

การประสานงานภายในองค์การของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
กรณีศึกษา กองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ *

**Coordination within organization of Department Empowerment of Persons with
Disabilities : A case study of Division of Welfare Protection and Development for
Persons with Disabilities.**

ธนิศตา อ้วนวานิช**

Tanisata Uttanawanit

6514830001@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการประสานงานภายในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ โดยมีปัจจัยประกอบ คือ 1) ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน 2) ระยะเวลาในการประสานงาน 3) ความสอดคล้องในงาน 4) ระบบการสื่อสาร 5) ผู้ประสานงาน 2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่มีผลมาจากการประสานงานภายในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ โดยมีปัจจัยประกอบ คือ 1) การผลิต 2) ประสิทธิภาพ 3) ความพึงพอใจ 4) การปรับเปลี่ยน 5) การพัฒนา และ 3. เพื่อหาข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของกลุ่มคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ ด้วยการใช้เชิงคุณภาพจากการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน ผลการวิจัยพบว่าการประสานงานภายในมีรูปแบบ เป้าหมาย วิธีการที่ชัดเจนพอสมควรอยู่แล้ว ถ้าผู้ปฏิบัติงานในองค์การสามารถมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันจะทำให้การประสานงานมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ส่วนการศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานพบว่ามี ความชัดเจนสอดคล้องกับแผนงาน เป้าหมาย และวิธีประสานงาน โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร แต่ยังสามารถปรับปรุง พัฒนาได้อีกในหลายประเด็น เช่น การเสริมประสิทธิภาพการประสานงาน การใช้เทคโนโลยีใหม่เพิ่มมากขึ้น และการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานและการประสานงานภายใน

คำสำคัญ: การประสานงาน ; ประสิทธิภาพ ; ประสิทธิภาพ

Keywords: Coordination ; Effectiveness ; Efficiency

* การประสานงานภายในองค์การของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กรณีศึกษา กองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

กองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและคุ้มครองสิทธิของคนพิการ ซึ่งภารกิจของกองนี้ไม่เพียงแต่การดูแลเบื้องต้นเพื่อความคุ้มครองของกลุ่มนี้เท่านั้น แต่ยังคงครอบคลุมกลุ่มงานที่หลากหลายเพื่อสร้างโอกาสและสภาพแวดล้อมที่เท่าเทียมกับทุกคนในสังคมด้วย กองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการมีบทบาทสำคัญในการศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์ของคนพิการในพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยต้องกำหนดมาตรการและกลไกที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพของกลุ่มนี้ การพัฒนานโยบายที่เน้นการเสริมสร้างและการพัฒนาทักษะและความสามารถของคนพิการเป็นส่วนสำคัญ โดยมีการกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสวัสดิภาพของคนพิการ นอกจากนี้ยังต้องดำเนินการตรวจรับรองมาตรฐานเหล่านั้น เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่เกี่ยวข้องมีคุณภาพและได้ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้งยังมีการส่งเสริมและสนับสนุนโครงการและบริการทางสวัสดิการสังคมที่เน้นการคุ้มครองและพัฒนาคนพิการในชุมชน เพื่อให้ทุกคนได้รับประโยชน์และมีส่วนร่วมในการพัฒนา

กองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการมีความใกล้ชิดกับกลุ่มคนพิการและเป็นหน่วยงานที่ทำงาน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการบริการประชาชน ดังนั้น เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงควรมีการประสานงานที่ดี ซึ่งการประสานงานเป็นกระบวนการของการบริหารในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดระเบียบในการปฏิบัติงานไว้ให้มีการประสานงานกันเสมอ ความสำเร็จ ของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้น เพราะภาระหน้าที่ที่สำคัญยิ่งก็คือ การนำเอาปัจจัยทางทรัพยากร ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการ ปฏิบัติที่มีอยู่มาใช้ในการประสานกำลังความสามารถของบุคคลหลายๆ คนเข้าด้วยกันอย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้คนต่างๆ ทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องกันในจังหวะเวลาเดียวกัน หรือพร้อมกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างเดียวกันในลักษณะสมานฉันท์ องค์การต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่ายให้ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้โดยไม่ซ้ำซ้อน

การปฏิบัติงานใดๆ ให้ประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยประกอบกันหลายประการ แต่ปัจจัยที่เกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากมนุษย์มีทักษะความสามารถและสามารถพัฒนาได้ อีกทั้งมนุษย์ยังเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่นๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งการปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้น ไม่สามารถปฏิบัติงานคนเดียวโดยลำพังได้ เนื่องจากลักษณะงาน ที่มีความสลับซับซ้อน ดังนั้นการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้สำเร็จได้ ต้องอาศัยความรู้ความสามารถ การร่วมมือร่วมใจของทีมงานในองค์กรให้ประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เป็นหน่วยงานราชการ ที่มีโครงสร้างการทำงานแบ่งเป็น 4 กอง 3 กลุ่มงาน และ 1 เลขาธิการกรมฯ โดยกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ เป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนงานของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายที่ได้วางแผนการดำเนินการไว้ (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, ม.ม.ป.)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง การประสานงานภายในองค์กรของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กรณีศึกษา กองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ เพื่อให้องค์กรได้รับรู้ปัจจัยที่ทำให้การประสานงานมีประสิทธิภาพ ผู้ประสานงานมีวิธีการ ขั้นตอนในการประสานงานที่ถูกต้องและสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรภาครัฐให้มีการประสานงานที่มีประสิทธิภาพต่อไปได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษา

1. เพื่อศึกษาการประสานงานภายในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่มีผลจากการประสานงานภายในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ
3. เพื่อหาข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (documentary research) เป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล จากเอกสารทางวิชาการ ตำรา หนังสือ บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย ข้อมูลหลักฐานต่าง ๆ ที่มีอยู่ รวมทั้งได้สืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet) ที่เกี่ยวข้องกับการประสานงาน

2. การเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (structured interview or formal interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. ประชากร (population) ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการและจ้างเหมาเอกชนบุคคลธรรมดาในสังกัดกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยพิจารณาจากคุณสมบัติข้าราชการระดับบริหารในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ จำนวน 3 คน ข้าราชการระดับปฏิบัติงานในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ จำนวน 4 คน พนักงานราชการในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ จำนวน 2 คน และจ้างเหมาเอกชนบุคคลธรรมดาในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 11 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ หรือการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง รูปแบบของการสัมภาษณ์จะสัมภาษณ์โดยใช้คำถามแบบเดียวกันทุกคน ซึ่งจะเป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว (สุภางค์ จันทวานิช, 2559 อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566 หน้า 53) โดยจะทำการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ซึ่งก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ทำนัดหมายวันสัมภาษณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์ พร้อมทั้งได้แจ้งวันเข้าสัมภาษณ์ให้กับผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก่อนเข้าสัมภาษณ์ และในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้วิธีการจดบันทึก โดยก่อนเริ่มการสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ พจนานุกรม สารานุกรม เป็นต้น

1.3 วิทยานิพนธ์ งานวิจัย เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการ เช่น พระราชบัญญัติ ระเบียบ คำสั่ง นโยบาย คู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษางานวิจัย ด้วยการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ หรือการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยจะต้องสัมภาษณ์ตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ โดยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่ระบุเท่านั้น และในการนี้ผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีคำถามเป็นเนื้อหาในการสัมภาษณ์ และจะทำการจดบันทึกตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายกัน และแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนนำไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการประสานงานภายในองค์กรของสวัสดิภาพและพัฒนา

คนพิการ

ประเด็นสัมภาษณ์ที่ 1 ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานในการประสานงานภายในองค์กรของสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานในการประสานงาน โดยสรุปได้ดังนี้

1. การยอมรับความคิดเห็นต่าง และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นทำให้สามารถทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การประสานงานแบบถ้อยทีถ้อยอาศัยซึ่งกันและกันเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกันโดยให้ความสำคัญกับการใช้หลักการทำงานร่วมกันทั้งในรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ และควรระวังเรื่องน้ำเสียงที่ใช้ในสื่อสารด้วย

3. สนับสนุนให้มีการมอบหมายงานและสร้างโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกันโดยมีการแบ่งหน้าที่ และการจัดกิจกรรมที่ทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

4. ควรมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบตามความถนัดและตำแหน่ง โดยการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการทำงานร่วมกันโดยการแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจนและการสนับสนุนความร่วมมือในที่ทำงาน

ประเด็นสัมภาษณ์ที่ 2 จังหวะเวลาในการประสานงานภายในองค์กรของสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับจังหวะเวลาในการประสานงาน โดยสรุปได้ดังนี้

1. ส่วนใหญ่ให้คำตอบว่า มีความชัดเจนในการกำหนดเวลาการทำงานพอสมควร โดยใช้แจ้งเตือนผ่านทางไลน์และการกำหนดเวลาที่ชัดเจนเหมาะสำหรับการประสานงานภายในกลุ่มผู้ร่วมงานและภายในกอง

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความเห็นว่าการกำหนดเวลาที่ชัดเจนอาจมีประโยชน์ในบางงานที่ไม่ต้องการเร่งด่วน แต่ในบางกรณีการประสานงานอาจต้องให้ความยืดหยุ่นตามความเร่งด่วนของงาน

3. การตรวจสอบหรือปรับปรุงตารางการประสานงาน เมื่อมีปัญหาหรือการเปลี่ยนแปลงทำได้ดี เพราะมีแผนงานที่ยืดหยุ่นและจัดลำดับความสำคัญให้กับงานเร่งด่วนก่อน โดยมีวิธีการประสานงานทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ประเด็นสัมภาษณ์ที่ 3 ความสอดคล้องในงานภายในองค์กรของสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับความสอดคล้องในงานภายในองค์กรของสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ

โดยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ให้คำตอบว่า มีความชัดเจนในการกำหนดเป้าหมายและรายละเอียดการทำงาน แต่อาจมีบางงานที่เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติ และการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการด้วยวาจา ทำให้เกิดความสับสนในบางครั้ง

2. การปฏิบัติงานมีกระบวนการติดตามหรือตรวจสอบความคืบหน้าของงาน เพื่อตระหนักถึงความสอดคล้องกันของงานกำลังกระทำอยู่โดยส่วนใหญ่เกิดจากหัวหน้างานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การทำงานสอดคล้องกันและอยู่ในระยะเวลาที่กำหนด

ประเด็นสัมภาษณ์ที่ 4 ระบบการสื่อสารในการประสานงานภายในองค์กรของสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการสื่อสารในการประสานงานภายในองค์กรของสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ

โดยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ให้คำตอบว่า มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ในการประสานงาน เช่น อีเมล แอปพลิเคชันไลน์ (Line) การประชุมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันซูม (Zoom) ซึ่งทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสมกับการทำงานแล้ว

2. การปฏิบัติงานมีการตรวจสอบความเข้าใจระหว่างทีมงานในกระบวนการสื่อสาร โดยหากไม่เข้าใจจะมีการถามกลับไปยังหน่วยประสานงานเพื่อให้มีความชัดเจน การติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ และทบทวนการทำงานตามแผนงาน เพื่อเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ลดความผิดพลาดในการทำงาน

ประเด็นสัมภาษณ์ที่ 5 ผู้ประสานงานภายในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ประสานงานภายในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ โดยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ให้ความเห็นเรื่องบทบาทของผู้ประสานงานว่า เป็นผู้ติดต่อสื่อสาร เพื่อให้เกิดการรับและส่งข้อมูล ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. ภายในองค์กรไม่ได้มีการกำหนดตำแหน่งผู้ประสานงานโดยเฉพาะ แต่ในการทำงานแต่ละโครงการจะมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบเป็นผู้ประสานงานในโครงการนั้นๆ
3. เปิดช่องทางการติดต่อหรือการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการประสานงาน ผ่านการประชุมประจำทุกเดือน แต่ยังไม่ค่อยมีผู้เสนอแนะ นอกจากนั้นจะใช้ช่องทางที่ไม่เป็นทางการ เช่น การบอกกล่าวกับหัวหน้างานหรือผู้รับผิดชอบในการประสานงานโครงการนั้นๆ โดยตรง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่มีผลจากการประสานงานภายในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ

ประเด็นสัมภาษณ์ที่ 1 การผลิตผลงานภายในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ โดยสรุปได้ดังนี้

1. วิธีการในการวัดและติดตามประสิทธิผลการทำงาน โดยทำความเข้าใจตามความต้องการของบุคลากรผ่านการสนทนาและสอบถามปัญหา การศึกษาจากรายงานประจำปี รวมทั้งใช้แบบประเมินความพึงพอใจ การสำรวจความคิดเห็นและปัญหาในการทำงาน และพิจารณาตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงาน
2. การใช้ทรัพยากรในการผลิตผลงานโดยการใช้ทรัพยากรตามกลุ่มเป้าหมาย และการให้ความสำคัญกับการใช้บุคลากรในการผลิตผลงานโดยกำหนดค่าเป้าหมายและภารกิจของงานให้ชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการใช้งบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบจากเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเพื่อให้เครือข่ายองค์กรคนพิการ สมาคมทำงานร่วมกันและใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อติดต่อสื่อสาร ติดตามการทำงานและประชุมงาน เพื่อผลิตผลงานอย่างเหมาะสมกับทรัพยากรที่มีในองค์กร

ประเด็นสัมภาษณ์ที่ 2 ประสิทธิภาพการทำงานภายในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ โดยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นที่แตกต่างกันในมุมมองการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า โดยมีจำนวนหนึ่งเห็นว่าหน่วยงานมีการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าแล้ว มีการควบคุมงบประมาณในแต่ละโครงการ มีการเปรียบเทียบความคุ้มค่ากับฐานข้อมูลในโครงการอื่นก่อนหน้า และมีนโยบายที่เน้นย้ำการทำงานที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า แต่มีผู้ให้ข้อมูลอีกจำนวนหนึ่งเห็นว่ายังมีบางประเด็นที่ขาดประสิทธิภาพและความคุ้มค่าอยู่ เช่น การใช้กระดาษจำนวนมาก ไม่มีเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในการจัดการการทำงานและปฏิบัติทำงานซ้ำซ้อน บางโครงการใช้คนมากเกินไป
2. การปรับปรุงทางประสิทธิภาพการทำงานมีความเหมาะสม โดยศึกษาจากแบบสอบถามในการจัดงานต่างๆ และข้อเสนอแนะของผู้บริหาร แล้วนำมาปรับปรุงในครั้งต่อไป มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน

เช่น ระบบลงรับเอกสาร หนังสือรับ - ส่ง ผู้บริหารเลือกคนให้ตรงกับงาน และมีการประชุมแลกเปลี่ยนเพื่อระดมความคิดให้การทำงานคล่องตัวและขับเคลื่อนได้จริง

ประเด็นสัมภาษณ์ที่ 3 ความพึงพอใจในงานการทำงานที่กองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ โดยสรุปได้ดังนี้

1. หน่วยงานยังไม่มี การสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานโดยตรง มีเพียงความคิดเห็น และเครื่องมือทางอ้อมในการวัดสุขภาพใจของบุคลากร แต่มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนร่วม เช่น สำรวจความพึงพอใจของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม

2. หน่วยงานมีการนำความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานมาใช้เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยรับข้อเสนอแนะจากการประชุมงานภายในและนำเอาข้อเสนอแนะ โดยนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ เหมาะกับภารกิจ และความสามารถของแต่ละบุคคล ใช้คนให้ตรงกับงาน

ประเด็นสัมภาษณ์ที่ 4 การเปลี่ยนแปลงภายในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ โดยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการปรับตัวหรือปรับเปลี่ยนในการดำเนินงาน เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน เช่น การปรับนโยบาย การปรับเปลี่ยนระเบียบปฏิบัติ การใช้งานเทคโนโลยี และรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างการ work from home เนื่องจากสถานการณ์โควิด หรือฝุ่น PM 2.5 โดยการเรียนรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ หรือศึกษาจากผู้เชี่ยวชาญที่สามารถให้คำแนะนำด้านการปรับตัวในการดำเนินงานได้

2. หน่วยงานมีการให้ความสนับสนุนในการพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ ผ่านการส่งบุคลากรอบรมนอกสถานที่ อบรมออนไลน์ และให้เข้ารับการแลกเปลี่ยนศึกษาดูงาน

ประเด็นสัมภาษณ์ที่ 5 การพัฒนาภายในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ โดยสรุปได้ดังนี้

1. มีการทบทวนและวางแผนในการพัฒนาการทำงานเป็นปีงบประมาณ และในระหว่างปีหากมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ก็สามารถปรับให้เข้ากับสถานการณ์ โดยทบทวนตัวชี้วัด กลุ่มเป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานผ่านการประชุมหรือร่วมกัน นอกจากนี้ในระดับปฏิบัติการยังมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น กระบวนการรับส่งเคสจากหน่วยงานนำส่ง หรือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัวรวดเร็วขึ้น เช่น การใช้ google form

2. ผู้ให้ข้อมูลเห็นการพัฒนาทำงานของกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ ผ่านการเริ่มนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากขึ้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเรียนรู้และปรับตัวกับการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานมากขึ้น การวางแผนงานที่มีเป้าหมายชัดเจน ควบคุมงบประมาณได้ดีขึ้น และมีการติดต่อสื่อสารประสานงานกันมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อหาข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ

โดยสรุปได้ดังนี้

1. การจัดเก็บข้อมูลออนไลน์ เน้นให้มีการจัดเก็บงานที่เป็นระบบและออนไลน์มากขึ้น เพื่อให้สะดวกในการเรียกใช้ ข้อมูลและค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว.
2. การอบรมและเข้าถึงการช่วยเหลือ ให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรม เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน
3. การสอบวัดความรู้และทักษะ การสอบวัดความรู้และทักษะของผู้บริหารและบุคลากรเพื่อสะสมประสบการณ์ และการส่งเสริมและสนับสนุนโดยไม่สร้างความกดดัน
4. ให้โอกาสแก่บุคลากรในการพัฒนาทักษะและความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
5. การสร้างความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม
6. การจัดวิเคราะห์และจัดเก็บข้อมูล โดยจัดการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดเก็บไฟล์ข้อมูลที่เป็น เพื่อการใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้ทันที
7. การพัฒนาบุคลากร โดยเพิ่มองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานที่เน้นทั้งทางวิชาการและทักษะการทำงาน
8. การส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากร ผ่านการสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน และการสนับสนุนโอกาสให้บุคลากรระดับปฏิบัติและจ้างเหมา
9. การเตรียมความพร้อมในการจัดทำข้อมูลและความรู้ เพิ่มเติมงานวิชาการและความรู้ในแต่ละปี
10. การสนับสนุนบุคลากรรุ่นใหม่ และเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้โอกาสแก่บุคลากรรุ่นใหม่ในการทำงาน
11. การมอบหมายงานให้ชัดเจนและมีความเกี่ยวข้องกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการประสานงานภายในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ

ความคิดเห็นของการประสานงานภายในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ โดยภาพรวมมีทิศทางไปในทางเดียวกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า 1) ด้านความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานให้คุณค่ากับการยอมรับความเห็นต่าง การสนับสนุนซึ่งกันและกัน และการรับผิดชอบส่วนที่ตรงกับความถนัดของแต่ละบุคคล 2) ด้านจังหวะเวลาในการประสานงานมีความชัดเจนในการกำหนดเวลาการทำงานพอสมควร มีการจัดลำดับความสำคัญตามความเร่งด่วนของงาน และมีการทบทวนให้งานเสร็จตรงตามกำหนด 3) ด้านความสอดคล้องในงาน มีความชัดเจนในการกำหนดเป้าหมายและรายละเอียดการทำงาน แต่อาจมีบางงานที่เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติ 4) ด้านระบบการสื่อสาร มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ในการประสานงาน ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และเหมาะสมกับการทำงานและมีการตรวจสอบความเข้าใจระหว่างทีมงานในกระบวนการสื่อสารมีความชัดเจนแล้ว 5) ด้านผู้ประสานงาน เป็นแบบยืดหยุ่นโดยภายในองค์กรไม่ได้มีการกำหนดตำแหน่งผู้ประสานงานโดยเฉพาะ แต่ในการทำงานแต่ละโครงการจะมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบเป็นผู้ประสานงานในโครงการนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตามแนวคิดของ สมิต สัชฌุกร (2546, หน้า 15) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่สำคัญในการประสานงานไว้ 5 ประการดังนี้ 1. ความร่วมมือ เป็นการสร้างสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เป็นการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 2. จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของ

แต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา 3. ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความพอเหมาะพอดี ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน เพื่อช่วยให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ 4. ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น 5. ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน

ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการประสานงานภายในมีรูปแบบ เป้าหมาย วิธีการที่ชัดเจนพอสมควรอยู่แล้ว ถ้าผู้ปฏิบัติงานในองค์กร สามารถมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน รู้จังหวะเวลาในการประสานงาน ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน มีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ชัดเจน มีผู้ประสานงานที่สามารถสื่อสารที่ชัดเจน และ ดึงดูดทุกฝ่ายเข้าด้วยกัน จึงจะทำให้การประสานงานมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่มีผลจากการประสานงานภายใน
กองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ ความคิดเห็นของการศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่มีผลจากการประสานงานภายในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า 1) ด้านการผลิตผลงาน มีวิธีการในการวัดและติดตามประสิทธิผลการทำงานเพื่อผลิตผลงานตามเป้าหมายและคำนึงถึงทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่า 2) ด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีความเห็นที่แตกต่างกันในมุมมองการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า โดยจำนวนหนึ่งเห็นว่าหน่วยงานทำงานมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าอยู่แล้วและจำนวนหนึ่งมีความเห็นในทางตรงข้าม 3) ด้านความพึงพอใจในงานการทำงาน หน่วยงานยังไม่มีมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานโดยตรงแต่มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้น 4) ด้านการเปลี่ยนแปลงภายใน มีการปรับตัวหรือปรับเปลี่ยนในการดำเนินงาน เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานและหน่วยงานมีการให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน 5) ด้านการพัฒนา มีการทบทวนและวางแผนในการพัฒนาการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้นและเริ่มนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตามแนวคิดของ Gibson and others (1988: 39) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ของความมีประสิทธิภาพขององค์การประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัวดังนี้ 1. การผลิต (production) 2. ประสิทธิภาพ (efficiency) 3. ความพึงพอใจ (satisfaction) 4. การปรับเปลี่ยน (adaptiveness) 5. การพัฒนา (development)

ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่มีผลจากการประสานงานภายในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ มีความชัดเจนสอดคล้องกับแผนงาน เป้าหมาย และวิธีประสานงาน โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร แต่ยังสามารถปรับปรุง พัฒนาได้อีกในหลายประเด็น เช่น การเสริมประสิทธิภาพการประสานงาน การใช้เทคโนโลยีใหม่เพิ่มมากขึ้น และการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานและการประสานงานภายใน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อหาข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ จากผลการวิจัยมีความคิดเห็นในเชิงเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานภายในกองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ ที่ได้จากการทำวิจัยนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการทำงานได้ในหลายด้าน เช่น 1) ด้านระบบการสื่อสาร ให้มีการจัดเก็บงานที่เป็นระบบและออนไลน์ 2) ด้านความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานให้มีประสิทธิภาพ 3) ด้านความสอดคล้องในงานส่งเสริมการทำงานแบบใส่ใจในทีมและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 4) ด้านการเปลี่ยนแปลงภายใน เตรียมความพร้อมในการจัดทำข้อมูลและความรู้ เพื่อสามารถจัดการกับความเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และยังคงประสิทธิภาพในการประสานงานไว้ได้ 5) ด้านการพัฒนา การมอบหมายงานให้ชัดเจนและมีความเกี่ยวข้องกันและการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการ

ประสานงาน สอดคล้องเป็นไปตามแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 15) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่สำคัญในการประสานงานไว้ 5 ประการดังนี้ 1. ความร่วมมือ 2. จังหวะเวลา 3. ความสอดคล้อง 4. ระบบการสื่อสาร 5. ผู้ประสานงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

การประสานงานภายในองค์กรของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กรณีศึกษา กองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ พบว่าองค์การควรให้ความสำคัญกับการประสานงานของผู้ปฏิบัติงาน

1.1 ด้านความร่วมมือ บุคลากรในองค์กรต้องมีความพร้อมเข้าร่วมกิจกรรมทุกครั้ง มีความพร้อมที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงานต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม เพื่อให้งานสำเร็จ ต้องมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงานขององค์กรอย่างดีและการร่วมคิดร่วมตัดสินใจในงานอย่างสม่ำเสมอ และบุคลากรต้องมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นบุคคลใดก็ตาม การร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านจังหวะเวลา บุคลากรในองค์กรต้องรู้ขั้นตอน และกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี รับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของแต่ละคนเป็นขั้นเป็นตอน ประสานงานตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด รักษากฎระเบียบของหน่วยงาน รักษาเวลาได้เป็นอย่างดี เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในงาน จึงทำให้การประสานงานในองค์กรมีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านความสอดคล้อง องค์กรมีการจัดโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน บุคลากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดขอบเขตของงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานง่ายในการประสานงาน บุคลากรรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกันจนเกิดความล่าช้าในงาน กรณีที่บุคลากรบางคนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ก็มีบุคลากรคนอื่นเข้ามาช่วยปฏิบัติงานแทนจนทำให้ งานในส่วนที่บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้นั้นสำเร็จ และทำให้การประสานงานไม่เกิดความล่าช้า ทำให้การประสานงานภายในองค์กรง่าย และรวดเร็ว

1.4 ด้านระบบการสื่อสาร บุคลากรในองค์กรต้องสามารถประสานงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี องค์กรมีระบบงานที่สามารถติดตาม ตรวจสอบงานที่ได้มอบหมาย ในขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงาน ก็ต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพตามเวลาที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความสามารถในการรับฟัง และเข้าใจถึงปัญหา รวมทั้งมีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลข่าวสาร สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนในการทำงาน และสามารถนำเสนอข้อมูลโดยวิธีการต่างๆ ให้กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานเกิดความเข้าใจได้ง่าย

1.5 ด้านผู้ประสานงาน ผู้ปฏิบัติต้องมีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีความสามารถในการจูงใจผู้ฟังให้ ปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง มีการประสานงานตามลำดับ ขั้นตอนที่กำหนดไว้ถูกต้อง มีความสามารถในการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย นำฟัง สามารถดึงดูดผู้ฟังให้สนใจ และปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว บุคลากรสามารถดึงทุกฝ่ายเข้ามาทำงานร่วมกัน เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันได้ตามวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะ ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานในกองคุ้มครองสวัสดิภาพ และพัฒนาคนพิการ เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในทุกภาคส่วน ในอนาคตจึงควรทำการศึกษา การประสานงาน ของผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการประสานงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมถึงนำผลการวิจัยมาพิจารณาเป็น แนวทางในการจัดโครงสร้างองค์การต่างๆ และประการสุดท้ายสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นข้อมูล พื้นฐาน และเป็นประโยชน์ทางการศึกษาแก่ผู้สนใจต้องการศึกษา และในการวิจัยในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ม.ป.ป.). *โครงสร้างหน่วยงาน*. ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2567

จาก <https://dep.go.th/th/about-us/organization-structure>.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สมิต สัชฌุกร. (2551). *ทักษะการประสานงาน*. ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2567,

จาก https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=394&read=true

Gibson, L. J., Ivancevich, J. M. and Donnelly, J. H. (1997). *Organizations, Behavior*

Structure Processes. (9th ed.). United States: The McGraw-Hill Companies.

John W. Creswell. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five*

Approaches. (2nd ed.). United States. Sage Publication Inc. Page 125.