

## บทที่ 1

### หลักการและเหตุผล

จากคำแถลงนโยบายของพันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรีต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544 รัฐบาลมีนโยบายที่จะพัฒนาการเมืองของประเทศไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถปกครองตนเอง และพิทักษ์สิทธิของตนเองได้เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งจะมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใสและขจัดการทุจริตในการบริหารราชการแผ่นดิน และการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม และเอื้อต่อการพัฒนาประเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคต

การบริการประชาชนจึงเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งในการทำงานของรัฐบาลที่จะมอบให้แก่ประชาชน การบริการสาธารณะหรือการบริการประชาชนเป็นหลักประกันคุณภาพของผลงานภาครัฐ เป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้เกิดความชอบธรรมในการปกครอง เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จในการแข่งขัน ซึ่งเป็นผลมาจากความสามารถในการให้บริการทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและคุ้มค่า การที่รัฐบาลได้พัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง พึ่งพิทักษ์สิทธิตนเองได้มากขึ้น การแสดงออกซึ่งความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐ ปัญหาความยากจน การประกอบอาชีพ การว่างงาน ถูกจ้างไม่ได้รับความเป็นธรรมจากนายจ้าง การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ การกดขี่ข่มเหงจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ การยื่นข้อเรียกร้องต่างๆเหล่านี้ เป็นปัญหาที่ทำให้เกิดการร้องทุกข์ / ร้องเรียน ซึ่งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ โดยเฉพาะภาวะทางเศรษฐกิจที่ประชาชนประสบอยู่ การร้องทุกข์ / ร้องเรียน จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน สามารถใช้เป็นสื่อกลางในการแจ้งประสานความเดือดร้อนที่ตนเองได้รับต่อหน่วยงานของรัฐ กระทรวงแรงงานในฐานะกระทรวงหลักทางเศรษฐกิจกระทรวงหนึ่งที่ต้องรับผิดชอบในการให้บริการประชาชน การดำเนินการแก้ไขและช่วยเหลือประชาชนต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจึงถือเป็นงานสำคัญ

การศึกษาถึงกระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและแนวคิด หลักการและปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการเรื่องราวร้องทุกข์ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากรที่ต้องทำหน้าที่ให้บริการ เป็นแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ความเป็นมา

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมต้องอาศัยอยู่ร่วมกันเป็นครอบครัว ชุมชน สังคม ต้องอาศัยพึ่งพารซึ่งกันและกัน ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา ต้องช่วยเหลือตนเองและผู้อื่น ทั้งร่างกาย ทรัพย์สิน ถ้าลืงคิด ถ้าลืงใจ ต้องการความรักความอบอุ่นจากผู้อื่น ต้องการความปลอดภัยทั้งร่างกายและจิตใจ และต้องการความสำเร็จ ความสมหวังในชีวิต การร้องทุกข์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในทุกสังคม การขาดแคลน ความไม่พอเพียงหรือไม่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิต การถูกเอารัดเอาเปรียบ การถูกกดขี่ข่มเหง การไม่ได้รับความเป็นธรรม เป็นต้น ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการร้องทุกข์

กระทรวงแรงงาน เป็นกระทรวงที่จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536 มีจุดมุ่งหมายให้เป็นกระทรวงที่มีโครงสร้างขนาดเล็ก คล่องตัว ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองปัญหาความต้องการของผู้ใช้แรงงานและประชาชนทั่วไป โดยมีภารกิจเกี่ยวเนื่องกันเป็นวงจรตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีสำนักงานประกันสังคม ดูแลตั้งแต่เกิด (คลอดบุตร) กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจะให้บริการฝึกอบรมทักษะฝีมือตามความสนใจ ความถนัด กรมการจัดหางานรับผิดชอบบริหารจัดการหางานให้ทำหรือส่งเสริมการประกอบอาชีพส่วนตัว กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานรับผิดชอบในการคุ้มครอง ดูแลสวัสดิการและสภาพการจ้างงานของนายจ้าง / ลูกจ้างให้ได้รับความเป็นธรรม สำนักงานประกันสังคมดูแลคนงานที่เจ็บป่วยทุพพลภาพหรือเสียชีวิต และรวมถึงการว่างงานด้วย

จากความเกี่ยวเนื่องกันของภารกิจ จะเห็นได้ว่าภารกิจการให้บริการประชาชนของกระทรวงแรงงานเป็นไปอย่างกว้างขวาง การรับเรื่องราวร้องทุกข์จึงเป็นภารกิจหนึ่งของกระทรวงแรงงาน ที่ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนในการสร้างความเป็นธรรม ในการแก้ปัญหาหรือช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนต่างๆ ที่เกิดขึ้น

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอน แนวทางปฏิบัติงานเรื่องราวจ้างทุกข้
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเรื่องราวจ้างทุกข้ ให้มีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว และโปร่งใสในการให้บริการ
3. เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวจ้างทุกข้

## ขอบเขตการศึกษา

1. ประเภทและลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน
2. แนวปฏิบัติและขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์
3. แนวคิดการปรับปรุงการให้บริการเรื่องราวร้องทุกข์
4. แนวคิดการประสานงาน
5. มนุษยสัมพันธ์กับการให้บริการเรื่องราวร้องทุกข์
6. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการเรื่องราวร้องทุกข์และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

## วิธีการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง และประมวลผลการปฏิบัติงานของผู้เขียนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนของกระทรวงแรงงาน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นคู่มือสำหรับบุคลากรที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน ให้บริการเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน
2. กระทรวงแรงงานมีความพร้อมในการจัดการให้บริการประชาชนสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. กระทรวงแรงงานเป็นที่ยอมรับและศรัทธาจากประชาชนและหน่วยงานต่างๆ

## บทที่ 2

### แนวคิดและหลักการ

#### แนวคิดเรื่องการประสานงาน

ซูบ กาญจนประกร (2528: 67) ให้ความหมาย “การประสานงาน” ว่าหมายถึงความถึง การจัดระเบียบการทำงานเพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้อง โดยวัตถุประสงค์ นโยบาย ขององค์กรนั้นมีสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

สมพงษ์ เกษมสิน (2519: 148) กล่าวว่า “การประสานงาน” หมายถึง ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติ การจัดระเบียบงานให้เรียบร้อยและสอดคล้องกลมกลืนเพื่อให้งานสมบูรณ์และสำเร็จตามเป้าหมาย

การประสานงานที่ดีมีหลักการสำคัญ ดังนี้

1. จัดให้มีระบบติดต่อสื่อสารที่ดี เช่น การกำหนดคircuitบุคคล เครื่องมือสื่อสาร โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น
2. จัดให้มีระบบความร่วมมือที่ดี กระตุ้นให้บุคลากรมีความเต็มใจที่จะร่วมมือ ช่วยเหลือมีน้ำใจต่อกัน
3. จัดให้มีระบบการประสานงานที่ดี หน่วยงานควรจัดการประสานงานให้เป็นระบบ จากบนสู่ล่าง จากล่างสู่บน และระดับเดียวกัน
4. จัดให้มีการประสานนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานให้สอดคล้องกัน
5. จัดให้มีการประสานงานในรูปแบบกระบวนการบริหารที่ครบวงจร การวางแผน กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ต้องชัดเจน คือ มีตัวป้อน (Input) กระบวนการ (Process) และ ผลผลิต (Output)

จากแนวคิดดังกล่าวพอสรุปได้ว่า การประสานงาน คือ การทำให้กิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงาน ดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ การประสานงานถือเป็นการจัดระเบียบงาน เพื่อให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกันหรือเกิดความขัดแย้งกัน เพื่อให้กิจกรรมดำเนินไปด้วยความราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การประสานงานจึงถือเป็นกิจกรรมสำคัญสำหรับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเรื่องราวร้องทุกข์

## มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

ในการทำงานใดก็ตามบุคคลไม่ได้ทำงานเฉพาะหน้าที่เท่านั้น แต่จะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วย การมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ติดต่อรับบริการ จะช่วยให้ท่านทำงานได้อย่างราบรื่นและเกิดความร่วมมือประสานงานกันเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน ช่วยลดปัญหาข้อขัดแย้งและงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ (ธีระพร อุวรรณโณ, 2529 อ้างใน สมพร สุทัศนีย์, 2538)

## หลักในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ณัฐคนัย และคณะ ได้กล่าวถึงหลักในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดังนี้

1. พึงทำตนเป็นมิตรต่อผู้เกี่ยวข้องทุกคน
2. มีนิสัยมองผู้อื่นในแง่ดีเสมอ
3. พึงสำนึกล่วงหน้าไว้ว่าเรื่องใดที่จะทำให้ผู้อื่นเกิดความไม่พอใจ จงหลีกเลี่ยงเสีย
4. ติดต่อกับผู้อื่นด้วยความเป็นกันเองและให้ความสนใจที่จะส่งเสริมช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็ม

ความสามารถเสมอ

5. เมื่อเกิดการไม่ลงรอยหรือขัดแย้งใดๆ ให้หาทางขจัดหรือหาทางประนีประนอมกันโดยทันที เพื่อให้เกิดความพอใจและเข้าใจกัน

6. พยายามประสัคที่ตนต้องการความร่วมมือให้แน่ชัด และหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดของผู้อื่น
7. หาทางกระตุ้นเตือนความอยากหรืออยากเห็นในแผนการที่ตนต้องการความร่วมมือ เพื่อ

ให้ผู้อื่นร่วมมือด้วยดี

ดังนั้น มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานจะมีลักษณะเฉพาะที่พึงประสงค์อันจะช่วยในการทำงานร่วมกับคนอื่น ดังนี้

1. หน้าตาเข้มแข็งแจ่มใสในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา ยิ้มไว้เสมอยิ้มแสดงถึงความ เป็นมิตร แสดงถึงความรู้สึกเป็นผู้น่าใจ มีความเต็มใจ การยิ้มนั้นชนะใจคนอื่นแล้ว 50 เปอร์เซ็นต์ คนที่สวยที่สุดและคนที่น่ารักที่สุดนั่นคือ คนที่มีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอ

2. เต็มใจทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่หลบหนีสังคม
3. มีจิตใจกว้าง พร้อมทั้งจะรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นๆ แม้จะเป็นเรื่องของตนเอง
4. ยินดีเสียสละผลประโยชน์หรือความสุขส่วนตัวเพื่อผลงานส่วนรวม
5. ชอบเรียนรู้นิสัยใจคอของผู้อื่น เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

สามารถนำความรู้เหล่านี้มาปฏิบัติในการติดต่อสัมพันธ์กับคนเหล่านั้นให้เป็นผลดี

6. ยินดีเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานโดยถือว่าเป็นความสุขและพอใจที่จะได้รู้จักคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น
7. เสนอตัวเข้าช่วยเหลือการทำงาน โดยไม่คิดว่าเป็นการเสียดเปรียบหรือเหน้อยยากโดยไม่จำเป็น
8. ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ผู้ที่มีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ
9. คบหาคนอื่น ๆ ด้วยความเต็มใจและบริสุทธิ์ใจ ไม่มีการถือเขาถือเรา หรือเปรียบว่าดีกว่าคนอื่นในเรื่องเงิน ความรู้ ครอบครัวย ฯลฯ
10. แสดงน้ำใจแก่เพื่อนร่วมงานในวาระโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสม เช่น การส่งบัตรอวยพรในวาระต่างๆ การไปร่วมแสดงความยินดี เสนอให้ความช่วยเหลือ ฯลฯ
11. มองหน้าผู้มาติดต่อเวลาพูดคุย เวลาพูดคุยกับผู้อื่นไม่ควรมองไปที่อื่น มองข้ามหรืออยู่ในท่าตะแคง หรือจ้องตาจนเสียมารยาท วิธีมองผู้อื่นในระหว่างการสนทนานั้นควรมองระดับจมูกและคาง
12. มองผู้อื่นในแง่ดีไว้เสมอ อย่างน้อยต้องคิดว่าคนที่เราคิดต่อด้วย คือ ชีวิตหนึ่งเป็น คนๆ หนึ่งในสังคมเท่าๆ กับทุกคน อย่าคอยแต่คิดว่าเขามารบกวน หรือมาก่อความรำคาญให้ในด้านใดๆ ควรนึกเสมอว่าเราจะต้องได้เรียนรู้เรื่องต่างๆ จากคนอื่น ๆ ด้วย
13. ระมัดระวังน้ำเสียง น้ำเสียงที่เราพูดออกมานั้นเป็นเครื่องที่แสดงให้รู้ถึงจิตใจ นิสัยพึงใช้น้ำเสียงให้เหมาะสม
14. เวลาพูดก็พูดเฉพาะเรื่องที่มีผู้มาติดต่อกับคนเท่านั้น อย่างนำเรื่องของผู้อื่นมาวิพากษ์วิจารณ์ การนิทานเป็นการเสียมารยาท ผู้อื่นอาจหมดความศรัทธาในตัวเราได้
15. เคารพในเกียรติของผู้อื่น อย่างน้อยต้องเคารพในวุฒิอันได้แก่ วิทยุวุฒิ ชาติวุฒิ คุณวุฒิ หรืออย่างน้อยเคารพในสิทธิแห่งมนุษยชนของเขา
16. รู้จักกล่าวคำขอบคุณและขอโทษให้ติดปากเสมอ
17. ทำตนเป็นกันเองกับทุกคนไม่ถือกชั้นวรรณะ เพศ หรือวัย
18. รู้จักจะพูดจา แนะนำ ปลอบโยน ให้ความหวัง ให้ความเห็นใจ รู้จักเอาใจหรือจัดใจด้วยเหตุผล

#### ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการที่ควรศึกษา 5 ปัจจัย คือ

1. พื้นฐานของพฤติกรรมมนุษย์ สร้อยตระกูล (2541: 49-80) กล่าวว่า ปัจจัยพื้นฐานของพฤติกรรมมนุษย์ คือ

- 1.1 ความแตกต่างทางร่างกาย สติปัญญา ทางสังคมและอารมณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งมีสาเหตุมาจากพันธุกรรมและสภาพแวดล้อม
- 1.2 บุคลิกภาพ การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ พันธุกรรม สภาพแวดล้อมของสังคมรอบตัว วัฒนธรรมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ
- 1.3 การรับรู้ ความรู้สึกตามธรรมชาติในรูป รส กลิ่น เสียง เมื่อบุคคลรู้สึกในสิ่งเร้ารอบตัวทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน การรับรู้หรือจินตภาพจึงเกิดขึ้น
- 1.4 ทักษะ คือ ผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง การแสดงออกซึ่งทักษะคิดเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้และประสบการณ์
- 1.5 การเรียนรู้เป็นตัวก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ได้ มีทั้งลักษณะที่แสดงออกและซ่อนเร้นเป็นความรู้สึกในใจ

การศึกษาปัจจัยพื้นฐานของพฤติกรรมมนุษย์ จะทำให้เข้าใจพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลในองค์กร ซึ่งจะพบลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไป ทำให้ทราบถึงบุคลิกลักษณะ ธรรมชาติ ข้อจำกัด และการแสดงออกของแต่ละบุคคล สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารองค์กร การจัดวางบุคคลให้เหมาะสมกับงานและการพัฒนาบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพ

2. ความพึงพอใจในงาน สร้อยตระกูล (2541: 133-149) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ อายุ ระดับอาชีพ ระดับการศึกษา และเพศ เป็นต้น แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะช่วยส่งเสริมให้การทำงานบรรลุผลดี บุคคลมีกำลังใจและทำงานด้วยความเต็มใจ มีใจทำตามหน้าที่เท่านั้น ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน หากพอใจในงานที่ปฏิบัติ ย่อมทำหน้าที่ด้วยความทุ่มเท การแสดงออกทั้งความคิดและการกระทำ ย่อมเป็นไปอย่างสร้างสรรค์

3. ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ Bernard (อ้างใน เนาวรัตน์, 2532: 30) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเกิด ความเข้าใจ อย่างแจ่มแจ้ง ดังนี้

- 3.1 ความสามารถของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันไปตามความพร้อม ระดับอายุ และระดับความสามารถทางสติปัญญา
- 3.2 ประสบการณ์เก่าๆ จะมีอิทธิพลต่อความเข้าใจ สามารถยังรู้ได้มากกว่าผู้ที่ไม่มีประสบการณ์มาก่อน

- 3.3 โครงสร้างขององค์ประกอบในสถานการณ์ของปัญหา หากองค์ประกอบ จัดเตรียมไว้อย่างเป็นระเบียบและข้อมูลพร้อม จะเข้าใจได้เร็วขึ้น
- 3.4 ความพยายามค้นหา การลองผิดลองถูก ช่วยให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น การทดลองหาข้อผิดพลาดจนกว่าจะพบความสัมพันธ์ที่แท้จริงของปัญหา ในที่สุดจะเกิดความเข้าใจต่อปัญหา

### บทบาท

สงวน (2535: 31) ให้ความหมาย “บทบาท” ว่าเป็น การปฏิบัติตามตำแหน่งหน้าที่ หรือ สถานภาพของบุคคล ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของสังคมหรือบุคคลทั่วไป

Biesanz (อ้างใน เนาวรัตน์, 2535: 31) กล่าวว่า “บทบาท” คือ แบบแผนของพฤติกรรม อันเป็นที่คาดหวังหรือเป็นที่ต้องการของบุคคลที่ดำรงตำแหน่งนั้น

ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน หรือให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ต้องมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ รับรู้ถึงขอบเขตความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานหรือแสดงบทบาทตามตำแหน่งหน้าที่ให้ถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลให้การ บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### มนุษยสัมพันธ์

Davis (อ้างใน สมพร,ม.ร.ว. 2544: 4) ให้ความหมายว่า “มนุษยสัมพันธ์” หมายถึง การ รวมคนให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีความพอใจเป็นพื้นฐาน

วิจิตร อวระกุล (2527) ให้ความหมายว่า “มนุษยสัมพันธ์” หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกับ เพื่อเป็นสะพานไปสู่ความเป็นมิตร รวมทั้งการพัฒนาตนเองให้เป็นที่รักใคร่ชอบพอและได้รับความร่วมมือจากผู้อื่น

การเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อผู้ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน การ ศึกษาเพื่อให้เข้าใจและรู้จักนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงตนเอง ในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้ มาขอรับบริการ จะทำให้ได้รับความร่วมมือปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายได้อย่างดี

### การติดต่อสื่อสาร

สมพร สุทัศน์, ม.ร.ว. (2544: 282) ให้ความหมายว่า “การติดต่อสื่อสาร” หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง ตลอดจนความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึก จากผู้ ส่งไปยังผู้รับเพื่อเข้าใจตรงกัน



Redfield (อ้างใน นาวรัตน์, 2535: 38) ให้ความหมายว่า “การติดต่อสื่อสาร” เป็นกระบวนการถ่ายทอดข่าวสารที่เลือกสรรแล้วจากต้นตอข่าวสารไปยังปลายทาง ซึ่งองค์กรใดที่มีระบบการติดต่อสื่อสารที่มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ ย่อมมีช่องทางที่จะประสบความสำเร็จได้มาก เพราะทำให้คนมีความคิดมีความเข้าใจตรงกัน ย่อมส่งผลให้การบริหารงานเป็นไปในแนวทางเดียว และบรรลุตามเป้าหมาย

การติดต่อสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ของบุคคลสองฝ่ายที่มาติดต่อกัน ผู้ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน ต้องให้ความสำคัญกับการสื่อความทั้งการพูด การเขียน การแสดงกิริยาท่าทางรูปภาพสัญลักษณ์หรือสิ่งที่เป็นผลผลิตทางเทคโนโลยีต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ โทรสาร เว็บไซต์ ให้มีความสมบูรณ์ชัดเจนสร้างความเข้าใจได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์

### เทคโนโลยีสารสนเทศกับเรื่องราวร้องทุกข์

ในปัจจุบันระบบข้อมูลข่าวสารสารสนเทศมีความสำคัญยิ่งต่อการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐหรือของเอกชน ได้มีการนำระบบสารสนเทศไปใช้ประกอบการตัดสินใจและการดำเนินงานของฝ่ายงานต่างๆ ซึ่งการตัดสินใจหรือการดำเนินงานเหล่านี้ไม่ใช่จะทำเฉพาะภายในองค์กรแต่ละองค์กร แต่ยังมีมีการนำสารสนเทศไปใช้ระหว่างองค์กรอีกด้วย เนื่องจากระบบสารสนเทศเป็นแหล่งที่มาของข้อมูลและรายละเอียดที่สามารถใช้ตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและยังสามารถแสดงให้เห็นถึงภาพการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างชัดเจนรวดเร็ว การนำระบบสารสนเทศมาจัดทำเป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารการบริการ จะอำนวยความสะดวกในด้านของการประเมินผลซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในแง่ของการบริหารการบริการในยุคปัจจุบัน เพราะนอกจากจะได้ทราบผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาแล้ว ยังใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์หรือจัดทำแผนงานเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรได้เป็นอย่างดี

กระทรวงแรงงานเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญดังกล่าว จึงได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้มีการจัดการด้านฐานข้อมูลที่เป็นระบบ มีความเป็นเอกภาพทั้งในด้านของการปฏิบัติงานและการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการจัดทำกลยุทธ์ การวางแผน การจัดทำแผนงานและโครงการ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น การให้บริการบริการร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ การเก็บข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange) ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System) หรือการนำการออกแบบ

ความคล่องตัวของงานอัตโนมัติ (Work Flow Automation) มาใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว

การให้บริการเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน ปัจจุบันประชาชนผู้ให้บริการให้ความสนใจมาก โดยเฉพาะการขอคำปรึกษาหารือ หรือข้อเสนอแนะที่ผู้ให้บริการได้รับคำตอบที่รวดเร็ว มีการใช้บริการร้องทุกข์ทางเว็บไซต์มากขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งมีผลให้การร้องทุกข์ทางเอกสารและทางโทรศัพท์ลดน้อยลงด้วย

### การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (สุวคนธ์ ขุนวิวัฒน์, 2544: 16-17)

#### 1. สูตรให้การบริการ

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพคือการให้ตรงความต้องการ หรือเกินความคาดหวังของลูกค้า จะมีหลักในการบริการที่เรียกว่า สูตรการให้บริการซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1. การเตรียมตัว
  1. การติดต่อสื่อสาร
  2. การติดตามงาน
2. หัวใจของการให้บริการ
  1. รักษาหรือเพิ่มพูนศักดิ์ศรี
  2. รับฟังและตอบสนองด้วยความรอบคอบและเข้าใจ/เห็นใจ
  3. ขอบแนวความคิดและ/หรือให้คำแนะนำ
3. ขั้นตอนให้บริการ
  - ขั้นที่ 1 กล่าวคำทักทาย
    - ทักทายอย่างสุภาพทันที
    - ให้ความสนใจอย่างเต็มที่
    - ใช้เวลาตามความเหมาะสม
  - ขั้นที่ 2 ทำความเข้าใจในสถานการณ์นั้น
    - ถามคำถามเพื่อให้ทราบความต้องการ
    - ตั้งใจรับฟัง
    - ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
    - สรุปเพื่อตรวจสอบความเข้าใจ

ขั้นที่ 3 บริการได้ตรงหรือมากกว่าความต้องการ

- ถ้าเป็นเรื่องปกติ ก็บริการได้ทันที
- ถ้าไม่ใช่ต้องร่วมกันกำหนดแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจน
- หาโอกาสบริการให้เกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ขั้นที่ 4 ย้ำความพอใจของผู้ใช้บริการ

- ถามคำถามเพื่อตรวจสอบความพอใจ
- รับปากติดตามผลตามความเหมาะสม
- กล่าวขอบคุณผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการจะคาดหวังอะไรจากผู้ให้บริการนั้น สิ่งให้ผู้ให้บริการควรคำนึงถึง ได้แก่

1. ความรู้สึกเป็นคนสำคัญ
2. ความมีอิสรชาติ
3. ความมีมิตรภาพ
4. ความซื่อตรง
5. ความน่าเชื่อถือ
6. ความเข้าใจ
7. ความช่วยเหลือ
8. ความรู้
9. ความมีประสิทธิภาพ
10. ความเป็นมืออาชีพ

ท่านมหาบุรุษคานธีให้ความหมายของผู้ใช้บริการว่า

(MAHATHAMA GANDHI 2412 – 2491)

“ผู้ให้บริการ คือ แขนงคนที่สำคัญที่สุดที่ได้มาเยือนเรา ณ สถานที่แห่งนี้ เรามีได้มาเพื่อฟัง ฟังเรา เราต่างหากที่ต้องฟังพาอาศัยเขา เรามีใช้บุคคลที่มาขัดจังหวะการปฏิบัติงานของพวกเรา หนาดแต่ว่า การรับใช้เขา คือ วัตถุประสงค์แห่งงานของพวกเรา เรามีใช้บุคคลแปลกหน้า แต่เขาคือ ส่วนหนึ่งของสถานที่แห่งนี้ บริการจากพวกเรามีใช้การสงเคราะห์เขา เขาต่างหากที่กำลัง สงเคราะห์พวกเราด้วยการยอมให้พวกเรามีโอกาสได้รับใช้เขา”

### บทที่ 3

## ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์และแนวปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

#### ความหมาย

คำร้องทุกข์ ตามความหมายของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(7) หมายถึง การที่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ว่ามีผู้กระทำความผิดขึ้นจะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตาม ซึ่งกระทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหายและการกล่าวหาเช่นนั้นได้ กล่าวโดยมีเจตนาจะให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ

การร้องทุกข์ ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หน้า 686 ได้ให้คำนิยาม การร้องทุกข์ว่าเป็นการนำความทุกข์ไปบอกกล่าวต่อผู้อื่นเพื่อให้ช่วยเหลือ

การร้องเรียน ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หน้า 686 ได้ให้คำนิยาม การร้องเรียนว่าเป็นการเสนอเรื่องราวเพื่อร้องทุกข์

กล่าวโดยสรุปแล้ว วิธีการร้องทุกข์และการร้องเรียนสามารถกระทำได้โดยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ การร้องทุกข์เป็นการร้องขอของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง นำความทุกข์ในเรื่องนั้นไปบอกกล่าวต่อผู้อื่นเพื่อให้ช่วยเหลือ ส่วนการร้องเรียนเป็นการเสนอเรื่องราวเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง โดยกล่าวหาว่ามีการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ใช่ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องราวที่เสนอไปนั้นก็ได้

#### ประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

1. เรื่องราวร้องทุกข์ของข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาว่า ใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์โดยไม่ถูกต้อง หรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ให้ถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบของข้าราชการฯ และข้าราชการพลเรือนสามัญร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนคนอื่นหรือมอบหมายให้คนอื่นร้องทุกข์แทนไม่ได้

2. เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ได้รับ โดยที่จะต้องให้รัฐบาลหรือองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือกระทรวงแรงงาน เป็นต้น ให้ความ

ช่วยเหลือเรื่องราวซึ่งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ของรัฐบกพร่องหรือไม่เป็นธรรม รวมถึงข้อขัดแย้งต่างๆ ระหว่างประชาชนด้วยกันเองและข้อพิพาทแรงงานระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง

3. บัตรสนเท่ห์ หมายถึง หนังสือหรือจดหมายฟ้องกล่าวโทษผู้อื่น โดยมีได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน สำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับบัตรสนเท่ห์ บางครั้งอาจเกิดความเสียหาย เช่น เปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งโดยไม่มีมูลความจริงขึ้นได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตเสียหายและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและเสียกำลังเจ้าหน้าที่ไปทำการสืบสวน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ไม่กล้าปฏิบัติงานด้วยความเด็ดขาด เพราะกลัวบัตรสนเท่ห์ที่และอาจเป็นการสนับสนุนให้ประชาชนเป็นคนขลาดไม่กล้าแสดงความจริง และจากสถิติที่สำรวจไว้ปรากฏว่า มีมูลความจริงเพียงร้อยละ 30 เท่านั้น ดังนั้น กรณีบัตรสนเท่ห์ ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2502 ลงมติเห็นชอบไม่ต้องรับพิจารณา เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์รายใดที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนอนให้รับพิจารณาเฉพาะเรื่องเฉพาะราย

### ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์

ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2522 กำหนดลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะเรื่องราวร้องทุกข์ที่รับได้มีลักษณะ ดังนี้
  - 1.1 เป็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้
  - 1.2 ความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ กระทำการนอกเหนือหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามชั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น และกระทำการอื่น ไม่สุจริตหรือไม่มีเหตุผลอันสมควร
2. ลักษณะเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณามีลักษณะ ดังนี้
  - 2.1 เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเกี่ยวกับนโยบายโดยตรงของรัฐบาล
  - 2.2 เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้าคณะรัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
  - 2.3 เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือศาลพิพากษาหรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

- 2.4 เรื่องยังไม่ได้ดำเนินการครบตามขั้นตอนของกฎหมายได้กำหนดไว้
- 2.5 เรื่องที่คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการพบพยานหลักฐานใหม่
- 2.6 เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ละทิ้งเรื่องราวร้องทุกข์
- 2.7 เรื่องที่ขาดความการร้องทุกข์

### วิธีการร้องทุกข์

การร้องทุกข์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์เป็นหนังสือโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่กระทรวงแรงงานหรือร้องทุกข์ด้วยวาจาก็ได้ ซึ่งการร้องทุกข์เป็นหนังสือควรประกอบด้วย

- ชื่อ นามสกุล อาชีพ สัญชาติ ศาสนา และที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ (ถ้ามี) ของผู้ร้องทุกข์
- เรื่องราวที่เป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรแก่การร้องทุกข์ หรือเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์
- วัตถุประสงค์ของการร้องทุกข์ ประสงค์จะให้ช่วยเหลือด้านใด
- ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ในกรณีมาร้องด้วยตนเอง
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ครบถ้วนสมบูรณ์ แล้วลงทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน เพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงอีกทางหนึ่ง

### การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์

1. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่รับเรื่องจะบันทึกรายละเอียดของเรื่องในรูปแบบฟอร์ม และพิจารณาตามเนื้อเรื่องและความประสงค์ของผู้ร้อง หากเป็นเรื่องที่สามารถดำเนินการได้เองก็จะดำเนินการทันที เช่น ลูกจ้าง นายจ้าง หรือประชาชนทั่วไปขอคำปรึกษากฎหมายแรงงาน การหางานทำ การพัฒนาฝีมือแรงงาน และการประกันสังคม เป็นต้น หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน่วยงาน เช่น ลูกนายจ้างไล่ออกจากงาน นายจ้างไม่จ่ายค่าจ้างตามกำหนดเวลา การร้องขอรับเงินทดแทนกรณีประสบอุบัติเหตุ เนื่องจากการทำงาน เป็นต้น ก็จะประสานและดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นๆ รับไปดำเนินการหรือแนะนำให้ผู้ร้องไปพบหน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง
2. กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่จะสอบถามเรื่องราวที่เกิดขึ้นและตรวจสอบพยานหลักฐานเท่าที่จำเป็นบันทึกรายละเอียดในรูปแบบฟอร์มร้องทุกข์ พร้อมทั้งรวบรวมพยานหลักฐาน

นั้นไว้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องสามารถเจรจาตกลงกับคู่กรณีได้ในเบื้องต้นก็จะดำเนินการให้โดยจะประสานคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเพื่อตกลงกัน และเมื่อตกลงกันได้เจ้าหน้าที่จะบันทึกเรื่องสรุปเรื่องและยุติเรื่อง ทั้งนี้เพื่อผู้ร้องจะได้ไม่ต้องเสียเวลา ค่าใช้จ่ายเดินทางไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง หากเจรจาล้มเหลวไม่สามารถตกลงกันได้ ก็พิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป โดยประสานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบและแจ้งให้ผู้ร้องไปพบเจ้าหน้าที่ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงอีกทางหนึ่ง และหากพิจารณาเห็นว่ามีความจำเป็นและเป็นเรื่องสำคัญก็ทำเป็นหนังสือรายงานผู้บังคับบัญชาสั่งการ ไปตามขั้นตอนทันที

3. กรณีมีหนังสือหรือจดหมายร้องเรียน เจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้พิจารณา หากเป็นเรื่องที่มีมายังกระทรวงแรงงานโดยตรง ก็จะรวบรวมพยานหลักฐานที่มีอยู่ทั้งหมด พิจารณาข้อเท็จจริงที่มีอยู่และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด และเมื่อต้องการพยานหลักฐานเพิ่มเติมก็จะประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขอข้อมูลหรือเอกสารมาประกอบการพิจารณา จากนั้นจึงสรุปประเด็นนำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริง และหากเป็นเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อหรือหน่วยงานอื่น เช่น หนังสือพิมพ์ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักราชเลขาธิการ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นต้น เรื่องที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการพิจารณา เนื่องจากบางเรื่องเกี่ยวพันกันหลายหน่วยงาน เช่น ลูกจ้างถูกหลอกลวงไปทำงานต่างประเทศ ไม่ได้ทำงานและเงินค่าจ้างตามสัญญาจ้าง เป็นต้น จะต้องประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนพิจารณาเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา รวมทั้งติดตามการดำเนินการทุกขั้นตอนเพื่อรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับขั้น ด้วยวัตถุประสงค์คือให้ประชาชนที่เดือดร้อนได้รับการดูแลและช่วยเหลือจากหน่วยงานของรัฐอย่างเต็มกำลังความสามารถและตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กำหนดให้ดำเนินการ

4. กรณีร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบเว็บไซต์กระทรวงในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อวินิจฉัยปัญหาในเบื้องต้นว่าเรื่องดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดของกระทรวง จะดำเนินการส่งต่อให้หน่วยงานนั้นทางเว็บไซต์ เพื่อตอบปัญหาให้ทางเว็บไซต์ ซึ่งส่วนมากจะเป็นการขอคำปรึกษาหารือ ข้อเสนอแนะซึ่งผู้ร้องจะได้รับคำตอบผ่านทางเว็บไซต์โดยรวดเร็วกว่าทางจดหมายหรือหนังสือ

### ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

กลุ่มงานตรวจราชการ สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เป็นผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องทุกข์ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนแล้ว จะลงทะเบียนรับเรื่อง กำหนดครหัทส แยกประเภทเรื่องร้องทุกข์ ตรวจสอบรายละเอียดและดำเนินการสรุปเรื่องเดิม ความเป็นมา ข้อเท็จจริง ข้อพิจารณา ตลอดจนความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน เสนอหัวหน้ากลุ่มภารกิจฯ พิจารณาสั่งการ ซึ่งจะดำเนินการได้ 3 วิธี คือ

- 1) แจ้งให้ส่วนราชการ / หน่วยงาน หรือจังหวัดที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้ความช่วยเหลือตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานให้ทราบ
- 2) มอบเรื่องให้ผู้รับผิดชอบออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสอบสวนข้อเท็จจริงตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วรายงานให้ทราบ
- 3) แต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนกรณีชุมนุมเรียกร้อง ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาลูกเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ชุมนุมเรียกร้อง

การติดตามผลการดำเนินการ ซึ่งในการสั่งการให้ส่วนราชการ / หน่วยงานนั้นๆ ทั้งส่วนกลาง / ส่วนภูมิภาค หรือผู้เกี่ยวข้องดำเนินการโดยต่อเนื่อง ดังนี้

- 1) เดือนครั้งที่ 1 หากครบกำหนดเวลา 30 วัน ส่วนราชการ / หน่วยงานนั้นๆ ยังไม่รายงานผลการดำเนินงาน
- 2) เดือนครั้งที่ 2 หากครบกำหนดเวลา 15 วัน นับตั้งแต่ส่วนราชการ / หน่วยงานนั้นๆ ได้รับการเดือนครั้งที่ 1 แล้ว
- 3) เดือนครั้งที่ 3 หากครบกำหนดเวลา 7 วัน นับตั้งแต่ส่วนราชการ / หน่วยงานนั้นๆ ได้รับการเดือนครั้งที่ 2 แล้ว

ในการเดือนดังกล่าวนี้ กระทรวงแรงงานจะพิจารณาถึงความยากง่ายของเรื่องที่ปฏิบัติ ประกอบการพิจารณาด้วย ฉะนั้น หากปรากฏว่าเป็นเรื่องปกติธรรมดาซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ภายในกำหนดระยะเวลาข้างต้น แต่ไม่ปฏิบัติให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันควรก็ดี หรือไม่รายงานให้กระทรวงแรงงานทราบเหตุขัดข้องจนได้มีการเดือนถึง 3 ครั้งก็ดี กระทรวงแรงงานอาจพิจารณาสมรรถภาพของเจ้าหน้าที่ตามควรแก่กรณี



## การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ปัจจุบัน ได้มีข้อร้องเรียนจากการชุมนุมเรียกร้อง กลุ่มอาชีพ กลุ่มผู้ใช้แรงงานในสถานประกอบการต่างๆ ในประเด็นที่เป็นเรื่องสำคัญอันอาจมีผลกระทบต่อการทำงานของกรมต่างๆ ในกระทรวงแรงงาน ซึ่งกระทรวงฯ ต้องทำการชี้แจงหรือรายงานผลการสืบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของแต่ละกรมต่อผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป หรือต่อส่วนราชการภายนอกที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับเรื่องนี้ โดยให้กรมดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนในรูปของ “คณะกรรมการ” และหากมีความจำเป็นหรือพิจารณาเห็นว่าควรแต่งตั้งผู้แทนจากส่วนราชการอื่นของกระทรวง เข้าร่วมเป็นกรรมการจะเป็นผลดียิ่งขึ้น ก็ให้พิจารณาแต่งตั้งด้วย

## การรายงานผล

เมื่อส่วนราชการหน่วยงาน จังหวัด หรือคณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้กระทรวงทราบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์ จะต้องตรวจสอบสรุปประเด็นการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวนข้อเท็จจริง และผลการดำเนินการตลอดจนความเห็นเสนอหัวหน้ากลุ่มภารกิจฯ เพื่อโปรดทราบและ / หรือพิจารณาสั่งการ หรือแจ้งส่วนราชการ / หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องทราบต่อไป

## การบันทึกข้อมูล

มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

- 1) รวบรวมข้อมูลการร้องทุกข์ ข้อเท็จจริง ตลอดจนผลการดำเนินการ
- 2) ประมวลผลการร้องทุกข์ และการดำเนินการ
- 3) จัดทำเอกสาร หรือจัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม / บันทึกข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์
- 4) นำเสนอผู้บังคับบัญชา / หัวหน้ากลุ่มภารกิจ
- 5) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเผยแพร่แก่หน่วยงานอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร

## บันทึกรับเรื่องร้องเรียน

วันที่.....

ร้องเรียนโดยวิธี       โทรศัพท์       มาด้วยตนเอง

ชื่อผู้ร้องเรียน..... ที่อยู่.....

โทรศัพท์.....

ชื่อสถานประกอบการ/ชื่อนายจ้าง.....

ที่ตั้งเลขที่..... ซอย..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... โทรศัพท์..... สถานที่เกิด.....

ข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียนและความประสงค์ที่จะขอให้หน่วยงานของกระทรวงแรงงาน.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ร้องเรียนเคยร้องเรียนเรื่องนี้มาแล้วกี่..... เมื่อวันที่.....

การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเรื่อง.....

.....

.....

เกี่ยวข้องกับ       สป.       กง.

กสช.       สปช.

กพร.

หน่วยงานอื่น.....

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

## บันทึกการให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....น.

ชื่อผู้ขอคำปรึกษา  .....  
 ไม่ประสงค์ออกนาม

โดยวิธี  ทางโทรศัพท์  
 มาด้วยตนเอง  
 ผู้อื่นสอบถามให้

เกี่ยวข้องกับ  สป.  สปศ.  
 กสร.  กพร.  
 กกจ.

ประเด็นที่ปรึกษา .....

.....

.....

.....

.....

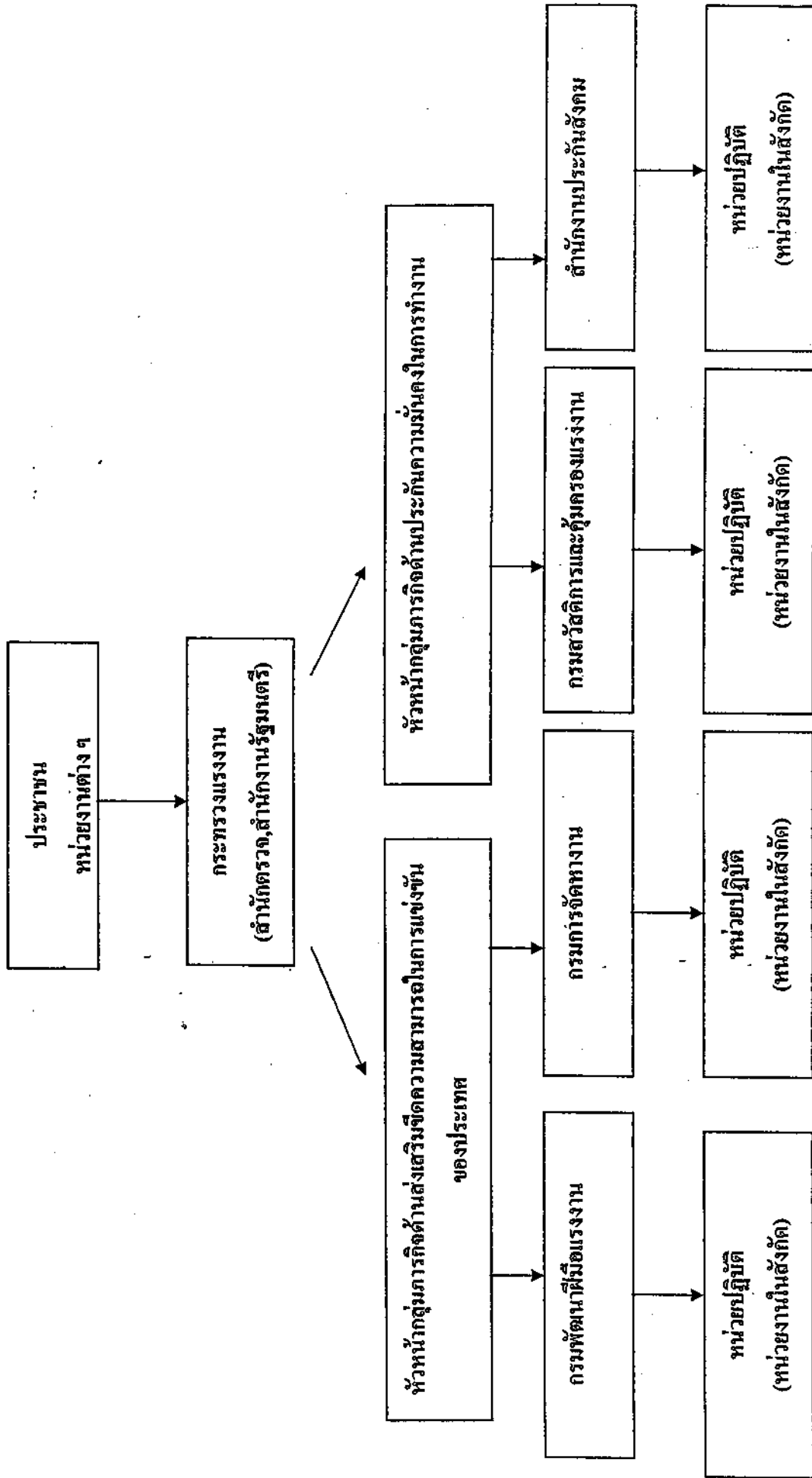
### การดำเนินการของเจ้าหน้าที่

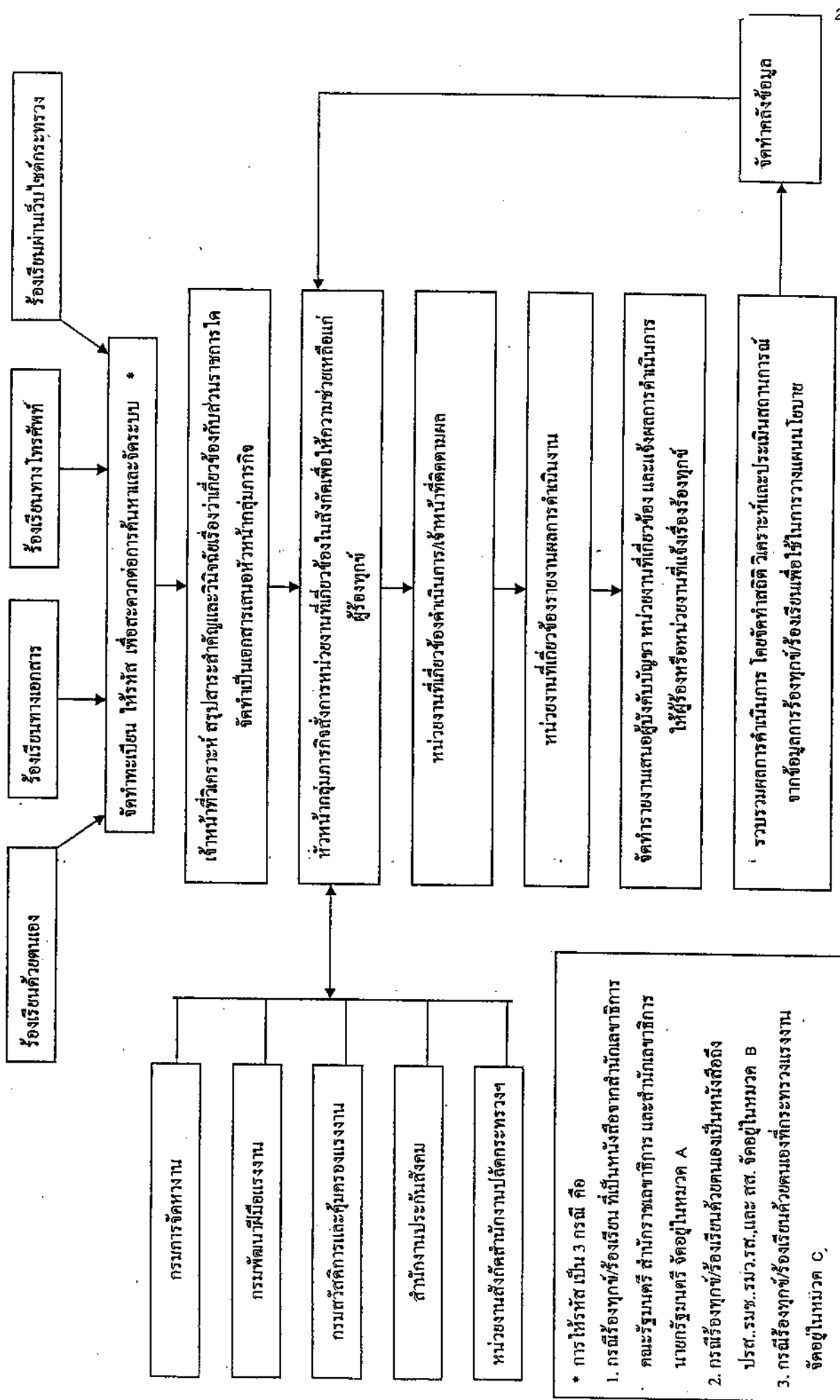
- ชี้แจงข้อกฎหมาย
- แนะนำให้ไปติดต่อที่.....
- อื่น ๆ .....
- .....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่

(.....)

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



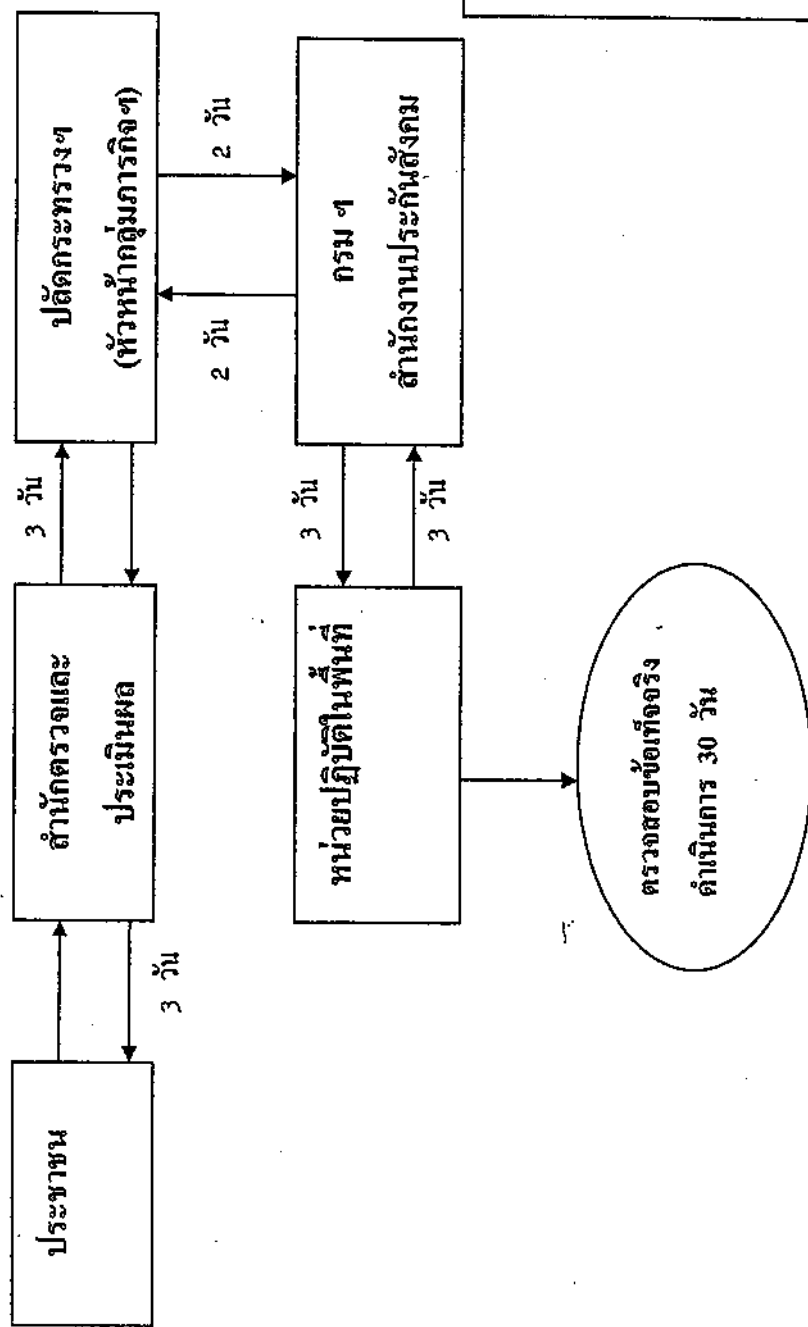


\* การให้รหัส เป็น 3 กรณี คือ

1. กรณีร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นหนังสือจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักบริหาร และสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จัดอยู่ในหมวด A
2. กรณีร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือถึง ป.ร.ส., ร.ม.ช., ร.ม.ว.ร.ส., และ ก.ส. จัดอยู่ในหมวด B
3. กรณีร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่กระทรวงแรงงาน จัดอยู่ในหมวด C

## แผนผังขั้นตอนในการลดรอบระยะเวลาการดำเนินงานเรื่องรางวัลทุกซ์

### 1.1 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดเดิม

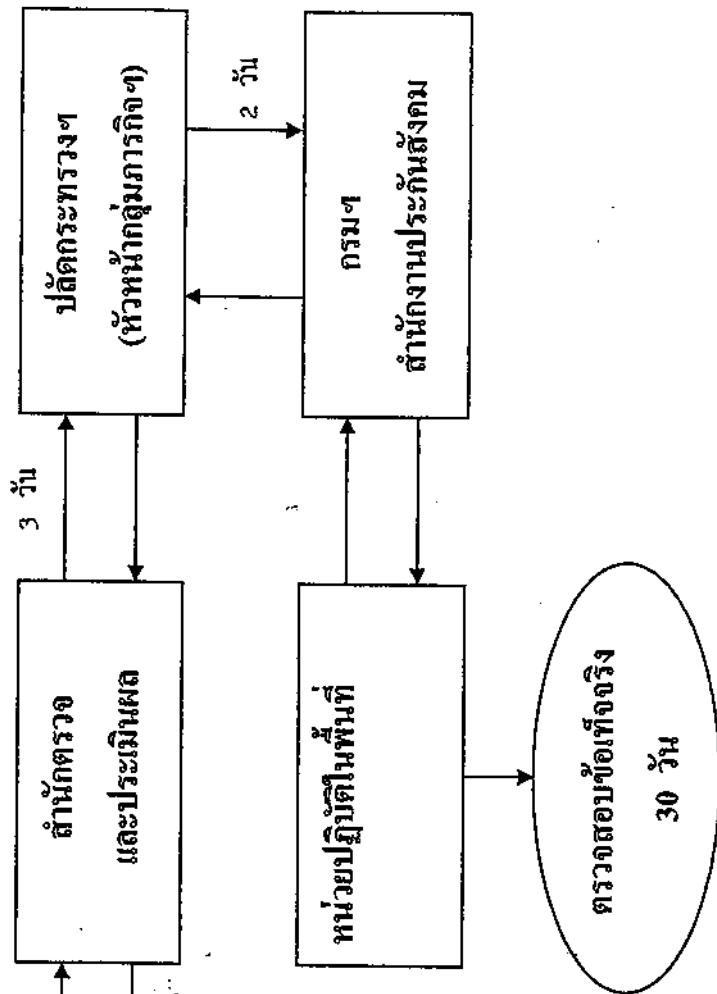


- รวมระยะเวลาการดำเนินการทางเอกสารประมาณ 16 วัน  
 - ไม่นับการดำเนินการของหน่วยงานในพื้นที่ 30 วัน  
 (อนุโลมตามมติ ครม. 30 ธ.ค. 40)

- 1) รับเรื่องราวร้องทุกข์ ลงทะเบียนณ กำหนดรหัส
- 2) สรุปประเด็นปัญหาเบื้องต้น เสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ (3 วัน)
- 3) ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการกรมฯ (2 วัน)
- 4) กรมฯ สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง (3 วัน)
- 5) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้กรมฯ ทราบ (3 วัน)
- 6) กรมฯ รายงานผู้บังคับบัญชาและสำนักตรวจรายงานผลผู้ร้องทราบ (5 วัน)

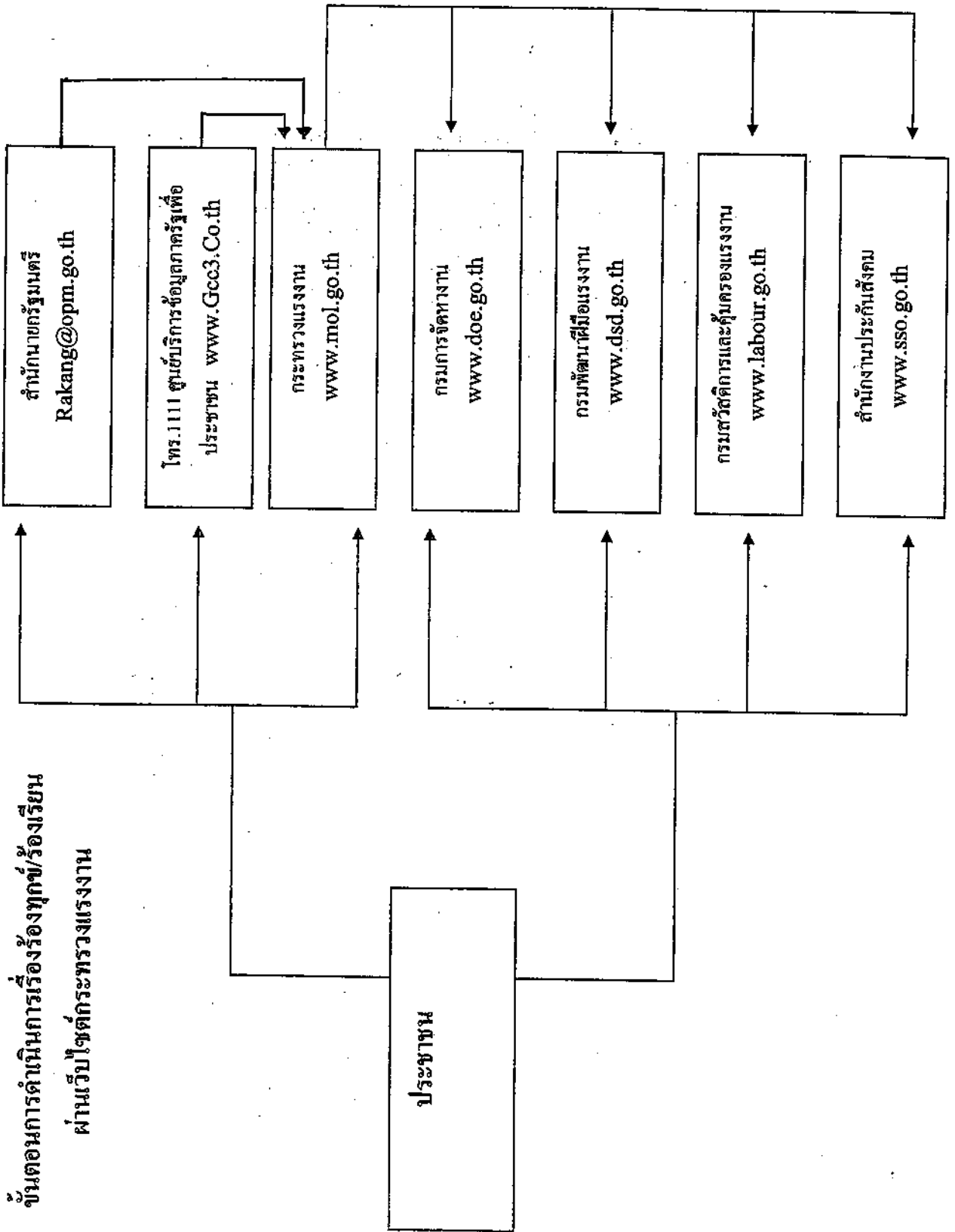
แผนผังขั้นตอนในการลดรอบระยะเวลาการดำเนินงานร้องทุกข์

1.2 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดใหม่ ตามแนวทางการดำเนินการลดขั้นตอน ปี 2547 - 2550



- 1) รับเรื่องร้องทุกข์ ลงทะเบียน กำหนดรหัส
- 2) สรุปประเด็นปัญหาเบื้องต้น เสนอผู้บังคับบัญชา (3 วัน)
- 3) สำนักตรวจฯ แจ้งขั้นตอนการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ (2 วัน)
- 4) ผู้บังคับบัญชาพิจารณาส่งการกรมฯ (2 วัน)
- 5) กรมฯ ส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลให้ทราบ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา และผู้ร้องทราบอีกครั้งหนึ่ง

- รวมระยะเวลาการดำเนินการ เมื่อรับเรื่องร้องทุกข์แล้วแจ้งตอบ ผู้ร้องทราบถึงขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหา ภายใน 7 วันทำการ





สถิติเรื่องร้องทุกข์ราว / ร้องเรียน  
เรื่องที่ร้องเรียนต่อกระทรวงแรงงาน  
ปีงบประมาณ 2545 – 2547

ลำดับ ที่	ข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน	ผลการดำเนินงานปีงบประมาณ		
		พ.ศ.2545.	พ.ศ.2546	พ.ศ.2547 (ต.ค.46 - มี.ค.47)
1.	ร้องทุกข์เป็นเอกสาร / หนังสือ	298 ราย	130 ราย	45 ราย
2.	เว็บไซต์กระทรวง	-	218 ราย	288 ราย
3.	โทรศัพท์	430 ราย	275 ราย	77 ราย
	รวม	728 ราย	623 ราย	410 ราย

ที่มา : สำนักตรวจและประเมินผล สำนักปลัดกระทรวงแรงงาน

**หมายเหตุ**

จากสถิติการร้องทุกข์พบว่า ข้อร้องทุกข์ที่เป็นเอกสาร / หนังสือ และโทรศัพท์ลดลงจำนวนมาก เนื่องจากกระทรวงแรงงานได้ให้บริการร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ โดยเริ่มดำเนินการเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2546 เป็นต้นมา

สถิติเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน  
ที่มีถึงกระทรวงแรงงาน

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	ผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2547	
		ต.ค. 46 – มี.ค. 47	เม.ย. 47 – มิ.ย. 47
		(6 เดือน)	(3 เดือน)
1	เอกสาร/หนังสือ	45	7
2	เว็บไซต์กระทรวงฯ	288	246
3	โทรศัพท์	77	58
	รวม	410	311

**หมายเหตุ**

จากสถิติพบว่า เรื่องร้องทุกข์ทางเอกสาร/หนังสือ และโทรศัพท์ลดลง และไปเพิ่มจำนวนที่เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน

1. เนื่องจากกระทรวงแรงงาน ได้เริ่มให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือให้คำปรึกษาผ่านทางเว็บไซต์กระทรวง ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2546 เป็นต้นมา

2. กรณีมีผู้มาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่กระทรวงแรงงาน ปัจจุบันได้ให้ผู้ร้องไปยื่นคำร้องโดยตรงต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

## เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางเอกสาร)

## สำนักตรวจและประเมินผล

หน่วยงานที่รับเรื่องไปดำเนินการ เดือนตุลาคม 2546 – มีนาคม 2547

ลำดับที่	หน่วยงานดำเนินการ	จำนวน (ราย)	แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	หมายเหตุ
1	สำนักงานปลัดกระทรวงฯ	1	1	-	
2	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	16	16	-	
3	กรมการจัดหางาน	22	18	4	
4	สำนักงานประกันสังคม	7	7	-	
5	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	-	-	-	
	รวม	46	42	4	

หมายเหตุ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนบางรายร้องหลายเรื่อง เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน

แบบการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547

ตัวชี้วัดทำทหายสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

รอบ 6 เดือน (ตั้งแต่ตุลาคม 2546 - มีนาคม 2547)

รายงานการติดตามงาน

<p>ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของข้อ ร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง ภายใน 7 วันทำการเทียบกับ จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด</p>	<p>ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางสุทัศน์ สืบวงศ์แพทย์ เบอร์ติดต่อ : 0-2232-1095 ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางสาวอุมาพร นามวัฒน์ นางปนัดดา จิตต์สำเร็จ นายสมพงษ์ อนุตริยะ เบอร์ติดต่อ : 0-2232-1231 0-2232-1235</p>	<p>สถานการณ์ดำเนินงานเทียบกับ เกณฑ์การให้คะแนน : (หน่วยงานประเมินผลเอง)</p> <p><input type="checkbox"/> 01</p> <p><input type="checkbox"/> 02</p> <p><input type="checkbox"/> 03</p> <p><input type="checkbox"/> 04</p> <p><input type="checkbox"/> 05</p>								
<p>การดำเนินงาน :</p> <table border="0"> <tr> <td>1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดรวม</td> <td>410 ราย</td> </tr> <tr> <td>1.1 ร้องเรียนเป็นหนังสือ</td> <td>45 ราย</td> </tr> <tr> <td>1.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวง</td> <td>288 ราย</td> </tr> <tr> <td>1.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์</td> <td>77 ราย</td> </tr> </table>			1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดรวม	410 ราย	1.1 ร้องเรียนเป็นหนังสือ	45 ราย	1.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวง	288 ราย	1.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์	77 ราย
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดรวม	410 ราย									
1.1 ร้องเรียนเป็นหนังสือ	45 ราย									
1.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวง	288 ราย									
1.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์	77 ราย									
<p><u>ปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรคต่อการดำเนินงาน :</u></p> <p><u>อุปสรรค :</u> เนื่องจากการดำเนินการข้อร้องเรียนช่วงตุลาคม 2546 - มีนาคม 2547 ไม่ได้ตอบสนองผู้ร้องภายใน 7 วันทำการ ตามตัวชี้วัด การตอบสนองผู้ร้องจะดำเนินการเมื่อข้อร้องเรียนได้ดำเนินการแล้วเสร็จเท่านั้น</p>										

หมายเหตุ : โปรดแนบเอกสารรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เช่น คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานฯ รายงานการประชุม

## แบบการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547

## ตัวชี้วัดท้าทายสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

รอบ 6 เดือน (ประจำเดือน เมษายน 2547)

รายงานการติดตามงาน		
<p>ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายใน 7 วันทำการเทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด</p>	<p>ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางสุทัศน์ สืบวงศ์แพทย์ เบอร์ติดต่อ : 0-2232-1095</p> <p>ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางสาวอุมาพร นามวัฒน์ นางปนัดดา จิตต์ลำเริง นายสมพงษ์ อนุตริยะ เบอร์ติดต่อ : 0-2232-1231 0-2232-1235</p>	<p>สถานการณ์ดำเนินงานเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนน : (หน่วยงานประเมินผลเอง)</p> <p><input type="checkbox"/> 01</p> <p><input type="checkbox"/> 02</p> <p><input type="checkbox"/> 03</p> <p><input type="checkbox"/> 04</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 05</p>
<p><b>การดำเนินงาน :</b></p>		
<p>1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดรวม 112 ราย</p> <p>1.1 ร้องเรียนเป็นหนังสือ 5 ราย</p> <p>1.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวง 100 ราย</p> <p>1.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 7 ราย</p> <p>2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายใน 7 วันทำการจำนวน 112 ราย</p> <p>3. จำนวนข้อร้องเรียนที่ตอบสนองเกิน 7 วันทำการ จำนวน - ราย</p> <p>4. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายใน 7 วันทำการ เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด = 100%</p>		
<p><b>ปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรคต่อการดำเนินงาน :</b></p>		
<p><b>อุปสรรค :</b></p>		
<p>1. เนื่องจากปัจจุบันประชาชนใช้บริการร้องเรียนทางเว็บไซต์ได้สะดวกรวดเร็ว และมีหลายหน่วยราชการให้บริการรับร้องเรียนทางเว็บไซต์ ทำให้การร้องเรียนทางเอกสารหนังสือลดจำนวนลงมาก โดยเฉพาะสำนักงานกฤษฎีกาได้รับบริการรับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ชื่อ "ระรังหวงโย...จากใจนายกรัฐมนตรื" โดยแจ้งประสานส่งเรื่องร้องเรียนให้กระทรวงแรงงานทางเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน แทนการส่งเรื่องให้ทางหนังสือ การร้องเรียนทางเว็บไซต์จึงเพิ่มจำนวนมากขึ้น</p> <p>2. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับรับข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์ปัจจุบันใช้พิมพ์งานของทุกงานด้วย ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติ</p>		

แบบการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547

ตัวชี้วัดทำทนายสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

รอบ 6 เดือน (ประจำเดือน พฤษภาคม 2547)

รายงานการติดตามงาน		
<p>ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของข้อ ร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง ภายใน 7 วันทำการเทียบกับจำนวน ข้อร้องเรียนทั้งหมด</p>	<p>ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางสุทัศน์ สืบวงศ์แพทย์ เบอร์ติดต่อ : 0-2232-1095 ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางสาวอุมาพร นามวัฒน์ นางปนัดดา จิตต์สำเร็จ นายสมพงษ์ อนุตริยะ เบอร์ติดต่อ : 0-2232-1231 0-2232-1235</p>	<p>สถานการณ์ดำเนินงานเทียบกับ เกณฑ์การให้คะแนน : (หน่วยงานประเมินผลเอง)</p> <p><input type="checkbox"/> 01</p> <p><input type="checkbox"/> 02</p> <p><input type="checkbox"/> 03</p> <p><input type="checkbox"/> 04</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 05</p>
<p><b>การดำเนินงาน :</b></p>		
<p>1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดรวม 93 ราย</p> <p>1.1 ร้องเรียนเป็นหนังสือ - ราย</p> <p>1.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวง 66 ราย</p> <p>1.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 27 ราย</p> <p>2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายใน 7 วันทำการจำนวน 91 ราย</p> <p>3. จำนวนข้อร้องเรียนที่ตอบสนองเกิน 7 วันทำการจำนวน 2 ราย</p> <p>4. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายใน 7 วันทำการ เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด = 97.85%</p>		
<p><b>ปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรคต่อการดำเนินงาน :</b></p>		
<p><b>อุปสรรค :</b></p>		
<p>1. เนื่องจากปัจจุบันประชาชนใช้บริการร้องเรียนทางเว็บไซต์ได้สะดวกรวดเร็ว และมีหลายหน่วยราชการให้บริการรับร้องเรียนทางเว็บไซต์ ทำให้การร้องเรียนทางเอกสารหนังสือลดจำนวนลงมาก โดยเฉพาะสำนักนายกรัฐมนตรียังให้บริการรับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ชื่อ "ระฆังห่วงใย...จากใจนายกรัฐมนตรี" โดยแจ้งประสานส่งเรื่องร้องเรียนให้กระทรวงแรงงานทางเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน แทนการส่งเรื่องให้ทางหนังสือ การร้องเรียนทางเว็บไซต์จึงเพิ่มจำนวนมากขึ้น</p> <p>2. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับรับข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์ปัจจุบันใช้พิมพ์งานของทุกงานด้วย ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติ</p>		

## แบบการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547

ตัวชี้วัดทำหายสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

รอบ 6 เดือน (ประจำเดือน มิถุนายน 2547)

รายงานการติดตามงาน		
ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของข้อ ร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง ภายใน 7 วันทำการเทียบกับจำนวน ข้อร้องเรียนทั้งหมด	ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางสุทัศน์ สืบวงศ์แพทย์ เบอร์ติดต่อ : 0-2232-1095 ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางสาวอุมาพร นามวัฒน์ นางปนัดดา จิตต์สำเริง นายสมพงษ์ อนุตริยะ เบอร์ติดต่อ : 0-2232-1231 0-2232-1235	สถานการณ์ดำเนินงานเทียบกับ เกณฑ์การให้คะแนน : (หน่วยงานประเมินผลเอง) <input type="checkbox"/> 01 <input type="checkbox"/> 02 <input type="checkbox"/> 03 <input type="checkbox"/> 04 <input checked="" type="checkbox"/> 05
<b>การดำเนินงาน :</b> 1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดรวม 106 ราย 1.1 ร้องเรียนเป็นหนังสือ 2 ราย 1.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวง 80 ราย 1.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 24 ราย 2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายใน 7 วันทำการจำนวน 103 ราย 3. จำนวนข้อร้องเรียนที่ตอบสนองเกิน 7 วันทำการ จำนวน 3 ราย 4. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายใน 7 วันทำการ เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด = 98.11%		
<b>ปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรคต่อการดำเนินงาน :</b> <b>อุปสรรค :</b> 1. เนื่องจากปัจจุบันประชาชนใช้บริการร้องเรียนทางเว็บไซต์ได้สะดวกรวดเร็ว และมีหลายหน่วยราชการให้บริการรับร้องเรียนทางเว็บไซต์ ทำให้การร้องเรียนทางเอกสารหนังสือลดจำนวนลงมาก โดยเฉพาะสำนักนายกรัฐมนตรีได้ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ชื่อ "ระวังห่วงใย...จากใจนายกรัฐมนตรี" โดยแจ้งประสานส่งเรื่องร้องเรียนให้กระทรวงแรงงานทางเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน แทนการส่งเรื่องให้ทางหนังสือ การร้องเรียนทางเว็บไซต์จึงเพิ่มจำนวนมากขึ้น 2. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับรับข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์ปัจจุบันใช้พินิจงานของทุกงานด้วย ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติ		

รายงานผลการปฏิบัติงาน  
ข้อร้องเรียนตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์กระทรวงที่ 10  
ตั้งแต่เดือน เมษายน 2547 – มิถุนายน 2547

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	เม.ย. – มิ.ย. 2547	ตอบสนองภายใน 7 วันทำการ	คิดเป็นร้อยละ
1	เอกสาร/หนังสือ	7	7	100
2	เว็บไซต์กระทรวงฯ	246	241	97.97
3	โทรศัพท์	58	58	100
<b>รวม</b>		<b>311</b>	<b>306</b>	<b>98.39</b>

หมายเหตุ

ข้อร้องเรียนที่ตอบสนองเกิน 7 วันทำการ คือข้อร้องเรียนจากเว็บไซต์กระทรวงฯ

รวม 5 ราย คิดเป็น 1.61 %



## บทที่ 4

หน่วยงานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนของกระทรวงแรงงาน

### ส่วนกลาง

1. สำนักงานรัฐมนตรี
2. สำนักปลัดกระทรวงแรงงาน
3. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และสำนักงานประกันสังคม
4. ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
  - 4.1 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
  - 4.2 ศูนย์จัดหางาน และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพ 1 – 10
  - 4.3 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1 – 9
  - 4.4 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพ

### ส่วนภูมิภาค

1. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดทุกจังหวัดทุกจังหวัด
2. สำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด
3. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคหรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดทุกจังหวัด
4. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดทุกจังหวัด

ประเด็นปัญหา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	โทรศัพท์
<p>1. ปัญหานายจ้างค้างจ่ายค่าจ้าง , ถูกเลิกจ้าง , ถูกเอาเปรียบในการทำงาน , ค่าทำงานวันหยุด , ค่าล่วงเวลา , ค่าชดเชย</p>	<p>- กลุ่มงานป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านคุ้มครองแรงงาน</p> <p>- สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (สรพ.) กรุงเทพมหานครมี 18 สำนักงานต่างจังหวัดมีทุกจังหวัด</p> <p><u>กรุงเทพ</u></p> <p>1. สรพ.ป้อมปราบศัตรูพ่าย (ดูแลเขตป้อมปราบศัตรูพ่ายและเขตคูสิด) 0 - 2228 - 8042</p> <p>2. สรพ.เขตสัมพันธวงศ์ (ดูแลเขตสัมพันธวงศ์และเขตพระนคร) 0 - 2221 - 0947</p> <p>3. สรพ.จตุจักร (ดูแลเขตจตุจักรและเขตบางซื่อ) 0 - 2531 - 8430</p> <p>4. สรพ.พญาไท (ดูแลเขตพญาไทและเขตราษฎร์วิถี) 0 - 2619 - 6292</p> <p>5. สรพ.ดินแดง (ดูแลเขตดินแดงและเขตห้วยขวาง) 0 - 2245 - 8743</p> <p>6. สรพ.ปทุมวัน (ดูแลเขตปทุมวันและเขตบางรัก) 0 - 2214 - 4506</p> <p>7. สรพ.ประเวศ (ดูแลเขตประเวศ เขตพระโขนง และเขตบางนา) 0 - 2328 - 7672</p> <p>8. สรพ.ลาดกระบัง (ดูแลเขตลาดกระบัง เขตหนองจอก) 0 - 2739 - 1261</p> <p>9. สรพ.บึงกุ่ม (ดูแลเขตบึงกุ่ม เขตมีนบุรี เขตคันนายาว เขตสะพานสูงคลองสามวา) 0 - 2377 - 8291</p> <p>10. สรพ.บางกะปิ (ดูแลเขตบางกะปิ เขตลาดพร้าว และเขตวังทองหลาง) 0 - 2379 - 3263</p>	<p>0 - 2245 - 7020</p> <p>0 - 2245 - 6696</p>

ประเด็นปัญหา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	โทรศัพท์
	11. สรพ.บางเขน (ดูแลเขตบางเขน เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และ เขตสายไหม) 12. สรพ.สาทร (ดูแลเขตสาทรและเขตยานนาวา) 13. สรพ.บางคอแหลม (ดูแลเขตบางคอแหลม เขตราชบุรีบูรณะ และ เขตทุ่งครุ) 14. สรพ.บางขุนเทียน (ดูแลเขตบางขุนเทียน เขตจอมทอง และเขต บางบอน) 15. สรพ.หนองแขม (ดูแลเขตหนองแขม เขตภาษีเจริญ และเขต บางแค) 16. สรพ.ธนบุรี (ดูแลเขตธนบุรี และเขตคลองสาน) 17. สรพ.บางกอกใหญ่ (ดูแลเขตบางกอกใหญ่ และเขตบางกอกน้อย) 18. สรพ.คลองสาน (ดูแลเขตคลองสาน เขตบางพลัด และเขตทวีวัฒนา)	0 - 2968 - 1114  0 - 2221 - 6427  0 - 2291 - 0356  0 - 2415 - 9040  0 - 2444 - 2031 0 - 2444 - 2032  0 - 2221 - 1450  0 - 2245 - 7613
2. การผลงานและเกิดข้อขัดแย้ง ระหว่างนายจ้างลูกจ้าง การชุมนุม เรือรือร้นด้านแรงงาน	- สำนักแรงงานสัมพันธ์ - สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเขต พื้นที่กรุงเทพฯ 18 สำนักงาน - ต่างจังหวัดทุกจังหวัด	0 - 2246 - 8825 0 - 2246 - 8993 0 - 2246 - 8455
3. การใช้แรงงานหญิงและเด็กไม่ เป็นธรรม กคช.ี.ท.ารวม	- กลุ่มงานป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านคุ้มครอง แรงงาน - สำนักงานสวัสดิการและแก้ไขปัญหาด้านคุ้มครอง	0 - 2245 - 7020 0 - 2245 - 6696

ประเด็นปัญหา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	โทรศัพท์
4. การทำงานที่ไม่ปลอดภัย	<p>กรมแรงงาน เขตพื้นที่กรุงเทพฯ 18 สำนักงาน จังหวัด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ต่างจังหวัดทุกจังหวัด</li> <li>- กองตรวจความปลอดภัย</li> <li>- สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเขต พื้นที่กรุงเทพฯ 18 สำนักงาน</li> <li>- ต่างจังหวัดทุกจังหวัด</li> </ul>	<p>0 - 2880 - 4501 ต่อ 510</p>
5. ต้องการหาคนทำ, นายจ้าง- ต้องการคนทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน</li> <li>- สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ 10 เขต</li> <li>- สำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด</li> <li>- ศูนย์จัดหางาน (0 - 2245 - 2260 )</li> </ul> <p><u>กรุงเทพ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ 1 (วิภาวดีรังสิต) คูแฉะดินแดง, หัวขขวาง, พญาไท และราชเทวี</li> <li>- สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ 2 (จตุจักร) คูแฉะจตุจักร, บางเขน, ดอนเมือง, หลักสี่ และสายไหม</li> <li>- สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ 3 (บางรัก) คูแฉะตบางรัก, ปทุมวัน, สาทร และเขตบางคอ แหลม</li> <li>- สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ 4 (ราชดำเนิน) คูแฉะป้อมปราบฯ, บางซื่อ, พระนคร, ดุสิต และสัมพันธวงศ์</li> <li>- สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ 5 (ธนบุรี) คูแฉะธนบุรี, คลองสาน, บางกอกใหญ่, บาง กอกน้อย และบางพลัด</li> </ul>	<p>0 - 2245 - 2017 0 - 2248 - 4929 0 - 2246 - 9292</p> <p>0 - 2617 - 6566 ถึง 70</p> <p>0 - 2513 - 1730 ถึง 6</p> <p>0 - 2236 - 5569 0 - 2233 - 3385 ถึง 7</p> <p>0 - 2223 - 6215 ถึง 7</p> <p>0 - 2437 - 5855</p>

ประเด็นปัญหา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	โทรศัพท์
	สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ 6 (ราชบุรีบูรณะ) ดูแลเขตบางขุนเทียน, จอมทอง, บางบอน, ราชบุรีบูรณะ และทุ่งครุ	0-2427-4113 0-2427-4512
	สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ 7 (พุทธมณฑล) ดูแลเขตหนองแขม, ภาษีเจริญ, ดุสิต, บางแค และทวีวัฒนา	0-2445-4147 0-2455-8500 0-2455-5359
	สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ 8 (รามอินทรา) ดูแลเขตหนองจอก, บึงกุ่ม, ลาดพร้าว, คันนา ขาว, คลองสามวา และบางกะปิ	0-2510-3602 0-2510-7876 0-2510-8137
	สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ 9 (พระโขนง) ดูแลเขตพระโขนง, คลองเตย, สวนหลวง, ประเวศ, ชานนา, วัฒนาและบางนา	0-2332-9105 0-2311-7770 0-2311-7790
	สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ 10 ดูแลเขตวังทองหลาง, บางกะปิ, สะพานสูง, มีน บุรี และลาดกระบัง	0-2540-7003 ถึง 9
6. ถูกหลอกลวงเรื่องไปทำงานต่าง ประเทศ ต้องการตรวจสอบบริษัท จัดหางาน	- กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน - สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ 1-10 - ต่างจังหวัดสำนักงานจัดหางานทุกจังหวัด	0-2248-7290 0-2248-7207 0-2248-4792
		สายด่วน 1694 และ 1695
7. ต้องการไปทำงานต่างประเทศ	- ศูนย์บริการการไปทำงานต่างประเทศ อาคาร เก้าอี้เงิน I ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพฯ (ตรงข้ามบริษัทการบินไทย)	0-2272-2903 0-2618-8886
8. ติดตามสิทธิประโยชน์แรงงาน ไทยในต่างประเทศ	- สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ	0-2232-1402

ประเด็นปัญหา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	โทรศัพท์
9. ต้องการฝึกอาชีพพัฒนาฝีมือแรงงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกลาง (ภาค 1)</li> <li>- สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ</li> <li>- สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคหรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดทุกจังหวัด</li> </ul>	0- 2315 - 3780 ถึง 9 0- 2391 - 1007
10. การขึ้นทะเบียนกองทุนประกันสังคมกองทุนเงินทดแทน <ul style="list-style-type: none"> <li>- การขอรับประโยชน์ทดแทนหรือเงินทดแทน</li> <li>- การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ เขตพื้นที่ 7 เขต</li> <li>- ต่างจังหวัดทุกจังหวัด กรุงเทพฯ</li> <li>1. สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1</li> <li>2. สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 2</li> <li>3. สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3</li> <li>4. สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4</li> <li>5. สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 5</li> <li>6. สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6</li> <li>7. สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7</li> <li>- ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน</li> <li>- สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ เขตพื้นที่ 7 เขต</li> <li>- ต่างจังหวัดทุกจังหวัด</li> </ul>	0- 2248 - 0833 ถึง 39 0 - 2415 - 1618 0 - 2415 - 0533 0 - 2415 - 0544 0 - 2733 - 4223 ถึง 6 0 - 2311 - 5953 ถึง 9 0 - 2954 - 2577 ถึง 84 0 - 2476 - 9016 ถึง 19 0 - 2622 - 2500 ถึง 15 0 - 2567 - 0777 ถึง 8 0 - 2567 - 0847 ถึง 9
11. ขอสมัครเข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน</li> <li>- สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ เขตพื้นที่ 7 เขต</li> <li>- ต่างจังหวัดทุกจังหวัด</li> </ul>	0- 2567 - 0777 ถึง 8 0 - 2567 - 0847 ถึง 9

### สายด่วนเพื่อผู้ใช้แรงงาน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	โทร. 1546
สำนักประกันสังคม	โทร. 1506
แรงงานต่างด้าวออกระบบ	โทร. 1694
ศูนย์บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าออกระบบ	โทร. 0 - 2354 - 1762

### สายรับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน

กลุ่มงานตรวจราชการ สำนักตรวจและประเมินผล	โทร. 0 - 2643 - 4475
	โทร. 0 - 2232 - 1235
	โทรสาร 0 - 2475 - 5088
	0 - 2232 - 1235

### Website ของกระทรวงแรงงาน

กระทรวงแรงงาน	(โทร. 0 - 2232 - 1235)	<a href="http://www.mol.go.th">www.mol.go.th</a>
กรมจัดหางาน	(โทร. 0 - 2248 - 6835)	<a href="http://www.doe.go.th">www.doe.go.th</a>
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	(โทร. 0 - 2245 - 1707)	<a href="http://www.dsd.go.th">www.dsd.go.th</a>
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	(โทร. 0 - 2354 - 1386)	<a href="http://www.labour.go.th">www.labour.go.th</a>
สำนักงานประกันสังคม	(โทร. 0 - 2525 - 2887)	<a href="http://www.sso.go.th">www.sso.go.th</a>

## เรื่องร้องทุกข์ที่น่าสนใจ

### 1. ค่าชดเชย

ถาม นายจ้างกล่าวหาว่า ขโมยของและไล่ออกโดยไม่จ่ายค่าชดเชยทั้งที่เป็นลูกจ้างประจำ และเรื่องที่ถูกกล่าวหาที่ไม่เป็นความจริง ถามว่านายจ้างมีความผิดหรือไม่

ตอบ ไม่ทราบว่าลกรกล่าวหาของนายจ้างได้มีการแจ้งความดำเนินคดีหรือไม่ หรือได้มีการฟ้องเพื่อทำการสอบสวนเรื่องที่ถูกกล่าวหาด้วยหรือไม่ หากมีขั้นตอนดังกล่าวคือข้อเท็จจริงว่าเป็นอย่างไร หากข้อเท็จจริงลูกจ้างไม่ได้กระทำความผิด แล้วนายจ้างเลิกจ้าง นายจ้างก็ต้องจ่ายค่าชดเชยให้ถูกต้องตามกฎหมาย แต่หากข้อเท็จจริงลูกจ้างกระทำความผิด นายจ้างก็สามารถเลิกจ้างได้โดยไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยให้

### 2. การเลิกจ้าง และการบอกกล่าวล่วงหน้า

ถาม นางสาวบี เป็นพนักงานของบริษัทแห่งหนึ่งทำงานมานาน 6 ปีเศษ ได้รับค่าจ้างทุกวันที่ 25 ของเดือน เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2545 บริษัทได้เรียกมาประชุมพนักงานพร้อมแจ้งว่าประสบปัญหาเศรษฐกิจจึงจำเป็นต้องลดค่าใช้จ่ายและเลิกจ้างพนักงานบางส่วน และให้พนักงานส่วนที่เลิกจ้างเข้ารับทราบการเลิกจ้างซึ่งจะมีผลเลิกจ้างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2545 ในส่วนของนางสาวบี นายจ้างได้เรียกไปคุยเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 ว่าจะเลิกจ้างโดยมีผลเลิกจ้างในวันที่ 1 พฤศจิกายน 2545 โดยให้ค่าชดเชย 8 เดือนถามว่า

1. นางสาวบีจะได้ค่าบอกกล่าวล่วงหน้าหรือไม่
2. ค่าชดเชยที่ได้รับถูกต้องหรือไม่

ตอบ

1. การบอกกล่าวล่วงหน้าก่อนการเลิกจ้าง นายจ้างต้องบอกกล่าวให้ลูกจ้างทราบล่วงหน้าหนึ่งงวดการจ่ายค่าจ้าง แต่ไม่จำเป็นต้องเกินสามเดือน หากนายจ้างกระทำเช่นนั้นแล้วนายจ้างก็ไม่ต้องจ่ายสินจ้างแทนการบอกกล่าวล่วงหน้าให้แก่ลูกจ้าง

2. นายจ้างเลิกจ้างลูกจ้างโดยไม่มีควมผิดต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้าง กรณีนางสาวบีทำงานติดต่อกันครบ 6 ปี แต่ยังไม่ครบ 10 ปี มีสิทธิได้รับค่าชดเชยไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้าย 240 วัน



### 3. เลิกจ้างเพราะเกษียณอายุ

ถาม กรณีที่บริษัทฯ กำหนดให้พนักงานต้องเกษียณอายุ เมื่อครบ 60 ปี เมื่อพนักงานพ้นสถานนั้น ต้องได้รับค่าชดเชยตามกฎหมายหรือไม่และได้รับอย่างไร

ตอบ การเลิกจ้างหรือให้ลูกจ้างออกจากงานเพราะเหตุเกษียณอายุ โดยที่ลูกจ้างไม่ได้มีความผิดนายจ้าง ต้องจ่ายค่าชดเชยให้กับลูกจ้างเกษียณอายุให้ลูกจ้างต้องตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน โดยให้ได้รับตามอายุงานตามที่กฎหมายกำหนด

### 4. ถาม-ตอบค่าล่วงเวลา

ถาม บริษัท A ให้พนักงานทำงานในวันหยุดและให้ทำงานล่วงเวลาในการทำงานนอกเวลาปกติ พนักงานไม่ได้รับเงิน อยากทราบว่า บริษัททำผิดกฎหมายหรือไม่

ตอบ กรณีนายจ้างจะให้พนักงานทำงานล่วงเวลาจะต้องได้รับความยินยอมจากลูกจ้างก่อนเป็นคราวๆ ไป และเมื่อนายจ้างให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลานายจ้างก็มีหน้าที่ต้องจ่ายค่าล่วงเวลาให้กับลูกจ้างให้ลูกจ้างต้องตามกฎหมาย

ถาม ถ้าบริษัท B ให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลาในวันหยุด โดยจ่ายค่าจ้างเป็นรายชั่วโมงในการทำงาน บริษัทต้องจ่ายค่าล่วงเวลาในการทำงานชั่วโมงละเท่าไร

ตอบ สำหรับค่าล่วงเวลาในวันทำงานของลูกจ้างได้รับค่าล่วงเวลาในอัตรา 1.5 เท่าของอัตราค่าจ้างชั่วโมงในการทำงานตามชั่วโมงที่ทำได้ หากทำงานล่วงเวลาในวันหยุดนายจ้างต้องจ่ายค่าล่วงเวลาในวันหยุดให้กับลูกจ้างไม่น้อยกว่าสามเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำได้

ถาม ถ้าวิศวกรของบริษัท C ทำงานโดยไม่ต้องตอบบัตรเข้า-ออก และบริษัทฯ ให้ทำงานล่วงเวลาในวันทำงานปกติและวันหยุดตามคำสั่ง สามารถเบิกจ่ายค่าล่วงเวลาได้หรือไม่

ตอบ หากนายจ้างให้พนักงานทำงานล่วงเวลาในวันทำงาน ให้นายจ้างจ่ายค่าล่วงเวลาให้ลูกจ้างต้องตามกฎหมาย

- กรณีที่นายจ้างให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลาในวันทำงาน ให้นายจ้างจ่ายค่าล่วงเวลาให้แก่ลูกจ้างในอัตราไม่น้อยกว่า 1.5 เท่าของอัตราค่าจ้างต่อหน่วยในวันทำงานตามจำนวนผลงานที่ทำได้ สำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย (มาตรา 61 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541)

- กรณีที่นายจ้างให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลาในวันหยุด ให้นายจ้างจ่ายค่าล่วงเวลาในวันหยุดให้แก่ลูกจ้างในอัตราไม่น้อยกว่าสามเท่าของอัตราค่าจ้างต่อหน่วยในวันทำงานตามจำนวนผลงานที่ทำได้ หรือไม่น้อยกว่าสามเท่าของอัตราค่าจ้างต่อหน่วยในวันทำงานตามจำนวนผลงานที่ทำได้ สำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

## 5. วันหยุดประจำปี

ถาม บริษัทเอกชนต้องกำหนดให้มีวันหยุดตามประเพณีอย่างน้อยกี่วัน หากบริษัทเอกชนได้กำหนดวันหยุดในปี 2546 คือ วันสงกรานต์ที่ 13 - 15 ในวันที่ 13 นั้นเป็นวันอาทิตย์แต่บริษัทไม่มีการหยุดชดเชยให้ 1 วัน คือ วันที่ 16 ไม่หยุด อยากทราบว่าบริษัทปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่

ตอบ การกำหนดวันหยุดตามประเพณี (วันหยุดประจำปี) กฎหมายแรงงานกำหนดให้นายจ้างต้องกำหนดปีหนึ่งไม่น้อยกว่า 13 วัน โดยรวมวันแรงงานแห่งชาติเข้าไว้ด้วยสำหรับการกำหนดวันหยุดตามประเพณีให้พิจารณาจากวันหยุดราชการหรือวันหยุดสำคัญต่างๆหรือตามประเพณีของแต่ละท้องถิ่น สำหรับกรณีที่สอบถามมา หากวันอาทิตย์เป็นวันหยุดประจำสัปดาห์แล้วในข้อบังคับที่เกี่ยวกับการทำงานนายจ้างกำหนดให้วันสงกรานต์ที่ 13 - 15 เมษายน เป็นวันหยุดประจำปี ดังนั้นหากวันหยุดประจำปีตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ของลูกจ้าง นายจ้างต้องจัดให้ลูกจ้างได้หยุดชดเชยในวันถัดไป

## 6. บริษัทให้หยุดงานแต่ไม่จ่ายค่าจ้าง

ถาม บริษัทประกาศให้พนักงานหยุดงาน ตั้งแต่วันที่ 21 ธันวาคม 2545 ถึงวันที่ 5 มกราคม 2546 แต่บริษัทจะไม่จ่ายเงินในช่วงวันหยุดดังกล่าว อยากทราบว่าบริษัทสามารถทำอย่างนั้นได้หรือไม่

ตอบ การประกาศให้พนักงานหยุดดังกล่าวต้องมีข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้หยุดนั้นว่า ให้หยุดเนื่องจากสาเหตุใด หากนายจ้างมีความจำเป็นต้องหยุดกิจการทั้งหมดหรือบางส่วนเป็นการชั่วคราวโดยเหตุใดเหตุหนึ่ง ที่ไม่ใช่เหตุสุดวิสัย นายจ้างต้องจ่ายเงินให้แก่ลูกจ้างไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบของค่าจ้างในวันทำงานที่ลูกจ้างได้รับ ก่อนนายจ้างหยุดกิจการตลอดระยะเวลาที่นายจ้างไม่ได้ให้ลูกจ้างทำงานโดยนายจ้างต้องแจ้งให้พนักงานตรวจแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทราบล่วงหน้าก่อนวันเริ่มหยุด สาเหตุที่จำเป็นคือหยุดกิจการดังกล่าวที่ว่าไม่ใช่เหตุสุดวิสัย หมายความว่า เป็นเหตุที่อาจคาดหมายได้ หรือสามารถป้องกัน แก้ไขได้ แต่ไม่มีการป้องกันแก้ไข หรือระมัดระวังตามสมควร ชกตัวอย่างเช่น

- เครื่องจักรเสียเพราะขาดการบำรุงรักษาซ่อมแซม หรือเครื่องจักรเสื่อมสภาพ
- น้ำท่วมเนื่องจากท่อประปาในโรงงานแตก
- ขาดวัตถุดิบเพราะนายจ้างไม่จัดสำรองไว้
- ปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน
- ไม่มีใบสั่งซื้อสินค้าเพราะนายจ้างบริหารงานไม่ดี

หากหยุดเพราะเหตุเหล่านี้นายจ้างต้องจ่ายค่าจ้างให้ลูกจ้าง ไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบของค่าจ้างในวันทำงาน แต่หากเป็นเพราะเหตุสุดวิสัยหมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยที่ไม่อาจคาดหมายได้ ไม่สามารถป้องกันหรือแก้ไขได้ ไม่ได้เกิดจากความประมาทเลินเล่อของฝ่ายใด เช่น เกิดพายุ น้ำท่วม หรือแผ่นดินไหว กรณีเช่นนี้นายจ้างไม่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการจ่ายค่าจ้างระหว่างที่ไม่สามารถให้ลูกจ้างทำงานได้เพราะเหตุสุดวิสัย แต่ถ้าหากว่านายจ้างไม่มีมูลเหตุใด ๆ ที่จำเป็นถึงขนาดต้องหยุดกิจการ และนายจ้างยังสามารถดำเนินกิจการต่าง ๆ ต่อไปได้ นายจ้างจะอ้างเหตุผลต่าง ๆ เพื่อหยุดกิจการชั่วคราวไม่ได้ และลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายในสิทธิที่จะต้องได้รับค่าจ้างเต็มจำนวน

## 7. การลาป่วย

ถาม เป็นพนักงานรายวันแล้วลาป่วยไปวัน บริษัทไม่คิดเงินให้บอกว่าพนักงานไม่มาทำงานก็ไม่ได้เงิน และวันหยุดตามประเพณีบริษัทก็ไม่จ่ายเงิน

ตอบ พนักงานรายวันจะไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างเฉพาะในวันหยุดประจำสัปดาห์เท่านั้น แต่หากลาป่วยแม้เป็นพนักงานรายวันก็สามารถลาป่วยได้เท่าที่ป่วยจริง โดยได้รับค่าจ้างในระหว่างที่ลาป่วย ปีหนึ่งไม่เกิน 30 วัน และหากทำงานครบหนึ่งปีขึ้นไป ลูกจ้างรายวันก็มีสิทธิได้รับวันหยุดพักผ่อนประจำปีไม่น้อยกว่า 6 วันทำงาน หากวันหยุดตามประเพณีแล้วนายจ้างหยุด ลูกจ้างรายวันต้องได้รับค่าจ้างด้วย

ถาม ทำงานครบ 1 ปี แต่บริษัทไม่มีสวัสดิการในด้านของการหยุดลาป่วย และสามีใด ๆ เลย ถ้ามีการลาป่วยก็ต้องมาใช้เวลาราชการแทนทำให้วันหยุดของอาทิตย์นั้น จะไม่ได้หยุดตามปกติ

ตอบ กฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนดให้ลูกจ้างมีสิทธิลาป่วยเท่าที่ป่วยจริง โดยจะได้รับค่าจ้างระหว่างที่ลาป่วยปีหนึ่งไม่เกิน 30 วัน สำหรับวันลาอีกแล้วแต่ระเบียบข้อบังคับของบริษัท

## 8. การประกันสังคม

ถาม สิทธิประโยชน์จากกองทุนเงินทดแทนมีอะไรบ้างและแตกต่างจากสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมอย่างไร

ตอบ

1. กองทุนประกันสังคม จะให้ความคุ้มครองผู้ประกันตนให้ได้รับประโยชน์ทดแทนเมื่อประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตาย ซึ่งไม่ใช่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งกรณีคลอดบุตร สงเคราะห์บุตรและชราภาพ

2. กองทุนเงินทดแทน จะคุ้มครองลูกจ้างเมื่อประสบอันตราย เจ็บป่วยหรือตาย หรือสูญหายเนื่องจากการทำงานให้แก่ นายจ้าง ซึ่งลูกจ้างจะได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนเงินทดแทนคือ

1. ค่ารักษาพยาบาล เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 35,000 บาท ต่อการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย 1 ครั้ง หากมีค่าใช้จ่ายเกินกว่า 35,000 บาท ให้จ่ายเพิ่มได้อีกไม่เกิน 50,000 บาท (ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด)
2. ค่าทดแทนกรณีไม่สามารถทำงานติดต่อกันได้เกิน 3 วัน จะได้รับค่าทดแทนเป็นรายเดือนร้อยละ 60 ของค่าจ้างรายเดือนตั้งแต่วันแรกไปจนตลอดระยะเวลาที่ไม่สามารถทำงานได้แต่ไม่เกิน 1 ปี
3. กรณีสูญเสียอวัยวะหรือสูญเสียสมรรถภาพในการทำงาน ได้รับค่าทดแทนเป็นรายเดือนร้อยละ 60 ของค่าจ้างรายเดือนตามประเภทของการสูญเสียแต่ไม่เกิน 10 ปี
4. กรณีฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานภายหลังประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ค่าใช้จ่ายในการฟื้นฟูด้านการแพทย์และอาชีพเท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 20,000 บาท ค่าใช้จ่ายในการผ่าตัด เพื่อประโยชน์ในการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานไม่เกิน 20,000 บาท
5. กรณีทุพพลภาพจะได้รับค่าทดแทนเป็นรายเดือนร้อยละ 60 ของค่าจ้างรายเดือนไม่เกิน 15 ปี
6. กรณีตาย ทายาทจะได้รับค่าทำศพร้อยละ 100 ของอัตราสูงสุดของค่าจ้างขึ้นตำรายวัน ค่าทดแทนเป็นรายเดือนร้อยละ 60 ของค่าจ้างรายเดือนระยะเวลา 8 ปี

ถาม อยากทราบว่าหากถูกให้ออกจากงานหรือลาออกแล้วนั้น จะยังสามารถใช้สิทธิของประกันสังคมต่อไปได้หรือไม่ และถ้ายังไม่มียานทำจะสามารถส่งเงินประกันสังคมต่อไปเพื่อใช้สิทธิรักษาพยาบาลได้ไหม จะต้องทำอย่างไรบ้าง

ตอบ กรณีที่ลาออกจากงานหรือถูกออกจากงาน ยังสามารถใช้สิทธิประกันสังคมได้อีก 6 เดือน ถ้าต้องการส่งเงินสมทบต่อเนื่องสามารถแจ้งประสงค์ขอสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 (ส่งเงินสมทบเอง) ที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหรือสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ที่ผู้ประกันตนสะดวกในการจ่ายเงินสมทบโดยให้ยื่นความประสงค์ภายในระยะเวลา 6 เดือน นับจากวันที่ลาออกจากงาน หรือถูกออกจากงาน

#### อัตราค่าจ้างขั้นต่ำของภาคกลาง

อัตราค่าจ้างขั้นต่ำของภาคกลาง แบ่งได้ตามอัตรา ดังนี้

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 169 บาท ได้แก่

- จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนครปฐม จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ  
จังหวัดสมุทรสาคร

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 167 บาท ได้แก่

- จังหวัดนนทบุรี

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 148 บาท ได้แก่

- จังหวัดสระบุรี

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 139 บาท ได้แก่

- จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 138 บาท ได้แก่

- จังหวัดอ่างทอง

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 137 บาท ได้แก่

- จังหวัดฉะเชิงเทรา

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 136 บาท ได้แก่

- จังหวัดเพชรบุรี

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 135 บาท ได้แก่

- จังหวัดชัยนาท จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดราชบุรี

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 134 บาท ได้แก่

- จังหวัดนครนายก

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 133 บาท ได้แก่

- จังหวัดลพบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดสระแก้ว จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัด  
ประจวบคีรีขันธ์

### อัตรากำลังขั้นต่ำของภาคเหนือ

อัตรากำลังขั้นต่ำของภาคเหนือ แบ่งได้ตามอัตรา ดังนี้

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 143 บาท ได้แก่

- จังหวัดเชียงใหม่

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 137 บาท ได้แก่

- จังหวัดลำพูน จังหวัดสุโขทัย

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 135 บาท ได้แก่

- จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดอุทัยธานี

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 133 บาท ได้แก่

- จังหวัดเชียงราย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดพะเยา จังหวัดน่าน จังหวัดลำปาง จังหวัดแพร่ จังหวัดอุตรดิตถ์ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดตาก จังหวัดพิจิตร จังหวัดนครสวรรค์

### ค่าจ้างขั้นต่ำของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ค่าจ้างขั้นต่ำของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งได้ตามอัตรา ดังนี้

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 145 บาท ได้แก่

- จังหวัดนครราชสีมา

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 136 บาท ได้แก่

- จังหวัดขอนแก่น

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 135 บาท ได้แก่

- จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดนครพนม จังหวัดกาฬสินธุ์

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 133 บาท ได้แก่

- จังหวัดหนองคาย จังหวัดเลย จังหวัดอุดรธานี จังหวัดสกลนคร จังหวัดวิมุกดาหาร จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดอุบลราชธานี

อัตราค่าจ้างขั้นต่ำของภาคตะวันออก แบ่งได้ตามอัตราดังนี้

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 150 บาท ได้แก่

- จังหวัดชลบุรี

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 141 บาท ได้แก่

- จังหวัดระยอง

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 135 บาท ได้แก่

- จังหวัดจันทบุรี, จังหวัดตราด

อัตราค่าจ้างขั้นต่ำของภาคใต้ แบ่งได้ตามอัตราดังนี้

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 168 บาท ได้แก่

- จังหวัดภูเก็ต

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 143 บาท ได้แก่

- จังหวัดระนอง, จังหวัดพังงา

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 138 บาท ได้แก่

- จังหวัดกระบี่

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 135 บาท ได้แก่

- จังหวัดชุมพร, จังหวัดสุราษฎร์ธานี, จังหวัดสงขลา, จังหวัดนราธิวาส

ค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 133 บาท ได้แก่

- จังหวัดนครศรีธรรมราช, จังหวัดตรัง, จังหวัดพัทลุง, จังหวัดสตูล  
จังหวัดปัตตานี, จังหวัดยะลา

## บทที่ 5

### การดำเนินคดีในศาลแรงงาน

#### ใครบ้างมีสิทธิดำเนินคดีในศาลแรงงาน

ลูกจ้างหรือนายจ้าง เมื่อมีข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่และประโยชน์เกี่ยวกับการทำงาน หรือสัญญาจ้างแรงงาน หรือข้อตกลงเกี่ยวกับการทำงาน หรือข้อพิพาทตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ เช่น

- ฟ้องเรียกค่าชดเชย ค่าจ้าง
- ฟ้องเรียกค่าล่วงเวลา-เงินค่าปีหนึ่ง
- ฟ้องร้องเรียกเงินค่าทดแทน ค่าเสียหาย
- ฟ้องพิกลอนคำสั่งเจ้าพนักงานต่างๆ
- ฟ้องขอลงโทษกรรมการลูกจ้าง
- ฟ้องลูกจ้าง และผู้ค้าประกันของลูกจ้าง

กรณีดังกล่าว นายจ้างหรือลูกจ้างจะสามารถฟ้องศาลแรงงานได้

#### วิธีการฟ้องจะอย่างไร

ลูกจ้าง นายจ้าง เมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้น สามารถฟ้องศาลแรงงานได้ 2 วิธี คือ

- ฟ้องด้วยวาจา โดยสามารถแถลงข้อหาด้วยวาจาต่อศาล ศาลจะจด

บันทึกลงในแบบพิมพ์ของศาล

- ฟ้องเป็นหนังสือ โดยพิมพ์หรือเขียนคำฟ้องตามแบบพิมพ์ของกระทรวง

ยุติธรรมก็ได้

#### จะฟ้องศาลไหนได้บ้าง

ลูกจ้างหรือนายจ้างซึ่งทำงานอยู่ในท้องที่ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ สมุทรสาคร และปทุมธานี ให้ไปฟ้องศาลแรงงานกลางซึ่งตั้งอยู่ที่ 404 ถนนพระราม 4 แขวงมหาพฤฒาราม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร สำหรับลูกจ้างหรือนายจ้างซึ่งทำงานหรือมีกิจการตั้งอยู่นอกเขตจังหวัดดังกล่าว ให้ฟ้องยังศาลจังหวัดที่ตนทำงานอยู่หรือจะมาฟ้องยังศาลแรงงานกลางก็ได้

#### จะเขียนคำฟ้องอย่างไร

ถ้าลูกจ้างหรือนายจ้างไม่สามารถเขียนคำฟ้องเองได้ สามารถขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่



ศาลแรงงานหรือเจ้าหน้าที่แรงงานและสวัสดิการสังคมทุกจังหวัดที่ถูกจ้างหรือนายจ้างทำงานอยู่

### การฟ้องศาลแรงงานต้องมีนายความหรือไม่

การดำเนินคดีศาลแรงงาน โจทก์ จำเลย ไม่จำเป็นต้องมีนายความให้ก็ได้ แต่ถ้าต้องการก็สามารถแต่งตั้งนายความให้ดำเนินคดีในศาลแรงงาน ศาลจะเป็นผู้ชักถาม นอกจากนี้ยังมีนิติกรคอยให้คำแนะนำช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา

### จะต้องเสียค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง

การดำเนินคดีศาลแรงงาน โจทก์ จำเลย ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

### เมื่อตกเป็นจำเลยจะต้องทำอย่างไร

เมื่อถูกจ้างตกเป็นจำเลยตามหมายเรียกจำเลยและสำเนาคำฟ้องแล้ว จะต้องไปศาลตามกำหนดในหมาย

หากไม่ไปตามกำหนดและไม่แจ้งเหตุที่ไม่ไปศาลฯ จะมีคำสั่งจำเลยขาดนัดและพิจารณาชี้ขาดตัดสินคดีไปฝ่ายเดียว

หรือ หากจำเลยไม่สามารถไปเองได้ อาจมอบอำนาจให้ผู้อื่นหรือนายความไปแทนได้

### เมื่อตกเป็นจำเลยจะให้การใดอย่างไรบ้าง

จำเลยสามารถให้การต่อศาลได้ ดังนี้

- ให้การด้วยวาจา
- ให้การเป็นหนังสือตามแบบฟอร์มของศาล
- จะไม่ให้การก็ได้ ไม่ถือเป็นกรณียกเว้นค่าให้การ

เมื่อศาลรับฟ้องของโจทก์ไว้พิจารณาแล้ว ศาลจะกำหนดวันนัด โจทก์ จำเลยมาพร้อมกันเพื่อการดำเนินการโดยไม่ชักช้า ดังนี้ คือ

- ในวันนัดพิจารณา เมื่อโจทก์ จำเลยมาพร้อมกันศาลจะไต่ถามข้อเท็จจริงให้ตกลงหรือประนีประนอมยอมความกัน

- เมื่อไต่ถามข้อเท็จจริงแล้วตกลงกันได้ ศาลจะทำสัญญาประนีประนอมยอมความให้และพิพากษาไปตามคดีเป็นอันสิ้นสุด

- กรณีไต่ถามข้อเท็จจริงและตกลงกันไม่ได้ ศาลจะกำหนดประเด็นข้อพิพาทแล้วให้คู่กรณีนำพยานเข้าสืบ

### การพิจารณาคดี

เมื่อเสร็จสิ้นการสืบพยานทั้งสองฝ่ายแล้ว ศาลจะพิพากษาคดีภายใน 3 วัน

### การอุทธรณ์คำพิพากษาของศาลแรงงานได้หรือไม่

เมื่อศาลแรงงานพิพากษาคดีแล้วคู่ความฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งมีสิทธิที่จะอุทธรณ์คำพิพากษาได้

ดังนี้

- อุทธรณ์ได้เฉพาะปัญหาข้อกฎหมาย ส่วนข้อเท็จจริงต้องห้ามอุทธรณ์
- ต้องอุทธรณ์ภายในกำหนด 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ศาลอ่านคำพิพากษา
- และอุทธรณ์ไปยังศาลฎีกา โดยไม่ผ่านศาลอุทธรณ์

## บทสรุป

### 1. ปัญหาและอุปสรรค

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ กลุ่มงานตรวจราชการ สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน ประสบปัญหาและอุปสรรคพอสรุปได้ดังนี้

1.1 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริงเพียง 2 คน ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จากนายจ้าง ลูกจ้าง ข้าราชการ และประชาชนทั่วไป ทั้งที่มาติดต่อด้วยตนเอง มาทางจดหมาย เอกสาร หนังสือ ทางโทรศัพท์ และทางเว็บไซต์ โดยเฉพาะการให้คำปรึกษาหารือ เสนอแนะทางโทรศัพท์ และการรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางเว็บไซต์ เฉลี่ยเดือนละประมาณ 100 ราย การวินิจฉัยสรุปประเด็นข้อร้อง / ร้องเรียน เพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือเพื่อให้ได้ข้อยุติในแต่ละเรื่อง จึงมีจำนวนมากเกินกำลังเจ้าหน้าที่

1.2 ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ส่วนใหญ่มีความเข้าใจว่าหน่วยงานระดับกระทรวงสามารถให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาเพื่อให้ความเป็นธรรมได้มากกว่าหน่วยงานระดับกรม หรือหน่วยงานในพื้นที่ จึงตั้งใจเฉพาะเจาะจงที่จะร้องทุกข์ / ร้องเรียนต่อกระทรวง

1.3 งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานตรวจราชการ ทำหน้าที่เป็นเพียงหน่วยงานประสานแจ้งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือ ไม่ใช่หน่วยปฏิบัติที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยตรง จึงไม่สามารถกำหนดระยะเวลาเสร็จสิ้นหรือยุติเรื่องในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน โดยเฉพาะข้อร้องทุกข์บางเรื่องเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการทำให้เกิดความล่าช้า

1.4 การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้แรงงานยังไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของตนตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานและกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายประกันสังคม เป็นเหตุให้นายจ้างจะละเมิดสิทธิลูกจ้างเสมอ หรือกรณีลูกจ้างร้องเรียนเรียกหรือสิทธิเกินกว่าที่กำหนด

1.5 เครื่องมืออุปกรณ์การปฏิบัติงานในสำนักงานมีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ โยการส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีประสิทธิภาพต่ำ และต้องใช้งานร่วมกับงานอื่น ทำให้การดำเนินการล่าช้า ขาดประสิทธิภาพในการดำเนินการให้ต่อเนื่อง

## 2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ควรแยกงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของกลุ่มงานตรวจราชการ สำนักตรวจและประเมินผล สำนักปลัดกระทรวงแรงงาน จัดตั้งขึ้นเป็นสำนักงานรับเรื่องราวร้องทุกข์กลาง หรือศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กลางของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยรวมงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานรัฐมนตรีเข้าเป็นหน่วยบริการหน่วยเดียวกัน จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

2.2 สถานที่ปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีบริเวณพื้นที่กว้างขวางพอ แยกออกจากงานอื่นเป็นเอกเทศ และให้ประชาชนติดต่อได้สะดวกเหมาะสมกับการให้บริการติดต่อ ชักถามพูดคุย

2.3 การจัดสรรอัตรากำลัง ควรจัดสรรอัตรากำลังจากเจ้าหน้าที่ หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้อง ที่มีความรู้ความสามารถครอบคลุมทุกกระบวนการ โดยเฉพาะเกี่ยวกับกฎหมายต่างๆ ของกระทรวง มีประสบการณ์งานให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจทำงานให้บริการ

2.4 งบประมาณเนื่องจากการให้บริการเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์เพิ่มจำนวนมากขึ้น อุปกรณ์ เครื่องมือ โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ต้องทันสมัย จึงจำเป็นต้องจัดให้มีงบประมาณเพื่อใช้ต่อขยายซื้อวัสดุอุปกรณ์ หรืออัปเดตเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 การอบรม สัมมนา ควรจัดอบรมสัมมนาเพิ่มพูนความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์สม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรค และแนวทางปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งการพัฒนาความสัมพันธ์ในการประสานงาน ให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคมและการเมือง

2.6 สวัสดิการและการสร้างขวัญกำลังใจ ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพราะการปฏิบัติงานด้านนี้เป็นงานที่ต้องรับรู้ รองรับความเดือดร้อนทุกข์กายทุกข์ใจ จากประชาชนผู้ร้องขอ หากเจ้าหน้าที่มีปัญหาเสียเองหรือไม่สามารถแก้ไข ปัญหาให้ตนเองได้ การแก้ไขปัญหาก็ผู้อื่นคงเย็นใจได้ยาก

## 3. ความคิดเห็น

จากสถิติการรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนของกลุ่มงานตรวจราชการ สำนักตรวจและประเมินผล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน จะเห็นได้ว่า ปริมาณการร้องทุกข์ / ร้องเรียนเริ่มลดจำนวนลง โดยเฉพาะเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เป็นเอกสารหนังสือและโทรศัพท์ จำนวนลดลงมากแต่ปริมาณการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางเว็บไซต์กลับเพิ่มจำนวนมากขึ้น อย่างไรก็ตามหาก

พิจารณาจากยอดรวมเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนตลอดปีงบประมาณ 2545 กับปีงบประมาณ 2546 เปรียบเทียบกัน ปริมาณการร้องทุกข์ / ร้องเรียนมีแนวโน้มจะลดลง สาเหตุต่างๆ พอสรุปได้ ดังนี้

3.1 ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศที่ฟื้นภาวะวิกฤต และปัจจุบันกลับขยายตัวเติบโตขึ้น โดยเฉพาะรัฐบาลปัจจุบันได้ให้การสนับสนุน ส่งเสริมการดำเนินงานกิจการสถานประกอบการทั้งขนาดกลางและขนาดย่อม การเปิดสถานประกอบการใหม่ การปรับปรุงและขยายกิจการเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นในระบบเศรษฐกิจของประเทศ มีการจ้างงานเพิ่มมากขึ้น

3.2 การปฏิรูประบบราชการ การปรับปรุงแก้ไข เปลี่ยนแปลงระเบียบกฎหมาย ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการภาครัฐต่างๆ ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.3 ประชาชนมีหลักประกันสุขภาพซึ่งได้รับบริการสวัสดิการสังคมจากรัฐมากขึ้น จากโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) จากสำนักงานประกันสังคม ที่เพิ่มความคุ้มครองดูแลจนถึงการประกันการว่างงาน และจากโครงการอาหารต่างๆ ของภาครัฐ ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

3.4 ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานภาครัฐได้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ให้ความรู้ต่างๆ ทางเว็บไซต์แก่ประชาชนโดยกว้างขวาง โดยเฉพาะกระทรวงแรงงาน ได้มีเว็บไซต์ให้บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชน รวมถึงเว็บไซต์ให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงแรงงาน ที่เริ่มให้บริการมาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2546 เป็นต้นมา ทำให้การมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือการร้องทุกข์ทางเอกสาร / หนังสือลดลง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น มีแนวโน้มว่าเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนจะลดจำนวนลงได้ ด้วยเหตุผลสำคัญ คือ หากประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีรายได้พอเพียงต่อการดำรงชีพ มีหลักประกันที่มั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน อย่างไรก็ตามปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองมีมากมาย ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้โลกไร้พรมแดน ข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ ความเคลื่อนไหว การเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของประเทศหนึ่ง จะส่งผลกระทบต่ออีกประเทศหนึ่งหรือหลายประเทศได้ด้วยเวลาอันรวดเร็ว งานแก้ไขปัญหาก็ความเป็นธรรมหรือช่วยเหลือประชาชน คือ งานให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ยังคงเป็นส่วนสำคัญของงานภาครัฐที่ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนแก่ประชาชนได้เสมอ

## บรรณานุกรม

- ชุบ กาญจนประกร. (2538). การประสานงาน. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 2 (พฤษภาคม), 67.
- ณัฐคนัย อินทรสุขศรี และคณะ. (2528). มโนชนสัมพันธ์และจิตวิทยาที่เหมาะสมสำหรับเกษตรกร.  
กรุงเทพมหานคร: ศรีเมืองการพิมพ์.
- เนาวรัตน์ วัฒนชอบ. (2535). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการประสานงานป้องกันยาเสพติดระดับ  
จังหวัดในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2525
- พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2522
- พระราชบัญญัติเงินทอนแทน พ.ศ. 2537
- พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พ.ศ. 2477
- มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 17 พฤศจิกายน 2502
- วิจิตร อวาระกุล. (2527). เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: O.S. Printing house Co.ltd.  
ม.ป.ฟ.
- วิทยา เทพยา. (2547). มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจริญการพิมพ์.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2539). ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: สำนัก  
พิมพ์อักษรบัณฑิต.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพร สุทัศน์, ม.ร.ว. (2544). มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- สร้อยตระกูล (ดิวิยานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีการประยุกต์.  
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวคนธ์ ชุทธิวัฒน์. (2544). เอกสารประกอบการสัมมนา โครงการอบรมเสริมสร้างจิตบริการ  
ประชาชน วันที่ 4-5 เมษายน 2544. กรุงเทพมหานคร: ห้องประชุม ชั้น 5  
กระทรวงแรงงาน.