

ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน  
เรื่อง การดำเนินงานอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี

และ

ข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน  
เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...  
(ภาคประชาชน)



โดย

นางสาวอัญชลี เรืองพงษ์  
นักวิชาการแรงงานชำนาญการ

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ  
ตำแหน่งเลขที่ ๓๕๒ สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี  
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

## บทคัดย่อ

เอกสารผลงานวิชาการเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ โดยผู้ขอประเมินได้นำเสนอผลงาน ๒ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน เรื่อง การดำเนินงาน อาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานที่ผู้ขอประเมินได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบ โดยที่กระทรวงแรงงานได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และดำเนินการแบบ บูรณาการ โดยปรับเปลี่ยนและขยายบทบาทหน้าที่ของ “อาสาสมัคร” ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงานมาบูรณาการเป็น “อาสาสมัครแรงงาน” ภายใต้ระเบียบ กระทรวงแรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งอาสาสมัครแรงงาน เพื่อเป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานให้กับประชาชนในพื้นที่ สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตามกฎหมายแรงงาน รวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับความต้องการและความเคลื่อนไหวด้านแรงงานเบื้องต้นในพื้นที่หรือข้อมูลอื่นตามที่หน่วยงานต้องการ

ผู้ขอประเมินได้ปฏิบัติงานด้านอาสาสมัครแรงงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ จนถึงปัจจุบัน ซึ่งการดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงานต้องมีขบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานอาสาสมัครแรงงาน ประกอบด้วย ขั้นตอนในการสรรหาอาสาสมัครแรงงาน การมอบหมายงานอาสาสมัครแรงงาน การพัฒนา อาสาสมัครแรงงาน การติดตามผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายเงิน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของอาสาสมัครแรงงาน โดยในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาจะพบปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน อาทิ อาสาสมัครแรงงานได้รับการแต่งตั้งเป็นอาสาสมัครของหลายหน่วยงาน มีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน เช่น อายุ บทบาทหน้าที่ การศึกษาที่หลากหลาย สภาพพื้นที่ในการปฏิบัติงานอยู่ห่างไกล การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ อาสาสมัครแรงงานที่ไม่เท่าเทียมกันทำให้การทำงานของอาสาสมัครแรงงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่สามารถให้บริการกับประชาชนในพื้นที่/ชุมชนได้อย่างทั่วถึง เป็นต้น รวมถึงมีปัญหาในการจัดส่งรายงาน การปฏิบัติงานประจำเดือนที่เกิดการล่าช้าเกินระยะเวลาที่กำหนด การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตาม เป้าหมาย ผู้ขอประเมินมีความเห็นว่า กระทรวงแรงงานควรจะมีการปรับปรุงระเบียบกระทรวงแรงงาน ว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการสรรหาทั้งในเรื่องการกำหนด คุณสมบัติของการเป็นอาสาสมัครการสิ้นสภาพการเป็นอาสาสมัครแรงงาน ขนาดของพื้นที่ในการแต่งตั้ง อาสาสมัครแรงงานที่รับผิดชอบ

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพ ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) เพื่อการขับเคลื่อนการดำเนินงาน บริหารจัดการแรงงานนอกระบบ แรงงานสูงอายุ และแรงงานคนพิการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) ซึ่งจากการที่ สำนักนโยบายแรงงานนอกระบบได้มอบหมายให้สำนักงานแรงงานจังหวัดทุกจังหวัด ดำเนินการจัดตั้ง

ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) และหน่วยบริการชุมชนแรงงานนอกระบบ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน อาทิ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของแรงงานนอกระบบ ส่งเสริมประสานงานหน่วยงาน องค์กร กลุ่ม และภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการส่งเสริม ค้ำครองและพัฒนาแรงงานนอกระบบ สร้างและสนับสนุนแรงงานนอกระบบ ตลอดจนสามารถเสนอกิจกรรมโครงการของกลุ่มแรงงานนอกระบบในพื้นที่ชุมชนเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาคณะกรรมการภายใต้ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบจังหวัด...(ภาคประชาชน) และหน่วยบริการชุมชนแรงงานนอกระบบระดับตำบลบางคนยังไม่ทราบถึงบทบาท ภารกิจ หน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานอย่างชัดเจน รวมถึงบทบาทหน้าที่ตามคำสั่งที่ได้รับแต่งตั้งในการขับเคลื่อนศูนย์ฯ ทำให้การปฏิบัติงานยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ขาดงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐในการปฏิบัติงานและการพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการฯ และหน่วยบริการชุมชนแรงงานนอกระบบระดับตำบล หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานยังขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรมและชัดเจนในการลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมที่ต้องมีการประสานงานกับศูนย์ฯ เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อนการทำงานภายใต้กลุ่มเป้าหมายเดียวกัน ประกอบกับฐานข้อมูลของแรงงานนอกระบบยังถูกไม่ต่อและครบถ้วน การเข้าถึงเพื่อให้ทราบปัญหาและความต้องการของแรงงานนอกระบบเป็นไปได้ยาก แรงงานนอกระบบยังไม่รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิการได้รับความคุ้มครอง และสิทธิประโยชน์อื่นๆ รวมถึงสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่ตนเองพึงจะได้รับ อีกทั้งแรงงานเหล่านี้ไม่ให้ความสำคัญในการดูแลตนเองเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ผู้ขอประเมินจึงเห็นว่าควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) โดยการพัฒนาศักยภาพคณะกรรมการภายใต้ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) และหน่วยบริการชุมชนให้มีความรู้ ทักษะในด้านกฎหมาย การคุ้มครองแรงงาน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนหลักประกันในชีวิต เพื่อให้การดำเนินงานขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน บรรลุตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารตลอดจนสิทธิประโยชน์อันพึงได้รับมากยิ่งขึ้น

## คำนำ

ผลงานวิชาการเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการ  
แรงงานชำนาญการพิเศษ โดยผู้ขอประเมินได้นำเสนอผลงาน ๒ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน เรื่อง การดำเนินอาสาสมัคร  
แรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี โดยมุ่งเน้นวิธีการทำงานด้านอาสาสมัครแรงงานซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการทำงาน  
ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับผิดชอบงานด้านอาสาสมัครสามารถ  
ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน เรื่อง การเพิ่ม  
ประสิทธิภาพศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) โดยผู้ขอประเมิน  
มีความประสงค์ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน)  
เพื่อเป็นกลไกที่สำคัญในการปฏิบัติงานของกระทรวงแรงงานในพื้นที่/ชุมชนให้บุคลากรมีความรู้  
ความสามารถที่สามารถเป็นตัวแทนของกระทรวงแรงงานในการขับเคลื่อนภารกิจด้านแรงงาน  
อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด ตลอดจนสามารถบูรณาการการทำงาน  
ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนและภาคประชาชนได้

ผู้ขอประเมิน ขอขอบคุณหัวหน้าส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงาน คณะกรรมการศูนย์  
ประสานงานแรงงานนอกระบบจังหวัด (ภาคประชาชน) และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้การสนับสนุนการ  
จัดทำผลงานฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานทางวิชาการฉบับนี้จะเป็นประโยชน์  
ต่อสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ตลอดจนผู้สนใจที่จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์  
ต่อไป

อัญชลี เรืองพงษ์

สิงหาคม ๒๕๖๕

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
<b>ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน</b>	<b>๑</b>
๑. เรื่อง การดำเนินอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี	๑
๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน	๑
๓. ความรู้ ความชำนาญงาน ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์	๑
๔. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินการ และเป้าหมายของงาน	๑๓
๕. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/เชิงคุณภาพ)	๒๐
๖. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ	๒๐
๗. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ	๒๑
๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ	๒๑
๙. ข้อเสนอแนะ	๒๑
๑๐. การเผยแพร่ผลงาน	๒๒
๑๑. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน	๒๒
<b>ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน</b>	
๑. เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด... (ภาคประชาชน)	๒๓
๒. หลักการและเหตุผล	๒๓
๓. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข	๒๔
๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๔๓
๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๔๔
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>๔๕</b>
<b>ภาคผนวก</b>	

# สารบัญตาราง

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม

หน้า

๒๗



## สารบัญภาพ

ภาพที่ ๑ ขั้นตอนในการดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงาน

หน้า

๑๓



## ส่วนที่ ๑

### ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน

๑. เรื่อง การดำเนินงานอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ - ๒๕๖๔

๓. ความรู้ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

#### ๓.๑ หลักการและเหตุผล

กระทรวงแรงงาน มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมการมีงานทำและคุ้มครองแรงงาน เพิ่มศักยภาพและพัฒนาฝีมือแรงงานให้ได้มาตรฐานระดับสากล สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ พัฒนามาตรฐานแรงงานเพื่อการแข่งขันทางการค้า เพิ่มคุณภาพชีวิตผู้ใช้แรงงานและสร้างหลักประกันความมั่นคงให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้แรงงานอย่างทั่วถึง โดยกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๕ กำหนดให้สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีราชการบริหารส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานแรงงานจังหวัด ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ ๑) ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกระทรวงในภูมิภาค รวมทั้งดำเนินการประสานและสนับสนุนงานในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด ๒) ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำ และปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแรงงาน รวมทั้งกำกับดูแลติดตาม และประเมินผลแผนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด ๓) ดำเนินการเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานและประชาสัมพันธ์เผยแพร่ทางด้านแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด ๔) ประสานการดำเนินงานกับอาสาสมัครแรงงานและเครือข่ายด้านแรงงานเพื่อนำบริการด้านแรงงานไปสู่ประชาชนในพื้นที่ และ ๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

กระทรวงแรงงาน ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนตั้งแต่ระดับรากหญ้าโดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของกระทรวงแรงงานมากยิ่งขึ้นโดยการสร้างเครือข่ายในรูปแบบของ “อาสาสมัคร” เพื่อทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ของกระทรวงแรงงาน ตลอดจนแจ้งเบาะแสข้อมูลความเคลื่อนไหวสถานการณ์แรงงาน รวมทั้งติดต่อประสานกับคนหางาน หรือผู้ใช้แรงงานในพื้นที่ในเบื้องต้นให้หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัดทราบเพื่อใช้ประโยชน์และเป็นข้อมูลเพื่อปรับแนวทางการดำเนินงานในพื้นที่ต่อไป ปัจจุบันการดำเนินการกิจขององค์กรต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานแบบ “องค์กรรวม” หรือ “บูรณาการ” กระทรวงแรงงานจึงได้ปรับเปลี่ยนและขยายบทบาทหน้าที่ของ “อาสาสมัคร” ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงาน มาบูรณาการเป็น “อาสาสมัครแรงงาน” จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว “อาสาสมัครแรงงาน” จึงต้องมีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้น ในฐานะเป็นสื่อกลางและผู้ประสานงานข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานระหว่างประชาชนในพื้นที่กับกระทรวงแรงงาน หรือหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน



ในจังหวัดรวมทั้งปฏิบัติการที่สำคัญอื่นของกระทรวงแรงงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน “อาสาสมัครแรงงาน” ที่ตั้งไว้

กระทรวงแรงงานได้มีการจัดตั้ง “อาสาสมัครแรงงาน (อสร.)” ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๘ และได้ออกระเบียบกระทรวงแรงงาน ว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยระบุหน้าที่อาสาสมัครแรงงานไว้โดยสรุป ดังนี้ “ประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่ระหว่างประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนกับกระทรวงแรงงานหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการขยายบริการด้านแรงงานไปสู่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนอย่างทั่วถึง เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำด้านแรงงาน รวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านแรงงานในพื้นที่ และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านแรงงานในหมู่บ้านและชุมชนของตนเอง”

จังหวัดสุพรรณบุรี มีพื้นที่ขนาด ๕,๓๕๘,๐๐๘ ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองเป็น ๑๐ อำเภอ ๑๑๐ ตำบล ๙๗๗ หมู่บ้าน ประชากร จำนวน ๘๕๒,๐๐๓ คน สำนักงานแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาค มีบทบาทอำนาจหน้าที่ ดังนี้ ๑) ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกระทรวงแรงงานในภูมิภาค รวมทั้งดำเนินการประสานและสนับสนุนงานในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด ๒) ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำ และปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแรงงาน รวมทั้งกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลแผนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด ๓) ดำเนินการเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานและประชาสัมพันธ์เผยแพร่ด้านแรงงานในพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด ๔) ประสานการดำเนินงานกับอาสาสมัครแรงงานและเครือข่ายด้านแรงงานเพื่อนำบริการด้านแรงงานไปสู่ประชาชนในพื้นที่ และ ๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย สำนักงานแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี มีข้าราชการ/ลูกจ้าง ปฏิบัติงานทั้งสิ้นจำนวนทั้งสิ้น ๙ คน ซึ่งมีปริมาณน้อยเมื่อเทียบกับขนาดพื้นที่และจำนวนประชากรในจังหวัดสุพรรณบุรี และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานไม่มีหน่วยงานระดับอำเภอ ทำให้การให้บริการด้านแรงงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานกับประชาชนในพื้นที่/ชุมชนยังไม่ทั่วถึง จึงมีความจำเป็นต้องใช้อาสาสมัครแรงงาน ซึ่งเป็นเครือข่ายภาคประชาชน เป็นกลไกในการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัดสุพรรณบุรี ไปสู่ประชาชนในพื้นที่/ชุมชน จังหวัดสุพรรณบุรี ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี ครอบคลุมทุกตำบล จำนวน ๑๑๐ คน/๑๑๐ ตำบล โดยได้มอบหมายภารกิจให้อาสาสมัครแรงงานลงพื้นที่ไปปฏิบัติ โดยมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม อาทิ การรับสมัครขึ้นทะเบียนคนหางาน การรับสมัครฝึกอาชีพ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองแรงงาน การรับสมัครผู้ประกันตนมาตรา ๔๐ การให้คำแนะนำขอรับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม การขอรับสิทธิประโยชน์การเดินทางไปทำงานต่างประเทศ เป็นต้น อาสาสมัครแรงงาน ๑ คน เป้าหมายการให้บริการ ๓๕ คนต่อปี นอกจากนี้ยังได้มอบหมายให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษาแนะนำการป้องกันยาเสพติดในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า ๑๐ คน กลุ่มแรงงานนอกระบบ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ตลอดจนสอดส่องดูแลในการป้องกันปัญหาการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ขอประเมินได้ปฏิบัติงานด้านอาสาสมัครแรงงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๗ จนถึงปัจจุบัน ในการดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงานต้องมีกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานอาสาสมัครแรงงาน ประกอบด้วย ขั้นตอนการสรรหาอาสาสมัครแรงงาน การมอบหมายงานอาสาสมัครแรงงาน การพัฒนาอาสาสมัครแรงงาน การติดตามผล/การเบิกจ่ายเงิน และการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน โดยในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาจะพบปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เช่น อาสาสมัครแรงงานได้รับการแต่งตั้งเป็นอาสาสมัครของหลายหน่วยงาน เป็นต้น มีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน อาทิ อายุ บทบาทหน้าที่ การศึกษาที่หลากหลาย สภาพพื้นที่ในการปฏิบัติงานอยู่ห่างไกล การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของอาสาสมัครแรงงานที่ไม่เท่าเทียมกัน เป็นต้น ทำให้การทำงานของอาสาสมัครแรงงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่สามารถให้บริการกับประชาชนในพื้นที่/ชุมชนได้อย่างทั่วถึง รวมถึงมีปัญหาในการจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานประจำเดือนที่เกิดการล่าช้าเกินระยะเวลาที่กำหนด การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ผู้ขอประเมินได้นำแนวคิด ทฤษฎี ความรู้ ความชำนาญ ระเบียบ กฎหมายต่างๆ มาใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านอาสาสมัครแรงงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน จังหวัดสุพรรณบุรี ไปสู่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึงและเกิดประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศชาติ

### ๓.๒ ความรู้ ความชำนาญงาน ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์

การดำเนินงานอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ขอประเมินได้นำแนวทางและนโยบายของกระทรวงแรงงาน ตลอดจนเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ตลอดจนเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินอาสาสมัครแรงงานมาเพื่อใช้เป็นข้อมูลความรู้และเป็นแนวคิดหลักในการปฏิบัติงานด้านอาสาสมัครแรงงาน ดังต่อไปนี้

#### ๓.๒.๑ ระเบียบกระทรวงแรงงาน ว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘

สำนักงานแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้ระเบียบกระทรวงแรงงาน ว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บริการประชาชนในพื้นที่ชุมชน ดังนี้

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“อาสาสมัครแรงงาน” หมายความว่า อาสาสมัครแรงงานในประเทศ และอาสาสมัครแรงงาน ในต่างประเทศ

ข้อ ๕ ให้ปลัดกระทรวงแรงงานรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑ อาสาสมัครแรงงานในประเทศ

ข้อ ๖ ให้มีอาสาสมัครช่วยเหลืองานในความรับผิดชอบของกระทรวงแรงงานในประเทศไทย เรียกว่า “อาสาสมัครแรงงานในประเทศ” โดยใช้ชื่อย่อ เป็นภาษาไทยว่า “อสร.ท.”

ข้อ ๗ อาสาสมัครแรงงานในประเทศต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

(๑) มีสัญชาติไทยและอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปี

(๒) มีความประพฤติเรียบร้อย ซื่อสัตย์สุจริต และมีมนุษยสัมพันธ์ดี

(๓) สมัครงใจและเสียสละเพื่อช่วยเหลือการดำเนินงานของกระทรวงแรงงาน

ข้อ ๘ ในเขตกรุงเทพมหานครให้กลุ่มสนับสนุนเครือข่ายและประสานภูมิภาค สำนักตรวจและประเมินผลและในส่วนภูมิภาคให้สำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นผู้รับสมัครบุคคลผู้มีคุณสมบัติ ตามข้อ ๗ จากกรรมการชุมชน กรรมการหมู่บ้าน กรรมการศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน ผู้ทรงคุณวุฒิหรือ บุคคลอื่นที่มีความเหมาะสม

ข้อ ๙ เมื่อได้ชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติตามข้อ ๗ แล้วในเขตกรุงเทพมหานครให้เสนอชื่อ บุคคลดังกล่าวต่อปลัดกระทรวงแรงงานสำหรับในส่วนภูมิภาคให้สำนักงานแรงงานจังหวัดเสนอชื่อบุคคลที่มี คุณสมบัติดังกล่าวต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อพิจารณาและมีคำสั่งแต่งตั้งเป็นอาสาสมัครแรงงานในประเทศ

ข้อ ๑๐ ให้อาสาสมัครแรงงานในประเทศมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่ระหว่างประชาชนในหมู่บ้านและชุมชน กับกระทรวงแรงงานหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการขยายบริการด้านแรงงาน ไปสู่ประชาชนในหมู่บ้าน และชุมชนอย่างทั่วถึง

(๒) เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ให้คำปรึกษาและแนะนำ ด้านแรงงานให้แก่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชน

(๓) รวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านแรงงานในพื้นที่ ซึ่งกระทรวงแรงงานสามารถนำมาใช้ วางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๔) ส่งเสริมประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านแรงงานใน หมู่บ้าน และชุมชนของตนเอง

หมวด ๓ สิทธิประโยชน์

ข้อ ๑๕ อาสาสมัครแรงงานอาจได้รับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่และ สิทธิประโยชน์อย่างอื่นตามหลักเกณฑ์ที่ปลัดกระทรวงแรงงานกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

ข้อ ๑๖ อาสาสมัครแรงงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอให้ปลัดกระทรวงแรงงาน ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือหัวหน้าคณะผู้แทน คัดเลือกเพื่อเข้ารับโล่และเข็มประกาศเกียรติคุณ อาสาสมัครแรงงาน ดีเด่น

หมวด ๔ ระยะเวลาและการสิ้นสุด

ข้อ ๑๗ อาสาสมัครแรงงานมีระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

(๑) อาสาสมัครแรงงานตามหมวด ๑ มีระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่คราวละสามปี

ข้อ ๑๘ อาสาสมัครแรงงานย่อมสิ้นสุดลงด้วยสาเหตุดังนี้

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) ปลัดกระทรวงแรงงาน ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนให้ออก เพราะขาดคุณสมบัติ ตามข้อ ๗ หรือข้อ ๑๒ หรือกระทำการที่อาจเป็นผลเสียหายแก่ทางราชการ

ข้อ ๑๙ ให้สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน สำนักงานแรงงานจังหวัด สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศฝ่ายแรงงานประจำสถานเอกอัครราชทูต หรือสถานกงสุลจัดอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับการกิจของกระทรวงแรงงานและชี้แจงหน้าที่แก่อาสาสมัครแรงงานเมื่อผ่านการอบรมแล้ว ให้อาสาสมัครแรงงาน ได้รับวุฒิบัตรและบัตรประจำตัว

ข้อ ๒๐ บัตรประจำตัวอาสาสมัครแรงงานให้เป็นไปตามที่ปลัดกระทรวงแรงงาน กำหนด และในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครแรงงานต้องแสดงบัตรประจำตัว ให้ยกเลิกบัตรประจำตัว อาสาสมัครแรงงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานที่ออกให้ ก่อนระเบียบนี้ใช้บังคับและให้ใช้ บัตรประจำตัวตามระเบียบนี้แทน

ข้อ ๒๑ การพ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ตามข้อ ๑๗ (๓) ในเขตกรุงเทพมหานครให้ สำนักตรวจและประเมินผลเป็นผู้เสนอปลัดกระทรวงแรงงาน ในส่วนภูมิภาคให้สำนักงานแรงงานจังหวัด เป็นผู้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด ในต่างประเทศให้สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศฝ่ายแรงงานประจำ สถานเอกอัครราชทูต หรือสถานกงสุลเป็นผู้เสนอหัวหน้าคณะผู้แทนเพื่อมีคำสั่งให้พ้นจากหน้าที่

ผู้ขอประเมินได้นำระเบียบกระทรวงแรงงาน ว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ.๒๕๔๘ มาใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานในเรื่องของการกำหนดคุณสมบัติ บทบาทหน้าที่ สิทธิประโยชน์อันพึงได้รับ ระยะเวลาการเป็นอาสาสมัครแรงงาน และการฟื้นฟูสภาพการเป็นอาสาสมัครแรงงาน ซึ่งผู้ขอประเมินได้จัด อบรมให้ความรู้ในภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน และชี้แจงบทบาทหน้าที่แก่อาสาสมัคร แรงงานนำไปปฏิบัติเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ต่อไป

### ๓.๒.๒ ความหมายของอาสาสมัคร

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (๒๕๖๕) ได้ให้ความหมายของอาสาสมัคร (volunteer) หมายถึง ผู้ที่สมัครใจทำงานเพื่อประโยชน์แห่งประชาชนและสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน หรือสิ่งอื่นใด บุคคลที่อาสาเข้ามาช่วยเหลือสังคมด้วยความสมัครใจ เสียสละ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ป้องกัน แก้ไขปัญหาและ พัฒนาสังคม โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

สมพร เทพสิทธา (๒๕๔๖) ได้ให้ความหมายของคำว่า อาสาสมัคร (Volunteer) หมายถึง ผู้ที่สมัครใจทำงานเพื่อประโยชน์แห่งประชาชนและสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน คุณสมบัติ ที่สำคัญของอาสาสมัครมี ๓ ประการ คือ

๑. ทำงานด้วยความสมัครใจไม่ใช่ด้วยการถูกบังคับหรือเป็นเพราะหน้าที่
๒. เป็นงานเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและสังคมหรือสาธารณประโยชน์
๓. ทำโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน หรือสิ่งของมีมูลค่าแทนเงิน

ผู้ขอประเมินสรุปว่า อาสาสมัคร คือ ผู้ที่สมัครใจที่ทำงานเพื่อสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทน เป็นผู้ที่มีความเสียสละ และอาสาเข้ามาช่วยเหลือประชาชนในแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผู้เดือดร้อน

สำหรับอาสาสมัครแรงงาน คือ ผู้ที่สมัครใจทำงานให้กับกระทรวงแรงงาน เพื่อให้บริการด้านแรงงานแก่ผู้ใช้แรงงาน นายจ้าง ลูกจ้าง และประชาชนทั่วไป รวมทั้งเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในสังกัดกระทรวงแรงงาน และภาคีเครือข่ายในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน หรือผู้ใช้แรงงานที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนด้านแรงงานในพื้นที่/ชุมชน ตลอดจนเป็นผู้ที่นำความต้องการของประชาชนในพื้นที่มาส่งต่อให้กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและภาคีเครือข่ายโดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งอาสาสมัครแรงงาน ดังนี้

๑. เพื่อเป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานให้กับประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบกันอย่างทั่วถึง

๒. เพื่อทำหน้าที่สร้างความรู้ ความเข้าใจในสาระความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เบื้องต้นตามกฎหมายแรงงาน ให้แก่คนหางาน ผู้ใช้แรงงาน รวมทั้งประชาชนในพื้นที่ เพื่อป้องกันการหลอกลวงเกี่ยวกับการหางาน และการใช้แรงงาน

๓. เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานเบื้องต้นระหว่างคนหางาน ผู้ใช้แรงงาน ตลอดจนประชาชนในพื้นที่กรณีเกิดปัญหาการหลอกลวงหรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้แรงงาน

๔. เพื่อทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความเคลื่อนไหวด้านแรงงานเบื้องต้นในพื้นที่หรือข้อมูลอื่นตามที่หน่วยงานต้องการ และจัดส่งข้อมูลดังกล่าว ให้กับกระทรวงแรงงาน หรือหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัด เพื่อนำไปพิจารณาวางแผนการดำเนินงานด้านแรงงานในพื้นที่ต่อไป

### ๓.๒.๓ แนวคิดเทคนิคการประสานงาน

การดำเนินงานอาสาสมัครแรงงาน มีความจำเป็นที่จะต้องมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน และหน่วยงานภาคีเครือข่าย ตลอดจนอาสาสมัครแรงงาน และเครือข่ายเพื่อให้มีความเข้าใจที่ตรงกันเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย โดยมีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของการประสานงาน ดังนี้

รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์ (๒๕๕๓) ได้ให้ความหมายว่า การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้อง ทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการดำเนินงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน การประสานงานจึงเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารและการปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือองค์กร ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของบุคลากร

สมยศ นาวิการ (อ้างถึงใน จักรवाल สุขไมตรี, ๒๕๖๑) ได้ให้ความหมายว่า การประสานงาน หมายถึง กระบวนการของการทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในกิจกรรมและเป้าหมายของแผนงานต่าง ๆ ขององค์กรที่แยกจากกันเพื่อความสำเร็จขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ปราณี พรรณวิเชียร (อ้างถึงใน จักรवाल สุขไมตรี, ๒๕๖๑) กล่าวว่า การประสานงานเป็นการจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ลดข้อขัดแย้งในการทำงานลง ลดความซับซ้อนของการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีความราบรื่นบรรลุเป้าหมาย

จักรवाल สุขไมตรี (๒๕๖๑) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง การร่วมมือ ร่วมแรง ในการปฏิบัติหน้าที่การงานของบุคลากรในองค์กรตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป โดยมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในการร่วมกันทำงานให้สอดคล้องกัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในการบรรลุเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่วางไว้ องค์กรประกอบของการประสานงาน มีดังนี้

๑. คน หรือผู้ประสานงาน โดยจะต้องมีคนในการประสานงานระหว่างกันไม่ว่าจะเป็นการประสานงานภายในองค์กรระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือการประสานงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเป็นการประสานงานกับบุคคลภายนอกองค์กร นอกจากนี้ ในบางกรณีบางองค์กรต้องมีผู้ประสานงานเพื่อให้การทำงานของทุกฝ่ายเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่ได้วางไว้ หรือเป็นตัวกลางในการแก้ไขข้อขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น

๒. ข้อความในการสื่อสาร โดยข้อความในการสื่อสารระหว่างกันต้องมีความชัดเจน สั้น กระชับรัดกุม ไม่กำกวม หรือตีความไปได้หลายทางสามารถเข้าใจได้ง่าย

๓. เวลา และสถานที่ โดยเวลา และสถานที่นั้นถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญเหมือนกัน หากเวลา และสถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานก็เป็นผลทำให้การประสานงาน ไม่สามารถประสบความสำเร็จได้

๔. บทบาท และหน้าที่ โดยบทบาทและหน้าที่ของบุคคลในการปฏิบัติงานก็ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน หากบุคคลแต่ละบุคคลรู้จักบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง ไม่ไปก้าวก่าย บทบาท หน้าที่ของบุคคลอื่น ความขัดแย้งก็จะไม่เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็ผลทำให้การประสานงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๕. ความมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน โดยบุคคลควรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน มีน้ำใจต่อกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่มีอคติต่อกัน ไม่กล่าวร้ายหรือพูดจาที่ไม่ดีต่อกัน ก็จะทำให้การประสานงานระหว่างกันเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างแน่นอน

สรุปว่า การประสานงานเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็บุคลากรภายในหน่วยงาน ภายนอกหน่วยงานหรือภาคีเครือข่ายด้านอื่น ๆ เพื่อให้มีความเข้าใจที่ตรงกันลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ทุกคนรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน ไม่มีอคติต่อกัน มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ทำให้เกิดการประสานงานมีความรวดเร็วและบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดย ผู้ขอประเมินได้ใช้แนวทางการสร้างสัมพันธอันดีกับอาสาสมัครแรงงานทุกคนและภาคีเครือข่ายให้เกียรติซึ่งกันและกัน ให้ความจริงใจ สร้างความไว้วางใจ ยึดแน่นแถมใส่ในการติดต่อประสานงาน สำหรับการประสานงานที่ดีจะช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว ทุกฝ่ายมีความเข้าใจตรงกัน

ทำให้ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ ในการขอรับการสนับสนุนไม่ว่าจะเป็น คน สิ่งของ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน ได้รับความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายอย่างดี มีความสามัคคี ลดความขัดแย้งในการทำงาน ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม และบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

### ๓.๒.๔ การพัฒนาอาสาสมัคร

สนธยา พลศรี (๒๕๔๗) ได้ให้ความหมายของการพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดความเจริญเติบโตงอกงามและดีขึ้นจนเป็นที่พึง

อรุณ รักรธรรม (๒๕๓๗) ได้กล่าวว่า การพัฒนาบุคคล หมายถึง กระบวนการที่จะเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และความสามารถ (Capacities) ของบุคคลทั้งหมดสังคมใดสังคมหนึ่ง ซึ่งนอกจากนี้ยังได้อ้างถึงสมัชชาข้าราชการแห่งสหรัฐอเมริกา และแคนาดา (Civil service assembly of the United State of America and Canada) ให้ความหมายของการพัฒนาบุคคล หมายถึง กรรมวิธีอันใหม่ ที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญและท่าทีต่าง ๆ ให้กว้างขวางและก้าวหน้าออกไปเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และบังเกิดสัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้น

ประชุม รอดประเสริฐ (๒๕๒๘) การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่มุ่งจะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ความรู้ความสามารถ ทักษะและทัศนคติของบุคลากรให้เป็นไปทางที่ดีขึ้นเพื่อให้บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้วนั้นปฏิบัติงานได้ผลตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (๒๕๒๕) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่าเป็นกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญ ทักษะ ทัศนคติค่านิยมความสามารถของบุคคล ตลอดจนการให้แนวความคิดใหม่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพที่ดีขึ้น

#### แนวทางในการพัฒนา

ศุภชัย ยาวะประภาษ (๒๕๔๘) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรมีแนวทางหลักในการดำเนินงาน ๓ แนวทาง คือ

๑. การให้การศึกษ ะียนรู้ เป็นการปลูกฝังคุณค่า และทัศนคติการเติมความรู้ การใช้วิจารณ์ญาณ ความเข้าใจและปัญญาการให้การศึกษามักทำผ่านการศึกษาในสถานศึกษา ในการพัฒนาบุคลากรขององค์การ การให้การศึกษอาจทำได้โดยการให้ทุนอนุญาตให้บุคลากรไปศึกษาต่อในหลักสูตร ระยะสั้น ระยะกลาง และการให้ไปศึกษาระดับปริญญาตรี และหลังปริญญาการให้การศึกษาก็เป็นการลงทุนที่สำคัญทั้งขององค์การ และตัวบุคคลเอง

๒. การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในตำแหน่งหนึ่ง ๆ ซึ่งมักเป็นกิจกรรมที่มุ่งสู่บุคลากรในระดับปฏิบัติและหัวหน้างาน และเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรได้ เรียนรู้และเสริมสร้างทักษะ ความชำนาญ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งในการยกมาตรฐานการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น อันจะทำให้องค์การประสบ

ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ขณะเดียวกันก็มุ่งหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และหรือทัศนคติ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วย

๓. การพัฒนาบุคลากร เป็นการดำเนินการด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มและขยายโลกทัศน์ สำหรับการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนทั้งในงานและในสังคมส่วนรวมให้แก่บุคลากร ซึ่งรวมถึงการ มอบหมายงานพิเศษ การสอนงาน การให้คำปรึกษาแนะนำ การเป็นพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ การงาน การจัดทัศนศึกษา ดูงาน และมอบหมายให้ประชุมแทน หรือให้เข้าร่วมกิจกรรมสังคมต่าง ๆ

อรุณ ริกธรรม (๒๕๔๐) กล่าวว่า กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สามารถแบ่งออกได้ เป็น ๓ กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

๑. การฝึกอบรม มีจุดเน้นที่งานของบุคคลในขณะนั้นที่จะต้องเรียนรู้และมีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับความสามารถในการทำงาน เพื่อมุ่งให้สามารถทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ ได้หรือ ทำงานที่ต้องใช้ ความรู้ ความสามารถ หรืองานที่มีความยากมากยิ่งขึ้น

๒. การศึกษา มีจุดเน้นที่ตัวบุคคลเป็นการเตรียมบุคคลให้มีความพร้อมในการทำงาน ตามความต้องการขององค์กรในอนาคต

๓. การพัฒนา มีจุดเน้นที่มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความต้องการขององค์กรที่ต้องการ เจริญเติบโตมีการเปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่ง การพัฒนามีความเกี่ยวข้องกับการจัดโปรแกรมเพื่อให้เกิดการ เรียนรู้และประสบการณ์แก่บุคลากรขององค์กร เพื่อให้มีความพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามความ ต้องการขององค์กร

สรุปได้ว่า การพัฒนาอาสาสมัครแรงงานเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการ ทำงานเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและความชำนาญ มีกระบวนการพัฒนาแนวความคิด ปรับเปลี่ยนทัศนคติ และสามารถพัฒนาตนเองให้ปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาอาสาสมัครแรงงานส่วนใหญ่ ผู้ขอประเมินได้ดำเนินการโดยใช้รูปแบบ และวิธีการประชุม การฝึกอบรม และสัมมนาเพื่อให้อาสาสมัครแรงงาน พี่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงานได้เพิ่ม ทักษะทั้งภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน รวมทั้งเสริมองค์ความรู้ต่าง ๆ อาทิ เทคนิคการพูด ในที่ชุมชน การทำงานเป็นทีม เทคนิคการเป็นวิทยากร เป็นต้น ตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง อาสาสมัครแรงงาน พี่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงาน

### ๓.๒.๕ แนวคิดในการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า ๑ คน โดยที่สมาชิก ทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกันจะทำอะไรแล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงาน ร่วมกัน การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์การการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานการทำงานเป็น

สำนักงาน ก.พ. (๒๕๖๒) ได้กล่าวถึงการทำงานเป็นทีม (team work) ว่าเป็นการทำงาน ร่วมกันไปในทางบวกผลงานทีมออกมาแล้วจะมากกว่าผลงานรวมของแต่ละคนมารวมกัน



การทำงานบางอย่างต้องอาศัยการทำงานร่วมกันจึงจะประสบผลสำเร็จ เนื่องจากทุกคนมีความสามารถ แต่ความสามารถทุกคนมีจำกัด การนำความสามารถของแต่ละคนมารวมกันจึงเกิดผลงานมากขึ้น องค์กรที่สร้างทีมงาน พัฒนาทีมงานให้ทำงานร่วมกันได้ องค์กรจะเจริญก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว ทีมงานที่ดีจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรช่วยลดความสูญเสียขององค์กร

องค์ประกอบของทีม ประกอบด้วย

๑. ผู้นำทีม ซึ่งมีบทบาทที่เป็นหัวหน้าทีม ซึ่งผู้นำทีมที่ดีควรมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑.๑ เป็นผู้ริเริ่มที่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างแนวคิดในการหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้ทีมงานสามารถสร้างวิธีการทำงานที่ดีเหมาะสมร่วมกัน หรือเป็นผู้จุดประกายการเสนอแนวทางการปฏิบัติงานแนวใหม่ ๆ เพื่อให้ทีมงานสร้างวิธีการที่ดีเหมาะสมร่วมกัน

๑.๒ มีเป้าหมายที่ชัดเจน ผู้นำทีมจะต้องศึกษาและกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนเป็นไปตามแนวนโยบายของหน่วยงาน โดยสามารถกำหนดตัวชี้วัดของการทำงานให้สมาชิกทีมได้รับรู้ที่ชัดเจน

๑.๓ มีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกทีม ผู้นำทีมต้องศึกษาแรงจูงใจ ในการทำงานของทีม โดยสามารถสร้างแรงกระตุ้น โน้มน้าวและจูงใจให้สมาชิกทีมใช้ความรู้ ความสามารถของตน ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้แล้วเสร็จ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสมาชิกในทีมมีความเต็มใจสุขใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

๑.๔ มีทักษะในการชี้ให้สมาชิกทีมรับบทบาทหน้าที่ที่ของตนเอง ผู้นำทีมต้องมีทักษะในการให้คำปรึกษาที่ดี มีความสามารถในการค้นหาปัญหา ค้นหาทักษะ ค้นหาความสามารถของสมาชิกผู้รับคำปรึกษา ได้ดี รักษาความลับของผู้ขอรับคำปรึกษา สามารถให้คำปรึกษาเพื่อเสริมสร้างทักษะความสามารถของสมาชิกที่ดี

๑.๕ มีทักษะในการชี้ให้สมาชิกทีมรับบทบาทหน้าที่ของตนเอง ผู้นำทีมสามารถแจกแจงชี้แจง อธิบายบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จของทีมได้อย่างเปิดเผย

๑.๖ มีทักษะในการจัดระบบและโครงสร้างภายในทีม หัวหน้าทีมต้องมีความคิดเชิงระบบโดยสามารถจัดระบบการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จด้วยการประหยัดทรัพยากรขององค์กร สามารถจัดโครงสร้างการทำงานภายในทีมให้เกิดความเหมาะสมในภาระงานและเป้าหมายงานที่ได้รับแต่ละงาน

๑.๗ เป็นผู้ฟังที่ดี ต้องเรียนรู้ที่จะฟังผู้อื่น หัวหน้าทีมต้องเรียนรู้ที่จะฟังผู้อื่น โดยเฉพาะสมาชิกทีม รับรู้ข้อมูลของผู้อื่นอย่างใจกว้าง เห็นความสำคัญของความคิดเห็นของผู้อื่น การมีทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดีจะส่งผลให้การรับรู้ข้อมูลมีความครบถ้วน มีมุมมองหลาย ๆ มุมมองในการนำไปช่วยกันสร้างวิธีการทำงาน หาวิธีแก้ปัญหงาน หรือพัฒนางานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๑.๘ เป็นนักสื่อสารที่ดี หัวหน้างานต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ดี สร้างระบบการสื่อสารแบบเปิด คือ รับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้สมาชิกทีมได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ หัวหน้าทีมต้องสามารถสรุปความคิดเห็นต่าง ๆ และนำเสนอเพื่อให้ทีมได้ข้อมูลนำไปคิดและตัดสินใจ

๑.๙ เป็นนักคิดวิเคราะห์และตัดสินใจที่ดี ต้องฝึกทักษะการคิดวิเคราะห์โดยเริ่มต้นจากการเป็นนักแสวงหาข้อมูลที่ดี ผู้นำทีมต้องมีความสามารถในการตั้งข้อเท็จจริงมาใช้ในกระบวนการคิดวิเคราะห์ในการตัดสินใจโดยเป็นผู้เปิดใจกว้างพอในการยอมรับการตัดสินใจที่เกิดขึ้น

๒. สมาชิกทีม ซึ่งมีบทบาทในการเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานเพื่อทีมงานประสบความสำเร็จ โดยสมาชิกทีมที่ดีควรมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

๒.๑ ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด มีความตระหนักถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่อความสำเร็จของงานโดยสมาชิกทีมต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จ

๒.๒ ยอมรับกฎกติกาของทีม การที่สมาชิกทีมได้นำเอากฎเกณฑ์ต่าง ๆ มาสู่ภาคการปฏิบัติได้จริงทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเป็นสาเหตุของการที่จะได้มาซึ่งความสำเร็จรุ่งเรืองก้าวหน้าของทีมงานได้อย่างแท้จริง

๒.๓ ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ สมาชิกทีมต้องเป็นผู้ที่มีความยินดีในการให้ความร่วมมือใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ในการช่วยให้การทำงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

๒.๔ ปฏิบัติหน้าที่ตนให้เป็นที่ไว้วางใจ ควรตระหนักถึงความสำคัญของตนเอง และตระหนักถึงความสำคัญของการไว้วางใจของทีมงานที่มอบหมายให้ตนเองปฏิบัติ ผลักดันความรู้ความสามารถของตนเองให้เกิดขึ้นกับงาน

๒.๕ เปิดใจรับความคิดเห็นใหม่ ๆ ในการทำงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แล้วเสร็จนั้นต้องอาศัยความรู้ ความสามารถของสมาชิกที่หลากหลายช่วยประสานให้งานประสบความสำเร็จการทำงานเป็นทีมจึงต้องอาศัยความรู้ ความสามารถของสมาชิกที่หลากหลาย การเป็นผู้เปิดใจรับความคิดเห็นใหม่ ๆ จะส่งผลให้การผสมผสานงานเกิดความสำเร็จได้ง่ายดายและรวดเร็ว

๒.๖ ยอมรับความแตกต่าง ในการทำงานใด ๆ ล้วนพบกับปัญหาและอุปสรรคด้วยกันทั้งสิ้นเนื่องจากศักยภาพของแต่ละคนแตกต่างกัน อุปนิสัยใจคอมีความแตกต่างสมาชิกที่ต้องเปิดใจกว้างมองเห็นความแตกต่างของสมาชิกทีมและนำมาใช้ให้เกิดคุณค่า

๒.๗ สร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมทีม ความสัมพันธ์ที่ดีของกันและกันจะส่งผลให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นเพื่อร่วมทีมจะผลักดันให้กลไกการทำงานของทีมได้รวดเร็วและคล่องตัว

๒.๘ คิดถึงส่วนรวมมากกว่าส่วนตน สมาชิกต้องฝึกฝนให้เป็นผู้ที่จิตใจเปิดกว้างและมองเห็นถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งมากกว่ายึดเอาแนวคิดส่วนตนหรือผลประโยชน์ส่วนตนเป็นที่ตั้ง

๓. ระบบการทำงาน กระบวนการในทำงาน ได้แก่ การวางแผน การประชุม การตัดสินใจ เพื่อให้ทีมงานประสบความสำเร็จนั้น ซึ่งโดยทั่วไปจะมีกระบวนการทำงานที่สำคัญ ๕ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การรับรู้งาน เป้าหมายหรือปัญหา (Problem Awareness) เป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการทำงาน ซึ่งเป็นงานที่ทีมงานได้รับมอบหมายร่วมกัน กำหนดเป้าหมายที่ปฏิบัติได้หรือบรรลุให้ชัดเจน มีทิศทางในการทำงาน เปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการทำงาน เข้าใจเป้าหมาย

และกระบวนการได้ตรงกัน การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการทำความเข้าใจให้ตรงกัน เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้ทีมทราบว่าสมาชิกเข้าใจเป้าหมายในการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๒ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (Data Gathering and Analysis) สมาชิกในทีมจะร่วมกันกำหนดแนวทางในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงในการนำมาวิเคราะห์และประมวลผล เพื่อกำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหา และเลือกแนวทางการปฏิบัติโดยระดมความคิดเห็น (Brainstorm) ร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจในปัญหา และสมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

ขั้นตอนที่ ๓ การวางแผนปฏิบัติการ (Action planning) สมาชิกในทีมระดมความคิดเห็น โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ในการแก้ปัญหา และวางแผนปฏิบัติการ (Action Planning) ที่เป็นรูปธรรม มีขั้นตอนก่อนหลัง โดยคำนึงถึงกำลังคนหรือแรงงาน อุปกรณ์งบประมาณ เทคโนโลยี และเวลาที่มีอยู่ สมาชิกอาจเสนอทางเลือกที่แตกต่างหลากหลายรวมทั้งผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในแต่ละทางเลือกเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด

ขั้นตอนที่ ๔ การดำเนินงาน (Action Implementation) สมาชิกร่วมมือกันในการนำแผนงานไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม โดยต้องคอยดูแลให้แผนปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างราบรื่น มุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ อาจมีการสอนงานกัน ปรึกษาหารือกันเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อไม่ให้ลุกลามเป็นปัญหาใหญ่

ขั้นตอนที่ ๕ การประเมินผลลัพธ์ จากการดำเนินงาน (Evaluation of Results) สมาชิกในทีมร่วมกันติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาการ ดำเนินงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย โดยร่วมมือและระดับความคิดเห็นในการประเมินผลการทำงาน และประสิทธิภาพของทีมงานว่าการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ จะต้องพัฒนาตนเองอย่างไร เพื่อให้เป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพตามที่ตรงการ

๔. บรรยากาศในการทำงาน การสร้างบรรยากาศที่ดีของทีมงานนั้นจะส่งผลให้สมาชิกมีความสุข และพอใจที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งบรรยากาศที่ดีในการทำงานเป็นทีมนั้นควรสร้างความคึกคัก สนุกสนาน ให้มีบรรยากาศของการแข่งขันการทำงานเพื่อมุ่งผลสำเร็จที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ทุกคนมีความหวัง คาดหวังในผลสำเร็จ ให้ทุกคนมองเห็นคุณค่าและความสามารถของตนเองที่มีต่อทีมงาน โดยการสร้างขวัญและกำลังใจและจุดประกายความมุ่งมั่นให้เกิดขึ้น โดยมองหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุดเร็วที่สุด เพื่อให้เกิดความสำเร็จและความสมบูรณ์มากที่สุด

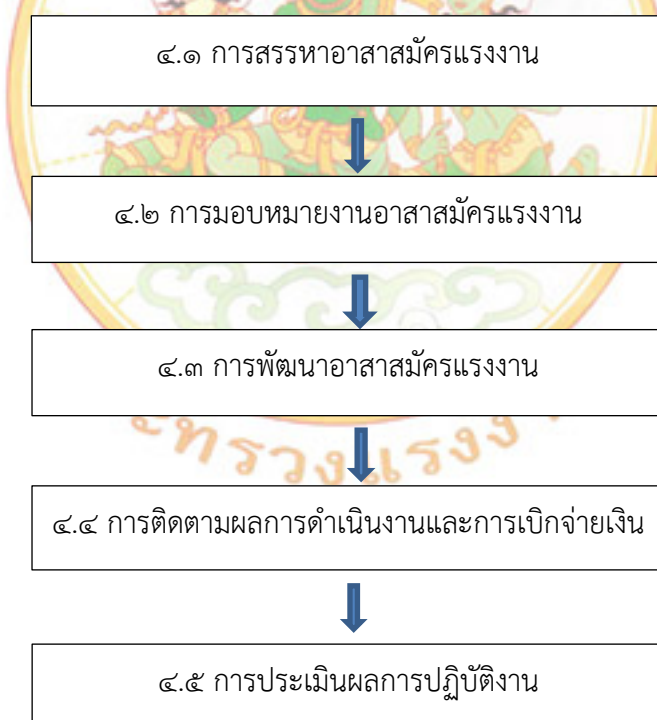
สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมจะต้องมีบุคคลตั้งแต่ ๑ คนขึ้นไปปฏิบัติงานร่วมกัน โดยจะต้องมีผู้นำมีสมาชิก มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน มีเป้าหมายที่ชัดเจน สมาชิกในทีมต้องรู้หน้าที่และรับผิดชอบในการทำงานให้ดีที่สุด ร่วมแรง ร่วมใจ สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งผู้ขอประเมินได้ดำเนินการนำแนวคิดมาปรับใช้ปฏิบัติงานกับอาสาสมัครแรงงาน โดยมีการมอบหมายงานในลักษณะการทำงานเป็นทีม เช่น การรณรงค์ป้องกันยาเสพติดในสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง ๑๐ คนลงมา

เป็นต้น โดยได้แต่งตั้งแกนนำอาสาสมัครแรงงานระดับอำเภอ เพื่อทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนและการประสานงานให้กับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล โดยแกนนำอำเภอจะร่วมกันปรึกษาหารือกับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลเพื่อคัดเลือกพื้นที่ และกำหนดพื้นที่วัน เวลา และสถานที่ และประสานเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดในการร่วมเดินรณรงค์ และประชาสัมพันธ์การป้องกันยาเสพติด ในสถานประกอบการไปแต่ละสถานประกอบการ ตลอดจนแกนนำระดับอำเภอยังเป็นผู้ประสานงานและรวบรวมผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงานแต่ละตำบล นำส่งสำนักงานแรงงานจังหวัดภายในกำหนด

#### ๔. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินการ และเป้าหมายของงาน

ผู้ขอประเมินรับผิดชอบในการดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงาน โดยมีแนวทางและวิธีการในการดำเนินการ จำนวน ๕ ขั้นตอน โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการสรรหาอาสาสมัครแรงงาน การมอบหมายงานอาสาสมัครแรงงาน การพัฒนาอาสาสมัครแรงงาน การติดตามผล/การเบิกจ่าย และการประเมินผลการปฏิบัติงาน รายละเอียดดังนี้

##### ภาพที่ ๑ ขั้นตอนในการดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงาน



#### ๔.๑ การสรรหาอาสาสมัครแรงงาน

การรับสมัครและขึ้นทะเบียนเป็นอาสาสมัครแรงงาน สำหรับบุคคลผู้มีความสมัครใจเป็นอาสาสมัครแรงงานข้างต้น สามารถสมัครเข้ารับการคัดเลือกเป็นอาสาสมัครแรงงานในประเทศได้ที่สำนักงานแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี เมื่อได้บุคคลผู้ผ่านการคัดเลือกแล้ว สำนักงานแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรีจะเสนอชื่อ

บุคคลผู้ผ่านการคัดเลือกให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งเป็นอาสาสมัครแรงงาน และมีจัดประชุมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ภารกิจของกระทรวงแรงงาน ตลอดจนชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบของอาสาสมัครแรงงานในส่วนที่รับผิดชอบให้อาสาสมัครแรงงานรับทราบ และจัดทำบัตรประจำตัวอาสาสมัครไว้เป็นหลักฐาน และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยผู้ขอประเมินได้มีวิธีการดำเนินการสรรหาอาสาสมัครแรงงาน ดังต่อไปนี้

๔.๑.๑ สำนักงานแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี ได้จัดทำประกาศสำนักงานแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี เรื่อง รับสมัครอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีการกำหนดคุณสมบัติของอาสาสมัครแรงงานในประเทศ ตามระเบียบกระทรวงแรงงาน ว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘ วัน เวลา และสถานที่การรับสมัคร กำหนดระยะเวลา ตลอดจนเอกสารหลักฐานในการยื่นใบสมัคร

๔.๑.๒ จัดทำหนังสือขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์การรับสมัครอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี พร้อมทั้งส่งประกาศการรับสมัคร ใบสมัครอาสาสมัครแรงงานส่งไปยังนายอำเภอทุกอำเภอนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง ตลอดจนจัดทำหนังสือแจ้งไปยังอาสาสมัครแรงงานและเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานในพื้นที่ ได้รับทราบเรื่องการรับสมัครอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี

๔.๑.๓ จัดเตรียมเอกสารการรับสมัครและดำเนินการรับสมัครเข้ารับการคัดเลือกเป็นอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี

๔.๑.๔ ดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ตลอดจนคุณสมบัติของผู้สมัครให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงแรงงาน ว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘

๔.๑.๕ ดำเนินการจัดทำบันทึกและคำสั่งแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อให้ความเห็นชอบและลงนามในคำสั่งแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี รับผิดชอบตำบล และจัดทำบัตรประจำตัวอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี

๔.๑.๖ ดำเนินการจัดส่งคำสั่งแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี และบัตรประจำตัวให้อาสาสมัครแรงงาน

๔.๑.๗ จัดทำข้อมูลประวัติอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล และจัดทำเนียบอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี ส่งให้อาสาสมัครแรงงานระดับตำบล หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน และนายอำเภอทุกอำเภอ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับใช้ติดต่อประสานงานการปฏิบัติงาน

๔.๑.๘ จัดทำหนังสือถึงหัวหน้าส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานเพื่อพิจารณาจัดส่งเจ้าหน้าที่เป็นที่เล็งอาสาสมัครแรงงานโดยขอให้พิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ หน่วยงานละ ๒ คน เพื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นที่เล็งอาสาสมัครแรงงานในการติดต่อประสานงานระหว่างอาสาสมัครแรงงานกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

๔.๑.๙ จัดทำบันทึกและคำสั่งจังหวัดสุพรรณบุรี เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ และลงนามในคำสั่งแต่งตั้งที่เล็งอาสาสมัครแรงงานจังหวัด และจัดทำหนังสือถึงหัวหน้าส่วนราชการเพื่อทราบ

๔.๑.๑๐ จัดประชุมชี้แจงให้ความรู้ในบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครแรงงานที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี และภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ที่ต้องลงไปปฏิบัติในพื้นที่เพื่อให้บริการประชาชน

ทั้งนี้ หากมีการเสียชีวิต ลาออก หรือมีเหตุอันควรให้ตำบลนั้นเว้นว่างจากการมีอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล จะต้องดำเนินการสรรหาและแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลคนใหม่ให้ครบตามจำนวน โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

๑) แจกแก่นำอาสาสมัครแรงงานระดับอำเภอ และอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง ให้ชักชวนผู้มีจิตอาสาหรือประชาชนทั่วไปที่มีความพร้อมในการทำงานสมัครเป็นอาสาสมัครแรงงาน เพื่อนำบริการด้านแรงงานลงสู่ประชาชนในพื้นที่ของตนเอง เพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างลง ผู้ขอประเมินใช้วิธีสัมภาษณ์และพูดคุยอธิบายงานในภารกิจต่าง ๆ ที่ต้องรับผิดชอบให้ผู้สมัครรับทราบ

๒) จัดทำบันทึกและคำสั่งแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อให้ความเห็นชอบและลงนามในคำสั่งแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี รับผิดชอบตำบล และจัดทำบัตรประจำตัวอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี

๓) จัดทำหนังสือและส่งคำสั่งแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี รับผิดชอบตำบล ส่งให้อาสาสมัครแรงงานที่ได้รับการแต่งตั้ง

๔) ปรับปรุงข้อมูลประวัติอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล และจัดทำทำเนียบอาสาสมัครแรงงาน ส่งให้อาสาสมัครแรงงานระดับตำบล และพี่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงาน

๕) จัดประชุมให้ความรู้ในบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครแรงงานที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นอาสาสมัครแรงงาน และภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ที่ต้องลงไปปฏิบัติในพื้นที่เพื่อให้บริการประชาชน

#### ๔.๒ การมอบหมายงานอาสาสมัครแรงงาน

ในช่วงต้นปีงบประมาณ (ตุลาคม – ธันวาคม) ของทุกปี สำนักงานแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี ได้จัดประชุมเพื่อชี้แจงกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงานพร้อมมอบหมายภารกิจด้านแรงงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานให้อาสาสมัครแรงงานระดับตำบลลงไปปฏิบัติงานในหมู่บ้านและชุมชน ดังนี้

๔.๒.๑ งานบริการประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เช่น การรับสมัครงาน การรับสมัครผู้ประกันตน มาตรา ๔๐ การขอรับประโยชน์ทดแทน การรับสมัครฝึกอาชีพ การให้บริการด้านการคุ้มครองแรงงาน และการให้บริการสิทธิประโยชน์ด้านงานต่างประเทศ เป็นต้น โดยมอบหมายให้อาสาสมัครแรงงานระดับตำบล ลงพื้นที่ไปปฏิบัติงาน จำนวน ๑ คนต่อประชาชนผู้รับบริการจำนวน ๓๕ คน เป้าหมายทั้งปี ๓,๘๕๐ คน สามารถคัดกรองและส่งต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ร้อยละ ๔๑ จากเป้าหมายทั้งปี จำนวน ๑,๕๗๘ คน และดำเนินการติดตามประเมินผลจากการคัดกรอง ร้อยละ ๔๐ จากเป้าหมายทั้งปี จำนวน ๖๓๑ คน

๔.๒.๒ โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ โดยให้อาสาสมัครแรงงานระดับตำบล จัดทำคำขอขบประมาณเสนอต่อสำนักงานแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อรวบรวมข้อมูลเสนอความต้องการ ส่งให้สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

๔.๒.๓ โครงการอาสาสมัครแรงงานต้านภัยยาเสพติด โดยให้อาสาสมัครแรงงานดำเนินการ รมรงค์ป้องกันยาเสพติดกลุ่มผู้ใช้แรงงานในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า ๑๐ คน โดยมีเป้าหมาย อำเภอละ ๘ แห่ง ๆ ละ ๕ คน เป้าหมายทั้งปีจำนวน ๘๐ แห่ง ลูกจ้างจำนวน ๔๐๐ คน และการสร้าง ภูมิคุ้มกันยาเสพติดในกลุ่มแรงงานนอกระบบ อาสาสมัครแรงงาน ๑ คน ต่อกลุ่มแรงงานนอกระบบ จำนวน ๕ คน อาสาสมัครแรงงาน จำนวน ๑๑๐ คน แรงงานนอกระบบ จำนวน ๕๕๐ คน

๔.๒.๔ มอบหมายให้อาสาสมัครแรงงานระดับตำบล สอดส่องดูแลในการป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๔.๒.๕ มอบหมายให้อาสาสมัครแรงงานระดับตำบล เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ตลอดจน สอดส่องดูแลมิให้มีการบังคับใช้แรงงานหรือบริการและการค้ามนุษย์ด้านแรงงานในสถานประกอบการ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาค้ามนุษย์ด้านแรงงาน

๔.๒.๖ มอบหมายให้อาสาสมัครแรงงานระดับตำบลทุกคน เสนอความต้องการในการ ดำเนินโครงการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดลราชกุมาร มหาจักรพรรดิสมบูรณอดุลยเดช สยามมินทราธิเบศรราชวโรดม บรมนาถบพิตร พระวชิรเกล้า เจ้าอยู่หัว โดยอาสาสมัครแรงงาน สำนักงานแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี ได้คัดเลือกพื้นที่ในการจัดกิจกรรม โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จัดกิจกรรมทาสีสนามเด็กเล่นศูนย์เด็กเล็กโรงเรียนวัดทุ่งเขิน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เมื่อวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ มีผู้ร่วมกิจกรรมเป็นอาสาสมัครแรงงาน และจิตอาสา จำนวน ๔๖ คน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จัดกิจกรรมการทำฝายชะลอน้ำในพื้นที่ หมู่ที่ ๒ และหมู่ที่ ๖ ตำบลวังยาว อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี เมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๕ มีผู้ร่วมกิจกรรม เป็นอาสาสมัครแรงงาน และจิตอาสา จำนวน ๔๖ คน และในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จัดกิจกรรมทาสี ห้องน้ำวัดศพเพลิง เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ในพื้นที่หมู่ที่ ๓ ตำบลกฤษณา อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน ๔๘ คน มีรายละเอียดในการดำเนินกิจกรรม ดังนี้

๔.๒.๖.๑ จัดประชุมอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล เพื่อให้เสนอความต้องการในการ ดำเนินกิจกรรมในพื้นที่

๔.๒.๖.๒ ลงพื้นที่เพื่อพิจารณาความเหมาะสมในการดำเนินโครงการฯ

๔.๒.๖.๓ จัดทำบันทึกและโครงการเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อพิจารณา ให้ความเห็นชอบและอนุมัติโครงการฯ

๔.๒.๖.๔ จัดทำบันทึกเพื่อขออนุมัติดำเนินการตามโครงการฯ โดยกำหนดวัน เวลา และ สถานที่

๔.๒.๖.๕ แจกพัสดุในการจัดซื้อวัสดุเพื่อใช้ในการดำเนินโครงการฯ

๔.๒.๖.๖ จัดทำหนังสือประสานแจ้งพื้นที่และอาสาสมัครแรงงานเข้าร่วมโครงการฯ  
ในวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด

๔.๒.๖.๗ จัดทำหนังสือประสานแจ้งหัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ร่วมโครงการฯ

๔.๒.๖.๘ รายงานผลการดำเนินงานพร้อมรูปกิจกรรมทั้งรูปเล่มและไฟล์ข้อมูลส่งให้  
กลุ่มสนับสนุนเครือข่ายและประสานภูมิภาค ทราบ

#### ๔.๓ การพัฒนาอาสาสมัครแรงงาน

เพื่อให้อาสาสมัครแรงงานเกิดความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานให้บริการกับประชาชน  
ในพื้นที่/ชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ขอประเมินได้ดำเนินการพัฒนาอาสาสมัครแรงงานโดยการจัดอบรม  
โครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านแรงงาน อันจะ  
เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติภารกิจประสานการให้บริการด้านแรงงานให้แก่เครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน  
รวมทั้งรับฟังปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดการบูรณาการงานด้านอาสาสมัคร  
แรงงานระหว่างหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานกับเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานตลอดจน  
เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านอาสาสมัครแรงงานส่งผลให้เกิดการพัฒนาแนวทางการ  
ปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อแนวนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและ  
ก่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุด โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

๔.๓.๑ จัดทำโครงการ กำหนดหลักสูตร และประมาณการค่าใช้จ่ายเสนอผู้ว่าราชการ  
จังหวัด เพื่ออนุมัติโครงการ

๔.๓.๒ ขออนุมัติดำเนินการและขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการพัฒนาศักยภาพ  
อาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี

๔.๓.๓ ประสานสถานที่จัดการอบรม/สถานที่ศึกษาดูงาน รูปแบบการจัดสถานที่

๔.๓.๔ จัดทำหนังสือเชิญกลุ่มเป้าหมาย วิทยากร แขกผู้มีเกียรติ กำหนดการและแบบตอบรับ

๔.๓.๕ จัดทำคำกล่าวรายงาน และกล่าวเปิด ของผู้กล่าวรายงานและประธานในพิธีเปิดงาน

๔.๓.๖ จัดทำทะเบียนรายชื่อผู้เข้ารับการอบรม และแขกผู้มีเกียรติ /จัดทำแบบประเมิน  
ความพึงพอใจ/แบบประเมินก่อน – หลังการฝึกอบรม

๔.๓.๗ จัดเตรียมสถานที่ฝึกอบรม ตลอดจนตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องเสียงที่ใช้ในการอบรม

๔.๓.๘ ดำเนินการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครแรงงาน เพื่อเพิ่ม  
องค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ให้กับอาสาสมัครแรงงาน รวมถึงเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานในพื้นที่ เกี่ยวกับ  
ภารกิจและข่าวสารข้อมูลด้านแรงงาน ทิศทางนโยบายของกระทรวง ภารกิจสำคัญของหน่วยงานในสังกัด  
ที่ดำเนินการในแต่ละปี และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์  
พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. ๒๕๖๐  
และที่แก้ไขเพิ่มเติม แนวทางการพัฒนาคนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง แนวทางการปฏิบัติงานด้านอาสาสมัคร



แรงงาน เทคนิคการจูงใจและให้คำปรึกษา เป็นต้น จำนวนไม่ต่ำกว่า ๖ ชั่วโมง และจัดกิจกรรมศึกษาดูงาน เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ต่างๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ต่อไป

๔.๓.๙ ประเมินความรู้ก่อนและหลังของผู้เข้ารับการอบรมเพื่อวัดระดับความรู้ความเข้าใจ ในภารกิจของกระทรวงแรงงานและแนวทางการปฏิบัติงานด้านอาสาศักดิ์แรงงานส่งให้กลุ่มงานสนับสนุน เครือข่ายและประสานภูมิภาค สำนักงานตรวจและประเมินผล

๔.๓.๑๐ จัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์อันดีระหว่างเครือข่าย อาสาศักดิ์แรงงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฐานะ “กลไกสำคัญขับเคลื่อนการนำบริการสู่ประชาชน ในพื้นที่”

๔.๓.๑๑ สำนักงานแรงงานจังหวัดรายงานผลการจัดกิจกรรมพร้อมรูปกิจกรรมทั้งรูปเล่ม และไฟล์ข้อมูล จำนวน ๑ ชุด ส่งให้สำนักตรวจและประเมินผล กลุ่มงานสนับสนุนเครือข่ายและประสาน ภูมิภาค

#### ๔.๔ การติดตามผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายเงิน

ผู้ขอประเมินได้ศึกษาเอกสารวิชาการและระเบียบกระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้องกับการติดตามผลการดำเนินงานโดยกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานของอาสาศักดิ์แรงงาน ๑ คน ต่อจำนวน ผู้รับบริการด้านแรงงาน ๓๕ คน จังหวัดสุพรรณบุรี มีอาสาศักดิ์แรงงาน จำนวน ๑๑๐ คน ผู้รับบริการ จำนวน ๓,๘๕๐ คน/ต่อปี และดำเนินการส่งเอกสารเพื่อเบิกจ่ายเงินให้กับอาสาศักดิ์แรงงาน โดยผู้ขอประเมินได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๔.๔.๑ ติดตามผลการปฏิบัติงานของอาสาศักดิ์แรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี ที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารในภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน อาทิ การรับสมัครงาน การขึ้นทะเบียนคนหางาน การรับสมัครฝึกอาชีพ การรับสมัครผู้ประกันตนมาตรา ๔๐ การขอรับประโยชน์ทดแทนในกรณีต่าง ๆ การติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ การป้องกันยาเสพติดในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า ๑๐ คน และกลุ่มแรงงานนอกระบบ ตลอดจน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการป้องกันการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ หรือทาง โทรศัพท์ โดยให้รายงานตามแบบรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของอาสาศักดิ์แรงงาน (แบบ สก. ๑) ทุกวันที่ ๒๐ ของเดือน

๔.๔.๒ จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลบริการด้านแรงงานตามแบบสรุปผลการปฏิบัติงาน อาสาศักดิ์แรงงาน (แบบ สก.๑) แบบรับเรื่อง - ส่งต่อของผู้ขอรับบริการด้านแรงงานรายบุคคล (แบบ สก.๒) และแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนผู้รับบริการด้านแรงงานจากการประสานงาน ของอาสาศักดิ์แรงงาน (แบบ สก.๕)

๔.๔.๓ ดำเนินการคัดกรอง - ส่งต่อข้อมูล อาทิ แบบขึ้นทะเบียนหางาน ใบสมัครเข้ารับ การฝึกอาชีพ แบบขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนมาตรา ๔๐ แบบขอรับประโยชน์ทดแทน แบบรายงานผลการ

ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ยาเสพติดในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า ๑๐ คน และกลุ่มแรงงานนอกระบบ เป็นต้น ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง

๔.๔.๔ ตรวจสอบเอกสารแบบสรุปผลการปฏิบัติงานอาสาสมัครแรงงาน (แบบ สภ.๑) ให้ถูกต้องส่งให้การเงินฯ เพื่อดำเนินการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนให้อาสาสมัครแรงงานระดับตำบล

๔.๔.๕ การเงินฯ เบิกจ่ายค่าตอบแทนอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลเป็นรายเดือน

๔.๔.๖ สรุปผลการปฏิบัติงานอาสาสมัครแรงงานอาสาสมัครแรงงาน (แบบ สภ.๑) เป็นไฟล์ Excel และบันทึกข้อมูลลงในระบบการรายงานผลการปฏิบัติงาน (แบบ สภ.๔) ส่งกลุ่มสนับสนุนเครือข่ายและประสานภูมิภาค ภายในวันที่ ๒ ของทุกเดือน

๔.๔.๗ ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องข้อมูลรายชื่อสถานประกอบการ/ลูกจ้างที่มอบหมายให้อาสาสมัครแรงงานระดับตำบลดำเนินการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ในการป้องกันยาเสพติดในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า ๑๐ คน และกลุ่มแรงงานนอกระบบของอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในระบบ Nispa

๔.๔.๘ รวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยอาสาสมัครแรงงานจากการประสานงานของอาสาสมัครแรงงาน (แบบ สภ.๕) และสรุปรายงานผลส่งให้กลุ่มสนับสนุนเครือข่ายและประสานภูมิภาค ทุก ๖ เดือน คือ รอบที่ ๑ ไตรมาส ๑ - ๒ (ตุลาคม - มีนาคม) ภายในวันที่ ๑๕ เมษายน รอบที่ ๒ ไตรมาส ๓ - ๔ (เมษายน - กันยายน) ภายในวันที่ ๑๕ ตุลาคม ของปี

#### ๔.๕ การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ขอประเมินได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการคัดเลือกอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด เพื่อพิจารณาให้เป็นอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด และเตรียมความพร้อมในการคัดเลือกอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับประเทศ โดยได้มีการดำเนินการ ดังนี้

๔.๕.๑ จัดทำหนังสือถึงอาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี ร่วมเสนอชื่อเพื่อพิจารณาเป็นอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด โดยขอให้จัดทำแบบเสนอชื่อข้อมูลที่ได้รับการเสนอชื่อเป็นอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัดส่งให้อาสาสมัครแรงงานทุกตำบล

๔.๕.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัดเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อลงนามแต่งตั้ง โดยคณะกรรมการประกอบด้วย แรงงานจังหวัด เป็นประธาน หัวหน้าส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงาน เป็นกรรมการ และนักวิชาการแรงงาน สำนักงานแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นกรรมการและเลขานุการ และส่งคำสั่งไปยังคณะกรรมการฯ ที่ได้รับการแต่งตั้ง

๔.๕.๓ จัดทำบันทึกขออนุมัติจัดประชุมคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด กำหนดวัน เวลา และสถานที่ประชุม

๔.๕.๔ จัดทำข้อมูลประวัติอาสาสมัครแรงงาน ตลอดจนรวบรวมผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงานเพื่อเตรียมเสนอคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด

๔.๕.๕ จัดเตรียมวาระการประชุมและจัดการประชุมคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือก  
อาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด โดยเป็นเลขานุการการประชุม

๔.๕.๖ จัดทำรายงานการประชุม พร้อมจัดทำบันทึกผลการการคัดเลือกเสนอผู้ว่าราชการ  
จังหวัดทราบและแจ้งผลการคัดเลือกส่งปลัดกระทรวงแรงงาน

๔.๕.๗ จัดทำหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อขอเข้าร่วมวาระในการมอบรางวัล  
ให้อาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด ในวันประชุมประจำเดือนหัวหน้าส่วนราชการจังหวัดสุพรรณบุรี

๔.๕.๘ จัดทำคำกล่าวรายงานให้แรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี ในพิธีการมอบรางวัลใบประกาศ  
เกียรติคุณ และเข็มเชิดชูเกียรติ

๔.๕.๙ ประสานอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัดสุพรรณบุรี เข้าร่วมรางวัลใบประกาศ  
เกียรติคุณและเข็มเชิดชูเกียรติในวันประชุมประจำเดือน

## ๕. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

### ๕.๑ เชิงปริมาณ

๕.๑.๑ ดำเนินการรับสมัครและแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงานได้ครบทุกพื้นที่ จำนวน ๑๑๐ คน/๑๑๐ ตำบล

๕.๑.๒ ประชาชนในพื้นที่/ชุมชนจังหวัดสุพรรณบุรี ได้รับบริการด้านแรงงานปีละไม่น้อยกว่า  
๓,๘๕๐ คน/ปี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ดำเนินการได้ ๑๑,๓๖๑ คน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
จำนวน ๔,๖๔๙ คน และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๗,๒๒๒ คน ตามลำดับ

### ๕.๒ เชิงคุณภาพ

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในพื้นที่/ชุมชน ของอาสาสมัคร  
แรงงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๔.๒๑  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ร้อยละ ๘๔.๐๔ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ร้อยละ ๘๗.๒๓

## ๖. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ

### ๖.๑ การนำไปใช้ประโยชน์

๖.๑.๑ มีเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานเป็นตัวแทนของกระทรวงแรงงานในการให้บริการประชาชน  
ในพื้นที่/ชุมชนที่ได้รับมอบหมายทุกตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี

๖.๑.๒ อาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี มีองค์ความรู้และเป็นตัวแทนนำข้อมูลข่าวสาร  
ที่ได้รับจากภาคราชการไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน สามารถนำไปขยายบริการด้านแรงงาน  
สู่ประชาชนในระดับพื้นที่/ชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งมีเครือข่ายในการประสานงาน  
และทำงานเป็นทีม

### ๖.๒ ผลกระทบ

ประชาชนในพื้นที่/ชุมชนรับทราบถึงภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและได้รับ  
บริการอย่างทั่วถึง ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของอาสาสมัครแรงงาน

## ๗. ความยุ่งยากและซับซ้อน

๗.๑ การสรรหาอาสาสมัครแรงงานทำได้ยากเนื่องจากค่าตอบแทนน้อยไม่จูงใจ

๗.๒ อาสาสมัครแรงงานปฏิบัติหน้าที่หลายหน่วยงานทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่อาสาสมัครแรงงานได้อย่างเต็มที่

๗.๓ การมอบหมายงานให้ไปปฏิบัติงาน หรือการส่งงานให้อาสาสมัครแรงงานนำไปปฏิบัติค่อนข้างล่าช้าในเรื่องของการขนส่งทางไปรษณีย์ อาสาสมัครแรงงานได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้า ทำให้การแจ้งข้อมูลข่าวสารไม่ทันต่อเหตุการณ์

## ๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

๘.๑ อาสาสมัครแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี มีข้อจำกัดที่หลากหลาย อาทิ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา เพศ อาชีพ และสภาพแวดล้อมในแต่ละพื้นที่ เป็นต้น ทำให้ไม่สามารถทำงานตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๘.๒ สภาพพื้นที่ของจังหวัดสุพรรณบุรี บางตำบลมีหมู่บ้านจำนวนมากและพื้นที่ห่างไกล ทำให้ไม่สามารถให้บริการด้านแรงงานกับประชาชนในพื้นที่ชุมชนได้อย่างทั่วถึง

๘.๓ ระเบียบ ขั้นตอนกฎหมาย ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานทั้งในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น กรณีอาสาสมัครแรงงานตำบลบางงาม อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี เจ็บป่วยและเสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่โดยได้ขับขีรถจักรยานยนต์กลับบ้านหลังจากเดินทางไปเข้าร่วมโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครแรงงาน ทำให้อาสาสมัครแรงงานต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล และเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานเสียชีวิต ซึ่งกระทรวงแรงงานไม่มีสวัสดิการในด้านนี้ ผู้ขอประเมินจึงต้องขอรับบริจาคเงินจากเพื่อนอาสาสมัครแรงงานและเครือข่าย เพื่อรวบรวมเงินและมอบเงินสงเคราะห์ให้กับอาสาสมัครแรงงานและครอบครัวเครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน เป็นต้น

## ๙. ข้อเสนอแนะ

๙.๑ กระทรวงแรงงาน ควรมีการปรับปรุงระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยเฉพาะแก่นำอาสาสมัครแรงงานที่ได้รับค่าตอบแทนเป็นรายเดือน ควรมีการกำหนดอายุ คุณวุฒิการศึกษา ตลอดจนควรกำหนดให้เพิ่มสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ เช่นเดียวกับอาสาสมัครสาธารณสุข ซึ่งมีสิทธิสวัสดิการค่าห้องค่าอาหารฟรีสำหรับผู้มีอายุงาน ๑๐ ปี อาสาสมัครสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานไม่ถึง ๑๐ ปี และครอบครัวจะได้รับส่วนลดค่าห้องค่าอาหารลงร้อยละ ๕๐ และมีการจัดตั้งสมาคมอาสาสมัครสาธารณสุขแห่งประเทศไทย (ฉกส.อสม.) เพื่อช่วยเหลือค่าจัดการศพและเงินสงเคราะห์ให้อาสาสมัครสาธารณสุขเสียชีวิต ในส่วนของอาสาสมัครแรงงานกระทรวงแรงงานควรจัดให้อาสาสมัครแรงงานทุกคนเป็นผู้ประกันตนมาตรา ๔๐ โดยให้สิทธิเป็นผู้ประกันตนมาตรา ๔๐ ฟรี หรือลดอัตราการส่งเงินสมทบให้เป็นการเฉพาะ และควรขอรับการจัดสรรงบประมาณเพื่อเพิ่มค่าตอบแทนอาสาสมัครแรงงาน เป็นต้น

๙.๒ ควรมีการจัดการประชุมหรือหาโอกาสพบปะพูดคุยกับอาสาสมัครแรงงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับอาสาสมัครแรงงานตลอดจนรับฟังปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินงานของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลอย่างต่อเนื่อง

๙.๓ ควรเพิ่มอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลที่ได้รับค่าตอบแทนสำหรับตำบลที่มีพื้นที่ห่างไกลหรือ จำนวนหมู่บ้านที่มาก เพื่อให้การให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

๙.๔ การส่งผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล กระทรวงแรงงานควรจะทำข้อตกลงกับกระทรวงการคลังในการส่งเอกสารให้สามารถส่งสรุปผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน ทางแอปพลิเคชันไลน์ได้ และสามารถใช้ออกสารที่ส่งมาเบิกค่าตอบแทนได้

#### ๑๐. การเผยแพร่ผลงาน

- ไม่มี -

#### ๑๑. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน

๑๑.๑ นางสาวสุนทรีย์ ธาระ ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ สัตส่วนของผลงาน ร้อยละ ๕

๑๑.๒ นางจันทร์เพ็ญ ญาณโกมุท ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี สัตส่วนของผลงาน ร้อยละ ๕



## ส่วนที่ ๒

### ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

๑. เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน)

#### ๒. หลักการและเหตุผล

กระทรวงแรงงานเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการดูแล ค้ำครอง ส่งเสริมและพัฒนาประชากร ผู้ที่อยู่ในวัยกำลังแรงงานของประเทศให้เป็นแรงงานที่มีศักยภาพและได้รับการคุ้มครองมีหลักประกันทางสังคม อย่างทั่วถึง จากการสำรวจแรงงานนอกระบบของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี ๒๕๖๔ พบว่าผู้อยู่ในกำลังแรงงาน มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๗.๙ ล้านคน เป็นผู้มีงานทำ จำนวน ๓๗.๗ ล้านคน โดยเป็นแรงงานในระบบ ๑๘.๑ ล้านคน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐ ขณะที่แรงงานนอกระบบ ๑๙.๖ ล้านคน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐ ซึ่งแรงงานนอกระบบ ส่วนใหญ่จะทำงานในภาคเกษตรกรรมถึงร้อยละ ๕๘.๐ ทำงานในภาคบริการและการค้าร้อยละ ๓๒.๒ และ ภาคการผลิตร้อยละ ๙.๘ สำหรับปัญหาของแรงงานนอกระบบในปี ๒๕๖๔ พบว่าเป็นผู้มีปัญหาจากการ ทำงานร้อยละ ๖๙.๑ จากสภาพแวดล้อมในการทำงานร้อยละ ๔๔.๗ และความไม่ปลอดภัยในการทำงาน ร้อยละ ๓๔.๕ ปัญหาจากการทำงาน ได้แก่ปัญหาเกี่ยวกับค่าตอบแทนร้อยละ ๔๘.๒ รองลงมาเป็นงานที่ทำ ไม่ได้รับค่าจ้างอย่างต่อเนื่องร้อยละ ๒๓.๗ และทำงานหนักร้อยละ ๑๔.๓ สำหรับปัญหาความไม่ปลอดภัย ในการทำงานที่แรงงานนอกระบบประสบเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ ได้รับสารเคมีเป็นพิษร้อยละ ๕๘.๐ เครื่องมือ เครื่องจักรที่เป็นอันตรายร้อยละ ๑๖.๘ และได้รับอันตราย ต่อระบบหู/ระบบตาร้อยละ ๕.๐ เป็นต้น

ปัจจุบันแรงงานนอกระบบยังไม่ได้ได้รับความคุ้มครองทางกฎหมาย ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและ สิ่งแวดล้อม สวัสดิการต่าง ๆ ทั้งในด้านสุขภาพ และความมั่นคงในชีวิต ส่งผลทำให้คุณภาพชีวิต และประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานไทยยังไม่พัฒนาเท่าที่ควร รัฐบาลจึงจำเป็นต้องดำเนินการแก้ไข เพื่อให้แรงงานไทยซึ่งเป็นกำลังสำคัญทางเศรษฐกิจสามารถดำรงชีพอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน สำนักงานนโยบายแรงงานนอกระบบ ได้แจ้งแนวทางการขับเคลื่อนโครงการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ แรงงานสูงอายุ และแรงงานคนพิการ ให้สำนักงาน แรงงานจังหวัดดำเนินการจัดตั้งศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบจังหวัด...(ภาคประชาชน) จังหวัดละ ๑ ศูนย์ โดยมีขั้นตอนการจัดตั้งและแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบจังหวัด... (ภาคประชาชน) ดังนี้ ๑. การสรรหาผู้แทนจากประชาชน เช่น ประชาชนทั่วไป/อสร./อสม.กลุ่มสตรีทั่วไป/ กลุ่มจิตอาสา/ผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านที่มีจิตอาสาและมีความเป็นผู้นำมาร่วมขับเคลื่อนการบริหารจัดการ แรงงานนอกระบบของจังหวัดร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนอื่น ๆ ๒. จัดตั้งศูนย์ประสานงานแรงงาน นอกระบบจังหวัด (ภาคประชาชน) ณ สำนักงานแรงงานจังหวัดหรือสถานที่เหมาะสมสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน ๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ฯ ภายใต้ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบจังหวัด... (ภาคประชาชน) ๔. สร้างและพัฒนาเครือข่ายแรงงานนอกระบบ ๕. สนับสนุนให้ศูนย์ประสานงานแรงงาน

นอกระบบจังหวัด...(ภาคประชาชน) ดำเนินการจัดตั้งหน่วยบริการชุมชนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานนอกระบบ ๖. ติดตามผลการดำเนินงานส่งเสริม คຸ້ມຄອງ และพัฒนาแรงงานนอกระบบ และ ๗. รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาแรงงานนอกระบบต่อสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด... (ภาคประชาชน) สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ฯ ผู้ขอประเมินมีความเห็นว่าการที่ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการส่งเสริม คຸ້ມຄອງ และพัฒนาแรงงานนอกระบบ การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของแรงงานนอกระบบ ตลอดจนให้บริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานได้ จะต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะในภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ที่มีต่อประชาชนผู้รับบริการได้ เห็นควรที่จะต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ฯ และพัฒนาศักยภาพคณะกรรมการภายในศูนย์ฯ ให้มีความรู้ ทักษะในภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานเพื่อให้แรงงานนอกระบบเหล่านี้ได้รับการส่งเสริม คຸ້ມຄອງและพัฒนาให้มีอาชีพ มีรายได้ มีหลักประกันทางสังคม และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในเรื่อง “การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการภาครัฐ

### ๓. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจจะเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

#### ๓.๑ บทวิเคราะห์

สำนักงานแรงงานจังหวัดทุกจังหวัด ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบจังหวัด...(ภาคประชาชน) และแต่งตั้งคณะกรรมการภายในศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบจังหวัด...(ภาคประชาชน) โดยคณะกรรมการศูนย์ฯ ดังกล่าว มีบทบาทอำนาจหน้าที่ ดังนี้ ๑) กำหนดแนวทางและขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบจังหวัด (ภาคประชาชน) ๒) ส่งเสริมประสานงานหน่วยงาน องค์กร กลุ่ม และภาคประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริม คຸ້ມຄອງ และพัฒนาแรงงานนอกระบบ สร้างและสนับสนุนแรงงานนอกระบบ ๓) รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของแรงงานนอกระบบ ประมวลข้อมูลและส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาให้การช่วยเหลือ ๔) การให้บริการข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการฝึกอาชีพ และการประกอบอาชีพ ตลาดแรงงาน และตำแหน่งงานว่าง สิทธิตามกฎหมายด้านแรงงาน สิทธิประกันสังคม ตลอดจนรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม/แรงงานนอกระบบและประชาชนที่สนใจ ๕) จัดตั้งหน่วยบริการชุมชนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานนอกระบบ เพื่อประสานงานการให้บริการด้านแรงงานนอกระบบให้ครอบคลุมพื้นที่/ชุมชน ๖) กิจกรรม/โครงการของกลุ่มแรงงานนอกระบบในพื้นที่/ชุมชนเพื่อขอรับสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ๗) อนุมัติการใช้จ่ายเงินอุดหนุน (ถ้ามี) โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ๘) ปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจากการดำเนินงานของศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด... (ภาคประชาชน) ที่ผ่านมามี

๓.๑.๑ คณะกรรมการภายในศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) และหน่วยบริการชุมชน ยังไม่ทราบถึงบทบาท ภารกิจ หน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

อย่างชัดเจน รวมถึงบทบาทหน้าที่ตามคำสั่งที่ได้รับแต่งตั้งในการขับเคลื่อนศูนย์ฯทำให้การปฏิบัติงานยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

๓.๑.๒ ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด... (ภาคประชาชน) ไม่มีงบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐ ในการปฏิบัติงานและการพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการฯ และหน่วยบริการชุมชน หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

๓.๑.๓ การดำเนินงานของศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) ยังขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรมและชัดเจน ทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อนทั้งที่การดำเนินงานอยู่ภายใต้กลุ่มเป้าหมายเดียวกัน ประกอบกับขาดฐานข้อมูลของกลุ่มแรงงานนอกระบบ

๓.๑.๔ การเข้าถึงกลุ่มแรงงานนอกระบบเพื่อให้ทราบปัญหาและความต้องการเป็นไปได้ยาก แรงงานนอกระบบยังขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิการได้รับความคุ้มครอง และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ รวมถึงสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่ตนเองจะได้รับ อีกทั้งแรงงานเหล่านี้ไม่ให้ความสำคัญในการดูแลตนเองเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด (ภาคประชาชน) ถือว่ามีความสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ แรงงานสูงอายุ และแรงงานพิการ ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนสามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น ลดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อในการเดินทางของผู้ใช้บริการที่ต้องเดินทางไปติดต่อราชการกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ผู้ขอประเมิน จึงเห็นควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) เพื่อให้ขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยให้มีการปรับปรุงแบบการให้บริการเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยให้บริการแบบครบวงจร ตลอดจนพัฒนาศักยภาพคณะกรรมการศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบจังหวัด...(ภาคประชาชน) ให้มีความรู้ ทักษะ ครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการได้อย่างถูกต้อง มีฐานข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

### ๓.๒ แนวความคิด

ผู้ขอประเมินขอเสนอแนวความคิดทางวิชาการที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) ประกอบด้วย

๓.๒.๑ แนวคิดในการวิเคราะห์ (Analysis) นำมาใช้เพื่อทบทวนระบบหรือกระบวนการขององค์กรเป็นประจำทุกปี ซึ่งจะช่วยให้รู้ถึงสภาพขององค์กร จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและกำหนดทิศทางการดำเนินงานต่อไป

การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการดำเนินงานโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ SWOT ANALYSIS เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงใน ๔ ประเด็น คือ



๓.๒.๑.๑ S = Strengths หมายถึง จุดแข็ง คือสิ่งที่เป็นข้อเด่น กล่าวคือ เป็นศักยภาพขององค์กร เช่น บุคลากร เครื่องมือ สถานที่ งบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงานที่ทำให้องค์กรทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ต้องสงวนไว้ให้ยั่งยืนเคียงคู่กับองค์กร เพราะจุดแข็งจะทำให้องค์กรเดินหน้าไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็แข่งขันกับองค์กรอื่นได้ เป็นต้น

๓.๒.๑.๒ W = Weaknesses หมายถึง จุดอ่อน คือ ปัจจัยภายในองค์กรที่ทำให้องค์กรไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยภายในเป็นปัจจัยตัวเดียวกับจุดแข็ง แต่พิจารณาแล้วว่าปัจจัยนั้น ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในองค์กร เป็นสิ่งที่ต้องกำจัด แก้ไข หรือปรับปรุงเพื่อความอยู่รอดขององค์กรและการแข่งขัน

๓.๒.๑.๓ O = Opportunities หมายถึง โอกาส กล่าวคือปัจจัยภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปและมีผลกระทบที่ดี หรือทางบวกหรือเอื้อต่อองค์กร เช่น นโยบายต่าง ๆ เครือข่ายการทำงาน เป็นต้น ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นองค์กรต้องรีบไขว่คว้า

๓.๒.๑.๔ T = Threats หมายถึง อุปสรรค คือ ปัจจัยภายนอกองค์กรที่เปลี่ยนแปลงและที่มีผลกระทบทางลบทำให้องค์กรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าประสงค์ ซึ่งถือเป็นภัยคุกคามตามเติบโตหรือความก้าวหน้าขององค์กร ถ้าพบต้องรีบแก้ไข

SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรโดยกำหนดระยะเวลาหรือช่วงเวลาในการดำเนินงานเพื่อนำมาวิเคราะห์สถานการณ์ โดยดูจากจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร และดูจากโอกาสและอุปสรรค จากภายนอกองค์กรแล้วนำมาวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์และกำหนดเวลาในการดำเนินงานรวมทั้งใช้ประกอบการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อความสำเร็จสู่กิจการหรือธุรกิจขององค์กร ดังนั้น SWOT Analysis จึงใช้ประเมินสถานะแวดล้อมและสถานการณ์ขององค์กรโดยเน้นศักยภาพและความพร้อมที่องค์กรมีอยู่ และพยายามหลีกเลี่ยงอุปสรรค หรือความเสี่ยงจากสถานะแวดล้อมภายนอกรวมทั้งแก้ไขจุดอ่อน ขององค์กรด้วย เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ มีโอกาสที่จะก่อให้เกิดทั้งคุณและโทษต่อองค์กรซึ่งหากนำจุดแข็ง และโอกาสที่มีอยู่มาใช้จะก่อประโยชน์ได้ทวีคูณในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรและอุปสรรคหรือความเสี่ยงจากภายนอกอาจคุกคามหรือสร้างความเสียหายให้แก่องค์กรได้มหาศาล เช่นเดียวกัน บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนกลับซึ่งกันและกันเมื่อสถานการณ์ เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาส กลีบกลายเป็นอุปสรรคได้ และในทางกลับกันอุปสรรคกลับกลายเป็นโอกาส ได้เช่นเดียวกัน ด้วยเหตุนี้องค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์แวดล้อม ในการนี้ ผู้ขอประเมินได้ดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการดำเนินงานศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด... (ภาคประชาชน) มีรายละเอียด ดังนี้

## ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม

ปัจจัยภายในปัจจัยภายนอก	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
	<p>S1 ผู้นำที่มีจิตอาสา/เสียสละเพื่อส่วนรวม</p> <p>S2 มีเครือข่ายที่หลากหลายและเข้มแข็ง</p> <p>S3 มีการบูรณาการร่วมกันในระดับพื้นที่</p> <p>S4 คณะกรรมการมีต้นทุนทางสังคม/มีความน่าเชื่อถือสามารถสร้างความเชื่อมั่นในองค์กร</p>	<p>W1 คณะกรรมการศูนย์ฯ บางคนยังมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานไม่ดีพอ</p> <p>W2 คณะกรรมการศูนย์ฯ ยังขาดทักษะเฉพาะด้านในการทำงาน อาทิ เทคนิคการนำเสนองาน การพูดในที่ชุมชน เป็นต้น</p> <p>W3 คณะกรรมการศูนย์ฯ ทำงานให้กับหลายหน่วยงานทำให้ต้องรับผิดชอบงานหลายด้านทำให้ทำงานในส่วนของกระทรวงแรงงานได้ไม่เต็มที่</p> <p>W4 หน่วยบริการชุมชนมีน้อย ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่</p>
โอกาส (Opportunities)	กลยุทธ์เชิงรุก (SO) (ใช้จุดแข็งร่วมกับโอกาส)	กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) (ใช้โอกาสลดจุดอ่อน)
<p>O1 นโยบายของรัฐมีความสอดคล้องให้คณะทำงานสามารถทำงานในระดับพื้นที่ได้ง่ายขึ้น</p> <p>O2 ผู้บริหารของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานให้การสนับสนุนการขับเคลื่อนงานศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบจังหวัด... (ภาคประชาชน) และหน่วยบริการฯ</p> <p>O3 งานของแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถบูรณาการการทำงานร่วมกันได้โดยให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางและศูนย์เป็นหน่วยประสานงานฯ</p>	<p>๑. ผู้นำมีจิตอาสา มีความเสียสละ มีเครือข่ายที่หลากหลายและเข้มแข็ง (S1 S2 O2)</p> <p>๒. คณะกรรมการมีต้นทุนทางสังคม/มีความน่าเชื่อถือสามารถสร้างความเชื่อมั่นในองค์กร จะสามารถนำนโยบายของรัฐลงสู่ระดับพื้นที่ได้ง่ายขึ้น ซึ่งสามารถทำงานร่วมกันได้ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (S4 O1 O3)</p>	<p>๑. คณะกรรมการศูนย์ฯ บางคนยังมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานไม่ดีพอ ทั้งนี้ ผู้บริหารของหน่วยงานให้การสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายโดยการให้ความรู้ด้านภารกิจของหน่วยงานให้กับคณะกรรมการศูนย์ฯ (W1 O2)</p> <p>๒. นโยบายของรัฐมีความสอดคล้องกับงานของแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถบูรณาการการทำงานร่วมกันได้โดยให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางจะทำให้ภายใต้ศูนย์ฯ สามารถทำงานในระดับพื้นที่ได้ง่ายขึ้น แม้ว่าคณะกรรมการจะรับผิดชอบงานหลายด้าน (W3 O1 O3)</p>

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม (ต่อ)

อุปสรรค (Threats)	กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST) (ใช้จุดแข็งรับมืออุปสรรค)	กลยุทธ์เชิงรับ (WT) (แก้ไขจุดอ่อนและเลี่ยงอุปสรรค)
T1 ขาดงบประมาณในการทำงาน T2 ศูนย์/หน่วยไม่มีสถานที่ สำหรับการทำกิจกรรม T3 ขาดเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ในการทำงาน T4 ขาดการประชาสัมพันธ์และ สื่อประชาสัมพันธ์ T5 ขาดฐานข้อมูลกลุ่มแรงงาน นอกระบบในพื้นที่	ศูนย์เป็นหน่วยงานงานๆ ต้องมีคณะกรรมการฯ ที่มีจิต อาสา/เสียสละเพื่อส่วนรวม และ เป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถสร้างความเชื่อมั่นใน องค์กรได้รวมทั้งต้องมีเครือข่ายที่ หลากหลายและเข้มแข็งจะสามารถ ประสานงานหรือประชาสัมพันธ์ ภารกิจได้ดี (S1 S2 S4 T1 T2 T3 T4)	๑. หน่วยงานจัดการอบรมให้ ความรู้กับคณะกรรมการศูนย์ฯ ที่ยังขาดตลอดจนทักษะเฉพาะ ด้านในการทำงาน อาทิ เทคนิค การนำเสนอ การพูดในที่ ชุมชน เป็นต้น เพื่อให้สามารถ นำเสนอหรือสื่อสารกับประชาชน ในพื้นที่ได้ ตลอดจนสนับสนุน เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการ ทำงานให้กับศูนย์ฯ (W2 T3 T4) ๒. ควรสนับสนุนให้เพิ่มหน่วย บริการชุมชนแรงงานนอกระบบ ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และให้มี การสำรวจข้อมูลแรงงานนอก ระบบทุกปี เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูล ในการให้ความช่วยเหลือตลอดจน ควรตั้งงบประมาณให้กับศูนย์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในแต่ละปี (W4 T1 T2 T5)

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอกด้วย SWOT Analysis พบว่า คณะกรรมการฯ มีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ดังรายละเอียดที่ระบุข้างต้น จากนั้นได้นำตารางกลยุทธ์ หรือ TOWS Matrix มาใช้ในการกำหนดแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบ ระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) สามารถแบ่งออกเป็น ๒ ระดับ ดังนี้

**ระดับแรก** กลยุทธ์ในการดำเนินเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบ ระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) อย่างเร่งด่วนสามารถทำได้ทันที ได้แก่

๑. กลยุทธ์เชิงรุก (SO) โดยให้หน่วยงานเข้าไปสนับสนุนศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบ ระดับจังหวัดฯ ในด้านข้อมูล/ด้านนโยบายของรัฐ โดยกระทรวงแรงงานเป็นหน่วยงานหลักในการประสาน/บูรณาการกับหน่วยงานราชการในพื้นที่ เพื่อนำส่งข้อมูลหรือนโยบายลงสู่พื้นที่ โดยผ่านผู้นำหรือคณะทำงานเป็นตัวเชื่อมประสานงานระดับนโยบายลงสู่ประชาชน

๒. กลยุทธ์เชิงรับ (WT) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานกระทรวงแรงงานให้การอบรมให้ความรู้กับคณะกรรมการศูนย์ฯ ที่ยังขาดทักษะเฉพาะด้านในการทำงาน อาทิ เทคนิคการนำเสนองาน การพูดในที่ชุมชน เป็นต้น เพื่อให้สามารถนำเสนอหรือสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

**ระดับสอง** กลยุทธ์ในการดำเนินเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบจังหวัด... (ภาคประชาชน) อย่างต่อเนื่องในระยะยาว ได้แก่

๑. กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST) คือ คุณสมบัติของคณะกรรมการของศูนย์ประสานงานฯ ที่ดีต้องเป็นผู้ที่มีจิตอาสา/เสียสละเพื่อส่วนรวม และเป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือสามารถสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรได้รวมทั้งต้องมีเครือข่ายที่หลากหลายและเข้มแข็ง จะสามารถประสานงานหรือประชาสัมพันธ์ภารกิจได้ดี ศูนย์ฯ ถึงจะเป็นหน่วยประสานงานฯ ที่ยั่งยืนมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้

๒. กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WT) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานกระทรวงแรงงานต้องมีแผนการจัดอบรมให้ความรู้กับคณะกรรมการศูนย์ฯ เป็นประจำอย่างน้อย เดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อให้คณะกรรมการศูนย์ฯ มีความรู้ความเข้าใจอย่างต่อเนื่องในภารกิจของกระทรวงแรงงาน และสามารถให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชนในพื้นที่ได้

**๓.๒.๒ ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theories)** การจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือตื่นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา

#### ความหมายของแรงจูงใจ

ซาคริต เชื่อนสูงศ์ (๒๕๕๙) ให้ความหมายของคำว่า “แรงจูงใจ” (Motivation) ว่ามาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Mover” (Kidd, 1973:101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ” (To move a person to a course of action)

โลเวลล์ (อ้างถึงใน ซาคริต เชื่อนสูงศ์, ๒๕๕๙) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

ไมเคิล คอมแจน (อ้างถึงใน ซาคริต เชื่อนสูงศ์, ๒๕๕๙) อธิบายว่า “การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ”

แฮนสัน (อ้างใน ซาคริต เชื่อนสูงศ์, ๒๕๕๙) ให้ความหมายของ แรงจูงใจ ว่า “สภาพภายในที่กระตุ้นให้มีการกระทำ หรือการเคลื่อนที่ โดยมีช่องทางและพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมาย”

สรุปได้ว่า การจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือตื่นรน เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช่เป็นเพียง การตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติ คือ การขานรับ เมื่อได้ยินเสียงเรียกแต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังดีความของเป็นกรณีพิเศษ เป็นต้น

แรงจูงใจมี ๒ ลักษณะ ดังนี้

แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motives) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะ เป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นี้ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นองค์การ คือ สถานที่ให้ชีวิต แก่เขา และครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้ จ่ายค่าตอบแทนที่ดีแต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่ เป็นต้น

แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives) แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มา กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) ทฤษฎีมานุษยวิทยา(ทรัพยากรมนุษย์) จะมองว่าเป็น “มนุษย์ที่ประสงค์จะทำงานให้สำเร็จด้วยตนเอง” เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยา ชื่อ มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าความต้องการ ของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

๑. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

๒. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถ ตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน เป็นต้น

๓. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการ ให้และได้รับความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ ความต้องการ ได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

๔. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการ การได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการ มีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

๕. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น ๒ ระดับ คือ

๑) ความต้องการในระดับต่ำ (Lower order needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ

๒) ความต้องการในระดับสูง (Higher order needs) ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่องและความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ผู้ขอประเมินมีความเห็นว่า การจูงใจให้ผู้ที่มิมีจิตอาสาที่เป็นภาคประชาชนที่เข้ามามีบทบาทหน้าที่ในการช่วยเหลือภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ก็ควรจะมีสิ่งที่จะจูงใจเพื่อเป็นแรงจูงใจกระตุ้นในการปฏิบัติงาน โดยอาจจะเป็นการมอบใบประกาศเกียรติคุณหรือมอบโล่รางวัลผู้ทำคุณประโยชน์ให้กระทรวงแรงงาน เพื่อให้ผู้มิมีจิตอาสาเหล่านี้มีความภาคภูมิใจ และมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

### ๓.๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร โดยการนำระบบสมรรถนะ (Competency) มาใช้ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดความตื่นตัว และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้

ความหมายของสมรรถนะ ได้มีนักวิจัยหลายท่านให้คำจำกัดความดังนี้

Arnauld de Nadaillac (อ้างถึงใน วิทยา อินทร์สอน ปัทมาพร ท่อชู สุขอังคณา แถลงกัณฑ์, ๒๕๕๙) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ เป็นสิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติ และทำให้เกิดขึ้น กล่าวคือ ความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know-how) และเจตคติ/ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไขสถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง

Boam and Sparrow (อ้างถึงใน วิทยา อินทร์สอน ปัทมาพร ท่อชู สุขอังคณา แถลงกัณฑ์, ๒๕๕๙) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ คือ กลุ่มของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ

David C. McClelland (อ้างถึงใน วิทยา อินทร์สอน ปัทมาพร ท่อชู สุขอังคณา แถลงกัณฑ์, ๒๕๕๙) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่าหรือเหนือกว่าเกณฑ์/เป้าหมายที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า สมรรถนะ (Competency) คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic of Attributes) ที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม (Behavior) ที่จำเป็นและมีผลให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าบุคคลอื่น หรือเหนือกว่าเกณฑ์/เป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสมรรถนะของคนเกิดได้จาก ๓ ทาง คือ ๑. เป็นพรสวรรค์ที่ติดตัวมาแต่กำเนิด ๒. เกิดจากประสบการณ์การทำงาน ๓. เกิดจากการฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ

ความสำคัญของสมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมและทวีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมากขึ้นเรื่อย ๆ ในวงการบริหารทรัพยากรบุคคล องค์กรชั้นนำต่าง ๆ ได้นำเอาระบบสมรรถนะมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบต่อเนื่องสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างถูกต้องทิศทาง และคุ้มค่ากับการลงทุน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่บุคลากรในองค์กรอีกแนวทางหนึ่งด้วย ดังนั้น สมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ดังนี้

๑. เป็นเครื่องมือช่วยในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ขององค์กร มาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล

๒. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรอย่างมีระบบต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ขององค์กร

๓. เป็นมาตรฐานการแสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

๔. เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

หลักตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์ McClelland มีองค์ประกอบของสมรรถนะ ๕ ส่วน ดังนี้

๑. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ และความรู้ด้านงานเชื่อม เป็นต้น

๒. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะการเชื่อมทักษะทางคอมพิวเตอร์ และทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

๓. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

๔. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

๕. แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

การนำระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร มีประโยชน์ ดังนี้

#### ๑. บุคลากร (Operators)

๑.๑ ช่วยให้บุคลากรทราบถึงระดับสมรรถนะของตนเอง (ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ) ว่าอยู่ในระดับใด มีจุดแข็งจุดอ่อนในเรื่องใดบ้าง และจะต้องพัฒนาสมรรถนะในเรื่องใดบ้าง

๑.๒ ช่วยให้บุคลากรทราบกรอบพฤติกรรมมาตรฐาน หรือพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวัง ให้ตนแสดงพฤติกรรมในตำแหน่งนั้นอย่างไรบ้าง และสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน และเป็นระบบมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

๑.๓ ช่วยให้พนักงานทราบถึงเส้นทางความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายวิชาชีพ (Career Development) ของตนเอง และแนวทางการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างชัดเจน

#### ๒. ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (Director, Dean)

๒.๑ ช่วยให้ผู้บริหารระดับหน่วยงานทราบถึงสมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ) ที่บุคลากรในหน่วยงานของตน เองจำเป็นต้องมีเพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมาย

๒.๒ เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเป็นรายบุคคล

๒.๓ ใช้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของหน่วยงานให้ตรงกับคุณสมบัติของตำแหน่งงานนั้น ๆ

#### ๓. ผู้บริหารระดับสูง (Top Executive)

๓.๑ สามารถเชื่อมโยงหรือแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร หรือยุทธศาสตร์ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างชัดเจน

๓.๒ ใช้สมรรถนะเป็นตัวผลักดัน (Driver) ให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กรหรือยุทธศาสตร์ขององค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน

๓.๓ ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนในศักยภาพของบุคลากรในองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

๓.๔ สามารถนำไปใช้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างเป็นระบบและชัดเจน

#### ๔. ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management)

๔.๑ เห็นภาพรวมของสมรรถนะองค์กร สมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามกลุ่มงาน/สายวิชาชีพของบุคลากรทุกตำแหน่งงาน

๔.๒ สามารถวิเคราะห์ความจำเป็น การพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรได้ตรงตามความต้องการของบุคลากร และหน่วยงาน



๔.๓ นำไปใช้เป็นพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร อาทิเช่น การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง การพัฒนาความก้าวหน้า ในสายอาชีพ การดูแลรักษาบุคลากร และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

ผู้ขอประเมิน เห็นว่า การพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงทั้งวิธีการทำงาน ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และทัศนคติของบุคลากรให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น และเพื่อให้บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือบุคลากรที่ได้รับการพัฒนามีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่ดีขึ้น

**๓.๒.๔. แนวคิดทางการบริหาร (POSDCoRB)** คือ หลักในการบริหารจัดการองค์กรที่ใช้กันทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่ผู้มีอำนาจบริหารมีหน้าที่และบทบาทการบริหารอยู่ ๗ ประการ คือ Planning (การวางแผน) Organizing (การจัดองค์การ) Staffing (การบรรจุ) Directing (การสั่งการ) Co-Ordinating (การประสานงาน) Reporting (การรายงาน) และ Budgeting (การจัดทำงบประมาณ)

หลังสงครามโลกครั้งที่ ๒ กองทัพสหรัฐได้รวบรวมนักวิชาการเพื่อประเมินข้อผิดพลาดในการบริหาร จัดการในกองทัพที่ผ่านมา เพื่อใช้ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงสุด Luther H. Gulick and Lyndall Urwick ก็เป็นหนึ่งในกลุ่มนักวิชาการที่ได้มารวมตัวกันครั้งนั้น ในปี ค.ศ. ๑๙๓๗ โดยเสนอแนวคิดและภาระหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหาร POSDCoRB โดยได้ขยายส่วนสำคัญพื้นฐานที่เรียกว่า The Elements of Management ๕ ประการของ Fayol มาปรับปรุงและประยุกต์กับการบริหารงานราชการ ได้เสนอแนะการจัดหน่วยงานในทำเนียบแก่ประธานาธิบดี รัฐบาลสมัยประธานาธิบดีแฟรงคลิน ดี รูสเวลต์ของสหรัฐอเมริกา เพื่อให้ตอบคำถามที่ว่า อะไรคืองานของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา ในที่สุดได้คำตอบสั้น ๆ คือ POSDCoRB ซึ่งหมายถึงกระบวนการ บริหาร ๗ ประการ POSDCoRB เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บริหารสร้างกลไกและโครงสร้างให้กับองค์กร จัดเตรียมบุคลากรที่มีความชำนาญต่างกันให้อยู่ในแผนกที่เหมาะสมกับองค์กร บุคลากรรู้หน้าที่ และผู้บริหาร สามารถบริหารและสั่งการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ วางกรอบการทำงานให้องค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการ บริหาร ส่งเสริมการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันภายในองค์กร

องค์ประกอบ POSDCORB

POSDCoRB คือ หลักในการบริหารจัดการองค์กรที่ใช้กันทั้งในภาครัฐ และ เอกชนที่ผู้มีอำนาจบริหารมีหน้าที่ และบทบาทการบริหารอยู่ ๗ ประการ

P = Planning การวางแผน

O = Organizing การจัดการองค์กร

S = Staffing การจัดการด้านบุคลากร

Co = Coordinating การประสานงาน

R = Report การรายงาน

B = Budgeting การจัดการงบประมาณ

D = Directing การควบคุมสั่งการ

#### P - Planning: การวางแผน

Planning หมายถึง เป็นการวางแผนโครงการกิจกรรมซึ่งเป็นการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า ผู้บริหารต้องวางแผนการดำเนินงานทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานด้วยความละเอียดครบถ้วน ชัดเจน เพราะแผนงานจะเป็นแนวทางการดำเนิน กรอบทิศทาง ซึ่งประกอบด้วยแผนงานหลักและแผนงานย่อย แผนงานต้องมีลักษณะที่สามารถยืดหยุ่นได้ เพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคกระบวนการบริหารที่สำคัญจำเป็นต้องทำเป็นขั้นตอน ขั้นตอนในการวางแผน มีดังนี้ ขั้น เตรียมการ ขั้นวิเคราะห์ ดำเนินการวางแผน และขั้นประเมินผล

#### O - Organizing: การจัดองค์การ

Organizing หมายถึง การจัดหน่วยงาน กำหนดโครงสร้างของหน่วยงาน โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับงาน เช่น การแบ่งงาน (Division of Work) เป็นกรม กอง ฝ่าย หรือแผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือจัดตามลักษณะเฉพาะของงาน (Specialization) เป็นต้น ภาคราชการให้ความสำคัญกับโครงสร้างการบริหาร การจัดลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา ลำดับขั้นตอนการตัดสินใจเป็นรูปเจตีย์ คือ ผู้บริหารอยู่ ยอดแหลมของเจตีย์ แล้วมีผู้มีอำนาจตามภารกิจรองลงมาตามลำดับจนถึงหน่วยปฏิบัติการดำเนินงานเน้นที่ความสำเร็จของงานเป็นหลัก องค์ประกอบในการจัดองค์การ มีดังนี้ ภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร ขอบข่าย ความรับผิดชอบของงานในองค์กร สายการบังคับบัญชา จำนวนบุคลากรและการประเมินผลและควบคุมงาน

#### S - Staffing: การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน

Staffing หมายถึง การจัดตัวบุคลากร เป็นการบริหารงานบุคคล ได้แก่ อัตรากำลัง การสรรหา การพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การประเมินผลการทำงานและการให้พินิจจากงาน ดังนั้น Staffing เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการจัด แบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้ ซึ่งที่กระบวนการสำคัญ ดังนี้ การกำหนด นโยบาย การวางแผนกำลังคน การจัดบุคคลและการสรรหาบุคคล การพัฒนาบุคลากร การให้เงินเดือนและ ค่าตอบแทน งานทะเบียนประวัติหรือข้อมูลบุคลากร งานประเมินผล การปฏิบัติงาน

#### D - Directing: การอำนวยการ

Directing หมายถึง การควบคุมบังคับบัญชา ควบคุมการปฏิบัติงาน และการประเมินผล ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นภารกิจที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เป็นภารกิจในการใช้ศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) การจูงใจ (Motivation) และการตัดสินใจ (Decision making) เป็นต้น กิจกรรมอำนวยการที่สำคัญ มีดังนี้ การประสานงานการตัดสินใจ และวินิจฉัยสั่งการ การสั่งงาน การติดตามการสร้างขวัญกำลังใจ การใช้ภาวะผู้นำ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ การจัดระบบสื่อสารและการสร้างเครือข่าย และการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมอื่น ๆ

### C - Coordinating: การประสานงาน

หน้าที่ของผู้บริหารที่สำคัญมากอีกข้อหนึ่ง คือ การประสานงาน (Coordinating) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้บริหารที่ดีจะต้องมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลในทุกระดับและทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจภายในองค์กร การประสานงาน (Coordinating) เป็นการประสานงาน ประสานกิจการให้ส่วนต่าง ๆ ของหน่วยงานของกระบวนการทำงานมีความต่อเนื่องกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือเพื่อการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายเดียวกัน และรายละเอียดของงานจนสามารถปฏิบัติหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมายดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยจนเสร็จสิ้น

### R - Reporting: การรายงาน

Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับต่าง ๆ ในหน่วยงาน เป็นกระบวนการและเทคนิคของการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามชั้นได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน โดยที่มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) ในองค์การอยู่ด้วย เพื่อให้ผู้บริหารและสมาชิกหน่วยงานได้รับทราบ ความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานว่า ก้าวหน้าไปเพียงใด มีความคืบหน้าของกิจการอย่างสม่ำเสมอ การ รายงานผลการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ซึ่งปัจจุบันนิยมใช้ระบบสารสนเทศในการประมวลผลของ รายงาน รายงานที่ตีพิมพ์ต้องให้ข้อมูลที่พอดีกับงานที่จะใช้ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป ข้อมูลต้องตอบคำถามที่ ต้องการได้อย่างถูกต้อง เทียบตรง และทันเวลา รายงานมีลักษณะ ๒ ลักษณะ คือ รายงานขณะปฏิบัติงานเป็นการรายงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการรายงานเมื่อสิ้นสุดแผนงานเป็นการรวบรวมผลการดำเนินงานทั้งหมด

### B - Budgeting: การงบประมาณ

Budgeting เป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำงบประมาณ การวางแผนการทำบัญชี การควบคุมเกี่ยวกับการเงินและการคลัง งบประมาณเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหาร การดำเนินงาน ต้องอาศัยเงินงบประมาณโดยเฉพาะส่วนราชการที่ไม่สามารถผลิตเองได้ เช่น เงินเดือน การก่อสร้างอาคาร เป็นต้น สามารถแบ่ง ลักษณะงบประมาณได้ ๒ ภาค คือ งบประมาณภาคราชการจัดสรร (Bureaucratic Budgeting) จัดทำโดย กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ไปตามความจำเป็น โดยจัดสรรตามแผนงานโครงการ และงบประมาณของ ๆ ภาคเอกชน (Private Budgeting) เป็นทุนที่บริษัท ห้างร้านได้มาจากการระดมทุน เช่น หุ้น เงินกู้จากแหล่งธุรกิจ หรืออาจมาจากทุนส่วนตัวในการบริหารจัดการสรรมาจากคณะกรรมการตามแผนงานที่คณะกรรมการได้กำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์ไว้ เป็นต้น

การนำไปใช้ประโยชน์ จากแนวความคิดทางการจัดการในสมัยเดิมหรือยุคคลาสสิก จึงมีการกำหนดหลักการที่มีความเกี่ยวข้องและความสัมพันธ์กับการประสานงาน ตลอดจนการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน ซึ่งหลักการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้ยังเป็นที่ยอมรับและนำมาใช้กันอยู่ในปัจจุบัน หลักการที่สำคัญ ๆ (สุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๘) ดังนี้

หลักสกาลาร์ หรือสายการบังคับบัญชา เป็นการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีการแบ่งระดับของสายการบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงมาจากบนสู่ล่าง ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่า จะมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากกว่าผู้อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่า

หลักเอกภาพในการบังคับบัญชา หลักการนี้กล่าวว่าในการปฏิบัติหน้าที่หนึ่งหน้าที่ใดนั้น ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ควรจะได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ๒ คนในเวลาเดียวกัน เพื่อหลีกเลี่ยงการสั่งการหรือการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน

หลักช่วงการบังคับบัญชา หลักการนี้กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาคนหนึ่งจะสามารถบังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวนจำกัด เนื่องจากเวลาและขอบเขตความสามารถในการควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชามีอยู่อย่างจำกัด

หลักการเน้นที่จุดสำคัญ หลักการนี้กล่าวว่า ผู้บริหารจะมีเวลาและสมรรถภาพส่วนบุคคลอย่างจำกัดจึงควรละเว้นจากปัญหาการตัดสินใจในปัญหาประจำวันแต่ควรเน้นตัดสินใจเฉพาะ ปัญหาที่สำคัญ ๆ โดยปล่อยให้การแก้ปัญหาประจำวันเป็นหน้าที่ของผู้บริหารระดับล่าง

หลักการจัดแบ่งแผนกงาน หลักการนี้กล่าวว่า กิจกรรมที่จะต้องดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังนั้น กิจกรรมจึงควรได้รับการรวมกลุ่มเข้าไว้ด้วยกัน เรียกว่า แผนกงานเพื่อการปฏิบัติและการประสานงานจนเกิดประสิทธิภาพ

หลักการเกี่ยวกับหน่วยงานหลักและหน่วยอำนวยการ หลักการนี้กล่าวว่า โครงสร้างขององค์การควรจัดให้มี ๒ หน่วยงาน คือ หน่วยงานหลักที่ต้องรับผิดชอบโดยตรงต่อวัตถุประสงค์ขององค์การ และหน่วยงานอำนวยการซึ่งทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแนะนำต่อหน่วยงานหลัก

หลักการเกี่ยวกับศูนย์กำไร หลักการนี้กล่าวว่า ในโครงสร้างองค์การควรให้แต่ละหน่วยงานมีนโยบาย วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และบุคลากรเป็นของตนเองรวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อผลกำไรและขาดทุนด้วย จะทำให้หน่วยงานเกิดความรู้สึกในการแข่งขันและทำให้ผลกำไรขององค์การดีขึ้น

สรุปได้ว่า แม้ว่ายุคสมัยจะเปลี่ยนไปตามกระแสสมัยนิยม แต่กระบวนการบริหารแบบ POSDCORB เป็นหลักการบริหารที่เป็นที่นิยมอย่างมากแม้จะเป็นหลักการบริหารแบบดั้งเดิมในยุคคลาสสิกก็ตาม และยังถือว่าเป็นหลักการบริหารพื้นฐานที่ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา ครูผู้สอน หรือแม้แต่ผู้บริหารในหน่วย ภาคเอกชนจำเป็นต้องใช้ในการบริหาร นอกจากกระบวนการบริหารแบบ POSDCORB แล้ว ผู้บริหารที่ดีในยุคปัจจุบันควรเพิ่มการบริหารแบบดั้งเดิมควบคู่กับระบบคุณธรรมหลักธรรมาภิบาลอีกด้วย

ผู้ขอประเมินเห็นว่าการบริหารงานแบบ (POSDCORB) ควรมีการวางแผนในการคัดเลือกบุคลากรที่มาปฏิบัติงานโดยเริ่มตั้งแต่การสรรหา การพัฒนาบุคลากร มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

### ๓.๒.๕ แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพ

โบว์ดิทช์ และ บัวโน (Bowditch & Buono, 1990, pp. 508-510) ให้ความเห็นในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรที่จะจัดหาและใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและกว้างขวาง ได้เสนอรูปแบบองค์ประกอบที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรมี ๔ ด้าน คือ โครงสร้างขององค์กร บุคลากร กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี แนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้ชัดเจน

จอห์น ดี.มิลเล็ท (อ้างถึงใน ปัทมาพร ท่อชู, ๒๕๕๙) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

สมใจ ลักษณะ (อ้างถึงใน ปัทมาพร ท่อชู, ๒๕๕๔) ได้กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็วและได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

สิริวดี ชูเชิด (อ้างถึงใน ปัทมาพร ท่อชู, ๒๕๕๖) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเองหรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

ชำเลื่อง พุฒพรหม (๒๕๕๕) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถของบุคลากร องค์กร เครื่องอำนวยความสะดวก การปฏิบัติกิจกรรม ซึ่งมุ่งผลผลิต ผลลัพธ์ โดยสัดส่วนกับความพยายามที่ลงไปก่อนหน้านี้

สรุปว่า ประสิทธิภาพ คือ กระบวนการ วิธีการในการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม

#### ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

Certo, Samuel C. (อ้างถึงใน ปัทมาพร ท่อชู, ๒๕๕๙) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย ๓ ปัจจัย คือ

๑. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

๑.๑ ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการดำเนินงาน เป็นต้น

๑.๒ ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน

๒. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมบุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนการดำเนินงานขององค์กร

๓. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบ การบริหาร การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบ คุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

### ๓.๓ ข้อเสนอ

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาและการศึกษาแนวความคิด นำมาสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายและข้อเสนอเชิงปฏิบัติ ดังนี้

**ข้อเสนอเชิงนโยบาย** กระทรวงแรงงานควรให้ความสำคัญกับการจัดตั้งศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) และคณะกรรมการภายใต้คำสั่งศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) ให้สามารถขับเคลื่อนตามภารกิจได้บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการ ดังนี้

(๑) กำหนดโครงสร้าง/บทบาทหน้าที่ของศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) อย่างเหมาะสม โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการปฏิบัติงานทั้งเป้าหมายระยะสั้น และระยะยาว แผนงาน/โครงการ รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานให้เพียงพอ

(๒) กระทรวงแรงงานควรดำเนินการรวบรวมปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา/สะท้อนประเด็นปัญหา/เสนอแนะแนวทางการดำเนินงานด้านแรงงานนอกระบบจังหวัดเสนอต่อกระทรวงแรงงาน เพื่อพิจารณาเสนอต่อคณะกรรมการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบแห่งชาติ

(๓) กำกับ ติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...  
(ภาคประชาชน)

### ข้อเสนอเชิงปฏิบัติ

(๑) เพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด (ภาคประชาชน) ให้เป็นหน่วยงานบริการภาคประชาชนในพื้นที่ และสามารถขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานรวมทั้งหน่วยงานภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเริ่มตั้งแต่ (๑) การดำเนินการสรรหา/ค้นหา โดยผู้ที่เป็นคณะกรรมการศูนย์ฯ และหน่วยบริการชุมชนควรมีคุณสมบัติพื้นฐาน ดังนี้ เป็นผู้มีจิตอาสา เสียสละเพื่อส่วนรวม อดทนซื่อสัตย์ มีเวลาให้กับงาน มีความมุ่งมั่นในการพัฒนามีความคิดเป็นของตนเอง กล้าแสดงออกเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือสามารถ สร้างความเชื่อมั่นในองค์กรได้รวมถึงต้องมีเครือข่ายที่หลากหลายและเข้มแข็ง และมีความพร้อมด้านเศรษฐกิจ (๒) พัฒนาทักษะเฉพาะให้คณะกรรมการศูนย์ฯ และหน่วยบริการชุมชนแรงงานนอกระบบ (๓) กำหนดกิจกรรม/โครงการ ผลผลิต ผลลัพธ์ให้ ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) อย่างเป็นรูปธรรม (๔) ติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการศูนย์ฯ และหน่วยบริการชุมชนแรงงานนอกระบบ

(๒) เพิ่มศักยภาพคณะกรรมการภายใต้ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด... (ภาคประชาชน) ทั่วประเทศ ตลอดจนคณะทำงานของหน่วยบริการชุมชนแรงงานนอกระบบ ให้มีความรู้ ความสามารถที่สามารถเป็นตัวแทนของกระทรวงแรงงานในการขับเคลื่อนงาน ทั้งด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งการสร้างงาน สร้างอาชีพและรายได้ตลอดจนการสร้าง หลักประกันความมั่นคงในชีวิต โดยการจัดการฝึกอบรมคณะกรรมการภายใต้ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบ จังหวัด...(ภาคประชาชน) และหน่วยบริการชุมชนแรงงานนอกระบบ เป็น ๓ หลักสูตร ดังนี้

(๒.๑) ระดับต้น มุ่งเน้นให้คณะกรรมการภายใต้ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบ ระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) และหน่วยบริการชุมชนแรงงานนอกระบบ ให้เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เจตคติแนวความคิด ทักษะเพื่อกระตุ้นให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ

(๒.๒) ระดับกลาง มุ่งเน้นให้คณะกรรมการภายใต้ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบ ระดับจังหวัด... (ภาคประชาชน) และหน่วยบริการชุมชนแรงงานนอกระบบ สามารถวางแผน บริหาร จัดการและขับเคลื่อนงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานได้ ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

(๒.๓) ระดับเชี่ยวชาญ มุ่งเน้นให้คณะกรรมการภายใต้ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบ ระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) และหน่วยบริการชุมชนแรงงานนอกระบบ สามารถเป็นต้นแบบ และสามารถถอดบทเรียน ถ่ายทอดบทเรียน และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อเป็นต้นแบบ/ตัวอย่างให้ ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) และหน่วยงานอื่น ๆ ได้

(๓) เพิ่มศักยภาพศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) ให้สามารถขับเคลื่อนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปรับรูปแบบการให้บริการเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ในการให้บริการแบบครบวงจรตามภารกิจของกระทรวงแรงงาน โดยมีอำนาจหน้าที่และภารกิจดังต่อไปนี้

(๓.๑) ศูนย์ฯ ทำหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน แก่แรงงานนอกระบบและประชาชนในพื้นที่/ชุมชน ก่อนเข้าสู่บริการอื่นๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการช่องทางที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง

(๓.๒) ศูนย์ฯ ทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษางานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน อาทิ การส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ การสมัครฝึกอาชีพเพื่อพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงาน กฎหมายแรงงานเบื้องต้น การรับสมัครผู้ประกันตน มาตรา ๔๐ และการขอรับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม มาตรา ๔๐ ให้กลุ่มแรงงานนอกระบบและประชาชนทั่วไป เป็นต้น

(๓.๓) ศูนย์ฯ สามารถให้บริการรับเรื่อง และประสานการส่งต่อในการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน อาทิ การรับเรื่องและตรวจสอบเอกสารหลักฐานเบื้องต้นในการยื่นขอเบิกเงินประโยชน์ทดแทนการขาดรายได้ของผู้ประกันตนมาตรา ๔๐ การรับสมัครงาน และการรับสมัครฝึกอาชีพ การรับคำร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ เพื่อส่งให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องพิจารณาดำเนินการ และช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องขอรับบริการ ลดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้มารับบริการที่ต้องเดินทางไปติดต่อราชการกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานได้ และสามารถติดต่อรับบริการนอกเวลาทำการของหน่วยงานราชการได้ เป็นต้น

(๓.๔) ศูนย์ฯ สามารถเก็บข้อมูลเชิงพื้นที่ในการรับทราบปัญหาและความต้องการด้านแรงงานจากประชาชนในพื้นที่ชุมชน เพื่อนำเสนอต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและหน่วยงานภาคีเครือข่ายในการบริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของพื้นที่

(๔) ให้ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) เป็นตัวแทนหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานสามารถบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน สามารถขับเคลื่อนการเข้าถึงแรงงานนอกระบบในเชิงรุกเพื่อให้แรงงานนอกระบบได้เข้าถึงสิทธิการได้รับความคุ้มครอง และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ รวมถึงสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่ตนเองจะได้รับให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน โดยให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานเป็นพี่เลี้ยงคณะกรรมการภายใต้ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) และหน่วยบริการชุมชนแรงงานนอกระบบ



(๕) สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ควรจัดให้มีการมอบรางวัลศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบ ระดับจังหวัด... (ภาคประชาชน) ที่มีผลงานดีเด่น หรือรางวัลบุคคลต้นแบบดีเด่นเพื่อเป็นการยกย่อง สร้างขวัญ กำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด (ภาคประชาชน) และหน่วยบริการชุมชนแรงงานนอกระบบ

(๖) สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุและอุปกรณ์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้กับศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบ ระดับจังหวัด... (ภาคประชาชน) และหน่วยบริการชุมชนแรงงานนอกระบบ

(๗) จัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) สำหรับกลุ่มแรงงานนอกระบบ โดยแยกเป็น กลุ่มสาขาอาชีพ เพื่อใช้ในการศึกษาพฤติกรรม การทำงาน รายได้ รวมไปถึงข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้ความช่วยเหลือได้อย่างตรงตามความต้องการของแต่ละบุคคล รวมถึงการ มีระบบติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

### ๓.๔ ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

#### ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น

การดำเนินการพัฒนาศักยภาพคณะกรรมการภายใต้ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบ ระดับจังหวัด... (ภาคประชาชน) ตลอดจนคณะทำงานของหน่วยบริการชุมชน ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาท ภารกิจ หน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานอย่างชัดเจน สามารถเป็นตัวแทน ของกระทรวงแรงงานในการขับเคลื่อนงานทั้งด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการ ทำงาน รวมทั้งการสร้างงาน สร้างอาชีพและรายได้ตลอดจนการสร้างหลักประกันความมั่นคงในชีวิต จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงการจัดทำนโยบาย วางแผนการดำเนินงาน และงบประมาณของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งอาจมีปัจจัยหรือข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น และมีผลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินการตามข้อเสนอ ดังนี้

๓.๔.๑ การให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารของผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำมาสู่ การประสานงาน การเชื่อมโยงการทำงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี หากไม่ให้ความสำคัญ ก็จะเป็นอุปสรรคในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

๓.๔.๒ กฎหมาย กฎ ระเบียบที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ การพัฒนาในเรื่องเกี่ยวกับ แนวปฏิบัติ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในการครอบครองของทางราชการ และการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ และภาคประชาชน

๓.๔.๓ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ความก้าวหน้าของนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างรวดเร็ว การสร้างความรับรู้ และจัดทำข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ต้องก้าวทันเทคโนโลยี

๓.๔.๔ ความพร้อมของบุคลากรด้านความรู้ ความเข้าใจในบทบาท ภารกิจ หน้าที่ของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงแรงงานอย่างชัดเจน ควรได้รับการพัฒนาเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น รวมไปถึง ทักษะความรู้ด้านดิจิทัลด้วย

๓.๔.๕ งบประมาณที่จำเป็นในการจัดตั้งและพัฒนาศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด... (ภาคประชาชน) ทั่วประเทศ เพื่อมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด... (ภาคประชาชน) ให้มีการพัฒนาการให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมกระบวนการ ช่วยให้การบริการมีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### แนวทางแก้ไข

ผู้ขอประเมินขอเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาประกอบด้วย

๑. การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน เพื่อให้ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด... (ภาคประชาชน) สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ฯ

๒. ทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ การพัฒนาในเรื่องเกี่ยวกับแนวปฏิบัติ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในการครอบครองของทางราชการ และการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ และภาคประชาชน ให้มีความชัดเจนมากขึ้น

๓. เพิ่มทักษะความรู้ของบุคลากร ให้มีทักษะความรู้ในบทบาท ภารกิจ หน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานอย่างชัดเจน สามารถเป็นตัวแทนของกระทรวงแรงงานในการขับเคลื่อนงานทั้งด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งการสร้างงานสร้างอาชีพและรายได้ตลอดจนการสร้างหลักประกันความมั่นคงในชีวิต และเพิ่มทักษะความรู้ด้านดิจิทัลที่ความก้าวหน้าของนวัตกรรมและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมไปถึงให้บุคลากรสามารถจัดทำข้อมูลข่าวสาร สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย สร้างการรับรู้และเข้าถึงประชาชนได้ง่าย

๔. พิจารณาจัดสรรงบประมาณที่จำเป็นในการพัฒนาศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) ทั่วประเทศ เพื่อมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด... (ภาคประชาชน) ให้มีการพัฒนาการให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกกระบวนการ ช่วยให้การบริการมีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๑ คณะกรรมการภายใต้ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) ทั่วประเทศ มีความรู้ความสามารถเป็นตัวแทนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานในพื้นที่ ในการขับเคลื่อนงานตามภารกิจ ทั้งด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งการสร้างงานสร้างอาชีพและรายได้ตลอดจนการสร้างหลักประกันความมั่นคงในชีวิตให้แรงงานนอกระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๒ ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด... (ภาคประชาชน) และหน่วยบริการชุมชนสามารถทำโครงการเสนอขอรับงบประมาณจากหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานและภาคีเครือข่าย เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มแรงงานนอกระบบได้ตามความต้องการของพื้นที่

## ๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๕.๑ คณะกรรมการภายใต้ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด (ภาคประชาชน) ทั่วประเทศซึ่งเป็นตัวแทนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานในพื้นที่ สามารถเป็นวิทยากรในภารกิจของกระทรวงแรงงานได้อย่างน้อย ร้อยละ ๗๐

๕.๒ มีการจัดตั้งหน่วยบริการชุมชนแรงงานนอกระบบ ภายใต้ศูนย์ประสานงานแรงงานนอกระบบระดับจังหวัด...(ภาคประชาชน) เพิ่มขึ้นอย่างน้อยจังหวัดละ ๑ หน่วย/ปี

๕.๓ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐



## บรรณานุกรม

- จักรวาล สุขมนตรี. (๒๕๖๑). เทคนิคการประสานงานในองค์กร. วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๒.
- จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D.Millet,1954). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. สืบค้นเมื่อ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771&section=17&issues=74>.
- ข้าเลื่อง พุฒพรหม. (๒๕๔๕). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณ. องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- นพพงษ์ บุญจิตราดุล. (๒๕๒๕). การพัฒนาบุคลากร. สืบค้นเมื่อ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๕, จาก <http://gotoknow.org/blog/rung11/282107>.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (๒๕๒๘). การพัฒนาบุคลากร. สืบค้นเมื่อ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก <http://gotoknow.org/blog/rung11/282107>.
- ปราณี พรรณวิเชียร. (๒๕๓๐). เทคนิคการประสานงานในองค์กร. วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม - สิงหาคม ๒๕๖๑.
- พนัส หันนาคินทร์. (๒๕๔๒). ประสบการณ์ในการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พรานการพิมพ์.
- แมคเคลแลนด์ McClelland. การประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะงานการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไทร. สืบค้นเมื่อ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก [https://www.np.go.th/index/add\\_file/gPzHycYMon42007.pdf](https://www.np.go.th/index/add_file/gPzHycYMon42007.pdf).
- ไมเคิล คอมแจน. (Domjan 1996). แรงจูงใจ. สืบค้นเมื่อ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/617749>.
- รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์. (๒๕๕๓). เทคนิคการประสานงาน. กรุงเทพฯ : ส่วนพัฒนาและบริหารจัดการความรู้ สถาบันดำรงราชานุภาพ.
- โลเวลล์ (Lovell, 1980). แรงจูงใจ. สืบค้นเมื่อ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/617749>.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (๒๕๖๕). อาสาสมัคร. สืบค้นเมื่อ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%B1%E0%B8%84%E0%B8%A3>.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (๒๕๔๘). การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย : กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย (พิมพ์ครั้งที่ ๒). กรุงเทพฯ : จุดทอง.
- สนธยา พลศรี. (๒๕๔๗). ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน (พิมพ์ครั้งที่ ๕). กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์. ๒๕๔๗.

- สมพร เทพสิทธิ์า. (๒๕๕๖). ทิศทางการพัฒนางานอาสาสมัครในสังคมไทย. ประชุมสมัชชาสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ครั้งที่ ๖ ณ ดิเกสันติไมตรีทำเนียบรัฐบาล เมื่อวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๕๖.
- สมยศ นาวิการ. (๒๕๕๔). การประสานงาน. วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม - สิงหาคม ๒๕๖๑.
- สมใจ ลักษณะ. (๒๕๕๔). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. สืบค้นเมื่อ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771&section=17&issues=74>.
- สำนักงาน ก.พ.. (๒๕๖๒). การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. สืบค้นเมื่อ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๕, จาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/ocsc-2017-eb01.pdf>.
- สิริวดี ชูเชิด. (๒๕๕๖). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. สืบค้นเมื่อ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771&section=17&issues=74>.
- อรุณ รักธรรม. (๒๕๕๐). พัฒนาทรัพยากรมนุษย์. สืบค้นเมื่อ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก <http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/5707/6/6%20%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%202%20%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B9%89%E0%B8%B2%207-47.pdf>.
- แฮนสัน. (Hanson, Mark E., 1996:195). แรงจูงใจ. สืบค้นเมื่อ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/617749>.
- Arnauld de Nadailac. (2003). แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์. สืบค้นเมื่อ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=735&section=18&issues=28>.
- Boam and Sparrow. (1992). แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์. สืบค้นเมื่อ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=735&section=18&issues=28>.
- Bowditch, J L., & Buono, A.F.A. Primer on Organization Behavior (2 nd ed.) New York :Jojm Wiley & Sons, 1990.
- David C. McClelland (1970). แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์. สืบค้นเมื่อ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=735&section=18&issues=28>.

ภาคผนวก

