



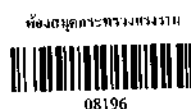
ในยุคของการแข่งขันการให้บริการซึ่งถือว่า "ลูกค้า" มีความสำคัญยิ่ง "ไม่มีลูกค้า ไม่มีธุรกิจ"เช่นเดียวกัน ในส่วนของราชการเอง ก็ต้องมีลูกค้าที่จะต้องติดต่อขอรับบริการ แต่ลูกค้าของทาง ราชการจะมีทั้งลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน ลูกค้าภายนอกคือ ประชาชน ลูกค้าภายในคือ ส่วนราชการต่าง ๆ ดังนั้น การจะบริการลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและ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

การจัดทำเอกสารผลงาน "มิติใหม่การให้บริการ " น่าจะเป็นช่องทางการให้บริการ ของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัดตราดได้บ้าง หรือหน่วยงานในสังกัด กระทรวงแรงงานในระดับจังหวัดทั่วประเทศ เพราะผู้ทำผลงานในครั้งนี้ได้รวบรวมหลักวิชาการ และภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานไว้อย่างครบถ้วน โดยมีวัตถุประสงค์ให้ ผู้ให้และผู้รับบริการมีแนวทางในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการอย่างถูกต้องและเกิดความสะดวก มากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้ส่งผลให้การบริการสู่ความเป็นเลิศของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน จังหวัดตราด และทุกจังหวัดทั่วประเทศ ต่อไป

การรวบรวมและเสนอผลงานเล่มนี้ได้รับความกรุณาจากแรงงานจังหวัดตราด นายประยูร ชะมะผลิน และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดตราดทุกคน ที่ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และช่วยดำเนินการจัดพิมพ์ด้วยความเต็มอกเต็มใจอย่างยิ่ง จึงขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้



ว 12.05.6
75499



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
มิติใหม่การให้บริการ

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 อำนาจ หน้าที่ของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน	25
สำนักงานแรงงานจังหวัดตราด	25
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดตราด	28
สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด	45
ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดตราด	51
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตราด	65
บทสรุป	70
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

บทนำ

การมารับบริการของ "ลูกค้า" กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน บุคคลส่วนใหญ่จะเป็นผู้ค้อยโอกาส 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 จึงเห็นว่ามีควมจำเป็นอย่างยิ่งในการรวบรวมข้อมูลการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน 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