

บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์หรือที่เรียกว่าเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารการรับรู้ข่าวสารด้านต่าง ๆ เป็นไปได้อย่างรวดเร็วกว่าเดิม ทำให้มนุษย์ได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นประหยัดทั้งงบประมาณในการใช้จ่ายและระยะเวลาในการเดินทางส่งผลให้การพัฒนาประเทศเจริญเติบโตขึ้นเป็นลำดับ ด้วยเหตุที่ประเทศไทยปกครองอยู่ในระบอบประชาธิปไตยกฎหมายรัฐธรรมนูญเปิดโอกาสให้บุคคลมีสิทธิเสรีภาพได้อย่างเสรีภายใต้กรอบขอบเขตของกฎหมาย แต่เนื่องจากความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุดการใช้สิทธิเรียกร้องด้านต่าง ๆ มักขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่ตนเองหรือกลุ่มของตนพึงได้รับมากที่สุด ซึ่งบางครั้งดูเหมือนว่าเป็นการใช้สิทธิก้าวล่วงละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น และอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลผู้นั้นหรือต่อส่วนรวมได้สภาพการจ้างงานก็เช่นเดียวกันมีข้อพิพาทแรงงานระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างเกิดขึ้นอยู่เสมอๆ นายจ้างมักคำนึงถึงผลผลิตในตัวสินค้าด้านธุรกิจเป็นผลกำไรจากการประกอบการนั้น ๆ ส่วนลูกจ้างต้องการค่าตอบแทนในการทำงานเป็นค่าจ้างแลกเปลี่ยนให้ได้มากที่สุดและให้สามารถดำรงชีพอยู่ได้อย่างสุขสบาย ในที่สุดความไม่สมดุลย์ตามต้องการทั้งสองฝ่ายนำไปสู่ปัญหาข้อพิพาทแรงงานและหากไม่ได้รับการแก้ไขก็จะกลายเป็นปัญหาสังคมที่กระทบต่อความมั่นคงส่วนรวมหรือประเทศชาติได้ จึงเป็นความจำเป็นของรัฐที่จะต้องเข้าไป กำกับ ดูแล จัดระบบหาวิธีการระงับข้อพิพาทเหล่านั้นเพื่อประสานประโยชน์ให้เกิดความเป็นธรรมขึ้นทั้งสองฝ่ายนั้นก็คือการออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองแรงงานและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องรักษาประโยชน์ให้กับทุกฝ่ายโดยเท่าเทียมกัน โดยอาศัยเจ้าหน้าที่ของรัฐคือข้าราชการเป็นกลไกหรือเครื่องมือดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อ กำกับ ดูแล งานด้านแรงงานโดยเฉพาะ ฉะนั้นการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เมื่อมีข้อพิพาทแรงงานเกิดขึ้นเป็นสิ่งจำเป็นที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เป็นหน่วยงานหนึ่งที่รับผิดชอบในเรื่องนี้ โดยมีหน้าที่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความมุ่งหมายของกระทรวง ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นและเป็นหน่วยราชการที่รับผิดชอบภารกิจในด้านแรงงานและสวัสดิการสังคม ดังนั้น ความเดือดร้อนของประชาชนในปัญหาข้อพิพาทแรงงาน จึงเป็นภารกิจหลักที่สำคัญอย่างหนึ่งของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมที่จะต้องเข้าไปดูแลช่วยเหลือ โดยมีกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบเป็นการเฉพาะ

ในฐานะที่ผู้เขียนได้ปฏิบัติงานในหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์มาเป็นระยะเวลาพอสมควรได้พยายามศึกษา ค้นคว้า ดำเนินในส่วนที่เกี่ยวข้องและจากประสบการณ์การทำงานที่ได้รับมาก่อนก่อให้เกิดแรงบันดาลใจเขียนคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ในครั้งนี้ด้วยวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้ยึดถือเป็นหลักเกณฑ์และเป็นรูปแบบดำเนินการสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์กระทำโดยวิธีการ 3 ประการ คือ รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์ มาร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง และเป็นหนังสือ จดหมาย หรือไปรษณียบัตรร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือโดยผ่านหน่วยงานอื่น เช่น สำนักราชเลขาธิการ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี กรมประชาสัมพันธ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงมหาดไทย หรือผ่านองค์กรของเอกชน เช่น มูลนิธิ กลุ่มสหภาพแรงงานต่าง ๆ เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม
- เพื่อยุติข้อพิพาทแรงงานที่เกิดขึ้น
- เพื่อบังคับให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายคุ้มครองแรงงานและกฎหมาย

อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

- เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและของกระทรวงแรงงานและ

สวัสดิการสังคม

สำหรับเนื้อหาได้แบ่งส่วนสาระสำคัญออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นเรื่องของความหมายของคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

- ประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ลักษณะเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
- แนวปฏิบัติและขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ส่วนที่ 2 เป็นเรื่องของหลักเกณฑ์การปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

- ข้อควรปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ข้อควรละเว้นสำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ปัญหา อุปสรรค
- ข้อเสนอแนะและความเห็น

(3)

ส่วนที่ 3 เป็นเรื่องของประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนในเชิงสถิติ

- เรื่องร้องทุกข์ที่น่าสนใจ

ส่วนที่ 4 เป็นเรื่องของบทสรุป

- ภาคผนวก

การที่ระบอบการปกครองในปัจจุบันเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพได้อย่างเสรี และมีการใช้สิทธิเรียกร้องด้านแรงงานและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างมากมาย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ในฐานะหน่วยงานของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จะต้องมีความพร้อมสนองตอบรับปัญหาของการร้องทุกข์/ร้องเรียนเหล่านี้อยู่เสมอ โดยจะต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ ปรับปรุง กลยุทธ์ วิธีการหาแนวทางเพื่อปฏิบัติงานให้ทันต่อยุคและเหตุการณ์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามความมุ่งหมายของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยเป็นที่พึงของประชาชนและเป็นของประชาชนอย่างแท้จริง

บทที่ 1

ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์และแนวปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

1. ความหมาย

คำร้องทุกข์ ตามความหมายของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(7) หมายความว่า การที่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ว่ามีผู้กระทำความผิดซึ่งจะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตาม ซึ่งกระทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหายและการกล่าวหาเช่นนั้นได้ กล่าวโดยมีเจตนาจะให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ ... (1)

การร้องทุกข์ ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หน้า 686 ได้ให้คำนิยาม การร้องทุกข์ว่าเป็นการนำความทุกข์ไปบอกกล่าวต่อผู้อื่นเพื่อช่วยเหลือ ... (2)

การร้องเรียน ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หน้า 686 ได้ให้คำนิยาม การร้องเรียนว่าเป็นการเสนอเรื่องราวเพื่อร้องทุกข์ ... (3)

กล่าวโดยสรุปแล้ว วิธีการร้องทุกข์และการร้องเรียนสามารถกระทำได้โดยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ การร้องทุกข์เป็นการร้องขอของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง นำความทุกข์ในเรื่องนั้นไปบอกกล่าวต่อผู้อื่นเพื่อช่วยเหลือส่วนการร้องเรียนเป็นเสนอเรื่องราวเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง โดยกล่าวหามีการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ใช่ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องราวที่เสนอไปนั้นก็ได้

2. ประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

2.1 เรื่องราวร้องทุกข์ของข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาว่า ใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์โดยไม่ถูกต้อง หรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ให้ถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบของข้าราชการฯ และข้าราชการพลเรือนสามัญร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนคนอื่นหรือมอบหมายให้คนอื่นร้องทุกข์แทนไม่ได้

2.2 เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนประสงค์ ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ได้รับ โดยที่จะต้องให้รัฐบาลหรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เป็นต้น ให้ช่วยเหลือเรื่องราวซึ่งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ของรัฐบกพร่องหรือไม่เป็นธรรม รวมถึงข้อขัดแย้งต่าง ๆ ระหว่างประชาชนด้วยกันเองและข้อพิพาทแรงงานระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง

2.3 บัตรสนเท่ห์ หมายถึง หนังสือหรือจดหมายฟ้องกล่าวโทษผู้อื่น โดยมีได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน สำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับบัตรสนเท่ห์ บางครั้งอาจเกิดความเสียหาย เช่น เปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งโดยไม่มีมูลความจริงขึ้นได้ทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตเสียขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและเสียกำลังเจ้าหน้าที่ไปทำการสืบสวน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ไม่กล้าปฏิบัติงานด้วยความเด็ดขาดเพราะกลัวบัตรสนเท่ห์และอาจเป็นการสนับสนุนให้ประชาชนเป็นคนขลาดไม่กล้าแสดงความจริง และจากสถิติที่สำรวจไว้ปรากฏว่า มีมูลความจริงเพียง 30% เท่านั้น ดังนั้น กรณีบัตรสนเท่ห์ ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2502 ลงมติเห็นชอบไม่ต้องรับพิจารณา เว้นแต่บัตรสนเท่ห์รายใดที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนให้รับพิจารณาเฉพาะเรื่องเฉพาะราย ... (4)

3. ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์

ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2522 กำหนดลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ 2 ลักษณะ คือ

3.1 ลักษณะเรื่องราวร้องทุกข์ที่รับได้มีลักษณะ ดังนี้

3.1.1 เป็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

3.1.2 ความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ

- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

- กระทำการนอกเหนือหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

- กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้
สำหรับการนั้น

- กระทำการอันไม่สุจริตหรือไม่มีเหตุผลอันสมควร

3.2 ลักษณะเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณามีลักษณะ ดังนี้

3.2.1 เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเกี่ยวกับนโยบายโดยตรงของรัฐบาล

3.2.2 เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้าคณะรัฐบาลมีมติเด็ด
ขาดแล้ว

3.2.3 เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือศาลพิพากษาหรือมีคำสั่งเด็ด
ขาดแล้ว

3.2.4 เรื่องที่ยังไม่ได้ดำเนินการครบตามขั้นตอนของกฎหมายได้กำหนดไว้

3.2.5 เรื่องที่คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็น
กรณีที่มีการพบพยานหลักฐานใหม่

3.2.6 เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ละทิ้งเรื่องราวร้องทุกข์

3.2.7 เรื่องที่ขาดอายุความการร้องทุกข์

4. แนวปฏิบัติและขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์

4.1 วิธีการร้องทุกข์

การร้องทุกข์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์เป็นหนังสือโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่กระทรวง
แรงงานและสวัสดิการสังคม หรือส่งทางไปรษณีย์ไปยัง ตู้ ปณ. 20 ปณฝ. ดินแดง กรุงเทพฯ
10400 หรือร้องทุกข์ด้วยวาจาก็ได้ ซึ่งการร้องทุกข์เป็นหนังสือควรประกอบด้วย

- ชื่อ นามสกุล อาชีพ สัญชาติ ศาสนา และที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ (ถ้ามี)
ของผู้ร้องทุกข์

- เรื่องราวที่เป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรแก่
การร้องทุกข์หรือเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์

- วัตถุประสงค์ของการร้องทุกข์ ประสงค์จะให้ช่วยเหลือด้านใด

- ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ในกรณีมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง

- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ครบถ้วนสมบูรณ์ แล้วลงทะเบียนเรื่องราว
ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน เพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงอีกทางหนึ่ง

4.2 การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

4.2.1 กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่รับเรื่องโดยกรอกรายละเอียดของเรื่องในรูปแบบฟอร์ม และพิจารณาตามเนื้อเรื่องและความประสงค์ของผู้ร้อง หากเป็นเรื่องที่สามารถดำเนินการได้เองก็จะดำเนินการทันที เช่น ลูกจ้าง นายจ้าง หรือประชาชนทั่วไป ขอคำปรึกษากฎหมายแรงงาน การหางานทำ การพัฒนาฝีมือแรงงาน การประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการประกันสังคม เป็นต้น หากเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เช่น ลูกนายจ้าง ทำร้ายร่างกาย การขอรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม การร้องขอเงินทดแทนกรณีประสบอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงาน เป็นต้น ก็จะประสานและดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นๆ รับไปดำเนินการ หรือแนะนำให้ผู้ร้องไปพบหน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง

4.2.2 กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่จะสอบถามเรื่องราวที่เกิดขึ้นและตรวจสอบพยานหลักฐานเท่าที่จำเป็นกรอกรายละเอียดในรูปแบบฟอร์มร้องทุกข์ พร้อมทั้งรวบรวมพยานหลักฐานนั้นไว้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่สามารถเจรจาตกลงกับคู่กรณีได้ในเบื้องต้นก็จะดำเนินการให้โดยจะประสานคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเพื่อตกลงกัน และเมื่อมีการตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะบันทึกเรื่องสรุปเรื่องราวและยุติเรื่อง ทั้งนี้เพื่อผู้ร้องจะได้ไม่ต้องเสียเวลา ค่าใช้จ่ายเดินทางไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงหากเจรจาแล้วไม่สามารถตกลงกันได้ก็จะพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป โดยประสานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบและแจ้งให้ผู้ร้องไปพบเจ้าหน้าที่ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงอีกทางหนึ่ง และหากพิจารณาเห็นว่ามีความจำเป็นและเป็นเรื่องสำคัญก็จะทำเป็นหนังสือรายงานผู้บังคับบัญชาสั่งการไปตามขั้นตอนทันที

4.2.3 กรณีมีหนังสือหรือจดหมายร้องเรียน เจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้พิจารณาหากเป็นเรื่องที่มีมายังกระทรวงแรงงานฯ โดยตรง ก็จะรวบรวมพยานหลักฐานที่มีอยู่ทั้งหมดพิจารณาข้อเท็จจริงที่มีอยู่และข้อกฎหมายว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด และเมื่อต้องการพยานหลักฐานเพิ่มเติมก็จะประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขอข้อมูลหรือเอกสารมาประกอบการพิจารณา จากนั้นจึงสรุปประเด็นนำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริง และหากเป็นเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) หรือหน่วยงานอื่น สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักราชเลขาธิการ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นต้นเป็นเรื่องที่

ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการพิจารณา เนื่องจากบางเรื่องเกี่ยวพันกันหลายหน่วยงาน เช่น เรื่องขอที่ดินทำกิน การขอฝนเทียม ปัญหาความแห้งแล้งของพื้นที่ ปัญหาความยากจน เป็นต้น จะต้องประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบสวนข้อเท็จจริงตลอดจนพิจารณาเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา รวมทั้งติดตามการดำเนินการทุกขั้นตอนเพื่อรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น ด้วยวัตถุประสงค์ คือ ให้ประชาชนที่เดือดร้อนได้รับการดูแลและช่วยเหลือจากหน่วยงานของรัฐอย่างเต็มกำลังความสามารถและตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กำหนดให้ดำเนินการได้

5. การเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์และตรวจสอบรายละเอียดแล้วดำเนินการ ดังนี้

5.1 บันทึกสรุปเรื่องเดิม ความเป็นมา ข้อเท็จจริง ข้อพิจารณา ตลอดจนความเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ เสนอปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมสั่งการ โดยจะดำเนินการได้ 3 วิธี คือ

1) แจ้งให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาให้ความช่วยเหลือตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานให้ทราบ

2) มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหา แล้วรายงานให้ทราบ/พิจารณา

3) แต่งตั้งคณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทนส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน (ดูภาคผนวก หน้า 45)

5.2 ติดตามผลการดำเนินการตามข้อ (5.1) โดยใกล้ชิดซึ่งในการสั่งการให้ส่วนราชการ/หน่วยงานทั้งส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค หรือผู้เกี่ยวข้องดำเนินการโดยต่อเนื่อง ดังนี้

เดือนครั้งที่ 1 หากครบกำหนดเวลา 30 วันแล้ว ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้น ๆ ยังไม่รายงานผล

เดือนครั้งที่ 2 หากครบกำหนดเวลา 15 วัน นับตั้งแต่ ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้น ๆ ได้รับการเดือนครั้งที่ 1 แล้ว

เดือนครั้งที่ 3 หากครบกำหนดเวลา 7 วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการ/หน่วยงานได้รับการเดือนครั้งที่ 2 แล้ว

ในการเตือนดังกล่าวนี้จะพิจารณาถึงความยากง่ายของเรื่องที่ปฏิบัติประกอบการพิจารณาด้วย เช่น หากปรากฏว่าเป็นเรื่องปกติธรรมดาซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว แต่ไม่ปฏิบัติให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันควรก็ดี หรือไม่รายงานให้กระทรวงฯ ทราบถึงเหตุขัดข้องจนได้มีการเตือนถึง 3 ครั้งก็ดี อาจมีการเสนอให้กระทรวงฯ พิจารณาสมรรถภาพของเจ้าหน้าที่ตามควรแก่กรณี

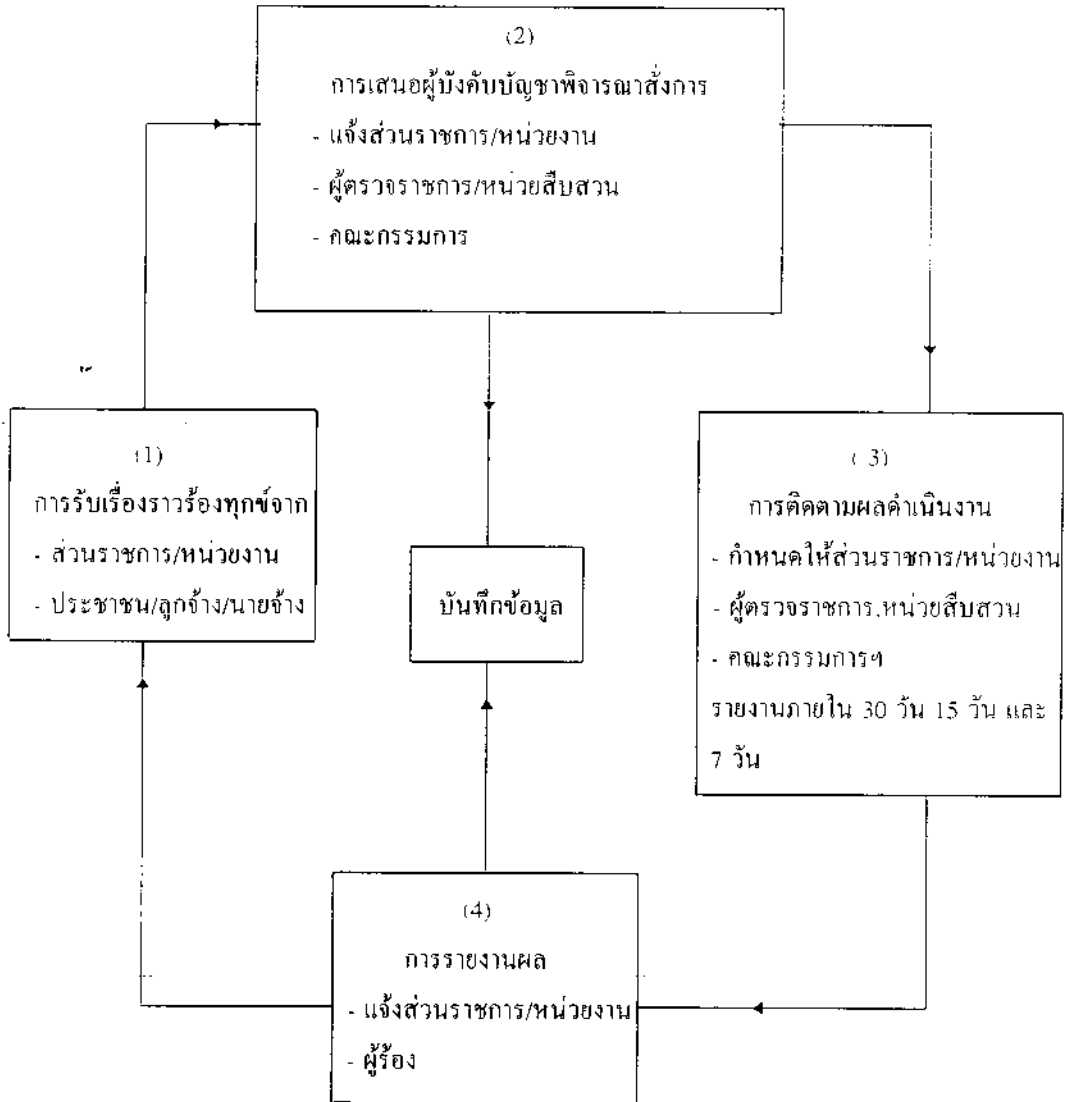
6. การรายงานผล

เมื่อส่วนราชการ/หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้กระทรวงฯ ทราบ เจ้าหน้าที่กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์จะต้องตรวจสอบสรุปประเด็นการตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวนข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการตลอดจนความเห็นเสนอปลัดกระทรวงฯ เพื่อโปรดทราบและ/หรือ พิจารณาสั่งการหรือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงาน และผู้ร้องทราบต่อไป

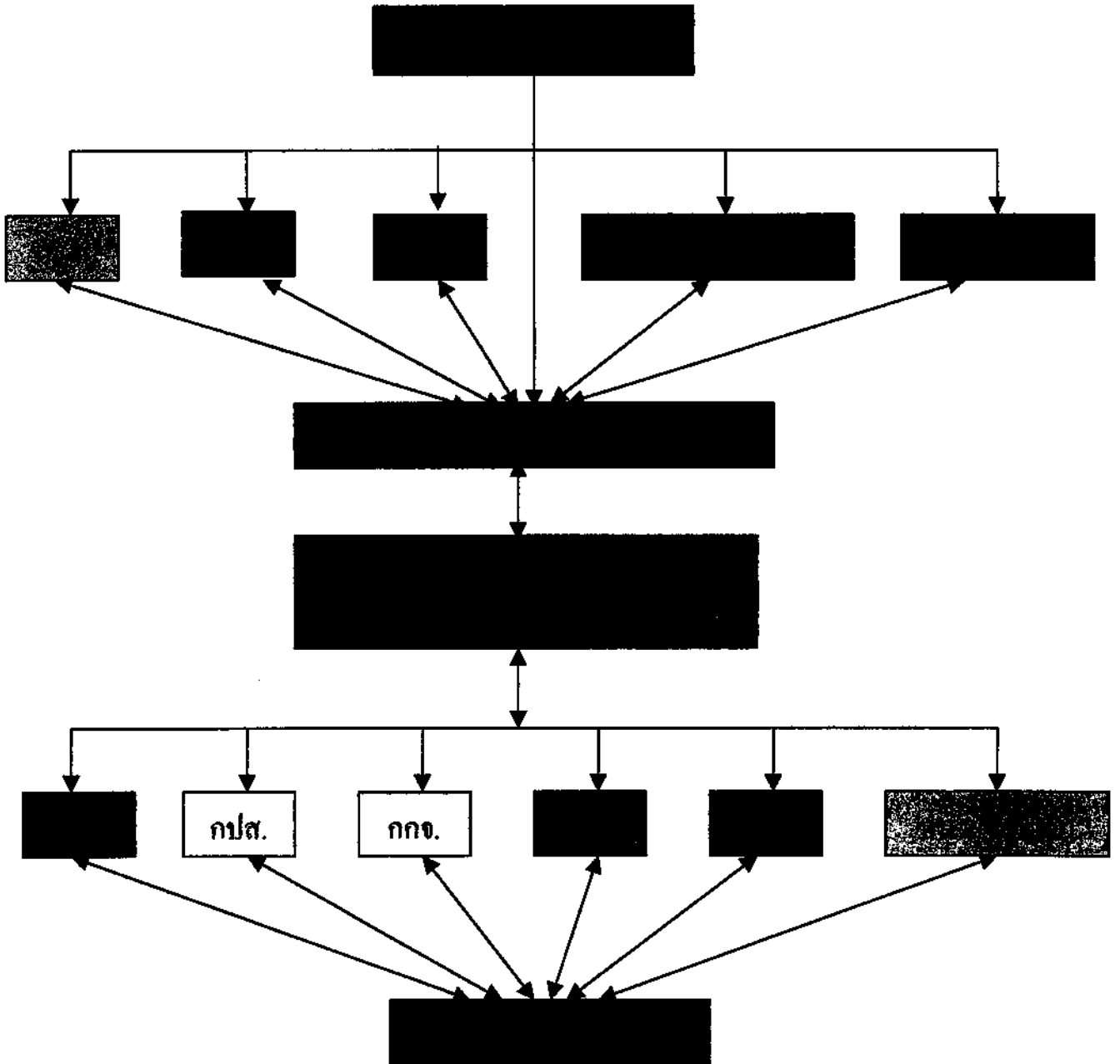
7. การบันทึกข้อมูล

- 7.1 รวบรวมข้อมูลการร้องทุกข์ ข้อเท็จจริง ตลอดจนผลการดำเนินการ
- 7.2 ประมวลผลการร้องทุกข์และการดำเนินการ
- 7.3 จัดทำเอกสารหรือจัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม
- 7.4 นำเสนอผู้บังคับบัญชา
- 7.5 แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเผยแพร่แก่หน่วยงานอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์



กระบวนการดำเนินงาน
เกี่ยวกับ การร้องทุกข์/ร้องเรียน
ของประชาชน



- กพร. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
- กปส. กรมประชาสัมพันธ์
- กกจ. กรมการจัดหางาน
- สปส. สำนักงานประกันสังคม
- กสร. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- หน่วยงานอื่นๆ หมายถึง หน่วยงานที่ไม่ได้สังกัด กสร.

- สรล. สำนักราชเลขาธิการ
- สสน. สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
- สสค. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
- หน่วยงานของรัฐอื่นๆ หมายถึง กระทรวง ทบวง กรม ที่ไม่ได้สังกัด กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
- องค์กรเอกชน หมายถึง สหภาพแรงงาน สมาคม มูลนิธิ ต่างๆ

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. 6434476, 2485558 ต่อ 1235, 1198
บันทึกรับเรื่องร้องเรียน

วันที่.....

ร้องเรียนโดยวิธี โทรศัพท์ มาด้วยตนเอง

ชื่อผู้ร้องเรียน.....ที่อยู่.....
.....โทรศัพท์.....

ชื่อสถาปนาประกอบการ/ชื่อนายจ้าง.....
ที่ตั้งเลขที่.....ซอย.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....สถานที่ใกล้เคียง.....

ข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนและความประสงค์ที่จะขอให้หน่วยงานของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมช่วยเหลือ
.....
.....
.....

ผู้ร้องเรียนเคยร้องเรียนเรื่องนี้อย่างอื่น.....เมื่อวันที่.....
การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเรื่อง.....

เกี่ยวข้องกับ สป. กก.
 กปช. สปช.
 กสร. กพร.

หน่วยงานอื่น.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเรื่อง
(.....)
ตำแหน่ง.....

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์และกิจการพิเศษ โทร. 1235

ที่ รส 0208/-----

วันที่ -----

เรื่อง

เรียน ปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

พร้อมนี้ กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ขอเสนอเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของ

ซึ่งพิจารณาแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องกับงานในอำนาจหน้าที่ของ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> กรมประชาสงเคราะห์ | <input type="checkbox"/> กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานประกันสังคม | <input type="checkbox"/> กรมการจัดหางาน |
| <input type="checkbox"/> กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน | <input type="checkbox"/> สำนักงานปลัดกระทรวง |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ | |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วย ขอให้โปรดลงนามในหนังสือแจ้ง
ส่วนราชการดังกล่าวเพื่อดำเนินการต่อไป

ผู้อำนวยการกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กองตรวจราชการฯ โทร. 643-4476

ที่ รส 0208/

วันที่

เรื่อง

เรียน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> อธิบดีกรมประชาสงเคราะห์ | <input type="checkbox"/> อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน |
| <input type="checkbox"/> เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม | <input type="checkbox"/> อธิบดีกรมการจัดหางาน |
| <input type="checkbox"/> อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน | <input type="checkbox"/> |

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ขอส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มาเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และกรุณาแจ้งผลให้สำนักงานปลัดกระทรวงฯ ทราบ ภายใน 30 วัน ต่อไปด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

บทที่ 2

หลักเกณฑ์การปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

นับว่าเป็นเรื่องสำคัญประการหนึ่งที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติรับเรื่องราวร้องทุกข์จะต้องมีความเข้าใจในบทบาทหรือภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งนอกจากมีความรอบรู้และเข้าใจเรื่องของกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ เป็นอย่างดีแล้ว จะต้องมีความเข้าใจหลักจิตวิทยาขั้นพื้นฐานประกอบตามสมควร เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีหน้าที่สอบถามข้อมูล บันทึกข้อมูล และวินิจฉัยเบื้องต้นของเรื่องราวจากผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน หากข้อมูลที่ได้รับเป็นไปตามความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยแท้จริงสมบูรณ์ การนำข้อมูลไปสู่การดำเนินการในขั้นตอนต่อไปจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ เนื่องจากว่าผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ส่วนหนึ่งมีลักษณะต้องการความช่วยเหลือจากรัฐหลายเรื่องหลายประการ และบางรายพูดจา กวน สับสนหรือมองโลกในแง่ร้าย กล่าวหาเจ้าหน้าที่ทุจริต ดังนั้นเป็นต้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในเบื้องต้นจะต้องจับประเด็นหลักให้ได้ว่าผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนต้องการความช่วยเหลือในเรื่องใด มิฉะนั้นแล้วการดำเนินการผลสุดท้ายนอกจากเป็นการเสียเวลาแล้วยังไม่เกิดผลอะไรด้วย นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเบื้องต้นพึงระมัดระวังในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนเพราะอาจนำไปสู่การทะเลาะเบาะแว้งกันได้หรือกลับกลายเป็นมีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้นั้นเสียเอง ซึ่งปรากฏให้เห็นบ่อยครั้งในปัจจุบัน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ควรยึดถือหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. ข้อควรปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

1.1 ต้องมีความรอบรู้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสนใจสิ่งต่าง ๆ รอบตัวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น สถานการณ์บ้านเมือง เศรษฐกิจ สังคม ทั้งในอดีตและปัจจุบันบ้างตามสมควร และหากเป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงแรงงานด้วยแล้ว จะต้องมีความรอบรู้ในเรื่องของกฎหมายคุ้มครองแรงงานเป็นอย่างดี และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามสมควรด้วย มิฉะนั้นแล้วไม่อาจชี้แจงหรือตอบปัญหาแก่ผู้ร้องทุกข์ให้เกิดความเข้าใจได้

1.2 แต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์อยู่ในฐานะผู้ให้บริการ เป็นตัวแทนของหน่วยงานควรแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่ของ “ผู้ให้” หมายความว่า แต่งกายแต่พองามให้ดูดีอยู่เสมอไม่จำเป็นต้องประดับด้วยอาภรณ์เครื่องแต่งกายที่มีราคาแพง หรือเป็นของหายาก เพราะอาจถูกมองว่าเกินฐานะของเจ้าหน้าที่ได้การแสดงความร่ำรวย เช่นนั้นอาจเป็นภัยถูกร้องเรียนในเรื่องทุจริตก็ได้

1.3 ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นธรรมชาติของผู้ที่ทำหน้าที่รับทราบข้อมูลความเดือดร้อน ของผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนและเพื่อแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนนั้น หรือผ่อนคลายปัญหานั้น ให้จะต้องมีบุคลิกที่ดียิ้มแย้มแจ่มใสเพราะจะได้เกิดความประทับใจต่อผู้อื่นเป็นการสร้างศรัทธา และความหวังต่อผู้ร้องทุกข์ว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาให้ตนเองได้ ในทางกลับกันหากเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์มีใบหน้าเศร้าหมองและเครียดปราศจากรอยยิ้มจะทำให้ผู้ที่มาติดต่อ หรือต้องการความช่วยเหลือเกิดความรู้สึกว่าหมดความหวังในการที่จะได้รับการช่วยเหลือ เช่นกัน

1.4 ชั่วตรงต่อเวลา การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ มักประสบปัญหากำหนด เวลาที่แน่นอนชัดเจนไม่ได้ เนื่องจากผู้ประสบปัญหาคความเดือดร้อนในรูปแบบต่าง ๆ โดยไม่ จำกัดเวลาและสถานที่ บ่อยครั้งที่ผู้มาร้องทุกข์มารอบพบเจ้าหน้าที่ตั้งแต่เช้าตรู่ สำนักงานยังไม่ เปิดทำการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์นอกจากจะไม่มาทำงานสายเป็น อาจิมแล้วยังต้องอุทิศเวลาให้กับงานด้วยเพราะหากการดำเนินการขั้นตอนต่าง ๆ ให้กับผู้ที่ร้องทุกข์ยังไม่แล้วเสร็จแม้ว่าจะหมดเวลาทำการแล้วก็ตาม บางครั้งจำเป็นต้องอุทิศเวลาเพื่อให้ งานบรรลุเป้าหมายหรือขั้นตอนที่ควรจะแล้วเสร็จ ก็ควรดำเนินการจนแล้วเสร็จ มิฉะนั้น อาจ สร้างความไม่พอใจให้กับผู้ร้องทุกข์หรือบุคคลอื่น หรือสื่อมวลชนนำข่าวไปแพร่หลายในทาง เสื่อมเสียได้

1.5 วาจาสุภาพ เป็นกันเอง จุดเริ่มต้นที่ดีเกิดจากการสนทนาที่ดีการสอบถามข้อมูล ของผู้ที่มาร้องทุกข์ควรใช้วาจาที่สุภาพ ฟังแล้วเข้าใจง่ายได้ใจความ บรรยากาศการสนทนาแบบ เป็นกันเอง ซึ่งจะสามารถทำให้ผู้ร้องทุกข์คลายความวิตกกังวลได้บ้างและยอมเปิดเผยข้อมูลที่ แท้จริงของปัญหาอาจทำให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบถึงเจตนาความต้องการช่วยเหลือของผู้ร้องทุกข์ได้ ใกล้เคียงที่สุดและนำไปสู่การแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างรวดเร็ว ประการสำคัญ

ที่สุดเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จะต้องมีแบบฟอร์มโดยมีหัวข้อส่วนสำคัญ ๆ ระบุสาเหตุและเหตุผลในการร้องทุกข์และเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหานั้น ๆ ซึ่งจะทำให้การพิจารณาของเจ้าหน้าที่ง่ายขึ้น

1.6 ลำดับเรื่องราว เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์จะต้องสอบถามข้อมูลของผู้ร้องทุกข์โดยลำดับเรื่องราวอย่างเป็นขั้นตอนแล้วกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มบันทึกเรื่องราวให้ถูกต้องได้ความว่า ผู้ร้องทุกข์ต้องการความช่วยเหลือเรื่องอะไร มีกี่เรื่อง ยึดหลักการถาม ใคร อะไร ที่ไหน เมื่อไร เพราะผู้ร้องทุกข์บางคนอาจมีลักษณะพูดจาจนหรือโดยใช้อารมณ์ อาจทำให้ผู้ฟังเกิดความสับสน หรือมีลักษณะคุยโม้โอ้อวด จนผู้รับเรื่องเกิดความไม่แน่ใจว่าเขาต้องการความช่วยเหลือจากเราหรือไม่ เช่น ผู้ร้องทุกข์หรือผู้ถูกเลิกจ้างมาร้องทุกข์นายจ้างค้างจ่ายค่าจ้างและไม่จ่ายค่าชดเชยซึ่งเป็นเรื่องของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานผู้ร้องทุกข์หรือผู้ถูกเลิกจ้างยังมีความต้องการหางานทำ หรือมีความต้องการกู้เงินทุนประกอบอาชีพอีกด้วยซึ่งเป็นเรื่องของกรมการจัดหางานและกรมประมงเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้เป็นต้น

1.7 มีความจริงใจและมีคุณธรรม เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์จะต้องมีความบริสุทธิ์ใจให้ความช่วยเหลือและมีความรักและสนใจงานที่ปฏิบัติอยู่โดยแท้จริง หากขาดความสำนึกในข้อนี้แล้วงานที่กระทำอยู่อาจจะไม่บรรลุผลตามความมุ่งหมายได้ เช่น ผู้ร้องทุกข์ได้ปฏิบัติครบถ้วนตามระเบียบแล้ว ก็จะต้องดำเนินการให้หรือเสนอเรื่องราวร้องทุกข์นั้นเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เพื่อให้ได้รับความช่วยเหลือตามที่ผู้ร้องทุกข์ต้องการ ปราศจากอคติหรือถูกแทรกแซงจากอิทธิพลต่าง ๆ เช่น เงิน การเมือง ญาติพี่น้อง หรือพรรคพวก หากปฏิบัติได้ดังนี้ถือว่าผู้นั้นมีคุณธรรมและหากปฏิบัติเป็นปกติสม่ำเสมอ ชื่อเสียง เกียรติคุณย่อมได้รับการยกย่องต่อไปอย่างแน่นอน

1.8 มีความรวดเร็วในการปฏิบัติ ในการปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัตินอกจากจัดเรื่องราวให้เป็นไปตามลำดับแล้ว ยังจะต้องคำนึงถึงความยากง่ายของงานและลักษณะงานเฉพาะกิจหรืองานเร่งด่วนซึ่งเกิดขึ้นได้เสมอจะต้องมีความรวดเร็วทันเหตุการณ์ด้วย เช่น การร้องทุกข์เรื่องถูกบริษัทจัดหางานหลอกลวงเรียกเก็บเงินจากคนหางานโดยไม่ชอบ หากเจ้าหน้าที่ดำเนินการชักช้าก็จะทำให้บริษัทปิดตัวเองหลบหนีความผิดไปได้ หรือมีการร้องเรียนว่า มีการทารุณเด็ก หรือมีการล่วงเกินทางเพศต่อสตรีเหล่านี้ เป็นต้น เจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติก็ต้องรับรายงานผู้บังคับบัญชา และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบโดยเร็ว อาจกระทำโดยรายงานโดยวาจาก่อน แล้วจึงดำเนินการเป็นหนังสือติดตามภายหลังมิฉะนั้นแล้วการร้องทุกข์หรือร้องเรียน นอกจากจะช่วยเหลือไม่ทันการณ์แล้วยังไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อะไรจากการร้องทุกข์ แต่โดยหลักทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจะต้องดำเนินการทุกเรื่องด้วยความเสมอภาคและรวดเร็วยกเว้นกรณีพิเศษตามตัวอย่างข้างต้น

1.9 มีความซื่อสัตย์ สุจริต เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะต้องมีความรักและซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพของตนเองโดยยึดถือว่าเป็นอาชีพที่ทรงเกียรติมีศักดิ์ศรีในตัวเอง บางครั้งเพื่อประโยชน์ของผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนผู้นั้นอาจเสนอผลประโยชน์ในลักษณะที่เป็นทรัพย์สินหรือเงินให้เจ้าหน้าที่ใช้อำนาจลัดชั้นตอนดำเนินการให้ตนก่อน ข้อนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติพึงระมัดระวังอย่าหวั่นไหวเพราะอาจเป็นการกระทำโดยทุจริต แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบได้

1.10 มีวิสัยทัศน์ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ แม้ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกประการ แต่หากขาดวิสัยทัศน์ งานที่ปฏิบัติอยู่ไม่สามารถพัฒนาทันต่อเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงได้เพราะการนำวิธีการใหม่ ๆ ทันสมัยมาใช้ เช่น การวางแผน การปรับกลยุทธ์เชิงรุก การประชุม สัมมนา จะช่วยในการพัฒนางานให้ดีขึ้นหรือการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ในการเก็บข้อมูลหรือใช้เครื่องมือติดต่อสื่อสาร ก็จะทำให้งานเป็นไปด้วยความรวดเร็วขึ้น

2. ข้อควรระวังสำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

2.1 ปฏิเสธทันทีไม่รับร้องทุกข์ การที่ผู้มาร้องทุกข์/ร้องเรียนมาพบเจ้าหน้าที่ก็เพราะมีความเดือดร้อนต้องการขอความช่วยเหลือ เพื่อให้ได้รับการช่วยเหลือหรือพ้นจากความทุกข์ยาก หากเจ้าหน้าที่ปฏิเสธไม่รับเรื่องของผู้ร้องทุกข์โดยทันที อาจทำให้ผู้ร้องทุกข์เกิดความเสียใจ ผิดหวัง มองภาพเจ้าหน้าที่ในแง่ลบได้ หรืออาจร้องเรียนเจ้าหน้าที่ปฏิบัตินั้นต่อผู้บังคับบัญชาหรือสื่อมวลชนซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ผู้นั้นโดยตรง และหรือหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ผู้นั้นสังกัดอยู่ ในทางที่ดีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจะต้องสอบถามข้อมูลเบื้องต้น เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น สาเหตุที่ต้องมาร้องทุกข์ พิจารณาจากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในขอบเขตอำนาจของเจ้าหน้าที่ผู้นั้น จะต้องอธิบายให้ผู้ร้องทุกข์เข้าใจในเหตุผลและแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ไปพบยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น โดยตรงหรือจะเป็นผู้ประสานไปยังหน่วยที่รับผิดชอบโดยตรงก็ได้

2.2 คู่มือ เหยียดหยามผู้ร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์บางคนได้รับการศึกษาน้อยและมีความยากไร้หรือเป็นชาวชนบท ไม่รู้ขนบธรรมเนียมต่างท้องถิ่น อาจพูดจา แสดงกริยาท่าทางที่ไม่สมควรออกมาโดยไม่เจตนา เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์ จะต้องชี้แจงโดยเหตุผลให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงความไม่ถูกต้อง โดยสุภาพไม่ควรดูหมิ่นหรือสบประมาทผู้ร้องทุกข์ เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์รายใดที่คุยโม้อวดหรือชอบแสดงอำนาจ อังการมีบุคคลอื่นโดยไม่มีเจตนาจะขอรับความช่วยเหลือแต่ประการใด เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจะต้องบอกปิดหรือรีบสรุปการสนทนากับผู้นั้นตามสถานการณ์

2.3 โต้เถียงกับผู้ร้องทุกข์ เนื่องจากผู้ที่มาร้องทุกข์มีหลายประเภทบางครั้งการเจรจาเกิดความไม่เข้าใจหรือเนื่องจากผู้ร้องทุกข์ไม่เข้าใจหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการ ในการขอความช่วยเหลือหรือเป็นเพราะผู้ร้องทุกข์ไม่มีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือตามระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ หรือโดยผลของกฎหมาย ความไม่เข้าใจเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุเกิดการโต้เถียงกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ หรือบุคคลที่สาม เช่น นายจ้าง กรณีเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ เจ้าหน้าที่ควรยุติการโต้เถียงแล้วสรุปเรื่องรายงานผู้บังคับบัญชาและแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ไปพบเจ้าหน้าที่ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนั้นโดยตรง หรือเลื่อนการเจรจาเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมเจรจาด้วย หรือแนะนำให้นำคดีขึ้นสู่ศาล ตามที่เห็นสมควร เช่น การเจรจาระงับข้อพิพาทแรงงานการปิดงาน หรือการเลิกจ้างเป็นหมู่คณะ ข้อพิพาทเช่นนี้ต้องอาศัยบุคคลหลายฝ่ายเข้าร่วมเจรจาด้วยและต้องใช้ระยะเวลาเรื่องจึงยุติลงได้

2.4 ไม่ควรให้สัญญากับผู้ร้องทุกข์ การที่ผู้ร้องทุกข์แสดงความประสงค์ขอร้องทุกข์ เรื่องร้องทุกข์แต่ละเรื่องจึงมีความแตกต่างกันทั้งที่เป็นองค์ประกอบและรายละเอียดของเรื่อง ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ ฉะนั้นจึงไม่ควรตกลงหรือให้สัญญากับผู้ร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจนว่าเรื่องนั้นยุติแน่นอนเมื่อระยะเวลาใด เพราะนอกจากจะผูกมัดเจ้าหน้าที่ผู้นั้นแล้วยังเป็นการให้ความหวังกับผู้ร้องทุกข์ทั้งที่ยังไม่เกิดผลเป็นรูปธรรมชัดเจน เว้นแต่เป็นเรื่องง่ายไม่สลับซับซ้อนและมีระยะเวลาของกฎหมายกำหนดไว้เป็นที่แน่ชัดแล้ว เช่น เรื่องนายจ้างผิดนัดไม่ชำระค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้างและศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว กรณีเช่นนี้กฎหมายกำหนดให้คิดเบี้ยปรับกับนายจ้างนับแต่วันผิดนัดนั้นได้ เป็นต้น

2.5 ไม่ให้ความเป็นธรรม เจ้าหน้าที่ปฏิบัติรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน มีหน้าที่สอบถามข้อมูล พุทธิการณ์ สาเหตุของการร้องทุกข์ รวมทั้งพิจารณาเรื่องราวที่เกิดขึ้นในเบื้องต้น ฉะนั้น การให้ความเป็นธรรมในการพิจารณานับเป็นเรื่องสำคัญและสามารถทำให้เรื่องยุติลงได้ด้วยความพึงพอใจกันทุกฝ่าย รวมทั้งการติดตาม การเรียงลำดับของเรื่องพึงให้เป็นไปตามขั้นตอน ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายทุกประการ ไม่ละเมิดสิทธิผู้ร้องทุกข์คนอื่นหรือข้ามขั้นตอนเพื่อหวังช่วยเหลือผู้ร้องทุกข์ที่ตนเองมีความสัมพันธ์อยู่ เช่น สามี ภรรยา หรือพรรคพวก เพื่อให้ได้รับสิทธิก่อนผู้ร้องทุกคนอื่น หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดคุณธรรมข้อนี้แล้วก็ไม่อาจเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ดีได้ และมักจะถูกร้องเรียนด้วยเสมอ

2.6 ขาดความซื่อสัตย์สุจริต การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์บางเรื่องอาจมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้องไม่ว่าในลักษณะที่เป็นทรัพย์สิน เงิน หรือผลประโยชน์อื่นใด หากเจ้าหน้าที่ไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตต่องานที่ตนเองรับผิดชอบแล้ว หรือเห็นแก่อำิสสินจ้างก็อาจทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกิดความหวั่นไหวต่อสิ่งเหล่านั้นได้ เช่น การดำเนินการเรื่องจัดหางานให้แก่คนหางาน หรือการดำเนินการเรียกค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้าง ผู้ร้องทุกข์อาจเสนอผลประโยชน์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องของตนให้ได้เร็วขึ้น ดังนี้ เป็นต้น หรือเจ้าหน้าที่เรียกเงิน หรือผลประโยชน์จากผู้ร้องทุกข์นั้นโดยตรง

2.7 ไม่รักษาเวลา การปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นลักษณะงานที่ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาได้แน่นอนตายตัวบ่อยครั้งที่ผู้มาร้องทุกข์ได้มารอพบเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ก่อนสำนักงานเปิดทำการปกติ ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่ควรมาทำงานสายเป็นอาจิม และบ่อยครั้งที่หมดเวลาทำการปกติแล้วผู้มาร้องทุกข์ยังเข้าคิวรอร้องทุกข์อยู่ จึงเป็นความจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต้องอุทิศเวลาให้กับผู้ร้องทุกข์และทางราชการ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลดีต่อผู้ร้องทุกข์และต่อหน่วยงานด้วย นอกจากนี้ การติดตามเรื่องที่ดำเนินการไปแล้วนับว่ามีความสำคัญเช่นกัน ผลสำเร็จของงาน ขั้นตอนที่ต่าง ๆ ระเบียบปฏิบัติมีระยะเวลากำหนดไว้ก็ควรดำเนินการติดตามทวงถามให้ผลปฏิบัติออกมาเป็นรูปธรรมชัดเจน มิฉะนั้นแล้วการดำเนินการจะไม่ก่อให้เกิดผลแต่อย่างใด

2.8 ขาดมนุษยสัมพันธ์ การปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีนั้น บางครั้งต้องอาศัยการประสานจากผู้ร่วมงานและบุคคลอื่นต่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การประสานงานที่ดีบางครั้งเรื่องที่คิดว่ายากอาจสำเร็จลงได้อย่างง่ายดาย หรืออาจได้รับความร่วมมือจากผู้อื่นด้วยความยินดีส่งผลให้งานนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายได้หรือยุติด้วยดี

2.9 กระทำการโดยพลการ การปฏิบัติงานในหน้าที่บางเรื่องละเอียดอ่อนและมีข้อเท็จจริงสลับซับซ้อน ตลอดจนข้อกฎหมายไม่ปรากฏชัดเจน ผู้ปฏิบัติไม่ควรพิจารณาโดยลำพังและตัดสินใจโดยพลการควรปรึกษาผู้ร่วมงานที่ชำนาญการหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงที่มีประสบการณ์ เพื่อพิจารณาร่วมกันหรือรับผิดชอบตามขอบเขตอำนาจหน้าที่และกฎหมาย มิฉะนั้น หากผิดพลาดแล้วไม่สามารถแก้ไขได้ก็จะเป็นโทษต่อผู้ปฏิบัติได้

2.10 รายงานไม่ตรงกับความเป็นจริง ในการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่องจะต้องรวบรวมพยานหลักฐานเท่าที่จำเป็น พิจารณาวินิจฉัยเรื่องราวเบื้องต้นพร้อมข้อเสนอเกี่ยวกับเรื่องนั้น รายงานผู้บังคับบัญชาไปตามขั้นตอนพิจารณาวินิจฉัยเพื่อสั่งการตามที่เห็นสมควร งานจะสำเร็จลุล่วงไปได้ดีเพียงใดก็ต้องอาศัยข้อมูล พยานหลักฐานตามที่ผู้ปฏิบัติระดับต้นนำเสนอข้อมูล พยานหลักฐานตรงกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นของเรื่องนั้น ๆ ดังนั้น การรายงานโดยขาดความรู้ความเข้าใจหรือขาดข้อมูลพยานหลักฐานอาจนำไปสู่ความผิดพลาดและอาจก่อให้เกิดความเสียหายติดตามมาภายหลังได้

3. ปัญหาและอุปสรรค

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์และกิจการพิเศษ กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ประสบปัญหาและอุปสรรคพอสรุปได้ ดังนี้

3.1 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ 4 คน ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่าย 1 คน หัวหน้างาน 1 คน ระดับปฏิบัติ 2 คน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของนายจ้าง ลูกจ้าง ข้าราชการ และประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อร้องทุกข์/ร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 5-10 คน/วัน และจะต้องรับปรึกษา ตอบปัญหา ข้อพิพาท ในเรื่องต่าง ๆ ทางโทรศัพท์เฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์เดียวกันต่อวัน นอกจากนั้น ต้องดำเนินการ ร่างโต้ตอบหนังสือ เอกสาร สอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เกิดขึ้นเพื่อปรับให้เข้ากับข้อกฎหมาย สนับสนุนการตอบหนังสือหรือเอกสารนั้น ตลอดจนประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติในแต่ละเรื่องหรือดำเนินการต่อไป

3.2 ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ส่วนหนึ่งมีความเชื่อมั่นความในเรื่องของการให้ความเป็นธรรมของหน่วยงานระดับกระทรวงมากกว่าระดับกรม หรือหน่วยงานเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบโดยตรง และบางรายมีเจตนาเฉพาะเจาะจงร้องทุกข์/ร้องเรียนต่อหน่วยงานระดับกระทรวงแม้ว่าเจ้าหน้าที่จะได้ชี้แจงให้เหตุผลแล้วก็ตาม

3.3 งานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน กองตรวจราชการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เป็นหน่วยประสานงานไม่ใช่หน่วยปฏิบัติโดยตรง จึงไม่สามารถกำหนดระยะเวลาเสร็จสิ้นในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน และบางเรื่องเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ ทำให้เกิดความล่าช้า เพื่อรอคำตอบจากหน่วยที่รับผิดชอบโดยตรงเป็นเหตุให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนเข้าใจผิดคิดว่ากระทรวงฯ ไม่ดำเนินการให้

3.4 การประชาสัมพันธ์ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ส่วนหนึ่งของผู้ที่มาร้องทุกข์/ร้องเรียน ขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของตนเองตาม พ.ร.บ. กู้ยืมแรงงาน และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พ.ร.บ.ประกันสังคม พ.ร.บ.คุ้มครองคนหางาน เป็นเหตุให้นายจ้างละเมิดสิทธิของลูกจ้างอยู่เป็นประจำ เช่น นายจ้างเลิกจ้างลูกจ้างโดยมีเจตนาไม่จ่ายค่าชดเชยให้กับลูกจ้าง หรือหลอกหลวงให้ลูกจ้างเขียนใบลาออกจากงานโดยลูกจ้างรู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือถูกนายจ้าง ข่มขู่ ดังนี้เป็นต้น หรือกรณีลูกจ้างเรียกร้องสิทธิเกินกว่าที่กฎหมายบัญญัติไว้ เช่น ลูกจ้างทำงานกับนายจ้างไม่ถึงหนึ่งปีเมื่อมีการเลิกจ้างได้ขอให้นายจ้างจ่ายค่าชดเชยให้ตนสามเดือน ซึ่งมากกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้ เนื่องจากความไม่เข้าใจในเรื่องสิทธิตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานดังกล่าว หรือนายจ้างไม่จัดทำประกันสังคมให้กับลูกจ้างเมื่อลูกจ้างประสบอุบัติเหตุ เนื่องจากการทำงานและพิการลูกจ้างเรียกร้องความช่วยเหลือจากรัฐ โดยเข้าใจว่าตนมีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือจากกองทุนเงินทดแทน ดังนี้เป็นต้น

3.5 เครื่องมืออุปกรณ์ สำนักงานขาดความทันสมัยและมีไม่เพียงพอ กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ มีเครื่องถ่ายเอกสาร 1 เครื่อง ซึ่งใช้มาเป็นเวลานานแล้ว และคอมพิวเตอร์ 2 เครื่อง ใช้เฉพาะการพิมพ์เอกสารเท่านั้น ไม่สามารถเชื่อมโยงเข้ากับระบบฐานข้อมูลอื่น ๆ ของกระทรวงได้เลย ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่อาจทราบข้อมูลข่าวสารในภาพรวมของกระทรวงได้

4. ข้อเสนอแนะและความเห็น

4.1 ควรรยกระดับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จัดตั้งขึ้นเป็นฝ่ายและจัดให้มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับปริมาณงานและผลงาน

4.2 สถานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ควรจัดให้มีบริเวณพื้นที่กว้างขวางพอสมควรมีอุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องใช้สอยตามความเหมาะสมและควรแยกออกจากงานอื่น ๆ เป็นเอกเทศ เพราะบ่อยครั้งทำให้การสอบถามข้อมูลของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องหยุดชงักลงชั่วคราวเมื่อได้เห็นและได้ยินการโต้เถียงของเจ้าหน้าที่ในเรื่องงานอื่น ๆ และสถานที่นี้เป็นภาพของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ซึ่งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ความนับถือและเชื่อมั่นมากกว่าหน่วยงานระดับกรมหรือระดับเขตพื้นที่ โดยคาดหวังว่าเขาจะได้รับความเป็นธรรมและการต้อนรับที่ดีกว่าที่ประสบมาและสถานที่นี้นอกจากจะมีลูกจ้าง นายจ้าง ประชาชนทั่วไป บางส่วนก็มีนักวิชาการตัวแทนกลุ่มสหภาพต่างๆ ตัวแทนมูลนิธิต่างๆ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มาใช้บริการ

4.3 งบประมาณ ควรจัดให้มีเงินงบประมาณส่วนหนึ่ง สำหรับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเฉพาะเพื่อการใช้สอย จัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ ตำราวิชาการต่าง ๆ กฎหมาย คำพิพากษาฎีกาไว้สำหรับใช้อ้างอิงตอบข้อซักถามในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้อย่างทันการณ์แก่ประชาชนโดยทั่ว ๆ ไป นอกจากนั้น เหตุการณ์ฉุกเฉินเฉพาะหน้าเกิดขึ้นได้เสมอ ๆ ที่ผู้ร้องทุกข์เป็นผู้ยากไร้หรือเดือดร้อนเหล่านั้น หลังจากยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ไว้แล้วต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน เช่น ไม่มีค่ารถเดินทางกลับที่พักอาศัย ค่าอาหารและขาดที่อยู่อาศัย ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและผู้ร่วมงานต้องร่วมกันแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าบริจาคเงินส่วนตัวให้ผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือร่อนนั้นไปก่อน

4.4 การจัดสรรอัตรากำลัง เจ้าหน้าที่ประจำรับเรื่องราวร้องทุกข์ ควรเป็นไปในลักษณะด้วยความสมัครใจและเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะเกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ ได้ดีพอสมควร และเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์บ้างตามสมควร และต้องไม่เป็นการบังคับหรือสั่งให้ปฏิบัติ โดยเจ้าหน้าที่ผู้นั้นไม่เต็มใจหรือขาดความรู้ ความสามารถด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพราะจะเกิดผลเสียมากกว่าผลดี ส่งผลกระทบต่อถึงเรื่องงานที่คาดคิดว่าเป็นเรื่องง่าย

กลับกลายเป็นเรื่องยุ่งยากภายหลัง หรืออาจนำไปสู่การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้นั้น เนื่องจากเกิดปัญหาขัดแย้งกับผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

4.5 สวัสดิการและการสร้างขวัญกำลังใจ ผู้บังคับบัญชาควรสอบถาม ดูแล ตามสมควร เพราะหากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีปัญหาหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาของตนเองได้ การที่จะไปแก้ไขปัญหาให้กับผู้อื่นดูล่วงหน้าด้วยดีนั้นค่อนข้างจะเป็นไปได้ยาก

4.6 การอบรม สัมมนา ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบปะสังสรรค์ โดยการจัดอบรม สัมมนา หรือศึกษา ดูงาน ร่วมกันกับผู้ปฏิบัติรับเรื่องราวร้องทุกข์ และผู้ที่เกี่ยวข้องต่างหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข อีกทั้งเป็นการพัฒนาสัมพันธ์เพื่อการประสานงานที่ดีต่อกันภายใน

4.7 เครื่องมือ อุปกรณ์ สำนักงานควรจัดให้มีเพียงพอและมีความทันสมัยเพราะองค์กรหรือหน่วยงานจะพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญสองประการ คือ บุคลากรที่มีคุณภาพ และเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัยและเพียงพอ

บทที่ 3

ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนและเรื่องร้องทุกข์ที่น่าสนใจ

1. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

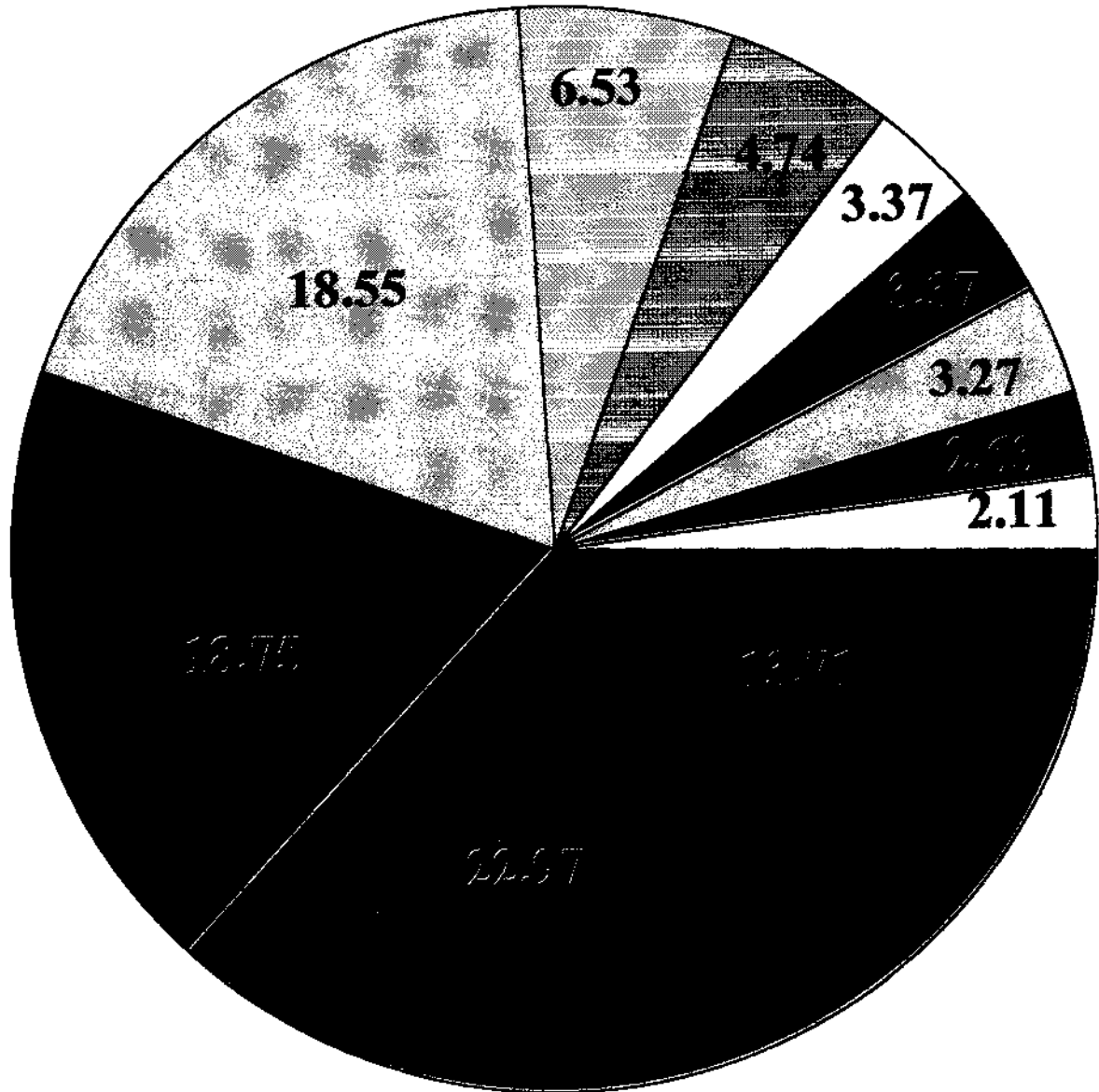
จากสถิติรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ปีงบประมาณ 2541 (1 ตุลาคม 2540-30 กันยายน 2541) ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม ประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นการเรียกร้องค่าชดเชย ให้กับลูกจ้างหลังจากถูกเลิกจ้าง จำนวน 218 เรื่อง (คิดเป็นร้อยละ 22.97) ค่าจ้างค้างจ่าย ซึ่งนายจ้างค้างจ่ายลูกจ้างในระหว่างทำงานและหลังจากถูกจ้างเลิกจ้าง จำนวน 176 เรื่อง (คิดเป็นร้อยละ 18.55) สำนักงานจัดหางานในประเทศลพบุรี เป็นเรื่องของคนหางานทำถูกสำนักงานจัดหางานเรียกเก็บเงินโดยไม่ชอบและไม่มีเจตนาจัดหางานให้ จำนวน 62 เรื่อง (คิดเป็นร้อยละ 6.53) บริษัทจัดหางานไปต่างประเทศลพบุรี เป็นกรณีลพบุรี เรียกเก็บเงินจากคนหางานทำโดยไม่ชอบเช่นกันแต่เป็นการกระทำของบริษัทจัดหางานไปต่างประเทศ จำนวน 45 เรื่อง (คิดเป็นร้อยละ 4.74) และอื่นๆ เช่น ขอรับการสงเคราะห์ครอบครัวการขอรับเงิน ค่ารักษาพยาบาลจากกองทุนประกันสังคมและกรณีประสบอุบัติเหตุ เนื่องจากการทำงานจากกองทุนเงินทดแทน ปรีกษาข้อกฎหมาย เสนอข้อคิดเห็น เป็นต้น รวมเรื่องทั้งหมดของปีงบประมาณ 2541 จำนวน 949 เรื่อง (ดู กราฟที่ 1, ภาคผนวก)

2. เรื่องร้องทุกข์ที่น่าสนใจ

2.1 เลิกจ้างไม่เป็นธรรม

เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2541 น.ส.เอ (นามสมมุติ) ร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ว่า บริษัทนายจ้างเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม ความว่า น.ส.เอ ได้เข้าทำงานเป็นลูกจ้างของบริษัทแห่งหนึ่ง เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2535 ในตำแหน่งพนักงานขายของหน้าร้าน มีเงินเดือนประจำ 5,500 บาท ได้ปฏิบัติหน้าที่เรื่อยมาเป็นปกติ ต่อมาบริษัทมีหนังสือ ลงวันที่ 30 เมษายน 2541 ผ่านเจ้าหน้าที่บุคคลของบริษัทนำมามอบให้ น.ส.เอ ข้อความในหนังสือฉบับนั้นได้บอกเลิกจ้าง น.ส.เอ และระบุให้มีผล

กราฟแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2540 - 30 กันยายน 2541



■ ค่าชมเชย	■ ปริญญาเอกกฎหมาย	■ ค่าจ้างค้างจ่าย	■ สนง.จัดหางานในประเทศนอกหลวง
■ บ.จัดหางานไปต่างประเทศนอกหลวง	□ ค่าจ้างขั้นต่ำ	■ สวัสดิการ	■ กองทุนประกันสังคม
■ ของานทำ	□ แรงงานต่างด้าว	■ อื่น ๆ	

ต่อการเลิกจ้างในวันที่ 30 พฤษภาคม 2541 โดยเจ้าหน้าที่บุคคลของบริษัทได้บอกกล่าวกับ น.ส.เอ ในวันที่ 1 มิถุนายน 2541 นี้ (วันที่ 31 พฤษภาคม 2541 เป็นวันอาทิตย์ตรงกับวันหยุดของบริษัท) ไม่ต้องมาทำงานที่บริษัทอีกแล้ว โดยบริษัทยินดีที่จะจ่ายค่าจ้างที่ติดค้างอยู่ให้ทั้งหมดรวมทั้งค่าชดเชยอีก 6 เดือน

ปัญหามีอยู่ว่าเป็นการเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรมหรือไม่ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 575 บัญญัติว่า สัญญาจ้างแรงงาน คือ สัญญาซึ่งคนหนึ่งเรียกว่าลูกจ้างตกลงทำงานให้แก่อีกคนหนึ่งเรียกว่านายจ้าง และนายจ้างตกลงจะให้ค่าจ้างตลอดเวลาที่ทำงานให้น.ส.เอ เข้าทำงานที่บริษัทเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2535 ได้ทำงานต่อเนื่องกันมาตลอดและรับเงินเดือนประจำ ถือได้ว่า น.ส.เอ เป็นลูกจ้างประจำของบริษัทแล้วโดยสมบูรณ์และเมื่อสัญญาจ้างแรงงานฉบับนั้นไม่ได้ระบุระยะเวลาสิ้นสุดของสัญญาเอาไว้ จึงเป็นสัญญาจ้างแรงงานที่ไม่มีกำหนดระยะเวลาการเลิกจ้าง ฉะนั้นนายจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาฉบับนั้นเสียเมื่อใดก็ได้แต่ต้องบอกกล่าวเมื่อก่อนถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวใดคราวหนึ่ง (ป.พ.พ.มาตรา 582)

ดังนั้น เมื่อบริษัทมีหนังสือเลิกจ้าง น.ส.เอ ลงวันที่ 30 เมษายน 2541 และน.ส.เอ รับทราบในวันดังกล่าวแล้ว ผลของการเลิกจ้างตามข้อความในหนังสือฉบับนั้นเป็นผลใช้บังคับได้ทันทีเมื่อถึงกำหนดระยะเวลา คือวันที่ 30 พฤษภาคม 2541 และถือได้ว่าบริษัทได้มีการบอกกล่าวเมื่อก่อนถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวหนึ่งตามความหมายของกฎหมายแล้ว

ในส่วนของค่าชดเชย บริษัทตกลงจ่ายให้น.ส.เอ เป็นจำนวน 6 เดือน ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน (ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การคุ้มครองแรงงาน ลงวันที่ 16 เมษายน 2515) ว่าด้วยเรื่องค่าชดเชย ข้อ 51 (3) เมื่อเลิกจ้างลูกจ้างให้จ่ายค่าชดเชยแก่ลูกจ้างซึ่งทำงานครบ 3 ปีขึ้นไปจ่ายไม่น้อยกว่าค่าจ้าง 180 วัน เมื่อบริษัทชำระครบถ้วนเป็นการปฏิบัติโดยชอบแล้ว ส่วนจะเป็นธรรมสำหรับ น.ส.เอ หรือไม่เป็นเรื่องน่าพิจารณา เนื่องจาก พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงานฉบับใหม่ ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 19 สิงหาคม 2541 นี้ ได้ขยายระยะเวลาให้สิทธิลูกจ้างที่จะได้รับค่าชดเชยเพิ่มขึ้น โดยกำหนดค่าชดเชยกรณีเลิกจ้างเป็น 5 อัตรา คือ

- ทำงานครบ 120 วัน แต่ไม่ครบ 1 ปี ได้ค่าชดเชย 30 วัน
- ทำงานครบ 1 ปี แต่ไม่ครบ 3 ปี ได้ค่าชดเชย 90 วัน
- ทำงานครบ 3 ปี แต่ไม่ครบ 6 ปี ได้ค่าชดเชย 180 วัน
- ทำงานครบ 6 ปี แต่ไม่ครบ 10 ปี ได้ค่าชดเชย 240 วัน
- ทำงานครบ 10 ปีขึ้นไปได้ค่าชดเชย 300 วัน

บริษัทนายจ้างดังกล่าวข้างต้นอาศัยช่องว่างรอยต่อระยะเวลาการเกิดผลบังคับใช้ของกฎหมายฉบับใหม่เลิกจ้างลูกจ้าง ทำให้น่าคิดว่า พ.ร.บ. คู่คุ้มครองแรงงานฉบับใหม่มีส่วนเป็นตัวเร่งให้นายจ้างเลิกจ้างลูกจ้างสูงขึ้นหรือไม่ ซึ่งนอกเหนือจากปัจจัยด้านอื่น ๆ แล้ว เพราะในภาวะปัจจุบันมีการเลิกจ้างในลักษณะทำนองนี้เกิดขึ้นก่อนข้างสูง กรณีของ น.ส.เอ๋ ขาระยะเวลาว่าจ้างเพียง 15 วันเท่านั้น น.ส.เอ๋ ก็จะทำงานครบ 6 ปี และเมื่อถึงระยะเวลากฎหมายคุ้มครองแรงงานฉบับใหม่มีผลบังคับใช้หากมีการเลิกจ้างเกิดขึ้น น.ส.เอ๋ ก็จะได้รับค่าชดเชยเพิ่มขึ้นเป็น 240 วัน นั่นก็หมายความว่า น.ส.เอ๋จะได้ค่าชดเชยเพิ่มขึ้นอีก 2 เดือน

2.2 เหตุที่ต้องร้องทุกข์ (ผู้เสียหาย)

เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2541 เวลาประมาณ 14.30 น. น.ส.ต้อย (นามสมมุติ) ได้มาพบเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งความประสงค์ร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ขอให้ดำเนินคดีต่อบริษัทต่าง ๆ ความดังนี้

น.ส.ต้อย มีอายุประมาณ 35 ปี (ไม่ประสงค์แจ้งอายุที่แท้จริง) ปัจจุบันยังเป็นโสด เคยเป็นพนักงานขายของหน้าร้านที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งมาก่อนปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานขาย อยู่ประมาณ 2 เดือนเศษ นายจ้างมีหนังสือบอกเลิกจ้างโดยให้เหตุผลว่า น.ส.ต้อยไม่ผ่านการทดลองงานของบริษัทจากนั้น น.ส.ต้อยได้ไปสมัครงานกับบริษัทต่าง ๆ รวม 40 บริษัท ใช้ภาพถ่ายในการสมัครงานไปเป็นจำนวนมาก เสียค่าสมัครทั้งยังต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางติดต่อ ค่าอาหาร ค่าที่พัก (เช่าอพาร์ทเมนท์) รอคอยแจ้งตอบรับของบริษัทเหล่านั้น อยู่ประมาณ 3 เดือน ก็ไม่มีแม้แต่บริษัทเดียวเรียกตัวไปทำงาน เงินที่เก็บหอมรอมริบไว้ก็หมดลง น.ส.ต้อย ซึ่งมีความกลัดกลุ้มอยู่ก่อนแล้วก็หมดสิ้นความอดทน จึงได้มาพบเจ้าหน้าที่แสดงความจำนงขอร้องทุกข์เพื่อให้ดำเนินคดีต่อบริษัทต่าง ๆ ที่ตนเองได้ไปสมัครงานเอาไว้ ด้วยข้อกล่าวหาว่ามีความผิดฐานไม่รับตนเองเข้าทำงานตามที่ได้สมัครงานไว้

พิจารณาจากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น น.ส.ต้อย เพียงแต่ไปยื่นใบสมัครงาน เพื่อขงาน
ทำจากบริษัทต่าง ๆ เหล่านั้นเท่านั้น เป็นการแสดงเจตนาฝ่ายเดียวเมื่อบริษัทเหล่านั้นยังไม่ได้
ตอบรับ น.ส.ต้อย เข้าทำงานกับบริษัทจึงไม่มีความผูกพันด้านนิติสัมพันธ์กับ น.ส.ต้อย แต่
อย่างไร ดังนั้น ความสัมพันธ์ของบริษัทในฐานะนายจ้างกับ น.ส.ต้อย ในฐานะลูกจ้างยังไม่เกิด
ขึ้น บริษัทไม่ต้องรับผิดชอบแก่ น.ส.ต้อย ฉะนั้น น.ส.ต้อยจึงไม่ได้รับความคุ้มครอง ของ พ.ร.บ
คุ้มครองแรงงานแต่ประการใด

ส่วนจะเป็นเรื่องละเมิดหรือไม่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 วาง
หลักเกณฑ์ไว้ว่า ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหาย
ถึงแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ผู้นั้นทำละเมิดจำ
ต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนและประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาอาญา มาตรา 2 (4) ได้ให้คำนิยาม
คำว่า ผู้เสียหาย ซึ่งหมายความถึงบุคคลผู้ได้รับความเสียหายเนื่องจากการกระทำผิดฐานใด
ฐานหนึ่ง ... จะเห็นได้ว่า บริษัทเหล่านั้นยังไม่ได้กระทำการใดหรือมีความประมาทเลินเล่ออัน
ก่อให้เกิดความเสียหายแก่สิทธิอย่างหนึ่งอย่างใด หรือทรัพย์สินแก่ น.ส.ต้อย การที่น.ส.ต้อย
ต้องเสียค่าสมัครงาน ค่าภาพถ่าย ค่าใช้จ่ายในการเดินทางและอื่น ๆ ก็เป็นการปฏิบัติโดยสมัคร
ใจของ น.ส.ต้อย ฝ่ายเดียว บริษัทไม่ใช่คู่กรณีที่เกิดความเสียหายกรณี จึงไม่ใช่เรื่องละเมิด
และไม่ได้มีการกระทำความผิดทางอาญาฐานใดฐานหนึ่งเกิดขึ้น น.ส.ต้อยจึงไม่ใช่ผู้เสียหายที่มี
เหตุจะต้องร้องทุกข์ได้ตามประมวลวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (4)

เจ้าหน้าที่กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องทุกข์ของ น.ส.ต้อยเอาไว้
เพราะเข้าใจในความรู้สึกของ น.ส.ต้อยดีในการที่ตกงานและมีความพยายามหางานใหม่ทำ
พร้อมนี้ได้ให้คำปรึกษาชี้แจงน.ส.ต้อย ได้ทราบถึงข้อเท็จจริงที่มีอยู่ และข้อกฎหมายที่บุคคลอื่น
จะต้องรับผิดชอบนั้นไม่มี ขอให้ น.ส.ต้อย มีความพยายามหางานใหม่ทำต่อไปจะต้องสำเร็จผลวัน
ใดวันหนึ่งแน่นอน และแนะนำกรมการจัดหางาน ให้ น.ส.ต้อย ไปสมัครงานเอาไว้ด้วย นอก
จากนั้น ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาฝีมือแรงงานหลักสูตรต่าง ๆ ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
เพื่อยกระดับฝีมือแรงงานของตนเองให้สามารถแข่งขันกับบุคคลอื่นได้ ทั้งยังเป็นทางเลือกใน
การประกอบอาชีพอิสระอีกด้วย เนื่องจาก น.ส.ต้อย มีอายุค่อนข้างมากโอกาสประสบความสำเร็จ
สำเร็จในการแข่งขันในตลาดแรงงานจึงยากตามไปด้วย จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ น.ส.ต้อย

ยอมรับฟังและมีความสบายใจขึ้นเกิดความมุ่งมั่น เพื่อให้บรรลุผลตามที่ตนเองต้องการให้ได้ เรื่องนี้ยุติได้ด้วยดี ด้วยความพอใจทั้งสองฝ่ายสมเจตนาธรรมของกระทรวงแรงงานฯ ดังที่ว่า เป็นกระทรวงของประชาชนและเป็นที่พักของประชาชน

2.8 สัมภาษณ์ตามเสาไฟฟ้า

วันที่ 13 พฤษภาคม 2541 นาย ก. และนาย ข. (ขอสงวนนาม) มาพบเจ้าหน้าที่ รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองตรวจราชการฯ แจ้งความประสงค์ ขอร้องทุกข์ ว่า ทั้งสองเป็นเพื่อน กันปัจจุบันว่างงานเรื่องมีอยู่ว่า วันหนึ่งประมาณต้นเดือนเมษายน 2541 ขณะที่ นาย ก. ดินอยู่ บนฟุตบาทริมถนนแถวเขตพญาไท กรุงเทพฯ ได้พบและอ่านประกาศรับสมัครงานของบริษัท แห่งหนึ่งติดประกาศไว้ที่เสาไฟฟ้ามีข้อความลักษณะเชิญชวนให้ไปสมัครงานกับบริษัท “สมัคร ค่วน ... เงินดี... ได้งานเร็ว” มีตำแหน่งงานว่างหลายอัตราคุณวุฒิการศึกษามีให้เลือกหลายระดับ นาย ก. มีคุณสมบัติที่สมัครได้เกิดความสนใจมาก จึงจกรายละเอียดพร้อมเบอร์โทรศัพท์ไว้กลับไป บ้านได้เล่าให้นาย ข. ฟัง (พักอยู่ด้วยกัน) นาย ข. ก็มีความสนใจเช่นเดียวกันรุ่งขึ้น ก็พากันไป สมัครงานตามที่ได้รับข้อมูลมา ครั้นไปถึงที่ทำการบริษัท ซึ่งมีความโอ้อ่าพอสมควร ตั้งอยู่ แถวแขวงแสมคำ เขตบางขุนเทียน พบว่า มีผู้ว่างงานทั้งหลายเป็นจำนวนมากเข้าคิวรอยื่นใบ สมัครกับบริษัทอยู่ก่อนแล้ว หลังจากทั้งสองยื่นใบสมัครกับบริษัทเรียบร้อยแล้ว บริษัทเรียกเก็บ เงินค่าสมัครคนละ 500 บาท ทั้งสองได้ชำระไปพร้อมกันเป็นเงิน 1,000 บาท พร้อมรับในนัด สัมภาษณ์ของบริษัทมาเป็นหลักฐาน ครั้นถึงวันนัดบุคคลทั้งสองผ่านการสัมภาษณ์แต่บริษัท แจ้งว่าหากจะทำงานทันทีจะต้องวางเงินประกันคนละ 2,000 บาท ทั้งสองไม่มีทางเลือกจึงตกลง ยินยอม และบริษัทนัดอีก 7 วัน ครบกำหนดทั้งสองได้ไปที่บริษัท บริษัทได้เลื่อนนัดอีกเป็น ดังนี้ ประมาณสองสามครั้ง และครั้งสุดท้ายที่ทั้งสองไปที่บริษัทพบว่า บริษัทปิดที่ทำการไม่มี พนักงานปฏิบัติหน้าที่อยู่เลยสอบถามบุคคลใกล้เคียงทราบว่าบริษัทติดค้างค่าเช่าสำนักงานอยู่ หลายเดือนแล้ว และบุคคลผู้ดำเนินการของบริษัทได้หลบหนีเจ้าหนี้และเจ้าหน้าที่ตำรวจข้อหา นื้อ โกงผู้สมัครงาน เมื่อรู้ตัวว่าถูกหลอกลงแน่แล้ว ทั้งสองจึงมาพบเจ้าหน้าที่กระทรวงแรง งานฯ

การร้องทุกข์ของ นาย ก. และนาย ข. คนหางานมีความประสงค์เพียงแต่ขอให้ได้รับเงินเท่าที่เสียไปกลับคืนมาเท่านั้น แต่จากการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่พบว่าพฤติกรรมทำนองนี้เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ และเป็นปัญหาเรื้อรังวนเวียนอยู่คู่สังคมตลอดมา บรรดามิจฉาชีพกลุ่มนี้อาศัยความอ่อนด้อยประสิทธิภาพของคนหางาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวชนบทแสวงประโยชน์สร้างความร่ำรวยให้กับตนเองและพรรคพวกโดยการหลอกลวงบุคคลเหล่านั้น แม้ว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐหลายหน่วยงานร่วมกันพยายามปราบปราม หรือดำเนินคดีกับมิจฉาชีพเหล่านี้มาโดยตลอดก็ตามไม่ได้ทำให้ปัญหาลดลงแต่อย่างใดยิ่งในสภาวะปัจจุบันเศรษฐกิจตกต่ำ การประกอบกิจการขณะนี้ได้แพร่หลายไปยังส่วนภูมิภาค และขยายเป็นองค์กรระหว่างประเทศ หรือที่เรียกว่าการค้าแรงงานข้ามชาตินั้นเอง ส่วนสาเหตุที่พอสสรุปได้ดังนี้

ประการแรก กลุ่มบุคคลคนหางานส่วนใหญ่ที่ถูกหลอกลวงเป็นชาวชนบทด้อยการศึกษาไม่รู้เท่าไม่ถึงการณ์ หลงเชื่อง่ายทำให้ตกเป็นเหยื่อของกลุ่มมิจฉาชีพ

ประการที่สอง ปัญหาความยากจนมีความเป็นอยู่ฐานะทางเศรษฐกิจแร้นแค้น ต้องต่อสู้ดิ้นรนหางานทำและที่เป็นที่น่าเป็นห่วงที่สุดคือการกู้หนี้ยืมสิน เพื่อใช้ในการสมัครงานโดยเฉพาะกลุ่มคนที่ต้องการไปทำงานที่ต่างประเทศ

ประการที่สาม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูล แม้ว่าสังคมปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่แพร่หลายอย่างกว้างขวาง แต่ก็มีชนกลุ่มหนึ่งที่ใช้โอกาสรับรู้ข่าวสาร หรือตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไม่เป็น หรือขาดความละเอียดรอบคอบ ในการกลั่นกรองข่าวสารนั้น ๆ ทั้งนี้สืบเนื่องจากเหตุผลตามข้อประการแรกนั่นเอง

สำหรับแนวทางแก้ไขเป็นสิ่งที่ปรากฏอยู่แล้วในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพียงแต่ขาดความต่อเนื่องในการบริหารงานระดับนโยบายการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลบ่อยครั้ง ส่งผลกระทบการดำเนินการให้เกิดความต่อเนื่องในการบริหาร โครงการประกอบกับขีดจำกัด ของงบประมาณแผ่นดินการยกระดับการศึกษาของประชากรทั่วประเทศ จึงเป็นไปอย่างล่าช้าและมีความแตกต่างชัดเจนระหว่างชนกลุ่มเมืองและชาวชนบท นอกจากนั้นการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ หน่วยงานของรัฐต่อกลุ่มเป้าหมายยังเป็นไปไม่ทั่วถึง และไม่ต่อเนื่องตลอดจนการกระจายรายได้เพื่อสร้างงานที่ก่อให้เกิดรายได้เพียงพอต่อการครองชีพของราษฎรในชนบทที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ฉะนั้น การอพยพแรงงานของชุมชนชนบทเข้าสู่เมืองเพื่อหางานทำยังคงปรากฏมีอยู่

2.4 ขอความเป็นธรรม

นายอาคม พูลุก ภูมิลำเนาอยู่ที่ จ.ลำปาง ได้ไปทำงานเป็นนายท้ายเรือบรรทุกสินค้าเป็นลูกจ้างของบริษัทแห่งหนึ่ง ซึ่งมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ประเทศญี่ปุ่น เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2540 ขณะปฏิบัติงานทาสีเรือได้ประสบอุบัติเหตุตกจากที่สูงได้รับบาดเจ็บ กระดูกสันหลังหัก นายจ้างส่งตัวเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลที่ประเทศออสเตรเลีย และต่อมาได้กลับมา รักษาพยาบาลต่อที่โรงพยาบาลกรุงเทพฯ แพทย์ได้ทำการผ่าตัดกระดูกสันหลัง และให้พักรักษาตัวเพื่อทำกายภาพบำบัด นายจ้างได้จ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ทั้งหมดและได้จ่ายค่าทดแทนกรณีทุพพลภาพในอัตราร้อยละ 60 ของค่าจ้างรายเดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2539 ถึงเดือนกรกฎาคม 2540 ตลอดจน โดยโอนเงินผ่านเข้าบัญชีธนาคารกรุงเทพจำกัด สาขาสมุทรปราการ แต่หลังจากเดือน กรกฎาคม 2540 แล้ว ลูกจ้างไม่ได้รับเงินค่าทดแทน

นายอาคมฯ ได้ทำหนังสือร้องเรียนผ่านกองประสานราชการต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยกล่าวถึงการได้รับความเดือดร้อนที่ต้องออกจากงาน เพราะพิการและไม่มีรายได้มาจุนเจือครอบครัวซึ่งต้องรับภาระเลี้ยงดูภรรยาและบุตรอีก 2 คน (ภรรยาทำงานมีรายได้เพียงเดือนละ 2,000 บาท) กองประสานราชการต่างประเทศ ได้ขอให้กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ... (5) กองตรวจราชการฯ ได้แจ้งเรื่องให้สำนักงานประกันสังคมและกรมประชาสัมพันธ์ พิจารณาให้ความช่วยเหลือ ... (6)

สำนักงานประกันสังคมได้ประสานไปยังสำนักงานทนายความแห่งหนึ่งที่นายจ้างว่าจ้างให้ประสานงานกับลูกจ้าง ได้ผลโดยสรุปว่านายจ้างตกลงจ่ายค่าทดแทนทั้งหมดตามสัญญาจ้าง เป็นจำนวนเงิน 26,568 เหรียญสหรัฐอเมริกา ... (7) กองตรวจราชการฯ ได้ดำเนินการแจ้งให้นายอาคมฯ ไปรับค่าทดแทนดังกล่าวแล้ว ... (8)

กรมประชาสัมพันธ์ฯ โดยสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดลำปาง ได้รายงานผลให้ความช่วยเหลือ ดังนี้

- จัดทะเบียนคนพิการให้นายอาคมฯ เพื่อจักได้รับสิทธิประโยชน์ในการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการด้านต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534
- มอบรถเข็นนั่งให้จำนวน 1 คัน เพื่อใช้ในกิจวัตรประจำวัน

- ได้ติดต่อร้านซ่อมนาฬิกาที่ อ.เกาะคา จ.ลำปาง เพื่อรับนายอาคมฯ เข้าเรียนซ่อมนาฬิกาหลังจากได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายและมีความพร้อม
- พิจารณาช่วยเหลือเงินสงเคราะห์ครอบครัวเพื่อเป็นเงินทุนในการซื้อเครื่องมือประกอบอาชีพ
- ประสานงานกับโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์จัตตอารีย์ เพื่อรับบุตรนายอาคมฯ เข้าศึกษาเล่าเรียนเนื่องจากโรงเรียนอยู่ห่างจากบ้านพักอาศัยเพียง 200 เมตร ... (9)

นายอาคม พุปลุก เป็นลูกจ้างของนายจ้างซึ่งมีสถานประกอบการตั้งอยู่นอกราชอาณาจักร ไม่มีสาขาอยู่ในประเทศไทย และเป็นการประสบอันตรายเกิดขึ้นนอกราชอาณาจักร กรณีนี้ไม่อยู่ในความคุ้มครองของพระราชบัญญัติเงินทดแทนพ.ศ.2537 อย่างไรก็ตามจากการประสานร่วมกันของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานฯ คือ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานฯ กรมประชาสงเคราะห์ และสำนักงานประกันสังคม ดำเนินการให้ความช่วยเหลือนายอาคมฯ ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายและมอบรถเข็นนั่งให้ใช้ในกิจวัตรประจำวัน ตลอดจนช่วยเหลือเงินสงเคราะห์ครอบครัวเป็นเงินทุนซื้อเครื่องมือประกอบอาชีพ ซึ่งมีร้านซ่อมนาฬิกา อ.เกาะคา จ.ลำปาง รับนายอาคมฯ เข้าเรียนฝึกอาชีพเป็นช่างซ่อมนาฬิกาแล้วนอกจากนั้น นายอาคมฯ ยังได้รับเงินค่าทดแทนทั้งหมดจากนายจ้างเป็นจำนวน 26,568 เหรียญสหรัฐ ซึ่งเพียงพอที่นายอาคมฯ จะดำรงชีพอยู่ในสังคมได้โดยไม่เดือดร้อน ผลการประสานงานครั้งนี้ถือได้ว่าประสบความสำเร็จเป็นอย่างสูงเพราะเป็นการดำเนินการช่วยเหลือแก่นายอาคมฯ แบบครบวงจรเลยทีเดียว

บทสรุป

จากสถิติรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ตั้งแต่ปี 2538 เป็นต้นมา จะเห็นได้ว่าเพิ่มสูงขึ้นทุกปี โดยเฉพาะช่วงระหว่างปลายปี 2540 จนถึงปัจจุบันได้เกิดภาวะวิกฤตทางด้านเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ส่งผลกระทบทางด้านการลงทุนภาคอุตสาหกรรมอย่างรุนแรง อัตราการขยายตัวเติบโตที่มีในอดีตเปลี่ยนผกผันลดลง ภาวะการเลิกจ้างสูงขึ้น แต่การสร้างงานกลับลดลง ดังนั้น ภาวะการว่างงานช่วงนี้จึงสูงขึ้นกว่าปกติ สาเหตุต่าง ๆ พอสรุป ดังนี้

1. จากสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในปัจจุบัน สถานประกอบการหลาย ๆ แห่ง ประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน ประกอบกับ พ.ร.บ. คุ้มครองแรงงานฉบับใหม่ มีผลใช้บังคับในวันที่ 19 สิงหาคม 2541 นี้ทำให้ผู้ประกอบการมีความวิตกที่จะต้องรับภาระเกี่ยวกับสภาพการจ้างเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น จะเห็นได้ว่าช่วงนี้จึงเกิดปัญหาการเลิกจ้างสูงกว่าปกติ

2. สถานประกอบการบางแห่งนำเงินกู้จากสถาบันการเงินมาใช้ผิดประเภท โดยเฉพาะเมื่อ 4-5 ปีก่อน ช่วงที่ยังไม่เกิดภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ คำขอกู้เงินได้ระบุเพื่อนำเงินมาลงทุนปรับปรุงหรือขยายกิจการเพิ่มขึ้นของสถานประกอบการนั้น ๆ แต่ทางปฏิบัติกลับนำเงินกู้ได้รับมาไปลงทุนในธุรกิจบางประเภท เช่น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ หรือทำการซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์โดยคาดหวังว่าจะได้รับผลกำไรมหาศาล ครั้นต่อมาเกิดภาวะเศรษฐกิจถดถอยในปัจจุบันทำให้ไม่สามารถกลับคืนสู่สภาพเดิมได้ และเป็นสาเหตุหนึ่งที่สถาบันการเงินเพิ่มความระมัดระวังการปล่อยสินเชื่อแก่สถานประกอบการต่าง ๆ โดยเกรงว่าจะเกิดหนี้สูญนั่นเอง ส่งผลให้สถานประกอบการนั้นขาดเงินทุนหมุนเวียน ในที่สุดต้องปิดกิจการ

3. การพิจารณาคดีของศาลในคดีล้มละลาย ตาม พ.ร.บ.ล้มละลาย มีขั้นตอนสลับซับซ้อนและล่าช้า การประนอมหนี้ของผู้ประกอบการ โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่เรียกว่าล้มบนฟูกนั้นติดขัดขั้นตอนและระยะเวลาของกฎหมาย ฉะนั้นการหลุดพ้นสภาพจากการล้มละลาย จึงไม่อาจทำได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้ประกอบการเหล่านั้นไม่สามารถลงทุนประกอบกิจการต่อไปได้อย่างทันท่วงที

4. อัตราดอกเบี้ยสูงของสถาบันการเงินทำให้นักลงทุนไม่กล้าเสี่ยงต่อการกู้เงิน เพื่อประกอบกิจการในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน และการริบเร่งของรัฐบาลให้สถาบันการเงินเพิ่มทุนเพิ่มมากขึ้น ทำให้สถาบันการเงินเหล่านั้น ต้องพะวงต่อการระดมเงินและสินทรัพย์เข้ามาในระบบ ส่งผลให้การปล่อยสินเชื่อจึงยากมากกว่าแต่ก่อน

5. การจัดเก็บภาษีของรัฐอยู่ในอัตราที่ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นเหตุผลประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการจะต้องพิจารณาโดยละเอียดรอบคอบว่าการลงทุนจะคุ้มทุนหรือไม่

จากสถานะผันผวนทางเศรษฐกิจ ซึ่งส่งผลกระทบไปยังบุคคลทุกกลุ่มอาชีพดังกล่าว เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จึงเป็นบุคคลแรกที่ลูกจ้างและประชาชนผู้เดือดร้อนมักจะมาพบเพื่อปรึกษาหารือและขอความช่วยเหลือ ดังนั้น เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ จึงต้องสามารถรับฟังข้อเท็จจริง และซักถามประเด็นที่เกี่ยวข้องได้อย่างละเอียดและสมบูรณ์ มีความอดทนและเสียสละในการช่วยให้คำปรึกษาแนะนำให้กำลังใจแก่ผู้ที่กำลังทุกข์กายทุกข์ใจ รวมทั้งสามารถใช้ดุลยพินิจในการประสานการช่วยเหลือและพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หลาย ๆ รูปแบบในปัจจุบันด้วยจิตใจที่เป็นธรรม ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกคนตระหนักเป็นอย่างดี และใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อปฏิบัติภารกิจให้บรรลุตามนโยบายของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ในการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนและเป็นที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง



บรรณานุกรม



1. ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(7)
2. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน หน้า 686 พ.ศ. 2525
3. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน หน้า 686 พ.ศ. 2525
4. หนังสือเวียน สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นว. 148/22502
ลงวันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2502
5. หนังสือ กองประสานราชการต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและ
สวัสดิการสังคม ที่ รส 0221/930 ลงวันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2540
6. หนังสือ กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
และสวัสดิการสังคม ที่ รส 0208/2845 ลงวันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2540
7. หนังสือ สำนักงานประกันสังคม สำนักกองทุนเงินทดแทน ที่ รส 0711/8704
ลงวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2540
8. หนังสือ กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
และสวัสดิการสังคม ที่ รส 0208/2640 ลงวันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ. 2540
9. หนังสือ สำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ กรมประชาสงเคราะห์
ที่ รส 0415/2664 ลงวันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ. 2540



ว
12.05.6
6347ท
ร.2

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
และสวัสดิการสังคม
00616
คู่มือปฏิบัติงานเรื่องราวร้อง