

ประสิทธิผลในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง
กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 3 กรุงเทพมหานคร¹

นางสาวสุภารัตน์ สัมฤทธิ์รินทร์²
รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญา ชุ่มนาเสียว³
รองศาสตราจารย์ พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์

บทคัดย่อ

การศึกษาประสิทธิผลในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างกรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 3 กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาขั้นตอนในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 3 กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 3 กรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 3 กรุงเทพมหานคร 4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 และประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสัมภาษณ์

ผลการวิจัย พบว่า ลูกจ้างสามารถยื่นคำร้องทุกข์ต่อพนักงานตรวจแรงงานได้ ดังนี้ 1) ยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเองที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานท้องที่ที่ลูกจ้างทำงาน 2) ยื่นคำร้องทุกข์ที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน

¹ บทความเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง “ประสิทธิผลในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างกรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 3 กรุงเทพมหานคร” ซึ่งได้ผ่านการสอบเรียบร้อยแล้ว โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาคือ รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญา ชุ่มนาเสียว

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ

และ 3) ยื่นคำร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต เมื่อพนักงานตรวจแรงงานได้รับคำร้องทุกข์ ลูกจ้างแล้วจะดำเนินการนัดหมายนายจ้างมาพบเพื่อสอบข้อเท็จจริงจากนายจ้าง เพื่อนำไปสู่การพิจารณาวินิจฉัยว่าลูกจ้างผู้ร้องมีสิทธิหรือไม่มีสิทธิได้รับเงิน ทั้งนี้มีระยะเวลาในการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องและมีคำสั่งภายในหกสิบวันนับแต่วันที่รับคำร้อง การดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 มีประสิทธิภาพในด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านการปรับตัวขององค์กร ด้านการให้บริการ และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างประกอบด้วย ปัญหาด้านพื้นที่ ปัญหาด้านบุคลากร และปัญหาด้านการวินิจฉัยคำร้อง

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การดำเนินการตามคำร้องทุกข์ พนักงานตรวจแรงงาน ลูกจ้าง

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีการเติบโตของภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการเป็นอย่างมาก ในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา แรงงานจากภาคการเกษตรได้เปลี่ยนมาเป็นแรงงานของภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการจำนวนมาก เกิดการโยกย้ายเข้ามาทำงานในเขตอุตสาหกรรมแรงงานเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจที่จะขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของไทยให้เจริญเติบโตได้ มั่นคง เมื่อเศรษฐกิจขยายตัวมากขึ้นจำนวนแรงงานเพิ่มจำนวนขึ้นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงจึงหนีไม่พ้นเรื่องของคุณภาพชีวิตของแรงงานงาน สิทธิประโยชน์และผลตอบแทนที่แรงงานได้รับ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมไม่เกิดการเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้าง รัฐบาลควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากทางราชการให้แรงงานได้ทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของนายจ้างและลูกจ้างเพื่อให้แรงงานเหล่านั้นได้รับรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง และยังเป็นการป้องกันการถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้างได้อีกด้วย เมื่อลูกจ้างรู้ว่านายจ้างไม่ปฏิบัติตามกฎหมายลูกจ้างก็สามารถเรียกร้องสิทธิตามกฎหมายให้กับตัวเองได้

พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 เป็นกฎหมายที่กำหนดมาตรฐานการคุ้มครองแรงงานขั้นต่ำที่นายจ้างพึงปฏิบัติต่อลูกจ้าง เพื่อรองรับสิทธิประโยชน์ขั้นต่ำของลูกจ้างในกรณีที่นายจ้างฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงินอย่างใดอย่างหนึ่งตามพระราชบัญญัตินี้ และลูกจ้างมีความประสงค์จะให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ลูกจ้างมีสิทธิยื่นคำร้องต่อพนักงานตรวจแรงงานแห่งท้องที่ที่ลูกจ้างทำงานอยู่หรือที่นายจ้างมีภูมิลำเนาอยู่ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ในฐานะส่วนราชการในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน มีหน้าที่ปฏิบัติการและประสานงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

ปัจจุบันมีลูกจ้างที่ไม่ได้รับเงินอย่างใดอย่างหนึ่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ที่มีสถานที่ทำงานอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มากขึ้นคำร้องเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างที่มายื่นคำร้องต่อพนักงานตรวจแรงงาน ณ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนในการดำเนินการ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างว่ามีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด และมีปัญหาอุปสรรคใดบ้างในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างเพื่อเสนอแนะแนวทางสำหรับการแก้ปัญหาการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างให้ลูกจ้างมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุขในการดำรงชีวิต เป็นแรงงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง ที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 3 กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง ที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 3 กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง ที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 3 กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง ที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 3 กรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับประสิทธิผล

Haimann and Scott (อ้างถึงใน บัณฑิต คงแก้ว, 2558, หน้า 9) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบการกระทำกับเกณฑ์ของความสำเร็จในอดีตและผลที่คาดหวังในอนาคต

สุเนตร ชาकरธรรม (2550, หน้า 13) ประสิทธิภาพนั้นมีผู้ให้คำนิยามไว้หลากหลาย และได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพที่คล้ายกันว่าหมายถึงความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

มณูญ วงศ์นารี (อ้างถึงใน วิกรม ลีเมธิตานันท์, 2545, หน้า 12) ได้แสดงทรรศนะถึงเกณฑ์ในการวินิจฉัยองค์การที่มีประสิทธิภาพ คือความร่วมมือช่วยกันทำงานโดยมุ่งสู่จุดมุ่งหมาย และความรู้สึกเป็นอิสระในการเสนอข้อคิดเห็นจากความรู้สึกของตนเองในการแก้ไขปัญหา การแก้ไขปัญหา นั้นจะเป็นการปฏิบัติที่มุ่งต่อผลอย่างแท้จริง และบรรยากาศการทำงานเป็นไปในรูปแบบที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูลอย่างอิสระ โดยเต็มใจและไม่ถูกบังคับ โดยสรุปลักษณะขององค์การที่มีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะดังนี้

1. มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การสามารถผสมผสานความต้องการของสมาชิกได้
2. การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่น
3. การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพทางสังคม
4. ผลผลิตที่สูงขององค์การ

พาร์สัน (Parsons อ้างถึงใน บุญเลิศ แซ่โจ้ว 2544, หน้า 18) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ความเป็นระบบขององค์การเป็นเครื่องมือวัดความมีประสิทธิภาพขององค์การโดยใช้ชื่อว่า AGIL ซึ่งได้ระบุกิจกรรม 4 ประเภทที่องค์การจำเป็นต้องกระทำ ประกอบด้วย

A ย่อมาจาก Adaptation คือ การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม

G ย่อมาจาก Goal Attainment คือ การบรรลุเป้าหมาย

I ย่อมาจาก Integration คือ การประสานอันเป็นหนึ่งเดียวกัน

L ย่อมาจาก Latency คือ สิ่งที่ซ่อนเร้น ซึ่งหมายถึง การรักษารูปแบบหรือดำรงไว้ซึ่งสัญลักษณ์ทางวัฒนธรรมและการจูงใจ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ

กุลธรน ธนาพงศธร (อ้างถึงใน ไพศาล ประโทธิเทศ, 2547, หน้า 13-14) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (อ้างถึงใน กรภัทร์ บึงลี, 2560, หน้า 24) กล่าวถึง หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสม่ำเสมอ และความพึงพอใจ
2. การตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ หมายถึง การเข้าถึงบริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการ หรือได้รับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ
5. ความสุภาพอ่อนโยน หมายถึง การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร หมายถึง มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ และอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ หมายถึง คุณภาพของพนักงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. มีความมั่นคง หมายถึง ความปลอดภัยทางกายภาพเช่นเครื่องมืออุปกรณ์
9. ความเข้าใจ หมายถึง การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ และการให้ความสนใจต่อผู้บริการ

วิธีการวิจัย

ในการดำเนินตามโครงการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างกรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 3 กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ อันประกอบไปด้วย การวิจัยเชิงเอกสาร และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากผู้บริหาร ข้าราชการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และสำหรับผู้มารับบริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ใช้การสุ่มแบบบังเอิญ

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง กรณีศึกษา สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 3 กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสรุปแยกเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 3 กรุงเทพมหานคร มีขั้นตอนในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง ดังนี้ ลูกจ้างสามารถยื่นคำร้องเกี่ยวกับสิทธิการได้รับเงินตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 โดยยื่นคำร้องด้วยตัวเองที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในท้องที่ที่ลูกจ้างทำงาน หรือยื่นคำร้องด้วยตัวเองที่สำนักคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รวมทั้งสามารถยื่นคำร้องทางอินเทอร์เน็ตได้ มีขั้นตอนในการยื่นคำร้องในกรณียื่นคำร้องด้วยตนเองคือ เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและพิจารณาสิทธิตามกฎหมาย ลูกจ้างเขียนเอกสารคำร้อง และยื่นเอกสารคำร้องให้กับพนักงานตรวจแรงงานเพื่อบันทึกข้อเท็จจริง เมื่อพนักงานตรวจแรงงานได้รับคำร้องจากลูกจ้างแล้วจะดำเนินการนัดหมายนายจ้างมาพบเพื่อสอบข้อเท็จจริงนายจ้าง นำสืบ รวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อนำไปสู่การพิจารณาวินิจฉัยว่าลูกจ้างผู้ร้องมีสิทธิหรือไม่มีสิทธิได้รับเงิน ทั้งนี้มีระยะเวลาในการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องและมีคำสั่งภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำร้อง ในกรณีที่ลูกจ้างและนายจ้างสามารถเจรจาประนีประนอมกันได้ พนักงานตรวจแรงงานดำเนินการปิดเรื่อง หากไม่สามารถเจรจาประนีประนอมกันได้พนักงานตรวจแรงงานพิจารณาออกคำสั่งและส่งคำสั่งพนักงานตรวจแรงงานนั้นให้กับนายจ้างและลูกจ้าง เมื่อนายจ้างและลูกจ้างได้รับคำสั่งพนักงานตรวจแรงงานแล้วไม่พอใจคำสั่งสามารถนำคดีไปสู่ศาลได้ภายในสามสิบวันนับแต่วันทราบคำสั่ง ในกรณีที่ไม่นำคดีไปสู่ศาลภายในสามสิบวันถือว่าคำสั่งนั้นเป็นที่สุด หากนายจ้างไม่ปฏิบัติตามคำสั่งก็จะนำไปสู่การดำเนินคดีกับนายจ้างจากสถิติการรับคำร้องเกี่ยวกับสิทธิ์ได้รับเงินตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 การวินิจฉัยคำร้อง และการออกคำสั่งพนักงานตรวจแรงงานตามมาตรา 124 ในปี พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่าสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่

3 มีจำนวนคำร้องที่รับต่อปีมีจำนวนเพิ่มขึ้น รวมถึงในแต่ละปีจำนวนลูกจ้างที่ยื่นคำร้องมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี โดยลูกจ้างส่วนมากเป็นลูกจ้างที่มีสิทธิได้รับเงิน และนายจ้างส่วนมากยินยอมจ่ายเงินโดยไม่ต้องออกคำสั่ง แต่เมื่อพนักงานตรวจแรงงานออกคำสั่งพบว่าโดยส่วนใหญ่ นายจ้างไม่ปฏิบัติตามคำสั่งพนักงานตรวจแรงงานและถูกดำเนินคดี เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามคำสั่งพนักงานตรวจแรงงาน

2. จากการศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 3 กรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ด้านการบรรลุเป้าหมาย พบว่า การดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างของพนักงานตรวจแรงงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดทั้งหมด ยกเว้นกรณีที่มีความซับซ้อนที่พนักงานตรวจแรงงานสามารถขอขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกินสามสิบวัน ซึ่งจากสถิติที่ผ่านมาพบว่าการขยายเวลาในการพิจารณา วินิจฉัยน้อยมาก ส่วนผลการดำเนินการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างที่พนักงานตรวจแรงงานต้องพิจารณาวินิจฉัยว่าลูกจ้างผู้ร้องมีสิทธิได้รับเงินตามที่ยื่นคำร้องหรือไม่ นั้น ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในแต่ละกรณี โดยผลการดำเนินการจำแนกเป็นกรณี ดังนี้ กรณีที่หนึ่ง พนักงานตรวจแรงงานไม่ต้องดำเนินการวินิจฉัยออกคำสั่ง เป็นกรณีที่นายจ้างลูกจ้างสามารถเจรจาประนีประนอมกันได้จึงถอนคำร้อง กรณีที่สอง พนักงานตรวจแรงงานพิจารณาวินิจฉัยออกคำสั่งให้นายจ้างจ่ายเงินให้แก่ลูกจ้างตามสิทธิ กรณีที่สาม พนักงานตรวจแรงงานพิจารณาวินิจฉัยออกคำสั่งว่าลูกจ้างไม่มีสิทธิได้รับเงินตามที่ยื่นคำร้อง ผลการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างจะประสบผลสำเร็จได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างซึ่งการร่วมมือร่วมใจของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างจะประสบผลสำเร็จ เนื่องด้วยลักษณะของการดำเนินการต้องมีการสืบแสวงหาข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่พนักงานตรวจแรงงานผู้ปฏิบัติงานต้องอาศัยการร่วมมือร่วมใจกัน ในการดำเนินการ ด้านการปรับตัวขององค์กรพบว่า สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้ 1) มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ให้ลูกจ้าง สามารถยื่นคำร้อง

ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ 2) การปรับตัวด้านการให้บริการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง รวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับ ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการรับคำร้องทุกข์ด้านแรงงาน ให้ คำปรึกษาด้านแรงงานสำหรับบริการประชาชนในช่วงเวลาพักกลางวัน ระหว่างเวลา 12.00 - 13.00 น. พร้อมทั้งได้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนโดยมีเป้าหมายเพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงาน สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เปิดเผยขั้นตอน ระยะเวลาให้ประชาชนทราบ รวมทั้งกำหนดให้บุคลากรจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพัฒนาขีดความสามารถ ของบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะตามมาตรฐานที่ส่วนราชการกำหนด เพื่อ ผลักดันให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองเพื่อปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงาน มีการ ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ สะท้อนให้เห็นความก้าวหน้าด้วยผลการ ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เป็นการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรที่มีอยู่ให้ดีขึ้น มีการติดตามผลการพัฒนาศักยภาพตามแผนพัฒนารายบุคคลอย่างสม่ำเสมอ มีการ จัดอบรมในห้องเรียนเพิ่มความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรเพื่อให้ประชาชนผู้มารับ บริการได้รับบริการที่ดีที่สุด 3) มีการปรับตัวด้านการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน รัฐบาล สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีการบูรณาการ กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในการเข้าค้นข้อมูลจากระบบคลังข้อมูล ธุรกิจ เพื่อสืบค้นข้อมูลนิติบุคคลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการอำนวยความสะดวก แก่ลูกจ้างที่ไม่ทราบข้อมูลของนายจ้าง ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในการ ดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างได้รับความสะดวกในการยื่นคำร้อง เจ้าหน้าที่ พยายามช่วยเหลือลูกจ้างอย่างเต็มที่ในการดำเนินการเพื่อให้ นายจ้างจ่ายเงินให้กับลูกจ้าง ตามสิทธิ เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้บริการดีเยี่ยมและอัธยาศัย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี รวมถึงแจ้งขั้นตอนในการดำเนินการให้ทราบ มีการจัดระบบการเรียกคิวที่มีความ ชัดเจนไม่ทำให้เกิดความวุ่นวาย สิ่งที่ทำให้รู้สึกประทับใจและพึงพอใจมากที่สุดคือการ ดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างไม่เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทุกขั้นตอน เป็น

ประโยชน์แก่ลูกจ้างมาก การที่หน่วยงานของรัฐให้บริการฟรีโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเป็นการช่วยเหลือลูกจ้างซึ่งลูกจ้างได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง

3. จากการศึกษาปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 สรุปได้ดังนี้

3.1 ปัญหาด้านพื้นที่ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมหกเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยเขตประเวศ เขตสวนหลวง เขตบางนา เขตคลองเตย เขตวัฒนา และเขตพระโขนง ซึ่งครอบคลุมพื้นที่เป็นบริเวณกว้างและมีจำนวนสถานประกอบกิจการที่อยู่ภายใต้การดูแลเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินการคือกรณีที่พื้นที่รับผิดชอบอยู่ไกลจากที่ตั้งของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 เมื่อพนักงานตรวจแรงงานมีหนังสือเชิญนายจ้างมาให้ข้อเท็จจริงนายจ้างบางรายไม่มาพบเนื่องจากระยะทางไกล การเดินทางหากไม่มีรถส่วนตัวเดินทางลำบาก ที่จอดรถที่ถูกจัดสรรไว้ให้สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อมีไม่เพียงพอ เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

3.2 ปัญหาด้านบุคลากร สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 พบว่า โครงสร้างการบริหารด้านบุคลากรยังไม่สอดคล้องกับปริมาณงานและพื้นที่รับผิดชอบ เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจมีการขยายตัว สถานประกอบการมีจำนวนมากขึ้น ลูกจ้างเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่โครงสร้างบุคลากรยังไม่สอดคล้องกับการขยายตัวของเศรษฐกิจ จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานไม่ได้ถูกปรับเพิ่มขึ้นตามปริมาณงานและยังมีปัญหาเรื่องความล่าช้าในการจัดสรรบุคลากรมาทดแทนอัตราที่ว่างอยู่ ที่ผ่านมามีข้าราชการหลายคน que เข้ามาทำงานได้ไม่นานแล้วลาออกไป หรือขอโอนย้ายไปอยู่หน่วยงานอื่นจึงเป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องในการปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อภาพรวมของสำนักงานในการกำจัดการเป้าหมายการปฏิบัติงาน รวมถึงทำให้บุคลากรที่ยังปฏิบัติงานอยู่ต้องแบกรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น

3.3 ปัญหาด้านการวินิจฉัยคำร้อง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 พบว่าปัญหาการไม่ได้รับความร่วมมือจากลูกจ้างและนายจ้าง และปัญหาการขาดพยาน เอกสาร และหลักฐาน เป็นปัญหาอย่างยิ่งในการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องของลูกจ้าง เมื่อพนักงานตรวจแรงงานมีหนังสือให้นายจ้างมาพบเพื่อชี้แจง

ข้อเท็จจริงหากนายจ้างไม่มาพบพนักงานตรวจแรงงาน และเมื่อมีหนังสือให้ลูกจ้างนำพยานหลักฐานต่าง ๆ มามอบเพื่อประกอบการวินิจฉัยปรากฏว่าลูกจ้างไม่มาพบ ทำให้พนักงานตรวจแรงงานต้องลงพื้นที่เพื่อไปหาข้อมูลเพื่อพิจารณาวินิจฉัยคำร้องว่าลูกจ้างมีสิทธิได้รับเงินตามที่ยื่นคำร้องหรือไม่ อย่างไรก็ตาม การที่ไม่มาพบเป็นการปิดโอกาสที่พนักงานตรวจแรงงานให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่จะได้ทราบข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอและมีโอกาสโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานของตน การที่พนักงานตรวจแรงงานพิจารณาข้อเท็จจริงเท่าที่ปรากฏและออกคำสั่งอาจทำให้คำวินิจฉัยนั้นไม่ชัดเจนนำไปสู่การอุทธรณ์คำสั่งพนักงานตรวจแรงงาน

อภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นด้านประสิทธิผลในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 3 กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีประสิทธิผลในการดำเนินการ เนื่องจากดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างของพนักงานตรวจแรงงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ผลการดำเนินการส่วนใหญ่ลูกจ้างได้รับเงินตามที่ยื่นคำร้องและการร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินการตามคำร้อง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้ การปรับตัวด้านการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้โดยให้ลูกจ้างสามารถยื่นคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ตได้ เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายื่นคำร้องและอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้กับลูกจ้าง การปรับตัวด้านการให้บริการมีเจ้าหน้าที่เวรรับคำร้องประจำวันปฏิบัติหน้าที่ในการรับคำร้องทุกข์ด้านแรงงาน ในช่วงเวลาพักกลางวันระหว่างเวลา 12.00-13.00 น. นอกจากนี้ยังได้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงาน สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ เพื่อคุณภาพการให้บริการประชาชนได้กำหนดให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล สำหรับพัฒนาขีดความสามารถให้มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะ

ตามมาตรฐานที่ส่วนราชการกำหนด หรือที่จำเป็นในตำแหน่งงาน เพื่อผลักดันให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองเพื่อปรับปรุง และพัฒนาผลการปฏิบัติงาน โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ สะท้อนให้เห็นความก้าวหน้าด้วยผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เป็นการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น มีการติดตามผลการพัฒนาศักยภาพตามแผนพัฒนารายบุคคลอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดอบรมในห้องเรียนเพิ่มความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรเพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด และยังมีการปรับตัวเพื่อรองรับลูกจ้างชาวต่างชาติที่มายื่นคำร้องมีการจัดทำแบบคำร้องที่เป็นภาษาอังกฤษเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกจ้างต่างชาติด้วย จุดมุ่งหมายหลักเพื่อให้ลูกจ้างทุกคนสามารถเข้าถึงการให้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน มีการปรับตัวด้านการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีการบูรณาการกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในการเข้าค้นข้อมูลจากระบบคลังข้อมูลธุรกิจ เพื่อสืบค้นข้อมูลนิติบุคคลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยสอดคล้องกับแนวคิด พาร์สัน (Parsons อ้างถึงใน บุญเลิศ แซ่โง้ว 2544, หน้า 18) ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ความเป็นระบบขององค์การเป็นเครื่องมือวัดความมีประสิทธิภาพขององค์การระบุงิจกรรม 4 ประเภทที่องค์การจำเป็นต้องกระทำ ประกอบด้วย การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม การบรรลุเป้าหมาย การประสานอันเป็นหนึ่งเดียวกัน และสิ่งที่ซ่อนเร้นซึ่งหมายถึง การรักษารูปแบบหรือดำรงไว้ซึ่งสัญลักษณ์ทางวัฒนธรรมและการจูงใจของหน่วยงาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดในการวินิจฉัยองค์การที่มีประสิทธิผล ของมณูญ วงศ์นารี (อ้างถึงใน วิกรม ลิมฺสศิริพันธ์, 2545, หน้า 12) ที่ได้แสดงทรรศนะถึงเกณฑ์ในการวินิจฉัยองค์การที่มีประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพคือความร่วมมือช่วยกันทำงาน โดยมุ่งสู่จุดมุ่งหมาย และความรู้สึกร่วมกันในการเสนอข้อคิดเห็นจากความรู้สึกของตนเองในการแก้ไขปัญหา การแก้ไขปัญหาหนึ่งจะเป็นการปฏิบัติที่มุ่งต่อผลอย่างแท้จริง และบรรยากาศการทำงานเป็นไปในรูปแบบที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูลอย่างอิสระ โดยเต็มใจและไม่ถูกบังคับ โดยสรุปลักษณะขององค์การที่มีประสิทธิผลมีลักษณะดังนี้ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ สามารถผสมผสานความต้องการของสมาชิกได้ มีการปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง มีการปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพทางสังคม

และมีผลผลิตที่สูงขององค์กร ในด้านการให้บริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการยื่นคำร้อง เนื่องจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 มีการจัดระบบการเรียกคิวที่มีความชัดเจนไม่ทำให้เกิดความวุ่นวาย เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้บริการดีเยี่ยมและอภัยภัยดี มีการชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนในการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบ ตลอดจนมีการแจ้งผลความคืบหน้าของการดำเนินการให้กับลูกจ้างอย่างสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาของการดำเนินการ สิ่งที่ทำให้ผู้มารับบริการพึงพอใจมากคือการให้บริการโดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทุกขั้นตอน ลักษณะการดำเนินด้านการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของกุลธร ฌนาพงศธร (อ้างถึงใน ไพศาล ประโทธิ เทศ, 2547, หน้า 13-14) กล่าวว่า หลักการ ให้บริการ ได้แก่ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และ บริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ หลักความสม่ำเสมอ คือการ ให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน หลักความปลอดภัยเรื่องค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะ ได้รับ และหลักความสะดวกในการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก

ประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างกรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 3 กรุงเทพมหานคร พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ 3 ด้านคือ ด้านพื้นที่ ด้านบุคลากร และด้านการวินิจฉัยคำร้อง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมหกเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยเขตประเวศ เขตสวนหลวง เขตบางนา เขตคลองเตย เขตวัฒนา และเขตพระ โขนง ซึ่งครอบคลุมพื้นที่เป็นบริเวณกว้างและมีจำนวนสถานประกอบกิจการที่อยู่ภายใต้การดูแลเป็นจำนวนมาก

การที่พื้นที่รับผิดชอบอยู่ไกลจากที่ตั้งของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ทำให้เมื่อพนักงานตรวจแรงงานมีหนังสือเชิญนายจ้างมาพบ เพื่อให้ข้อเท็จจริงนายจ้างบางรายไม่มาพบเนื่องจากไกล เดินทางไม่สะดวก ปัญหาด้านบุคลากรของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 พบว่า โครงสร้างการบริหารด้านบุคลากรยังไม่สอดคล้องกับปริมาณงานและพื้นที่รับผิดชอบ และยังมีปัญหาการลาออกของบุคลากรที่ทำให้เกิดปัญหาด้านความไม่ต่อเนื่องของงาน ที่รับผิดชอบ ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องแบกรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ปัญหา ด้านการวินิจฉัยคำร้องพบว่า การไม่ได้รับความร่วมมือจากลูกจ้างและนายจ้างและ ปัญหาการขาดพยาน เอกสาร และหลักฐาน เป็นปัญหาอย่างยิ่งในการพิจารณาวินิจฉัยคำ ร้องของลูกจ้าง เมื่อพนักงานตรวจแรงงานมีหนังสือให้นายจ้างและลูกจ้างมาพบเพื่อให้ ข้อเท็จจริงและนำส่งพยานหลักฐาน เมื่อไม่มีผู้ใดมาพบพนักงานตรวจแรงงานต้องลง พื้นที่เพื่อไปหาข้อมูลประกอบการวินิจฉัยคำร้อง พนักงานตรวจแรงงานจึงต้อง พิจารณาข้อเท็จจริงเท่าที่ปรากฏและออกคำสั่ง อาจทำให้คำวินิจฉัยนั้นไม่ชัดเจน นำไปสู่การอุทธรณ์คำสั่งพนักงานตรวจแรงงาน การให้โอกาสแก่คู่กรณีได้ทราบ ข้อเท็จจริงและมีโอกาสโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานของตนสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน ธนาพงศธร (อ้างถึงใน ไพศาล ประโพธิเทศ,2547, หน้า 13-14) ตามหลักความ เสมอภาคของการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของ ลูกจ้างในพื้นที่อื่นๆ ของประเทศด้วย เพื่อเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการ ดำเนินการตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้การดำเนินการตามคำร้อง ทุกข์ของลูกจ้างมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นมีการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน
2. ควรมีการศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อพระราชบัญญัติคุ้มครอง แรงงาน 2541 ว่านายจ้างมีความเห็นอย่างไร คิดว่ากฎหมายดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ สถานการณ์ด้านแรงงานในปัจจุบันหรือไม่ นายจ้างได้รับผลกระทบอย่างไรบ้าง เพื่อเป็น การรับฟังข้อคิดเห็นจากฝ่ายนายจ้างนำไปสู่การปรับปรุงกฎหมายต่อไป

บรรณานุกรม

- กรภัทร์ บึงลี. (2560). ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางาน
เพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญเลิศ แซ่โจ้ว. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักนโยบายและแผน
สิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บัณฑิต คงแก้ว. (2558). ประสิทธิภาพการบริหารการจัดกิจกรรมชมรมนักศึกษาของกอง
กิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพศาล ประโพธิเทพ. (2547). การศึกษาการดำเนินงานสำนักพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
จังหวัดอุบลราชธานี. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ), มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- วิกรม ลี้มสถิรานันท์. (2545). ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้าน โยธาของสำนักเขต
วังทองกลางกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). การบริหาร. กรุงเทพฯ : เชิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- สุนทร ชากระชรรณ. (2550). ประสิทธิภาพการบริหารงานการวัดและประเมินผลการศึกษา
โรงเรียนเอกชนภายใต้มูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.