



๑๒๑๒๐

บทคัดย่อ

ผลงานเพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6๖ ที่ผู้ขอรับการประเมินเสนอมานี้ 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
 ๑12.05.6
 ๙275๓
 2551
 12737
 การรับเรื่องราวร้องทุกข์

127 39

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 พระราชกฤษฎีกากว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร 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 การพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลการรับเรื่องราวร้องทุกข์
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 สรุปรื่องราวร้องทุกข์ ปี 2547 – 2549

ง รูปแบบการจัดเก็บในไฟล์คอมพิวเตอร์