

ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน  
เรื่อง การประสานการให้บริการในพื้นที่/ชุมชน โดยอาสาสมัครแรงงาน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จังหวัดอุดรธานี

และ

ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน  
เรื่อง การประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนด้านอาชีพ



นายอานนท์ แสงเขียว  
นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ  
ตำแหน่งเลขที่ ๔๘๙ สำนักงานแรงงานจังหวัดพิษณุโลก  
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

## บทคัดย่อ

เอกสารผลงานฉบับนี้ ผู้ขอประเมินได้จัดทำขึ้นเพื่อขอเข้ารับการประเมินเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน ระดับชำนาญการ ผู้ขอประเมินได้นำเสนอผลงานแบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน เรื่อง การประสานการให้บริการในพื้นที่/ชุมชน โดยอาสาสมัครแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จังหวัดอุดรธานี เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการด้านแรงงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน โดยผ่านเครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน สืบเนื่องจากกระทรวงแรงงานได้คำนึงถึงความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานในพื้นที่/ชุมชนจึงได้มีระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘ ขึ้น เพื่อความเป็นเอกภาพ และมีประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านแรงงาน เพื่อให้ประชาชนทั้งในประเทศและต่างประเทศได้เข้ามามีส่วนร่วมเป็นเครือข่ายช่วยเหลืองานกระทรวงแรงงาน รวมทั้งยังเป็นการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ในการนำนโยบายของรัฐบาล กระทรวงแรงงาน และจังหวัดลงสู่เป้าหมายในพื้นที่/ชุมชนได้อย่างรวดเร็วบรรลุผลสำเร็จตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

ผู้ขอประเมินได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับผิดชอบ การประสานการให้บริการในพื้นที่/ชุมชน โดยอาสาสมัครแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีการดำเนินการต่าง ๆ แบ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ๒ ขั้นตอน คือ ๑) ขั้นตอนการรับสมัครอาสาสมัครแรงงาน/ประชาสัมพันธ์การรับสมัครอาสาสมัครแรงงาน/คัดเลือกผู้สมัครอาสาสมัครแรงงาน/จัดทำคำสั่งแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงาน/จัดทำข้อมูลประวัติอาสาสมัครแรงงาน/เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดลงนาม ๒) ขั้นตอนการดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงาน ตั้งแต่การจัดอบรมเพื่อชี้แจงแนวทางในการปฏิบัติงานบทบาทหน้าที่และกรอบแนวทางการปฏิบัติงาน ในการเป็นสื่อกลางประสานงานด้านแรงงาน การติดตามรวบรวม และรายงานผลการปฏิบัติงาน การคัดเลือกอาสาสมัครแรงงาน ผู้ขอประเมินได้นำความรู้เกี่ยวกับอาสาสมัคร การประสานงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมมาปรับใช้ในการดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงาน โดยมีอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล จำนวน ๑๕๖ คน ให้บริการด้านแรงงานทั้งปี ไม่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด จำนวน ๕,๔๖๐ คน และประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๔๘ จากการดำเนินการที่ผ่านมา พบว่าปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญคือ อาสาสมัครแรงงานมีช่วงวัยที่แตกต่างกัน ทำให้การทำงานในบางพื้นที่ไม่สามารถติดต่อประสานงานด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น ยังต้องติดต่อทางโทรศัพท์ อาจเกิดความล่าช้าในบางครั้งต้องใช้เครือข่ายข้างเคียงในการประสานการติดต่อ เช่น ผู้นำท้องถิ่น ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น และอาสาสมัครแรงงานโดยส่วนใหญ่ที่ไม่ได้เป็นผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน หรือเป็นอาสาสมัครของหน่วยงานอื่น จะไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากผู้คนในชุมชนเท่าที่ควร จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว ผู้ขอประเมินได้มีข้อเสนอแนะดังนี้ (๑) การแก้ไขระเบียบว่าด้วยงานอาสาสมัครแรงงาน ในการกำหนดคุณสมบัติ ควรมีการทดสอบสมรรถนะของอาสาสมัครโดยใช้หลักเกณฑ์หรือแนวทางการทดสอบที่ชัดเจน เช่น การทดสอบให้ใช้เทคโนโลยีในการรายงานผลการปฏิบัติงาน การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น (๒) สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ควรมีการอบรมการใช้งานระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลทะเบียนประวัติอาสาสมัครแรงงาน (อสร.) ให้กับเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัด และเชิญอาสาสมัครแรงงานเข้าร่วมอบรมด้วยอย่างน้อยจังหวัดละ ๑ คน เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ตรงกันและสามารถขยายผลได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากการพัฒนาาระบบยังอยู่ในขั้นต้น ความรู้ และความเข้าใจในการใช้งานบางหัวข้อจึงจำเป็นต้องได้รับข้อเสนอจากผู้ที่จะต้องใช้งานนี้ (๓) สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานได้จัดทำคู่มือการ

ปฏิบัติงาน อาสาสมัครแรงงาน (อสร.) ควรเพิ่มเติมข้อมูลหน่วยงานย่อยของแต่ละกรมที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในแต่ละภูมิภาค (ไม่ครบทุกจังหวัด) เช่น ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงาน ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงาน หรือศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน เป็นต้น เพื่อให้อาสาสมัครแรงงานได้รับรู้ถึงภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานเหล่านั้น

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน เรื่อง การประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของโครงการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ทัวถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ ซึ่งโครงการจะมีกิจกรรมอยู่ ๒ กิจกรรม คือ กิจกรรมจ้างงานเร่งด่วนและกิจกรรมพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน โดยที่ผ่านมาการดำเนินโครงการจะแบ่งออกเป็น ๒ แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ (๑) การให้อาสาสมัครแรงงานในพื้นที่สำรวจกลุ่มเป้าหมายที่มีความประสงค์จะดำเนินการกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือทั้งสองกิจกรรม ซึ่งในกระบวนการทำงานนั้น ได้มีการจัดประชุมชี้แจงโครงการให้อาสาสมัครแรงงานทราบ และมอบหมายให้อาสาสมัครแรงงานดำเนินการสำรวจความต้องการขอรับการช่วยเหลือของประชาชน รวมไปถึง การประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า อาสาสมัครแรงงานยังไม่เข้าใจในการดำเนินโครงการ บทบาทและหน้าที่ของตนเอง ทำให้การประสานงานกับประชาชนในพื้นที่ไม่ชัดเจนเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของโครงการทำให้จำนวนผู้เสนอความต้องการเข้าร่วมโครงการในบางพื้นที่มีจำนวนน้อย ส่งผลให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายไม่ได้รับความช่วยเหลือตามวัตถุประสงค์ของโครงการ และยังมีประชาชนในบางพื้นที่ได้รับข้อมูลล่าช้า ทำให้ไม่ได้รับความช่วยเหลืออย่างทัวถึงไม่ทันต่อความต้องการในขณะนั้น แนวทางที่ (๒) การให้หน่วยงานในพื้นที่ เช่น อำเภอ เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น เสนอกิจกรรมและกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งที่ผ่านมาดำเนินการโดยการใช้หนังสือราชการเป็นหลักในการประชาสัมพันธ์โครงการ ด้วยระยะเวลาที่จำกัดทำให้การตอบสนองโครงการไม่ดีเท่าที่ควร ทำให้ที่ผ่านมาได้รับความสนใจจากหน่วยงานดังกล่าวค่อนข้างน้อย

ผู้ขอประเมินมีข้อเสนอแนะเพื่อให้การประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพเข้าถึงในทุกพื้นที่บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้ขอประเมินจึงขอเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหายุ่งเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ โดยแบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ระดับนโยบาย และระดับเชิงปฏิบัติการ ดังนี้ ๑) ระดับนโยบาย สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน ([www.mol.go.th](http://www.mol.go.th)) เฟจ Facebook ของกระทรวงแรงงาน ([www.facebook.com/ThailandMOL](http://www.facebook.com/ThailandMOL)) Youtube กระทรวงแรงงาน ([www.youtube.com/PRMOL](http://www.youtube.com/PRMOL)) Twitter กระทรวงแรงงาน ([twitter.com/mol\\_pr](http://twitter.com/mol_pr)) และเชื่อมโยงไปที่ Web Site ของสำนักงานแรงงานจังหวัดทุกจังหวัด ๒) สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ (แผ่นพับ) เกี่ยวกับโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ ในลักษณะที่สามารถอ่านเข้าใจได้ง่าย ดึงดูดความสนใจ เช่น แผ่นพับที่มีรูปภาพประกอบ เพื่อให้ประชาชนวัยแรงงาน แรงงานนอกระบบ แรงงานสูงอายุ และประชาชนทั่วไป สามารถอ่านและรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ตรงกัน เป็นต้น เนื่องจากยังมีผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ในรูปแบบนี้ยังคงต้องมีอยู่ในอีกประมาณระยะหนึ่ง ๓) ระดับปฏิบัติการ สำนักงานแรงงานจังหวัดประชาสัมพันธ์ในช่องทางของแต่ละจังหวัด โดยนำสื่อประชาสัมพันธ์ที่จัดทำมาเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักงานแรงงานจังหวัด เฟสบุ๊ก ยูทูป ติ๊กต็อก (ถ้ามี) ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ในท้องที่ เช่น วิทยุกระจายเสียง หอกระจายข่าวชุมชน เวทีสัมมนา หน่วยบริการเคลื่อนที่/จังหวัดเคลื่อนที่ อาสาสมัครแรงงาน เครือข่ายด้านแรงงาน ผู้นำชุมชน เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการประชาสัมพันธ์ของโครงการให้กว้างมากยิ่งขึ้น

## คำนำ

การจัดทำเอกสารผลงานฉบับนี้ ผู้ขอประเมินได้จัดทำขึ้นเพื่อขอรับการประเมินแต่งตั้ง ให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ สำนักงานแรงงานจังหวัดพิษณุโลก สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยได้นำเสนอผลงานออกเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน เรื่อง การประสานการให้บริการในพื้นที่/ชุมชน โดยอาสาสมัครแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จังหวัดอุดรธานี เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการด้านแรงงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน โดยผ่านเครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน สำหรับส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน เรื่อง การประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนด้านอาชีพ ซึ่งผู้ขอประเมินได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ทางวิชาการที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้ขอประเมินหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลงานทางวิชาการฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป



อานนท์ แสงเขียว  
ธันวาคม ๒๕๖๕



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
<b>ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน</b>	
๑. เรื่อง การประสานการให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่/ชุมชน โดยอาสาสมัครแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จังหวัดอุดรธานี	๑
๒. ระยะเวลาการดำเนินการ	๑
๓. ความรู้ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	๑
๔. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินการ และเป้าหมายของงาน	๑๓
๕. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)	๑๘
๖. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ	๑๙
๗. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ	๑๙
๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ	๑๙
๙. ข้อเสนอแนะ	๒๐
๑๐. การเผยแพร่ผลงาน	๒๐
๑๑. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน	๒๐
<b>ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน</b>	
๑. เรื่อง การประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ	๒๑
๒. หลักการและเหตุผล	๒๑
๓. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข	๒๒
๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๓๖
๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๓๖
บรรณานุกรม	๓๗
ภาคผนวก	

## สารบัญตาราง

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ในรูปแบบของ SWOT Analysis	หน้า
ตารางที่ ๒ การประเมินสภาพแวดล้อมในรูปแบบของ SWOT Analysis	๒๓
	๒๔



## สารบัญภาพ

ภาพที่ ๑ ขั้นตอนการรับสมัครอาสาสมัครแรงงาน  
ภาพที่ ๒ ขั้นตอนการประสานการให้บริการในพื้นที่/ชุมชน

หน้า

๑๔

๑๕



## ส่วนที่ ๑

### ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน

๑. เรื่อง การประสานการให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่/ชุมชน โดยอาสาสมัครแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จังหวัดอุดรธานี

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔

๓. ความรู้ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

#### ๓.๑ หลักการและเหตุผล

กระทรวงแรงงานเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลกำลังแรงงานโดยมีภารกิจในการส่งเสริมการมีงานทำ การพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านแรงงานแก่ประชาชนวัยแรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ และการเสริมสร้างหลักประกันทางสังคม ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้น กระทรวงแรงงานมีสำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นราชการส่วนภูมิภาค แต่ไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นที่/ชุมชน ดังนั้น จึงกำหนดให้มีอาสาสมัครแรงงานเพื่อนำภารกิจด้านแรงงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานลงสู่พื้นที่/ชุมชน ในการแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงาน จะแต่งตั้งให้ครบทุกตำบลในทุกจังหวัดของประเทศไทย รวมทั้งสิ้น ๗,๒๕๕ คน

ระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘ ได้รวมงานอาสาสมัครด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัดที่มีความซ้ำซ้อนกัน เพื่อให้เป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านแรงงาน และเพื่อให้ประชาชนทั้งในประเทศและต่างประเทศได้เข้ามามีส่วนร่วมเป็นเครือข่ายช่วยเหลืองานกระทรวงแรงงาน โดยระบุหน้าที่อาสาสมัครแรงงานไว้ ดังนี้ (๑) ประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่ระหว่างประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนกับกระทรวงแรงงานหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการขยายบริการด้านแรงงานไปสู่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนอย่างทั่วถึง (๒) เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำด้านแรงงานให้แก่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชน (๓) รวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านแรงงานในพื้นที่ ซึ่งกระทรวงแรงงานสามารถนำมาใช้วางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ (๔) ส่งเสริมประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านแรงงานในหมู่บ้านและชุมชนของตนเอง ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๙ ข้อ ๑๗ (๔) กำหนดให้สำนักงานแรงงานจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการประสานการดำเนินงานกับอาสาสมัครแรงงานและเครือข่ายด้านแรงงาน เพื่อนำบริการด้านแรงงานไปสู่ประชาชนในพื้นที่

ผู้ขอประเมินได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานการประสานการให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่/ชุมชน โดยอาสาสมัครแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จังหวัดอุดรธานี จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ผู้ขอประเมินปฏิบัติงานด้านการประสานงานกับอาสาสมัครแรงงานต้องมีการติดต่อสื่อสารกับอาสาสมัครแรงงานแต่ละพื้นที่ และบูรณาการกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อนำนโยบายและกิจกรรมของแต่ละหน่วยงาน มอบหมายให้อาสาสมัครแรงงานดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ของแต่ละกิจกรรม มีการแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงานประจำตำบล เพื่อให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่/ชุมชน มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานอาสาสมัครแรงงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อทำหน้าที่แนะนำ ให้คำปรึกษา ภารกิจด้านแรงงานแก่อาสาสมัครแรงงาน นำบริการและภารกิจของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานเข้าสู่ประชาชน



ในพื้นที่ พัฒนาและเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานเครือข่ายด้านแรงงานให้แก่อาสาสมัครแรงงาน การประชุมวางแผนการดำเนินงาน และติดตามผลการดำเนินงานของอาสาสมัครแรงงาน

อาสาสมัครแรงงานถือได้ว่าเป็นกลไกที่สำคัญของกระทรวงแรงงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่/ชุมชน โดยจังหวัดอุดรธานีเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่กว้างใหญ่มีจำนวนอำเภอทั้งสิ้น ๒๐ อำเภอ มีตำบลทั้งสิ้น ๑๕๖ ตำบล และมีอาสาสมัครแรงงานจำนวน ๑๕๖ คน ซึ่งอาสาสมัครแรงงานมีความหลากหลายของอาชีพ ความรู้ ประสบการณ์ และการเข้าถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่ ผู้ขอประเมินต้องใช้ความรู้ ความสามารถเทคนิคในการสื่อสาร ประกอบด้วย การติดต่อแบบโดยตรง คือ การโทรศัพท์เพื่อ บอกกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของงานให้อาสาสมัครแรงงานจังหวัดอุดรธานีดำเนินการ การติดต่อสื่อสาร โดยอ้อม คือ การแจ้งให้อาสาสมัครแรงงานจังหวัดอุดรธานีรับทราบโดยทั่วกัน ในช่องทางไลน์ อสร. จังหวัดอุดรธานี ซึ่งในการสื่อสารทั้ง ๒ แบบนั้น จะต้องสื่อสารให้อาสาสมัครแรงงานมีความเข้าใจ ในวัตถุประสงค์ของงานโดยละเอียด ผู้ขอประเมินจึงได้นำการประสาน การให้บริการด้านแรงงาน ในพื้นที่/ชุมชน โดยอาสาสมัครแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จังหวัดอุดรธานี มาเป็น ผลงานเพื่อขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน ระดับชำนาญการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางในการปฏิบัติงาน ขั้นตอน กระบวนการทำงาน วิธีการทำงาน แบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปปรับใช้เป็น แนวทางในการดำเนินงานการประสานการให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่/ชุมชนโดยอาสาสมัคร แรงงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

### ๓.๒ ความรู้ ความชำนาญงาน ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์

ผู้ขอประเมินได้ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ และแนวคิดในการดำเนินงาน ด้านอาสาสมัครแรงงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

#### ๓.๒.๑ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๑.๑ ระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“อาสาสมัครแรงงาน” หมายความว่า อาสาสมัครแรงงาน ในประเทศ และอาสาสมัครแรงงานในต่างประเทศ

ข้อ ๖ ให้มีอาสาสมัครช่วยเหลืองานในความรับผิดชอบของกระทรวงแรงงาน ในประเทศไทยเรียกว่า “อาสาสมัครแรงงานในประเทศ” โดยใช้ชื่อย่อเป็นภาษาไทยว่า “อสร.ท.”

ข้อ ๗ อาสาสมัครแรงงานในประเทศต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) มีสัญชาติไทยและอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปี

(๒) มีความประพฤติเรียบร้อย ซื่อสัตย์สุจริต และมีมนุษยสัมพันธ์ดี

(๓) สมครใจและเสียสละเพื่อช่วยเหลือการดำเนินงานของ

กระทรวงแรงงาน

ข้อ ๘ เมื่อได้ชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติตามข้อ ๗ แล้ว ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้เสนอชื่อบุคคลดังกล่าวต่อปลัดกระทรวงแรงงาน สำหรับในส่วนภูมิภาคให้สำนักงานแรงงานจังหวัด เสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าวต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อพิจารณาและมีคำสั่งแต่งตั้งเป็น อาสาสมัครแรงงานในประเทศ

ข้อ ๑๐ ให้อาสาสมัครแรงงานในประเทศมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่ระหว่างประชาชนในหมู่บ้าน และชุมชนกับกระทรวงแรงงานหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการขยายบริการด้านแรงงาน ไปสู่ประชาชน ในหมู่บ้าน และชุมชนอย่างทั่วถึง

(๒) เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ ให้คำปรึกษา และแนะนำด้านแรงงานให้แก่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชน

(๓) รวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านแรงงานในพื้นที่ ซึ่งกระทรวง แรงงาน สามารถนำมาใช้วางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๔) ส่งเสริมประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหา ด้านแรงงานในหมู่บ้านและชุมชนของตนเอง

ข้อ ๑๕ อาสาสมัครแรงงานอาจได้รับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ และสิทธิประโยชน์อย่างอื่นตามหลักเกณฑ์ที่ปลัดกระทรวงแรงงานกำหนด โดยความเห็นชอบของ กระทรวงการคลัง

ข้อ ๑๖ อาสาสมัครแรงงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ให้ปลัดกระทรวงแรงงาน ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือหัวหน้าคณะผู้แทน คัดเลือกเพื่อเข้ารับโล่และเข็ม ประเกาศเกียรติคุณอาสาสมัครแรงงานดีเด่น

ข้อ ๑๗ อาสาสมัครแรงงานมีระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

(๑) อาสาสมัครแรงงานตามหมวด ๑ มีระยะเวลาการปฏิบัติ หน้าที่ที่คราวละสามปี

(๒) อาสาสมัครแรงงานตามหมวด ๒ มีระยะเวลาการปฏิบัติ หน้าที่ที่คราวละหนึ่งปีอาสาสมัครแรงงานซึ่งพ้นจากหน้าที่อาจได้รับแต่งตั้งใหม่ได้

ข้อ ๑๘ อาสาสมัครแรงงานย่อมสิ้นสุดลงด้วยสาเหตุ ดังนี้

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) ปลัดกระทรวงแรงงาน ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะ ผู้แทนให้ออก เพราะขาดคุณสมบัติตามข้อ ๗ หรือข้อ ๑๒ หรือกระทำการที่อาจเป็นผลเสียหาย แก่ทางราชการ

ข้อ ๑๙ ให้สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน สำนักงานแรงงานจังหวัด สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ ฝ่ายแรงงานประจำสถานเอกอัครราชทูต หรือสถานกงสุล จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจของกระทรวงแรงงานและชี้แจงหน้าที่แก่อาสาสมัครแรงงาน เมื่อผ่านการอบรมแล้วให้อาสาสมัครแรงงานได้รับวุฒิบัตรและบัตรประจำตัว

ผู้ขอประเมินได้นำความรู้จากระเบียบนี้ มาดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งอาสาสมัคร แรงงานประจำจังหวัด เพื่อดำเนินงานตามหน้าที่ รวมทั้งจัดการอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจ ของกระทรวงแรงงานและชี้แจงหน้าที่แก่อาสาสมัครแรงงาน

### ๓.๒.๒ แนวคิด

#### ๓.๒.๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานอาสาสมัคร

อาสาสมัคร (Volunteer) หมายถึง ผู้ที่สมัครใจทำงาน โดยอุทิศกำลังกาย กำลังใจ และเวลา เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและสังคม เป็นการกระทำที่ไม่มุ่งหวังผลตอบแทน ในรูปของสินจ้าง รางวัล ค่าจ้าง หรือเบี้ยเลี้ยงใด ๆ เป็นค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน แต่อาจจะได้รับ ค่าพาหนะเดินทาง อาหารกลางวัน หรือค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม หรืออบรมต่าง ๆ หรือได้รับประโยชน์ตอบแทนในรูปอื่น ๆ เช่น ความรู้สึกมีคุณค่า ประสบการณ์ และมิตรจิต เป็นต้น

สมพร เทพสิทธา (๒๕๔๒) งานอาสาสมัครเป็นงานเปิดกว้างสำหรับทุกคน ไม่มีข้อจำกัดเรื่องภูมิหลัง อายุ เพศ เชื้อชาติ หรือสิ่งอื่นใดมาเป็นตัวกำหนด

อุ้มยศ กิจอุดม (๒๕๕๖) อาสาสมัคร (volunteer) หมายถึง ผู้ที่สมัครใจ ทำงานเพื่อประโยชน์แห่งประชาชน และสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน หรือสิ่งอื่นใด บุคคลที่อาสา เข้ามาช่วยเหลือสังคมด้วยความสมัครใจเสียสละ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ป้องกันแก้ไขปัญหา และพัฒนา สังคม โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนคุณสมบัติที่สำคัญของอาสาสมัครมี ๓ ประการ คือ ทำงานด้วยความ สมัครใจไม่ใช่ด้วยการถูกบังคับหรือเป็นเพราะหน้าที่ เป็นงานเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน และสังคม หรือสาธารณประโยชน์ และทำโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน หรือสิ่งของมีมูลค่าแทนเงินผลตอบแทน ที่อาสาสมัครได้รับคือความสุข ความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติ

#### (๑) ลักษณะการทำงานของอาสาสมัคร

(๑.๑) การเป็นอาสาสมัครนั้น ต้อง “เต็มใจ” การทำงานอาสาสมัครไม่มีการบังคับขู่เข็ญให้ทำ แต่เป็นการเต็มใจทำงานที่ตนรัก มีความปรารถนาดีต่อคนอื่น อยากเห็นเขามีความสุข

(๑.๒) การเป็นอาสาสมัครนั้น ต้อง “ตั้งใจ” คนเรานั้น เมื่อมีความเต็มใจในการทำงานแล้วจะทำงานด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่น ตั้งใจทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน เป็นสำคัญ ไม่ย่อท้อกับอุปสรรคหรืองานลำบากใด ๆ มีความเต็มใจในการทำงาน ตั้งใจทำงานจนสุด ความสามารถโดยมีต้องให้ใครมาบังคับ

(๑.๓) การเป็นอาสาสมัครนั้น ต้อง “พอใจ” พอใจในงานที่ทำด้วยความเต็มใจและตั้งใจ ผลงานที่ออกมานั้นก็เป็นความพอใจของคนทำงานที่ทำให้คนอื่น เขาเข้าใจ ทำให้เขามีความสุขความสำเร็จ ความสมหวังเกิดความพอใจในการทำงานอย่างมีความสุข

(๑.๔) การเป็นอาสาสมัครนั้น ต้อง “ดีใจ” ดีใจที่ได้ทำงานที่ตนนั้นมีความเต็มใจ ตั้งใจและพอใจ ที่ได้ทำงาน เมื่อทำงานแล้วก็เกิดความดีใจจากผลงานที่ได้ทำไว้ ให้ปรากฏแก่สาธารณชนเป็นที่ประจักษ์ตามความต้องการของตน

(๑.๕) การเป็นอาสาสมัครนั้น ต้อง “ภาคภูมิใจ” ในงานที่ตนทำไม่ว่าจะเป็นงานใด ๆ ที่ได้ทำลงไปเพื่อประโยชน์แก่สาธารณะ คนเราเกิดมาไม่มีใครนำอะไร ติดตัวมา แต่เมื่อเกิดเป็นคนแล้วก็ทำแต่ความดีมีผลงานเมื่อจากโลกใบนี้ไปแล้ว สิ่งที่เหลือคือความภาคภูมิใจของตนเอง ครอบครัว และชุมชน



## (๒) อาสาสมัครในอุดมคติ

อาสาสมัครในอุดมคติหรืออาสาสมัครที่พึงประสงค์ คืออาสาสมัครที่มีอุดมคติหรืออุดมการณ์ มีจิตและวิญญาณของอาสาสมัคร (Spirit of volunteerism) และมีคุณธรรม อาสาสมัครควรยึดถืออุดมคติของ สมเด็จพระมหิตลาธิเบศ อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก ที่ว่า “ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง ประโยชน์ส่วนตัวเป็นกิจที่สอง” กล่าวคือ ถือประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน อาสาสมัครควรมีศรัทธาในการเป็นอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ตามกระแสพระราชดำรัสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ว่า “อาสาสมัครจะต้องระลึกอยู่เสมอว่า ศรัทธาในงานอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นนั้นเกิดขึ้นด้วยตนเอง ตนมีความรู้สึกเห็นชอบในงานอาสาสมัคร มีศรัทธาที่จะทำงาน มีเวลาที่จะปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะเป็นอาสาสมัคร”

## (๓) บทบาทและความสำคัญของอาสาสมัคร

อาสาสมัครมีบทบาทที่สำคัญในงานสังคมสงเคราะห์ การแก้ไขปัญหาสังคมและการพัฒนาสังคม เป็นกำลังสำคัญของรัฐบาล และองค์กรเอกชน ที่ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนประเภทต่าง ๆ เช่น ผู้เจ็บป่วยตามโรงพยาบาล ผู้ประสบสาธารณภัย เป็นต้น ช่วยในการแก้ไขปัญหาสังคม เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาอาชญากรรม เป็นต้น และช่วยในการพัฒนาสังคม เช่น การพัฒนาชุมชน และการพัฒนาชนบท รวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงของชาติ เป็นต้น

ผู้ขอประเมินได้นำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ กล่าวคือ งานอาสาสมัครเป็นงานที่ต้องการผู้ที่มีใจรัก ทุ่เมเท เสียสละเวลาส่วนตน และให้เวลาส่วนรวม ในการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าวเพื่อแต่งตั้งให้เป็นอาสาสมัครแรงงานประจำตำบล จังหวัดอุดรธานี จะต้องมีการคัดเลือกเพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าว เพื่อที่จะได้เป็นตัวแทนของกระทรวงแรงงานในจังหวัดอุดรธานี ในการประสานการให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่/ชุมชน และนำภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดอุดรธานี สำเร็จตามวัตถุประสงค์

### ๓.๒.๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการประสานและเทคนิคในการประสานงาน

สุธี สุทธิสมบุรณ์ และ สมาน รังสิโยภุชฎี (๒๕๔๒) การประสานงานเป็นการจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้ฝ่ายต่าง ๆ มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ขจัดความขัดแย้งเพื่อให้งานเป็นไปอย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรอย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ งานสำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด

#### (๑) ลักษณะสำคัญของการประสานงาน คือ

(๑.๑) การประสานงานจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดให้งานสอดคล้องกันปราศจากการขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำซ้ำซ้อนกัน กล่าวคือ การจัดให้งานส่วนต่าง ๆ ผสมกลมกลืนเข้ากันได้เหมือนฟันเฟืองของเครื่องจักรที่มีความสมดุลกัน (Balancing) ที่สามารถรับกันได้ในจังหวะหรือในเวลาอันเหมาะสม (Timing) และผสมกลมกลืนเข้ากันได้อย่างแนบเนียน (Integrating)

(๑.๒) การประสานงานจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือ ไม่ใช่เกี่ยวข้องกับการจัดเพื่อให้งานประสานกันได้เท่านั้น แต่จะเป็นเรื่องความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานในทุกฝ่ายเพื่อให้งานบรรลุจุดหมายในรูปของทีมงาน (Team Work) อีกด้วย



(๑.๓) การประสานงานจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคการบริหารโดยมีลักษณะเป็นส่วนที่ใส่เข้าไป (Input) กับส่วนที่เป็นผลออกมาหรือผลผลิต (Output) โดยส่วนที่ใส่เข้าไปนั้น เป็นปัจจัยต่าง ๆ ในการบริหาร ได้แก่ คน เงิน และวัสดุสิ่งของ ตลอดจนอำนาจหน้าที่ เวลา ความตั้งใจในการทำงานและความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การประสานงานที่ดีจะต้องอาศัยการใช้เทคนิคทางการบริหารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การวางแผนที่ดี การจัดให้มีแผนผังขององค์กรเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ การกระจายงาน ความเคลื่อนไหวของงาน และการแสดงสถานที่ทำงาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นเครื่องช่วยในการดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบแบบแผน ทำให้การขัดแย้งลดน้อยลง และในขณะเดียวกัน การประสานงานก็จะดีขึ้น

(๑.๔) การประสานงานจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร หลักสำคัญประการหนึ่งในการบริหารงาน คือ บุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น ซึ่งต้องการจะให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานของตนได้ เมื่อมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ หรือมีความต้องการนั้น ๆ กระจ่างแจ้งอุปกรณ์สำคัญที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจ เกิดความร่วมมือ และเกิดการประสานงานขึ้น ได้แก่ การติดต่อสื่อสารแบบ ๒ ทาง (Two Way Communication) เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน เพราะถ้าการติดต่อสื่อสารไม่ดี เกิดการเข้าใจผิดพลาดขึ้นการประสานงานก็จะไม่สามารถบังเกิดผล

(๑.๕) การประสานงานย่อมมีอยู่ในทุกระดับชั้นของสายการบังคับบัญชา (Hierarchy) ทั้งเป็นทางการ (Formal) และไม่เป็นทางการ (Informal) ถ้าเป็นองค์กร หรือหน่วยงานขนาดใหญ่การประสานงานจะทวีความสำคัญยิ่งขึ้น และต้องจัดให้มีการประสานงานขึ้นในทุกระดับชั้นเพราะการขาดความร่วมมือประสานงานเพียงในระดับใดระดับหนึ่งแล้ว ย่อมมีผลกระทบกระเทือนไปถึงส่วนรวม

(๒) การประสานงานมีความสำคัญต่อการบริหารเป็นอันมาก ควรที่จะพิจารณาถึงความสัมพันธ์และความสำคัญ ระหว่างการบริหารกับการประสานงาน ดังนี้

(๒.๑) การประสานงานเป็นกระบวนการในการบริหาร แม้จะมีผู้กล่าวถึงระดับชั้น และกระบวนการสำคัญของการบริหารที่แบ่งเป็นหลายประการก็ตาม แต่การประสานงานก็ยังเป็นกระบวนการที่สำคัญของการบริหารกระบวนการหนึ่งเสมอ

(๒.๒) การประสานงานเป็นระเบียบแบบธรรมเนียมในการบริหาร ซึ่งใช้ในการปฏิบัติงานไม่ว่าเป็นองค์กรเอกชนหรือองค์กรของรัฐบาล มักจะกำหนดระเบียบการปฏิบัติงานให้มีการประสานงานกันเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรของรัฐบาลจะเน้นเรื่องระเบียบปฏิบัติในการประสานงานเป็นส่วนมาก อาจกล่าวได้ว่าระเบียบวิธีการปฏิบัติที่เกี่ยวกับการประสานงานนั้น จะเป็นธรรมเนียมที่ถือปฏิบัติสืบเนื่องกันในวงการบริหาร

(๒.๓) การประสานงานเป็นหน้าที่ของนักบริหาร หรือหัวหน้างาน เพราะความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาท และความสามารถของนักบริหาร หรือหัวหน้างานเป็นสำคัญเนื่องจากภาระหน้าที่ประการหนึ่งของนักบริหารคือ การใช้ภาวะผู้นำ เพื่อนำเอาปัจจัยในการบริหารอันได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงานที่มีอยู่มาใช้ในการทำงานให้มีลักษณะสมานฉันท์ เพื่อให้งานแต่ละส่วนสอดคล้องต้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันดำรงราชานุภาพ (๒๕๕๓) การจัดระเบียบการทำงานให้งาน และคนทำงานสอดคล้องกัน เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน แต่การทำงานไม่ซ้ำซ้อนกัน และเป็นการประสาน หลายเรื่องไปพร้อม ๆ กัน เช่น เป้าหมายแรงงาน ข้อมูล ความคิดเห็น จิตใจ ทรัพย์สิน วิธีการ เป็นต้น ที่จะเข้าสู่เป้าหมายของโครงการ การประสานงานนั้น มีความหลากหลายในเรื่องที่จะประสานกัน ซึ่งจะต้องพิจารณารูปแบบของการประสานงานให้เหมาะสม โดยทั่วไปมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการ ประสานงานในแต่ละกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) วัตถุประสงค์ การประสานงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ต้องอาศัย ความร่วมมือ และจังหวะเวลาในการปฏิบัติจากผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย

(๒) กระบวนการ การประสานงานในเรื่องที่มีขั้นตอน การปฏิบัติ อย่างเป็นทางการ จะต้องกระทำให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องระมัดระวังอย่างยิ่ง เพราะงานที่มีวัตถุประสงค์ดีแต่มีการปฏิบัติผิดขั้นตอน ก็จะทำให้ไม่ได้รับผลตามต้องการ

(๓) เจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ การประสานงานระหว่างคนต้อง คำนึงถึงความเข้าใจ และความรู้สึกที่ดีต่อกัน ในเบื้องต้นจะต้องมีการยอมรับระหว่างกันเพื่อจะได้ มีทัศนคติที่ดีต่อกัน ความร่วมมือก็จะเกิดตามมา เจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบในงานที่ต้องร่วมกันทำเป็นทีม ก็จะต้องให้ความร่วมมือกันโดยลักษณะของการทำงานอยู่แล้ว แต่เจ้าหน้าที่ซึ่งอยู่ต่างหน่วยงานกัน มักจะเข้าใจว่าอยู่ต่างทีมงานกัน แท้ที่จริงผู้ซึ่งอยู่ต่างหน่วยงานกันแต่ต้องติดต่อประสานงานกัน ก็คือเป็นทีมงานเดียวกันได้ ทั้งนี้ จะต้องทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ให้ตรงกัน และรู้บทบาทหน้าที่ ของตนในงานที่จะประสานกัน มีความร่วมมือให้แก่กัน

(๔) หน่วยงานต่อหน่วยงาน การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ต่อหน่วยงาน

(๕) นโยบายกับการปฏิบัติ นโยบายถูกกำหนดขึ้น โดยผู้บริหาร สูงสุด การปฏิบัติด้วยวิธีการใด ๆ จะต้องไม่ขัดกับนโยบายแม้จะให้ผลตรงตามวัตถุประสงค์ และบรรลุ เป้าหมาย โดยมีการประสานนโยบายอันได้แก่ หลักการที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อใช้เป็นกรอบหรือ แนวทางปฏิบัติ ซึ่งจะต้องทำให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับรู้มีความเข้าใจ และปฏิบัติได้ถูกต้องตรงกัน เป็นการประสานนโยบายกับการปฏิบัติ

(๖) การปฏิบัติกับการปฏิบัติ ในการประสานงานใด ๆ จะมีการ ปฏิบัติหลายกิจกรรมซึ่งแต่ละกิจกรรมก็จะดำเนินไปในแนวทางที่จะให้เกิดประสิทธิผล อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด แต่ถ้าไม่มีการประสานการปฏิบัติก็อาจจะไม่สอดคล้องกัน ไม่ถูกจังหวะเวลา และเป็นผลให้งานโดยส่วนรวมเสียหายได้

สถาบันดำรงราชานุภาพ (๒๕๕๓) ได้ให้ความหมายของคำว่า การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิด ความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือ ปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลาและกิจกรรมที่จะต้องให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นไม่เกิดการงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน การประสานงานจึงเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารและการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กร ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาท และความสามารถของบุคลากร

### องค์ประกอบของการประสานงาน

(๑) ความร่วมมือ จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกันเพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน

(๒) จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนตามกำหนด เวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา

(๓) ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดีไม่ทำงานซ้อนกัน

(๔) ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น

(๕) ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานเพื่อมุ่งไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

### วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

(๑) เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ  
 (๒) เพื่อขอความช่วยเหลือ และเพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี  
 (๓) เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบ  
 (๔) เพื่อจัดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน  
 (๕) เพื่อใช้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร  
 (๖) เพื่อช่วยให้เกิดการดำเนินการเป็นไปตามแผน และทำให้มีการวางแผนอย่างละเอียดรอบคอบ

(๗) เพื่อตรวจสอบอุปสรรคและสภาพปัญหา

### การประสานงาน กระทำได้ ๒ ลักษณะ คือ

(๑) การประสานงานอย่างเป็นทางการ หมายถึง การประสานงานแบบมีพิธีรีตองที่ต้องปฏิบัติ เช่น มีหนังสือติดต่อหรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเสนอรายงานเป็นลำดับขั้น เป็นต้น

(๒) การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ หมายถึง การประสานงานแบบไม่มีพิธีรีตอง เพียงแต่ทำความตกลงให้ทราบถึงการที่จะปฏิบัติให้เป็นไปตามจังหวะเวลาเดียวกัน และด้วยจุดประสงค์เดียวกัน การดำเนินการต้องอาศัยความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นส่วนตัวระหว่างบุคคล ไม่มีแบบแผน เป็นการติดต่อแบบเผชิญหน้าซึ่งกันและกัน ผลดีคือสามารถมีความเข้าใจที่ตรงกันและชัดเจนที่สุด เช่น การประสานงานด้วยวาจาทางโทรศัพท์ หรือการเข้าพบผู้ที่ติดต่อโดยตรง เป็นต้น

สถาบันดำรงราชานุภาพ (๒๕๕๓) ผลลัพธ์ที่ดีเกิดจากการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

(๑) การใช้เครื่องมือสื่อสาร มีความรวดเร็ว ประหยัดเวลา เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น มีแนวทาง ดังนี้

(๑.๑) ก่อนเริ่มประสาน คิดก่อนว่า เราต้องการอะไร เมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ควรติดต่อใคร หน่วยงานใด



(๑.๒) ควรมีบัญชีโทรศัพท์ของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้เป็นส่วนตัว และส่วนกลาง

(๑.๓) เมื่อติดต่อกับผู้ใด ควรจดชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้นั้นไว้ใช้ติดต่อในโอกาสต่อไป บางครั้งทำเป็นบัญชีไว้ในปกแฟ้มเรื่องนั้น ๆ

(๑.๔) ควรประสานกับระดับเดียวกัน หรือต่ำกว่าก่อน

(๑.๕) ใช้คำพูดสุภาพ ให้เกียรติคู่สนทนาแม้รู้ว่าเขามีตำแหน่งต่ำกว่า ไม่พูดยกตนข่มท่าน

(๑.๖) อาจหาข้อมูลก่อนว่า ผู้ที่เราจะโทรติดต่อ เป็นผู้ใด ตำแหน่งหน้าที่ใด อายุเท่าใด เมื่อสนทนากัน อาจเรียก พี่ น้อง ท่านจะทำให้เขารู้สึกดี

(๑.๗) การอ่อนน้อมถ่อมตนด้วยความจริงใจ มักเป็นที่พอใจของผู้อื่น

(๑.๘) ในการประสานงานครั้งที่ ๒ หลังจากรู้จักกันแล้ว อาจทักทายหรือซักถามด้วยความห่วงใย จริงใจ เกี่ยวกับเรื่อง สุขภาพการงาน ฯลฯ ก่อนประสานเรื่องงาน

(๑.๙) กล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง ก่อนจบการสนทนา เมื่อรับปากเรื่องใดไว้ ต้องรีบทำ เช่น จะรีบส่งโทรสารไปให้ จะรีบทำหนังสือไป เป็นต้น

(๒) การประสานด้วยหนังสือ การประสานงานด้วยหนังสือใช้ในกรณีที่เป็นงานประจำที่ทั้งสองหน่วยงาน ทราบระเบียบปฏิบัติอยู่แล้ว มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

(๒.๑) หากเป็นเรื่องใหม่ ควรประสานทางโทรศัพท์ก่อนเสมอ

(๒.๒) ตัวอย่างเรื่องที่ต้องมีหนังสือไป หลังจากโทรศัพท์ติดต่อด้วยวาจาแล้ว เช่น ขอรหัสข้อมูล ขอรหัส ขอรหัสความต้องการ ขอรหัสการสนับสนุน ขอรหัสความอนุเคราะห์ ฯลฯ เป็นต้น

(๒.๓) การร่างหนังสือ ควรให้ ถูกหลักการ ถูกต้อง ถูกใจ (ผู้รับ)

(๒.๔) การร่างหนังสือขอรหัสการสนับสนุน หรือขอความอนุเคราะห์ควรประกอบด้วย (๑) เหตุที่มีหนังสือมา (๒) ยกย่องหน่วยงานที่จะขอรหัสการสนับสนุน/ขอความอนุเคราะห์ (๓) เรื่องราวที่ต้องการขอรหัสการสนับสนุน/ขอความอนุเคราะห์ (๔) ตั้งความหวังที่จะได้รับการสนับสนุน/ขอความอนุเคราะห์ และ (๕) ขอขอบคุณ

(๒.๕) การร่างหนังสือขอความร่วมมือ ควรประกอบด้วย

(๑) เหตุที่มีหนังสือมา (๒) ความจำเป็นและเรื่องที่จะขอความร่วมมือ (๓) เรื่องราวที่ต้องการขอความร่วมมือ (๔) ตั้งความหวังที่จะได้รับความร่วมมือ และ (๕) ขอขอบคุณ

(๒.๖) เมื่อได้รับการสนับสนุน การอนุเคราะห์แล้ว ควรมีหนังสือไปขอบคุณหน่วยงานนั้น ๆ เสมอ เพื่อสานความสัมพันธ์ไว้สำหรับโอกาสต่อไป

(๓) การพบปะด้วยตนเอง เป็นการประสานงานที่ดีที่สุด เพราะได้พบหน้า ได้เห็นบุคลิกลักษณะ สีหน้าท่าทาง ของผู้ติดต่อทั้งสองฝ่ายมีเวลาในการซักถามทำความเข้าใจกันได้อย่างพอเพียง เพราะทั้งสองฝ่ายต้องวางมือจากงานอื่น ๆ ทั้งหมด มีข้อเสีย คือ ใช้เวลามาก มักใช้การพบปะในกรณีที่เป็นเรื่องนโยบาย เป็นเรื่องสำคัญ หรือมีรายละเอียดมาก หรือต้องการให้เกียรติให้ความสำคัญแก่อีกฝ่ายหนึ่ง หรือต้องการสร้างความรู้สึกที่ดีแก่อีกฝ่ายหนึ่ง ให้เขารู้สึกว่าเราให้ความสำคัญแก่เขาด้วยการมาพบด้วยตนเอง มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้



(๓.๑) ควรเตรียมหัวข้อหาหรือไปให้พร้อม และจัดบันทึกไว้ หากอีกฝ่ายไม่ได้บันทึก เราอาจบันทึกสั้น ๆ ใส่กระดาษบันทึกไว้ให้เขา หรือเตรียมพิมพ์รายการ ไปล่วงหน้า เพื่อให้เขามีบันทึกช่วยจำ และใช้สั่งการขั้นต้นแก่บุคลากรในหน่วยงานของเขาได้

(๓.๒) เมื่อรับปากเรื่องใดไว้ ต้องรีบทำ เช่น จะรีบส่งเอกสารไปให้ หรือ จะรีบทำหนังสือไป เป็นต้น

ผู้ขอประเมินได้นำความรู้แนวคิดในการประสานและเทคนิคในการประสานงาน นำมาปรับใช้กับงานที่ได้รับผิดชอบ เนื่องจากการทำงานร่วมกับอาสาสมัครแรงงานจังหวัดอุดรธานี จำเป็นจะต้องมีการประสานเพื่อมอบหมายภารกิจและรับข้อเสนอจากอาสาสมัครแรงงานอยู่ตลอดเวลา เป็นการติดต่อประสานแบบ ๒ ทาง โดยเฉพาะช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์ หรือในแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ในการติดต่อประสานงานกับอาสาสมัครแรงงานในแต่ละพื้นที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ ผู้ขอประเมินยังได้นำมาใช้ในการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานในสังกัด กระทรวงแรงงาน หรือหน่วยงานอื่น ๆ ในการสอบถามข้อมูลที่ไม่เป็นทางการ และได้นำความรู้จากแนวคิดนี้ ไปใช้ในการทำหนังสือราชการเพื่อประสานงานในส่วนที่เป็นข้อระเบียบ การขอรับการสนับสนุน การขอความร่วมมือ

### ๓.๒.๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการแบบบูรณาการ

พระราชกฤษฎีกาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางไว้ในมาตรา ๑๐ ดังต่อไปนี้ “ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการหรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้นกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการ ร่วมกันโดยมุ่งเน้นให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการแบบบูรณาการในจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เพื่อให้การบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัด หรือในต่างประเทศแล้วแต่กรณี สามารถใช้อำนาจตามกฎหมายได้ครบถ้วน ตามความจำเป็นและบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ”

การบูรณาการ (Integration) หมายถึง การประสานกลมกลืนกันของแผน กระบวนการ สารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญขององค์กร การบูรณาการที่มีประสิทธิผลเป็นมากกว่าความ สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) และจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อการดำเนินการของแต่ละ องค์กรประกอบภายในระบบการจัดการ ผลดำเนินการมีความเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์

(๑) ความหมายของคำว่า การบูรณาการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายใกล้เคียงกัน ดังนี้

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) (๒๕๔๐) ได้ให้ความหมายบูรณาการ หมายถึง การทำให้หน่วยย่อยที่มีอยู่ทั้งหลายที่สัมพันธ์อิงอาศัยซึ่งกันและกัน เข้ามาร่วมทำหน้าที่ ประสานกลมกลืนให้เป็นองค์รวมหนึ่งเดียวที่มีความหมายครบถ้วนสมบูรณ์ในตัว

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายของคำว่า “บูรณาการรวมหน่วย” แปลว่า การนำหน่วยที่แยก ๆ กันมารวมเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ประเวศ วะสี (๒๕๔๕) ได้ให้ความหมายของการบูรณาการ เป็นความเชื่อมโยงขององค์ประกอบต่าง ๆ ไปด้วยกันอย่างลงตัวและอย่างสมดุล

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (๒๕๔๖) ความหมายการบูรณาการ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Integration มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Integrate คำว่าบูรณาการ ในความหมายทั่วไป หมายถึง การทำสิ่งที่บกพร่องให้สมบูรณ์แบบ โดยการเพิ่มเติมบางส่วนที่ขาด อยู่ให้สมบูรณ์ หรือการนำส่วนประกอบย่อยมารวมกันตั้งแต่สองส่วนเพื่อทำให้เป็นส่วนประกอบใหญ่ ของทั้งหมด ดังนั้นการบูรณาการเป็นการเชื่อมสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งเข้ามาเป็นส่วนประกอบกับอีกสิ่งหนึ่ง ให้มีความสมบูรณ์กลายเป็นส่วนหนึ่งของแกนหลักหรือส่วนประกอบที่ใหญ่กว่า

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (๒๕๔๗) กล่าวถึง “การวิจัยบูรณาการ” หมายถึง การเชื่อมโยงความรู้ การแสวงหาความรู้ การศึกษาค้นคว้ากับการใช้ทรัพยากรอันมีจำกัด เพื่อก่อให้เกิดพลังสูงสุดในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ

ทศนา แคมณี (๒๕๔๘) ได้ให้นิยามของการบูรณาการ หมายถึง การทำให้สมบูรณ์ โดยการนำหน่วยย่อย ๆ ที่มีความสัมพันธ์มาทำหน้าที่อย่างผสมผสานกลมกลืน เป็นหนึ่งเดียวให้ครบถ้วนสมบูรณ์ในตัวเองไม่ได้แยกเป็นส่วน ๆ

คณะกรรมการการอุดมศึกษา (๒๕๕๗) การบูรณาการ (Integration) หมายถึง การประสานกลมกลืนกันของแผนกระบวนการ สารสนเทศการจัดสรร ทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน (Organization-wide Goal) การบูรณาการที่มีประสิทธิผลเป็นมากกว่าความสอดคล้องไปในแนวทาง เดียวกัน (Alignment) ซึ่งการดำเนินการของแต่ละองค์ประกอบภายใน ระบบการจัดการ ผลการดำเนินการ มีความเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์

บีเน่ (Beane) (อ้างถึงใน เบญจวรรณ ทิมสุวรรณ และ รัชณี สรรเสริญ, ๒๕๕๕) การบูรณาการเป็นการเชื่อมโยงความรู้ประสบการณ์ในลักษณะผสมผสาน เข้าด้วยกันทั้งหมดเพื่อให้สอดคล้องสมบูรณ์โดยรวมกันมากกว่า การแยกส่วน

## (๒) ประโยชน์ของการบูรณาการ

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (๒๕๔๖) แนวคิดการบูรณาการ ถูกนำมาใช้ในการบริหารราชการของรัฐบาลด้านการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ การบริหารราชการระดับจังหวัดที่ปรับเปลี่ยนการบริหารงานแบบแยกส่วนมาเป็นการบริหารงาน แบบบูรณาการ (CEO) การที่หน่วยงานนำหลักการบูรณาการมาใช้ในการดำเนินงานก่อให้เกิด ประโยชน์ ดังนี้

(๒.๑) เป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน เกิดการ รวมงานที่ใกล้เคียงกันให้เป็นสิ่งเดียวกันเกิดผลดีต่อเรื่องใหญ่ โดยดูคุณภาพรวมทั้งหมด และมองปัญหา ได้ถูกจุดโดยใช้ความเกี่ยวข้อง เชื่อมโยงกับระบบหรือปัจจัยต่าง ๆ ให้มีมุมมองที่กว้าง ครบถ้วน

(๒.๒) สามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น บุคลากรร่วมกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน การสิ้นเปลืองในการใช้ทรัพยากร ทำให้มีทรัพยากรเหลือใช้อย่างอื่นได้ เป็นต้น

(๒.๓) พนักงานทำงานได้ง่าย สะดวก มีประสิทธิภาพ พร้อม ที่จะปรับตัวอย่างต่อเนื่อง และช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ได้อย่างเบ็ดเสร็จ

(๒.๔) ลดความสูญเปล่าของเวลา ความซ้ำซ้อน ในการบริหาร ช่วยให้การแก้ปัญหาในงานได้อย่างเบ็ดเสร็จเชื่อมโยงกับระบบต่าง ๆ ให้มีมุมมองอย่างครบถ้วน และลึกซึ้ง

(๒.๕) ลดค่าใช้จ่ายในการตรวจติดตาม และตรวจประเมินผล ที่ต้องดำเนินการตรวจติดตาม และประเมินผลที่ละกิจกรรม หากมีการบูรณาการกิจกรรมหรือโครงการ ทำให้การดำเนินการติดตามและตรวจประเมินผลเพียงครั้งเดียวสามารถตอบได้หลายเป้าหมาย

(๒.๖) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรในการบริหารงาน อย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กร

(๒.๗) เป็นการพัฒนามนุษย์ให้มีความสมบูรณ์ บุคคลที่มีความคิดแบบบูรณาการจะช่วยให้ ลดความผิดพลาดจากการตัดสินใจที่ไม่รอบคอบ มีความเข้าใจเรื่อง ที่มีความซับซ้อนได้อย่างลึกซึ้ง และกว้างขวางยิ่งขึ้นทำให้การตัดสินใจในเรื่องเล็กเกิดผลดีต่อเรื่องใหญ่ โดยดูภาพรวมทั้งหมด ก่อนตัดสินใจ และมองปัญหาได้ถูกจุดรู้จุดเชื่อมโยงและผลกระทบ

(๒.๘) การบูรณาการเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความฉลาดหลักแหลมในการปรับตัวอย่างต่อเนื่องด้วยการใช้ไหวพริบ ปฏิภาณ สติปัญญา และมีปฏิสัมพันธ์ กับสิ่งอื่นให้เข้าด้วยกันอย่างสมบูรณ์แบบ

(๒.๙) ช่วยขจัดความขัดแย้ง เนื่องจากการบูรณาการทำให้เกิดความเชื่อมโยงแนวคิดต่าง ๆ เข้ากันได้อย่างสมบูรณ์

(๒.๑๐) รู้จุดเชื่อมโยงของงานและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ช่วยให้เราสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจนเบ็ดเสร็จ เชื่อมโยงงานต่าง ๆ อย่างลงตัว

(๓) ลักษณะการบูรณาการ ในยุคปัจจุบันที่มีงานตามพันธกิจ งานตามนโยบาย จากหน่วยงานต้นสังกัดและงานอื่น ๆ ที่เข้ามาเป็นจำนวนมาก ทำให้กระแสการบูรณาการ ถูกกล่าวถึง และนำมาใช้เพื่อลดภาระงาน และเกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงานในลักษณะการบูรณาการ งานที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ได้หลายงาน ลักษณะการบูรณาการมี ดังนี้

อาร์มสตรอง (Armstrong) (อ้างถึงใน อนุสรฯ พิพิธภัณฑฯ, ๒๕๖๓) ได้แบ่งการบูรณาการออกเป็น ๒ รูปแบบ ได้แก่

(๓.๑) การบูรณาการในแนวตั้ง (Vertical Integration) เป็นการบูรณาการเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และการบูรณาการเข้ากับกลยุทธ์

(๓.๒) การบูรณาการในแนวนอน (Horizontal Integration) เป็นการบูรณาการระหว่างกระบวนการภายในหน่วยงาน เช่น การบูรณาการระบบการจัดการ ผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

จากที่แนวคิดนี้ สรุปได้ว่า “การบริหารราชการแบบบูรณาการ” คือ การบริหาร ที่ทุกหน่วยงานทำงานแบบมุ่งเน้นผลงาน (Result) ตามยุทธศาสตร์เป็นหลัก เป็นการทำงานหลาย หน่วยงานโดยอาศัยความเชี่ยวชาญและความชำนาญการของแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกัน เฉพาะด้านการทำงานภายใต้เป้าหมาย และวัตถุประสงค์หลักของยุทธศาสตร์เดียวกัน โดยร่วมกันคิด ร่วมกันทำงาน โดยใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อให้บรรลุผลตามยุทธศาสตร์ มุ่งสู่ผลสำเร็จและเป้าหมาย ของงานร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดความประหยัด เสริมสร้างประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการ ดำเนินงานเป็นหลัก ทั้งในลักษณะของการทำงานข้ามกระทรวง กระทรวงเดียวกันแต่ต่างกรม หรือ กรมเดียวกันแต่ต่างกอง รวมทั้งการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน และภาคประชาชนที่เกี่ยวข้องมาร่วมใน การทำงานกับภาครัฐในระบบเครือข่าย (Network)



ผู้ขอประเมินได้นำความรู้ที่ได้จากการบริหารราชการแบบบูรณาการ มาใช้ประโยชน์อย่างมาก เนื่องจากจังหวัดอุดรธานีมี ๑๕๖ ตำบล อาสาสมัครแรงงานจำนวน ๑๕๖ คน ซึ่งการดำเนินงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดเพียงหน่วยเดียว ไม่สามารถทำได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ จึงจำเป็นต้องมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดอุดรธานี และหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องการขาดบุคลากร งบประมาณไม่เพียงพอ เพื่อมุ่งสู่ผลสำเร็จและเป้าหมายเดียวกัน และเป็นการเชื่อมโยงภารกิจที่เกี่ยวข้องกันให้เกิดผลสำเร็จเพื่อประโยชน์สูงสุด โดยมีประชาชนเป็นเป้าหมายที่สำคัญ

### ๓.๒.๓ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์

จากการดำเนินงานด้านการประสานการให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่/ชุมชน โดยอาสาสมัครแรงงาน จังหวัดอุดรธานี ที่ผ่านมา ผู้ขอประเมินได้นำความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบหน้าที่ แนวทางการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ผู้ขอประเมินได้เรียนรู้ถึงขั้นตอนการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน กระบวนการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ผู้ขอประเมินมีประสบการณ์มากขึ้นในแต่ละปี มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร การทำงานในรูปแบบการบูรณาการ การทำข้อมูลข่าวสารเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนความรู้กันอยู่เสมอ การติดต่อประสานงานร่วมกับบุคคลอื่น รวมทั้งการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับเพื่อนร่วมงานและบุคคลจากหน่วยงานอื่น สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ รวมทั้ง การสื่อสารทางโทรศัพท์ในรูปแบบพูดคุยกัน การโต้ตอบข้อความในช่องทางโซเชียลมีเดียหรือการพูดคุยอธิบายด้วยตนเอง ซึ่งการลงพื้นที่ทำให้ผู้ขอประเมินได้พบเห็นถึงสภาพปัญหาด้านแรงงานในหลากหลายรูปแบบที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ ซึ่งการที่กระทรวงแรงงานได้จัดตั้งอาสาสมัครแรงงาน ขึ้นมานั้น เพื่อให้อาสาสมัครแรงงานเป็นตัวแทนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ได้กระจายไปทุกพื้นที่/ชุมชน ให้การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ รวมทั้ง การเป็นผู้สะท้อนปัญหาของพื้นที่ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานลงไปให้ความช่วยเหลือตามภารกิจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ

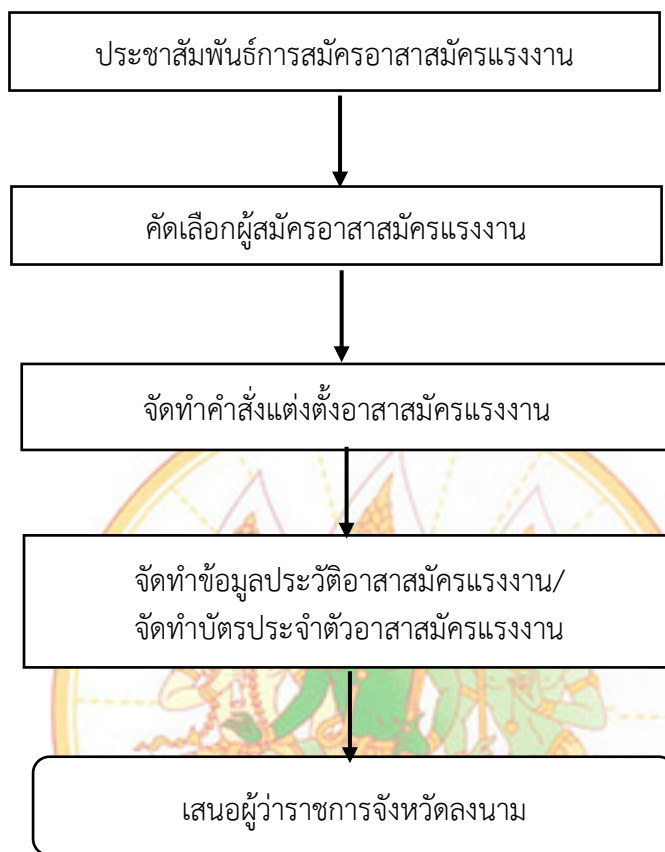
### ๔. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินการ และเป้าหมายของงาน

ผู้ขอประเมินในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการประสานการให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่/ชุมชน โดยอาสาสมัครแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จังหวัดอุดรธานี ขออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานการประสานการให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่/ชุมชน โดยอาสาสมัครแรงงาน โดยแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน ดังนี้



#### ๔.๑ การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานอาสาสมัครแรงงาน

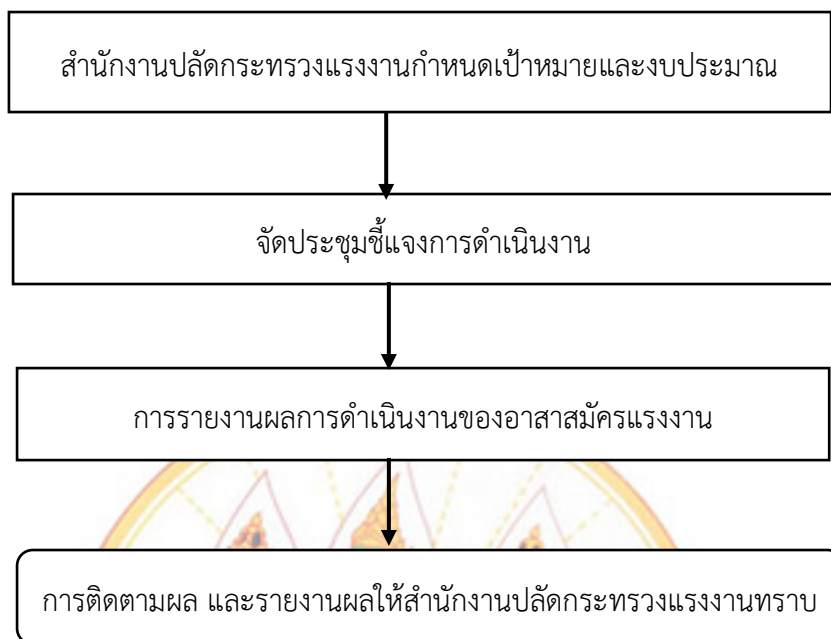
ภาพที่ ๑ ขั้นตอนการแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงาน



ผู้ขอประเมินได้ศึกษาระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘ หมวด ๔ ระยะเวลา และการสิ้นสุดสภาพ ข้อ ๑๗ ได้กำหนดให้อาสาสมัครแรงงานในประเทศ มีระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่คราวละสามปี เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผู้ขอประเมินได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้สนใจที่ต้องการสมัครเป็นอาสาสมัครแรงงานทราบ โดยการประกาศ แจ้งข่าว ประชาสัมพันธ์ ทำหนังสือเชิญชวน ให้แต่ละองค์กร เช่น องค์กรบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล เป็นต้น ลำดับต่อมา เมื่อได้รับใบสมัครของผู้ที่มีความประสงค์จะเป็นอาสาสมัครแรงงานแล้ว ได้ทำการคัดเลือกผู้สมัครตามเอกสาร โทรศัพท์สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ว่าปัจจุบันประกอบอาชีพอะไร และแนะนำวิธีการทำงานของอาสาสมัครแรงงานว่ามีบทบาท วิธีการ ขั้นตอนในการดำเนินงานอย่างไรให้ผู้สมัครได้รับทราบ เมื่อทำการคัดเลือกผู้สมัครได้ครบถ้วนตามจำนวนแล้ว จึงจัดทำคำสั่งแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงาน เพื่อดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน รวมทั้งได้จัดทำทะเบียนประวัติอาสาสมัครแรงงาน จัดทำเนียบอาสาสมัครแรงงานเพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานที่ต้องการใช้ประโยชน์ ลำดับถัดไปจัดทำหนังสือเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดลงนามในคำสั่งแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงาน จัดทำบัตรประจำตัวอาสาสมัครแรงงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่อาสาสมัครแรงงานในการลงปฏิบัติงาน

## ๔.๒ ขั้นตอนการประสานการให้บริการในพื้นที่/ชุมชน

ภาพที่ ๒ ขั้นตอนการประสานการให้บริการในพื้นที่/ชุมชน



ผู้ขอประเมิน ได้ศึกษาคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานแรงงานจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งได้กำหนดให้ดำเนินงาน ดังนี้

๔.๒.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล จัดสรรเป้าหมาย และ โอนเงินเพื่อให้จังหวัดดำเนินการตามหลักเกณฑ์ ซึ่งเป้าหมายที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานกำหนด ในกิจกรรมประสานการให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่ โดยอาสาสมัครแรงงาน

คำนวณจากอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล x จำนวนผู้รับบริการ ๓๕ คน

ซึ่งจังหวัดอุดรธานี มีอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลทั้งสิ้น ๑๕๖ คน จำนวนประชาชนในพื้นที่/ชุมชน ได้รับบริการด้านแรงงาน (ชี้เป้า) (อาสาสมัครแรงงาน ๑ คน : ๓๕ คน) ต้องมีผู้มารับบริการรวมทั้งสิ้น ๕,๔๖๐ คน และคัดกรองความต้องการของผู้รับบริการไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ร้อยละ ๔๑ ของประชาชนวัยแรงงานในพื้นที่/ชุมชน จำนวน ๒,๒๓๙ คน

๔.๒.๒ สำนักงานแรงงานจังหวัดจัดประชุมเพื่อชี้แจงกรอบแนวทางการปฏิบัติงาน ด้านแรงงานให้แก่อาสาสมัครแรงงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ขอประเมินได้ดำเนินการ จัดประชุมชี้แจงกรอบแนวทางการปฏิบัติงานให้อาสาสมัครแรงงานในพื้นที่รับทราบถึงนโยบายสำคัญ เร่งด่วน และการดำเนินงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของแต่ละกิจกรรม/ โครงการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมทั้งได้เป็นผู้ประสานงานให้กับหน่วยงานในสังกัด กระทรวงแรงงานจังหวัดอุดรธานี ที่มีความประสงค์จะให้อาสาสมัครแรงงานดำเนินงานในส่วนที่ เกี่ยวข้องตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน เช่น การประชุมเครือข่ายแรงงานนอกระบบ ของสำนักงาน สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดอุดรธานี การประชุมเครือข่ายประกันสังคม ของสำนักงาน

ประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี เป็นต้น โดยงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัคร  
แรงงาน มีดังนี้

๔.๒.๒.๑ โครงการอาสาสมัครแรงงานด้านภัยยาเสพติด มีวัตถุประสงค์เพื่อรณรงค์  
สร้างจิตสำนึกแก่แรงงานในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า ๑๐ คนลงมา และในกลุ่ม  
แรงงานนอกระบบตระหนักถึงปัญหาของยาเสพติด พร้อมร่วมมือป้องกันและแก้ไขปัญหา และเพื่อ  
สร้างเสริมภูมิคุ้มกันและป้องกันยาเสพติดในกลุ่มแรงงานซึ่งอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า ๑๐  
คนลงมา และในกลุ่มแรงงานนอกระบบ โดยกำหนดเป้าหมายให้จังหวัดอุดรธานีดำเนินงาน  
สถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า ๑๐ คน ดังนี้ สถานประกอบการตามจำนวนอำเภอของแต่ละ  
จังหวัด อำเภอละ ๙ แห่งๆ ละ ๖ คน จังหวัดอุดรธานีที่มีอำเภอทั้งสิ้น ๒๐ อำเภอ จะมีเป้าหมายใน  
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ของสถานประกอบการในพื้นที่ จำนวน ๑๘๐ แห่ง แรงงานใน  
สถานประกอบการได้รับการสร้างภูมิคุ้มกันยาเสพติด จำนวน ๑,๐๘๐ คน และกลุ่มแรงงานนอกระบบ  
จำนวน ๗๘๐ คน โดยมอบหมายให้อาสาสมัครแรงงานเข้าประชาสัมพันธ์ในพื้นที่/ชุมชนที่รับผิดชอบ  
เพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงโทษภัยของยาเสพติด ซึ่งผู้ขอประเมินได้ติดตามผลจากอาสาสมัคร  
แรงงาน ส่งแบบแสดงเจตจำนงเข้าร่วมกิจกรรมป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดใน  
สถานประกอบการ และแบบรายงานการสร้างภูมิคุ้มกันยาเสพติดในกลุ่มแรงงานนอกระบบ ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๔.๒.๒.๒ โครงการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนด้านอาชีพ มีวัตถุประสงค์ เพื่อบรรเทา  
ความเดือดร้อน ช่วยเหลือฟื้นฟู เยียวยาหลังประสบภัยพิบัติ และเพื่อช่วยเหลือกำลังแรงงาน  
ผู้เดือดร้อนด้านอาชีพ ให้มีโอกาสในการเพิ่มพูนศักยภาพในทักษะใหม่ (Re-skill) นอกเหนือจากทักษะ  
เดิมที่มี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้แรงงานตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนา  
และพึ่งพาตนเอง และสามารถช่วยเหลือกันในกลุ่มชนท้องถิ่นได้ ก่อให้เกิดการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน  
ด้วยทักษะความสามารถที่หลากหลาย มีรายได้เพิ่มจากทักษะความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการฝึกฝน  
รวมทั้ง การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบประชาธิปไตย และเพื่อให้กำลังแรงงานได้รับ  
การเสริมสร้างศักยภาพ โดยให้อาสาสมัครแรงงานเป็นผู้สำรวจความต้องการในพื้นที่ เพื่อที่จะได้  
ดำเนินตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

๔.๒.๒.๓ การคัดเลือกอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด ตามระเบียบกระทรวง  
แรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘ หมวด ๓ สิทธิประโยชน์ ข้อ ๑๖ อาสาสมัครแรงงานที่  
ปฏิบัติงานดีเด่นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ให้ปลัดกระทรวงแรงงาน ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือหัวหน้า  
คณะผู้แทนคัดเลือกเพื่อเข้ารับโล่และเข็มประกาศเกียรติคุณอาสาสมัครแรงงานดีเด่น โดยผู้ขอประเมิน  
ได้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด  
ซึ่งประกอบด้วยแรงงานจังหวัด เป็นประธานกรรมการ หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงาน  
เป็นกรรมการ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นกรรมการและเลขานุการ

(๒) ประชาสัมพันธ์ให้อาสาสมัครแรงงานที่มีผลงานดีเด่นรวบรวมเสนอ  
ผลการดำเนินงานเพื่อให้คณะกรรมการคัดเลือกเป็นอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด

(๓) สำนักงานแรงงานจังหวัดรวบรวมและสรุปข้อมูลผลการดำเนินงานของ  
อาสาสมัครแรงงานให้คณะกรรมการเพื่อพิจารณาคัดเลือก

(๔) จัดประชุมคณะกรรมการคัดเลือกอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด

(๕) รายงานผลการพิจารณาคัดเลือกฯ ให้กระทรวงแรงงานทราบ

เพื่อพิจารณาดำเนินการ

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ คณะกรรมการคัดเลือกอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัด ได้คัดเลือกให้ นายอนุสรณ์ วงศ์ประชุม อาสาสมัครแรงงานตำบลจอมศรี อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี เป็นอาสาสมัครแรงงานดีเด่นระดับจังหวัดอุดรธานี

๔.๒.๒.๔ ค่าตอบแทนอาสาสมัครแรงงานตามระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘ หมวด ๓ สิทธิประโยชน์ ข้อ ๑๕ อาสาสมัครแรงงานอาจได้รับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่และสิทธิประโยชน์อย่างอื่นตามหลักเกณฑ์ที่ปลัดกระทรวงแรงงานกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลทั่วประเทศโดยจัดสวัสดิการในรูปค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงานเป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาสาสมัครแรงงานได้รับค่าตอบแทนเป็นรายเดือน ๆ ละ ๖๐๐ บาท ผู้ขอประเมินดำเนินการรวบรวมและตรวจสอบผลการดำเนินงานและสรุปขออนุมัติค่าตอบแทนแก่อาสาสมัครแรงงานในแต่ละเดือน โดยอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลจะต้องส่งแบบรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน (แบบ สภ.๑) ใบสำคัญและเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง ทุกวันที่ ๒๕ ของเดือนให้กับสำนักงานแรงงานจังหวัด

๔.๒.๒.๕ กิจกรรมเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ มหิศรภูมิพลราชวรางกูร กิติสิริสมบูรณอดุลยเดช สยามินทราธิเบศรราชวโรดม บรมนาถบพิตร พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยอาสาสมัครแรงงานร่วมใจอาสาพัฒนาบ้านเกิด มีวัตถุประสงค์เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ มหิศรภูมิพลราชวรางกูร กิติสิริสมบูรณอดุลยเดช สยามินทราธิเบศรราชวโรดม บรมนาถบพิตร พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว เพื่อเปิดโอกาสให้อาสาสมัครแรงงานได้ร่วมกับภาคีในชุมชนทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ/เอกชน/ประชาชนทั่วไป ได้บำเพ็ญประโยชน์เพื่อสาธารณะ อันจะเป็นแสดงออกซึ่งความจงรักภักดี เพื่อยกระดับความสัมพันธ์อันดีระหว่างอาสาสมัครแรงงานร่วมกับภาคีในชุมชนทุกภาคส่วน ส่งผลให้การประสานความร่วมมือเพื่อนำบริการด้านแรงงานลงสู่กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาสัมพันธ์ให้อาสาสมัครแรงงานได้รับทราบถึงกิจกรรม และคัดเลือกกิจกรรมลงพื้นที่ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ดำเนินกิจกรรม ณ วัดหนองหูลิง ตำบลหนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยมีกิจกรรมทำความสะอาดลานวัด ล้างห้องน้ำภายในวัด การปลูกต้นไม้ภายในบริเวณ

๔.๒.๒.๖ โครงการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน เพื่อบูรณาการภารกิจของกระทรวงแรงงาน มีวัตถุประสงค์ เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านแรงงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติภารกิจ การประสานการให้บริการด้านแรงงานให้แก่เครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน เพื่อก่อให้เกิดการบูรณาการงานด้านอาสาสมัครแรงงานระหว่างหน่วยงานในสังกัด กระทรวงแรงงานกับเครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านอาสาสมัครแรงงานส่งผลให้เกิดการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุด โดยการคัดเลือกพื้นที่เป้าหมายให้การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพอาสาสมัคร



แรงงาน เพื่อเพิ่มองค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ให้กับอาสาสมัครแรงงาน รวมถึงเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานในพื้นที่ เกี่ยวกับภารกิจและข่าวสารข้อมูลด้านแรงงาน ทิศทางนโยบายของกระทรวงแรงงาน ภารกิจสำคัญของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ความรู้การใช้แรงงานเด็กในรูปแบบที่เลวร้าย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว และแนวทางการพัฒนาคนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง แนวทางการปฏิบัติงานด้านอาสาสมัครแรงงาน และเทคนิคการจูงใจ ให้คำปรึกษา เป็นต้น

๔.๒.๓ การรายงานผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของอาสาสมัครแรงงาน อาสาสมัครแรงงาน มีหน้าที่ ต้องส่งแบบรายงานตามกำหนดเวลา ดังนี้

๔.๒.๓.๑ แบบรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานรายเดือนของอาสาสมัครงาน ทุกวันที่ ๒๕ ของทุกเดือน (แบบ สภ.๑)

๔.๒.๓.๒ แบบรายงานการขอรับบริการด้านแรงงาน (รายบุคคล) (แบบ สภ.๒)

๔.๒.๓.๓ แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนผู้รับบริการด้านแรงงาน จากการประสานงานของอาสาสมัครแรงงาน (แบบ สภ.๕)

๔.๒.๓.๔ แบบแสดงความจำนงเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับยาเสพติดในพื้นที่จังหวัด

๔.๒.๔ การติดตามผล และการรายงานผลให้กระทรวงแรงงาน

๔.๒.๔.๑ รวบรวมแบบ สภ.๑ ของอาสาสมัครแรงงาน และสรุปผลการดำเนินงาน เพื่อดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณ เป็นค่าตอบแทนให้อาสาสมัครแรงงานประจำเดือน

๔.๒.๔.๒ ดำเนินการคัดกรองตามแบบ สภ.๒ เพื่อส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๒.๔.๓ รวบรวมรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ตามแบบ สภ.๕ เพื่อจัดทำ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ การบริการประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แบบ สภ.๓ ตามกำหนด รอบที่ ๑ (ไตรมาสที่ ๑ - ๒) (ภายในวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๔) รอบที่ ๒ (ไตรมาสที่ ๓ - ๔) (ภายในวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๔)

๔.๒.๔.๔ รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินประจำเดือน ส่งให้กลุ่มงาน สนับสนุนเครือข่ายและประสานภูมิภาค ภายในวันที่ ๒ ของเดือน เป็นประจำทุกเดือน สภ.๔ ผ่านระบบ

## ๕. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

### ๕.๑ เชิงปริมาณ

๕.๑.๑ ผู้มาขอรับบริการด้านแรงงานโดยผ่านการประสานงานจากอาสาสมัครแรงงานทั้งปี (อาสาสมัครแรงงาน ๑ คน ต่อผู้มาขอรับบริการ ๓๕ คน) เกินเป้าหมายที่กำหนดโดยมีผู้ขอรับบริการทั้งสิ้นจำนวน ๗,๖๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓๙.๖๙ ของเป้าหมาย (๕,๔๖๐ คน)

๕.๑.๒ ผู้ขอรับบริการได้รับการคัดกรองเพื่อส่งต่อ เพื่อประชาชนในพื้นที่ได้รับสิทธิประโยชน์ จำนวน ๓,๐๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓๙.๓๓ ของเป้าหมาย (๒,๑๘๔ คน)

### ๕.๒ เชิงคุณภาพ

๕.๒.๑ อาสาสมัครแรงงานมีความรู้ ด้านแรงงานในฐานะที่เป็นสื่อกลางการประสานงานของกระทรวงแรงงานกับประชาชนในพื้นที่/ชุมชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ ภารกิจของกระทรวงแรงงาน สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี

๕.๒.๒ ประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านแรงงานได้ประเมินความพึงพอใจในการทำงานของอาสาสมัครแรงงานในระดับสูง ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๔๘ จากการให้บริการประโยชน์ที่ประชาชนในพื้นที่ได้รับ เช่น การฝึกอาชีพ การติดตามสิทธิประโยชน์ของคนงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ เป็นต้น

## ๖. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ

### ๖.๑ การนำไปใช้ประโยชน์

๖.๑.๑ ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบถึงการบริการด้านแรงงานของกระทรวงแรงงาน โดยมีอาสาสมัครแรงงานทำหน้าที่เป็นผู้แทนกระทรวงและเป็นสื่อกลางในการให้บริการแก่ประชาชน

๖.๑.๒ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และวางแผนให้ความช่วยเหลือ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านแรงงานของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างถูกต้อง และเป็นระบบโดยมีการบูรณาการร่วมกัน

๖.๑.๓ กระทรวงแรงงานสามารถนำข้อมูลการให้บริการประชาชน ไปวางแผนตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนสูงสุด

### ๖.๒ ผลกระทบ

๖.๒.๑ ลดช่องว่างระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชนในพื้นที่ ช่วยในการติดต่อประสานงานสะดวก รวดเร็วขึ้น

๖.๒.๒ เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกระทรวงแรงงานในการทำงานในพื้นที่

## ๗. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

๗.๑ อาสาสมัครแรงงาน เป็นกลไกที่สำคัญของกระทรวงแรงงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่/ชุมชน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานอาสาสมัครแรงงานมีหลากหลายประเภท เช่น ผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน เป็นต้น มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน และมีวัยที่หลากหลาย ทำให้ในการมอบหมายงานแต่ละโครงการมีความเข้าใจไม่ตรงกัน

๗.๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ยังมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID – 19) และมีประกาศจากจังหวัดอุดรธานี ห้ามมีการรวมกลุ่มดำเนินกิจกรรมในหลายพื้นที่ เป็นวงกว้าง มีการควบคุมบุคคลเข้าออกในพื้นที่ ทำให้การดำเนินงานในหลายกิจกรรมต้องเปลี่ยนเป้าหมาย หรือวิธีการดำเนินการจากเดิมที่กำหนดไว้เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

## ๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

๘.๑ ด้วยปัจจัยที่ว่าอาสาสมัครแรงงานมีช่วงวัยที่แตกต่างกัน ทำให้การทำงานในบางพื้นที่ไม่สามารถติดต่อประสานงานด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น ยังต้องติดต่อทางโทรศัพท์ อาจเกิดความล่าช้า ในบางครั้งต้องใช้เครือข่ายข้างเคียงในการประสานการติดต่อ เช่น ผู้นำท้องถิ่น ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น

๘.๒ อาสาสมัครแรงงานโดยส่วนใหญ่ ที่ไม่ได้เป็นผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน หรือเป็นอาสาสมัครของหน่วยงานอื่น จะไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากผู้คนในชุมชนเท่าที่ควร จึงจำเป็นต้องมีการแนะนำอาสาสมัครแรงงานให้เป็นที่รู้จัก เช่น การร่วมออกกิจกรรมอำเภอเยี่ยม หรือการออกจังหวัดเคลื่อนที่ หรือการจัดประชุมสัญจรในแต่ละอำเภอ เป็นต้น เพื่อเป็นการแนะนำและประชาสัมพันธ์ให้พื้นที่/ชุมชน รู้จักอาสาสมัครแรงงานมากยิ่งขึ้น

## ๙. ข้อเสนอแนะ

๙.๑ การแก้ไขระเบียบว่าด้วยงานอาสาสมัครแรงงานในการกำหนดคุณสมบัติ ควรมีการทดสอบสมรรถนะของอาสาสมัครโดยใช้หลักเกณฑ์หรือแนวทางการทดสอบที่ชัดเจน เช่น การทดสอบให้ใช้เทคโนโลยีในการรายงานผลการปฏิบัติงาน การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

๙.๒ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ควรมีการอบรมการใช้งานระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลทะเบียนประวัติอาสาสมัครแรงงาน (อสร.) ให้กับเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัด และเชิญอาสาสมัครแรงงานเข้าร่วมอบรมด้วยอย่างน้อยจังหวัดละ ๑ คน เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ตรงกันและสามารถขยายผลได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากการพัฒนาระบบยังอยู่ในขั้นต้น ความรู้ และความเข้าใจในการใช้งานบางหัวข้อ จึงจำเป็นต้องได้รับข้อเสนอจากผู้ที่จะต้องใช้ระบบนี้

๙.๓ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน อาสาสมัครแรงงาน (อสร.) ควรเพิ่มเติมข้อมูลหน่วยงานย่อยของแต่ละกรมที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในแต่ละภูมิภาค (ไม่ครบทุกจังหวัด) เช่น ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงาน ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงาน หรือศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน เป็นต้น เพื่อให้อาสาสมัครแรงงานได้รับรู้ถึงภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานเหล่านั้น

## ๑๐. การเผยแพร่ผลงาน

-ไม่มี-

## ๑๑. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน

- ๑๑.๑ นางนลินพรรณ เขียวชัยสกุล ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ สัดส่วนผลงาน ร้อยละ ๑๐
- ๑๑.๒ นางมณฑชาติ แดงน้อย ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน สัดส่วนผลงาน ร้อยละ ๕
- ๑๑.๓ นางสาวพนีย์วรรณ พรอินทร์ ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ สัดส่วนผลงาน ร้อยละ ๕





## ส่วนที่ ๒

### ข้อเสนอแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

๑. เรื่อง การประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ

#### ๒. หลักการและเหตุผล

ประเทศไทยตั้งอยู่ในเขตโซนร้อน ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของทวีปเอเชียท่ามกลางคาบสมุทรอินโดจีน ภูมิประเทศของไทยเป็นผลมาจากการเคลื่อนตัวของเปลือกโลก และการกระทำของแม่น้ำลำธารทำให้มีลักษณะภูมิประเทศที่แตกต่างกัน มีทั้งเขตภูเขาและหุบเขาทางภาคเหนือ เขตราบลุ่มแม่น้ำในภาคกลาง เขตเทือกเขาทางภาคตะวันตก เขตที่ราบสูงทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากลักษณะภูมิประเทศที่แตกต่างกันทำให้ประเทศไทยมีลักษณะภูมิอากาศ ทั้งแบบทุ่งหญ้าเมืองร้อน คือ มีฝนตกปานกลาง ฤดูฝนสั้น ฤดูร้อนยาว พืชพรรณธรรมชาติจะเป็นทุ่งหญ้าสลับด้วยป่าไม้ เช่น ในภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน คือ มีฝนตกชุกเกือบตลอดปีในภาคใต้จะมีฤดูฝนยาวนาน เป็นต้น

จากลักษณะภูมิประเทศดังกล่าว ทำให้แต่ละพื้นที่ของประเทศมีปัญหาภัยธรรมชาติที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วทุกพื้นที่ เช่น ในฤดูร้อน ก็มีอากาศที่ร้อนอบอ้าว รวมทั้งอาจเกิดไฟป่าได้ ฤดูฝน ก็เกิดน้ำท่วมฉับพลัน ฤดูหนาว ก็จะมีอุณหภูมิลดต่ำลงอย่างรวดเร็ว เป็นต้น ซึ่งจะวนเวียนอยู่แบบนี้ตลอดแทบทุกปี ทำให้ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติในช่วงนั้น ๆ อยู่เป็นประจำ และประสบความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ ขาดรายได้ในการเลี้ยงตนเอง และจุนเจือครอบครัว

กระทรวงแรงงาน ซึ่งมีภารกิจหลักในการดูแลความเป็นอยู่และเสริมสร้างศักยภาพของประชาชนที่อยู่ในวัยทำงานให้มีสภาพชีวิตที่ดีและอยู่อย่างมีความสุขในสังคม จึงได้ตระหนักถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ประสบภัยธรรมชาติและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศ จึงได้ริเริ่มทำโครงการจ้างงานเร่งด่วนและพัฒนาทักษะฝีมือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนด้านอาชีพขึ้นมา ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ จนถึงปี พ.ศ. ๒๕๕๙ และในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้มีการปรับเปลี่ยนชื่อโครงการเป็น โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ ภายใต้ศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ที่ผ่านมากระทรวงแรงงานได้ดำเนินโครงการนี้ และได้จัดสรรงบประมาณให้กับทุกจังหวัดได้ดำเนินการมาโดยตลอดตั้งแต่เริ่มมีโครงการ แต่ว่าการดำเนินโครงการนี้ยังมีจุดที่ต้องพัฒนา ปรับปรุง เช่น การสื่อสารที่ไม่ตรงกัน ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้ประสานงาน เป็นต้น โดยโครงการนี้จะแบ่งเป็น ๒ กิจกรรม คือ ๑. กิจกรรมจ้างงานเร่งด่วน ๒. กิจกรรมพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน ซึ่งยังขาดการประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของโครงการ และในการดำเนินงานไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้นำชุมชนเท่าที่ควร เพราะขาดการบูรณาการทำงานร่วมกัน รวมไปถึงคู่มือแนวทางการดำเนินโครงการที่ส่วนกลางจัดทำนั้นเป็นเอกสารทางวิชาการมากเกินไปยากแก่การทำความเข้าใจของอาสาสมัครแรงงานที่จะเข้าใจถึง การดำเนินงานที่ถูกต้อง ดังนั้นผู้ขอประเมินจึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน “การประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ” โดยมุ่งเน้นไปที่การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ คือ การประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ซึ่งสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



### ๓. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

#### ๓.๑ บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ

##### ๓.๑.๑ บทวิเคราะห์

โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ ถือว่าเป็นโครงการภาครัฐโครงการหนึ่งที่กระทรวงแรงงานได้จัดสรรงบประมาณ โดยพิจารณามอบหมายให้สำนักงานแรงงานจังหวัดทุกจังหวัด บริหารจัดการโครงการให้เกิดการจ้างงานและพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานแก่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนด้านอาชีพอันเนื่องมาจากสาเหตุของภัยธรรมชาติหรือวิกฤตทางเศรษฐกิจจากผลการดำเนินงานของโครงการฯ ที่ผ่านมานั้นถือได้ว่าประสบผลสำเร็จด้านเป้าหมายและการบริหารงบประมาณ อีกทั้งยังมีผลดีในด้านเศรษฐกิจในพื้นที่ เนื่องจากมีการจ้างงานทำให้เกิดการหมุนเวียนเงินในระบบทำให้ประชาชนมีกำลังซื้อเพิ่มขึ้น แต่ในส่วนที่ผู้ขอประเมินยังเห็นว่าเป็นจุดที่ควรพัฒนาเพิ่มของโครงการนี้ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการ การติดต่อสื่อสาร และการประสานขอความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานไม่ว่าจะเป็น อำเภอ/เทศบาลตำบล/องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของโครงการที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

โดยที่ผ่านมามีการดำเนินโครงการแบ่งออกเป็น ๒ แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ ๑ การให้อาสาสมัครแรงงานในพื้นที่สำรวจกลุ่มเป้าหมายที่มีความประสงค์จะดำเนินการกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือทั้งสองกิจกรรม ซึ่งในกระบวนการทำงานนั้นได้มีการจัดประชุมชี้แจงโครงการให้อาสาสมัครแรงงานทราบ และมอบหมายให้อาสาสมัครแรงงานดำเนินการสำรวจความต้องการขอรับการช่วยเหลือของประชาชน รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนในพื้นที่เข้าถึงข้อมูลโครงการที่ถูกต้อง จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า อาสาสมัครแรงงานยังไม่เข้าใจแนวทางการดำเนินโครงการ บทบาท และหน้าที่ของตนเอง ทำให้การประสานงานกับประชาชนในพื้นที่เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของโครงการ ส่งผลให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนด้านอาชีพในบางพื้นที่มีผู้เข้าร่วมโครงการมีจำนวนน้อย ประชาชนกลุ่มเป้าหมายไม่ได้รับความช่วยเหลือตามวัตถุประสงค์ของโครงการ และยังมีประชาชนในบางพื้นที่ได้รับข้อมูลล่าช้า ทำให้ไม่ได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึงในขณะนั้น แนวทางที่ ๒ การให้หน่วยงานในพื้นที่ เช่น อำเภอ เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น เสนอกิจกรรมและกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งที่ผ่านมามีการดำเนินการโดยการจัดทำหนังสือราชการเป็นหลักในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโครงการ แต่ได้รับความสนใจจากหน่วยงานดังกล่าวค่อนข้างน้อย

ผู้ขอประเมิน สามารถวิเคราะห์การประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนด้านอาชีพ ในรูปแบบของ SWOT Analysis ได้ ดังนี้

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ในรูปแบบของ SWOT Analysis

ปัจจัยภายใน	ปัจจัยภายนอก
<p><b>จุดแข็ง (Strengths)</b></p> <p>๑. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพเป็นประจำทุกปี</p> <p>๒. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความน่าเชื่อถือสูง</p> <p>๓. มีหน่วยงานในสังกัดที่อยู่ในพื้นที่และพร้อมให้ความช่วยเหลือในโครงการดังกล่าว</p> <p>๔. มีอาสาสมัครแรงงานในพื้นที่ทุกตำบล</p> <p><b>จุดอ่อน (Weaknesses)</b></p> <p>๑. การประชาสัมพันธ์ของโครงการไม่มีช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ที่ชัดเจน เช่น Facebook Youtube เป็นต้น</p> <p>๒. ขาดการบูรณาการระหว่างสำนักงานแรงงานจังหวัดกับหน่วยงานในท้องถิ่น ในการประชาสัมพันธ์และตอบข้อซักถาม</p> <p>๓. บุคลากรในด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานแรงงานจังหวัดยังขาดเทคนิคและความเชี่ยวชาญ ในการสื่อสารกับประชาชนอย่างเหมาะสม</p>	<p><b>โอกาส (Opportunities)</b></p> <p>๑. ปัจจุบันประชาชนมีความรู้ทางเทคโนโลยี และให้ความสนใจการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถสื่อสารข้อมูลไปยังประชาชนได้ง่าย สะดวก รวดเร็วขึ้น เพิ่มการสื่อสารแบบสองทาง</p> <p>๒. อุปกรณ์ในการสื่อสาร เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น มีราคาที่ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้</p> <p>๓. นโยบายของรัฐบาลต้องการให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกกลุ่ม และทุกช่วงวัย</p> <p>๔. ผู้บริหารระดับจังหวัด ให้ความสำคัญกับอาสาสมัครแรงงาน</p> <p><b>อุปสรรค (Threats)</b></p> <p>๑. ความสนใจในการรับรู้ข้อมูลของประชาชนแต่ละกลุ่มต่างกัน ทำให้การสื่อสารไม่สามารถครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>๒. ความสนใจข่าวสารภาครัฐของประชาชนยังมีอยู่น้อย ทำให้ประชาชนไม่นิยมติดตามข่าวสารในช่องทางสื่อสารของภาครัฐ</p>

จากการวิเคราะห์การประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพในรูปแบบของ SWOT Analysis ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าผู้บริหารระดับกระทรวงและระดับจังหวัด ได้ให้ความสำคัญกับอาสาสมัครแรงงาน โดยสนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับโครงการในพื้นที่ และในปัจจุบันการเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ของประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น สะดวกมากขึ้น แต่ในการประชาสัมพันธ์ทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจน บุคลากรในหน่วยงานระดับปฏิบัติการยังไม่มีรู้ความเชี่ยวชาญในการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งประชาชนไม่นิยมติดตามข่าวสารที่ภาครัฐนำเสนอ ผู้ขอประเมินจึงขอเสนอการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ ดังนี้

ตารางที่ ๒ การประเมินสภาพแวดล้อมในรูปแบบของ SWOT Analysis

สภาพแวดล้อมภายใน	จุดแข็ง (S-Strengths)	จุดอ่อน (W-Weaknesses)
โอกาส (O-Opportunities)	<p><b>กลยุทธ์เชิงรุก (SO)</b> <b>ใช้จุดแข็งสร้างโอกาส</b></p> <p>๑. มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลของโครงการและดำเนินการขอรับการสนับสนุนกิจกรรมโครงการได้ทันท่วงที</p> <p>๒. สนับสนุนให้อาสาสมัครแรงงานประชาสัมพันธ์ทั้งก่อนและหลังดำเนินโครงการในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง</p>	<p><b>กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO)</b> <b>เอาชนะจุดอ่อนโดยอาศัยโอกาส</b></p> <p>๑. การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่สนใจของประชาชน</p> <p>๒. หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ของโครงการฯ</p>
อุปสรรค (T-Threats)	<p><b>กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST)</b> <b>ใช้จุดแข็งป้องกันปัญหาและอุปสรรค</b></p> <p>๑. เสริมสร้างความรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน มีความรู้ในการใช้ช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ ในการประชาสัมพันธ์โครงการ</p> <p>๒. ส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น</p>	<p><b>กลยุทธ์เชิงรับ (WT)</b> <b>ลดจุดอ่อนและหลีกเลี่ยงอุปสรรค</b></p> <p>๑. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความพร้อมด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในรูปแบบออนไลน์</p> <p>๒. ประชาสัมพันธ์โครงการแก่หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่เพื่อต่อยอด ขยายผล หรือบูรณาการการดำเนินการร่วมกัน</p>

### ๓.๑.๒ แนวความคิด

จากการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาในการประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ ผู้ขอประเมินจึงเสนอแนวความคิดในการประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ ดังนี้

#### ๓.๑.๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

##### (๑) ความหมายของการประชาสัมพันธ์

คำว่า “การประชาสัมพันธ์” มาจากคำว่า “ประชา” กับ “สัมพันธ์” ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Public Relations" หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า "PR" ตามคำศัพท์นี้ หมายถึง



การมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประชาชน ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ หมายถึง (๑) ก. ติดต่อกับสื่อสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องต่อกัน. (๒) น. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการนี้. ถ้าจะขยายความหมายให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น จะหมายถึง “ความพยายามที่มีการวางแผนและเป็นการกระทำที่ต่อเนื่อง ในอันที่จะมีอิทธิพลเหนือความคิดจิตใจของประชาชน กลุ่มเป้าหมาย โดยการกระทำสิ่งที่ดีมีคุณค่าให้กับสังคม เพื่อให้ประชาชนเหล่านี้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานกิจกรรมและบริการ หรือสินค้าของหน่วยงานนี้ และเพื่อที่จะได้รับการสนับสนุนและร่วมมือที่ดีจากประชาชนเหล่านี้ในระยะยาว” อย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

สุพิน ปัญญาภัก (๒๕๒๖) อธิบายไว้ว่า “ความพยายามที่มีแผนที่จะมีอิทธิพลต่อความคิดและทัศนคติของประชาชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับหน่วยงาน” วิรัช ลภีรัตนกุล คำว่า “การประชาสัมพันธ์” หากวิเคราะห์ตามรูปศัพท์แล้ว เป็นคำที่แปลมาจาก ภาษาอังกฤษว่า "Public Relations" Public แปลว่า ประชา ได้แก่ ประชาชน สาธารณชน กลุ่มชน Relations แปลว่า สัมพันธ์ ได้แก่ ความสัมพันธ์หรือความเกี่ยวข้องด้วยหรือการผูกพัน ดังนั้น คำว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับประชาชน สาธารณชนหรือกลุ่มชน

ผุสดี บำรุงกิจ (๒๕๕๐) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นกิจกรรมของหน่วยงาน องค์กร สถาบัน หรือบุคคลที่ปฏิบัติเพื่อชนะใจประชาชน รวมทั้ง ส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้าใจถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยการเผยแพร่กระจายข่าวสารทางเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ และภาพยนตร์ เป็นต้น และเป็นวิธีการที่ช่วยส่งเสริมให้สถาบัน องค์กร ชุมชน หรือกลุ่มคน มีความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

เมธี คชาไพโร (๒๕๔๘) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึงการดำเนินงานอย่างมีระบบแบบแผนขององค์กรและสถาบันต่าง ๆ ในการเสริมสร้างเจตคติที่ดีของบุคคลภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดการยอมรับ สนับสนุน และให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างต่อเนื่องทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

สะอาด ตันสุภผล (อ้างถึงใน บุญยหนูช ธรรมสะอาด, ๒๕๕๑) อาจารย์ผู้ซึ่งมีความสำคัญมากผู้หนึ่งในการวางรากฐานการเรียน การสอนวิชาการประชาสัมพันธ์ของไทยในปัจจุบัน ได้กล่าวว่า “การประชาสัมพันธ์ คือ วิธีการของสถาบันอันมีแผนการและกระทำต่อเนื่องกันไป ในอันที่จะสร้างหรือยังให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชน เพื่อให้สถาบันและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจ และให้การสนับสนุนร่วมมือกันและกัน อันจะเป็นประโยชน์ให้สถาบันนั้นดำเนินงานไปได้ผลดี สมความมุ่งหมาย โดยมีประจักษ์เป็นแนวบรรทัดฐานอันสำคัญด้วย”

จากตัวอย่างความหมายของการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้นนี้ ซึ่งมีความแตกต่างกันแต่ก็พอสรุปความหมายได้ ๔ ประเด็น คือ

(๑.๑) มีการวางแผน การประชาสัมพันธ์ไม่ใช่เป็นการกระทำที่จะทำเมื่อมีงานเกิดขึ้นแล้วจึงต้องทำ หรือทำการประชาสัมพันธ์เมื่อมีความต้องการจากประชาชนกลุ่มเป้าหมาย หรือผู้บังคับบัญชาสั่งให้ทำแต่ที่ถุกนั้น การประชาสัมพันธ์เป็นการทำงานที่มีแผนเตรียมไว้อย่างรอบคอบ ตรงตามจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้อย่างชัดเจน มีลำดับขั้นตอนในการทำงาน โดยประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ที่ประสานและสอดคล้องกันเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายนั้น



(๑.๒) เป็นการทำงานที่ต่อเนื่องและหวังผลระยะยาว การประชาสัมพันธ์นั้นจะต้องเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องไม่มีวันจบสิ้น ทั้งนี้ เพราะประชาชนจำเป็นต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง อยู่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การขาดการรับรู้เกี่ยวกับข่าวสารและกิจกรรมนาน ๆ จะเป็นสาเหตุของการเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและจะเป็นบ่อเกิดของความรู้สึกที่ไม่ดี ซึ่งยังส่งผลต่อปฏิกริยาในทิศทางที่เป็นผลเสียต่อหน่วยงานได้ นอกจากนี้แล้วการประชาสัมพันธ์จะให้ผลที่เห็นเป็นรูปธรรมได้ จะต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะการประชาสัมพันธ์และกลวิธีในการประชาสัมพันธ์ด้วย

(๑.๓) มีอิทธิพลต่อความคิดและทัศนคติ จุดมุ่งหมายของการประชาสัมพันธ์ คือ การโน้มน้าวจิตใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายให้มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน กิจกรรมและการบริการหรือสินค้าของหน่วยงาน การที่จะมีทัศนคติที่ดีนั้น หมายถึง การมีความรู้การเข้าใจ ที่ถูกต้องที่จะส่งผลให้มีความรู้สึกที่ดี และมีพฤติกรรมที่เป็นการสนับสนุนหรือร่วมมือ

(๑.๔) มีความสัมพันธ์กับประชาชน ถ้าหากไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับประชาชนแล้ว ก็จะไม่มีการประชาสัมพันธ์เกิดขึ้น ความสัมพันธ์นี้จะเป็นความเข้าใจ ที่ถูกต้อง และมีคุณค่าแก่ประชาชน และขณะเดียวกันหน่วยงานก็ยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็น และให้ความสำคัญต่อปฏิกริยาโต้ตอบของประชาชนด้วย

## (๒) ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์

งานประชาสัมพันธ์เป็นงานสื่อสารที่มีความสำคัญ และเป็นงานที่มีขอบเขตกว้างขวาง มีระบบงานที่ซับซ้อนแต่องานประชาสัมพันธ์จะช่วยส่งเสริมลักษณะความเป็นผู้นำขององค์กรและบุคคล ทั้งยังช่วยให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือทั้งจากพนักงานภายใน และจากประชาชนภายนอกด้วย นับว่างานประชาสัมพันธ์มีคุณค่าต่อสถาบันต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งพอจะสรุปความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ได้เป็นข้อ ๆ ดังนี้

(๒.๑) การประชาสัมพันธ์ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์และสร้างค่านิยมของหน่วยงานได้ดีขึ้น หมายถึง การสร้างความรู้สึกประทับใจที่บุคคลหลาย ๆ กลุ่มมีต่อหน่วยงานนั้น รวมทั้งลูกจ้าง ลูกค้า ผู้บริโภค ชุมชน พ่อค้าและรัฐบาล โดยการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มคนเหล่านี้ เผยแพร่ชี้แจงข่าวสารให้ประชาชนเห็นคุณค่าที่ดีให้เกิดความเลื่อมใสและสร้างความผูกพันทางใจ เช่น การที่หน่วยงานประสบความสำเร็จมีกำไรพอควร และแบ่งส่วนของกำไรให้กับพนักงานในรูปของเงินเดือนที่สูงขึ้น ตลอดจนมีสวัสดิการต่าง ๆ ให้เหมาะสมตามอัตรา เป็นต้น ขณะเดียวกันก็เป็นสมาชิกที่มีความรับผิดชอบต่อชุมชน เป็นเพื่อนบ้านที่ดี มีนโยบายส่งเสริมพนักงานให้มีตำแหน่งและความรับผิดชอบสูง มีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน

(๒.๒) การประชาสัมพันธ์ช่วยป้องกันรักษาชื่อเสียงของหน่วยงาน หมายถึง มีการพัฒนาปรับปรุงตัวเองรวมทั้งสินค้าและบริการต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนแล้ว โอกาสที่ประชาชนจะได้รับความไม่สะดวก เกิดความเข้าใจผิดหรือมองในแง่ร้ายซึ่งจะเป็นผลในการนำไปวิพากษ์วิจารณ์ให้เกิดการเสียชื่อเสียงย่อมไม่มีหรือมีน้อยมาก เพราะได้ตรวจสอบความคิดเห็นทัศนคติของประชาชน และทำการปรับปรุงอยู่เสมอ

(๒.๓) การประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ทำให้เกิดความร่วมมือกับหน่วยงานและฝ่ายบริหาร เพราะการประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างฝ่ายบริหารกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้วยการให้ข่าวสารข้อเท็จจริงและความถูกต้อง มิได้เป็นการจูงใจหรือการโฆษณาชวนเชื่อด้วยวาจา ย่อมทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกับฝ่ายบริหารขึ้น

(๒.๔) การประชาสัมพันธ์ช่วยการขายและการตลาด การประชาสัมพันธ์เป็นการปูพื้นค่านิยม ทักษะที่ดีให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานเมื่อประชาชนมีค่านิยม ความรู้สึกที่ดีแล้วก็มีใจพร้อมที่จะรับฟังข่าวสาร การโฆษณาสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความต้องการอยากได้และตัดสินใจซื้อในที่สุด การประชาสัมพันธ์ที่มีการตรวจสอบทัศนคติ ความคิดเห็น ค่านิยมของกลุ่มเป้าหมาย ยังช่วยให้ฝ่ายการตลาดวางแผนงาน ตั้งแต่ผลิตสินค้าจัดจำหน่าย โฆษณา ฯลฯ ได้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพด้วย

### (๓) ประเภทของการประชาสัมพันธ์

โดยทั่วไปการประชาสัมพันธ์ แบ่งตามลักษณะงานกว้าง ๆ ได้ ๒ ประเภท คือ

(๓.๑) การประชาสัมพันธ์ภายใน (Internal Public Relations) คือ การสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มบุคคลภายในสถาบันเอง อันได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ เสมียน พนักงาน ลูกจ้าง รวมตลอดจนถึงนักรงการภารโรง คนขับรถภายในองค์กรสถาบันให้เกิดมีความรักใคร่กลมเกลียว สามัคคีกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งด้านการเสริมสร้างขวัญ และความรักใคร่ผูกพัน จงรักภักดี (Loyalty) ต่อหน่วยงาน

(๓.๒) การประชาสัมพันธ์ภายนอก (External Public Relations) คือ การสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนภายนอกกลุ่มต่าง ๆ อันได้แก่ประชาชนทั่วไป และประชาชนที่องค์กรสถาบันเกี่ยวข้อง เช่น ผู้นำความคิดเห็น ผู้นำในท้องถิ่น ลูกค้า ผู้บริโภค รวมทั้งชุมชน เป็นต้น เพื่อให้กลุ่มประชาชนเหล่านี้เกิดความรู้ ความเข้าใจในตัวสถาบัน และให้ความร่วมมือแก่สถาบันด้วยดี

### (๔) การสร้างภาพลักษณ์เพื่อการประชาสัมพันธ์

ภาพลักษณ์ (IMAGE) หรือบางแห่งก็อาจใช้ว่า จินตภาพ หรือภาพพจน์นี้มีความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์มากจนอาจกล่าวได้ว่า เมื่อใดก็ตามที่มีการพูดถึงคำว่า การประชาสัมพันธ์เมื่อนั้นก็มักจะมีคำว่า IMAGE หรือภาพลักษณ์นี้ไปเกี่ยวข้องอยู่ด้วยเสมอ ทั้งนี้เนื่องจากการประชาสัมพันธ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ และเป็นงานที่มีส่วนเสริมสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน สถาบัน หรือองค์กร ให้มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อความรู้สึกนึกคิดของประชาชน เพื่อผลแห่งชื่อเสียงความเชื่อถือ ศรัทธา จากประชาชน หน่วยงานหรือองค์กร สถาบันต่าง ๆ ถึงเพียรพยายามอย่างยิ่งที่จะสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชนทั่วไปด้วย เพื่อให้ประชาชนมีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์กร สถาบัน ไปในทางที่ดีความพยายามดังกล่าวนี้ ยังรวมไปถึงการสร้างสรรคสิ่งที่ดีงามหรือบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ ต่อสาธารณชนหรือสังคมส่วนรวม โดยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนเกิดภาพลักษณ์ที่ดีงามต่อองค์กร หรือสถาบัน ซึ่งความจริงนี้บรรดาผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต่างก็ทราบกันดีอยู่แล้วว่า การประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างภาพลักษณ์ (IMAGE) และพัฒนาปรับปรุงภาพลักษณ์ของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นในสายตาของประชาชน ที่มาของภาพลักษณ์นั้น มักจะเกิดขึ้นได้ ๒ ลักษณะ

(๔.๑) ภาพลักษณ์ที่เกิดโดยธรรมชาติ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่เราไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เกิดจากลักษณะของธุรกิจเองที่เสี่ยงต่อการถูกโจมตีอยู่แล้ว โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ หรืออาจเกิดขึ้นจากสิ่งบังเอิญทั้งหลาย เช่น การกระทำผิดพลาดโดยฝ่ายจัดการ โดยพนักงาน หรือเกิดอุบัติเหตุ และที่พบบ่อยครั้งคือ การเข้าใจผิดคลาดเคลื่อน หรือข่าวลือ เป็นต้น

(๔.๒) ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นด้วยการปรุงแต่ง โดยการกำหนดเอาไว้ล่วงหน้า ว่าต้องการให้สถาบันของเรามีภาพลักษณ์ เช่น ต้องการให้มีภาพลักษณ์ของความมั่นคงทางธุรกิจ ต้องการให้มีภาพลักษณ์ของความก้าวหน้าทันสมัย หรือต้องการให้มีภาพลักษณ์ของผู้ประกอบการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และอยู่ภายใต้กฎหมายบ้านเมือง เป็นต้น

จากลักษณะที่มาของภาพลักษณ์ทั้ง ๒ ลักษณะนี้ ภาพลักษณ์ที่ไม่พึงประสงค์มีโอกาสเกิดขึ้นได้เสมอ โดยเฉพาะภาพลักษณ์ที่เกิดโดยธรรมชาติ ซึ่งเราควบคุมไม่ได้ การปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันหรือแก้ไขภาพลักษณ์ที่ไม่พึงประสงค์นั้น จะต้องอาศัยหลักปฏิบัติพื้นฐาน ดังนี้

(๔.๒.๑) มีการติดตามตรวจสอบความคิดเห็นของประชาชน กลุ่มเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ

(๔.๒.๒) มีการตรวจสอบและประเมินข่าวสาร ที่ได้ปรากฏออกไปสู่ประชาชนอย่างใกล้ชิด

(๔.๒.๓) ไม่ว่าจะ เป็นกิจกรรมหรือพฤติกรรมใด ๆ ขององค์กร จะต้องได้รับการชี้แจงให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย มีความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องเป็นพื้นฐานเบื้องต้น เพราะความรู้เหล่านั้นจะเป็นพื้นฐานของความรู้สึก และการสร้างความประทับใจ

(๔.๒.๔) ภาพลักษณ์อันพึงประสงค์ ก็ใช้จะคงทนถาวร จะต้องมีการต่อยอดและทำงานอย่างต่อเนื่อง การหยุดกระทำในอันที่จะสร้างสรรค์หรือต่อยอด อาจนำมาสู่การเปิดโอกาสให้ภาพพจน์ที่ไม่พึงประสงค์เข้าแทรกแซงได้

(๔.๒.๕) การทำงานนั้นจะต้องมีการวางแผน กำหนดว่าควรทำอะไรบ้างในเวลาใดอย่างเหมาะสม การวางแผนที่ดีจะทำให้การทำงานประชาสัมพันธ์ ทั้งการสร้าง การบำรุงรักษา และการแก้ไขภาพลักษณ์ เป็นไปอย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ

หน่วยงานหรือองค์กร สถาบันใดก็ตาม หากมีภาพลักษณ์ที่เป็นไปในทางที่เสื่อมเสียแล้ว หน่วยงานหรือสถาบันนั้นย่อมไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจจากประชาชน ประชาชนอาจมีความระแวงสงสัย หรือเกลียดชังต่อหน่วยงานนั้น รวมทั้งอาจไม่ให้ความร่วมมือ สนับสนุนต่อหน่วยงานนั้น ๆ ในทางตรงกันข้าม หากหน่วยงานหรือองค์กร สถาบัน มีภาพลักษณ์ที่ดี ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานสถาบันนั้นย่อมเป็นภาพที่บรรเจิด สวยสด งดงาม นั่นคือเป็นภาพลักษณ์ของหน่วยงาน สถาบัน ที่เป็นไปในทางดี มีความน่าเชื่อถือ ศรัทธา สมควรแก่การไว้วางใจหรือน่าคบหาสมาคมด้วย

#### (๕) หลักการสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน องค์กร สถาบัน นักประชาสัมพันธ์ และผู้ทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ ควรยึดถือหลักดังต่อไปนี้

(๕.๑) ค้นหา จุดดี จุดด้อย : ค้นหาจุดดี และจุดบกพร่อง แห่งภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่มีอยู่ ซึ่งจะเป็นการศึกษาวิเคราะห์หาสาเหตุ และการวางแผนการดำเนินงานในขั้นต่อไป การค้นหานี้ อาจทำได้โดยการรวบรวมทัศนคติ ท่าที และความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มประชาชนเป้าหมายรวมถึงอาจใช้การสำรวจวิจัยเข้าประกอบด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง



(๕.๒) วางแผน และกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ ที่องค์กร สถาบัน ต้องสร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชน จุดยืนของสถาบันคืออะไร และต้องการให้ประชาชน มีภาพลักษณ์ ต่อหน่วยงาน องค์กร สถาบัน เป็นไปในทางใด หรือต้องการให้มีความรู้สึกนึกคิดท่าที ต่อหน่วยงาน สถาบันอย่างไร เป็นต้น หลังจากนั้นก็นำมาพิจารณาประกอบการวางแผน เพื่อดำเนินงานขั้นต่อไป

(๕.๓) คิดหัวข้อ (THEMES) เพื่อใช้ในการสร้างภาพลักษณ์แก่ประชาชน ซึ่งหัวข้อเหล่านี้ก็คือ เนื้อหาข่าวสารที่ใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อกลุ่มประชาชน อาจใช้เป็น คำขวัญ (SLOGAN) หรือข้อความสั้น ๆ ที่ชวนให้จดจำได้ง่ายสิ่งสำคัญก็คือ หัวข้อเหล่านี้จะต้อง มีประสิทธิภาพในการดึงดูดความสนใจ และอิทธิพลโน้มน้าวชักจูงประชาชนให้เกิดภาพลักษณ์ ตามที่ต้องการ

(๕.๔) ใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เข้าช่วยในการทำงานสร้างภาพลักษณ์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเข้าถึงประชาชน เป้าหมายได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งอาจใช้สื่อมวลชนต่าง ๆ เข้าช่วย เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น รวมทั้งการใช้การโฆษณาเพื่อการประชาสัมพันธ์ (PUBLIC RELATION ADVERTISING) สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น จุลสาร ไปสเตอร์ แผ่นพับ เป็นต้น

ผู้ขอประเมินได้นำความรู้ที่ได้มาจากแนวคิดการประชาสัมพันธ์มาปรับใช้ โดยมีการประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นการแจ้งให้อาสาสมัครแรงงานรับรู้ถึงกิจกรรม/โครงการที่กระทรวงแรงงานมอบหมายให้สำนักงานแรงงานจังหวัดดำเนินการ และมีการประชาสัมพันธ์ ภายนอก โดยมีการจัดทำหนังสือเพื่อแจ้งประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานภายนอก เช่น องค์กรบริหาร ส่วนตำบล ผู้นำชุมชน เป็นต้น

### ๓.๑.๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)

เครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึง สังคมที่มีการเชื่อมโยงกัน เพื่อสร้าง เครือข่ายในการตอบสนองความต้องการทางสังคมที่มุ่งเน้นในการสร้าง และสะท้อนให้เห็นถึงเครือข่าย หรือความสัมพันธ์ทางสังคม ในกลุ่มคนที่มีความสนใจหรือมีกิจกรรมร่วมกัน บริการเครือข่ายสังคม ออนไลน์จะให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ และให้มีการตอบโต้กันระหว่างผู้ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งประเภทตามวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้งานได้ ๗ ประเภท ดังนี้

- (๑) สร้างและประกาศตัวตน (Identity Network)
- (๒) สร้างและประกาศผลงาน (Creative Network)
- (๓) ความชอบในสิ่งเดียวกัน (Passion Network)
- (๔) เวทีทำงานร่วมกัน (Collaboration Network)
- (๕) ประสบการณ์เสมือนจริง (Virtual Reality)
- (๖) เครือข่ายเพื่อการประกอบอาชีพ (Professional Network)
- (๗) เครือข่ายที่เชื่อมต่อกันระหว่างผู้ใช้ (Peer to Peer : P2P)

#### ประโยชน์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์

- (๑) สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในสิ่งที่สนใจร่วมกันได้
- (๒) เป็นคลังข้อมูลความรู้ขนาดย่อม เพราะสามารถเสนอแนะ แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความรู้ หรือตั้งคำถามในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลอื่นที่สนใจหรือมีคำตอบ ได้ช่วยกันตอบได้



- (๓) ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน
- (๔) เป็นสื่อในการนำเสนอผลงานของตนเอง เช่น งานเขียน รูปภาพ วีดีโอต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้ผู้อื่นเข้ามารับชมหรือแสดงความคิดเห็น
- (๕) ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือบริการลูกค้าสำหรับบริษัทและองค์กรต่าง ๆ

- (๖) ช่วยสร้างผลงานและรายได้ให้แก่ผู้ใช้งาน เกิดการจ้างงาน
- (๗) คลายความเครียดได้สำหรับผู้ที่ต้องการหาเพื่อนใหม่ ๆ
- (๘) สร้างความสัมพันธ์อันดีจากเพื่อนสู่เพื่อน

ผู้ขอประเมินได้นำความรู้ที่ได้มาจากแนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้เนื่องจากในปัจจุบันการติดต่อสื่อสารในรูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีการใช้งานกันอย่างกว้างขวาง ซึ่งการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เครือข่าย เป็นการประชาสัมพันธ์ที่สามารถกระจายข้อมูลไปได้ในวงกว้าง เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook) เมสเซนเจอร์ (Messenger) เป็นต้น

### ๓.๑.๒.๓ แนวคิดเรื่องกลยุทธ์เกี่ยวกับสื่อออนไลน์

กลยุทธ์ (Strategy) เป็นวิธีการที่องค์กรเลือกนำมาใช้ดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลไปยังเป้าหมายในอนาคตที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่ประชาชนต่างหันมานิยมใช้สื่อสังคมออนไลน์หลายประเภทในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งเพื่อส่วนตัว เพื่อสังคมธุรกิจการงาน ฯลฯ กันมากขึ้น หากขาดกลยุทธ์ วัตถุประสงค์หรือหรือเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำ การสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายแล้ว ย่อมทำให้ขาดโอกาสที่จะไม่ได้รับผลสัมฤทธิ์เท่าที่ควรการใช้กลยุทธ์ด้านการสื่อสารในสื่อสังคมออนไลน์ มีดังนี้

- (๑) สร้างทีมผู้รับผิดชอบช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อดูแลข้อมูลที่สื่อสารออกไปให้มีความถูกต้อง ครบคลุม
- (๒) วางแผนให้เหมาะสม ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดูแลการสื่อสารออนไลน์ ควรวางแผนให้ชัดเจน เช่น ควรลงเนื้อหา ข้อความอย่างไร ก็ครั้ง เรื่องที่จะสื่อสารออกไปเป็นเรื่องใด ใช้ข้อความแบบใดบ้าง เป็นต้น
- (๓) สร้างความแตกต่างในแต่ละช่องทางให้เหมาะสม เพราะสื่อสังคมออนไลน์มีหลากหลายประเภท เช่น Facebook, Twitter, Line เป็นต้น ควรทำการศึกษา และเข้าใจลักษณะเฉพาะของแต่ละช่องทางของสื่อสังคมออนไลน์เสียก่อน
- (๔) ฝ้าติดตามลูกค้าที่ต้องการจะสื่อสารกับองค์กรอยู่เสมอ
- (๕) จัดการกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นบนสื่อสังคมออนไลน์ เช่น การสะกดคำผิดหรือใช้ภาษาผิด หากเป็นความผิดพลาดร้ายแรง ควรทำการขอโทษอย่างเป็นทางการ เป็นต้น
- (๖) เก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเพื่อทำการวิเคราะห์ ประเมินผล คาดการณ์ เพื่อนำมาปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อไป

### หลักการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ให้ประสบความสำเร็จ

(๑) เน้นการสื่อสารที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมาย เน้นสร้างการจดจำขององค์กร และการจูงใจให้เชื่อในข้อความที่องค์กรต้องการจะสื่อ

(๒) การสื่อสารที่เน้นให้เกิดการมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการแชร์และบอกต่อมากกว่าการมุ่งเน้นเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายหรือความถี่ในการสื่อสาร

(๓) การสื่อสารแบบไป-กลับ ๒ ทาง

(๔) การสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นแบบ Active Involvement ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายแบบต่อเนื่องและตลอดเวลา

### ความหลากหลายของกลุ่มเป้าหมาย

นักประชาสัมพันธ์สามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้ว่าต้องการสื่อสารกับคนกลุ่มใด ด้วยศักยภาพของสื่อสังคมออนไลน์ สามารถสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้หลากหลายขึ้น นักประชาสัมพันธ์ควรศึกษาวิจัยเพื่อตระหนักถึงระดับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ รวมถึงพฤติกรรม เช่น Digital Savvy หรือ วิถีแห่งดิจิทัล คือ ชีวิตประจำวันเกี่ยวข้องกับดิจิทัลมากขึ้น ตั้งแต่การสื่อสาร การแชร์ข้อมูล รวมทั้งการทำธุรกรรม และการดำเนินธุรกิจ โดยกลุ่มเด็กที่เกิดในยุคดิจิทัลจะมีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล กลุ่มวัยรุ่นติดสื่อสังคมออนไลน์ และไม่สามารถขาดสมาร์ทโฟน ในขณะที่กลุ่มคนรุ่นใหม่ทำงานในเมือง มีความต้องการเข้าถึงข้อมูลข้ามสื่อ (Cross Media Screen) คือ ใช้สมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์หลักในการเข้าถึงโลกออนไลน์ เป็นต้น

### รูปแบบการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประชาสัมพันธ์

๑. เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคม (Social Tool)

๒. ประเภทของสื่อสังคมออนไลน์

๒.๑ Weblogs หรือเรียกสั้น ๆ ว่า Blogs คือ สื่อส่วนบุคคลบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ข้อคิดเห็น บันทึกส่วนตัว โดยสามารถแบ่งปันให้บุคคลอื่น ๆ

๒.๒ Social Networking หรือเครือข่ายทางสังคมในอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเครือข่ายทางสังคมที่ใช้สำหรับเชื่อมต่อระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล เพื่อให้เกิดเป็นกลุ่มสังคม (Social Community) เพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันทั้งด้านธุรกิจ การเมือง การศึกษา เช่น Facebook , Hi5 , Ning , Linked in , MySpace , Youmeo , Friendste เป็นต้น

๒.๓ Micro Blogging และ Micro Sharing หรือที่เรียกกันว่า “บล็อกจิ๋ว” ซึ่งเป็นเว็บเซอร์วิสหรือเว็บไซต์ที่ให้บริการแก่บุคคลทั่วไป สำหรับให้ผู้ใช้บริการเขียนข้อความสั้น ๆ ประมาณ ๑๔๐ ตัวอักษร ที่เรียกว่า “Status” หรือ “Notice”

๒.๔ Online Video เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการวิดีโอออนไลน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและขยายตัวอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเนื้อหาที่น่าสนใจในวิดีโอออนไลน์ไม่ถูกจำกัดโดยผังรายการที่แน่นอน และตายตัว

๒.๕ Photo sharing เป็นเว็บไซต์ที่เน้นให้บริการฝากรูปภาพ โดยผู้ใช้บริการสามารถอัปโหลดและดาวน์โหลดรูปภาพเพื่อนำมาใช้งานได้ ที่สำคัญนอกเหนือจากผู้ใช้บริการจะมีโอกาสแบ่งปันรูปภาพแล้ว ยังสามารถใช้เป็นพื้นที่เพื่อเสนอขายภาพที่ตนเองนำเข้าไปฝากได้อีกด้วย เช่น Flickr , Photobucket , Photoshop , Express , Zoom เป็นต้น

๒.๖ Wikis เป็นเว็บไซต์ที่มีลักษณะเป็นแหล่งข้อมูลหรือความรู้ (Data/Knowledge) ซึ่งผู้เขียนส่วนใหญ่อาจจะเป็นนักวิชาการ นักวิชาชีพหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านต่าง ๆ ทั้งการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม

๒.๗ Virtual Worlds คือการสร้างโลกจินตนาการโดยจำลองส่วนหนึ่งของชีวิตลงไป จัดเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่บรรดาผู้ท่องโลกไซเบอร์ใช้เพื่อสื่อสารระหว่างกันบนอินเทอร์เน็ตในลักษณะโลกเสมือนจริง (Virtual Reality)

๒.๘ Crowd Sourcing มาจากการรวมของคำสองคำคือ Crowd และ Outsourcing เป็นหลักการขอความร่วมมือจากบุคคลในเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยสามารถจัดทำในรูปของเว็บไซต์ที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อค้นหาคำตอบ และวิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ ทั้งทางธุรกิจ การศึกษา การสื่อสาร

๒.๙ Podcasting หรือ Podcast มาจากการรวมตัวของสองคำ คือ “Pod” กับ “Broadcasting” ซึ่ง “POD” หรือ Personal On - Demand คือ อุปสงค์หรือความต้องการส่วนบุคคล ส่วน “Broadcasting” เป็นการนำสื่อต่าง ๆ มารวมกันในรูปของภาพและเสียง

๒.๑๐ Discuss / Review / Opinion เป็นเว็บบอร์ดที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถแสดงความคิดเห็น โดยอาจจะเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ประเด็นสาธารณะทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เช่น Epinions , Moutshut , Yahoo!Answer, Pantip ,Yelp เป็นต้น

### ๓. อุปกรณ์เครื่องมือทางสื่อสังคมออนไลน์

๓.๑ คอมพิวเตอร์ คือ เครื่องคำนวณอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำงานคำนวณผล และเปรียบเทียบค่าตามชุดคำสั่งด้วยความเร็วสูงอย่างต่อเนื่องและอัตโนมัติ

๓.๒ สมาร์ทโฟน (SmartPhone) คือ โทรศัพท์มือถือที่นอกเหนือจากใช้โทรออก - รับสายแล้ว ยังมีแอปพลิเคชันให้ใช้งานมากมาย สามารถรองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่าน ๓G , Wi-Fi และสามารถใช้งานโซเชียลเน็ตเวิร์ค และแอปพลิเคชันสนทนาชั้นนำ เช่น LINE , Youtube , Facebook , Twitter เป็นต้น

๓.๓ แท็บเล็ต (Tablet) คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีหน้าจอระบบสัมผัสขนาดใหญ่มีขนาดหน้าจอตั้งแต่ ๗ นิ้วขึ้นไป พกพาได้สะดวก สามารถใช้งานหน้าจอผ่านการสัมผัสด้วยปลายนิ้วได้โดยตรง

๓.๔ เซิร์ฟเวอร์ (Server) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เครื่องแม่ข่าย เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์หลักในเครือข่ายที่ทำหน้าที่จัดเก็บ และให้บริการไฟล์ข้อมูลและทรัพยากรอื่น ๆ กับคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ในเครือข่าย

๓.๕ ไคลเอนต์ (Client) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เครื่องลูกข่าย เป็นคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายที่ร้องขอบริการ และเข้าถึงไฟล์ข้อมูลที่จัดเก็บในเซิร์ฟเวอร์ หรือพูดง่าย ๆ ก็คือ ไคลเอนต์เป็นคอมพิวเตอร์ ของผู้ใช้แต่ละคนในระบบเครือข่าย

๓.๖ ฮับ (HUB) หรือ เรียก รีพีตเตอร์ (Repeater) คืออุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่อกลุ่มคอมพิวเตอร์ ฮับ มีหน้าที่รับส่งเฟรมข้อมูลทุกเฟรมที่ได้รับจากพอร์ตใดพอร์ตหนึ่งไปยังพอร์ตที่เหลือคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเข้ากับฮับจะแชร์แบนด์วิธหรืออัตราข้อมูลของเครือข่าย เพราะฉะนั้นถ้ามีคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อมากจะทำให้อัตราการส่งข้อมูลลดลง



๓.๗ เนทเวิร์คสวิตช์ (Switch) คืออุปกรณ์เครือข่ายที่ทำหน้าที่ในเลเยอร์ที่ ๒ และทำหน้าที่ส่งข้อมูลที่ได้รับมาจากพอร์ตหนึ่งไปยังพอร์ตเฉพาะที่เป็นปลายทางเท่านั้น และทำให้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับพอร์ตที่เหลือส่งข้อมูลถึงกันในเวลาเดียวกัน ดังนั้น อัตราการรับส่งข้อมูลหรือแบนด์วิธจึงไม่ขึ้นอยู่กับคอมพิวเตอร์

๓.๘ เราต์เตอร์ (Router) เป็นอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ในเลเยอร์ที่ ๓ เราต์เตอร์จะอ่านที่อยู่ (Address) ของสถานีปลายทางที่ส่วนหัว (Header) ข้อแพ็กเก็ตข้อมูล เพื่อที่จะกำหนดและส่งแพ็กเก็ตต่อไป เราต์เตอร์จะมีตัวจัดเส้นทางในแพ็กเก็ต เรียกว่า เราต์ติ้งเทเบิล (Routing Table)

๓.๙ บริดจ์ (Bridge) เป็นอุปกรณ์ที่มักจะใช้ในการเชื่อมต่อวงแลน (LAN Segments) เข้าด้วยกันทำให้สามารถขยายขอบเขตของ LAN ออกไปได้เรื่อยๆ โดยที่ประสิทธิภาพรวมของระบบไม่ลดลงมากนัก เนื่องจากการติดต่อของเครื่องที่อยู่ในเซกเมนต์เดียวกันจะไม่ถูกส่งผ่าน ไปรบกวนการจราจรของเซกเมนต์อื่น

๓.๑๐ เกตเวย์ (Gateway) เป็นอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่เชื่อมต่อเครือข่ายต่างประเภทเข้าด้วยกัน เช่น การใช้เกตเวย์ในการเชื่อมต่อเครือข่าย ที่เป็นคอมพิวเตอร์ประเภทพีซี (PC) เข้ากับคอมพิวเตอร์ประเภทแมคอินทอช (MAC) เป็นต้น

ผู้ขอประเมินสามารถนำความรู้ที่ได้มาจากแนวคิดเรื่องกลยุทธ์เกี่ยวกับสื่อออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในการประชาสัมพันธ์โครงการ เนื่องจากสื่อออนไลน์สามารถเข้าถึงได้หลากหลายช่องทาง เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ เป็นต้น จึงเป็นการสะดวกที่จะสื่อสารโดยวิธีการนี้ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

#### ๓.๑.๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างกว้างขวางในทุกวงการเพราะเทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นเครื่องมือสำคัญของการทำงานทุกด้าน นับตั้งแต่ทางด้านการศึกษา การพาณิชย์ธุรกิจ ด้านเกษตรกรรม ด้านอุตสาหกรรม ด้านสาธารณสุข ด้านการวิจัยและพัฒนาต่าง ๆ ตลอดจนงานด้านการเมืองและงานการบริหารราชการ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปช่วยให้การทำงานนั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สารสนเทศจึงนับได้ว่ามีประโยชน์ต่อการนำไปใช้บริหารงานด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการวางแผน สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการวางแผนเกี่ยวกับการจัดการองค์กร การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการผลิตสินค้า การตลาด เป็นต้น ด้านการตัดสินใจสามารถ นำสารสนเทศไปใช้ในการตัดสินใจเพื่อเลือกแนวทางหรือทางเลือกที่มีปัญหาน้อยที่สุดในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งการที่มีสารสนเทศที่สมบูรณ์ทันสมัย และครบถ้วนจะช่วยให้การตัดสินใจถูกต้องรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นหรือแม้กระทั่งด้านการดำเนินงานสามารถนำสารสนเทศไปใช้ในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น ใช้เพื่อควบคุมหรือติดตามผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร เป็นต้น

#### ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT: Information Technology) หรือที่เรียกกันติดปากว่า “ไอที” เป็นคำที่รู้จัก และคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีในสังคมยุคข่าวสารหรือสังคมสารสนเทศที่ไร้พรมแดนเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจได้รับการยอมรับว่ามีศักยภาพสูงสุดในบรรดาทุก ๆ ประเด็นที่ทำการศึกษาค้นคว้าจะเห็นได้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความสนใจจากทุกประเทศทั่วโลก ซึ่งเป็น



สิ่งที่เห็นได้ชัดว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องก่อให้เกิดประโยชน์เป็นอย่างมากต่อประเทศต่าง ๆ อย่างแน่นอนเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีผู้ให้ความหมายคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศไว้หลากหลาย

วาสนา สุขกระสานติ (๒๕๔๐) ได้ให้ความหมายของคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศว่า “กระบวนการต่าง ๆ และระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศที่ต้องการรวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ กระบวนการจัดเก็บประมวลผลและแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบต่าง ๆ”

ครรชิต มาลัยวงศ์ (๒๕๔๐) ได้ให้ความหมายว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง “เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดประมวลผล และการเผยแพร่สารสนเทศซึ่งรวมหลักแล้วก็คือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์”

กมลรัฐ อินทรทัศน์ (๒๕๕๐) ได้ให้ความหมายว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง “การนำเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศยังเอื้อประโยชน์ทำให้การสื่อสารของมนุษย์ทำได้อย่างไร้ขีดจำกัดมากขึ้น ทั้งนี้ อาจแบ่งประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารออกเป็นประเภทหลัก ๆ ได้ ๓ ประเภท คือ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเวิร์ลไวด์เว็บ”

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (๒๕๕๐) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology - IT) หรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies - ICT) ก็คือ เทคโนโลยีสองด้านหลัก ๆ ที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ผสมเข้าด้วยกันเพื่อใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บสร้าง และเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ข้อความหรือตัวอักษร และตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

ดังนั้น อาจสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ซึ่งมีทั้งระบบฐานข้อมูลระบบการประมวลผล และระบบการสื่อสารที่ทำได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีองค์ประกอบของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีทางการโทรคมนาคมที่รวมถึงระบบมีสายและระบบไร้สายในการจัดหา จัดเก็บประมวลผลเชื่อมต่อ และเผยแพร่สารสนเทศด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเครื่องจักรกลการสื่อสารข้อมูลซึ่งใช้ในการต่อเชื่อมสารสนเทศ ฐานข้อมูลสร้างแบบจำลอง จัดหมวดหมู่ เรียงลำดับคำนวณ จัดเก็บค้นคว้า จัดทำสำเนาและแพร่กระจาย หรือการสื่อสารข้อมูลที่ประยุกต์ใช้ตามความต้องการและเกิดคุณค่าต่อผู้ใช้ทั้งระบบเชื่อมต่อตรงและระยะไกลเทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งนำมาใช้สำหรับการนำมาประมวลผลการเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบของเสียง ภาพตัวอักษร ตัวเลข และโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับการผลิตการสร้างและการเชื่อมต่อของระบบเครือข่าย

ผู้ขอประเมินสรุปได้ว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ คือ การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมมาใช้ในการจัดการข้อมูล ประมวลผลข้อมูล อย่างเป็นระเบียบแบบแผนนำมาซึ่งข้อมูลสารสนเทศเพื่อการนำไปใช้งานในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน องค์กร เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย และที่สำคัญเกิดความเข้าใจตรงกันตามวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

### ๓.๑.๓ ข้อเสนอ

จากหลักการและเหตุผลข้างต้น เพื่อให้การประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ เข้าถึงในทุกพื้นที่ และบรรลุวัตถุประสงค์ ผู้ขอประเมินจึงขอเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ โดยแบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ

#### ๓.๑.๓.๑ ระดับนโยบาย

(๑) สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน (www.mol.go.th) เฟซบุ๊ก ของกระทรวงแรงงาน (www.facebook.com/ThailandMOL) Youtube กระทรวงแรงงาน (www.youtube.com/PRMOL) Twitter กระทรวงแรงงาน (twitter.com/mol\_pr) และเชื่อมโยงไปที่ Web Site ของสำนักงานแรงงานจังหวัดทุกจังหวัด

(๒) สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ (แผ่นพับ) เกี่ยวกับโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ ในลักษณะที่สามารถอ่านเข้าใจได้ง่ายดึงดูดความสนใจ เช่น แผ่นพับที่มีรูปภาพประกอบ เพื่อให้ประชาชนวัยแรงงาน แรงงานนอกระบบ แรงงานสูงอายุ และประชาชนทั่วไป สามารถอ่านและรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ตรงกัน เป็นต้น เนื่องจากยังมีผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ในรูปแบบนี้ยังคงต้องมีอยู่ในอีกประมาณระยะหนึ่ง

๓.๑.๓.๒ ระดับปฏิบัติการ สำนักงานแรงงานจังหวัด ประชาสัมพันธ์ในช่องทางของแต่ละจังหวัด โดยนำสื่อประชาสัมพันธ์ที่จัดทำมาเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักงานแรงงานจังหวัด เฟสบุ๊ค ยูทูป ติ๊กต็อก (ถ้ามี) ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ในท้องที่ เช่น วิทยุกระจายเสียง หอกระจายข่าวชุมชน เวทีสัมมนา หน่วยบริการเคลื่อนที่/จังหวัดเคลื่อนที่ อาสาสมัครแรงงาน เครือข่ายด้านแรงงาน ผู้นำชุมชน เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการประชาสัมพันธ์ของโครงการให้กว้างมากยิ่งขึ้น

### ๓.๒ ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

#### ๓.๒.๑ ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าการประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ ยังไม่ทั่วถึงครอบคลุมในพื้นที่ห่างไกล ข้อมูลการสื่อสารคลาดเคลื่อนทำให้เกิดความไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ ประชาชนทั่วไป องค์กร หน่วยงานราชการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ซึ่งผู้ขอประเมินมีความคิดเห็นว่าการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารน่าจะเกิดจากข้อจำกัด ดังนี้

๓.๒.๑.๑ การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ณ ห้วงเวลานั้นของพื้นที่

๓.๒.๑.๒ อาสาสมัครแรงงานบางคนไม่สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ได้ เนื่องจากไม่มีโทรศัพท์มือถือ แบบ Smart Phone หรือมีแต่ใช้งานไม่เป็น ทำให้การประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตรับผิดชอบ

๓.๒.๑.๓ แรงงานนอกระบบ แรงงานสูงอายุ ผู้ว่างงาน ผู้รอดูฤกษ์ มีจำนวนมากที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ได้

### ๓.๒.๒ แนวทางแก้ไข

๓.๒.๒.๑ ควรจะกำหนดระยะเวลาในการดำเนินโครงการทั้งปี เพื่อที่จะทำให้ประชาชนในพื้นที่เมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยทางธรรมชาติ การว่างงาน สามารถรวมกลุ่มขอรับความช่วยเหลือจากโครงการแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนด้านอาชีพได้

๓.๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัด ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโครงการแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนด้านอาชีพ ในทุกช่องทางที่มี เช่น เว็บไซต์ Social Medai ต่าง ๆ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยบริการเคลื่อนที่/จังหวัดเคลื่อนที่ ผ่านอาสาสมัครแรงงาน พร้อมแจกเอกสารสื่อประชาสัมพันธ์ (แผ่นพับ) เป็นต้น

### ๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๑ ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภายนอกสามารถเข้าถึงการบริการข้อมูลข่าวสารโครงการแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนด้านอาชีพได้หลายช่องทาง ครอบคลุมทุกพื้นที่ ผู้ว่างงาน แรงงานนอกระบบ สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของโครงการได้มากยิ่งขึ้น

๔.๒ ทำให้การช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาค่าความเดือดร้อนด้านอาชีพ ได้ตรงจุด ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่

### ๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๕.๑ มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์โครงการแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนด้านอาชีพผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้น

๕.๒ แรงงานนอกระบบ แรงงานสูงอายุ ประชาชนทั่วไป สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารโครงการแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนด้านอาชีพ และมีความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานที่ได้รับ





## บรรณานุกรม

- กระทรวงแรงงาน. (๒๕๕๖). โครงการศึกษาประเมินผล บทบาท ภารกิจ อาสาสมัครแรงงานประจำหมู่บ้าน. สืบค้น ๑๙ มกราคม ๒๕๖๖, จาก <http://research.mol.go.th/2013/rsdat/>.
- กระทรวงแรงงาน. (๒๕๕๘). ระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๘. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน.
- กรรณิการ์ เพ็งปรางค์ และ กาญจนา แก้วเทพ. (๒๕๕๘). การมีส่วนร่วมในการสื่อสาร : จากแนวคิดสู่การปฏิบัติจริง. กรุงเทพฯ : วารสารนิเทศศาสตร์.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (๒๕๕๖). การคิดเชิงบูรณาการ. กรุงเทพฯ : ชัคเชส มีเดีย.
- ครรชิต มาลัยวงศ์ (๒๕๕๐). นวัตกรรมทางเทคโนโลยี ๒๐๐ ทศนะไอที. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (๒๕๕๗). การวิจัยเชิงบูรณาการกับการพัฒนาประเทศ. กรุงเทพฯ : สมาคมศิษย์เก่าบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทีศนา แคมมณี. (๒๕๕๘). รูปแบบการเรียนการสอน : ทางเลือกที่หลากหลาย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญยง ชธรรมสอาด. (๒๕๕๑). คู่มือปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ เรื่องหลักการประชาสัมพันธ์. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๕ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ.
- เบญจวรรณ ทิมสุวรรณ และ รัชณี สรรเสริญ. (๒๕๕๕). การบูรณาการ : กระบวนการต้นแบบในการประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ : วารสารการพยาบาลและการศึกษา.
- ประเวศ วะสี. (๒๕๕๕). วิถีมนุษย์ในศตวรรษที่ ๒๑ : สู่ภาพใหม่แห่งการพัฒนา (พิมพ์ครั้งที่ ๓). กรุงเทพฯ : มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- ปาริชาติ สถาปิตานนท์. (๒๕๕๙). การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน : จากแนวคิดสู่ปฏิบัติการวิจัยในสังคมไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ผู้สตี บำรุงกิจ. (๒๕๕๐). การพัฒนาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียเพื่อการประชาสัมพันธ์แนวทางการประกอบอาชีพ
- อ
- บัณฑิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (๒๕๕๐). การศึกษาพัฒนาการหรือบูรณาการ. กรุงเทพฯ : มูลนิธิพุทธธรรม.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (๒๕๖๒). รวบรวมความรู้การบูรณาการจากเอกสาร. สืบค้น ๔ มกราคม ๒๕๖๖, จาก <https://asl.kpru.ac.th/main/contents/edms/EDMS-Knowledge-Management-201905041556980818.pdf>.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (๒๕๕๐). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. (๒๕๖๒). หลักการเขียนแผนผังงาน. สืบค้น ๑๕ มกราคม ๒๕๖๖, จาก <http://www.pol.ubu.ac.th/keepfile/23102928429หลักการเขียนแผนผังงาน.pdf>.



- เมธี คชาไพร. (๒๕๔๘). การพัฒนาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียประชาสัมพันธ์งานบริการสื่อโสตทัศนศึกษา และเทคโนโลยีการศึกษา. (สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๔๖). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๖. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์ จำกัด.
- วาสนา สุขกระสานติ. (๒๕๔๐). ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ. สืบค้น ๔ มกราคม ๒๕๖๖, จาก [https://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2557/mpa40857nnpn\\_ch2.pdf](https://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2557/mpa40857nnpn_ch2.pdf).
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (๒๕๔๒). นักประชาสัมพันธ์กับงานประชาสัมพันธ์ในเชิงยุคสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ. (๒๕๕๓). เทคนิคการประสานงาน. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- สมพร เทพสิทธิ์า. (๒๕๔๒). บทบาทของอาสาสมัครกับการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบปัญหาทางสังคม. กรุงเทพฯ : สมาคมสังเคราะห์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (๒๕๕๗). พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (๒๕๕๗). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๗ (พิมพ์ครั้งที่ ๓). กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (๒๕๖๕). รายงานโครงการศึกษาวิจัยปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนโครงการบูรณาการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเปราะบางรายครัวเรือน. กรุงเทพฯ : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- สำนักประชาสัมพันธ์. (๒๕๖๑). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ด้วยการใช้เฟซบุ๊ก (Facebook). กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- สำนักปลัดกระทรวงแรงงาน. (๒๕๖๓). คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานแรงงานจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔. กรุงเทพฯ : กระทรวงแรงงาน.
- สุธี สุทธิสมบูรณ์ และ สมาน รังสีโยกฤษฎ์. (๒๕๔๒). การบริหารราชการ (พิมพ์ครั้งที่ ๘). กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ..
- สุพิน ปัญญามาก. (๒๕๒๖). หลักการโฆษณาประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อนุสรรา พิพิพิธภักดิ์. (๒๕๖๓). รูปแบบการพัฒนากาฐะผู้นำเชิงบูรณาการของครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- อุ้มยศ กิจอุดม. (๒๕๕๖). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการสมัครเข้าเป็นอาสาสมัครทหารพรานหน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธิน ค่ายเทวาพิทักษ์ อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. (สารนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม).





ระเบียบกระทรวงแรงงาน  
ว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน  
พ.ศ. ๒๕๔๘

โดยที่ปัจจุบันกระทรวงแรงงานมีงานอาสาสมัครด้านต่าง ๆ ที่มีความซ้ำซ้อนกัน ดังนั้นเพื่อ  
ความเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านแรงงาน และเพื่อให้ประชาชนทั้งในประเทศ  
และต่างประเทศได้เข้ามามีส่วนร่วมเป็นเครือข่ายช่วยเหลืองานกระทรวงแรงงาน จึงสมควรให้มีอาสาสมัคร  
แรงงานขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินพ.ศ.  
๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕  
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

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

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ระเบียบกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมว่าด้วยการดำเนินงานของอาสาสมัคร  
ช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๐

(๒) ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงานประจำ  
หมู่บ้าน พ.ศ. ๒๕๔๑

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“อาสาสมัครแรงงาน” หมายความว่า อาสาสมัครแรงงานในประเทศ และอาสาสมัครแรงงาน  
ในต่างประเทศ

“หัวหน้าคณะผู้แทน” หมายความว่า ข้าราชการสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งได้รับ  
แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าคณะผู้แทนตามระเบียบพิธีการทูต หรือระเบียบพิธีการกงสุล ในกรณีของ  
คณะผู้แทนถาวรไทยประจำองค์การระหว่างประเทศ ให้หมายความว่า ข้าราชการสังกัดส่วนราชการ ซึ่ง  
ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าคณะผู้แทนถาวรไทยประจำองค์การระหว่างประเทศ

ข้อ ๕ ให้ปลัดกระทรวงแรงงานรักษาการตามระเบียบนี้

## หมวด ๑

## อาสาสมัครแรงงานในประเทศ

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

ข้อ ๗ อาสาสมัครแรงงานในประเทศต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) มีสัญชาติไทยและอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปี

(๒) มีความประพฤติเรียบร้อย ชื่อสัตย์สุจริต และมีมนุษยสัมพันธ์ดี

(๓) สมักใจและเสียสละเพื่อช่วยเหลือการดำเนินงานของกระทรวงแรงงาน

ข้อ ๘ ในเขตกรุงเทพมหานครให้กลุ่มสนับสนุนเครือข่ายและประสานภูมิภาค สำนักตรวจและประเมินผล และในส่วนภูมิภาคให้สำนักแรงงานจังหวัดเป็นผู้รับสมัครบุคคลผู้มีคุณสมบัติตามข้อ ๗ จากกรรมการชุมชน กรรมการหมู่บ้าน กรรมการศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือบุคคลอื่นที่มีความเหมาะสม

ข้อ ๙ เมื่อได้ชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติตามข้อ ๗ แล้ว ในเขตกรุงเทพมหานครให้เสนอชื่อบุคคลดังกล่าวต่อปลัดกระทรวงแรงงาน สำหรับในส่วนภูมิภาคให้สำนักงานแรงงานจังหวัดเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าวต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อพิจารณาและมีคำสั่งแต่งตั้งเป็นอาสาสมัครแรงงานในประเทศ

ข้อ ๑๐ ให้อาสาสมัครแรงงานในประเทศมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่ระหว่างประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนกับกระทรวงแรงงานหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการขยายบริการด้านแรงงาน ไปสู่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนอย่างทั่วถึง

(๒) เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ ให้คำปรึกษา และแนะนำด้านแรงงานให้แก่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชน

(๓) รวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านแรงงานในพื้นที่ ซึ่งกระทรวงแรงงานสามารถนำมาใช้วางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๔) ส่งเสริมประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านแรงงานในหมู่บ้านและชุมชนของตนเอง



## หมวด ๒

## อาสาสมัครแรงงานในต่างประเทศ

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

ข้อ ๑๒ อาสาสมัครแรงงานในต่างประเทศต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปี

(๒) มีภูมิลำเนา หรือมีถิ่นพำนัก หรือประกอบอาชีพ หรือเป็นแรงงานอยู่ในประเทศนั้น

(๓) มีความประพฤติเรียบร้อย ชื่อสัตย์สุจริต และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

(๔) สมัครใจ และเสียสละเวลาเพื่อช่วยเหลือการดำเนินงานของกระทรวงแรงงาน

ข้อ ๑๓ ให้หัวหน้าคณะผู้แทนในการบริหารราชการในต่างประเทศเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งบุคคลผู้มีคุณสมบัติตามข้อ ๑๒ เป็นอาสาสมัครแรงงานในต่างประเทศแล้วรายงานการแต่งตั้งให้ปลัดกระทรวงแรงงานทราบ

ข้อ ๑๔ ให้อาสาสมัครแรงงานในต่างประเทศมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑) ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบด้านแรงงานให้กับคนไทยในต่างประเทศ

(๒) รวบรวมข้อมูล เหตุการณ์ และปัญหาข้อขัดแย้งด้านแรงงานที่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่รับผิดชอบ และรายงานต่อสำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ หรือสถานเอกอัครราชทูตไทยในต่างประเทศ

(๓) ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานไทยต่างประเทศ หรือสถานเอกอัครราชทูตไทยในต่างประเทศให้แก่คนไทยในต่างประเทศ

(๔) สืบสวนติดตามสภาพความเป็นอยู่ของแรงงานไทยในต่างประเทศ เพื่อเป็นข้อมูล ในการให้ความช่วยเหลือ

(๕) ส่งเสริมให้มีการรวมตัวของแรงงานไทยในต่างประเทศเพื่อจัดกิจกรรมด้านแรงงานอันเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

(๖) ประสานความช่วยเหลือด้านแรงงานระหว่างแรงงานไทยกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

### หมวด ๓ สิทธิประโยชน์

ข้อ ๑๕ อาสาสมัครแรงงานอาจได้รับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่และสิทธิประโยชน์อื่นตามหลักเกณฑ์ที่ปลัดกระทรวงแรงงานกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

ข้อ ๑๖ อาสาสมัครแรงงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ให้ปลัดกระทรวงแรงงาน ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือหัวหน้าคณะผู้แทน คัดเลือกเพื่อเข้ารับ โล่และเข็มประกาศเกียรติคุณอาสาสมัครแรงงานดีเด่น

### หมวด ๔ ระยะเวลา และการสิ้นสุดสภาพ

ข้อ ๑๗ อาสาสมัครแรงงานมีระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

(๑) อาสาสมัครแรงงานตามหมวด ๑ มีระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่คราวละสามปี

(๒) อาสาสมัครแรงงานตามหมวด ๒ มีระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่คราวละหนึ่งปีอาสาสมัครแรงงานซึ่งพ้นจากหน้าที่อาจได้รับแต่งตั้งใหม่ได้

ข้อ ๑๘ อาสาสมัครแรงงานย่อมสิ้นสุดลงด้วยสาเหตุ ดังนี้

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) ปลัดกระทรวงแรงงาน ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนให้ออก เพราะขาดคุณสมบัติตามข้อ ๗ หรือข้อ ๑๒ หรือกระทำการที่อาจเป็นผลเสียหายแก่ทางราชการ

ข้อ ๑๙ ให้สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน สำนักงานแรงงานจังหวัด สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ ฝ่ายแรงงานประจำสถานเอกอัครราชทูต หรือสถานกงสุล จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจของกระทรวงแรงงานและชี้แจงหน้าที่แก่อาสาสมัครแรงงาน เมื่อผ่านการอบรมแล้วให้อาสาสมัครแรงงานได้รับวุฒิบัตรและบัตรประจำตัว

ข้อ ๒๐ บัตรประจำตัวอาสาสมัครแรงงานให้เป็นไปตามที่ปลัดกระทรวงแรงงานกำหนด และในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครแรงงานต้องแสดงบัตรประจำตัว

ให้ยกเลิกบัตรประจำตัวอาสาสมัครแรงงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานที่ออกให้ก่อนระเบียบนี้ใช้บังคับและให้ใช้บัตรประจำตัวตามระเบียบนี้แทน

ข้อ ๒๑ การพ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ตามข้อ ๑๗ (๓) ในเขตกรุงเทพมหานครให้สำนักตรวจและประเมินผลเป็นผู้เสนอปลัดกระทรวงแรงงาน ในส่วนภูมิภาค ให้สำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นผู้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด ในต่างประเทศให้สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ ฝ่ายแรงงานประจำสถาน

เอกอัครราชทูต หรือสถานกงสุล เป็นผู้เสนอหัวหน้าคณะผู้แทนเพื่อมีคำสั่งให้พ้นจากหน้าที่

ข้อ ๒๒ อาสาสมัครแรงงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงาน ที่ได้รับการแต่งตั้ง  
ก่อนระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ถือว่าเป็นอาสาสมัครแรงงานตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๘

( นายสมศักดิ์ เทพสุทิน )

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน