กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิสัยทัศน์

“แรงงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึง และยั่งยืน”

ค่านิยม: “FAIR”

F = FAIR PLAY เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
A = ALL OBJETIVE มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
I = INTEGRITY กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง
R = RIGHTEOUSBNESS ซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้

พันธกิจ

1. ยกระดับคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในการทำงาน
2. สร้างเสริมภาคีเครือข่ายจากทุกภาคส่วนในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการทำงานที่มีคุณค่า
3. พัฒนาการบริหารจัดการด้านคุ้มครองแรงงานและสวัสดิการแรงงาน
4. พัฒนาองค์กรและบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล

ด้วยวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (กสร.) ที่ต้องยกระดับคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในการทำงาน สร้างเสริมภาคีเครือข่ายจากทุกภาคส่วนในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการทำงานที่มีคุณค่า และพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุ้มครองแรงงานและสวัสดิการแรงงาน ซึ่งการจะขับเคลื่อนงานดังกล่าวให้ประสบผลสำเร็จได้จะต้องมีหลายภาคส่วนเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้น กสร. จึงได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ผ่านการนำองค์การด้วยค่านิยมหลัก “F A I R” เพื่อให้กรมฯ สามารถเป็นที่พึ่งให้กับลูกจ้างที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม เป็นคู่คิดให้กับนายจ้างในการปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันระหว่างประเทศ เป็นพี่เลี้ยงให้กับเครือข่ายแรงงานให้มีความเข้มแข็ง ดังนั้น กรมฯ จึงให้ความสำคัญกับการค้นหาสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และสร้างนวัตกรรม ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายเพื่อ “คุ้มครองสิทธิ และพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน” ทั้งในและนอกระบบให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ “แรงงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึง และยั่งยืน”

ให้ความสำคัญกับสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย “รับฟังทุกฝ่าย ด้วยใจเป็นกลาง”



กสร. ได้ให้ความสำคัญกับการค้นหาของสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการออกแบบวิธีการและช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ **(1) เชิงรุก** ได้แก่ ระบบประชาพิจารณ์ สังเกตจากการตรวจแรงงาน แบบสำรวจ เป็นต้น **(2) เชิงรับ** ได้แก่ การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นผ่านทางโทรศัพท์ E - mail Facebook และ Application line ของกลุ่มเครือข่ายแรงงานด้านต่าง ๆ แล้วนำผลการรับฟังมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาปรับปรุงผลผลิตและการบริการที่ตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการนำมากำหนดในการวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และสร้างนวัตกรรมการให้บริการ

พัฒนาเขา พัฒนาเรา ร่วมกันพัฒนา

กสร. ได้นำสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ เพื่อปรับปรุงผลผลิตและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ ความพึงพอใจ และความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลัก **“พัฒนาเรา พัฒนาเขา ร่วมกันพัฒนา”**

พัฒนาเรา

โดยการวางยุทธศาสตร์การทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในพันธกิจของกรม ทั้งการสร้างเสริมภาคีเครือข่ายจากทุกภาคส่วนในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการทำงานที่มีคุณค่า และพัฒนาองค์กรและบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล

พัฒนาเขา

โดยการสร้างความผูกพันและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ระบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการ ทั้ง 5 ระดับ



ระบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการ ทั้ง 5 ระดับ

ร่วมกันพัฒนา

โดยการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ กับเครือข่ายเพื่อสร้างความเข้มแข็ง ความผูกพัน และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน **เช่น "ศาลแรงงานเคลื่อนที่"** เป็นโครงการที่ กรมร่วมกับศาลแรงงานกลางจัดขึ้น เพื่อให้บริการสร้างการรับรู้และเข้าใจถึงสิทธิหน้าที่สวัสดิการของนายจ้างและลูกจ้างตามกฎหมายแรงงาน ในรูปแบบของหน่วยบริการด้านกฎหมายเคลื่อนที่ไปยังสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร ครอบคลุมทุกเขตพื้นที่ เป็นต้น



การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ

แรงงานอุ่นใจด้วยมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน



เกณฑ์การประเมินมาตรฐานยกระดับ การให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ

กรมฯ จัดทำ **"โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ"** โดยจัดทำเกณฑ์การประเมินมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งกำหนดให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรม ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ และริเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการของหน่วยงาน ผลสำเร็จของการดำเนินโครงการ คือ ทุกหน่วยงานมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน มีการพัฒนาปรับปรุงบริการตามความ**ต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่ เกิดนวัตกรรมที่เหมาะสมกับพื้นที่ให้บริการ** เช่น การจัดให้มีล่ามสื่อสาร การจัดทำขั้นตอนการร้องทุกข์เป็นภาษาพม่า ลาว และกัมพูชาในจังหวัดที่มีผู้รับบริการเป็นแรงงานข้ามชาติ มีการสร้างนวัตกรรมต้นแบบ "เครื่องหยอดปุ๋ยพื้นบ้านแบบสะพายหลังเพื่อลดอัตราการประสบอันตรายจากการทำงานให้กับกลุ่มเกษตร" ของศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต 5 จังหวัดลำปาง เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีแรงงานภาคเกษตรอยู่เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ มีการมอบรางวัลให้หน่วยงานที่มีผลการดำเนินการระดับดีเด่นเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ ในการพัฒนาการให้บริการ และเป็นการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

นวัตกรรมเพื่อผู้ใช้แรงงาน

นวัตกรรมการให้บริการ

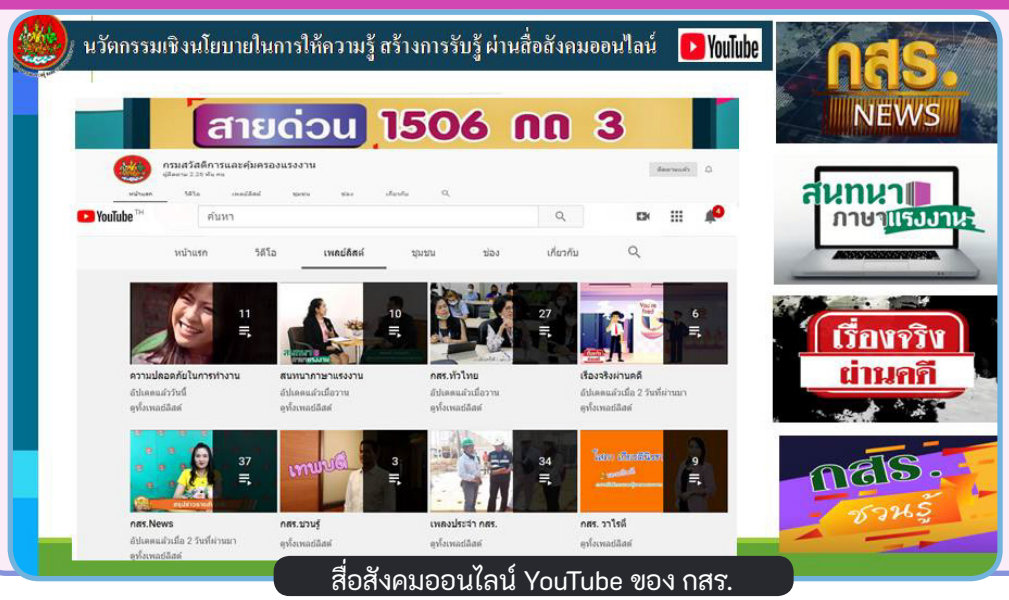
พัฒนานวัตกรรมการให้บริการการให้ความรู้/อบรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยจัดตั้ง**ศูนย์พัฒนาองค์ความรู้ความปลอดภัยในการทำงานเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในโอกาสฉลองพระชนมายุ 60 พรรษา** ซึ่งเป็นศูนย์ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสประสบการณ์จริงและเรียนรู้ได้ด้วยตนเองผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Hazard Sensing and Safety Knowledge Center) เพื่อสร้างเป็นศูนย์กลางหรือแหล่งการเรียนรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับคนทำงานและผู้ที่สนใจ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะสนับสนุนการสร้างจิตสำนึกให้เกิด **“วัฒนธรรมด้านความปลอดภัย”** โดยการสร้างและพัฒนารูปแบบองค์ความรู้ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในรูปแบบสถานีเรียนรู้ความปลอดภัยในการทำงานเสมือนจริง จำนวน 11 สถานี สามารถเข้าใจและนำไปใช้หรือปฏิบัติได้ง่ายแก่นายจ้าง ลูกจ้าง รวมไปถึงประชาชนทั่วไป





ศูนย์พัฒนาองค์ความรู้ความปลอดภัยในการทำงานเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา

นวัตกรรมเชิงนโยบายในการให้ความรู้ สร้างการรับรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์



สื่อสังคมออนไลน์ YouTube ของ กสร.

โดยการพัฒนาการปรับปรุงระบบการสร้างการความรู้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารให้ทันการเปลี่ยนแปลง ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่ายขึ้นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ **YouTube กสร.** โดยสร้างเนื้อหา (content) ในหัวข้อต่าง ๆ ที่น่าสนใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มทั้งในและนอกระบบ รวมทั้งแรงงานข้ามชาติได้ศึกษาเรียนรู้ภารกิจงานต่างๆ ของกรม ตลอดจนรับทราบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สิทธิประโยชน์ของแรงงานในด้านต่างๆ ผ่านการสื่อสารที่เข้าใจง่าย

การพัฒนาระบบการให้บริการ e – service

ได้แก่ บริการรับคำร้องตามมาตรา 123 ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ผ่านระบบออนไลน์ การจดและต่ออายุทะเบียนที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ การส่งแบบรายงานตามกฎหมายของนายจ้างผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การพัฒนาระบบการตรวจแรงงาน ผ่าน application (Smart protection application)

เพื่อช่วยในการเตรียมข้อมูลของสถานประกอบกิจการ ก่อนการตรวจแรงงาน และลดภาระนายจ้างใน การจัดเตรียมข้อมูลการตรวจให้เจ้าหน้าที่ ลดการใช้กระดาษในการตรวจแรงงาน และสามารถค้นหาข้อมูลของสถานประกอบกิจการได้ในทุกที่ สืบประวัติการตรวจได้ทันที และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับ info fishing ในการตรวจแรงงานประมงทะเลได้

Contact Form ระบบการให้คำปรึกษาแนะนำทางอิเล็กทรอนิกส์

เป็นแบบฟอร์มที่ผู้รับบริการสามารถขอคำขอรับคำปรึกษา/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เบื้องต้น) ได้ทั่วประเทศ





ระบบการให้บริการของ กสร.