

การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน : กรณีศึกษา
การรับคำร้องออนไลน์ (e-service)*

The Development into Government 4.0 of the Department of Labour
Protection and Welfare : A case study of receiving online requests (e-service)

ฐิติญาภรณ์ รอดหลง**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่านเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไข ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนากระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ให้บรรลุประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของกรณีศึกษาเป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่านเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มาจากการรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า ยกระดับการบริหารงานและพัฒนาการให้บริการให้อยู่ในระบบดิจิทัล ให้ลูกค้าสามารถยื่นคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงินได้ทันที ทุกเวลา ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ส่วนปัญหาอุปสรรคพบว่า ลูกค้าบางคนขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิได้รับเงิน และการใช้งานระบบ พนักงานตรวจแรงงานไม่สามารถชี้แจงสิทธิต่างๆ ได้เหมือนการยื่นคำร้องด้วยตนเองทำให้บันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน ประกอบกับกรมยังขาดการจัดการองค์ความรู้ และการสร้างการรับรู้ภายในหน่วยงาน แนวทางการแก้ไขปัญหาคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ สร้างความเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน สร้างการรับรู้ภายในหน่วยงาน และให้มีการประเมินผลและทบทวนการใช้งานจากผู้ใช้งานจริง เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด ในส่วนของแนวทางการพัฒนาพบว่า ควรปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้ดียิ่งขึ้น และนำผลการประเมินการใช้งานมาปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สร้างการมีส่วนร่วมภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ ควรมีการจัดการองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน สร้างการรับรู้ให้กับพนักงานตรวจแรงงานให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และมีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

คำสำคัญ: การพัฒนา, การรับคำร้องออนไลน์, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน : กรณีศึกษาการรับคำร้องออนไลน์ (e-service)

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ระบบราชการไทยมักจะมีภาพจำในรูปแบบการทำงานที่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับตามกำหนดระยะเวลาไม่มีความยืดหยุ่น มีโครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่ มีลำดับชั้นการบังคับบัญชาที่ซับซ้อน กระบวนการทำงานล่าช้า อีกทั้งยังเอื้อต่อการทุจริตในการทำงาน ขาดธรรมาภิบาล ในการปฏิบัติงาน อันเป็นสาเหตุให้เกิดความเสื่อมถอยของระบบราชการ บั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต อย่างไรก็ตาม อิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงของโลกภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประเทศไทยจึงต้องเร่งปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เข้ากับกระแสของการเปลี่ยนแปลง โดยการเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นทั้งในด้านการบริหารงานและการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้สามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วขึ้น นำไปสู่องค์กรสมัยนิยม และได้มีการริเริ่มนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) (อ้างถึงในบุญเกียรติ ภาวะเวกพันธุ์, 2564, หน้า 22-23) เข้ามาปรับใช้ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริหารงานแบบมืออาชีพ และอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

ต่อมาประเทศไทยภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้เริ่มนโยบาย Thailand 4.0 อย่างจริงจังในปี พ.ศ. 2560 มุ่งเน้นการใช้นวัตกรรมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ให้ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน จึงเป็นอีกแรงกระตุ้นระบบราชการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านการปฏิบัติงาน และมีการปฏิรูปขนานใหญ่ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานหลักในการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดปัจจัยสำคัญในการรองรับ และส่งเสริมนโยบายดังกล่าว (อ้างถึงในสำนักงาน ก.พ., 2560, หน้า 8-10) โดยมุ่งเน้นไปที่การทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีสมรรถนะสูงและทันสมัย เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจเป็นที่พึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง และพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2562, หน้า 3) มีภารกิจหลักสำคัญในการกำหนดมาตรฐานแรงงาน การคุ้มครองแรงงานทั้งในและนอกระบบ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงงานสัมพันธ์ แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และสวัสดิการแรงงาน เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางการค้าและพัฒนาแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ซึ่งมีหน่วยปฏิบัติทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่กำกับดูแลสถานประกอบกิจการในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบให้ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และดูแลให้ลูกจ้างได้รับสิทธิ

ตามกฎหมายแรงงาน หากลูกจ้างไม่ได้รับสิทธิตามกฎหมายแรงงาน สามารถยื่นคำร้องกับพนักงานตรวจแรงงานด้วยตนเอง ณ เขตพื้นที่ที่ลูกจ้างทำงาน หรือเขตพื้นที่ที่ลูกจ้างสะดวก และพนักงานตรวจแรงงานจะทำหน้าที่ประสานส่งคำร้องไปยังเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายต่อไป ทั้งนี้ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้มีการตอบรับนโยบาย Thailand 4.0 พัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับระบบราชการ 4.0 โดยการพัฒนาระบบการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งเปิดให้บริการมาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 เป็นต้นมา เพื่อมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการการยื่นคำร้องของลูกจ้าง ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับลูกจ้างมากยิ่งขึ้น

จากการอำนวยความสะดวกให้กับลูกจ้างในการให้บริการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่านทางเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่หน่วยปฏิบัติรับไปดำเนินการ ผู้วิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จึงสนใจศึกษาการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรณีการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ว่ามีกระบวนการรับคำร้องออนไลน์ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการรับคำร้องออนไลน์ แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อพัฒนากระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ให้บรรลุประสิทธิผล และเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วย การวิจัยเอกสาร (Documentary research) และการวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ซึ่งพิจารณาจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองแรงงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับและวินิจฉัยคำร้อง ประกอบด้วย ข้าราชการ (ระดับปฏิบัติการ และชำนาญการ) สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 และสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ รวมจำนวน 10 คน

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนามได้ ดังนี้

การวิจัยเอกสาร ผลการวิจัยพบว่า กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้มีการนำระบบการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) มาใช้เมื่อปี พ.ศ. 2561 เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

แก่ลูกจ้างหรือทายาทโดยธรรมของลูกจ้างซึ่งถึงแก่ความตาย ที่ประสงค์จะยื่นคำร้องต่อพนักงานตรวจแรงงาน ตามมาตรา 123 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ต่อมาได้มีประกาศกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการยื่นคำร้องต่อพนักงานตรวจแรงงานตามมาตรา 123 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2564 เพื่อการยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในระบบดิจิทัล ให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐได้ จึงได้มีการใช้อำนาจทางกฎหมายตามมาตรา 123 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ประกอบกับมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549 โดยในข้อ 3 มีระบุเนื้อหาที่มีใจความสำคัญว่า ลูกจ้างหรือทายาทโดยธรรมของลูกจ้างซึ่งถึงแก่ความตายที่ประสงค์จะยื่นคำร้องตามมาตรา 123 ตามแบบที่อธิบดีกำหนดต้องลงทะเบียนเพื่อขอรับรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านทางเว็บไซต์ระบบให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยต้องกรอกข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วนและให้ถือว่าผู้ลงทะเบียนได้รับรองความถูกต้องของข้อมูลที่ให้ไว้ในการลงทะเบียนทั้งหมดแล้ว และในวรรคสองยังมีระบุอีกว่า ชื่อผู้ใช้ระบบและรหัสผ่านตามวรรคหนึ่ง เป็นหลักฐาน การแสดงการลงลายมือชื่อของผู้ใช้ระบบในการติดต่อกับพนักงานตรวจแรงงานผ่านระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ การระบุชื่อผู้ใช้ระบบและรหัสผ่านในระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำเข้าใช้ระบบตามประกาศนี้ถือเป็นการยืนยันตัวผู้ใช้ระบบและการรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และข้อ 5 วรรคหนึ่งระบุว่า การยื่นคำร้อง หากได้กระทำเสร็จสมบูรณ์มีในวันแรกแห่งระยะเวลานั้น เข้ารวมด้วย เว้นแต่จะได้เริ่มการในวันนั้น หรือมีการกำหนดไว้เป็นอย่างอื่นโดยเจ้าหน้าที่ และวรรคสอง ระบุว่า เมื่อผู้ใช้ระบบได้ปฏิบัติถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์จะแสดงข้อความยืนยันการยื่นคำร้องเข้าสู่ระบบ ซึ่งข้อความยืนยันดังกล่าวจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับคำร้องที่ยื่นผ่านทางระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด รวมถึงวัน และเวลาที่ผู้ใช้ระบบยื่นคำร้องเสร็จสมบูรณ์ โดยให้ถือเป็นหลักฐานการยื่นคำร้องเป็นหนังสือตามแบบที่อธิบดีกำหนด ผ่านระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ตามที่ปรากฏที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

จากการศึกษาประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานดังกล่าวข้างต้นชี้ให้เห็นว่า กรมมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับ ปัญหาที่พนักงานตรวจแรงงานต้องพบเจอ เกี่ยวกับหลักฐานที่ไม่มีการลงลายมือชื่อ โดยให้อ้างอิงจาก รหัสผู้ใช้งานในระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ และถือให้มีผลทางกฎหมาย นอกจากนี้ ยังให้มีการปรับปรุง

ระบบให้มีการอัปเดตเอกสารภายในระบบหรือใส่ข้อมูลเพิ่มเติมตามที่พนักงานตรวจแรงงานร้องขอ ซึ่งเป็นการทำให้สามารถติดต่อกับลูกจ้างผ่านระบบและมีหลักฐานในการดำเนินการ แต่อาจต้องมีการโทรศัพท์ติดต่อกับลูกจ้างเพื่อให้ลูกจ้างเปิดเข้าไปดูสถานะปัจจุบันของการดำเนินการ และเพิ่มเติมเอกสารเข้ามา ถือเป็นการพัฒนากระบวนการให้มีความทันสมัยตามนโยบายของรัฐบาล และเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกจ้างมากยิ่งขึ้น

แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษายังพบว่า กรมยังขาดการสื่อสาร การสร้างการรับรู้ และการจัดการองค์ความรู้เกี่ยวกับการนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ ซึ่งผู้ปฏิบัติจะต้องทราบข้อกำหนด ประกาศระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการอ้างอิงและดำเนินการให้มีผลทางกฎหมาย จึงทำให้เกิดการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ด้วยการนำระบบการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) มาใช้ในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกจ้าง จนบางครั้งเกิดเป็นปัญหาอุปสรรค และอาจเกิดความล่าช้าที่จะทำให้ลูกจ้างได้รับสิทธิได้รับเงินตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

การวิจัยสนาม สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่านเว็บไซต์

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

การวิจัยพบว่ากระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมาจากการรับนโยบายของรัฐบาลไทยแลนด์ 4.0 เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ยกระดับการบริหารงานและและพัฒนาระบบการให้บริการให้อยู่ในระบบดิจิทัล ซึ่งจากการรับนโยบายรัฐบาลดังกล่าว ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจึงได้มีข้อสั่งการให้ดำเนินการจัดทำระบบการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่านทางเว็บไซต์ และเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2561 ให้ลูกจ้างสามารถยื่นคำร้องออนไลน์เกี่ยวกับสิทธิได้รับเงินได้ทันทีตลอดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด หรือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ โดยมีกระบวนการในการรับคำร้องออนไลน์ คือ ลูกจ้างหรือทายาทโดยธรรมของลูกจ้างที่ถึงแก่ความตายที่ประสงค์จะยื่นคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงิน จะต้องทำการลงทะเบียนเพื่อรับรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านก่อนทำการกรอกรายละเอียดข้อเท็จจริงต่างๆ เกี่ยวกับสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน รวมถึงวัตถุประสงค์ในการยื่นคำร้อง ในส่วนของพนักงานตรวจแรงงาน หรือผู้ที่ต้องนำนโยบายไปปฏิบัติ นั้น จะมีหน้าที่ในการตรวจสอบระบบและนำคำร้องดังกล่าว มาดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายต่อไป

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่านเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

การวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) สามารถสรุปได้ ดังนี้

- 1) การขาดความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องสิทธิได้รับเงินของลูกจ้าง ทำให้เมื่อยื่นคำร้องออนไลน์ ไม่สามารถชี้แจงสิทธิต่างๆ ให้กับลูกจ้างได้เหมือนกับการมายื่นด้วยตนเอง ลูกจ้างจึงกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่สามารถวินิจฉัยคำร้องได้ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทำให้บางครั้งพนักงานตรวจแรงงาน ที่ได้รับเรื่องต้องมีการนัดลูกจ้างเพื่อมาให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม รวมถึงการยื่นคำร้องก่อนการเกิดสิทธิ พนักงานตรวจแรงงานต้องมีการโทรศัพท์ไปชี้แจงสิทธิให้ลูกจ้างเข้าใจก่อน ซึ่งก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน

- 2) ข้อมูลการติดต่อที่ลูกจ้างให้ไว้ในระบบไม่สามารถติดต่อได้ ทำให้เกิดความล่าช้าในการติดตามตัว และเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน หรือบางครั้งลูกจ้างไม่กล้าให้ข้อมูลส่วนตัวที่แท้จริง เพราะกลัวว่า ข้อมูลดังกล่าวจะไม่เป็นความลับ

- 3) ลูกจ้างที่ใช้บริการผ่านระบบการรับคำร้องออนไลน์บางคนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี จึงทำให้ไม่สามารถอัปโหลดข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการยื่นคำร้องตนเองได้อย่าง ถูกต้อง และบางคนก็ทำไม่เป็น เนื่องจากไม่มีความรู้ ในส่วนของระบบเองในช่องที่ให้ลูกจ้างกรอกรายละเอียด ยังไม่ครอบคลุมถึงความประสงค์เรื่องช่องทางการรับเงิน และรายละเอียดตัวอย่าง การบังคับให้กรอกข้อมูลสำคัญ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องมีการเชิญมาให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมด้วยตนเอง

- 4) ขาดแนวปฏิบัติและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการรับคำร้องออนไลน์ เช่น ข้อกฎหมาย ระเบียบ ประกาศต่างๆ ที่พนักงานตรวจแรงงานสามารถใช้ศึกษา และเป็นแนวทางในการรับคำร้องออนไลน์ รวมถึงการชี้แจงอย่างชัดเจนในด้านหลักฐานการยื่นคำร้องออนไลน์ของลูกจ้างที่ไม่มีการลงลายมือชื่อ จะสามารถนำมาเป็นหลักฐานในการดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายได้ ทำให้พนักงานตรวจแรงงานเกิดความกังวลเกี่ยวกับการดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายในขั้นต่อไป จึงต้องเรียกลูกจ้างเข้ามาให้ข้อเท็จจริงภายในสำนักงานเพื่อให้เกิดการลงลายมือชื่อ

- 5) ขาดการสร้างการรับรู้และการสื่อสารภายในหน่วยงาน ทำให้พนักงานตรวจแรงงานผู้นำนโยบายไปปฏิบัติขาดทักษะการใช้งานระบบ ไม่รู้ถึงกระบวนการต่างๆ ที่สามารถดำเนินการผ่านระบบได้ ทำให้ไม่สามารถนำมาอำนวยความสะดวกให้กับลูกจ้างผู้รับบริการได้จริง

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคจากการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่านเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

การวิจัยพบว่ามีแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคจากการรับคำร้องออนไลน์ ดังนี้

1) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานควรมีการประชาสัมพันธ์ การใช้ระบบการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่านเว็บไซต์ ที่ไม่ใช่เพียงการประชาสัมพันธ์ว่ากรมได้มีการจัดทำระบบเพื่ออำนวยความสะดวกเท่านั้น แต่ควรเป็นการประชาสัมพันธ์วิธีการลงทะเบียน วิธีการกรอกข้อมูลในระบบ คำแนะนำการกรอกในแต่ละขั้นตอน วิธีการตรวจสอบสถานะและเพิ่มเติมข้อมูลในกรณีที่พนักงานตรวจแรงงานขอข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลให้ครบถ้วน อันจะสามารถนำมาวินิจฉัยคำร้องได้ว่าลูกจ้างมีสิทธิได้รับเงินตามวัตถุประสงค์แห่งการยื่นคำร้องหรือไม่ และสร้างความเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่ลูกจ้างกรอกนั้นจะเป็นความลับของทางราชการ เพื่อให้ลูกจ้างกล้ากรอกข้อมูลความจริงภายในระบบ

2) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานควรมีการบูรณาการเชื่อมโยงระบบกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกระทรวง เช่น สำนักงานประกันสังคม กรมการปกครอง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงความเป็นนายจ้าง สถานประกอบกิจการ และที่อยู่ ข้อมูลติดต่อต่างๆ เพื่อให้เมื่อมีการกรอกข้อมูลจากลูกจ้างแล้ว ระบบสามารถตรวจสอบเบื้องต้นได้เลยว่าข้อมูลนั้นมีอยู่จริงหรือไม่ ซึ่งจะช่วยให้ช่วยอำนวยความสะดวกได้ทั้งกับลูกจ้างที่ใช้งานระบบ และพนักงานตรวจแรงงานที่ได้รับเรื่อง

3) ให้มีการจัดการองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน เกี่ยวกับการดำเนินการเมื่อมีการรับคำร้องผ่านระบบออนไลน์ (e-service) โดยรวบรวมขั้นตอนวิธีการรับคำร้อง การใช้ระบบ กฎหมาย ระเบียบ และประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานตรวจแรงงานสามารถมีแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับหลักฐานที่มีผลในทางกฎหมายอันจะนำไปสู่การเป็นเอกสารประกอบการวินิจฉัย และออกคำสั่ง และดำเนินการในชั้นศาลต่อไป กรณีที่เกิดการอุทธรณ์คำสั่งพนักงานตรวจแรงงาน

4) สร้างการรับรู้ให้กับพนักงานตรวจแรงงาน เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติ โดยสามารถสอดแทรกกับการอบรมพนักงานตรวจแรงงาน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และแนวทางการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และจัดให้มีการประเมินผลและทบทวนการใช้งานจากผู้ใช้งานจริงเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนากระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ให้บรรลุประสิทธิผลยิ่งขึ้น

การวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนากระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ให้บรรลุประสิทธิผล สามารถก่อให้เกิดการพัฒนายกระดับการบริหารงานและให้บริการลูกจ้างได้สะดวกรวดเร็ว พัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ได้จริง มีดังนี้

1) ปรับปรุงระบบการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น โดยนำผลที่ได้จากการประเมินการใช้งานของพนักงานตรวจแรงงานมาพัฒนา เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง

2) สร้างความรู้ความเข้าใจกับพนักงานตรวจแรงงานผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับการนำระบบการรับคำร้องออนไลน์มาใช้ เพื่อให้ทุกฝ่ายมีส่วนเกี่ยวข้องในการร่วมกันปรับปรุง เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย พัฒนาระบบดังกล่าวให้เกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง

3) พัฒนาระบบการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ให้สามารถเชื่อมโยงการถามตอบในประเด็นที่พบได้บ่อยแก่ลูกจ้างผู้ใช้บริการด้วยระบบถามตอบอัตโนมัติ เพื่อให้ลูกจ้างสามารถใช้งานและกรอกข้อเท็จจริงได้อย่างตรงประเด็นยิ่งขึ้น

4) พัฒนาทักษะพนักงานตรวจแรงงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการรับและพิจารณาวินิจฉัยคำร้อง ให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์ในการอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงาน และเกิดการอำนวยความสะดวกให้กับลูกจ้าง

5) จัดทำแนวปฏิบัติ ระเบียบ และประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามา มีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน และทำประกาศชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับหลักฐานยืนยันทางอิเล็กทรอนิกส์ แทนการลงลายมือชื่อ ให้สอดคล้องกับกฎหมาย ให้พนักงานตรวจแรงงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้

อภิปรายผล

การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ในด้านการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. กระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่านเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีที่มาจากการรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ที่ประกาศมุ่งเน้นการใช้นวัตกรรมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ให้มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งมีภารกิจหลักในด้านการคุ้มครองลูกจ้างแรงงานให้ได้รับสิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองแรงงาน ดังนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ยกกระตือรือร้นการบริการงานและพัฒนาการให้บริการให้อยู่ในระบบดิจิทัล ผู้บริหารกรมจึงได้มีข้อสั่งการให้ดำเนินการจัดทำระบบการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่านทางเว็บไซต์ ให้ลูกจ้างสามารถยื่นคำร้องออนไลน์เกี่ยวกับสิทธิได้รับเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ดังเช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ กล่าวไว้ว่า “การรับคำร้องออนไลน์ของกรมมีที่มาจากการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ตามนโยบายของรัฐบาล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกจ้าง และเพิ่มช่องทางให้แก่ลูกจ้างในการรักษาสิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ทำให้ลูกจ้างยื่นทำเรื่องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงินได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่ต้องเดินทางมาพบเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง” และคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้

ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ กล่าวไว้ว่า “กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเปิดให้บริการรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ลดภาระการเดินทางและประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับลูกจ้าง ซึ่งกรมได้พัฒนาระบบการรับคำร้องเบื้องต้นเกี่ยวกับสิทธิที่ลูกจ้างจะได้รับผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อีกทั้งเพื่อเป็นการปรับปรุงการทำงานให้เท่าทันยุคสมัยไทยแลนด์ 4.0 ให้ประชาชนผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการของหน่วยงานของรัฐอย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น” และกรมได้มีประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำร้องต่อพนักงานตรวจแรงงานตามมาตรา 123 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2564 ที่มีเนื้อหาระบุเกี่ยวกับการใช้รหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านเป็นหลักฐานแทนการลงลายมือชื่อแบบเดิม ซึ่งเป็นการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพความเปลี่ยนแปลงของสังคมดิจิทัลในปัจจุบัน และพัฒนาระบบการรับคำร้องออนไลน์ให้ลูกจ้างสามารถตรวจสอบความเคลื่อนไหวการดำเนินการของพนักงานตรวจแรงงาน และเพิ่มเติมเอกสารข้อเท็จจริงหากพนักงานตรวจแรงงานร้องขอผ่านระบบโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมายื่นเอกสารหรือให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมด้วยตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของบุญเกียรติ การะเวกพันธ์ (2564, หน้า 7) ที่อธิบายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการที่องค์การนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและเป็นพลวัต โดยปฏิสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายและกลยุทธ์ของนโยบายกับสภาพองค์การที่รับผิดชอบในการดำเนินการให้สำเร็จลุล่วง กล่าวอีกนัยหนึ่ง การนำนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายนโยบาย โดยพยายามปรับเปลี่ยนประนีประนอมระหว่างเป้าหมาย และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้กับข้อจำกัด เงื่อนไข และสภาพแท้จริงของหน่วยปฏิบัติ และสอดคล้องกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของวิโรจน์ ก่อสกุล (2563, หน้า 88 – 90) ที่กล่าวถึงการให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen - centered) ซึ่งเป็นการให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง หรืออาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงาน ระบบราชการจะต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และปัจจัยสู่ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงาน ก.พ.ร. (2560, หน้า 3) ในข้อที่ 3 คือ การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล ผสมผสานการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ อุปกรณ์สมาร์ทโฟน และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ในทุกที่ ทุกเวลา อย่างมั่นคง ปลอดภัยและประหยัด

2. ปัญหาและอุปสรรคจากการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่านเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพบว่า โดยปกติเมื่อลูกจ้างมายื่นคำร้องด้วยตนเอง พนักงานตรวจแรงงานจะดำเนินการสอบข้อเท็จจริงจากลูกจ้างและบันทึกคำให้การ ซึ่งในบันทึกคำให้การนั้น จะมีรายละเอียดประเด็นในการสอบข้อเท็จจริงตามวัตถุประสงค์ของการยื่นคำร้อง เช่น การรับคำร้องในเรื่องค่าชดเชยการเลิกจ้าง จะต้องมีการสอบถามเรื่องอายุงานและหากไม่มีหนังสือเลิกจ้างจะต้องมีพฤติการณ์ที่เป็นเหตุอันเชื่อได้ว่าลูกจ้างถูกเลิกจ้างจริง ก่อนจะมีการเชิญพยานจ้างมาให้ข้อเท็จจริง ทั้งนี้ เมื่อลูกจ้างยื่นคำร้องผ่านระบบ

ออนไลน์ทำให้ข้อเท็จจริงไม่เพียงพอ ให้ดำเนินการเชิญพยานายจ้าง และวินิจฉัยคำร้องได้ตามกฎหมาย เนื่องจากสิทธิในการได้รับเงินของลูกจ้างในแต่ละสิทธิจะมีรายละเอียดย่อยของข้อเท็จจริงที่แตกต่างกันไป เช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรค ข้อที่ 1 ไว้ว่า “ได้ข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน เพราะสิทธิที่ลูกจ้างจะยื่นคำร้องกับกรมได้ มีหลายสิทธิ อย่างเช่น กรณีค่าชดเชย การสอบข้อเท็จจริงจำเป็นต้องมีรายละเอียดเรื่องราวที่มากพอจึงจะสามารถวินิจฉัยออกเป็นคำสั่งชี้ให้ลูกจ้างมีสิทธิได้รับเงินหรือไม่มีสิทธิได้รับเงินได้” คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ กล่าวไว้ว่า “ลูกจ้างที่เข้ามากรอกข้อมูลในระบบมักจะกรอกรายละเอียดไม่ครบถ้วน ยังมีบางประเด็นที่จำเป็นต้องใช้ในการออกคำสั่ง เช่น ร้องค่าชดเชย แต่ลงข้อมูลอายุงานไม่ถูกต้อง และไม่สอดคล้องกับจำนวนเงินที่ร้อง” และคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 10 ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ กล่าวไว้ว่า “บางครั้งเวลาที่ลูกจ้างกรอกข้อมูลบันทึกข้อมูลเอง ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เพราะขนาดสอบและบันทึกคำให้การเองเวลาที่มายื่นคำร้องด้วยตัวเอง คำร้องยากๆ พวกค่าชดเชยที่ลูกจ้างโดนเลิกจ้างยังต้องมีการเรียกสอบเพิ่มเติมเลย และเอกสารที่ลูกจ้างแนบมา บางที่ไม่เพียงพอในการวินิจฉัยคำร้อง ไม่สามารถนำมาเป็นหลักฐาน ประกอบให้เชื่อว่าลูกจ้างมีสิทธิจริงได้เลยก็มี” นอกจากนี้ ยังมีปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจของลูกจ้าง เกี่ยวกับสิทธิได้รับเงิน เมื่อลูกจ้างยื่นคำร้องออนไลน์ พนักงานตรวจแรงงานจะไม่สามารถชี้แจงสิทธิต่างๆ ให้กับลูกจ้างได้ทั้งหมด อีกทั้ง ลูกจ้างบางรายที่ไม่มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีไม่สามารถอัปโหลดเอกสารเพิ่มเติมหรือกรอกข้อมูลการติดต่อผิดพลาด ก่อให้เกิดความล่าช้าในการติดตามตัว และต้องเชิญลูกจ้างเข้ามาให้ข้อเท็จจริงด้วยตนเอง เช่นคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ กล่าวไว้ว่า “ลูกจ้างบางคนไม่สามารถเข้าถึงระบบออนไลน์ได้ เนื่องจากไม่ทันต่อเทคโนโลยีระบบออนไลน์ อย่างเช่นกลุ่มลูกจ้างก่อสร้าง หรือกลุ่มลูกจ้างที่มีอายุเยอะหน่อย ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือออก ลูกจ้างบางคน กรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถวินิจฉัยได้ จะต้องส่งหนังสือเชิญพยานนายจ้างเข้ามาให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ลูกจ้างบางคนไม่สะดวกเข้ามาพบหรือลูกจ้างบางคนไม่สามารถติดต่อได้เพราะกรอกข้อมูลติดต่อผิด ส่งผลทำให้พนักงานตรวจแรงงานทำงานยากขึ้น ต้องเสียเวลาในการสอบสวนข้อเท็จจริงหลายครั้ง ต้องใช้เวลาในการติดต่อประสานกับลูกจ้าง เพื่อให้ข้อเท็จจริงสมบูรณ์” ประกอบกับในระบบยังขาดช่องให้ลูกจ้างระบุช่องทางการรับเงิน ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8 ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ กล่าวว่า “เมื่อได้มาใช้ระบบจริงๆ แล้วก็พบว่าในแบบฟอร์มยื่นออนไลน์ไม่มีให้ระบุว่า ลูกจ้างประสงค์จะรับสิทธิเรื่องเงินจากนายจ้างผ่านช่องทางใด เช่น จะมารับด้วยตนเองที่สำนักงานสวัสดิการ หรือจะผ่านบัญชีธนาคาร หรือจะช่องทางอื่น” และกรมยังขาดการสื่อสารและการจัดการองค์ความรู้ให้กับพนักงาน

ตรวจแรงงาน ในการใช้งานระบบและแนวปฏิบัติ รวมถึงกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้พนักงานตรวจแรงงานผู้ใช้งานระบบยังไม่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบการรับคำร้องออนไลน์ และไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับลูกจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ กล่าวไว้ว่า “ปัญหาอุปสรรคของผู้ปฏิบัติก็คือ เรื่องการเปรียบเทียบการรับคำร้องออนไลน์ ที่พนักงานตรวจแรงงานผู้ที่จะรับนโยบายไปปฏิบัติยังไม่รู้ เวลาไปอบรมพนักงานตรวจแรงงาน ไม่มีการพูดถึงว่าการรับคำร้องออนไลน์ มีอะไรใช้เป็นหลักฐานแทนการที่จะให้ลูกจ้างต้องมาลงลายมือชื่อได้บ้าง” และคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 10 ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ กล่าวไว้ว่า “เจ้าหน้าที่เองก็อาจจะไม่ชำนาญในการใช้ระบบอะไรใหม่ๆ ทำให้การทำงานเลยดูมีความซับซ้อนขึ้น และเกิดความกังวลว่าเอกสารต่างๆ ที่ลูกจ้างบันทึกและที่ยื่นมานั้นจะมีผลทางกฎหมายหรือเปล่า และก็ขาดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับคำร้องออนไลน์ รวมทั้งยังขาดการรวบรวมกฎหมายระเบียบ ประกาศต่างๆ ที่จะเกี่ยวกับการรับคำร้องออนไลน์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษา” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสินีนากู กลิ่นคุ้ม (2562) เรื่อง กระบวนการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการการอนุญาตภาพยนตร์ วิดีทัศน์ และสื่อโฆษณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ของสำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ โดยจากการวิจัยพบปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการออกแบบระบบมีความซับซ้อน บางขั้นตอนไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีความซ้ำซ้อน ยังต้องมีการตรวจสอบเอกสารหลักฐานไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้เท่าที่ควร รวมถึงด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบทั้งในส่วนของผู้บริหารและผู้ประกอบการที่ใช้บริการ บางครั้งเกิดความยุ่งยากในการลงระบบ ทำให้ผู้ประกอบการต้องเดินทางเข้ามายื่นเอกสาร ด้วยตนเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของปรีฉัตร สุวรรณเนา (2563) ที่ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี กรณีศึกษาสำนักอำนวยการประจำศาลกรุงเทพใต้ ซึ่งสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ได้มีการปฏิรูประบบราชการ 4.0 และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี 4 กระบวนงาน คือ ชั้นรับฟ้อง ชั้นระหว่างพิจารณาคดี ชั้นพิพากษาคดี และชั้นอุทธรณ์-ฎีกา เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคจากการรับคำร้องออนไลน์ของกรม คือ บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้ทักษะและมีทัศนคติต่อต้านการใช้เทคโนโลยี ผู้รับบริการขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ/โปรแกรม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิวรรณ บัณฑิตกุล (2563) เรื่อง การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยศึกษาในส่วนของ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และพบว่าปัญหาอุปสรรค

ในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับการรับคำร้องออนไลน์ของกรม คือ การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายและระเบียบไม่เอื้อต่อการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคจากการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่านเว็บไซต์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ให้สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและการศึกษาจากเอกสารสำคัญต่างๆ พบว่ากรมควรมีการประชาสัมพันธ์ การใช้ระบบการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่านเว็บไซต์ ในเรื่องของวิธีการลงทะเบียน วิธีการกรอกข้อมูลในระบบ คำแนะนำการกรอกในแต่ละขั้นตอน วิธีการตรวจสอบสถานะและเพิ่มเติมข้อมูลในกรณีที่พนักงานตรวจแรงงานขอข้อมูลเพิ่มเติม สร้างความเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่ลูกจ้างกรอกนั้นจะเป็นความลับของทางราชการ เพื่อให้ลูกจ้างกล้ากรอกข้อมูลความจริงภายในระบบ เช่น คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 ตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน ปฏิบัติการ กล่าวไว้ว่า “กรมควรมีการทำประชาสัมพันธ์ในเรื่องของกฎหมายคุ้มครองแรงงานให้ทั่วถึงกลุ่มกลุ่มผู้ใช้แรงงาน รวมถึงประชาชนทั่วไป และทำการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน วิธีการยื่นคำร้องแบบออนไลน์ให้ทั่วถึง” และคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9 ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ กล่าวไว้ว่า “ควรมีการเพิ่มคำอธิบาย ในการกรอกข้อมูล และช่องทางในการศึกษาขั้นตอนการยื่นคำร้องที่ลูกจ้างเห็นและเข้าถึงได้ง่าย” และควรมีการบูรณาการเชื่อมโยงระบบกับหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกกระทรวง เช่น สำนักงานประกันสังคม กรมการปกครอง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงความเป็นนายจ้าง สถานประกอบกิจการ และที่อยู่ ข้อมูลติดต่อต่าง ๆ รวมทั้งให้มีการจัดการองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน เกี่ยวกับการดำเนินการเมื่อมีการรับคำร้องผ่านระบบออนไลน์ (e-service) โดยรวบรวมขั้นตอนวิธีการรับคำร้อง การใช้ระบบ กฎหมาย ระเบียบ และประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานตรวจแรงงานสามารถมีแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับหลักฐานที่มีผลในทางกฎหมายอันจะนำไปสู่การเป็นเอกสารประกอบการวินิจฉัย ออกคำสั่ง และดำเนินการในชั้นศาลต่อไปกรณีที่เกิดการอุทธรณ์คำสั่งพนักงานตรวจแรงงาน สร้างการรับรู้ให้กับพนักงานตรวจแรงงาน เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติ โดยการอบรมพนักงานตรวจแรงงาน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และแนวทางการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และจัดให้มีการประเมินผลและทบทวนการใช้งานจากผู้ใช้งานจริงเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด เช่น คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ กล่าวไว้ว่า “ควรมีระบบที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ แบบกรณีที่ลูกจ้างกรอกข้อมูลในส่วนสำคัญผิดจะขึ้นตัวแดงไม่สามารถยื่นคำร้องได้ หรือเชื่อมโยงนายจ้างได้นอกจากนี้ ควรมีการสื่อสารแนวปฏิบัติกับผู้ปฏิบัติเยอะๆ เพราะที่จริงเปิดใช้ระบบมาหลายปีแล้ว

ทางกรมฯจะมีกรณีตัวอย่างของการยื่นคำร้องออนไลน์ ให้ผู้ปฏิบัติใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ แบบการยื่นคำร้องที่สำนักงาน” ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติของวอร์เคซ จันทรศร (อ้างถึงในวิภา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 73-80) ในส่วนของตัวแบบกระบวนการของระบบราชการ เป็นตัวแบบที่เน้นสภาพความเป็นจริงในสังคม กล่าวคือ ลักษณะของหน่วยงานราชการมีขนาดใหญ่ ถึงแม้จะมีกฎระเบียบกำหนดคุณธรรมไว้แน่นอน แต่ก็พบว่ายังมีลักษณะของความสัมพันธ์ แบบไม่เป็นทางการสูง มีช่วงชั้นการบังคับบัญชาหลายระดับ การควบคุม การติดต่อแต่ละระดับ ห่างกันมาก ตัวแบบนี้จึงสมมติว่า อำนาจขององค์การไม่ได้อยู่ที่ตำแหน่งที่เป็นทางการเท่านั้น แต่เป็นอำนาจที่กระจายอยู่ทั่วไปในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบราชการที่ข้าราชการที่ทำหน้าที่ ติดต่อกลัศติดกับประชาชนไม่ใช่หัวหน้างาน แต่เป็นข้าราชการระดับล่างเป็นด่านแรก และใช้วิจารณ์ญาณ ของตนปฏิบัติหน้าที่ ผู้บังคับบัญชา ไม่อาจควบคุมติดตามได้ตลอดเวลา ดังนั้น ปัจจัยสำคัญต่อ ความสำเร็จและล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ที่รับนโยบาย ไปปฏิบัติว่ายินดีหรือพร้อมจะปฏิบัติตาม หรือว่ามีข้อจำกัดมากน้อยเพียงใด ความพร้อมนี้ จึงเป็นผล มาจากปัจจัย 2 ด้าน ได้แก่ 1) ระดับความเข้าใจ สภาพความเป็นจริงในการให้บริการขององค์การ ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงโครงสร้างอำนาจในองค์การ สภาพปัญหา ข้อจำกัด เช่น ปริมาณงานเดิม ปัญหาข้อจำกัดด้านบุคลากร เป็นต้น 2) ระดับการยอมรับ และการปรับนโยบายใหม่ ให้เข้าได้หรือ สอดคล้องเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ประจำของผู้ปฏิบัติเอง นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของปรีฉัตร สุวรรณเนา (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ งานคดี กรณีศึกษาสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ซึ่งได้มีการเสนอแนวทาง ในการแก้ไขปัญหาจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการบริหารจัดการงานคดีไว้ว่า ควรจัดอบรมพัฒนาบุคลากรและปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากร ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้แก่ ประชาชน ควรปรับปรุงระบบหรือโปรแกรมให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน และควรมีการแก้ไขกฎหมาย ข้อบังคับ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิวรรณ บัณฑิตกุล (2563) เรื่อง การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยเสนอแนวทางในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่าให้มี การสร้างความรู้ความเข้าใจในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม หากมีการประเมินผล และทบทวนการใช้งานระบบการรับคำร้องออนไลน์จากพนักงานตรวจแรงงานหรือจากผู้ใช้งาน และปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานจริง สร้างความรู้ความเข้าใจ และมีการจัดการ องค์ความรู้ รวมทั้งสื่อสารให้กับผู้ปฏิบัติจะทำให้กรมสามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการรับคำร้อง

ออนไลน์ที่เกิดขึ้นและพัฒนาไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างแท้จริงมากยิ่งขึ้น

4. แนวทางพัฒนากระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ให้บรรลุประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คือกรมควรปรับปรุงระบบการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น โดยนำผลที่ได้จากการประเมินการใช้งานของพนักงานตรวจแรงงานมาพัฒนา เพื่อให้ทุกฝ่ายมีส่วนเกี่ยวข้องในการร่วมกันปรับปรุงพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย สอดคล้องกับตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของวอร์ดซ จันทรศร (อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 77-78) ในตัวแบบด้านการพัฒนาองค์การ โดยเป็นตัวแบบที่ให้ความสนใจเฉพาะด้านบุคคลของหน่วยงานเป็นสำคัญ เพราะว่าบุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญเหนือสิ่งอื่นใดในองค์การ เน้นการมีส่วนร่วม (Participation) ของคนในองค์การภายใต้ฐานคิดว่า การมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การนำนโยบายมาปฏิบัติ ให้บังเกิดความสำเร็จจึงน่าจะเป็นเรื่องของการจูงใจ การใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การสร้างความผูกพัน โดยให้สมาชิกในองค์การมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการยอมรับในรูปแบบการสร้างทีมงานมากกว่าการควบคุม กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการให้ผู้ปฏิบัติเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการกำหนดนโยบายหรือวางกรอบนโยบาย จะเรียกได้ว่านโยบายเหล่านั้นมาจากผู้ปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติจะเกิดความรู้สึกให้ความสำคัญและมุ่งมั่นในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ กรมควรพัฒนาระบบการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ให้สามารถเชื่อมโยงการถามตอบในประเด็นที่พบได้บ่อยแก่ลูกจ้างผู้ใช้บริการด้วยระบบถามตอบอัตโนมัติ เพื่อให้ลูกจ้างสามารถใช้งานและกรอกข้อเท็จจริงได้อย่างตรงประเด็นยิ่งขึ้น สร้างความรู้ความเข้าใจกับพนักงานตรวจแรงงานผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการรับคำร้องออนไลน์มาใช้ กระบวนการรับและพิจารณาวินิจฉัยคำร้อง ให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกให้กับลูกจ้าง รวมถึงควรมีการจัดทำแนวปฏิบัติ ระเบียบ และประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน และทำประกาศชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับหลักฐานยืนยันทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการลงลายมือชื่อ ให้สอดคล้องกับกฎหมาย ให้พนักงานตรวจแรงงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ ดังเช่นคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ กล่าวไว้ว่า “กรมต้องสร้างความรู้ความเข้าใจ สร้างแนวปฏิบัติเกี่ยวกับกฎหมาย เพื่อให้เจ้าหน้าที่และลูกจ้างเข้าใจได้ว่าการยื่นคำร้องออนไลน์จริงๆ แล้วมีผลทางกฎหมายสามารถนำมาใช้เป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาคำร้องได้ เพราะหากเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจว่ามีกฎหมายรองรับ น่าจะทำให้การรับคำร้องออนไลน์เกิดการพัฒนาและอำนวยความสะดวกให้กับลูกจ้างได้จริง” และคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8 นักวิชาการแรงงานชำนาญการ กล่าวไว้ว่า “พัฒนาระบบให้

มีความเสถียร ใช้งานง่าย มีการสื่อสารถึงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้งานที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต และพัฒนาปรับปรุงระบบตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานจริงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการแก้ไขปัญหาและพัฒนาได้อย่างตรงจุด นอกจากนี้ ก็ควรจะมีการอบรมพัฒนาผู้ใช้งาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบใช้ประโยชน์จากระบบการยื่นคำร้องออนไลน์ให้สามารถอำนวยความสะดวกกับลูกค้าได้จริง” สอดคล้องกับงานวิจัยของสินีนาฏ กลิ่นคุ้ม (2562) ที่ศึกษาเรื่อง กระบวนการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อการจัดการการอนุญาตภาพยนตร์ วิดิทัศน์ และสื่อโฆษณาภาพยนตร์และวิดิทัศน์ ของสำนักพิจารณาภาพยนตร์และวิดิทัศน์ และเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศว่าควรลดความซับซ้อนในส่วนที่ไม่จำเป็นลง เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ในขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ลดความผิดพลาด ทำให้เกิดความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น ให้มีการจัดสรรทรัพยากรด้านวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการใช้งานระบบสารสนเทศให้เพียงพอ จัดให้มีการอบรม เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้เกิดการใช้งานได้ถูกต้อง ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการผ่านระบบออนไลน์เพื่อสร้างการรับรู้ และพัฒนาในด้านระบบจัดเก็บความปลอดภัย รวมถึงควรมีการประเมินผลการใช้งานระบบเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อลดปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการที่ใช้งานระบบ และงานวิจัยของ วิวรรณ บัณฑิตกุล (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และได้เสนอแนวทางในการให้บริการโดยการสร้าง ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ออกแบบและพัฒนาระบบให้ง่ายต่อการให้บริการและมีประสิทธิภาพมากขึ้น แก้ไขกฎหมายและระเบียบให้มีความสอดคล้องกับบริบทของสังคม ในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

1. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานควรมีการประเมินผลการใช้งานระบบการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) จากลูกค้าผู้รับบริการ และพนักงานตรวจแรงงานผู้ให้บริการ สร้างการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และสอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติงานจริง
2. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานควรมีการสื่อสาร และสร้างการรับรู้ให้กับพนักงานตรวจแรงงาน เกี่ยวกับการปฏิบัติการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ในกระบวนการสอบข้อเท็จจริง และเอกสารหลักฐาน เพื่อสร้างการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของนโยบาย

3. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานควรมีการยกระดับการประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ด้านกฎหมายแรงงานแก่ลูกจ้าง ให้ลูกจ้างมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับตามกฎหมาย เพื่อลดการถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้าง และสามารถเรียกร้องสิทธิได้รับเงินได้อย่างถูกต้องมากขึ้น

4. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานควรมีการพัฒนากระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ให้สามารถเชื่อมโยงการถามตอบในประเด็นที่พบได้บ่อยแก่ลูกจ้างผู้ใช้บริการด้วยระบบถามตอบอัตโนมัติ เพื่อให้ลูกจ้างสามารถถามข้อกฎหมายในเบื้องต้น และช่วยในการกรอกข้อเท็จจริงได้อย่างตรงประเด็นยิ่งขึ้น

5. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานควรมีการจัดการองค์ความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติ ระเบียบ และประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน และทำประกาศชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับหลักฐานยืนยันทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการลงลายมือชื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย ให้พนักงานตรวจแรงงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาอ้างอิงใช้ในการปฏิบัติงานได้

เอกสารอ้างอิง

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2562). *แผนยุทธศาสตร์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (พ.ศ. 2560 – 2564) ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562*. ค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.labour.go.th/index.php/service-statistic/service-report-year/category/12-government-plans-and-results1>.

บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ปรีฉัตร สุวรรณเนา. (2563). *การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีกรณีศึกษาสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2565, จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/432>.

พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 (2541, กุมภาพันธ์ 20). *ราชกิจจานุเบกษา*, 115(8ก), 31.

วิวรรณ บัณฑิตกุล. (2563). *การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2564, จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/382>.

- วีโรจน์ ก่อสกุล. (2563). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สินีนากู กลิ่นคุ้ม. (2562). *กระบวนการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการการอนุญาตภาพยนตร์ วิกิทัศน์ และสื่อโฆษณาภาพยนตร์และวิกิทัศน์ ของสำนักพิจารณาภาพยนตร์และวิกิทัศน์*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2564, จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/382>.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). *ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0*. ค้นเมื่อ 17 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thai-gov-system-context-thailand-4-0.pdf>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ม.ป.ป.). *ระบบราชการ 4.0*. ค้นเมื่อ 17 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.opdc.go.th/content/Mzk>.