

ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

เรื่อง การดำเนินงานเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ  
กรณีสำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่

และ

ข้อเสนอแนวความคิดเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่ทำงาน  
ในต่างประเทศ ของสำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่



นายวีระพงษ์ อินใจ

ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ

ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ

ตำแหน่งเลขที่ ๕๐๑ สำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

## บทคัดย่อ

เอกสารผลงานวิชาการเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อเข้ารับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ โดยผู้ขอรับการประเมินได้นำเสนอ ๒ ส่วน คือ

**ส่วนที่ ๑** ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เรื่อง การดำเนินงานเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ แรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ กรณีสำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่ ซึ่งเป็นผลงานที่ได้รับการมอบหมาย หน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ โดยมีวัตถุประสงค์ในการรายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรคที่พบในระหว่างปฏิบัติงาน เนื่องจากภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครอง ดูแล รักษาผลประโยชน์ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ อาทิ เงินค่าจ้างค้างจ่าย เงินคืนภาษี การติดตามหาแรงงานที่ขาดการติดต่อกับครอบครัว เป็นต้น ถือเป็นภารกิจที่ผู้บริหารกระทรวง แรงงานให้ความสำคัญมาโดยตลอด จึงได้มอบหมายให้สำนักงานแรงงานจังหวัดมีหน้าที่ดูแล ช่วยเหลือ แรงงานในพื้นที่จังหวัด

การให้ความช่วยเหลือแรงงานไทยและญาติ อาทิ บิดา มารดา สามี ภรรยา และบุตร เป็นต้น มีบริบทแตกต่างกันไปในแต่ละจังหวัด เช่น ในจังหวัดแพร่ ถือเป็นจังหวัดที่มีผู้นิยมเดินทางไปทำงาน ต่างประเทศไม่มากนัก อย่างไรก็ตาม สำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่ ได้ให้ความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าภารกิจ ด้านอื่น ๆ จึงได้คุ้มครอง ดูแล รักษาผลประโยชน์ของแรงงานไทย โดยยึดหลักความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาค เพื่อรักษาผลประโยชน์ของแรงงานไทยและญาติ เป็นสำคัญ ซึ่งผลงานที่ผ่านมา มีผู้มารับบริการ ดังนี้ ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ จำนวน ๒๐๑ ราย ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๑๐๙ ราย และปี พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๒๐ ราย ทั้งนี้ ผู้ขอรับการประเมินได้เรียนรู้วิธีการให้บริการจากคู่มือ และการปฏิบัติงานจริง พร้อมทั้งประสาน ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติด้วยกัน โดยการสร้างกลุ่มไลน์เพื่อสอบถามความคืบหน้า และแนวทางปฏิบัติกรณีจำเป็นเร่งด่วน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเจ้าหน้าที่จากจังหวัดอื่น ๆ รวมถึงเรียนรู้ ด้วยตนเองจากอินเทอร์เน็ต ปัญหาอุปสรรคที่พบ คือ ๑) กฎหมายระเบียบด้านแรงงานของแต่ละประเทศ มีความแตกต่าง ๒) แรงงานหรือญาติไม่ทราบสิทธิ ขั้นตอน และเอกสารในการขอรับสิทธิประโยชน์ ๓) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดความชำนาญ ขาดประสบการณ์ในการศึกษาดูงาน และขาดระบบเทคโนโลยี สารสนเทศในการทำงาน ซึ่งต่างกับระบบผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม และระบบการเดินทางไป ทำงานต่างประเทศของสำนักงานจัดหางานที่มีระบบรองรับในการทำงาน และมีข้อเสนอแนะ คือ ๑) ควร จัดทำคู่มือผู้ให้บริการ สื่อให้ความรู้ในรูปแบบอินโฟกราฟิกส์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นเดียวกับ ระบบผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม ระบบการเดินทางไปทำงานต่างประเทศของสำนักงานจัด หางาน ที่ใช้งานได้สะดวก และสามารถศึกษาเข้าใจง่าย ๒) ควรจัดทำคู่มือผู้รับบริการ จัดการอบรมให้ความรู้ ด้านสิทธิประโยชน์ ขั้นตอนและช่องทางการขอรับสิทธิประโยชน์ก่อนเดินทางไปทำงาน ระหว่างทำงาน อยู่ในต่างประเทศ และติดตามผลหลังจากแรงงานเดินทางกลับประเทศไทยว่าได้รับสิทธิประโยชน์ครบถ้วน หรือไม่ ๓) ควรจัดกิจกรรมศึกษาดูงานในสถานที่จริงเพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ จัดอบรม เพิ่มศักยภาพ องค์ความรู้และการให้บริการ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสิทธิประโยชน์ของสำนักงาน แรงงานจังหวัด

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวความคิดเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ โดยผู้เข้ารับการประเมินได้เสนอเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ ของสำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเน้นพัฒนาตัวบริการ (Service) ที่ประกอบด้วยผู้ให้บริการ คือ การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศ มีโอกาสเรียนรู้จากประสบการณ์จริง และเพิ่มขีดความสามารถกระบวนการให้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเตรียมพร้อมก้าวไปสู่ ยุค Thailand ๔.๐ โดยมีเป้าหมายให้แรงงานไทยและญาติเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการ การทำงานที่ผ่านมาพบปัญหาการไม่สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลการเดินทางไปต่างประเทศของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีการบันทึกข้อมูลไว้ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาให้บริการ นอกจากนี้การให้บริการไม่มีระบบสารสนเทศรองรับ ทำให้ยากต่อการติดตาม ค้นหา กรณีเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการและขั้นตอนการดำเนินงานมีระยะเวลานาน อีกทั้งระเบียบ กฎหมาย ข้อปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือแรงงานไทยในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน ซับซ้อน และปัญหาแตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญ และประสบการณ์ทำงานในต่างประเทศ จึงได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยการโทรศัพท์สอบถามข้อมูลจากหน่วยงานเจ้าของข้อมูล ทำทะเบียนจดบันทึกความคืบหน้าการให้บริการ จัดแฟ้มจัดเก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ รวมทั้ง โทรศัพท์สอบถามขั้นตอนการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน อยู่เป็นประจำ

ทั้งนี้ ผู้ขอรับการประเมินขอเสนอแนวทางแก้ไขปัญหในระดับนโยบาย ดังนี้

๑. ทำความร่วมมือในการใช้ประโยชน์และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศร่วมกัน (Common Information Infrastructure) ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในกระทรวงแรงงาน ในการใช้ประโยชน์และแลกเปลี่ยนข้อมูลรายบุคคล หรือการอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลผ่านระบบที่มีอยู่เดิม

๒. สร้างและพัฒนาระบบสารสนเทศ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web service) เพื่อให้บริการจัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผล ในการให้บริการงานสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในต่างประเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

๓. เสริมสร้างศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในรูปแบบการอบรม ให้ความรู้ ศึกษาดูงาน หรือ สนับสนุนเครื่องมือ สื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

## คำนำ

ผลงานทางวิชาการฉบับนี้ จัดทำขึ้น “เพื่อขอรับการประเมินและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ” โดยผู้ขอรับการประเมินได้นำเสนอผลงานเป็นสองส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เรื่อง การดำเนินงานเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ แรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ กรณีสำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่ มีวัตถุประสงค์หลัก รวมสองประการด้วยกัน กล่าวคือ การสะท้อนข้อเท็จจริง ปัญหา อุปสรรค ที่ผู้ให้บริการประสบพบเจอ จากการดำเนินงานด้านสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ ของจังหวัดแพร่ และถ่ายทอด ความรู้สึกของผู้รับบริการส่งต่อไปยังหน่วยงานผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบายการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น สำหรับส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวความคิด เพื่อพัฒนางาน เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ ของสำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่ ซึ่งผู้ขอรับการประเมินเห็นว่าการพัฒนาการให้บริการสิทธิประโยชน์ แรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ เป็นภารกิจสำคัญของกระทรวงแรงงาน ซึ่งจะได้นำเสนอการพัฒนา ในส่วนที่สำนักงานแรงงานจังหวัดสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง และแนวคิดการพัฒนาที่ต้องอาศัย การดำเนินการของหน่วยงานหลักในส่วนกลาง กล่าวคือ “สำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ”

ผู้ขอรับการประเมินต้องขอขอบคุณหน่วยงานภาครัฐและเอกชนรวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทุกท่าน ที่ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานจนทำให้งานประสบผลสำเร็จ และบรรลุผลสัมฤทธิ์ที่ได้วางไว้ จนผู้ขอรับการประเมินได้นำมาจัดทำเป็นผลงานทางวิชาการในครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงาน ทางวิชาการฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ รวมทั้ง แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

วีระพงษ์ อินใจ

กันยายน ๒๕๖๐

กระทรวงแรงงาน

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก-ข
คำนำ	ค
สารบัญ	ง-จ
<b>ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา</b>	
๑. ชื่อผลงาน : การดำเนินงานเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ กรณีสำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่	๑
๒. ระยะเวลาดำเนินการ	๑
๓. ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิดที่ใช้ในการดำเนินการ	๑
๓.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๓.๒ ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิดที่ใช้ในการดำเนินการ	๓
- แนวทางการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทย ที่ทำงานในต่างประเทศ	
- แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)	
- แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล	
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการอพยพ	
- ข้อเสนอแนะการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ	
- หน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัด	
๔. สรุปสาระและขั้นตอนการดำเนินการ	๑๑
๕. ผู้ร่วมดำเนินการ	๑๓
๖. ส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ	๑๓
๗. ผลสำเร็จของงาน	๑๔
๘. การนำไปใช้ประโยชน์	๑๔
๙. ความยุ่งยากในการดำเนินการ/ปัญหา/อุปสรรค	๑๔
๑๐. ข้อเสนอแนะ	๑๕
<b>ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวความคิดเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ</b>	
ชื่อเรื่อง : แนวทางการพัฒนาการให้บริการสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ ของสำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่	
๑. หลักการและเหตุผล	๑๖
๒. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ	
๒.๑ บทวิเคราะห์	๑๗
๒.๒ แนวความคิด	๑๘
๒.๓ ข้อเสนอ	๒๕
๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๒๕
๔. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๒๖
<b>บรรณานุกรม</b>	๒๗

## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก การดำเนินงานเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ  
กรณีสำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่

๒๗



## ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

๑. ชื่อผลงาน : การดำเนินงานเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ  
กรณีสำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่

๒. ระยะเวลาที่ดำเนินการ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

๓. ความรู้ทางวิชาการหรือแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการ

๓.๑ หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากพระราชกฤษฎีกาโอนกิจการบริหารและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้จัดตั้งกระทรวงแรงงาน โดยให้โอนบรรดากิจการ อำนาจหน้าที่ ทรัพย์สิน งบประมาณ หนี้ สิทธิ ภาระผูกพัน ข้าราชการ ลูกจ้าง และอัตรากำลังของส่วนราชการในกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ซึ่งภารกิจสำคัญประการหนึ่งของกระทรวงแรงงาน คือ “การส่งเสริมให้แรงงานมีความมั่นคงในการทำงาน มีหลักประกันคุณภาพชีวิตที่ดี” ทั้งนี้ หมายรวมถึงแรงงานไทยทั้งในและต่างประเทศ และแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยด้วย ต่อมากระทรวงแรงงานได้ออกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ โดยได้แบ่งส่วนราชการบริหารส่วนกลางสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ให้มีอำนาจหน้าที่ต่างๆ ในจำนวนนั้นให้สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ มีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามสิทธิประโยชน์ ให้ความช่วยเหลือแก่แรงงานและครอบครัวของแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ และประสานการดำเนินการเพื่อรักษาและส่งเสริมการขยายตลาดแรงงานไทยในต่างประเทศ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ ซึ่งในขณะนั้นมีจำนวน ๑๔ แห่ง ใน ๑๒ ประเทศ ดังนี้

๑. ฝ่ายแรงงานประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงอาบูดาบี ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์
๒. ฝ่ายแรงงานประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเทลอาวีฟ ประเทศอิสราเอล
๓. ฝ่ายแรงงานประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเบอร์ลิน ประเทศเยอรมนี
๔. สำนักงานแรงงาน ณ กรุงริยาด ประเทศซาอุดีอาระเบีย
๕. ฝ่ายแรงงานประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงตริโปลี ประเทศลิเบีย
๖. สำนักงานแรงงาน ณ เมืองฮ่องกง
๗. สำนักงานแรงงานในประเทศญี่ปุ่น
๘. สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ ๒) ไทเป
๙. สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ ๒) เกาสง
๑๐. สำนักงานแรงงานในประเทศมาเลเซีย
๑๑. สำนักงานแรงงานในประเทศสิงคโปร์
๑๒. สำนักงานแรงงานในประเทศบรูไน
๑๓. ฝ่ายแรงงานประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโซล สาธารณรัฐเกาหลี
๑๔. ฝ่ายแรงงานประจำคณะทูตถาวร ประจำสหประชาชาติ ณ นครเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์

หมายเหตุ ปัจจุบันมี ๑๓ แห่ง (ฝ่ายแรงงานประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงตริโปลี ประเทศลิเบีย ปิดชั่วคราว)

สำหรับราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้มีสำนักงานแรงงานจังหวัด เป็นหน่วยดำเนินงานของกระทรวงแรงงาน ในระดับจังหวัด เกี่ยวกับงานสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในต่างประเทศ สำนักงานมีหน้าที่คุ้มครองสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทย ติดตามสิทธิประโยชน์ต่างๆ อันเกิดจากการทำงานในต่างประเทศให้กับแรงงานไทยและญาติ อาทิ เงินค่าจ้างค้างจ่าย เงินคืนภาษี การติดตามหาแรงงานที่ขาดการติดต่อกับครอบครัว เป็นต้น โดยแรงงานไทยและญาติสามารถยื่นเรื่อง ณ สำนักงานแรงงานจังหวัด เพื่อส่งต่อให้สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศดำเนินการต่อไป

แต่เนื่องจากจำนวนแรงงานที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ในแต่ละจังหวัดมีจำนวนไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ค่านิยม หรือปัจจัยอื่น ๆ จึงส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้ใช้บริการแตกต่างกันไปด้วย อาจส่งผลกระทบต่อการจัดลำดับความสำคัญของงานสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศที่แตกต่างกัน แต่หากพิจารณาคู่แข่งปัจเจก การดูแล คุ้มครองสิทธิประโยชน์ และการช่วยเหลือย่อมมีความสำคัญต่อบุคคลนั้น ๆ ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เพื่อให้การให้บริการที่มีมาตรฐาน เท่าเทียม เสมอภาค และครอบคลุมทั้งในเชิงพื้นที่ และเชิงภารกิจ ผู้ขอรับการประเมิน ในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบงานด้านสิทธิประโยชน์คนทำงานในต่างประเทศ และการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านแรงงาน และมีประสบการณ์การทำงานในพื้นที่ ใน ๒ จังหวัด รวมระยะเวลา กว่า ๖ ปี ได้แก่ จังหวัดลำปาง และจังหวัดแพร่ ซึ่งมีบริบทที่แตกต่างกัน แต่พบว่าสิ่งหนึ่งที่คล้ายกัน คือ ความคาดหวังของแรงงานไทยและญาติ ว่าสำนักงานแรงงานจังหวัดจะเป็นที่พึ่งในการดูแล รักษาผลประโยชน์จากการทำงานของแรงงานไทย

ผู้ขอรับการประเมิน ในฐานะเป็นตัวกลางระหว่างแรงงานไทยกับสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ มีหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการขอรับสิทธิประโยชน์แรงงานไทย และการขอรับความช่วยเหลือด้านอื่น ๆ พร้อมทั้ง รับ - ส่ง คำร้องพร้อมเอกสารประกอบการยื่นคำร้อง ที่ผ่านมานอกจากการให้บริการขอรับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายของประเทศต่าง ๆ แล้ว ผู้ขอรับการประเมินยังได้ประสานงานให้ความช่วยเหลือแรงงานไทยและญาติกรณีอื่น ๆ อาทิ การส่งตัวแรงงานไทยที่เจ็บป่วยเข้าโรงพยาบาล กลับมารักษาตัวต่อที่ภูมิลำเนา การนำศพของแรงงานไทยที่เสียชีวิตกลับมาประกอบพิธีที่ภูมิลำเนา เป็นต้น ผู้ขอรับการประเมินจึงศึกษาเรื่องดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์ คือ นำเสนอข้อเท็จจริง ปัญหา อุปสรรค ที่ผู้ให้บริการประสบและถ่ายทอดให้หน่วยงานผู้มีอำนาจในส่วนกลางที่รับผิดชอบ ได้แก่ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยมีข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดทำคู่มือผู้ให้บริการ สื่อให้ความรู้ในรูปแบบอินโฟกราฟิกส์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นเดียวกับระบบผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม ระบบการเดินทางไปทำงานต่างประเทศของสำนักงานจัดหางานที่ใช้งานได้สะดวก และสามารถศึกษาเข้าใจง่าย รวมทั้ง จัดทำคู่มือผู้รับบริการ จัดการอบรมให้ความรู้ด้านสิทธิประโยชน์ ขั้นตอนและช่องทางการขอรับสิทธิประโยชน์ก่อนเดินทางไปทำงาน ระหว่างทำงาน อยู่ในต่างประเทศ และติดตามผลหลังจากแรงงานเดินทางกลับประเทศไทยว่าได้รับสิทธิประโยชน์ครบถ้วนหรือไม่ นอกจากนี้ ควรจัดกิจกรรมศึกษาดูงานในสถานที่จริงให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ จัดอบรมเพิ่มศักยภาพ องค์ความรู้และการให้บริการ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ ของสำนักงานแรงงานจังหวัด



### ๓.๒ ความรู้ทางวิชาการหรือแนวคิด

#### ๑) แนวทางการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทย ที่ทำงานในต่างประเทศ

สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ (๒๕๖๐, น. ๓-๕) การเรียกร้องสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยหรือญาติของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศสามารถจำแนกได้เป็น ๓ กรณี กล่าวคือ

กรณีที่ ๑ กรณีที่แรงงานไทยกำลังทำงานอยู่ในต่างประเทศ แรงงานไทยสามารถร้องทุกข์โดยตรงกับสำนักงานแรงงานในต่างประเทศ ในประเทศที่แรงงานทำงานอยู่ ทั้งนี้ การร้องทุกข์สามารถทำได้โดยการโทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย และไปร้องทุกข์ด้วยตนเอง

กรณีที่ ๒ กรณีที่แรงงานไทยเดินทางกลับมาแล้ว และต้องการให้ติดตามสิทธิประโยชน์ระหว่างทำงานอยู่ต่างประเทศ สามารถยื่นคำร้องได้ ณ ภูมิลำเนาที่แรงงานอาศัยอยู่ โดยส่วนภูมิภาคให้ยื่นคำร้องได้ ณ สำนักงานแรงงานจังหวัด ทุกจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานผู้แทนกระทรวงในพื้นที่ โดยหน่วยงานที่รับเรื่องไว้เบื้องต้นจะดำเนินการบันทึกคำร้องในรูปแบบฟอร์มบันทึกคำร้อง ตามที่กำหนดไว้สำหรับเรื่องที่ร้องทุกข์นั้น ๆ เช่น แบบฟอร์มบันทึกการสอบข้อเท็จจริงกรณีการจ่ายเงินภาษีได้วันส่วนที่จ่ายไว้เกิน เป็นต้น กรณีที่เรื่องร้องทุกข์ไม่มีแบบฟอร์มบันทึกคำร้อง ให้ใช้แบบฟอร์มแบบคำร้องขอรับบริการ และส่งบันทึกปากคำ พร้อมเอกสารแนบตามแนวทางที่ระบุให้ ไปยังสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ จากนั้นสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ส่งคำร้องพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องให้สำนักงานแรงงานในต่างประเทศดำเนินการ เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจะแจ้งให้หน่วยรับคำร้องเบื้องต้นทราบเพื่อแจ้งไปยังผู้ร้องต่อไป

ในเขตกรุงเทพมหานคร ยื่นคำร้อง ณ หน่วยงานของกระทรวงแรงงาน ดังนี้ สำนักงานจัดงานเขตต่าง ๆ ในกรุงเทพ กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน (กรมการจัดหางาน) ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงแรงงาน (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน) สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน)

กรณีที่ ๓ กรณีที่ทายาทหรือญาติของแรงงานไทยมีความประสงค์จะร้องทุกข์ เพื่อติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในกรณีต่าง ๆ หรือการติดตามแรงงานไทยที่ขาดการติดต่อกับทางบ้าน แรงงานไทยที่ถูกจับกุม ฯลฯ สามารถยื่นคำร้องได้เช่นเดียวกับกรณีที่ ๒

#### ๒) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

ความหมายและขอบข่าย

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน Suchitra, ๑๙๖๖, น. ๑๑) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Verma (อ้างถึงใน Suchitra, ๑๙๖๖, น. ๙๒) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงาน

ที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Wang (อ้างถึงใน Suchitra, ๑๙๘๖, น. ๒๙) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้าย เรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี ๔ ปัจจัยที่สำคัญคือ (๑) ตัวบริการ (Services) (๒) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Client Groups) (๓) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ (๔) ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มี การเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่ง ให้บริการที่มีคุณภาพไปยัง ผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้น จะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตาม เวลาที่กำหนด (พิทักษ์ ตรุษทิพย์ : อ้างแล้ว ๒๕๓๘, น. ๓๐ - ๓๕)

Macullong (๑๙๘๓, น. ๑๑๒) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

William Gilbert และ Guthrie (๑๙๗๗, น. ๖๒) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีอยู่ทั้งสิ้น ๔ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

(๑) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

(๒) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

(๓) ผล(Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

(๔) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ ปี เอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตาม จาก ความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้น หลังจากให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ ซึ่งเป้าหมายการให้บริการตามแนวคิดของ ปี เอ็ม เวอร์มา ประกอบด้วย

๑) ความสะดวกในการรับบริการ

๒) ความรวดเร็ว

๓) ความถูกต้อง

๔) ความครบถ้วน

๕) ความเสมอภาค

๖) ความเป็นธรรม

๗) ความทั่วถึง

- ๘) การประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย
- ๙) ความพอใจ
- ๑๐) ปริมาณเพียงพอ
- ๑๑) โปร่งใส
- ๑๒) ตรวจสอบได้
- ๑๓) บริการหลากหลายให้เลือก
- ๑๔) เป็นกันเอง
- ๑๕) ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก
- ๑๖) เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ และท้องถิ่น (พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยานุช

เงินคล้าย, ๒๕๔๕ : ๓๖๕)

### ๓) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

ความหมายของประสิทธิผล

ความหมายของคำว่า “ประสิทธิผล” นี้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งพอจะประมวลมาโดยสังเขป ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๑๔, น.๓๑) ประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงตั้งประสงค์ หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ประหยัดหรือมีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา

จินดาลักษณ์ วัฒนประสิทธิ์ (๒๕๒๙, น.๒๕๔) ประสิทธิผล คือ การพิจารณาว่าผลงานของนโยบายนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงไร ประสิทธิผลเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการใช้หลักเหตุผลทางเทคนิควิชาการ (Technical Rationality)

David J. Lawless (๑๙๗๒, น. ๓๘๘ อ้างถึงในสุจินต์ ธารายุทธ, ๒๕๓๘, น. ๙) ประสิทธิผล หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้สำหรับวัดวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ว่า เมื่อปฏิบัติแล้วสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์การได้ตั้งไว้หรือไม่

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (๒๕๒๙, น. ๔๑ - ๔๔) ประสิทธิผล เป็นเรื่องการเน้นความสำคัญของสิ่งที่ออกแทนที่จะเป็นสิ่งป้อนเข้า จุดมุ่งหมายที่สำคัญของผลลัพธ์ จึงได้แก่การศึกษาว่าผลลัพธ์ที่ปรากฏบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด

“ประสิทธิผล” หมายถึง เครื่องตัดสินใจในการบริหารหลักสูตรว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด (ภรณ์ กิริติบุตร, ๒๕๒๙, น. ๒)

Stufflebeam (อ้างในภรณ์ กิริติบุตร, ๒๕๒๙, น.๒) ประสิทธิผล มีความหมายว่า “เป็นกระบวนการของการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ในการตัดสินใจในทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่”

นิตา ชูโต (๒๕๓๑, น. ๙) ประสิทธิผล ความหมายว่า “เป็นกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ความหมายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความต้องการหาแนวทางวิธีการปรับปรุงวิธีการจัดการและหาผลที่แน่ใจว่าเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพ และประสิทธิภาพของโครงการให้ดียิ่งขึ้น”

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิผล หมายถึง การตรวจสอบว่ากิจกรรมที่ดำเนินการอยู่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด

#### ๔) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการอพยพ

การเดินทางไปทำงานต่างประเทศของแรงงานไทยมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคือ ทฤษฎีการอพยพ ซึ่งประกอบด้วย ทฤษฎีการย้ายถิ่น (Immigration Theory) และทฤษฎีปัจจัยผลักดันและดึงดูด (Push – Pull Theory)

##### ทฤษฎีการย้ายถิ่น (Immigration Theory)

นิยามของ “การย้ายถิ่น” หมายถึง การที่ประชากรย้ายถิ่นที่อยู่จากสถานที่หนึ่งไปตั้งถิ่นฐานอีกสถานที่หนึ่ง โดยย้ายออกนอกขอบเขตการปกครองเดิม หรือหมายถึงการเคลื่อนย้ายเชิงพื้นที่ระหว่างหน่วยภูมิศาสตร์หนึ่งไปยังหน่วยภูมิศาสตร์อีกหน่วยหนึ่ง

Reventein (๑๘๘๕, น. ๖๐ - ๖๓ อ้างถึงใน อำนาจ นิลวิไล, ๒๕๔๓, น. ๒๐) เสนอกฎการย้ายถิ่นว่า ผู้ย้ายถิ่นเคลื่อนย้ายจากแหล่งที่มีโอกาสก้าวหน้าทางสังคม เศรษฐกิจต่ำไปยังแหล่งที่มีโอกาสสูงกว่า ระยะทางจะเป็นตัวกำหนดแหล่งปลายทางที่ผู้อพยพเลือกที่จะไป

การย้ายถิ่นเป็นปรากฏการณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับขบวนการทางด้านสรีรวิทยา แต่เกี่ยวข้องกับขบวนการทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และยังถือว่าการลงทุนในทุนมนุษย์อีกรูปแบบหนึ่ง การย้ายถิ่นของแรงงานส่วนใหญ่เกิดจากการย้ายถิ่นที่มีสภาพทางเศรษฐกิจที่ด้อยกว่า โดยเปรียบเทียบไปยังที่มีสภาพทางเศรษฐกิจที่ดีกว่า เช่น การย้ายถิ่นไปยังที่มีโอกาสในการทำงานสูงกว่า ได้ค่าจ้างแรงงานสูงกว่า หรือรายได้ดีกว่า เป็นต้น เพราะฉะนั้นการย้ายถิ่นเกิดจากการมีความแตกต่างของค่าจ้างกับรายได้ในที่ต่างๆซึ่งแสดงว่าในถิ่นเดิมตีราคามนุษย์ในอัตราที่ต่ำกว่าอัตราตลาดที่ควรจะเป็น

แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ นับว่าเป็นการย้ายถิ่นระหว่างประเทศ (International Migration) เป็นการย้ายถิ่นจากประเทศหนึ่งสู่อีกประเทศหนึ่ง ซึ่งเป็นประเทศเป้าหมายปลายทาง อาจจำแนกออกได้เป็น ๔ ประเภท คือ

๑. การย้ายถิ่นเข้าประเทศอย่างถาวร (Permanent Immigration) คือ บุคคลที่ย้ายมาจากต่างประเทศ มีความตั้งใจจะเข้ามาอยู่นานกว่า ๑ ปี

๒. การย้ายถิ่นเข้าประเทศชั่วคราว (Temporary Immigration) คือ การที่บุคคลย้ายมาจากประเทศอื่น มีความตั้งใจจะเข้ามาทำงาน หรือฝึกงานอาชีพเป็นเวลาไม่เกิน ๑ ปี โดยประเทศที่รับเข้ามานั้นเป็นผู้ว่าจ้างให้เข้ามาทำงาน

๓. ผู้มาเยี่ยมเยียน (Visitor) คือ บุคคลที่เข้ามาอยู่ภายในประเทศโดยไม่ได้ทำงานหรือฝึกงาน รวมทั้งผู้ที่เข้ามาแล้วต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่นเลี้ยงดู

๔. พวกที่อยู่ในประเทศนั้นเป็นประจำ (Resident) คือ บุคคลที่กลับเข้าสู่ประเทศอีกหลังจากได้ไปอยู่ต่างประเทศมาแล้วไม่เกิน ๑ ปี

ผู้ขอรับการประเมิน ได้นำทฤษฎีการย้ายถิ่น (Immigration Theory) มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความเข้าใจผู้ที่ต้องการไปทำงานในต่างประเทศ และชี้ให้เห็นผลกระทบทั้งด้านดี และด้านไม่ดี ของการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ การกระทำผิดกฎหมายขณะทำงานอยู่ในต่างประเทศ ทั้งนี้ ความรู้และข้อมูลที่นำมาใช้เกิดจากประสบการณ์การรับฟังคำบอกเล่าของแรงงานที่มาขอรับบริการ

ทฤษฎีปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูด ( Push – Pull Theory ) (วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.) ๒๕๕๕, น. ๘๙-๙๐)

ทฤษฎีนี้ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะระหว่างถิ่นต้นทางกับถิ่นปลายทางที่แตกต่างกัน และให้ปัจจัยที่ทำงานในเชิงบวกในถิ่นต้นทางกับถิ่นปลายทางที่แตกต่างกัน และให้ปัจจัยที่ทำงานในเชิงลบในถิ่นปลายทางเป็นปัจจัยดึงดูดจากประเทศที่แรงงานเคลื่อนย้ายเข้า ส่วนปัจจัยที่ทำงานในเชิงลบโดยเฉพาะของถิ่นต้นทางเป็นปัจจัยผลักดันจากประเทศที่แรงงานเคลื่อนย้ายออก

๑. ปัจจัยผลักดันจากประเทศที่แรงงานเคลื่อนย้ายออก สาเหตุที่ผลักดันให้แรงงานเคลื่อนย้ายออกจากประเทศของตนเอง คือ

๑.๑ อัตราสูงของการว่างงาน ( Unemployment ) และการทำงานต่ำระดับ ( Under – Employment )

การว่างงานและการทำงานต่ำระดับในประเทศใดนั้นย่อมแสดงว่าในประเทศนั้น ๆ มีแรงงานเกินความเป็นไปได้ที่จะจ้างทำงานภายในประเทศเป็นจำนวนมาก ดังนั้นแรงงานส่วนหนึ่งไม่สามารถหางานทำได้จึงต้องกลายเป็นผู้ว่างงาน และแรงงานอีกบางส่วนทำงานไม่เต็มตามความสามารถ ทำให้ไม่มีการใช้ประโยชน์กำลังคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ที่ว่างงานและผู้ที่ทำงานต่ำระดับย่อมหาวิถีทางที่จะมีงานทำอยู่เสมอ ซึ่งถ้าระดับการพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศไม่สามารถสร้างงานให้แก่เขาได้เพียงพอในขณะที่มีโอกาสดำเนินงานในต่างประเทศ ดังนั้นแรงงานกลุ่มนี้ก็มีแนวโน้มอย่างมากที่จะเคลื่อนย้ายออกไปสู่ประเทศอื่น

๑.๒ ระดับค่าจ้างและเงินเดือนที่ต่ำเมื่อเทียบกับต่างประเทศ

อาชีพที่แรงงานมีความคล่องตัวในการเคลื่อนย้ายสูง คือมีโอกาที่จะเข้าทำงานในอาชีพเดียวกันในต่างประเทศได้เป็นอย่างดี ถ้าหากแรงงานกลุ่มนั้นได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือนต่ำกว่าแรงงานอาชีพในต่างประเทศก็มีแนวโน้มที่แรงงานเหล่านี้จะย้ายออกไปแสวงหารายได้ที่สูงกว่า

๑.๓ การขาดสิ่งจูงใจสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพ

แรงงานที่มีความรู้ความชำนาญระดับสูงหรือแรงงานฝีมือมีนั้น ถ้ามองไม่เห็นโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพเท่าที่ควร ย่อมเกิดความรู้สึกอยากที่จะเคลื่อนย้ายไปทำงานในต่างประเทศที่มีโอกาสดังกล่าวมากกว่าถ้าหากสามารถเคลื่อนย้ายได้เสรี ตัวอย่างเช่น การขาดสิ่งจูงใจสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ การขาดแหล่งค้นคว้าวิจัยเพื่อให้ความรู้ความทันสมัยอยู่เสมอ หรือระบบการพัฒนาคัดเลือกเข้าทำงานและเลื่อนตำแหน่ง บางครั้งอาจจะพิจารณาตามพรรคพวกหรือญาติพี่น้องมิใช่ตามความสามารถ เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้นแรงงานฝีมือบางคนถูกกีดกันไม่ให้มีส่วนหรือมีส่วนอย่างจำกัดในตำแหน่งที่มีการวินิจฉัยสั่งการได้ ก็ทำให้เกิดความรู้สึกขาดสิ่งจูงใจสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพเช่นกัน

๑.๔ นโยบายกำลังคนที่ไม่เหมาะสม

ในต่างประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะประเทศด้อยพัฒนาอาจไม่มีแผนพัฒนากำลังคนหรือมีการวางแผนที่ไม่เหมาะสมทำให้กำลังคนบางประเภทมีมากเกินไปไม่สมดุลกับกำลังคนบางประเภทมีน้อยเกินไปไม่เพียงพอกับความต้องการ นอกจากนี้กำลังคนบางประเภทอาจได้รับการฝึกอบรมในทางที่ไม่ตรงกับความต้องการ หรือไม่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาของประเทศ จึงไม่อาจใช้กำลังคนส่วนนี้ให้เกิดประโยชน์ได้ในระดับของการพัฒนาที่เป็นอยู่ด้วย เช่น แพทย์ที่ได้รับการอบรมจาก

ประเทศพัฒนาแล้วซึ่งมีโรงพยาบาลที่มีเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย แต่เมื่อกลับมาแล้วต้องทำงานในประเทศกำลังพัฒนาที่ขาดแคลนเครื่องมือการแพทย์ เป็นต้น

#### ๑.๕ ปัจจัยทางสังคมและการเมือง

ในประเทศต่าง ๆ นั้น แรงงานอาจมีความต้องการจะอพยพออกไปนอกประเทศเนื่องจากความไม่พอใจสภาพสังคมและการเมืองในประเทศก็ได้ เช่น การที่การเมือง มีแต่ความวุ่นวายหรือกตัญญู มีการกีดกันในเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา วรณะ หรือความคิดเห็นการเมือง เป็นต้น

๒. ปัจจัยดึงดูดในประเทศที่แรงงานเคลื่อนย้ายเข้า สาเหตุที่ดึงดูดให้แรงงานเคลื่อนย้ายจากประเทศบ้านเกิดเข้าสู่ประเทศใดประเทศหนึ่ง คือ

##### ๒.๑ ระดับค่าจ้างและเงินเดือนที่สูงกว่าในประเทศของแรงงานมาก

ระดับค่าจ้างและเงินเดือน เป็นสิ่งจูงใจทางเศรษฐกิจที่สำคัญของแรงงาน ถ้าแรงงานในอาชีพต่าง ๆ พบว่าแรงงานประเภทเดียวกันกับเขาในต่างประเทศนั้นมีระดับค่าจ้างหรือเงินเดือนสูงกว่ามากก็จะเป็นสิ่งดึงดูดใจให้แรงงานเหล่านี้ต้องการอพยพออกเมื่อมีโอกาสเพื่อแสวงหารายได้ที่สูงขึ้น

##### ๒.๒ การขาดแคลนกำลังคนในบางสาขา

ในหลายประเทศ แม้แต่ประเทศที่พัฒนาแล้วระดับสูงนั้น โอกาสที่จะขาดแคลนกำลังคนบางประเภทนั้นมีอยู่เสมอ ถ้าหากมีการเผยแพร่ข่าวความรู้เกี่ยวกับตลาดแรงงาน ทำให้แรงงานในต่างประเทศได้ทราบถึงประเภทแรงงานที่ขาดแคลนเหล่านี้เป็นอย่างดี แรงงานในต่างประเทศในประเภทเดียวกับที่ต้องการเมื่อมองเห็นโอกาสในการทำงาน ก็อาจถูกดึงดูดใจให้เคลื่อนย้ายเข้ามาได้ ถ้าระดับค่าจ้างและเงินเดือนสูงพอ

##### ๒.๓ โอกาสสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพ

ประเทศที่พัฒนาแล้วมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการค้นคว้าวิจัยอย่างพร้อมมูล และยังเป็นแหล่งกำเนิดของวิทยาการแผนใหม่ออกมาตลอดเวลา นอกจากนั้นการใช้วิธีการบริหารที่มีประสิทธิภาพโดยให้ความสำคัญต่อความสามารถของแรงงานเป็นหลักในการตัดสินใจ เช่น คัดเลือกเข้าทำงานหรือเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ก็เป็นสิ่งที่แรงงานปรารถนา สภาพการณ์ดังกล่าวข้างต้นย่อมดึงดูดให้แรงงานที่มีฝีมือจากประเทศที่กำลังพัฒนา และขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านวิชาการนั้นหาทางอพยพมาเพื่อโอกาสแห่งความก้าวหน้าในอาชีพ นอกจากนั้นแรงงานระดับอื่นก็อาจถูกดึงดูดใจจากการพิจารณาคุณสมบัติแรงงานตามความสามารถด้วย เพราะย่อมหมายถึงโอกาสในการก้าวหน้าจะมีมากหากทำงานมีประสิทธิภาพสูง

##### ๒.๔ การให้การศึกษาต่างประเทศ มีโอกาสเข้ามารับการศึกษาอบรม

ประเทศที่มีการพัฒนาการศึกษาในระดับสูง และเปิดโอกาสให้ชาวต่างประเทศเข้ามารับการศึกษาย่อมทำให้เกิดสิ่งดึงดูดใจที่มีกำลังคนต่างประเทศเข้ามาทำงาน อาจเนื่องมาจากแบบแผนและเนื้อหาของการศึกษาอบรมเหมาะสมกับสภาพของประเทศที่ให้การศึกษา คนจากประเทศกำลังพัฒนาเมื่อเข้ามารับการศึกษาในประเทศพัฒนาแล้ว ซึ่งมีมาตรฐานการครองชีพสูงกว่า ได้พบกับความสะดวกสบายจากมาตรฐานการครองชีพสูงนั้น ทำให้เกิดความพอใจและคุ้นเคยจึงไม่ปรารถนาจะกลับไปสู่ประเทศของตนเองซึ่งมีสภาพความเป็นอยู่ไม่สะดวกสบาย

## ๒.๕ ปัจจัยทางสังคมและการเมือง

สิ่งดึงดูดทางสังคมและการเมืองให้แรงงานเคลื่อนย้ายเข้ามาในประเทศนั้นอาจได้แก่ การไม่มีการกีดกันด้านเชื้อชาติ ศาสนา ผิว ฯลฯ การยินดีต้อนรับผู้เคลื่อนย้ายเข้ามาทำงานเป็นอย่างดี การผูกพันกันทางการเมืองระหว่างประเทศ และการมีเสรีภาพในระดับสูง เป็นต้น

๕) ข้อเสนอแนะการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ (ที่มา : กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน)

คิดให้รอบคอบก่อนตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ โดยอาจตั้งคำถามกับตนเองดังต่อไปนี้

- ท่านมีอาชีพที่มั่นคงอยู่แล้วและมีรายได้พอสมควร?
- ท่านมีครอบครัวที่อบอุ่นอยู่พร้อมหน้า พ่อ แม่ ลูก?
- ท่านมีโรคประจำตัว หรือโรคติดต่อร้ายแรง?
- ท่านอยากไปทำงานต่างประเทศเพราะเห็นคนอื่นเขาไปกัน?
- ท่านได้ค่าจ้างไม่คุ้มกับค่าหัวที่จ่ายไป?

วิธีการเดินทางไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกกฎหมาย มี ๕ วิธี

๑. บริษัทจัดหางานจัดส่งไป
๒. กรมการจัดหางานจัดส่งไป
๓. ผู้ที่จะไปทำงานติดต่อหางานเอง (ต้องแจ้งการเดินทางไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน)
๔. นายจ้างในประเทศไทยพาลูกจ้างของตนไปทำงาน
๕. นายจ้างในประเทศไทยส่งลูกจ้างของตนไปฝึกงาน

เอกสารและของใช้ที่ควรนำติดตัวไป

- หนังสือเดินทาง (พาสปอร์ต) ให้ถ่ายสำเนาหน้าที่มีรูปถ่าย ประวัติตลอดจนหน้าที่มีวีซ่าเก็บแยกต่างหากจากพาสปอร์ตกรณีสูญหายจะใช้เป็นหลักฐานแทนกันได้

- บัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาทะเบียนสมรส ใบขับขี่ (ถ้ามี)
- หลักฐานเกี่ยวกับการเกณฑ์ทหาร สด.๙
- รูปถ่ายขาว-ดำ ขนาดต่างๆ
- สัญญาจัดหางานและสัญญาจ้างแรงงานพร้อมสำเนา
- บัตรสมาชิกกองทุน
- หลักฐานเหล่านี้ควรถ่ายเอกสารให้ครอบครัวเก็บรักษาไว้ ๑ ชุด

ทำอย่างไรจึงไม่ถูกหลอก

- สมัครงานกับบริษัทจัดหางานที่ถูกต้องตามกฎหมาย โดยขอดูจากใบอนุญาตจัดหางาน
- สอบถามเจ้าหน้าที่กรมการจัดหางานว่าบริษัทจัดหางานมีจริงหรือไม่
- อย่าจ่ายเงินค่าหัว จนกว่าจะทราบกำหนดการเดินทาง
- ไม่ควรจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าหัว) เป็นเงินสด ให้จ่ายผ่านธนาคาร โดยขอคำแนะนำจากธนาคาร
- เมื่อจ่ายเงินแล้ว ให้ขอใบเสร็จรับเงินจากบริษัท ไว้เป็นหลักฐานทุกครั้ง
- หลังจ่ายเงินแล้ว หนึ่งเดือนยังไม่ได้เดินทาง ให้รีบแจ้งเจ้าหน้าที่กรมการจัดหางานทันที
- ก่อนออกเดินทางไปทำงานต่างประเทศจะต้องผ่านการอบรมจากเจ้าหน้าที่ฟรี

ค่าใช้จ่ายในการไปทำงานต่างประเทศ

- ค่าทำหนังสือเดินทางหรือพาสปอร์ต ๑,๐๐๐ บาท หากประสงค์จะรับหนังสือเดินทางทางไปรษณีย์จะเสียค่าจัดส่งเพิ่มอีก ๓๕ บาท (รวมเป็นเงิน ๑,๐๓๕ บาท) ติดต่อกำที่กองหนังสือเดินทางกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งปัจจุบันไปทำพาสปอร์ตได้ ๕ แห่ง ได้แก่

๑. สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ อาคารประกันสังคมเขตพื้นที่ ๓ ชั้น ๑๒ ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง โทร. ๐ ๒๒๔๕ ๙๔๓๘-๙ และ ๐ ๒๒๔๕ ๑๐๔๒

๒. กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ โทร. ๐ ๒๙๘๑ ๗๑๗๐-๙๙ และ ๐ ๒๙๘๑ ๗๒๐๐-๑๙

๓. ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต ชั้น ๔ โทร. ๐ ๒๕๓๑ ๑๘๔๑

๔. ศูนย์การค้าอิมพีเรียลบางนา ชั้น ๕ โทร. ๐ ๒๗๔๔ ๐๘๙๓

๕. ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ชั้น ๘ โทร. ๐ ๒๘๘๔ ๘๘๒๐ - ๒๘

- ค่าตรวจสอบสุขภาพเพื่อไปทำงานต่างประเทศไม่เกิน ๑,๕๐๐ บาท แต่ต้องไปตรวจในโรงพยาบาลที่กรมการจัดหางาน ประกาศรายชื่อไว้

- ค่าทดสอบฝีมือครั้งละไม่เกิน ๕๐๐ บาท หากเกิน ๕๐๐ บาท ให้ผู้ได้รับอนุญาตดำเนินการทดสอบฝีมือเรียกเก็บได้ตามอัตราที่อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงานกำหนด ทั้งนี้ ต้องไม่เกินครั้งละ ๑,๐๐๐ บาท

- ค่าบริการและค่าใช้จ่าย (ค่าหัว) ไปทำงานไต้หวันเสียค่าบริการและค่าใช้จ่ายไม่เกิน ๕๖,๐๐๐ บาท

- ไปทำงานประเทศอื่น ๆ เสียค่าบริการเท่ากับค่าจ้างที่ท่านได้รับไม่เกิน ๑ เดือนและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการจัดส่งไม่เกิน ๑๕,๐๐๐ บาท

- ถ้าท่านไปทำงาน สิงคโปร์ เงินเดือน ๘,๐๐๐ บาท บริษัทจัดหางานจะเก็บได้ไม่เกิน ๘,๐๐๐ + ๑๕,๐๐๐ = ๒๓,๐๐๐ บาท

๖) กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๙ (๒๕๕๙, น. ๗) อำนาจหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัด ดังนี้

๑. ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกระทรวงในภูมิภาค รวมทั้งดำเนินการประสานและสนับสนุนงานในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด

๒. ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำ และปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาแรงงาน รวมทั้งกำกับดูแลติดตาม และประเมินผลแผนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด

๓. ดำเนินการเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานและประชาสัมพันธ์เผยแพร่งานด้านแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด

๔. ประสานการดำเนินงานกับอาสาสมัครแรงงานและเครือข่ายด้านแรงงาน เพื่อนำบริการด้านแรงงานไปสู่ประชาชนในพื้นที่

๕. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย



## สรุปการนำความรู้ทางวิชาการหรือแนวคิดไปใช้

๑. ผู้ขอรับการประเมิน ได้นำข้อมูลแนวทางการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทย แนะนำให้กับแรงงานไทย และญาติที่มาขอรับบริการ รวมทั้งออกเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านการอบรมอาสาสมัครแรงงานจังหวัดแพร่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้คำแนะนำแรงงานในพื้นที่ที่รับผิดชอบในเบื้องต้น

๒. ผู้ขอรับการประเมินได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ประยุกต์ใช้เป็นหลักการทำงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่ โดยเน้นการคิดค้นกระบวนการที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภายใต้เงื่อนไขการได้รับความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ และเน้นความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน เสมอภาค เป็นธรรม ทัวถึง ประหยัด พอใจ เพียงพอ โปร่งใส ตรวจสอบได้ หลากหลาย เป็นกันเอง ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และเป็นประโยชน์

๓. ผู้ขอรับการประเมิน ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล มาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องวัดผลสำเร็จของงาน กล่าวคือ ไม่เพียงแต่ได้รับเรื่องร้องทุกข์ของแรงงานไว้และส่งต่อไปยังสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศเท่านั้น แต่จะอธิบายให้ผู้ร้องเกิดความเข้าใจในกระบวนการ ข้อกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ และกระบวนการทำงานในแต่ละเรื่อง ทั้งนี้เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ออกมาเป็นไปตามเป้าหมายที่ผู้ร้องตั้งไว้เป็นสำคัญ

๔. ผู้ขอรับการประเมิน ได้นำทฤษฎีปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูด (Push – Pull Theory) มาใช้ในการวิเคราะห์ วัฒนธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ จากคำบอกเล่าที่ได้รับจากผู้มาขอรับบริการ เพื่อถ่ายทอดให้กับเครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน และแรงงานผู้สนใจไปทำงานในประเทศต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเดินทางไปทำงาน และการปรับตัวเมื่อเข้าไปทำงานประเทศนั้น ๆ

๕. ผู้ขอรับการประเมินนำข้อแนะนำการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ มาประยุกต์ใช้ในการให้คำแนะนำแรงงานที่ประสงค์จะเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ก่อนตัดสินใจเดินทางไปทำงานต่างประเทศ หรือปฏิบัติตนขณะทำงานอยู่ที่ต่างประเทศ และเครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน เพื่อใช้ประโยชน์ในการทำงานในพื้นที่

## ๔. สรุปสาระสำคัญขั้นตอนการดำเนินการ

### ๔.๑ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์

รับคำร้องทุกข์จาก แรงงาน ญาติแรงงาน หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัด อาสาสมัครแรงงาน และศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

### ๔.๒ ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร

ตรวจสอบการกรอกแบบคำร้อง และการจัดทำเอกสารประกอบการยื่นคำร้องตามข้อกำหนด หากไม่ถูกต้องครบถ้วนต้องแจ้งให้ผู้ร้องดำเนินการให้ถูกต้อง

### ๔.๓ ขั้นตอนการส่งเรื่องร้องทุกข์

ส่งเรื่องร้องทุกข์พร้อมเอกสารที่ตรวจสอบในขั้นต้นให้สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เพื่อตรวจสอบ และส่งให้สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ ดำเนินการ โดยเก็บคู่สำเนาเข้าแฟ้มอย่างเป็นระบบและสะดวกในการติดตามเรื่อง

### ๔.๔ ขั้นตอน รับ-แจ้งผลการดำเนินงาน

หลักจากสำนักงานแรงงานจังหวัด ได้รับการแจ้งผลการดำเนินงาน อาทิ ผลการโอนภาษี ค่าใช้จ่าย เงินทดแทน ติดตามคนไทย และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือได้รับการร้องขอข้อมูลหรือเอกสาร

เพิ่มเติม จากสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบ และดำเนินการ

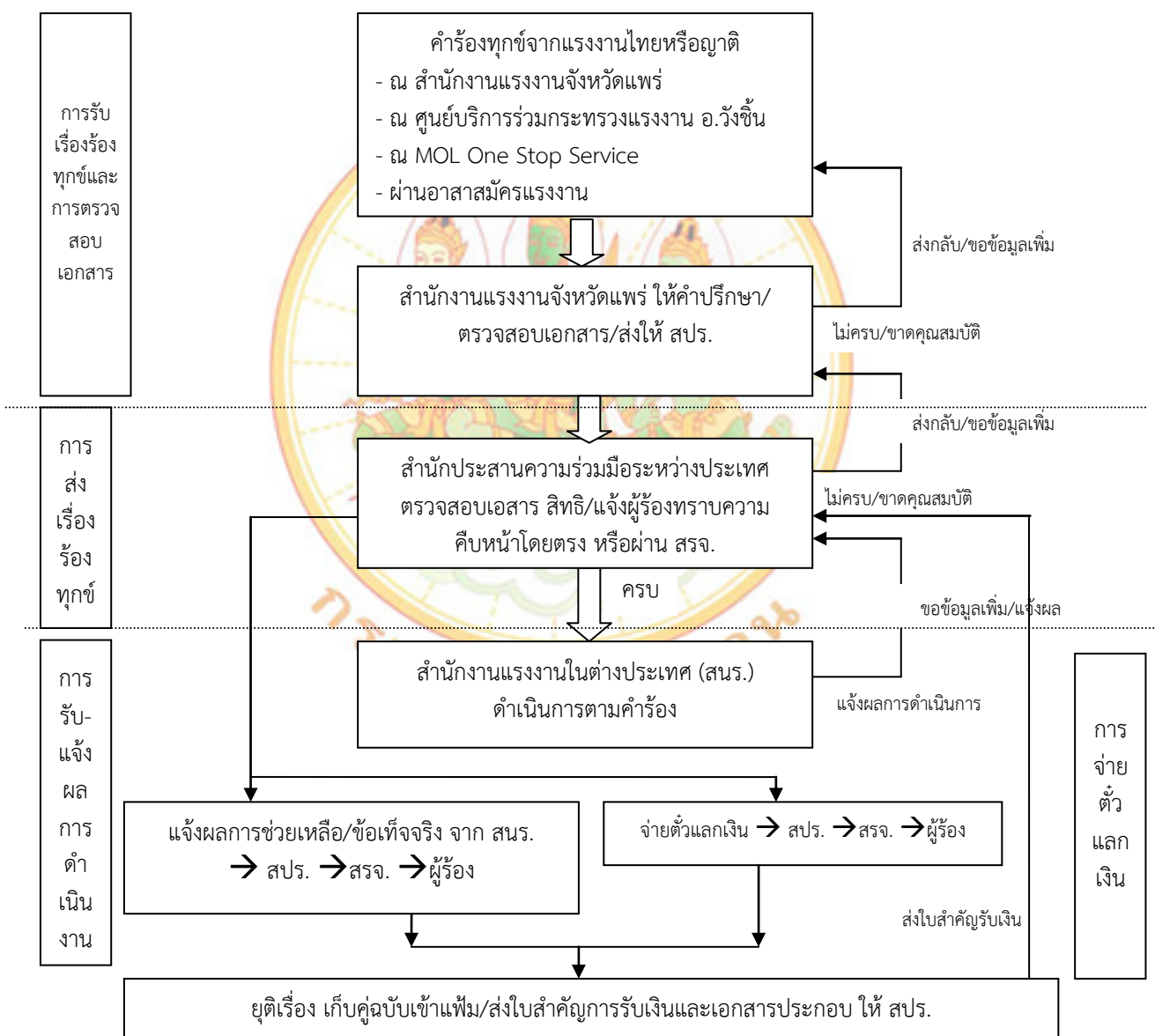
๔.๕ ขั้นตอนการจ่ายตัวแลกเงิน

จ่ายตัวแลกเงินที่ได้รับจากสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศให้แก่แรงงานหรือญาติ

๔.๖ ขั้นตอนการยุติเรื่อง

เก็บหนังสือแจ้งผลให้กับผู้ร้องไว้ในต้นเรื่อง หรือส่งใบสำคัญการรับตัวแลกเงินพร้อมเอกสาร ประกอบไปยังสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศและเก็บสำเนาหนังสือไว้ที่ต้นเรื่อง

ผังงาน (Flowchart) การให้บริการสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ



## คำอธิบาย

๑. สำนักงานแรงงานจังหวัดให้คำปรึกษาหรือรับคำร้องผ่านช่องทางต่างๆ หลังจากนั้นตรวจสอบเอกสารส่งให้สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ
๒. สำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ตรวจสอบสิทธิส่งเรื่องให้สำนักงานแรงงานไทยในประเทศที่รับผิดชอบดำเนินการ หากพบว่าไม่มีสิทธิหรือเอกสารหรือข้อมูลไม่ครบจะทำการร้องขอให้แรงงานเพิ่มเติมข้อมูลและเอกสารผ่านสำนักงานแรงงานจังหวัด
๓. สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศดำเนินการตามคำร้อง แจ้งผล ให้กับแรงงานไทย ผ่านสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ และสำนักงานแรงงานจังหวัด ตามลำดับ
๔. กรณีเรื่องยุติสำนักงานแรงงานจังหวัดเก็บค่าบริการเข้าแฟ้ม กรณีมอบตัวแลกเงินต้องส่งใบสำคัญรับเงินกลับไปยังสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศด้วย

## ๕. ผู้ร่วมดำเนินการ

การเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ของสำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่ ที่ผู้ขอรับการประเมินนำมาเสนอนั้น มีผู้ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานจนก่อให้เกิดความสำเร็จ จำนวน ๑ คน คือ นายเอกชัย บรรณเลข ตำแหน่ง พนักงานธุรการ ส.๓ สัดส่วนของผลงาน ร้อยละ ๑๐

## ๖. ส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ

สัดส่วนผลงานของผู้ขอรับการประเมินคิดเป็นร้อยละ ๙๐ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- ๖.๑ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์
  - รับคำร้องทุกข์จากแรงงาน ญาติแรงงาน หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัด อาสาสมัครแรงงาน หรือศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
- ๖.๒ ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร
  - ตรวจสอบการกรอกแบบคำร้อง และการจัดทำเอกสารประกอบการยื่นคำร้องตามข้อกำหนด หากไม่ถูกต้องครบถ้วนต้องแจ้งให้ผู้ร้องดำเนินการให้ถูกต้อง
- ๖.๓ ขั้นตอนการส่งเรื่องร้องทุกข์
  - ส่งเรื่องร้องทุกข์พร้อมเอกสารที่ตรวจสอบในขั้นต้นให้สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เพื่อตรวจสอบและส่งให้สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ ดำเนินการ โดยเก็บเอกสารสำเนาฉบับเข้าแฟ้มอย่างเป็นระบบและสะดวกในการติดตามเรื่อง
- ๖.๔ ขั้นตอน รับเอกสาร-แจ้งผลการดำเนินงาน
  - หลังจากสำนักงานแรงงานจังหวัด ได้รับการแจ้งผลการดำเนินงาน อาทิ ผลการโอนภาษี ค่าใช้จ่าย เงินทดแทน ติดตามคนไทย และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือได้รับการร้องขอข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มเติม จากสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบ และดำเนินการ
- ๖.๕ ขั้นตอนการจ่ายตัวแลกเงิน
  - จ่ายตัวแลกเงินที่ได้รับจากสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ให้แก่แรงงานหรือญาติของแรงงาน

## ๖.๖ ขั้นตอนการยุติเรื่อง

เก็บหนังสือแจ้งผลให้กับผู้ร้องไว้ในต้นเรื่อง หรือส่งใบสำคัญการรับตัวแลกเงินพร้อมเอกสารประกอบไปยังสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศและเก็บสำเนาหนังสือไว้ที่ต้นเรื่อง

## ๗. ผลสำเร็จของงาน

### ๑) เชิงปริมาณ

-ปี ๒๕๕๗ ดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานในต่างประเทศ จังหวัดลำปาง รวมทุกกรณี ๒๐๑ ราย

-ปี ๒๕๕๘ ดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานในต่างประเทศ จังหวัดลำปาง รวมทุกกรณี ๑๐๙ ราย

-ปี ๒๕๕๙ ดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานในต่างประเทศ จังหวัดแพร่ รวมทุกกรณี ๒๐ ราย

### ๒) เชิงคุณภาพ

สำนักงานแรงงานจังหวัด ได้ให้ความช่วยเหลือติดตามสิทธิประโยชน์ต่างๆ อันเกิดจากการทำงานในต่างประเทศให้กับแรงงานไทยและญาติ อาทิ เงินค่าจ้างค้างจ่าย เงินคืนภาษี การติดตามหาแรงงานที่ขาดการติดต่อกับครอบครัว การช่วยนำแรงงานที่ประสบอุบัติเหตุกลับมารักษาตัวในประเทศไทย ถือเป็นบริการบรรเทาความเดือดร้อนและช่วยเหลือแรงงานไทย ตามภารกิจของกระทรวงแรงงานที่ต้องส่งเสริมให้แรงงานมีความมั่นคงในการทำงาน มีหลักประกันและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

## ๘. การนำไปใช้ประโยชน์

๘.๑ เผยแพร่ให้แรงงานไทยและญาติ ทราบขั้นตอนการช่วยเหลือและการติดตามสิทธิประโยชน์ต่างๆ อันเกิดจากการทำงานในต่างประเทศ

๘.๒ เป็นแนวทางให้กับเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัด นำไปใช้ในการช่วยเหลือแรงงานไทยและญาติที่ได้รับสิทธิประโยชน์และค่าชดเชยต่างๆ อันเกิดจากการไปทำงานในต่างประเทศ ได้อย่างถูกต้อง

๘.๓ นำข้อมูลปัญหาอุปสรรคที่พบ แจ้งสำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศไปพัฒนาระบบการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ๙. ความยุ่งยากในการดำเนินงาน / ปัญหา / อุปสรรค

๙.๑ กฎหมาย ระเบียบด้านแรงงานของแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน

๙.๒ แรงงานหรือญาติไม่ทราบสิทธิ ขั้นตอน และเอกสารในการขอรับสิทธิประโยชน์

๙.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดความชำนาญ ขาดประสบการณ์ในการศึกษาดูงาน และขาดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน ซึ่งต่างกับระบบผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม และระบบการเดินทางไปทำงานต่างประเทศของสำนักงานจัดหางานที่มีระบบรองรับในการทำงาน

## ๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ควรจัดทำคู่มือผู้ให้บริการ สื่อให้ความรู้ในรูปแบบอินโฟกราฟิกส์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นเดียวกับระบบผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม ระบบการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ของสำนักงานจัดหางาน ที่ใช้งานได้สะดวก และสามารถศึกษาเข้าใจง่าย

๑๐.๒ ควรจัดทำคู่มือผู้รับบริการ จัดการอบรมให้ความรู้ด้านสิทธิประโยชน์ ขั้นตอนและช่องทางการขอรับสิทธิประโยชน์ก่อนเดินทางไปทำงาน ระหว่างทำงานอยู่ในต่างประเทศ และติดตามผลหลังจากแรงงานเดินทางกลับประเทศไทยว่าได้รับสิทธิประโยชน์ครบถ้วนหรือไม่

๑๐.๓ ควรจัดกิจกรรมศึกษาดูงานในสถานที่จริงเพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือจัดอบรมเพิ่มศักยภาพ องค์ความรู้และการให้บริการ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสิทธิประโยชน์ของสำนักงานแรงงานจังหวัด



## ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวความคิดเพื่อพัฒนางาน

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ  
ของสำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่

### ๑. หลักการและเหตุผล

นับตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๔๕ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ มีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามสิทธิประโยชน์ ให้ความช่วยเหลือแก่แรงงานและครอบครัวของแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ และประสานการดำเนินการเพื่อรักษาและส่งเสริมการขยายตลาดแรงงานไทยในต่างประเทศ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ สำหรับราชการบริหารส่วนภูมิภาค ให้มีสำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นหน่วยดำเนินงานของกระทรวงแรงงานในระดับจังหวัด เกี่ยวกับงานสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในต่างประเทศ สำนักงานมีหน้าที่คุ้มครองสิทธิประโยชน์ของแรงงาน ติดตามสิทธิประโยชน์ต่างๆ อันเกิดจากการทำงานในต่างประเทศให้กับแรงงานไทยและญาติ อาทิ เงินค่าจ้างค้างจ่าย เงินคืนภาษี การติดตามหาแรงงานที่ขาดการติดต่อกับครอบครัว เป็นต้น โดยแรงงานและญาติสามารถยื่นเรื่อง ณ สำนักงานแรงงานจังหวัด เพื่อส่งต่อให้สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศดำเนินการ ที่ผ่านมาใช้ระบบเอกสารเป็นเวลาถึง ๑๕ ปี ส่งผลให้การให้บริการเกิดความล่าช้า ไม่สามารถทราบความคืบหน้าการดำเนินการได้อย่างทันท่วงที การสืบค้นข้อมูลคนเดินทางไปทำงานต่างประเทศต้องประสานหน่วยงานของกรมการจัดหางานเพื่อขอข้อมูล ทำให้ประชาชนเกิดความยุ่งยาก สิ้นเปลืองเวลาในการขอรับบริการ และเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมาก

ในขณะที่แนวความคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ มีมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๔๒ และมีการพัฒนาเรื่อยมาจนกลายเป็นนโยบาย e-Government ของรัฐบาล ในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ โดยมีเป้าหมายเพื่อจัดการระบบบริการประชาชน ในลักษณะ e-Service แบบ One Stop Service ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการข้อมูล ข่าวสาร และบริการต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วในทุกระดับตลอด ๒๔ ชั่วโมง สำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่ในฐานะหน่วยงานผู้แทนกระทรวงแรงงานในระดับจังหวัด และมีภารกิจโดยตรงในการดูแล คุ้มครอง ช่วยเหลือแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศในพื้นที่จังหวัด ให้ได้รับความคุ้มครองดูแลอย่างครอบคลุม และทั่วถึง

ซึ่งหากกระทรวงแรงงานสามารถพัฒนาระบบการให้บริการสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ผ่านระบบ e-Service หรือ web-Service ได้ นอกจากจะส่งผลให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ประชาชนทราบความคืบหน้าการดำเนินงาน ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายแล้ว ข้อมูลการให้บริการ สามารถนำมาเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและกำหนดนโยบายของผู้บริหาร สะท้อนภาระงานและผลการดำเนินงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดในเชิงปริมาณได้อย่างเป็นรูปธรรม

## ๒. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ

### ๒.๑ บทวิเคราะห์

กระทรวงแรงงานมีส่วนราชการบริหารส่วนกลาง คือ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ให้มีอำนาจหน้าที่ในการประสาน ติดตามสิทธิประโยชน์ ให้ความช่วยเหลือแก่แรงงานและครอบครัวของแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ และประสานการดำเนินการเพื่อรักษาและส่งเสริมการขยายตลาดแรงงานไทยในต่างประเทศ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานแรงงานในต่างประเทศ และในราชการบริหารส่วนภูมิภาค มีสำนักงานแรงงานจังหวัด ให้มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการบริหารส่วนกลางในระดับจังหวัด ในขณะที่เดียวกัน กระทรวงแรงงานก็มีกองทุนเพื่อช่วยเหลือแรงงานไปทำงานในต่างประเทศ เป็นหนึ่งในกองทุนของกรมการจัดหางาน จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๒๙ ตามมาตรา ๕๒ แห่งพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. ๒๕๒๘ มีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองและช่วยเหลือคนหางานที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ และเป็นสมาชิกกองทุน หรือทายาทโดยธรรม ให้ได้รับการคุ้มครองช่วยเหลือตามสิทธิประโยชน์ที่กำหนดไว้ ภายใต้การสนับสนุนการปฏิบัติงานจากสำนักงานจัดหางาน ๗๖ จังหวัด ซึ่งมีระบบสารสนเทศในการบันทึกข้อมูลผู้เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ซึ่งเป็นไปตามมาตราต่างๆ ในหมวด ๔ แห่งพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือผู้ใดประสงค์เดินทางไปทำงานต่างประเทศต้องแจ้งอธิบดีกรมการจัดหางาน หรือผู้ที่อธิบดีมอบหมาย ทั้งนี้ การทำงานร่วมกันของหน่วยงานระดับกรมในกระทรวงเดียวกันยังมีได้เป็นไปตามแนวคิดการพัฒนาโครงการพื้นฐานสารสนเทศร่วมกัน (Common Information Infrastructure) กล่าวคือ สำนักงานแรงงานจังหวัด ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลรายละเอียดการเดินทางไปทำงานต่างประเทศของคนงานผ่านระบบของกรมการจัดหางานได้ ซึ่งการขอรับสิทธิประโยชน์จำเป็นต้องใช้ข้อมูลในการเดินทาง อาทิ การขอรับเงินคืนภาษีประเทศได้หวัน จึงเป็นอุปสรรคในการให้ความช่วยเหลือแรงงานไทยซึ่งถือว่าเป็นผู้หารายได้เข้าสู่ระบบเศรษฐกิจของประเทศ

หลักฐานยืนยันจากข้อมูลรายได้ที่คนหางานในต่างประเทศส่งกลับโดยผ่านระบบธนาคารแห่งประเทศไทย ๕ ปีย้อนหลัง (พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๙) เฉลี่ย ๑๑๓,๐๐๐ ล้านบาท/ปี (ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย) นอกจากนั้นยังมีจำนวนเงินที่ส่งกลับแต่ไม่ผ่านระบบธนาคารซึ่งไม่สามารถทราบแน่ชัดว่าจำนวนเท่าใด หากพิจารณาตัวเลขจำนวนผู้ได้รับอนุญาตเดินทางไปทำงานต่างประเทศของจังหวัดแพร่ย้อนหลัง ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๕๙) จำนวน ๓๗๐ ,๒๖๑ และ ๒๙๐ คน ตามลำดับ (ที่มา : กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ) ตัวเลขดังกล่าวนอกจากจะแสดงเม็ดเงินที่ไหลเข้าสู่ประเทศแล้ว ยังบ่งบอกถึงจำนวนผู้ใช้บริการงานสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในต่างประเทศจากสำนักงานแรงงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐบาลโดยกระทรวงแรงงานจะต้องเร่งพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการงานสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในต่างประเทศ ให้มีประสิทธิภาพตามแนวคิด e-Service ตามนโยบาย e-Government เพื่อปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ รองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี ซึ่งคาดว่าจะมีแรงงานไทยเดินทางไปทำงานในต่างประเทศมากยิ่งขึ้นในอนาคต โดยการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการให้บริการ และการเชื่อมต่อหรือแบ่งปันข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากกรมการจัดหางาน และหน่วยงานต่าง ๆ ในกระทรวงแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## ๒.๒ แนวความคิด

### ๒.๒.๑ แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ( e-Government )

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นจากการที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน ( e-ASEAN Agreement ) เมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๔๒ มีจุดประสงค์หลักในการเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิกสำหรับประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาโครงการที่เรียกว่า e-Thailand โดยมีแนวคิดให้เป็นแนวทางในการพัฒนาประเทศ เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็นธรรม พัฒนาสังคม บุคลากร และสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการพัฒนาระบบราชการให้มีความรวดเร็วทันสมัย การนำเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในรูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ จะทำให้ประชาชนมีโอกาสได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ได้รับบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลาน้อยลง และกระจายความเสมอภาค และความเจริญไปสู่ประชาชนในชนบทที่ห่างไกล

#### นิยามของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-Government คือ การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน จึงถือว่าเป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยมีกระบวนการ คือ การนำบริการต่าง ๆ ของภาครัฐมาทำการออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตนั่นเอง (พิรุวรรณ กิติคุณ อ้างถึงในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๘, น. ๒)

#### หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การบริการที่ภาครัฐให้แก่ประชาชนโดยยึดหลัก ดังนี้ (ประสพโชค ประมงกิจ, ๒๕๔๙, น. ๓๒)

##### ๑. ที่เดียว

คือ ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่จุดเดียว โดยได้รับบริการแบบเบ็ดเสร็จจากหน้าเว็บไซต์ที่บูรณาการบริการต่าง ๆ ที่เคยอยู่อย่างกระจัดกระจายให้มารวมอยู่ที่เดียวได้

##### ๒. ทันใด

คือ หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน โดยมีการตอบรับแบบทันทีทันใด ไม่เสียเวลารอการตอบกลับทางเอกสาร ส่งผลให้ประชาชนสามารถทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

##### ๓. ทั่วไทย

คือ ประชาชนสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถเชื่อมโยงประชาชนคนไทยทุกที่ในโลกให้สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐได้โดยผ่านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานรัฐจัดบริการได้



## ๔. ทุกเวลา

คือ ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเวลา เนื่องจากคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบอินเทอร์เน็ตเปิดทุกวัน ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง ประชาชนจะได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้นเนื่องจากสามารถขอรับบริการนอกเวลาราชการได้

## ๕. ทัวถิ่นและเท่าเทียม

คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ประชาชนมีความเสมอภาคและเท่าเทียมในโอกาสการเข้าถึงบริการจากภาครัฐ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อขอรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ

## ๖. โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล

คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งข้อมูลเปิดเผย

## ๒.๒.๒ แนวคิดการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการ (E-Services)

ผลจากการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐทั้งหมดเข้าด้วยกัน เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตามนโยบาย e-Government ของรัฐบาล เป็นการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารและบริการของภาครัฐ รวมถึงเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็ว ในทุกกระทรวง ทบวง กรม นับตั้งแต่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ดำเนินโครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้มีการเชื่อมโยงเครือข่ายสื่อสารภาครัฐไปยังกระทรวง กรม และจังหวัดอย่างกว้างขวาง ในส่วนกลาง ๒๔๗ หน่วยงาน และส่วนภูมิภาค ๗๕ จังหวัด ๒๑๐ หน่วยงาน ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๑

จากการเดินทางพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศร่วมกัน (Common Information Infrastructure) ทำให้เกิดการพัฒนาระบบเว็บไซต์ในแต่ละกระทรวง กรม จังหวัดและอำเภอ และสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลของบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐด้วยระบบ Web Services รวมทั้งมีการวางแผนพัฒนาระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบ Single Window อย่างต่อเนื่องทำให้การพัฒนาบริการรูปแบบต่าง ๆ ขึ้นอีกมาก เช่น ศูนย์บริการร่วม หรือ Service Link: SL ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุนหรือ One Start One Stop Investment Center: (OSOS) ศูนย์กลางบริการภาครัฐ (e-citizen) ตลอดจนเคาน์เตอร์บริการประชาชน หรือ Government Counter Services :GCS / One Stop Services ซึ่งการให้บริการในลักษณะของศูนย์บริการร่วม (SL) และเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ดังกล่าวสามารถโต้ตอบผ่านกระดานถามตอบ (Web Board) ได้ตลอดเวลาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย จากการเปิดมิติใหม่ในช่องทางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ทำให้ประชาชนสามารถดำเนินธุรกรรมกับส่วนราชการทั้งหมดได้อย่างสะดวกสบาย ไม่เสียเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายภายในที่เดียว (Single Point Service) ได้ที่เว็บไซต์ของศูนย์กลางการบริการภาครัฐ (e-citizen.go.th) นอกจากนี้ในระดับชุมชนยังมีศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนที่เชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารจากชุมชนสู่สังคมโลก จากการจัดระบบบริการในลักษณะ e-Services แบบ One Stop Services ทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และบริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วในทุกระดับ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสจากประชาชน การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลทั้งรายการข้อมูลประวัติการทะเบียนราษฎร์

บัตรประจำตัวทะเบียนทหาร หนังสือเดินทาง ประกันสังคม สิทธิเลือกตั้งรวมทั้งรับจด รับแจ้ง การเกิด การตาย ได้ทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนสามารถรายงานผลการดำเนินการตามโครงการ ออกรายงาน สถิติเชิงวิเคราะห์ ผลการประชาคม ฯลฯ ได้ ซึ่งมีช่องทางเข้าถึงบริการของหน่วยงาน ต่าง ๆ โดยผ่าน เว็บไซต์กระทรวง ซึ่งเชื่อมต่อลงไปถึงกรม กอง และหน่วยงานในสังกัด ส่วนราชการในต่างประเทศทั้ง สถานเอกอัครราชทูตสถานกงสุลใหญ่ และสถานกงสุลก็มีเว็บไซต์ เป็นทางเชื่อมให้ประชาชนใช้เข้าถึง หน่วยงานของราชการไทยในต่างประเทศได้ทั่วโลกเช่นเดียวกันด้วยเว็บไซต์ [www.Thaiembassy.org](http://www.Thaiembassy.org)

### ๒.๒.๓ แนวความคิดเกี่ยวกับการบูรณาการการทำงาน

ดร.อนันท์ งามสะอาด (การบริหารงานแบบบูรณาการ : ร่วมคิดร่วมทำร่วมพัฒนา, อ้างใน [www.dtec.ac.th/dtec/t9.doc](http://www.dtec.ac.th/dtec/t9.doc)) การบริหารงานแบบบูรณาการเป็นการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมพัฒนาของบุคคล หรือองค์กร เป็นการบริหารงานแบบสมัยใหม่ที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายและพัฒนางาน พร้อมทั้งมีกระบวนการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจ ดร.อนันท์ฯ ยังเห็นว่าการนำแนวคิด ระบบบริหารแบบบูรณาการเข้ามาใช้ในองค์กรส่งผลเชิงบวกที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้ง่าย สะดวกและมีประสิทธิภาพ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร กระบวนการตัดสินใจของทุกระดับ ในองค์กรง่ายและ มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความสูญเปล่า ข้ำซ้อน และลดปัญหาความสับสนของพนักงานในการควบคุมกระบวนการลดค่าใช้จ่ายจากการตรวจ ติดตามประเมินผลทั้งภายในและภายนอก และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ขณะเดียวกันอาจเกิดปัญหา พนักงานที่มีอยู่มีทักษะไม่สอดคล้องกับระบบบริหารจัดการแบบบูรณาการที่ต้องการผู้มีความรู้มีทักษะหลายด้าน มาทำงาน ทำให้ผู้ดำเนินงานเกิดความสับสนและเข้าใจผิด รวมทั้งเป็นภาระแก่องค์กร

### ๒.๒.๔ แนวความคิดเกี่ยวกับการประสานงาน

สถาบันดำรงราชานุภาพ (๒๕๕๓, น. ๕) ในทางราชการได้มีนักวิชาการ ให้ความหมายของคำว่า การประสานงาน หมายถึง “การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำงานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ” ส่วนทางธุรกิจนิยมที่จะให้ความหมายว่า การประสานงาน หมายถึง “การติดต่อสื่อสาร ทำให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลาและ กิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการ ทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน” ดังนั้น การประสานงาน เกิดจากความต้องการให้งานที่ทำประสบ ผลสำเร็จ โดยผู้ปฏิบัติจะต้องมีความรับผิดชอบที่จะทำงานเหล่านั้นเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และ จะต้องมีความสอดคล้องกันอย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น จะต้องสามารถ ทำให้ทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานอย่างมีจุดหมายเดียวกันตามวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้ และต้องมี คุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นไปตามข้อกำหนด ประหยัดเวลาและทรัพยากร

องค์ประกอบของการประสานงาน มีดังนี้

๑) ความร่วมมือ จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจหรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน

๒) จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา

๓) ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความพอเหมาะพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน

๔) ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น

๕) ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกันตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

การประสานงานเกิดจากความต้องการที่จะให้งานที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ โดยปฏิบัติอย่างสอดคล้องในจังหวัด เวลาเดียวกัน ได้ผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นไปตามข้อกำหนดประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน โดยก่อนการประสานงานควรกำหนดความต้องการให้แน่ชัดว่าประสานงานให้เกิดอะไรหรือเป็นอย่างใดหรือจะทำให้ได้รับผลรับอย่างไร เพราะหากไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนก็อาจจะประสานงานผิดไปจากที่ควรจะเป็น ซึ่งโดยทั่วไปจะประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวกราบรื่นไม่เกิดปัญหาข้อขัดแย้ง แต่ในการประสานงานในแต่ละครั้งหรือในแต่ละกรณี จะเป็นการประสานงานโดยวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

๑) เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ

๒) เพื่อขอความช่วยเหลือ และรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี

๓) เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบ

๔) เพื่อขจัดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

๕) เพื่อใช้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

๖) เพื่อช่วยให้การดำเนินการเป็นไปตามแผน และทำให้มีการวางแผนอย่างละเอียด

รอบคอบ

๗) เพื่อตรวจสอบอุปสรรคและสภาพปัญหา

วิธีที่จะให้ได้รับความร่วมมือในการประสานงาน

การประสานงานไม่ควรจะกระทำโดยใช้อำนาจสั่งการแต่อย่างใด ควรใช้ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเป็นหลัก เพราะความมีน้ำใจต่อกัน ไว้วางใจกันจะเป็นผลให้เกิดการร่วมมือมากกว่า การใช้อำนาจหน้าที่ พยายามผูกมิตรตั้งแต่ต้นและป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์ มีความหวาดระแวงหรือ กินแหนงแคลงใจกัน ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ไม่นินทาว่าร้ายกัน

ไม่โยนความผิดให้แก่ผู้อื่น เมื่อมีสิ่งใดจะช่วยเหลือแนะนำกันได้ก็อย่าลังเลและพร้อมจะรับฟังคำแนะนำของ ผู้เกี่ยวข้องแม้จะไม่เห็นด้วยก็อย่าแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงก็ต้องแจ้งให้ทราบ

#### ปัญหาในการติดต่อประสานงาน

๑) ให้ข้อมูลล่าช้าเกินไป การที่ติดต่อประสานงานกับอีกหน่วยงานหนึ่งล่าช้านั้น อาจจะเป็นเพราะว่ามีว่แต่รอข้อมูลอีกหลายหน่วยงาน จึงทำให้ส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่าช้าตามไปด้วย ปัญหานี้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง

๒) รับ - ส่งข้อมูลผิดพลาด การรับและส่งมอบข้อมูลรายงานเอกสารที่ผิดพลาด ย่อมนำไปสู่การติดต่อประสานงานที่ไม่รู้จบ คนบางคนยังไม่ทันฟัง กลับด่วนสรุปตามอำเภอใจหรือคนบางคนเร็วไวก่อนส่งข้อมูลให้ด้วยความรวดเร็ว แต่ข้อมูลที่นำส่งให้กลับพบแต่ข้อผิดพลาด

๓) เพิกเฉยและหลงลืม การเพิกเฉยไม่สนใจว่าเป็นหน้าที่ของตนเองที่จะต้องติดตาม ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ คิดว่าไม่ใช่เรื่อง ไม่ใช่หน้าที่ ไม่เห็นความจำเป็น หรือไม่เห็นความสำคัญของการติดต่อประสานงาน คิดเสียแต่ว่ารอให้อีกฝ่ายติดต่อมาเองไม่ดีกว่าหรือ และบางคนยังซ้ำร้ายใหญ่แน่แล้วแต่กลับลืมนัดที่รับปากไว้

๔) ไม่ได้รับความร่วมมือมีสาเหตุมาจาก มีความคิดที่แตกต่างกัน มีอคติต่อกัน ไม่ชอบกัน หรือปิดบังข้อมูล ทำให้ไม่เกิดความร่วมมืออย่างจริงจัง

#### ปัจจัยในการประสานงาน

๑) คน หมายถึง ผู้ซึ่งจะทำให้เป็นผลขึ้นมา การประสานงานที่แท้จริง คือ การประสานงานให้ร่วมใจร่วมกำลังด้วยการนำเอาความสามารถของคนมาทำให้เกิดผลงานในจุดมุ่งหมายเดียวกัน ผู้ประสานงานต้องมีความรู้ความสามารถและมองการณ์ไกล มีมนุษยสัมพันธ์ มีทัศนคติที่ดีต่อกัน ผู้ร่วมงานทุกฝ่ายเข้ากันได้ดี มีการพบปะหารือกันอยู่เสมอ

๒) เงิน หมายถึง ตัวเงินและสิ่งอื่นซึ่งสามารถใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้ ในการประสานงานจะต้องมีกำลังเงินสนับสนุนการปฏิบัติงาน

๓) วัสดุ หมายถึง สิ่งของเครื่องมือและเครื่องใช้ต่าง ๆ ในการประสานจะต้องมีวัสดุ อุปกรณ์ช่วยในการประสานงานอย่างพอเพียง

๔) วิธีการทำงาน การประสานงานอาจทำได้หลายวิธี ซึ่งแต่ละวิธีย่อมให้ผลแตกต่างกัน แล้วแต่เงื่อนไขของสถานการณ์ อาจมีการประสานงานด้วยระบบ หรือประสานงานด้วยคน หรืออาจใช้ทั้งระบบและคนควบคู่กันไป การประสานงานอาจมีบุคคลคนเดียวเป็นผู้ประสานงาน เพื่อความคล่องตัว และการตัดสินใจแก้ปัญหาที่รวดเร็วฉับไว แต่ถ้าเป็นงานที่ระบบซับซ้อนและมีขอบเขตกว้างขวางเกินกว่าที่คนเพียงคนเดียวจะประสานงานได้ก็ต้องจัดตั้งเป็นคณะผู้ประสานงาน

การประสานงาน กระทำได้ ๒ ลักษณะ คือ

๑) การประสานงานอย่างเป็นทางการ หมายถึง การประสานงานแบบมีพิธีรีตองที่ต้องปฏิบัติ เช่น มีหนังสือติดต่อหรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเสนอรายงานเป็นลำดับขั้น เป็นต้น

๒) การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ หมายถึง การประสานงานแบบไม่มีพิธีรีตอง เพียงแต่ทำความตกลงให้ทราบถึงการที่จะปฏิบัติให้เป็นไปตามจังหวะเดียวกัน และด้วยจุดประสงค์เดียวกัน การดำเนินการต้องอาศัยความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นส่วนตัวระหว่างบุคคล ไม่มีแบบแผน เป็นการติดต่อแบบเผชิญหน้าซึ่งกันและกัน ผลดีก็คือ สามารถมีความเข้าใจที่ตรงกันและชัดเจนที่สุด เช่น การประสานงานด้วยวาจาทางโทรศัพท์หรือการเข้าพบผู้ที่ติดต่อโดยตรง

เทคนิควิธีในการประสานงาน

๑) การใช้เครื่องมือสื่อสาร

การใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมือสื่อสารที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑) ก่อนเริ่มประสาน คิดก่อนว่าเราต้องการอะไร เมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ควรติดต่อหน่วยงานใด

๑.๒) ควรมีบัญชีโทรศัพท์ของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้เป็นส่วนตัวและส่วนกลาง

๑.๓) เมื่อติดต่อกับผู้ใด ควรจดชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้นั้นไว้ใช้ติดต่อในโอกาสต่อไป บางครั้งทำเป็นบัญชีไว้ในปกแฟ้มเรื่องนั้น ๆ

๑.๔) ควรประสานกับระดับเดียวกันหรือต่ำกว่าก่อน

๑.๕) ใช้คำพูดสุภาพ ให้เกียรติคู่สนทนาแม้รู้ว่าเรามีตำแหน่งต่ำกว่า ไม่พูดยกตนข่มท่าน

๑.๖) อาจหาข้อมูลก่อนว่า ผู้ที่เราจะโทรติดต่อเป็นผู้ใด ตำแหน่งหน้าที่ใด อายุเท่าใด เมื่อสนทนากัน อาจเรียก พี่ น้อง ท่าน จะทำให้เขารู้สึกดี

๑.๗) ในการประสานครั้งที่ ๒ หลังจากรู้จักกันแล้วอาจทักทายหรือซักถามด้วยความห่วงใย จริงใจ เกี่ยวกับเรื่องสุขภาพ การงาน ฯลฯ ก่อนประสานเรื่องงาน

๑.๘) กล่าวคำขอบคุณทุกครั้งก่อนจบการสนทนา

๑.๙) เมื่อรับปากเรื่องใดไว้ ต้องรีบทำ รีบดำเนินการ เช่น จะรีบส่งโทรสารไปให้ จะรีบทำหนังสือไป

๒) การประสานด้วยหนังสือ

ใช้ในกรณีที่เป็นการประจำที่ทั้งสองหน่วยงานทราบระเบียบปฏิบัติอยู่แล้ว มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑) หากเป็นเรื่องใหม่ ควรประสานทางโทรศัพท์ก่อนเสมอ

๒.๒) ตัวอย่างเรื่องนี้อาจต้องมีหนังสือไป หลังจากโทรติดต่อด้วยวาจาแล้ว เช่น ขอรหัสข้อมูล ขอรหัส ขอรหัสความต้องการ ขอรหัสสนับสนุน ขอรหัสอนุเคราะห์ ฯลฯ

๒.๓) การร่างหนังสือ ควรให้ถูกหลักการ ถูกต้อง ถูกใจ (ผู้รับ)

๒.๔) การร่างหนังสือราชการเพื่อขอรหัสสนับสนุน หรือขอรหัสอนุเคราะห์ ควรประกอบด้วย

- เหตุผลที่มีหนังสือ
- ยกย่องหน่วยงานที่จะขอรหัสสนับสนุน/ขอรหัสอนุเคราะห์
- เรื่องราวที่ต้องการขอรหัสสนับสนุน/ขอรหัสอนุเคราะห์
- ตั้งความหวังที่จะได้รับการสนับสนุน/ขอรหัสอนุเคราะห์ และ
- ขอบคุณ

๒.๕) การร่างหนังสือขอความร่วมมือ ควรประกอบด้วย

- เหตุที่มีหนังสือมา
- ความจำเป็นและเรื่องที่จะขอความร่วมมือ
- เรื่องราวที่ต้องการขอความร่วมมือ
- ตั้งความหวังที่จะได้รับความร่วมมือ และ
- ขอบคุณ
- เมื่อได้รับการสนับสนุน การอนุเคราะห์แล้ว ควรมีหนังสือไปขอบคุณ

หน่วยงานนั้น ๆ เสมอ เพื่อสานสัมพันธ์ไว้สำหรับโอกาสต่อไป

๓) การพบปะด้วยตนเอง เป็นการประสานงานที่ดีที่สุดเพราะได้พบหน้า ได้เห็น บุคลิกลักษณะ สีหน้าท่าทางของผู้ติดต่อทั้งสองฝ่าย มีเวลาในการซักถามทำความเข้าใจกันได้ อย่างพอเพียง เพราะทั้งสองฝ่ายต้องวางมือจากงานอื่น ๆ ทั้งหมด มีข้อเสีย คือ ใช้เวลามาก มักใช้การพบปะในกรณีที่เป็นเรื่องนโยบาย เป็นเรื่องสำคัญหรือมีรายละเอียดมาก หรือต้องการให้เกียรติ ให้ความสำคัญแก่อีกฝ่ายหนึ่ง หรือต้องการสร้างความรู้สึกที่ดีแก่อีกฝ่ายหนึ่ง ให้เขารู้สึกว่าเราให้ความสำคัญ แก่เขาด้วยการมาพบด้วยตนเอง มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑) ควรเตรียมหัวข้อมาหรือไปให้พร้อมและจดบันทึกไว้ หากอีกฝ่ายไม่ได้บันทึก เราอาจบันทึกสั้น ๆ ใส่กระดาษโน้ตไว้ให้เขาหรือเตรียมพิมพ์รายการไปล่วงหน้า เพื่อให้เขามีบันทึกช่วยจำ และใช้สั่งการขั้นต้นแก่บุคลากรในหน่วยงานของเขาได้

๓.๒) เมื่อรับปากเรื่องใดไว้ ต้องรีบทำ เช่น จะรีบส่งเอกสารไปให้หรือจะรีบทำ หนังสือไปประสานงานเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนโครงการจ้างงานเร่งด่วนและพัฒนาทักษะฝีมือเพื่อ บรรเทาความเดือดร้อนด้านอาชีพ ดังนั้น การนำแนวความคิดเกี่ยวกับการประสานงานและเทคนิค การประสานงาน มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของแต่ละพื้นที่ จะส่งผลให้การดำเนินงานสำเร็จ ตามเป้าหมายที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานกำหนดไว้

จากปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานที่ผ่านมา ผู้รับการประเมินได้มีแนวทางในการแก้ปัญหาในระดับจังหวัด โดยได้นำแนวคิดการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการ (E-Services) แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน และแนวคิดเกี่ยวกับการบูรณาการการทำงาน โดยได้คิดแนวทางในการทำงานของจังหวัดแพร่ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยเรียกว่า แนวทางการทำงาน แบบ ๓ท. ได้แก่

ท. ที่ ๑ (ทุกคน) คือ ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ทุกคนของสำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่ รวมทั้งอาสาสมัครแรงงาน ทั้ง ๗๘ ตำบล ต้องสามารถให้บริการ ตอบข้อซักถามในเบื้องต้น เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศได้

ท. ที่ ๒ (ทุกช่องทาง) คือ แรงงานไทยและญาติ สามารถรับบริการ หรือขอรับคำปรึกษา ได้ทุกช่องทาง คือ การขอรับบริการ ณ สำนักงานแรงงานจังหวัดแพร่ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดแพร่ อำเภอวังชิ้น การออกหน่วยบริการด้านแรงงาน (MOL One Stop Service) ร่วมกับโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ หรือทาง เฟสบุ๊ก แอปพลิเคชันไลน์ และเว็บไซต์ phrae.mol.go.th

ท. ที่ ๓ (ทันที) ในกรณีเป็นเรื่องเร่งด่วน หากดำเนินการตามช่องทางหนึ่งสื่อราชการ อาจล่าช้า จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ และเกิดผลกระทบต่อแรงงานไทยและญาติ สำนักงานแรงงานจังหวัด จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้น กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ของสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ในช่องทางต่าง ๆ อาทิ โทรศัพท์ แอปพลิเคชันไลน์ หรือทาง อีเมล เพื่อแจ้งเหตุให้สำนักงานแรงงานในต่างประเทศทราบทันที ที่รับเรื่องร้องทุกข์

### ๒.๓ ข้อเสนอ

๑. ทำความร่วมมือในการใช้ประโยชน์และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศร่วมกัน (Common Information Infrastructure) ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในกระทรวงแรงงาน ในการใช้ประโยชน์และแลกเปลี่ยนข้อมูลรายบุคคล หรือการอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลผ่านระบบที่มีอยู่เดิม

๒. สร้างและพัฒนาระบบสารสนเทศ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web service) เพื่อให้บริการ จัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผล ในการให้บริการงานสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทย ในต่างประเทศ ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

๓. เสริมสร้างศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในรูปแบบการอบรม ให้ความรู้ ศึกษาดูงาน หรือสนับสนุนเครื่องมือ สื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

โดยผู้ขอรับการประเมิน มีความเห็นว่า ข้อเสนอเชิงนโยบายที่กล่าวมาข้างต้น จะก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงานมิติใหม่ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ เพื่อให้บริการประชาชน ในจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### ๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๑ เกิดการพัฒนา แลกเปลี่ยน และใช้ประโยชน์ร่วมกันของข้อมูลรายบุคคล จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานระดับจังหวัดมีโอกาสได้ข้อมูลเหล่านั้นในการให้บริการประชาชน

๓.๒ มีระบบสารสนเทศ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web service) ช่วยในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งในระดับจังหวัดและระดับประเทศ

๓.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติของสำนักงานแรงงานจังหวัด มีศักยภาพในการให้บริการประชาชน

## ๔. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

### ๔.๑ เชิงปริมาณ

มีระบบสารสนเทศ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web service) ที่สามารถเชื่อมโยง ตรวจสอบ ข้อมูลรายบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ทำงานควบคู่กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่มีศักยภาพ ในการให้บริการประชาชน ทั้งในระดับจังหวัดและระดับประเทศ

### ๔.๒ เชิงคุณภาพ

๑. เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัด สามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับแรงงานไทยเพื่อใช้ ประกอบการให้บริการ และการให้คำปรึกษา อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ

๒. กระทรวงแรงงานมีคลังข้อมูลการให้บริการด้านสิทธิประโยชน์แรงงาน อาทิ จำนวน ราย ประเภทการให้บริการ จำนวนเงินที่แรงงานได้รับ ประเทศต้นทางที่ให้สิทธิประโยชน์ ฯลฯ เพื่อใช้เป็น ข้อมูลประกอบการวางนโยบายสำหรับผู้บริหาร เป็นเครื่องวัดปริมาณงานของสำนักงานแรงงานจังหวัด





## บรรณานุกรม

- กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕. (๒๕๔๕, ๙ ตุลาคม). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม ๑๑๙. ตอนที่ ๑๐๓ ก. หน้า ๒๙๘-๒๙๙.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (๒๕๕๑). **รายงานประจำปี ๒๕๕๑**. กรุงเทพมหานคร
- กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ. (๒๕๖๐). **ข้อแนะนำการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ**. สืบค้นเมื่อ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๐, จาก <https://www.doe.go.th/prd/overseas/custom/param/site/>
- กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ. (๒๕๖๐). **ข้อมูลสถิติคนหางานที่ได้รับอนุญาตให้เดินทางไปทำงานต่างประเทศ รายปี**. สืบค้นเมื่อ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐, จาก [https://www.doe.go.th/prd/overseas/statistic/param/site/๑๔๙/cat/๘๑/sub/๐/pull/category/view/listlabel๑๔๙/cat/๔๐/sub/๐/pull/detail/view/detail/object\\_id/๑๐๘](https://www.doe.go.th/prd/overseas/statistic/param/site/๑๔๙/cat/๘๑/sub/๐/pull/category/view/listlabel๑๔๙/cat/๔๐/sub/๐/pull/detail/view/detail/object_id/๑๐๘)
- กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ. (๒๕๖๐). **ประมาณการรายได้ที่คนหางานไทยในต่างประเทศส่งกลับ โดยผ่านระบบธนาคารแห่งประเทศไทย ประจำปี ๒๕๕๐-๒๕๖๐**. สืบค้นเมื่อ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐, จาก <https://www.doe.go.th/prd/overseas/statistic/param/site/๑๔๙/cat/๘๑/sub/๐/pull/category/view/list-label#>
- จินดาลักษณ์ วัฒนประสิทธิ์. (๒๕๒๙). **“การประเมินนโยบายสาธารณะ”** ใน เอกสารการสอนชุดวิชา นโยบายสาธารณะและการวางแผน หน่วยที่ ๖ หน้า ๒๕๔ นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ.
- นิตยา ชูโต. (๒๕๓๑). **การประเมินโครงการ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (๒๕๒๙). **การวิจัยประเมินผล : หลักการและกระบวนการ = Evaluation research : principles and processes**. กรุงเทพฯ : การพิมพ์พระนคร.
- พระราชกฤษฎีกา โอนกิจการบริหารและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕. (๒๕๔๕, ๘ ตุลาคม). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม ๑๑๙. ตอนที่ ๑๐๒ ก. หน้า ๔๙-๕๐.
- พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๘. (๒๕๒๘, ๑ กันยายน). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม ๑๑๖. ตอนที่ ๑.
- ภรณ์ กীরติบุตร. (๒๕๒๙). **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียน สโตร์.
- ศุภโชค เลหาพันธ์. (๒๕๕๓). **เทคนิคการประสานงาน**. กรุงเทพมหานคร : ส่วนพัฒนาและบริหารจัดการความรู้ สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๔๑). **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ ๓ : สำนักพิมพ์เกษมสุวรรณ.
- สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ทหาร. (๒๕๕๕). **วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย**, ๑๗(๒), ๘๙-๙๐.
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร). (๒๕๖๐). **แนวคิดการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการ (E-Services)**. พฤศจิกายน, ๒๕๖๐, จาก เว็บไซต์สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ : <https://www.ega.or.th/th/index.php>

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (๒๕๕๘). การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government). กรุงเทพมหานคร. หน้า ๒.

สำนักงานวัฒนธรรมหนองบัวลำภู. (๒๕๕๕). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕. หนองบัวลำภู. หน้า ๕-๑๓.

สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน. (๒๕๖๐). สิทธิประโยชน์ของคนงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร. หน้า ๔-๙.

