



12120

## บทคัดย่อ

ผลงานเพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6ว ที่ผู้ขอรับการประเมินเสนอมา มี 2 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนที่หนึ่ง ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ผู้ขอรับการประเมินได้จัดทำเรื่องการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 – 2549 เป็นการรวบรวมผลการดำเนินงานและแนวทางการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานรัฐมนตรี ได้แก่ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ประชาชนมาร้องเรียนด้วยตนเอง การรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นหนังสือร้องเรียนโดยการร้องเรียนผ่านหน่วยงานของรัฐ เช่น สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ เป็นต้น การร้องเรียนผ่านหน่วยงานเอกชน เช่น องค์กร สมาคมและมูลนิธิต่าง ๆ การร้องเรียนผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา การร้องเรียนผ่านตู้ ปณ. ของกระทรวงแรงงาน และการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ “สนทนากับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน” รวมทั้งได้รับทราบถึงสภาพปัญหาด้านแรงงานได้ในระดับหนึ่งซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งในการกำหนดนโยบายของกระทรวงแรงงานได้

สำหรับในส่วนที่สอง เป็นข้อเสนอแนวคิด/วิธีการพัฒนางานหรือปรับปรุงงาน ซึ่งผู้ขอรับการประเมินขอเสนอแนวคิดเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานรัฐมนตรี ซึ่งเป็นการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลจะช่วยให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทั้งในเรื่องของความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลหรือติดตามผลการดำเนินการ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในระดับที่น่าพอใจ อีกทั้งการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบและการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำมาประมวลผลเพื่อเป็นฐานข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายให้แก่ผู้บริหารได้เป็นอย่างดี



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน  
12.05.6  
๓275ก  
2551

12737  
การรับเรื่องราวร้องทุกข์

12737

## คำนำ

งานการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนของสำนักงานรัฐมนตรี ถือว่าเป็นงานที่มีบทบาทสำคัญต่อภารกิจของรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน ที่จะบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้ในระดับหนึ่ง ถึงแม้ว่าสำนักงานรัฐมนตรีจะเป็นหน่วยงานที่ไม่สามารถดำเนินการในเรื่องร้องเรียนได้โดยตรง แต่ก็มีหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานที่จะสามารถดำเนินการช่วยเหลือหรือบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้ ดังนั้น ผู้ขอรับการประเมินจึงได้รวบรวมผลการดำเนินงานขั้นตอนการดำเนินการ รวมทั้งนำเสนอปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ รวมทั้ง เสนอแนวคิดเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานรัฐมนตรี ซึ่งเป็นการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล และผู้ขอรับการประเมินหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะมีผู้ที่ให้ความสนใจสามารถนำไปปรับใช้หรือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการจัดทำผลงานในครั้งนี้ ผู้ขอรับการประเมินขอขอบคุณผู้ให้การช่วยเหลือให้การสนับสนุน และให้คำแนะนำในการจัดทำผลงานในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

นางสาวสมรจิต ถินจันทร์

กรกฎาคม 2551

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
ผลงานที่เป็นการดำเนินงานที่ผ่านมา	
1. ชื่อผลงาน	1
2. ระยะเวลาที่ดำเนินการ	1
3. ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิดที่ใช้ในการดำเนินการ	
3.1 พระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545	1
3.2 พระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2521	6
3.3 พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ.2528	7
3.4 พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545	11
3.5 พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541	12
3.6 พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ.2518	15
3.7 พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ.2543	19
3.8 พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533	20
3.9 พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537	20
3.10 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546	21
3.11 ความหมายของการร้องทุกข์และร้องเรียน	22
3.12 แนวความคิดเกี่ยวกับการร้องทุกข์	23
3.13 แนวนโยบายของรัฐในการคุ้มครองสิทธิประชาชน	23
3.14 องค์กรรับเรื่องราวร้องทุกข์	25
4. สรุปสาระและขั้นตอนการดำเนินการ	
4.1 สรุปสาระ	29
4.2 ขั้นตอนการดำเนินการ	29

	หน้า
5. ผู้ร่วมดำเนินการ	31
6. ส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ	31
7. ผลสำเร็จของงาน	
- เสิ้งปริมาณ	31
- เสิ้งคุณภาพ	31
8. การนำไปใช้ประโยชน์	33
9. ความยุ่งยากในการดำเนินการ/ปัญหา/อุปสรรค	34
10. ข้อเสนอแนะ	34
ข้อเสนอแนวคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงาน	
ของหน่วยงานที่จะประเมินเพื่อแต่งตั้งให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	
เรื่อง การพัฒนาระบบการจับเก็บข้อมูลการรับเรื่องราวร้องทุกข์	
ของสำนักงานรัฐมนตรี	
1. หลักการและเหตุผล	36
2. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ	
- บทวิเคราะห์	39
- นิยามศัพท์	39
- แนวความคิด	40
1. แนวคิดเกี่ยวกับฐานข้อมูล	41
2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบจัดการฐานข้อมูล	41
3. แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างฐานข้อมูล	41
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี	42
- ข้อเสนอ	43
3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	48
4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	49
บรรณานุกรม	

ภาคผนวก

ก พระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545

กฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545

กฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545

กฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545

กฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545

กฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545

กฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545

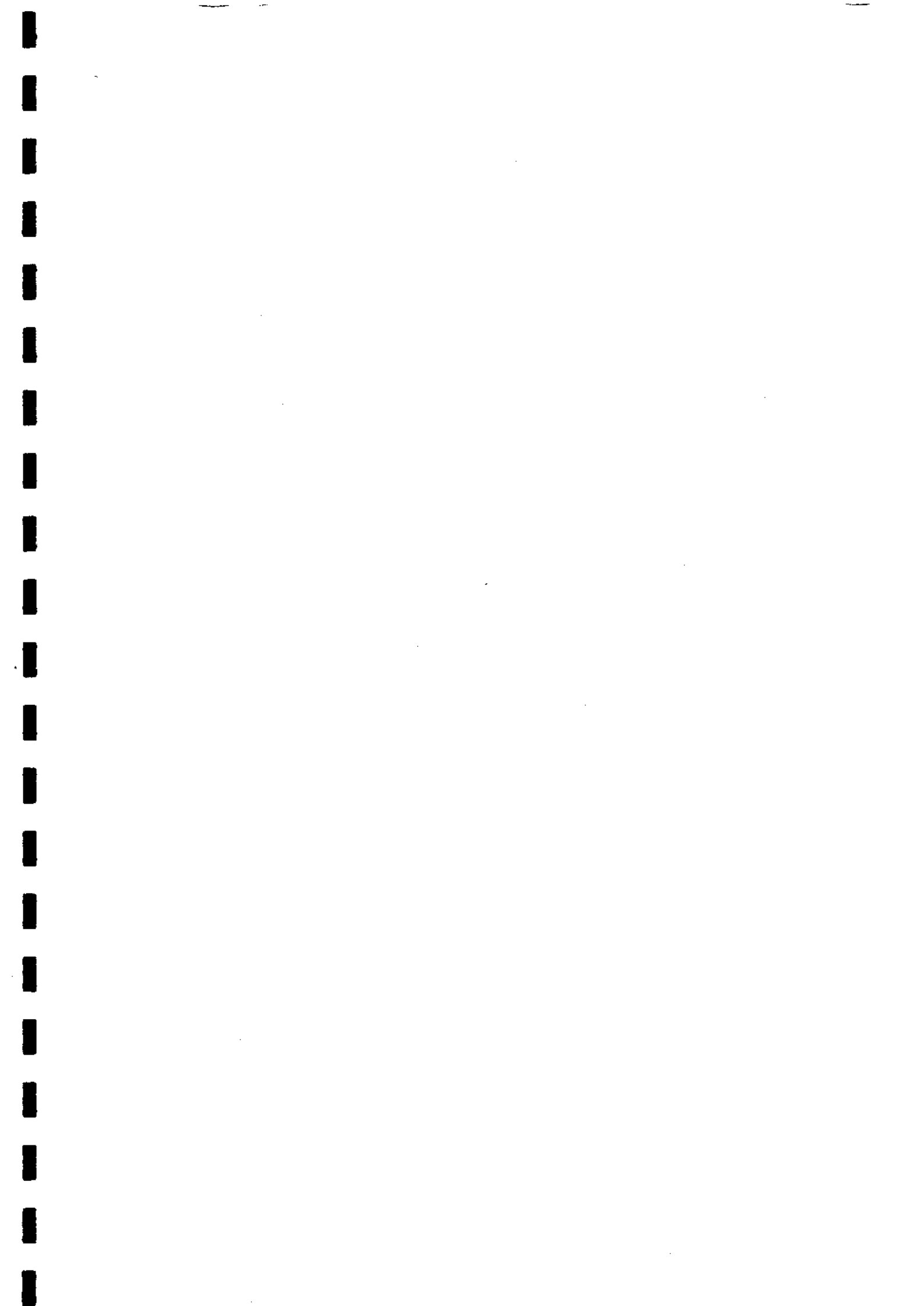
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ข ตัวอย่างหนังสือร้องเรียนและการรายงานผลการดำเนินการ

ค สรุปเรื่องราวร้องทุกข์ ปี 2547 – 2549

ง รูปแบบการจัดเก็บในไฟล์คอมพิวเตอร์



## ส่วนที่ 1

### ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

1. ชื่อผลงาน การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน
2. ระยะเวลาที่ดำเนินการ พ.ศ. 2547 - 2549
3. ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิดที่ใช้ในการดำเนินการ

#### ความรู้ทางวิชาการ

- 3.1 พระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545
- 3.2 พระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2521
- 3.3 พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ.2528
- 3.4 พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545
- 3.5 พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541
- 3.6 พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ.2518
- 3.7 พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ.2543
- 3.8 พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533
- 3.9 พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537

#### แนวความคิด

- 3.10 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
- 3.11 ความหมายของการร้องทุกข์และการร้องเรียน
- 3.12 แนวความคิดเกี่ยวกับการร้องทุกข์
- 3.13 แนวนโยบายของรัฐ ในการคุ้มครองสิทธิประชาชน
- 3.14 องค์การรับเรื่องราวร้องทุกข์

#### ความรู้ทางวิชาการ

- 3.1 พระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 (สำนักงานปลัดกระทรวง, 2545, น. 93, 153 – 179)

ตามที่ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 ในส่วนของกระทรวงแรงงานได้ออกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการหน่วยในสังกัด จำนวน 6 หน่วยงาน ดังนี้

- 3.1.1 กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน พ.ศ.2545

3.1.2 กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงแรงงาน พ.ศ.  
2545

3.1.3 กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ.2545

3.1.4 กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ.  
2545

3.1.5 กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวง  
แรงงาน พ.ศ.2545

3.1.6 กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ.  
2545

โดยแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

สำนักงานรัฐมนตรี มีภารกิจและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

ข้อ 1 ให้สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน มีภารกิจเกี่ยวกับราชการทางการเมือง  
เพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี ประสานนโยบายระหว่างกระทรวง โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ กลั่นกรองเรื่อง เพื่อเสนอต่อรัฐมนตรี รวมทั้ง  
เสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรี

(2) สนับสนุนการทำงานของรัฐมนตรีในการดำเนินงานทางการเมืองระหว่างรัฐมนตรี  
คณะรัฐมนตรี รัฐสภาและประชาชน

(3) ประสานงานการตอบกระทู้ ชี้แจงญัตติ ร่างพระราชบัญญัติ และกิจการอื่น  
ทางการเมือง

(4) ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือต่อ  
รัฐมนตรี

(5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานรัฐมนตรี  
หรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ 2 ให้แบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน ดังต่อไปนี้

(1) งานบริหารทั่วไป

(2) กลุ่มงานประสานการเมือง

(3) กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ

ข้อ 3 ส่วนราชการของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน มีอำนาจหน้าที่  
ดังต่อไปนี้



(1) งานบริหารทั่วไป มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานเลขานุการและงานการประชุมของรัฐมนตรี งานบริหารทั่วไป และช่วยอำนวยความสะดวกของสำนักงานรัฐมนตรี ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(2) กลุ่มงานประสานการเมือง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการประสานนโยบายระหว่างกระทรวงและประสานกับภาครัฐสภาตามที่รัฐมนตรีมอบหมาย การประชาสัมพันธ์ ชี้แจงทำความเข้าใจและให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และงานรับข้อร้องเรียนขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(3) กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการประสานงาน วิเคราะห์ กลั่นกรองและให้ความเห็นแก่รัฐมนตรีเกี่ยวกับการปฏิบัติการกิจของรัฐมนตรี ศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์ ติดตามความเคลื่อนไหวทางการเมือง และรายงานเพื่อวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรี ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีภารกิจ และอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำข้อมูล เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของกระทรวง

(2) พัฒนายุทธศาสตร์การบริหารของกระทรวง

(3) แปลงนโยบายเป็นแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการ

(4) จัดสรรและบริหารทรัพยากรของกระทรวงเพื่อให้เกิดการประหยัด คุ่มค่าและสมประโยชน์

(5) กำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผล รวมทั้งประสานการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง

(6) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการบริหารงานและการบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

(7) ดูแลประชาสัมพันธ์ การต่างประเทศ และพัฒนา ปรับปรุง กฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย

(8) ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบรายได้และค่าจ้างขั้นต่ำ

(9) วิจัยและพัฒนาด้านแรงงาน

(10) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงและเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวง

(11) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

#### สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ

กระทรวงแรงงาน มีสำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ 13 แห่ง 11 ประเทศ ได้แก่ ประเทศซาอุดีอาระเบีย (เจดดาห์ ريات) คูเวต กรีซ ญี่ปุ่น ชองกง ไต้หวัน (ไทเป เกาสง) สิงคโปร์ บรูไน มาเลเซีย อิสราเอล (กรุงเทลอาวีฟ) และประเทศสวีเดน (กรุงเจนีวา)

ทั้งนี้ กระทรวงแรงงาน ได้ปิดสำนักงานแรงงาน 2 แห่ง ในประเทศคูเวต และ ประเทศกรีซ เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2548 และได้เปิดฝ่ายแรงงานประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเบอร์ลิน ประเทศเยอรมนี และฝ่ายแรงงานประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโซล ประเทศสาธารณรัฐเกาหลี เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2548 เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์แรงงานที่เปลี่ยนไป

สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศมีหน้าที่ดูแล ค้ำครอง เพื่อมิให้คนหางาน ถูกเอารัดเอาเปรียบจากสาย/นายหน้าและนายจ้าง รวมทั้งเพื่อให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามสัญญาจ้าง ตามกฎหมายแรงงานของประเทศนั้น ๆ ไม่น้อยกว่า 5 แสนคน ในประเทศต่าง ๆ ที่อยู่ในความดูแลของ สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศที่มีอยู่ 13 แห่ง ใน 11 ประเทศ

#### กรมการจัดหางาน มีภารกิจ และอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและค้ำครองคนหางาน กฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(2) วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงาน และแนวโน้มความต้องการแรงงานและเป็น ศูนย์ทะเบียนข้อมูลตลาดแรงงาน

(3) พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการด้านการจัดหางาน จัดทำและ ประสานแผนการปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของ กระทรวง รวมทั้งกำหนดมาตรฐานอาชีพและอุตสาหกรรม

(4) ให้คำปรึกษา ส่งเสริม และให้บริการแนะแนวอาชีพตามถนัดให้แก่ประชาชน

(5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือ ตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

#### กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีภารกิจ ดังนี้

(1) พัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ดำเนินการ ส่งเสริมการทดสอบมาตรฐานและแข่งขันฝีมือแรงงาน

(2) ดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงานและพัฒนาระบบ รูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงาน แก่กำลังแรงงาน



(3) ดำเนินการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ศักยภาพแรงงานและการเป็นผู้ประกอบการ

(4) ดำเนินการประสานและส่งเสริมให้ภาครัฐและเอกชนจัดทำแผนความต้องการแรงงานฝีมือแห่งชาติ และสร้างเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงาน

(5) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(6) ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ประสานความเชื่อมโยง สร้างและพัฒนาเครือข่ายการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานทั้งในและต่างประเทศ

(7) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

**กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีภารกิจ ดังนี้**

(1) กำหนดและพัฒนามาตรฐานแรงงาน รวมทั้งการส่งเสริม กำกับดูแลให้การรับรองสถานประกอบการที่มีการบริหารจัดการตามมาตรฐานแรงงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานแรงงานสากล

(2) คุ้มครองดูแลแรงงานทั้งในและนอกระบบ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

(3) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(4) ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาระบบความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

(5) ส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจด้านมาตรฐานแรงงาน คุ้มครองแรงงาน ความปลอดภัยในการทำงาน แรงงานสัมพันธ์ แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และสวัสดิการแรงงาน

(6) ส่งเสริมและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน

(7) ดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาค่าความขัดแย้ง ข้อพิพาทแรงงาน และความไม่สงบด้านแรงงาน

(8) พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จัดทำแผนงานและประสานแผนปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของกระทรวง

(9) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

**สำนักงานประกันสังคม มีภารกิจ ดังนี้**

(1) ปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์และเป็นไปตามเป้าหมาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการกระทรวง

(2) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(3) บริหารกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

(4) คຸ້ມครองดูแลผู้ประกันตนและลูกจ้างให้ได้รับสิทธิและประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนด

(5) พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ วิธีการด้านประกันสังคมและเงินทดแทน รวมทั้งประสานแผนการปฏิบัติงานของสำนักงาน

(6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

### 3.2 พระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2521 (กระทรวงแรงงาน, [www.mol.go.th](http://www.mol.go.th))

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสงวนอาชีพซึ่งคนไทยทำได้สำหรับคนไทย
2. เพื่อควบคุมการทำงานของคนต่างด้าวที่ขออนุญาตทำงานในประเทศไทย
3. เพื่อส่งเสริมการลงทุนและการมีงานทำของประเทศ

คนต่างด้าว หมายความว่า บุคคลธรรมดาซึ่งไม่มีสัญชาติไทย

ทำงาน หมายความว่า การทำงานโดยใช้กำลังกายหรือความรู้ด้วยประสงค์ค่าจ้าง หรือประโยชน์อื่นใดหรือไม่ก็ตาม

#### สาระสำคัญ

คนต่างด้าวทำงานได้ก็ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากอธิบดีกรมการจัดหางานหรือผู้ที่อธิบดีมอบหมาย เว้นแต่บุคคลในคณะผู้แทนทางทูต ผู้แทนทางกงสุล ผู้แทนของประเทศสมาชิก และพนักงานองค์การสหประชาชาติ และทบวงการชำนัญพิเศษ รวมทั้งผู้รับใช้ส่วนตัวของผู้แทนดังกล่าว บุคคลปฏิบัติหน้าที่หรือภารกิจตามความตกลงที่รัฐบาลไทยทำไว้กับรัฐบาลต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ และบุคคลซึ่งปฏิบัติหน้าที่ หรือภารกิจเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่รัฐบาลในการพัฒนาการศึกษาของชาติ รวมทั้งการฝึกอบรมครู อาจารย์ และการสอนนักศึกษา หรือนิสิตในระดับวิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัยของรัฐ หรือเพื่อให้ความช่วยเหลือในการฝึกสอน

การกีฬาแก่นักกีฬาตามข้อตกลงกับองค์การส่งเสริมกีฬาแห่งประเทศไทย หรือเพื่อเข้าร่วมในการแข่งขันกีฬาตามข้อตกลงกับองค์การส่งเสริมกีฬาแห่งประเทศไทย หรือเพื่อเข้าร่วมในการแข่งขันกีฬาในราชอาณาจักรเป็นเวลาไม่เกินสามสิบวัน หรือเพื่อแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมหรือศิลปะ โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี หรือเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการจัดประชุม การจัดสัมมนาหรือนิทรรศการ ทั้งนี้เฉพาะในกรณีที่ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ร่วมจัดหรือได้รับทราบ และมีกำหนดเวลาไม่เกินสามสิบวัน หรือนุคคลซึ่งรัฐบาลอนุญาตให้เข้ามาปฏิบัติหน้าที่หรือภารกิจอย่างหนึ่งอย่างใด

คนต่างด้าวที่มีสิทธิขออนุญาตทำงานได้ในปัจจุบันมี 3 ประเภท คือ

(1) คนต่างด้าวทั่ว ๆ ไป (ตามมาตรา 7) หมายถึง คนต่างด้าวที่มีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร หรือได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว (NON-IMMIGRANT VISA) เช่น เข้ามาทำธุรกิจหรือเข้ามศึกษา

(2) คนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาทำงานในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนหรือตามกฎหมายอื่นที่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับคนต่างด้าวในลักษณะเดียวกัน (ตามมาตรา 10)

(3) คนต่างด้าวตามมาตรา 12 ได้แก่ คนต่างด้าวที่ถูกเนรเทศ ซึ่งได้รับการผ่อนผันไปประกอบอาชีพ ณ ที่แห่งใด แทนการเนรเทศหรืออยู่ในระหว่างรอการเนรเทศ คนต่างด้าวที่เข้าเมืองโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมายและอยู่ในระหว่างรอการส่งกลับออกนอกราชอาณาจักร คนต่างด้าวที่เกิดในราชอาณาจักรแต่ไม่ได้รับสัญชาติไทย หรือถูกถอนสัญชาติ (ซึ่งสามารถขออนุญาตทำงานได้ 27 อาชีพ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด)

3.3 พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 (กระทรวงแรงงาน, [www.mol.go.th](http://www.mol.go.th))

เดิมมีพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2511 บังคับใช้จนกระทั่งได้มีการประกอบธุรกิจในการจัดส่งคนหางานไปทำงานในต่างประเทศจำนวนมากขึ้น และมีการหลอกลวงคนหางาน จึงได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2511 มาเป็นพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2544

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีสำนักงานจัดหางานของรัฐที่จะให้บริการจัดหางานแก่ประชาชนไม่คิดมูลค่า
2. เพื่อขยายรูปแบบการคุ้มครองคนหางานให้ได้รับความเป็นธรรมและได้รับความช่วยเหลือเมื่อประสบความเดือดร้อน

### 3. เพื่อควบคุมและดูแลการประกอบธุรกิจจัดหางานของเอกชนอย่างจริงจัง

จัดหางาน หมายความว่า ประกอบธุรกิจจัดหางานให้แก่คนหางานหรือหาลูกจ้างให้แก่ นายจ้าง โดยจะเรียกหรือรับค่าบริการตอบแทนหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการเรียกเงินหรือ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด เพื่อจัดหางานให้คนหางาน

#### สาระสำคัญ

- ให้จัดตั้งสำนักงานทะเบียนจัดหางานกลางขึ้นในกรมการจัดหางาน และให้จังหวัด อื่นจัดตั้งสำนักงานทะเบียนจัดหางานจังหวัดขึ้นตรงต่อสำนักงานจัดหางานกลางก็ได้ โดยมี นายทะเบียนจัดหางานกลางและนายทะเบียนจัดหางานจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจ และหน้าที่ตาม พระราชบัญญัติ

- ให้จัดตั้งสำนักงานจัดหางานของรัฐขึ้น มีหน้าที่จัดหางานให้แก่ประชาชนโดยไม่คิด ค่าบริการ

#### ลักษณะของการจัดหางาน มี 2 ลักษณะ คือ

1. จัดหางานโดยรัฐ เป็นการบริการจัดหางานของรัฐให้แก่คนหางาน โดยไม่มีการ เรียกเก็บหรือรับค่าบริการและหรือค่าใช้จ่ายแต่อย่างใดทั้งสิ้น
2. จัดหางานโดยภาคเอกชน เป็นการดำเนินการประกอบธุรกิจจัดหางานให้แก่คนหางาน หรือหาลูกจ้างให้แก่ นายจ้าง โดยมีการเรียกหรือรับค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้บริการ แต่ต้อง ได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนจัดหางานก่อน

#### ประเภทของการขออนุญาตจัดหางาน

1. การจัดหางานในประเทศ การจัดหางานให้คนหางานทำในประเทศจะต้องได้รับ อนุญาตจากนายทะเบียนแห่งท้องที่ที่สำนักงานนั้นตั้งอยู่ และมีหลักประกันเป็นจำนวนเงินตามที่ กฎหมายกำหนดในกฎกระทรวงแต่ต้องไม่น้อยกว่าหนึ่งแสนบาทวางกับนายทะเบียน

#### 2. การจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ

- การจัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ จะต้องได้รับอนุญาตจาก นายทะเบียนจัดหางานกลาง โดยผู้ขออนุญาตต้องเป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ต้องมี ทุนจดทะเบียนและชำระแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งล้านบาท และมีหลักประกันเป็นเงินสดหรือพันธบัตร ของรัฐบาลไทยหรือสัญญาค้ำประกันของธนาคารเป็นจำนวนเงินห้าล้านบาทวางไว้กับนายทะเบียน จัดหางานกลาง

- ผู้รับอนุญาตต้องสัญญาจัดหางานที่ผู้รับอนุญาตจัดหางานทำกับคนหางานและเงื่อนไข การจ้างแรงงานที่นายจ้างในต่างประเทศ และต้องส่งคนงานที่ผ่านการคัดเลือกและทดสอบฝีมือ

เข้ารับการตรวจสุขภาพและเข้ารับการอบรม ณ สำนักงานทะเบียนจัดหางานกลาง สำนักงานทะเบียนจัดหางานจังหวัด หรือสถาบันอื่นใดที่อธิบดีกำหนด

#### การเรียกหรือรับค่าบริการและหรือค่าใช้จ่ายในการจัดหางาน

- ห้ามมิให้ผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศ และเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ เรียกหรือรับเงินหรือทรัพย์สินอื่นใดจากคนหางานนอกจากค่าบริการหรือค่าใช้จ่าย

- ห้ามมิให้ผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศเรียกหรือรับค่าบริการหรือค่าใช้จ่าย ก่อนที่นายจ้างรับคนหางานเข้ามาทำงาน และจ่ายค่าจ้างเป็นครั้งแรกแล้ว ทั้งนี้ให้เรียกหรือรับค่าบริการได้ไม่เกินร้อยละ 25 ของค่าจ้างรายเดือนที่คนหางานจะได้รับจากนายจ้างในเดือนแรกหรือในระยะเวลา 30 วันแรกที่คนหางานเข้าทำงาน

- ห้ามมิให้ผู้รับอนุญาตจัดหางานเพื่อไปทำงานต่างประเทศเรียกหรือรับค่าบริการจากคนหางานไว้เป็นการล่วงหน้าเกิน 30 วันก่อนเดินทาง หากมีความจำเป็นผู้รับอนุญาตอาจร้องขอต่อนายทะเบียนจัดหางานกลางเพื่อขยายระยะเวลาดังกล่าวได้เพียงครั้งเดียว กำหนดเวลาไม่เกิน 30 วัน

- ผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศและเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ เมื่อรับค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายจากคนหางานแล้ว ต้องออกใบรับตามแบบที่อธิบดีกำหนดให้แก่คนหางาน

#### ความรับผิดชอบหลังจากจัดส่งคนหางานของผู้รับอนุญาตจัดหางาน

##### 1. กรณีการจัดหางานในประเทศ

- ผู้รับอนุญาตจัดหางานส่งคนงานให้นายจ้างแล้ว คนงานไม่ได้งานหรือได้ค่าจ้างต่ำกว่าที่กำหนดหรือได้ตำแหน่งงานไม่ตรงตามที่กำหนด ผู้รับอนุญาตฯ ต้องจัดการให้คนหางานเดินทางกลับสำนักงานหรือสำนักงานชั่วคราวที่ตนรับสมัครงาน โดยออกค่าพาหนะ ค่าที่พัก ค่าอาหาร รวมทั้งค่าบริการ และค่าใช้จ่ายในแก่คนหางานนั้น

- หากคนงานไม่ยอมเดินทางกลับหรือประสงค์จะทำงานที่ไม่ตรงตามที่กำหนดไว้ในสัญญาจัดหางานต่อไป ผู้รับอนุญาตฯ ไม่ต้องรับผิดชอบในการจัดหางานให้คนหางานดังกล่าวเดินทางกลับแต่ต้องแจ้งนายทะเบียนทราบภายใน 15 วัน

##### 2. กรณีการจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ

- ผู้รับอนุญาตจัดหางานจัดส่งคนหางานไปทำงานในต่างประเทศแล้ว คนงานไม่ได้งานหรือได้ค่าจ้างต่ำกว่า หรือได้ตำแหน่งงานหรือสิทธิประโยชน์อื่นไม่ตรงตามที่กำหนดในสัญญาจัดหางาน ผู้รับอนุญาตฯ จะต้องจัดการให้คนหางานเดินทางกลับประเทศไทย โดยผู้รับอนุญาตเป็นผู้ออกค่าพาหนะ ค่าที่พัก ค่าอาหาร และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นจนกว่าคนหางานจะเดินทางกลับประเทศไทย แต่คนหางานต้องแจ้งความประสงค์เป็นหนังสือให้ผู้รับอนุญาตฯ หรือ



ตัวแทนทราบภายใน 90 วันนับแต่วันที่ทราบว่าได้งานไม่ตรงตามกำหนดไว้ในสัญญา ในกรณีที่  
ไม่อาจแจ้งแก่ผู้รับอนุญาตหรือตัวแทนได้ ให้แจ้งต่อสำนักงานแรงงานไทย สถานทูตไทยหรือ  
สถานกงสุลไทยในประเทศนั้น หรือผู้ที่รับผิดชอบเพื่อแจ้งต่อไปยังผู้รับอนุญาตฯ

- กรณีที่ผู้รับอนุญาตฯ ไม่สามารถจัดให้คนหางานเดินทางได้ภายในกำหนดเวลา  
หรือในกรณีที่คนหางานไม่ได้งาน หรือได้ค่าจ้างต่ำกว่าหรือได้ตำแหน่งงานหรือสิทธิประโยชน์อื่น  
ไม่ตรงตามที่กำหนดไว้ในสัญญาจัดหางาน และคนหางานไม่ประสงค์จะทำงานนั้น ผู้รับอนุญาตฯ  
จะต้องคืนค่าบริการและค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บจากคนหางานไปแล้วทั้งหมด ภายใน 30 วัน นับแต่  
วันที่ครบกำหนดเวลาหรือนับแต่วันที่คนหางานเดินทางกลับประเทศไทยแล้วแต่กรณี

- กรณีที่คนหางานประสงค์จะทำงานที่ได้ค่าจ้างต่ำกว่าหรือได้ตำแหน่งงานหรือ  
สิทธิประโยชน์อื่นไม่ตรงตามที่กำหนดไว้ในสัญญาจัดหางาน ผู้รับอนุญาตฯ ไม่ต้องรับผิดชอบใน  
การจัดการให้คนหางานเดินทางกลับประเทศไทย แต่ต้องแจ้งเป็นหนังสือให้สำนักงานแรงงาน  
ไทยในประเทศนั้นทราบ ภายใน 15 วัน ถ้าไม่มีสำนักงานแรงงานไทยให้แจ้งสถานทูตไทยหรือ  
สถานกงสุลไทยในประเทศนั้นแทน และส่งสำเนาหนังสือดังกล่าว ให้สำนักงานทะเบียน  
จัดหางานกลางทราบด้วย

- กรณีที่คนหางานประสงค์จะทำงานที่ได้รับค่าจ้างต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในสัญญา  
จัดหางาน ผู้รับอนุญาตฯ ต้องคืนค่าบริการที่เรียกเก็บจากคนหางานไปแล้วเป็นอัตราส่วนกับค่าจ้างที่  
คนหางานได้รับจริง ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่คนหางานขอรับคืน

#### กองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ

กองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศจัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือ  
คนหางานซึ่งถูกทอดทิ้งในต่างประเทศให้เดินทางกลับประเทศไทยหรือให้การสงเคราะห์แก่คนหางาน  
ซึ่งไปทำงานในต่างประเทศ รวมทั้งค่าใช้จ่ายในกิจการเพื่อคัดเลือกทดสอบฝีมือและการฝึกอบรม  
คนหางานก่อนจะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ

การส่งเงินเข้ากองทุน ให้เป็นไปตามอัตราที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานกำหนด  
การควบคุมการเดินทางออกไปทำงานนอกราชอาณาจักร

1. คนหางานที่จะเดินทางออกไปนอกราชอาณาจักรจะต้องเดินทางออกไปทำงาน  
โดยผ่านทางด่านตรวจคนหางาน และต้องยื่นรายการต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตามแบบที่อธิบดีประกาศ  
กำหนด ณ ด่านตรวจคนหางานตามที่รัฐมนตรีกำหนด

2. ในกรณีที่พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจพบว่าผู้ใดไม่มีหลักฐานเกี่ยวกับการไปทำงาน  
หรือฝึกงานในต่างประเทศตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจระงับ  
การเดินทางออกนอกราชอาณาจักรของผู้นั้นได้เท่าที่จำเป็น

ค่าเสียหายที่เกิดจากการสั่งระงับการเดินทางของคนหางานให้ผู้รับอนุญาตจัดหางาน เพื่อไปทำงานในต่างประเทศเป็นผู้เสีย ในกรณีที่ผู้รับอนุญาตฯ มิได้เป็นผู้จัดส่ง คนหางานผู้นั้นเป็นผู้เสีย

ปี 2544 ได้มีการแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์การจ่ายเงินกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางาน ซึ่งไปทำงานในต่างประเทศ ตามที่บัญญัติไว้ มาตรา 48/1 แห่งพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2544 เพื่อให้ความช่วยเหลือคนหางานที่ได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนอยู่ก่อนแล้ว และยังคงทำงานในต่างประเทศให้ได้รับความช่วยเหลือต่อไปเป็นระยะเวลา 5 ปี นับแต่วันครบกำหนดตามสัญญาจ้าง โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 17 พฤศจิกายน 2544 เป็นต้นมา

**3.4 พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545** (กระทรวงแรงงาน, [www.mol.go.th](http://www.mol.go.th))

#### หลักการและเหตุผล

เนื่องจากบทบัญญัติที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติส่งเสริมการฝึกอาชีพ พ.ศ. 2537 ยังไม่เอื้ออำนวยเพียงพอต่อการพัฒนาฝีมือแรงงานในภาวะปัจจุบัน ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับกาลสมัย สมควรปรับปรุงพระราชบัญญัติส่งเสริมการฝึกอาชีพ พ.ศ. 2537 ให้นายจ้างหรือสถานประกอบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงานมากขึ้นและให้มีการจัดตั้งกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อสนับสนุนการพัฒนาฝีมือแรงงาน

#### สาระสำคัญ

1. กำหนดให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ซึ่งเป็นนายจ้างที่จัดให้มีการ ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน
2. กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดหลักสูตรการฝึกเตรียมเข้าทำงาน การวัดผล การออกใบประกาศรับรอง
3. กำหนดให้จัดตั้งกองทุน กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน กำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งกองทุน การบริหารจัดการกองทุน
4. กำหนดให้มีคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน กำหนดอำนาจหน้าที่ วิธีการดำเนินงาน
5. กำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ของนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่

6. กำหนดโทษสำหรับผู้ดำเนินการฝึกฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้หรือตามกฎหมายกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ และกำหนดให้สิทธิอุทธรณ์แก่ผู้ดำเนินการฝึก

### 3.5 พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 (กระทรวงแรงงาน, www.mol.go.th)

กฎหมายคุ้มครองแรงงานเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติถึงสิทธิและหน้าที่ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการใช้แรงงานและการจ่ายค่าตอบแทนในการทำงาน เพื่อให้ลูกจ้างทำงานด้วยความปลอดภัย มีสุขอนามัยอันดี ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการตามสมควร ทั้งนี้เพื่อให้การใช้แรงงานเกิดประโยชน์สูงสุด แก่นายจ้าง ลูกจ้างและประเทศ และโดยที่ประเทศไทยถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว โครงสร้างด้านเศรษฐกิจจะต้องเป็นไปในลักษณะเปิดและเข้าสู่ระบบการแข่งขัน มาตรฐานการใช้แรงงานจะถูกกำกับดูแลโดยกลุ่มประเทศคู่ค้า จึงจำเป็นต้องเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานในการสร้างความกินดีอยู่ดี ยกระดับรายได้และมีหลักเกณฑ์การจ้างงานที่เป็นธรรมเพื่อยกระดับมาตรฐานแรงงานไทยให้ทัดเทียมมาตรฐานสากลในประเทศสมาชิกองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ได้ผ่านรัฐสภาเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2541 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2541 และมีผลบังคับใช้เมื่อพ้นกำหนด 180 วัน คือตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2541 เป็นต้นไป

#### สาระสำคัญ

1. กำหนดเวลาทำงานปกติในทุกประเภทงานไม่เกิน 8 ชั่วโมง/วัน และไม่เกิน 48 ชั่วโมง/สัปดาห์ (เดิมกำหนดตามประเภทงาน) เว้นแต่งานที่อาจเป็นอันตรายไม่เกิน 7 ชั่วโมง/วัน และไม่เกิน 42 ชั่วโมง/สัปดาห์
2. ให้จัดวันหยุดประจำสัปดาห์ไม่น้อยกว่า 1 วัน/สัปดาห์ วันหยุดตามประเพณี ไม่น้อยกว่า 13 วัน/ปีและวันหยุดพักผ่อนประจำปีไม่น้อยกว่า 6 วันทำงาน/ปี วันหยุดตามประเพณี ให้กำหนดจากวันหยุดราชการประจำปี วันหยุดทางศาสนา หรือขนบธรรมเนียม ประเพณีแห่งท้องถิ่น "ในกรณีลักษณะงานไม่อาจหยุดตามประเพณี ได้ให้ตกลงกันหยุดในวันอื่นชดเชยหรือจ่ายค่าทำงานในวันหยุดแทน"
3. ให้สิทธิลาถึง ลาเพื่อทำหมั้น และลาเพื่อฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ ความสามารถเพิ่มจากสิทธิ ลาป่วย ลาเพื่อคลอดบุตร และลาเพื่อรับราชการทหาร
4. กำหนดพิกัดนำหนักขั้นสูงเพื่อให้ลูกจ้างยก แบก หาม เพื่อคุ้มครอง ทั้งลูกจ้างชาย หญิง และเด็ก และเป็นการสอดคล้องกับอนุสัญญา ILO ฉบับที่ 127

5. ขยายการคุ้มครองแรงงานหญิงโดยห้ามใช้ลูกจ้างหญิงมีครรภ์ทำงาน ที่เป็นอันตราย ต่อสภาวะการตั้งครรภ์ ห้ามเลิกจ้างเพราะเหตุมีครรภ์

6. ขยายอายุขั้นต่ำของลูกจ้างเด็กจาก 13 ปี เป็น 15 ปี เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์และอนุสัญญา ILO

7. การจ้างเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี เป็นลูกจ้าง ต้องแจ้งต่อพนักงานตรวจแรงงาน ภายใน 15 วัน จัดทำบันทึกสภาพการจ้างกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเก็บไว้ ณ สถานประกอบกิจการ และแจ้งการสิ้นสุดการจ้างต่อพนักงานตรวจแรงงานภายใน 7 วัน เพื่อให้ทราบความเคลื่อนไหว ของเด็กซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองดูแลแรงงานเด็กผู้ด้อยโอกาส

8. ให้ลูกจ้างเด็กมีเวลาพักไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน หลังจากทำงานมากแล้ว ไม่เกิน 4 ชั่วโมง และใน 4 ชั่วโมงนั้น ให้มีเวลาพักตามที่นายจ้างกำหนด เพื่อให้เด็กได้มีโอกาสพักผ่อน เปลี่ยนอิริยาบถขณะที่กำหนดเวลาพักลูกจ้างทั่วไปไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน ซึ่งจะจัดเวลาพักครั้ง เดียวหลังจากทำงานมาแล้วไม่เกิน 5 ชั่วโมงก็ได้ หรือจัดเป็นช่วง ๆ ก็ได้โดยรวมเวลาพักทุกช่วง แล้ว ต้องไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง เพื่อให้สอดคล้องกับทางปฏิบัติ

9. ห้ามใช้ลูกจ้างเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี ทำงานในเวลาวิกาล เว้นแต่ไม่ได้รับอนุญาตจาก อธิบดี ห้ามทำงานล่วงเวลา ทำงานในวันหยุด และงานบางประเภทที่เป็นผลร้ายต่อเด็ก ขณะที่ ลูกจ้างทั่วไป นายจ้างให้ทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุดได้ถ้าลูกจ้างยินยอม โดยมีชั่วโมง ทำงานไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด เว้นงานบางประเภทที่นายจ้างสั่งให้ลูกจ้างทำได้เท่าที่จำเป็น แต่ห้ามใช้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุด ในงานที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและความ ปลอดภัยของลูกจ้าง

10. การคุ้มครองค่าตอบแทนในการทำงาน ได้กำหนดประเภทหนึ่งที่น่ามาหักค่าตอบแทน ในการทำงานได้ และกำหนดเงื่อนไขการจ่ายเงินช่วยเหลือการดำรงชีพของลูกจ้างไม่น้อยกว่า 50% ของค่าจ้างในกรณีนายจ้างหยุดกิจการชั่วคราว

11. ปรับปรุงโครงสร้างคณะกรรมการค่าจ้างให้มีขอบข่ายที่กว้างขึ้นกว่าเดิม และปรับปรุง โครงสร้าง อัตราค่าจ้างขั้นต่ำใหม่ โดยมีอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ 2 ระดับ คือ 1.อัตราค่าจ้างขั้นต่ำพื้นฐาน ซึ่งคณะกรรมการค่าจ้างกำหนดเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ 2.อัตราค่าจ้าง ขั้นต่ำซึ่งคณะกรรมการค่าจ้างกำหนด ให้ใช้เฉพาะกิจการประเภทใดประเภทหนึ่งหรือทุกประเภท หรือในท้องที่ใดท้องที่หนึ่งก็ได้ ซึ่งมีอัตราไม่ต่ำกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำพื้นฐาน ถ้าไม่มีกำหนด อัตราค่าจ้างขั้นต่ำในท้องที่ใด ให้ถืออัตราค่าจ้างขั้นต่ำพื้นฐานเป็นอัตราค่าจ้างขั้นต่ำของท้องที่นั้น

12. กำหนดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการ ได้แก่ คณะกรรมการสวัสดิการแรงงาน ซึ่งเป็น องค์การระดับชาติเพื่อกำหนดนโยบายสวัสดิการระดับชาติ และให้มีคณะกรรมการสวัสดิการประจำ

สถานประกอบกิจการ เพื่อร่วมประชุมปรึกษาหารือกับนายจ้างเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ และควบคุมดูแลการจัดสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้าง

13. ให้มีคณะกรรมการความปลอดภัยระดับชาติ เพื่อกำหนดทิศทาง การบริหารความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพในการทำงาน และมืองค์กรเอกชนให้บริการทางด้านวิชาการ และเทคนิคแก่สถานประกอบกิจการ ได้ภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐ

14. กำหนดห้ามนายจ้างสั่งพนักงานเพื่อสอบสวนความผิดของลูกจ้าง เว้นแต่มีข้อบังคับหรือตกลงกำหนดให้มีการพนักงานได้ แต่นายจ้างจะสั่งพนักงานได้ไม่เกิน 7 วัน และต้องจ่ายเงินในช่วงพนักงานตามอัตราที่กำหนดซึ่งไม่ต่ำกว่า 50% ของค่าจ้าง

15. กำหนดอัตราค่าชดเชยกรณีเลิกจ้างเป็น 5 อัตรา คือ ทำงานครบ 120 วัน แต่ไม่ครบ 1 ปี ได้ค่าชดเชยไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้าย 30 วัน ทำงานครบ 1 ปี แต่ไม่ครบ 3 ปี ได้ 90 วัน ทำงานครบ 3 ปี แต่ไม่ครบ 6 ปี ได้ 180 วัน ทำงานครบ 6 ปี แต่ไม่ครบ 10 ปี ได้ 240 วัน และทำงานครบ 10 ปีขึ้นไปได้ 300 วัน เว้นแต่จะเข้าข้อยกเว้นให้ไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด

16. กำหนดให้มีการจ่ายค่าชดเชยพิเศษนอกเหนือการค่าชดเชยปกติ กรณีนายจ้างเลิกจ้างเพราะปรับปรุงหน่วยงาน กระบวนการผลิต เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี โดยลูกจ้างต้องทำงานมาครบ 6 ปี และได้ค่าชดเชยพิเศษปีละไม่น้อยกว่า 15 วัน รวมแล้วไม่เกิน 360 วัน

17. ให้การคุ้มครองลูกจ้างกรณีนายจ้างย้ายสถานประกอบกิจการ ไปตั้งห้องที่อื่น ซึ่งมีผลกระทบต่อการค้าหรือชีพปกติของลูกจ้างหรือครอบครัว โดยให้นายจ้างบอกกล่าวล่วงหน้า และให้ลูกจ้างบอกเลิกสัญญาจ้างได้ถ้าไม่ประสงค์จะย้ายตาม โดยมีสิทธิได้รับค่าชดเชยพิเศษเป็นเงินช่วยเหลือ 50% ของค่าชดเชยปกติ

18. จัดตั้งกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง โดยให้นายจ้างที่ไม่ได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ส่งเงินสมทบกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างเท่ากับจำนวนเงินสะสมที่หักจากค่าจ้าง นำเข้าส่งเข้ากองทุนเพื่อจ่ายให้ลูกจ้างเมื่อสิ้นสุดการจ้าง เจตนารมณ์ในการจัดตั้งกองทุนนี้เพื่อสร้างหลักประกันในการทำงาน ป้องกันมิให้มีการย้ายงานบ่อยครั้ง และเป็นการส่งเสริมระบบการออมทรัพย์ของลูกจ้าง

19. ห้ามเรียกเงินประกันจากลูกจ้าง เว้นแต่ลูกจ้างจะทำงานเกี่ยวกับการเงินและทรัพย์สิน เพื่อป้องกันมิให้นายจ้างแสวงหาประโยชน์จากลูกจ้างในทางมิชอบ

20. กำหนดให้บรรดาเงินตามพระราชบัญญัติที่นายจ้างค้างจ่ายแก่ลูกจ้าง และเงินสะสมเงินสมทบ กองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างเป็นหนี้บริสุทธิลำดับเดียวกับภาษีอากร เพื่อคุ้มครองสิทธิของลูกจ้างในการได้รับชำระหนี้มิให้เจ้าหนี้ในลำดับอื่นขอรับไปหมด

21. การรับเหมาค่าแรง ให้เจ้าของสถานประกอบการและผู้รับเหมาค่าแรง ต่างมีฐานะเป็นนายจ้างของลูกจ้างที่ผู้รับเหมาค่าแรงจัดหา

22. ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงนายจ้าง ให้นายจ้างใหม่รับไปทั้งสิทธิและหน้าที่ที่นายจ้างเดิมเคยมีต่อลูกจ้างทุกประการ เพื่อเป็นการรับรองสิทธิของลูกจ้างมิให้ถูกลดลงเนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงตัวนายจ้าง

23. กำหนดให้นายจ้างปฏิบัติต่อลูกจ้างตามบทบัญญัติ ป.พ.พ. บรรพ 3 ลักษณะ 6 ว่าด้วยการจ้างแรงงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือทางคดีแก่ลูกจ้างได้

24. กำหนดเงื่อนไขการบอกกล่าวล่วงหน้าเพื่อเลิกสัญญาจ้างที่ไม่มีกำหนดระยะเวลา และให้นายจ้างเป็นฝ่ายบอกกล่าวล่วงหน้าจะต้องระบุเหตุผลในการบอกเลิกสัญญา ถ้าไม่ระบุไว้ นายจ้างจะยกเป็นข้ออ้างในภายหลัง เพื่อไม่จ่ายค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้างไม่ได้

25. กำหนดให้นายจ้างปฏิบัติต่อลูกจ้างหญิงและชายโดยเท่าเทียมกันในการจ้างงาน เว้นแต่ลักษณะหรือสภาพของงานไม่อาจปฏิบัติเช่นนั้นได้ เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่กำหนดให้ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน

26. ห้ามนายจ้าง หัวหน้างาน ผู้ควบคุม หรือผู้ตรวจงานกระทำการล่วงเกิน ทางเพศต่อลูกจ้างซึ่งเป็นหญิงหรือเด็ก เพื่อเป็นการป้องกันมิให้บุคคลดังกล่าวใช้อำนาจในทางมิชอบ โดยการกล่าวถ้อยคำหยาบคาย วิพากษ์วิจารณ์ทางเพศ ลวนลาม ซึ่งพฤติกรรมบางอย่างไม่รุนแรงถึงขั้นอนาจาร แต่ไม่เหมาะสมที่จะปฏิบัติต่อลูกจ้างหญิงและเด็ก

27. ปรับปรุงบทกำหนดโทษจากเดิมที่กำหนดโทษอัตราเดียวเป็นการกำหนดโทษ ตามความหนักเบาของความคิดที่ได้กระทำ โดยมีอัตราโทษสูงสุดจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และโทษต่ำสุดปรับไม่เกิน 5,000 บาท และให้อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานและผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากบุคคลดังกล่าวมีอำนาจเปรียบเทียบปรับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ได้ตามที่เห็นสมควร นอกนั้นเป็นการแก้ไขเล็กน้อย

### 3.6 พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 (กระทรวงแรงงาน, [www.mol.go.th](http://www.mol.go.th))

กฎหมายแรงงานสัมพันธ์เป็นเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการเสริมสร้างระบบแรงงานสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการยื่นข้อเรียกร้องเพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้าง การระงับข้อพิพาทแรงงาน สิทธิของนายจ้างลูกจ้าง ในการจัดตั้งสมาคมและสหภาพแรงงาน เพื่อแสวงหาและคุ้มครองประโยชน์เกี่ยวกับการจ้าง การจัดสวัสดิการและส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง การจัดตั้งคณะกรรมการลูกจ้างเพื่อหารือกิจการต่าง ๆ

กับนายจ้างเป็นการสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน และหาทางปรองดองระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เพื่อให้เกิดความสงบสุขในอุตสาหกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ

### สาระสำคัญ

ขอบเขตการบังคับใช้ มิให้ใช้บังคับแก่ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น ราชการกรุงเทพมหานคร กิจการรัฐวิสาหกิจ ตามกฎหมายว่าด้วยพนักงานรัฐวิสาหกิจ สัมพันธ์ และกิจการอื่นตามกำหนดในพระราชกฤษฎีกา (ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย)

ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง หมายถึง ข้อตกลงระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป ต้องจัดให้มีข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง หากไม่มีข้อตกลงฯ ให้ถือว่าข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เป็นข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง

การแก้ไขเพิ่มเติมข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ต้องยื่นข้อเรียกร้องเป็นหนังสือให้อีกฝ่ายทราบ

กรณีลูกจ้างยื่นข้อเรียกร้อง ต้องมีรายชื่อและลายมือชื่อของลูกจ้างไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของลูกจ้างทั้งหมดซึ่งเกี่ยวข้อง พร้อมระบุชื่อผู้แทนการเจรจา

กรณีสหภาพแรงงานยื่นข้อเรียกร้องแทนลูกจ้าง สหภาพแรงงานต้องมีลูกจ้างเป็นสมาชิกไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของลูกจ้างทั้งหมด

ผู้แทนในการเจรจามีจำนวนไม่เกิน 7 คน และทั้งสองฝ่ายสามารถแต่งตั้งที่ปรึกษาได้ไม่เกินฝ่ายละ 2 คน โดยที่ปรึกษาต้องได้รับการจดทะเบียนตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์

ฝ่ายที่รับข้อเรียกร้องต้องแจ้งชื่อผู้แทนให้ฝ่ายเรียกร้องทราบ และต้องเริ่มเจรจากันครั้งแรก ภายใน 3 วันนับแต่วันได้รับข้อเรียกร้อง

หากเจรจากันเองตกลงกันได้ ให้ทำข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างเป็นหนังสือ ลงลายมือชื่อผู้แทนเจรจาทั้งสองฝ่าย และนายจ้างต้องนำข้อตกลงไปจดทะเบียนภายใน 15 วัน ข้อตกลงมีผลใช้บังคับไม่เกิน 3 ปี

กรณีไม่มีการเจรจากันเองภายใน 3 วัน หรือเจรจากันเองและไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ฝ่ายที่แจ้งข้อเรียกร้องแจ้งพิพาทแรงงานเป็นหนังสือต่อพนักงานประนอมข้อพิพาทแรงงานภายใน 24 ชั่วโมง

พนักงานประนอมข้อพิพาทแรงงานมีกำหนดระยะเวลาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแรงงานให้ตกลงกันภายใน 5 วัน นับแต่วันได้รับแจ้ง ถ้าตกลงกันได้ให้นายจ้างนำข้อตกลงไปจดทะเบียน

กรณีเป็นข้อพิพาทแรงงานที่ตกลงกันไม่ได้ ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

1. กิจการตามมาตรา 23 ได้แก่ การรถไฟ การท่าเรือ การโทรคมนาคม โรงพยาบาล การประปา เป็นต้น พนักงานประนอมฯต้องส่งข้อพิพาทแรงงานให้คณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์วินิจฉัยและ แจ้งผลให้คู่กรณีทราบภายใน 30 วัน คู่กรณีมีสิทธิอุทธรณ์ผลการวินิจฉัยต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน

2. คู่กรณีตกลงตั้งผู้ชี้ขาดข้อพิพาทแรงงานโดยสมัครใจ

3. นายจ้างไม่ประสงค์จะปิดงาน ลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานไม่ประสงค์จะนัดหยุดงาน จะให้พนักงานประนอมฯไกล่เกลี่ยต่อไป หรือเจรจากันเองแต่อยู่ในขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยก็ได้

4. นายจ้างใช้สิทธิปิดงาน ลูกจ้าง หรือสหภาพแรงงานใช้สิทธินัดหยุดงาน โดยแจ้งเป็นหนังสือให้พนักงานประนอมฯและคู่กรณีทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 24 ชั่วโมง

ในขณะที่ใช้สิทธิดังกล่าว ทั้งสองฝ่ายจะให้พนักงานประนอมข้อพิพาทแรงงาน ดำเนินการ ไกล่เกลี่ยหรือเจรจากันเองก็ได้ หากรัฐมนตรีเห็นว่าการปิดงานหรือการนัดหยุดงานนั้น อาจทำความเสียหายแก่เศรษฐกิจของประเทศ หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชน หรือเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ มีอำนาจสั่งให้นายจ้างเลิกปิดงาน ลูกจ้างเลิกนัดหยุดงาน จัดบุคคลให้ทำงานแทนลูกจ้างซึ่งมิได้ทำงาน และสั่งให้คณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์ดำเนินการชี้ขาดข้อพิพาทแรงงาน

เมื่อมีการแจ้งข้อเรียกร้องและอยู่ระหว่างการเจรจา การไกล่เกลี่ยหรือการชี้ขาด ห้ามมิให้เลิกจ้างหรือโยกย้ายหน้าที่การงานของลูกจ้าง ผู้แทนลูกจ้าง สมาชิกสหภาพแรงงานซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้อง เว้นแต่บุคคลดังกล่าว จะทุจริตต่อหน้าที่หรือจงใจทำความผิดอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง หรือจงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหาย ฝ่าฝืนข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่งอันชอบด้วยกฎหมาย โดยนายจ้างได้กล่าวตักเตือนเป็นหนังสือแล้ว เว้นแต่กรณีร้ายแรง หรือละทิ้งหน้าที่เป็นเวลา 3 วันทำงานติดต่อกัน

สถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คนขึ้นไปลูกจ้างอาจจัดตั้งคณะกรรมการลูกจ้างได้จำนวนระหว่าง 5 - 21 คน แต่จะมีจำนวนเท่าใดขึ้นอยู่กับจำนวนลูกจ้างในสถานประกอบการนั้น ๆ โดยจะอยู่ในตำแหน่งคราวละ 3 ปี

ถ้าลูกจ้างในสถานประกอบการนั้นเกินหนึ่งในห้าของลูกจ้างทั้งหมด เป็นสมาชิกของสหภาพแรงงาน สามารถแต่งตั้งกรรมการลูกจ้างมีจำนวนมากกว่ากรรมการอื่นที่มีใช้สมาชิกสหภาพแรงงาน 1 คน และถ้าลูกจ้างเกินกึ่งหนึ่งของลูกจ้างทั้งหมดเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน สามารถแต่งตั้งคณะกรรมการลูกจ้างได้ทั้งหมด



นายจ้างต้องจัดประชุมหารือกับคณะกรรมการลูกจ้างอย่างน้อยสามเดือนต่อหนึ่งครั้ง เพื่อจัดสวัสดิการ กำหนดข้อบังคับในการทำงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อนายจ้าง และลูกจ้าง พิจารณาคำร้องทุกข์ และหาทางปรองดองระงับข้อขัดแย้งในสถานประกอบการ หากนายจ้างจะ ลงโทษคณะกรรมการลูกจ้างต้องขออนุญาตศาลแรงงาน

นายจ้างไม่น้อยกว่า 3 คน ประกอบกิจการประเภทเดียวกันสามารถจดทะเบียนสมาคม นายจ้าง มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้าง ส่งเสริม ความสัมพันธ์อันดีระหว่าง นายจ้างกับลูกจ้าง และระหว่างนายจ้างด้วยกัน

สมาคมนายจ้างตั้งแต่ 2 สมาคมขึ้นไปที่มีสมาชิกประกอบกิจการประเภทเดียวกัน อาจรวมตัว จดทะเบียนจัดตั้งสหพันธ์นายจ้าง

สมาคมนายจ้าง สหพันธ์นายจ้างไม่น้อยกว่า 5 แห่ง อาจรวมกันจัดตั้งสภาองค์กรนายจ้าง องค์กรนายจ้างทั้ง 3 ระดับ เป็นนิติบุคคล

สหภาพแรงงาน มี 2 ประเภท ได้แก่ สหภาพแรงงานที่มี

1. สมาชิกเป็นลูกจ้างของนายจ้างคนเดียวกัน
2. สมาชิกเป็นลูกจ้างที่ทำงานในกิจการประเภทเดียวกัน โดยไม่คำนึงว่าจะมีนายจ้าง

กี่คน

สหภาพแรงงานแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ สหภาพแรงงานที่สมาชิกเป็นลูกจ้าง

1. ระดับผู้บังคับบัญชา มีอำนาจในการจ้าง การลดค่าจ้าง การเลิกจ้าง การให้บำเหน็จ หรือการลงโทษ

2. ระดับลูกจ้างซึ่งไม่มีอำนาจบังคับบัญชา

ลูกจ้างไม่น้อยกว่า 10 คน เป็นผู้เริ่มก่อการของจดทะเบียนสหภาพแรงงานมีวัตถุประสงค์ เพื่อแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้าง ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่าง นายจ้างกับลูกจ้างและระหว่างลูกจ้างด้วยกัน

สหภาพแรงงานตั้งแต่ 2 สหภาพขึ้นไป แต่ละสหภาพมีสมาชิกเป็นลูกจ้างของนายจ้าง คนเดียวกันหรือมีสมาชิกเป็นลูกจ้างซึ่งทำงานในกิจการประเภทเดียวกันแล้วแต่กรณี อาจรวมตัว กันจดทะเบียนจัดตั้ง สหพันธ์แรงงาน

สหภาพแรงงาน สหพันธ์แรงงานตั้งแต่ 15 แห่ง อาจรวมกันจัดตั้งสภาองค์กรลูกจ้าง องค์กรลูกจ้างทั้ง 3 ระดับ เป็นนิติบุคคล

สมาคมนายจ้าง หรือสหภาพแรงงาน กระทำการดังต่อไปนี้ ได้แก่ แก้ไขเพิ่มเติม ข้อบังคับ ดำเนินการอันอาจกระทบกระเทือนถึงส่วนได้ส่วนเสียของสมาชิก เลือกตั้งกรรมการ เลือกตั้งผู้ตรวจสอบบัญชี เลิกองค์กร เป็นต้น จะต้องขอมติจากที่ประชุมใหญ่

การเลิกสมาคมนายจ้าง สหภาพแรงงาน กระทำได้ต่อเมื่อ

1. ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ ให้เลิกกรณีใดเมื่อมีกรณีนั้น
2. เมื่อที่ประชุมใหญ่มีมติให้เลิก
3. เมื่อนายทะเบียนมีคำสั่งให้เลิก
4. เมื่อล้มละลาย

นายทะเบียนสั่งเลิกสมาคมนายจ้าง สหภาพแรงงาน เมื่อ

1. การดำเนินการขององค์กรจัดวัตถุประสงค์ ขัดต่อกฎหมายหรือเป็นภัยต่อเศรษฐกิจหรือความมั่นคงของประเทศ
2. เมื่อนายทะเบียนมีคำสั่งให้เลือกตั้งกรรมการขึ้นใหม่ทั้งคณะและไม่ดำเนินการตาม
3. องค์กรไม่ดำเนินกิจการติดต่อกัน 2 ปี

การกระทำอันไม่เป็นธรรมหมายถึง ข้อกำหนดให้ความคุ้มครองลูกจ้างในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ ทั้งนี้ เพื่อป้องกันมิให้นายจ้างกระทำการใด ๆ อันเป็นการเลือกปฏิบัติ หรือกลั่นแกล้งลูกจ้าง เช่น เลิกจ้างกรรมการสหภาพแรงงาน หรือกรรมการสหพันธ์แรงงาน เพราะเหตุที่ลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานได้นัดชุมนุม ทำคำร้อง แจ้งข้อเรียกร้อง เจริญหรือดำเนินการฟ้องร้องหรือเป็นพยานหรือให้หลักฐานต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน นายทะเบียน พนักงานประนอม ข้อพิพาทแรงงาน ผู้ชี้ขาด หรือกรรมการแรงงานสัมพันธ์ หรือต่อศาลแรงงาน หรือเพราะเหตุที่ลูกจ้างหรือ สหภาพแรงงานกำลังจะกระทำการดังกล่าว หรือขัดขวางการดำเนินการของสหภาพแรงงาน สหพันธ์แรงงาน หรือสภาองค์กรลูกจ้าง หรือขัดขวางการใช้สิทธิของลูกจ้างในการเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงาน เป็นต้น

### 3.7 พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 (กระทรวงแรงงาน, mol.go.th)

กฎหมายแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานสิทธิประโยชน์และความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารและลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจ เป็นกฎหมายที่กำหนดสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการยื่นข้อเรียกร้อง เพื่อการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้าง การระงับ ข้อพิพาทแรงงาน การจัดตั้งสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ เพื่อแสวงหาและความคุ้มครองประโยชน์เกี่ยวกับการจ้างให้รัฐวิสาหกิจ การกำหนดให้มีคณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ ซึ่งเป็นคณะกรรมการไตรภาคีที่จะกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างในรัฐวิสาหกิจ การกำหนดให้มีคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ในรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง ซึ่งเป็นคณะกรรมการทวิภาคีเพื่อการปรึกษาหารือให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน และหาทางปรองดองให้การทำงานของฝ่ายบริหารและลูกจ้างรัฐวิสาหกิจเกิดสันติสุข

### 3.8 พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 (กระทรวงแรงงาน, [www.mol.go.th](http://www.mol.go.th))

เนื่องจากได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 มาเป็นเวลานานแล้ว แต่ในขณะนั้นสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมยังไม่อำนวยให้นำกฎหมายนั้นมาใช้บังคับ ปัจจุบันนี้ การพัฒนาในด้านเศรษฐกิจและสังคมได้ก้าวหน้าไปมาก สมควรสร้างหลักประกันให้แก่ลูกจ้างและบุคคลอื่น โดยการจัดตั้งกองทุนประกันสังคมขึ้น เพื่อให้การสงเคราะห์แก่ลูกจ้างและบุคคลอื่น ซึ่งประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพหรือตาย อันมิใช่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งกรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และสำหรับกรณีว่างงานซึ่งให้หลักประกันเฉพาะลูกจ้าง และพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันมีข้อขัดข้องและมีปัญหาในทางปฏิบัติเกิดขึ้นหลายประการ ทำให้ผู้ประกันตนไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย นอกจากนั้น วิธีปฏิบัติบางเรื่องในพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวยังมีขั้นตอนการปฏิบัติยุ่งยากสลับซับซ้อน เกิดภาระแก่นายจ้าง และไม่เอื้ออำนวยประโยชน์และการให้บริการแก่นายจ้างและผู้ประกันตน และโดยที่มาตรา 38 วรรคสอง บัญญัติให้ผู้ประกันตนที่สิ้นสภาพการเป็นลูกจ้างมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ และกรณีตาย ต่อไปอีก 6 เดือน นับแต่วันที่สิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง และมาตรา 41 วรรคสาม ให้นำบทบัญญัติมาตรา 38 วรรคสอง มาใช้บังคับแก่ผู้ประกันตนโดยสมัครใจที่สิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตนโดยอนุโลม ซึ่งบทบัญญัติดังกล่าวมีเจตนารมณ์ในการช่วยเหลือผู้ประกันตนมิให้ได้รับความเดือดร้อนชั่วระยะเวลาที่สิ้นสภาพการเป็นลูกจ้างหรือสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน แล้วแต่กรณี สมควรกำหนดให้ขยายระยะเวลาการมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนภายหลังลูกจ้าง ซึ่งเป็นผู้ประกันตนสิ้นสภาพการเป็นลูกจ้างโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ประกอบกับบทบัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของผู้ประกันตน ในการได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงานยังไม่เหมาะสมสมควรแก้ไขเพิ่มเติมให้ชัดเจนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ประกันตนและการออกเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมของรัฐบาล นายจ้าง และผู้ประกันตนมาตรา 33 ยังไม่สอดคล้องกับความสามารถในการออกเงินสมทบและสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ สมควรแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัตินี้ดังกล่าวให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

### 3.9 พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 (กระทรวงแรงงาน, [www.mol.go.th](http://www.mol.go.th))

เป็นพระราชบัญญัติที่กำหนดให้มีการเก็บเงินสมทบจากนายจ้างปีละครั้ง ในอัตรา ร้อยละ 0.2 – 1.0 ของค่าจ้าง ตามลักษณะความเสี่ยงภัย ประเภทกิจการนั้น ๆ เงินสมทบที่จัดเก็บได้ นี้ให้นำไปจ่ายเป็นเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย สูญเสียอวัยวะ สูญเสียสมรรถภาพของร่างกาย ตายหรือสูญหายอันเนื่องมาจากการทำงานให้กับนายจ้าง โดยลูกจ้าง

จะได้รับเงินทดแทนเป็นค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทนการขาดรายได้ ค่าทำศพ หรือค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับของการประสบอันตรายนั้น ๆ

### แนวความคิด

#### 3.10 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

(www.ago.go.th)

หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานในระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใดและ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37

มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาคำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบ เครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา 42 เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความ

ยุ่งยาก จำซ้อน หรือความล่าช้า ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

การร้องเรียนหรือเสนอแนะตามวรรคสอง จะแจ้งผ่าน ก.พ.ร. ก็ได้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศใดมีลักษณะตามวรรคหนึ่ง ให้ ก.พ.ร. แจ้งให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือยกเลิกต่อไปโดยเร็ว

3.11 ความหมายของการร้องทุกข์และการร้องเรียน (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2542)

**ความหมายของการร้องทุกข์**

ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หน้า 686 ได้ให้คำนิยามของการร้องทุกข์ว่า เป็นการบอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ตามความหมายของพจนานุกรม ไทย – อังกฤษ (ฉบับห้องสมุด) (THAI – ENGLISH LIBRARY EDITION) หน้า 769 ได้ให้คำนิยามของการร้องทุกข์ว่า เป็นการบอกความทุกข์หรือความเดือดร้อนเพื่อขอให้ช่วย (TO COMPLAN TO MAKE A COMPLAINT)

**ความหมายของการร้องเรียน**

ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หน้า 686 ได้ให้คำนิยามของการร้องเรียนว่า เป็นการเสนอเรื่องราว ร้องทุกข์

ตามความหมายของพจนานุกรม ไทย – อังกฤษ (ฉบับห้องสมุด) (THAI – ENGLISH LIBRARY EDITION) หน้า 769 ได้ให้คำนิยามของการร้องทุกข์ว่า เป็นการบอกกล่าวให้ทราบ เสนอเรื่องราวบอกกล่าวให้ทราบ ร้องทุกข์ (TO COMPLAN TO REQUEST)

**กล่าวโดยสรุป** การร้องทุกข์และการร้องเรียน เป็นการร้องขอของผู้ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง นำความทุกข์ในเรื่องนั้นไปบอกกล่าวต่อผู้อื่น เพื่อให้ช่วยเหลือ ส่วนการร้องเรียนเป็นการเสนอเรื่องราวเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง โดยกล่าวหาว่ามีการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ใช่ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องราวที่เสนอไปนั้นก็ได้

### 3.12 แนวความคิดเกี่ยวกับการร้องทุกข์ (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2537)

1. การร้องทุกข์ร้องเรียนเป็นภาพสะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐว่า สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด แผนงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่รัฐเป็นผู้จัดทำไปแล้วนั้น สามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ได้มากน้อยเพียงใด มีจุดเด่นและเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่เพียงใด นอกจากนั้น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นอย่างไร ช่มเหล่งแก่ประชาชนหรือไม่ ให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนเพียงใด จากข้อมูลที่ได้รับทราบมาจากกระบวนการร้องทุกข์ร้องเรียนเหล่านี้ สามารถนำมาปรับปรุง แก้ไข และกำหนดทิศทางให้การปฏิบัติงานของรัฐมีประสิทธิภาพได้

2. การร้องทุกข์ร้องเรียนเป็นภาพสะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐว่า สามารถสร้างแรงสนับสนุนจากประชาชนได้มากน้อยเพียงใด การปฏิบัติงานของรัฐมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับ การให้ความสนับสนุนของประชาชนที่พึงพอใจในแผนงาน โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของรัฐ การให้ความสนับสนุนทางวัตถุและแรงงาน การเชื่อฟังกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ การมีส่วนร่วมทางการเมือง และพิธีการต่าง ๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง

ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน สามารถดำเนินการได้โดยใช้หลักรัฐศาสตร์ และการดำเนินการโดยใช้หลักนิติศาสตร์ ในส่วนของหลักนิติศาสตร์นั้น สามารถศึกษาได้จากนโยบายและหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียน และในส่วนของหลักรัฐศาสตร์นั้น สามารถศึกษาได้จากขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

### 3.13 แนวนโยบายของรัฐในการคุ้มครองสิทธิของประชาชน (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มีบทบัญญัติต่าง ๆ ที่เป็นการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและหน้าที่ของประชาชนชาวไทย รวมทั้งแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### 1. สิทธิเสรีภาพและหน้าที่ของปวงชนชาวไทย

มาตรา 44 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับหลักประกันความปลอดภัยและสวัสดิภาพในการทำงาน รวมทั้งหลักประกันในการดำรงชีพทั้งในระหว่างการทำงานและเมื่อพ้นภาวะทำงาน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 56 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน

หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น หรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 57 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

การวางแผนพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม การเวนคืน อสังหาริมทรัพย์ การวางผังเมือง การกำหนดเขตการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการออกกฎที่อาจมีผลกระทบต่อส่วนได้เสียสำคัญของประชาชน ให้รัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการ

มาตรา 58 บุคคลย่อมมีสิทธิมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติราชการทางปกครองอันมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตน

มาตรา 59 บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

มาตรา 60 บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะฟ้องหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรอื่นของรัฐที่เป็นนิติบุคคล ให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างหน่วยงานนั้น

มาตรา 61 สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

ให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐ ในการตราและการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระดังกล่าวด้วย

มาตรา 62 บุคคลย่อมมีสิทธิติดตามและร้องขอให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ

บุคคลซึ่งให้ข้อมูลโดยสุจริตแก่องค์กรตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐหรือหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐย่อมได้รับความคุ้มครอง

## 2. แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

มาตรา 81 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านกฎหมายและการยุติธรรม ดังต่อไปนี้

(1) ดูแลให้มีการปฏิบัติและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และทั่วถึง ส่งเสริมการให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน และจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นในกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ประชาชนและองค์กรวิชาชีพมีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรม และการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย

(2) คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลให้พ้นจากการล่วงละเมิด ทั้งโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและโดยบุคคลอื่น และต้องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม

(3) จัดให้มีกฎหมายเพื่อจัดตั้งองค์กรเพื่อการปฏิรูปกฎหมายที่ดำเนินการเป็นอิสระ เพื่อปรับปรุงและพัฒนากฎหมายของประเทศ รวมทั้งการปรับปรุงกฎหมายให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ โดยต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากกฎหมายนั้นประกอบด้วย

(4) จัดให้มีกฎหมายเพื่อจัดตั้งองค์กรเพื่อการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมที่ดำเนินการเป็นอิสระ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม

(5) สนับสนุนการดำเนินการขององค์กรภาคเอกชนที่ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยเฉพาะผู้ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงในครอบครัว

### 3.14 องค์กรรับเรื่องราวร้องทุกข์ (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550)

เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือความเสียหายหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในกรณีต่าง ๆ นอกจากจะร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือองค์กรของรัฐตามกระทรวง ทบวง กรม ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ แล้ว ประชาชนยังสามารถร้องทุกข์ต่อหน่วยงานอื่นของรัฐได้ เช่น สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (ศูนย์บริการประชาชน) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีองค์กรอิสระซึ่งจัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ซึ่งประชาชนสามารถร้องทุกข์ผ่านองค์กรเหล่านี้ได้ ดังนี้

#### 1. คณะกรรมการการเลือกตั้ง มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) ออกประกาศหรือวางระเบียบกำหนดการทั้งหลายอันจำเป็นแก่การปฏิบัติตามกฎหมายตามมาตรา 235 วรรคสอง รวมทั้งวางระเบียบเกี่ยวกับการหาเสียงเลือกตั้งและการ



ดำเนินการใด ๆ ของพรรคการเมือง ผู้สมัครรับเลือกตั้ง และผู้มีสิทธิเลือกตั้ง เพื่อให้เป็นไปโดยสุจริตและเที่ยงธรรม และกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการของรัฐในการสนับสนุนให้การเลือกตั้งมีความเสมอภาค และมีโอกาสทัดเทียมกันในการหาเสียงเลือกตั้ง

(2) วางระเบียบเกี่ยวกับข้อห้ามในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะรัฐมนตรีและรัฐมนตรีขณะอยู่ในตำแหน่งเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา 181 โดยคำนึงถึงการรักษาประโยชน์ของรัฐ และคำนึงถึงความสุจริต เที่ยงธรรม ความเสมอภาค และโอกาสทัดเทียมกันในการเลือกตั้ง

(3) กำหนดมาตรการและการควบคุมการบริจาคเงินให้แก่พรรคการเมือง การสนับสนุนทางการเงินโดยรัฐ การใช้จ่ายเงินของพรรคการเมืองและผู้สมัครรับเลือกตั้ง รวมทั้งการตรวจสอบบัญชีทางการเงินของพรรคการเมืองโดยเปิดเผย และการควบคุมการจ่ายเงินหรือรับเงินเพื่อประโยชน์ในการลงคะแนนเลือกตั้ง

(4) มีคำสั่งให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ ปฏิบัติการทั้งหลายอันจำเป็นตามกฎหมายตามมาตรา 235 วรรคสอง

(5) สืบสวนสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริงและวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาหรือข้อโต้แย้งที่เกิดขึ้นตามกฎหมายตามมาตรา 235 วรรคสอง

(6) สั่งให้มีการเลือกตั้งใหม่หรือออกเสียงประชามติใหม่ในหน่วยเลือกตั้งใด หน่วยเลือกตั้งหนึ่งหรือทุกหน่วยเลือกตั้ง เมื่อมีหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่าการเลือกตั้งหรือการออกเสียงประชามติในหน่วยเลือกตั้งนั้น ๆ มิได้เป็นไปโดยสุจริตและเที่ยงธรรม

(7) ประกาศผลการเลือกตั้ง ผลการสรรหา และผลการออกเสียงประชามติ

(8) ส่งเสริมและสนับสนุนหรือประสานงานกับหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือสนับสนุนองค์การเอกชน ในการให้การศึกษแก่ประชาชนเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

(9) ดำเนินการอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

## 2. ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในกรณี

(ก) การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น

(ข) การปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน หรือ ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ที่ก่อให้เกิด ความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วย อำนาจหน้าที่ก็ตาม

(ค) การตรวจสอบการละเลยการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติหน้าที่โดย ไม่ชอบด้วยกฎหมายขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและองค์กรในกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ ไม่ รวมถึงการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีของศาล

(ง) กรณีอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

(2) ดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ ของรัฐตามมาตรา 279 วรรคสาม และมาตรา 280

(3) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำข้อเสนอแนะในการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญ รวมตลอดถึงข้อพิจารณาเพื่อแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญในกรณีที่เห็นว่าจำเป็น

(4) รายงานผลการตรวจสอบและผลการปฏิบัติหน้าที่พร้อมข้อสังเกตต่อ คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา ทุกปี ทั้งนี้ ให้ประกาศรายงานดังกล่าวราชกิจจานุเบกษา และเปิดเผยต่อสาธารณะด้วย

3. คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) ไต่สวนข้อเท็จจริงและสรุปสำนวนพร้อมทั้งทำความเข้าใจเกี่ยวกับการถอดถอน ออกจากตำแหน่งเสนอต่อวุฒิสภามาตรา 272 และมาตรา 279 วรรคสาม

(2) ไต่สวนข้อเท็จจริงและสรุปสำนวนพร้อมทั้งทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนิน คดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองส่งไปยังศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทาง การเมืองตามมาตรา 275

(3) ไต่สวนและวินิจฉัยว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐตั้งแต่ระดับผู้บริหารระดับสูงหรือ ข้าราชการซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่ผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่าขึ้นไปร้ายผิดปกติ กระทำความผิด ฐานทุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ ในการยุติธรรม รวมทั้งดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือข้าราชการในระดับต่ำกว่าที่ร่วมกระทำ ความผิดกับผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวหรือกับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง หรือที่กระทำความผิดใน ลักษณะที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเห็นสมควรดำเนินการด้วย ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(4) ตรวจสอบความถูกต้องและความมีอยู่จริง รวมทั้งความเปลี่ยนแปลงของทรัพย์สินและหนี้สินของผู้ดำรงตำแหน่งตามมาตรา 259 และมาตรา 264 ตามบัญชีและเอกสารประกอบที่ได้ยื่นไว้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกำหนด

(5) กำกับดูแลคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง

(6) รายงานผลการตรวจสอบและผลการปฏิบัติหน้าที่พร้อมข้อสังเกตต่อคณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา ทุกปี ทั้งนี้ ให้ประกาศรายงานดังกล่าวในราชกิจจานุเบกษา และเปิดเผยต่อสาธารณชนด้วย

(7) ดำเนินการอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

4. คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน มีอำนาจหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดิน ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะให้มีการแก้ไขข้อบกพร่องเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดิน และมีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการวินัยทางการเงินและการคลังที่เป็นอิสระเพื่อทำหน้าที่วินิจฉัยการดำเนินการที่เกี่ยวกับวินัยทางการเงิน การคลัง และการงบประมาณ และให้คดีที่พิพาทเกี่ยวกับคำวินิจฉัยของคณะกรรมการวินัยทางการเงินและการคลังในเรื่องดังกล่าว เป็นคดีที่อยู่ในอำนาจของศาลปกครอง

5. คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) ตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือการละเลยการกระทำ อันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือไม่เป็นไปตามพันธกรณีระหว่างประเทศเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนที่ประเทศไทยเป็นภาคี และเสนอมาตรการการแก้ไขที่เหมาะสมต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่กระทำหรือละเลยการกระทำดังกล่าวเพื่อดำเนินการ ในกรณีที่น่าเชื่อว่าไม่มีการดำเนินการตามที่เสนอ ให้รายงานต่อรัฐสภาเพื่อดำเนินการต่อไป

(2) เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ ในกรณี que เห็นชอบตามที่มีผู้ร้องเรียนว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมายใดกระทบต่อสิทธิมนุษยชนและมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ

(3) เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครอง ในกรณี que เห็นชอบตามที่มีผู้ร้องเรียนว่า กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดในทางปกครองกระทบต่อสิทธิมนุษยชนและมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง

(4) พิจารณาต่อศาลยุติธรรมแทนผู้เสียหาย เมื่อได้รับการร้องขอจากผู้เสียหาย และเป็นกรณี que เห็นสมควรเพื่อแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชนเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

(5) เสนอแนะนโยบายและข้อเสนอในการปรับปรุงกฎหมาย และกฎ ต่อร์ฐสภา หรือคณะรัฐมนตรีเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(6) ส่งเสริมการศึกษา การวิจัย และการเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน

(7) ส่งเสริมความร่วมมือและการประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการ องค์กร เอกชน และองค์กรอื่นใดด้านสิทธิมนุษยชน

(8) จัดทำรายงานประจำปีเพื่อประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนภายใน ประเทศและเสนอต่อร์ฐสภา

(9) อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

#### 4. สรุปสาระและขั้นตอนการดำเนินการ

##### 4.1 สรุปสาระ

การรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การร้องทุกข์ด้วย ตนเอง โดยการไปพบเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน การร้องทุกข์ทางโทรศัพท์โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ ที่รับเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน การร้องทุกข์ผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา การร้องทุกข์ โดยผ่านส่วนราชการต่าง ๆ เช่น สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ เป็นต้น การร้องทุกข์โดยผ่านหน่วยงานเอกชน เช่น มูลนิธิและสมาคมต่าง ๆ เป็นต้น การร้องทุกข์ หรือร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ “สนทนากับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน” (นายสมศักดิ์ เทพสุทิน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน) และการร้องทุกข์หรือร้องเรียนผ่าน ตู้ ปณ. ของกระทรวงแรงงาน ในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน

##### 4.2 ขั้นตอนการดำเนินการ

###### 1. กรณีร้องทุกข์หรือร้องเรียนทางโทรศัพท์ วิธีดำเนินการ

1.1 เจ้าหน้าที่รับฟังเรื่องราวที่เกิดขึ้น พร้อมสอบถามถึงสาเหตุและความประสงค์ ของการร้องทุกข์หรือร้องเรียน ซึ่งมีหลายสาเหตุ ดังนี้

1.1.1 ร้องทุกข์เพื่อระบายอารมณ์หรือความรู้สึกส่วนตัว เช่น ผู้ร้องทุกข์ติดต่อ สอบถามหรือขอข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานแต่ไม่ได้รับการประสานงานที่ดี ก็จะใช้โทรมาระบายถึงความรู้สึกส่วนตัวจากการประสานกับหน่วยงานนั้น เป็นต้น

1.1.2 ร้องทุกข์เมื่อมีสาเหตุมาจากประสบปัญหาความเดือดร้อนจริงต้องการให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือหรือแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาที่

1.2 เมื่อได้รับข้อมูลจากผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่จะกรอกข้อมูลลงในแบบร้องทุกข์หรือร้องเรียน

1.3 การดำเนินการ เจ้าหน้าที่จะชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยจะทำหนังสือถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบรับไปดำเนินการ เช่น ผู้ร้องทุกข์มาติดต่อเรื่องของการทำ เจ้าหน้าที่ก็จะส่งเรื่องไปให้กรมการจัดหางานดำเนินการ เป็นต้น หรือแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง

## 2. กรณีร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยตนเอง วิธีดำเนินการ

2.1 เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูล ประวัติส่วนตัวของผู้ร้อง ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน เพื่อนำมาประกอบการวินิจฉัยให้การช่วยเหลือของผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน

2.2 เจ้าหน้าที่จะสอบถามเรื่องราวที่เกิดขึ้น พร้อมรวบรวมเอกสารหลักฐานของผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์

2.3 ให้ผู้ร้องทุกข์หรือผู้ร้องเรียนเขียนคำร้องต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานลงในแบบร้องทุกข์หรือร้องเรียน

2.4 การดำเนินการ เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยจะทำหนังสือถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบรับไปดำเนินการ เช่น ผู้ร้องทุกข์มาติดต่อเรื่อง นายจ้างจ่ายค่าจ้าง เจ้าหน้าที่ก็จะส่งเรื่องไปให้กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานดำเนินการ เป็นต้น หรือประสานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ เป็นการภายในเพื่อรับเรื่องร้องเรียนไปดำเนินการ หรือแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ต้องการร้องเรียนผ่านรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานหรือต้องการให้สำนักงานรัฐมนตรีดำเนินการให้ เจ้าหน้าที่จะสรุปประเด็นนำเสนอเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อมอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วัน รวมทั้งรายงานให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานทราบด้วย

3. กรณีร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่เป็นหนังสือร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนผ่านหน่วยงานของรัฐ เช่น สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ เป็นต้น หน่วยงานเอกชน สมาคมและมูลนิธิต่าง ๆ ร้องเรียนผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา ร้องทุกข์หรือร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ “สนทนากับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน

(นายสมศักดิ์ เทพสุทิน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน) ร้องทุกข์ผ่านตู้ ปณ. ของกระทรวงแรงงาน  
วิธีการดำเนินการ

3.1 เมื่อมีหนังสือร้องเรียนถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบ  
ข้อมูลในหนังสือร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด แล้วสรุปประเด็นนำเสนอเลขานุการ  
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อมอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ  
แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วัน รวมทั้งรายงานให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานทราบ  
และเนื่องจากเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนบางเรื่องเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เจ้าหน้าที่จึงต้อง  
พิจารณาเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยความละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ตรงตามจุดประสงค์หรือ  
ความต้องการของผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน

3.2 สำนักงานรัฐมนตรีจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนทราบในเบื้องต้น  
ว่า สำนักงานรัฐมนตรีได้ส่งเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนนั้น ๆ ไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ  
ดำเนินการและให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนั้นรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน  
ทราบ

4. การติดตามเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่สั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณา  
ดำเนินการนั้น สำนักงานรัฐมนตรีได้ติดตามผลการดำเนินการหลายวิธี ดังนี้

1. การติดตามเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนโดยการประสานทางโทรศัพท์ ขอทราบ  
ผลการดำเนินการ เนื่องจากการที่สำนักงานรัฐมนตรีได้รับเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนและได้มีการ  
แจ้งให้ผู้ร้องทราบในเบื้องต้นว่าสำนักงานรัฐมนตรีได้ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่  
รับผิดชอบดำเนินการ ก็จะมีผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนบางรายโทรศัพท์สอบถามผลการดำเนินการ  
ในเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องทุกข์ส่งมาว่ากระทรวงแรงงานได้ดำเนินการอย่างไรบ้าง

2. การติดตามเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนโดยการทำหนังสือถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบ  
รับเรื่องไปดำเนินการแล้วยังไม่ได้รายงานให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานทราบภายในระยะเวลา  
ที่กำหนด

5. ผู้ร่วมดำเนินการ - ไม่มี -

6. ส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ - 100% -

7. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

7.1 เชิงปริมาณ การดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547-2549 ดังนี้

(1) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 จำนวน 268 เรื่อง จำแนกตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ  
ดังนี้