

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมกับการให้บริการประชาชน

ความสำคัญของการปฏิบัติงานราชการเพื่อประชาชน

ข้าราชการ คือผู้ที่เข้ามารับใช้พระราชกรณียกิจของพระมหากษัตริย์ ในการปกครองบ้าน ปกครองเมือง เป็นสื่อกลางในการสนองเบื้องพระยุคลบาท ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตอบสนองความต้องการของประชาราษฎร์ และทำนุบำรุงให้บ้านเมืองเจริญสืบไปจึงถือเป็นตัวจักรสำคัญในการบริหารประเทศของรัฐบาล ซึ่งจะต้องเป็นผู้มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบทั้งต่อหน้าที่ ประชาชน ตนเอง และบ้านเมือง ทั้งจะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด ข้าราชการเป็นคนของรัฐ เป็นข้าราชการประจำที่มีกฎหมายรับรองและกำหนดอำนาจหน้าที่ มีวินัยควบคุมความประพฤติ การกระทำใด ๆ อันเกี่ยวเนื่องกับกิจการของรัฐจะต้องอยู่ในขอบเขตของกฎหมาย และในฐานะที่ข้าราชการเป็นกลไกของรัฐบาล จึงเป็นผู้นำนโยบายของรัฐบาลมาปฏิบัติให้บังเกิดผลแก่ประชาชนโดยส่วนรวม และถือว่าเป็นผู้ที่จะต้องนำบริการต่าง ๆ ของรัฐบาลลงไปสู่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ซึ่งหากจะมองอีกแง่มุมหนึ่ง แม้ข้าราชการจะเป็นคนของรัฐแต่ก็เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการรับใช้ประชาชน เพราะบริการทั้งปวงของรัฐ จะมีข้าราชการเป็นตัวกลางนำบริการไปสู่ประชาชน ข้าราชการจึงเป็นสื่อเชื่อมโยงระหว่างรัฐบาลกับประชาชน ดังนั้น การที่ประชาชนจะมีความเป็นอยู่ที่ดี ศรีทธาในรัฐบาล ซึ่งจะนำไปสู่สังคมที่สงบสุข ก็ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทั้งหลายเป็นสำคัญ แม้นโยบายรัฐหรือหน่วยงานดีเลิศเพียงใด หากข้าราชการผู้ปฏิบัติไม่มีคุณภาพแล้ว งานย่อมจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

สำหรับความสัมพันธ์ของข้าราชการกับประชาชนก่อนสมัยแห่งการพัฒนา จะมีความสัมพันธ์ในลักษณะด้านเดียว คือ กิจกรรมที่ทางราชการจัดทำขึ้นนั้น ข้าราชการเป็นผู้กำหนดและประชาชนเป็นผู้ปฏิบัติตาม การได้รับบริการจากรัฐเป็นแบบพึ่งพา แต่ในยุคแห่งการพัฒนาแล้ว ประชาชนเป็นผู้เสียภาษีอากร ข้าราชการเป็นเพียงผู้มีหน้าที่ให้บริการประชาชน จึงต้องไม่เลือกปฏิบัติแต่ต้องสร้างสรรค์ และจัดบริการที่จะทำให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเสมอภาค ทั้งยังต้องรักษาสิทธิและผลประโยชน์ของประชาชนที่พึงมีพึงได้อีกด้วย

รัฐกับการให้บริการประชาชน

รัฐบาลมีนโยบายในการบริหารราชการแผ่นดินที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การพัฒนาระบบงานราชการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ ขจัดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็น ปรับระบบการอนุมัติและอนุญาตให้ มีหลักเกณฑ์ระยะเวลาในการดำเนินงาน และขอบเขตการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ของรัฐพร้อมทั้งเปิดเผยหลักเกณฑ์ ระยะเวลา และขอบเขตการใช้ดุลพินิจดังกล่าวให้ประชาชน และผู้เกี่ยวข้องได้ทราบตลอดจนป้องกันและจัดการเลือกปฏิบัติ และการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มิหน้าที่ในการให้บริการประชาชน⁽¹⁾

สำหรับการปรับปรุงระบบราชการให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น นั้น คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการและระเบียบบริหารราชการแผ่นดินได้เสนอให้มี “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ” เพื่อให้ทางราชการได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนอย่างแน่ชัด และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ซึ่งจะเกิดผลดีทั้งแก่ส่วนราชการในด้านประสิทธิภาพการทำงานและแก่ประชาชนผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ต่อไป

(1) คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี นายบรรหาร ศิลปอาชา แถลงต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 26

ระเบียบดังกล่าวได้กำหนดสาระสำคัญไว้ ดังนี้

1.หน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ จะต้องออกระเบียบกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนสำหรับคำขอที่มีประชาชนมายื่นแล้วไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ

2. ระเบียบกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนจะต้องมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 คำขอนั้น ๆ มีขั้นตอนการพิจารณาอย่างไร การพิจารณาแต่ละขั้นตอนใช้ระยะเวลาเท่าไร รวมแล้วจะใช้เวลาพิจารณากี่วันจึงจะเสร็จ

2.2 เอกสารหลักฐานที่จะใช้ประกอบในการยื่นคำขอ

2.3 ค่าธรรมเนียมที่จะต้องเสียตามกฎหมาย

3.หน่วยงานของรัฐจะต้องประกาศให้ประชาชนผู้มาขอใช้บริการได้รับทราบและเห็นได้อย่างชัดเจน ณ ที่เปิดเผย

4.เมื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับคำขอจากประชาชนแล้วจะต้องตรวจสอบเอกสารความถูกต้องของคำขอ หากยังขาดสิ่งใด หรือมีสิ่งใดไม่ถูกต้อง จะต้องแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอตราบ เพื่อแก้ไขในคราวเดียวกัน

5.หากเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่สามารถดำเนินการตามคำขอให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้จะต้องแจ้งการขยายระยะเวลาและเหตุผลให้ผู้ยื่นคำขอตราบก่อนครบกำหนดเวลาและจะขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน 30 วัน

6.คำขอใดที่เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่สามารถดำเนินการให้ได้ จะต้องแจ้งเป็นหนังสือและระบุเหตุผลประกอบโดยละเอียดให้ผู้ยื่นคำขอตราบว่า ที่ไม่สามารถอนุมัติ อนุญาตให้ได้เพราะเหตุใด

7. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กล่าวไว้ข้างต้น ประชาชนผู้ยื่นคำขอสามารถที่จะร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นโดยตรง หรือร้องเรียนต่อคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร) สำนักงาน ก.พ. (2)

(2)

คู่มือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงาน

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ
หน่วยงานของรัฐพ.ศ. 2532 ข้อ 7(6) ให้อำนาจคณะกรรมการ ปปร.มีอำนาจแต่งตั้ง
คณะอนุกรรมการเพื่อปฏิบัติงานใด ๆ ตามที่คณะกรรมการมอบหมาย ซึ่งปัจจุบันมี
คณะอนุกรรมการต่าง ๆ ดังนี้

1. คณะอนุกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
2. คณะอนุกรรมการพิจารณาคำร้องเรียนของประชาชน
3. คณะอนุกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนประจำ

กระทรวง 15 กระทรวง/ทบวง

4. คณะอนุกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของ
รัฐประจำจังหวัดทุกจังหวัด

ในส่วนของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ได้มีคณะอนุกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนประจำกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมประกอบด้วยอนุกรรมการ รวม 13 คน โดยมีปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม หรือรองปลัดกระทรวงที่ได้รับมอบหมายเป็นประธาน คณะอนุกรรมการประกอบด้วย หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมอธิบดีกรมประชาสงเคราะห์ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน อธิบดีกรมการจัดหางานหรือรองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย เลขาธิการสำนักงานประกันสังคมหรือรองเลขาธิการที่ได้รับมอบหมาย ผู้แทนคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ผู้อำนวยการสำนักวิชาการแรงงานและสวัสดิการสังคม สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ผู้อำนวยการกองกฎหมายและข้อพิพาทแรงงาน สป.รศ โดยมีผู้อำนวยการกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ หัวหน้าฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์และกิจการพิเศษ เป็นอนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ และหัวหน้างานกิจการพิเศษเป็นอนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการชุดนี้ มีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ ๆ คือ

1. ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจในสังกัดให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 หรือตามระเบียบที่หน่วยงานในสังกัดกำหนดขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีดังกล่าว

2. ส่งเสริม สนับสนุนและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจในสังกัดให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางและมาตรฐานเดียวกัน

3. กำกับ คุมดูแล ให้หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการฯ มอบหมาย

4. จัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำปีและรายงานผลการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจในสังกัด ตลอดจนปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐเป็นระยะ ๆ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

5. เสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจในสังกัดแก้ไขปรับปรุงระเบียบ กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการให้เหมาะสมโดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นสำคัญ⁽³⁾

จากอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการดังกล่าว ถือเป็นมาตรการหนึ่งในการที่จะดูแล กำกับ การปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการ ทั้งยังได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ก่อให้เกิดความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจศรัทธาต่อทางราชการ เกิดทัศนคติและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างข้าราชการกับประชาชน

(3)

คำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ที่ 74/2539 ลงวันที่ 19 เมษายน 2539 เรื่องการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนประจำกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

งานให้บริการประชาชนของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองปัญหาความต้องการของผู้ใช้แรงงาน ประชาชนทั่วไปในด้านแรงงานและสวัสดิการสังคม ซึ่งมีบริการให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวในขอบเขตกว้างขวาง ซึ่งสามารถสรุปงานภารกิจที่เกี่ยวข้องกับงานให้บริการประชาชน ดังนี้

1. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านแรงงานและสวัสดิการสังคม
2. การดำเนินการเกี่ยวกับงานคณะกรรมการค่าจ้าง งานคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ งานคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์ งานผู้ชี้ขาดข้อพิพาทแรงงาน
3. การพัฒนาและฝึกอบรมข้าราชการ ผู้บริหาร องค์กรด้านแรงงานและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องในด้านแรงงานและสวัสดิการสังคม รวมทั้งเป็นศูนย์ส่งเสริมและประสานด้านแรงงานและสวัสดิการสังคม
4. การดำเนินงานคุ้มครอง ดูแล ช่วยเหลือสงเคราะห์ คนไทยในต่างประเทศและประสานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อรักษาสิทธิประโยชน์และบทบาทด้านแรงงานของประเทศไทย
5. การดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน กฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
6. การให้คำปรึกษา ส่งเสริม และบริการแนะแนวประกอบอาชีพตามแนวทัศน์ให้แก่ประชาชน
7. การให้บริการสงเคราะห์ ฟื้นฟู ปรับสภาพ คุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาประชาชนผู้ทุกข์ยากเดือดร้อน
8. การให้บริการเสริมสร้างความมั่นคงของครอบครัวและสังคม
9. การฝึกอาชีพช่างเบื้องต้น การพัฒนาฝีมือแรงงาน และฝึกความชำนาญด้านอาชีพ

10. การดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการฝึกอาชีพ
11. การให้บริการด้านส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน
12. การคุ้มครองดูแลแรงงานทั่วไป และแรงงานเฉพาะกลุ่มให้ได้รับสิทธิ

ประโยชน์ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด

13. ดำเนินการและส่งเสริมให้ผู้ใช้แรงงานได้มีความปลอดภัยในการทำงาน
14. ดำเนินการป้องกันและแก้ปัญหาความขัดแย้งข้อพิพาทแรงงาน และความไม่สงบด้านแรงงานรวมทั้งเป็นศูนย์ประสานงานแรงงานสัมพันธ์
15. การให้หลักประกันและคุ้มครองลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพหรือตายเนื่องจากการทำงานตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนเงินทดแทน หรือมิใช่เนื่องจากการทำงาน รวมถึงการคลอดบุตร ชราภาพ สงเคราะห์บุตร และว่างงาน ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม

16. ดำเนินการให้ลูกจ้างหรือผู้ประกันตนที่พิการ ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ เพื่อให้มีความสามารถกลับเข้าทำงาน หรือประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม⁽⁴⁾

จากภารกิจดังกล่าวข้างต้น สามารถจำแนกเป็นลักษณะของกิจกรรมที่ให้ บริการได้ ดังนี้

1. การดำเนินงานช่วยเหลือให้บริการตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบกรณีปกติ เช่น บริการจัดหางาน บริการจดทะเบียนลูกจ้างจัดหางาน จัดฝึกอาชีพแรงงาน ใ้ฝีมือให้เป็นแรงงาน กึ่งฝีมือและแรงงานฝีมือ ดำเนินการยุติข้อพิพาทแรงงาน การให้บริการสงเคราะห์ครอบครัวผู้ทุกข์ยากเดือดร้อน เป็นต้น

2. การให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหา เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนทั้งด้านแรงงานและสวัสดิการสังคม ซึ่งแต่ละส่วนราชการจะมีหน่วยงานที่ให้ บริการช่วยเหลือ ทั้งที่ผู้ร้องมาติดต่อด้วยตนเอง หรือให้บริการรับปรึกษาปัญหาทาง โทรศัพท์ ซึ่งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม มีหลายหน่วยงานที่ให้บริการใน ลักษณะดังกล่าวแล้ว เช่น สำนักงานปลัดกระทรวง โดยกองกฎหมายและข้อพิพาทแรงงาน กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ และกรมประชาสงเคราะห์ เป็นต้น ซึ่งลักษณะดังกล่าว อาจมีความไม่สะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้

(4)

สรุปจากหนังสือคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กรุงเทพฯ โรงพิมพ์ เค.พี. พรินติ้ง 2539, หน้า 1-9.

บริการอาจให้ได้เพียงคำแนะนำ ปรีกษา หรือส่งตัวให้ไปขอรับบริการจากหน่วยงานที่เป็นเจ้าของเรื่องโดยตรง จึงไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันทีซึ่งอาจจะไม่ตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ ซึ่งต้องการจะได้รับการเบ็ดเสร็จโดยมีต้องไปพบกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นอีก หรือต้องรอคำตอบจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นอีกในผลการดำเนินงานขั้นสุดท้าย

3. การให้บริการประชาชนทางไปรษณีย์ เป็นบริการที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่ต้องการติดต่อราชการ มีต้องมาพบเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน สามารถติดต่อทางไปรษณีย์เป็นจดหมายขอความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ซึ่งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ก็ได้มีบริการดังกล่าวแล้ว เช่น สำนักงานปลัดกระทรวง โดยกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ เปิดบริการให้ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ทางตู้ ปณ. 20 ปณ.ผ.ดินแดง แต่ปรากฏว่ายังไม่เป็นที่นิยมของประชาชน ทั้งนี้อาจเนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น ประชาชนยังไม่ทราบว่ามีการบริการดังกล่าว ทั้งนี้ได้มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อมวลชน คือสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย แล้วก็ตามและสาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ประชาชนไม่นิยมใช้บริการ คือ การติดต่อราชการโดยทั่วไปนั้น ประชาชนจะต้องมีเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการขอรับบริการ จึงอาจไม่มั่นใจหากมิได้นำเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาติดต่อด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นอกจากนี้ การติดต่อกัน หรือ การร้องทุกข์ร้องเรียนต่าง ๆ ด้านแรงงานและสวัสดิการสังคม นั้น ผู้ที่ขอรับบริการอาจยังมีข้อข้องใจสงสัย ที่ยังต้องการซักถามเพื่อให้ได้ความกระจ่าง และอาจต้องการคำปรึกษาแนะนำ เพื่อเป็นแนวทางการตัดสินใจว่าจะขอความช่วยเหลืออย่างไรต่อไป หากติดต่อทางไปรษณีย์ก็จะไม่สามารถถ่ายทอดกันได้โดยประเด็นที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

4. ให้บริการลักษณะจัดหน่วยเคลื่อนที่ (Mobile Unit) โดยการจัดเป็นหน่วยเคลื่อนที่ออกไปให้บริการช่วยเหลือแก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งอาจไปเพียงหน่วยงานเดียวหรือร่วมกันหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ การจัดหน่วยเคลื่อนที่ช่วยเหลือผู้ประสบภัยคึกคักของกรมประชาสงเคราะห์ ซึ่งจะมีหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เช่น

กรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตท้องที่ องค์กรเอกชนต่าง ๆ ร่วมออกปฏิบัติงานช่วยเหลือในบริเวณพื้นที่ใกล้กับที่เกิดเหตุด้วย หรือการจัดหน่วยบริการจัดหางานเคลื่อนที่ การจัดหน่วยสงเคราะห์ครอบครัวเคลื่อนที่ และการจัดหน่วยเคลื่อนที่ของแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด เป็นต้น

5. ให้บริการเป็นโครงการพิเศษ โดยจัดทำโครงการนำร่องเพื่อปรับปรุงการให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการมากยิ่งขึ้น ในส่วนของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ได้มีหน่วยงานต่าง ๆ จัดทำโครงการนำร่องแล้ว รวม 4 โครงการ ได้แก่

5.1 โครงการปรับปรุงเร่งรัดการออกใบอนุญาตทำงานให้คนต่างด้าว (โดยกรมการจัดหางาน)

โครงการดังกล่าวเป็นการปรับปรุงการดำเนินงานและลดขั้นตอนในการดำเนินงานออกใบอนุญาตทำงาน ต่ออายุใบอนุญาตทำงาน ขอเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับรายการในใบอนุญาตทำงานและคำขออื่น ๆ ให้เร็วขึ้น รวมทั้งขยายเวลารับเงินค่าธรรมเนียม ทำให้ผู้ติดต่อมีต้องมาติดต่อใหม่ในวันทำการอื่น ไม่เป็นการเสียเวลาแก่ประชาชน

5.2 โครงการจัดตั้งสำนักงานจัดหางานกลาง (โดยกรมการจัดหางาน)

ดำเนินการให้มีการจัดตั้งศูนย์กลางในการจัดหางานและบรรจุนาน เพื่อประสานการปฏิบัติระหว่างสำนักงานจัดหางานสาขาในพื้นที่ต่าง ๆ เป็นแหล่งกลางให้นายจ้างและลูกจ้างได้พบปะกันเป็นประจำเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการหางานทำป้องกันการถูกหลอกลวง และนายจ้างได้คนงานตามต้องการ สามารถให้บริการครบวงจรและอำนวยความสะดวกในการบรรจุนานอย่างรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย

5.3 โครงการหน่วยปฏิบัติการพิเศษด้านคุ้มครองแรงงาน (โดยกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน)

เป็นการจัดหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ปฏิบัติการพิเศษในการแก้ไขปัญหาด้านแรงงานกรณีเร่งด่วนให้บริการแนะนำข้อกฎหมาย แก้ปัญหาเบื้องต้น รับเรื่องร้องทุกข์ประสานงาน และออกไปปฏิบัติการเพื่อป้องกันแก้ไขและระงับเหตุในเบื้องต้นมิให้ปัญหาขยายวงกว้างออกไป

5.4 โครงการตรวจสอบสถานภาพทางสังคมของสตรีที่ขอหนังสือเดินทางไปต่างประเทศ (โดยกรมประชาสงเคราะห์)

โครงการดังกล่าวจะช่วยให้สตรีที่ขอหนังสือเดินทางไปต่างประเทศในรายที่กระทรวงการต่างประเทศเห็นว่ามีความเสี่ยงสูง ให้ได้ผ่านการพิจารณาและตรวจสอบข้อเท็จจริงด้านสังคมสงเคราะห์ จากกรมประชาสงเคราะห์ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

อนึ่ง สำหรับหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ที่ได้มีการให้บริการในลักษณะพิเศษเป็นโครงการนำร่องอาจเนื่องจากเห็นว่าหน่วยงานของตน มีการดำเนินงานได้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดในระเบียบขั้นตอนการให้บริการประชาชนของหน่วยงานนั้นแล้ว หรืออาจทำได้แล้วเสร็จก่อนเวลาที่กำหนดในระเบียบ จึงมิได้จัดทำโครงการนำร่องขึ้น

6. การให้บริการทางอ้อมในระดับมหภาค (Macro) โดยการกำหนดระเบียบว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนประจำหน่วยงาน

หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ได้มีมาตรการดำเนินการทางอ้อมในการให้บริการประชาชน ให้เกิดความโปร่งใส เป็นมาตรฐานไปในแนวทางเดียวกัน ประชาชนที่มาติดต่อได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งทราบถึงสิทธิอันพึงมีพึงได้ของตน เมื่อมาติดต่อขอความช่วยเหลือจากทางราชการ ส่วนข้าราชการผู้ให้บริการประชาชนก็จะได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในระยะเวลาที่รวดเร็วจึงได้กำหนดระเบียบไว้ ดังนี้

6.1 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กำหนดไว้ 1
ระเบียบ คือ ระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมว่าด้วยขั้น
ตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน พ.ศ.2539

6.2 กรมการจัดหางาน กำหนดระเบียบกรมการจัดหางาน รวม 8
ระเบียบ ได้แก่

1. ระเบียบกรมการจัดหางานว่าด้วยการจดทะเบียนลูกจ้างและตัวแทน
จัดหางาน พ.ศ.2539
2. ระเบียบกรมการจัดหางานว่าด้วยการเปลี่ยนหลักประกันและการคืน
หลักประกันให้ผู้รับอนุญาตจัดหางาน พ.ศ.2539
3. ระเบียบกรมการจัดหางานว่าด้วยการคืนค่าบริการและค่าใช้จ่ายให้
แก่คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ พ.ศ. 2539
4. ระเบียบกรมการจัดหางานว่าด้วยการขออนุญาตจัดส่งคนหางานไป
ทำงานในต่างประเทศ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2538
5. ระเบียบกรมการจัดหางานว่าด้วยการรับแจ้งการเดินทางไปทำงาน
ต่างประเทศด้วยตนเองของคนหางาน พ.ศ.2539
6. ระเบียบกรมการจัดหางานว่าด้วยการนำคนหางานเข้ารับการอบรม
(ฉบับที่ 3) พ.ศ.2538
7. ระเบียบกรมการจัดหางานว่าด้วยการขอรับความช่วยเหลือจากกอง
ทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ พ.ศ.2539
8. ระเบียบกรมการจัดหางานว่าด้วยการพิจารณาการทำงานของคนต่าง
ด้าว พ.ศ.2534

6.3 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กำหนดระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน รวม 10 ระเบียบ ได้แก่

1. ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงานว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการขออนุญาต การออกใบอนุญาตดำเนินการทดสอบฝีมือคนหางาน และการขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ.2539
2. ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงานว่าด้วยการอุทธรณ์กรณีไม่ออกใบอนุญาต หรือไม่ต่ออายุใบอนุญาตดำเนินการทดสอบฝีมือคนหางาน พ.ศ.2539
3. ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงานว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการขอและการออกใบแทนใบอนุญาตดำเนินการทดสอบฝีมือคนหางาน พ.ศ.2539
4. ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงานว่าด้วยการอุทธรณ์คำสั่งพักใช้หรือคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตดำเนินการทดสอบฝีมือคนหางาน พ.ศ.2539
5. ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงานว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการขอจดทะเบียนและการรับจดทะเบียนเป็นผู้ดำเนินการฝึกอาชีพ พ.ศ.2539
6. ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงานว่าด้วยการขอรับความเห็นชอบในรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการฝึกอาชีพในแต่ละสาขาอาชีพ พ.ศ.2539
7. ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงานว่าด้วยผู้รับ โอนแจ้งความประสงค์ จะดำเนินการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ พ.ศ. 2539
8. ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงานว่าด้วยการขอรับความเห็นชอบหลักสูตร และหลักเกณฑ์ในการฝึกกรณีผู้ดำเนินการฝึก หรือสถานประกอบการส่งผู้รับการฝึกหรือผู้ซึ่งสถานประกอบการจะรับเข้าทำงาน ไปฝึกอาชีพในสถานศึกษาหรือสถานฝึกอาชีพของทางราชการ พ.ศ.2539
9. ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงานว่าด้วยการอุทธรณ์คำสั่งเพิกถอนการจดทะเบียนเป็นผู้ดำเนินการฝึกอาชีพ พ.ศ.2539
10. ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงานว่าด้วยการรับรองหลักสูตร และอนุมัติค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมลูกจ้างของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีเงินได้ (ฉบับที่ 60) พ.ศ.2539

**6.4 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกำหนด ระเบียบกรมสวัสดิการ
และคุ้มครองแรงงานไว้รวม 14 ระเบียบ ได้แก่**

1. ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการขออนุญาต และ
การอนุญาตให้เด็กทำงาน พ.ศ.2539
2. ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการขออนุญาต และ
การอนุญาตให้ทำงานเกินเวลาทำงานปกติ พ.ศ.2539
3. ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการจดทะเบียน
กรรมการองค์การนายจ้าง องค์การลูกจ้าง พ.ศ.2539
4. ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการจดทะเบียนจัด
ตั้งและการจดทะเบียนควบคุมองค์การนายจ้าง องค์การลูกจ้าง พ.ศ.2539
5. ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการตรวจรับรอง
จำนวนสมาชิกสหภาพแรงงาน พ.ศ.2539
6. ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการจดทะเบียนข้อ
ตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างและค่าชี้ขาดข้อพิพาทแรงงาน พ.ศ.2539
7. ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการจดทะเบียนข้อ
บังคับองค์การนายจ้าง องค์การลูกจ้าง พ.ศ.2539
8. ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการรับแจ้ง การตรวจ
สอบและการคัดค้านเกี่ยวกับคณะกรรมการลูกจ้าง พ.ศ.2539
9. ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการจดทะเบียน
สมาคมพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2539
10. ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการจดทะเบียน
กรรมการสมาคมพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2539
11. ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการจดทะเบียนข้อ
บังคับสมาคมพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2539

12. ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการบริการตรวจสอบสภาพแวดล้อมการทำงานและวิเคราะห์งานด้านความปลอดภัยในการทำงาน พ.ศ. 2539

13. ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการจดทะเบียนที่ปรึกษาและการต่ออายุทะเบียนที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ.2539

14. ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ใช้แรงงานที่ติดเชื้อเอดส์ และครอบครัว พ.ศ.2539

6.5 สำนักงานประกันสังคมกำหนดไว้ 1 ระเบียบ คือ ระเบียบสำนักงานประกันสังคมว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติเพื่อบริการประชาชน พ.ศ.2536 (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2537

6.6 กรมประชาสงเคราะห์กำหนดไว้ 1 ระเบียบ คือ ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน พ.ศ.2539⁽⁵⁾

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2532 ได้กำหนดให้หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนไม่แล้วเสร็จภายใน 1 วัน ต้องกำหนดระเบียบว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน แต่เนื่องจากกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมได้สถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536 ซึ่งได้มีการปรับโครงสร้าง และแบ่งส่วนราชการใหม่ รวมทั้งจัดเกลี่ยอัตรากำลังจากหน่วยงานและรับโอนข้าราชการมาจากส่วนราชการต่าง ๆ หน่วยงานต่าง ๆ จึงได้ร่างหรือปรับปรุงระเบียบว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน และประกาศใช้รวม 25 ฉบับ ซึ่งประกาศใช้ปีพ.ศ.2539 จำนวน 21 ฉบับ ปีพ.ศ.2538 จำนวน 2 ฉบับ ปีพ.ศ.2537 จำนวน 1 ฉบับ และปีพ.ศ.2534 จำนวน 1 ฉบับ แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรือประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อาจจะยังไม่ทราบว่าได้มีการกำหนดระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน หรือทราบแล้วแต่ยังไม่ชัดเจนเกี่ยวกับระยะเวลา ที่ต้องดำเนินงานให้บริการแล้วเสร็จ เนื่องจากมีการปรับปรุงระเบียบ หรืออาจเพิ่มภารกิจที่ต้องปฏิบัติปรากฏอยู่ในระเบียบแล้ว เป็นต้น

(5) เอกสารประกอบการประชุมคณะอนุกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ประจํากระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ครั้งที่ 2/2539 วันที่ 19 ธันวาคม 2539

ดังนั้น จึงควรส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานให้บริการประชาชนแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ได้มีความรอบรู้งานโดยเฉพาะงานที่ประชาชนมาขอรับบริการอยู่เสมอ ๆ สามารถตอบคำถาม ให้ข้อมูล และให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ทั้งให้ได้ทราบถึงระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

ดังที่ได้กล่าวแล้วถึงกิจกรรมการให้บริการประชาชนในลักษณะต่าง ๆ เช่น การให้บริการตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบกรณีปกติ กรณีเกิดปัญหาหรือการให้บริการทางไปรษณีย์ ให้บริการเป็นโครงการพิเศษ หรือโดยการกำหนดเป็นระเบียบเพื่อการปฏิบัติงาน นั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานได้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ในเรื่องการช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาในลักษณะการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนทั้งด้านแรงงานและสวัสดิการสังคม สมควรจัดให้มีการช่วยเหลือแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในหน่วยรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่สามารถรับเรื่องดำเนินการและแจ้งผลการช่วยเหลือให้ผู้รับบริการทราบได้ในหน่วยดังกล่าว โดยไม่ต้องใช้การส่งต่อ (refer) ซึ่งรูปแบบดังกล่าวอาจมีผู้เคยเสนอแนะไว้แล้ว เช่น การให้บริการในลักษณะเบ็ดเสร็จอยู่ในคราวเดียวกัน (one stop service) แต่ในทางปฏิบัติยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างชัดเจนเป็นการถาวร ทั้งนี้อาจเนื่องจากปัญหาหลายประการ เช่น ในเรื่องสถานที่ หรือขาดแคลนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้นในระยะเริ่มแรกควรให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมที่มีความพร้อมเร่งดำเนินการ ซึ่งอาจใช้การเกลี้ยอัตรากำลังหรือจัดชุดเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนหมุนเวียนกันมาปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ให้บริการ ส่วนในระยะยาวอาจใช้วิธีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้

บริการ ได้รื้องานให้บริการประชาชนของทุกหน่วยงานในกระทรวง เพื่อสามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ แต่อาจมีข้อจำกัดมากมาย เช่น ในเรื่องขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ ความหลากหลายของเนื้อหา หรือเมื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ได้แล้วก็อาจมีการโยกย้าย สับเปลี่ยนหมุนเวียน หรือได้รับการเลื่อนระดับ ก็ทำให้ขาดความต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่ และหากไม่สามารถฝึกอบรม หรือสรรหาผู้เหมาะสมมาทดแทนได้ทันการณ์ก็อาจทำให้เกิดปัญหาในการบริการประชาชนได้ เป็นต้น ซึ่งกองการเจ้าหน้าที่ในทุกหน่วยงาน จะต้องแก้ไขปัญหานี้

2. เร่งรัด กระตุ้นให้ส่วนราชการพิจารณาดำเนินการขยายงานให้บริการประชาชน ทางไปรษณีย์ มากยิ่งขึ้นหากลักษณะงานนั้น ๆ สามารถกระทำได้

3. ให้แต่ละส่วนราชการตรวจสอบลักษณะงานให้บริการประชาชน หากงานใดที่สามารถปรับปรุง หรือจัดทำโครงการนำร่องเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงงานให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วขึ้น ก็ให้พิจารณาเร่งจัดทำโครงการดังกล่าว

4. เพื่อเป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานให้บริการประชาชนแก่เจ้าหน้าที่ เป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงความสำคัญของงานให้บริการรวมทั้งได้ทราบถึงระเบียบว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จึงสมควรดำเนินการในลักษณะต่าง ๆ เช่น

4.1 รวบรวมงานที่ประชาชนมักจะติดต่อสอบถามหรือขอรับความช่วยเหลือ อยู่เป็นประจำของหน่วยงานกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม ชื่อ “คู่มือประชาชนในการติดต่อราชการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม” เพื่อแจกจ่ายแก่ประชาชนให้ทราบถึงบริการ สถานที่ติดต่อ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดต่อในเบื้องต้นทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่โดยมิต้องเดินทางมาด้วยตนเองนอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็สามารถใช้เป็น

คู่มือในการให้คำแนะนำกับประชาชนผู้รับบริการได้ ทั้งยังเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมให้เป็นที่แพร่หลายทั้งระดับกรม กองภายในกระทรวง และในระดับต่างกระทรวงได้ด้วย

4.2 รวบรวมระเบียบว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จัดพิมพ์เป็นเอกสารเผยแพร่ไปยังหน่วยงานกรส. ที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในทุกจังหวัดทั่วประเทศ

4.3 จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชน เกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ประชาชนมักจะติดต่อขอความช่วยเหลือเพื่อสามารถตอบข้อร้องทุกข์ร้องเรียนหรือให้ข้อมูลหรือคำแนะนำได้อย่างครบถ้วน รวมทั้งทราบถึงระเบียบที่เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน รายละเอียดการฝึกอบรมปรากฏตามโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อบริการประชาชน

5. สร้างเครือข่าย (Net Work) การให้บริการประชาชน โดยการใช้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมและหน่วยงานที่มีอยู่แล้ว เช่น สำนักงานประชาสงเคราะห์ชุมชนเขต 5 เขต ในกรุงเทพมหานคร จัดหางานเขตพื้นที่ 9 เขต ประกันสังคมเขตพื้นที่ 5 เขต เป็นต้น ดำเนินงานให้บริการประชาชนในการรับเรื่องราวร้องทุกข์แก่ประชาชนที่มาติดต่อ โดยสัมภาษณ์หาข้อเท็จจริงตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้เป็นกลาง ๆ ที่ทุกหน่วยงานสามารถใช้ร่วมกันได้ และส่งต่อทางโทรสารเพื่อความรวดเร็วในการบริการให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการต่อไป โดยจะต้องมีระบบบันทึกการส่งต่อข้อมูลที่ดีด้วย ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่รับผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานให้มีความเข้าใจและมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานลักษณะดังกล่าวไปในแนวทางเดียวกัน โดยให้ได้เข้ารับการฝึกอบรมตามโครงการในข้อ 4.3

โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อการบริการประชาชน

หลักการและเหตุผล

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เป็นกระทรวงจัดตั้งขึ้นใหม่เพื่อตอบสนองปัญหาความต้องการของผู้ใช้แรงงานและประชาชนทั่วไป การบริการจึงควรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการดังกล่าวได้ ทั้งนี้ได้กำหนดให้สำนักงานปลัดกระทรวงมีหน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาค คือสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญประการหนึ่งคือ รับเรื่องราวร้องทุกข์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาแรงงานและสวัสดิการสังคม และประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดเพื่อแก้ไขปัญหา⁽⁶⁾ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานดังกล่าวจะต้องมีความรอบรู้ในงานให้บริการประชาชนในภารกิจของกระทรวงเป็นอย่างดี แต่เนื่องจากเป็นกระทรวงตั้งใหม่ จึงมีการรับโอนงานและข้าราชการจากส่วนราชการในกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และจากต่างกระทรวง ดังนั้น จึงมีความหลากหลายทั้งด้านความรู้พื้นฐานด้านการแรงงานและสวัสดิการสังคม และแนวทางการปฏิบัติงาน ประกอบกับปัจจุบันหน่วยงานกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมได้กำหนดระเบียบว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนครบทุกหน่วยงานแล้ว แต่ข้าราชการบางส่วนอาจจะยังไม่ทราบถึงระเบียบดังกล่าวอย่างถ่องแท้

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนางานให้บริการประชาชนด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ จึงสมควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจในงานให้บริการแก่ผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน และทราบระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนของกระทรวงฯ ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

(6) หนังสือกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ที่ รส 0215/ว 203 ลงวันที่ 12 กรกฎาคม 2537 เรื่องบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม รอบรู้งานของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภารกิจที่มักมีผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถตอบข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบถึงระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

เป้าหมาย

1. เป็นข้าราชการระดับ 3 - 6 ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ/เกี่ยวข้องกับ/ให้บริการปรึกษาแนะนำ หรือรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงาน
2. จำนวนประมาณรุ่นละ 30 คน โดยเป็นข้าราชการจาก
 - สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด ทุกจังหวัด (75 คน)
 - หน่วยงาน กรส.ใน กทม.ทุกหน่วย (สป./สล./กรม/สำนัก) (15 คน)
3. เป็นผู้ที่สามารถเข้ารับการอบรมได้อย่างสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม

วิธีการดำเนินการ

ใช้การบรรยาย อภิปราย กรณีตัวอย่าง และการสาธิต

ระยะเวลา ใช้เวลาการอบรม 3 วัน จำนวน 3 รุ่น ดังนี้

รุ่นที่ 1 เดือน ธันวาคม 2540

รุ่นที่ 2 เดือน มีนาคม 2541

รุ่นที่ 3 เดือน กรกฎาคม 2541

สถานที่ โรงแรมเซนจูรี่ปาร์ค กรุงเทพฯ

การประเมินผล

ประเมินผลทันทีหลังเสร็จสิ้นการอบรมโดยใช้แบบสอบถาม

งบประมาณ

ภายในวงเงิน 144,000 บาทต่อ 1 รุ่น รวม 3 รุ่น ใช้งบประมาณภายในวงเงิน
432,000 บาท

ค่าตอบแทน

- ค่าตอบแทนวิทยากร 18,000 บาท
(600 บาทx3 ชม.x10 คน)

ค่าใช้จ่าย

- ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทางในประเทศ 16,200 บาท
(180 บาทx2 วันx30 คน)
- ค่าที่พักในประเทศ 102,000 บาท
(1,500 บาทx2 วันx34 คน)
- ค่าพาหนะเดินทาง (ไป-กลับ) 1,600 บาท
(400 บาทx4 คน)
- ค่าใช้จ่ายตกแต่งสถานที่ 3,000 บาท
(1,000 บาทx3 วัน)
- ค่าใช้จ่ายพิธีเปิด-ปิดการอบรม 500 บาท
- ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม 6,840 บาท
(60 บาทx3 วัน x(30+4+4) คน)
- ค่าอาหารกลางวันและเย็น 39,800 บาท
(200 บาทx3 วัน(มือ)x 38 คน)+(250 บาทx 2 มือx 34 คน)
- ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด 2,060 บาท

คำวัสดุ

- คำวัสดุ อุปกรณ์ในการฝึกอบรม 5,000 บาท

โดยใช้จ่ายจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ.2541 แผนงานบริหารและพัฒนาแรงงาน
งานบริหารทั่วไป หมวดค่าตอบแทน วัสดุและวัสดุ

ผู้รับผิดชอบโครงการ

ที่ปรึกษาโครงการ

1. ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาการแรงงานและสวัสดิการสังคม
2. ผู้อำนวยการกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ดำเนินการ

1. ฝ่ายพัฒนาข้าราชการ สถาบันพัฒนาการแรงงานและสวัสดิการสังคม
2. ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์และกิจการพิเศษ กตร.สป.

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่ผู้ผ่านการอบรมมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษา แนะนำและบริการประชาชน
2. เจ้าหน้าที่ผู้ผ่านการอบรมมีความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
3. เจ้าหน้าที่ผู้ผ่านการอบรม สามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดในระเบียบขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

4. เป็นการกระตุ้น ปลุกจิตสำนึกในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนแก่
ข้าราชการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

รายละเอียดหลักสูตรการฝึกอบรม

1 วิชานโยบายกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ในการให้บริการ
ประชาชน (2 ชม.)

- วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบนโยบายการ
ให้บริการประชาชนของกระทรวงแรงงานฯ
- เนื้อหาวิชา - นโยบาย ครส. ในการให้บริการประชาชน
- ความสำคัญของนโยบายการให้บริการ
ประชาชน
- ความรับผิดชอบการให้บริการของข้าราชการ
- วิธีการ การบรรยาย ประสพการณ์ กรณีตัวอย่าง

2. วิชาจิตสำนึกการให้บริการประชาชน (3 ชม.)

- วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทัศนคติที่ดีต่อการให้
บริการประชาชนสามารถแสดงบทบาทตามหน้าที่ได้
อย่างเหมาะสมเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
- เนื้อหาวิชา - แนวความคิดการให้บริการ
- ความสำคัญของการให้บริการ
- หน้าที่ของผู้ให้บริการต่อประชาชน
- คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ เช่น
บุคลิกภาพ ท่าที การพูด คุณธรรม เป็นต้น
- วิธีการ การบรรยาย ประสพการณ์ กรณีตัวอย่าง

3. กิจกรรมให้บริการด้านร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้คำปรึกษาแก่ประชาชน
ของหน่วยงาน กรส. (6 ชม.)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ
กิจกรรม/เนื้องานด้านการร้องทุกข์ ร้องเรียน การให้
คำปรึกษาแก่ประชาชน ในความรับผิดชอบของสำนักงาน
เลขาธิการรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวง (กองตรวจ
ราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กองกฎหมาย และข้อพิพาท
แรงงาน)และหน่วยงานกรส. ได้แก่ กรมประชาสงเคราะห์
กรมการจัดหางาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน)

เนื้อหาวิชา - บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีประชาชนร้องทุกข์
ร้องเรียน หรือขอทราบข้อมูลที่ควรทราบ
- ขอบเขตแนวทางการปฏิบัติงาน หรือการให้คำปรึกษา
ตอบปัญหา

วิธีการ การบรรยาย ประสบการณ์ กรณีตัวอย่าง

4. วิชาการเปรียบเทียบว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อ
ประชาชนของ กรส. (2 ชม.)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ
ระเบียบว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
เพื่อประชาชนของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการ
สังคม รวมทั้งทราบกำหนดระยะเวลาในการให้บริการ
ประชาชนให้แล้ว เสร็จตามระเบียบฯ

- เนื้อหาวิชา การปฏิบัติให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนตามระเบียบว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมทุกระเบียบ
- ระเบียบว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของส.ป.ร.ส.
 - ระเบียบว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของกรมการจัดหางาน
 - ระเบียบว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของกรมประชาสงเคราะห์
 - ระเบียบว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
 - ระเบียบว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
 - ระเบียบว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของสำนักงานประกันสังคม

วิธีการ อภิปราย

5. แนวทางการพัฒนางานให้บริการประชาชนของ กรส. (3 ชม.)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมระดมความคิดเห็น เสนอแนะแนวทางการพัฒนางานให้บริการประชาชนของกระทรวงฯ ให้มีความเหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ตลอดจนได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับงานให้บริการประชาชน

- เนื้อหาวิชา
- ปัญหางานให้บริการประชาชนของ กรส.
 - แนวทางการพัฒนางานให้บริการประชาชนของ กรส.

วิธีการ แบ่งกลุ่ม เสนอรายงาน

ตารางการฝึกอบรม

หลักสูตร "โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์เพื่อการบริหารประชาชน"

ระหว่างวันที่.....เดือน..... พ.ศ.

ณ.....

วัน/เวลา	09.00-12.00 น.		12.00-13.00	13.00-16.00 น.
วันแรก	พิธีเปิดและ ชี้แจงหลักสูตร	สร้างความ คุ้นเคย	นโยบายกระทรวงฯ ในการให้บริการประชาชน ปลัด กรส.	จิตสำนึกการให้บริการประชาชน อ.จิตร์จำนงค์ สุภาพ
	กิจกรรมการให้บริการด้านร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ของหน่วยงานของ กรส. (สส., กศร., กองกฎหมาย, กรมประชาฯ) หน.ฝ.เรื่องราวร้องทุกข์ / ผู้แทนกรมฯ			การให้บริการด้านร้องทุกข์ ร้องเรียนให้คำปรึกษาแก่ ประชาชนฯ (ต่อ) (กรมการจัดหางาน, กรมสวัสดิการฯ ประกันสังคม, กรมพัฒนาฯ) ผู้แทนกรมฯ
วันที่ 3	ระเบียบว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติเพื่อประชาชนของกระทรวง แรงงานฯ หน.กศร.และหน.ฝ.เรื่องราวร้องทุกข์	แนวทางกาพัฒนา ให้บริการประชาชน ของ กรส.		ประเมินผลและ ปิดการอบรม
		แนวทางกาพัฒนา ให้บริการประชาชน ของ กรส. (ต่อ) หน.นพ.บุญเลิศ จุลเกียรติ		

หมายเหตุ เวลาพักเข้า 10.30 - 10.45 น.

บ่าย 14.30 - 14.45 น.

กลางวัน 12.00 - 13.00 น.

แบบประเมินผลการอบรม

หลักสูตร รุ่นที่ วันที่

ตอนที่ 1 กรุณาแสดงความคิดเห็นท้ายข้อต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความ	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ท่านให้
	1.หลักสูตรนี้ช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของท่าน	5	
	2.ท่านสามารถนำความรู้จากหลักสูตรนี้ไปใช้ในการทำงาน	5	
	3.ความเหมาะสมของเนื้อหาการอบรม	5	
	4.ความเหมาะสมของระยะเวลาการอบรม	5	
	5.ประโยชน์ของหลักสูตรนี้	5	
	6.ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร	5	
	7.ความเหมาะสมของวิธีการอบรม	5	
	8.ความเหมาะสมของสถานที่อบรม	5	
	9.ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการอบรม	5	
	10.ความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดอบรม	5	

ตอนที่ 2 โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ

1. หัวข้อที่ควรเพิ่มเติมในหลักสูตร

.....

2. ควรจัดการอบรมเพิ่มเติมในหลักสูตรใด.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่น

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

เอกสารอ้างอิง

1. คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี นายบรรหาร ศิลปอาชา แกลงต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2538
 2. คู่มือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐพ.ศ. 2532 สำนักงาน ก.พ. สำนักนายกรัฐมนตรี กรุงเทพฯ 2539
 3. แผนปฏิบัติการประจำปี 2540 ของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ส่วนนโยบายและแผน สำนักวิชาการแรงงานและสวัสดิการสังคม สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
 4. คู่มือประชาชนในการติดต่อราชการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กรุงเทพฯ 2539
-