การให้บริการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

An Electronic Receiving Petitions : A Case study of the Bangkok Labour Protection and Welfare Office Area 10

รัตนาพร พิพัฒน์

Rattanaporn Pipath

6414832005@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนากระบวนการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนามเป็นการรวบรวมการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เกิดขึ้นจากการรับมอบนโยบายในสมัยของรัฐบาลพลเอกประยุทธ จันทร์โอชา โดยมีความต้องการจะพัฒนาให้ประเทศไทยมุ่งสู่ไทยแลนด์ 4.0 ภายใต้กรอบแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่ได้กำหนดไว้ จึงมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาใช้สำหรับการการปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นช่องทางให้เกิดความเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนแบบไร้ข้อจำกัด โดยกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในฐานะที่เป็นหน่วยงานซึ่งมีภารกิจหลักในการคุ้มครองสิทธิของแรงงาน ภายใต้ขอบเขตและอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อดูแลประชาชนในบริบทของผู้ใช้แรงงานซึ่งถูกกระทบสิทธิจากการฝ่าฝืนกฎหมายจากนายจ้าง หรือแม้กระทั่งความไม่เป็นธรรมภายใต้สิทธิขั้นพื้นฐานในฐานะลูกจ้าง ผ่านรูปแบบการให้บริการรับคำร้องทุกข์เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการถูกละเมิดเรื่องที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ กระบวนการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นช่องทางให้เกิดความเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนแบบไร้ข้อจำกัดได้รับความนิยมจากลูกจ้างในฐานะผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก เนื่องจากตอบโจทย์กับวิถีชีวิตในยุคปัจจุบันที่มีและมีความคล่องตัวต่อการใช้บริการมากจากรูปแบบเดิม ปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การรับคำร้องทุกข์อิเล็กทรอนิกส์ มีการขาดขั้นตอนการสอบสวนข้อเท็จจริงซึ่งเป็นปัญหามากทำให้การพิจารณาวินิจฉัยคำร้องทุกข์อาจมีความผิดพลาดไปได้ เนื่องจากในการปฏิบัติงานจริงต้องมีการนำข้อเท็จจริงที่สอบสวนได้มาประกอบกับข้อกฎหมายแล้วใช้ดุลยพินิจของพนักงานตรวจแรงงานเจ้าของสำนวนในการวินิจฉัยสิทธิอันพึงได้รับของลูกจ้างหรือไม่ อย่างไร การขาดกระบวนการนี้เรียกได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของผู้ปฏิบัติราชการที่ต้องมีการบังคับใช้กฎหมายให้ถี่ถ้วน เพราะผลการตัดสินจะส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของลูกจ้างผู้ใช้บริการ แนวทางพัฒนากระบวนการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีต่อลูกจ้างในฐานะผู้รับบริการ รวมถึงพนักงานตรวจแรงงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ควรเปิดโอกาสให้ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนาระบบตามนโยบายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อหาแนวทางการบริการประชาชนให้ทันสมัย มีความสะดวก รวดเร็ว ลดภาระงานที่ซ้ำซ้อนโดยไม่จำเป็น

คำสำคัญ: การร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ;กฎหมายแรงงาน ;การวินิจฉัยคำร้องทุกข์

***บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การให้บริการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ :ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10**

****นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มมหาวิทยาลัยรามคำแหง**

บทนำ

กระแสโลกาภิวัฒน์ (Globalization) ในปัจจุบันนับได้ว่ามีอิทธิพลต่อกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้น ส่งผลทำให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประเทศไทยภายใต้การขับเคลื่อนภารกิจผ่านคณะรัฐบาลผู้ซึ่งมีหน้าที่บริหารประเทศจึงต้องมีการเร่งปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เข้ากับกระแสของการเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อการพัฒนาเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในด้านการบริหารงานและการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น นำไปสู่องค์กรที่ทันสมัยรองรับการให้บริการสาธารณะในรูปแบบดิจิทัล จึงเป็นสาเหตุให้มีการริเริ่มนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่อันเป็นการปรับกระบวนทัศน์ใหม่ในการบริหารงานภาครัฐ (อ้างถึงในเดช อุณหะจิรังรักษ์, 2565, หน้า 34-36) เข้ามาปรับใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งในการปรับปรุงประสิทธิภาพ การลดขนาดและการกระจายอำนาจ การมุ่งสู่ความเป็นเลิศและการให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการบริหารงานแบบมืออาชีพ และอำนวยความสะดวกในการบริการให้แก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ ซึ่งที่ผ่านมามักถูกมองว่าระบบราชการไทยมีรูปแบบการทำงานที่มีขั้นตอนปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ การดำเนินงานตามลำดับขั้นโดยไม่มีความยืดหยุ่นมีกระบวนการทำงานที่ล่าช้าไม่มีกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แน่ชัด มีโครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่ มีลำดับชั้นการบังคับบัญชาที่ซับซ้อน เกิดการทุจริตในการทำงาน และขาดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานอันเป็นสาเหตุให้เกิดความเสื่อมถอยของระบบราชการนำมาซึ่งการเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต

ประเทศไทยภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้เริ่มกำหนดนโยบาย Thailand 4.0 ในปี พ.ศ. 2560 เพื่อมุ่งเน้นการใช้นวัตกรรมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานจึงถือเป็นการกระตุ้นระบบราชการอีกหนึ่งอย่าง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านการปฏิบัติงาน และมีการปฏิรูประบบราชการเกิดขึ้น ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานหลักในการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดปัจจัยสำคัญในการรองรับและส่งเสริมนโยบายThailand 4.0 (อ้างถึงในสำนักงาน ก.พ., 2560, หน้า 8-10) โดยมุ่งเน้นการทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน และการจัดระเบียบโครงสร้างใหม่ ตลอดจนสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 เป็นหน่วยปฏิบัติที่ให้บริการภายใต้การบริหารราชการส่วนกลางของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงานมีหน้าที่กำกับดูแลสถานประกอบกิจการในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบให้ปฏิบัติถูกต้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน และดูแลให้ลูกจ้างได้รับสิทธิตามกฎหมายกำหนด หากถูกละเมิดสิทธิสามารถยื่นคำร้องทุกข์ต่อพนักงานตรวจแรงงานด้วยตนเอง ณ ท้องที่ที่เกิดเหตุซึ่งเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของลูกจ้าง หรือภูมิลำเนาของลูกจ้าง ทั้งนี้ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ได้มีการตอบรับนโยบาย Thailand 4.0 ด้วยการรับคำร้องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยช่องทางเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับระบบราชการ 4.0 โดยเริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 เป็นต้นมาเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการยื่นคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง ตลอดจนลดภาระการเดินทางและประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับลูกจ้างด้วย

จากการอำนวยความสะดวกให้กับลูกจ้างในการให้บริการรับคำร้องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานโดยสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติที่ได้รับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของตนเอง เพื่อดำเนินการวินิจฉัยคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง

ผู้ซึ่งถูกกระทบสิทธิตามสัญญาจ้าง หรือในกรณีที่นายจ้างปฏิบัติไม่สอดคล้องตามข้อกฎหมาย เป็นเหตุให้มีสภาพการจ้างและสภาพการทำงานไม่สอดคล้องและหรือต่ำกว่าสิทธิขั้นพื้นฐานที่กฎหมายกำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาระบบราชการ 4.0 เกี่ยวกับช่องทางการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านมา ว่ามีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนากระบวนการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้บรรลุประสิทธิผลและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง การให้บริการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ผู้วิจัยได้เสนอวิธีการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย คู่มือการปฏิบัติงาน พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ระบบราชการ 4.0 และแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

ส่วนที่ 2 การวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการจำนวน 5 คน และระดับปฏิบัติการจำนวน 5 คน

ผลการวิจัยและอภิปราย

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการสัมภาษณ์แบบกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อศึกษาการให้บริการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3 ประการ ดังนี้

1) ศึกษากระบวนการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

3) ศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิจัยพบว่า กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้เริ่มให้บริการการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ปี พ.ศ.2561 เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการรองรับการให้บริการแก่ลูกจ้าง ซึ่งถูกละเมิดสิทธิจากนายจ้างตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการสอบสวนและวินิจฉัยข้อเท็จจริง ต่อมาได้มีประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการยื่นคำร้องทุกข์ต่อพนักงานตรวจแรงงาน ตามมาตรา 123 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ลงวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2564 เพื่อเป็นการยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในระบบดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการและสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกจ้างหรือทายาทโดยธรรมที่ประสงค์จะยื่นคำร้องต่อพนักงานตรวจแรงงานตามมาตรา 123 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 ประกอบกับมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 และพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์

ภาครัฐ พ.ศ.2549 โดยประกาศฉบับนี้ได้มีการระบุไว้ในข้อ 3 ซึ่งมีใจความสำคัญว่า ลูกจ้างหรือทายาทโดยธรรมของลูกจ้างซึ่งถึงแก่ความตายที่ประสงค์จะยื่นคำร้องต่อพนักงานตรวจแรงงาน ต้องดำเนินการลงทะเบียนเพื่อขอรับรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านทางเว็ปไซด์ระบบให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทั้งนี้ ผู้ลงทะเบียนจะต้องกรอกข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ถูกต้องครบถ้วน และให้ถือว่าผู้ลงทะเบียนได้รับรองความถูกต้องของข้อมูลที่ให้ไว้ ในการลงทะเบียนทั้งหมดแล้ว สอดคล้องกับหมวดที่ 4 ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ มาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 กำหนดว่า การประกาศ หรือการดำเนินการใดๆ ตามกฎหมายกับหน่วยงานของรัฐ ถ้าได้กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา ให้นำพระราชบัญญัตินี้มาใช้บังคับและให้ถือว่ามีผลโดยชอบด้วยกฎหมายเช่นเดียวกับการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายในเรื่องนั้นกำหนด และมาตรา 3 (3) แห่งพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ.2549 ซึ่งระบุว่า ต้องกำหนดวิธีการที่สามารถทำให้ระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ ประเภทลักษณะ หรือรูปแบบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรอง ข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ชื่อผู้ใช้ระบบและรหัสผ่านถือเป็นหลักฐานการแสดงการลงลายมือชื่อของผู้ใช้ระบบในการติดต่อกับพนักงานตรวจแรงงานผ่านระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้ระบบต้องเก็บรักษาชื่อผู้ใช้ระบบและรหัสผ่านไว้เป็นความลับ การระบุชื่อผู้ใช้ระบบและรหัสผ่านถือเป็นการยืนยันตัวผู้ใช้ระบบและรับรองข้อความในข้อมูลระบบอิเล็กทรอนิกส์ และข้อ 5 วรรคสอง ระบุว่า เมื่อผู้ใช้ระบบได้ปฏิบัติถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์แล้วระบบจะแสดงข้อความยืนยันการยื่นคำร้องเข้าสู่ระบบ รวมถึงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับคำร้องและวันเวลาที่ผู้ใช้ระบบยื่นคำร้องโดยสมบูรณ์โดยให้ถือเป็นหลักฐานการยื่นคำร้องเป็นหนังสือตามแบบที่อธิบดีกำหนด

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประกาศ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการยื่นคำร้องต่อพนักงานตรวจแรงงาน ตามมาตรา 123 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประกอบ พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 และพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549 นั้น พบว่า การพัฒนาการให้บริการประชาชนด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์จะต้องอ้างอิงวิธีการปฏิบัติตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้จึงจะถือว่า การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องสมบูรณ์และมีผลทางกฎหมายต่อการปฏิบัติทางราชการจึงทำให้ส่วนราชการที่มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะต้องศึกษาแนวทางในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้และจะต้องมีประกาศ หลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติราชการเฉพาะของส่วนราชการที่จัดทำขึ้นเพื่อรองรับการดำเนินงานตามภารกิจของตน อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของผู้วิจัยการให้บริการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 โดยกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ในฐานะหน่วยงานผู้กำกับการปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันนั้น พบว่า การรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้ช่วยลดขั้นตอนในกระบวนการยื่นคำร้องทุกข์ในรูปแบบเดิมเป็นอย่างมาก ระบบถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทสังคมด้านการให้บริการของภาครัฐให้มีความทันสมัยก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้เป็นอย่างดีลดงบประมาณที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น ประชาชนสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ณ ที่พักอาศัย ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อยื่นคำร้องทุกข์เกี่ยวกับเงินซึ่งถูกละเมิดสิทธิ หรือสภาพการจ้าง การทำงานที่ไม่สอดคล้องตามกฎหมาย นอกจากนี้ ยังช่วยลดความยุ่งยากของการรับเรื่องร้องทุกข์เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ในการลงลายมือชื่อเพื่อยืนยันตัวบุคคลซึ่งถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่สำคัญมาก การยืนยันตัวตนผ่านระเบียบ ที่กำหนดตามหลักเกณฑ์ที่ประกาศไว้จึงถือว่าเป็นการทำนิติกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลสมบูรณ์ทางกฎหมายและการปฏิบัติราชการควบคู่กันไป

กระบวนการให้บริการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

พบว่า การรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในปัจจุบัน โดยการบันทึกข้อมูลตามหัวข้อที่ระบบกำหนดซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำมาใช้ในกระบวนการวินิจฉัยคำร้องทุกข์ของพนักงานตรวจแรงงาน แต่พบว่าระบบยังไม่สามารถกำหนดในบางประเด็นที่มีความซับซ้อนของข้อเท็จจริงได้อย่างครอบคลุม ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของค่าจ้างตามที่กฎหมายได้ให้นิยามไว้นั้น จะมีเฉพาะเงินที่มีการจ่ายเพื่อตอบแทนในการทำงานเท่านั้น ในส่วนของเงินประเภทอื่นแม้ว่านายจ้างจะจ่ายให้พร้อมกับค่าจ้างเป็นประจำทุกเดือนก็ตาม แต่หากเจตนาในการจ่ายมีจุดประสงค์เพื่อมุ่งให้ลูกจ้างขยันทำงานเพื่อประโยชน์แก่นายจ้าง การเรียกร้องสิทธิของลูกจ้างข้อมูลที่สำคัญคือ การทราบว่าผู้ใดคือนายจ้างของตนเองตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ เพราะสิทธิการเรียกร้องตามกฎหมายจะต้องดำเนินการกับผู้ละเมิดสิทธิเท่านั้น หากแต่ลูกจ้างปฏิบัติงานเรื่อยมาโดยไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับนายจ้างของตนเอง โดยเฉพาะเมื่อนายจ้างเป็นบุคคลธรรมดา ไม่ได้มีการจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จึงเป็นไปได้ยากเมื่อนำข้อเท็จจริงมาประกอบกับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จึงไม่เพียงพอต่อการออกคำวินิจฉัยทางปกครอง

ปัญหาการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

พบว่า ขั้นตอนของการรับคำร้องทุกข์รูปแบบเดิมและยังมีการถูกใช้อยู่จนถึงปัจจุบัน คือการรับคำร้องทุกข์ ณ สถานที่ตั้งของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 โดยจะมีการเขียนคำร้องทุกข์ (แบบ คร.7) โดยการกรอกข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสภาพการจ้างของลูกจ้างพร้อมลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน ทั้งนี้ หากมีพยานเอกสารเพิ่มเติมก็จะต้องมีการรับรองสำเนาถูกต้องด้วย นอกจากนี้พนักงานตรวจแรงงานจะทำการสอบข้อเท็จจริงลูกจ้างเกี่ยวกับสาเหตุของการยื่นคำร้องทุกข์ รวมถึงจัดทำบันทึกถ้อยคำไว้เป็นหลักฐานพร้อมลงลายมือชื่อ จึงจะถือว่าเป็นการรับคำร้องทุกข์เสร็จสิ้น สำหรับการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะมีข้อมูลให้ลงบันทึกเช่นเดียวกับการเขียนคำร้องทุกข์ (แบบ คร.7) แต่ในขั้นตอนการสอบข้อเท็จจริงลูกจ้างโดยพนักงานตรวจแรงงานเกี่ยวกับสาเหตุของการยื่นคำร้องทุกข์ รวมถึง จัดทำบันทึกถ้อยคำไว้เป็นหลักฐานพร้อมลงลายมือชื่อจะไม่เกิดขึ้น ทำให้ในหลายครั้งข้อเท็จจริงเพียงแค่ในระบบที่ลูกจ้างบันทึกไว้อาจไม่เพียงพอต่อการดำเนินการตามกฎหมาย หรืออีกประเด็นปัญหาสำคัญอีกเรื่องหนึ่งที่เกิดขึ้น ความเข้าใจของลูกจ้างที่ยื่นคำร้องทุกข์เพื่อเข้าสู่กระบวนการตามช่องทางของกฎหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในทางปฏิบัติราชการไม่สามารถตอบได้ว่าเงินใดก็ตามที่ลูกจ้างใช้สิทธิยื่นคำร้องทุกข์ไปนั้น จะได้รับตามจำนวนที่ตนร้องขอ หรือจะได้ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดการดำเนินการทางราชการไว้แต่แท้ที่จริงแล้วเป็นเพียงกรอบระยะเวลาสำหรับกระบวนการทำงานเท่านั้น ไม่ใช่การการันตีว่าจะได้รับเงินเสมอไป ขึ้นอยู่กับว่ากระบวนการอยู่ในขั้นตอนใดและช่องทางของกฎหมายที่กำหนดไว้เป็นแนวทางในการดำเนินการเรียกร้องสิทธิ

แนวทางในการพัฒนากระบวนการให้บริการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

พบว่า การให้บริการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งานในปัจจุบัน สามารถบริการประชาชนได้ดีและเป็นที่น่าพอใจสอดคล้องกับจำนวนคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีสัดส่วนที่เพิ่มมากขึ้น ยิ่งแสดงให้เห็นว่าระบบดังกล่าวเป็นที่นิยมในกลุ่มของประชาชนที่มีความสะดวกในการเข้าถึงการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ดีแม้ว่าระบบจะมีแนวโน้มการใช้งานจำนวนที่สูงขึ้นก็ตาม แต่การใช้งานระบบก็ยังต้องอาศัยข้อมูลในการดำเนินการทางกฎหมายยังคงมีอยู่อีกทั้งการพัฒนาระบบและปรับปรุงในส่วนที่ยังไม่ครอบคลุมในเรื่องต่างๆ ที่เป็นสาระสำคัญต่อกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องทุกข์ให้กับลูกจ้างอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติราชการ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกจ้าง เพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกในกรณีที่ข้อเท็จจริงยังไม่ครบถ้วนต่อกระบวนการพิจารณา และจำเป็นต้องสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หากลูกจ้างไม่สามารถเดินทางมาพบพนักงานตรวจแรงงานได้ด้วยปัจจัยต่างๆ การเพิ่มช่องทางการสอบข้อเท็จจริงผ่านระบบการประชุมทางไกล ก็เป็นอีกตัวเลือกหนึ่งในการพัฒนาระบบให้มีช่องทางการให้บริการที่สอดรับกับวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป

อย่างไรก็ดี การจะพัฒนาเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการใดที่ยังไม่ได้มีการออกระเบียบรองรับการดำเนินการดังกล่าวควรต้องมีการจัดทำระเบียบ แนวทางต่างๆเพื่อรองรับระบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้มีผลทางกฎหมายและสอดรับกับแนวปฏิบัติทางราชการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ควรมีการประเมินผลการใช้งานการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จากลูกจ้าง ผู้รับบริการ และบุคลากรซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่มีหน้าที่ใช้งานระบบรับคำร้องทุกข์ในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมในการสะท้อนผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาว่า มีประเด็นใดบ้างที่ยังมีข้อจำกัดในทางราชการ อันจะนำมาสู่การแก้ไขระบบให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2.กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ควรปรับปรุงระบบการแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ภายหลังจากการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จากลูกจ้าง ด้วยแนวทางการประชุมทางไกลเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกจ้าง อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานด้านกฎหมายของราชการ

3.กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ควรมีการจัดทำระเบียบ หรือแนวปฏิบัติทางราชการให้การปรับปรุงระบบการแสวงหาข้อเท็จจริงด้วยแนวทางการประชุมทางไกลมีผลบังคับใช้ตามกฎหมาย และไม่ขัดต่อระเบียบวิธีการปฏิบัติราชการทางปกครอง

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยในครั้งถัดไป

1.ควรมีการศึกษาวิจัยสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในพื้นที่อื่น และส่วนภูมิภาค เพื่อให้ทราบถึงผลการวิจัยที่หลากหลาย สามารถเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงในการบริหารงานของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ต่อไป

2.ควรมีการวิจัยสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลลูกจ้างในฐานะผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบอีกส่วนหนึ่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจนและถูกต้องมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559. (2559, กรกฎาคม 22). *ราชกิจจานุเบกษา*, 133(61ก), 25-31.

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (ม.ป.ป.). การยื่นคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงินทางอินเทอร์เน็ต. ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2566, จาก http://s90.labour.go.th/e_request/manual/public/public_manual.pdf.

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2564). *ประกาศหลักเกณฑ์ และวิธีการยื่นคำร้องต่อพนักงานตรวจแรงงานตามมาตรา 123 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์* (ประกาศฉบับลงวันที่ 1 เมษายน 2564). กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน. (ม.ป.ป.). *แผนปฏิบัติการดิจิทัลของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2559 – 2563*. ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2566, จาก https://www.labour.go.th/index.php/service-statistic/digital-plan.

เดช อุณหะจิรังรักษ์. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

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

วิวรรณ บัณฑิตกุล. (2563). *การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2566, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1614232058_6214830025.pdf

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนสาสตร์.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วีณา พึงวิวัฒน์นิกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วีณา พึงวิวัฒน์นิกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ศิริลักษม์ ตันตยกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาเศรษฐกิจ การเมือง และการบริหาร.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สุภางค์ จันทวานิช. (2552). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). *ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0*. ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2566, 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 1 มกราคม 2566, จาก https://www.opdc.go.th/content/Mzk.