



ในยุคของการแข่งขันการให้บริการซึ่งถือว่า "ลูกค้า" มีความสำคัญยิ่ง "ไม่มีลูกค้า ไม่มีธุรกิจ"เช่นเดียวกัน ในส่วนของราชการเอง ก็ต้องมีลูกค้าที่จะต้องติดต่อขอรับบริการ แต่ลูกค้าของทาง ราชการจะมีทั้งลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน ลูกค้าภายนอกคือ ประชาชน ลูกค้าภายในคือ ส่วนราชการต่าง ๆ ดังนั้น การจะบริการลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและเกิดความประทับใจ นั้น จะต้องมีส่วนประกอบสำคัญหลัก 2 ประการ คือ ผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการ ซึ่งทั้ง 2 ฝ่ายต้องมีความรู้ในขั้นพื้นฐานของการให้บริการและสิทธิที่จะได้รับบริการอย่างเสมอภาค รวดเร็วและถูกต้อง

การจัดทำเอกสารผลงาน "มติใหม่การให้บริการ" น่าจะเป็นช่องทางการให้บริการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัดตราดได้บ้าง หรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานในระดับจังหวัดทั่วประเทศ เพราะผู้ทำผลงานในครั้งนี้ได้รวบรวมหลักวิชาการและภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานไว้อย่างครบถ้วน โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ให้และผู้รับบริการมีแนวทางในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการอย่างถูกต้องและเกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้ส่งผลให้การบริการสู่ความเป็นเลิศของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดตราด และทุกจังหวัดทั่วประเทศ ต่อไป

การรวบรวมและเสนอผลงานเล่มนี้ได้รับความกรุณาจากแรงงานจังหวัดตราด นายประยูร ชะมะผลิน และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดตราดทุกคน ที่ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และช่วยดำเนินการจัดพิมพ์ด้วยความเต็มอกเต็มใจอย่างยิ่ง จึงขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้



ว 12.05.6  
15499

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน



08196

มติใหม่การให้บริการ

## สารบัญ

คำนำ	
บทนำ	1
บทที่ 1	
มิติใหม่การให้บริการ	3
ความเป็นมาของการให้บริการ	5
วงจรการให้บริการ	7
การปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการ	8
หลักการให้บริการ	9
การให้บริการเชิงรุก	11
การประกันคุณภาพด้านบริการ	13
บทที่ 2	
การประยุกต์ใช้หลักแห่งเหตุและผล	17
ตัวอย่างประกอบ	23
บทที่ 3	
ภารกิจ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน	25
สำนักงานแรงงานจังหวัดตราด	25
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดตราด	28
สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด	45
ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดตราด	51
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตราด	65
บทสรุป	70
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

## บทนำ

การมารับบริการของ "ลูกค้า" กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน บุคคลส่วนใหญ่จะเป็นผู้ด้อยโอกาส อาทิ คนว่างงาน คนตกงาน ผู้ประกันตน ลูกจ้าง ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลัก ส่วนลูกค้ารอง ก็คือ ฝ่ายนายจ้าง องค์กรภาคีด้านแรงงานและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ความเข้าใจเดิมถือเป็นความสำเร็จอย่างยิ่งของ "กรมแรงงาน" ที่ทำให้ผู้มาขอรับบริการ "รู้งาน รู้ภารกิจ และจดจำชื่อได้ขึ้นใจ" เพราะผู้ใช้บริการส่วนมากถ้ามีปัญหา ด้านแรงงานทุกประเภท เช่น ปัญหาว่างงาน ถูกเอารัดเอาเปรียบด้านการจ่ายค่าจ้าง ประสบอันตรายจากการทำงาน ถูกหลอกลวงไปทำงานถูกเลิกจ้าง บุคคลเหล่านี้ ส่วนใหญ่คิดถึงและจะไปติดต่อขอรับบริการจาก "กรมแรงงาน" ตามโครงสร้างเก่า และทุกวันนี้มีโครงสร้างใหม่เป็น "กระทรวงแรงงาน" โดยแยกแยะภารกิจออกไปถึง 5 หน่วยงานในระดับกรม ถ้าเป็นระดับจังหวัด คือ สำนักงานแรงงานจังหวัด และสำนักงานตัวแทนกรม รวมแล้วมี 5 หน่วยงาน เป็นเหตุให้เสียเวลาและโอกาส ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยเฉพาะถ้าในจังหวัด ที่มีหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานที่แยกกันอยู่คนละพื้นที่หรือมีที่ตั้งสำนักงานอยู่ห่างไกลกัน ก็ยิ่งทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลา โอกาส และทรัพย์สินมากขึ้นในการติดต่อขอรับบริการ

ผู้เสนอผลงานซึ่งสังกัดสำนักงานแรงงานจังหวัดตราดที่มีภารกิจในการปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย จึงเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งในการรวบรวมข้อมูลการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน ขั้นตอนการบริการ เอกสารที่จะนำมาขอรับบริการ แหล่งข้อมูลที่จะให้บริการ ระเบียบวิธีการขอรับบริการ และที่สำคัญคือ ภารกิจการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งสามารถจะทำให้ลูกค้าไปติดต่อขอรับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วมากขึ้น โดยแยกออกเป็นการให้บริการของ 5 หน่วยงาน ดังนี้

- ❖ สำนักงานแรงงานจังหวัดตราด
- ❖ สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด
- ❖ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดตราด
- ❖ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตราด
- ❖ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดตราด

ในการจัดทำคู่มือในครั้งนี้ ผู้เสนอผลงานได้รวบรวมหลักการและประสบการณ์ต่าง ๆ มาประยุกต์และเป็นข้อเสนอแนะให้แก่ผู้ให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางการบริการให้เกิดความประทับใจและผู้รับบริการได้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม ประกอบด้วยแนวทางที่สำคัญ ๆ คือ

- ◆ มิติใหม่การให้บริการ
- ◆ ความเป็นมาของการให้บริการ
- ◆ วงจรการให้บริการ
- ◆ การปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการ
- ◆ หลักการการให้บริการ
- ◆ การให้บริการเชิงรุก
- ◆ การประกันคุณภาพด้านบริการ
- ◆ การประยุกต์ใช้หลักแห่งเหตุและผล

โดยผู้ที่สนใจสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งในที่นี้ หมายถึงกลุ่มผู้ขอรับบริการด้านแรงงาน

## บทที่ 1

### มติใหม่การให้บริการ

วิธีการให้บริการแบบเดิม เป็นวิธีปฏิบัติมาต่อเนื่องเป็นเวลานาน ยึดกฎระเบียบแบบแผนเก่า ๆ ยึดถือสิ่งที่เคยเป็นมา ยึดถือบุคคลโดยไม่สนใจความเสมอภาค โดยเฉพาะในระบบราชการ ยึดอาวุโส ระบบอุปถัมภ์ เจ้าขุนมูลนาย ข้าราชการต้องเป็นนายของประชาชน อยู่เหนือผู้รับบริการ ผู้รับบริการ ต้องมาร้องขอให้ช่วยเหลือ ในลักษณะการใช้บริการวิธีแบบเดิม ที่ผ่านมานั้น ทำให้การบริการล่าช้า มี ขั้นตอนมาก เสียเวลา สิ้นเปลือง ทั้งยังส่งเสริมให้ผู้ให้บริการเห็นแก่ตัว ดึงเรื่อง ดองเรื่อง เพื่อผลประโยชน์ของตัวเองหรือพวกพ้อง ผู้รับบริการเกิดความเบื่อหน่าย ไม่พึงพอใจ เสียเวลา ซึ่งบางครั้งเพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ เป็นบ่อเกิดการให้-รับ สินบน ส่งผลให้เสียระบบ ฟืนกฏกติกา รวมทั้งเกิดความเสียหายทางด้าน คุณธรรม ศีลธรรม จริยธรรม เสียหายต่อสังคม เศรษฐกิจและการเมือง

ในภาวะที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง การที่จะเดินตามโลกให้ทัน จำเป็นต้องแสวงหาความรู้ และปรับปรุงพัฒนาตัวเองเท่านั้นจึงจะอยู่ในโลกนี้ต่อไปได้ เช่นเดียวกัน สิ่งมีชีวิตทุกอย่าง ต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาตนเอง นอกจากตนเอง การพัฒนาสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ตอบสนองความต้องการก็เป็นสิ่งจำเป็น ในภาคธุรกิจมีการปรับเปลี่ยนที่เร็วและรุนแรง เนื่องจากมีการแข่งขันสูง ดังนั้นจึงต้องมีการนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาพัฒนาในหน่วยงาน กลยุทธ์ที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการแข่งขันเพื่อดึงดูดลูกค้า ในส่วนของระบบราชการ หลังจากที่มีการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลต้องการให้ ภาครัฐ ปฏิบัติให้เป็นไปตาม พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมุ่งประโยชน์สุขแก่ประชาชน มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ลดเวลา ลดขั้นตอนที่ยุงยาก ปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน อำนวยความสะดวก รวมทั้งการประเมินผล การให้คุณให้โทษแก่ข้าราชการ ส่งผลให้ส่วนราชการ มองเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ และการให้บริการ ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ เช่น การให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ (One stop service) การบริการด้วยใจ (Service mind) เป็นต้น

ดังนั้นความจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการ ให้บริการแบบใหม่ ซึ่งในที่นี้คือ "มิติใหม่การให้บริการ"

ความหมาย ของคำว่า " มิติใหม่ " ไม่มีความหมายที่บัญญัติไว้โดยเฉพาะ จึงแยกออกเป็น 2 คำ คือ มิติ (Dimension) และ ใหม่ (New)

" มิติ " พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายว่า การวัด (มักใช้ประกอบหลังศัพท์อื่น ๆ) เช่น ตรีโกณมิติ สังคมมิติ

" มิติ " (Dimension) ตามความหมายของ Microsoft English / Thai Dictionary คือ การวัด เช่นเดียวกับคำว่า extent

" ใหม่ " พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายว่า เพิ่งมี เช่น มาใหม่ รุ่นใหม่ ช้า เช่น พุดใหม่ ยังไม่ได้ใช้ เช่น ของใหม่ ไม่เคยประสบมาก่อน เช่น ความรู้ใหม่ เพลงใหม่ เริ่มแรก เช่น ข้าวใหม่ นักเรียนใหม่ ไม่ใช่ของเก่า เช่น ใหม่ถอดด้าม ใหม่เอี่ยม เป็นคำวิเศษหมายถึงถึงใหม่ยังไม่มีใครใช้ ใหม่จริงๆ

" ใหม่ " (New) ตามความหมายของ Microsoft English / Thai Dictionary คือ ไม่เคยมีมาก่อน ดังนั้น ความหมายของ "มิติใหม่" คือ ยังไม่เคยนำมาใช้ในการวัด เพิ่งมีการวัดเป็นครั้งแรก ไม่ใช่การวัดแบบเก่า

อย่างไรก็ตาม ความหมายตามเอกสารฉบับนี้ หมายถึง วิธีการที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้าน เวลา คือ ลดเวลา ขั้นตอน คือลดขั้นตอน งบประมาณ คือ ลดงบประมาณ นอกจากนั้น เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงาน เพิ่มประสิทธิภาพของคน เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรในทางบวก โดยผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง

### ความเป็นมาของการให้บริการ

คำว่า " การบริการ" ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายนัย ดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายคำว่า "การบริการ" หมายถึง เป็นการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือ ความสบาย

สมิต สัจฉกร ได้อธิบายความหมายคำว่า "การบริการ" ไว้เป็นลักษณะเฉพาะ ดังนี้

- 1) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทันที
- 2) ผลของการให้บริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปลผลให้รวดเร็ว
- 3) ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและหน่วยงาน
- 4) ผิดพลาดและชดเชยด้วยสิ่งอื่น ก็เพียงแต่บรรเทาความไม่พอใจ
- 5) การให้บริการสามารถสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรบริการนั้น ๆ ได้
- 6) การบริการที่ดีและไม่ดี จะติดอยู่ที่ความทรงจำของผู้รับบริการตลอดไป
- 7) การให้บริการหากเกิดข้อบกพร่องจะเห็นได้ชัด
- 8) ต้องการผู้ให้บริการที่ดีเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี
- 9) คนเป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างและทำलयงานบริการ

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (The America Marketing Association:AMA)

ได้ให้ความหมายคำว่า "การบริการ" หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจ ซึ่งนำเสนอเพื่อขายโดยตรง หรือจัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

## ประเภทกิจการบริการ

มี 2 ประเภท คือ ประเภทองค์กรบริการด้านธุรกิจ (Business Service) และองค์กรบริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งมุ่งผลและเป้าหมายของการบริการที่ต่างกัน ดังนี้

1) องค์กรบริการด้านธุรกิจ (Business Service) จะมีเป้าหมายมุ่งแสวงกำไรเป็นสำคัญ การลงทุนสร้าง สิ่งแวดล้อมในการให้บริการจึงต้องทำอย่างต่อเนื่อง มีการลงทุนเป็นมูลค่ามากเพราะผลตอบแทนที่ได้กลับคืนจะมากกว่า

2) องค์กรการบริการสาธารณะ (Public Service) จะมุ่งเป้าหมายไปที่ประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนเป็นสำคัญ เช่น การบริการของภาครัฐต่าง ๆ การบริการสาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ การบริการด้านแรงงาน การบริการสาธารณะเป็นการบริการที่มีฐานผู้รับบริการหรือประชาชนเป็นจำนวนมาก การพัฒนาสิ่งแวดล้อมในการบริการอาจมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ และผู้ให้บริการมีจำนวนมาก ทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอาจทำได้ช้า

## ความต้องการของผู้รับบริการ

โดยทั่วไปผู้รับบริการ ต้องการบริการราคาถูก บริการ โดยผู้เชี่ยวชาญ บริการ 24 ชั่วโมง บริการถึงบ้าน บริการที่ถูกต้องเที่ยงตรง การบริการที่เต็มไปด้วยความรับผิดชอบ ซึ่งอาจสำรวจความต้องการของผู้รับบริการจะทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## ความต้องการของผู้ให้บริการ

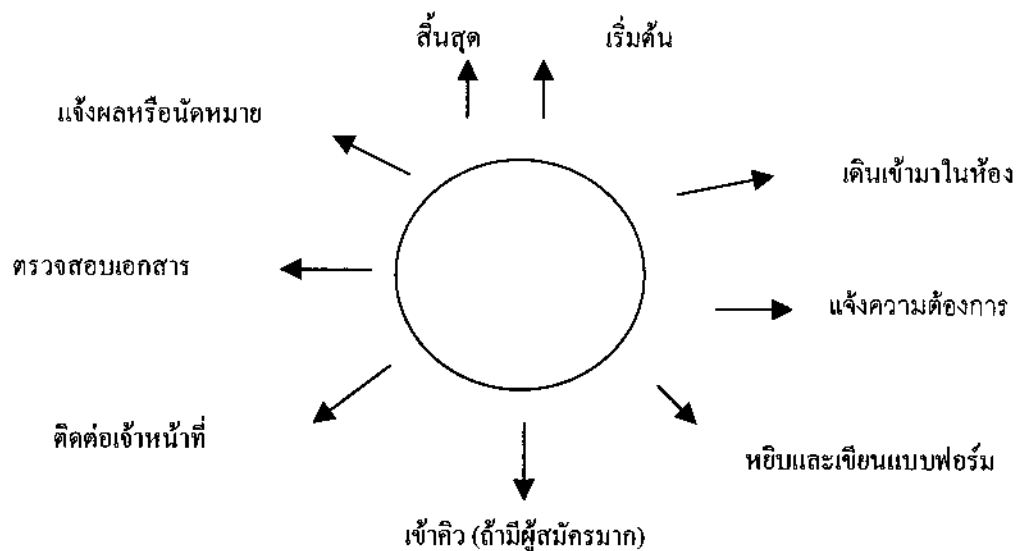
ถ้าความต้องการของผู้ให้บริการมาจากความคิดหรือนโยบายของผู้บริหารสั่งการลงมา โดยไม่ได้มีการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการ จะทำให้ขาดความร่วมมืออย่างจริงจังของผู้ให้บริการ ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการด้วย จึงจะได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน



### วงจรการให้บริการ (Cycle of Service)

หมายถึง จุดเริ่มต้นที่ผู้ให้บริการได้สัมผัสและเข้าสู่กระบวนการบริการขององค์กร ให้บริการจนกระทั่งสิ้นสุดการให้บริการ เป็นเหตุการณ์ซึ่งเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเรียงตามลำดับ เคลื่อนไปได้เป็นอย่างดี สิ้นไหล ไม่สะดุด ผู้ให้บริการจะได้รับความประทับใจและความพึงพอใจกลับไป

#### ตัวอย่างการให้บริการรับสมัครงาน ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด



จากวงจรการบริการจะพบว่า ถ้ามีป้ายบอก มีเจ้าหน้าที่คอยสอบถามและให้คำแนะนำ มีแบบฟอร์ม เพียงพอ การเข้าคิวมีบัตรคิว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการด้วยความรวดเร็ว จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจและพึงพอใจ

## การปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการ

การปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการ เป็นความสำคัญอีกกิจกรรมหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการหรือองค์กรให้บริการต้องคำนึงถึง องค์กรประกอบ 2 ส่วน ดังนี้

### การปรับปรุงทางกายภาพ

1. พัฒนาสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ ให้สะอาดดูสวยงาม มีป้ายบอก มีที่นั่งรอของผู้รับบริการเป็นสัดส่วน มีโทรทัศน์ให้ชม มีหนังสือพิมพ์หรือเอกสารอื่น ๆ สำหรับอ่านระหว่างรอ มีน้ำดื่มไว้บริการ

2. วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ในการให้บริการ มีโต๊ะ เก้าอี้ อยู่ในสภาพใช้การได้ดี อุปกรณ์สำนักงานครบถ้วน สะดวกใช้ มีแบบฟอร์มต่าง ๆ จัดไว้เป็นหมวดหมู่หยิบง่าย มีตู้เก็บเอกสารที่สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทันสมัยสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ควรมีเพียงพอต่อความต้องการ

3. นำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น มีระบบฐานข้อมูล (Data base) ที่ดี มี Web site ขององค์กรการให้บริการที่มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเข้าถึงง่าย

### การปรับปรุงทางจิตภาพ

หมายถึง การสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ เกิดความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน เสียสละเพื่อหน่วยงาน ร่วมแรง ร่วมใจกัน พร้อมทั้งจะให้บริการอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ วิธีการพัฒนาจิตภาพของผู้ให้บริการ เช่น มีความเข้าใจความต้องการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการแสดงบทบาทอย่างเต็มที่ กระจายอำนาจ มอบอำนาจให้สามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจ มีแบบประเมินผลคุณภาพการทำงานของผู้ให้บริการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ให้รางวัลการทำงานเป็นทีมในหน่วยงาน มีการจัดแข่งกีฬาหรือสังสรรค์ประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นต้น

## หลักการให้บริการ

### 1. ความคาดหวังของผู้รับบริการ

- ◆ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ
- ◆ มาตรฐานในการให้บริการ
- ◆ ทัศนคติไมตรีของผู้ให้บริการ
- ◆ การให้บริการเสริม
- ◆ ความตรงต่อเวลา
- ◆ การเอาใจใส่ดูแลลูกค้า
- ◆ ความเป็นธรรมของการให้บริการ
- ◆ อัตราค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

### 2. ผลดีที่เกิดจากการให้บริการ

- ◆ ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด เช่น ความสะดวก รวดเร็ว ไม่ผิดพลาด และคุ้มค่ากับทรัพย์สินและเวลา
- ◆ ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและไว้วางใจ
- ◆ ผู้รับบริการไม่ร้องเรียน ไม่บ่น ไม่ตำหนิ
- ◆ ผู้รับบริการได้รับความเป็นธรรม เสมอภาค และยุติธรรม
- ◆ ผู้รับบริการพอใจและประทับใจ
- ◆ ระบบบริการง่าย ไม่ซับซ้อน

### 3. บทบาทของผู้ให้บริการ

- ◆ บทบาทการเป็นนักประชาสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์แนวทางวิธีการติดต่อ ขั้นตอนกิจกรรม และภารกิจของหน่วยงาน

- ◆ บทบาทเป็นผู้แนะนำ แนะนำผู้รับบริการโดยไม่ต้องรอการร้องขอ ให้การช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาให้คำแนะนำ เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้รับบริการ
- ◆ บทบาทการเป็นพนักงานขาย คือ การขายภาพพจน์ขององค์กร และผู้ให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- ◆ บทบาทการเป็นศูนย์กลางของการบริการ ผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของการบริการ แสดงถึงความเต็มใจและยินดีให้บริการ

#### 4. หน้าที่ของผู้ให้บริการ

- ◆ ให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- ◆ ให้ความสบาย ให้ผู้รับบริการเกิดความสบายตา สบายใจ
- ◆ ให้ความจริงใจ บริการจริงใจ ตรงไป ตรงมา ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน
- ◆ ให้ความช่วยเหลือ ทำให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ◆ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับอย่างมีเกียรติ เท่าเทียมกัน
- ◆ ให้การต้อนรับ ให้เกิดความรู้สึกแรกรับการต้อนรับที่ประทับใจ
- ◆ ให้ความเข้าใจ เป็นการสะท้อนทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

#### 5. ความรู้พื้นฐานสำหรับผู้ให้บริการ

- ◆ มีความรู้ความเข้าใจต่อทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการมีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการเข้าใจธรรมชาติของผู้รับบริการ ซึ่งถือว่าตนเองมีความสำคัญ ถูกต้อง และปรารถนาไม่มีที่สิ้นสุด
- ◆ มีความรู้ในบทบาทหน้าที่การให้บริการและสามารถแสดงพฤติกรรมให้บริการที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ได้แก่ การรู้จักตนเอง องค์กร สินค้า การบริการ คู่แข่ง ความเป็นมิตร การติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ เข้าใจภารกิจที่รับผิดชอบและส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ◆ มีทักษะในการบริการ ทักษะการสื่อสาร ภาษาท่าทางทั้งกาย วาจา ใจ ต้องแสดงถึงความ เป็นมิตร ทักษะ การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าประทับใจ มีทักษะ การพูดจูงใจใช้ภาษาง่าย ๆ

## การให้บริการเชิงรุก

หัวใจสำคัญของธุรกิจ คือ "ปราศจากลูกค้า หมายความว่า ปราศจากธุรกิจ" (No customer means business) เช่นเดียวกัน ถ้าปราศจากผู้รับบริการของส่วนราชการก็ไม่มีส่วนราชการนั้น

การแข่งขันทางธุรกิจ กระตุ้นให้มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อสนองตอบการเปลี่ยนแปลงโลกที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การอยู่เฉย หมายความว่า กำลังเดินถอยหลัง ดังนั้น การให้บริการของส่วนราชการก็ต้องมีการให้บริการที่ต่อเนื่อง เข้าถึงผู้รับบริการ ต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจภารกิจขององค์กร เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการเชิงรุกจึงมีความจำเป็น ซึ่งมีวิธีการ ดังนี้

1. กำหนดนโยบายการให้บริการ องค์กรที่ให้บริการจะมีการกำหนดวิสัยทัศน์การให้บริการ พนักงานในองค์กรยึดมั่นเข้าใจและต้องปฏิบัติตาม เช่น กรมการจัดหางาน มีวิสัยทัศน์คือ " เป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมการมีงานทำ ค้ำครองคนหางานและเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานของประเทศ "

2. กำหนดรูปแบบของการบริการ กำหนดวิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลาการบริการให้รวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง ประหยัด และคุ้มค่า

3. คุณภาพของการบริการ ต้องตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### 4. การบริการแบบครบวงจร (One Stop Service)

การให้บริการแบบครบวงจรเบ็ดเสร็จ จะทำให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด เป็นการบริการ ณ แห่งเดียว ในงานที่เกี่ยวข้องกัน โดยไม่ต้องไปติดต่อหลายแห่ง ทำให้ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย ทั้งยังทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

5. การประเมินพฤติกรรมในการให้บริการ การทำให้ผู้รับบริการประทับใจ แต่การที่จะทราบว่าผู้รับบริการประทับใจพึงพอใจ ก็ต่อเมื่อมีการตรวจสอบและประเมินการให้บริการ 2 วิธี คือ การประเมินโดยตรง โดยให้ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินหลังจากการรับบริการ ส่วนอีกวิธี คือ การประเมินโดยอ้อม โดยหัวหน้าองค์กรประเมินหรือให้บุคคลในองค์กรประเมินซึ่งกันและกัน

**ตัวอย่างแบบประเมินการให้บริการ**

กราบเรียนท่านผู้มีอุปการคุณ

ด้วยสำนักงานของเรา ได้รับความกรุณาจากท่านในการมาใช้บริการของเราด้วยดีมาตลอด สำนักงานรู้สึกขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง สำนักงานของเราจะปรับปรุงให้รู้ดหน้าในการให้บริการอย่างไม่หยุดยั้ง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน จะเป็นกำลังใจแก่พวกเรา กรุณาให้คำแนะนำที่มีคุณค่ายิ่งในการบริการต่อไปด้วย  
งาน / แผนกที่ใช้บริการ .....

ที่	พฤติกรรมของการให้บริการ	คะแนนที่พึงพอใจ			หมายเหตุ
		3	2	1	
1.	ยิ้มแย้มแจ่มใส				3.พึงพอใจมาก
2.	กล่าวทักทาย				2.พึงพอใจปานกลาง
3.	ยินดีให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่				1.ไม่พึงพอใจ
4.	ปฏิบัติตามคำร้องขอด้วยความเต็มใจ				
5.	สอบถามความต้องการของผู้ขอรับบริการเป็นระยะ				
6.	รับฟังผู้ขอรับบริการอย่างเต็มที่				
7.	กล่าวขอโทษเมื่อต้องให้ผู้รับบริการรอ				
8.	ถ้อยคำ ภาษาที่ใช้สุภาพ				
9.	มีหางเสียง "ครับ" "ค่ะ" ลงท้าย				
10.	ไม่แสดงสีหน้าไม่พอใจผู้ขอรับบริการ				
11.	สบตากับผู้บริการเมื่อรับฟังปัญหา				
12.	กระตือรือร้นในการให้บริการ				
13.	มีวินัย ตรงต่อเวลา				

## การประกันคุณภาพด้านบริการ

### 1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน พ.ศ.2532

สาระสำคัญ คือ กำหนดให้การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีขั้นตอน ระยะเวลาที่เปิดเผย และแน่นอน กำกับเสมอ

#### หลักการสำคัญของระเบียบ

1) เปลี่ยนวิธีปฏิบัติราชการให้เป็นระบบเปิด หน่วยงานของรัฐต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่า การจะไปติดต่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐดำเนินการในเรื่องใดนั้น จะใช้เวลาดำเนินการแล้วเสร็จ ได้เมื่อใด มีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างไร จะต้องใช้อเอกสาร หลักฐานอะไรบ้าง และหากมีการเสียค่าธรรมเนียม จะต้องเสียเงินเท่าใด

2) การปฏิบัติงานมีความ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ โดยเฉพาะคำขอที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ จะต้องแจ้งเป็นหนังสือและระบุผลประกอบ โดยละเอียดให้ผู้ยื่นคำขอทราบ

3) ปรับปรุงการบริการของรัฐ โดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นสำคัญ กำหนดให้หน่วยงานรัฐปฏิบัติ ดังนี้

1) ควรดำเนินการตามคำขอของประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน พร้อมแจ้งระยะเวลาดำเนินการให้ทราบ

2) หากงานใดไม่สามารถแล้วเสร็จภายใน 1 วัน ต้องออกระเบียบ เพื่อกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเรื่องนั้น ๆ

3) เวลาที่กำหนดในระเบียบที่กำหนดขั้นตอน สมควรให้เสร็จภายใน 90 วัน ถ้าไม่ได้ ต้องขออนุมัติรัฐมนตรีเจ้าสังกัดหรือปลัดกระทรวงก่อน

4) ระเบียบกำหนดขั้นตอนที่ออกแล้ว ต้องประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

5) คำขอใดที่หน่วยงานของรัฐต้องพิจารณาร่วมกันหลายหน่วยงาน จะต้องประสานงาน เพื่อออกระเบียบให้สอดคล้องกัน

6) งานใดที่เห็นว่าหากเป็นการบริการตามปกติแล้ว จะเกิดความเสียหายแก่ประชาชน หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดระเบียบว่าด้วยการบริการประชาชนนอกเวลาทำการ โดยให้ผู้อยู่ใน คำขอเสียค่าธรรมเนียมนอกเหนือจากการบริการปกติ

7) หน่วยงานของรัฐสามารถนำรายได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการบริการประชาชน นอกเวลาทำการ ไปปรับปรุงการบริการประชาชนได้ โดยตกลงกับกระทรวงการคลัง

8) การให้บริการประชาชนให้ดำเนินการ ดังนี้

8.1 ตรวจสอบความไม่ถูกต้อง ความสมบูรณ์ ของคำขอให้แล้วเสร็จ ตามเวลาที่ กำหนด โดยแจ้งความไม่ถูกต้องหรือความไม่สมบูรณ์ให้ผู้อยู่ในคำขอทราบด้วย

8.2 ถ้าไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ ตามระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งการขยายเวลา พร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้อยู่ในคำขอทราบด้วย

8.3 หากพิจารณาแล้วไม่อนุญาต/ไม่อนุมัติ จะต้องแจ้งเป็นหนังสือ และระบุเหตุผล โดยชัดเจน

9) ถ้าไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรให้ถือเป็นการกระทำผิดวินัย

## 2. รัฐธรรมนูญปี 2540

- มาตรา 52,56 สิทธิที่จะฟ้องหน่วยงานของรัฐ
- มาตรา 58, 59, 60, 61 สิทธิรับทราบข้อมูลข่าวสาร คำชี้แจงจากส่วนราชการที่มีส่วน ร่วมร้องทุกข์
- มาตรา 70 ข้าราชการมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน
- มาตรา 75 รัฐต้องดูแลให้มีการจัดอบรมงานราชการและงานของรัฐ อย่างอื่นให้มี ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
- มาตรา 82 รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้ มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง



### 3. ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

(Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes :P.S.O.)

คณะรัฐมนตรีเห็นชอบและอนุมัติให้ดำเนินการตามระบบพัฒนา P.S.O. เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2541 เพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์โดยรวมของภาคราชการทั้งระบบและเน้นให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนามาตรฐานใน 2 ด้านคือ ด้านการจัดการ (Management System) และด้านสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน (Outcomes) เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและการจัดการที่ดี อำนวยประโยชน์แก่ประชาชนและสังคมส่วนรวมสมเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 75 ที่กำหนดให้รัฐต้องจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรฐานสากลประเทศไทยในภาคราชการ มี 10 ระบบ คือ

- 1) ระบบข้อมูล (P.S.O. 1101)
- 2) ระบบการสื่อสาร (P.S.O. 1102 )
- 3) ระบบการตัดสินใจ (P.S.O. 1103 )
- 4) ระบบการพัฒนาบุคลากร (P.S.O. 1104 )
- 5) ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล (P.S.O. 1105 )
- 6) ระบบการมีส่วนร่วม (P.S.O. 1106 )
- 7) ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน (P.S.O. 1107)
- 8) ระบบการประเมินผล (P.S.O. 1108 )
- 9) ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต (P.S.O. 1109)
- 10) ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ (P.S.O. 1110)

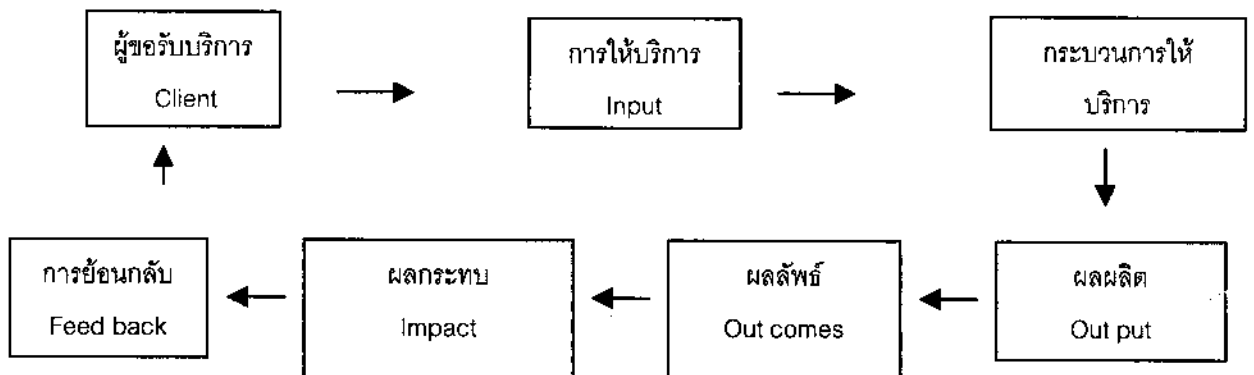
วัตถุประสงค์ของระบบมาตรฐานสากลประเทศไทยภาคราชการ การที่หน่วยงานภาครัฐสามารถทำงานอย่างมีมาตรฐาน ย่อมสามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการทำให้ประชาชนได้รับหลักประกันคุณภาพของการบริการภาครัฐ โดยได้รับประโยชน์ในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ความเสมอภาคในการบริการ
- 2) ความเป็นธรรมในการบริการ
- 3) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- 4) สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
- 5) ความทั่วถึงในการให้บริการ
- 6) ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
- 7) ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
- 8) ความประหยัดทั้งของภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ
- 9) คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- 10) การรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม

## บทที่ 2

### การประยุกต์ใช้รูปแบบหลักแห่งเหตุและผล (Cause and Effect Model)

หลักแห่งเหตุและผล (Cause and Effect Model) เป็นหลักการที่เป็นวิชาการและสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี โดยมีหลักการ ดังนี้  
จุดเริ่มต้น



ผู้รับบริการ (Client) กลุ่มของผู้รับบริการกระทรวงแรงงาน ประกอบด้วย

- นายจ้าง
- ลูกจ้าง
- ภาคี่ต่าง ๆ
- คนหางาน
- ผู้ประกันตน
- ประชาชนทั่วไป
- องค์กรที่เกี่ยวข้อง

**ผู้ให้บริการหรือปัจจัยนำเข้า (Input)** ประกอบด้วย หน่วยงานให้บริการสังกัดกระทรวงแรงงาน รวม 5 หน่วย คือ

- ❖ สำนักงานแรงงานจังหวัดตราด (สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน)
- ❖ สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด (สังกัดกรมการจัดหางาน)
- ❖ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดตราด (สังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน)
- ❖ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตราด (สังกัดสำนักงานประกันสังคม)
- ❖ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดตราด (สังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน)

**ทรัพยากรในการให้บริการต้องมีปริมาณและคุณภาพที่เพียงพอ**

1. ทรัพยากรบุคคล (Man)
2. งบประมาณ (Money)
3. วัสดุ (Material)
4. การบริหารจัดการ (Management)

**กระบวนการให้บริการ (Process)** เป็นการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน โดยจะต้องมีแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ให้บริการตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้แล้ว เพื่อให้บริการ Client ประกอบด้วย

- การให้คำปรึกษา/ แนะนำ/ แนะนำ/ ความรู้
- การให้ความรู้ในการประกอบอาชีพอิสระ (สาธิต/ฝึกปฏิบัติ)
- การฝึกอาชีพ
  - การเตรียมคนผู้เข้าสู่อาชีพ
  - การยกระดับฝีมือแรงงาน
  - การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
- การประสานการจัดหางานให้ทำ
  - ภายในประเทศ
  - ต่างประเทศ

- ดูแลด้านคุ้มครองแรงงาน
  - ดูแลด้านสวัสดิการแรงงาน
  - ส่งเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้างและผู้ประกอบการ
  - ประกันความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน
    - การรักษาพยาบาล
    - การคลอดบุตร
    - ทูพพลภาพ
    - ชราภาพ
    - การว่างงาน
    - ช่วยเหลือครอบครัว (สงเคราะห์บุตร)
    - การป้องกันร่วมกับฝ่ายสาธารณสุข
  - กฎ/ระเบียบ/ กติกาในการให้บริการ
- ผลผลิต (Out put) ทั้งปริมาณและคุณภาพ
- จำนวนผู้รับการปรึกษา/ แนะนำ/ แนะนำ
  - จำนวนผู้จบหลักสูตรการสาธิต/ ฝึกอบรมอาชีพอิสระระยะสั้น
  - จำนวนผู้จบหลักสูตรเตรียมเข้าทำงาน
  - จำนวนผู้ได้รับการยกระดับฝีมือแรงงาน
  - จำนวนผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
  - จำนวนผู้มีงานทำ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
  - จำนวนลูกจ้างที่ได้รับการดูแลคุ้มครองตามกฎหมาย
  - บทบาทขององค์กรความร่วมมือระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง
  - จำนวนลูกจ้างได้รับความคุ้มครองทางสังคม ความมั่นคงในชีวิต
  - ประหยัดทรัพยากร/ ประหยัดเวลา

### ผลลัพธ์ (Outcomes)

- ผู้รับการปรึกษาแนะแนว/แนะนำ มีความเข้าใจบทบาทภารกิจ ทราบประเด็นปัญหาและความต้องการที่แท้จริง สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ปรับใช้ในการทำงาน หรือในการดำรงชีวิตประจำวันได้
- ผู้จบหลักสูตรการสาธิต/ฝึกอบรมอาชีพในระยะสั้น การเตรียมเข้าทำงาน การยกระดับฝีมือแรงงาน การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ปรับใช้ในการทำงาน หรือในการทำงานตรงกับความถนัด สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน มีรายได้เพิ่มมากขึ้น และสามารถช่วยเหลือตนเองได้ในที่สุด
- ผู้ที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงานทั้งในและต่างประเทศมีรายได้ช่วยเหลือตนเองได้ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
- ลูกจ้างและนายจ้างในสถานประกอบการต่างเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย เกิดความปรองดอง ช่วยกันคิด วางแผนและทำงานอย่างเป็นทีม ช่วยกันผลักดันให้ธุรกิจที่ร่วมกันทำเจริญเติบโต มีผลผลิตทั้งปริมาณและคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ทำให้มีผลกำไรก่อให้เกิดสวัสดิการที่ดี มีความมั่นคงทางการทำงานมากขึ้น
- ก่อให้เกิดผลกำไรมากขึ้น เพราะทุกฝ่ายมองไปที่เป้าหมายเดียวกัน จึงได้ช่วยกันประหยัดค่าใช้จ่ายของธุรกิจ ช่วยกันทำงานรวดเร็ว ประหยัดเวลา ได้ผลผลิตมากขึ้น ผลประโยชน์ตกอยู่ที่ทุกฝ่ายทุกคน

### ผลกระทบ (Impact)

#### ◆ ทางดี (บวก)

- สมาชิกภายในครอบครัว ชุมชน ของผู้รับบริการ ได้รับประโยชน์จากบริการของรัฐด้านแรงงานทั่วถึงมากขึ้น ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถป้องกันปัญหาสังคมได้เป็นอย่างดี
- ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวมเกิดความพึงพอใจในนโยบายของรัฐ ต่างคนต่างช่วยสนับสนุน ส่งเสริม พัฒนาประเทศชาติให้เจริญเติบโตในทุก ๆ ด้าน ก่อให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่งอย่างยั่งยืน

◆ ทางไม่ดี (ลบ) ผู้รับบริการยังคงประสบปัญหา คือ

- การให้บริการบางอย่าง แม้จะมองแล้วน่าจะเกิดผลดี แต่ก็อาจส่งผลกระทบต่อในทางที่ไม่ดีได้ เช่น การนำเข้าแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า กัมพูชา และลาว เพื่อเข้ามาทำงานที่คนไทยไม่ทำ ถ้ามองด้านเศรษฐกิจถือว่าเกิดผลดี เพราะนายจ้างผู้ประกอบการมีลูกจ้างทำงานในกิจการที่ลงทุนลงแรงไว้ ทำให้ธุรกิจเดินไปได้ มีรายได้ที่ดี ส่งผลทำให้เศรษฐกิจในบางภาคดี ภาพรวมของประเทศก็ดีขึ้นไปด้วย แต่ในทางกลับกันอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อในทางที่ไม่ดี ในทางสังคมก็ได้ เช่น ก่อให้เกิดโรคติดต่อในประเทศมากมาย เกิดคดีฉ้อโกงกรรมกรมากขึ้น ก่อให้เกิดปัญหาสังคมตามมา
- กรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถควบคุมผู้เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานได้ หรือมีจุดอ่อนทางด้านบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งอาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ควบคุมมีหน้าที่แต่ไม่มีอำนาจหรือมีอัตรากำลังที่ไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติตามภารกิจตามกฎหมายได้อย่างทั่วถึง หรือผู้มีอำนาจโดยตรงเลือกปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติโดยตรงไปตรงมา เช่นนี้ ปัญหาการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายย่อมมีไปทั่ว เมื่อไม่สามารถควบคุมได้ย่อมส่งผลกระทบต่อประเทศชาติโดยรวม เช่น อาจถูกกีดกันทางการค้า ถูกใช้เป็นข้ออ้างด้านสิทธิมนุษยชน เป็นต้น

ปัจจัยย้อนกลับ (Feed Back)

หากการให้บริการเป็นไปตามวัตถุประสงค์เป้าหมาย เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากมาย คำนวณ รวมทั้งเกิดผลกระทบต่อในทางที่ดีก็แสดงให้เห็นว่า Client ได้รับประโยชน์อย่างพึงพอใจ ถือได้ว่าขั้นตอนการทำงานทุกรายการ ทำได้อย่างดี ได้รับความสำเร็จอย่างแท้จริง และก็ควรใช้เป็นแนวทางที่ได้ผลนี้เป็นมาตรฐานการทำงานต่อไป แต่ก็ไม่ได้ดำเนินการมาตั้งแต่ต้นจนถึงขั้นตอนสุดท้ายแล้ว ประเมินได้ว่าผู้รับบริการยังไม่ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ เกิดความไม่พึงพอใจ เกิดผลกระทบต่อในทางที่ไม่ดี และอาจถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหาสังคมตามมา ถ้าเป็นในทางที่ไม่ดีเช่นนี้ จำเป็นต้องมีปัจจัยย้อนกลับนำ Client มาเข้ากระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นกันใหม่ โดยต้องพิจารณาบททวน หลักการเหตุและผลกับในทุกจุด พิจารณาตรวจสอบ เพื่อรู้ให้ได้ว่ามีข้อบกพร่อง ณ จุดใด โดยเฉพาะในจุดปัจจัยนำเข้า Input อาจจะมีการเตรียมทรัพยากรที่มี

ปริมาณและคุณภาพที่ไม่เพียงพอก็ได้ หรือในจุดกระบวนการ Process อาจวางแผนไม่ดีหรืออาจ  
จะไม่ได้ทำตามแผน/โครงการก็ได้ จึงส่งผลให้ไม่ได้ผลผลิต Out put ผลลัพธ์ Out comes และผล  
กระทบ Impact ในทางที่มุ่งประสงค์ไว้ และเมื่อตรวจสอบแล้ว ปรากฏพบจุดอ่อน หรือข้อบก  
พร่อง ณ ที่ใดก็แก้ปัญหาหรือดำเนินการกันใหม่ หรือเพิ่มเติมในจุดที่ยังขาด ทำเช่นนั้นจนกว่าผู้รับ  
บริการจะสามารถช่วยเหลือตนเองได้ ฟังพอใจแล้วเท่านั้น ถึงจะถือว่าได้รับความสำเร็จอย่างแท้  
จริงแล้ว และขอมแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนได้ว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการตามภารกิจของ  
หน่วยงานกระทรวงแรงงาน มีความครบถ้วนอย่างครบวงจรแล้ว สามารถสนองตอบนโยบาย  
ของกระทรวงแรงงาน และรัฐบาลได้

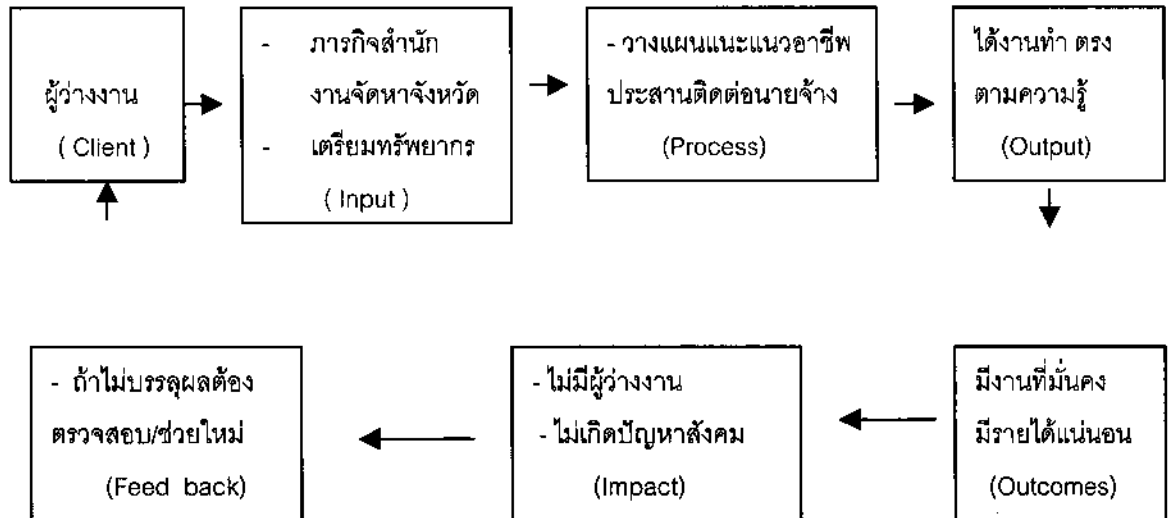
มติการให้บริการในบทที่ 2 เกี่ยวกับเรื่องการประยุกต์ใช้รูปแบบหลักแห่งเหตุและผลนี้  
เป็นขั้นตอนที่แต่ละเรื่องจะเป็นทั้งเหตุและผล กล่าวคือ เมื่อการดำเนินงานจุดแรกเป็นเหตุ จุดที่  
สองก็จะเป็นผล หรือเมื่อมีจุดที่ 1 เป็นเหตุ จุดที่ 2 ก็เป็นผล และในขณะเดียวกันจุดที่ 2 เปลี่ยน  
สถานะเป็นเหตุ และจะเกิดผลในจุดที่ 3 เช่นนี้ไปเรื่อย ๆ จนเสร็จสิ้นกระบวนการทั้งหมด การ  
ดำเนินการตามขั้นตอนทั้งหมด จะต้องนำปัจจัยภายนอก หรือที่เรียกว่าสภาพแวดล้อมภายนอก  
เช่น ภาวะเศรษฐกิจสังคม การเมือง และอื่น ๆ เข้ามาพิจารณาประกอบการให้บริการด้วยถึงจะได้  
ผล ถือว่าเป็นการให้บริการ โดยใช้ระบบเปิด Open System ซึ่งเป็นการแสดงถึงความโปร่งใส  
เป็นธรรม ครบถ้วนทุกเรื่องแล้ว หากใช้องค์ความรู้ในเชิงวิชาการดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางให้  
บริการประชาชนแล้ว ข่อมจะตอบคำถามสังคมได้ เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป



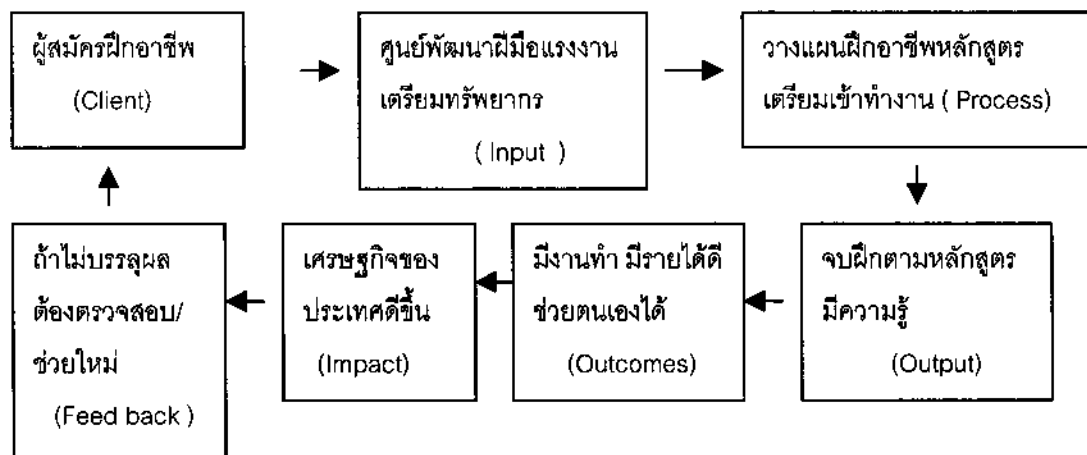
### ตัวอย่างการการประยุกต์ใช้

#### กรณีที่ 1

จุดเริ่มต้น - สิ้นสุด

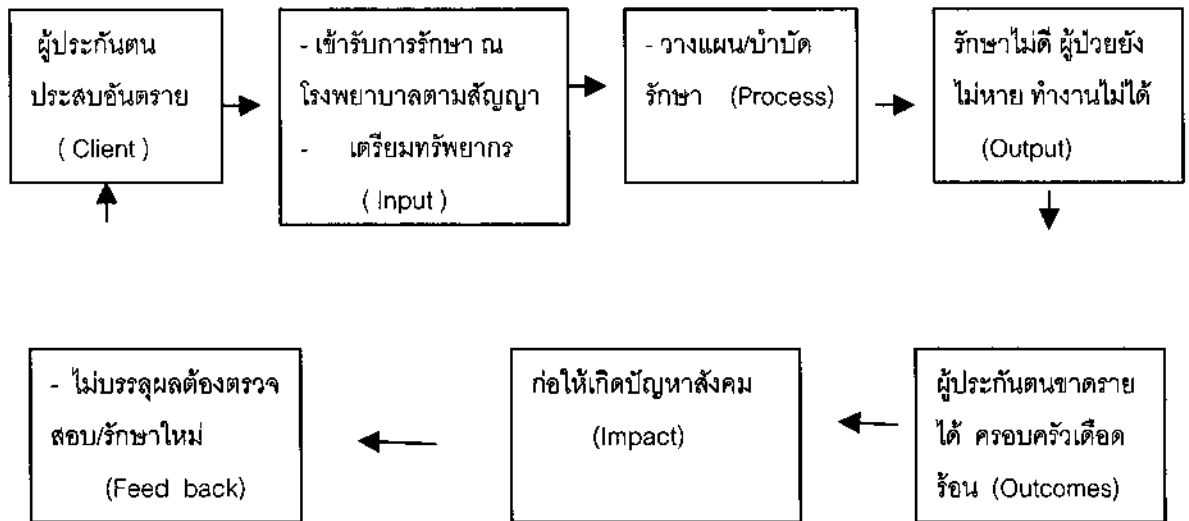


#### กรณีที่ 2 จุดเริ่มต้น - สิ้นสุด

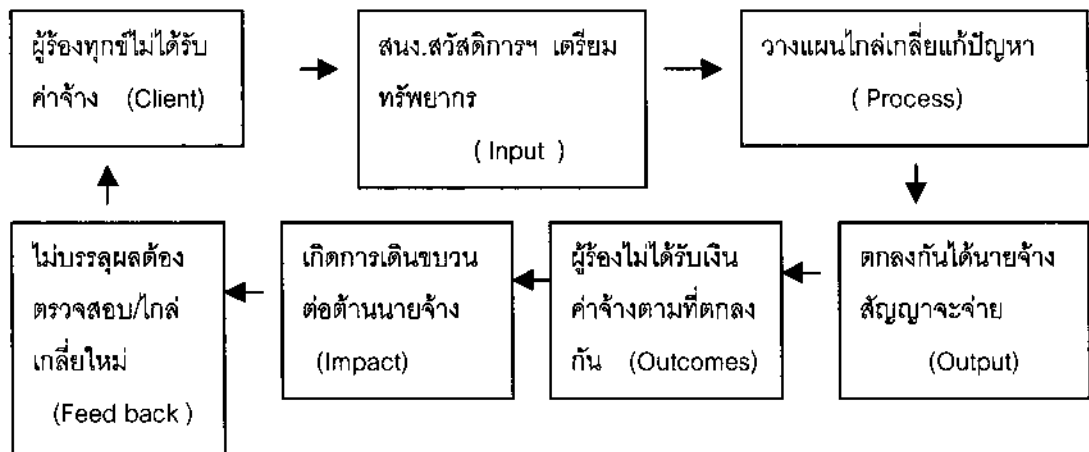


### กรณีที่ 3

จุดเริ่มต้น - สิ้นสุด



### กรณีที่ 4 จุดเริ่มต้น - สิ้นสุด



### บทที่ 3

#### ภารกิจ อำนาจหน้าที่

#### ของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัดตราด

##### สำนักงานแรงงานจังหวัดตราด

1. กำกับดูแลติดตามและประเมินผลแผนการปฏิบัติราชการของกระทรวงในความรับผิดชอบของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัด
2. ดำเนินการเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ งานนโยบายและแผนงานพัฒนา เป็นศูนย์สารสนเทศด้านแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัด
3. ประสานและดำเนิน โครงการพิเศษด้านแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัด
4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย  
หน้าที่ตามแผนปฏิบัติการพัฒนาจังหวัด
  1. ประสานจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด
  2. ประสานจัดทำแผนงาน โครงการ ผลผลิต ตัวชี้วัด และงบประมาณการป้องกันและแก้ไข ปัญหาเอดส์แห่งชาติ ปี 2546-2549
  3. ประสาน/จัดทำแผนงาน โครงการ ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล
  4. ประสานนโยบายและแผนป้องกันแก้ไขปัญหาเสพติด
  5. ประสานการจัดทำแผนปฏิบัติการจังหวัด
  6. ดำเนินการกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ อัตราค่าจ้างขั้นต่ำพื้นฐานและ การปรับค่าจ้างประจำปี  
ในฐานะเลขานุการคณะกรรมการอัตราค่าจ้างขั้นต่ำจังหวัดตราด
  7. รวบรวมวิเคราะห์รายงานข้อมูลและสถานการณ์ด้านแรงงานของจังหวัด
  8. ประสานและร่วมกับส่วนราชการในสังกัดให้บริการประชาชนตามโครงการกระทรวง  
แรงงานเคลื่อนที่ในส่วนภูมิภาคและโครงการจังหวัดเคลื่อนที่
  9. ประสานดำเนินการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ข่าวสาร กระทรวงแรงงานในเรื่องการส่งเสริมการ  
มีงานทำ การพัฒนาอาชีพ การเพิ่มศักยภาพและพัฒนาฝีมือแรงงาน การเพิ่มคุณภาพชีวิต  
การส่งเสริมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน และภารกิจเร่งด่วนที่เกี่ยวข้อง

10. รายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล
11. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของกระทรวงแรงงาน
12. รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ
13. รายงานผลการดำเนินงานด้านแรงงานในภูมิภาค
14. การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ PSO 1101
15. การบูรณาการตรวจเยี่ยมสถานประกอบการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
16. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาแรงงาน และประสานการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา

#### หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายพิเศษ

1. งานส่งเสริมและพัฒนางานศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน ในฐานะเลขานุการคณะกรรมการประสานการดำเนินงานศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้านจังหวัดตราด

2. ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นกรรมการ อนุกรรมการและคณะทำงานต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 กรรมการบริหารจังหวัดตราดแบบบูรณาการ (กบร.ตร.)
- 2.2 กรรมการพัฒนาระบบราชการและยุทธศาสตร์กำลังคนของจังหวัดตราด
- 2.3 กรรมการพัฒนาจังหวัด
- 2.4 กรรมการรักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยจังหวัด
- 2.5 กรรมการร่วมชายแดนส่วนภูมิภาคไทย-กัมพูชา (จันทบุรี-ตราด)
- 2.5 กรรมการที่ปรึกษามูลนิธิราชประชานุเคราะห์ประจำจังหวัด
- 2.6 กรรมการอำนวยการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดจังหวัด
- 2.7 กรรมการอำนวยการศูนย์ป้องกันและปราบปรามยาเสพติดจังหวัด
- 2.8 กรรมการดำเนินการตามแนวทางการใช้พลังแผ่นดิน เพื่อเอาชนะปัญหา  
ยาเสพติดจังหวัด
- 2.9 กรรมการอำนวยการเฉพาะกิจและบรรเทาปัญหาความแห้งแล้งจังหวัด
- 2.10 กรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

- 2.11 อนุกรรมการร่วมภาครัฐบาลและเอกชน เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาเศรษฐกิจจังหวัด (กรอ.จว.ตร.)
- 2.12 อนุกรรมการสนับสนุนการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองระดับจังหวัด
- 2.13 อนุกรรมการประกันสังคมจังหวัด
- 2.14 อนุกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาเอดส์จังหวัด
- 2.15 อนุกรรมการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์จังหวัด
- 2.16 คณะทำงานกองเลขานุการร่วมไทย-กัมพูชา
- 2.17 คณะทำงานฝ่ายป้องกันประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติด
- 2.18 คณะทำงานประสานและติดตามการดำเนินงานตามนโยบายบ้านเมื่อนำอยู่เชิงชุมชนธรรม

### สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดตราด

บทบาทหน้าที่ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดตราด เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งมีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดตราด รับผิดชอบในการปฏิบัติในเขตพื้นที่จังหวัดตราด

ภารกิจหลัก 3 ประการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดตราด คือ

1. งานคุ้มครองแรงงาน
2. งานแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน
3. งานความปลอดภัยในการทำงาน

โดยมีพนักงานตรวจแรงงาน เป็นผู้ปฏิบัติงานตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น ซึ่งแต่ละภารกิจมีรายละเอียดดังนี้

- งานคุ้มครองแรงงาน พนักงานตรวจแรงงานจะปฏิบัติงานด้วยการเข้าไปในสถานประกอบการ เพื่อตรวจแรงงานให้มีการปฏิบัติต่อกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

#### เวลาทำงานปกติ

- งานทั่วไปไม่เกิน 8 ชม./วัน หรือตามที่นายจ้างลูกจ้างตกลงกันและไม่เกิน 48 ชม./สัปดาห์

- งานที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัยของลูกจ้างได้แก่ งานที่ต้องทำใต้ดิน ใต้น้ำ ในถ้ำอุโมงค์หรือในที่อับอากาศ งานเกี่ยวกับกัมมันตภาพรังสี งานเชื่อมโลหะ งานขนส่งวัตถุอันตราย งานผลิตสารเคมีอันตราย งานที่ต้องทำด้วยเครื่องมือหรือเครื่องจักร

ซึ่งผู้ได้รับความสั่นสะเทือนอันอาจเป็นอันตรายและงาน ที่ต้องทำเกี่ยวกับความร้อนจัดหรือ ความเย็นจัดอันอาจเป็นอันตราย ซึ่งโดยสภาพของงานมีความเสี่ยงอันตรายสูงหรือ มีภาวะ แวดล้อมในการทำงานเกินมาตรฐานความปลอดภัยที่กำหนดไว้ ซึ่งไม่สามารถปรับปรุงแก้ไข ที่แหล่งกำเนิดได้และต้องจัดให้มีการป้องกันที่ตัวบุคคลให้มีเวลาทำงานปกติไม่เกิน 7 ชม./วัน และไม่เกิน 42 ชม./สัปดาห์

#### เวลาพัก

##### ระหว่างการทำงานปกติ

ไม่น้อยกว่า 1 ชม./วัน หลังจากลูกจ้างทำงานมาแล้วไม่เกิน 5 ชม. ติดต่อกัน หรืออาจตกลงกันพักเป็นช่วง ๆ ก็ได้ แต่รวมแล้วต้องไม่น้อยกว่า 1 ชม./วัน

งานในร้านขายอาหารหรือร้านขายเครื่องดื่มซึ่งเปิดจำหน่ายหรือให้บริการในแต่ละวันไม่ติดต่อกัน อาจพักเป็น 2 ชม./วัน ก็ได้

นายจ้างอาจจะไม่จัดเวลาพักได้กรณีเป็นงานที่มีลักษณะหรือสภาพของงาน ต้องทำติดต่อกันไปโดยได้รับความยินยอมจากลูกจ้างหรือเป็นงานฉุกเฉิน

##### ก่อนทำการทำงานล่วงเวลา

กรณีให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลาต่อจากเวลาทำงานปกติไม่น้อยกว่า 2 ชม. ต้องจัดให้ลูกจ้างพักก่อนเริ่มทำงานล่วงเวลาไม่น้อยกว่า 20 นาที

#### วันหยุด

##### วันหยุดประจำสัปดาห์

ไม่น้อยกว่า 1 วัน/สัปดาห์ โดยให้มีระยะห่างกันไม่เกิน 6 วัน สำหรับงานโรงแรม งานขนส่ง งานในป่า งานในที่ทุรกันดาร หรืองานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง อาจตกลงกันสะสมและเลื่อนวันหยุดประจำสัปดาห์ไปหยุดเมื่อใดก็ได้ภายในระยะเวลา 4 สัปดาห์ติดต่อกัน

### วันหยุดตามประเพณี

ไม่น้อยกว่า 13 วัน/ปี รวมทั้งวันแรงงานแห่งชาติ โดยพิจารณาจากวันหยุดราชการประจำปี วันหยุดทางศาสนา หรือขนบธรรมเนียมประเพณีแห่งท้องถิ่น

ถ้าวันหยุดตามประเพณีตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ ให้หยุดชดเชยวันหยุดตามประเพณีในวันทำงานถัดไป

สำหรับงานในกิจการโรงแรม สถานมหรสพ ร้านอาหาร ร้านขายเครื่องดื่ม ฯลฯ อาจตกลงกันหยุดวันอื่นชดเชยวันหยุดตามประเพณีหรือจ่ายค่าทำงานในวันหยุดให้ก็ได้

### วันหยุดพักผ่อนประจำปี

- ไม่น้อยกว่า 6 วันทำงาน/ปี สำหรับลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันมาครบ 1 ปี

- อาจตกลงกันล่วงหน้าสะสมและเลื่อนวันหยุดพักผ่อนประจำปี ไปรวมหยุดในปีต่อ ๆ ไปได้

### การทำงานล่วงเวลา การทำงานในวันหยุด

- อาจให้ลูกจ้างทำได้โดยได้รับความยินยอมจากลูกจ้างก่อนเป็นคราว ๆ ไป

- อาจให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลา และทำงานในวันหยุดได้เท่าที่จำเป็น ถ้าลักษณะหรือสภาพของงานต้องทำติดต่อกันไป ถ้าหยุดจะเสียหายแก่งานหรือเป็นงานฉุกเฉิน

- อาจให้ทำงานในวันหยุด สำหรับกิจการโรงแรม สถานมหรสพ งานขนส่ง ร้านอาหาร ร้านขายเครื่องดื่ม สโมสร สนามและสถานพยาบาลได้ โดยไม่จำเป็นต้องได้รับความยินยอมจากลูกจ้างก่อน

- ชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา การทำงานในวันหยุด และการทำงานล่วงเวลาในวันหยุด รวมแล้วต้องไม่เกิน 36 ชม./สัปดาห์



## การลา

### วันลาป่วย

- ลูกจ้างลาป่วยได้เท่าที่ป่วยจริง

- การลาป่วยตั้งแต่ 3 วันทำงานขึ้นไปนายจ้างอาจให้ลูกจ้างแสดงใบรับรองของแพทย์แผนปัจจุบัน ชั้นหนึ่งหรือของสถานพยาบาลของทางราชการได้ หากลูกจ้างไม่อาจแสดงได้ให้ลูกจ้างชี้แจงให้นายจ้างทราบ

วันที่ลูกจ้างไม่อาจทำงานได้เนื่องจากประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ซึ่งเกิดจากการทำงาน หรือ วันลาเพื่อคลอดบุตร ไม่ถือเป็นวันลาป่วย

### วันลากิจ

ลูกจ้างลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็นได้ตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน

### วันลาทำหมัน

ลูกจ้างลาเพื่อทำหมันและเนื่องมาจากการทำหมันได้ตามระยะเวลาที่แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งกำหนดและออกใบรับรอง

### วันลารับราชการทหาร

ลูกจ้างลาเพื่อรับราชการทหารในการเรียกพลเพื่อตรวจสอบฝึกวิชาทหารหรือทดลองความพร้อมตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหารได้

### วันลาคลอดบุตร

ลูกจ้างหญิงมีครรภ์ลาเพื่อคลอดบุตรได้ครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วัน โดยนับรวม

วันหยุด

### วันลาฝึกอบรม

ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพื่อประโยชน์ต่อการแรงงานและสวัสดิการสังคม หรือการเพิ่มทักษะความชำนาญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของลูกจ้างตามโครงการหรือหลักสูตร ซึ่งมีกำหนดช่วงเวลาที่แน่นอนและชัดเจน หรือเพื่อการสอบวัดผลทางการศึกษาที่ทางราชการจัดหรืออนุญาตให้จัดขึ้น ลูกจ้างต้องแจ้งเหตุในการลาโดยชัดแจ้ง พร้อมทั้งแสดงหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ให้นายจ้างทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนวันลา

นายจ้างอาจไม่อนุญาตให้ลาหากในปีที่ลาลูกจ้างเคยได้รับอนุญาตให้ลามาแล้วไม่น้อยกว่า 30 วัน หรือ 3 ครั้ง หรือแสดงได้ว่าการลาของลูกจ้างอาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือกระทบต่อการประกอบธุรกิจของนายจ้าง

### ค่าตอบแทนในการทำงาน

#### ค่าจ้าง

- จ่ายเป็นเงินเท่านั้น
- จ่ายค่าจ้างให้แก่ลูกจ้างไม่น้อยกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ

ถ้ากำหนดเวลาทำงานปกติเกิน 8 ชม./วัน ให้จ่ายค่าตอบแทนแก่ลูกจ้างซึ่งไม่ได้รับค่าจ้างเป็น รายเดือน สำหรับการทำงานที่เกิน 8 ชม. ขึ้นไป ไม่น้อยกว่า 1.5 เท่าต่ออัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงหรือต่อหน่วยในวันทำงาน และในอัตราไม่น้อยกว่า 3 เท่าต่ออัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงหรือต่อหน่วยในวันหยุด

#### ค่าจ้างในวันหยุด

จ่ายค่าจ้างสำหรับวันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดตามประเพณี และวันหยุดพักผ่อนประจำปี ยกเว้นลูกจ้างรายวัน รายชั่วโมง หรือตามผลงาน ไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดประจำสัปดาห์

### ค่าจ้างในวันลา

- จ่ายค่าจ้างในวันลาป่วยไม่เกิน 30 วันทำงาน/ปี
- จ่ายค่าจ้างในวันลาเพื่อทำหมัน
- จ่ายค่าจ้างในวันลาเพื่อรับราชการทหารไม่เกิน 60 วัน/ปี
- จ่ายค่าจ้างในวันลาเพื่อคลอดบุตรไม่เกิน 45 วัน/ครรภ์

### ค่าล่วงเวลาในวันทำงาน

จ่ายในอัตราไม่น้อยกว่า 1.5 เท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงหรือต่อหน่วย สำหรับลูกจ้างตามผลงาน

### ค่าทำงานในวันหยุด

จ่ายในอัตราไม่น้อยกว่า 1 เท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงหรือต่อหน่วย สำหรับลูกจ้างซึ่งมีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุด

จ่ายในอัตราไม่น้อยกว่า 2 เท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงหรือต่อหน่วย สำหรับลูกจ้างซึ่งไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุด

### ค่าล่วงเวลาในวันหยุด

- จ่ายในอัตราไม่น้อยกว่า 3 เท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงหรือต่อหน่วย
- ถ้านายจ้างไม่จัดให้ลูกจ้างหยุดงานหรือจัดให้หยุดน้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด

ให้จ่ายค่าทำงานในวันหยุดและค่าล่วงเวลาในวันหยุดเสมือนว่าลูกจ้างทำงานในวันหยุด

ลูกจ้างที่ไม่มีสิทธิได้รับค่าล่วงเวลาในวันทำงาน และค่าล่วงเวลาในวันหยุด

- ลูกจ้างซึ่งมีอำนาจหน้าที่ทำการแทนนายจ้างในการจ้าง การให้บำเหน็จ การลดค่าจ้าง หรือการ เลิกจ้าง
- ลูกจ้างทำงานเร่ขายหรือชักชวนซื้อสินค้าซึ่งได้รับค่านายหน้า

- ลูกจ้างที่ทำงานขบวนการจัดการรถไฟและงานอำนวยความสะดวกแก่การเดินรถไฟ งานเปิดปิดประตูน้ำหรือประตูระบายน้ำ งานอ่านระดับน้ำและวัดปริมาณน้ำ งานดับเพลิง หรืองานป้องกันอันตรายสาธารณะ งานที่มีลักษณะหรือสภาพไม่อาจกำหนดเวลาทำงานที่แน่นอนได้ งานอยู่เวรเฝ้าดูแลสถานที่หรือทรัพย์สินอันมิใช่เป็นหน้าที่การทำงานตามปกติของลูกจ้าง งานขนส่งทางบก มีสิทธิได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเท่ากับอัตราค่าจ้าง ชั่วโมงตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ

ทั้งนี้ นายจ้างอาจตกลงจ่ายค่าล่วงเวลาและค่าล่วงเวลาในวันหยุดให้ก็ได้  
**หลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนในการทำงาน**

- จ่ายค่าตอบแทนในการทำงานแก่ลูกจ้างชายหญิงเท่าเทียมกันในงานที่มีลักษณะ คุณภาพอย่างเดียวกันและปริมาณเท่ากัน

- จ่ายเป็นเงินตราไทย ณ สถานที่ทำงานของลูกจ้างกรณีจ่ายเป็นตั๋วแลกเงินหรือเงินตราต่างประเทศหรือจ่าย ณ สถานที่อื่นหรือด้วยวิธีอื่นต้องได้รับความยินยอมเป็นหนังสือลงลายมือชื่อลูกจ้าง

- จ่ายไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน

กรณีเลิกจ้างให้จ่ายภายใน 3 วันนับตั้งแต่วันเลิกจ้าง

**การหักค่าตอบแทนในการทำงาน**

จะหักค่าจ้างค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุดและค่าล่วงเวลาในวันหยุดไม่ได้ ยกเว้น

1. ชำระภาษีเงินได้ตามจำนวนที่ลูกจ้างต้องจ่ายหรือชำระเงินอื่นตามที่มีกฎหมายบัญญัติ

2. ชำระค่าบำรุงสหภาพแรงงานตามข้อบังคับของสหภาพแรงงาน

3. ชำระหนี้สหกรณ์ออมทรัพย์ หรือสหกรณ์อื่นที่มีลักษณะเดียวกันกับสหกรณ์ออมทรัพย์ หรือหนี้ที่เป็นไปเพื่อสวัสดิการที่เป็นประโยชน์แก่ลูกจ้างฝ่ายเดียว โดยได้รับความยินยอมล่วงหน้าจากลูกจ้าง

4. เป็นเงินประกัน หรือชดเชยค่าเสียหายแก่นายจ้าง ซึ่งลูกจ้างได้กระทำโดยจงใจ หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง โดยได้รับความยินยอมเป็นหนังสือลงลายมือชื่อลูกจ้าง

5. เป็นเงินสะสมตามข้อตกลงเกี่ยวกับกองทุนเงินสะสม 10% และหักรวมกันได้ไม่เกิน 1 ใน 5 ของเงินที่ลูกจ้างมีสิทธิได้รับตามกำหนดเวลาการจ่าย เว้นแต่ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือลงลายมือชื่อลูกจ้าง

การหักตามข้อ 2, 3, 4 และ 5 ในแต่ละกรณีห้ามมิให้หักเกินร้อยละสิบ และจะหักรวมกันได้ไม่เกินหนึ่งในห้าของเงินที่ลูกจ้างมีสิทธิได้รับตามกำหนดเวลาการจ่าย เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกจ้าง

ห้ามมิให้นายจ้างเรียกหรือรับเงินประกันการทำงานหรือเงินประกันความเสียหายในการทำงานจากลูกจ้าง เว้นแต่ลักษณะหรือสภาพของงานที่ทำนั้นลูกจ้างต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการเงินหรือทรัพย์สินของนายจ้าง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่นายจ้างได้ ทั้งนี้ ลักษณะหรือสภาพของงานที่ให้เรียกหรือรับเงินประกันจากลูกจ้างได้ ตลอดจนจำนวนเงินและวิธีการเก็บรักษาให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

ในกรณีนายจ้างเรียกหรือรับเงินประกันหรือทำสัญญาประกันกับลูกจ้างเพื่อชดเชยความเสียหายที่ลูกจ้างเป็นผู้กระทำ เมื่อนายจ้างเลิกจ้าง หรือลูกจ้างลาออก หรือสัญญาประกันสิ้นอายุ ให้นายจ้างคืนเงินประกันพร้อมดอกเบี้ย ถ้ามี ให้แก่ลูกจ้างภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่นายจ้างเลิกจ้างหรือวันที่ลูกจ้างลาออก หรือวันที่สัญญาประกันสิ้นอายุ แล้วแต่กรณี

### การพักงาน

- นายจ้างจะสั่งพักงานลูกจ้างเพื่อสอบสวนความผิดได้ต่อเมื่อได้กำหนดอำนาจพักงานไว้ในข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานหรือข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ต้องมีคำสั่งพักงานเป็นหนังสือระบุความผิดและกำหนดระยะเวลาพักงานไม่เกิน 7 วัน โดยต้องแจ้งให้ลูกจ้างทราบก่อน

- จ่ายเงินไม่น้อยกว่า 50% ของค่าจ้างในวันทำงานที่ลูกจ้างได้รับก่อนถูกพักงานในระหว่างการพักงาน หากผลการสอบสวนเสร็จสิ้นปรากฏว่าลูกจ้างไม่มีความผิดให้จ่ายค่าจ้างให้แก่ลูกจ้างเท่ากับค่าจ้างในวันทำงานนับแต่วันที่พักงานพร้อมด้วยดอกเบี้ย 15% ต่อปี โดยคำนวณเงินที่จ่ายให้ระหว่างพักค่าจ้างในวันทำงานนับแต่วันที่พักงานพร้อมด้วยดอกเบี้ย 15% ต่อปี โดยคำนวณเงินที่จ่ายให้ระหว่างพักงาน เป็นส่วนหนึ่งของค่าจ้าง

### การหยุดกิจการชั่วคราว

กรณีนายจ้างจำเป็นต้องหยุดกิจการทั้งหมดหรือบางส่วนเป็นการชั่วคราว โดยมีเหตุสุดวิสัยนายจ้างต้องแจ้งให้ลูกจ้างและพนักงานตรวจแรงงานทราบล่วงหน้าก่อนวันเริ่มหยุดกิจการ และต้องจ่ายเงินให้ลูกจ้างไม่น้อยกว่า 50% ของค่าจ้างในวันทำงานที่ลูกจ้างได้รับก่อนหยุดกิจการตลอดระยะเวลาที่นายจ้างไม่ให้ทำงาน

### การเลิกจ้าง ค่าชดเชยและค่าชดเชยพิเศษ

#### การบอกเลิกสัญญาจ้าง

นายจ้างมีกำหนดระยะเวลา สัญญาจ้างสิ้นสุดลงเมื่อครบกำหนดระยะเวลาจ้าง โดยนายจ้างและลูกจ้างไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า

การจ้างไม่มีกำหนดระยะเวลา ถ้านายจ้างเป็นฝ่ายเลิกจ้างหรือลูกจ้างขอลาออกจากรานให้ฝ่ายนั้น บอกกล่าวล่วงหน้าเป็นหนังสือให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบอย่างน้อยหนึ่งงวดการจ่ายค่าจ้าง

### การเลิกจ้าง

- การที่นายจ้างไม่ให้ลูกจ้างทำงานต่อไปและไม่จ่ายค่าจ้างให้ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุสิ้นสุดสัญญาจ้างหรือเหตุอื่นใด

- การที่ลูกจ้างไม่ได้ทำงานและไม่ได้รับค่าจ้างเพราะเหตุที่นายจ้างไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไป

### ค่าชดเชย

จ่ายค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้างซึ่งถูกเลิกจ้างดังต่อไปนี้

- ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 120 วัน แต่ไม่ครบ 1 ปี ให้จ่ายไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตรา สุกท้าย 30 วัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงาน 30 วัน สุกท้ายสำหรับลูกจ้างตามผลงาน

- ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 1 ปี แต่ไม่ครบ 3 ปี จ่ายไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตรา สุกท้าย 90 วัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงาน 90 วัน สุกท้ายสำหรับลูกจ้างตามผลงาน

- ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 3 ปี แต่ไม่ครบ 6 ปี จ่ายไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตรา สุกท้าย 180 วัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงาน 180 วัน สุกท้ายสำหรับลูกจ้างตามผลงาน

- ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 6 ปี แต่ไม่ครบ 10 ปี จ่ายไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตรา สุกท้าย 240 วัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงาน 240 วัน สุกท้ายสำหรับลูกจ้างตามผลงาน

- ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 10 ปีขึ้นไป จ่ายไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตรา สุกท้าย 300 วัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงาน 300 วัน สุกท้ายสำหรับลูกจ้างตามผลงาน

### ข้อยกเว้นการไม่จ่ายค่าชดเชย

1. กรณีที่นายจ้างได้ทำสัญญาเป็นหนังสือกับลูกจ้างมีกำหนดระยะเวลาการจ้างไว้แน่นอนและเลิกจ้างตามกำหนดระยะเวลานั้น ซึ่งต้องเป็นการจ้างงานในโครงการเฉพาะงานที่มีใช้งานปกติของธุรกิจหรือการค้าของนายจ้าง โดยต้องมีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดแน่นอนหรือในงานอันมีลักษณะเป็นครั้งคราวที่มีกำหนดการสิ้นสุดหรือความสำเร็จของงานหรือในงานที่เป็นไปตามฤดูกาลและได้จ้างในช่วงเวลาของฤดูกาลนั้น ทั้งนี้งานดังกล่าวนั้นจะต้องแล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกินสองปี หรือ

2. กรณีที่นายจ้างเลิกจ้างลูกจ้างในกรณีหนึ่งกรณีใดดังต่อไปนี้

- (1) ทุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง
- (2) จงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหาย
- (3) ประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้นายจ้างได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง
- (4) ผ่าฝืนข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน หรือระเบียบ หรือคำสั่งของนายจ้างอันชอบด้วยกฎหมายและเป็นธรรม และนายจ้างได้ตักเตือนเป็นหนังสือแล้ว ทั้งนี้ หนังสือเตือนให้มีผลบังคับได้ไม่เกิน 1 ปี นับแต่วันที่ลูกจ้างกระทำความผิด เว้นแต่กรณีที่ร้ายแรงนายจ้างไม่จำเป็นต้องตักเตือน
- (5) ละทิ้งหน้าที่เป็นเวลา 3 วันทำงานติดต่อกัน ไม่ว่าจะมิวันหยุดคั่นหรือไม่ก็ตามโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
- (6) ได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ



### ค่าชดเชยพิเศษ

1. กรณีที่นายจ้างย้ายสถานประกอบกิจการและมีผลกระทบต่อการค้ารงชีวิตตามปกติของลูกจ้างหรือครอบครัวนายจ้าง ต้องแจ้งให้ลูกจ้างทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ก่อนย้ายสถานประกอบกิจการ

ในกรณีที่นายจ้างไม่สามารถแจ้งได้หรือแจ้งการย้ายสถานประกอบกิจการน้อยกว่า 30 วัน จะต้องจ่ายค่าชดเชยพิเศษแทนการบอกกล่าวล่วงหน้าเท่ากับค่าจ้าง 30 วัน หรือเท่ากับค่าจ้างของการทำงาน 30 วันสุดท้าย สำหรับลูกจ้างตามผลงาน

หากลูกจ้างไม่ประสงค์จะไปทำงานด้วย ลูกจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ โดยลูกจ้างมีสิทธิได้รับค่าชดเชยพิเศษไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของค่าชดเชยปกติที่พึงมีสิทธิได้รับ

2. กรณีนายจ้างจะเลิกจ้างลูกจ้าง เพราะมีการปรับปรุงหน่วยงาน กระบวนการผลิต การจำหน่าย หรือการบริการเนื่องจากการนำเครื่องจักรมาใช้ หรือเปลี่ยนแปลงเครื่องจักร หรือเทคโนโลยีอันเป็นเหตุให้ต้องลดจำนวนลูกจ้าง นายจ้างต้องแจ้งวันที่จะเลิกจ้าง เหตุผลการเลิกจ้างและรายชื่อลูกจ้างต่อพนักงานตรวจแรงงานและลูกจ้างที่จะเลิกจ้างทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 60 วันก่อนวันที่จะเลิกจ้าง

หากนายจ้างไม่แจ้งให้ลูกจ้างที่จะเลิกจ้างทราบล่วงหน้าหรือแจ้งล่วงหน้าน้อยกว่า 60 วัน นอกจากลูกจ้างจะได้รับค่าชดเชยแล้ว นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยแล้ว นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยพิเศษแทนการบอกกล่าว ล่วงหน้าเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 60 วัน หรือเท่ากับค่าจ้างของการทำงาน 60 วันสุดท้ายสำหรับลูกจ้างตามผลงาน

กรณีลูกจ้างทำงานติดต่อกันเกิน 6 ปีขึ้นไป ต้องจ่ายค่าชดเชยพิเศษเพิ่มขึ้น จากค่าชดเชยปกติอีกไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้าย 15 วัน ต่อการทำงานครบ 1 ปี หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงาน 15 วันสุดท้ายต่อการทำงานครบ 1 ปี สำหรับลูกจ้างตาม ผลงาน ทั้งนี้ ค่าชดเชยพิเศษดังกล่าวรวมกันแล้วจะไม่เกินค่าจ้างอัตราสุดท้าย 360 วัน หรือไม่เกินค่าจ้างของการทำงาน 360 วันสุดท้ายสำหรับลูกจ้างตามผลงาน

กรณีระยะเวลาทำงานไม่ครบปี ถ้าเศษของระยะเวลาทำงานมากกว่า 180 วัน ให้นับเป็นการทำงานครบปี

#### ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน

นายจ้างซึ่งมีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปต้องจัดให้มีเอกสารดังต่อไปนี้

1. ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานเป็นภาษาไทย ซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับวันทำงาน เวลาทำงานปกติ และเวลาพัก วันหยุด และหลักเกณฑ์การหยุด หลักเกณฑ์การทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด วันและสถานที่จ่ายค่าจ้างค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุดและค่าล่วงเวลาในวันหยุด วันลาและหลักเกณฑ์การลา วินัยและโทษทางวินัย การร้องทุกข์ การเลิกจ้าง ค่าชดเชย และค่าชดเชยพิเศษ

การร้องทุกข์ อย่างน้อยต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับขอบเขตและความหมายของข้อร้องทุกข์ วิธีการและขั้นตอนการร้องทุกข์ การสอบสวนและพิจารณาข้อร้องทุกข์ กระบวนการยุติข้อร้องทุกข์ และความคุ้มครองผู้ร้องทุกข์และผู้เกี่ยวข้อง

2. ทะเบียนลูกจ้างเป็นภาษาไทย ซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการเกี่ยวกับชื่อตัวและชื่อสกุล เพศ สัญชาติ วันเดือนปีเกิด หรืออายุ ที่อยู่ปัจจุบัน วันที่เริ่มจ้าง ตำแหน่งหรืองาน ในหน้าที่ อัตราค่าจ้างและประโยชน์ตอบแทนอื่นที่นายจ้างตกลงจ่ายให้แก่ลูกจ้าง วันสิ้นสุดของการจ้าง

3. เอกสารเกี่ยวกับการจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุด ซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการเกี่ยวกับวันและเวลาทำงาน ผลงานที่ทำได้ สำหรับลูกจ้างตามผลงาน อัตราและจำนวนค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุด ซึ่งจะอยู่ในฉบับเดียวกับหรือจะแยกกันเป็นหลายฉบับ ก็ได้ ทั้งนี้ หลักฐานการจ่ายเงินดังกล่าวให้แก่ลูกจ้างโดยการโอนเข้าบัญชีธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นถือเป็นเอกสารตามข้อนี้ด้วย

- นายจ้างต้องเก็บรักษาทะเบียนลูกจ้างและเอกสารเกี่ยวกับการจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุดไว้ไม่น้อยกว่า 2 ปีนับตั้งแต่วันสิ้นสุดของการจ้างลูกจ้างแต่ละราย หรือนับแต่วันที่จ่ายเงินดังกล่าว เว้นแต่มีการยื่นคำร้องต่อพนักงานตรวจแรงงานกรณีนายจ้างฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 หรือมีข้อพิพาทแรงงานตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ หรือมีการฟ้องคดีแรงงาน นายจ้างต้องเก็บรักษาไว้จนกว่าจะมีคำสั่งหรือคำพิพากษาถึงที่สุด  
**อัตราการลงโทษ**

กรณีนายจ้างฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 มีโทษตามความหนักเบาของความผิด ตั้งแต่ปรับไม่เกิน 5,000 บาท ถึงจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 200,000 บาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ

หากมีการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตาม ก็สามารถร้องทุกข์ต่อพนักงานตรวจแรงงานให้ดำเนินการ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้นได้

2. งานแรงงานสัมพันธ์ พนักงานตรวจแรงงานมีหน้าที่ส่งเสริมการแรงงานสัมพันธ์ เพื่อให้นายจ้างและลูกจ้างอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข หากมีปัญหาการอยู่ร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้างที่นอกเหนือจากการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 แล้ว ก็จะมีพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 เป็นกรอบในการปฏิบัติระหว่างกันและกัน ซึ่งตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์สรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้

1. ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง
2. วิธีระงับข้อพิพาทแรงงาน
3. การปิดงานและการนัดหยุดงาน
4. คณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์
5. คณะกรรมการลูกจ้าง
6. สมาคมนายจ้าง
7. สหภาพแรงงาน
8. สหพันธ์นายจ้างและสหพันธ์แรงงาน
9. การกระทำอันไม่เป็นธรรม
10. บทกำหนดโทษ

3. งานด้านสวัสดิการแรงงาน พนักงานตรวจแรงงานจะส่งเสริมให้นายจ้างจัดสวัสดิการแรงงานนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด โดยมีความเชื่อว่า ถ้าหากลูกจ้างทำงานอย่างมีความสุขแล้วก็จะก่อให้เกิดผลผลิตภาพอย่างเต็มที่ การจัดสวัสดิการแรงงานที่สำนักงานฯ ดำเนินการอยู่คือ

1. การพัฒนาบุคลากร ด้านการบริหาร การจัดการ การปฏิบัติงาน ด้วยการจัดอบรมแก่ทั้งนายจ้าง ลูกจ้าง ตามความต้องการของทั้งสองฝ่าย

2. การอบรมให้ความรู้ในเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การป้องกันแก้ไข ปัญหาสุขภาพจิต ความรู้เกี่ยวกับโรคเอดส์ ฯลฯ

3. ให้คำแนะนำด้านการจัดสวัสดิการแรงงานแก่นายจ้าง ที่ต้องการเพิ่มผลิตภาพ

4. ให้คำปรึกษาแนะนำแก่คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ซึ่ง สถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป ต้องจัดให้มีการเลือกตั้งคณะกรรมการ สวัสดิการแรงงาน

4. งานด้านความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานตรวจแรงงานจะปฏิบัติงาน ด้วยการตรวจ แรงงานให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน ของลูกจ้างที่มีอยู่ 17 ฉบับ คือ

1. ปมท. เรื่อง ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับภาวะแวดล้อม (ความร้อน แสง เสียง)

2. ปมท. เรื่อง ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับภาวะแวดล้อม (ประดาน้ำ)

3. ปมท. เรื่อง ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับภาวะแวดล้อม (สารเคมี)

4. ปมท. เรื่องความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับสารเคมีอันตราย

5. ปมท. เรื่อง ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับในสถานที่อับอากาศ

6. ปมท. เรื่อง การป้องกันและระงับอัคคีภัยในสถานประกอบการเพื่อ ความปลอดภัยในการทำงานสำหรับลูกจ้าง

7. ปมท. เรื่อง ความปลอดภัยเกี่ยวกับไฟฟ้า

8. ปมท. เรื่อง ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับเครื่องจักร

9. ปมท. เรื่อง ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับหม้อน้ำ
10. ปมท. เรื่อง ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับบันจัน
11. ปมท. เรื่อง ความปลอดภัยในการทำงานในสถานที่ที่มีอันตรายจากการตกจากที่สูง วัสดุกระเด็นตกหล่น และการพังทลาย
12. พรส. เรื่อง คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
13. พรส. เรื่อง ความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้าง
14. ปมท. เรื่อง ความปลอดภัยในการทำงานก่อสร้างว่าด้วยเขตก่อสร้าง
15. ปมท. เรื่อง ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับการตอกเสาเข็ม
16. ปมท. เรื่อง ความปลอดภัยในการทำงานก่อสร้างว่าด้วยนั่งร้าน
17. ปมท. เรื่อง ความปลอดภัยในการทำงานก่อสร้าง

## สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดมีภารกิจหลักที่สำคัญประกอบด้วย การให้บริการจัดหางานในประเทศ การบริการข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ การแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ การควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว และการคุ้มครองคนหางาน ดังนี้

### การจัดหางานในประเทศ

การบริการจัดหางานในประเทศ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนวัยทำงานได้มีงานทำ มีรายได้ที่เหมาะสม รับรู้ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน ลดปัญหาการว่างงานและการขาดแคลนแรงงานโดยดำเนินการในหลายรูปแบบได้แก่การให้บริการจัดหางานปกติ สำนักงานให้แก่คนหางาน กิจกรรมส่งเสริมการมีงานทำ เช่น การจัดหางานเคลื่อนที่ การจัดงานนัดพบแรงงาน การส่งเสริมคนพิการมีงานทำ การเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ การเคลื่อนย้ายแรงงานชุมชนบนพื้นที่สูงการจัดหางานให้เยาวชนในสถานพินิจ การจัดหางานพิเศษสำหรับนักเรียน นักศึกษา และผู้พ้นโทษ เป็นต้น

### วิธีการให้บริการจัดหางานในประเทศ

1. ให้คำปรึกษาแก่ผู้สมัครงาน
2. ให้ผู้สมัครลงทะเบียน
3. กรณีไม่มีตำแหน่งงานแนะนำสมัครงานไปเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะฝีมือให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน หรือประกอบอาชีพอิสระตามความสนใจ

### หลักฐานการสมัครงาน

1. สำเนาทะเบียนบ้าน
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
3. สำเนาวุฒิการศึกษา
4. สำเนาใบผ่านงาน (ถ้ามี)
5. สำเนาหลักฐานการพ้นภาระทางทหาร (ชาย)
6. รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว หรือ 2 นิ้ว

### เอกสารหลักฐานของนายจ้าง/สถานประกอบการใช้เพื่อรับสมัครงาน

#### กรณีที่ 1 นายจ้างเป็นนิติบุคคล

1. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล
2. สำเนาบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีของนิติบุคคล
3. หนังสือมอบอำนาจ (ติดอากรแสตมป์ 30 บาท) ในกรณีที่สถานประกอบการให้ผู้อื่นที่มีใช้ กรรมการหรือประธานบริษัททำการรับสมัครงานแทน ยื่นพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบ และผู้รับมอบอำนาจ

#### กรณีที่ 2 นายจ้างเป็นบุคคลธรรมดา

1. สำเนาทะเบียนบ้าน
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
3. หนังสือมอบอำนาจ (ติดอากรแสตมป์ 30 บาท) ในกรณีที่ให้บุคคลอื่นทำการรับสมัครแทน ยื่นพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบและผู้รับมอบอำนาจ



### การจัดหางานต่างประเทศ

การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศเพื่อกำกับดูแลการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ กู้มครองสิทธิประโยชน์ต่างๆเพื่อให้ แรงงานไทยได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม มีสภาพความเป็นอยู่และสภาพการทำงานที่เหมาะสม โดยดำเนินการพิจารณาคำขออนุญาต ให้ผู้ได้รับอนุญาตจัดหางานรับสมัครและประกาศรับสมัครคนหางานเป็นการล่วงหน้า พิจารณาคำขออนุญาตจัดส่งคนหางานไปทำงานต่างประเทศขอพานายจ้างลูกจ้างไปทำงาน/ ฝึกงานในต่างประเทศ รับแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศ อบรมคนหางานก่อน เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

### วิธีการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ

1. ให้คำปรึกษาแก่ผู้สมัครงาน
2. ให้ผู้สมัครงานลงทะเบียน
3. กรณีไม่มีตำแหน่งงานให้ แนะนำผู้สมัครงานไปเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะฝีมือให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน หรือประกอบอาชีพอิสระตามความสนใจ

### หลักฐานการลงทะเบียนไปทำงานต่างประเทศ

1. สำเนาทะเบียนบ้าน
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
3. สำเนาวุฒิการศึกษา
4. สำเนาใบผ่านงาน (ถ้ามี)
5. สำเนาหลักฐานการพ้นภาระทางทหาร (ชาย)
6. รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว หรือ 2 นิ้ว

### สำเนาหนังสือเดินทางการรับแจ้งและพิจารณาอนุญาตการส่งลูกจ้างไปฝึกงาน หรือไปทำงานต่างประเทศ

1. การส่งไปฝึกงานไม่เกิน 45 วัน ต้องแจ้งให้อธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายทราบก่อนลูกจ้างเดินทางออกนอกราชอาณาจักร
2. การส่งไปฝึกงานเกิน 45 วัน ต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดี หรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายก่อน ผู้ใดฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษจำคุกสามปี ถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่หกหมื่น ถึงสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

### หลักฐานที่ต้องการนำมาประกอบการแจ้งสำเนาหนังสือเดินทาง

1. สำเนาใบอนุญาตให้ทำงาน
2. สำเนาหนังสือจ้างหรือหนังสือรับรองจากนายจ้าง
3. สำเนาใบอนุญาตให้เข้าประเทศที่จะไปทำงาน(วีซ่า)
4. สำเนาหลักฐานการติดต่อนายจ้างในต่างประเทศ
5. สำเนาคำเครื่องบิน
6. กรอกรายละเอียดในแบบ จง 39
7. เจ้าหน้าที่ตรวจรายละเอียด เอกสาร และกรอกข้อมูลใน จง 12
8. พิจารณารับแจ้ง ประทับตรากรมการจัดหางาน ส่งแบบ จง 12 คืนผู้แจ้ง

### การแนะแนวทางและส่งเสริมการประกอบอาชีพ

การแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพเพื่อให้ นักเรียน นักศึกษา ผู้ที่อยู่ในวัยทำงานและผู้กำลังเข้าสู่ตลาดแรงงานได้มีความรู้ความสามารถ และทราบความถนัดในการประกอบอาชีพของแต่ละคน โดยให้การแนะแนวอาชีพระดับหมู่บ้าน ดำเนินงานส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระแก่ประชาชนทั่วไปการส่งเสริมมีงานทำให้ทหารกองประจำการ จัดงานวันมหกรรมอาชีพ งานวันแนะแนวอาชีพ และจัดประชุม/สัมมนาครูแนะแนวอาชีพ

1. ให้ทำแบบทดสอบความถนัดทางอาชีพ
2. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประกอบอาชีพ

### การคุ้มครองคนหางาน

เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อป้องกันมิให้คนหางานถูกหลอกลวงถูกเอารัดเอาเปรียบจากบริษัทจัดหางานและบุคคล รวมถึงการใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อป้องกันและลงโทษผู้ถูกหลอกลวงเอารัดเอาเปรียบคนหางาน ซึ่งดำเนินการด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ และช่วยเหลือคนหางานทั้งในประเทศและต่างประเทศ การอนุญาตจัดตั้งบริษัทจัดหางาน / สำนักงานจัดหางานเพื่อดำเนินการจัดหางานให้คนหางาน

ทำงานในประเทศและต่างประเทศ สืบสวน สอบสวน บุคคลที่มีพฤติกรรมหลอกลวง ต้มตุ๋นคนหางาน เพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย

### วิธีให้บริการคุ้มครองคนหางาน

1. ประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำคนหางานได้เข้าใจขั้นตอนที่ถูกต้องเกี่ยวกับบริการจัดหางานของรัฐ
2. รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่คนหางานขอความช่วยเหลือในเรื่องของการหางานทำทั้งในประเทศและต่างประเทศ
3. ตรวจสอบ สืบสวนหาเบาะแสของบุคคลที่มีพฤติกรรมหลอกลวง หรือต้มตุ๋นคนหางาน เพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย
4. พิจารณาอนุญาตให้การจัดตั้งบริษัทจัดหางานให้ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของบริษัทจัดหางานที่ได้รับอนุญาต มิให้เอารัดเอาเปรียบคนหางาน โดยเฉพาะในการเรียกเก็บค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด
5. ประสานงานกับผู้นำท้องถิ่น และอาสาสมัครจัดหางานในพื้นที่ เพื่อให้รับทราบข่าวสารการหางานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการเฝ้าระวังสังเกตการณ์ หรือแจ้งเบาะแสบุคคลที่เป็นภัยต่อคนหางาน

### การควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว

การควบคุมการทำงานของคนต่างด้าวเพื่อดูแล ตรวจสอบการทำงานของคนต่างด้าวในประเทศไทยให้เป็นไปตามกฎหมายและเกิดประโยชน์แก่ประเทศไทยมากที่สุดรวมถึงการควบคุมแรงงานต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยผิดกฎหมาย ซึ่งได้รับการผ่อนผันให้ประกอบอาชีพเป็นการชั่วคราว ดำเนินการในเรื่องพิจารณาออกใบอนุญาตทำงาน ต่ออายุใบอนุญาตทำงาน เปลี่ยนแปลงรายการ ใบอนุญาตทำงาน ออกใบแทนใบอนุญาตทำงาน รับแจ้งเข้า-ออกจากการทำงาน และการขอเข้ามาดำเนินการขององค์การเอกชนต่างประเทศในประเทศไทย ในจังหวัดตราดให้ยื่นได้ที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

## ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดตราด

ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดตราด มีภารกิจหลัก คือ

1. การฝึกอบรมอาชีพหลักสูตรเตรียมเข้าทำงาน
2. การฝึกอบรมอาชีพหลักสูตรยกระดับฝีมือ
3. ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

การฝึกอบรมอาชีพหลักสูตรเตรียมเข้าทำงาน ในศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด

การฝึกอบรมอาชีพหลักสูตรเตรียมเข้าทำงาน เป็นการฝึกอบรมทางด้านอาชีพให้กับเยาวชนและบุคคลทั่วไป เพื่อให้มีทักษะฝีมือขั้นพื้นฐานตามความพร้อมทางร่างกายและจิตใจตลอดจนทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในสาขาช่างที่ฝึกอบรม เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงาน แนวการฝึกเน้นภาคปฏิบัติ 80 ภาคทฤษฎี 20 จบแล้วได้วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน (วพร.) โดยแบ่งเป็นกลุ่มอาชีพดังต่อไปนี้

### กลุ่มอาชีพช่างเครื่องกล

ที่	สาขาช่าง	ระยะเวลาการฝึก	
		ใน ศพจ.	ในกิจการ
		(เดือน) ชั่วโมง	(เดือน)
1	ช่างซ่อมรถจักรยานยนต์	6 (840 ชั่วโมง)	2
2	ช่างซ่อมเครื่องยนต์	6 (840 ชั่วโมง)	2
3	ช่างซ่อมเครื่องยนต์เล็กเพื่อการเกษตร	3 (420 ชั่วโมง)	2

กลุ่มอาชีพช่างอุตสาหกรรม

ที่	สาขาช่าง	ระยะเวลาการฝึก	
		ใน ศพจ.	ในกิจการ
		เดือน (ชั่วโมง)	เดือน (ชั่วโมง)
1	ช่างเชื่อมไฟฟ้าด้วยมือ	5 (700 ชั่วโมง)	2
2	ช่างเชื่อม TIG	5 (700 ชั่วโมง)	2
3	ช่างเชื่อม MAG	5 (700 ชั่วโมง)	2

กลุ่มอาชีพช่างก่อสร้าง

ที่	สาขาช่าง	ระยะเวลาการฝึก	
		ใน ศพจ.	ในกิจการ
		เดือน (ชั่วโมง)	เดือน (ชั่วโมง)
1	ช่างเทคนิคงานปูน	6 (840 ชั่วโมง)	2
2	ช่างประกอบโครงอลูมิเนียม	4 (560 ชั่วโมง)	2