนักบริหารจัดการความรู้กระทรวงแรงงาน เพื่อทำหน้าที่ในการเสริมสร้างให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างและถ่ายโอนความรู้อย่างกว้างขวางทั่วทั้งองค์กร อันจะนำไปสู่นวัตกรรมใหม่ในกระทรวงแรงงาน

2. ควรมีการให้ความรู้ด้านการจัดการความรู้เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและแสวงหาแนวร่วมกิจกรรมการบริหารจัดการความรู้เพิ่มขึ้น การดำเนินการในแนวทางนี้จำเป็นจะต้องอาศัยการสื่อสารประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือ เช่นการเผยแพร่ผ่านสื่อเสียงตามสายของกระทรวงแรงงาน การมีมุม KM ในห้องสมุด การมีเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านการตั้งกระทู้ถาม หรือแลกเปลี่ยนใน Web Knowledge Portal

3. คณะผู้เชี่ยวชาญ ควรมีการจัดทำทำเนียบ SME บรรจुरายชื่อเจ้าหน้าที่วิชาการรวมทั้งผู้บริหารระดับสูงที่ยังอยู่ในราชการหรือที่เกษียณอายุ หรือ

กลุ่มนักปฏิบัติงานที่มีความชำนาญ/เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ไว้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ (ภายใต้โครงการ “ปราชญ์แรงงาน” ภาคราชการ ภาคลูกจ้างและภาคนายจ้าง) และเผยแพร่ให้เป็นที่ทราบทั่วทั้งองค์กร เพื่อเป็นแหล่งสืบค้นข้อมูลความรู้และเป็นการยกย่อง SME อีกทางหนึ่งด้วย

4. ศูนย์การเรียนรู้ (learning center) เป็นอีกทางหนึ่งที่จะเป็นที่ชุมนุมพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับผู้ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันสามารถพบปะและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ ศูนย์การเรียนรู้ควรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นแหล่งข้อมูลความรู้ของทั้งกระทรวงและกำหนดหัวข้อความรู้ที่จะให้แลกเปลี่ยนสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป ตามความสนใจของเจ้าหน้าที่ ควรมีการประชาสัมพันธ์เป็นกันเอง ไม่มีรูปแบบเป็นทางการ มีมุมเพื่อเผยแพร่เอกสารความรู้ต่าง ๆ ให้ผู้สนใจได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยอิสระ

5. เครื่องมือและเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ เพื่อเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงานทุกคนสามารถเข้าไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสอบถามความรู้ โดยตั้งกระทู้ถามจากผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาหรือผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้ จึงควรเพิ่มศักยภาพและช่องทางเพื่อการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรในองค์กรโดยการพยายามทำให้สัดส่วนจำนวนบุคลากรในหน่วยงานต่อจำนวนคอมพิวเตอร์เป็น 1 คนต่อ 1 เครื่อง เพื่อช่วยเพิ่มพลังการจัดการความรู้ในองค์กร

6. ควรสนับสนุนชุมชนนักปฏิบัติ (community of practice) เพื่อส่งเสริมการรวมตัวกันของผู้ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันมาร่วมพูดคุยพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน อย่างเป็นกันเอง เปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นและการสรุปรวบรวมผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แต่ละครั้งเป็นองค์ความรู้แก่บุคคลทั่วไป

7. ระบบให้รางวัลผู้เรียนรู้ (reward & reinforcement) ประกอบด้วย

7.1 ให้ถือว่าผู้ปฏิบัติงานในโครงการบริหารจัดการความรู้มีผลงานและเป็นส่วนหนึ่งที่ใช้ในการนำไปประเมินความดีความชอบ

7.2 จัดให้มีการประเมินผลรายบุคคลของกระทรวงแรงงานเพิ่มเติมจากแบบประเมินผลงานของบุคลากรเดิมที่ใช้อยู่โดยให้น้ำหนักกับการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือผลงานใหม่ ๆ ภายใต้โครงการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรกระทรวงแรงงาน

7.3 จัดให้มีการนำเสนอผลงานและประเมินผลงานของบุคลากรผ่านระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

7.4 จัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม/สัมมนา ศึกษาดูงานเป็นรายบุคคล ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเด็นต่อองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ

7.5 จัดสรรรางวัลให้แก่บุคลากรของกระทรวงแรงงานที่ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินการด้านการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร เช่น การประกาศเกียรติคุณในโอกาสสำคัญๆขององค์กร เป็นต้น

7.6 ควรให้มีระบบการคัดเลือกบุคคลเพื่อพัฒนาความรู้ อบรม ศึกษาดูงานที่เหมาะสม และคัดเลือกคนที่น่าสนใจไปปฏิบัติงานจริง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

8. ควรกำหนดเป็นนโยบายให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ศึกษารูปแบบการพัฒนา ระบบบริหารจัดการความรู้ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงแรงงานที่ประสบผลสำเร็จในระดับหนึ่งและนำไปขยายผลหรือประยุกต์ใช้กับทุกหน่วยงานในสังกัดตามความเหมาะสม

9. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในองค์กร มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า องค์กรต้องเร่งพัฒนาปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวเพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ในการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลตามแนวทาง HR Scorecard รวมทั้งการจัดทำระบบการพัฒนาบุคลากรแบบมุ่งสมรรถนะ (competency-based human development system) ควรประสานสอดคล้องกันทั้งกระทรวง อย่างเป็นระบบ

10. ควรทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการ หรือผลงานของกระทรวงให้สาธารณชนทราบ เพราะนอกจากจะสร้างภาพลักษณ์อันดีให้แก่องค์กรแล้ว ยังมีส่วนช่วยให้ประชาชนยอมรับและยินดีให้ความร่วมมือ

11. กระทรวงต้องปรับปรุงการบริหารระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและ

สามารถบูรณาการกันทั้งหมด โดยเฉพาะระบบสารสนเทศสำนักงาน ในการเก็บจัดเอกสาร การบริหารระบบสารบรรณ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประชุม การจัดทำรายงานและประมวลผล ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากสารสนเทศมีความสำคัญในการนำมาใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหารด้วย

12. มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำการประเมินผลติดตามการนำความรู้ที่ได้รับการอบรมพัฒนาไปใช้ ว่ามีปัญหาอุปสรรคอย่างไร เพื่อนำมาพัฒนาแก้ไขปรับปรุงหลักสูตร การสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ รวมทั้งการปรับทัศนคติ วัฒนธรรมและค่านิยมของบุคลากรในองค์กรทุกระดับให้มีจิตวิญญาณแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องและมุ่งมั่นในการนำองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) อย่างยั่งยืน



เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงแรงงาน. (2548). *แผนปฏิบัติการ 4 ปี พ.ศ. 2548-2551*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2539). *องค์กรอัจฉริยะ (Learning Organization)*. กรุงเทพฯ: ดี เอ็น ที คอนซัลแตนท์ จำกัด.
- ดิน ปรชญพฤทธิ. (2542). *ทฤษฎีองค์กร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *การบริหารราชการแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอน มีเดีย.
- ประไพ จุฑนารถ และวีรวิธ มามะศิรินันท์. (2547). *การสร้างกลยุทธ์ในการจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เพอร์เน็ท.
- ปิ่นรส มาลากุล ณ อยุธยา. (2546). *การพัฒนากระบวนการตามหลักการบริหารภาครัฐในแนวใหม่*. เอกสารประกอบการสอนภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2543). *ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติกรณีศึกษา Best Practices. (2548). *TQC Winner 2004*. กรุงเทพฯ: สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุรพงษ์ พจนายน. (2548). *การบริหารจัดการความรู้ในองค์กรในทางปฏิบัติ*. ค้นเมื่อ มกราคม, 2551 จาก

www.praxising Kt. Com