

การบริการรับคำร้องทุกข์ : กรณีศึกษาของคุ้มครองแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน*

Providing a Petition Service: A case study of the Division of Labour Protection,
Department of Labour Protection and Welfare

เกียรติญาดา จันชะดา**

Kiatyada Janchada

6514830030@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษากระบวนการบริการรับคำร้องทุกข์ของกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ปัญหาและอุปสรรคตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการ บริการรับคำร้องทุกข์ ใช้วิธีวิจัยเอกสารและการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูล สำคัญ จำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการบริการรับคำร้องทุกข์มีกระบวนการตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ว่าด้วยการรับคำร้อง และการพิจารณาคำร้องของพนักงานตรวจแรงงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และประกาศ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำร้องต่อพนักงานตรวจแรงงานตามมาตรา 123 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยมีปัญหาและอุปสรรค คือ 1) ปัญหาด้าน บุคลากร ไม่เพียงพอ ความรู้และประสบการณ์น้อย 2) ปัญหาด้านการรับรู้ข้อมูล สิทธิ ของลูกจ้าง และแนวทางการ แก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ 1) เพิ่มอัตรากำลัง 2) เพิ่มความรู้ ประสบการณ์ให้พนักงานตรวจแรงงาน 3) เพิ่มการ ประชาสัมพันธ์ให้ลูกจ้าง/นายจ้าง รับรู้สิทธิ และช่องทางการร้องทุกข์ 4) นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การบริการรับคำร้องทุกข์ ; กองคุ้มครองแรงงาน ; กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

Keywords: providing a petition service ; the division of labour protection ; department of labour protection and welfare

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การบริการรับคำร้องทุกข์ : กรณีศึกษาของคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

**นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศไทยได้รับอิทธิพลมาจากหลายสาเหตุทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกผสมผสานกัน ปัญหาที่เป็นปัจจัยภายใน เช่น ความไม่มั่นคงทางการเมือง ภัยพิบัติทางธรรมชาติ และทุนไม่เพียงพอมีส่วนทำให้เกิดความท้าทายทางเศรษฐกิจ และปัญหาที่มาจากปัจจัยภายนอก เช่น ราคาน้ำมันที่ผันผวนและวิกฤตเศรษฐกิจในคู่ค้าก็มีผลกระทบเช่นกัน สิ่งสำคัญที่ควรทราบคือการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลกอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในคู่ค้าก็มีผลกระทบเช่นกัน สิ่งสำคัญที่ควรทราบคือการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลกอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยและเศรษฐกิจของประเทศอื่นๆ ความท้าทายเหล่านี้จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์อย่างรอบคอบและมาตรการเชิงกลยุทธ์เพื่อแก้ไขและเอาชนะสิ่งเหล่านั้น ดังนั้นเมื่อเศรษฐกิจโลกเปลี่ยนแปลงย่อมส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจประเทศไทย รวมทั้งเศรษฐกิจของชุมชนด้วย ปัญหาเศรษฐกิจของไทยที่สำคัญ ได้แก่

1. ปัญหาความยากจน ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศยังคงยากจน มีชีวิตความเป็นอยู่ในระดับพอยังชีพ
2. ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำหรือถดถอย ทำให้การลงทุนและการจ้างงานลดลง การว่างงานเพิ่มขึ้น รายได้ประชาชาติและการขยายตัวทางเศรษฐกิจลดลง
3. ปัญหาความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ เนื่องจากการเปิดเสรีทางการค้าในภูมิภาคต่าง ๆ ของโลกมากขึ้น ทำให้ประเทศต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นทั้งในด้านราคา คุณภาพ และเทคโนโลยีขั้นสูงขึ้น
4. ปัญหาการว่างงาน เป็นปัญหาต่อเนื่องมาจากเศรษฐกิจตกต่ำทำให้ขายสินค้าไม่ได้ หรือมาจากไม่สามารถแข่งขันกับผู้ผลิตรายอื่นๆได้ หรือเศรษฐกิจโลกตกต่ำ
5. ปัญหาการกระจายรายได้ที่ไม่เป็นธรรม ช่องว่างของรายได้ที่ไม่เป็นธรรม สภาพความเป็นอยู่จึงแตกต่างกัน
6. การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาสินค้าและบริการทั้งของต่างประเทศ และภายในประเทศ ก่อให้เกิดผลเสียต่อการผลิต การลงทุนภายในประเทศ ส่วนในต่างประเทศไทยจะถูกตัดสิทธิพิเศษจากประเทศที่ถูกละเมิดสิทธิทำให้มีผลต่อการส่งออก ความสามารถในการแข่งขันทางการค้าจะลดลง

ซาลิสตา สาคร (2565) กล่าวว่า การเกิดวิกฤติเศรษฐกิจ เป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดการว่างงาน เนื่องจากวิกฤติเศรษฐกิจส่งผลให้อุปสงค์มวลรวมภายในประเทศลดลง การลงทุนทั้งภายในประเทศและการลงทุนจากต่างประเทศลดลง ผู้ผลิตจึงต้องลดการผลิตลง ทำให้การจ้างงานลดลงและยังส่งผลทำให้เกิด ปัญหาการว่างงานตามมาในภายหลัง ปัญหาการว่างงาน ถือได้ว่าเป็นปัญหาพื้นฐานทางด้านเศรษฐกิจ ของทุกประเทศที่ประสบปัญหาซึ่งสาเหตุหลัก ๆ ของการว่างงานนั้นยกตัวอย่างเช่น การว่างงานตาม ฤดูกาล การว่างงานแบบแฝง การว่างงานที่มาจาก การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ หรือแม้กระทั่งการว่างงานที่มาจากโครงสร้างทางเศรษฐกิจที่ไม่เอื้ออำนวย ถ้าหากการว่างงานเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ถือได้ว่าเป็นปัญหาที่สำคัญทางเศรษฐกิจ เนื่องจากปัญหาดังกล่าวนั้น มีความเกี่ยวข้องกับการดำรงชีพของประชาชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัญหาที่เปราะบาง

ปัญหาการว่างงานในประเทศไทยนั้น มีสาเหตุหลายสาเหตุที่ทำให้การว่างงานในไทยนั้นเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มขึ้นของประชากรในประเทศ สภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำลง การผลิตนักศึกษาออกมาเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ รวมไปถึงสถานการณ์ภัยธรรมชาติต่าง ๆ ที่มีในประเทศไทย สาเหตุการว่างงานที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ไม่ได้เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการว่างงานตลอดทั้งปี อาจจะเป็นเพียงแค่ช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามประเทศไทยยังมีนโยบายที่ใช้แก้ปัญหาการว่างงานจากทางภาครัฐไม่ว่าจะเป็นการประกันการว่างงาน หรือประกันสังคม

ในแต่ละมาตราที่มีเงื่อนไขแตกต่างกันไป ถึงจะมีนโยบายของภาครัฐเข้ามาช่วยสนับสนุนประเทศไทยก็ยังมีปริมาณการว่างงานที่เพิ่มมากขึ้นอยู่ดี และในปัจจุบันนั้นยังมีโรคระบาดโควิด-19 เกิดขึ้นใน 3 ปีหลังมานี้ก็มีผลกระทบต่อการจ้างงานใหม่และแรงงานนอกระบบของไทย ตลอดช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาและโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไทยนั้น แรงงานมากกว่าครึ่งของทั้งหมดเป็นแรงงานนอกระบบและเป็นแรงงานที่ทำงานแต่ไม่ได้รับความคุ้มครอง และยังกระทบไปถึงธุรกิจอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาคการค้าและบริการที่กระทบต่อถดถอยลูกจ้างจัดสรรบุคลากรลดน้อยลงเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่เกิดขึ้น ซึ่งก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่เพิ่มเข้ามาทำให้สภาพการว่างงานในประเทศไทยนั้นเพิ่มสูงขึ้นในช่วงหลังมานี้

จากเหตุผลหลายประการที่อาจส่งผลให้สถานประกอบกิจการหลายแห่งต้องหยุดกิจการชั่วคราว ลดชั่วโมงการทำงาน ลดเงินเดือนไปจนถึงการเลิกจ้างหรือปิดกิจการ ผู้ประกอบการหลากหลายสาขาต้องปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินธุรกิจ การให้บริการ การใช้เทคโนโลยีแทนกำลังแรงงาน ขณะเดียวกันก็ปรับวิธีการทำงาน การบริหารจัดการสู่บริบทใหม่ เพื่อลดค่าใช้จ่ายและให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ขณะเดียวกันผู้ประกอบการได้รับผลกระทบจากปัจจัยดังกล่าว จนอาจทำให้ต้องลดจำนวนลูกจ้าง ลดเวลาทำงาน เปลี่ยนแปลงสภาพการจ้างจากการจ้างแบบรายเดือนเป็นรายวันหรือแบบชั่วคราวแทน เกิดปัญหาการละเมิดสิทธิแรงงาน

กระทรวงแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2566) มอบนโยบายว่า กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการกำกับ ดูแล และคุ้มครองแรงงานทั้งแรงงานไทย แรงงานข้ามชาติ แรงงานเด็ก แรงงานผู้พิการ แรงงานประมงทะเล ทั้งแรงงานในระบบและนอกระบบ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนด มีความปลอดภัยในการทำงาน มีสวัสดิการที่เหมาะสม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมทั้ง การพัฒนาไกลการกำกับดูแล เช่น การพัฒนากฎหมาย การเสริมสร้างภาคีเครือข่ายและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน การส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบกิจการและรัฐวิสาหกิจ การพัฒนาระบบมาตรฐานแรงงาน เพื่อให้แรงงานได้รับการคุ้มครองแรงงานตามมาตรฐานสากลโดยไม่เลือกปฏิบัติ และป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิของลูกจ้าง ตลอดจนการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายและให้คำแนะนำนายจ้าง ลูกจ้าง และผู้เกี่ยวข้องในสถานประกอบกิจการให้สามารถบริหารจัดการแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แรงงานได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย การเลิกจ้างแรงงาน หรือทำให้เกิดอัตราการว่างงานเพิ่มขึ้นและอาจมีการเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม หรือไม่มีเหตุผลอันสมควรซึ่งขัดต่อหลักความยุติธรรมและสิทธิประโยชน์ของลูกจ้างตามกฎหมายกำหนด

เพื่อให้ลูกจ้างได้รับสิทธิประโยชน์ขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีหน้าที่กำกับ ดูแลให้การคุ้มครอง บริการรับคำร้องทุกข์แรงงานในกรณีที่นายจ้างฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับสิทธิที่ลูกจ้างได้รับเงินอย่างหนึ่งอย่างใด กฎหมายจึงกำหนดรับรองสิทธิของลูกจ้างที่ประสงค์จะให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการบังคับตามสิทธิของตน โดยมีกรอบของกฎหมายบัญญัติไว้เพื่อคุ้มครองสิทธิของลูกจ้างที่จะได้รับค่าตอบแทนการทำงานหรือเงินอื่นใดตามสิทธิของตนที่พึงได้รับตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

จากความเป็นมาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่า การบริการรับคำร้องทุกข์ของคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีวิธีการการบริการรับคำร้องทุกข์ ปัญหาและอุปสรรคต่อการบริการรับคำร้องทุกข์ เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริการรับคำร้องทุกข์ของคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย คู่มือการปฏิบัติงาน พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ระบบราชการ 4.0 และแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
2. ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยการสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์ แบบเป็นทางการ จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นข้าราชการปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการขึ้นไป จำนวน 7 คน และนักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 3 คน

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ประชากร คือ พนักงานตรวจแรงงานกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นข้าราชการปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการขึ้นไป จำนวน 7 คน
2. เป็นข้าราชการปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ได้ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์ เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาต ผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษานี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการ วิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความ แตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและ แตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยการบริการรับคำร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ปัญหาและอุปสรรคในการบริการ และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริการรับคำร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการบริการรับคำร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

จากการศึกษาวิจัยพบว่า กระบวนการบริการรับคำร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นการให้บริการกับประชาชนหรือลูกจ้างที่ถูกละเมิดสิทธิ ทั้งที่เป็นสิทธิประโยชน์ที่เป็นเงิน และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของลูกจ้าง ไม่ว่าจะเป็นแรงงานไทยหรือแรงงานข้ามชาติย่อมต้องได้รับการคุ้มครองสิทธิขั้นต่ำตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนด ซึ่งกระบวนการรับคำร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ประกอบด้วยขั้นการให้คำปรึกษาก่อนการรับคำร้อง การรับคำร้องโดยใช้แบบ คร.7 การสอบสวนข้อเท็จจริงจากลูกจ้างตามแบบ คร.7 การบันทึกคำให้การตามแบบ กร.3 และการส่งคำร้องทุกข์ของลูกจ้างไปยังท้องที่ตามสถานที่ตั้งของสถานประกอบกิจการที่เกิดเหตุของลูกจ้าง เพื่อให้พนักงานตรวจแรงงานพิจารณาวินิจฉัยคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง ตามระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ว่าด้วยการรับคำร้องและการพิจารณาคำร้องของพนักงานตรวจแรงงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำร้องต่อพนักงานตรวจแรงงาน ตามมาตรา 123 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ลูกจ้างต้องเตรียมข้อมูลสำคัญของตัวลูกจ้าง เช่น ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน วันทำงาน เวลาทำงาน เวลาพัก วันหยุด วันลา เป็นต้น ข้อมูลของนายจ้าง เช่น ชื่อนายจ้าง ที่อยู่นายจ้าง เป็นต้น ให้การร้องทุกข์ของลูกจ้างได้รับการพิจารณาวินิจฉัยได้อย่างถูกต้อง ส่วนตัวพนักงานตรวจแรงงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องต้องใช้ดุลพินิจในการพิจารณาข้อเท็จจริงที่ได้รับจากลูกจ้างผู้มาร้อง ว่าลูกจ้างสามารถโต้แย้งสิทธิได้ตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่เพื่อให้เกิดประโยชน์และข้อมูลที่ถูกต้องกับลูกจ้างในการใช้สิทธิต่อไป

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริการรับคำร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบริการรับคำร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน แบ่งออกได้เป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่หรือพนักงานตรวจแรงงาน

2.1.1 พนักงานตรวจแรงงานหรือเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจตามกฎหมายกำหนดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีอัตรากำลัง บุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณคำร้องทุกข์

ของประชาชนหรือลูกจ้างที่มีจำนวนผู้มาร้องทุกข์เพิ่มขึ้นทุกวัน ทำให้การให้บริการรับคำร้องทุกข์ลูกจ้างเกิดความล่าช้า การสอบข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานตรวจแรงงานลดลง งานประจำอื่น ๆ เกิดความล่าช้าตามไปด้วย

2.1.2 พนักงานตรวจแรงงานที่บรรจุรับราชการใหม่ยังขาดความรู้ ประสบการณ์ ในการให้คำปรึกษา แนะนำ และรับคำร้องทุกข์ลูกจ้าง ส่งผลให้การสอบข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน เกิดความผิดพลาด ในการได้รับสิทธิตามกฎหมายของลูกจ้าง เนื่องจากจำนวนลูกจ้างยื่นคำร้องทุกข์ที่มากขึ้น แต่กรอบอัตรากำลังเท่าเดิม พื้นที่ที่มีประสบการณ์ไม่สามารถสอนน้องบรรจุใหม่ได้เพราะต่างต้องเร่งรีบทำงานที่ได้รับมอบหมาย อาจทำให้ประสิทธิภาพในการบริการรับคำร้องทุกข์ของกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานลดลงได้

2.2 ด้านประชาชนหรือลูกจ้าง กล่าวคือ เมื่อลูกจ้างมองว่าตนเองไม่ได้รับสิทธิที่ควรจะได้ ลูกจ้างจึงมาที่กองคุ้มครองแรงงานเพื่อต้องการยื่นคำร้องทุกข์ต่อพนักงานตรวจแรงงาน แต่ลูกจ้างกลับไม่มีข้อมูล รายละเอียดเกี่ยวกับการทำงาน ข้อมูลนายจ้าง สิทธิของตนเองว่ามีสิทธิในการร้องทุกข์หรือไม่ จึงทำลูกจ้างต้องเสียเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และท้ายสุดลูกจ้างต้องเสียใจเสียความรู้สึก และอาจมองว่าเจ้าหน้าที่ไม่บริการให้ได้เหมือนที่ลูกจ้างตั้งใจอาจเกิดการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ได้

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริการรับคำร้องทุกข์ของกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

จากการศึกษาวิจัยพบว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริการรับคำร้องทุกข์ของกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีดังนี้

3.1 การเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างคนกับงานและเพื่อลดภาวะความเครียดที่มีมากเกินไปของตัวเจ้าหน้าที่ รวมถึงต้องการให้มีเงินเพิ่มให้กับพนักงานตรวจแรงงาน เช่น ค่าตำแหน่ง ค่าเงินพิเศษ เป็นต้น

3.2 การเพิ่มความรู้ ประสบการณ์ ของพนักงานตรวจแรงงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการลูกจ้าง เช่น การอบรมหลักสูตรพนักงานตรวจแรงงาน การให้ความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการรับและวินิจฉัยคำร้องของพนักงานตรวจแรงงาน และการจัดอบรมสัมมนากอง เป็นต้น

3.3 การให้มีเงินเพิ่มให้กับพนักงานตรวจแรงงาน เช่น ค่าตำแหน่ง ค่าเงินพิเศษ เป็นต้น

3.4 การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษาผ่านช่องทาง Facebook กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน หรือช่องทาง Line Official กองคุ้มครองแรงงาน ที่ต้องให้เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำปรึกษา คำถามต่าง ๆ จากประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง อาจมีการนำ AI หรือปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยในการให้บริการด้านนี้แทนตัวบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างแม่นยำ เพียงตรง ถูกต้อง ตามกฎหมายกำหนดด้วย ทำให้ประชาชนสามารถได้รับข้อมูลที่ถูกต้องก่อนการยื่นคำร้องทุกข์ และการเชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานอื่นในการให้บริการผ่านเครื่องมือดิจิทัลที่ติดตั้ง ณ สถานที่ให้บริการ One Stop Service เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการและเพื่อเป็นการลดขั้นตอน ระยะเวลา การเดินทางของลูกจ้างในการยื่นคำร้องทุกข์กับหน่วยงานตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด โดยการใช้บัตรประชาชนในการยืนยันตัวตนของลูกจ้างในการคัดกรองข้อมูล สิทธิ และกรอบระยะเวลาในการโต้แย้งสิทธิของลูกจ้าง

3.5 การทำงานเป็นทีม ใช้ระบบที่สอนน้อง คู่บัดดี้ ที่คอยดูแล สนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และเพื่อไม่ให้เกิดการถูกร้องเรียนตัวเจ้าหน้าที่จากผู้มายื่นคำร้องทุกข์ด้วย

3.6 การสร้างความเข้าใจในขั้นตอนการเข้ามาใช้บริการหรือการยื่นคำร้องทุกข์ของตัวลูกจ้างเอง ให้เข้าใจในขั้นตอน กระบวนการ สถานที่ รวมไปถึงการเตรียมข้อมูลประกอบการยื่นคำร้องทุกข์ของลูกจ้างเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงมากที่สุดในการประกอบการวินิจฉัยคำร้องทุกข์ของพนักงานตรวจแรงงาน เช่น การทำสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ถึงขั้นตอน วิธีการ สถานที่ที่ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยดังกล่าวสามารถนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผล ซึ่งมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับ แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ การบริการสาธารณะแนวใหม่ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ และข้อมูลเกี่ยวกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ

การบริการรับคำร้องทุกข์ของกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นการให้บริการกับประชาชนหรือลูกจ้างที่ถูกลูกจ้างละเมิดสิทธิ แต่ในการให้บริการยังขาดประสิทธิภาพ เนื่องด้วยอัตรากำลังบุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงานในปัจจุบันกับการร้องทุกข์ของลูกจ้าง อาจจะมีด้วยภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ และต่อเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ในปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา จึงทำให้สถานประกอบการกิจการประสบปัญหาในด้านต้นทุน รายได้ที่ไม่สมดุลกัน ทำให้สถานประกอบการหลายแห่งต้องหาแนวทางลดค่าใช้จ่ายให้น้อยลง แต่อาจใช้วิธีที่ไม่ถูกต้อง เช่น การเลิกจ้างลูกจ้างโดยไม่ให้สิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย คุ้มครองแรงงานกำหนด การจ่ายค่าจ้างต่ำกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ การให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลาโดยไม่จ่ายค่าจ้าง การไม่จัดวันหยุดให้กับลูก เป็นต้น จึงส่งผลให้ลูกจ้างที่ได้รับผลกระทบการถูกละเมิดสิทธิจากนายจ้างมาร้องทุกข์เป็นจำนวนมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2565, หน้า 34 - 39) อธิบายว่า การปฏิรูประบบราชการ หมายถึง การปรับเปลี่ยนพื้นฐานของระบบราชการ หรือองค์การสาธารณะ โดยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความสามารถในการปรับตัว และการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่

การบริการรับคำร้องทุกข์ของกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นการบริการประชาชนหรือลูกจ้าง เพื่อให้ลูกจ้างได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ของลูกจ้างภายใต้กรอบของกฎหมาย แต่บุคลากรที่ให้บริการยังไม่เพียงพอกับปริมาณหรือจำนวนคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของ Denhardt and Denhardt (2007, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 45 - 46) เสนอว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยมีลักษณะสำคัญ เช่น ประโยชน์สาธารณะ การสร้างความร่วมมือร่วมกัน และโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่

กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้ ทั้งลูกจ้างและนายจ้างได้รับความยุติธรรมทั้ง 2 ฝ่าย ดังนั้น เจ้าหน้าที่หรือพนักงานตรวจแรงงานต้องมีความรู้ ความเข้าใจ กฎหมาย และต้องอาศัยประสบการณ์จากการฝึกฝนเรียนรู้ รวมถึงความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งสอดคล้อง กับคำอธิบายของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2565, หน้า 42 – 44) อธิบายไว้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service: NPM) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ เช่น ประชาชนเป็นศูนย์กลาง การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการจัดการ ความรู้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 10 คน ผลการวิจัยพบว่า การบริการรับคำร้องทุกข์ของกองคุ้มครอง แรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีกระบวนการบริการรับคำร้องทุกข์ตามกฎหมายกำหนดอยู่แล้ว ตามมาตรา 123 และมาตรา 124 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ว่าด้วยการรับคำร้องและการพิจารณาคำร้องของพนักงานตรวจแรงงาน ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 พ.ศ. 2554 ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ว่าด้วย การรับคำร้องและการพิจารณาคำร้องของพนักงานตรวจแรงงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555 ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ว่าด้วยการรับคำร้องและพิจารณาคำร้อง ของพนักงานตรวจแรงงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2564 และประกาศ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำร้องต่อพนักงานตรวจแรงงานตามมาตรา 123 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนาพร พิพัฒน์ (2565) และผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ทำการสัมภาษณ์ได้มีความเห็นว่า การบริการรับคำร้องทุกข์ของกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นการช่วยเหลือประชาชนหรือลูกจ้างที่ไม่ได้สิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย กำหนดจากนายจ้าง ให้ได้รับสิทธิตามกฎหมาย แต่ด้วยจำนวนของประชาชนหรือลูกจ้างที่เดือดร้อนมีจำนวน เพิ่มมากขึ้นจึงทำให้ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานตรวจแรงงานที่มีจำนวนจำกัดตามโครงสร้างในด้านจำนวนบุคลากรหรือ งบประมาณใด ๆ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ การสอบข้อเท็จจริง และเจ้าหน้าที่หรือพนักงานตรวจแรงงาน ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการบรรจุใหม่ประสบการณ์ทำงาน 2 – 3 ปี ความรู้และประสบการณ์อาจไม่เพียงพอ อาจทำให้การสอบข้อเท็จจริงได้ไม่ละเอียด หรืออาจส่งผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ของลูกจ้างได้ สอดคล้อง กับงานวิจัยของ ตรีนเรศ หนูทอง (2563) และผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ทำการสัมภาษณ์ได้มีความเห็นว่า เพื่อให้เจ้าหน้าที่ หรือพนักงานตรวจแรงงานผู้รับคำร้องทุกข์ของกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ปฏิบัติหน้าที่ราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพในการรับคำร้องทุกข์ลูกจ้างควรมีการเพิ่มความรู้อื่น ประสบการณ์ ให้กับพนักงานตรวจแรงงาน เช่น การอบรมหลักสูตรพนักงานตรวจแรงงานที่มีเนื้อหาครอบคลุมการบังคับใช้ กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิ พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 ที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ หรือพนักงานตรวจแรงงานได้รับความรู้ที่ครอบคลุม และได้รับการฝึกปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสบการณ์ และการทำสื่อ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิ กระบวนการ ขั้นตอน การเตรียมเอกสาร ข้อมูลประกอบการยื่นคำร้องทุกข์ รวมไปถึง

สถานที่ให้บริการให้ลูกค้าจ้างได้รู้และเข้าใจขั้นตอน สิทธิก่อนเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา การเดินทาง และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญญพร เลิศวิจิตรไพบูลย์ (2563) และผู้ให้ ข้อมูลสำคัญที่ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 และคนที่ 6 ได้มีความเห็นว่า การบริการรับคำร้องทุกข์ของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานมีจำนวนเพิ่มขึ้นประกอบกับหน้าที่รับผิดชอบหลักที่เพิ่มมากขึ้น แต่อัตรากำลังตามโครงสร้าง ในด้านจำนวนบุคลากรหรืองบประมาณใด ๆ ยังคงเท่าเดิมหรือลดลง ดังนั้น เพื่อช่วยให้การให้คำปรึกษา แนะนำ เบื้องต้น และการบริการรับคำร้องทุกข์ได้รับการคัดกรองเบื้องต้นด้วยความรวดเร็ว แม่นยำ จึงควรมีการ นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในขั้นตอนการบริการเบื้องต้น และพัฒนาการเชื่อมโยงเครือข่ายศูนย์การให้บริการประชาชน เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop Service) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนหรือลูกค้าจ้างสามารถรับบริการ จากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ที่แห่งเดียวไม่จำเป็นต้องไปติดต่อหน่วยงาน โดยตรงได้ เพื่อให้ประชาชนหรือลูกค้าจ้างได้รับความสะดวกสบายในการรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศวีระ โภคเนืองนง (2565) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตรีนเรศ หนูทอง (2563)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1.1 ควรปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารหรือสายการบังคับบัญชาให้เป็นแนวราบมากยิ่งขึ้น เพื่อกระจาย งานและอำนาจให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว ตลอดจนสนับสนุน อุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการทำงาน

1.2 ควรปรับเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ และปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นให้เกิด ความสมดุล เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ควรมีสถานที่/ห้องในการบริการรับคำร้องทุกข์ลูกค้าจ้างที่เหมาะสมและเป็นสัดส่วนต่อการสอบ ข้อเท็จจริงลูกค้าจ้าง และการเล่าเรื่องราวข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นของลูกค้าจ้าง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีการศึกษาวิจัย เชิงปริมาณควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อค้นคว้าถึงปัจจัยตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการบริการรับคำร้องทุกข์ ปัญหา อุปสรรค รวมถึงแนวทางการแก้ปัญหา

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบกับหน่วยปฏิบัติในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในการ บริการรับคำร้องทุกข์ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อเป็นการศึกษากระบวนการ ปัญหา อุปสรรค รวมถึงแนวทางการ แก้ไขปัญหา อุปสรรคในการบริการรับคำร้องทุกข์ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงแรงงาน, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2566). *ประวัติกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน*. ค้นเมื่อ 11 กันยายน 2566, จาก <https://www.labour.go.th/index.php>
- ชาลิสสา สาคร. (2565). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการว่างงานของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชัชวาล ตรงดี. (2565). *การนำนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการเชิงสังคมไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัตนาพร พิพัฒน์. (2565). *การให้บริการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศวีระ โภคเนืองนอง. (2565). *การบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.