

ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

เรื่อง การดำเนินงานด้านอาสาศักดิ์แรงงานจังหวัดนราธิวาส

และ

ข้อเสนอแนวความคิดเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

เรื่อง แนวทางการพัฒนาเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านแรงงาน

จังหวัดนราธิวาส

โดย

นายศิวราช พรหมมาดวง

ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ



ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ

ตำแหน่งเลขที่ ๔๖๓

สำนักงานแรงงานจังหวัดนราธิวาส

บทคัดย่อ

การจัดทำเอกสารผลงานทางวิชาการประกอบการประเมินเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน ระดับชำนาญการ ในครั้งนี้ ผู้ขอรับการประเมินขอเสนอผลงาน ๒ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เรื่อง การดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงาน จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้ขอรับการประเมินได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการด้านอาสาสมัครแรงงาน โดยมีการดำเนินการต่างๆ แบ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ๒ ขั้นตอน คือ ๑) ขั้นตอนการรับสมัคร/แต่งตั้งอาสาสมัครแรงงาน ตั้งแต่จัดทำหนังสือเพื่อประชาสัมพันธ์การรับสมัคร การจัดทำเอกสารการสมัคร/รับสมัครผู้ที่สนใจ การจัดทำคำสั่งเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อเห็นชอบและลงนามในคำสั่งจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนประวัติ/ทำเนียบอาสาสมัครแรงงาน ๒) ขั้นตอนการดำเนินการด้านอาสาสมัครแรงงาน ตั้งแต่จัดอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และกรอบแนวทางการปฏิบัติงานในการเป็นสื่อกลางประสานงานด้านแรงงาน การติดตามรวบรวมและรายงานผลการปฏิบัติงาน การคัดเลือกอาสาสมัครแรงงานดีเด่น ตามระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘ การแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกอาสาสมัครแรงงานดีเด่น รวบรวมและสรุปข้อมูลผลการดำเนินงานของอาสาสมัครแรงงานให้คณะกรรมการเพื่อพิจารณาคัดเลือกและรายงานผลการพิจารณาคัดเลือกให้กระทรวงแรงงานทราบ ผู้ขอรับการประเมินได้นำความรู้เกี่ยวกับอาสาสมัคร การประสานงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมมาปรับใช้ในการดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงาน โดยมีอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล จำนวน ๗๗ คน ให้บริการด้านแรงงานทั้งปี ไม่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด จำนวน ๒,๓๑๐ คน และประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕ จากการดำเนินการที่ผ่านมาพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญคือ ปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ของจังหวัดนครราชสีมา ข้อจำกัดในการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากบางพื้นที่มีระยะทางห่างไกลและไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ ทำให้การติดต่อประสานงานด้านข้อมูลเกิดความล่าช้า และอาสาสมัครแรงงานบางส่วนทำหน้าที่เป็นอาสาสมัครหลายด้าน/ตำแหน่ง อีกทั้งบางส่วนยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครแรงงานเท่าที่ควร ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว ผู้ขอรับการประเมินได้มีข้อเสนอแนะให้ผู้ปฏิบัติงานด้านอาสาสมัครแรงงานได้ศึกษาเรียนรู้วิถีชีวิต สังคม ประเพณีและวัฒนธรรมต่างๆ รวมถึงการเป็นอยู่และการใช้ภาษาของคนในพื้นที่ รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำ เพื่อการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่เป็นมิตร ในส่วนปัญหาที่รองลงมา ผู้ขอรับการประเมินเห็นควรให้มีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น/ท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการติดต่อประสานงานด้านข้อมูล และเห็นควรให้สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานส่วนกลางจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับบทบาท ภารกิจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานในภาพรวม เพื่อสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม ความรู้ด้านแรงงานและการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของกระทรวงแรงงาน

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวความคิดเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ขอรับการประเมินได้จัดทำผลงานทางวิชาการ เรื่อง แนวทางการพัฒนาเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านแรงงานจังหวัดนราธิวาส จากปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบ และบางพื้นที่มีระยะทางห่างไกล ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านแรงงานได้โดยง่าย เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวกระทรวงแรงงานจึงมีโครงการจ้างบัณฑิตแรงงาน โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๐ เพื่อบูรณาการภารกิจการให้บริการด้านแรงงานของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานระดับอำเภอ ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ ๔ อำเภอของจังหวัดสงขลา (อำเภอจะนะ สะบ้าย้อย เทพา และนาทวี) รวมทั้งสิ้น ๓๘๐ คน และได้มีการจัดตั้งศูนย์แรงงานประจำอำเภอ จำนวน ๓๗ ศูนย์ ซึ่งจังหวัดนราธิวาส มีบัณฑิตแรงงาน จำนวน ๑๑๑ คน ศูนย์แรงงานประจำอำเภอ จำนวน ๑๓ ศูนย์ ให้บริการด้านแรงงานแก่ประชาชนในพื้นที่ แต่จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ผู้ขอรับการประเมินเห็นว่าการทำงานยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากปัญหาหลาย ๆ ด้าน เช่น อายุ วุฒิการศึกษา ค่าตอบแทน เป็นต้น ทำให้ต่างคนต่างทำงาน ขาดการประสานงาน ทำให้บางภารกิจมีการทำงานที่ซ้ำซ้อน และขาดการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้ประชาชนที่มารับบริการด้านแรงงานไม่ได้รับการตอบสนองในการให้บริการด้านแรงงานเท่าที่ควร ผู้ขอรับการประเมินเห็นควรให้มีการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานและบัณฑิตแรงงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องต่อนโยบายของกระทรวงแรงงาน แผนการปฏิบัติงานด้านแรงงานและสามารถขับเคลื่อนงานในภาพรวมของกระทรวงแรงงานให้เป็นเอกภาพอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนส่งเสริม ปกป้องสิทธิของแรงงาน และสร้างกลไกการติดตามงานที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้ขอรับการประเมินได้เสนอความคิดเกี่ยวกับเครือข่าย เพื่อนำมาปรับใช้ในการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน ลงมือทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีรูปแบบการจัดการให้เป็นกลไกขับเคลื่อนเชื่อมโยงกิจกรรมร่วมกันระหว่างเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานกับบัณฑิตแรงงาน ซึ่งถือว่าเป็นเครือข่ายด้านแรงงานที่ให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่ แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ เพื่อให้เครือข่ายด้านแรงงานได้นำมาปรับใช้ในการให้บริการด้านแรงงานด้วยการมีคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่วว่องไว ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับประชาชนที่มารับบริการกับเครือข่ายด้านแรงงาน โดยผู้ขอรับการประเมินได้มีข้อเสนอในการพัฒนาเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านแรงงาน คือ การจัดสรรงบประมาณ/โครงการเพื่อบูรณาการระหว่างเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานและบัณฑิตแรงงาน โดยจัดทำหลักสูตรในการจัดกิจกรรม/โครงการ เพื่อการศึกษาเรียนรู้และร่วมกิจกรรมระหว่างอาสาสมัครแรงงานและบัณฑิตแรงงาน การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน บทบาท หน้าที่และภารกิจในภาพรวมของเครือข่ายด้านแรงงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงานและบัณฑิตแรงงานจากประชาชนในพื้นที่ โดยเน้นสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานกับบัณฑิตแรงงาน และจัดสวัสดิการเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น การทำประกันชีวิตกลุ่ม การจัดเครื่องแบบในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

จากการศึกษาข้อมูลแนวทางการพัฒนาเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านแรงงาน จังหวัดนครราชสีมา จะเป็นประโยชน์ในการแก้ไขและพัฒนาเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานกับบัณฑิตแรงงานในการทำงานเป็นทีมภาคีเครือข่ายด้านแรงงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการขับเคลื่อนงานการให้บริการด้านแรงงานในภาพรวมของกระทรวงแรงงาน มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล สามารถพัฒนาต่อยอดในการให้บริการด้านแรงงานแก่ประชาชนต่อไป



คำนำ

การจัดทำเอกสารผลงานทางวิชาการฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการประเมินเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน ระดับชำนาญการ สำนักงานแรงงานจังหวัดนราธิวาส ซึ่งผู้ขอรับการประเมินได้นำเสนอผลงาน แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เรื่อง การดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงานจังหวัดนราธิวาส ซึ่งเป็นการรวบรวมผลการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการตามที่ยุติบัญญัติขามอบหมาย ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย ความรู้ทางวิชาการ สรุปสาระและขั้นตอนการดำเนินงาน ผลสำเร็จของงาน การนำไปใช้ประโยชน์ ความยุ่งยากในการดำเนินงาน/ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะสำหรับส่วนที่ ๒ ผู้ขอรับการประเมินได้นำเสนอข้อเสนอแนวความคิดเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ เรื่อง แนวทางการพัฒนาเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านแรงงานจังหวัดนราธิวาส มีเนื้อหาประกอบด้วย หลักการและเหตุผล บทวิเคราะห์/แนวคิด/ข้อเสนอ ผลที่คาดว่าจะได้รับ และตัวชี้วัดความสำเร็จ ซึ่งผู้ขอรับการประเมินได้รวบรวมและเรียบเรียง พร้อมทั้งศึกษาค้นคว้าความรู้ทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการอย่างสูงสุด

ผู้ขอรับการประเมินขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมสนับสนุนในการจัดทำผลงานทางวิชาการฉบับนี้ หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้ขอรับการประเมินน้อมรับคำชี้แนะจากท่านผู้รู้เพื่อนำไปปรับปรุงผลงานให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานทางวิชาการฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ศิวราช พรหมมาดวง

พฤศจิกายน ๒๕๖๐

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา	
๑. ชื่อผลงาน การดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงานจังหวัดนราธิวาส	
๒. ระยะเวลาดำเนินการ	๑
๓. ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิดที่ใช้ในการดำเนินการ	๑
๓.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๓.๒ ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิด	๒
๓.๒.๑ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาสาสมัคร	๒
๓.๒.๒ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประสานงาน	๕
๓.๒.๓ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม	๗
๔. สรุปสาระและขั้นตอนการดำเนินการ	๑๐
๕. ผู้ร่วมดำเนินการ	๑๓
๖. ส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ	๑๓
๗. ผลสำเร็จของงาน	๑๔
๘. การนำไปใช้ประโยชน์	๑๔
๙. ความยุ่งยากในการดำเนินการ/ปัญหา/อุปสรรค	๑๕
๑๐. ข้อเสนอแนะ	๑๕
ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวความคิดเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ	
ชื่อเรื่อง แนวทางการพัฒนาเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านแรงงานจังหวัด	
นราธิวาส	
๑. หลักการและเหตุผล	๑๖
๒. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ	๑๗
๒.๑ บทวิเคราะห์	๑๗
๒.๒ แนวความคิด	๑๗
๒.๓ ข้อเสนอ	๒๗
๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๒๗
๔. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๒๘
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	



ส่วนที่ ๑

ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

๑. ชื่อผลงาน การดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงานจังหวัดนราธิวาส

๒. ระยะเวลาที่ดำเนินการ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

๓. ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิดที่ใช้ในการดำเนินการ

๓.๑ หลักการและเหตุผล

กระทรวงแรงงานเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลกำลังแรงงานภายในประเทศ มีภารกิจในการส่งเสริมการมีงานทำ การพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน การเสริมสร้างหลักประกันทางสังคม และการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านแรงงานแก่ประชากรวัยแรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ จากวิสัยทัศน์ “แรงงานมีศักยภาพสูงเพื่อส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ มีความมั่นคง และมีคุณภาพชีวิตที่ดี”

กระทรวงแรงงานจึงมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างศักยภาพของประชาชนวัยแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) และมีคุณภาพชีวิตที่ดี (Quality of Life) โดยการพัฒนากำลังแรงงาน และผู้ประกอบการให้มีศักยภาพสูงสอดคล้องต่อความต้องการของภาคเศรษฐกิจเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันบนเวทีโลก ส่งเสริมให้แรงงานมีความมั่นคงในการทำงาน มีหลักประกันและมีคุณภาพชีวิตที่ดี พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรและบุคลากรด้านแรงงานให้มีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากที่ผ่านมากระทรวงแรงงานขาดบุคลากรในการปฏิบัติงานระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน/ชุมชน ทำให้การบริการประชาชนไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ กระทรวงแรงงานจึงได้จัดตั้ง “อาสาสมัครแรงงาน” ในรูปแบบอาสาสมัครเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้แทนกระทรวงแรงงานมีบทบาทในการประสานงานและเป็นสื่อกลางในการให้บริการด้านแรงงานแก่ประชาชน รวมทั้งปฏิบัติภารกิจอื่น ๆ ตามที่กระทรวงแรงงานมอบหมาย ภายใต้ระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘

สำนักงานแรงงานจังหวัดนราธิวาสได้ดำเนินงานอาสาสมัครแรงงาน และขับเคลื่อนการดำเนินงานของอาสาสมัครแรงงานอย่างต่อเนื่อง และจากการบูรณาการงานอาสาสมัครแรงงานแนวใหม่ ตั้งแต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ กระทรวงแรงงานได้จัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ โดยได้จัดสวัสดิการในรูปค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ให้กับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลทั่วประเทศ คนละ ๖๐๐ บาทต่อเดือน เพื่อให้ผลงานอาสาสมัครแรงงานเป็นรูปธรรมตามภารกิจ จึงได้กำหนดเป้าหมายให้อาสาสมัครแรงงานระดับตำบล ๑ คน รับผิดชอบในการประสานและจัดเก็บข้อมูลผู้มีความต้องการด้านแรงงานในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๓๐ คนต่อปี สำหรับจังหวัดนราธิวาส มีอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล จำนวน ๗๗ คน โดยผู้ขอรับการประเมินได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการงานด้านอาสาสมัครแรงงาน ประสานการให้บริการด้านแรงงานแก่ประชาชนในพื้นที่ รวม ๒,๓๑๐ คนต่อปี และส่งต่อข้อมูลดังกล่าวเพื่อดำเนินการคัดกรอง ร้อยละ ๓๐ (๖๙๓ คน) จากจำนวนประชาชนที่

ขอรับบริการด้านแรงงาน เพื่อส่งต่อข้อมูลร้อยละ ๓๐ (๒๐๘ คน) ให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน
ดำเนินการให้ความช่วยเหลือในรูปแบบการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน

๓.๒ ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิด

ผู้ขอรับการประเมิน ได้ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการและแนวคิด
ในการดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

๓.๒.๑ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาสาสมัคร

(๑) ความหมายของอาสาสมัคร (Volunteer)

ปานศักดิ์ ชินพรมราช (๒๕๕๐) ให้ความหมายคำว่า "อาสาสมัคร" คือ การให้ผู้อื่น
โดยไม่หวัง ผลตอบแทน ซึ่งการให้นั้นไม่ได้ระบุว่าเป็นแรงงาน เป็นเงิน เป็นสิ่งของ แต่การให้ที่ถ่องแท้
จะส่งผลให้เกิดความสุขทางจิตใจทั้งผู้ให้และผู้รับ

สมพร เทพสิทธิ (๒๕๔๖) ได้เสนอแนวคิดและทิศทางการพัฒนางานอาสาสมัคร
ในสังคมไทยต่อที่ประชุมสมัชชาสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ครั้งที่ ๖ ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล
เมื่อวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๔๖ ไว้ดังนี้

ความหมายของคำว่า "อาสาสมัคร"

อาสาสมัคร (Volunteer) หมายถึง ผู้ที่สมัครใจทำงานเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและ
สังคม โดยไม่ผลตอบแทนเป็นเงิน

คุณสมบัติที่สำคัญของอาสาสมัคร มี ๓ ประการ คือ

- ๑) ทำงานด้วยความสมัครใจไม่ใช่ถูกบังคับหรือเพราะเป็นหน้าที่
- ๒) เป็นงานเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและสังคมหรือสาธารณประโยชน์
- ๓) ทำโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน ผลตอบแทนที่อาสาสมัครได้รับ คือ ความสุข ความ
ภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติ

อาสาสมัครในอุดมคติหรืออาสาสมัครที่พึงประสงค์ คือ อาสาสมัครที่มีอุดมคติหรือ
อุดมการณ์ มีจิตและวิญญาณของอาสาสมัคร (Spirit of volunteerism)

อาสาสมัครควรยึดถืออุดมคติของ สมเด็จพระมหิตลาธิเบศ อดุลยเดชวิกรม พระบรม
ราชชนก ที่ว่า "ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง ประโยชน์ส่วนตัวเป็นกิจที่สอง" กล่าวคือ
ถือประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตัว

อาสาสมัครควรมีความศรัทธาในการเป็นอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ตามกระแส
พระราชดำริสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ว่า "อาสาสมัครจะต้องระลึกอยู่เสมอว่าศรัทธาในงาน
อาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นนั้นเกิดขึ้นด้วยตนเอง ตนมีความรู้สึกเห็นชอบในงานอาสาสมัคร มีศรัทธา
ในการทำงาน มีเวลาที่จะปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะเป็นอาสาสมัคร"

วิจิตร ศรีสะอ้าน (อ้างใน สุรัสวดี หุ่นพยนต์และภูมิธรรม เวชยชัย, ๒๕๒๑)
ได้วิเคราะห์ไว้ว่าอุดมการณ์อาสาสมัครจะต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ ๔ ประการ ดังนี้ คือ

- ๑) เป็นการบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม มิใช่เพื่อส่วนตัว
- ๒) เป็นการกระทำที่เป็นไปโดยความสมัครใจ อดใ้รักก็ตามถ้าทำโดยมิใช่ความสมัครใจหรือ
มีการบังคับให้ทำ ถือว่าเป็นการทำลาย spirit ของ "งานอาสาสมัคร"
- ๓) เป็นการกระทำที่ไม่มุ่งหวังผลตอบแทนในรูปของสินจ้างรางวัล การทำงานต้อง
ถือหลักว่าไม่เป็นการจ้าง ค่าตอบแทนที่ได้ควรเพียงพอแก่การยังชีพเท่านั้น

๔) เป็นการอุทิศกำลังกาย กำลังใจและเวลาให้ส่วนรวมไม่ใช่อุทิศกำลังทรัพย์ การบริจาคทรัพย์ มิใช่การอาสาสมัคร ถือเป็นการให้ทานมิใช่ spirit ของอาสาสมัคร งานใดก็ตามที่เข้าข่ายลักษณะ ๔ ประการดังกล่าวมานี้ครบถ้วนจึงจะถือว่าเป็น “งานอาสาสมัคร”

Susan J. Ellis และ Katherine H. Noyes (อ้างในศุภรัตน์ รัตนมุขย์, ๒๕๔๔) ให้ความหมายว่า เป็นการเลือกกระทำสิ่งต่างๆ ที่เห็นว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำและเป็นความรับผิดชอบ ต่อสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินทอง และการกระทำนี้ไม่ใช่ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่ จากความหมายนี้จะเห็นองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ ๔ ประการ คือ

๑) การเลือก (Choose) เป็นการเน้นที่เจตจำนงที่อิสระที่จะกระทำหรือไม่กระทำ ในสิ่งใดๆ

๒) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) หมายถึง การกระทำที่มุ่งมั่น เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นซึ่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคล กลุ่มคน หรือสังคมส่วนรวม

๓) โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินทอง (Without Monetary Profit) หมายถึงไม่ได้หวัง ผลรายได้ทางเศรษฐกิจ แต่อาจรับเป็นรางวัลหรือค่าใช้จ่ายทดแทนที่ตนเองได้ใช้จ่ายไปแต่ไม่อาจเทียบได้กับ ค่าของสิ่งที่ได้กระทำ

๔) ไม่ใช่ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่ (Beyond Basic Obligations) หมายถึง สิ่งที่ทำนั้นอยู่นอกเหนือความจำเป็นหรือสิ่งที่ถูกคาดหวังว่าจะต้องทำตามภาระหน้าที่

ศุภรัตน์ รัตนมุขย์ (๒๕๔๔) ให้ความหมายว่าเป็นการกระทำสิ่งต่างๆ ที่เห็นว่าเป็นสิ่งที่ควรทำและเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินทอง และการกระทำนี้ไม่ใช่ ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่

(๒) ลักษณะงานอาสาสมัคร

๑) การเป็นอาสาสมัครนั้น ต้อง “เต็มใจ” การทำงานอาสาสมัครไม่มีการบังคับ ชูเชิญให้ทำ แต่เป็นการเต็มใจทำงานที่ตนรัก มีความปรารถนาดีต่อคนอื่น อยากเห็นเขามีความสุข

๒) การเป็นอาสาสมัครนั้น ต้อง “ตั้งใจ” คนเรานั้นเมื่อมีความเต็มใจในการทำงานแล้วจะ ทำงานด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่น ตั้งใจทำให้เกิดผลสำเร็จของงานเป็นสำคัญ ไม่ย่อท้อกับอุปสรรคหรืองาน ลำบากใดๆ มีความเต็มใจในการทำงาน ตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถโดยมิต้องให้ใครมาบังคับ

๓) การเป็นอาสาสมัครนั้น ต้อง “พอใจ” พอใจงานที่ทำด้วยความตั้งใจและตั้งใจ ผลงาน ที่ออกมานั้นก็เป็นความพอใจของคนทำงานที่ทำให้คนอื่นเขาเข้าใจ ทำให้เขามีความสุข ความสำเร็จ ความสมหวังเกิดความพอใจในการทำงานอย่างมีความสุข

๔) การเป็นอาสาสมัครนั้น ต้อง “ดีใจ” ดีใจที่ได้ทำงานที่ตนนั้นมีความเต็มใจ ตั้งใจ และ พอใจที่ได้ทำงาน เมื่อทำงานแล้วเกิดความดีใจจากผลงานที่ได้ทำไว้ให้ปรากฏแก่สาธารณชน เป็นที่ประจักษ์ ตามความต้องการของตน

๕) การเป็นอาสาสมัครนั้น ต้อง “ภาคภูมิใจ” ในงานที่ตนทำไม่ว่าจะเป็นงานใดๆ ที่ได้ ทำลงไปเพื่อประโยชน์แก่สาธารณะ คนเราเกิดมาไม่มีใครน่าอะไรติดตัวมา แต่เมื่อเกิดเป็นคนแล้วก็ทำแต่ ความดี มีผลงาน เมื่อลาจากโลกนี้ไปแล้ว สิ่งที่เหลือ คือ ความภาคภูมิใจของตนเอง ครอบครัว และชุมชน

โดยสรุปอาจกล่าวได้ว่า งานอาสาสมัครเป็นงานที่มีคุณค่าต่อสังคม บุคคลที่เข้ามาเป็นอาสาสมัคร ได้เสียเวลาอันมีค่าตลอดจนความสุขส่วนตัว เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นหรือทำประโยชน์ให้แก่สังคม โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนนั้น ควรแก่การยกย่องสรรเสริญ โดยเฉพาะในสังคมไทยยุคใหม่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม วิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปทำให้เป็นปัญหาทางสังคม การมีอาสาสมัครนับว่าเป็นคุณประโยชน์อย่างยิ่งและสอดคล้องกับทุกภาคส่วนในการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม

(๓) ความหมายของอาสาสมัครแรงงาน

คู่มืออาสาสมัครแรงงาน (๒๕๕๐) ให้ความหมาย อาสาสมัครแรงงานว่า คือ ผู้ที่สมัครใจทำงานให้กับกระทรวงแรงงาน เพื่อให้เกิดสันติสุขด้านแรงงานแก่ผู้ใช้แรงงาน นายจ้าง ลูกจ้าง และประชาชนทั่วไป รวมทั้งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และในต่างประเทศ ในการให้ความช่วยเหลือประชาชน หรือผู้ใช้แรงงานที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนด้านแรงงานในพื้นที่

บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครแรงงาน

- ๑) ประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่ ระหว่างประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนกับกระทรวงแรงงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการขยายบริการด้านแรงงานไปสู่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนอย่างทั่วถึง
- ๒) เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ ให้คำปรึกษาและแนะนำด้านแรงงานให้แก่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชน
- ๓) รวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านแรงงานในพื้นที่ ซึ่งกระทรวงแรงงานสามารถนำมาวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๔) ส่งเสริมประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาด้านแรงงาน ในหมู่บ้านและชุมชนของตนเอง
- ๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ที่เกี่ยวข้องด้านแรงงานที่ได้รับมอบหมาย

กระบวนการทำงานด้านอาสาสมัครแรงงาน

โดยการบูรณาการภารกิจงานของ ๕ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน ดังนี้

- ๑) อาสาสมัครแรงงานเป็นผู้ประสานและจัดเก็บข้อมูลความต้องการของประชาชนในพื้นที่/ชุมชนให้สำนักงานแรงงานจังหวัดทราบ (ชี้เป้า)
- ๒) สำนักงานแรงงานจังหวัดคัดกรองผู้มีความต้องการให้สอดคล้องกับตำแหน่งงานว่าง แผนการฝึกอาชีพ และภารกิจของหน่วยงานในสังกัด (คัดกรอง)
- ๓) สำนักงานแรงงานจังหวัดส่งต่อข้อมูลความต้องการ ให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานดำเนินการ (ส่งต่อ)
- ๔) หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามความต้องการ และแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานแรงงานจังหวัดทราบ (ติดตามผล)
- ๕) สำนักงานแรงงานจังหวัดสรุปรายงานเสนอในการประชุมหัวหน้าส่วนราชการในสังกัด ประจำเดือนและรายงานผลมายังส่วนกลาง (รายงานผล)

สิทธิประโยชน์ของอาสาสมัครแรงงาน

- ๑) มีบัตรประจำตัว และได้รับคัดเลือกเพื่อเข้ารับโล่และเข็มประกาศเกียรติคุณอาสาสมัครแรงงานดีเด่นประจำปี
- ๒) ได้รับโอกาสเข้าร่วมโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของกระทรวงแรงงาน
- ๓) ได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาศักยภาพและพัฒนาองค์ความรู้ด้านแรงงาน
- ๔) ได้รับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ และสิทธิประโยชน์อย่างอื่น เพิ่มเติมตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงแรงงานกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

๓.๒.๒ ความรู้ความเข้าใจและแนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน (Cooperation)

อาสาสมัครแรงงานมีบทบาทหน้าที่เปรียบเสมือนสื่อกลางของกระทรวงแรงงาน ในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ ส่งเสริมประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกัน และแก้ไขปัญหา ด้านแรงงานในพื้นที่ชุมชน หมู่บ้านของตนเอง โดยต้องใช้ความรู้ในการประสานงานและมีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๑) ความหมายของการประสานงาน

วัลภา ทับแก้ว (๒๕๖๐) ได้ให้ความหมายคำว่า การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิด ความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลาและกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่าง สมานฉันท์และมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน การประสานงานจึงเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารและการปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือองค์กร ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของบุคลากร

การประสานงาน คือ การจัดระเบียบการทำงานให้งานและคนทำงานสอดคล้องกัน เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน แต่การทำงานไม่ซ้ำซ้อนกัน และเป็นการประสานหลายเรื่องไปพร้อมๆกัน เช่น เป้าหมาย แรงงาน ข้อมูล ความคิดเห็น จิตใจ ทรัพยากร วิธีการที่จะเข้าสู่เป้าหมายของโครงการ

ปวีณา จันทร์ประดิษฐ์ (๒๕๖๐) ให้ความหมาย การประสานงาน หมายถึง การจัดให้คนในองค์กรทำงาน สัมพันธ์สอดคล้องกันโดยจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติขององค์กรเป็นหลักต้องมีการจัดระเบียบวิธีการทำงาน อีกทั้งความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่ต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยไม่ทำให้เกิดความสับสนขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ทำให้ได้มาซึ่งงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การประสานงานเกิดจากความต้องการให้งานที่ทำประสบผลสำเร็จ โดยผู้ปฏิบัติจะต้องมีความรับผิดชอบต่อที่ทำงานเหล่านั้น เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และจะต้องมีความสอดคล้องกันอย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น จะต้องสามารถทำให้ทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานอย่างมีจุดหมายเดียวกันตามวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้และต้องมีคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นไปตามข้อกำหนด ประหยัดเวลาและทรัพยากร

(๒) วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

การประสานงานเกิดจากความต้องการที่จะให้งานที่จะทำ เกิดผลสำเร็จ โดยปฏิบัติอย่างสอดคล้องในจังหวะเวลาเดียวกัน ได้ผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นไปตามข้อกำหนด ประหยัด

เวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน โดยก่อนการประสานงานควรกำหนดความต้องการให้แน่ชัดว่าจะประสานงานให้เกิดอะไรหรือเป็นอย่างไร หรือจะทำให้ได้ผลอย่างไร เพราะหากไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ก็อาจจะประสานงานไปผิดจากที่ควรจะเป็น ซึ่งโดยทั่วไปจะประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวกราบรื่นไม่เกิดปัญหาข้อขัดแย้ง แต่ในการประสานงานในแต่ละครั้งหรือในแต่ละกรณีประสานงานโดยวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

- ๑) เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
- ๒) เพื่อขอความช่วยเหลือ และเพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี
- ๓) เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบ
- ๔) เพื่อขจัดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน
- ๕) เพื่อใช้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
- ๖) เพื่อช่วยให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนและทำให้มีการวางแผนอย่างละเอียดรอบคอบ
- ๗) เพื่อตรวจสอบอุปสรรคและสภาพปัญหา

(๓) ลักษณะของการประสานงาน

จากความหมายของการประสานงานที่กล่าวถึงข้างต้น จะเห็นได้ว่า การประสานงานมีลักษณะ ดังนี้

- ๑) การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดให้งานสอดคล้องกันโดยปราศจากการขัดแย้ง
- ๒) การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับความร่วมมือของผู้นำและผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย
- ๓) การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน้าที่ในทางจัดการ
- ๔) การประสานงานเป็นการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การติดต่อสื่อสาร ๒ ทาง (Two-Way Communication) จะช่วยให้มีความเข้าใจตรงกัน
- ๕) การประสานงานมีอยู่ทุกระดับชั้น ของสายการบังคับบัญชาทั้งในรูปที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- ๖) การประสานงานมีได้ทั้งระหว่างหน่วยงานต่างๆ ระดับเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานที่อยู่ต่างระดับกัน

(๔) ปัญหาในการติดต่อประสานงาน

โดยส่วนใหญ่ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อประสานงานมักจะเป็นเรื่องของการบริหารคนดังต่อไปนี้

- ๑) การให้ข้อมูลล่าช้าเกินไป คือ การที่ติดต่อประสานงานกับอีกหน่วยงานหนึ่งล่าช้านั้น อาจจะเป็นเพราะว่ามีแต่รอข้อมูลจากอีกหลายหน่วยงาน จึงทำให้ส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่าช้าตามไปด้วย
- ๒) การรับ - ส่งข้อมูลผิดพลาด คือ การรับและส่งมอบข้อมูล รายงาน เอกสาร ที่ผิดพลาด ย่อมนำไปสู่การติดต่อประสานงานที่ไม่รู้จัก คนบางคนยังไม่ทันฟังกลับด่วนสรุปตามอำเภอใจ หรือคนบางคนเอาเร็วไว้ก่อน ส่งข้อมูลให้ด้วยความรวดเร็วแต่ข้อมูลที่นำส่งให้กลับพบแต่ข้อผิดพลาด
- ๓) การเพิกเฉยและหลงลืม คือ การเพิกเฉยไม่สนใจว่าเป็นหน้าที่ของตนเองที่จะต้องติดตาม ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ คิดว่าไม่ใช่เรื่องไม่ใช่หน้าที่ ไม่เห็นความจำเป็นหรือไม่เห็นความสำคัญของการติดต่อประสานงาน คิดเสียแต่ตัวรอให้อีกฝ่ายติดต่อมาเองไม่ดีกว่าหรือ และบางคนยิ่งซ้ำร้ายใหญ่ นัดแล้วแต่กลับลืมนัดที่รับปากไว้

๔) ไม่ได้ได้รับความร่วมมือ คือ มีสาเหตุมาจากการมีความคิดที่แตกต่างกัน มีอคติต่อกัน ไม่ชอบกันหรือปิดบังข้อมูล ทำให้ไม่เกิดความร่วมมืออย่างจริงจัง

(๕) รูปแบบการประสานงาน

การประสานงานนั้น มีความหลากหลายในเรื่องที่จะประสานกัน ซึ่งจะต้องพิจารณา รูปแบบของการประสานงานให้เหมาะสม โดยทั่วไปมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการประสานงานในแต่ละกรณี ดังต่อไปนี้

๑) วัตถุประสงค์ การประสานงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์จะต้องอาศัยความร่วมมือและ จังหวะเวลาในการปฏิบัติจากผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย

๒) กระบวนการ การประสานงานในเรื่องที่มีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างเป็นทางการ จะต้องกระทำให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ซึ่งเป็นสิ่งที่จะต้องระมัดระวังอย่างยิ่ง เพราะงานที่มีวัตถุประสงค์ ดีแต่มีการปฏิบัติผิดขั้นตอนก็จะทำให้ไม่ได้รับผลตามต้องการ

๓) เจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ การประสานงานระหว่างคนต้อง คำนึงถึงความเข้าใจและ ความรู้สึกที่ดีต่อกัน ในเบื้องต้นจะต้องมีการยอมรับระหว่างกันเพื่อจะได้มีทัศนคติที่ดีต่อกัน ความร่วมมือก็จะเกิดตามมา เจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบในงานที่ต้องร่วมกันทำเป็นทีมก็ต้อง ให้ความร่วมมือกันโดยลักษณะของการทำงานอยู่แล้ว แต่เจ้าหน้าที่ซึ่งอยู่ต่างหน่วยงานกันมักจะเข้าใจว่าอยู่ต่างทีมงานกัน แท้ที่จริงผู้ซึ่งอยู่ต่างหน่วยงานกันแต่ต้องติดต่อประสานงานกันก็คือ เป็นทีมงานเดียวกันได้ทั้งนี้จะต้องทำ ความเข้าใจวัตถุประสงค์ให้ตรงกันและรู้บทบาทหน้าที่ของตนในงานที่จะประสานกัน มีความร่วมมือกัน

๔) หน่วยงานต่อหน่วยงาน การประสานงานระหว่าง หน่วยงานต่อหน่วยงาน

๕) นโยบายกับการปฏิบัติ นโยบายถูกกำหนดขึ้นโดยผู้บริหารสูงสุด การปฏิบัติด้วย วิธีการใดๆ จะต้องไม่ขัดกับนโยบายแม้จะให้ผลตรงตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมาย โดยมีการประสาน นโยบายอันได้แก่ หลักการที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติซึ่งจะต้องทำให้ ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับรู้มีความเข้าใจ และปฏิบัติได้ถูกต้องตรงกัน เป็นการประสานนโยบายกับการปฏิบัติ

๖) การปฏิบัติกับการปฏิบัติในการประสานงานใดๆ จะมีการปฏิบัติหลายกิจกรรมซึ่งแต่ ละกิจกรรมก็จะดำเนินไปในแนวทางที่จะให้เกิดประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด แต่ถ้าไม่มีการประสานการปฏิบัติก็อาจจะไม่สอดคล้องกัน ไม่ถูกจังหวะเวลาและเป็นผลให้งานโดยส่วนรวมเสียหายได้

๓.๒.๓ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม

(๑) ความหมายของการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม

ไพรัช เตชะรินทร์ (๒๕๒๗) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของบุคคล หมายถึง ขบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม ชักนำและสร้างโอกาสให้บุคลากรในองค์การทั้งในรูปส่วนบุคคล กลุ่ม บุคลากร ชมรม สมาคม มูลนิธิและองค์การอาสาสมัครรูปแบบต่างๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใด เรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องรวมกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ และนโยบายที่กำหนดไว้ คือ

๑) ร่วมกันศึกษาค้นคว้าและหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การตลอดจน ความต้องการขององค์การ

๒) ร่วมพัฒนาสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ปัญหาและลดปัญหาขององค์การ เพื่อสร้างสิ่งใหม่ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์การหรือสนองตอบต่อความต้องการขององค์การ

- ๓) ร่วมวางนโยบายหรือวางแผนโครงการและกิจกรรม เพื่อขจัดปัญหาและสนองความต้องการขององค์กร
- ๔) ร่วมตัดสินใจในการใช้บุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมหรือองค์กร
- ๕) ร่วมจัดหรือปรับปรุงการบริหารงานเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
- ๖) ร่วมลงทุนในกิจกรรม โครงการขององค์กรตามขีดความสามารถของตนเองและหน่วยงานที่วางไว้
- ๗) ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย ร่วมควบคุมติดตามประเมินผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมที่ได้ทำไว้ทั้งโดยเอกชนและรัฐบาล ให้เป็นประโยชน์ต่อไป

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (๒๕๒๗ :๑๐) กล่าวถึง ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า หมายถึง กระบวนการที่บุคลากรเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด แก้ปัญหา ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติงาน ร่วมแบ่งปันผลประโยชน์และร่วมติดตามผลงาน เพื่อกำหนดความต้องการ ในองค์กรของตนเอง กำหนดชีวิตในการทำงานและการเป็นอยู่ของตน ซึ่งเป็นหลักในการดำเนินงานด้านการพัฒนาที่เน้นการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญสอดคล้องกับ การมีส่วนร่วมของบุคลากร มี ๔ ขั้นตอน คือ

- ๑) การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหา
- ๒) การมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินกิจกรรม
- ๓) การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติงาน
- ๔) การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมหมายถึง การที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการ เริ่มตั้งแต่เริ่มร่วมกันศึกษาปัญหาที่ประสบอยู่ วิเคราะห์หาสาเหตุ แนวทางแก้ไข ร่วมปฏิบัติงาน ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลประโยชน์และร่วมติดตามประเมินผล เพื่อให้มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้นและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

(๒) ประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมจะมีประโยชน์ต่อองค์กรในด้านต่างๆ คือ

๑) สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับสมาชิกเพราะการทำงานเป็นทีม จะสร้างความไว้วางใจ ช่วยเหลือกัน และบรรยากาศการทำงานที่ดี ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกสบายใจ พอใจ และเพลิดเพลินกับการทำงาน ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน และช่วยให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ

๒) สร้างความมั่นคงในอาชีพช่วยให้สมาชิกของทีมงานมีความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพ นอกจากนี้อีกประการหนึ่ง มักจะปรับระบบการประเมิน และให้ผลตอบแทนที่จูงใจแก่ทีม ทำให้สมาชิกในทีมงานที่ประสบความสำเร็จ มีความก้าวหน้าทั้งด้านการงาน รายได้ และอาชีพที่มั่นคง

๓) สร้างความสัมพันธ์ในงานสมาชิกในทีมงานจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยระดม กำลังกาย กำลังใจ และกำลังความคิด ตลอดจนความรู้ ทักษะ ความสามารถและประสบการณ์ของสมาชิก เข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความสามัคคีและความผูกพันในฐานะสมาชิกของทีม หรือที่

เรียกว่า “One for all, all for one.” ทำให้บุคคล ทีม และงานมีความผูกพันใกล้ชิดกัน และบรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน

๔) เพิ่มพูนการยอมรับนับถือระหว่างกันเนื่องจากสมาชิกทีมงานจะต้องกำหนดและจัดสรรตำแหน่ง อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสมาชิก เช่น หัวหน้าทีม นักวิเคราะห์ ผู้ประสานงานของทีม และสมาชิกอื่นๆ โดยสมาชิกที่ร่วมทีมจะรับรู้ ยอมรับ และมีความเข้าใจต่อกันว่าเขาจะต้องแสดงบทบาท (Roles) อย่างไร และในช่วงเวลาใดให้เหมาะสม

(๓) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในทีม

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมทีม เป็นปัจจัยสำคัญในการก่อตั้งทีมใหม่ (Forming a New Team) ทีมงานที่ต้องการอนาคตที่ยาวนานและมั่นคง สมควรต้องเริ่มจากการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก เพราะจะช่วยให้ทุกคนในทีมสามารถปฏิบัติงานร่วมกัน อย่างเข้าใจบทบาทของตนเอง และทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยที่การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิกจะประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑) การเปิดโอกาสให้มีช่วงเวลาที่สมาชิกจะทำความรู้จักและคุ้นเคยกัน โดยให้สมาชิกทั้งหมดมาประชุมกัน แล้วให้แนะนำตัวและตอบคำถามเกี่ยวกับตัวเอง ซึ่งจะทำให้สมาชิกในทีมได้รู้จักคุ้นเคยและรับรู้ถึงแรงจูงใจของบุคคลอื่น ตลอดจนเริ่มต้นที่จะติดต่อสื่อสารและแสดงความเข้าใจระหว่างกัน

๒) ให้ความสมาชิกในการสื่อสารเกี่ยวกับความต้องการและจุดมุ่งหมายและรับรู้ความรู้สึกซึ่งกันและกัน ซึ่งจะช่วยสร้างความเข้าใจ เห็นใจและบรรยากาศในการอยู่ร่วมกันได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลให้ทีมงานมีพื้นฐานทางจิตใจร่วมกัน

๓) การสื่อสารเกี่ยวกับวงจรชีวิตของทีม โดยสมาชิกร่วมกันทำความเข้าใจในพัฒนาการของทีม ตั้งแต่การก่อตัวสร้างปฏิสัมพันธ์ และการแยกย้าย ทำให้สมาชิกต่างมีความเข้าใจร่วมกัน เรื่องการทำงานเป็นทีม เพื่อจะได้วางแผนในการทำงานได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องกัน ซึ่งจะส่งเสริมศักยภาพของทีมงาน

๔) สร้างเสียงหัวเราะและอารมณ์ขันในการทำงานเป็นทีม โดยจะช่วยลดความเครียดในงานหรือเมื่อเกิดปัญหาขึ้น และจะทำให้สมาชิกในทีมมีความพอใจในการทำงานมากขึ้น มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จเรียบร้อย

๕) ให้ความในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน เพื่อให้แน่ใจว่าสมาชิกของทีมจะมีวิสัยทัศน์และจุดมุ่งหมายเดียวกัน ซึ่งจะทำให้การตัดสินใจและการทำงานมีทิศทางที่ชัดเจน และเป็นเอกภาพ ไม่ใช่แต่ละคนต่างปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน โดยไม่ทราบความต้องการและแผนงานของทีม

๖) จัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ อาจมีการเปลี่ยนแปลงตารางเวลาของทีม และระยะเวลาสำหรับงานที่ไม่จำเป็น พร้อมทั้ง กับการเพิ่มเวลาให้กับปัญหาที่ต้องการความใส่ใจเพิ่มเติม ซึ่งจะต้องมีการติดตาม ตรวจสอบและจัดลำดับความสำคัญของงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานของทีมบรรลุเป้าหมายในระยะยาวอย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป คือ ในการดำเนินงานของอาสาสมัครแรงงาน ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มิบทบาทหน้าที่สำคัญในการเป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้และทำหน้าที่รวบรวมความต้องการด้านแรงงานต่างๆ ของประชาชนในพื้นที่ เปรียบเสมือนตัวแทนของกระทรวงแรงงาน องค์ความรู้เกี่ยวกับการประสานงานและการทำงานเป็นทีม ได้นำมาใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีผลสำเร็จ

และก่อประโยชน์กับประชาชนอย่างสูงสุด ต้องมีความร่วมมือ สร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกัน ของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจหรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค มาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน ตามบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกัน เพื่อนำไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่ กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานอาสาสมัครแรงงาน

๔. วัตถุประสงค์และขั้นตอนการดำเนินการ

ผู้ขอรับการประเมินได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการด้านอาสาสมัคร แรงงาน โดยมีการดำเนินการต่างๆ แบ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ๒ ขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นตอนการรับสมัคร/แต่งตั้ง อาสาสมัครแรงงาน และขั้นตอนการดำเนินการด้านอาสาสมัครแรงงาน ดังนี้

๔.๑ ขั้นตอนการรับสมัคร/แต่งตั้งอาสาสมัครแรงงาน มีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

(๑) จัดทำหนังสือเพื่อประชาสัมพันธ์การรับสมัครอาสาสมัครแรงงาน ให้กับประชาชนทั่วไป ที่มีคุณสมบัติและสนใจงานด้านอาสาสมัคร โดยส่งไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ที่ว่าการอำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่

(๒) ดำเนินการจัดทำเอกสารการสมัคร/รับสมัครผู้ที่สนใจเข้ารับการศึกษาเพื่อแต่งตั้ง เป็นอาสาสมัครแรงงาน

(๓) ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน คุณสมบัติของผู้สมัครตามที่กำหนดในระเบียบกระทรวง แรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘

(๔) จัดทำคำสั่งเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อให้ความเห็นชอบและลงนามในคำสั่งแต่งตั้ง อาสาสมัครแรงงานและออกบัตรประจำตัวอาสาสมัครแรงงาน

(๕) จัดทำฐานข้อมูลทะเบียนประวัติ/ทำเนียบอาสาสมัครแรงงานให้กับหน่วยงานในสังกัด กระทรวงแรงงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ติดต่อประสานข้อมูลข่าวสารและการบริการด้านแรงงาน

๔.๒ ขั้นตอนการดำเนินการด้านอาสาสมัครแรงงาน

(๑) จัดอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ให้แก่อาสาสมัครแรงงานที่ได้รับการ แต่งตั้งเพื่อให้อาสาสมัครแรงงานได้รับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และภารกิจของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงแรงงาน

(๒) จัดประชุมชี้แจงกรอบแนวทางการปฏิบัติงานในการเป็นสื่อกลางประสานงาน ด้านแรงงานระหว่างประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนกับกระทรวงแรงงาน โดยการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ความรู้ให้คำปรึกษาและแนะนำด้านแรงงานให้กับประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบข้อมูล

(๓) จัดเก็บข้อมูลบริการด้านแรงงาน สิทธิประโยชน์ด้านแรงงาน การคุ้มครองแรงงาน การฝึกอาชีพ การติดตามสิทธิประโยชน์ของคนงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศจากการประสาน การให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่โดยอาสาสมัครแรงงาน

(๔) ดำเนินการคัดกรองตามกระบวนการเพื่อจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของความ ต้องการด้านแรงงานและส่งต่อข้อมูลความต้องการให้กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานตามภารกิจ ที่เกี่ยวข้อง

(๕) จัดกิจกรรมโครงการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช เนื่องในวโรกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ภายใต้โครงการ “เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว อาสาสมัครแรงงานร่วมใจพัฒนาบ้านเกิด” โดยให้อาสาสมัครแรงงานและเครือข่ายเข้าร่วม จัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ พร้อมประสานภาคีในชุมชนทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน ทั่วไปเข้าร่วมกิจกรรม

(๖) จัดโครงการพัฒนาศักยภาพและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ต่างๆเพื่อนำมาใช้เป็น องค์ความรู้ในการปฏิบัติงานเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านแรงงานรวมถึงการสร้างเครือข่ายด้านแรงงาน โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

- ๑) จัดทำโครงการ กำหนดหลักสูตร กลุ่มเป้าหมาย และประมาณการค่าใช้จ่าย
- ๒) ขออนุมัติในหลักการ ขออนุมัติค่าใช้จ่าย/การยืมเงินทรวงราชการ
- ๓) ทำหนังสือเชิญกลุ่มเป้าหมาย วิทยากร แขกผู้มีเกียรติ ประธานในพิธี พร้อมแบบ

ตอบรับ

- ๔) จัดทำคำกล่าวในพิธีเปิด - ปิด ของผู้กล่าวรายงานและประธานในพิธี
- ๕) จัดทำแบบลงทะเบียนรายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการ และจัดเตรียมความพร้อมของ

สถานที่

๖) จัดทำแบบประเมินผลโครงการ สรุปผลและรายงานผลการดำเนินงานให้กับกลุ่ม งานสนับสนุนเครือข่ายและประสานภูมิภาค ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙

(๗) ติดตามรวบรวมและรายงานผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องด้านอาสาสมัครแรงงาน ดังนี้

๑) รวบรวมแบบรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานรายเดือนของอาสาสมัครงาน ทุกวันที่ ๒๕ ของทุกเดือน (แบบ สก.๑)

๒) สรุปและบันทึกข้อมูลผลการปฏิบัติงานตามแบบรายงานการขอรับบริการด้าน แรงงาน(รายบุคคล)และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (แบบ สก.๒)

๓) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนโดยอาสาสมัคร แรงงานให้กับกลุ่มงานสนับสนุนเครือข่ายและประสานภูมิภาค จำนวน ๒ รอบ คือ รอบที่ ๑ (ไตรมาสที่ ๑ - ๒) ภายในวันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๕๙ รอบที่ ๒ (ไตรมาสที่ ๓ - ๔) ภายในวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ (แบบ สก.๓)

๔) รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายประจำเดือนทุกเดือนให้กับกลุ่มงาน สนับสนุนเครือข่ายและประสานภูมิภาค ภายในวันที่ ๒ ของทุกเดือน (แบบ สก.๔)

๕) รายงานผลสรุปผลการสำรวจตามแบบรายงานผลความพึงพอใจการให้บริการ ประชาชนด้านอาสาสมัครแรงงานให้สำนักตรวจและประเมินผล กลุ่มงานสนับสนุนเครือข่ายและประสาน ภูมิภาค จำนวน ๒ รอบ คือ รอบที่ ๑ รายงานผลความพึงพอใจ (ไตรมาสที่ ๑ - ๒) ภายในวันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๕๙ รอบที่ ๒ รายงานผลความพึงพอใจ (ไตรมาสที่ ๓ - ๔) ภายในวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๙ (แบบ สก.๕)

(๘) ดำเนินการคัดเลือกอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด

ตามระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘ กำหนดให้อาสาสมัครแรงงานมีสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ๒ กรณี คือ ๑) อาสาสมัครแรงงานอาจได้รับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่และสิทธิประโยชน์อื่นตามหลักเกณฑ์ที่ปลัดกระทรวงแรงงานกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง ๒) อาสาสมัครแรงงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ให้ปลัดกระทรวงแรงงาน ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือหัวหน้าคณะผู้แทนคัดเลือกเพื่อเข้ารับโล่และเข็มประกาศเกียรติคุณอาสาสมัครแรงงานดีเด่น

โดยสำนักงานแรงงานจังหวัดนครราชสีมาได้ดำเนินการคัดเลือกอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด ตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงแรงงานกำหนด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ดังนี้

(๑) แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด ซึ่งประกอบด้วยแรงงานจังหวัด เป็นประธานกรรมการ หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานเป็นกรรมการ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นกรรมการและเลขานุการ

(๒) ประชาสัมพันธ์ให้อาสาสมัครแรงงานที่มีผลงานดีเด่นรวบรวมเสนอผลการดำเนินงานเพื่อให้คณะกรรมการคัดเลือกเป็นอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด

(๓) สำนักงานแรงงานรวบรวมและสรุปข้อมูลผลการดำเนินงานของอาสาสมัครแรงงานให้คณะกรรมการเพื่อพิจารณาคัดเลือก

(๔) จัดประชุมคณะกรรมการคัดเลือกอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด

(๕) รายงานผลการพิจารณาคัดเลือกฯ ให้กระทรวงแรงงานทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการในลำดับต่อไป โดยมีผังแสดงขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้



๕. ผู้ร่วมดำเนินการ (ถ้ามี)

๕.๑ นายชัยยุทธ เต็มศิริธัญ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สัดส่วนของผลงานร้อยละ ๑๐

๕.๒ นางอชิรญาณ์ แสนธินันชัย นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สัดส่วนของผลงานร้อยละ ๑๐

๖. ส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ (สัดส่วนของผลงานร้อยละ ๘๐)

ผู้ขอรับการประเมิน ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินงานด้านอาสาศัมครแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙ โดยมีสัดส่วนในการปฏิบัติงานของผู้ขอรับการประเมินร้อยละ ๘๐ ของผลงานทั้งหมด ดังนี้

๖.๑ การรับสมัคร/แต่งตั้งอาสาศัมครแรงงาน

ผู้ขอรับการประเมินมีส่วนในการปฏิบัติงานร้อยละ ๘๐

- (๑) จัดทำหนังสือประชาสัมพันธ์การรับสมัคร/รับสมัครผู้ที่สนใจ
- (๒) จัดทำคำสั่งเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อเห็นชอบและลงนาม
- (๓) จัดทำฐานข้อมูลทะเบียนประวัติ/ทำเนียบอาสาศัมครแรงงาน

๖.๒ การดำเนินการด้านอาสาศัมครแรงงาน

ผู้ขอรับการประเมินมีส่วนในการปฏิบัติงานร้อยละ ๘๐

- (๑) จัดประชุม/อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และภารกิจของกระทรวงแรงงาน
- (๒) จัดเก็บข้อมูลบริการด้านแรงงาน สิทธิประโยชน์ด้านแรงงาน การคุ้มครองแรงงาน และการฝึกอาชีพ
- (๓) คัดกรอง ส่งต่อข้อมูล ติดตามรวบรวมและรายงานผลการปฏิบัติงาน
- (๔) จัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช
- (๕) จัดโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาศัมครแรงงาน
- (๖) การคัดเลือกอาสาศัมครแรงงานดีเด่น
 - ๑) การจัดทำแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกอาสาศัมครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด
 - ๒) การรวบรวมผลการดำเนินงานของอาสาศัมครแรงงานให้คณะกรรมการคัดเลือกอาสาศัมครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด
 - ๓) จัดประชุมคณะกรรมการ/คัดเลือก/รายงานผลการคัดเลือกอาสาศัมครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัดให้กระทรวงแรงงานทราบ

๗. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

๗.๑ เชิงปริมาณ

(๑) การจัดการอบรม/ประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานด้านอาสาสมัครแรงงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด (๖ ครั้ง) ตามแผนการดำเนินงานของกระทรวงแรงงานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

(๒) การบูรณาการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานและสามารถเชื่อมโยงการให้บริการประชาชน (๒,๔๓๕ คน) อย่างมีระบบ

(๓) ผู้มาขอรับบริการด้านแรงงานโดยผ่านการประสานงานจากอาสาสมัครแรงงานทั้งปี ไม่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด (อาสาสมัครแรงงาน ๑ คน ต่อผู้มาขอรับบริการ ๓๐ คน) จำนวน ๒,๓๑๐ คน และประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕ จากการให้บริการ

๗.๒ เชิงคุณภาพ

(๑) อาสาสมัครแรงงานมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และภารกิจของกระทรวงแรงงาน สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา คำแนะนำด้านแรงงานในฐานะเป็นสื่อกลางการประสานงานของกระทรวงแรงงานกับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) สามารถสร้างเครือข่ายจากการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานเป็นประโยชน์ให้กับประชาชนในพื้นที่อย่างครอบคลุมและทั่วถึง

(๓) ประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านแรงงาน สิทธิประโยชน์ด้านแรงงาน การคุ้มครองแรงงาน การฝึกอาชีพ การติดตามสิทธิประโยชน์ของคนงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เกิดความพึงพอใจและได้รับประโยชน์จากการให้บริการด้านแรงงาน โดยผ่านอาสาสมัครแรงงาน

๘. การนำไปใช้ประโยชน์

๘.๑ ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบถึงการบริการด้านแรงงานของกระทรวงแรงงาน โดยมีอาสาสมัครแรงงานทำหน้าที่เป็นผู้แทนกระทรวงและเป็นสื่อกลางในการให้บริการแก่ประชาชน

๘.๒ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการบริการด้านแรงงานของประชาชนในพื้นที่

๘.๓ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และวางแผนให้ความช่วยเหลือ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านแรงงานของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบโดยมีการบูรณาการร่วมกัน

๘.๔ กระทรวงแรงงานได้มีส่วนร่วมในการบูรณาการการทำงานกับภาคประชาชนทำให้สามารถแก้ปัญหาในพื้นที่ได้อย่างถูกต้องและตรงตามความต้องการของประชาชน

๘.๕ กระทรวงแรงงานสามารถนำข้อมูลการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภายในสังกัดไปใช้เพื่อการปรับปรุง ส่งเสริม สนับสนุน หรือวางแผนพัฒนาการบริการด้านแรงงานให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

๙. ความยุ่งยากในการดำเนินการ/ปัญหา/อุปสรรค

๙.๑ ปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ของจังหวัดนราธิวาส ส่งผลให้การลงพื้นที่ปฏิบัติงานในบางครั้งไม่สามารถกระทำได้อย่างต่อเนื่อง

๙.๒ ข้อจำกัดในการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากบางพื้นที่มีระยะทางห่างไกลและไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ ทำให้การติดต่อประสานงานด้านข้อมูลเกิดความล่าช้า

๙.๓ อาสาสมัครแรงงานบางส่วนทำหน้าที่เป็นอาสาสมัครหลายด้าน/ตำแหน่ง อีกทั้งบางส่วนยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครแรงงานเท่าที่ควร ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ผู้ปฏิบัติงานด้านอาสาสมัครแรงงานควรศึกษาเรียนรู้วิถีชีวิต สังคม ประเพณี และวัฒนธรรมต่างๆ รวมถึงการเป็นอยู่และการใช้ภาษาของคนในพื้นที่ รับฟังความคิดเห็น คำแนะนำและสร้างปฏิสัมพันธ์ที่เป็นมิตร

๑๐.๒ ข้อจำกัดในการติดต่อประสานงาน ซึ่งบางพื้นที่มีระยะทางห่างไกลและไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ ทำให้การประสานงานเพื่อจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเกิดความล่าช้า จึงเห็นควรให้มีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น/ท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

๑๐.๓ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานส่วนกลางควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับบทบาท ภารกิจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานในภาพรวม เพื่อสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม ความรู้ด้านแรงงาน และการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของกระทรวงแรงงาน



ส่วนที่ ๒

ข้อเสนอแนวความคิดเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

ชื่อเรื่อง แนวทางการพัฒนาเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านแรงงานจังหวัดนครราชสีมา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ในเรื่อง “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” ที่ถูกนำมาเป็นหลักในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นแนวทางที่ทรงประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างดีต่อการแก้ไขปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” นั้น เป็นผู้คนในพื้นที่ เนื่องจาก “ไม่มีใครจะเข้าใจ เข้าถึง และสามารถพัฒนาท้องถิ่น” ได้ยั่งยืนเท่ากับคนในพื้นที่

กระทรวงแรงงานตระหนักถึงข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นเป็นอย่างดี ประกอบกับมีภารกิจที่สำคัญยิ่งในการนำบริการด้านแรงงานลงสู่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายในทุกพื้นที่ของประเทศ จึงได้จัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานเพื่อให้เป็นผู้ประสานการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ภายใต้ระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน ปี พ.ศ.๒๕๔๘ ในปัจจุบันมียอดรวม ทั้งสิ้น ๗,๒๕๕ คน มีหน้าที่สำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ประสานการให้บริการในภารกิจของ ๕ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เช่น การบริการด้านแรงงาน สิทธิประโยชน์ด้านแรงงาน การคุ้มครองแรงงาน การฝึกอาชีพ การติดตามสิทธิประโยชน์ของคนงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ซึ่งล้วนเป็นภารกิจที่จะแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชน แต่เนื่องจากประชาชนจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านแรงงานได้โดยง่ายเนื่องจากปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวกระทรวงแรงงานจึงได้มีโครงการจ้างบัณฑิตแรงงาน โดยเริ่มดำเนินการตั้งตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๐ จนถึงปัจจุบัน เพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน ส่งเสริม สนับสนุนข้อมูลทางวิชาการ รวมทั้งบูรณาการภารกิจด้านแรงงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานซึ่งเป็นบุคคลที่มีภูมิสำเนาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีการจัดตั้งศูนย์แรงงานประจำอำเภอ ดังนี้ ๑) จังหวัดปัตตานี จำนวน ๑๓๕ คน จัดตั้งศูนย์ฯ จำนวน ๑๒ ศูนย์ ๒) จังหวัดยะลา จำนวน ๗๖ คน จัดตั้งศูนย์ฯ จำนวน ๘ ศูนย์ ๓) จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๑๑๑ คน จัดตั้งศูนย์ฯ จำนวน ๑๓ ศูนย์ ๔) จังหวัดสงขลา จำนวน ๕๘ คน จัดตั้งศูนย์ฯ จำนวน ๔ ศูนย์ รวมทั้งสิ้น ๓๘๐ คน จัดตั้งศูนย์แรงงานประจำอำเภอ ๓๗ ศูนย์

ผู้ขอรับการประเมินในฐานะผู้ได้รับมอบหมายในการบริหารจัดการงานอาสาสมัครแรงงาน เห็นควรให้มีการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานและบัณฑิตแรงงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องต่อนโยบายของกระทรวงแรงงาน แผนการปฏิบัติงานด้านแรงงานและสามารถขับเคลื่อนงานในภาพรวมของกระทรวงแรงงานให้เป็นเอกภาพอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนส่งเสริม ปกป้องสิทธิของแรงงาน และสร้างกลไกการติดตามงานที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น สิ่งที่จะผลักดันให้เกิดการส่งเสริมสนับสนุน พัฒนางานต้องมีการบริหารจัดการเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานและบัณฑิตแรงงานที่ดี และเป็นระบบ จึงจะส่งผลให้การขับเคลื่อนงานการให้บริการด้านแรงงานในภาพรวม มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

๒. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ

๒.๑ บทวิเคราะห์

กระทรวงแรงงานมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการแรงงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศและขับเคลื่อนภารกิจการประสานการให้บริการด้านแรงงานลงสู่ประชาชน กลุ่มเป้าหมายในทุกพื้นที่ของประเทศ โดยได้จัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานเพื่อให้เป็นผู้ประสานการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ภายใต้ระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน ปี พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยมีหน้าที่สำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ประสานการให้บริการในภารกิจของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงแรงงาน โดยกำหนดเป้าหมายให้อาสาสมัครแรงงานระดับตำบล ๑ คน รับผิดชอบในการประสานและจัดเก็บข้อมูลผู้มีความต้องการรับบริการด้านแรงงานในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๓๐ คนต่อปี ซึ่งจังหวัดนราธิวาสมีพื้นที่ในการให้บริการจำนวน ๗๗ ตำบล

สำนักงานแรงงานจังหวัดนราธิวาสได้มอบหมายให้อาสาสมัครแรงงานรับผิดชอบในการประสานและจัดเก็บข้อมูลผู้มีความต้องการรับบริการด้านแรงงานในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๒,๓๑๐ คน แต่ด้วยปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบ และบางพื้นที่มีระยะทางห่างไกล ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านแรงงานได้โดยง่าย เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวกระทรวงแรงงานจึงมีโครงการจ้างบัณฑิตแรงงาน โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อบูรณาการภารกิจการให้บริการด้านแรงงานของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานระดับอำเภอ ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ ๔ อำเภอของจังหวัดสงขลา (อำเภอจะนะ สะบ้าย้อย เทพา และนาทวี) รวมทั้งสิ้น ๓๘๐ คน และได้มีการจัดตั้งศูนย์แรงงานประจำอำเภอ จำนวน ๓๗ ศูนย์ ในส่วนของจังหวัดนราธิวาส มีบัณฑิตแรงงานจำนวน ๑๑๑ คน ศูนย์แรงงานประจำอำเภอ จำนวน ๑๓ ศูนย์ ให้บริการด้านแรงงานแก่ประชาชนในพื้นที่ แต่จากการดำเนินงานที่ผ่านมาผู้ขอรับการประเมินเห็นว่าการดำเนินงานยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากปัญหาหลาย ๆ ด้าน เช่น อายุ วุฒิการศึกษา ค่าตอบแทน เป็นต้น ทำให้ต่างคนต่างงาน ขาดการประสานงาน ทำให้บางภารกิจมีการทำงานที่ซ้ำซ้อน และขาดการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้ประชาชนที่มารับบริการด้านแรงงานไม่ได้รับการตอบสนองในการให้บริการด้านแรงงานเท่าที่ควร

ผู้ขอรับการประเมินในฐานะผู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการบริหารจัดการงานอาสาสมัครแรงงาน เห็นควรให้มีการบูรณาการในรูปแบบเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านแรงงาน ระหว่างอาสาสมัครแรงงานกับบัณฑิตแรงงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นสื่อกลางในการขับเคลื่อนภารกิจและนโยบายของกระทรวงแรงงานไปสู่ประชาชน โดยสนองตอบนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในการเร่งนำสันติสุขและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนกลับมาสู่พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

๒.๒ แนวความคิด

๒.๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย

(๑) ความหมายของเครือข่าย

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (๒๕๔๓ : ๒๘) กล่าวว่าเครือข่าย หมายถึง การที่ปัจเจกบุคคล องค์กร หน่วยงาน หรือสถาบันใดๆ ได้ตกลงอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกันอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดหมายเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ

สุทธิชัย อากาศโร (๒๕๔๗ : ๔๔) กล่าวถึงเครือข่าย หมายถึง ความร่วมมือ และการเปิดรับของฝ่ายต่างๆ ที่มีข้อตกลงร่วมกันในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และ

เป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งข้อกำหนดที่เกิดขึ้นนั้น เป็นความพยายามที่จะระดมทรัพยากร กระบวนการ ความรู้ และวิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จจากการร่วมมือและเปิดรับในสิ่งนั้นเสมอ

โดยสรุปเครือข่าย หมายถึง กลุ่มของคนหรือองค์กรที่มีความสมัครกันในการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน หรือลงมือทำกิจกรรมร่วมกัน มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ในหลายด้าน เช่น ทางสังคม โดยมีรูปแบบการจัดการให้เป็นกลไกขับเคลื่อนเชื่อมโยงกิจกรรมร่วมกัน และเห็นความตระหนักร่วมกันในการปฏิบัติร่วมกัน

(๒) ประเภทของเครือข่าย

นฤมล นิราทร (๒๕๔๓) ได้จำแนกประเภทของเครือข่ายทางสังคมตามมิติ ดังนี้

๑) จำแนกตามพื้นที่ดำเนินการ เช่น เครือข่ายระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด และประเทศ

๒) จำแนกตามกิจกรรมหรือประเด็นปัญหา เช่น เครือข่ายที่ทำงานด้านเด็ก สตรี สาธารณสุข เศรษฐกิจ พัฒนาชุมชน สิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม

๓) จำแนกตามอาชีพหรือสถานภาพทางสังคม เช่น เครือข่ายด้านแรงงาน เครือข่าย กลุ่มพระสงฆ์ เครือข่ายครูพิทักษ์สิทธิเด็ก เครือข่ายสารวัตรนักเรียน

๔) จำแนกตามรูปแบบโครงสร้างหรือความสัมพันธ์ ทำให้เกิดเครือข่าย ๒ ลักษณะ คือ เครือข่ายแนวตั้ง เป็นเครือข่ายที่มีโครงสร้างเป็นช่วงชั้น ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรภายใน เครือข่ายไม่เท่ากัน และ เครือข่ายแนวนอน เป็นเครือข่ายที่มีความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรในเครือข่าย เท่าเทียมกัน

(๓) องค์ประกอบของเครือข่าย

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (๒๕๔๓) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ดีของเครือข่าย มีดังนี้

๑) การรับรู้มุมมองที่เหมือนกัน (Common Perception) สมาชิกในเครือข่ายต้องมีความรู้สึกนึกคิดและการรับรู้เหมือนกันถึงเหตุผลในการเข้ามาร่วมกันเป็น เครือข่าย อาทิเช่น มีความเข้าใจในตัวปัญหาและจิตสำนึกในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ประสบกับปัญหาอย่างเดียวกันหรือต้องการความช่วยเหลือในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกของเครือข่ายเกิดความรู้สึกผูกพันในการดำเนินกิจกรรมร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาหรือลดความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น การรับรู้ร่วมกัน ถือเป็นหัวใจของเครือข่ายที่ทำให้เครือข่ายดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง เพราะแต่ละคนจะติดอยู่ในกรอบความคิดของตัวเอง มองปัญหาหรือความต้องการไปคนละทิศคนละทาง แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่าสมาชิกของเครือข่ายจะมีความเห็นที่แตกต่างกันไม่ได้เพราะมุมมองที่แตกต่างช่วยให้เกิดการสร้างสรรค์ในการทำงาน แต่ความแตกต่างนั้นต้องอยู่ในส่วนของกระบวนการ (Process) ภายใต้การรับรู้ถึงปัญหาที่สมาชิกทุกคนยอมรับแล้ว มิฉะนั้น ความเห็นที่ต่างกันจะนำไปสู่ความแตกแยกและแตกหักในที่สุด

๒) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common Vision) วิสัยทัศน์ร่วมกัน หมายถึง การที่สมาชิกมองเห็นจุดมุ่งหมายในอนาคตที่เป็นภาพเดียวกัน มีการรับรู้และเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน และมีเป้าหมายจะเดินทางไปด้วยกัน การมีวิสัยทัศน์จะทำให้กระบวนการในการขับเคลื่อนเกิดพลัง มีความเป็นเอกภาพและช่วยผ่อนคลายความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ในทางตรงกันข้าม ถ้าวิสัยทัศน์ หรือเป้าหมายของสมาชิกบางกลุ่มขัดแย้งกับวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายของเครือข่าย พฤติกรรมของสมาชิกกลุ่มนั้น ก็จะเริ่มแตกต่างจากแนวปฏิบัติที่สมาชิกเครือข่ายกระทำร่วมกัน ดังนั้น แม้ว่าจะต้องเสียเวลามากกับความพยายามในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน แต่ก็จำเป็นจะต้องทำให้เกิดขึ้น หรือถ้าสมาชิกมี

วิสัยทัศน์ส่วนตัวอยู่แล้ว ก็ต้องปรับให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของเครือข่ายให้มากที่สุด แม้จะไม่ซ้อนทับกัน แบบสนิทจนเป็นภาพเดียวกัน แต่อย่างน้อยก็ควรสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

๓) มีความสนใจหรือผลประโยชน์ร่วมกัน (Mutual Interests/Benefits) คำว่าผลประโยชน์ในที่นี้ ครอบคลุมทั้งผลประโยชน์ที่เป็นตัวตัวเงินและผลประโยชน์ที่มีใช้ตัวเงิน เป็นความต้องการ (Need) ของมนุษย์ในเชิงปัจเจก อาทิเช่น เกียรติยศ ชื่อเสียง การยอมรับ โอกาสในความก้าวหน้า ความสุข ความพึงพอใจ ฯลฯ สมาชิกของเครือข่ายเป็นมนุษย์ปุถุชนธรรมดาที่ต่างก็มีความต้องการเป็นของตัวเอง (Human Need) ถ้าการเข้าร่วมในเครือข่ายสามารถตอบสนองต่อความต้องการของเขา หรือมีผลประโยชน์ร่วมกัน ก็จะเป็นแรงจูงใจให้เข้ามามีส่วนร่วมในเครือข่ายมากขึ้น

๔) การมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในเครือข่าย (stakeholders participation) การมีส่วนร่วมของสมาชิกในเครือข่าย เป็นกระบวนการที่สำคัญมากในการพัฒนาความเข้มแข็งของเครือข่าย เป็นเงื่อนไขที่ทำให้เกิดการร่วมรับรู้ ร่วมตัดสินใจ และร่วมลงมือกระทำอย่างเข้มแข็ง ดังนั้นสถานะของสมาชิกในเครือข่ายควรมีความเท่าเทียมกัน ทุกคนอยู่ในฐานะ “หุ้นส่วน” (partner) ของเครือข่ายเป็นความสัมพันธ์ในแนวราบ (horizontal relationship) คือ ความสัมพันธ์ฉันท์เพื่อน มากกว่าความสัมพันธ์ในแนวตั้ง (vertical relationship) ในลักษณะเจ้านายลูกน้อง ซึ่งบางครั้งก็ทำได้ยาก ในทางปฏิบัติ เพราะต้องเปลี่ยนกรอบแนวคิดของสมาชิกในเครือข่าย โดยการสร้างบริบทแวดล้อมอื่นๆ เข้ามาประกอบ แต่ถ้าทำได้จะสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายมาก

๕) มีการเสริมสร้างซึ่งกันและกัน (complementary relationship) องค์ประกอบที่จะทำให้เครือข่ายดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง คือ การที่สมาชิกของเครือข่ายต่างก็สร้างความเข้มแข็งให้กันและกัน โดยนำจุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยแก้ไขจุดอ่อนของอีกฝ่ายหนึ่ง แล้วทำให้ได้ผลลัพธ์เพิ่มขึ้นในลักษณะพลังทวีคูณ ($๑+๑>๒$) มากกว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเมื่อต่างคนต่างอยู่

๖) การเกี่ยวพันพึ่งพากัน (interdependence) เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เครือข่ายดำเนินได้อย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน การที่สมาชิกเครือข่ายตกอยู่ในสถานะจำกัดทั้งด้านทรัพยากร ความรู้ เงินทุน กำลังคน ฯลฯ ไม่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยตนเอง โดยปราศจากเครือข่าย จำเป็นต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกในเครือข่าย การทำให้หุ้นส่วนของเครือข่ายยึดโยงกันอย่างเหนียวแน่น จำเป็นต้องทำให้หุ้นส่วนแต่ละคนรู้สึกได้ว่า หากเอาหุ้นส่วนคนใดคนหนึ่งออกไปจะทำให้เครือข่ายล้มลงได้ การดำรงอยู่ของหุ้นส่วนแต่ละคนจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงอยู่ของเครือข่าย การเกี่ยวพันพึ่งพากันในลักษณะนี้จะส่งผลให้สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันโดยอัตโนมัติ

๗) มีปฏิสัมพันธ์ในเชิงแลกเปลี่ยน (interaction) หากสมาชิกในเครือข่ายไม่มีการปฏิสัมพันธ์กันแล้ว ก็ไม่ต่างอะไรกับก้อนหินแต่ละก้อนที่รวมกันอยู่ในถุง แต่ละก้อนก็อยู่ในถุงอย่างอิสระ ดังนั้น สมาชิกในเครือข่ายต้องทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เช่น มีการติดต่อกัน ผ่านการเขียน การพบปะพูดคุย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน หรือมีกิจกรรมประชุมสัมมนา ร่วมกัน โดยที่ผลของการปฏิสัมพันธ์นี้ต้องก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเครือข่ายตามมาด้วย ลักษณะของปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกควรเป็นการแลกเปลี่ยนกัน (reciprocal exchange) มากกว่าที่จะเป็นผู้ให้หรือเป็นผู้รับฝ่ายเดียว (unilateral exchange) ซึ่งสมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กันมากเท่าใดก็จะเกิดความผูกพันระหว่างกันมากขึ้นเท่านั้น ทำให้การเชื่อมโยงแน่นแฟ้นมากขึ้น มีการเรียนรู้ระหว่างกันมากขึ้น สร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่าย

(๔) เครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน

เครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน คือ เครือข่ายผู้ที่มีบทบาทสำคัญในฐานะ “สื่อกลาง” ของกระทรวงแรงงาน รวมทั้งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการติดต่อประสานงานเพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนหรือผู้ใช้แรงงานที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนด้านแรงงานในพื้นที่ โดยอาสาสมัครแรงงานของจังหวัดนราธิวาส มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงาน ดังนี้

๑) ประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่ ระหว่างประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนกับกระทรวงแรงงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการขยายบริการด้านแรงงานไปสู่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนอย่างทั่วถึง

๒) เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ ให้คำปรึกษาและแนะนำด้านแรงงานให้แก่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชน

๓) รวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านแรงงานในพื้นที่ ซึ่งกระทรวงแรงงานสามารถนำมาวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔) ส่งเสริมประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาด้านแรงงาน ในหมู่บ้านและชุมชนของตนเอง

๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ที่เกี่ยวข้องกับด้านแรงงานที่ได้รับมอบหมาย

(๕) เครือข่ายบัณฑิตแรงงาน

เครือข่ายบัณฑิตแรงงานของจังหวัดนราธิวาส มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

๑) การประสานการให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่/ชุมชน ด้วยตนเองและหรือร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานเคลื่อนที่ จังหวัดเคลื่อนที่ อำเภอเคลื่อนที่

๒) สำรวจและบันทึกข้อมูลด้านแรงงานให้เป็นปัจจุบัน

๓) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน ภารกิจของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน/ข้อมูลการสำรวจด้านแรงงาน ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง

๔) ทบทวน/วิเคราะห์ และจัดทำแผนงาน โครงการ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาตามความต้องการ ของพื้นที่/ชุมชน โดยการให้ประชาชนในพื้นที่/ชุมชน มีส่วนร่วม

๕) ประสานการดำเนินงานกับอาสาสมัครแรงงาน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ ทุกโครงการที่ดำเนินการในพื้นที่ (out come)

๗) รายงานผลการปฏิบัติงานและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานแรงงานจังหวัด

จากแนวคิดเรื่องเครือข่ายที่กล่าวมา สรุปได้ว่าความเข้มแข็งของเครือข่าย ขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในเครือข่ายในทุก ๆ กิจกรรม หรือขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งได้แก่ การร่วมคิด วิเคราะห์ปัญหา ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมได้รับผลประโยชน์ และร่วมประเมินผล

๒.๒.๒ แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

(๑) ความหมายของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๔๙) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ยาก

๑) ความไม่มีตัวตน บริการไม่สามารถ มองเห็นจับต้อง และสัมผัสไม่ได้ โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้

๒) ความแยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น

๓) การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน (idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใด ๆ

๔) ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นลูกค้านั้นจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล

๕) ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (labor intensive) ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ

(๒) ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการมีผลต่อการสร้างและพัฒนาสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ ถ้าเป็นองค์กรบริการด้านธุรกิจ จะมุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การลงทุนสร้างสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ จำต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง มีการลงทุนเป็นมูลค่ามาก เพราะเป็นผลตอบแทนที่ได้กลับคืนมาจะมากกว่า ถ้าเป็นองค์กรบริการสาธารณะ จะมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนเป็นสำคัญ เช่น การบริการของรัฐต่างๆ การบริการสาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ การบริการสาธารณะเป็นการบริการที่มีฐานลูกค้าหรือประชาชนเป็นจำนวนมาก การพัฒนาสิ่งแวดล้อมในการบริการอาจมีข้อจำกัดด้านงบประมาณและผู้ให้บริการมีจำนวนมาก ทิศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอาจทำได้ช้า

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (๒๕๔๓) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการสามารถจำแนกออกได้เป็น ๕ ลักษณะ ดังนี้

๑) บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ การให้บริการและการรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคออกจากกันได้ ดังนั้น จึงเป็นข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่เป็นบุคคล และข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งสามารถให้บริการได้เพียง ครั้งละ ๑ ราย พนักงานผู้ให้บริการ ๑ คน จึงไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหลายๆ ราย ในเวลาเดียวกันได้ ในขณะที่สินค้าแยกกระบวนการผลิต การจัดจำหน่าย การซื้อ และการบริโภคออกจากกันได้อย่างชัดเจน

๒) บริการไม่สามารถจับต้องได้ เราไม่สามารถมองเห็น จับต้องหรือรู้สึกถึงการบริการใดๆ ก่อนการซื้อและรับบริการได้ แต่สามารถรับรู้ได้ว่า บริการนั้นดีหรือไม่ ก็ต่อเมื่อได้เข้ารับบริการนั้นๆ แล้ว

ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็น จำต้องหรือพิจารณาคุณสมบัติของสินค้าได้ก่อนการซื้อ เนื่องจากสินค้าจะมีตัวตนและคุณสมบัติที่ชัดเจน ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้ง ๕ ได้ จึงทำให้ผู้ตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น และง่ายต่อการตัดสินใจซื้อบริการ

๓) การบริการไม่มีความแน่นอน ในขณะที่การผลิตสินค้าอาศัยปัจจัยสำคัญ คือ วัตถุดิบ เครื่องจักร และกระบวนการผลิต ที่สามารถเตรียมพร้อม ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพของสินค้าได้ง่ายกว่า แต่ปัจจัยการให้บริการไม่ได้มีเพียงวัตถุดิบ เครื่องจักรหรือกระบวนการบริการ ที่เหมือนกันเพียงเท่านั้น แต่อยู่ที่ส่วนบริการ และเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์เดิยวเท่านั้นคือ เมื่อให้บริการและรับบริการ ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบุคคล สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของพนักงาน หากพนักงานเกิดความไม่พร้อม ไม่ว่าจะทางด้านจิตใจหรือร่างกาย อาจส่งผลถึงคุณภาพของการบริการไปด้วย รวมถึงความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้รับบริการด้วย ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และประเมินคุณภาพของบริการเช่นกัน เมื่อเกิดความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ ก็อาจส่งผลต่อการประเมินคุณภาพที่ลำเอียง (Bias) ด้วยเช่นกัน

๔) บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก การผลิตสินค้าสามารถจัดทำมาตรฐานได้ชัดเจนทั้งรูปแบบ คุณภาพ และปริมาณ ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์ในการผลิต ควบคุม และสามารถตรวจสอบได้ เนื่องจากสามารถกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการผลิตได้ชัดเจนมากกว่า ในขณะที่การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการ กลับเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้กระบวนการบริการเกิดความสะดวกและคู่มือตัวตน แต่ปัจจัยหลักที่ช่วยในการให้บริการ คือ “คน” และคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับทักษะ ความสามารถ และอัธยาศัยของผู้ให้บริการแต่ละคน สิ่งนี้เองที่ทำให้ผู้ให้บริการที่มีฝีมือประสบความสำเร็จได้เฉพาะบุคคล ซึ่งส่งผลทำให้การแข่งขันด้านบริการทำได้ยากกว่า เนื่องจากขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือ อีกทั้งการพยายามพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้เท่าเทียม และมีศักยภาพในการให้บริการ เนื่องจากการสร้างมาตรฐานโดยอาศัยการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องยาก

๕) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ เนื่องจากบริการผลิตได้เพียงครั้งละหนึ่งหน่วย และจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน จึงทำให้เกิดการบริการไม่เพียงพอ และสูญเสียโอกาสกับลูกค้ารายอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ และเกิดความสูญเสียแก่พนักงานที่ต้องอยู่ว่างๆ ในขณะที่ลูกค้าน้อย ในขณะที่ธุรกิจผู้ผลิตสินค้าสามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าและทำการผลิตเก็บไว้ เพื่อรองรับปริมาณความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ แต่การบริการไม่สามารถทำได้

(๓) บทบาทของผู้ให้บริการ

จิรนุช ต้อยปาน (๒๕๕๐) บทบาทของผู้ให้บริการในยุคปัจจุบัน ควรมีบทบาทดังต่อไปนี้

๑) บทบาทการเป็นนักประชาสัมพันธ์ ผู้ให้บริการต้องแสดงบทบาทเป็นนักประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานประชาสัมพันธ์แนวทางการติดต่อ ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นๆ

๒) บทบาทการเป็นผู้แนะนำ ผู้ให้บริการต้องแสดงบทบาทเป็นผู้แนะนำให้แก่ประชาชน โดยมีต้องรอ ให้การช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหา ให้คำแนะนำเพื่อประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากร ให้คำแนะนำประกอบการตัดสินใจ ให้คำแนะนำเพื่อให้ได้สิ่งที่ดีกว่า

๓) บทบาทการเป็นศูนย์กลางของการบริการ ผู้ให้บริการอาจมีหน้าที่แตกต่างกันตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ แต่ในความรู้สึกและการรับรู้ของลูกค้าหรือประชาชนจะรับรู้เพียงว่าเป็นเจ้าหน้าที่

บริการ ผู้ให้บริการผู้นั้นอาจเกิดความรู้สึกว่าไม่ใช่หน้าที่ของเขาจึงไม่ให้บริการ หรือแสดงกิริยาไม่เต็มใจ อาจจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ บทบาทของผู้ให้บริการยุคใหม่จึงต้องทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของการบริการ แม้ว่าไม่ใช่หน้าที่ของเขาโดยตรง ก็ต้องแสดงถึงความเต็มใจและยินดีให้บริการก่อนส่งมอบให้หน่วยงานอื่นดูแลต่อไป

๔) บทบาทการเป็นศูนย์กลางของสัมพันธภาพ หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกันหรือต่างกลุ่มงานที่ทำให้เรามีส่วนช่วยเหลือเพื่อสร้างคุณภาพการบริการที่ดีให้แก่ผู้รับบริการได้ รวมทั้งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการก็จะทำให้ภาพพจน์ขององค์กรนั้นดีขึ้นด้วย

(๔) หน้าที่ของผู้ให้บริการ

การตระหนักถึงบทบาทของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้ว จะมีส่วนช่วยให้สามารถปรับตัวเข้าสู่ระบบของผู้ให้บริการมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น คำว่า “ผู้ให้บริการ” คำนี้ได้ระบุหน้าที่ไว้อย่างสมบูรณ์แล้วนั่นก็คือ “การให้” นั่นเอง ผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- ๑) ให้ความสะดวก
- ๒) ให้ความสบาย
- ๓) ให้ความจริงใจ
- ๔) ให้ความช่วยเหลือ
- ๕) ให้เกียรติ
- ๖) ให้การต้อนรับ
- ๗) ให้ความเข้าใจ

(๕) คุณลักษณะผู้ให้บริการที่ดี

คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ดีให้เห็นถึงความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง หรืออาจเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น ผู้ให้บริการที่ดีควรมีคุณลักษณะที่ดี ซึ่งเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานบริการให้ประสบความสำเร็จ ดังนี้

- ๑) แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย
- ๒) มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่วว่องไว
- ๓) มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ๔) อธิษาศัยดี เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ
- ๕) ตรงต่อเวลา รู้หน้าที่ มีวินัย
- ๖) มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้
- ๗) มีความใจเย็น อดทน อดกลั้น
- ๘) มีความเปิดเผยจริงใจ
- ๙) พุดจาดี มีมารยาทสุภาพ นุ่มนวล
- ๑๐) มีความยืดหยุ่นให้อภัย

ลักษณะการให้บริการแสดงถึงความมีคุณภาพของบุคคลากรและระบบงานที่มีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และได้รับการชื่นชม ต่อๆ กันไป

(๖) มาตรฐานสำหรับเจ้าหน้าที่บริการ

- ๑) บุคลิกหน้าตา การแต่งกาย แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ดูเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ๒) ภาษากายและน้ำเสียง
- ๓) ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่
- ๔) ความมีไหวพริบ รู้จักตอบและแนะนำ
- ๕) ความสามารถในการช่วยตัดสินใจ
- ๖) ความสามารถและความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
- ๗) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างราบรื่น

(๗) ผลดีจากการให้บริการ

ผลดีที่เกิดจากการให้บริการที่ดีมีหลายประการ ผู้ขอรับการประเมินขอแนะนำเสนอให้ทราบดังต่อไปนี้

- ๑) ได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการนั้นๆ เช่น ความสะดวก รวดเร็ว ทันท่วงทีไม่ต้องรอคอย การบริการที่ถูกต้องไม่ผิดพลาดและได้รับการตอบสนองทันที
- ๒) ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และไว้วางใจในตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยไม่เรียกร้องสิ่งตอบแทน
- ๓) ผู้ใช้บริการจะไม่ร้องเรียน ไม่บ่น ไม่ตำหนิเจ้าหน้าที่
- ๔) ผู้ใช้บริการได้รับความเป็นธรรม เสมอภาค และยุติธรรม
- ๕) ผู้ใช้บริการพอใจ และชื่นชมในตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๖) เกิดระบบบริหารที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน เป็นระบบที่รับใช้ประชาชน

๒.๒.๓ แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

(๑) ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้
 กาญจนา ตรีรัตน์ (๒๕๔๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

พ้ามุ่ย สุภณศีล (๒๕๔๘) กล่าวว่า ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นจากความหมาย ดังกล่าวของนักวิชาการ พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ จะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องการทำให้เกิดความสุขเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน และการเรียนการสอน

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

(๒) ความสำคัญของความพึงพอใจ

ศาสตราจารย์ ดร. ไชยสมบัติ (๒๕๕๐) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าวสรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

(๓) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ปานจิต บุรณสมภพ (๒๕๔๘) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการเป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

๑) ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

๒) ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิภิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยเมตริจิตของการบริการที่แท้จริง

(๔) ลักษณะของความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการ กล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ ๒ ลักษณะคือความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆ ด้านของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิภิกิริยา คือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

(๕) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้คือ

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในบริการเดียวกัน

๒) การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึงการให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุป คือ ในการพัฒนาเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านแรงงาน ที่ผู้ขอรับการประเมินได้เสนอแนวความคิดเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานให้กับประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบกันอย่างทั่วถึง และสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในสาระความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ต้องมีการพัฒนาการบริหารจัดการงาน อาสาสมัครแรงงานร่วมกับบัณฑิตแรงงานจังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้สามารถทำงานเป็นระบบที่มีภาคี เครือข่ายด้านแรงงาน และสนองต่อความต้องการของการให้บริการด้านแรงงานแก่ประชาชนในพื้นที่อย่าง สูงสุด

๒.๓ ข้อเสนอ

จากการที่ผู้ขอรับการประเมินในฐานะผู้ได้รับมอบหมายในการบริหารจัดการงานอาสาสมัครแรงงาน นับตั้งแต่เริ่มบรรจรับราชการจนถึงปัจจุบัน พบว่ายังขาดการบริหารจัดการงานอาสาสมัครแรงงาน ร่วมกับบัณฑิตแรงงานอย่างเป็นระบบเท่าที่ควร ทำให้พบว่าในปัจจุบันแต่ละด้านของการบริหารจัดการด้านแรงงาน ควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติมและวางแนวทางให้มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม สามารถนำไปเป็นช่องทางในการดำเนินงานด้านแรงงานอย่างมีแบบแผนและสามารถพัฒนาต่อยอดในลำดับต่อไป ดังนี้

๑) กระทรวงแรงงานควรจัดสรรงบประมาณในการจัดกิจกรรม/โครงการในรูปแบบการบูรณาการเครือข่ายระหว่างอาสาสมัครแรงงานและบัณฑิตแรงงาน

๒) กระทรวงแรงงานควรจัดทำหลักสูตรในการจัดกิจกรรม/โครงการ เพื่อการศึกษาเรียนรู้และร่วมกิจกรรมระหว่างอาสาสมัครแรงงานและบัณฑิตแรงงานทุกปีงบประมาณ

๓) กระทรวงแรงงานควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน บทบาท หน้าที่และภารกิจในภาพรวมระหว่างอาสาสมัครแรงงานและบัณฑิตแรงงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักในพื้นที่

๔) ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงานและบัณฑิตแรงงานจากประชาชนในพื้นที่ ที่ได้รับบริการด้านแรงงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน

๕) ในการดำเนินงานควรมีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงานให้ชัดเจน โดยเน้นสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันระหว่างอาสาสมัครแรงงานกับบัณฑิตแรงงาน

๖) ควรจัดสวัสดิการเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น การทำประกันชีวิตกลุ่ม การจัดเครื่องแบบในการปฏิบัติงาน

๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง อาสาสมัครแรงงานและบัณฑิตแรงงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา คำแนะนำในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านแรงงานให้กับประชาชนในพื้นที่/ชุมชนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓.๒ มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างเครือข่ายและส่งต่อข้อมูลในหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน ทำให้การให้บริการด้านแรงงานกับประชาชนมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมและทั่วถึง ก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนในพื้นที่/ชุมชนอย่างสูงสุด

๓.๓ เครือข่ายด้านแรงงานมีความภาคภูมิใจ มีขวัญและกำลังใจในการนำภารกิจด้านแรงงานลงไปสู่ประชาชนในพื้นที่/ชุมชน ในฐานะเป็นสื่อกลางการประสานงานของกระทรวงแรงงานกับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเป็นระบบและให้ความช่วยเหลือได้ทันต่อสถานการณ์

๓.๔ มีการพัฒนาบริหารจัดการโดยการทำงานเป็นทีมภาคีเครือข่ายด้านแรงงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามเป้าหมายที่กระทรวงแรงงานกำหนด ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่/ชุมชน ได้รับบริการด้านแรงงานตรงตามความต้องการ

๓.๕ สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายการให้บริการด้านแรงงานแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้สามารถประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการด้านแรงงานมากขึ้น

๔. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๔.๑ เชิงปริมาณ

๑) ร้อยละของการเพิ่มจำนวนผู้เข้าถึงการรับบริการด้านแรงงานและเครือข่ายการให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่ โดยอาสาสมัครแรงงานและบัณฑิตแรงงาน

๒) ร้อยละของผู้รับบริการด้านแรงงานมีความพึงพอใจและได้รับประโยชน์จากการให้บริการจากเครือข่ายด้านแรงงานมากขึ้น และสามารถบริหารจัดการงานเครือข่ายการให้บริการด้านแรงงานแบบบูรณาการอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔.๒ เชิงคุณภาพ

๑) ประชาชนได้รับรู้บทบาทหน้าที่และภารกิจของกระทรวงแรงงาน ในการให้บริการด้านแรงงานของอาสาสมัครแรงงานและบัณฑิตแรงงานครอบคลุมทุกพื้นที่

๒) สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และวางแผนในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการด้านแรงงานของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว



บรรณานุกรม

- กระทรวงแรงงาน. **คู่มืออาสาศักดิ์แรงงาน**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ยูเนียนอุตสาหกรรมไวโอเรต จำกัด. ๒๕๕๐.
- กาญจนา ตริรัตน์. **ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี**. งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ๒๕๔๙
- จิรนุช ต้อยปาน. **การศึกษาปัญหาและแนวทางการจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจกรณีศึกษา กาญจนอพาร์ทเมนท์**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. ๒๕๕๐.
- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. **การระดมประชาชนเพื่อการพัฒนาชนบทในการบริหารงานพัฒนาชนบท**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์. ๒๕๒๗.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. **การตลาดบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ ๗, กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น. ๒๕๔๙.
- ธีรยุทธ พึ่งเทียร. **การบริหารงานบุคคลและความกดดันเชิงวิเคราะห์**. กรุงเทพมหานคร : สุตรไพศาล. ๒๕๔๓.
- บรรยงค์ ไตจินดา. **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : รวมสาส์น (๑๙๙๗) จำกัด. ๒๕๔๓.
- ปวีณา จันทรประดิษฐ์. **การประสานงาน**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://sosl.pres.tsu.ac.th/research/files/๒๕๐๘๒๐๐๙๐๓๒๕๕๒๐๘๒๕ - ๒.pdf>. สืบค้นเมื่อ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๐.
- ปานจิต บุรณสมภพ. **ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล. วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาพัฒนาสังคม)**. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ๒๕๔๘.
- พิภพ วงษ์เงิน. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น (๑๙๙๗). ๒๕๔๗.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. **การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ๒๕๕๐.
- ไพรัตน์ เตชะรินทร์. **นโยบายและกลวิธีมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์ การพัฒนาปัจจุบันของประเทศไทย ในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภาการพิมพ์. ๒๕๒๗.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ ๔, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท. ๒๕๔๓.
- วัลภา ทับแก้ว. **การประสานงานในองค์กร**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.kutong.th.es/web-k/utong/km/.7pasy.html>. สืบค้นเมื่อ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๐.
- สาโรช ไสยสมบัติ. **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ๒๕๓๔.
- สุรัสวดี ทุ่งพยนต์ และภูมิธรรม เวชยชัย. **ปัญหาการดำเนินงานของหน่วยอาสาศักดิ์ในประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ๒๕๒๗.
- สมพร เทพสิทธิ์า. **อุดมการณ์และบทบาทของอาสาศักดิ์ แนวคิดและทิศทางการพัฒนางานอาสาศักดิ์ในสังคมไทย**. กรุงเทพมหานคร: สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์. ๒๕๔๑.

อรรถพร หาญวานิช. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการ
อุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์. ๒๕๕๖.



แบบ

กระทรวงแรงงาน. **คู่มืออาสาสมัครแรงงาน**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ยูเนียนอุตสาหกรรมไวโอเล็ต จำกัด. ๒๕๕๐.

ต้องตา บุญมาดี ผู้รวบรวมองค์ความรู้. เอกสารเผยแพร่ “เทคนิคการเป็นอาสาสมัครแรงงานและพี่เลี้ยงแบบมืออาชีพ”. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด บางกอกบล็อก. ๒๕๕๕.

ธงชัย สันติวงษ์, **องค์การและการบริหาร**. (พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๓), หน้า ๒๑ – ๒๒.)

ไพบุลย์ ช่างเรียน, **วัฒนธรรมการบริหาร**. (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๓๒ หน้า ๑๗.)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. **ความหมายของอาสาสมัคร**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.openbase.in.th/files/05-บทที่ 2.doc>. สืบค้นเมื่อ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๘.

วรารณ ตระกูลสถิตย์, **การทำงานเป็นทีม**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ศูนย์วิชาการ, ๒๕๔๙.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, **การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ**. (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๘ หน้า ๕.)

สมพงศ์ เกษมสิน, **การบริหาร**. (พิมพ์ครั้งที่ ๗, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๓), หน้า ๕ – ๖.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐ ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พรีเมียร์ โพร จำกัด. ๒๕๕๒.

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. **คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานแรงงานจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖**. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๕.

สำนักตรวจและประเมินผล. **เอกสารเผยแพร่แนวการปฏิบัติงานด้านอาสาสมัครแรงงาน ปี ๒๕๕๕**. กรุงเทพมหานคร. ๒๕๕๕.

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล. **รายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงแรงงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๕**. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ที่ แอนด์ที กราฟฟิค พรินท์. ๒๕๕๕.

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล. **รายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงแรงงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทบพิตรการพิมพ์. ๒๕๕๖.

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล. **รายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงแรงงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗**. กรุงเทพมหานคร. ๒๕๕๗.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. “**หลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance)**”. (ออนไลน์). http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=708. สืบค้นเมื่อ ๖ ตุลาคม ๒๕๕๘.

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มงานวิเคราะห์และประเมินผล. **เอกสารบทสรุปสำหรับผู้บริหาร การประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของสำนักงานแรงงานจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔**. กรุงเทพมหานคร. ๒๕๕๔.

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มงานวิเคราะห์และประเมินผล. **เอกสารบทสรุปสำหรับผู้บริหาร การประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของสำนักงานแรงงานจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๕**. กรุงเทพมหานคร. ๒๕๕๕.

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มงานวิเคราะห์และประเมินผล. เอกสารบทสรุปสำหรับผู้บริหาร
การประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของสำนักงานแรงงานจังหวัด ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖. กรุงเทพมหานคร. ๒๕๕๖.

อนันต์ เกตุวงศ์, การบริหารการพัฒนา. (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
๒๕๒๓ หน้า ๒๗.)



ภาคผนวก



ระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘

ระเบียบกระทรวงแรงงาน

ว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน

พ.ศ. ๒๕๔๘

โดยที่ปัจจุบันกระทรวงแรงงานมีงานอาสาสมัครด้านต่าง ๆ ที่มีความซ้ำซ้อนกัน ดังนั้นเพื่อความ เป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านแรงงาน และเพื่อให้ประชาชนทั้งในประเทศและ ต่างประเทศได้เข้ามามีส่วนร่วมเป็นเครือข่ายช่วยเหลืองานกระทรวงแรงงาน จึงสมควรให้มีอาสาสมัคร แรงงานขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้ เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ระเบียบกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมว่าด้วยการดำเนินงานของอาสาสมัครช่วยเหลือ คนไทยในต่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๐

(๒) ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงานประจำ หมู่บ้าน พ.ศ. ๒๕๔๑

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“อาสาสมัครแรงงาน” หมายความว่า อาสาสมัครแรงงานในประเทศ และอาสาสมัครแรงงาน ในต่างประเทศ

“หัวหน้าคณะผู้แทน” หมายความว่า ข้าราชการสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งได้รับแต่งตั้งให้ ดำรงตำแหน่งหัวหน้าคณะผู้แทนตามระเบียบพิธีการทูต หรือระเบียบพิธีการกงสุล ในกรณีของคณะ ผู้แทนถาวรไทยประจำองค์การระหว่างประเทศ ให้หมายความว่า ข้าราชการสังกัดส่วนราชการ ซึ่งได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าคณะผู้แทนถาวรไทยประจำองค์การระหว่างประเทศ

ข้อ ๕ ให้ปลัดกระทรวงแรงงานรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

อาสาสมัครแรงงานในประเทศ

ข้อ ๖ ให้มีอาสาสมัครช่วยเหลืองานในความรับผิดชอบของกระทรวงแรงงานในประเทศไทย เรียกว่า “อาสาสมัครแรงงานในประเทศ” โดยใช้ชื่อย่อเป็นภาษาไทยว่า “อสร.ท.”

ข้อ ๗ อาสาสมัครแรงงานในประเทศต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) มีสัญชาติไทยและอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปี

(๒) มีความประพฤติเรียบร้อย ชื่อสัตย์สุจริต และมีมนุษยสัมพันธ์ดี

(๓) สมัครงใจและเสียสละเพื่อช่วยเหลือการดำเนินงานของกระทรวงแรงงาน

ข้อ ๘ ในเขตกรุงเทพมหานครให้กลุ่มสนับสนุนเครือข่ายและประสานภูมิภาค สำนักตรวจและประเมินผล และในส่วนภูมิภาคให้สำนักงานจังหวัดเป็นผู้รับสมัครบุคคลผู้มีคุณสมบัติตามข้อ ๗ จากกรรมการชุมชน กรรมการหมู่บ้าน กรรมการศูนย์ส่งเสริมสหกรณ์ราษฎรประจำหมู่บ้าน ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือบุคคลอื่นที่มีความเหมาะสม

ข้อ ๙ เมื่อได้ชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติตามข้อ ๗ แล้ว ในเขตกรุงเทพมหานครให้เสนอชื่อบุคคลดังกล่าวต่อปลัดกระทรวงแรงงาน สำหรับในส่วนภูมิภาคให้สำนักงานแรงงานจังหวัดเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าวต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อพิจารณาและมีคำสั่งแต่งตั้งเป็นอาสาสมัครแรงงานในประเทศ

ข้อ ๑๐ ให้อาสาสมัครแรงงานในประเทศมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่ระหว่างประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนกับกระทรวงแรงงานหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการขยายบริการด้านแรงงาน ไปสู่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนอย่างทั่วถึง

(๒) เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ ให้คำปรึกษา และแนะนำด้านแรงงานให้แก่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชน

(๓) รวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านแรงงานในพื้นที่ ซึ่งกระทรวงแรงงานสามารถนำมาใช้วางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๔) ส่งเสริมประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านแรงงานในหมู่บ้านและชุมชนของตนเอง

หมวด ๒

อาสาสมัครแรงงานในต่างประเทศ

ข้อ ๑๑ ให้มีอาสาสมัครช่วยเหลืองานในความรับผิดชอบของกระทรวงแรงงานในต่างประเทศ เรียกว่า “อาสาสมัครแรงงานในต่างประเทศ” โดยใช้ชื่อย่อเป็นภาษาไทยว่า “อสร.ต.”

ข้อ ๑๒ อาสาสมัครแรงงานในต่างประเทศต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปี

(๒) มีภูมิลำเนา หรือมีถิ่นพำนัก หรือประกอบอาชีพ หรือเป็นแรงงานอยู่ในประเทศนั้น

(๓) มีความประพฤติเรียบร้อย ชื่อสัตย์สุจริต และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

(๔) สมัครใจ และเสียสละเวลาเพื่อช่วยเหลือการดำเนินงานของกระทรวงแรงงาน

ข้อ ๑๓ ให้หัวหน้าคณะผู้แทนในการบริหารราชการในต่างประเทศเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งบุคคล ผู้มีคุณสมบัติตามข้อ ๑๒ เป็นอาสาสมัครแรงงานในต่างประเทศแล้วรายงานการแต่งตั้งให้ปลัดกระทรวง แรงงานทราบ

ข้อ ๑๔ ให้อาสาสมัครแรงงานในต่างประเทศมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑) ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบด้านแรงงานให้กับคนไทยใน ต่างประเทศ

(๒) รวบรวมข้อมูล เหตุการณ์ และปัญหาข้อขัดแย้งด้านแรงงานที่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่รับผิดชอบและ รายงานต่อสำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ หรือสถานเอกอัครราชทูตไทยในต่างประเทศ

(๓) ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานไทยต่างประเทศหรือ สถานเอกอัครราชทูตไทยในต่างประเทศให้แก่คนไทยในต่างประเทศ

(๔) สืบสวนติดตามสภาพความเป็นอยู่ของแรงงานไทยในต่างประเทศ เพื่อเป็นข้อมูลในการให้ความ ช่วยเหลือ

(๕) ส่งเสริมให้มีการรวมตัวของแรงงานไทยในต่างประเทศเพื่อจัดกิจกรรมด้านแรงงานอันเป็น ประโยชน์ต่อส่วนรวม

(๖) ประสานความช่วยเหลือด้านแรงงานระหว่างแรงงานไทยกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ต่างประเทศ

หมวด ๓
สิทธิประโยชน์

ข้อ ๑๕ อาสาสมัครแรงงานอาจได้รับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่และสิทธิประโยชน์อย่างอื่นตามหลักเกณฑ์ที่ปลัดกระทรวงแรงงานกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

ข้อ ๑๖ อาสาสมัครแรงงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ให้ปลัดกระทรวงแรงงานผู้ว่าราชการจังหวัด หรือหัวหน้าคณะผู้แทน คัดเลือกเพื่อเข้ารับโล่และเข็มประกาศเกียรติคุณอาสาสมัครแรงงานดีเด่น

หมวด ๔
ระยะเวลา และการสิ้นสุดสภาพ

ข้อ ๑๗ อาสาสมัครแรงงานมีระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

- (๑) อาสาสมัครแรงงานตามหมวด ๑ มีระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่คราวละสามปี
- (๒) อาสาสมัครแรงงานตามหมวด ๒ มีระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่คราวละหนึ่งปีอาสาสมัครแรงงานซึ่งพ้นจากหน้าที่อาจได้รับแต่งตั้งใหม่ได้

ข้อ ๑๘ อาสาสมัครแรงงานย่อมสิ้นสุดลงด้วยสาเหตุ ดังนี้

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) ปลัดกระทรวงแรงงาน ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนให้ออก เพราะขาดคุณสมบัติตามข้อ ๗ หรือข้อ ๑๒ หรือกระทำการที่อาจเป็นผลเสียหายแก่ทางราชการ

ข้อ ๑๙ ให้สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน สำนักงานแรงงานจังหวัด สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ ฝ่ายแรงงานประจำสถานเอกอัครราชทูต หรือสถานกงสุล จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจของกระทรวงแรงงานและชี้แจงหน้าที่แก่อาสาสมัครแรงงาน เมื่อผ่านการอบรมแล้วให้อาสาสมัครแรงงานได้รับวุฒิบัตรและบัตรประจำตัว

ข้อ ๒๐ บัตรประจำตัวอาสาสมัครแรงงานให้เป็นไปตามที่ปลัดกระทรวงแรงงานกำหนดและในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครแรงงานต้องแสดงบัตรประจำตัว

ให้ยกเลิกบัตรประจำตัวอาสาสมัครแรงงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานที่ออกให้ก่อนระเบียบนี้ใช้บังคับและให้ใช้บัตรประจำตัวตามระเบียบนี้แทน

ข้อ ๒๑ การพ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ตามข้อ ๑๗ (๓) ในเขตกรุงเทพมหานครให้สำนักตรวจและประเมินผลเป็นผู้เสนอปลัดกระทรวงแรงงาน ในส่วนภูมิภาค ให้สำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นผู้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด ในต่างประเทศให้สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ ฝ่ายแรงงานประจำสถานเอกอัครราชทูต หรือสถานกงสุล เป็นผู้เสนอหัวหน้าคณะผู้แทนเพื่อมีคำสั่งให้พ้นจากหน้าที่

ข้อ ๒๒ อาสาสมัครแรงงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงาน ที่ได้รับการแต่งตั้งก่อนระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ถือว่าเป็นอาสาสมัครแรงงานตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๘

