

## ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

เรื่อง

การยกระดับนวัตกรรมการบริการ

ตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ  
ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สู่ระบบราชการ ๔.๐



ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง

ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาระบบบริหาร (นักวิชาการแรงงานเชี่ยวชาญ)

ตำแหน่งเลขที่ ๑๘

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

## บทคัดย่อ

ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทย “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนามาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีฐานคิดหลักคือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะใช้โมเดลขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศไทย ๔.๐ ดังนั้นระบบราชการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสอดคล้องกับบริบทที่จะเกิดขึ้นจากการเป็นประเทศไทย ๔.๐ โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่า ระบบราชการไทยจะต้องปฏิรูปขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง กล่าวคือ ภาครัฐต้องปรับตัวและต้องพลิกโฉมเข้าสู่ยุคดิจิทัลยกระดับประสิทธิภาพภาครัฐสู่สังคมดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัลท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ (Agenda-based) และนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพลิกโฉมหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Government 4.0 หรือ Gov. 4.0) อันเป็นฟันเฟืองและเสาหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางในการบริหารงานของประเทศให้ก้าวสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งจะส่งผลให้กลไกการพัฒนาระบบราชการมีการปรับตัวต่อความท้าทายใหม่ ๆ อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศ และยังเป็นการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้มีการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร จึงได้มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานในสังกัดทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีการพัฒนาองค์กรและยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งกำหนดเกณฑ์มาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ที่มอบให้แก่หน่วยงานของรัฐที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งเกณฑ์รางวัลเลิศรัฐ (Public Sector Excellence Awards : PSEA) ที่มอบให้แก่หน่วยงานภาครัฐให้มีการบริการที่เป็นเลิศ เสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ โดยจากข้อกำหนดหลาย ๆ ข้อในเกณฑ์การประเมินมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศได้กำหนดให้หน่วยงานในสังกัด มีการคิดค้น ออกแบบ จัดทำ

และพัฒนานวัตกรรมการบริการของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกำหนด หลายหน่วยงานในสังกัดจึงได้คิดค้นและจัดทำนวัตกรรมการบริการด้านต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่การจัดทำนวัตกรรมการบริการโดยหน่วยงานในพื้นที่มีข้อจำกัดในหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการใช้งานได้เฉพาะในหน่วยงานของตนเอง ระบบการใช้งานยังไม่มีเสถียรภาพหรือความพร้อมสมบูรณ์แบบ บุคลากรผู้คิดค้นและจัดทำนวัตกรรมมีการโยกย้ายทำให้ไม่มีผู้สานต่อหรือพัฒนานวัตกรรมให้มีความสมบูรณ์ ไม่มีงบประมาณรองรับการจัดทำนวัตกรรม รวมทั้งนวัตกรรมที่เป็นระบบเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลของกรมฯ หรือหน่วยงานภายนอกได้ ดังนั้น ผู้ขอประเมินจึงขอเสนอการยกระดับนวัตกรรมการบริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สู่ระบบราชการ ๔.๐ เพื่อให้การจัดทำนวัตกรรมการบริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่ใช้ในเฉพาะพื้นที่และยังไม่สมบูรณ์ ได้รับการพัฒนาต่อยอดให้เป็นระบบมาตรฐาน สามารถใช้งานได้แพร่หลายทั้งกรมฯ ช่วยให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพ มีรูปแบบการทำงานที่ทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ อันส่งผลทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และทั่วถึง



## คำนำ

ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงานเรื่อง การยกระดับนวัตกรรมการบริการ ตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สู่ระบบราชการ ๔.๐ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นผลงานประกอบการประเมินในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาระบบบริหาร โดยนำเสนอแนวคิดการนำนวัตกรรมการบริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมาพัฒนาและยกระดับให้เป็นนวัตกรรมการบริการในระดับกรมที่ได้มาตรฐาน สามารถใช้งานได้อย่างแพร่หลาย ช่วยให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม อย่างทั่วถึง มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย สอดคล้องกับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน อีกทั้งเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการยกระดับงานบริการประชาชน และการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ โดยมีเป้าหมายสำคัญในการนำพาประเทศเข้าสู่โมเดล “ประเทศไทย ๔.๐” ซึ่งมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ



บุศรา บุศยะรัฐ

พฤษภาคม ๒๕๖๗

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญภาพ	จ
<b>ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน</b>	
๑. เรื่อง การยกระดับนวัตกรรมบริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สู่ระบบราชการ ๔.๐	๑
๒. หลักการและเหตุผล	๑
๓. บทวิเคราะห์/แนวคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข	๒
๓.๑ บทวิเคราะห์	๒
๓.๒ แนวคิด	๔
๓.๓ ข้อเสนอ	๑๓
๓.๔ ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข	๒๙
๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๒๙
๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๒๙
<b>บรรณานุกรม</b>	๓๐
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก	คู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๕)
ภาคผนวก ข	ระบบการให้บริการผ่าน E Service ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
ภาคผนวก ค	การรวบรวมผลงานส่วนที่ ๒ การพัฒนาคุณภาพหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ ตามแนวทางของรางวัลเลิศรัฐ ตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ



## สารบัญภาพ

ภาพที่ ๑	รูปแบบการคิดเพื่อสร้างนวัตกรรมในงาน	หน้า
ภาพที่ ๒	เป้าหมายระบบราชการ ๔.๐	๕
ภาพที่ ๓	ตัวอย่างผลการสำรวจความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการ ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านคุ้มครองแรงงาน	๑๑ ๒๐



## ข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

.....

๑. เรื่อง การยกระดับนวัตกรรมบริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สู่ระบบราชการ ๔.๐

### ๒. หลักการและเหตุผล

รัฐบาลได้มีนโยบายขับเคลื่อนประเทศด้วยยุทธศาสตร์ประเทศไทย ๔.๐ เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ที่มีการขับเคลื่อนโครงสร้างเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม โดยมีฐานคิดหลักคือเปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการ ดังนั้น ระบบราชการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสอดคล้องกับบริบทที่จะเกิดขึ้นจากการเป็นประเทศไทย ๔.๐ โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก หมายความว่า ระบบราชการไทยจะต้องปฏิรูปขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นพึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง กล่าวคือ ภาครัฐต้องปรับตัวและต้องพลิกโฉมเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยกกระดับประสิทธิภาพภาครัฐสู่สังคมดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัล ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ (Agenda-based) และนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพลิกโฉมหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้มีการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๐ การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ นโยบายรัฐบาลในการยกระดับงานบริการประชาชน และการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ โดยมีเป้าหมายสำคัญในการนำพาประเทศเข้าสู่โมเดล “ประเทศไทย ๔.๐” จึงได้มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานในสังกัดทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีการพัฒนาองค์กรและยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งกำหนดเกณฑ์มาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ที่มอบรางวัลให้แก่หน่วยงานของรัฐที่มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานของรัฐ รวมถึงเกณฑ์รางวัลเลิศรัฐ (Public Sector Excellence Awards : PSEA) ที่มอบรางวัลให้แก่หน่วยงานภาครัฐที่มีความมุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนเป็นที่ยอมรับ และยืนยันความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการว่าสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการและระบบการบริหารของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งข้อกำหนดหนึ่งในเกณฑ์การประเมินมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศคือ การพัฒนาการบริการหรือจัดทำนวัตกรรมบริการของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์

การประเมินที่กรมฯ กำหนด หลายหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจึงได้คิดค้นและจัดทำ นวัตกรรมบริการด้านต่าง ๆ หลายหลายรูปแบบ วิธีการ ขึ้นอยู่กับความสามารถ ความเหมาะสม และบริบทของแต่ละองค์กร โดยจากผลงานนวัตกรรมที่ผ่านมา ปรากฏว่าหลาย ๆ หน่วยงานสามารถจัดทำ นวัตกรรมบริการให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา และสามารถให้บริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น ผู้ขอประเมินจึงเห็นว่า หากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานนำนวัตกรรม ที่หน่วยงานในสังกัดจัดทำและใช้ในเฉพาะพื้นที่ มาวิเคราะห์ พัฒนาต่อยอด และออกแบบจัดทำเป็นนวัตกรรม บริการของกรมฯ ที่พัฒนาจนเป็นระบบมาตรฐาน และสามารถใช้งานได้อย่างแพร่หลายทั้งกรมฯ โดยมาจากความต้องการที่แท้จริงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม ช่วยให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีรูปแบบการทำงานที่ทันสมัย ตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน จึงขอเสนอแนวคิดการยกระดับนวัตกรรมบริการ ตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานสู่ระบบราชการ ๔.๐

### ๓. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

#### ๓.๑ บทวิเคราะห์

โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการบริการตามนโยบายรัฐบาลให้ทันต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ พร้อมทั้งส่งเสริม สนับสนุนให้ทุกหน่วยงานของกรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยกระดับมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน และสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์การประเมินออกเป็น ๒ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ การดำเนินการตามแนวทางของมาตรฐาน GECC ประกอบด้วย ๗ หัวข้อ ๗๐ คะแนน ได้แก่ ๑) ด้านกายภาพพื้นฐาน จำนวน ๑๔ ข้อ ๒) ด้านสถานที่ จำนวน ๕ ข้อ ๓) ด้านบริการ จำนวน ๒๕ ข้อ ๔) ด้านบุคลากร จำนวน ๕ ข้อ ๕) ด้านเทคโนโลยี จำนวน ๔ ข้อ และ ๖) เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม กล่าวคือ มีนวัตกรรมการให้บริการหรือมีการพัฒนาการบริการที่โดดเด่น

ส่วนที่ ๒ การพัฒนาคุณภาพหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางของรางวัลเลิศรัฐ มี ๔ ประเภท ได้แก่ ๑) ประเภทพัฒนาการบริการ ๒) ประเภทนวัตกรรมบริการ ๓) ประเภทสัมฤทธิ์ผล ประชาชนมีส่วนร่วม และ ๔) ประเภทเลื่องลือขยายผล

เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดในข้อกำหนดเกณฑ์การประเมินทั้ง ๒ ส่วน พบว่ามีหัวข้อที่กำหนดให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ การดำเนินการตามแนวทางของมาตรฐาน GECC ได้แก่

๑) ด้านบริการ กำหนดไว้ในข้อ ๓.๘ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ ข้อ ๓.๙ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ข้อ ๓.๑๕ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ข้อ ๓.๑๙ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ ข้อ ๓.๒๐ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า



๒) ด้านเทคโนโลยี กำหนดไว้ในข้อ ๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป ข้อ ๕.๓ คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ ข้อ ๕.๔ ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อน เพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชน ได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์

๓) เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม กำหนดไว้ในข้อ ๖.๑ มีนวัตกรรมการให้บริการหรือมีการพัฒนาการบริการที่โดดเด่น

ส่วนที่ ๒ การพัฒนาคุณภาพหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางของรางวัลเลิศรัฐ กำหนดไว้ที่ประเภทนวัตกรรมบริการ ซึ่งเกิดจากการนำแนวคิด องค์กรความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา ผลงาน/การให้บริการ กระบวนการ/ระบบบริการ รูปแบบใหม่ ๆ ซึ่งผลงานเป็นนวัตกรรมใหม่ (Innovation) ที่แสดงความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญ จากผลงานหรือกระบวนการก่อนหน้านี้ทำให้การบริการดีขึ้นกว่าเดิมอย่างก้าวกระโดด ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างชัดเจน

จากข้อกำหนดในเกณฑ์การประเมินทั้ง ๒ ส่วน จะเห็นได้ว่า กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้ความสำคัญในการจัดทำและพัฒนานวัตกรรมบริการเป็นอย่างมาก จึงกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดมีการคิดค้น ออกแบบ จัดทำ และพัฒนานวัตกรรมบริการทั้งในข้อกำหนดส่วนที่ ๑ และส่วนที่ ๒ ไว้หลายข้อ ซึ่งทุกหน่วยงานที่สมัครเข้ารับการประเมินมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ ได้มีการออกแบบและจัดทำนวัตกรรมบริการในหลาย ๆ ด้าน และหลากหลาย เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินที่กำหนด โดยที่ผ่านมามีนวัตกรรมจากหน่วยปฏิบัติหลายๆ เรื่องที่น่าสนใจ และสามารถให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม เช่น ระบบติดตามสถานะคำร้อง (คร. ๗) ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่ช่วยให้ลูกจ้างสามารถติดตามผลการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ได้ โดยไม่ต้องโทรศัพท์หรือเดินทางไปติดต่อสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับการยื่นคำร้องต่อพนักงานตรวจแรงงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑ ด้วยตนเอง อันเป็นการช่วยลดความสูญเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายของลูกจ้างได้เป็นอย่างดี ซึ่งจากแนวคิดในการจัดทำนวัตกรรมบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเชียงใหม่ดังกล่าวนี้ กรมฯ ได้นำแนวคิดและรูปแบบไปพัฒนาในระบบรายงานผลการปฏิบัติงาน (Web Application) ระบบงานคุ้มครองแรงงาน เรื่องการรับคำร้องและวินิจฉัยคำร้อง โดยเพิ่มระบบการติดตามสถานะคำร้องของลูกจ้าง (คร. ๗) ลงไป ทำให้สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดทุกจังหวัดรวมทั้งสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ทุกพื้นที่ได้ใช้งานให้เกิดประโยชน์เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งสร้างระบบติดตามคำร้องในแอปพลิเคชันไลน์ DLPW Connect เพื่อให้ลูกจ้างสามารถติดตามผลการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ได้สะดวกทุกที่ ทุกเวลา และทุกอุปกรณ์ นอกจากนี้ยังมีอีกหลากหลายนวัตกรรมของหลาย ๆ หน่วยงานที่สามารถตอบสนองการให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพเช่นกัน แต่การจัดทำนวัตกรรมบริการโดยหน่วยงานในพื้นที่มีข้อจำกัดในหลายประการ ดังนี้

๑) การใช้งานได้เฉพาะในหน่วยงานของตนเอง ยังไม่เป็นที่แพร่หลาย หรือหน่วยงานอื่น ๆ ยังไม่สามารถใช้งานร่วมกันได้

๒) ระบบเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาจัดทำนวัตกรรมยังไม่มีเสถียรภาพหรือความพร้อมสมบูรณ์แบบในการใช้งาน

๓) บุคลากรผู้คิดค้นและจัดทำนวัตกรรมมีการโยกย้ายหน่วยงาน ทำให้ไม่มีผู้สานต่อหรือพัฒนานวัตกรรมให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

๔) ไม่มีงบประมาณรองรับการจัดทำนวัตกรรม ทำให้การจัดทำนวัตกรรมที่เป็นระบบเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มักจะใช้โปรแกรมฟรีต่าง ๆ ทำให้ระบบไม่มีความสมบูรณ์และเกิดข้อจำกัดในการใช้งาน

๕) นวัตกรรมที่เป็นระบบเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่เชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้ไม่สามารถดึงฐานข้อมูลจากระบบของกรมฯ ไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ หรือนำไปเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกในอนาคตได้

ดังนั้น เพื่อให้ให้นวัตกรรมบริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่หน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้คิดค้นและจัดทำขึ้น ได้รับการพัฒนาเป็นระบบมาตรฐานที่ทุกหน่วยงานในสังกัดสามารถใช้งานได้อย่างแพร่หลาย มีเสถียรภาพและความพร้อมสมบูรณ์แบบ สามารถใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ขอประเมินจึงขอเสนอแนวคิดการยกระดับนวัตกรรมบริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สู่ระบบราชการ ๔.๐ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ

### ๓.๒ แนวความคิด

#### ๓.๒.๑ นวัตกรรมภาครัฐ

นวัตกรรมภาครัฐ คือ แนวคิด วิธีการ และรูปแบบใหม่ ๆ ในการจัดการองค์กร (organization management) การดำเนินงาน (work process) และการให้บริการ (service delivery) อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยจำแนกได้เป็น ๖ ประเภท ดังนี้

๑) นวัตกรรมบริการ (services innovation) เป็นการปรับปรุงคุณภาพบริการ หรือสร้างบริการใหม่ (new or improved service) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในคุณลักษณะของตัวผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น การให้บริการสุขภาพเคลื่อนที่ health care at home เป็นต้น

๒) นวัตกรรมการส่งมอบบริการ (service delivery innovation) เป็นการให้บริการในรูปแบบใหม่ หรือที่แตกต่างไปจากเดิม (new or different way of providing a service) เช่น การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์การยื่นและชำระประกันสังคมแบบออนไลน์หรือผ่านทาง mobile app เป็นต้น

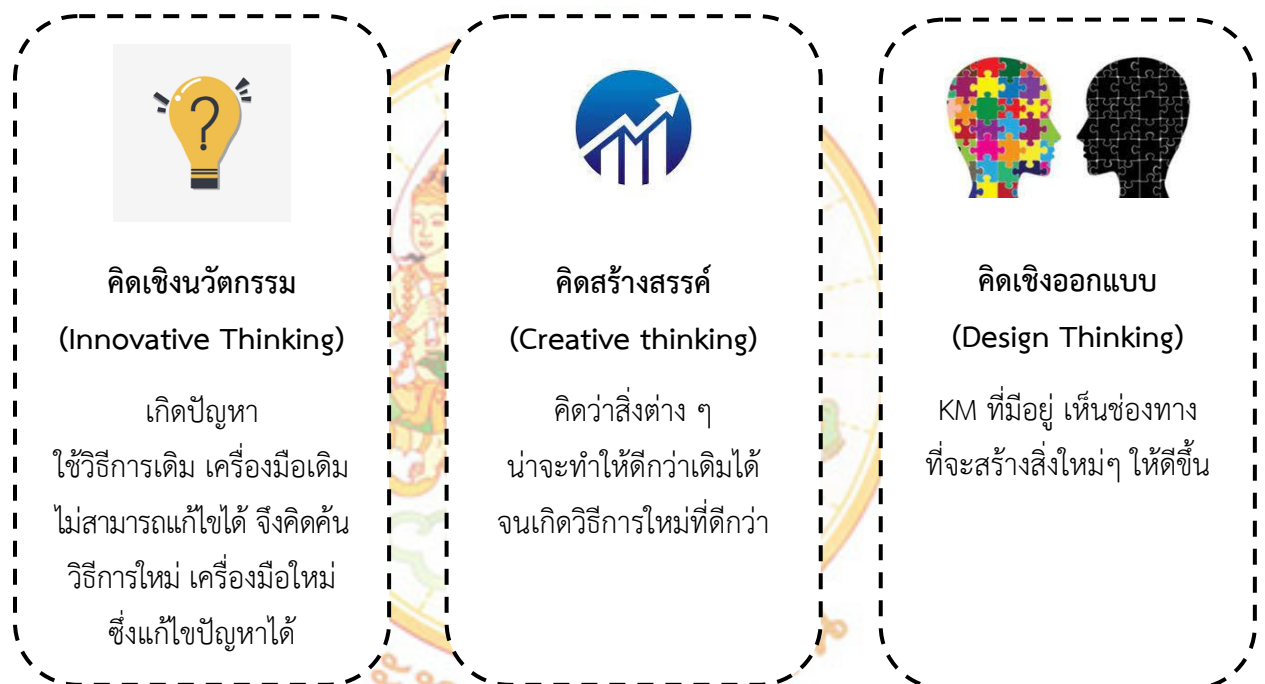
๓) นวัตกรรมการบริหาร/องค์การ (administrative or organizational innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การใหม่ ตลอดจนการสร้างระบบงานหรือกระบวนการใหม่ (new process) เช่น การตรวจสอบอาคารตามความเสี่ยง เป็นต้น

๔) นวัตกรรมทางความคิด (conceptual innovation) เป็นการสร้างมุมมองใหม่ หรือการแสวงหา หนทางใหม่ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา รวมทั้งการโต้แย้งสมมติฐานเดิม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงตัวแสดงที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันความคิดใหม่ เช่น smart farmer เป็นต้น

๕) นวัตกรรมเชิงนโยบาย (policy innovation) เป็นการออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือ นโยบายแบบใหม่ซึ่งส่งผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสภาพการณ์หรือพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การทำให้กัญชาเป็นสิ่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย (decriminalization/legalization) การอนุญาตให้มีการซื้อขายตราสาร (tradable permits) เกี่ยวกับบอนุพันธ์ล่วงหน้า เป็นต้น

๖) นวัตกรรมเชิงระบบ (systemic innovation) เป็นการวางระบบใหม่หรือเปลี่ยนแปลงระบบที่มีอยู่ในปัจจุบันก่อให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงในวงกว้างหรือในระดับขั้นพื้นฐาน (system wide change/fundamental transformation) หรือส่งผลกระทบต่อโครงสร้าง หรือเปลี่ยนแปลงแบบแผนความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ เช่น การแยกส่วนระหว่างผู้ซื้อบริการ (purchaser) และผู้ให้บริการ (provider) ทางด้านสาธารณสุข เป็นต้น

### ๓.๒.๒ รูปแบบการคิดเพื่อสร้างนวัตกรรมในงาน



ภาพที่ ๑ รูปแบบการคิดเพื่อสร้างนวัตกรรมในงาน

#### ๑) คิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) ได้แก่

๑.๑) การคิดเปรียบเทียบ (Comparative Thinking) หมายถึง กระบวนการคิดเพื่อพิจารณาสิ่งต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มีลักษณะหรือความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และตัดสินใจ หรือเปรียบเทียบเพื่อแก้ไขปัญหาจากเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นมาในอดีต เพื่อป้องกันอนาคต หรือแม้กระทั่งเพื่อจุดประกายความคิดใหม่ ๆ ให้ต่างจากของเดิม เป็นต้น

๑.๒) การคิดประยุกต์ (Applicative Thinking) หมายถึง การนำบางสิ่งมาใช้ประโยชน์ โดยปรับใช้อย่างเหมาะสมกับสถานะที่เฉพาะเจาะจง "บางสิ่ง" ที่นำมาใช้ประโยชน์นั้น อาจเป็นทฤษฎี หลักการ แนวคิด ความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และนำมาใช้ประโยชน์ในภาคปฏิบัติ โดยปรับให้เข้ากับบริบทแวดล้อมที่เป็นอยู่อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ "บางสิ่ง" นั้นอาจเป็นวัตถุสิ่งของที่นำมาใช้นอกเหนือบทบาทหน้าที่เดิมให้เหมาะสมกับบริบทใหม่



๑.๓) การคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) หมายถึง ความสามารถทางสมองของบุคคลที่จะคิดได้หลายทิศหลายทาง หรือคิดได้หลายคำตอบ และความสามารถในการมองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ โดยมีสิ่งเร้าเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความคิดใหม่ต่อเนื่องกันไป และความคิดสร้างสรรค์นี้ อาจเป็นความคิดผสมผสานกับประสบการณ์ก็ได้ ความคิดสร้างสรรค์มักเรียกกันว่า “การคิดนอกกรอบ”

๑.๔) การคิดสังเคราะห์ (Synthesis - Type Thinking) หมายถึงความสามารถในการคิดที่ดึงองค์ประกอบต่าง ๆ มาหลอมรวมกัน ภายใต้โครงสร้างใหม่อย่างเหมาะสม ตรงตามวัตถุประสงค์ เป็นการค้นคว้ารวบรวมข้อมูล เพื่อสรุปความสัมพันธ์ของข้อมูลย่อย ๆ เป็นหลักการหรือแนวคิดใหม่ที่มีคุณค่า และคุณภาพสูงกว่าเดิม คนที่มีความคิดสังเคราะห์จะทำให้เข้าใจและเห็นภาพรวมของสิ่งต่าง ๆ ได้ดี

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า "นวัตกรรม (Innovation)" คือ การใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนา หรือประดิษฐ์สิ่งใหม่ ๆ เช่น บริการ ผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการใหม่ ๆ (Service, Product, Process) เป็นต้น ที่มีคุณค่า (Value Creation) และมีประโยชน์ต่อผู้อื่น เศรษฐกิจ และสังคม

## ๒) คิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

ความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถของมนุษย์ที่คิดได้กว้างไกล หลากแง่มุมหลายทิศทาง นำไปสู่การประดิษฐ์สิ่งของ หรือเกิดแนวทางใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลจากการทำงานของสมองในส่วนที่เกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกหรือสมองซีกขวา ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้จากการไม่ยึดติดกับกรอบความคิดเดิม กฎเกณฑ์เดิม คิดได้หลายแง่มุม คิดได้มากที่สุดเท่าที่จะคิดได้ความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นการมองปัญหาในแนวกว้าง โดยมีลักษณะสำคัญ ๔ ประการ ดังนี้

๒.๑) มีความคิดริเริ่ม (Originality) คิดในสิ่งที่แปลกใหม่คิดในเรื่องที่ไม่เคยมีใครคิดมาก่อน ไม่ซ้ำใคร ซึ่งแตกต่างจากความคิดเดิม ๆ

๒.๒) มีความยืดหยุ่นในการคิด (Flexibility) มีความสามารถในการคิดหาคำตอบได้หลายทิศทาง หลากแง่มุม หรือมองสถานการณ์ทุกอย่างได้หลายมิติ สามารถคิดหาวิธีการแก้ปัญหาได้มากกว่า ๑ วิธี

๒.๓) มีความคิดคล่องแคล่ว (Fluency) สามารถคิดหาคำตอบได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็ว และได้คำตอบมากที่สุดในเวลาที่จำกัด เป็นคนที่มีปฏิภาณ ไหวพริบดี

๒.๔) มีความคิดละเอียดลออ (Elaboration) สามารถคิดในรายละเอียดที่เป็นปليกย่อยได้ดี เพื่อขยายหรือแตกความคิดหลักให้ได้ความหมายที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

## ๓) คิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

การคิดเชิงออกแบบ คือ กระบวนการคิดเพื่อแก้ไขปัญหาหรือโจทย์ให้ตรงจุดตลอดจนพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อที่จะหาวิถีทางที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุด การแก้ปัญหานั้นจะเน้นผู้ใช้งาน (User-centered) เป็นหลัก โดยมีเจตนาในการสร้างผลลัพธ์ในอนาคตที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้ตอบโจทย์ ตลอดจนแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์อีกด้วย

David Kelly ได้นำแนวคิดการคิดเชิงออกแบบมาใช้ในธุรกิจได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง แบ่งกระบวนการคิดออกเป็น ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๓.๑) เริ่มต้นด้วยการเข้าใจปัญหาที่ถูกต้อง (Empathize) การเข้าใจปัญหาในการทำงาน โดยการเริ่มต้นจะต้องใช้ระยะเวลาในการทำความเข้าใจให้ลึกซึ้งกับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้รู้



ถึงปัญหาที่แท้จริง โดยวิธีการสังเกตปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน และการสัมภาษณ์หรือสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้อื่น

๓.๒) ระบุปัญหาและกรอบของปัญหา (Define) หลังจากที่ทำความเข้าใจปัญหาแล้วต้องระบุถึงปัญหาที่ต้องการแก้ไขให้ชัดเจน โดยอาจจัดลำดับความรุนแรง เร่งด่วน หรือแนวทางการแก้ไข

๓.๓) การระดมสมอง (Brainstorm) คือ ขั้นการค้นหาความคิดใหม่ ๆ ที่จะสามารถตอบโจทย์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้ (User) มากที่สุด โดยการระดมสมองนี้ ไม่ใช่เฉพาะในที่ทีมงานแต่ยังสามารถผนวกกับเครื่องมือต่าง ๆ ทางเทคโนโลยีอื่น ๆ เพื่อให้เกิดเป็นแนวคิดทางเลือก (Ideas) และแนวทางการทำงานในขั้นตอนต่อไป โดยต้องกำหนดระยะเวลาในการระดมสมอง คนในทีมสามารถเสนอไอเดียได้อย่างอิสระ จัดกลุ่มของไอเดีย คัดเลือกไอเดีย และนำไอเดียมาพิจารณาร่วมกันอีกครั้งว่ามีประเด็นอะไรควรเพิ่มเติมหรือไม่

๓.๔) สร้างต้นแบบ (Prototype) คือ สร้างแบบจำลองเพื่อใช้สื่อสารอธิบายกับผู้ใช้งาน (Users) ว่าไอเดียที่คิดค้นขึ้น สามารถตอบโจทย์ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งานได้หรือไม่ โดยการทดสอบความพึงพอใจ เพื่อให้ทีมออกแบบสามารถรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะก่อนไปสู่ขั้นตอนการสร้าง

๓.๕) ขั้นตอนทดสอบ (Test) เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการคิดเชิงออกแบบที่จะช่วยสร้างความมั่นใจว่าสิ่งที่เราพัฒนาขึ้นจะสามารถตอบโจทย์ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้งานตามที่ตั้งใจไว้

### ๓.๒.๓ การสร้างสรรค์นวัตกรรม

ทักษะการสร้างสรรค์นวัตกรรม เป็นความสามารถในการใช้ความรู้ (Knowledge) จินตนาการ (Imagination) ความคิดสร้างสรรค์ (Creative thinking) ความร่วมมือ (Collaborative) ทำให้เกิดนวัตกรรมที่อาจอยู่ในรูปแบบของความคิด วิธีการ หรือสิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ โดยอาจเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมดหรือใหม่เพียงบางส่วน และอาจใหม่ในบริบทใดบริบทหนึ่ง หรือในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งนวัตกรรมเกิดขึ้นได้จากการใช้ความคิดสร้างสรรค์เป็นพื้นฐาน ซึ่งมีกระบวนการคิด ๖ ขั้นตอน (คิดก่อนทำ) ได้แก่

- ๑) วิเคราะห์ความต้องการนวัตกรรม
- ๒) สังเคราะห์ความคิดที่นำไปสู่นวัตกรรม
- ๓) แสวงหาความร่วมมือในการพัฒนานวัตกรรม
- ๔) สะท้อนความคิดร่วมกัน
- ๕) ลงสรุปความคิด
- ๖) ประเมินความคิด

องค์ประกอบหลักของทักษะการสร้างสรรค์นวัตกรรมมี ๓ ประการ ดังนี้

- ๑) การคิดอย่างสร้างสรรค์ (Think creatively) ได้แก่
  - ๑.๑) มองเห็นโอกาสมากกว่าปัญหา
  - ๑.๒) ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์
  - ๑.๓) ใช้วิธีการคิดและมุมมองอย่างหลากหลาย
  - ๑.๔) ทำงานด้วยวิธีการหลากหลายและยืดหยุ่น
  - ๑.๕) ประเมินและปรับเปลี่ยนความคิดของตนเอง

๒) การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นอย่างสร้างสรรค์ (Work creatively with others) ได้แก่

- ๒.๑) เคารพความคิดของคนอื่น
- ๒.๒) เปิดรับความคิดเห็นใหม่ ๆ ที่ทันสมัย
- ๒.๓) นำเสนอความคิดของตนเองกับผู้อื่น
- ๒.๔) แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่นอยู่เสมอ
- ๒.๕) ทำงานร่วมกับบุคคลอื่นด้วยความร่วมมือร่วมใจ

๓) การสร้างสรรค์นวัตกรรมให้สำเร็จ (Implement innovation) ได้แก่

- ๓.๑) วางแผนพัฒนานวัตกรรมอย่างเป็นระบบ
- ๓.๒) พัฒนานวัตกรรมและประเมินระหว่างการพัฒนา
- ๓.๓) ประเมินสรุปประสิทธิผลของนวัตกรรมที่พัฒนา
- ๓.๔) ปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องของนวัตกรรมให้ดีขึ้น
- ๓.๕) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสื่อสารนวัตกรรมสู่สังคม

๓.๒.๔ มาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพัฒนาการบริการตามนโยบายรัฐบาลให้ทันต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ พร้อมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานของกรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยกระดับมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน และสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี จึงได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมดำเนินการพัฒนาองค์กร และยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ โดยได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) และเกณฑ์รางวัลเลิศรัฐ (Public Sector Excellence Awards : PSEA) ดังนี้

๑) ส่วนที่ ๑ การดำเนินการตามแนวทางของมาตรฐาน GECC ประกอบด้วย ๖ ด้าน ได้แก่

๑.๑) ด้านกายภาพพื้นฐาน มี ๑๔ ข้อ กล่าวคือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ มีการออกแบบผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตรายและไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและความพร้อมของทรัพยากรที่มี มีห้องน้ำที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม มีจุดแรกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดภัย และ/หรือจัดให้มีเขตสุขบุหรี่ยุติเป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม

๑.๒) ด้านสถานที่ มี ๕ ข้อ กล่าวคือ มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อโรคให้กับประชาชนที่มาติดต่อและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน รวมทั้งมีการดำเนินกิจกรรม ๕ ส (สะอาด สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย)

๑.๓) ด้านบริการ มี ๒๕ ข้อ กล่าวคือ มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการและ/หรือปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ มีงานบริการซึ่งต้องครอบคลุมทุกประเภทงาน (งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ และงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์) มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๔๐ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด มีการนำผลจากการติดตามงาน/ผลสำรวจมาดำเนินการปรับปรุงจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง มีผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มีระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงานรวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง) มีการสร้างความเข้าใจและสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ รวมทั้งมีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบันและครอบคลุมภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ

๑.๔) ด้านบุคลากร มี ๕ ข้อ กล่าวคือ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานนอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ รวมทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น



๑.๕) ด้านเทคโนโลยี มี ๔ ข้อ กล่าวคือ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ รวมทั้งให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ ในทุกเวลาและสถานที่ ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อน เพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์

๑.๖) เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม กล่าวคือ มีนวัตกรรมการให้บริการหรือมีการพัฒนาการบริการที่โดดเด่น และได้รับรางวัลด้านการพัฒนาองค์กร/การพัฒนาการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก

๒) ส่วนที่ ๒ การพัฒนาคุณภาพหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางของรางวัลเลิศรัฐ มี ๔ ประเภท ได้แก่

๒.๑) ประเภทพัฒนาการบริการ หมายถึง การพัฒนาการให้บริการแล้วส่งผลให้การบริการดีขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญหรือเห็นเป็นที่ประจักษ์ รวมถึงการทำงานในเชิงบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์หรือมีผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการ/ประชาชน หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการ/ประชาชน/กลุ่มเป้าหมายได้

๒.๒) ประเภทนวัตกรรมบริการ หมายถึง การพัฒนาการให้บริการด้วยการนำนวัตกรรมที่เกิดจากการนำแนวคิด องค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลงาน/การให้บริการ กระบวนการ/ระบบบริการ รูปแบบใหม่ ๆ ซึ่งผลงานเป็นนวัตกรรมใหม่ (Innovation) ที่แสดงความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญจากผลงานหรือกระบวนการก่อนหน้านี้ ทำให้การบริการดีขึ้นกว่าเดิมอย่างก้าวกระโดด ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างชัดเจน

๒.๓) ประเภทสัมฤทธิ์ผลประชาชนมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดระบบราชการที่มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการตั้งแต่ระดับการให้ข้อมูล (Inform) การให้คำปรึกษาหารือ (Consult) การเข้ามามีบทบาท (Involve) และในระดับความร่วมมือ (collaborate) ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาที่มีนัยสำคัญหรือผลกระทบสูงกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ที่นำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ และคุณภาพชีวิตประชาชน

๒.๔) ประเภทเลื่องลือขยายผล หมายถึง รางวัลระดับสูงสุดของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมทุกประเภท ที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่นำต้นแบบ (Best Practice) โครงการหรือผลงานที่เคยได้รับรางวัลไปขยายผลหรือต่อยอดการดำเนินงานในพื้นที่อื่น ๆ หรือต่อยอดจากผลงานเดิม แล้วเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาที่มีนัยยะสำคัญ มีผลกระทบสูง (High Impact) เกิดประโยชน์และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน กลุ่มเป้าหมาย หรือประชาชนในพื้นที่ที่ขยายผลหรือต่อยอดจนเกิดความสำเร็จเทียบเคียงต้นแบบหรือมากกว่า



๓.๒.๕ ระบบราชการ ๔.๐

ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทย “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีฐานคิดหลักคือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะใช้โมเดลขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศไทย ๔.๐ ดังนั้นระบบราชการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสอดคล้องกับบริบท ที่จะเกิดขึ้นจากการเป็นประเทศไทย ๔.๐ โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่า ระบบ ราชการไทยจะต้องปฏิรูปขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจ และเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง กล่าวคือ ภาครัฐต้องปรับตัวและต้องพลิกโฉมเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยกระดับประสิทธิภาพภาครัฐสู่สังคมดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัลท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ (Agenda-based) และนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพลิกโฉมหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Government 4.0 หรือ Gov. 4.0) อันเป็นฟันเฟืองและเสาหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางในการบริหารงานของประเทศ ให้ก้าวสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งจะส่งผลให้กลไกการพัฒนาระบบราชการมีการปรับตัวต่อความท้าทายใหม่ ๆ อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศ และยังเป็นการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากแนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ เพื่อให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการเป็นประเทศไทย ๔.๐ ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนั้นการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ จึงมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่ง ที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ของประชาชน โดยได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการไว้ ดังนี้



ภาพที่ ๒ เป้าหมายระบบราชการ ๔.๐

๑) ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไก หรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานในแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่ายมากกว่าตามสาย การบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ขณะเดียวกันก็ยังคงเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพ และสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

๒) ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะ ที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวก โดยมีการเชื่อมโยงกันเองของหน่วยงานราชการ เพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ไม่ว่าจะติดต่อมาด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

๓) หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการแล้วล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม และประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่น และความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ ดังกล่าวต้องอาศัยปัจจัยสำคัญอย่างน้อย ๓ ประการ ดังนี้

๑) การสานพลังทุกภาคส่วน ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”

๒) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทาง (Solutions) ใหม่ ๆ อันจะเกิดผลกระทบมหาศาล (Big Impact) เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนอง

ปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ อันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยรูปแบบ ห้องปฏิบัติการ (Government Lab/ Public Sector Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้าใจ และเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด (Empathize) ก่อนจะสร้างจินตนาการ (Ideate) พัฒนาต้นแบบ (Prototype) ทำการทดสอบ ปฏิบัติจริง และขยายผลต่อไป หรือเป็นการนำเอาศาสตร์พระราชาวาทด้วย “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาประยุกต์ใช้

๓) การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บ และประมวลข้อมูลผ่านคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่าง ๆ (Collaboration Tools) ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างเรียลไทม์ (Real Time) ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่สลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน เกิดผลกระทบอย่างสูง และมีความคาดหวังต่อการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการ ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และทุกช่องทาง ได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด

### ๓.๓ ข้อเสนอ

เพื่อให้การจัดทำนวัตกรรมการบริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่สามารถจัดทำนวัตกรรมการบริการได้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและสามารถให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดีมีคุณภาพ แต่ยังคงใช้ในเฉพาะพื้นที่และยังไม่สมบูรณ์ ได้รับการพัฒนาต่อยอดให้เป็นระบบมาตรฐาน สามารถใช้งานได้อย่างแพร่หลายทั้งกรมฯ ช่วยให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ มีรูปแบบการทำงานที่ทันสมัย โดยมาจากความต้องการที่แท้จริงของประชาชนผู้รับบริการ อันส่งผลทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และทั่วถึง ดังนั้น ผู้ขอประเมินในฐานะผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาระบบบริหารที่จะต้องทำหน้าที่ในการพัฒนาระบบบริหาร ให้คำปรึกษาแนะนำ และเสนอแนะความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้การพัฒนาระบบการบริหารงานราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และประสิทธิภาพสูงสุด จึงเห็นควรมีการยกระดับนวัตกรรมการบริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สู่ระบบราชการ ๔.๐ ดังนี้

๓.๓.๑ ศึกษาและรวบรวมงานบริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้ครอบคลุมงานบริการที่สำคัญ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสำรวจความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการให้กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง โดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบออนไลน์ของกรมฯ ดังนี้

๑) คู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๕) ตามภาคผนวก ก เนื่องจากเป็นคู่มือที่รวบรวมกระบวนการงานที่จะต้องได้รับอนุญาตจากกรมฯ ตามกฎหมาย ซึ่งมีจำนวน ๓๘ กระบวนงาน โดยจำแนกตามภารกิจหลักของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน ๕ ด้าน ได้แก่

๑.๑) ด้านคุ้มครองแรงงาน จำนวน ๓ กระบวนงาน ได้แก่ (๑) การพิจารณาอนุมัติจ่ายเงินกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง (กรณีนายจ้างไม่จ่ายค่าชดเชย) (๒) การพิจารณาอนุมัติจ่ายเงินกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง (กรณีอื่นนอกจากค่าชดเชย) และ (๓) การอนุญาตให้ลูกจ้างซึ่งเป็นเด็กทำงานในระหว่างเวลา ๒๒.๐๐ - ๐๖.๐๐ น. มาตรา ๔๗ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑



๑.๒) ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน ๑๓ กระบวนงาน ได้แก่ (๑) การขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยงานฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (๒) การต่ออายุการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยงานฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (๓) การขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมความปลอดภัยในการทำงานในที่อับอากาศ (๔) การต่ออายุใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมความปลอดภัยในการทำงานในที่อับอากาศ (๕) การขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (๖) การขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้น และให้ผู้บริการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ (กรณีนิติบุคคลผู้ยื่นคำขอเป็นหน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น) (๗) การขอใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้น และเป็นผู้ให้บริการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ (กรณีนิติบุคคลไม่เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น) (๘) การขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้น และให้ผู้บริการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ (กรณีนิติบุคคลผู้ยื่นคำขอเป็นหน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น) (๙) การขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้น และผู้ให้บริการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ (๑๐) การพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ (๑๑) การขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการตรวจสอบและรับรองระบบไฟฟ้าและบริภัณฑ์ไฟฟ้า (๑๒) การขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการตรวจสอบและรับรองระบบไฟฟ้าและบริภัณฑ์ไฟฟ้า และ (๑๓) การขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการตรวจสอบ และรับรองระบบไฟฟ้าและบริภัณฑ์ไฟฟ้า

๑.๓) ด้านแรงงานสัมพันธ์และแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ จำนวน ๑๖ กระบวนงาน ได้แก่ (๑) การจดทะเบียนที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ (๒) การจดทะเบียนต่ออายุที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ (๓) การจดทะเบียนจัดตั้งองค์กรลูกจ้าง (สหภาพแรงงาน) (๔) การจดทะเบียนจัดตั้งองค์กรนายจ้าง (สมาคมนายจ้าง) (๕) การจดทะเบียนจัดตั้งองค์กรลูกจ้าง/องค์กรนายจ้าง (สหพันธ์แรงงานสภาองค์กรลูกจ้าง สหพันธ์นายจ้าง สภาองค์กรการนายจ้าง) (๖) การจดทะเบียนข้อบังคับองค์กรลูกจ้าง/องค์กรนายจ้าง (ข้อบังคับสภาพแรงงาน ข้อบังคับสหพันธ์แรงงาน ข้อบังคับสภาองค์กรลูกจ้าง ข้อบังคับสมาคมนายจ้าง ข้อบังคับสหพันธ์นายจ้าง ข้อบังคับสภาองค์กรการนายจ้าง) (๗) การจดทะเบียนกรรมการองค์กรลูกจ้าง/องค์กรนายจ้าง (กรรมการสหภาพแรงงาน กรรมการสหพันธ์แรงงาน กรรมการสภาองค์กรลูกจ้าง กรรมการสมาคมนายจ้าง กรรมการสหพันธ์นายจ้าง กรรมการสภาองค์กรการนายจ้าง) (๘) การจดทะเบียนควบคุมองค์กรลูกจ้าง/องค์กรนายจ้าง (ควบคุมสภาพแรงงาน ควบคุมสหพันธ์แรงงาน ควบคุมสภาองค์กรลูกจ้าง ควบคุมสมาคมนายจ้าง ควบคุมสหพันธ์นายจ้าง ควบคุมสภาองค์กรการนายจ้าง) (๙) การจดทะเบียนข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (เอกชน) (๑๐) การจดทะเบียนคำชี้ขาดข้อพิพาทแรงงาน (๑๑) การจดทะเบียนจัดตั้งสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ (๑๒) การจดทะเบียนจัดตั้งสหพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจ (๑๓) การจดทะเบียนข้อบังคับสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ข้อบังคับสหพันธ์แรงงาน (๑๔) การจดทะเบียนกรรมการสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ (๑๕) การจดทะเบียนกรรมการสหพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจ และ (๑๖) การจดทะเบียนข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (รัฐวิสาหกิจ)

๑.๔) ด้านสวัสดิการแรงงาน จำนวน ๓ กระบวนงาน ได้แก่ (๑) การให้บริการกู้เงินแก่สหกรณ์ออมทรัพย์ในสถานประกอบกิจการและรัฐวิสาหกิจ (กรณีวงเงินกู้เกินห้าล้านบาท) (๒) การให้บริการกู้เงินแก่สหกรณ์ออมทรัพย์ในสถานประกอบกิจการและรัฐวิสาหกิจ (กรณีวงเงินกู้ไม่เกินห้าล้านบาท) และ (๓) การพิจารณาออกใบอนุญาตให้ใช้สถานพยาบาลแทนการจัดให้มีแพทย์เพื่อตรวจรักษาพยาบาลในสถานที่ทำงาน



๑.๕) ด้านมาตรฐานแรงงาน จำนวน ๓ กระบวนงาน ได้แก่ (๑) การขึ้นทะเบียนที่ปรึกษาพัฒนามาตรฐานแรงงาน (๒) การขึ้นทะเบียนต่ออายุที่ปรึกษาพัฒนามาตรฐานแรงงาน และ (๓) การอนุญาตเป็นหน่วยรับรองและหน่วยตรวจมาตรฐานแรงงานไทย

๒) ระบบการให้บริการผ่าน E Service ของกรมฯ ตามภาคผนวก ข ที่สร้างระบบให้บริการประชาชน และบริการนายจ้าง/สถานประกอบกิจการ ซึ่งมีจำนวน ๔๓ ระบบ โดยจำแนกตามลักษณะการให้เป็นบริการเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๒.๑) งานให้บริการในการพิจารณา/อนุมัติ/อนุญาต ซึ่งมีจำนวน ๑๙ ระบบ ได้แก่ (๑) การยื่นคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงิน (ค่าจ้าง/ค่าชดเชย/เงินอื่น ๆ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑/พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน พ.ศ. ๒๕๕๓) (๒) การยื่นคำขอรับเงินจากกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง (๓) การลงทะเบียนกิจกรรมฝึกอบรม/สัมมนา (๔) การยื่นจดทะเบียน/ต่ออายุที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ (๕) การขออนุญาตให้ลูกจ้างซึ่งเป็นเด็กอายุ ๑๕ - ๑๘ ปี ทำงานระหว่างเวลา ๒๒.๐๐ - ๐๖.๐๐ น. (๖) การแสดงความจำนงประกาศแสดงตนเอง (มรท. ๘๐๐๑ - ๒๕๖๓) (๗) การขอเข้าสู่ระบบมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. ๘๐๐๑ - ๒๕๖๓) (๘) การขอใช้ตราสัญลักษณ์แนวปฏิบัติการใช้แรงงานที่ดี (GLP) (๙) การขอกู้เงินจากกองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงาน (๑๐) การขออนุญาตให้ใช้สถานพยาบาลแทนการจัดให้มีแพทย์เพื่อตรวจรักษาในสถานที่ทำงาน (๑๑) การแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อขึ้นทะเบียน (๑๒) การตรวจสอบข้อมูลการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (๑๓) การยื่นแบบคำขอความเห็นชอบแผนฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ (๑๔) การขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยงานฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (๑๕) การต่ออายุหน่วยงานฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (๑๖) การขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยงานฝึกอบรมความปลอดภัยในการทำงานในที่อับอากาศ (๑๗) การต่ออายุหน่วยงานฝึกอบรมความปลอดภัยในการทำงานในที่อับอากาศ (๑๘) การขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยงานฝึกอบรมการดับเพลิงและหนีไฟ และ (๑๙) การต่ออายุหน่วยงานฝึกอบรมการดับเพลิงและหนีไฟ

๒.๒) งานให้บริการยื่นแบบรายงานต่าง ๆ ซึ่งมีจำนวน ๒๔ ระบบ ได้แก่ (๑) การยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร. ๑๑) (๒) การแจ้งการจ้างลูกจ้างซึ่งเป็นเด็กอายุ ๑๕ - ๑๘ ปี (คร.๒) (๓) การแจ้งการสิ้นสุดการจ้างลูกจ้างซึ่งเป็นเด็กอายุ ๑๕ - ๑๘ ปี (คร.๔) (๔) การแจ้งหยุดกิจการชั่วคราว (๕) การรายงานบัญชีรายชื่อสารเคมีอันตรายฯ (สอ.๑) (๖) การรายงานผลการตรวจวัดและวิเคราะห์ระดับความเข้มข้นของสารเคมีอันตรายฯ (สอ.๓) (๗) การแจ้งจำนวนและปริมาณความแรงรังสีของต้นกำเนิดรังสี (ร.๑-๑) (๘) การแจ้งการเปลี่ยนแปลงของจำนวนหรือปริมาณความแรงรังสีของต้นกำเนิดรังสี (ร.๑-๒) (๙) การแจ้งชื่อและคุณสมบัติของผู้รับผิดชอบดำเนินการทางเทคนิคในเรื่องรังสี (ร.๓-๑) (๑๐) การแจ้งชื่อและคุณสมบัติของผู้รับผิดชอบรังสีแทนผู้รับผิดชอบเดิมซึ่งพ้นหน้าที่ (ร.๓-๒) (๑๑) การรายงานการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบดำเนินการทางด้านเทคนิคในเรื่องรังสี (ร.๕) (๑๒) การรายงานผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ (๑๓) การรายงานผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับเทคนิคขั้นสูง (๑๔) การรายงานผลการตรวจสุขภาพที่พบความผิดปกติหรือการเจ็บป่วย การให้การรักษายาบาล และการแก้ไข (๑๕) การแจ้งสถานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้ลูกจ้างทำงานประดาน้ำ (๑๖) การรายงานผลการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ (๑๗) การรายงานผลการตรวจวัดและวิเคราะห์สภาวะการทำงานเกี่ยวกับระดับความร้อน ความชื้นของแสงสว่าง และระดับเสียง (รสส.๑ รสส.๒ และ รสส.๓) (๑๘) การแจ้งการเกิดอุบัติเหตุร้ายแรงหรือการประสบอันตรายจากการทำงาน (สปร.๕) (๑๙) การส่งสำเนาหนังสือแจ้งการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

ต่อสำนักงานประกันสังคม (๒๐) การแจ้งผลการตรวจสอบและรับรองระบบไฟฟ้าและบริภัณฑ์ไฟฟ้า (๒๑) การแจ้งข้อมูลฝึกอบรมของหน่วยฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (๒๒) การแจ้งผลการฝึกอบรมของหน่วยฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (๒๓) การแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลฝึกอบรมของหน่วยฝึกอบรมด้านความปลอดภัย และ (๒๔) การแจ้งยกเลิกฝึกอบรมของหน่วยฝึกอบรมด้านความปลอดภัย

๓) การรวบรวมผลงานส่วนที่ ๒ การพัฒนาคุณภาพหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ ตามแนวทางของรางวัลเลิศรัฐ ตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งมีหน่วยงานของกรมฯ ได้รับรางวัลแบ่งออกเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ ระดับเป็นเลิศ ระดับก้าวหน้า และระดับพื้นฐาน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีหน่วยงานได้รับรางวัลระดับเป็นเลิศ จำนวน ๒๗ หน่วยงาน และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีหน่วยงานได้รับรางวัลระดับเป็นเลิศ จำนวน ๓๖ หน่วยงาน ตามภาคผนวก ค โดยในทั้ง ๒ ปีงบประมาณ จำแนกเป็นการพัฒนาการพัฒนาคุณภาพหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางของรางวัลเลิศรัฐ ประเภทนวัตกรรมกรรมการบริการ จำนวน ๒๒ เรื่อง ได้แก่

๓.๑) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๙ เรื่อง ได้แก่ (๑) การใช้นวัตกรรมในการขอหนังสือผ่านสิทธิสวัสดิการ (MOU) และหนังสือรับรองเงินเดือน (๒) ง่ายๆ สบายๆ สไตร์ละครสั้น ธรรมชาติแรงงาน (๓) ระบบแจ้งเตือนการจัดตั้งคณะกรรมการทวิภาคีในสถานประกอบกิจการ (๔) Dashbord สรุปรายชื่อเพื่อค้นหาหน่วยงานฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้น หน่วยงานฝึกซ้อมดับเพลิง และฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ (๕) “Fishing App” ตรวจสอบข้อมูลการตรวจแรงงานในเรือประมง (๖) การบันทึกคำให้การเพิ่มเติมออนไลน์ (๗) การตรวจแรงงานด้วย Google Forms ในสถานประกอบกิจการขนาดเล็ก (๘) Smart Line Official Service “ สานสัมพันธ์แรงงาน ๑๐๑ ” (๙) ระบบตรวจสอบสัญญาจ้างในงานประมงทะเลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

๓.๒) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๑๓ เรื่อง ได้แก่ (๑) สะดวก สบายกับ Smart Apply โครงการภาครัฐร่วมใจขนส่งปลอดภัย โดยกองความปลอดภัยแรงงาน (๒) การจัดทำคำสั่งพนักงานตรวจความปลอดภัยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-SIO : Electronic Safety Inspector Order) โดยศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต ๘ (๓) การร้องเรียนสถานประกอบกิจการผ่าน Line Official สสค. ชัยภูมิ โดยสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดชัยภูมิ (๔) ระบบ Fishing App โดยสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดชุมพร (๕) ระบบตอบข้อความอัตโนมัติ โดยสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเชียงใหม่ (๖) ระบบติดตามสถานะคำร้อง (คร.๗) โดยสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดบุรีรัมย์ (๗) การจัดการระบบฐานข้อมูลด้านแรงงานเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาแรงงาน (Labour database system management for prevent and solve labour problems) โดยสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (๘) ระบบบริการให้คำปรึกษา ๒๔ ชั่วโมง “DLPW-YALA CONNECT” โดยสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดยะลา (๙) บริการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ E-signature โดยสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดร้อยเอ็ด (๑๐) ระบบการบริหารจัดการการรับคำร้องและให้คำปรึกษาออนไลน์ด้วยแพลตฟอร์ม Traffy Fondue โดยสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระนอง (๑๑) ระบบบริการตรวจสอบสิทธิค่าชดเชยเบื้องต้น (Check severance pay) โดยสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำพูน (๑๒) Safety Care ละเบ้อ โดยสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสกลนคร (๑๓) การจูงใจล่วงหน้าตรวจสอบสัญญาจ้างในงานประมงทะเลและการสัมภาษณ์แรงงานประมงทะเล ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสงคราม

๓.๓.๒ สร้างแบบสำรวจความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมการบริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการตามระบบราชการ ๔.๐ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่จะให้กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานแก้ไขปัญหาและให้บริการในเชิงรุก สามารถตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการของประชาชน ดังนั้น การสำรวจความต้องการจึงต้องมาจากความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นฝั่งผู้รับบริการ ได้แก่ ลูกจ้าง แรงงานนอกระบบ/อิสระ นายจ้าง/เจ้าของกิจการ บุคคล/นิติบุคคลที่ขึ้นทะเบียนกับกรม เครือข่ายด้านแรงงาน เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ รวมทั้งความต้องการของฝั่งผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติและพบปัญหาอุปสรรคในการให้บริการหรือการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง รวมทั้งสอบถามความต้องการที่จะให้กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมการบริการด้านต่าง ๆ ให้ครอบคลุมงานบริการที่สำคัญของกรมฯ ตามที่ได้ศึกษาและรวบรวมงานบริการของกรมฯ ไว้ตามข้อ ๓.๒.๑ โดยแบ่งประเภทนวัตกรรมการบริการตามภารกิจที่สำคัญของกรมฯ ได้แก่ ด้านคุ้มครองแรงงาน ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ ด้านแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ ด้านสวัสดิการแรงงาน ด้านมาตรฐานแรงงาน และด้านบริการอื่น ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานจากผู้มีส่วนได้เสียที่แท้จริง ซึ่งการสร้างแบบสำรวจฯ ควรจัดทำในรูปแบบ Google Form เพื่อความสะดวก รวดเร็วของผู้ตอบแบบและการประมวลผลของเจ้าหน้าที่ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป ตามตัวอย่างแบบสำรวจฯ ดังต่อไปนี้

**ตัวอย่างแบบสำรวจความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมการบริการ  
ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน**

แบบสำรวจความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมการบริการ ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
<p><b>คำชี้แจง</b></p> <p>๑. แบบสำรวจฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการให้กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง และนำไปออกแบบนวัตกรรมการบริการที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ</p> <p>๒. แบบสำรวจฯ แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่</p> <p>ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม</p> <p>ส่วนที่ ๒ ความต้องการให้จัดทำนวัตกรรมการบริการ</p> <p>๓. โปรดทำเครื่องหมาย <input checked="" type="checkbox"/> ในช่อง <input type="checkbox"/> ของแบบสำรวจ และกรอกข้อความในช่องว่างที่ระบุไว้</p>
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
<p>๑) เพศ</p> <p><input type="checkbox"/> หญิง</p> <p><input type="checkbox"/> ชาย</p> <p>๒) อายุ</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่า ๒๕ ปี</p> <p><input type="checkbox"/> ๒๖ - ๓๕ ปี</p> <p><input type="checkbox"/> ๓๖ - ๔๕ ปี</p>



<input type="checkbox"/> ๔๖ - ๕๕ ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า ๕๕ ปี ๓) อาชีพ <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> แรงงานนอกระบบ <input type="checkbox"/> นายจ้าง/เจ้าของกิจการ <input type="checkbox"/> บุคคล/นิติบุคคลที่ขึ้นทะเบียนกับกรม <input type="checkbox"/> เครือข่ายด้านแรงงาน เช่น NGO ชมรม มูลนิธิ สมาคม เป็นต้น <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ (ที่ไม่สังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน) <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... ๔) ที่อยู่ปัจจุบัน จังหวัด (โปรดระบุ).....
<b>ส่วนที่ ๒ ความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมการบริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน</b>
<p><b>**ท่านต้องการให้กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมการบริการเรื่องใด (ขอให้พิจารณาจากความต้องการขอรับบริการที่แท้จริง ด้านละไม่เกิน ๓ เรื่อง โดยไม่จำเป็นต้องตอบทุกด้าน)</b></p> ๑) ด้านคุ้มครองแรงงาน <input type="checkbox"/> การยื่นคำขอเงินจากกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง <input type="checkbox"/> การขออนุญาตให้ลูกจ้างซึ่งเป็นเด็กทำงานในระหว่างเวลา ๒๒.๐๐ - ๐๖.๐๐ น. <input type="checkbox"/> การยื่นคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงิน ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑/พ.ร.บ.คุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน พ.ศ. ๒๕๕๓ <input type="checkbox"/> การตรวจคุ้มครองแรงงานในระบบ/นอกระบบ/ประมงทะเลแบบครบวงจร <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... ๒) ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียน/ต่ออายุการเป็นหน่วยงานฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน <input type="checkbox"/> การขอรับใบอนุญาต/ต่ออายุเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมความปลอดภัยในการทำงานในที่อับอากาศ <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน <input type="checkbox"/> การตรวจสอบข้อมูลการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน <input type="checkbox"/> การขอรับใบอนุญาต/ต่ออายุเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้น และผู้ให้บริการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ <input type="checkbox"/> การขอความเห็นชอบแผนฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียน/ต่ออายุเป็นผู้ให้บริการตรวจสอบและรับรองระบบไฟฟ้าและบริษัทไฟฟ้ <input type="checkbox"/> การขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการตรวจสอบและรับรองระบบไฟฟ้าและบริษัทไฟฟ้ <input type="checkbox"/> การตรวจความปลอดภัยในการทำงานแบบครบวงจร <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## ๓) ด้านแรงงานสัมพันธ์

- การขอจดทะเบียน/ต่ออายุที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์
- การขอจดทะเบียนจัดตั้งองค์กรลูกจ้าง/องค์กรนายจ้าง
- การขอจดทะเบียนข้อบังคับองค์กรลูกจ้าง/องค์กรนายจ้าง
- การขอจดทะเบียนกรรมการองค์กรลูกจ้าง/องค์กรนายจ้าง
- การขอจดทะเบียนควบองค์กรลูกจ้าง/องค์กรนายจ้าง
- การขอจดทะเบียนข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง
- การขอจดทะเบียนคำชี้ขาดข้อพิพาทแรงงาน
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## ๔) ด้านแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์

- การขอจดทะเบียนจัดตั้งสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ/สหพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจ
- การขอจดทะเบียนข้อบังคับสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ/สหพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจ
- การขอจดทะเบียนกรรมการสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ/สหพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจ
- การขอจดทะเบียนข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (รัฐวิสาหกิจ)
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## ๕) ด้านสวัสดิการแรงงาน

- การขอกู้เงินกองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงาน
- การขออนุญาตให้ใช้สถานพยาบาลแทนการจัดให้มีแพทย์เพื่อตรวจรักษาพยาบาลในสถานที่ทำงาน
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## ๖) ด้านมาตรฐานแรงงาน/แนวปฏิบัติการใช้แรงงานที่ดี (GLP)

- การขอขึ้นทะเบียน/ต่ออายุที่ปรึกษาพัฒนามาตรฐานแรงงาน
- การขออนุญาตเป็นหน่วยรับรองและหน่วยตรวจมาตรฐานแรงงานไทย
- การแสดงความจำนงประกาศแสดงตนเอง (มรท. ๘๐๐๑-๒๕๖๓)
- การขอเข้าสู่ระบบมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. ๘๐๐๑-๒๕๖๓)
- การขอใช้ตราสัญลักษณ์แนวปฏิบัติการใช้แรงงานที่ดี (GLP)
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

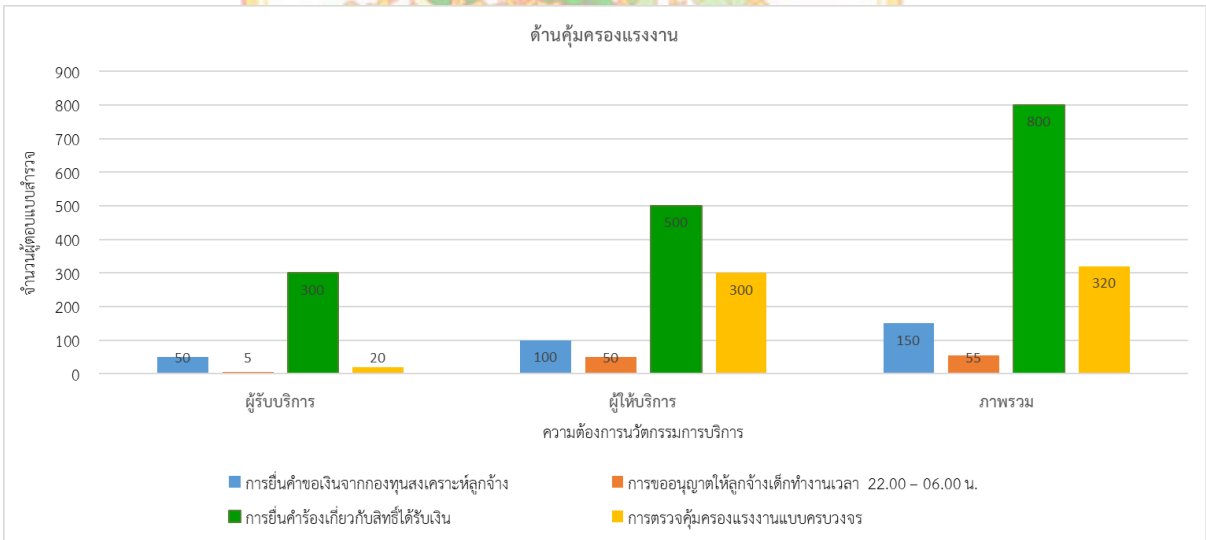
## ๗) ด้านบริการอื่น ๆ

- การฝึกอบรม/สัมมนา
- การเข้าร่วมโครงการ/ประกวดรางวัลของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- การร้องเรียนออนไลน์
- ระบบให้คำปรึกษา/ตอบข้อความอัตโนมัติ
- การจูงใจออนไลน์ด้านต่าง ๆ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

\*\*\* ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจฯ \*\*\*

๓.๓.๓ เผยแพร่แบบสำรวจความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตอบแบบสำรวจฯ โดยการเผยแพร่แบบสำรวจฯ ควรให้ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ทั้งผู้รับบริการ ได้แก่ ลูกจ้าง แรงงานนอกระบบ/อิสระ นายจ้าง/เจ้าของกิจการ บุคคล/นิติบุคคลที่ขึ้นทะเบียนกับกรม เครือข่ายด้านแรงงาน เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ และผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการขอความร่วมมือหน่วยงานในสังกัดทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเผยแพร่แบบสำรวจฯ ในช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น หรือขอความร่วมมือให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานเป็นผู้ตอบแบบสำรวจฯ หรือมีหนังสือขอความร่วมมือหน่วยงานที่ใช้บริการของกรมฯ เป็นประจำเป็นผู้ตอบแบบสำรวจฯ อีกทางหนึ่ง โดยอาจพิจารณากำหนดจำนวนกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจเพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย และทุกพื้นที่ที่ต้องการทราบความต้องการ

๓.๓.๔ สรุปผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยอาจแบ่งตามประเภทของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และภาพรวม รวมทั้งแบ่งตามภารกิจที่สำคัญของกรมฯ ได้แก่ ด้านคุ้มครองแรงงาน ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ ด้านแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ ด้านสวัสดิการแรงงาน ด้านมาตรฐานแรงงาน และด้านบริการอื่น ๆ แล้วจึงนำไปจัดเรียงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดตามลำดับ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการประชุมพิจารณาคัดเลือกงานบริการและแนวทางในการจัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากที่สุด ตามตัวอย่างต่อไปนี้



ภาพที่ ๓ ตัวอย่างผลการสำรวจความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านคุ้มครองแรงงาน



ตัวอย่างสรุปความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ภารกิจด้าน	ความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน		
	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	ภาพรวม
คุ้มครอง	๑. การยื่นคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงิน	๑. การยื่นคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงิน	๑. การยื่นคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงิน
	๒. การยื่นคำขอเงินจากกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง	๒. การตรวจคุ้มครองแรงงานแบบครบวงจร	๒. การตรวจคุ้มครองแรงงานแบบครบวงจร
	๓. การตรวจคุ้มครองแรงงานแบบครบวงจร	๓. การยื่นคำขอเงินจากกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง	๓. การยื่นคำขอเงินจากกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง
ความปลอดภัย	๑.	๑.	๑.
	๒.	๒.	๒.
	๓.	๓.	๓.
แรงงานสัมพันธ์	๑.	๑.	๑.
	๒.	๒.	๒.
	๓.	๓.	๓.
แรงงานรัฐวิสาหกิจ	๑.	๑.	๑.
	๒.	๒.	๒.
	๓.	๓.	๓.
สวัสดิการ	๑.	๑.	๑.
	๒.	๒.	๒.
	๓.	๓.	๓.
มรท./GLP	๑.	๑.	๑.
	๒.	๒.	๒.
	๓.	๓.	๓.
บริการอื่น ๆ	๑.	๑.	๑.
	๒.	๒.	๒.
	๓.	๓.	๓.

หมายเหตุ

ให้จัดเรียงตามภารกิจที่มีผู้ตอบมากที่สุดไปน้อยที่สุดตามลำดับ

๓.๓.๕ สังเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลผลการสำรวจความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนา  
นวัตกรรมบริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ ระบบ E – Service งานให้บริการในการพิจารณา/อนุมัติ/  
อนุญาตของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และการจัดทำนวัตกรรมบริการหรือการพัฒนาการบริการ  
ที่เป็นการจัดทำนวัตกรรมของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้คณะทำงานยกระดับนวัตกรรมบริการ  
ตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ สู่ระบบราชการ ๔.๐ ของกรมสวัสดิการ  
และคุ้มครองแรงงานพิจารณาในการออกแบบ จัดทำ หรือพัฒนานวัตกรรมบริการของกรมฯ  
ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตามตัวอย่างดังนี้



ตัวอย่างการสังเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลผลการสำรวจความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
กับ ระบบ E - Service งานให้บริการในการพิจารณา/อนุมัติ/อนุญาตของกรมฯ และการจัดทำนวัตกรรมบริการของหน่วยงาน

ผลการสำรวจความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบ E - Service	นวัตกรรมบริการของหน่วยงาน	
		ชื่อนวัตกรรมบริการ	หน่วยงาน
<b>ด้านคุ้มครองแรงงาน</b>			
๑. การยื่นคำขอเงินจากกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง	✓	-	-
๒. การขออนุญาตให้ลูกจ้างซึ่งเป็นเด็กทำงานในระหว่างเวลา ๒๒.๐๐ - ๐๖.๐๐	✓	-	-
๓. การยื่นคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงิน ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑/พ.ร.บ.คุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน พ.ศ. ๒๕๕๓	✓	- การบันทึกคำให้การเพิ่มเติมออนไลน์ - ระบบบริการตรวจสอบสิทธิค่าชดเชยเบื้องต้น - ระบบติดตามสถานะคำร้อง (คร.๗) - ระบบติดตามคำร้อง คร.๗ ร่วมกับ LINE Official “มหาสารคามโฉมใหม่”  - การพัฒนาระบบติดตามคำร้องอัตโนมัติผ่าน Line สสค. สงขลา BOT	สสค. นนทบุรี สสค. ลำพูน สสค. บุรีรัมย์ สสค. มหาสารคาม  สสค. สงขลา
๔. การตรวจคุ้มครองแรงงานในระบบ/นอกระบบ/ประมงทะเลแบบครบวงจร	-	- “Fishing App” ตรวจสอบข้อมูลการตรวจแรงงานในเรือประมง - การตรวจแรงงานด้วย Google Forms ในสถานประกอบการขนาดเล็ก - ระบบตรวจสอบสัญญาจ้างในงานประมงทะเลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ - การปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานตรวจแรงงานผ่านทางระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (ชุดแอปพลิเคชัน Google Workspace)	สสค. ชุมพร สสค. แพร่ สสค. สมุทรสงคราม สสค. หนองคาย
<b>ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>			
๑. การขอขึ้นทะเบียน/ต่ออายุการเป็นหน่วยงานฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ ความปลอดภัยในการทำงาน	✓	-	-
๒. การขอรับใบอนุญาต/ต่ออายุเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมความปลอดภัยในการ ทำงานในที่อับอากาศ	✓	-	-



ผลการสำรวจความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบ E - Service	นวัตกรรมบริการของหน่วยงาน	
		ชื่อนวัตกรรมบริการ	หน่วยงาน
๓. การขอขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน	✓	- การนำ Line Official Account มาให้บริการในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ ความปลอดภัยในการทำงาน	สสค. เพชรบุรี
		- โครงการพัฒนาการให้บริการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการ ทำงาน ผ่านทางเว็บไซต์ สสค. ลำพูน	สสค. ลำพูน
๔. การตรวจสอบข้อมูลการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน	✓	- Dashboard รายชื่อผู้ได้รับการขึ้นทะเบียน/ใบอนุญาตจากกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานด้านความปลอดภัย	สสค. ชัยนาท
		- ให้บริการสืบค้นข้อมูลเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (I-found)	สสค. หนองคาย
๕. การขอรับใบอนุญาต/ต่ออายุเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้น และผู้ให้บริการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ	✓	- Dashboard สรุปรายชื่อเพื่อค้นหาหน่วยงานฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้น หน่วยงานฝึกซ้อมดับเพลิง และฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ	สสค. ชัยนาท
๖. การขอความเห็นชอบแผนฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ	✓	-	-
๗. การขอขึ้นทะเบียน/ต่ออายุเป็นผู้ให้บริการตรวจสอบและรับรองระบบไฟฟ้า และบริภัณฑ์ไฟฟ้า	-	-	-
๘. การขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการตรวจสอบและรับรองระบบไฟฟ้าและ บริภัณฑ์ไฟฟ้า	-	-	-
๙. การตรวจความปลอดภัยในการทำงานแบบครบวงจร	-	- การจัดทำคำสั่งพนักงานตรวจความปลอดภัยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	ศปข. ๘
		- การปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานตรวจความปลอดภัยผ่านทางระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (ชุดแอปพลิเคชัน Google Workspace)	สสค. หนองคาย
<b>ด้านแรงงานสัมพันธ์</b>			
๑. การขอจดทะเบียน/ต่ออายุที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์	✓	-	-
๒. การขอจดทะเบียนจัดตั้งองค์กรลูกจ้าง/องค์กรนายจ้าง	-	-	-
๓. การขอจดทะเบียนขอบังคับองค์กรลูกจ้าง/องค์กรนายจ้าง	-	-	-

ผลการสำรวจความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบ E - Service	นวัตกรรมบริการของหน่วยงาน	
		ชื่อนวัตกรรมบริการ	หน่วยงาน
๔. การขอจดทะเบียนกรรมการองค์กรลูกจ้าง/องค์กรนายจ้าง	-	-	-
๕. การขอจดทะเบียนควบองค์กรลูกจ้าง/องค์กรนายจ้าง	-	-	-
๖. การขอจดทะเบียนข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง	-	-	-
๗. การขอจดทะเบียนคำชี้ขาดข้อพิพาทแรงงาน	-	-	-
<b>ด้านแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์</b>			
๑. การขอจดทะเบียนจัดตั้งสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ/สหพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจ	-	-	-
๒. การขอจดทะเบียนข้อบังคับสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ/สหพันธ์แรงงาน	-	-	-
๓. การขอจดทะเบียนกรรมการสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ/สหพันธ์แรงงาน	-	-	-
๔. การขอจดทะเบียนข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (รัฐวิสาหกิจ)	-	-	-
<b>ด้านสวัสดิการแรงงาน</b>			
๑. การขอกู้เงินกองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงาน	✓	-	-
๒. การขออนุญาตให้ออกใบอนุญาตให้ใช้สถานพยาบาลแทนการจัดให้มีแพทย์เพื่อตรวจรักษาพยาบาลในสถานที่ทำงาน	✓	-	-
<b>ด้านมาตรฐานแรงงาน/แนวปฏิบัติการใช้แรงงานที่ดี (GLP)</b>			
๑. การขอขึ้นทะเบียน/ต่ออายุที่ปรึกษาพัฒนามาตรฐานแรงงาน	-	-	-
๒. การขออนุญาตเป็นหน่วยรับรองและหน่วยตรวจมาตรฐานแรงงานไทย	-	-	-
๓. การแสดงความจำนงประกาศแสดงตนเอง (มรท. ๘๐๐๑-๒๕๖๓)	✓	-	-
๔. การขอเข้าสู่ระบบมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. ๘๐๐๑-๒๕๖๓)	✓	-	-
๕. การขอใช้ตราสัญลักษณ์แนวปฏิบัติการใช้แรงงานที่ดี (GLP)	✓	-	-

ผลการสำรวจความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบ E - Service	นวัตกรรมบริการของหน่วยงาน	
		ชื่อนวัตกรรมบริการ	หน่วยงาน
ด้านบริการอื่น ๆ			
๑. การฝึกอบรม/สัมมนา	✓	- นวัตกรรมพัฒนาการจัดทำหนังสือแจ้งผลการอบรม/วุฒิบัตรรูปแบบ	สพม.
๒. การเข้าร่วมโครงการ/ประกวดรางวัลของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	-	- สะดวก สบาย กับ Smart Apply โครงการ ภาครัฐร่วมใจ ขนส่งปลอดภัย	กภ.
๓. การร้องเรียนออนไลน์	-	- การร้องเรียนสถานประกอบกิจการผ่าน Line Official	สสค. ชัยภูมิ
๔. ระบบให้คำปรึกษา/ตอบข้อความอัตโนมัติ	-	- ระบบตอบข้อความอัตโนมัติ	สสค. เชียงใหม่
		- ระบบบริการให้คำปรึกษา ๒๔ ชั่วโมง "DLPW-YALA CONNECT"	สสค. ยะลา
		- ระบบการบริหารจัดการการรับคำร้องและให้คำปรึกษาออนไลน์ด้วยแพลตฟอร์ม Traffy Fondue	สสค. ระนอง
		- โครงการการพัฒนาการให้บริการในการรับข้อมูลและให้คำแนะนำผ่านแอปพลิเคชันไลน์ OA	ศปช. ๔
๕. การจ้องคิวออนไลน์ด้านต่าง ๆ	-	- การจ้องคิวล่วงหน้าตรวจสอบสัญญาจ้างในงานประมงทะเล และการสัมภาษณ์แรงงานประมงทะเลด้วยระบบบิโอเมตริกซ์	สสค. สมุทรสงคราม

กระทรวงแรงงาน



๓.๓.๖ แต่งตั้งคณะทำงานยกระดับนวัตกรรมการบริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สู่ระบบราชการ ๔.๐ เพื่อแสวงหาความร่วมมือในการยกระดับนวัตกรรมการบริการของกรมฯ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าสูงสุด โดยควรมีผู้บริหารที่กำกับดูแลงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารเป็นประธาน มีผู้ตรวจราชการกรมทุกท่านเป็นคณะทำงานเนื่องจากผู้ตรวจราชการกรมทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจประเมินหน่วยงานตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของกรมฯ มีผู้แทนผู้อำนวยการสำนัก/กองซึ่งรับผิดชอบภารกิจหลักของกรมฯ เป็นคณะทำงาน มีผู้แทนสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดหรือผู้แทนผู้อำนวยการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่หรือผู้แทนผู้อำนวยการศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต ซึ่งเป็นหน่วยงานได้รับรางวัลระดับเป็นเลิศและจัดทำนวัตกรรมการบริการเป็นคณะทำงาน มีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นคณะทำงาน และมีผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารและเจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเป็นฝ่ายเลขานุการ โดยอาจมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน ตามตัวอย่างดังนี้

๑) คณะทำงาน ประกอบด้วย

- |  |                              |
|--|------------------------------|
| ๑.๑) รองอธิบดีที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานราชการ<br>ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  | ประธาน                       |
| ๑.๒) ผู้ตรวจราชการกรมทุกท่าน   | คณะทำงาน                     |
| ๑.๓) ผู้อำนวยการกองคุ้มครองแรงงานหรือผู้แทน  | คณะทำงาน                     |
| ๑.๔) ผู้อำนวยการกองคุ้มครองแรงงานนอกระบบหรือผู้แทน   | คณะทำงาน                     |
| ๑.๕) ผู้อำนวยการกองความปลอดภัยแรงงานหรือผู้แทน   | คณะทำงาน                     |
| ๑.๖) ผู้อำนวยการกองสวัสดิการแรงงานหรือผู้แทน   | คณะทำงาน                     |
| ๑.๗) ผู้แทนสำนักพัฒนามาตรฐานแรงงานหรือผู้แทน   | คณะทำงาน                     |
| ๑.๘) ผู้อำนวยการสำนักแรงงานสัมพันธ์หรือผู้แทน  | คณะทำงาน                     |
| ๑.๙) สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดหรือผู้แทน<br>(ที่ได้รับรางวัลระดับเป็นเลิศและจัดทำนวัตกรรมการบริการ)                                      | คณะทำงาน                     |
| ๑.๑๐) ผู้อำนวยการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน<br>กรุงเทพมหานครพื้นที่หรือผู้แทน<br>(ที่ได้รับรางวัลระดับเป็นเลิศและจัดทำนวัตกรรมการบริการ) | คณะทำงาน                     |
| ๑.๑๑) ผู้อำนวยการศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต<br>(ที่ได้รับรางวัลระดับเป็นเลิศและจัดทำนวัตกรรมการบริการ)  | คณะทำงาน                     |
| ๑.๑๒) ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือผู้แทน  | คณะทำงาน                     |
| ๑.๑๓) ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  | คณะทำงาน<br>และเลขานุการ     |
| ๑.๑๔) นักวิชาการแรงงานชำนาญการ/ปฏิบัติการ<br>กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  | คณะทำงาน<br>และช่วยเลขานุการ |

๑) อำนาจหน้าที่ ดังนี้

๒.๑) เสนอแนวทางการยกระดับนวัตกรรมการบริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ สู่ระบบราชการ ๔.๐

๒.๒) พิจารณาคัดเลือกงานบริการเพื่อจัดทำ/พัฒนานวัตกรรมบริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๓) พิจารณาแนวทางการจัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการที่สามารถให้บริการประชาชนได้ตั้งแต่ต้นถึงปลายแบบเบ็ดเสร็จ

๒.๔) นำเสนอผลการคัดเลือกงานบริการและแนวทางการจัดทำนวัตกรรมบริการตามมติที่ประชุมให้อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทราบ

๒.๕) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๓.๓.๗ จัดประชุมคณะทำงานยกระดับนวัตกรรมบริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สู่ระบบราชการ ๔.๐ เพื่อร่วมกันระดมสมอง รับฟังความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และนำเสนอแนวคิด วิธีการออกแบบนวัตกรรมบริการของกรมฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน และนำไปสร้างสรรค์เป็นนวัตกรรมบริการที่มุ่งสู่ระบบราชการ ๔.๐ ที่ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วต่อประชาชนผู้รับบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง และทุกอุปกรณ์ โดยการประชุมอาจมีระเบียบวาระประชุม ตามตัวอย่างดังนี้

๑) เรื่องที่ประธานแจ้งที่ประชุมทราบ

- คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานยกระดับนวัตกรรมบริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สู่ระบบราชการ ๔.๐

๒) เรื่องเพื่อทราบ

๒.๑) ผลการสำรวจความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๒) ผลการสังเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลผลการสำรวจความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ ระบบ E – Service งานให้บริการในการพิจารณา/อนุมัติ/อนุญาตของกรมฯ และการจัดทำนวัตกรรมบริการหรือการพัฒนาการบริการที่เป็นการจัดทำนวัตกรรมของหน่วยงานต่าง ๆ ตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของกรมฯ

๓) เรื่องเพื่อพิจารณา

๓.๑) คัดเลือกงานบริการเพื่อจัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๒) แนวทางการจัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการที่สามารถให้บริการประชาชนได้ตั้งแต่ต้นถึงปลายแบบเบ็ดเสร็จ

๓.๓) การส่งผลการสำรวจความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมบริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ให้หน่วยงานในสังกัดพิจารณาประกอบการจัดทำนวัตกรรมบริการหรือการพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการในแต่ละพื้นที่

๓.๓.๘ จัดทำสรุปรายงานผลการประชุมคณะทำงานยกระดับนวัตกรรมบริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สู่ระบบราชการ ๔.๐ โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารซึ่งทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของคณะทำงาน จัดทำสรุปผลการคัดเลือกงานบริการและแนวทางการจัดทำนวัตกรรมบริการตามมติที่ประชุมให้อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทราบ และพิจารณามอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำนวัตกรรมบริการให้สอดคล้องกับมติที่ประชุมต่อไป

### ๓.๔ ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

๓.๔.๑ หากผลการสำรวจความต้องการให้จัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมการบริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นนวัตกรรมการบริการที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานไม่เคยมีระบบ E – Service ให้บริการมาก่อน หรือไม่มีระบบปฏิบัติการทางอิเล็กทรอนิกส์มาก่อน กรมฯ อาจต้องใช้เวลาและงบประมาณจำนวนมากในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงอาจต้องปรับเป็นการจัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมการบริการตามผลการสำรวจความต้องการในลำดับถัดๆ ไป เพื่อให้สอดคล้องกับระบบเดิมที่มีอยู่และสามารถพัฒนาต่อได้ภายใต้งบประมาณที่มีจำกัด

๓.๔.๒ หากต้องจัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำรวจไว้ อาจจำเป็นต้องใช้ระบบเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นโปรแกรมฟรีต่าง ๆ โดยบุคลากรของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นผู้จัดทำหรือพัฒนาระบบขึ้นมาเองก่อนในระยะเริ่มต้น ซึ่งอาจทำให้ระบบยังไม่มีคุณสมบัติแบบและเกิดข้อจำกัดในการใช้งาน รวมทั้งไม่สามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของกรมฯ หรือหน่วยงานภายนอกได้ ดังนั้น ในปีงบประมาณต่อไปจึงจำเป็นต้องขอร้องการสนับสนุนงบประมาณให้เพียงพอ เพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญและชำนาญในการออกแบบจัดทำนวัตกรรมการบริการให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการต่อไป

### ๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๑ เกิดการยกระดับนวัตกรรมการบริการของหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ให้พัฒนาเป็นนวัตกรรมการบริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ด้วยข้อมูลจาก Dashboard ของ Data Visualizationจากระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

๔.๒ ประชาชนได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทาง อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด ด้วยดิจิทัลเทคโนโลยีการให้บริการ

๔.๓ เจ้าหน้าที่ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีระบบเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการปฏิบัติงาน อันทำให้ลดระยะเวลา ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาด

๔.๔ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีนวัตกรรมการบริการที่สามารถให้บริการประชาชนได้ตั้งแต่ต้นถึงปลายแบบเบ็ดเสร็จ เกิดประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดต้นทุน และมีเทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนกระบวนการทำงานแบบเดิม เกิดเป็นสำนักงานที่ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง

๔.๕ พัฒนาระบบเดิมให้เชื่อมโยงข้อมูลกับศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ (NLIC)

### ๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๕.๑ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีนวัตกรรมการบริการที่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

๕.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพิ่มขึ้น

๕.๓ ระดับความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการยกระดับการให้บริการ

(ลงชื่อ)

  
(นางสาวบุศรา บุศยะรัฐ)

ผู้ขอประเมิน

วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗



## บรรณานุกรม

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (๒๕๖๕). คู่มือเกณฑ์การประเมินมาตรฐาน  
 ยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน  
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖. <https://asdg.labour.go.th>
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน. (๒๕๖๕). คู่มือสำหรับ  
 ประชาชน ตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ  
 พ.ศ. ๒๕๕๘ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๕). <https://asdg.labour.go.th>
- วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒผล. (๒๕๖๒). การพัฒนาทักษะสร้างสรรค์นวัตกรรม. ศูนย์ผู้นำนวัตกรรม  
 หลักสูตรและการเรียนรู้.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (๒๕๖๒). การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการเพิ่มศักยภาพ  
 ด้านการพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒. แนวทางและวิธีการสร้างนวัตกรรม  
 ในงาน. <https://webportal.bangkok.go.th>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (๒๕๖๕). PMQA 4.0 คู่มือการประเมินสถานะ  
 ของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๖ .  
<https://psdg.dmh.go.th>



ภาคผนวก ก  
คู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก  
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘  
(ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๕)





# คู่มือสำหรับประชาชน

ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต  
ของทางราชการ พ.ศ. 2558 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2565)



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน  
กระทรวงแรงงาน



ภาคผนวก ข

ระบบการให้บริการผ่าน E Service ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน





รายชื่อบริการ/กระบวนการที่ให้บริการผ่าน e-Service

บริการประชาชน

1. ยื่นคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงิน (ค่าจ้าง/ค่าชดเชย/เงินอื่น ๆ ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541/พ.ร.บ.คุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน พ.ศ. 2553)
2. ยื่นคำขอรับเงินจากกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง
3. ลงทะเบียนฝึกอบรม/สัมมนา
4. จดทะเบียน/ต่ออายุที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์

บริการนายจ้าง/สถานประกอบการ

พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541

5. ยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11)
6. แจ้งการจ้างลูกจ้างซึ่งเป็นเด็กอายุ 15 – 18 ปี (คร.2)
7. ขออนุญาตให้ลูกจ้างซึ่งเป็นเด็กอายุ 15 – 18 ปี ทำงานระหว่างเวลา 22.00 – 06.00 น.
8. แจ้งการสิ้นสุดการจ้างลูกจ้างซึ่งเป็นเด็กอายุ 15 – 18 ปี (คร.4)
9. แจ้งหยุดกิจการชั่วคราว
10. แสดงความจำนงประกาศแสดงตนเอง (มรท. 8001-2563)
11. ขอเข้าสู่ระบบมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001-2563)
12. ขอใช้ตราสัญลักษณ์แนวปฏิบัติการใช้แรงงานที่ดี (GLP)
13. ขอกู้เงินจากกองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงาน
14. ขออนุญาตให้ใช้สถานพยาบาลแทนการจัดให้มีแพทย์เพื่อตรวจรักษาในสถานที่ทำงาน



QR Code ระบบการให้บริการผ่าน E Service ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ภาคผนวก ค  
การรวบรวมผลงานส่วนที่ ๒  
การพัฒนาคุณภาพหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางของรางวัลเลิศรัฐ  
ตามโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ



ผลงานส่วนที่ 2 การพัฒนาคุณภาพหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางของรางวัลเลิศรัฐ

โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ลำดับ	หน่วยงาน	ประเภท	ชื่อผลงาน	ระดับ
1	กลุ่มตรวจสอบภายใน	พัฒนาการบริการ	การประเมินหน่วยรับตรวจโดยแบบสอบถามการควบคุมภายใน (Internal Control Questionnaires : ICQ) ผ่านระบบ e-Form	เป็นเลิศ
2	กองการเจ้าหน้าที่	นวัตกรรมบริการ	การใช้นวัตกรรมในการขอหนังสือผ่านสิทธิสวัสดิการ (MOU) และหนังสือรับรองเงินเดือน	เป็นเลิศ
3	กองนิติการ	นวัตกรรมบริการ	ง่ายๆ สบายๆ สไตล์ละครสั้น ธรรมชาติแรงงาน (ประเภทนวัตกรรมบริการ)	เป็นเลิศ
4	กองสวัสดิการแรงงาน	พัฒนาการบริการ	การเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning)	เป็นเลิศ
5	สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน	พัฒนาการบริการ	นวัตกรรมพัฒนาการจัดทำหนังสือแจ้งผลการอบรม/วุฒิบัตรรูปแบบออนไลน์	เป็นเลิศ
6	ศปช. 6 (เลิศรัฐ)	สัมฤทธิ์ผลประชาชนมีส่วนร่วม	การขับเคลื่อนต้นแบบความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของประเทศไทย (Safety Thailand) ประเด็น : การป้องกันและแก้ไขปัญหาการใช้สารเคมีในแรงงานนอกระบบภาคเกษตรอย่างยั่งยืน	เป็นเลิศ
7	สสค. ภาพสินธุ์	นวัตกรรมบริการ	ระบบแจ้งเตือนการจัดตั้งคณะกรรมการทวิภาคีในสถานประกอบ	เป็นเลิศ
8	สสค. ชัยนาท	นวัตกรรมบริการ	Dashbord สรุปรายชื่อเพื่อค้นหาหน่วยงานฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้น หน่วยงานฝึกซ้อมดับเพลิง และฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ	เป็นเลิศ
9	สสค. ชุมพร	นวัตกรรมบริการ	Fishing App ตรวจสอบข้อมูลการตรวจแรงงานในเรือประมง	เป็นเลิศ
10	สสค. เชียงใหม่	สัมฤทธิ์ผลประชาชนมีส่วนร่วม	การส่งเสริมความปลอดภัยและพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่แรงงานนอกระบบ (ผู้รับงานไปทำที่บ้าน) จังหวัดเชียงใหม่แบบบูรณาการ	เป็นเลิศ
11	สสค. ตราด	พัฒนาบริการ	คุ้มครองแรงงานฉับไว ประทับใจประชาชน	เป็นเลิศ
12	สสค. นครนายก	การพัฒนาบริการ	Line official account	เป็นเลิศ
13	สสค. นครพนม	บริหารราชการแบบมีส่วนร่วม	เสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยแบบมีส่วนร่วม	เป็นเลิศ



14	สสค. นนทบุรี	นวัตกรรมบริการ	การบันทึกคำให้การเพิ่มเติมออนไลน์	เป็นเลิศ
15	สสค. น่าน	พัฒนาบริการ	ช่องทางการให้บริการเชิงรุกผ่าน Instagram	เป็นเลิศ
16	สสค. ปทุมธานี	พัฒนาบริการ	การรับ-ส่งเอกสารด้วย Line Official Account	เป็นเลิศ
17	สสค. ปัตตานี	พัฒนาการบริการ	การใช้โปรแกรม Dashboard ติดตามแบบสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน ของสถานประกอบกิจการ (คร. ๑๑)	เป็นเลิศ
18	สสค. พะเยา	พัฒนาการบริการ	“ระบบตรวจสอบแจ้งเตือนการรายงานตามกฎหมาย” Report Monitoring	เป็นเลิศ
19	สสค. เพชรบุรี	พัฒนาการบริการ	การนำ Line Official Account มาให้บริการในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย ในการทำงาน	เป็นเลิศ
20	สสค. แพร่	นวัตกรรมบริการ	การตรวจแรงงานด้วย Google Forms ในสถานประกอบกิจการขนาดเล็ก	เป็นเลิศ
21	สสค. ร้อยเอ็ด	นวัตกรรมบริการ	Smart Line Official Service “ สานสัมพันธ์แรงงาน ๑๐๑ ”	เป็นเลิศ
22	สสค. ลำปาง	พัฒนาการบริการ	การให้บริการรับ วินิจฉัย และติดตามคำร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม และศูนย์บริการร่วมฯ และระบบ e-Service	เป็นเลิศ
23	สสค. ลำพูน	พัฒนาการบริการ	โครงการพัฒนาการให้บริการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ผ่านทางเว็บไซต์ สสค.ลำพูน	เป็นเลิศ
24	สสค. สมุทรสงคราม	นวัตกรรมบริการ	ระบบตรวจสอบสัญญาจ้างในงานประมงทะเลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	เป็นเลิศ
25	สสค. สมุทรสาคร	สัมฤทธิ์ผลประชาชนมีส่วนร่วม	กิจกรรม Safety Child Samutsakhon	เป็นเลิศ
26	สสค. หนองคาย	พัฒนาการบริการ	การปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานตรวจแรงงานและพนักงานตรวจความปลอดภัย ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ชุดแอปพลิเคชัน Google Workspace)	เป็นเลิศ
27	สสค. อำนาจเจริญ	สัมฤทธิ์ผลประชาชนมีส่วนร่วม	การนำโครงการของกรมมาส่งเสริมให้ สปก.ปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาปากท้องของ ลจ.	เป็นเลิศ

ผลงานส่วนที่ 2 การพัฒนาคุณภาพหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางของรางวัลเลิศรัฐ

โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

ลำดับ	หน่วยงาน	ประเภท	ชื่อผลงาน	ระดับ
1	กลุ่มตรวจสอบภายใน	พัฒนาการบริการ	ตรวจสอบสภาพด้านการเงิน การบัญชี และการควบคุมพัสดุ ภาคสมัครใจ	เป็นเลิศ
2	กองการเจ้าหน้าที่	พัฒนาการบริการ	การพัฒนาการบริการขอหนังสือรับรองเงินเดือน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	เป็นเลิศ
3	กองนิติการ	พัฒนาการบริการ	สื่อวีดิทัศน์เพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองแรงงานในหัวข้อ “กฎหมายแรงงานพื้นฐานสำหรับนักเรียนนักศึกษา ก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน	เป็นเลิศ
4	กองบริหารการคลัง	พัฒนาการบริการ	การจัดทำข้อมูลทรัพย์สินของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	เป็นเลิศ
5	สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน	พัฒนาการบริการ	นวัตกรรมการพัฒนาวารสารพัฒนามาตรฐานแรงงาน (Online)	เป็นเลิศ
6	กองความปลอดภัยแรงงาน	นวัตกรรมการบริการ	สะดวก สบาย กับ Smart Apply โครงการ ภาคีร่วมใจ ขนส่งปลอดภัย	เป็นเลิศ
7	ศปช. 4	พัฒนาการบริการ	โครงการการพัฒนาการให้บริการในการรับข้อมูลและให้คำแนะนำผ่านแอปพลิเคชันไลน์ OA	เป็นเลิศ
8	ศปช. 8	นวัตกรรมการบริการ	การจัดทำคำสั่งพนักงานตรวจความปลอดภัยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-SIO : Electronic Safety Inspector Order)	เป็นเลิศ
9	สสค. กำแพงเพชร	พัฒนาการบริการ	Line@ “แรงงาน Smart Service เพียงคลิกก็ถึงเค้เลย”	เป็นเลิศ
10	สสค. ชัยนาท	พัฒนาการบริการ	Dashboard รายชื่อผู้ได้รับการขึ้นทะเบียนใบอนุญาต จากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานด้านความปลอดภัย	เป็นเลิศ
11	สสค. ชัยภูมิ	นวัตกรรมการบริการ	การร้องเรียนสถานประกอบกิจการผ่าน Line Official สสค. ชัยภูมิ	เป็นเลิศ
12	สสค. ชุมพร	นวัตกรรมการบริการ	ระบบ Fishing App	เป็นเลิศ
13	สสค. เชียงใหม่	นวัตกรรมการบริการ	ระบบตอบข้อความอัตโนมัติ	เป็นเลิศ
14	สสค. นครสวรรค์	พัฒนาการบริการ	การให้บริการเชิงรุก สร้างสุขให้แรงงาน” ด้วย QR Code	เป็นเลิศ

15	สสค. น่าน	พัฒนาการบริการ	ยกระดับการให้บริการผ่าน Line Official Account “DLPW_Nan	เป็นเลิศ
16	สสค. บุรีรัมย์	นวัตกรรมบริการ	ระบบติดตามสถานะคำร้อง (คร.7)	เป็นเลิศ
17	สสค. ปัตตานี	พัฒนาการบริการ	แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ (๓ ภาษา) ผ่านระบบออนไลน์ Google Form ตามโครงการดำเนินการรับรองสัญญาจ้างในภาคประมงทะเลและตามการให้บริการภารกิจอื่น ๆ	เป็นเลิศ
18	สสค. อุยธยา	นวัตกรรมบริการ	การจัดการระบบฐานข้อมูลด้านแรงงานเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาแรงงาน Labour database systemmanagement for prevent and solve labourproblems	เป็นเลิศ
19	สสค. พะเยา	พัฒนาการบริการ	บริการด้านแรงงานตรงใจ เข้าถึง ฟังได้ด้วย “Line @Phayao”	เป็นเลิศ
20	สสค. พัทลุง	พัฒนาการบริการ	การสร้างการรับรู้ บทบาท หน้าที่ สสค.พัทลุง เชิงรุก ผ่านเครือข่ายทางสังคม	เป็นเลิศ
21	สสค. เพชรบุรี	พัฒนาการบริการ	การให้บริการผ่าน Line Official Account “เพื่อนแรงงานเพชรบุรี”	เป็นเลิศ
22	สสค. เพชรบูรณ์	พัฒนาการบริการ	การจัดทำระบบการเลือกตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการผ่านสมาร์ตโฟนแบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ (E-Voting smart phone electronics online)	เป็นเลิศ
23	สสค. มหาสารคาม	พัฒนาการบริการ	ระบบติดตามคำร้อง คร.7 ร่วมกับ LINE Official “มหาสารคามโฉมใหม่”	เป็นเลิศ
24	สสค. ยะลา	นวัตกรรมบริการ	ระบบบริการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง “DLPW-YALA CONNECT”	เป็นเลิศ
25	สสค. ร้อยเอ็ด	นวัตกรรมบริการ	บริการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ E-signature	เป็นเลิศ
26	สสค. ระนอง	นวัตกรรมบริการ	ระบบการบริหารจัดการการรับคำร้องและให้คำปรึกษาออนไลน์ด้วยแพลตฟอร์ม Traffy Fondue	เป็นเลิศ
27	สสค. ลำปาง	พัฒนาการบริการ	ระบบการให้คำปรึกษา ๓C (Contact-Consult-Completed	เป็นเลิศ
28	สสค. ลำพูน	นวัตกรรมบริการ	ระบบบริการตรวจสอบสิทธิค่าชดเชยเบื้องต้น (Check severance pay)	เป็นเลิศ
29	สสค. สกลนคร	นวัตกรรมบริการ	Safety Care ละเบื้อ	เป็นเลิศ

30	สสค. สงขลา	พัฒนาการบริการ	การพัฒนาระบบติดตามคำร้องอัตโนมัติ ผ่าน Line สสค.สงขลา BOT	เป็นเลิศ
31	สสค. สมุทรสงคราม	นวัตกรรมบริการ	การจองคิวล่วงหน้าตรวจสอบสัญญาจ้างในงานประมงทะเล และการสัมภาษณ์แรงงานประมงทะเล ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	เป็นเลิศ
32	สสค. สมุทรสาคร	สัมฤทธิ์ผลประชาชนมีส่วนร่วม	โครงการเรือประมงสีขาว	เป็นเลิศ
33	สสค. สระบุรี	สัมฤทธิ์ผลประชาชนมีส่วนร่วม	โครงการ “ร่วมใจ ลดอุบัติเหตุ ในเขต WHA สระบุรี”	เป็นเลิศ
34	สสค. สุโขทัย	พัฒนาการบริการ	การพัฒนาภาคีเครือข่ายเพื่อจัดปัญหาด้านแรงงาน	เป็นเลิศ
35	สสค. สุรินทร์	พัฒนาการบริการ	เครื่องมือแรงงานและสถานประกอบกิจการ (แอปพลิเคชัน สสค.สุรินทร์)	เป็นเลิศ
36	สสค. หนองคาย	พัฒนาการบริการ	ให้บริการสืบค้นข้อมูลเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (I-found)	เป็นเลิศ

