

ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน

เรื่อง การติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ
สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย

และ

ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

เรื่อง แนวทางการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทย
ที่ไปทำงานในต่างประเทศพื้นที่จังหวัดเชียงราย

โดย

นางสาวอัจฉราพร คิตดี
นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ
ตำแหน่งเลขที่ ๓๗๓ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

บทคัดย่อ

เอกสารฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อขอรับการประเมินเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ข้าราชการดำรงตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ ๓๗๓ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลสารสนเทศ สำนักงาน แรงงานจังหวัดเชียงราย สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยผู้ขอประเมินขอเสนอผลงาน ๒ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน เรื่อง การติดตาม สิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย ผู้ขอประเมินได้รับ มอบหมายงานให้ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลสารสนเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัด เชียงราย มีหน้าที่รับผิดชอบงานติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์แก่แรงงานและทายาทของแรงงานในการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ในกรณีต่าง ๆ โดยให้คำปรึกษา แนะนำ ขั้นตอนการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ตรวจสอบเอกสาร การรับรองเอกสารจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานงานและติดตามความคืบหน้าการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ กับสำนักประสาน ความร่วมมือระหว่างประเทศ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งรายงานผลการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ แก่แรงงานและทายาทของแรงงาน ประเมินความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการเพื่อปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ผู้ขอประเมินได้จัดทำผลงานนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงถึงขั้นตอน การดำเนินงาน ถ่ายทอดประสบการณ์และนำเสนอเหตุการณ์ ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ปัญหา อุปสรรค และ วิธีแก้ไข เช่น ปัญหาด้านการสื่อสาร ภาษา สภาพพื้นที่ ขั้นตอน กระบวนการ ในการขอรับสิทธิประโยชน์ฯ ของแรงงานและทายาทของแรงงาน เป็นต้น ผู้ขอประเมินได้มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทาง ในการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงาน ในต่างประเทศ ณ สำนักงานแรงงานจังหวัด อีกทั้งส่วนหนึ่งอาจสะท้อนปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ขอประเมินได้นำระบบไมโครซอฟต์แอคเซส Microsoft Access มา ประยุกต์ใช้ในการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย ทำให้ส่งผลดีในการจัดเก็บ ข้อมูลที่เป็นระบบ สามารถสืบค้นข้อมูลการติดตามในระบบได้อย่างรวดเร็ว และแก้ไขข้อมูลการติดตาม ให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่บันทึกไว้ สรุปเป็นรายงานประจำปี รูปแบบสถิติ โดยระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึง พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย ได้ให้บริการ แก่ผู้ขอรับบริการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยและทายาทแรงงานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ พื้นที่จังหวัดเชียงราย จำนวนทั้งสิ้น ๓๕๔ ราย ติดตามสิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน จำนวนทั้งสิ้น ๑๓,๙๔๔,๕๗๕.๑๒ บาท (สิบสามล้านเก้าแสนสี่หมื่นสี่พันห้าร้อยเจ็ดสิบห้าบาทสิบสองสตางค์) เป็นการช่วยเหลือและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ฯ ของแรงงานไทยและทายาทแรงงานที่เดินทางไปทำงาน ในต่างประเทศ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ฯ อันพึงมีพึงได้

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวคิดเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงงาน เรื่อง แนวทางการติดตาม สิทธิประโยชน์และรับเรื่องร้องทุกข์แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศพื้นที่จังหวัดเชียงราย โดยผู้ขอประเมินได้นำปัญหา อุปสรรค จากการดำเนินงานด้านการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องร่า ร้องทุกข์แรงงานไทยในต่างประเทศในพื้นที่จังหวัดเชียงราย มาวิเคราะห์พบว่าแรงงานและทายาทของ แรงงานยังเข้าไม่ถึงสิทธิประโยชน์ที่ตนเองพึงได้รับ อีกทั้งยังขาดความเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการ การติดตามสิทธิประโยชน์ ปัญหาด้านการสื่อสาร การใช้ภาษาของกลุ่มแรงงานบนพื้นที่สูงที่ไม่สามารถ

สื่อสารภาษาไทยได้ ปัญหาการเดินทางมาติดต่อ ณ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย เป็นไปด้วยความลำบากด้วยระยะทางที่ไกล ผู้ขอประเมินจึงขอเสนอแนวทางการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ จากเดิมที่สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงรายดำเนินการให้บริการแรงงานและญาติ ณ สำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นหลัก ขอเสนอแนวทางการนำเทคโนโลยีหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ การจัดตั้งโปรแกรมประยุกต์ ไลน์ (LINE) สำนักงานแรงงานจังหวัด ด้านการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานที่ไปทำงานในต่างประเทศในพื้นที่จังหวัดเชียงรายโดยเฉพาะเพื่อนำมาสร้างช่องทางการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับแรงงาน ญาติแรงงาน หรือ ผู้ขอรับบริการ ซึ่งจะลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อ ณ สำนักงานแรงงาน การนำแนวคิดประชาสัมพันธ์เชิงรุกเข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ขั้นตอนกระบวนการในการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ประชาสัมพันธ์ระบบบริหารจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ผ่านระบบออนไลน์ แก่แรงงานทราบทั้งก่อนและระหว่างการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการติดตามสิทธิประโยชน์ของตนเอง การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ ให้มีเนื้อหาเข้าใจง่าย อธิบายขั้นตอนการดำเนินการอย่างละเอียด เพื่อให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง มีแนวทางในการใช้ระบบฯ จะทำให้แรงงานและทายาทของแรงงานเข้าถึง และเข้าใจในการติดตามสิทธิประโยชน์มากยิ่งขึ้น การนำแนวความคิดการประสานงานและการทำงานแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดเชียงรายและส่วนราชการจังหวัดเชียงรายที่เกี่ยวข้อง จะทำให้เกิดความร่วมมืออันดีส่งผลต่อการดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้



คำนำ

การจัดทำเอกสารผลงานทางวิชาการ เพื่อขอประเมินเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ ในครั้งนี้ ผู้ขอประเมินได้นำเสนอผลงานเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน เรื่อง การติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการดำเนินงาน ถ่ายทอดประสบการณ์การดำเนินงาน และนำเสนอเหตุการณ์ ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ปัญหา อุปสรรค ที่ผู้ขอประเมินได้เจอในขณะปฏิบัติงาน ณ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย เพื่อเสนอแนะและเป็นแนวทางในการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ณ สำนักงานแรงงาน อีกทั้งส่วนหนึ่งอาจสะท้อนปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับในส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน เรื่อง แนวทางการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศพื้นที่จังหวัดเชียงราย ซึ่งผู้ขอประเมินเห็นว่าแนวทางการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ พื้นที่จังหวัดเชียงราย ต้องมีการประสานงานและบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในกระทรวงและระหว่างกระทรวง ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค การนำเทคโนโลยีหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บริการประชาชนด้านการติดตามสิทธิประโยชน์และยื่นคำร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ การประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย จะทำให้การดำเนินงานด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และสามารถติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ให้กับแรงงานไทยและทายาทของแรงงาน ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ฯ ที่พึงได้รับ

ผู้ขอประเมิน ขอขอบคุณหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ให้กับแรงงานไทยและทายาทของแรงงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารผลงานวิชาการฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้สนใจทั่วไป สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในระดับพื้นที่และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

อัจฉราพร คิตดี

ตุลาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน	
๑. เรื่อง การติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย	๑
๒. ระยะเวลาการดำเนินการ	๑
๓. ความรู้ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	๑
๔. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินงาน และเป้าหมายของงาน	๒๑
๕. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)	๒๘
๖. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ	๒๙
๗. ความยุ่งยากและความซับซ้อนในการดำเนินการ	๓๐
๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ	๓๐
๙. ข้อเสนอแนะ	๓๐
๑๐. การเผยแพร่ผลงาน	๓๑
๑๑. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน	๓๑
ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน	
๑. เรื่อง แนวทางการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทยที่ไปทำงาน ในต่างประเทศพื้นที่จังหวัดเชียงราย	๓๒
๒. หลักการและเหตุผล	๓๒
๓. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข	๓๓
๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๕๑
๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๕๑
บรรณานุกรม	๕๒
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ ๑ ข้อมูลสถิติการเดินทางไปทำงานต่างประเทศของแรงงานไทย	๑
ตารางที่ ๒ สำนักงานแรงงานในต่างประเทศ ที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในต่างประเทศ	๓
ตารางที่ ๓ สิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ	๔
ตารางที่ ๔ จำนวนเรื่องร้องทุกข์ และจำนวนเงินในการติดตามสิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน	๓๒



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ ๑ ขั้นตอนการดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย	๒๑
ภาพที่ ๒ แบบคัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้นของการติดตามสิทธิประโยชน์ เงินบำเหน็จชราภาพจากกองทุนประกันภัยแรงงานได้หวัน	๒๓
ภาพที่ ๓ ระบบติดตามสิทธิประโยชน์ต่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย (Microsoft Access)	๒๖
ภาพที่ ๔ การบันทึกข้อมูลแรงงานในระบบติดตามสิทธิประโยชน์ต่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย	๒๗
ภาพที่ ๕ การประมวลผล แบบรายงาน ระบบระบบติดตามสิทธิประโยชน์ต่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย	๒๗



ส่วนที่ ๑

ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน

๑. เรื่อง การติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ ตั้งแต่ วันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

๓. ความรู้ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

๓.๑ หลักการและเหตุผล

นโยบายกระทรวงแรงงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นโยบายเร่งด่วน ข้อที่ ๒ กระตุ้นการจ้างงานตามความต้องการในระบบเศรษฐกิจใหม่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีมาตรการการดำเนินงานกระตุ้น ส่งเสริม รักษาการจ้างงาน และขยายตลาดแรงงานในต่างประเทศรวมถึงบริการจัดหางานออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ได้แก่ smartjob.doe.go.th ไทยมีงานทำ.com การประกอบอาชีพอิสระ การรับงานไปทำที่บ้านแก่ผู้ว่างงานและผู้จบการศึกษาใหม่

ข้อมูลสถิติการเดินทางไปทำงานต่างประเทศของแรงงานไทย กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน พบว่าจำนวนคนหางานที่ได้รับอนุญาตให้เดินทางไปทำงานต่างประเทศ และข้อมูลสถิติประมาณการรายได้ที่คนหางานในต่างประเทศส่งกลับโดยผ่านระบบธนาคารแห่งประเทศไทยระหว่าง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒-๒๕๖๕ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลสถิติการเดินทางไปทำงานต่างประเทศของแรงงานไทย

ปีงบประมาณ	คนหางานที่ได้รับอนุญาตให้เดินทางไปทำงานต่างประเทศ (คน)	แรงงานที่มีภูมิลำเนาจังหวัดเชียงราย (คน)	ประมาณการรายได้ที่คนหางานในต่างประเทศส่งกลับโดยผ่านระบบธนาคารแห่งประเทศไทย (ล้านบาท)
พ.ศ. ๒๕๖๒	๕๙,๕๖๑	๒,๒๙๓	๑๘๐,๖๘๓
พ.ศ. ๒๕๖๓	๓๒,๑๗๖	๑,๒๒๒	๒๐๑,๑๓๓
พ.ศ. ๒๕๖๔	๑๒,๘๕๒	๑,๖๙๔	๒๐๐,๙๓๐
พ.ศ. ๒๕๖๕	๒๔,๔๕๓	๓,๐๐๐	๒๓๗,๕๘๔

ที่มา : กองบริหารแรงงานไทย ไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ทั้งนี้ รัฐบาลยังให้ความสำคัญกับการขยายตลาดแรงงาน การพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ และคุณภาพชีวิตแรงงานในต่างประเทศ การให้ความรู้แรงงานไทยที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศอย่างถูกต้องเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ การถูกหลอกลวงไปทำงานในต่างประเทศแบบผิดกฎหมาย

สำนักงานแรงงานจังหวัด เป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาคที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ มีภารกิจรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ และให้คำปรึกษา แนะนำ เรื่องการติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในต่างประเทศ แรงงานไทยและทายาทของแรงงานที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมายแต่ไม่ได้รับการปฏิบัติ

ตามสัญญา เช่น ไม่ได้ทำงานในตำแหน่งที่ตกลงกันไว้ หรือไม่ได้รับค่าจ้างหรือสิทธิประโยชน์จากการทำงาน ตามที่ได้ตกลงกันไว้หรือไม่ได้รับการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน ให้ความช่วยเหลือแก่แรงงานไทยและ ทายาทของแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้จากการทำงาน ในต่างประเทศ ทั้งก่อนการเดินทาง ระหว่างการทำงาน และกลับจากการทำงานในต่างประเทศ เป็นต้น โดยแรงงานไทยและทายาทของแรงงานสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์เพื่อติดตามสิทธิประโยชน์ ณ สำนักงาน แรงงานจังหวัด และดำเนินการส่งต่อให้สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศดำเนินการในขั้นตอน ต่อไป

ผู้ขอประเมิน ได้รับมอบหมายหมายงานให้ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูล สารสนเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย มีหน้าที่รับผิดชอบงานติดตามสิทธิประโยชน์ รับเรื่องราว ร้องทุกข์แรงงานไทยในต่างประเทศ และให้คำปรึกษา แนะนำ ขั้นตอน ตรวจสอบเอกสาร และแนะนำ การรับรองเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์แก่แรงงานและทายาทของแรงงาน ในการติดตามสิทธิประโยชน์ในกรณีต่าง ๆ โดยบันทึกคำร้องทุกข์หรือคำขอรับบริการ และให้แรงงานหรือ ทายาทของแรงงานกรอกแบบฟอร์มการขอรับสิทธิประโยชน์ประเภทต่าง ๆ กรณีที่เรื่องร้องทุกข์ ไม่มีแบบฟอร์มให้ใช้แบบคำร้องขอรับบริการ นำส่งเอกสารบันทึกคำร้องพร้อมเอกสารประกอบการติดตาม สิทธิประโยชน์ไปยังสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศประสานและติดตามความคืบหน้า การติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานและทายาทของแรงงานกับสำนักประสานความร่วมมือ ระหว่างประเทศและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งรายงานผลการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ แก่แรงงานและ ทายาทของแรงงาน

ผู้ขอประเมินจึงได้จัดทำผลงานนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานและ นำเสนอเหตุการณ์ ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ปัญหาอุปสรรคที่ผู้ขอประเมินได้ประสบตลอดระยะเวลาการทำงาน จำนวน ๒ ปี ๘ เดือน ณ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย เช่น ปัญหาด้านการสื่อสาร ภาษา สภาพพื้นที่ ขั้นตอน กระบวนการ ในการขอรับสิทธิประโยชน์ของแรงงานและทายาทของแรงงาน เป็นต้น เพื่อเสนอแนะและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทย ที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ อีกทั้งส่วนหนึ่งอาจสะท้อนปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นถึงหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานจัดหางานจังหวัด สำนักงาน ประกันสังคมจังหวัด ที่ทำการปกครองอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

๓.๒ ความรู้ ความชำนาญงาน ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์

๓.๒.๑ ความรู้ที่ใช้ในการดำเนินงาน

๓.๒.๑.๑ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ (๒๕๕๓) ได้จัดทำคู่มือการติดตาม สิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ มีเนื้อหาประกอบ ดังนี้

(๑) หน่วยงานดูแลสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในต่างประเทศ

(๑.๑) สำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัด กระทรวงแรงงาน มีภารกิจหนึ่งในการประสาน ติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในต่างประเทศ

แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมายแต่ไม่ได้รับการปฏิบัติตามสัญญา เช่น ไม่ได้ทำงานในตำแหน่งที่ตกลงกันไว้ หรือไม่ได้รับค่าจ้างหรือสิทธิประโยชน์จากการทำงานตามที่ได้ตกลงกันไว้หรือไม่ได้รับการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน ให้ความช่วยเหลือแก่แรงงานไทยและทายาทของแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้จากการทำงานในต่างประเทศ ทั้งก่อนการเดินทาง ระหว่างการทำงาน และกลับจากการทำงานในต่างประเทศ เป็นต้น เพื่อติดตามสิทธิประโยชน์ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน อาทิ ค่าจ้างค้างจ่าย เงินคืนภาษี เงินบำเหน็จชราภาพ เงินประกันการเดินทางกลับ การให้ความช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วยหรือเสียชีวิต แรงงานถูกจับกุม และแรงงานขาดการติดต่อ เป็นต้น สำนักงานแรงงานในต่างประเทศที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในต่างประเทศ มีดังนี้

ตารางที่ ๒ สำนักงานแรงงานในต่างประเทศ ที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในต่างประเทศ

กลุ่มประเทศ	สำนักงานแรงงาน	พื้นที่รับผิดชอบ
เอเชียตะวันออก	เกาหลี	เกาหลีใต้
	ญี่ปุ่น	ญี่ปุ่น
	ฮ่องกง	ฮ่องกง มาเก๊า หมู่เกาะมาเรียนาเหนือ
	ไทเป	ไทเป จีหลง เกาหยวน อี้หลาน ชินจู หม่ายวี่ ไถจง ฮัวเหลียน นันโถว เหลียงเจียง และจินเหมิน
เอเชียตะวันออกเฉียงใต้	เกาสง	เกาสง จางฮัว ไถหนาน หยุนหลิน เจียเอ๋ย ผิงตง ไถตง และเกาะเผิงหู
	สิงคโปร์	สิงคโปร์
	มาเลเซีย	มาเลเซีย
	บรูไน	บรูไน
ตะวันออกกลาง	ซาอุดีอาระเบีย (รียาด)	ซาอุดีอาระเบีย คูเวต บาห์เรน จอร์แดน อิรัก ซีเรีย เลบานอน อียิปต์ แอลจีเรีย เยเมน ลิเบีย และโมร็อกโก
	สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ (อาบูดาบี)	สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ กาตาร์ โอมาน และอิหร่าน
	อิสราเอล (เทลอาวีฟ)	อิสราเอล

ที่มา : สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

หากไม่มีสำนักงานแรงงานในประเทศนั้น ๆ แรงงานไทยหรือญาติแรงงานไทยสามารถร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเพื่อติดตามสิทธิประโยชน์ ได้ที่กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ และสถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลใหญ่ประจำประเทศ

(๑.๒) กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน โดยแรงงานไทยที่เป็นสมาชิกกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ สามารถขอรับเงินสงเคราะห์จากกองทุนฯ ได้ตามเงื่อนไขกองทุนฯ ระบุ

(๑.๓) กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ มีภารกิจที่สำคัญในการช่วยเหลือคุ้มครองแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมายแต่ไม่ได้รับการปฏิบัติตามสัญญาเช่นไม่ได้ทำงานในตำแหน่งที่ตกลงกันไว้ หรือไม่ได้รับค่าจ้างหรือสิทธิประโยชน์จากการทำงานตามที่ตกลงกันไว้หรือไม่ได้รับการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน การช่วยเหลือดูแลคนไทยที่กระทำความผิด ถูกจับกุม คุมขัง และถูกจำคุกในต่างประเทศ การช่วยเหลือมีตั้งแต่การดูแลให้ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาคดีการเยี่ยมเยียนให้กำลังใจหากถูกตัดสินให้จำคุกไปจนถึงการพิจารณาความเป็นไปได้ในการขอลดโทษ และประสานงานในการที่ผู้ต้องโทษจะขอภัยโทษในกรณีประหารชีวิต โดยการช่วยเหลือจะต้องเป็นไปตามกฎระเบียบหรือกฎหมายของประเทศที่ไปทำความผิด และขึ้นอยู่กับความร่วมมือและความตกลงระหว่างประเทศไทยกับประเทศนั้น ๆ

(๒) สิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในต่างประเทศ

ตารางที่ ๓ สิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ

ที่	ประเทศ	ประเภทของสิทธิประโยชน์
๑.	สาธารณรัฐเกาหลี	๑. เงินประกันสิ้นสุดสัญญาจ้าง (เงินแท็กซี่) ๒. เงินประกันการเดินทางกลับ (ค่าตัวเครื่องบิน) ๓. เงินสะสมเลี้ยงชีพ หรือเงินบำนาญแห่งชาติสาธารณรัฐเกาหลี (เงินกุกมินยอนกิม) ๔. เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วย/ทุพพลภาพ/เสียชีวิต
๒.	ญี่ปุ่น	เงินสะสมเลี้ยงชีพ
๓.	ฮ่องกง	พิจารณาจากสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง
๔.	ไต้หวัน (ไทเป/เกาสง)	๑. เงินคืนภาษี (ต้องยื่นขอคืนภายใน ๕ ปี หลังจากเดินทางกลับจากไต้หวัน) ๒. เงินบำเหน็จชราภาพ ๓. เงินทดแทนกรณีทายาทสายเลือดตรงเสียชีวิต ๔. เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วย/ทุพพลภาพ/เสียชีวิต
๕.	มาเลเซีย	๑. เงินคืนภาษี ๒. เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วย/ทุพพลภาพ/เสียชีวิต
๖.	สิงคโปร์	เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วย/ทุพพลภาพ/เสียชีวิต
๗.	บรูไน	เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วย/ทุพพลภาพ/เสียชีวิต
๘.	ซาอุดีอาระเบีย	เงินโกซี
๙.	สหรัฐอเมริกาหรือเม็กซิโก	เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วย/ทุพพลภาพ/เสียชีวิต
๑๐.	อิสราเอล	เงินชดเชยกรณีถูกเลิกจ้าง (ปิซูอิม)

ที่มา : สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

(๓) การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับผู้ป่วยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ กลับประเทศไทย

(๔) ขั้นตอนการเรียกร้อง สิทธิประโยชน์ กรณีแรงงานไทยเรียกร้องสิทธิประโยชน์ ขณะทำงานในต่างประเทศ

(๕) ขั้นตอนการเรียกร้อง สิทธิประโยชน์ กรณีแรงงานไทยเรียกร้องสิทธิประโยชน์ เมื่อกลับจากต่างประเทศไทย

(๖) แนวทางการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ การเรียกร้องสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทย ญาติแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

(๗) สิทธิประโยชน์จากกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ

๓.๒.๑.๒ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ (๒๕๕๓) ได้จัดทำแนวทางการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ เพื่อให้บริการตามภารกิจและนำเสนอข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน มีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลให้ใช้งานง่ายรวมทั้งประชาชนสามารถเข้าดูเนื้อหาการติดตามสิทธิประโยชน์ของแต่ละประเทศที่มีสำนักงานแรงงานไทยตั้งอยู่ ผ่านสื่อออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการนำเนื้อหาจากคู่มือการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ มาเผยแพร่ในเว็บไซต์ อีกทั้งยังได้เพิ่มเนื้อหาข้อมูล ตัวอย่าง วิธีการ กรอกแบบฟอร์ม ซึ่งมีเนื้อหาที่ละเอียดยิ่งขึ้น มีข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ และประชาชน หาข้อมูลและดาวน์โหลดแบบฟอร์มหรือคู่มือตัวอย่างในการติดตามสิทธิประโยชน์ โดยมีการจัดหมวดหมู่ ข้อมูล ดังนี้

(๑) แนะนำหน่วยงาน ประกอบด้วย วิทยาลัยฯ พันธกิจ โครงสร้างหน่วยงาน ผู้บริหาร

(๒) แรงงานไทยในต่างประเทศ ประกอบด้วย สถานการณ์ด้านแรงงานในต่างประเทศ การคุ้มครองสิทธิประโยชน์

(๓) การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในต่างประเทศ ที่มีสำนักงานแรงงาน ตั้งอยู่ ข้อมูลกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ และข้อมูลกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

(๔) สำนักงานแรงงานในต่างประเทศ ๑๒ แห่ง ซึ่งสามารถเข้าถึงหน้าเว็บไซต์ของแต่ละสำนักงานได้

(๕) ข้อมูลวิชาการ ประกอบด้วย บทความวิชาการ สถิติ รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี แผนงานระดับชาติ

(๖) ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศด้านแรงงาน

(๗) บริการประชาชน ประกอบด้วย คู่มือสิทธิประโยชน์แรงงานในต่างประเทศ บทความทางวิชาการ

(๘) ดาวันโหลด เอกสารสิทธิประโยชน์ทุกประเทศ รายการตรวจสอบเอกสารสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ

(๙) การติดต่อสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

๓.๒.๑.๓ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ (๒๕๖๓) ได้จัดทำแชทบอท “น้องสิทธิ” ระบบตอบข้อมูลสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศแบบอัตโนมัติ (Chatbot) เพื่อการติดต่อกับงานด้านสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ ในช่องทางที่สะดวกมากขึ้น ผ่านแอปพลิเคชัน LINE ซึ่งผู้ที่สนใจสามารถเพิ่ม “น้องสิทธิ” เป็นเพื่อนในไลน์แล้วเลือกประเทศที่ต้องการสอบถามข้อมูลได้ง่าย ๆ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยระบบประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้

(๑) เมนูสิทธิประโยชน์ เป็นการให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ ซึ่งจะมีข้อมูลของแต่ละประเทศ

(๒) เมนูดาวน์โหลดคู่มือสิทธิประโยชน์ เป็นลิงค์ดาวน์โหลดคู่มือสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ

(๓) เมนูข้อมูลข่าวสารเป็นลิงค์สำหรับรับข่าวสารข่าวประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องแรงงานไทยในต่างประเทศ

(๔) เมนูคำถามที่พบบ่อย โดยรวบรวมคำถามที่มีการถามเข้ามาบ่อย ๆ

(๕) สามารถพิมพ์เพื่อสอบถาม โดยพิมพ์ชื่อประเทศหรือพิมพ์ประเภทสิทธิประโยชน์ที่เราต้องการหรือเลือกประเทศจากข้อมูลอัตโนมัติ

ผู้ขอประเมินได้ใช้คู่มือการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ ข้อมูลจากเว็บไซต์ และแชทบอท “น้องสิทธิ” เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ และประชาสัมพันธ์ให้แรงงานที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ญาติ และประชาชนทั่วไปทราบ ทำให้ประชาชนผู้ขอรับบริการเข้าถึง เข้าใจ ได้รับความสะดวกเรื่องการติดตามสิทธิประโยชน์ยิ่งขึ้น

๓.๒.๒ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

มณฑิรา เนตรทิพย์, ธัญลักษณ์ ทวีธนสมบัติ, วาสนา ด้วงเหมือน, กรรณิการ์ ชัญญาชาติ และวาสิณี เอี่ยมศิริ (๒๕๕๕) กล่าถึง การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะม้งานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี”

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบไปด้วย

(๑) คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง ๒ ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

(๑.๑) บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

(๑.๒) บุคลิกภาพภายใน ได้แก่ กระตือรือร้น รอบรู้ เต็มใจและจริงใจ ความจำดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีความรับผิดชอบ มีอารมณ์มั่นคง

(๒) คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ เพราะ ปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำ คุณลักษณะทางวาจาที่ดี มาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสม มีดังนี้

(๒.๑) พูดจาไพเราะอ่อนหวาน

(๒.๒) รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร

(๒.๓) ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง

(๒.๔) ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์

(๒.๕) พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย

(๒.๖) หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา

(๒.๗) รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน

(๒.๘) อย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษ และขอบคุณ”

นอกจากการใช้วาทะที่กล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการ ก็คือ ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้ (๑) ฟังด้วยความตั้งใจ สนใจและใส่ใจ (๒) อย่าปล่อยให้ข้อคิดเข้ามารบกวน (๓) จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ (๔) ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ (๕) อย่าขัดจังหวะ

(๓) คุณลักษณะภายในใจ สุดยอดของการให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจซึ่งขอหยิบยกคุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

(๓.๑) รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีนั้น ให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น

(๓.๒) ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห้วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราเช่นใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นเช่นนั้น

(๓.๓) สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่า คนเรามีหัวใจเป็นอย่างไร การแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาจะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

หลักในการให้บริการ

๑. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น

๒. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ

๓. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ

๔. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

๕. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน

๖. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ สุดยอดของการให้บริการก็คือความพึงพอใจและความประทับใจดังที่กล่าวแล้วว่า ผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ ฉะนั้น จึงใคร่ขอสรุปประเด็นกลยุทธ์ที่ได้รวบรวมจากผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญและสังสมจากประสบการณ์ของผู้เขียนเองมานำเสนอไว้ ดังนี้

๑. ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือความเป็นสมดุลที่ธรรมชาติได้สร้างไว้ดังพุทธศาสนา ได้บัญญัติไว้ว่า ความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน

๒. รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่ารอยยิ้มของคนเราสามารถขจัดปัญหาทั้งมวล นั้นแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น

๓. ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักอคติในตัวเองเพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น

๔. เอาชนะตนเองให้ได้ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้เราจะสามารถทำงานบริการให้ได้มีคุณภาพนั้น ต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน

กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ดี มาจากทัศนคติของบุคคลนั้น ด้วยเหตุนี้จึงอยากให้เราได้นำพฤติกรรมบริการที่ได้กล่าวไปแล้วไปปฏิบัติ เพื่อให้ตัวเรามีความสุขที่แท้ในการทำงาน

หัวใจการบริการ

คำว่า หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุนการเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้ง การยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้รับบริการประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

๑. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

๒. ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นกาให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือ การดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

๓. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดกาให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

๔. การยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการเป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และ กิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันได ขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจกาให้บริการที่ดี

๕. การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษา ที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นกาปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์ จะบ่งบอกถึงน้ำใจกาให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออก ทางวาจา

๖. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการเขา มุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

๗. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมกาให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website เป็นต้น

๘. การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้อง ปรับปรุงแก้ไขเป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนต่อไป

การสร้างหัวใจนักบริการ

๑. S = Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)

๒. E = Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)

๓. R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)

๔. V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)

๕. I = Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กร)

๖. C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)

๗. E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

ผู้ขอประเมินได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีภายใต้กระบวนการจัดการความรู้ โดยให้บริการแรงงานและทายาทของแรงงาน หรือผู้ขอรับบริการ เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เกิดความพึงพอใจและความประทับใจ ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

๓.๒.๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (๒๕๖๒) การจัดทำบริการสาธารณะ เป็นภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ เพราะเมื่อรัฐได้มีการรวมตัวกันภายใต้องค์ประกอบคือ ดินแดน ประชากร รัฐบาล และอำนาจอธิปไตยแล้ว จะมีการกิจที่สำคัญคือ ภารกิจที่เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง กับภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งโดยปกติแล้วรัฐมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะด้วยตนเอง แต่เมื่อสังคมและความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้น ประกอบกับความซับซ้อน ของเทคโนโลยีและข้อจำกัดของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณ ความชำนาญเฉพาะทางหรือบุคลากร ทำให้การบริการสาธารณะโดยรัฐจึงไม่เพียงพอไม่ทันต่อการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน การแก้ไขดังกล่าวรัฐจึงได้มอบหมายภารกิจในการบริการสาธารณะแก่เอกชน

ความหมายของการบริการสาธารณะ

ประยูรณ กาญจนกุล (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๖๒) ได้ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนและเพื่อให้ประชาชน ได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

นนทวัฒน์ บรมนันท์ (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๖๒) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ ประกอบด้วย การดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองและกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

Gaston Jeze (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๖๒) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นได้เฉพาะเมื่อมีความต้องการของส่วนรวมหรือมีผลประโยชน์สาธารณะที่ต้องดำเนินการและผู้ปกครองของประเทศนั้นได้ตัดสินใจดำเนินการในขณะนั้น โดยวิธีการของการบริการสาธารณะ

จากความหมายดังกล่าวอธิบายได้ว่า การให้บริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของรัฐ ซึ่งกระทำโดยฝ่ายปกครองคือเป็นองค์กรหรือเจ้าหน้าที่รัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการเตรียมการและปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

เมื่อพิจารณาในแง่ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะแล้ว กฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรงคือกฎหมายปกครองซึ่งเกิดขึ้นมาก็โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์

ต่อการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นภารกิจจำเป็นอันขาดเสียมิได้สำหรับทุกรัฐในโลก หลักการพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย

๑. หลักความต่อเนื่องของการบริการสาธารณะ หมายความว่า การบริการสาธารณะต้องไม่มีวันหยุดนิ่ง เพราะจะทำให้ประชาชนเดือดร้อน ประเทศชาติเสียหายหลักการนี้สะท้อนให้เห็นในหลักการที่กำหนดในกฎหมายปกครองในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ นันทวัฒน์ บรมนันท์ (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๖๒) ได้อธิบายว่า หลักการที่สำคัญของหลักที่ว่าด้วยความต่อเนื่องของการบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ จะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ตลอดเวลาหากมีกรณีที่มีเหตุเกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบและในกรณีที่เกิดการหยุดชะงัก ในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์การมหาชน องค์การที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของการบริการสาธารณะ

๒. หลักความเสมอภาค ได้แก่ ความเสมอภาคของประชาชนที่จะได้รับการบริการสาธารณะโดยเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน หลักการนี้ นันทวัฒน์ บรมนันท์ (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๖๒) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า นอกจากความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความรวมถึงความเสมอภาคที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกัน โดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้งบเงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน

๓. หลักความเปลี่ยนแปลงได้ (ความก้าวหน้า) ของการจัดทำบริการสาธารณะ หลักการนี้ มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อให้ทันต่อความต้องการของประชาชน เพราะความต้องการของประชาชน สามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่เสมอตามสภาพความผันแปรของเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งนันทวัฒน์ บรมนันท์ (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๖๒) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่ดีนั้น จะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ เพราะโดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่ว ๆ ไปที่มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็ควรจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนไปด้วย

จอห์น ดี มิลเลท (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๖๒) ได้อธิบายเกี่ยวกับค่านิยมในการให้บริการสาธารณะว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชนโดยเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ ซึ่งค่านิยม

หรือหลักการของการให้บริการสาธารณะมี ๕ ประการ ได้แก่ ความเสมอภาคความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่องและความก้าวหน้า โดยมีรายละเอียดของหลักการให้บริการ ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันด้วยเหตุผลทางเพศ อาชีพ ระดับการศึกษาหรือสถานะทางสังคมที่เป็นข้ออ้างในการให้บริการประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ต้องได้รับมาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลาโดยที่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมเพียงพอ ซึ่งความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continues Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไหร่ก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จริยธรรมในการบริการสาธารณะ

ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่องค์กรที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะจะต้องให้ความสำคัญในลำดับสูงคือการส่งเสริมให้บุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจริยธรรมของการให้บริการ ซึ่งความจริงแล้วจริยธรรมของการบริการสาธารณะสะท้อนมาจากหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนาที่สำคัญในหลายเรื่องคือธรรมที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะและการจะอธิบายความเชื่อมโยงระหว่างจริยธรรมกับการบริการสาธารณะได้ จำเป็นต้องศึกษาความหมายของจริยธรรมเสียก่อน

ธีรภัทร เสรีรังสรรค์ (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๖๒) อธิบายว่าจริยธรรมนอกจากเป็นหลักความประพฤติที่เหมาะสมแล้ว จริยธรรมยังได้รับอิทธิพลจากคำสอนทางศาสนา ปทัสถานทางสังคม ค่านิยม ทางสังคมและขนบธรรมเนียมประเพณี

นางลักษณ์ วิรัชชัย บุพผา เมฆทองคำ และธีรวัฒน์ ฆะราช (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๖๒) ได้อธิบายว่า จริยธรรมคือการประพฤติปฏิบัติของบุคคลในลักษณะที่พึงงาม ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับกฎเกณฑ์และมาตรฐานทางสังคม นอกจากนี้ จริยธรรมคือระบบของการทำความดี

ละเว้นความชั่วเป็นระบบที่อธิบายเกี่ยวกับสาเหตุที่บุคคลจะทำหรือไม่ทำ ตลอดจนกระบวนการเกิดและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเหล่านี้ คมเพชร ฉัตรศุภกุล กล่าวว่า จริยธรรม คือ การกระทำต่าง ๆ เพื่อความสงบสุขและเป็นที่ยอมรับของสังคมที่นับว่าถูกต้อง ดังามเป็นหลักปฏิบัติที่สังคมต้องการ

ส่วนความหมายของจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจะหมายถึง การทำความดีละเว้นความชั่วในเรื่องซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงานเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานและผลงาน ตลอดจนเกี่ยวข้องกับผู้รับผลประโยชน์หรือผู้ที่รับโทษจากผลงานหรือการทำงานนั้น ๆ ซึ่งเมื่อนำจริยธรรมดังกล่าวมาใช้ในแต่ละกลุ่มวิชาชีพ โดยมีการกำหนดเป็นประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิกแห่งกลุ่มวิชาชีพนั้นๆ จึงเรียกว่าจรรยาบรรณ ซึ่งอาจเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้

ผู้ขอประเมิน นำแนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมในการให้บริการสาธารณะของไทยเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ตามหลักการของการให้บริการสาธารณะ ๕ ประการ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อให้บริการประชาชนผู้ขอรับบริการบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

๓.๒.๒.๓ แนวคิดการติดต่อประสานงาน

รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์ (๒๕๕๓) กล่าวว่า “การประสานงาน” หมายถึง การจัดให้คนในองค์กรทำงานสัมพันธ์สอดคล้องกันโดยจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติขององค์กรเป็นหลักต้องมีการจัดระเบียบวิธีการทำงานอีกทั้งความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันตลอดเวลา และกิจกรรมที่ต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยไม่ทำให้เกิดความสับสน ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกันทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ทำให้ได้มาซึ่งงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ในทางราชการได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ว่า การประสานงาน หมายถึง “การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ” ส่วนทางธุรกิจนิยมที่จะให้ความหมายว่า การประสานงาน หมายถึงการติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันตลอดเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน

การประสานงาน คือ การจัดระเบียบการทำงานให้งานและคนทำงานสอดคล้องกันเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน แต่การทำงานไม่ซ้ำซ้อนกัน และเป็นการประสานหลายเรื่องไปพร้อม ๆ กัน เช่น เป้าหมายแรงงาน ข้อมูล ความคิดเห็น จิตใจ ทรัพย์สิน วิธีการ ที่จะเข้าสู่เป้าหมายของโครงการ เป็นต้น

องค์ประกอบของการประสานงาน การประสานงานอาจพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญได้ ดังนี้

๑. ความร่วมมือจะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่ายโดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกันมีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากร มาสนับสนุนงานร่วมกันเพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน

๒. จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา

๓. ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดีไม่ทำงานซ้อนกัน

๔. ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น

๕. ผู้ประสานงานจะต้องสามารถถึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานเพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกันตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

ลักษณะของการประสานงาน จากความหมายของการประสานงานที่กล่าวถึงข้างต้นจะเห็นได้ว่าการประสานงานมีลักษณะ ดังนี้

๑. การประสานงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดให้งานสอดคล้องกันโดยปราศจากการขัดแย้ง

๒. การประสานงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับความร่วมมือของผู้นำและผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย

๓. การประสานงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับหน้าที่ในทางจัดการ

๔. การประสานงาน เป็นการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสาร ๒ ทาง จะช่วยให้มีความเข้าใจตรงกัน

๕. การประสานงานมีอยู่ทุกระดับชั้นของสายการบังคับบัญชาทั้งในรูปที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

๖. การประสานงานมีได้ทั้งระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ระดับเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานที่อยู่ต่างระดับกัน

ปัจจัยในการประสานงาน

ปัจจัยที่จำเป็นต่อการประสานงานไม่ว่าจะเป็นองค์การ หรือหน่วยงานประเภทใด มีปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

๑. คน หมายถึง ผู้ซึ่งจะทำให้งานเป็นผลขึ้นมา การประสานงานที่แท้จริง คือ การประสานคนให้ร่วมใจร่วมกำลังงานด้วยการนำเอาความสามารถของคนมาทำให้เกิดผลงาน ในจุดมุ่งหมายเดียวกัน ความสามารถของคนพิจารณาได้สองด้านคือทางด้านความรู้และด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ผู้ประสานงานต้องมีความรู้ความสามารถและการมองการณ์ไกล มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีทัศนคติที่ดีต่อกัน ผู้ร่วมงานทุกฝ่ายเข้ากันได้ดี มีการพบปะหารือกันอยู่เสมอ

๒. เงิน หมายถึง ตัวเงินและสิ่งอื่นซึ่งสามารถใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้ ในการประสานงานจะต้องมีกำลังเงินสนับสนุนการปฏิบัติงาน

๓ วัสดุ หมายถึง สิ่งของเครื่องมือและเครื่องใช้ต่าง ๆ ในการประสานจะต้องมีวัสดุอุปกรณ์ช่วยในการประสานงานอย่างพอเพียง

๔. วิธีการทำงาน หมายถึง การบริหารงานให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดเป็นเป้าหมายไว้ มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบให้ชัดเจน มีการมอบหมายงาน และการควบคุมงาน การติดต่อสื่อสารที่ดี

การประสานงาน อาจกระทำได้เป็น ๒ ลักษณะ คือ

๑. การประสานงานอย่างเป็นทางการ หมายถึง การประสานงานแบบมีพิธีรีตองที่ต้องปฏิบัติ เช่น มีหนังสือติดต่อหรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเสนอรายงานเป็นลำดับขั้น เป็นต้น

๒. การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ หมายถึง การประสานงานแบบไม่มีพิธีรีตองเพียงแต่ทำความตกลงให้ทราบถึงการที่จะปฏิบัติให้เป็นไปตามจังหวะเวลาเดียวกัน และด้วยจุดประสงค์เดียวกัน การดำเนินการต้องอาศัยความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นส่วนตัวระหว่างบุคคล ไม่มีแบบแผน เป็นการติดต่อแบบเผชิญหน้าซึ่งกันและกัน ผลดีก็คือ สามารถมีความเข้าใจที่ตรงกัน และชัดเจนที่สุด เช่น การประสานงานด้วยวาจาทางโทรศัพท์ หรือการเข้าพบผู้ที่ติดต่อโดยตรง

เทคนิควิธีในการประสานงาน ผลลัพธ์ที่ดีเกิดจากการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

การใช้เครื่องมือสื่อสาร การใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เป็นเครื่องมือสื่อสารที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๑. ก่อนเริ่มประสาน คิดก่อนว่า เราต้องการอะไร เมื่อไรที่ไหน อย่างไร ควรติดต่อใคร หน่วยงานใด

๒. ควรมีบัญชีโทรศัพท์ของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้เป็นส่วนตัว และส่วนกลาง

๓. เมื่อติดต่อกับผู้ใด ควรจดชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้นั้นไว้ใช้ติดต่อในโอกาสต่อไป บางครั้งทำเป็นบัญชีไว้ในปกแฟ้มเรื่องนั้น ๆ

๔. ควรประสานกับระดับเดียวกัน หรือต่ำกว่าก่อน

๕. ใช้คำพูดสุภาพ ให้เกียรติคู่สนทนาแม้รู้ว่าเขามีตำแหน่งต่ำกว่าไม่พูดคุยตลกขบขัน

๖. อาจหาข้อมูลก่อนว่า ผู้ที่เราจะโทรติดต่อ เป็นผู้ใดตำแหน่งหน้าที่ใด อายุเท่าใด เมื่อสนทนากัน อาจเรียกพี่ น้อง ท่านจะทำให้เขารู้สึกดี

๗. การอ่อนน้อมถ่อมตนด้วยความจริงใจ มักเป็นที่พอใจของผู้อื่น

๘. ในการประสานงานครั้งที่ ๒ หลังจากรู้จักกันแล้วอาจทักทายหรือซักถามด้วยความห่วงใย จริงใจ เกี่ยวกับเรื่อง สุขภาพการงาน ฯลฯ ก่อนประสานเรื่องงาน

๙. กล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง ก่อนจบการสนทนา

๑๐. เมื่อรับปากเรื่องใดไว้ ต้องรีบทำ เช่น จะรีบส่งโทรสารไปให้ จะรีบทำหนังสือไป เป็นต้น

การประสานด้วยหนังสือ

การประสานงานด้วยหนังสือใช้ในกรณีที่เป็นการงานประจำที่ทั้งสองหน่วยงานทราบระเบียบปฏิบัติอยู่แล้ว มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๑. หากเป็นเรื่องใหม่ ควรประสานทางโทรศัพท์ก่อนเสมอ
๒. ตัวอย่างเรื่องที่ต้องมีหนังสือไป หลังจากโทรติดต่อด้วยวาจาแล้ว เช่น
 - ขอทราบข้อมูล ขอรื้อหรือ ขอทราบความต้องการขอรับการสนับสนุน ขอความอนุเคราะห์ เป็นต้น
๓. การร่างหนังสือ ควรให้ ถูกหลักการ ถูกต้อง ถูกใจ (ผู้รับ)
๔. การร่างหนังสือขอรับการสนับสนุน หรือขอความอนุเคราะห์ควรประกอบด้วย
 - ๔.๑ เหตุที่มีหนังสือมา
 - ๔.๒ ยกย่องหน่วยงานที่จะขอรับการสนับสนุน/ขอความอนุเคราะห์
 - ๔.๓ เรื่องราวที่ต้องการขอรับการสนับสนุน/ขอความอนุเคราะห์
 - ๔.๔ ตั้งความหวังที่จะได้รับการสนับสนุน/ขอความอนุเคราะห์ และ
 - ๔.๕ ขอบคุณ
๕. การร่างหนังสือขอความร่วมมือควรประกอบด้วย
 - ๕.๑ เหตุที่มีหนังสือมา
 - ๕.๒ ความจำเป็นและเรื่องที่จะขอความร่วมมือ
 - ๕.๓ เรื่องราวที่ต้องการขอความร่วมมือ
 - ๕.๔ ตั้งความหวังที่จะได้รับความร่วมมือและ
 - ๕.๕ ขอบคุณ
๖. เมื่อได้รับการสนับสนุน การอนุเคราะห์แล้ว ควรมีหนังสือไปขอบคุณหน่วยงานนั้น ๆ เสมอ เพื่อสานความสัมพันธ์ไว้สำหรับโอกาสต่อไป

การพบปะด้วยตนเอง

การพบปะด้วยตนเอง เป็นการประสานงานที่ดีที่สุดเพราะได้พบหน้า ได้เห็นบุคลิกลักษณะ สีหน้าท่าทาง ของผู้ติดต่อทั้งสองฝ่ายมีเวลาในการซักถามทำความเข้าใจกันอย่างพอเพียง เพราะทั้งสองฝ่ายต้องวางมือจากงานอื่น ๆ ทั้งหมด มีข้อเสีย คือ ใช้เวลามาก มักใช้การพบปะในกรณีที่เป็นเรื่องนโยบาย เป็นเรื่องสำคัญ หรือมีรายละเอียดมาก หรือต้องการให้เกียรติให้ความสำคัญแก่อีกฝ่ายหนึ่ง หรือต้องการสร้างความรู้สึที่ดีแก่อีกฝ่ายหนึ่ง ให้เขารู้สึกว่า เราให้ความสำคัญแก่เขาด้วยการมาพบด้วยตนเอง มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๑. ควรเตรียมหัวข้อหารือไปให้พร้อม และจดบันทึกไว้ หากอีกฝ่ายไม่ได้บันทึกเราอาจบันทึกสั้น ๆ ใส่กระดาษโน้ตไว้ให้เขา หรือเตรียมพิมพ์รายการไปล่วงหน้า เพื่อให้เขามีบันทึกช่วยจำ และใช้สำหรับการขึ้นต้นแก่บุคลากรในหน่วยงานของเขาได้

๒. เมื่อรับปากเรื่องใดไว้ ต้องรีบทำ เช่น จะรีบส่งเอกสารไปให้ หรือ จะรีบทำหนังสือไป เป็นต้น

ดังนั้น การประสานงาน เป็นศิลปะอย่างหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน ความจริงใจ ความอดทนอดกลั้น ความยิ้มแย้มแจ่มใส ในการติดต่อกับบุคคลอื่น เพื่อขอรับการสนับสนุน ขอความร่วมมือ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันการประสานงานที่ดี ช่วยให้การงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว ทุกคน ทุกฝ่ายมีความเข้าใจถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ได้ดียิ่งขึ้น ช่วยประหยัดเวลา เงิน วัสดุ และสิ่งของต่าง ๆ ในการทำงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มผลสัมฤทธิ์ของงานมากขึ้น และยังสร้างความกลมเกลียว ความเข้าใจอันดี และความสามัคคี อีกทั้งช่วยขัดข้อขัดแย้งในการทำงาน ป้องกันการก้าวร้าวหน้าที่ ขจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม สร้างความสำนึกในการรับผิดชอบร่วมกัน รวมถึงเข้าใจข้อเท็จจริงและปัญหาของหน่วยงานอื่นนำไปสู่การกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และรู้หนทางการปรับปรุงงานต่อไป

ผู้ขอประเมิน นำแนวคิดการประสานงานมาใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ โดยการทำงานด้านติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทย ต้องใช้ทักษะการประสานงานที่ดีเพื่อเกิดการทำงานแบบบูรณาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดเชียงราย ที่ทำการปกครองอำเภอ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครแรงงาน เป็นต้น การประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเรื่องสำคัญมาก การดำเนินงานด้านติดตามสิทธิประโยชน์จะไม่สามารถทำงานให้ลุล่วงด้วยตนเองได้ต้องอาศัยการทำงานร่วมกับผู้อื่นต้องมีการติดต่อสื่อสารการบูรณาการประสานงาน เพราะหากการประสานงานเป็นไปในทางที่ดีจะทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาต่าง ๆ ที่อาจตามมาถดถอยลง แรงงานหรือทายาทของแรงงาน ผู้ขอรับบริการบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ นอกจากนี้การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ที่ประสานงานร่วมกันโดยการสร้างความเคารพและความเข้าใจซึ่งกันและกัน ความมีไมตรีจิตมิตรภาพ เพื่อให้การประสานงานง่ายขึ้นและการใช้ทักษะในการสื่อสารในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการทำงานต้องมีการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและบุคคลภายนอก จึงจำเป็นต้องใช้ทักษะด้านการสื่อสารโดยเฉพาะการฟัง การพูด การเขียน การสื่อความหมาย ต้องจับประเด็นจากการฟังหรืออ่านให้ดี ตลอดจนทักษะในการถ่ายทอดความคิดและโน้มน้าวผู้ฟังเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการและได้รับการสนับสนุนหรือเห็นด้วยอย่างชัดเจน

๓.๒.๒.๔ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโปรแกรมไมโครซอฟต์แอคเซส (Microsoft Access)

โรงเรียนภัทรบพิตร (๒๕๖๕) ไมโครซอฟต์แอคเซส Microsoft Access หรือเรียกสั้น ๆ ว่าแอคเซส เป็นโปรแกรมทางด้านการจัดการฐานข้อมูล (Database Management) ที่มีขีดความสามารถสูงแต่ใช้งานง่าย ผู้ใช้สามารถใช้แอคเซสในการจัดการฐานข้อมูล ค้นหาข้อมูล และนำข้อมูลเหล่านั้นมาแสดงในแบบฟอร์มที่สวยงาม หรือจัดพิมพ์เป็นรายงานได้อย่างง่ายดาย โปรแกรม Access นั้น

ยังมีความสามารถต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการในระดับสูง เช่น เชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลอื่น ๆ ได้ง่าย การสร้างโปรแกรมฐานข้อมูลบนระบบเครือข่าย การนำข้อมูลในฐานข้อมูลออกมาเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำได้ง่ายดาย และยังมีภาษาโปรแกรม VBA ให้ใช้ ถ้าต้องการสร้างระบบจัดการฐานข้อมูลที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เป็นต้น

ประโยชน์ของไมโครซอฟต์แอคเซส

Microsoft Access ถูกนำไปใช้งานในระบบฐานข้อมูลได้ในหลากหลายธุรกิจ รองรับการทำงานพร้อมๆ กัน (Concurrent Usage) รองรับการพัฒนาปรับแต่ง และนำไปใช้กับระบบอื่น ๆ ได้ สามารถ Import/Export Data ไปยังระบบต่าง ๆ เช่น Excel, SQL Server, Text File เป็นต้น ลักษณะงานเหมาะกับ Microsoft Access

๑. งานด้านลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Management)
๒. งานระบบ เช่า / ยืม-คืน สินค้า (Rental System)
๓. งานติดตามใบสั่งซื้อ (Order Tracking)
๔. งานระบบ ซื้อ/ขาย สินค้า (Order and Purchase System)
๕. งานติดตามงานในองค์กร (Task Tracking)
๖. งานบันทึกสินค้าคงคลัง และจัดการสินทรัพย์ (Inventory and Asset Tracking)

ระบบฐานข้อมูลแอคเซส

ในแอคเซสจะใช้ระบบข้อมูลแบบสัมพันธ์ (Relational Database) โดยมองข้อมูลในรูปแบบตารางข้อมูล (Table) ตารางข้อมูล คือ กลุ่มของข้อมูลที่นำมาเก็บรวมกันจะต้องมีความเกี่ยวข้องกัน โดยระบุความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มข้อมูลและใช้ประโยชน์จากความสัมพันธ์นั้นได้ จะประกอบด้วย

๑. บิต (Bit) คือ ข้อมูลที่มีขนาดเล็กที่สุด เป็นข้อมูลที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถเข้าใจ และนำไปใช้ งานได้ ซึ่งได้แก่ เลข ๐ หรือ เลข ๑ เท่านั้น

๒. ไบต์ (Byte) หรือ อักขระ (Character) ได้แก่ ตัวเลข หรือ ตัวอักษร หรือ สัญลักษณ์พิเศษ ๑ ตัว เช่น ๐, ๑, ..., ๙, A, B, ..., Z และเครื่องหมายต่าง ๆ ซึ่ง ๑ ไบต์จะเท่ากับ ๘ บิต หรือ ตัวอักขระ ๑ ตัว เป็นต้น

๓. ฟิลด์ (Field) หรือเขตข้อมูล หมายถึง หัวรายการหรือหัวเรื่องข้อมูลที่เราตั้งขึ้นมาเพื่อเก็บข้อมูลตัวอักษร ตัวเลข หรือสัญลักษณ์พิเศษ รูปภาพ โดยตั้งชื่อให้สื่อความหมายกับข้อมูลที่จะเก็บภายใต้ชื่อฟิล์มนั้น เช่น ฟิลด์ชื่อสินค้า ก็จะเก็บข้อมูลของชื่อสินค้านั้น ๆ เป็นต้น

๔. เรคคอร์ด (Record) ได้แก่ ฟิลด์ตั้งแต่ ๑ ฟิลด์ ขึ้นไป ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องรวมกันเป็นเรคคอร์ด เช่น ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัว ยอดขาย ข้อมูลของพนักงาน ๑ คน เป็น ๑ เรคคอร์ด เป็นต้น

๕. ไฟล์ (Files) หรือ แฟ้มข้อมูล ในฐานข้อมูลแอคเซสอาจประกอบด้วย Table, Form, Report, Query, Macro และ Module จำนวนมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระบบฐานข้อมูลที่ผู้ใช้เก็บมักจะเก็บฐานข้อมูลซึ่งเป็นเรื่องเดียวกัน เช่น ไฟล์ ข้อมูลพนักงาน ไฟล์ข้อมูลลูกค้า ไฟล์ข้อมูลการสั่งซื้อสินค้า เป็นต้น

ส่วนประกอบของฐานข้อมูลแอคเซส

ในฐานข้อมูลหนึ่ง ๆ จะประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่ใช้จัดการข้อมูล ซึ่งเรียกว่า วัตถุฐานข้อมูล (Database Object) ซึ่งมีดังต่อไปนี้

๑. ตาราง (Table) ใช้เก็บตัวข้อมูลที่ต้องการซึ่งอยู่ในรูปของตาราง โดยมีแต่ละแถวเป็นเรคคอร์ด (Record) และแต่ละคอลัมน์เป็นฟิลด์ (Field)

๒. แบบสอบถาม (Query) ใช้ในการคัดกรองข้อมูลเพื่อเลือกเอาเฉพาะที่ต้องการ

๓. รายงาน (Report) ใช้ในการพิมพ์รายงานจากข้อมูลในแบบฟอร์มข้อมูลที่ได้จัดไว้

๔. แมโคร (Macro) เป็นกลุ่มของการกระทำที่เราเขียนขึ้นเพื่อให้ทำงานแบบอัตโนมัติ

๕. โมดูล (Module) เป็นส่วนของการเขียนโปรแกรมด้วยภาษา Visual Basic เพื่อสร้างงานแบบซับซ้อน

ผู้ขอประเมินได้นำความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมไมโครซอฟต์แอคเซส Microsoft Access มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ของสำนักงานแรงงานจังหวัด ทำให้ส่งผลดีในการจัดเก็บข้อมูลของแรงงานที่เป็นระบบในรูปแบบต่าง ๆ สามารถสืบค้นข้อมูลการติดตามในระบบได้อย่างรวดเร็ว และแก้ไข ปรับปรุงข้อมูลการติดตามให้เป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ โปรแกรม Microsoft Access สามารถประมวลผลออกมาเป็นโปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่บันทึกไว้ สรุปเป็นรายงานประจำปี รูปแบบสถิติ เป็นต้น

๓.๒.๓ ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์

ผู้ขอประเมิน ปฏิบัติราชการ ณ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ในตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ โดยได้รับมอบหมายงานให้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไประหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๒ รวมระยะเวลา ๔ ปี ได้นำทักษะความชำนาญในด้านการบริหารงานองค์กร และการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน หน่วยงานระหว่างกรมสังกัดกระทรวงแรงงาน หน่วยงานระหว่างกระทรวง รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เป็นต้น โดยเป็นการประสานงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนภารกิจของสำนักงานฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์

ผู้ขอประเมินได้นำทักษะความชำนาญด้านการบริหารงานองค์กร และการประสานงานจากการปฏิบัติราชการตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ มาปฏิบัติงานด้านการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ สำนักงานจังหวัดเชียงราย ทำให้เกิดการดำเนินงานแบบบูรณาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ แรงงานหรือทายาทของแรงงาน ผู้ขอรับบริการบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ทั้งนี้ ยังมีประสบการณ์ด้านการศึกษาดูงาน โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานไทยในต่างประเทศ โดยได้เข้าร่วมศึกษาดูงานโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานไทยในต่างประเทศ ดังนี้

๑. ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ระยะเวลา ๔ วัน โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานไทยในต่างประเทศ ณ ประเทศไต้หวัน โดยสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

๒. ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ระยะเวลา ๔ วัน โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานไทย ในต่างประเทศ ณ ประเทศมาเลเซีย โดยสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

โดยการเข้าร่วมศึกษาดูงานทั้ง ๒ ครั้ง เป็นการประชุมหารือกับสำนักงานแรงงานในต่างประเทศ เรื่อง การคุ้มครองสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในประเทศไต้หวันและประเทศมาเลเซีย และร่วมกับคณะแพทย์จากกรมการแพทย์ตรวจสุขภาพแรงงานไทยและศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิต การคุ้มครองสิทธิประโยชน์แรงงานไทยทั้ง ๒ ประเทศด้วย ผู้ขอประเมินได้รับหน้าที่

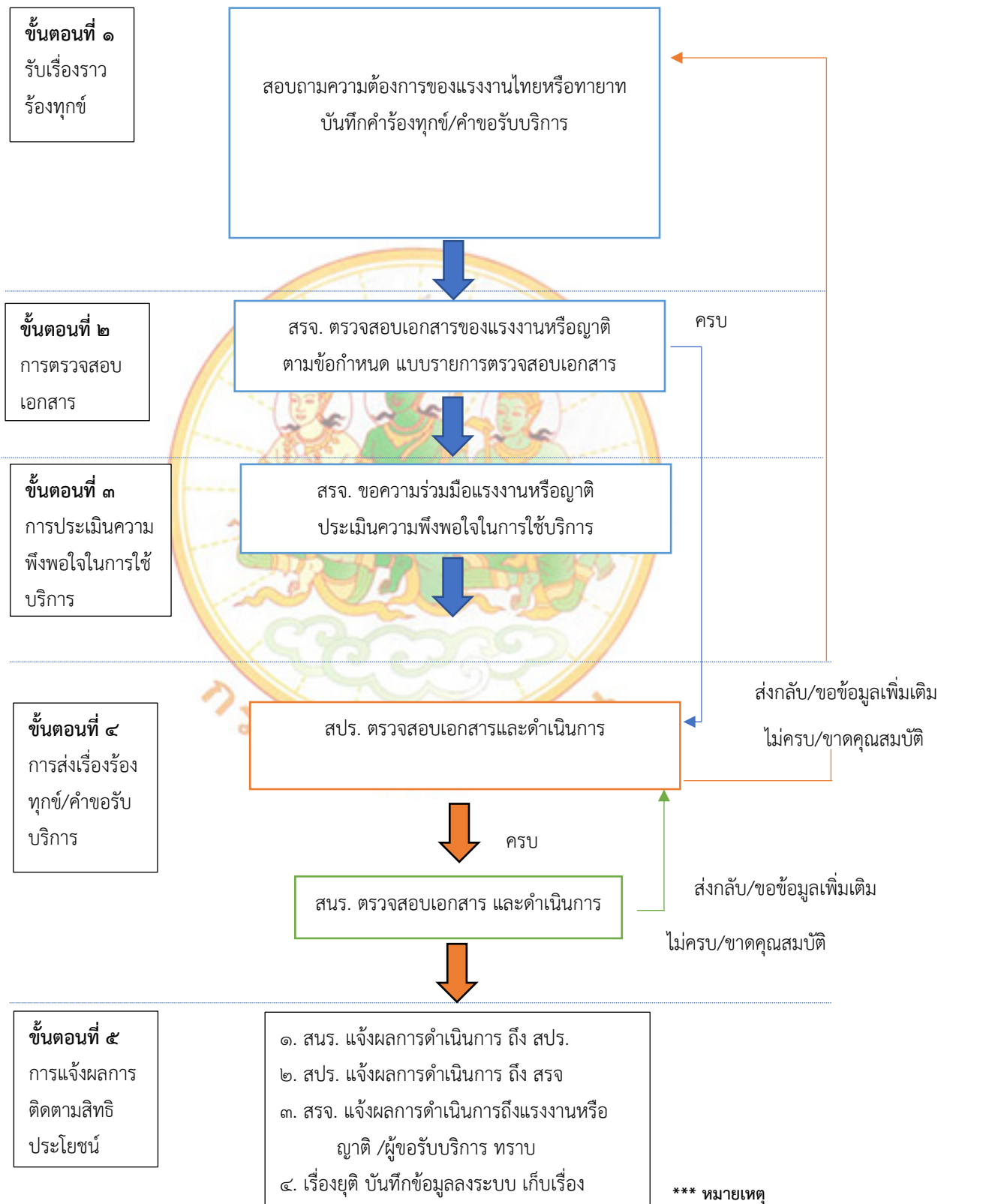
สอบถามแรงงานไทยในต่างประเทศตามแบบสอบถามข้อมูล แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตร ระดับการศึกษา อาชีพในประเทศไทย (ก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ) จำนวนเงินส่งกลับประเทศไทยต่อเดือน การส่งเงินกลับให้บุคคลใดในประเทศไทย ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย การเดินทางมาทำงานในต่างประเทศโดยวิธีใด สาเหตุของการตัดสินใจมาทำงานในต่างประเทศ ระยะเวลาในสัญญาจ้าง อาชีพตำแหน่งงานในต่างประเทศ เวลาในการทำงาน ค่าจ้าง การทำงานล่วงเวลา การเปลี่ยนนายจ้าง สวัสดิการที่ได้รับจากนายจ้าง ช่องทางการติดตามข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน ส่วนที่ ๓ แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ เพื่อสอบถามแรงงาน ประกอบด้วย ปฏิสัมพันธ์กับนายจ้างและเพื่อนร่วมงาน ความปลอดภัยในการทำงาน สิทธิการรักษาพยาบาล สถานที่พักอาศัยและความเป็นอยู่ การติดต่อครอบครัว ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ข้อเสนอแนะ

ผู้ขอประเมิน ได้เข้าร่วมประชุมหารือกับสำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ เรื่องการคุ้มครองสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในประเทศไต้หวันและประเทศมาเลเซีย โดยได้รับฟังสรุปการทำงานจากอัครราชทูตที่ปรึกษา (ฝ่ายแรงงาน) และเจ้าหน้าที่ สำนักงานแรงงานไทยทั้ง ๒ ประเทศ การตรวจเยี่ยมแรงงาน ณ สถานประกอบกิจการ พบปะพูดคุยสอบถามกับนายจ้าง และแรงงานไทย และสอบถามแรงงานไทยตามแบบสอบถามข้อมูล ในโครงการดังกล่าว ได้ทราบข้อมูลข้อเท็จจริงจากแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศโดยตรง ประสบการณ์ในการศึกษาดูงานและการปฏิบัติราชการในต่างประเทศได้นำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทยในต่างประเทศ ณ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย ทำให้มองภาพรวมการทำงานของแรงงานไทยในต่างประเทศได้หลายมิติมากขึ้น เข้าใจในสภาพความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวัน สภาพการทำงาน ปัญหาที่แรงงานไทยพบในขณะที่ทำงาน และการดำเนินการ การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานแรงงานในต่างประเทศด้วย

จากประสบการณ์การปฏิบัติงานด้านการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย ตลอดระยะเวลา ๒ ปี ๘ เดือน ผู้ขอประเมินได้ศึกษาความรู้ในการปฏิบัติงานจากคู่มือการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ข้อมูลจากเว็บไซต์ และแชทบอท “น้องสิทธิ” ของสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จนมีทักษะความชำนาญในการให้คำปรึกษา แนะนำ ขั้นตอนการติดตามสิทธิประโยชน์ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตรวจสอบเอกสาร ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามความคืบหน้าในการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ อำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือ และให้บริการแก่แรงงาน และญาติแรงงาน ตลอดจนประชาชนที่ขอรับบริการด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ อย่างเต็มความสามารถ

๔. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินการ และเป้าหมายของงาน

ภาพที่ ๑ ขั้นตอนการดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ
สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย



โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ ขั้นตอนที่ ๑ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือขอรับบริการ

๔.๑.๑ สอบถามความต้องการของแรงงานไทยหรือทายาทของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศว่าจะขอแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ หรือรับบริการในเรื่องใด

๔.๑.๒ บันทึกคำร้อง โดยบันทึกปากคำและให้ผู้ร้องทุกข์หรือผู้ขอรับบริการกรอกแบบฟอร์มการขอรับสิทธิประโยชน์ประเภทต่าง ๆ กรณีที่เรื่องราวร้องทุกข์ไม่มีแบบฟอร์ม ให้ใช้แบบคำร้องขอรับบริการ

ผู้ขอประเมินมีแนวทางในปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. ในขั้นตอนที่ ๑ ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก การสอบถามรายละเอียดและได้ข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน จะทำให้การบันทึกปากคำหรือการกรอกแบบฟอร์มการขอรับสิทธิประโยชน์ฯ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ เช่น การขอรับบริการด้านการติดตามตัวแรงงานที่สูญหายไม่สามารถติดต่อได้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องสอบถามข้อมูลจากญาติโดยละเอียด โดยวิธีการ ช่องทางการติดต่อกับญาติ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ในต่างประเทศ หรือ ช่องทางติดต่อทางโซเชียลมีเดีย Facebook Line หรือเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องในการหายตัวไปของแรงงาน เป็นต้น การบันทึกปากคำ และเขียนคำร้องของญาติที่ละเอียด ชัดเจน ครบถ้วนจะทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการประสานการติดตามตัวได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และการกรอกรายละเอียดข้อมูล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของแรงงานหรือผู้ร้องแทน ต้องมีความชัดเจน ถูกต้อง จะทำให้การแจ้งผลการติดตามสิทธิประโยชน์ได้สะดวกและรวดเร็ว

๒. กรณีแรงงานหรือญาติ ติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์ ณ สำนักงานแรงงาน หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควรให้คำแนะนำ ปฐกษา แก่แรงงานหรือญาติ โดยการให้ข้อมูลที่เข้าใจง่าย โดยการอธิบาย ขั้นตอนการดำเนินการที่ละเอียด การให้ดูตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่างเอกสาร ที่ใช้ประกอบการติดตามสิทธิประโยชน์ ประเภทหรือประเทศนั้น ๆ หากติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์เจ้าหน้าที่จะแนะนำให้เข้าดูข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ และระบบตอบข้อมูลแบบอัตโนมัติ (Chatbot) “น้องสิทธิ”

๓. ผู้ขอประเมินได้คิดค้นแบบคัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้นของการติดตามสิทธิประโยชน์ประเทศได้หวั่น กรณีเงินบำเหน็จชราภาพจากกองทุนประกันภัยแรงงานได้หวั่น เนื่องจากการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ มีขั้นตอนการดำเนินการหลายขั้นตอน มีรายละเอียดของเอกสารที่ต้องตรวจสอบให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ การติดต่อหน่วยงานเพื่อรับรองเอกสารหลายหน่วยงาน เช่น ที่ว่าการอำเภอ ธนาคาร กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ และสำนักเศรษฐกิจและวัฒนธรรมไทเปประจำประเทศไทย เป็นต้น และด้วยแรงงานที่ติดตามสิทธิประโยชน์ฯ เป็นผู้สูงอายุ ซึ่งมีอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป พบปัญหาคือแรงงานไม่สามารถจดจำรายละเอียดการดำเนินการได้ทั้งหมด ผู้ขอประเมินจึงได้คิดค้นแบบคัดกรองฯ นี้ขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการคัดกรองคุณสมบัติของผู้มีสิทธิและแสดงขั้นตอนการดำเนินการให้แรงงานและญาติแรงงานมีแนวทางการดำเนินงาน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ภาพที่ ๒ แบบคัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้นของการติดตามสิทธิประโยชน์ เงินบำนาญชราภาพจาก
กองทุนประกันภัยแรงงานได้หวั่น สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย

ชื่อ-สกุล

ตรวจคัดกรองคุณสมบัติและเอกสาร เพื่อขอรับเงินบำนาญชราภาพจากกองทุนประกันภัยแรงงานได้หวั่น

- ☐ เดินทางไปทำงานประเทศได้หวั่นแบบถูกต้องตามกฎหมาย และเคยเป็นสมาชิกกองทุนประกันภัยแรงงานได้หวั่น
- ☐ ไม่เป็นผู้ดูแลในครัวเรือน/ผู้ช่วยงานบ้าน (เนื่องจากไม่ได้บังคับให้เข้าเป็นสมาชิกกองทุนฯ)
- ☐ มีอายุตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เกิดปี พ.ศ.ขอรับเงินจากกองทุนได้ตอนอายุครบ.....ปีบริบูรณ์

➤ หนังสือเดินทางฉบับจริง ☐ มี ☐ ไม่มี ☐ สำเนาหนังสือเดินทาง

เล่มที่ 1 เลขที่

ชื่อ- นามสกุล (ไทย)

ชื่อ- นามสกุล (อังกฤษ)

เล่มที่ 2 เลขที่

ชื่อ- นามสกุล (ไทย)

ชื่อ- นามสกุล (อังกฤษ)

➤ บัตรกำร่า (Alien Resident Certificate : ARC) ฉบับจริงหรือสำเนา ☐ มี ☐ ไม่มี

ใบที่ 1 เลขที่ กำน่า

ชื่อ- นามสกุล (อังกฤษ)

คู่กับหนังสือเดินทางเลขที่

ใบที่ 2 เลขที่ กำน่า

ชื่อ- นามสกุล (อังกฤษ)

คู่กับหนังสือเดินทางเลขที่

➤ ประวัติการเดินทางไปทำงานประเทศได้หวั่น สามารถขอคัดได้จากสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

ชื่อนายจ้าง.....

ที่อยู่.....

รหัสนายจ้าง.....

➤ บัตรประจำตัวประชาชนปัจจุบัน ไม่หมดอายุ

เลขที่บัตร

ชื่อ- นามสกุล (ไทย)

ชื่อ- นามสกุล (อังกฤษ)

☐ ชื่อ- นามสกุล (อังกฤษ) ตรงกับหนังสือเดินทาง

☐ ชื่อ- นามสกุล (อังกฤษ) ไม่ตรงกับหนังสือเดินทาง

ภาพที่ ๒ แบบคัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้นของการติดตามสิทธิประโยชน์ เงินบำเหน็จชราภาพจาก กองทุนประกันภัยแรงงานไต้หวัน สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย (ต่อ)

ขั้นตอนการดำเนินการ

➤ ขั้นตอนที่ 1 เตรียมเอกสาร

- ☐ กรณีไม่มีหนังสือเดินทาง และ/หรือ มีการเปลี่ยนชื่อ-สกุล ให้ใช้ประวัติการทำหนังสือเดินทาง จากกองหนังสือเดินทาง กระทรวงการต่างประเทศ (ค่าธรรมเนียม 100 บาท) **ไม่ต้องผ่านการรับรองจากหน่วยงานใด

***ขอคัดได้ที่ ฝ่ายบริการข้อมูลหนังสือเดินทาง กองหนังสือเดินทาง กระทรวงการต่างประเทศ

ชั้น 2 กรมการกงสุล ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ โทรศัพท์ 02-203-5000 ต่อ 32301

- ☐ ชื่อ-สกุล ภาษาอังกฤษ ในบัตรประจำตัวประชาชนปัจจุบัน ไม่ตรงกับหนังสือเดินทาง ให้ติดต่อที่ว่าการอำเภอ เพื่อออกบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ให้ตัวสะกดชื่อ-นามสกุล ภาษาอังกฤษให้ตรงกับหนังสือเดินทาง

ชื่อ- นามสกุล (อังกฤษ)

- ☐ ขอคัดเอกสารทะเบียนบ้าน ฉบับภาษาอังกฤษ ที่ว่าการอำเภอ
- ☐ ขอคัดใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล ฉบับภาษาอังกฤษ ที่ว่าการอำเภอ กรณีชื่อปัจจุบันไม่ตรงกับหนังสือเดินทาง
- ☐ เอกสารรายละเอียดบัญชีธนาคาร ฉบับภาษาอังกฤษ ขอได้จากธนาคาร เจ้าหน้าที่ธนาคารต้องลงลายมือชื่อในเอกสารบัญชีธนาคารฉบับภาษาอังกฤษให้เหมือนกับลายมือชื่อที่แจ้งไว้กับกระทรวงการต่างประเทศ
- ☐ ขอนหนังสือมอบอำนาจเพื่อให้ดำเนินการรับรองเอกสาร ต่อสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เชียงใหม่
- ☐ ขอนหนังสือมอบอำนาจเพื่อให้ดำเนินการรับรองเอกสาร ต่อกองสัญชาติและนิติกรณ์ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
- ☐ ขอนหนังสือมอบอำนาจเพื่อให้ดำเนินการรับรองเอกสาร ต่อสำนักงานเศรษฐกิจและวัฒนธรรมไทเปประจำประเทศไทย (Taipei Economic and Cultural office in Thailand)
- ☐ กรณีไปรับรองเอกสารด้วยตัวเอง ไม่ต้องใช้หนังสือมอบอำนาจ

➤ ขั้นตอนที่ 2 รับรองเอกสาร

เอกสารที่ต้องนำไปรับรอง

- ☐ 1. เอกสารทะเบียนบ้าน ฉบับภาษาอังกฤษ
- ☐ 2. ใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล ฉบับภาษาอังกฤษ (หากไม่มีการเปลี่ยนชื่อ-นามสกุล ไม่ต้องใช้)
- ☐ 3. เอกสารรายละเอียดบัญชีธนาคาร ฉบับภาษาอังกฤษ
- ☐ 4. หนังสือเดินทางที่ใช้เดินทางไปทำงานประเทศไต้หวัน บัตรกรมฯ ประวัติการเดินทางไปทำงานประเทศไต้หวัน หรือเอกสารอื่นๆ แสดงต่อเจ้าหน้าที่เพื่อรับรองเอกสาร
- ☐ 5. หนังสือมอบอำนาจ กรณีมอบอำนาจบุคคลอื่นไปดำเนินการรับรองเอกสารแทน

สถานที่รับรองเอกสาร

1. ☐ สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เชียงใหม่ หรือ กองสัญชาติและนิติกรณ์ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เลือกที่ได้ที่หนึ่ง
2. ☐ สำนักงานเศรษฐกิจและวัฒนธรรมไทเปประจำประเทศไทย (Taipei Economic and Cultural office in Thailand)

➤ ขั้นตอนที่ 3 ยื่นเอกสาร ณ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย

เอกสารประกอบการยื่นขอรับเงินกองทุนฯ

1. สำเนาบัตรประชาชนปัจจุบัน จำนวน 2 ชุด
2. สำเนาหนังสือเดินทางที่ใช้เดินทางไปประเทศไต้หวัน ทุกเล่ม ถ่ายสำเนาทุกหน้า ชัดเจน จำนวนเล่มละ 2 ชุด
3. สำเนาบัตรกรมฯ ถ่ายเอกสารทั้งหน้าและหลัง ชัดเจน จำนวน 2 ชุด
4. เอกสารทะเบียนบ้าน, ใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล, เอกสารรายละเอียดบัญชีธนาคาร (ฉบับภาษาอังกฤษ) ที่ผ่านการรับรอง ฉบับจริง
5. เอกสารอื่นๆ ถ้ามี เช่น บัตรพนักงาน สัญญาจ้าง เอกสารที่บริษัทที่ทำงานไต้หวันออกให้ เป็นต้น

โดยเนื้อหาประกอบด้วย การคัดกรองคุณสมบัติของผู้มีสิทธิ และตรวจสอบเอกสารที่สำคัญของแรงงาน รวมถึงการแสดงขั้นตอนการดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์โดยละเอียด การคิดค้นแบบคัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้นของการติดตามสิทธิประโยชน์เงินบำเหน็จชราภาพจากกองทุนประกันภัยแรงงานได้หวั่นสำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย ด้วยผู้ขอประเมินพบปัญหาแรงงานที่มีสิทธิยื่นเอกสารเพื่อขอรับเงินบำเหน็จชราภาพจากกองทุนประกันภัยแรงงานได้หวั่นเป็นผู้สูงอายุ คือมีอายุตั้งแต่ ๖๐ ปี ขึ้นไป การอธิบายโดยปากเปล่าพบว่าผู้สูงอายุไม่สามารถจํารายละเอียดครบถ้วนได้ ผู้ขอประเมินจึงได้ใส่เนื้อหาข้อมูล ตัวอย่างเอกสาร ขั้นตอนการดำเนินการอย่างละเอียด เข้าใจง่าย เพื่อแรงงานสูงอายุหรือญาติจะได้มีแนวทางในการติดตามสิทธิประโยชน์ได้อย่างถูกต้อง

๔.๒ ขั้นตอนที่ ๒ การตรวจสอบเอกสาร

ตรวจสอบเอกสาร แบบบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์/แบบคำร้องขอรับบริการ เอกสารประกอบการขอรับทุกข์ หรือขอรับสิทธิประโยชน์ ตามประเภท/ประเทศ นั้นๆ ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน หากไม่ครบถ้วน ถูกต้องแจ้งให้ผู้ร้อง หรือผู้ขอรับบริการดำเนินการให้ถูกต้อง

นอกจากแรงงานหรือทายาทของแรงงาน ต้องกรอกแบบบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์/แบบคำร้องขอรับบริการ ให้ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องตรวจทานความถูกต้องของการกรอกแบบฟอร์มการติดตามสิทธิประโยชน์โดยละเอียดทุกครั้งเพื่อลดความผิดพลาดของการกรอกข้อมูล ทั้งนี้ พบว่าการกรอกข้อมูลที่ไม่ถูกต้องทำให้แรงงานหรือญาติต้องจัดทำเอกสารการติดตามสิทธิประโยชน์ใหม่ ทำให้เสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่ออย่างสำนักงาน และได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควรให้คำแนะนำอย่างละเอียดและตรวจทานให้ครบถ้วนทั้งการกรอกแบบบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์/แบบคำร้องขอรับบริการ เอกสารประกอบการขอรับทุกข์ หรือรับสิทธิประโยชน์ ตามประเภท/ประเทศ นั้น ๆ ให้มีความถูกต้อง ผู้ขอประเมินได้ตรวจสอบเอกสารโดยใช้แบบรายการตรวจสอบ (Checklist) และให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบเอกสารทางช่องทางออนไลน์ เช่น การตรวจสอบเอกสารของแรงงานทางกล่องข้อความที่ส่งมาใน Facebook Page สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย เป็นต้น เพื่อช่วยเหลือแรงงานในการเดินทางเข้ามาติดต่ออย่างสำนักงาน ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

๔.๓ ขั้นตอนที่ ๓ ประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

ขอความร่วมมือผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ขอรับบริการ ประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทยในต่างประเทศ ตามแบบประเมินฯ ของสำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย เพื่อเป็นข้อมูลและพัฒนการให้บริการต่อไป

๔.๔ ขั้นตอนที่ ๔ การส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ คำร้องขอรับบริการ

๔.๔.๑ จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม (แรงงานจังหวัดเชียงราย)

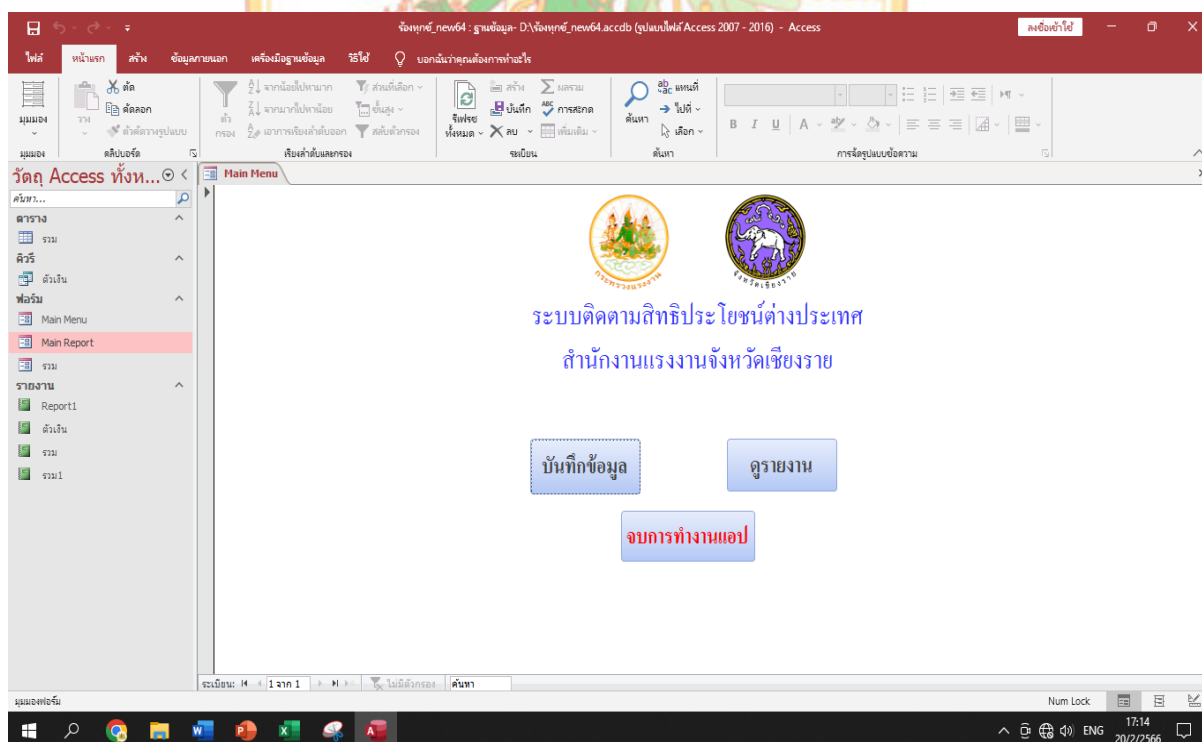
๔.๔.๒ จัดส่งหนังสือพร้อมด้วยแบบบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์/แบบคำร้องขอรับบริการ เอกสารที่เกี่ยวข้อง ทางไปรษณีย์ ถึงสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน หากเป็นกรณีเร่งด่วน ส่งเป็นไฟล์เอกสาร ทางอีเมลสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ไลน์ฝ่ายคุ้มครองสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ อีกช่องทางหนึ่งเพื่อความรวดเร็ว

๔.๔.๓ บันทึกรายละเอียดข้อมูลการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์/ขอรับบริการในระบบ Microsoft Access ของสำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย โดยระบบ Microsoft Access เป็นฐานข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามเรื่องร้องทุกข์/ขอรับบริการ รวมทั้งรวบรวมสถิติข้อมูล รายงานผลการดำเนินการ

สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย ได้นำระบบไมโครซอฟต์แอคเซส Microsoft Access มาประยุกต์ใช้ในการบันทึกข้อมูลของแรงงานและผู้ขอรับบริการด้านการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ โดยจัดเก็บข้อมูลของแรงงาน ประกอบด้วย ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ประเภทของสิทธิประโยชน์ฯ ประเทศที่ติดตามสิทธิประโยชน์ วันที่รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือคำร้องขอรับบริการ วันที่จัดส่งเรื่องราวร้องทุกข์หรือขอรับบริการถึงสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน สถานการณ์ติดตามสิทธิประโยชน์ วันสิ้นสุดการติดตามกรณีเรื่องยุติจำนวนเงินสิทธิประโยชน์ที่แรงงานได้รับ หมายเหตุการติดตาม

การนำระบบไมโครซอฟต์แอคเซส Microsoft Access มาประยุกต์ใช้ในการติดตามสิทธิประโยชน์ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย ทำให้ส่งผลดีในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ สามารถสืบค้นข้อมูลการติดตามในระบบได้อย่างรวดเร็ว และแก้ไขข้อมูลการติดตามให้เป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ โปรแกรม Microsoft Access สามารถประมวลผลออกมาเป็น โปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่บันทึกไว้ สรุปเป็นรายงานประจำปี รูปแบบสถิติ เป็นต้น

ภาพที่ ๓ ระบบติดตามสิทธิประโยชน์ต่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย (Microsoft Access)



ภาพที่ ๔ การบันทึกข้อมูลแรงงานในระบบติดตามสิทธิประโยชน์ต่างประเทศ สำนักงานแรงงาน
จังหวัดเชียงราย

ภาพที่ ๕ การประมวลผล แบบรายงาน ระบบระบบติดตามสิทธิประโยชน์ต่างประเทศ สำนักงาน
แรงงานจังหวัดเชียงราย

ไฟล์

หน้าแรก

ค้นหา

ข้อมูลภายนอก

เพิ่มข้อมูลภายนอก

ประวัติ

ดาวน์โหลดข้อมูลการดำเนินงาน

ข้อมูล

ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

ตัวชี้วัดภายนอก

ตัวชี้วัดภายใน

๔.๒.๕ ขั้นตอนที่ ๕ รับเรื่อง – แจ้งผลการติดตามสิทธิประโยชน์

๔.๒.๕.๑ หลังจากได้รับเรื่องแจ้งผลการติดตามสิทธิประโยชน์จากสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ เช่น ค่าจ้างค้างจ่าย เงินคืนภาษี เงินบำเหน็จชราภาพ เงินประกันการเดินทางกลับ การให้ความช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วย ประสบอุบัติเหตุ หรือเสียชีวิต แรงงานถูกจับกุม และแรงงานขาดการติดต่อ เป็นต้น หรือหากมีการขอข้อมูล เอกสารเพิ่มเติมจากสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดจะแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ / ผู้ขอใช้บริการทราบ เพื่อดำเนินการ

๔.๒.๕.๒ หากเรื่องยุติ เก็บสำเนาหนังสือแจ้งผลการติดตามสิทธิประโยชน์ ไว้ในแฟ้มเอกสาร และบันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์/ขอรับบริการในระบบ Microsoft Access เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบ รวบรวมสถิติข้อมูล และสรุปรายงานผลการดำเนินการให้เป็นระบบและสะดวกในการติดตามเรื่อง หากเป็นเรื่องติดตามต่อเนื่องต้องลงข้อมูลการดำเนินงานติดตามด้วยทุกครั้ง ว่าดำเนินการอย่างไร ถึงขั้นตอนไหน

๕. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

๕.๑ เชิงปริมาณ

ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย

๕.๑.๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ จำนวน ๑๔๐ ราย ติดตามสิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน จำนวน ๖,๔๔๙,๘๒๖.๕๘ บาท (หกล้านสี่แสนสี่หมื่นเก้าพันแปดร้อยยี่สิบหกบาทห้าสิบบแปดสตางค์)

๕.๑.๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ จำนวน ๘๖ ราย ติดตามสิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน จำนวน ๓,๔๖๕,๑๘๒.๗๗ บาท (สามล้านสี่แสนหกหมื่นห้าพันหนึ่งร้อยแปดสิบสองบาทเจ็ดสิบบเจ็ดสตางค์)

๕.๑.๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ จำนวน ๑๒๘ ราย ติดตามสิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน จำนวน ๔,๐๒๙,๕๖๕.๗๗ บาท (สี่ล้านสองหมื่นเก้าพันห้าร้อยหกสิบห้าบาทเจ็ดสิบบเจ็ดสตางค์)

๕.๒ เชิงคุณภาพ

๕.๒.๑ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย ดำเนินการส่งเรื่องติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ถึงหน่วยงานส่วนกลาง สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ภายใน ๕ วันทำการ

๕.๒.๒ ผู้รับบริการในการติดตามสิทธิประโยชน์ ได้รับบริการที่ดีและมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานแรงงาน และกระทรวงแรงงาน จากการสุ่มตัวอย่างของผู้ขอรับบริการด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย ดังนี้

๕.๒.๒.๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ความพึงพอใจต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมิน ๙๖ ราย ความพึงพอใจในระดับ ๕ (มากที่สุด) จำนวน ๗๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๘ ระดับ ๔ (มาก) จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ ระดับ ๓ ปานกลาง จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๘

๕.๒.๒.๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ความพึงพอใจต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมิน ๖๕ ราย ความพึงพอใจในระดับ ๕ (มากที่สุด) จำนวน ๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๒ ระดับ ๔ (มาก) จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๖ ระดับ ๓ ปานกลาง จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๑

๕.๒.๒.๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ความพึงพอใจต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมิน ๗๘ ราย ความพึงพอใจในระดับ ๕ (มากที่สุด) จำนวน ๖๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๘ ระดับ ๔ (มาก) จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘ ระดับ ๓ ปานกลาง จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๒

๖. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ

๖.๑ การนำไปใช้ประโยชน์

๖.๑.๑ แร่งงานและญาติ ตลอดจนประชาชนทั่วไป ทราบถึงภารกิจ บทบาทของสำนักงานแรงงาน จังหวัดเชียงราย ทราบแหล่งข้อมูลข่าวสาร ช่องทาง ขั้นตอน กระบวนการ ในการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ

๖.๑.๒ หน่วยงาน/องค์กร ที่เกี่ยวข้องในการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ เช่น เข้าใจถึงขั้นตอน กระบวนการ การติดตามสิทธิประโยชน์ฯ สะท้อนปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อพัฒนาการให้บริการ และ บูรณาการ ความร่วมมือที่ดี ในการบริการประชาชน เป็นต้น

๖.๑.๓ ผู้ปฏิบัติงานด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ในหน่วยงานกระทรวงแรงงาน เช่น สำนักงาน แรงงานไทยในต่างประเทศ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานแรงงาน เป็นต้น มีแนวทางในการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ

๖.๑.๔ จากการดำเนินการด้านการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงาน ในต่างประเทศ สำนักงานจังหวัดเชียงราย ทำให้มีข้อมูล สถิติ เกี่ยวกับจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และข้อมูล การรับบริการ โดยสามารถแยกย่อย เป็นข้อมูล เพศ ประเทศ ประเภทสิทธิประโยชน์ที่ติดตาม จำนวนเงิน สิทธิประโยชน์ฯ ที่แรงงานไทยได้รับ ตลอดจนปัญหาที่แรงงานไทยประสบจากการเดินทางไปทำงาน ข้อมูล ดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการแรงงานไทยในด้านต่าง ๆ เป็นการดูแลและปกป้อง สิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยสำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย ได้รายงานผล การปฏิบัติงานด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ในแบบการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวง แรงงานเป็นประจำทุกปี เพื่อเสนอแนะให้กระทรวงแรงงานมีนโยบายในการดูแลสิทธิประโยชน์ฯ ให้ดียิ่งขึ้น

๖.๒ ผลกระทบ

๖.๒.๑ แร่งงานและญาติ ได้รับการแก้ไขปัญหาคำขอต่อเรื่องร้องทุกข์หรือคำขอ รับบริการ ด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรม ได้รับ สิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้จากการทำงานในต่างประเทศ และได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ

๖.๒.๒ หน่วยงาน/องค์กร ที่เกี่ยวข้องในการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ เกิดความเข้าใจและเป็น แนวทางในการบูรณาการการทำงานร่วมกันในอนาคต

๗. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

ผู้ขอประเมิน พบความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ ดังนี้

๗.๑ ขั้นตอน กระบวนการ เอกสารประกอบการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ของแต่ละประเทศ แตกต่างกันไป ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ เอกสารประกอบการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แรงงาน และญาติเกิดความสับสน จนอาจเกิดความผิดพลาดได้ ทั้งนี้ ในปัจจุบันสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศได้ตั้ง LINE กลุ่มฝ่ายคุ้มครองสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ เป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศกับเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย สามารถสอบถามข้อสงสัย และติดตามความคืบหน้าในการติดตามสิทธิประโยชน์ ได้อย่างรวดเร็วอีกช่องทางหนึ่ง

๗.๒ การติดตามสิทธิประโยชน์ฯ กรณีแรงงานเสียชีวิต โดยทายาทของแรงงานเป็นผู้ได้รับสิทธิเป็นบุคคลไร้สัญชาติ ทำให้ต้องใช้เวลาในการดำเนินการจัดทำและรับรองเอกสารเพื่อประกอบการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ เช่น การออกเอกสารรับรองความสัมพันธ์ในครอบครัว การรับรองบุคคล การรับรองเอกสารจากทำการปกครองอำเภอ ธนาคาร กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ สถานทูต เป็นต้น ตลอดจนการแปลภาษาเอกสาร ซึ่งทายาทแรงงานต้องเสียเวลาดำเนินการและค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

๘.๑ ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างแรงงานและญาติกับเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการ เช่น แรงงานและญาติ กลุ่มชาติพันธุ์ที่อาศัยบนพื้นที่สูงไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ ทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน แรงงานและญาติไม่สามารถเขียนคำร้องทุกข์ คำร้องขอรับบริการได้ เป็นต้น

๘.๒ ปัญหาการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ข้อมูล ข่าวสาร การขอรับบริการ ของแรงงานและญาติ ยังไม่ทั่วถึง ด้วยสภาพพื้นที่จังหวัดเชียงราย มีภูมิประเทศเป็นเทือกเขาสูง ชุมชนอยู่ห่างไกล การสัญจรลำบาก ทำให้แรงงานและญาติ ผู้ขอรับบริการไม่สามารถเดินทางมาติดต่อ ณ ที่ตั้งสำนักงานแรงงานได้ ส่งผลให้แรงงานและญาติขาดความเข้าใจในเรื่องสิทธิประโยชน์ที่ตนพึงได้รับ เสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงจากผู้แอบอ้างการติดตามสิทธิประโยชน์เรียกรับผลประโยชน์การติดตามสิทธิประโยชน์

๙. ข้อเสนอแนะ

๙.๑ การสื่อสารกับแรงงานหรือญาติ ที่พูดภาษาของกลุ่มชาติพันธุ์ ไม่สามารถสื่อสารผ่านภาษาไทยได้ ควรสื่อสารผ่านญาติ บุคคลในครอบครัว ที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ หรือ สื่อสารผ่าน อาสาสมัครแรงงาน (อสร.) ในพื้นที่ตำบลที่แรงงานงานหรือญาติอาศัยอยู่ซึ่งเป็นบุคคลในท้องถิ่นที่สามารถสื่อสารภาษาได้ ผู้นำชุมชน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน นายอำเภอ ที่แรงงานหรือญาติ อาศัยอยู่ในพื้นที่ เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง

๙.๒ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เพื่อให้แรงงานและทายาทของแรงงาน ตลอดจนประชาชนทั่วไป ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดตามสิทธิประโยชน์ ตลอดจนการลงพื้นที่เพื่อให้ข้อมูล ข่าวสาร บริการด้านแรงงานแก่ประชาชนในพื้นที่ แต่ละอำเภอ จะทำให้

แรงงานหรือญาติที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่ตนเองพึงได้รับ ทั้งนี้ควรประชาสัมพันธ์ผ่านอาสาสมัครแรงงาน ผู้นำชุมชน ในแต่ละตำบลเพื่อเป็นกระบอกเสียงในการประชาสัมพันธ์ หน่วยงานประชาสัมพันธ์จังหวัด วิทยุกระจายเสียง ที่ทำการปกครองอำเภอ หน่วยงานท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้แรงงานและญาติทราบ ข้อมูล ข่าวสาร ที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ป้องกันการถูกหลอกลวงจากผู้แอบอ้างเรียกผลประโยชน์ ซึ่งปัจจุบันสำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์, Facebook Page, LINE, อาสาสมัครแรงงาน แจกหนังสือเวียนเรื่องการประชาสัมพันธ์การติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ที่ทำการปกครองอำเภอในจังหวัดเชียงราย จำนวน ๑๘ อำเภอ ซึ่งจะได้เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น เป็นต้น

๙.๓ หากการแจ้งรายงานสถานการณ์ กรณีแรงงานเจ็บป่วย เกิดอุบัติเหตุ เสียชีวิต หรือ แจ้งรายงานผลการติดตามสิทธิประโยชน์ ทางไปรษณีย์หรือทางโทรศัพท์แล้ว ไม่สามารถติดต่อแรงงานหรือญาติได้ ควรติดต่อผ่านอาสาสมัครแรงงาน ผู้นำชุมชนในพื้นที่ เพื่อแจ้งข่าว จากประสบการณ์ทำงานของผู้ขอประเมิน พบว่าเมื่อติดต่อผ่านหมายเลขโทรศัพท์ที่แรงงานเคยให้ไว้กับกรมการจัดหางาน ข้อมูลประวัติแรงงานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ จากสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย แล้วไม่สามารถติดต่อได้ ควรประสานแจ้งกรมการจัดหางาน เพื่อแจ้งแรงงานก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศว่าควรให้ข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ญาติ หรือคนที่สามารถติดต่อได้ในประเทศไทย เพราะหมายเลขโทรศัพท์ของแรงงานที่ให้ข้อมูลไว้นั้น อาจถูกระงับการใช้ ทำให้ไม่สามารถติดต่อได้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และเมื่อเดินทางกลับควรรายงานตัวเข้าประเทศไทย และให้หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้กับเจ้าหน้าที่ด้วย

๙.๔ ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ หรือ การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหา การปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ กรมการจัดหางาน สำนักงานประกันสังคม สำนักงานแรงงานในต่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัด ที่ทำการปกครองอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม

๑๐. การเผยแพร่ผลงาน

- ไม่มี-

๑๑. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน

นายเดชา ณ ลำปาง ตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน สัดส่วนผลงาน ร้อยละ ๒๐

ส่วนที่ ๒

ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

๑. เรื่อง แนวทางการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ พื้นที่จังหวัดเชียงราย

๒. หลักการและเหตุผล

กระทรวงแรงงานมีบทบาท ภารกิจ และอำนาจหน้าที่สำคัญต่อการบริหารแรงงานเพื่อส่งเสริมและพัฒนาแรงงาน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีศักยภาพเพียงพอต่อการแข่งขันในเวทีโลกอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการพัฒนา ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับการคุ้มครองแรงงานให้ได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเป็นธรรม การมีหลักประกันในการดำรงชีวิตที่มั่นคง และการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีภารกิจในการให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ และแรงงานไทยที่เคยเดินทางไปทำงานต่างประเทศ รวมถึงทายาทของแรงงานไทยที่ไป/เคยไปทำงานต่างประเทศ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ตามกฎหมายของแต่ละประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงรายเป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ พื้นที่จังหวัดเชียงราย โดยประสานงานกับสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศและสำนักงานแรงงานในต่างประเทศ จำนวน ๑๒ แห่ง ๑๑ ประเทศ หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดเชียงรายและส่วนราชการ จังหวัดเชียงรายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานและทายาทของแรงงานจากรายงานการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน แรงงานไทยและญาติแรงงานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ได้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ผ่านหน่วยงานสำนักงานแรงงานจังหวัด (สรจ.) สำนักงานแรงงานในต่างประเทศ (สนร.) สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ (สปร.) และหน่วยงานอื่น ๆ และข้อมูลสถิติการให้บริการประชาชนด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ พื้นที่จังหวัดเชียงราย สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย (สรจ.ชร) ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึง พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ ๔ จำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ และจำนวนเงินในการติดตามสิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน

ปีงบประมาณ พ.ศ.	จำนวนเรื่อง ร้องทุกข์ ผ่าน สรจ. สนร. <u>สปร.</u> และอื่น ๆ (เรื่อง)	จำนวนเรื่อง ร้องทุกข์ ผ่าน สรจ.ชร (เรื่อง)	จำนวนเงินในการติดตาม สิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน ผ่าน สรจ. สนร. <u>สปร.</u> และอื่น ๆ (บาท)	จำนวนเงินในการติดตาม สิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน ผ่าน สรจ.ชร (บาท)
๒๕๖๓	๗,๕๐๘	๑๔๐	๑๓๖,๙๒๘,๕๒๑.๓๒	๖,๔๔๙,๘๒๖.๕๘
๒๕๖๔	๖,๑๓๓	๘๖	๑๙๑,๘๐๕,๔๒๑.๐๐	๓,๔๖๕,๑๘๒.๗๗
๒๕๖๕	๘,๙๔๐	๑๒๘	๑๖๖,๔๓๔,๓๘๘.๐๐	๔,๐๒๙,๕๖๕.๗๗

ถึงแม้การให้บริการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศผ่านกระทรวงแรงงานมีหลายช่องทาง แต่จากการดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทยในต่างประเทศ พื้นที่จังหวัดเชียงราย พบว่า แรงงานและญาติของแรงงาน เลือกขอรับบริการ ณ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย เป็นหลัก โดยติดตามข่าวสารของสำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงรายผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ ได้แก่ เว็บไซต์ Facebook แพนพับของสำนักงานแรงงานจังหวัด การประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานราชการระดับอำเภอ เช่น ที่ว่าการอำเภอ หอกระจายเสียงหมู่บ้าน และอาสาสมัครแรงงานในพื้นที่ และทราบข่าวจากแรงงานที่เคยติดต่อขอรับบริการสำนักงานแรงงานจังหวัด เป็นต้น อย่างไรก็ตาม พบว่าแรงงานและญาติของแรงงานยังไม่ทราบสิทธิประโยชน์ที่ตนเองพึงได้รับ อีกทั้งยังขาดความเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการ การติดตามสิทธิประโยชน์ ปัญหาด้านการสื่อสาร การใช้ภาษาของกลุ่มแรงงานบนพื้นที่สูงที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ ปัญหาการเดินทางมาติดต่อมาขอรับบริการ ณ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย เป็นไปด้วยความลำบากด้วยระยะทางที่ไกลบางพื้นที่เป็นภูเขา ผู้ขอประเมินจึงเสนอแนวคิดการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ จากเดิมที่สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงรายให้บริการแรงงานและญาติ ณ สำนักงานแรงงานจังหวัด เป็นหลัก โดยเป็นการนำเทคโนโลยีหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ซึ่งจะลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อ ณ สำนักงานแรงงานจังหวัด รวมถึงการนำแนวคิดประชาสัมพันธ์เชิงรุกเข้ามาประยุกต์ใช้ในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ขั้นตอน กระบวนการในการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ จะทำให้แรงงานและทายาทของแรงงานเข้าถึง และเข้าใจในการติดตามสิทธิประโยชน์มากยิ่งขึ้น การนำแนวคิดการประสานงานและการทำงานแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดเชียงรายและส่วนราชการจังหวัดเชียงรายที่เกี่ยวข้อง จะทำให้เกิดความร่วมมืออันดีส่งผลต่อการดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

๓.๑ บทวิเคราะห์/แนวคิด/ข้อเสนอ

๓.๑.๑ บทวิเคราะห์

สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย ได้ปฏิบัติภารกิจการให้บริการประชาชนด้านการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ พื้นที่จังหวัดเชียงราย มีการดำเนินการที่สำคัญ ได้แก่ การให้ข้อมูล คำปรึกษา แนะนำ ถึงขั้นตอน กระบวนการการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ แก่แรงงานและญาติของแรงงาน การประสานงานและติดตามผลการดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ กับสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศและสำนักงานแรงงานในต่างประเทศ เพื่อแจ้งให้แรงงานและทายาททราบ ประสานงานและบูรณาการร่วมกันกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดเชียงรายและส่วนราชการจังหวัดเชียงรายที่เกี่ยวข้อง

จากการปฏิบัติงานด้านการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศพื้นที่จังหวัดเชียงราย ผู้ขอประเมินได้ดำเนินการวิเคราะห์ถึงขั้นตอน

กระบวนการดำเนินงาน พบความยุ่งยากซับซ้อนและอุปสรรคในการดำเนินการ คือ กระบวนการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ แรงงานหรือญาติแรงงาน ผู้ขอรับบริการยังขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ฯ ที่ตนพึงได้รับ ขาดความรู้ขั้นตอนการดำเนินการ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ยังขาดความเข้าใจในการดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ของแต่ละประเภท/ประเทศ ซึ่งมีรายละเอียดเป็นจำนวนมาก รวมถึงมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอน กระบวนการ เอกสารประกอบการติดตาม ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนอาจมีความเข้าใจผิดหรือคลาดเคลื่อนได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ

ผู้ขอประเมินพบว่าผู้ติดต่อขอรับบริการ ยังไม่ทราบช่องทางในการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ของตน โดยเข้าใจว่าการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ จะต้องเดินทางมาติดต่อยังสำนักงานแรงงานจังหวัดเท่านั้น ซึ่งในปัจจุบันการรับเรื่องร้องทุกข์และการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ผ่านกระทรวงแรงงานมีช่องทาง ดังนี้ ๑. สำนักงานแรงงานในต่างประเทศ กรณีที่แรงงานยังพำนักอยู่ในต่างประเทศ ๒. สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ๓. สำนักงานแรงงานจังหวัดทั่วประเทศ ๔. การยื่นเรื่องราວร้องทุกข์ ผ่านระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ของแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ ระบบออนไลน์

การยื่นเรื่องร้องทุกข์ และการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ผ่านระบบออนไลน์ เป็นช่องทางการอำนวยความสะดวกต่อแรงงานหรือญาติ ผู้ขอรับบริการ และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานในต่างประเทศ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัด ในการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยแรงงานหรือญาติ ผู้ขอรับบริการสามารถดำเนินการยื่นคำร้องผ่านช่องทางออนไลน์ด้วยตนเองหรือผู้แทน การยื่นเรื่องร้องทุกข์และขอรับบริการด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ มีข้อดีคือแรงงานหรือญาติ ผู้ขอรับบริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้ามาติดต่อ ณ สำนักงานแรงงานจังหวัด ลดระยะเวลาการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน สามารถจัดเก็บข้อมูลในระบบและส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนสามารถติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการผ่านระบบด้วยตนเอง แต่เนื่องจาก ระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ของแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ ระบบออนไลน์ เพิ่งเริ่มใช้ระบบในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แรงงาน และญาติแรงงาน ผู้ขอรับบริการ ตลอดจนประชาชนทั่วไป ยังไม่เป็นที่รู้จัก ขาดความรู้ในการใช้ระบบฯ และพบปัญหาการใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การนำเข้าข้อมูลของแรงงานโดยการเชื่อมต่ออุปกรณ์กับบัตรประชาชนของแรงงานเข้าระบบ ไม่เสถียร ไม่สามารถนำเข้าข้อมูลได้ การกรอกข้อมูลในระบบโดยโปรแกรมกำหนดรูปแบบยังไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถให้บริการแรงงาน และผู้ขอรับบริการในเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมากได้ เป็นต้น อีกทั้งการใช้งานระบบร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ในพื้นที่จังหวัดเชียงราย อาจมีข้อจำกัดเรื่องอุปกรณ์ในการเชื่อมต่อระบบ เช่น แรงงานและญาติ และผู้ขอรับบริการไม่มีคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ (Smartphone) สัญญาณอินเทอร์เน็ต เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่มีเพียงพอต่อจำนวนผู้ขอรับบริการ เมื่อมีผู้ขอรับบริการจำนวนมากในเวลาเดียวกัน เป็นต้น

ผู้ขอประเมิน มีความเห็นว่าการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ ในอนาคตจะมีแนวโน้มมากยิ่งขึ้นด้วยแรงงานและญาติแรงงาน ผู้ขอรับบริการทราบสิทธิประโยชน์ของตนเองมากยิ่งขึ้นจากการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ และการใช้ระบบยื่นเรื่องร้องทุกข์และขอรับบริการด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

จะมีแนวโน้มการใช้งานมากยิ่งขึ้น ด้วยประชาชนมีทักษะ ความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร รับรู้ข่าวสาร ทั้งนี้ กระทรวงแรงงานต้องพัฒนาระบบงานด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ผ่านระบบออนไลน์ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ การนำแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล แนวคิดการบริหารราชการแบบบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดประชาสัมพันธ์เชิงรุก มาใช้ในการดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์ จะทำให้การติดตามสิทธิประโยชน์ฯ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๑.๒ แนวความคิด

แนวความคิดที่สำคัญที่ผู้ขอประเมินใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการจัดทำข้อเสนอการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ พื้นที่จังหวัดเชียงราย ดังนี้

๓.๑.๒.๑ แนวคิดการบริหารราชการแบบบูรณาการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (๒๕๔๖) ได้จัดทำคู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้มีเนื้อหา ดังนี้

(๑) ความหมายของการบริหารราชการแบบบูรณาการ

ในปัจจุบันทุกคนจะได้ยินคำว่า "บูรณาการ" โดยเฉพาะในระบบราชการ ที่ทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรมหาชน ต่างก็นำคำว่า "บูรณาการ" มาใช้ในการบริหารงานอย่างหลากหลาย ซึ่งคำว่า "บูรณาการ" มีความหมายใกล้เคียงกับการบริหารงานในลักษณะองค์รวม (Holistic)

แต่อย่างไรก็ดี มีหลายคนได้ให้ความหมายของคำว่า "บูรณาการ" ไว้ จึงขอสรุปมาบางส่วนดังนี้ ได้แก่

ทักษิณ ชินวัตร (อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๔๖) กล่าวว่า "บูรณาการ" หมายถึง การที่หน่วยงานหลายหน่วยงานมาร่วมกันคิด และร่วมกันทำงานด้วยกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered)

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๔๖) กล่าวถึง "การวิจัยบูรณาการ" หมายถึง การเชื่อมโยงความรู้ การแสวงหาความรู้ การศึกษาค้นคว้ากับการใช้ทรัพยากรอันมีจำกัด เพื่อก่อให้เกิดพลังสูงสุดในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายของคำว่า "บูรณาการรวมหน่วย" แปลว่า การนำหน่วยที่แยก ๆ กันมารวมเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

จากคู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กล่าวถึงการบริหารราชการแบบบูรณาการ หมายถึง การร่วมมือกันในระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปฏิบัติงานร่วมกัน หรือมีแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันซึ่งจะทำให้ภารกิจที่สำคัญของรัฐในแต่ละด้าน

เกิดผลสำเร็จเป็นประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวมและมีความประหยัดโดยใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจากการร่วมมือปฏิบัติงานของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยในพระราชกฤษฎีกาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางไว้ในมาตรา ๑๐ ดังต่อไปนี้

"ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการหรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้นกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกันโดยมุ่งเน้นให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ให้ส่วนราชการมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการแบบบูรณาการในจังหวัด หรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เพื่อให้การบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัด หรือในต่างประเทศแล้วแต่กรณี สามารถใช้อำนาจตามกฎหมายได้ครบถ้วนตามความจำเป็นและบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ"

สรุปได้ว่า "การบริหารราชการแบบบูรณาการ" คือ การบริหารที่ทุกหน่วยงานทำงานแบบมุ่งเน้นผลงาน (Result) ตามยุทธศาสตร์เป็นหลัก เป็นการทำงานหลายหน่วยงานโดยอาศัยความเชี่ยวชาญและความชำนาญการของแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกันเฉพาะด้านทำงานภายใต้เป้าหมายและวัตถุประสงค์หลักของยุทธศาสตร์เดียวกัน โดยร่วมกันคิดร่วมกันทำงาน โดยใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อให้บรรลุผลตามยุทธศาสตร์ มุ่งสู่ผลสำเร็จและเป้าหมายของงานร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดความประหยัดเสริมสร้างประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงานเป็นหลัก ทั้งในลักษณะของการทำงานข้ามกระทรวง กระทรวงเดียวกันแต่ต่างกรม หรือกรมเดียวกันแต่ต่างกอง รวมทั้งการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและภาคประชาชนที่เกี่ยวข้องมาร่วมในการทำงานกับภาครัฐในระบบเครือข่าย (Network)

อย่างไรก็ดี ไม่ว่าคำว่า "บูรณาการ" จะมีความหมายอย่างไร แต่ท้ายสุดแล้วการสร้างระบบการบริหารราชการแบบบูรณาการ เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างให้เกิดระบบการบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐ การส่งเสริมให้มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างส่วนกลางส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น โดยการร่วมกันสร้างพลังผลักดันให้ทุกส่วนราชการที่มีภารกิจที่เชื่อมโยงเกี่ยวข้องกัน ปฏิบัติภารกิจให้เกิดผลสำเร็จเพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติ โดยถือประชาชนเป็นเป้าหมายที่สำคัญ

(๒) เหตุผลและความจำเป็นที่ต้องมีการบริหารราชการแบบบูรณาการ

ในปัจจุบัน ปัญหาบ้านเมืองที่เกิดขึ้นมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ในการแก้ปัญหาหรือการตัดสินใจจำเป็นต้องใช้ความรู้และทักษะจากหลายสาขาวิชาาร่วมกัน ทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาโดยส่วนราชการใดส่วนราชการหนึ่งได้ รวมทั้งการบริหารงานตามภารกิจ (Function) ไม่สามารถแก้ปัญหาบางอย่างได้ เพราะการจัดแบ่งโครงสร้างขององค์กรภาครัฐในปัจจุบันแต่ละองค์กรจะมีพันธกิจ (Mission) ขององค์กรอยู่ ซึ่งจะ使得แต่ละองค์กรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่แตกต่างกัน ข้อดีของการจัดแบ่งโครงสร้างในลักษณะนี้ทำให้มีความชัดเจนในการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านขององค์กร แต่ข้อเสียที่เกิดขึ้น คือ การไม่ประสานกันในการทำงาน ดังนั้น

จึงจำเป็นต้องมีอีกรูปแบบหนึ่งของการทำงานเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น นั่นคือ การบูรณาการในการทำงาน การบูรณาการการทำงานจะช่วยให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ เป็นการขจัดความซ้ำซ้อนของงานที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานตามยุทธศาสตร์ที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

รัฐบาลมีนโยบายที่ต้องการแก้ปัญหาที่สำคัญซึ่งเป็นวาระแห่งชาติให้เกิดผลโดยเร็วโดยที่มีข้อจำกัดที่ไม่สามารถตั้งหน่วยงานใหม่ขึ้นเพื่อมารับผิดชอบได้โดยตรง จึงจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการปรับตัวเองเพื่อให้สามารถรองรับกับนโยบายในการแก้ปัญหาของรัฐบาลให้ได้ ต้องมีการปรับระบบการบริหารจัดการให้สามารถก้าวข้ามผ่านให้พ้นความเป็นระบบราชการ (beyond bureaucracy) เกิดการทำงานที่เน้นความรวดเร็ว เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ (economy of speed) ต้องมีการคิดเชิงยุทธศาสตร์ มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานโดยมองการเปลี่ยนแปลงอนาคตเป็นตัวประกอบ (future-oriented) และเปิดมุมมองในการทำงานให้กว้าง (outside-in approach) โดยยึดประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก รวมทั้งต้องยึดหลักบูรณาการการทำงานในการแก้ปัญหาเร่งด่วนให้เกิดผลสำเร็จได้ต้องพยายามลดขอบเขตการทำงานของแต่ละหน่วยงานให้น้อยลง ยึดหลักการทำงานแบบไร้พรมแดนของหน่วยงาน (boundary less) โดยหน่วยงานภาครัฐต้องมีการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างกระทรวง ระหว่างหน่วยงานขึ้น เพื่อที่จะสามารถแก้ปัญหาเหล่านั้นได้โดยเร็ว เช่น การแก้ปัญหายาเสพติด เป็นต้น

(๓) ระบบการทำงาน

การบูรณาการโครงสร้างหน่วยงาน คู่มือคำอธิบายแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้ให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารราชการแบบบูรณาการ โดยแบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ

(๓.๑) การบูรณาการระหว่างส่วนราชการ ได้กำหนดว่า ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ หรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียง หรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้นกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกัน โดยมีการบริหารจัดการทั้งในด้านการวางแผน การใช้ทรัพยากร และการดำเนินงานร่วมกัน โดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในภารกิจนั้น เป็นเอกภาพเดียวกันในการดำเนินการและเพื่อให้เกิดการบูรณาการดังกล่าว อาจริเริ่มมาจากนโยบายของรัฐบาลโดยตรง ซึ่งกรณีเช่นนี้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลนั้น จะต้องร่วมมือดำเนินการโดยผสมผสานอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการเข้าด้วยกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายให้มีความสำเร็จเกิดขึ้น

(๓.๒) การบูรณาการในจังหวัดและในต่างประเทศ การบูรณาการในจังหวัดและต่างประเทศได้กำหนดให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล คือให้มีการบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัดและในต่างประเทศ โดยในระดับจังหวัด ให้ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยระบบการบริหารจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. ๒๕๕๖ และในต่างประเทศ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๕ ดังนั้น จึงเห็นควรให้ส่วนราชการทุกแห่งมีหน้าที่

สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัด หรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศเพื่อให้การบริหารราชการเป็นผลสำเร็จ ทั้งในเรื่องการบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ และการใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การปฏิบัติราชการแบบบูรณาการระหว่างส่วนราชการ จะทำได้ใน ๒ ระดับ คือ

(๑) ภายในกระทรวงเดียวกัน คือ การบูรณาการการทำงานระหว่างกรม ในกระทรวงเดียวกันโดยการให้กรมที่ปฏิบัติภารกิจด้านต่าง ๆ ที่มีเป้าหมายสนับสนุนภารกิจของกระทรวง (เดียวกัน) ให้สามารถดำเนินการให้สำเร็จผลตามเป้าหมายหลักของกระทรวง

ในหลักการการบริหารงานแนวใหม่นี้ กระทรวงจะต้องเป็นหน่วยงานหลักที่จะทำให้แต่ละกรมประสานความร่วมมือเพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์ สอดคล้องตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๑๙/๑ ที่กำหนดให้ปลัดกระทรวง หัวหน้ากลุ่มภารกิจและหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมต้องวางแผนและประสานกิจกรรมของกระทรวงร่วมกัน

(๒) ระหว่างกระทรวง คือ นอกจากการบริหารงานให้เกิดบูรณาการในกระทรวงเดียวกันแล้ว ยังต้องมีความร่วมมือระหว่างกระทรวงในกรณีที่มีภารกิจเกี่ยวเนื่องกันหลายกระทรวง กระทรวงที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในผลปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจะต้องประสานกับกระทรวงอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน มิให้เกิดความซ้ำซ้อน และเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ เรื่องการเปิดเสรีทางการค้า FTA กับประเทศต่าง ๆ การปราบปรามยาเสพติด เป็นต้น

(๔) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน

การบริหารราชการแบบบูรณาการมีความสำคัญมากในการบริหารราชการสมัยใหม่ซึ่งมุ่งผลลัพธ์การทำงานตามยุทธศาสตร์ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะผลักดันให้ทั้งยุทธศาสตร์และการทำงานแบบบูรณาการสำเร็จได้นั้น คือ เรื่องของ คน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องพยายามปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน โดยเน้นให้เห็นความสำคัญของการทำงานแบบบูรณาการโดยวัฒนธรรมที่ควรสร้างให้เกิดขึ้นในระบบราชการ คือ

๑. วัฒนธรรมการมีใจในการบริการ

๒. การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ โดยสร้างผลงานที่อยู่บนพื้นฐานทางวัฒนธรรม (performance based culture) คือ ทุกคนมุ่งความสำเร็จของงานเป็นหลัก เป้าหมายหลักของการทำงานคือยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การให้รางวัลและลงโทษจะขึ้นอยู่กับผลงาน

๓. วัฒนธรรมการทำงานแบบไร้พรมแดน (boundary less culture) ต่างหน่วยงานต่างกรม ต่างกระทรวง ควรจะมีการทำงานร่วมกันโดยยึดเป้าหมายการทำงานเป็นหลักลดขอบเขตบทบาทของหน่วยงานลง มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ใช้ปัญญาร่วมกัน ช่วยกันคิดช่วยกันทำ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน

๔. วัฒนธรรมการทำงานแบบช่วยเหลือกันคนละไม้คนละมือ (execution supporting culture) เพื่อให้งานสำเร็จ โดยไม่ถือว่าไม่ใช่งานของตน เพราะเป้าหมายคือ "ประโยชน์สุข

ของประชาชน" วัฒนธรรมนี้จะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อเราสามารถสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบไร้พรมแดน (boundary less culture) ให้เกิดได้

๕. วัฒนธรรมบรรยากาศของการทำงานแบบไม่เป็นทางการ เพื่อให้การทำงานรวดเร็วและง่ายขึ้น และต้องมีประสิทธิภาพด้วย ซึ่งจะเป็นวัตถุประสงค์เดียวกันกับการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมเพื่อให้เกิด performance based

การที่วัฒนธรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ ผู้ที่บทบาทสำคัญ คือ CEO ของหน่วยงาน ดังนั้น CEO จึงจำเป็นต้องมี style ในการทำงานเหล่านี้ เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศให้เกิดวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการทำงานในระบบราชการสมัยใหม่

๑. ผู้ที่จะเป็น CEO ขององค์กร หรือเป็น CBO เจ้าภาพของงานได้นั้น จะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ตาม (role model) ต้องเป็นคนขยัน มุ่งมั่นทำงาน ยึดผลงานเป็นหลักซึ่งพฤติกรรมของผู้นำจะทำให้ผู้ที่ทำงานด้วยเอาเป็นแบบอย่าง และก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรต่อไป

๒. ผู้นำต้องเป็นคนที่สร้างบรรยากาศในการทำงานให้สบาย ไม่เป็นทางการ จะให้ผู้ที่ทำงานด้วยอยากเข้ามาหา อยากปรึกษา และเป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานแบบเป็นทีม โดยยึดผลของงานเป็นหลักมากขึ้น

๓. ผู้นำ หรือผู้บริหารระดับสูง จำเป็นที่จะต้องเข้าใจความหมายและวิธีการปฏิบัติด้วยเช่นกัน เพื่อให้เกิดการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องสร้างวัฒนธรรมของการช่วยเหลือกัน (execution supporting culture) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน

จากแนวคิดการบริหารราชการแบบบูรณาการ ผู้ขอประเมินสามารถสรุปได้ว่า การบริหารราชการแบบบูรณาการ เป็นการร่วมมือกันในระหว่างบุคคล ส่วนราชการ หน่วยงาน องค์กร ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปฏิบัติงานร่วมกัน หรือมีแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เกิดผลสำเร็จเป็นประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวม โดยมีเป้าหมายหลักของการทำงานคือยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจากการร่วมมือปฏิบัติงานของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

๓.๑.๒.๒ แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล

นนทิยา ลาครัวซ์ (๒๕๖๓) นิยามของรัฐบาลดิจิทัล รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึง การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะสำคัญ ๓ ประการ ได้แก่

๑. Reintegration หมายถึง การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ (Government Centric)

๒. Needs-based holism หมายถึง การปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric)

๓. Digitalization หมายถึง การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

รัฐบาลดิจิทัลก่อให้เกิดแนวโน้มที่สำคัญในประเทศไทย

การที่ภาครัฐผลักดันให้เกิดรัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นระบบ ก่อให้เกิดแนวโน้มที่สำคัญในประเทศไทย ๑๐ ด้าน ดังนี้

๑. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของประเทศไทยจะถูกจัดสรรใหม่ เช่นเดียวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ในธุรกิจโทรคมนาคม ภาครัฐจะสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ทุกแห่ง และจะมีการเชื่อมต่อข้อมูลปลายทางจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ข้อมูลพื้นฐานจากบัตรประชาชนทะเบียนบ้าน และอื่น ๆ จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สามารถดึงไปใช้ได้ทันที เป็นต้น

๒. ภาครัฐจะใช้ Cloud Computing เป็นพื้นฐานกว่าร้อยละ ๕๐ เนื่องจากการผลักดันของกฎระเบียบต่าง ๆ รวมถึงการใช้งานจากภาครัฐและภาคเอกชนที่แสดงให้เห็นแล้วว่า มีประสิทธิภาพและประหยัดกว่า ซึ่งระบบใหญ่ ๆ ของภาครัฐจะมีการใช้งานผ่าน Cloud Computing โดยภาครัฐจะมีระบบ G-Cloud เข้ามารองรับอย่างสมบูรณ์

๓. การใช้จ่ายภาครัฐหรืองบประมาณภาครัฐทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะเปลี่ยนเป็นการพัฒนาเฉพาะแอปพลิเคชันถึงร้อยละ ๕๐ การจัดซื้อฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์เครือข่ายจะลดลง เพราะนโยบายการสร้าง Data center แห่งชาติ และระบบ G-Cloud จะทำให้ระบบการจัดซื้อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐเปลี่ยนไป

๔. ภาครัฐจะแบ่งปันข้อมูลแบบมาตรฐานเข้าสู่โครงการ Open Data ประมาณ ๒๐๐ ชุดข้อมูล ซึ่งถือว่ายังไม่มากนัก แต่หลังจากนั้นจะเกิดชุดข้อมูลแบบก้าวกระโดด

๕. แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของภาครัฐจะมีให้บริการประชาชนมากกว่า ๕๐๐ โปรแกรม และจะกลายเป็นแอปพลิเคชันหลักในตลาด โดยแอปพลิเคชันเหล่านี้จะมาจากภาครัฐโดยตรงและจากการพัฒนาเชิงพาณิชย์ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ภาคเอกชน

๖. การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จะดำเนินการโดยมีองค์กรใหม่ของภาครัฐเข้ามาจัดการ และจะมีนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Scientist) ภาครัฐขึ้น เพื่อให้ฝ่ายบริหารของรัฐบาลได้ข้อมูลที่สำคัญและนำไปช่วยในการบริหารงานต่อไป

๗. Internet of Thing (IOT) การเข้ามาของ IOT คือการที่สิ่งของทุกอย่างสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้เอง แนวคิดนี้ถูกนำมาสร้างเป็นผลิตภัณฑ์จริงบ้างแล้ว ซึ่งสิ่งนี้คือแนวโน้มใหญ่ ของโลกที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนานวัตกรรมเข้ามาสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล

๘. จุดให้บริการของภาครัฐต่อประชาชนจะเริ่มเปลี่ยนจากการใช้คนมาเป็นผู้ใช้เครื่องไม่ว่าจะเป็น ตู้คีออส (Kios) ตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ (Vending Machine) หรือเครื่องอัตโนมัติต่าง ๆ ประชาชนจะดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านเครื่องด้วยตนเอง ซึ่งช่วยลดขั้นตอนและลดปัญหาต่าง ๆ ลงไปได้มาก

๙. ประชาชนจะเริ่มเก็บข้อมูลธุรกรรมกับภาครัฐต่าง ๆ ไว้กับตัว และสามารถบริหารข้อมูลเหล่านั้นให้เป็นประโยชน์ได้โดยการจัดเก็บและการบริหารอาจอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกัน

๑๐. ระบบแอปพลิเคชันใหม่ ๆ ของภาครัฐ จะเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบ Payment Gateway และระบบอื่น ๆ ที่เป็นของภาคเอกชน ดังนั้น แอปพลิเคชันต่าง ๆ ของภาครัฐจะมีการให้บริการในหลากหลายมิติ

การบริหารจัดการเมืองแบบอัจฉริยะ

การบริหารจัดการเมืองอัจฉริยะ เป็นการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น เพื่อการบริหารจัดการกับเมืองให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและต้องมีการสื่อสารกับประชาชนของเมืองให้ได้รับรู้ข้อมูลกันอย่างทั่วถึงในการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างยั่งยืน ดังนั้น จึงต้องมีระบบสารสนเทศที่เหมาะสมในการบริหารจัดการเมือง ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

๑. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเมือง เนื่องจากระบบอัจฉริยะอันซับซ้อนของเมืองส่วนใหญ่ยังอยู่ระหว่างการพัฒนา ดังนั้น จึงยังคงมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่แยกกระจายกันอยู่ เช่น ระบบบริหารจัดการพลังงานของโรงงาน หรือของชุมชน ระบบจัดการจราจร ระบบตรวจสอบและจัดการขยะและมลภาวะ ระบบขนส่งมวลชนระบบอุดมศึกษา เหล่านี้ เป็นต้น โดยปกติจะซับซ้อนมากในตัวเองอยู่แล้ว การที่จะผนวกรวมระบบย่อยเหล่านี้เข้าเป็นระบบเดียวเพื่อการบริหารจัดการเมืองในภาพรวม จึงต้องอาศัยความเข้าใจในความสำคัญและพัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศอีกระยะหนึ่ง

๒. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสื่อสารกับประชาชนในเมือง ระบบการให้ข้อมูลหรือสารสนเทศนี้เพื่อให้การดำเนินชีวิตของประชาชนพลเมือง เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสะดวกสบาย มีความสุข ปลอดภัย (City Dashboard) โดยมีเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เรียกว่า City Dash board หรือแผงหน้าปัดเมืองแบบเดียวกับ แผงหน้าปัดในรถยนต์หรือในห้องนักบิน เป็นการบริหารสารสนเทศแก่ประชาชนในลักษณะของหน้าเว็บ ที่รวมข้อมูลสำคัญและจำเป็นต่อการใช้ชีวิตในเมือง เช่น สภาพอากาศ ตารางการเดินรถไฟ รถใต้ดิน รถไฟฟ้า รถประจำทาง สถานภาพการเข้าจักรยานสาธารณะ ดัชนีสภาพมลภาวะในอากาศดัชนีหื่น หัวข้อข่าวสำคัญ เป็นต้น

จากแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล ผู้ขอประเมินสามารถสรุปได้ว่า รัฐบาลดิจิทัลเป็นการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต ผู้ขอประเมินเห็นว่าหากมีการนำแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เรื่องของการบูรณาการข้อมูล ข่าวสาร ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร บริการของภาครัฐ ได้อย่างทั่วถึง มีประสิทธิภาพ มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

พฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (๒๕๖๕) จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี ๒๕๖๕ ภาพรวมพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปัจจุบันปฏิเสธไม่ได้ว่า อินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งสำคัญที่ได้เข้ามาอยู่ในชีวิตประจำวันของเรา และได้เข้ามาเปลี่ยนพฤติกรรม การใช้ชีวิตของเราเป็นอย่างมาก ในอดีตเราใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูล แต่ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้มีการพัฒนาการไปอย่างมาก มีรูปแบบการบริการใหม่ ๆ ที่สามารถทำผ่านอินเทอร์เน็ตได้ เกิดขึ้น เกิดการทำธุรกรรมเกิดขึ้นผ่านอินเทอร์เน็ตหรือที่เรียกว่าธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ขึ้นมากมาย โดยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งยังส่งผลกระทบไปถึงเศรษฐกิจ สังคม ในวงกว้างมากขึ้น อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทสำคัญกับการใช้ชีวิต ช่วยให้ประชาชนชีวิตมีความสะดวกสบายมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สร้างโอกาสต่าง ๆ มากมายประเทศที่สามารถพัฒนาเรื่องการทำธุรกรรมออนไลน์ได้จะสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นผ่านดิจิทัลได้ ลดความเหลื่อมล้ำ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศจะเห็นได้จากการที่หลายประเทศมีการเก็บสถิติเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เน็ตของคนในประเทศ เพื่อที่จะได้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการออกแบบและพัฒนาบริการของภาครัฐ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นข้อมูลในการกำกัควบคุมดูแลแพลตฟอร์มที่ให้บริการธุรกรรมออนไลน์ เพราะเราจะต้องเป็นทั้งสถานการณ์ปัจจุบัน และคาดการณ์อนาคตเพื่อใช้วางแผนกำกับแพลตฟอร์มต่อไป เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อีกทั้งยังใช้เปรียบเทียบกับประเทศอื่นเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้อีกด้วย ประชาชนและภาคเอกชนสามารถใช้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เน็ตในการต่อยอด สร้างโอกาสสร้างรายได้จากกระแสหรือเทรนด์พฤติกรรม การใช้เน็ตที่เกิดขึ้น อันจะส่งผลให้ประเทศขับเคลื่อนไปได้อย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้ ต้องมีการกำกัดูแล Digital Platform ที่เป็นหนึ่งในฟันเฟืองขับเคลื่อนธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ขับเคลื่อนไปอย่างยั่งยืน มีจริยธรรมโปร่งใส สร้างผลประโยชน์ร่วมให้กับทุกฝ่าย ทั้งประชาชน ภาคเอกชน และภาครัฐก่อนจะกำกัดูแล Digital Platform เราต้องเข้าใจพฤติกรรมผู้ใช้เน็ตในปัจจุบัน เข้าใจว่าแต่ละช่วงอายุ เพศ พื้นที่มีพฤติกรรมการใช้เน็ต/มีการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างไร มีความจำเป็นหรือมักใช้บริการใดเป็นพิเศษ มีความพร้อมในการใช้อินเทอร์เน็ต หรือบริการต่าง ๆ เพียงใด เพื่อที่จะได้พัฒนาบริการ เป็นประโยชน์ในการวางนโยบายช่วยเหลือ ส่งเสริม รวมถึงช่วยเข้าไปกำกัดูแล Digital Platform ที่จะเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการใช้ชีวิตของประชาชนต่อไป และสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้ส่งเสริม พัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากสถิติจำนวนผู้ใช้เน็ตในประเทศไทยปี ๒๕๕๖-๒๕๖๔ จัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการกัการกระจายเสียง กัการโทรทัศน์และกัการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ระบุว่าปี ๒๕๖๔ มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงถึง ๕๒.๕ ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓ ของประชากรไทย

ทั้งประเทศที่มีจำนวน ๖๖.๒ ล้านคน เพิ่มขึ้นปีละ ๓.๖ ล้านคน โดยเฉลี่ย แสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันประชากรไทยมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตกันอย่างแพร่หลาย และมีแนวโน้มของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้น

จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี ๒๕๖๕ ของศูนย์วิเคราะห์ข้อมูล สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ผู้ขอประเมินสรุปได้ว่า อินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งสำคัญที่ได้เข้ามาอยู่ในชีวิตประจำวันของทุกคน และได้เข้ามาเปลี่ยนพฤติกรรม การใช้ชีวิตของคนในปัจจุบันเป็นอย่างมาก อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทสำคัญกับการใช้ชีวิตของประชาชน รัฐบาลควรมีการการออกแบบและพัฒนาบริการของภาครัฐให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการจัดทำระบบบริการภาครัฐแบบ Digital Platform จะช่วยให้ประชาชนชีวิตมีความสะดวกสบายมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ผู้ขอประเมินได้นำแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทยที่ไป/เคยไปทำงานในต่างประเทศ โดยจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบออนไลน์เกี่ยวกับการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ขั้นตอนการติดตามการเข้าถึงบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัด การส่งเอกสารประกอบการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ จากแรงงาน ญาติหรือผู้ขอรับบริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัด ตรวจสอบเบื้องต้นผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) สำนักงานแรงงานจังหวัด เป็นต้น และได้แนะนำผู้ขอรับบริการใช้ระบบตอบข้อมูลสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศแบบอัตโนมัติ (Chatbot) “น้องสิทธิ” เพื่อให้แรงงาน ญาติและประชาชนทั่วไป ได้รับความสะดวกเรื่องการติดตามสิทธิประโยชน์ยิ่งขึ้น

๓.๑.๒.๓ แนวความคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

ธีระพงษ์ โสตาศรี (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์เชิงรุก (Pro-Active Public Relation) ว่าหมายถึง การประชาสัมพันธ์ที่มีการชี้แจงและ ให้ความรู้ความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โดยมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะมีกิจกรรม หรือเหตุการณ์ใด เพื่อให้เกิดความยอมรับและความร่วมมือ

ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ (๒๕๔๙) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์เชิงรุก Aggressive Public Relation (APR) ว่า เป็นการมุ่งสร้างโอกาสทางการให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร สรุปในภาพรวมของการประชาสัมพันธ์เชิงรุก หมายถึง การประชาสัมพันธ์ที่มีการชี้แจงและให้ความรู้ ความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โดยมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะมีกิจกรรมหรือเหตุการณ์ใด เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการรับรู้ล่วงหน้า เกิดการยอมรับและความร่วมมือกับองค์กร ภาพการณ์ในปัจจุบัน การประชาสัมพันธ์เชิงรุกมีความจำเป็นอย่างมาก โดยประโยชน์ของการประชาสัมพันธ์เชิงรุก สามารถแบ่งออกได้เป็น

๑. ทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อถือและศรัทธาในกิจกรรมและองค์กร มากขึ้น
๒. ช่วยสร้างทัศนคติในเชิงบวกอันเป็นผลประโยชน์ต่อการดำเนินการ
๓. ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและขจัดความรู้สึกเชิงลบให้กับกิจการ และองค์กร

๔. ช่วยให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ลดการสูญเสียและความสับสน

๕. สามารถสร้างการรับรู้และมีอิทธิพลเหนือความคิดของกลุ่มเป้าหมาย โดยอาศัยจุดยืน และบุคลิกภาพขององค์กรเป็นหลักในการสื่อสารเนื้อหาไปยังกลุ่มเป้าหมาย

นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์เชิงรุกจำเป็นต้องมีการกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่เหมาะสม ดังนี้

ยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ๔ ประการ คือ

๑. ยุทธศาสตร์การเผยแพร่ข่าวสาร ประกอบด้วย

๑.๑ มีการวางแผนปฏิบัติการประชาสัมพันธ์

๑.๒ เน้นความชัดเจนของการกำหนดวิธีการต่าง ๆ

๑.๓ ดำเนินยุทธวิธีตามแผนให้ครบถ้วน

๒. ยุทธศาสตร์การชักจูงใจ ประกอบด้วย

๒.๑ การกำหนดแผน หรือวิธีการที่จะจูงใจประชาชนกลุ่มเป้าหมายให้เห็นพ้องกับเนื้อหาที่นำไปประชาสัมพันธ์อย่างเป็นขั้นตอน

๒.๒ นำข่าวสารให้ถึงผู้รับสารกลุ่มเป้าหมายโดยตรงแบบเผชิญหน้า (Face to Face)

๓. ยุทธศาสตร์การจัดองค์การ เป็นการกำหนดตัวบุคคลทำงาน โดยต้องใช้บุคลากรที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

๓.๑ เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่แท้จริง เป็นผู้ชำนาญในวิชาชีพการ

ประชาสัมพันธ์

๓.๒ มีภูมิปัญญา

๓.๓ มีความรับผิดชอบ

๓.๔ มีความรอบรู้ในงานหลายสาขาวิชาชีพ

๓.๕ มีความอดทน เสียสละ มานะ สุจริต

๓.๖ มีจรรยาบรรณ

๓.๗ ไม่หวั่นต่อปัญหา

๔. ยุทธศาสตร์การไตร่ตรอง เป็นการทบทวนและพิจารณาการดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่ดำเนินการไปแล้ว เพื่อจะได้ปรับแผนหรือแก้ไขปัญหาลดข้อผิดพลาดกับเหตุการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ได้ทันที่

เทคนิคการกำหนดประเด็นเพื่อจัดทำแผน/โครงการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

นพดล วสินสุนทร (๒๕๕๓) การกำหนดประเด็นเพื่อจัดทำแผน/โครงการ ถืออีกภารกิจหนึ่งที่สำคัญต้องงานด้านประชาสัมพันธ์ สืบเนื่องจากการวิเคราะห์ SWOT เพื่อรู้เขารู้เรา เกี่ยวกับองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว ยังต้องนำสภาพการณ์ทางสังคมในแง่มุมต่าง ๆ มาใช้ในการพิจารณา

เพื่อหาแนวทางการประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่ได้ผลต่อสถานการณ์หรือนโยบายที่วางไว้ โดยนักประชาสัมพันธ์สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ดังกล่าว มาตรวจสอบและเพื่อกำหนดทิศทางของการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของประเด็นแผน/โครงการโดยอาศัยหลักการออกแบบประเด็นแผนโครงการ ๕ ประการ คือ

๑. การกำหนดเป้าหมาย (Goal) ของประเด็น ซึ่งเป็นการปัดธงว่าจะมีทิศทางและวัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ครั้งนี้ไปในแบบใด โดยประเด็นที่จะตั้งขึ้นอาจต้องอาศัยข้อมูลแวดล้อมต่าง ๆ มาช่วยคิดและยังต้องคำนึงถึงโครงสร้างองค์กร นโยบายองค์กร วัฒนธรรมองค์กรประเภทสินค้าและบริการงบประมาณ ฯลฯ ว่ามีความสอดคล้องมากน้อยเพียงใด ดังนั้นเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดประเด็น และประเด็นจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบและวิธีการต่อไปตามลำดับ โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะต้องเป็นสายธารเดียวกัน เพราะทุก ๆ กิจกรรมการประชาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปในเสียงเดียวกัน (One Voice) เพื่อตอบสนองเป้าหมายที่ตั้งไว้

๒. ที่ปรึกษาโครงการ (Coach) ในการดำเนินโครงการไม่ว่าจะเป็นโครงการเล็กใหญ่ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ขาดไม่ได้ คือ การมีที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำและช่วยคิดวางแผนกลยุทธ์โดยเฉพาะงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นงานที่ต้องสื่อสารกับคนจำนวนมากการมีที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์จะช่วยให้หลีกเลี่ยงอุปสรรคปัญหาต่าง ๆ ได้มากขึ้น ที่ปรึกษาในที่นี้ไม่ได้หมายถึง ผู้มีตำแหน่งใหญ่โตนั่งเพียงอย่างเดียว แต่ที่ปรึกษาควรจะเป็นผู้รู้จริงในสถานการณ์ที่งานประชาสัมพันธ์กำลังจะเข้าไปยุ่งเกี่ยว ดังนั้นที่ปรึกษาอาจมีหลายคนหลายแง่มุมก็ได้ และที่สำคัญคือที่ปรึกษาที่จะต้องไม่ทำให้องค์กรเปลี่ยนเป้าหมายแต่ที่ปรึกษาจะต้องช่วยคิดวางแผนกลยุทธ์เพื่อตอบเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์

๓. กลยุทธ์ (Strategy) คือ การตัดสินใจวางแผนอย่างมีระบบ มีทิศทางมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ในอนาคตโดยอาศัยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของทุกฝ่าย กลยุทธ์จึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานจะดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยกลยุทธ์นี้จะกำหนดขึ้นจากการพิจารณาปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factors) เป็นสำคัญ กล่าวคือ ต้องพิจารณาว่าในการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายข้อหนึ่ง ๆ นั้นได้จำเป็นต้องมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จ และจำเป็นต้องทำอย่างไร จึงจะไปสู่จุดนั้นได้

๔. การกำหนดแผนงาน (Plan) คือ การวางแผนที่มีการพิจารณาและกำหนดแนวทางปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เปรียบเสมือนเป็นสะพานเชื่อมโยงระหว่างปัจจุบันและอนาคต เป็นการคาดการณ์สิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น ฉะนั้น การวางแผนงานด้านประชาสัมพันธ์จึงต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติงานมีรากฐานการตัดสินใจตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ ที่วางเอาไว้ และต้องคาดคะเนถึงจุดเสี่ยงอย่างใช้ดุลพินิจ ดังนั้นการวางแผนจึงมีความเกี่ยวข้องกับการคาดการณ์ต่าง ๆ ในอนาคตและตัดสินใจแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด โดยผ่านกระบวนการคิดก่อนทำ ฉะนั้น การประชาสัมพันธ์ที่ได้ผลจำเป็นต้องอาศัยความพยายามที่เป็นระบบ (Systematic Attempt) ในการตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด สำหรับการสื่อสารเพื่อให้องค์กรบรรลุผลที่ตั้งไว้

๕. การสร้างเครือข่ายสัมพันธ์ (Network) หมายถึง การเชื่อมโยงกลุ่ม ของคนหรือกลุ่มองค์กรที่สมัครใจ ที่จะแลกเปลี่ยนข่าวสารร่วมกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการจัดระเบียบ

โครงสร้างของคนในเครือข่ายด้วยความเป็นอิสระ เท่าเทียมกันภายใต้พื้นฐาน ของความเคารพสิทธิเชื่อถือ เอื้ออาทร ซึ่งกันและกัน โดยอาจมีการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างกัน ดังนั้น เหตุผลหลักที่จะทำให้ เครือข่ายเกิดขึ้นได้โดยสมัครใจก็คือ แต่ละฝ่ายมองเห็น ประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากการเข้าร่วมเครือข่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความเต็มใจที่จะประสานกันหรือ เข้าร่วมเป็นเครือข่าย หรือแนวคิดการรวมพลัง (Synergy) เป็นการผนึกกำลังในลักษณะ ที่มากกว่า $1+1 = 2$ หมายความว่า การรวมพลังกันทำงานนำไปสู่ผลลัพธ์ ที่มีคุณค่าหรือเข้มแข็ง มากกว่าการที่แต่ละองค์กรจะทำงานโดยโดดเดี่ยว และองค์กรเครือข่ายมี การแบ่งงานกันทำ (Division of Labour) จะนำไปสู่การพึ่งพิงและขึ้นต่อกัน ดังนั้น การพัฒนาเครือข่าย ต้องใช้เวลา ในการบ่มเพาะความสัมพันธ์ความศรัทธา ตลอดจนการสร้างกรอบทางความคิด เพื่อให้เกิด การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการแก้ไขปัญหาพร้อมกันอย่างสร้างสรรค์รวมทั้ง การดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างองค์กร

เทคนิคการกำหนดกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

ธีระพงษ์ โสตาศร (ม.ป.ป.) เทคนิคการกำหนดกลยุทธ์ในงานด้านประชาสัมพันธ์ ถูกยอมรับว่าเป็นส่วนหลักต้นให้การสื่อสารองค์กรเกิดผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ด้วยการมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจด้านกลยุทธ์ของทุกฝ่าย ทั้งนี้ ในการกำหนดกลยุทธ์ ยังจำเป็นต้องอาศัยปัจจัย แห่งความสำเร็จ (Critical Success Factors) มาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์เชิงรูปธรรม โดยมีปัจจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

๑. Differentiation คือ การสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นในองค์กรผ่านสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ Product Service Personal Image ด้วยนักประชาสัมพันธ์มีหน้าที่นำเสนอข้อมูลในทางบวกที่เป็น จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อสร้างกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ที่มีเอกลักษณ์และโดดเด่นจนเป็น ที่จดจำได้ถึงสิ่งที่องค์กรนั้น ๆ กำลังอธิบายหรือให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. IMC (Integrated Marketing Communication) คือ การผสมผสานแนวคิด การสื่อสารการตลาดทุกรูปแบบเพื่อส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ Promotions Mix และ Marketing Mix ทั้งนี้เพื่อเป็นการบูรณาการสื่อให้เสนอข้อมูลข่าวสารไปในทิศทางเดียวกัน แต่ตอบสนองกลุ่มเป้าหมาย ได้หลากหลายอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. No Free Media คือแนวคิดการประชาสัมพันธ์ที่สะท้อนถึงความเป็นจริง ทางด้านการประชาสัมพันธ์ในยุคทุนนิยมที่การให้บริการแบบฟรี หรือข่าวประชาสัมพันธ์จะลดน้อยลง ดังนั้น องค์กรไม่ว่าจะเป็นเอกชนหรือส่วนราชการต้องเข้าใจก่อนว่าการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ นั้นต้องมีค่าใช้จ่ายแน่นอน ถึงแม้ว่าบางครั้งเราอาจจะขอลงข่าวได้ฟรี แต่ในความเป็นจริง คือ ของดีไม่มีที่ ไหนถูก ของถูกไม่มีที่ไหนดี และของฟรีไม่มีในโลก

๔. Social Marketing หรือ การทำตลาดเพื่อสังคม ที่มองว่าการประชาสัมพันธ์ เชิงรุก ยังจะต้องมีมุมมองในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาสังคม เพราะการนำแนวคิด การตลาดเพื่อสังคมมาใช้ในการประชาสัมพันธ์เชิงรุกจะช่วยให้การสื่อสารและการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับคน ในสังคมทำได้โดยตรงเป้าหมาย ช่วยปลูกจิตสำนึกที่ดี และเพิ่มความยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ

องค์กรได้ในอีกมุมหนึ่งด้วย ในปัจจุบันส่วนขององค์กรธุรกิจก็หันมาให้ความสนใจในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) กันมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมก็มีอยู่หลายวิธี เช่น การดูแลแหล่งน้ำ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การปลูกป่าและช่วยเหลือด้านการศึกษาให้กับผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น

๕. Creativity การใช้ความคิดสร้างสรรค์ ถือเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญในทุกภาคส่วนของการบริหารงานองค์กร โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่เป็นประตูเปิดทางสู่สาธารณชนที่มีหลากหลายความรู้สึกนึกคิด ความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นกลยุทธ์ที่มีบทบาทในการแก้ไขวิกฤตให้เป็นโอกาสดังนั้น การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในงานประชาสัมพันธ์ จึงควรเริ่มจากการระดมความคิดจากเวทีการจัดการความรู้และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร

๖. Marketing Mind การมีแนวความคิดด้านการตลาดสมัยใหม่ในงานประชาสัมพันธ์ ถึงแม้ว่าในบางองค์กรอาจจะมีข้อจำกัดในการบริหารจัดการ ทั้งปัญหาจากวัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร อย่างเช่น ส่วนราชการที่มองว่าการทำหน้าที่เป็นสิ่งที่ต้องทำตามหน้าที่ แต่หากใช้มุมมองทางการตลาดเข้ามาใช้มากขึ้น ก็จะทำให้องค์กรเกิดทิศทางและวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ๆ ในการดำเนินการไปสู่การแข่งขัน เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับทุกคนขององค์กร

๗. High Technology คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ในงานด้านการประชาสัมพันธ์ สามารถสร้างจุดได้เปรียบให้กับองค์กร เพราะการนำเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลมาใช้ในองค์กรจะเป็นการนำความรู้จากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาสร้างทางเลือกในการตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ ส่งผลให้องค์กรสามารถลดต้นทุน ลดเวลาในการติดต่อสื่อสารส่งเสริมให้เกิดการใช้งานทรัพยากรร่วมกัน ซึ่งเหมาะกับสภาพขององค์กรที่ในปัจจุบันที่ต้องการการแข่งขันที่ค่อนข้างสูงโดยเฉพาะงานที่ต้องอาศัยความรวดเร็วในการให้ข้อมูลเพื่อรายงาน หรืออธิบายชี้แจง ปัญหา หรือข่าวสารที่เกิดขึ้นขององค์กรไปยังผู้เกี่ยวข้องได้อย่างทันทั่วถึงและตรงกลุ่มเป้าหมาย

๘. Database การมีฐานข้อมูลที่ทันสมัยและคล่องตัวในการเรียกใช้ถือเป็นอีกกลยุทธ์ที่มีความสำคัญอย่างมากในงานด้านประชาสัมพันธ์ที่องค์กรจะต้องมีศูนย์เก็บและบัญชาการข้อมูลเพื่อให้องค์กรสามารถดึงข้อมูลข่าวสารจากแหล่งเดียวกัน ทำให้เกิดความแม่นยำและรวดเร็ว อีกทั้งสามารถเก็บข้อมูลไว้ใช้ในการจัดการความรู้ หรือใช้ข้อมูลเพื่อกำหนดทิศทางการบริหารงานการสื่อสารองค์กรในวาระต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๙. International PR คือ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ยึดหลักความเป็นสากล เนื่องจากองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนในปัจจุบันล้วนตกอยู่ในฐานะสมาชิกของพลเมืองในระดับประเทศและระดับโลกทั้งสิ้น การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ขององค์กรย่อมถูกจับตามองจากสังคมทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีข้อกฎหมาย สนธิสัญญาหรือความเชื่อในแต่ละวัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ มากมาย ทำให้การดำเนินงานจำเป็นจะต้องให้ความสำคัญกับหลักสากลที่ข้อมูลข่าวสารต้องถูกเผยแพร่ไปสู่ระดับสากล ไม่ว่าจะเป็นภาษา เนื้อหา ภาพต่าง ๆ ที่ต้องคำนึงถึงผลสะท้อนจากประชาคมโลกด้วยเช่น สิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม ศาสนา การเมืองต่าง ๆ เป็นต้น

๑๐. Lobbying คือ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ที่อาศัยสายสัมพันธ์ในทางที่ถูกต้องทั้งด้านกฎหมายและจริยธรรม หรือหากมองในแง่มุมการสื่อสารจะอธิบายได้ว่าการ Lobbying ดังกล่าว เป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความร่วมมือหรือลดความขัดแย้ง ด้วยวิธีการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการหรือใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อสร้างฐานเครือข่ายในงานด้านการประชาสัมพันธ์ ทำให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูล ทั้งนี้ ยังสามารถสร้างความร่วมมือ และลดความขัดแย้งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรได้เป็นอย่างดีด้วย

จากแนวคิดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ผู้ขอประเมินสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์เชิงรุก เป็นการประชาสัมพันธ์ที่มีการชี้แจงและให้ความรู้ความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โดยมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ก่อนที่จะมีกิจกรรมหรือเหตุการณ์ใด เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการรับรู้ล่วงหน้า เกิดการยอมรับและความร่วมมือกับองค์กร โดยจะต้องมีการกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่เหมาะสม มีการกำหนดประเด็นเพื่อจัดทำแผนหรือโครงการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้การสื่อสารองค์กรเกิดผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

ผู้ขอประเมินได้นำแนวคิดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทยที่ไป/เคยไปทำงานในต่างประเทศโดยการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ขอความอนุเคราะห์ที่ทำการปกครองอำเภอเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ปกครองอำเภอทราบถึงแนวทางการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ การลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์การติดตามสิทธิประโยชน์ฯ แก่ประชาชน ตามโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ เป็นต้น

๓.๑.๓ ข้อเสนอ

ผู้ขอประเมินมีข้อเสนอแนวทางการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศในพื้นที่จังหวัดเชียงรายเพื่อให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

๓.๑.๓.๑ สำนักงานแรงงานจังหวัด ควรจัดตั้งโปรแกรมประยุกต์ไลน์ (LINE) สำนักงานด้านการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานที่ไปทำงานในต่างประเทศ ในพื้นที่จังหวัดเชียงรายโดยเฉพาะเพื่อนำมาสร้างช่องทางการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับแรงงาน ญาติแรงงาน หรือ ผู้ขอรับบริการ ด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ เช่น การให้ความรู้ด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ การคัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้มีสิทธิ การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นจากแรงงานที่จัดส่งมาในรูปแบบไฟล์เอกสารหรือรูปภาพ การแนะนำขั้นตอนการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม การให้ข้อมูลแสดงตัวอย่างเอกสารที่เกี่ยวข้อง การติดตามความคืบหน้าการดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงาน รวมไปถึงการถาม ตอบระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับแรงงาน ญาติแรงงาน หรือผู้ขอรับบริการโดยตรง เป็นต้น การนำโปรแกรมประยุกต์ไลน์ (LINE) สำนักงาน มาประยุกต์ในการปฏิบัติงาน จะส่งผลดีต่อการให้บริการประชาชน ผู้ขอรับบริการ โดยประชาชนกลุ่มเป้าหมายสามารถติดต่อขอรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดได้โดยสะดวก รวดเร็ว ไม่ว่าจะอยู่ภายในประเทศหรือต่างประเทศ หรือพื้นที่ห่างไกลจากสำนักงานแรงงานจังหวัด ลดเวลาขั้นตอนการดำเนินการและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อยังสำนักงานได้ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

๓.๑.๓.๒ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ควรประชาสัมพันธ์ระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ผ่านระบบออนไลน์ แก่แรงงานทราบทั้งก่อนและระหว่างการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการติดตามสิทธิประโยชน์ของตนเอง การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ให้มีเนื้อหาเข้าใจง่าย อธิบายขั้นตอนการดำเนินการอย่างละเอียด เพื่อให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง มีแนวทางในการใช้ระบบฯ และควรเพิ่มเมนูรายการคู่มือการใช้ระบบฯ และการตอบปัญหาการใช้งานระบบฯ ในระบบข้อมูลสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ แบบอัตโนมัติ แห่พบ “น้องสิทธิ” จะทำให้แรงงานและญาติ สามารถยื่นเรื่องผ่านระบบออนไลน์ด้วยตนเองได้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประชาชนทั่วไป มีความเข้าใจในการใช้ระบบฯ มากยิ่งขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ ผู้ขอประเมินแบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

(๑) กลุ่มเป้าหมาย ผู้ขอรับบริการ หรือประชาชนทั่วไป ที่มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital literacy หมายถึง ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แทปเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบออนไลน์ เช่น สื่อวีดิทัศน์ วิดีโอ ภาพแอนิเมชัน ที่มีทั้งภาพเคลื่อนไหวและเสียง เกี่ยวกับการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ เป็นต้น ให้ทราบถึงสิทธิประโยชน์ฯ ขั้นตอนการดำเนินการติดตาม การเข้าถึงบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัด ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) เว็บไซต์ (website) ยูทูบ (You Tube) ของกระทรวงแรงงาน และสำนักงานแรงงานจังหวัด เป็นต้น หากมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายทราบถึงบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดผ่านสื่อดิจิทัลแล้ว จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การที่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายทราบขั้นตอนการดำเนินการยื่นเรื่องร้องทุกข์ และขอรับบริการด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ ผ่านระบบออนไลน์ จะทำให้ประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ และขอรับบริการด้วยตนเอง ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และอุปกรณ์ ที่ตนเองมีได้ ไม่ว่าแรงงานผู้ขอรับบริการจะอยู่ในพื้นที่ใดก็ตาม เป็นต้น

(๒) กลุ่มเป้าหมาย ผู้ขอรับบริการ หรือประชาชนทั่วไป ที่ไม่มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัล ที่สามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ และกลุ่มที่ไม่สามารถสื่อสารและเข้าใจภาษาไทยได้ เช่น กลุ่มชาติพันธุ์บนพื้นที่สูง ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ เป็นภาษาท้องถิ่น รูปแบบแผ่นพับประชาสัมพันธ์ การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์สโปตวิทยุ ผ่านหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมที่สุดกับชุมชน เป็นต้น จากการลงพื้นที่ของสำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงรายในอำเภอที่ตั้งอยู่บนพื้นที่สูง พบว่าประชาชนกลุ่มชาติพันธุ์บางพื้นที่ มีเฉพาะภาษาพูดไม่มีภาษาเขียนเป็นของตนเอง การสื่อสารภาษาไทยจะสื่อสารผ่านอาสาสมัครแรงงานในพื้นที่ ผู้นำชุมชน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน หรือ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคคลในครอบครัว เยาวชนที่เข้าระบบการศึกษา เป็นต้น การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์สโปตวิทยุ ควรขอความร่วมมืออาสาสมัครแรงงานในพื้นที่เป็นสื่อบุคคล ในการลงเสียงประชาสัมพันธ์ เนื้อหา

เป็นภาษาท้องถิ่นที่กลุ่มชาติพันธุ์เข้าใจ โดยขอความอนุเคราะห์ผู้นำชุมชนเปิดสื่อประชาสัมพันธ์สพตวิทยุ ผ่านหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน และแจ้งประชาชนกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ทางไกลสำนักงานแรงงาน จังหวัดใช้บริการยังศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดเชียงราย ในพื้นที่ตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งจะลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน ในการเดินทางมาติดต่อ ยังสำนักงานแรงงานจังหวัดได้อีกทางหนึ่ง

๓.๑.๓.๓ สำนักงานแรงงานจังหวัด ควรจัดประชุมเพื่อให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ภาศิเครือข่ายด้านแรงงาน ในพื้นที่ อันได้แก่ อาสาสมัครแรงงาน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้บริหารองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น เข้าใจถึงขั้นตอนการดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ สร้างการรับรู้และมีแนวทางปฏิบัติ ร่วมกันในการให้บริการประชาชน เป็นสื่อองค์กร สื่อบุคคลในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ ทุกระดับพื้นที่ต่อไป

๓.๑.๓.๔ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ควรจัดทำแบบสอบถาม การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการ ด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงาน ในต่างประเทศ โดยมีเนื้อหาในแบบสอบถาม เช่น ข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการสืบค้น ใช้ประโยชน์ ระบุช่องทาง ที่สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร การรับบริการ ช่องทางข้อมูล ข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้สะดวกที่สุด ความพึงพอใจด้านการบริการข้อมูล ข่าวสาร ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นต้น โดยให้สำนักงานแรงงานจังหวัด สํารวจกลุ่มตัวอย่างในแต่ละจังหวัด เพื่อนำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ เกิดการพัฒนา ปรับปรุง การนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร ให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ต่อไป

๓.๒ ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

๓.๒.๑ การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ มีข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร ของสำนักงานแรงงานจังหวัด ขาดความรู้ด้านการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ขาดอุปกรณ์ในการผลิตสื่อ ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

แนวทางการแก้ไข สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ควรจัดฝึกอบรมเรื่องจัดการจัดทำ สื่อประชาสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยใช้คอมพิวเตอร์สำนักงานหรือสมาร์ทโฟน ทั้งนี้ ควรมี การจัดทำสื่อให้เหมาะสมกับภาษา สภาพแวดล้อม วัฒนธรรม ช่องทางการรับสื่อ ของประชาชน กลุ่มเป้าหมาย

๓.๒.๒ การใช้งานระบบยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ผ่านระบบออนไลน์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ ด้วยระบบยื่นเรื่องร้องทุกข์และ การติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ยังอยู่ระหว่างการเริ่มใช้งาน ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ อาสาสมัครแรงงานในพื้นที่ ขาดความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบฯ

แนวทางการแก้ไข สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ และจัดทำทำสื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำการใช้งานระบบฯ สำหรับ ประชาชนทั่วไป ประชาชนกลุ่มเป้าหมายและควรจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบฯ แก่อาสาสมัครแรงงาน เพื่อสามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือการใช้งานระบบฯ แก่ประชาชนในพื้นที่ได้

๓.๒.๓ ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย อาศัยในพื้นที่ห่างไกล ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตในบางพื้นที่ทำให้กลุ่มเป้าหมาย ไม่สามารถเข้าถึงบริการ

แนวทางการแก้ไข เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อาสาสมัครแรงงาน ต้องลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ชี้แจงการติดตามสิทธิประโยชน์และรับเรื่องราวร้องทุกข์แรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ ในพื้นที่ห่างไกล ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต และขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานปกครองระดับอำเภอ เช่น ที่ว่าการอำเภอ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล ในการประชุมเพื่อให้ความรู้การติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือการออกพื้นที่ ในโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ให้บริการประชาชนร่วมกับหน่วยงานในจังหวัด เป็นต้น

๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๑ ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย มีความรู้ ความเข้าใจ เข้าถึง ข้อมูล ข่าวสารการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ และสามารถใช้บริการการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ผ่านระบบออนไลน์ ได้ด้วยตนเอง

๔.๒ ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกระทรวงแรงงาน

๔.๓ สำนักงานแรงงานจังหวัด สามารถลดระยะเวลา ขั้นตอนการดำเนินงาน ณ สำนักงานหากประชาชนเข้าถึงช่องทางการให้บริการด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ ของกระทรวงแรงงาน

๔.๔ หน่วยงานระดับจังหวัดที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ ความเข้าใจ ในการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ มากยิ่งขึ้น เกิดการบูรณาการการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้แรงงานและญาติได้รับบริการที่ถูกต้อง สะดวก ครบถ้วน เกิดความพึงพอใจ

๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๕.๑ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ เข้าถึงช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ

๕.๒ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจด้านการบริการข้อมูล ข่าวสาร ด้านการติดตามสิทธิประโยชน์ฯ

บรรณานุกรม

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (๒๕๖๕). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี ๒๕๖๕. สืบค้น ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕, จาก <https://www.etda.or.th/getattachment/78750426-4a58-4c36-85d3-d1c11c3db1f3/IUB-65-Final.pdf.aspx>.
- กระทรวงแรงงาน. (๒๕๖๕). นโยบายกระทรวงแรงงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕. สืบค้น ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕, จาก <https://www.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/2/2021/12/Policy-FY-2565-info.pdf>.
- กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ. (๒๕๖๕). ข้อมูลสถิติการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ. สืบค้น ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕, จาก <https://www.doe.go.th/prd/overseas/statistic/param/site/149/sub/o/pull/module/view/list-label>.
- นันทิยา ลาคะวัช. (๒๕๖๓). การศึกษาแนวทางการพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร. สืบค้น ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕, จาก http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:179673.
- มณฑิรา เนตรทิพย์, ธัญญาลักษณ์ ทวีชนสมบัติ, วาสนา ดังเหมือน, กรรณิการ์ ชัญญูชาติ และ วาสิณี เอี่ยมศิริ (๒๕๕๕). คู่มือหลักการการให้บริการที่ดีภายใต้กระบวนการจัดการความรู้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. สืบค้น ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕, จาก <http://www.ascar.rmutk.ac.th/pdf/km/คู่มือหลักการการให้บริการที่ดี.pdf>.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (๒๕๖๒). วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๒ (๒๐๑๙): กรกฎาคม - ธันวาคม ๒๐๑๙. สืบค้น ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕, จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/bruj/article/view/220195/160749>.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. (๒๕๖๓). เทคนิคการประสานงานที่ดี Good Coordination Technique. สืบค้น ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕, จาก <https://eqa.pcru.ac.th/QA/doc/km/good%20practice%2026864.pdf>.
- รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์. (๒๕๕๓). เทคนิคการประสานงาน เอกสารความรู้ สดร. ลำดับที่ ๑๘/ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. สืบค้น ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕, จาก http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b18_53.pdf.
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๕๙). กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๙. สืบค้น ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕, จาก https://www.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/2/2019/07/office_ops2559_for18oct2016.pdf.

- โรงเรียนภัทรบพิตร. (๒๕๖๕). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโปรแกรม Microsoft Access. สืบค้น ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕, จาก <https://sites.google.com/a/phatthara.ac.th/database/bth-reiyn-xxnlin/khwam-ru-thawpi-keiyw-kab-porkaerm-microsoft-access>.
- สถาพร วิชัยรัมย์, ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ, ภัทรนันท์ เกิดในหล้า, และ จุฑารัตน์ จิตกุล (๒๕๖๒). จริยธรรมในการให้บริการสาธารณะของไทย. สืบค้น ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕, จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/bruj/article/view/165818>.
- สำนักงาน ก.พ. . (๒๕๕๑). พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑. สืบค้น ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕, จาก <https://www.ocsc.go.th/กฎหมาย/พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน-พศ-๒๕๕๑>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๔๖). การบริหารราชการแบบบูรณาการ. สืบค้น ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕, จาก http://web.sut.ac.th/qa/pdf/Knowledge-general/11-Plan_Official_Integrate.pdf.
- สำนักประชาสัมพันธ์. (๒๕๖๐). แนวความคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เชิงรุก. สืบค้น ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕, จาก www.senate.go.th/assets/portals/49/news/73/2_km8-60.pdf.
- สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ. (๒๕๕๓). คู่มือการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ. สืบค้น ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕, จาก <https://icb.mol.go.th/บริการประชาชน/คู่มือสิทธิประโยชน์แรงงานในต่างประเทศ>.
- สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ. (๒๕๖๓). แห่บทบอ “น้องสิทธิ”. สืบค้น ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕, จาก <https://icb.mol.go.th>.
- สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ. (๒๕๕๓). แนวทางการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ. สืบค้น ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕, จาก <https://icb.mol.go.th>.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก เป็นส่วนเพิ่มของผลงานส่วนที่ ๑ เรื่อง การติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย

๑. แบบคำร้องขอรับบริการ การติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ
๒. แบบรายงานตรวจสอบ (Checklist) เงินบำเหน็จชราภาพจากกองทุนประกันภัยแรงงานได้วัน
๓. หนังสือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ระบบตอบข้อมูลสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ
๔. แบบสอบถามข้อมูลแรงงานไทยในต่างประเทศ
๕. ระบบติดตามสิทธิประโยชน์ต่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย (Microsoft Access)
๖. รายงานผลการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานในต่างประเทศ



แบบคำร้องขอรับบริการ
เขียนที่ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ
วันที่ เดือน พ.ศ.

๑. ผู้ยื่นคำขอ			
☐ ยื่นเอง		☐ ยื่นแทน เกี่ยวข้องกับ	
ชื่อ - สกุล (นาย/นาง/นางสาว)		ชื่อ - สกุล (นาย/นาง/นางสาว)	
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่		บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่	
ที่อยู่		ที่อยู่	
โทรศัพท์		โทรศัพท์	
บุคคลที่สามารถติดต่อได้		บุคคลที่สามารถติดต่อได้	
โทรศัพท์		โทรศัพท์	
เกี่ยวข้องกับ		เกี่ยวข้องกับ	
๒. ข้อมูลแรงงาน (กรอกเฉพาะยื่นแทน)			
ชื่อ - สกุล (นาย/นาง/นางสาว)		บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่	
หนังสือเดินทางเลขที่			
ที่อยู่			
		โทรศัพท์	
๓. ข้อมูลการทำงาน			
ชื่อนายจ้าง/สถานประกอบการ			
ที่อยู่			
ประเทศ			
เดินทางไปทำงานวันที่		เดินทางกลับมาวันที่	
ทำงานตำแหน่ง		ได้รับเงินเดือนๆ ละ	
สัญญาจ้างจำนวน		ปี ตั้งแต่วันที่	
		ถึงวันที่	
๔. มีความประสงค์ขอลดค่า			
☐ ตรวจสอบเงินคงเหลือและปิดบัญชี ☐ ค่าจ้างค้างจ่าย ☐ เงินหักฝาก ☐ ค่าล่วงเวลา ☐ เงินภาษี ☐ เงินประกันการเดินทางกลับ ☐ เงินประกันสังคม ☐ เงินสะสมเลี้ยงชีพ ☐ เงินทดแทนกรณีเสียชีวิต ☐ เงินบำเหน็จ/บำนาญชราภาพ ☐ เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วย/อุบัติเหตุ ☐ เงินประกันการทำงานครบสัญญาจ้าง ☐ อื่นๆ โปรดระบุ			
รายละเอียดเพิ่มเติม (๑)			
๕. เอกสารและหลักฐานประกอบ			
☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ☐ สำเนาทะเบียนบ้าน ☐ สำเนาสัญญาจ้าง ☐ สำเนาบัตรประจำตัวคนต่างด้าว (ถ้ามี) ☐ สำเนาบัญชีธนาคาร ☐ เอกสารที่ผ่านการแปลและรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ☐ อื่นๆ ระบุ			
ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ			
ลงชื่อผู้ขอรับบริการ		ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง	
()		()	
ลงชื่อพยาน		ลงชื่อพยาน	
()		()	

รายละเอียดเพิ่มเติม (๒)

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

ชื่อ-สกุล

ตรวจคัดกรองคุณสมบัติและเอกสาร เพื่อขอรับเงินบำเหน็จชราภาพจากกองทุนประกันภัยแรงงานได้วัน

☐ เดินทางไปทำงานประเทศได้วันแบบถูกต้องตามกฎหมาย และเคยเป็นสมาชิกกองทุนประกันภัยแรงงานได้วัน

☐ ไม่เป็นผู้บุลในครัวเรือน/ผู้ช่วยงานบ้าน (เนื่องจากไม่ได้บังคับให้เข้าเป็นสมาชิกกองทุนฯ)

☐ มีอายุตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เกิดปี พ.ศ.ขอรับเงินจากกองทุนได้ตอนอายุครบ.....ปีบริบูรณ์

➤ หนังสือเดินทางฉบับจริง ☐ มี ☐ ไม่มี ☐ สำเนาหนังสือเดินทาง

เล่มที่ 1 เลขที่

ชื่อ- นามสกุล (ไทย)

ชื่อ- นามสกุล (อังกฤษ)

เล่มที่ 2 เลขที่

ชื่อ- นามสกุล (ไทย)

ชื่อ- นามสกุล (อังกฤษ)

➤ บัตรกำมา (Alien Resident Certificate : ARC) ฉบับจริงหรือสำเนา ☐ มี ☐ ไม่มี

ใบที่ 1 เลขที่ กำมา

ชื่อ- นามสกุล (อังกฤษ)

คู่กับหนังสือเดินทางเลขที่

ใบที่ 2 เลขที่ กำมา

ชื่อ- นามสกุล (อังกฤษ)

คู่กับหนังสือเดินทางเลขที่

➤ ประวัติการเดินทางไปทำงานประเทศได้วัน สามารถขอคัดได้จากสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

ชื่อนายจ้าง.....

ที่อยู่.....

.....

รหัสนายจ้าง.....

➤ บัตรประจำตัวประชาชนปัจจุบัน ไม่หมดอายุ

เลขที่บัตร

ชื่อ- นามสกุล (ไทย)

ชื่อ- นามสกุล (อังกฤษ)

☐ ชื่อ- นามสกุล (อังกฤษ) ตรงกับหนังสือเดินทาง

☐ ชื่อ- นามสกุล (อังกฤษ) ไม่ตรงกับหนังสือเดินทาง

ขั้นตอนการดำเนินการ

➡ ขั้นตอนที่ 1 เตรียมเอกสาร

☐ กรณีไม่มีหนังสือเดินทาง และ/หรือ มีการเปลี่ยนชื่อ-สกุล ให้ใช้ประวัติการทำหนังสือเดินทาง จากกองหนังสือเดินทาง กระทรวงการต่างประเทศ (ค่าธรรมเนียม 100 บาท) ** ไม่ต้องผ่านการรับรองจากหน่วยงานใด

***ขอคัดได้ที่ ฝ่ายบริการข้อมูลหนังสือเดินทาง กองหนังสือเดินทาง กระทรวงการต่างประเทศ

ชั้น 2 กรมการกงสุล ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ โทรศัพท์ 02-203-5000 ต่อ 32301

☐ ชื่อ-สกุล ภาษาอังกฤษ ในบัตรประจำตัวประชาชนปัจจุบัน ไม่ตรงกับหนังสือเดินทาง ให้ติดต่อที่ว่าการอำเภอ เพื่อออกบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ให้ตัวสะกดชื่อ-นามสกุล ภาษาอังกฤษให้ตรงกับหนังสือเดินทาง

ชื่อ- นามสกุล (อังกฤษ)

☐ ขอคัดเอกสารทะเบียนบ้าน ฉบับภาษาอังกฤษ ที่ว่าการอำเภอ

☐ ขอคัดใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล ฉบับภาษาอังกฤษ ที่ว่าการอำเภอ กรณีชื่อปัจจุบันไม่ตรงกับหนังสือเดินทาง

☐ เอกสารรายละเอียดบัญชีธนาคาร ฉบับภาษาอังกฤษ ขอได้จากธนาคาร เจ้าหน้าที่ธนาคารต้องลงลายมือชื่อในเอกสารบัญชีธนาคารฉบับภาษาอังกฤษให้เหมือนกับลายมือชื่อที่แจ้งไว้กับกระทรวงการต่างประเทศ

☐ ขอนหนังสือมอบอำนาจเพื่อให้ดำเนินการรับรองเอกสาร ต่อสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เชียงใหม่

☐ ขอนหนังสือมอบอำนาจเพื่อให้ดำเนินการรับรองเอกสาร ต่อกองสัญชาติและนิติกรณ์ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

☐ ขอนหนังสือมอบอำนาจเพื่อให้ดำเนินการรับรองเอกสาร ต่อสำนักงานเศรษฐกิจและวัฒนธรรมไทเปประจำประเทศไทย (Taipei Economic and Cultural office in Thailand)

☐ กรณีไปรับรองเอกสารด้วยตัวเอง ไม่ต้องใช้หนังสือมอบอำนาจ

➡ ขั้นตอนที่ 2 รับรองเอกสาร

เอกสารที่ต้องนำไปรับรอง

☐ 1. เอกสารทะเบียนบ้าน ฉบับภาษาอังกฤษ

☐ 2. ใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล ฉบับภาษาอังกฤษ (หากไม่มีการเปลี่ยนชื่อ-นามสกุล ไม่ต้องใช้)

☐ 3. เอกสารรายละเอียดบัญชีธนาคาร ฉบับภาษาอังกฤษ

☐ 4. หนังสือเดินทางที่ใช้เดินทางไปทำงานประเทศไต้หวัน บัตรกามา ประวัติการเดินทางไปทำงานประเทศไต้หวัน หรือเอกสารอื่นๆ แสดงต่อเจ้าหน้าที่เพื่อรับรองเอกสาร

☐ 5. หนังสือมอบอำนาจ กรณีมอบอำนาจบุคคลอื่นไปดำเนินการรับรองเอกสารแทน

สถานที่รับรองเอกสาร

1. ☐ สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เชียงใหม่ หรือ กองสัญชาติและนิติกรณ์ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เลือกที่ใดที่หนึ่ง

2. ☐ สำนักงานเศรษฐกิจและวัฒนธรรมไทเปประจำประเทศไทย (Taipei Economic and Cultural office in Thailand)

➡ ขั้นตอนที่ 3 ยื่นเอกสาร ณ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย

เอกสารประกอบการยื่นขอรับเงินกองทุนฯ

1. สำเนาบัตรประชาชนปัจจุบัน จำนวน 2 ชุด

2. สำเนาหนังสือเดินทางที่ใช้เดินทางไปประเทศไต้หวัน ทุกเล่ม ถ่ายสำเนาทุกหน้า ชัดเจน จำนวนเล่มละ 2 ชุด

3. สำเนาบัตรกามา ถ่ายเอกสารทั้งหน้าและหลัง ชัดเจน จำนวน 2 ชุด

4. เอกสารทะเบียนบ้าน, ใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล, เอกสารรายละเอียดบัญชีธนาคาร (ฉบับภาษาอังกฤษ) ที่ผ่านการรับรอง ฉบับจริง

5. เอกสารอื่นๆ ถ้ามี เช่น บัตรพนักงาน สัญญาจ้าง เอกสารที่บริษัทที่ทำงานไต้หวันออกให้ เป็นต้น

ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย
เลขที่รับ 503
วันที่ 19 พ.ค. 2564
เวลา 14.05 น.

ส่วนราชการ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ กลุ่มงานประสานฯ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๓๒ ๑๒๔๒

ที่ รง ๐๒๑๐.๒/๖, ๕๓

วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ระบบตอบข้อมูลสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศแบบอัตโนมัติ (Chatbot)

เรียน แรงงานจังหวัดทุกจังหวัด

ตามหนังสือสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ด้านที่ ๓๓ ที่ รง ๐๒๑๐.๒/๒๘๕๕ ลงวันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๔ ปลัดกระทรวงแรงงานเห็นชอบให้สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ แจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประชาสัมพันธ์ ระบบตอบข้อมูล สิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศแบบอัตโนมัติ (Chatbot) นั้น

สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ขอความอนุเคราะห์สำนักงานแรงงานจังหวัด
ทุกจังหวัดเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ระบบตอบข้อมูลสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศแบบอัตโนมัติ
(Chatbot) “น้องสิทธิ” ในหน้าเว็บไซต์ และช่องทางอื่นๆ ของสำนักงานแรงงานจังหวัด โดยสามารถดาวน์โหลด
คลิปวิดีโอแนะนำน้องสิทธิ และเพิ่มเพื่อนได้จาก Line Official โดยค้นหาคำว่า “@sitti” หรือจากคิวอาร์โค้ด
ด้านล่างนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้สอน. ๖.
(นางสาวบุษรัตน์ ทองทิพย์)

ผู้อำนวยการสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

คิด ความเป็นไปได้ขึ้นจาก

☐ה'תשנ"ח
☐ה'תשנ"ח
☐ה'תשנ"ח

สามารถดาวน์โหลดวีดิโอและน่าน้องสิทธิ
จาก <https://qr.go.page.link/ofCtP>
หรือจาก QR Code ด้านล่างนี้



สามารถเพิ่มเพื่อนได้จาก Line Official

โดยค้นหาคำว่า “@sittl”

หรือจาก QR Code ด้านล่างนี้

☐ เมืองโบราณ
☒ เมืองประวัติศาสตร์

[illegible]



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ปลัดกระทรวงฯ

เลขรับที่ ๖๓๖๖

วันที่ ๒๗ เม.ย. ๒๕๖๔

เวลา ๑๖.๕๖ น.

ผู้ช่วยปลัดกระทรวง ๒

เลขรับที่ ๕๓๖๖

วันที่ ๒๗ เม.ย. ๒๕๖๔

เวลา ๑๗.๑๐ น.

หน้า ๑ จาก ๑ หน้า

ส่วนราชการ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ กลุ่มงานประสานความร่วมมือฯ โทรศัพท์ ๑๒๔๒
ที่ รง ๐๒๑๐.๒/๒๔๖๔ วันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ระบบตอบข้อมูลสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศแบบอัตโนมัติ (Chatbot)

เรียน ปลัดกระทรวงแรงงาน

๑. เรื่องเดิม

สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ โดยกลุ่มงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ มีภารกิจหลักในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ มีหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองและติดตามสิทธิประโยชน์อันพึงได้รับของแรงงานไทยในต่างประเทศและแรงงานไทยที่เคยไปทำงานในต่างประเทศ โดยแรงงาน/ทายาทสามารถติดตามสิทธิประโยชน์ได้จากสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ และสำนักงานแรงงานจังหวัดทุกจังหวัด เพื่อให้งานบริการติดตามสิทธิประโยชน์จากการไปทำงานต่างประเทศ มีความทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเพื่อเป็นการรองรับความปกติใหม่ ฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ประชาชนหรือผู้ขอรับบริการมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวันมากขึ้น สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศจึงได้พัฒนาระบบตอบข้อมูลสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศแบบอัตโนมัติ (Chatbot) ผ่านระบบ Line Official โดยแรงงาน/ทายาท สามารถสนทนาสอบถามและรับบริการข้อมูลที่สำคัญตามที่ต้องการได้โดยตรงกับระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกในการเดินทางโดยไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเอง

๒. ขัอรายงาน

ระบบตอบข้อมูลสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศแบบอัตโนมัติ (Chatbot) เป็นระบบใช้สำหรับสื่อสารกับผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการสามารถสนทนาสอบถามข้อมูลสิทธิประโยชน์จากการไปทำงานต่างประเทศด้วยการเพิ่มเพื่อน ผ่านระบบ Line Official ในชื่อ “น้องสิทธิ” และสามารถสอบถามข้อมูลสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในแต่ละประเทศที่แรงงานไปทำงาน โดยมีเนื้อหาสรุปได้ดังนี้

๒.๑ ผู้ใช้งานสามารถเลือกประเทศที่เดินทางไปทำงาน ซึ่งมีครอบคลุมประเทศที่มีสำนักงานแรงงานในต่างประเทศ (ยกเว้น สนร. เจริญฯ) และข้อมูลของกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศของกรมการจัดหางาน

๒.๒ เนื้อหาของสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในแต่ละประเทศ อาทิ เงินสะสมเลี้ยงชีพ/เงินบำนาญ เงินประกันการเดินทางกลับ เงินคืนภาษี เงินบำเหน็จชราภาพ เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วย/อุบัติเหตุ เงินทดแทนกรณีเสียชีวิต เป็นต้น

๒.๓ ระบบสามารถให้ข้อมูลรายการตรวจสอบเอกสาร (Checklist) พร้อมตัวอย่างแบบฟอร์มในการกรอกเอกสารของแต่ละสิทธิประโยชน์ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดเอกสารต่าง ๆ ได้

๒.๔ ระบบสามารถแสดงสถานที่ตั้งของสำนักงานแรงงานจังหวัดใกล้เคียงที่แรงงานสามารถเข้าไปยื่นเอกสารเพื่อติดตามสิทธิประโยชน์จากการไปทำงานในต่างประเทศ

๒.๕ ระบบสามารถเป็นช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันให้แก่แรงงานไทยในต่างประเทศได้รับรู้ข่าวสารที่ทันต่อสถานการณ์ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

/๓. ข้อพิจารณา...

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ งานบริการของกระทรวงแรงงานด้านการติดตามสิทธิประโยชน์จากการไปทำงานในต่างประเทศให้แก่แรงงาน/ทนายท รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถให้บริการคุ้มครองช่วยเหลือแก่แรงงาน/ทนายท ในการติดตามสิทธิประโยชน์ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศพิจารณาแล้ว เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ ประชาสัมพันธ์และเปิดตัวการใช้งานระบบตอบข้อมูลสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศแบบอัตโนมัติ (Chatbot) “น้องสิทธิ” เพื่อให้บริการประชาชน และใช้ประโยชน์อย่างทั่วถึง

๓.๒ แต่งเวียนหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประชาสัมพันธ์ระบบตอบข้อมูลสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศแบบอัตโนมัติ (Chatbot) “น้องสิทธิ” และคลิปวิดีโอประชาสัมพันธ์ในหน้าเว็บไซต์ และช่องทางอื่น ๆ ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอได้โปรดนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานเพื่อโปรดทราบ

ที่ รง. ๐๒๑๐๒/๒๕๖๓.....

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน
เพื่อโปรดทราบ

พงษ์. ข.

(นางสาวสุธีรัตน์ ทองทิพย์)

ผู้อำนวยการสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

สย.๒

(นายสุทธิ สุโกศล)

ปลัดกระทรวงแรงงาน
๒๗ เม.ย. ๒๕๖๔

๑. ๓

(นางสาวภัทพร สมันตรัฐ)

ผู้ช่วยปลัดกระทรวงแรงงาน
๒๗ เม.ย. ๒๕๖๔

สามารถดาวน์โหลดคู่มือแนะนำน้องสิทธิ
จาก <https://qr.go.page.link/ofCtP>
หรือจาก QR Code ด้านล่างนี้



สามารถเพิ่มเพื่อนได้จาก Line Official
โดยค้นหาคำว่า “@sitti”
หรือจาก QR Code ด้านล่างนี้



แชทบอท สิกิริประโยชน์ Chatbot แรงงานไทยในต่างประเทศ



แนะนำ วิธีการใช้งาน เบื้องต้น



1. **เมนูสิกิริประโยชน์**
เป็นการให้ข้อมูลสิกิริประโยชน์
แรงงานไทยในต่างประเทศ
ซึ่งจะมีข้อมูลของแต่ละประเทศ

2. **เมนูดาวน์โหลดคู่มือสิกิริฯ**
เป็นลิงค์ดาวน์โหลดคู่มือ
สิกิริประโยชน์แรงงานไทย
ในต่างประเทศ

4. **เมนูคำถามที่พบบ่อย**
จะรวบรวมคำถามที่มี
การถามเข้ามาบ่อย ๆ

3. **เมนูข้อมูลข่าวสาร**
เป็นลิงค์สำหรับรับข่าวสาร ข่าวประชาสัมพันธ์
ที่เกี่ยวกับแรงงานไทยในต่างประเทศ

5. **พิมพ์เพื่อสอบถาม**
สามารถพิมพ์ชื่อประเทศหรือ
พิมพ์ประเภทสิกิริประโยชน์
ที่เราต้องการ หรือเลือก
ประเทศจากข้อมูลอัตโนมัติ



QR Code
เพิ่มน้องสิกิริเป็นเพื่อน



สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

เบอร์โทรศัพท์
0 2232 1239
0 2232 1402

เว็บไซต์
<https://icb.mol.go.th>

แชทบอท สิทธิประโยชน์ Chatbot แรงงานไทยในต่างประเทศ



การเพิ่ม
น้องสิทธี
เป็นเพื่อน



สวัสดีครับ ผมชื่อ **"น้องสิทธี"** มีหน้าที่
ให้บริการข้อมูล **"สิทธิประโยชน์ของ
แรงงานไทยในต่างประเทศ"**

สามารถพูดคุยหรือสอบถามข้อมูลกับผมได้
โดยเพิ่ม **"น้องสิทธี"** เป็นเพื่อน ซึ่งมีวิธีดังนี้

1. เปิดแอปพลิเคชัน **"LINE"**



ไปที่เมนู **"เพิ่มเพื่อน"**
และเลือกปุ่ม **"ค้นหา"**

2.



3. เลือก **LINE ID** และพิมพ์คำว่า
"@sitti" และเลือกปุ่ม **"เพิ่มเพื่อน"**

เพียงเท่านี้เพื่อน ๆ ก็จะสามารถพูดคุย
หรือสอบถามข้อมูลกับน้องสิทธีได้แล้วครับ



กำหนดการเดินทางไปราชการ ณ ประเทศมาเลเซีย
โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานไทยในต่างประเทศ
ระหว่างวันที่ ๑ - ๔ สิงหาคม ๒๕๖๒

วันพฤหัสบดีที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๒

เวลา ๐๗.๐๐ น. พร้อมกัน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ชั้น ๔ ประตู ๑ ROW B
เวลา ๐๙.๐๕ น. ออกเดินทางจากท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ไปยังท่าอากาศยานนานาชาติ
กัวลาลัมเปอร์ โดยสายการบิน Thai Airways International เที่ยวบินที่ TG ๔๑๕
เวลา ๑๒.๑๕ น. เดินทางถึงท่าอากาศยานนานาชาติกัวลาลัมเปอร์
เวลา ๑๔.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ประชุมหารือกับฝ่ายแรงงานประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ สำนักงานแรงงานใน
ประเทศมาเลเซีย เรื่อง การคุ้มครองสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย
เวลา ๑๖.๐๐ น. เดินทางไปรัฐยะโฮร์ ระยะทางประมาณ ๓๒๐ กิโลเมตร (๓ ชั่วโมง ๓๐ นาที)
เวลา ๒๐.๐๐ น. เข้าที่พัก (KSL Hotel and Resort, Johor Bahru)

วันศุกร์ที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒

เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ร่วมกับคณะแพทย์จากกรมการแพทย์ตรวจสุขภาพแรงงานไทยที่วัดพุทธหยันดี รัฐยะโฮร์
และศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิต การคุ้มครองสิทธิประโยชน์
แรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย
เวลา ๒๐.๐๐ น. เข้าที่พัก (KSL Hotel and Resort, Johor Bahru)

วันเสาร์ที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๒

เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. ร่วมกับคณะแพทย์จากกรมการแพทย์ตรวจสุขภาพแรงงานไทยที่วัดพุทธหยันดี รัฐยะโฮร์
และศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิต การคุ้มครองสิทธิประโยชน์
แรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย
เวลา ๑๔.๐๐ น. เดินทางไปรัฐมะละกา ระยะทางประมาณ ๒๒๐ กิโลเมตร (๒ ชั่วโมง ๓๐ นาที)
เวลา ๑๗.๐๐ น. เข้าที่พัก (Hatten Hotel Melaka)

วันอาทิตย์ที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๒

เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๕.๐๐ น. ร่วมกับคณะแพทย์จากกรมการแพทย์ตรวจสุขภาพแรงงานไทยที่วัดพระพุทธชินราช
รัฐมะละกา และศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิต
การคุ้มครองสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย
เวลา ๑๕.๐๐ น. เดินทางไปท่าอากาศยานนานาชาติกัวลาลัมเปอร์ ระยะทางประมาณ ๑๓๒
กิโลเมตร (๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที)
เวลา ๒๐.๕๕ น. ออกเดินทางจากท่าอากาศยานนานาชาติกัวลาลัมเปอร์ โดยสายการบิน Thai Airways
International เที่ยวบินที่ TG ๔๑๘
เวลา ๒๒.๐๕ น. เดินทางถึงสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิโดยสวัสดิภาพ

การแต่งกาย :

วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๒ แต่งกายสุภาพ) วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒ เลือสืเหลือง

วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๒ เลือสืขาว) วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๒ เลือสืม่วง

****เสื้อคลุมสีสุภาพ (ไม่มีตรากระทรวง)****

อุณหภูมิ: ช่วงวันที่ ๑ - ๔ สิงหาคม ๒๕๖๒ เฉลี่ย สูงสุด ๓๓ องศา C ต่ำสุด ๒๕ องศา C

เวลาท้องถิ่น: เวลาประเทศมาเลเซียเร็วกว่าประเทศไทย ๑ ชั่วโมง

สำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

กลุ่มงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ โทร. ๑๒๔๒

ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒

แบบสอบถามข้อมูลแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย

ชุดที่
หน้าที่ 1

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมคำ/ข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ให้

- 1) เพศ () ชาย () หญิง
- 2) อายุ () ต่ำกว่า 20 ปี () 20 - 30 ปี () 31 - 40 ปี () 41 - 50 ปี () มากกว่า 50 ปี
- 3) สถานภาพ () โสด () สมรส () หย่าร้าง () แยกกันอยู่ () หม้าย () ไม่ได้จดทะเบียนสมรส () อื่นๆ
- 4) จำนวนบุตร () ไม่มี () มี คน
- 5) ภูมิลำเนาในประเทศไทย จังหวัด
- 6) ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน หรือท่านกำลังศึกษาอยู่ในระดับใด () ต่ำกว่ามัธยมศึกษา () มัธยมศึกษา () ปวช./ปวส./อนุปริญญา () ปริญญาตรี () บริบูรณ์โท
- 7) อาชีพในประเทศไทย (ก่อนมาทำงานที่มาเลเซีย) () ประกอบธุรกิจส่วนตัว () พ่อบ้าน/แม่บ้าน () รับจ้างทั่วไป () งานเกษตร () พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน () นักเรียน/นักศึกษา () อื่นๆ
- 8) จำนวนเงินส่งกลับประเทศไทยต่อเดือน () ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,000 - 20,000 บาท () 21,000 - 30,000 บาท () 31,000 - 40,000 บาท () 41,000 - 50,000 บาท () มากกว่า 50,000 บาท
- 9) ท่านส่งเงินกลับให้แก่ใครในประเทศไทย () บิดา มารดา () ภรรยา /สามี () บัญชีธนาคารของตน () บุตร () พี่น้อง () อื่นๆ

ตอนที่ 2 ข้อมูลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมคำ/ข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ให้

- 1) ท่านเดินทางมาทำงานด้วยวิธีการใด () บริษัทจัดหา () กรมการจัดหางาน () นายจ้างส่งไปทำงาน () เดินทางไปทำงานด้วยตนเอง () นายจ้างส่งไปฝึกงาน () อื่นๆ
- 2) สาเหตุของการตัดสินใจมาทำงานในมาเลเซีย () การชักชวนของเพื่อน/ญาติพี่น้อง () ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าประเทศไทย () ปัญหาการว่างงานในประเทศไทย () อื่นๆ โปรดระบุ
- 3) ท่านเดินทางมาทำงานตั้งแต่ เดือน ปีพ.ศ.
- 4) ระยะเวลาสัญญาจ้าง ระยะเวลา ปี เดือน
- 5) งานที่ท่านทำปัจจุบันในมาเลเซีย () โรงงาน (ผลิต.....) () เกษตร (ผลิต.....) () งานบริการ (ระบุ.....) () พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ผู้ช่วยแม่บ้าน () รับจ้างทั่วไป () อื่นๆ โปรดระบุ
- 6) ท่านทำงานวันละกี่ชั่วโมง(รวมโอที) ชั่วโมง
- 7) ค่าจ้างทำงานล่วงเวลา(โอที) () ไม่ได้รับ () ได้รับชั่วโมงละ บาท
- 8) ค่าจ้างต่อเดือน (รวมโอที) บาท
- 9) นายจ้างจ่ายค่าจ้าง () จ่ายตรงตามสัญญา () จ่ายไม่ตรงตามสัญญา
- 10) ท่านเคยเปลี่ยนนายจ้างหรือไม่ () ไม่เคย () เคยเปลี่ยน คน (สาเหตุ.....)
- 11) สวัสดิการที่ได้รับจากนายจ้าง () ไม่มี () ที่พัก () ประกันสุขภาพ () อาหาร () อื่นๆ
- 12) ช่องทางติดตามข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน () เว็บไซต์ () เฟสบุ๊ก () อีเมล () ไลน์ () อาสาสมัครแรงงาน () อื่นๆ

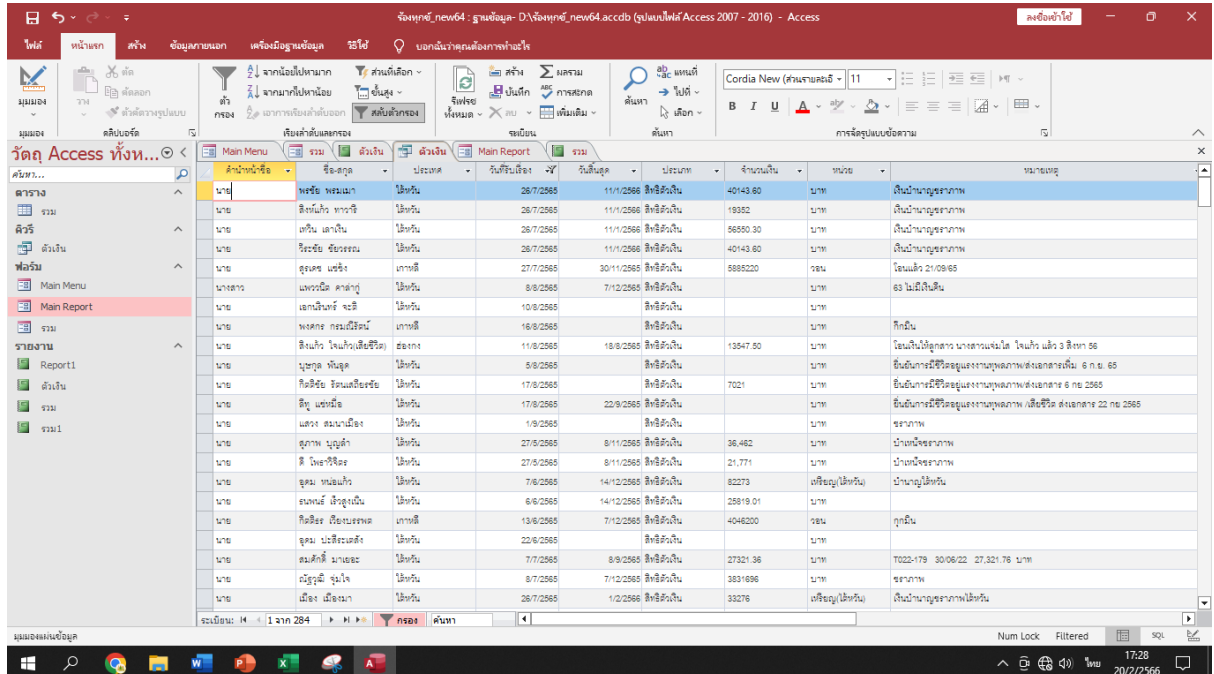
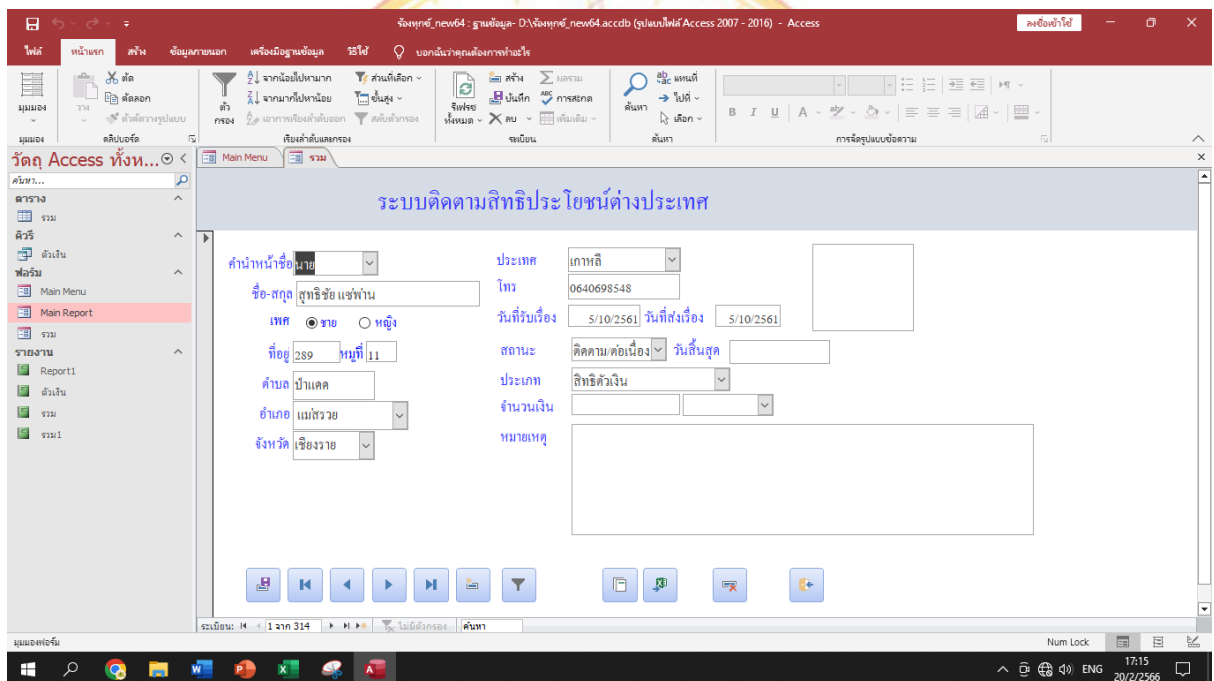
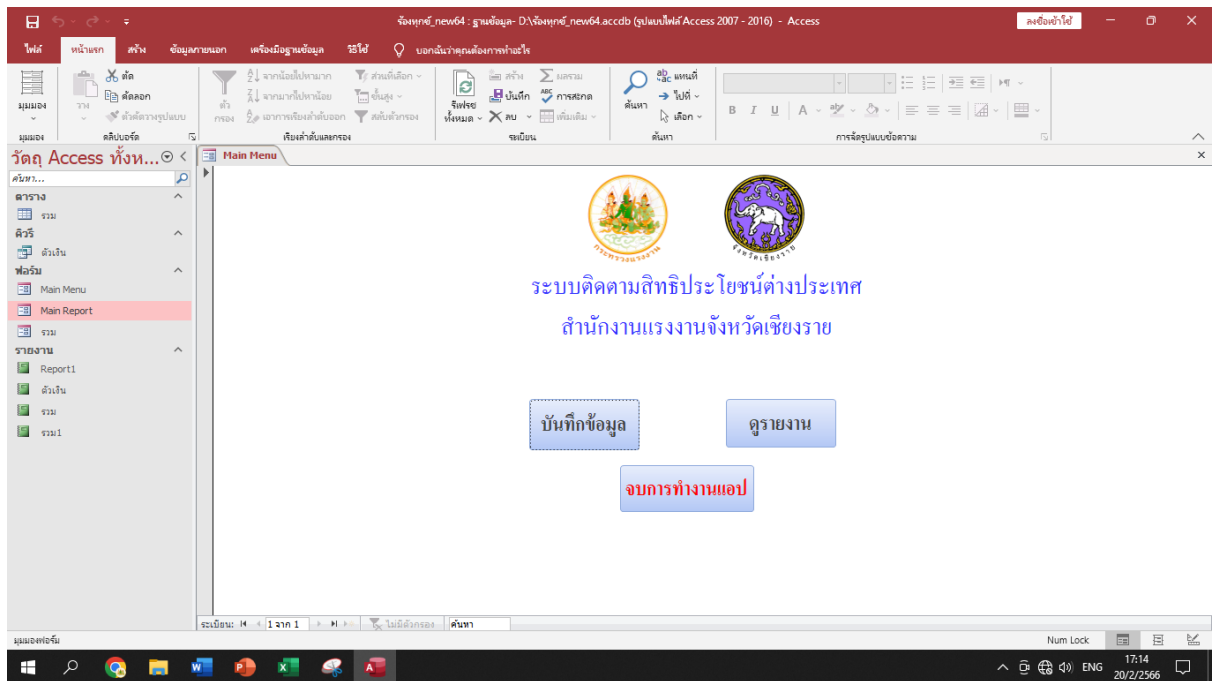
*** ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่สละเวลาตอบแบบสอบถามนี้ ***

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่

คำชี้แจง กรอกข้อเท็จจริงที่ได้จากการสัมภาษณ์ลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ให้

1. ปฏิสัมพันธ์กับนายจ้างและเพื่อนร่วมงาน (การสื่อสาร / การดูแลเอาใจใส่จากนายจ้าง / ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ฯลฯ)
2. ความปลอดภัยในการทำงาน (เครื่องมือหรืออุปกรณ์ / ระบบรักษาความปลอดภัย / เครื่องแต่งกาย ฯลฯ)
3. สิทธิการรักษาพยาบาล (ประกันสุขภาพ / การเข้ารับการรักษาพยาบาล ฯลฯ)
4. สถานที่พักอาศัยและความเป็นอยู่ (การเดินทางไปทำงาน / สภาพอากาศ / สภาพแวดล้อม / อาหารการกิน / กิจกรรมนันทนาการ ฯลฯ)
5. การติดต่อกับครอบครัว
6. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในประเทศไทย
7. ข้อเสนอแนะ

รหัสผู้กรอกข้อมูล



คำนำหน้าชื่อ	ชื่อ-สกุล	ประเทศ	วันขึ้นเรื่อง	วันสิ้นสุด	ประเภท	จำนวนเงิน	หน่วย	หมายเหตุ
นาย	สมศักดิ์ แซ่เต๋น	ไต้หวัน	3/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาษีไต้หวัน
นางสาว	ณิชา ทศศักดิ์	ไต้หวัน	3/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาษีไต้หวัน
นาย	มงคล สุขขี	ไต้หวัน	3/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาษีไต้หวัน
นาย	ทรงพล ข้างช่อง	ไต้หวัน	2/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	สุขุม สว่าง	ไต้หวัน	2/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	ประพจน์ สมใจ	ไต้หวัน	2/11/2022	2/11/2022	สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	เสริม มหามิตร	ไต้หวัน	2/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	สมพร เสมอใจ	ไต้หวัน	2/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	เสนอ เมืองแก้ว	ไต้หวัน	29/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	รุ่ง ปัญญา	ไต้หวัน	28/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	จันทร์ ไชยาโล	ไต้หวัน	28/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	ปรีชา แรงดีประเสริฐ	ไต้หวัน	28/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	ยนต์ ไชยบุญเรือง	ไต้หวัน	27/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	วิโรจน์ เรืองวงศ์	ไต้หวัน	27/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	จันทร์เที่ยง ภิณฑลสัตย์	ไต้หวัน	27/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	สว่าง ทานแกง	ไต้หวัน	27/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	สนธิ์ ไชยชมศักดิ์	ไต้หวัน	27/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	โศพล แซ่เฮ้อ	เกาหลี	31/10/2022	18/1/2023	สิทธิตัวเงิน	1131830	วอน	ประกันการ
นาย	เกรียงศักดิ์ รุ่งลภัสดา	ไต้หวัน	2/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาษีไต้หวัน
นาย	ประเสริฐ จำรัส	ไต้หวัน	11/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	จักรพันธ์ ดาสา	ไต้หวัน	11/11/2022	11/1/2023	สิทธิตัวเงิน		บาท	คืนเอกสารไม่
นาย	สมศักดิ์ คำมา	ไต้หวัน	11/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	เสาวแก้ว ยมมูล	ไต้หวัน	18/5/2022	7/12/2022	สิทธิตัวเงิน	107658	เหรียญ(ไต้หวัน)	บำเหน็จชราภาพ
นาย	จรัส นาสมทรง	ไต้หวัน	17/5/2022	8/11/2022	สิทธิตัวเงิน	38161.20	บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	บุญธรรม ใจหาญ	ไต้หวัน	25/2/2022	10/5/2022	สิทธิตัวเงิน	11,277.12	บาท	
นาย	วิฑูรย์ ประเสริฐนอก	อิสราเอล	24/5/2022	19/1/2023	สิทธิตัวเงิน	441,412.50	บาท	ส่งเรื่องใหม่ 11
นาย	วิโรจน์ สิทธิโน	ไต้หวัน	11/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	วรณ พรมปิ่น	ไต้หวัน	11/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	พนิด อโนทัย	ไต้หวัน	26/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	บุญสม ดุงคำ	ไต้หวัน	26/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ

คำนำหน้าชื่อ	ชื่อ-สกุล	ประเทศ	วันขึ้นเรื่อง	วันสิ้นสุด	ประเภท	จำนวนเงิน	หน่วย	หมายเหตุ
นาง	ธิดา รุ่งศิริพิทักษ์	ไต้หวัน	9/8/2021	6/10/2021	สิทธิตัวเงิน	93,358.83	บาท	บำนาญรายเดือน /
นาย	สุทธิชัย แซ่ฟ่าน	เกาหลี	5/10/2018		สิทธิตัวเงิน			
นาย	สมศรี อาวดี	เกาหลี	31/8/2021		สิทธิตัวเงิน		บาท	เสียชีวิต
นาย	บารมี มณีเงินสุข	เกาหลี	9/9/2021	22/2/2022	สิทธิตัวเงิน		บาท	แล้ว ไม่แจ้งยอด
นาย	อาภา ชือหอง	ไต้หวัน	10/9/2021	8/3/2022	สิทธิตัวเงิน	21,350	บาท	กรุงเทพ
นาง	พิชานันท์ วรรณดี	ญี่ปุ่น	14/9/2021	6/11/2021	สิทธิตัวเงิน	146,718.30	บาท	นางสาวขอหมาก
นาย	สมชาย แซ่ฟ่าน 2	ไต้หวัน	5/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	หนังสือ ที่ รง.
นาย	สุชาติ ศรีพล	ไต้หวัน	5/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	หนังสือที่ รง.
นาย	ณัฐดนัย ก่อคือ	ไต้หวัน	5/1/2022	18/1/2023	สิทธิตัวเงิน	18923.38	บาท	หนังสือที่ รง.
นาย	ยอดชาย ศิริบุญ	ไต้หวัน	5/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	หนังสือที่ รง.
นาย	พิชากภ มื่อแหละ	ไต้หวัน	5/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	หนังสือ ที่ รง.
นาย	อาทิตย์ เยอหมื่อ	ไต้หวัน	5/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	หนังสือ ที่ รง.
นาย	สุศักดิ์ อภิรัตน์วิล	ไต้หวัน	5/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	หนังสือที่ รง.
นาย	อาชา หมอโป๊	ไต้หวัน	5/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	หนังสือที่ รง.
นาย	สำราญ ใจการ	ไต้หวัน	11/5/2022	27/9/2022	สิทธิตัวเงิน	9,501.36	บาท	ไต้หวัน
นาย	สมหมาย ศรีตัน	ไต้หวัน	11/5/2022	27/9/2022	สิทธิตัวเงิน	56,059.44	บาท	ไต้หวัน
นาย	ชลาลัย มณีคำ	ไต้หวัน	11/5/2022	27/9/2022	สิทธิตัวเงิน	35,499.12	บาท	ไต้หวัน
นาย	สมชาย หมื่อแล	ไต้หวัน	11/5/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	2563 จำนวน
นาย	แสนชัย อาซัง	ไต้หวัน	5/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	หนังสือ ที่ รง.
นาย	พงศ์กร โสชาติ	ไต้หวัน	5/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	หนังสือ ที่ รง.
นางสาว	ธิดา คัมปัญญา	ไต้หวัน	5/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	๐๒๐๔.๒/457
นางสาว	เพชรพร ชือมื่อ	ไต้หวัน	5/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	๐๒๐๔.๒/1929
นาย	ประวิติ พิทักษ์นาทกุล	ไต้หวัน	10/3/2022	10/8/2022	สิทธิตัวเงิน	90619.28	บาท	บำนาญไต้หวัน
นาย	เกรียงไกร แซ่ล่อ	เกาหลี	15/3/2022	11/5/2022	สิทธิตัวเงิน	6,153,326	วอน	408,400 วอน
นาย	เนต เวม	เกาหลี	14/3/2022	10/8/2022	สิทธิตัวเงิน	7545130	วอน	ทุกปี
นาง	สุภาภรณ์ เดชะสี	ไต้หวัน	10/3/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	
นาย	อาภาจักร แก้วจักร	ไต้หวัน	3/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	ไสว แอนปัญญา	ไต้หวัน	3/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	สุพันธ์ นามศักดิ์	ไต้หวัน	3/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นางสาว	ศรีสุดา แซ่เต๋น	ไต้หวัน	3/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาษีไต้หวัน

คำนำหน้าชื่อ	ชื่อ-สกุล	ประเทศ	วันขึ้นเรื่อง	วันสิ้นสุด	ประเภท	จำนวนเงิน	หน่วย	หมายเหตุ
นาย	มนัส แซ่ตัน	ไต้หวัน	26/10/2020		สิทธิตัวเงิน			
นาย	จิระพงษ์ อัมประสงค์	เกาหลี	23/9/2020	28/2/2022	สิทธิตัวเงิน	2,233,580		กัมมัน
นาย	ศุภวัฒน์ วงศ์ใจ	เกาหลี	16/9/2020	28/2/2022	สิทธิตัวเงิน	8,324,790	วอน	กัมมัน
นาย	สมยศ แซ่ท้อ	เกาหลี	23/9/2020	28/2/2022	สิทธิตัวเงิน	9,000,230	วอน	กัมมัน
นาย	ธัญเทพ แสนเหลียว	เกาหลี	19/8/2020		สิทธิตัวเงิน			กัมมัน
นาย	พิรภพ แลเซอร์	เกาหลี	23/7/2020		สิทธิตัวเงิน			กัมมัน
นาย	จรัญ นราธร	ไต้หวัน	15/1/2021	13/7/2021	สิทธิตัวเงิน	104399	เหรียญ(ไต้หวัน)	ส่งเอกสารเพิ่ม 2
นาย	อดิศักดิ์ เทศสิงห์	ไต้หวัน	4/2/2021		สิทธิตัวเงิน			
นาย	เฉลิมพงศ์ เมย์เยะ	ไต้หวัน	16/2/2021		สิทธิตัวเงิน			
นางสาว	นันทิดา เลาซา	เกาหลี	17/2/2021		สิทธิตัวเงิน			
นาย	ธรรมรัตน์ มณีไค	ไต้หวัน	17/2/2021		สิทธิตัวเงิน	16362	เหรียญ(ไต้หวัน)	ชราภาพ
นาย	อัส เบียแซ(อาจอ เบียแซ)เลิ	ไต้หวัน	13/3/2021	2/5/2022	สิทธิตัวเงิน			ได้รับเงินเบื้องต้น
นาย	ธงไทย สมภสาร	เกาหลี	8/4/2021	20/10/2021	สิทธิตัวเงิน			ภรรยา เจ้าตัว
นางสาว	วัลภา มาธิชิน	ไต้หวัน	21/4/2021	10/11/2021	สิทธิตัวเงิน	90334	เหรียญ(ไต้หวัน)	บุตรภรรยาไต้หวัน
นาย	บุญเลิศ วงศ์ใหญ่	ไต้หวัน	17/5/2021	4/10/2021	สิทธิตัวเงิน	17868.85	บาท	17,868.85 บาท
นาย	พิเชษฐ์ ชัยริยาบุรุษ	เกาหลี	14/5/2021	13/12/2021	สิทธิตัวเงิน	0	บาท	เอกสารใบมอบ
นาย	อาสอ เบียงทะเละ	เกาหลี	12/5/2021	6/1/2022	สิทธิตัวเงิน	2,828,689	วอน	409,509 /แท
นาย	วาณิช วัณลวิโรจน์กิจ(เสี่ยชิต	อิสราเอล	15/6/2021		สิทธิตัวเงิน			ส่งเรื่องติดตาม
นาย	เนตร ทารี	เกาหลี	21/6/2021		สิทธิตัวเงิน			จังกิม
นาย	มนตรี ช่างสุภาพ	ไต้หวัน	31/5/2021		สิทธิตัวเงิน			
นาย	มงคล วันใจ	ไต้หวัน	8/6/2021	6/10/2021	สิทธิตัวเงิน	48222	เหรียญ(ไต้หวัน)	บำเหน็จชราภาพ
นาย	ครองศักดิ์ แซ่จาง	ไต้หวัน	8/6/2021	16/12/2021	สิทธิตัวเงิน	852,690	วอน	ประสานคนงาน
นาย	เปื่องแก้ว คาสาย	ไต้หวัน	31/5/2021	16/12/2022	สิทธิตัวเงิน	26669.18		ส่งเอกสารเพิ่มเติม
นาย	พิสิทธิ์ ทองเดจา	ไต้หวัน	31/5/2021	26/7/2022	สิทธิตัวเงิน	53941.34	บาท	เดือน
นาย	อนุชาล บุญทิพย์	เกาหลี	28/6/2021	6/1/2022	สิทธิตัวเงิน	4,376,950	วอน	14/10/64 ส.รณ
นาย	อาคม วัฒนธรรณันท์	เกาหลี	8/7/2021	22/2/2022	สิทธิตัวเงิน	12,650,520	วอน	ของนายจ้าง/ส่ง
นาย	อาปอ แลซอ	ไต้หวัน	5/7/2021	20/12/2021	สิทธิตัวเงิน	19910.45	บาท	64 กรุงเทพ
นาย	ปรีชา ขนเด่นศิริ	เกาหลี	14/7/2021	22/2/2022	สิทธิตัวเงิน	1,120440	วอน	กัมมันยอมกัม
นางสาว	วนิดา เปาญ์	ไต้หวัน	5/8/2021		สิทธิตัวเงิน			
นางสาว	จรัสศรี กางยาง	ไต้หวัน	31/8/2021	23/11/2021	สิทธิตัวเงิน	10978.03	บาท	

คำนำหน้าชื่อ	ชื่อ-สกุล	ประเทศ	วันขึ้นเรื่อง	วันสิ้นสุด	ประเภท	จำนวนเงิน	หน่วย	หมายเหตุ
นางสาว	รัชนิกร แซ่ท้าว	เกาหลี	14/1/2019		สิทธิตัวเงิน			
นาย	ศรวัฒน์ บัฒนัน	เกาหลี	28/1/2019		สิทธิตัวเงิน			กัมมัน
นาย	สุภชัย แซ่ย่าง	เกาหลี	18/2/2019		สิทธิตัวเงิน			กัมมัน
นาย	นันทพล(สารวุฒ) ด่อมแก้ว	ไต้หวัน	22/5/2019		สิทธิตัวเงิน			
นาย	อักรชัย อาจอ	ไต้หวัน	25/7/2019		สิทธิตัวเงิน			
นาย	สุรพล ออจรงค์	เกาหลี	24/9/2019		สิทธิตัวเงิน			ตัวเครื่องบิน
นาย	อาษา เพอเมย์	สหรัฐอเมริกาฮับฮัมเลส	18/9/2019	26/11/2021	สิทธิตัวเงิน	30000	บาท	ขาดเจ็บจากงาน
นาย	สุทธิพงษ์ คำป๋อย	ไต้หวัน	24/9/2019		สิทธิตัวเงิน			ไต้หวันไม่ครบ
นาย	พงศกร เขื่อนมื่อ	ไต้หวัน	8/11/2019		สิทธิตัวเงิน			
นาย	วิเชียร ธีระ	เกาหลี	21/2/2020		สิทธิตัวเงิน			ตัวเครื่องบิน
นาย	สุเทพ วราโชติสุวรรณ	เกาหลี	5/2/2020		สิทธิตัวเงิน			เครื่องบิน แท่งกัม
นาย	เฉลิมพงษ์ เบแซ	เกาหลี	5/2/2020		สิทธิตัวเงิน			ตัวเครื่องบิน
นางสาว	ธนกร สิทธิพิเศษ	เกาหลี	6/3/2020		สิทธิตัวเงิน			ตัวเครื่องบิน
นางสาว	สุภาพร ศรีกุลจรร	เกาหลี	6/3/2020		สิทธิตัวเงิน			ตัวเครื่องบิน
นาย	เสนาห์ วงศ์ขามเตี้ย	เกาหลี	19/3/2020		สิทธิตัวเงิน			ตัวเครื่องบิน
นาย	ธนวัฒน์ วสันติกุล	เกาหลี	19/3/2020		สิทธิตัวเงิน			ตัวเครื่องบิน
นาย	จเร แซ่ซัง	เกาหลี	25/2/2020		สิทธิตัวเงิน			ตัว
นาย	สมนึก นามแสงกลาง	เกาหลี	18/3/2020		สิทธิตัวเงิน			ตัว
นาย	อนันต์ วันใจ	เกาหลี	18/3/2020		สิทธิตัวเงิน			กัมมัน
นาย	สมิคร สิกสิงห์แก้ว	เกาหลี	14/3/2020		สิทธิตัวเงิน			ตัว
นาย	สมชาย สันติศิริดล	ไต้หวัน	20/3/2020	2/3/2022	สิทธิตัวเงิน	8360.52	บาท	62 ไม่มีเงินคืน
นาย	ชวิน โสภณคุณทอง	เกาหลี	12/6/2020		สิทธิตัวเงิน			ปีดบัญชีเกาหลี
นางสาว	วิรุณา กาวโร	ไต้หวัน	8/6/2020	21/10/2022	สิทธิตัวเงิน	11,428.57	บาท	62 โอนเมื่อวันที่ 7
นาง	นันทิชา ต๊ะตองใจ	ไต้หวัน	5/2/2020		สิทธิตัวเงิน			
นางสาว	สาธิตี ภิญโญ	ไต้หวัน	5/2/2020		สิทธิตัวเงิน			
นางสาว	วันดี นามวิเศษ	ไต้หวัน	19/8/2020	6/1/2022	สิทธิตัวเงิน	23151.11	บาท	22 ตุลาคม 2564
นาย	อภิชาติ แซ่พาน	เกาหลี	10/3/2020		สิทธิตัวเงิน			ตัวเครื่องบิน
นาย	เชิดศักดิ์ แซ่หาง	เกาหลี	2/11/2020	28/2/2022	สิทธิตัวเงิน	1918800	วอน	เดินทางกลับ โอ
นาย	สุริยัน แซ่กือ	เกาหลี	2/11/2020	2/3/2022	สิทธิตัวเงิน	2,087,030	วอน	กัมมัน
นาย	จักริน บริหารตระกูล	เกาหลี	27/10/2020	28/2/2022	สิทธิตัวเงิน	9,388,110	วอน	กัมมัน

คำนำหน้าชื่อ	ชื่อ-สกุล	ประเทศ	วันที่รับเรื่อง	วันสิ้นสุด	ประเภท	จำนวนเงิน	หน่วย	หมายเหตุ
นาย	บุญสม ศรีบัณฑิตกุล	ไต้หวัน	24/7/2018	20/4/2022	สิทธิตัวเงิน		บาท	
นาย	สุรเดช แซ่เต๋อ	เกาหลี	20/12/2021	11/4/2022	สิทธิตัวเงิน	4466200	วอน	
นาย	วงศ์พัทธ์ ตี๋บัณฑิตศิริ	ไต้หวัน	5/4/2022	15/9/2022	สิทธิตัวเงิน	27,799	เหรียญ(ไต้หวัน)	บำเหน็จไต้หวัน
นาย	อานนท์ อายี	ไต้หวัน	4/3/2022	24/3/2022	สิทธิตัวเงิน	16,468.50	บาท	เงินคืนภาษี
นาย	ระศักดิ์ แซ่ล่อ	ไต้หวัน	29/4/2022	9/1/2023	สิทธิตัวเงิน	305	เหรียญ(ไต้หวัน)	
นาย	ณัฐการณ์ จะพือ	ไต้หวัน	2/5/2022	14/12/2022	สิทธิตัวเงิน	1653	เหรียญ(ไต้หวัน)	
นาย	เทพศักดิ์ มุลเทศ	ไต้หวัน	2/5/2022	30/11/2022	สิทธิตัวเงิน	46411	เหรียญ(ไต้หวัน)	บำเหน็จชราภาพ
นาย	ณอม ปับดี	ไต้หวัน	6/5/2022	30/11/2022	สิทธิตัวเงิน	31425	เหรียญ(ไต้หวัน)	บำเหน็จชราภาพ
นาย	บุญทา ไจสุข	ไต้หวัน	6/5/2022	27/9/2022	สิทธิตัวเงิน	31,251.12	บาท	ส่งเอกสารเพิ่ม
นาย	บรรจง วรณโณ	ไต้หวัน	6/5/2022	27/9/2022	สิทธิตัวเงิน	31,251.12	บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	คำปิ่น ราชคม	ไต้หวัน	6/5/2022	27/9/2022	สิทธิตัวเงิน	-	บาท	ไม่พบข้อมูลการ
นาย	เทิดทูล บุญเทียน	ไต้หวัน	6/5/2022	21/10/2022	สิทธิตัวเงิน	43,145.52	บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	สุทิน เกื้อกุล	เกาหลี	6/5/2022	27/9/2022	สิทธิตัวเงิน	31,251.12	บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	ชัยวุฒิ ทองดี	ไต้หวัน	6/5/2022	18/1/2023	สิทธิตัวเงิน	14334	เหรียญ(ไต้หวัน)	บำเหน็จชราภาพ
นาย	รักเกียรติ จัฒโนบาย	ไต้หวัน	11/5/2022	27/9/2022	สิทธิตัวเงิน	-	บาท	ไต้หวัน ไม่พบ
นาย	ราชัน เขยสูงเนิน	ไต้หวัน	16/11/2021	23/11/2021	สิทธิตัวเงิน	169,960	เหรียญ(ไต้หวัน)	118,585 เหรียญ
นาย	สามารณ ยืนจิตรการ	เกาหลี	24/11/2021	1/6/2022	สิทธิตัวเงิน	7827020	วอน	กักกัน
นางสาว	วรรณภา เพอเมียร	ญี่ปุ่น	2/12/2021	26/7/2022	สิทธิตัวเงิน	55891.88	บาท	เงินสงเคราะห์บุตร
นาง	สุภาภรณ์ เดชะสี	ไต้หวัน	16/12/2021	16/12/2021	สิทธิตัวเงิน		บาท	
นาย	นิพนธ์ สุรินทร์	ไต้หวัน	20/12/2021	28/12/2021	สิทธิตัวเงิน	11338.77	บาท	แล้ววันที่ 28 ธค
นาย	สมชาย แซ่ฟ่าน	ไต้หวัน	29/12/2021	15/6/2022	สิทธิตัวเงิน	296,432.52	บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	ดำรงค บันทพลศรี	ไต้หวัน	5/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	หนังสือที่ รง.
นาย	จำรัส แซ่จาง	ไต้หวัน	5/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	หนังสือ ที่ รง.
นาย	ธีรยุทธ จักรสาน	ไต้หวัน	5/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	หนังสือ ที่ รง.
นาย	สมศักดิ์ เกียรติศรีสกุล	ไต้หวัน	5/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	หนังสือ ที่ รง.
นางสาว	สุจิตรา เขื่อนขันต์	เกาหลี	5/10/2018		สิทธิตัวเงิน			
นาย	สุรเชษฐ์ สิงห์อ้าย	เกาหลี	5/10/2018		สิทธิตัวเงิน			
นาย	ชิงชัย ฉะปะเป็ก	อิหร่าน	4/11/2018		สิทธิตัวเงิน			จาก สจจ.
นาย	เชเชะ เบซงู	ไต้หวัน	2/11/2018		สิทธิตัวเงิน			
นาย	สมบุรณ คำต้อ	ไต้หวัน	3/1/2019		สิทธิตัวเงิน			

คำนำหน้าชื่อ	ชื่อ-สกุล	ประเทศ	วันที่รับเรื่อง	วันสิ้นสุด	ประเภท	จำนวนเงิน	หน่วย	หมายเหตุ
นางสาว	กฤษณา ไจปา	ไต้หวัน	26/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	
นาย	อาซออง หมอโปกู	ไต้หวัน	20/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	
นาย	พงศ์พล เพอเมียร	ไต้หวัน	24/2/2022	1/2/2022	สิทธิตัวเงิน	19810.97	บาท	
นาย	ทรงวุฒิ อันทะปัญญา	ไต้หวัน	31/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	
นาย	ภาณุวัฒน์ กุญ้อย	อิสราเอล	17/1/2022	2/3/2022	สิทธิตัวเงิน	20,000	เชคเกอร์	โอนแล้ว
นาย	ไพโรจน์ เปี้ยแล	ไต้หวัน	22/2/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	
นาย	บุญธรรม ไจหาญ	ไต้หวัน	25/2/2022		สิทธิตัวเงิน	11,277.12	บาท	สิทธิ 2 พย 65
นาย	นครินทร์ เจริญทั้งศิริสุข	ไต้หวัน	28/2/2022	28/2/2022	สิทธิตัวเงิน	16,464.08	บาท	
นาย	มนตร์ แซ่ยาง	เกาหลี	8/6/2020	28/2/2022	สิทธิตัวเงิน	6,882,470	วอน	ถูกมียอนกัม
นาย	อนันต์ มะศิริยานันท์	เกาหลี	16/11/2020	28/2/2022	สิทธิตัวเงิน	5,136,990	บาท	ถูกมียอนกัม
นาย	สุรชัย แซ่จาง	เกาหลี	28/10/2020	28/2/2022	สิทธิตัวเงิน	2,861,490	วอน	ถูกมียอนกัม
นาย	เอกชัย ธนสารจารุสวัสดิ์	ไต้หวัน	7/3/2022	12/7/2022	สิทธิตัวเงิน	24,191.72	บาท	ไปแล้ว
นาย	พรเทพ มณีวงศ์	ไต้หวัน	20/9/2021	1/12/2021	สิทธิตัวเงิน	12,464.58	บาท	12,464.58
นาย	อาตุ๋ อาซัง	เกาหลี	27/9/2021	22/2/2022	สิทธิตัวเงิน	2,919,980	วอน	ถูกมียอนกัม
นางสาว	ไชติกาณต์ กาญม	ไต้หวัน	4/3/2021	14/10/2021	สิทธิตัวเงิน	13835.74	บาท	
นาย	สายชล สอนศรี	ไต้หวัน	15/10/2021	7/4/2022	สิทธิตัวเงิน	28453.26	บาท	15404.56
นาย	วิรัชศักดิ์ นามวิเศษ	ไต้หวัน	20/10/2021	15/6/2022	สิทธิตัวเงิน	13000	บาท	ปี 62 17,515 บาท
นาย	วิโรจน์ วุฒิโย	ไต้หวัน	26/10/2021	1/4/2022	สิทธิตัวเงิน	8569.50	บาท	8569.50
นาย	อาทิตย์ มาเยอะ	ไต้หวัน	26/10/2021	1/4/2022	สิทธิตัวเงิน		บาท	ไม่มีภาษีคืน
นาย	อาจา อาอากู	ไต้หวัน	2/11/2021	1/4/2022	สิทธิตัวเงิน		บาท	8574.32
นาย	ณัฐพล อยู่สี	ไต้หวัน	22/11/2021	1/6/2022	สิทธิตัวเงิน	24783.88	บาท	
นาย	บุญเรือง คำปา	ไต้หวัน	25/3/2022	10/8/2022	สิทธิตัวเงิน	31742	บาท	ไต้หวัน
นาย	บุญทา เล่ห์ลักษ์	ไต้หวัน	25/3/2022	10/8/2022	สิทธิตัวเงิน	7258.18	บาท	ไต้หวัน
นาย	ช่อ ราชสมบัติ	ไต้หวัน	25/3/2022	10/8/2022	สิทธิตัวเงิน	18821	บาท	ไต้หวัน
นาย	เบ็ง บุญเทพ	ไต้หวัน	25/3/2022	2/9/2022	สิทธิตัวเงิน	42,695.94	บาท	ไต้หวัน
นาย	ดวงแสง ชูะคำ	ไต้หวัน	25/3/2022	26/7/2022	สิทธิตัวเงิน	32375.66	บาท	ไต้หวัน 1 ปี 4
นางสาว	รวิภา โรจนอุดมกิจ	ไต้หวัน	31/3/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	
นาย	สยาม ขยเมธา	ไต้หวัน	4/4/2022	10/8/2022	สิทธิตัวเงิน	33564	บาท	ภาพจากกองทุน
นาย	ณเดธ พรหมวงศ์	ไต้หวัน	7/4/2022	27/9/2022	สิทธิตัวเงิน	29,028	เหรียญ(ไต้หวัน)	ลา 7 เมษายน
นาย	หวัง อี้ต๊ะ	ไต้หวัน	22/4/2022	27/9/2022	สิทธิตัวเงิน	51,630.90	บาท	บำเหน็จชราภาพ

คำนำหน้าชื่อ	ชื่อ-สกุล	ประเทศ	วันขึ้นเรื่อง	วันสิ้นสุด	ประเภท	จำนวนเงิน	หน่วย	หมายเหตุ
นาย	วิลล รัตนะ	ไต้หวัน	10/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	เสาร์ พิชะใหญ่	ไต้หวัน	8/2/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ไต้หวัน
นาย	สัญญา ไฉนย	โปแลนด์	27/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	2558
นาย	อ้าย อุ่นอารมณ์	ไต้หวัน	2/2/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	กมล เลเชอญ	ไต้หวัน	9/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาษีศั
นาง	ปิ่นเพร วาณิขระจ่าง	ไต้หวัน	9/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	อชิป รัตัน	ไต้หวัน	5/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	วิวัฒน์ กัจจันทร	ไต้หวัน	5/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	เหรียญ ไฉยา	ไต้หวัน	5/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	สำราญ สโงบาน	ไต้หวัน	5/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	ไมตรี คำดิ	ไต้หวัน	5/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	ไชยวัฒน์ อภิณกรเจริญ	ไต้หวัน	16/12/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาษีศั
นาย	สมเกียรติ มูลชนะ	ไต้หวัน	8/12/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	สมชาย อาซอ	ไต้หวัน	12/1/2023		สิทธิตัวเงิน	15642	เหรียญ(ไต้หวัน)	ติดต่อรับภาษีคน
นาย	ทอง ประมวลการ	ไต้หวัน	12/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	อินทรีสว มัดแก้ว	ไต้หวัน	12/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	เพชร ช่างเก็บ	ไต้หวัน	12/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	อนันต์ คำเงิน	ไต้หวัน	12/10/2022	30/11/2022	สิทธิตัวเงิน		บาท	หลังอายุครบ 63
นาย	จุ ประมวลการ	ไต้หวัน	12/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	บุญช่วย คูหา	ไต้หวัน	12/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	มานะ คูหา	ไต้หวัน	12/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	ประเสริฐ คูหา	ไต้หวัน	12/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	อุทร ไครกรักร	ไต้หวัน	12/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	สิทธิพล คำน้อย	เกาหลี	12/10/2022	9/1/2023	สิทธิตัวเงิน	18014110	บาท	ภักมิม
นาย	เรือง บุญมา	ไต้หวัน	8/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	แฝง ดวงสุภา	ไต้หวัน	4/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	อุเทน ไชยวงศ์ทอง	ไต้หวัน	3/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	พงษ์พัฒน์ สุรินทร์	ไต้หวัน	3/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นางสาว	รัชนิกร พลหาญ	เกาหลี	6/1/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ทายาทนาย
นาย	ลวง ดงเย็น	ไต้หวัน	13/1/2022	17/1/2022	สิทธิตัวเงิน	20986.30	บาท	

คำนำหน้าชื่อ	ชื่อ-สกุล	ประเทศ	วันขึ้นเรื่อง	วันสิ้นสุด	ประเภท	จำนวนเงิน	หน่วย	หมายเหตุ
นาย	เสริม ประถมพนากุล	เกาหลี	23/9/2022	9/1/2023	สิทธิตัวเงิน	12421570	วอน	ภักมิม
นาย	ทองสวน มณี	ไต้หวัน	21/9/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	สมชาย แซ่พ่าน	ไต้หวัน	20/12/2021		สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาษีไต้หวัน
นาย	คำใหม่ ทองจรัส	ไต้หวัน	21/9/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	ดวงคำ แก้วจันทร์	ไต้หวัน	22/9/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	ดุมพร พลู	ไต้หวัน	21/9/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	คืนภาษี
นาย	อนันต์ แซ่หาง	เกาหลี	22/9/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ตัวเครื่องบิน
นาย	กณาวดี คำแก้ว	ไต้หวัน	27/9/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นางสาว	ภราดา กาน้อย	ญี่ปุ่น	22/9/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	สงเคราะห์บุตร
นาย	อ้าย กาค่า	ไต้หวัน	3/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	สิงห์ทอง พุทธจันทร์	ไต้หวัน	3/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	วิสุทธิ สุขเมือง	ไต้หวัน	3/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นางสาว	บุษรา ก่อคือ	ไต้หวัน	30/9/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	
นาย	ศุภวัฒน์ บาหลา	อิสราเอล	6/10/2022	12/1/2023	สิทธิตัวเงิน	128993.38	บาท	จ้าง อิสราเอล
นาย	อึ้ง ยาริราช	ไต้หวัน	5/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	
นาย	ฤทธิ์ อินบิณสวน	ไต้หวัน	5/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	
นาง	ศิริพร สุวรรณยาน	ไต้หวัน	17/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	สงวน กันธาเดิม	ไต้หวัน	12/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นางสาว	เสาวนีย์ ยี่ปัว	ไต้หวัน	8/2/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาษีไต้หวัน
นาย	ธีระพล กอนแก้ว	ไต้หวัน	27/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาษีศั
นาย	นพพร แซ่จ้าว	ไต้หวัน	26/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาษีศั
นาย	วิระ วนาเลิศใจกุล	ไต้หวัน	27/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาษีศั
นาย	ปัญญา อาคอะ	ไต้หวัน	23/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาษีศั
นาย	ปรีชา แสนวณิชัย	ไต้หวัน	30/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาษีศั
นางสาว	วันดี นามวิเศษ	ไต้หวัน	24/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ค่าสงเคราะห์บุตร
นาย	กุลโรจน์ แดนชนสาร	ไต้หวัน	25/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	สุทธวัฒน์ เขมื่อ	ไต้หวัน	29/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาษีศั
นาย	พรชัย ประเสริฐสุขกุล	ไต้หวัน	16/12/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	อาทิตย์ นามะอะ	ไต้หวัน	30/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาษีศั
นาย	ชาญณรงค์ พรหมเป็น	ไต้หวัน	30/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ

คำนำหน้าชื่อ	ชื่อ-สกุล	ประเทศ	วันขึ้นเรื่อง	วันสิ้นสุด	ประเภท	จำนวนเงิน	หน่วย	หมายเหตุ
นาย	พรชัย พรหมมา	ไต้หวัน	26/7/2022	11/1/2023	สิทธิตัวเงิน	40143.60	บาท	ภาพ
นาย	สิงห์แก้ว ทาวารี	ไต้หวัน	26/7/2022	11/1/2023	สิทธิตัวเงิน	19352	บาท	ภาพ
นาย	เทวรินทร์ เล่าเงิน	ไต้หวัน	26/7/2022	11/1/2023	สิทธิตัวเงิน	56550.30	บาท	ภาพ
นาย	วีระชัย ชัยวรรณ	ไต้หวัน	26/7/2022	11/1/2023	สิทธิตัวเงิน	40143.60	บาท	ภาพ
นาย	สุรเดช แซ่ซ่ง	เกาหลี	27/7/2022	30/11/2022	สิทธิตัวเงิน	5885220	วอน	โอนแล้ว 21/09/65
นางสาว	แพรวนิต คาล่ากู	ไต้หวัน	8/8/2022	7/12/2022	สิทธิตัวเงิน		บาท	64 กำลังติดตาม
นาย	เอกนรินทร์ จะดี	ไต้หวัน	10/8/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	
นาย	พงศกร กรมรัตน์	เกาหลี	16/8/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	กัมมัน
นาย	สิงห์แก้ว ใจแก้ว(เลี่ยชิวัด)	ฮ่องกง	11/8/2022	18/8/2022	สิทธิตัวเงิน	13547.50	บาท	นางสาวแจ่มใส
นาย	บุษกุล พันอด	ไต้หวัน	5/8/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ยูแรงงานทพล
นาย	กิตติชัย รอดนเสถียรชัย	ไต้หวัน	17/8/2022		สิทธิตัวเงิน	7021	บาท	อยู่แรงงานทพล
นาย	สิท แซ่หมื่อ	ไต้หวัน	17/8/2022	22/9/2022	สิทธิตัวเงิน		บาท	ยูแรงงานทพล
นาย	แสวง สมงามเมือง	ไต้หวัน	1/9/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	สุภาพ บุญลา	ไต้หวัน	27/5/2022	8/11/2022	สิทธิตัวเงิน	36,462	บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	ดี โพธาริจิต	ไต้หวัน	27/5/2022	8/11/2022	สิทธิตัวเงิน	21,771	บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	อุดม หนองแก้ว	ไต้หวัน	7/6/2022	14/12/2022	สิทธิตัวเงิน	82273	เหรียญ(ไต้หวัน)	บำเหน็จชราภาพ
นาย	ธนพนธ์ เว็สวงเนิน	ไต้หวัน	6/6/2022	14/12/2022	สิทธิตัวเงิน	25819.01	บาท	
นาย	กิตติธรร เวียงบรรพต	เกาหลี	13/6/2022	7/12/2022	สิทธิตัวเงิน	4046200	วอน	กัมมัน
นาย	อุดม ประเสริฐเดช	ไต้หวัน	22/6/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	
นาย	สมศักดิ์ นามะยะ	ไต้หวัน	7/7/2022	8/9/2022	สิทธิตัวเงิน	27321.36	บาท	30/06/22
นาย	ณัฐวุฒิ จุมใจ	ไต้หวัน	8/7/2022	7/12/2022	สิทธิตัวเงิน	3831696	บาท	ชราภาพ
นาย	เมือง ส่องมา	ไต้หวัน	26/7/2022	1/2/2023	สิทธิตัวเงิน	33276	เหรียญ(ไต้หวัน)	ภาพไต้หวัน
นาย	บุญศรี แก้วเขียว	ไต้หวัน	26/7/2022	29/12/2022	สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาพไต้หวัน คิน
นาย	วรชัย เกิดกุล	ไต้หวัน	26/7/2022	29/12/2022	สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาพ คินเอกสาร
นาย	โยธิน ร่วงอน	ไต้หวัน	26/7/2022	29/12/2022	สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาพ คินเอกสาร
นาย	สมชาย กานชุก	ไต้หวัน	5/9/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	
นาย	ดภัย ตำรงใจสกุล	ไต้หวัน	5/9/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	เขียนทอง เตยตะนันท์	ไต้หวัน	2/9/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	ธนากร ปันวิชัย	ไต้หวัน	5/9/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ส่งเอกสารเพิ่ม
นาย	นาค พาดิ	ไต้หวัน	5/9/2022	9/2/2023	สิทธิตัวเงิน	0	บาท	ไม่มีภาษีคิน

คำนำหน้าชื่อ	ชื่อ-สกุล	ประเทศ	วันขึ้นเรื่อง	วันสิ้นสุด	ประเภท	จำนวนเงิน	หน่วย	หมายเหตุ
นาย	บุญธรรม ประมวลการ	ไต้หวัน	26/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นางสาว	พินธิกา ผาดาน	เกาหลี	26/10/2022	18/1/2023	สิทธิตัวเงิน		บาท	เข้าบัญชี เกาหลี
นาย	สิทธิศักดิ์ ข่างเก็ม	ไต้หวัน	26/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	ปราโมทย์ สุขแสง	ไต้หวัน	21/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	วีระพงษ์ มะโนราห์	ไต้หวัน	14/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ส่งเอกสารเพิ่ม
นาย	เจริญชัย กันทา	ไต้หวัน	14/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	ทองเหลือง พุทธจันทร์	ไต้หวัน	14/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	ศุภวัฒน์ นาทลา	อิสราเอล	6/10/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	
นาย	ธีรภัทร เมฆฤ	เกาหลี	21/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	เครื่องบิน
นาย	แก้วมา ศรียอด	ไต้หวัน	16/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	นที แสนขัติ	ไต้หวัน	16/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	ทวีชัย ราชสมบัติ	ไต้หวัน	16/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	บำเหน็จชราภาพ
นาย	สิทธิณัฐ มณีจันทร์สุข	ไต้หวัน	21/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	
นาย	วิทยา อ่อนชัยภูมิ	ไต้หวัน	21/11/2022	14/2/2023	สิทธิตัวเงิน	2525	เหรียญ(ไต้หวัน)	
นาย	ช่วย สุทธสังข์	เกาหลี	28/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ไต้หวัน
นาย	ชน มลพร้อม	ไต้หวัน	20/1/2023		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	สุราวุฒิ จันทร์โรจน์	ไต้หวัน	7/12/2022		สิทธิตัวเงิน	14370	เหรียญ(ไต้หวัน)	ตัว
นาย	โสภณ เชื้อเมืองพาน	ไต้หวัน	25/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ
นาย	เอกราช คำมาบุตร	ไต้หวัน	5/11/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ภาษีคิน
นาย	ประดิษฐ์พงษ์ มณีจันสุข	ไต้หวัน	6/12/2022		สิทธิตัวเงิน		บาท	ชราภาพ

สรุปผลการดำเนินการ การติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ ปีงบประมาณ 2563

ลำดับ	ประเทศ	ประเภท	จำนวนแรงงานยื่นคำร้อง/ราย	จำนวนเรื่องที่ติดตามสำเร็จ/ราย	จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างการติดตาม/ราย	ยอดเงินสิทธิประโยชน์ที่แรงงานได้รับ
1	ไต้หวัน	เงินบำเหน็จชราภาพ	6	5	-	292,666.19
		เงินคืนภาษี	53	47	4	528,841.45
		เสียชีวิต	1	1	-	43,359.31
		ติดตามตัว	1	-	1	-
2	เกาหลีใต้	เงินประกันการเดินทางกลับ (ค่าตัวเครื่องบิน) และเงินประกันครอบครัวสัญญาจ้าง	25	12	12	1,160,592.41
		เงินสะสมเลี้ยงชีพ (กุกมินยอนกึม)	37	29	6	2,947,562.29
		เงินหยุดชดเชยพักผ่อนประจำปี (ยอนซา)	1	1	-	-
		เงินค่าจ้างค้างจ่าย	4	2	2	-
		กรณีถูกหลอกลวงจากเพื่อนแรงงานไทย	1	1	-	-
		เสียชีวิต	3	2	1	1,112,734.04
		แจ้งปิดบัญชีเกาหลีและโอนเงินเข้าบัญชีไทย	1	1	-	364,070.89
3	อิสราเอล	เสียชีวิต	1	-	1	-
		ติดตามตัว	1	-	1	-
		เจ็บป่วย	3	3	-	-
4	ญี่ปุ่น	ทุพพลภาพจากการทำงาน	1	1	-	-
5	สิงคโปร์	ภาษี	1	1	-	-
รวม			140	106	28	6,449,826.58



สรุปผลการดำเนินการ การติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ ปีงบประมาณ 2564 ข้อมูล ณ 31 มกราคม 2566)

ลำดับ	ประเทศ	ประเภท	จำนวนแรงงานยื่นคำร้อง/ราย	จำนวนเรื่องที่ติดตามสำเร็จ/ราย	จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างการติดตาม/ราย	ยอดเงินสิทธิประโยชน์ที่แรงงานได้รับ
1	ไต้หวัน	เงินบำเหน็จชราภาพ	10	10	-	577,166.02
		เงินคืนภาษี	28	22	6	397,806.56
		เสียชีวิต	5	5	-	134,506.83
		ประสบอุบัติเหตุ	1	-	1	-
		เงินสงเคราะห์บุตร	1	1	-	100,588.06
2	เกาหลีใต้	เงินประกันการเดินทางกลับ (ค่าตัวเครื่องบิน) และเงินประกันครอบครัวสัญญาจ้าง	10	6	4	661,312.81
		เงินสะสมเสี่ยงชีพ (ถูกมียอนกิม)	12	12	-	1,208,579.51
		เงินหยุดชดเชยพักผ่อนประจำปี (ยอนซา)	3	3	-	103,351.42
		เงินค่าจ้างค้างจ่าย	1	1	-	66,241.26
		กรณีถูกหลอกลวงจากเพื่อนแรงงานไทย	1	1	-	-
		เสียชีวิต	1	-	1	-
		อิสราเอล	เสียชีวิต	2	1	1
		บาดเจ็บ	2	2	-	15,000.00
		เจ็บป่วย	5	5	-	-
		ประสบเหตุเดินทางกลับประเทศไทย	2	2	-	-
		ญี่ปุ่น	เจ็บป่วย	1	1	-
5	โมซัมบิก	ถูกหลอกลวงไปทำงานต่างประเทศ	1	1	-	-
รวม			86	73	13	3,465,182.77



สรุปผลการดำเนินการ การติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ ปีงบประมาณ 2565 ข้อมูล ณ 31 มกราคม 2566)

ลำดับ	ประเทศ	ประเภท	จำนวนแรงงานยื่นคำร้อง/ราย	จำนวนเรื่องที่ติดตามสำเร็จ/ราย	จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างการติดตาม/ราย	ยอดเงินสิทธิประโยชน์ที่แรงงานได้รับ
1	ไต้หวัน	เงินบำนาญชราภาพ	45	34	11	1,686,227.39
		เงินคืนภาษี	35	19	16	312,742.22
		คืนตัวแลกเงินภาษี	16	16	-	-
		เงินเลี้ยงชีพรายเดือนกรณีทุพพลภาพจากการทำงาน	3	2	1	7,021
		เสียชีวิต	1	1	1	189,302
		เจ็บป่วย	1	-	1	-
		เงินสงเคราะห์บุตร	1	-	1	-
2	เกาหลีใต้	เงินประกันการเดินทางกลับ (ค่าตัวเครื่องบิน) และ				
		เงินประกันครอบครัวสัญญาจ้าง	3	2	1	346,572.48
		เงินสะสมเลี้ยงชีพ (กุกนินยอนกัม)	8	6	2	1,121,476.30
		ทายาทยื่นรับสิทธิบำนาญเลี้ยงชีพ	1	1	-	-
		เจ็บป่วย	1	1	-	-
3	อิสราเอล	เสียชีวิต	1	-	1	-
		บาดเจ็บ	1	1	-	-
		ถูกจับกุม	3	3	-	-
		ขอรับเอกสารที่เกี่ยวข้อง	1	1	-	-
		เงินชดเชยกรณีถูกเลิกจ้าง	3	2	1	308,513.43
4	สิงคโปร์	เสียชีวิต	1	1	-	-
5	ฮ่องกง	เสียชีวิต	1	1	-	57,710.61
6	เมียนมาร์	ติดตามตัว	1	1	-	-
รวม			127	92	36	4,029,565.77



กระทรวงแรงงาน