
การตรวจสอบผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การพัฒนาการบริหารจัดการด้านแรงงานโดยใช้ระบบดิจิทัลและ

เทคโนโลยีสมัยใหม่ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

กระทรวงแรงงาน

ปัจจุบันภาครัฐได้มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยให้เติบโตอย่างต่อเนื่องในระยะยาวตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อบรรลุเป้าหมายการเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ผ่านการปฏิรูปในหลายด้าน รวมถึงการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐและปฏิรูประบบราชการ โดยใช้โครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยเป็นเครื่องมือสนับสนุนที่สำคัญ ทำให้หน่วยงานภาครัฐหลายภาคส่วนจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เข้าสู่นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำหรับกระทรวงแรงงานได้กำหนดพันธกิจให้พร้อมรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างบูรณาการ เพื่อเป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการและบูรณาการด้านแรงงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และมีแพลตฟอร์มการให้บริการเพื่อตอบสนองการบริการข้อมูลแก่กลุ่มผู้ใช้หลายระดับ ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานภายในและภายนอก ทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาชน และผู้สนใจทั่วไป

จากการตรวจสอบผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพการดำเนินงานการพัฒนาการบริหารจัดการด้านแรงงานโดยใช้ระบบดิจิทัลและเทคโนโลยีสมัยใหม่ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2565 มีข้อตรวจพบที่สำคัญ 2 ข้อตรวจพบ และ 1 ข้อสังเกต สรุปได้ดังนี้

ข้อตรวจพบที่ 1 การดำเนินการพัฒนาการบริหารจัดการด้านแรงงานโดยใช้ระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) เพื่อการพัฒนากำลังแรงงานของประเทศ ยังไม่บรรลุตามเป้าหมายการเป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านแรงงาน
ผลการตรวจสอบมีรายละเอียดดังนี้

1. ระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) เพื่อการพัฒนากำลังแรงงานของประเทศ สามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีข้อจำกัด กล่าวคือ ผลการดำเนินการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านแรงงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงาน ทั้งหมดจำนวน 12 หน่วยงาน และอยู่ระหว่างดำเนินการเพื่อเชื่อมโยงผ่าน API หรือ Application Programming

Interface จำนวน 4 หน่วยงาน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาการดำเนินการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน พบข้อจำกัดในการดำเนินการ ดังนี้

1.1 การดำเนินการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกบางหน่วยงาน มีฐานข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน พบว่า รูปแบบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่ 1 การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่าน API จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) โดยตรง รูปแบบที่ 2 การประสานขอข้อมูลจากหน่วยงานเจ้าของข้อมูล ตามรอบปรับปรุงข้อมูล (update) ของแต่ละชุดข้อมูล และรูปแบบที่ 3 การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานเจ้าของข้อมูล ซึ่งจากการตรวจสอบ พบว่ารูปแบบที่ 2 และ 3 ฐานข้อมูลที่ปรากฏในระบบส่วนใหญ่ไม่เป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กรมส่งเสริมการเกษตร) เป็นข้อมูลทะเบียนเกษตรกร ปี พ.ศ. 2563 เป็นต้น

1.2 การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลประเภทข้อมูลรายละเอียดยังไม่สามารถดำเนินการได้ พบว่า การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลที่มีข้อจำกัดในการเปิดเผยและเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชน ซึ่งทุกหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวงแรงงาน และหน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงาน จะต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมายกำหนด ทำให้การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลหยุดชะงักและเกิดความล่าช้า

1.3 หน่วยงานภายในกระทรวงแรงงานยังใช้มาตรฐานข้อมูล (Standard Code) ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นข้อจำกัดต่อการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล เช่น มาตรฐานอาชีพ มาตรฐานประเภทอุตสาหกรรม มาตรฐานระดับการศึกษา

1.4 เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ (National Labour Information Center : NLIC) ล้าสมัย และอุปกรณ์มีขีดจำกัดในการรองรับข้อมูล

2. ฐานข้อมูลในระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) เพื่อการพัฒนากำลังแรงงานของประเทศ ยังไม่ได้ใช้ประโยชน์ตามเป้าหมาย

การกำหนดผลที่คาดว่าจะได้รับจากการใช้ประโยชน์จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) เพื่อการพัฒนากำลังแรงงานของประเทศ จากการตรวจสอบ พบว่า หน่วยงานที่ตรวจสอบ จำนวน 10 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานในส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานแรงงานจังหวัดที่ตรวจสอบ 6 แห่ง ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงาน จำนวน 3 แห่ง และหน่วยงานในส่วนกลาง 1 แห่ง ได้แก่ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ยังไม่ได้มีการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลของระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) และจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ของสำนักงานแรงงานจังหวัดเกี่ยวกับการลงทะเบียนเข้าใช้งานระบบ พบว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานแรงงานจังหวัดทั้ง 6 แห่ง ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำข้อมูลรายงานตามภารกิจของสำนักงานแรงงานจังหวัด ยังไม่เคยได้ลงทะเบียนเข้าใช้งานในระบบ

3. การให้บริการชุดข้อมูลบนแพลตฟอร์ม (Platform) ของระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) บางส่วนยังไม่สามารถตอบสนองต่อการใช้งาน

ตามแนวทางธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance for Government) ฉบับวันที่ 18 พฤศจิกายน 2562 ได้กำหนดลักษณะของข้อมูลที่มีคุณภาพไว้ ประกอบด้วย การทำให้ข้อมูลมีความถูกต้อง (Accuracy) ข้อมูลมีความครบถ้วน (Completeness) ข้อมูลมีความต้องกัน (Consistency) ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน (Timeliness) ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Relevancy) และข้อมูลมีความพร้อมใช้ (Availability) จากการตรวจสอบพบว่า

3.1 สภาพปัญหาคุณภาพของข้อมูลในระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) กล่าวคือ (1) ชุดข้อมูลบางรายการในระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) แตกต่างกับข้อมูลของสำนักงานแรงงานจังหวัดที่ตรวจสอบ โดยข้อมูลสารสนเทศและข้อมูลทางสถิติมีความแตกต่างกัน และ (2) ชุดข้อมูลในระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) บางรายการไม่ตรงกันและไม่สัมพันธ์กัน พบว่า ชุดข้อมูลบางชุดข้อมูลที่มีลักษณะเป็นชุดข้อมูลเดียวกันแต่จำนวนหรือข้อมูลที่ปรากฏไม่ตรงกันและไม่สัมพันธ์กัน และการกำหนดชื่อ ประเภท นิยาม คำจำกัดความของข้อมูล และการจัดกลุ่มของชุดข้อมูลที่สำนักงานแรงงานจังหวัดใช้ในการจัดทำรายงานฯ กับที่อยู่ในระบบมีความแตกต่างกัน ไม่ตรงกัน

3.2 การให้บริการบนแพลตฟอร์ม (Platform) ของระบบบางส่วนยังไม่สามารถตอบสนองต่อการใช้งาน กล่าวคือ (1) การให้บริการชุดข้อมูลที่มีในระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) บางส่วนยังไม่ครอบคลุมการใช้งาน (2) การให้บริการชุดข้อมูลบนแพลตฟอร์ม (Platform) ขาดการอ้างอิงแหล่งที่มา ขอบเขตการใช้ข้อมูล และไม่สะดวกต่อการใช้งาน (3) การให้บริการชุดข้อมูลของระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) บางรายการเป็นชุดข้อมูลคนละชุด แต่แสดงผลบนแพลตฟอร์ม (Platform) เหมือนกัน (4) การให้บริการชุดข้อมูลบนแพลตฟอร์ม (Platform) ของระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) บางรายการแสดงผลข้อมูลไม่ตรงตามที่กำหนด และ (5) การให้บริการชุดข้อมูลบนแพลตฟอร์ม (Platform) บางรายการแสดงรายละเอียดข้อมูลจำนวนมากและไม่ชัดเจน

การดำเนินงานการพัฒนาการบริหารจัดการด้านแรงงานโดยใช้ระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) เพื่อการพัฒนากำลังแรงงานของประเทศ ยังไม่บรรลุตามเป้าหมายการเป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านแรงงาน และกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้ข้อมูลขาดความเชื่อมั่นในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์และผู้บริหารกระทรวงแรงงานขาดความเชื่อมั่นในการนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนเชิงนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาด้านแรงงาน ผลิตและพัฒนากำลังคนในระดับพื้นที่

ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาภาคและประเทศ รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อดำเนินการพัฒนาระบบเกิดความไม่คุ้มค่า กรณีกลุ่มเป้าหมายยังไม่ได้ใช้ประโยชน์จากระบบ รวมถึงกรณีที่หน่วยงานผู้เกี่ยวข้องบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่องบประมาณบำรุงรักษาระบบ ทั้งนี้สาเหตุสำคัญที่การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างมีข้อจำกัดเกิดจากสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานยังไม่ได้กำหนดแนวทางหรือแผนการบูรณาการข้อมูลด้านแรงงานกับหน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงานที่เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล และขาดการทบทวนมาตรฐานข้อมูล (Standard Code) กระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นมาตรฐานกลาง เพื่อนำมาใช้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ยังขาดความชัดเจนในเรื่องอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน สำหรับสาเหตุที่ทำให้ฐานข้อมูลในระบบยังไม่ได้ใช้ประโยชน์ตามเป้าหมาย ปัญหาคุณภาพของข้อมูล และการให้บริการข้อมูลบนแพลตฟอร์ม (Platform) ของระบบบางส่วนยังไม่สามารถตอบสนองต่อการใช้งานเกิดจากการไม่ได้สำรวจความต้องการใช้ข้อมูลที่จำเป็นจากกลุ่มเป้าหมายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมความต้องการใช้ข้อมูลก่อนเริ่มดำเนินโครงการฯ รวมถึงไม่ได้มีการประเมินผลหรือติดตามผลการใช้งานระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) จากผู้ใช้งานระบบ และการขาดการประชาสัมพันธ์การเข้าใช้งานในระบบ ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ และขาดการประสานงานหรือบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในสังกัดกระทรวงแรงงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เกี่ยวกับการกำหนดความชัดเจน เงื่อนไข คำนิยาม การกำหนดประเภทหมวดหมู่ ขอบเขตการใช้ข้อมูล และรายละเอียดของชุดข้อมูลที่มีการนำเข้ามาสู่ระบบ

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านแรงงานโดยใช้ระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) เพื่อการพัฒนากำลังแรงงานของประเทศ บรรลุตามเป้าหมายในการเป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านแรงงาน ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดินมีข้อเสนอแนะให้ปลัดกระทรวงแรงงานพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

1. สั่งการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ในฐานะผู้รับผิดชอบโครงการ) หรือร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอกกระทรวงแรงงาน ดังนี้

1.1 สำรวจความต้องการเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์ข้อมูลของหน่วยงานภายนอกที่เคยเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลไว้ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการด้านแรงงานของประเทศ ติดตามและประสานหน่วยงานภายนอกเพื่อหารือให้เกิดการบูรณาการความร่วมมือในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนกำหนดเป็นแนวทางหรือแผนการบูรณาการข้อมูลด้านแรงงาน ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานมีความต่อเนื่อง เกิดผลเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน สามารถบรรลุ

เป้าหมายในการเป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านแรงงาน ที่สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงานได้

1.2 กำหนดความชัดเจน เจื่อนไข คำนิยาม การกำหนดประเภท หมวดหมู่ ขอบเขตการใช้ข้อมูล และรายละเอียดของชุดข้อมูลที่มีการนำเข้ามาสู่ระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) เพื่อแสดงผลบน Dashboard เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ตรงกัน รวมทั้งหาแนวทางร่วมกันในการส่งผ่านหรือนำเข้าข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐเป็นสำคัญ

2. ส่งการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ในฐานะผู้รับผิดชอบโครงการ) จัดทำแผนปรับปรุงประสิทธิภาพระบบฐานข้อมูลศูนย์แรงงานแห่งชาติ กรณีที่จะยุติหรือลดบทบาทระบบสารสนเทศศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ (NLIC) โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ เป้าหมาย รวมถึงระยะเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ

3. ส่งการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ในฐานะผู้รับผิดชอบโครงการ) เร่งดำเนินการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ และแนวทาง ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ให้เป็นรูปธรรมชัดเจน ตลอดจนหาหรือแนวทางร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในกระทรวงแรงงาน ให้เกิดความชัดเจนในเรื่องอำนาจหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงานเพื่อให้สามารถดำเนินการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง

4. ส่งการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ในฐานะผู้รับผิดชอบโครงการ) มีการตรวจสอบติดตาม และประเมินผลการใช้งานระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) จากผู้ใช้งานระบบ เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยอาจนำผลการตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของหน่วยงานและสามารถนำไปใช้ได้ตามภารกิจของหน่วยงานได้ รวมทั้งมีแนวทางในการประเมินคุณภาพข้อมูลที่มีการนำเข้ามาจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพิจารณาปรับปรุงฐานข้อมูล ชุดข้อมูล คำสั่งและเจื่อนไขในการแสดงผลข้อมูลให้มีความถูกต้อง ตรงกัน และเป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง

5. หาหรือร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในกระทรวงแรงงาน เพื่อทบทวนมาตรฐานกลางสำหรับข้อมูลด้านแรงงาน ให้หน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ทันที เป็นการลดเวลาและขั้นตอนในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

6. ส่งการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ในฐานะผู้รับผิดชอบโครงการ) มีการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริม และชักจูงความเข้าใจ แนวทางการใช้งานระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน (Labour Big Data Analytics) ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มี

ความเข้าใจ การใช้งานง่ายขึ้น เป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้งานระบบอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง

7. ให้ความสำคัญและดำเนินการสำรวจความต้องการหรือการประเมินผลโครงการจากผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่มีส่วนได้เสียกับโครงการ เพื่อให้โครงการเกิดการใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการที่แท้จริง

ข้อตรวจพบที่ 2 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบยังไม่บรรลุเป้าหมาย

ตามแผนปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ ฉบับปี (พ.ศ. 2560-2564) และฉบับปี (พ.ศ. 2563-2565) โดยได้กำหนดการเพิ่มสมรรถนะการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ซึ่งมีเป้าประสงค์ในการมีระบบสารสนเทศด้านแรงงานนอกระบบที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพโดยมีโครงการภายใต้แผนฯ เช่น โครงการจัดทำฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบ โครงการจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตแรงงานนอกระบบและการสำรวจข้อมูลแรงงานนอกระบบ ที่มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เพื่อให้มีฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบรายละเอียด และมีการปรับปรุงข้อมูลให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ มีข้อมูลที่น่าไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิเคราะห์ข้อมูลแรงงานนอกระบบ สอดคล้องกับบริบทของแต่ละพื้นที่ และเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดมาตรการ แผน และนโยบายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตแรงงานนอกระบบ และโครงการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ แรงงานสูงอายุ และแรงงานคนพิการ ที่มีเป้าหมายในการบริหารจัดการให้แรงงานนอกระบบ แรงงานสูงอายุ และแรงงานพิการได้รับการส่งเสริม ค้ำครอง และพัฒนา มีโอกาสในการประกอบอาชีพ มีงานทำ มีรายได้เพิ่มขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดี และให้สำนักงานแรงงานจังหวัดทุกจังหวัด นำข้อมูลรายละเอียดจากฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบมาเป็นเป้าหมายในการส่งเสริม ค้ำครอง และพัฒนาให้กับแรงงานนอกระบบในพื้นที่

จากการตรวจสอบพบว่า ข้อมูลรายละเอียดแรงงานนอกระบบที่ได้จากการสำรวจและบันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบ ไม่ได้ถูกนำมาเพื่อใช้ในการกำหนดมาตรการ แผน และนโยบายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตแรงงานนอกระบบ สำหรับโครงการจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตแรงงานนอกระบบและการสำรวจข้อมูลแรงงานนอกระบบ พบว่า การดำเนินโครงการสำรวจและบันทึกข้อมูลแรงงานนอกระบบของแต่ละจังหวัดตั้งแต่ปี 2561 ยังมีสัดส่วนที่น้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนแรงงานนอกระบบตามรายงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 กองเศรษฐกิจการแรงงานมีแนวทางให้สำนักงานแรงงานจังหวัดดำเนินการสำรวจกลุ่มเป้าหมายซ้ำคนเดิมได้ ทำให้ข้อมูลแรงงานนอกระบบจำนวนหนึ่งที่บันทึกไว้ก่อนหน้านี้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ที่ไม่ได้รับการสำรวจซ้ำ จะไม่ได้รับการปรับปรุงข้อมูล ส่งผลให้ฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบไม่เป็นปัจจุบัน และอาจจะนำไปใช้ประโยชน์ไม่ได้ และสำนักงานแรงงานจังหวัดไม่มีโครงการนำข้อมูลจากฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบ

มาต่อยอด สนับสนุน ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิต นอกจากนี้โครงการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ แรงงานสูงอายุ และแรงงานคนพิการ พบว่า สำนักงานแรงงานจังหวัดบางแห่ง มีการนำงบประมาณที่ได้รับจากโครงการบริหารจัดการฯ มาจัดกิจกรรม แต่สำนักงานแรงงานจังหวัดบางแห่งไม่ได้ดำเนินการ และการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรม มีวิธีการให้อาสาสมัครแรงงาน (อสร.) สำรวจความต้องการในการเข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งไม่ใช่ข้อมูลที่บันทึกในระบบฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบ รวมทั้งสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ยังไม่มีนโยบาย แนวทาง ตลอดจนการสนับสนุนงบประมาณ เพื่อนำฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบ มาจัดทำโครงการในการส่งเสริมแรงงานนอกระบบอย่างเป็นรูปธรรม

นอกจากนี้ยังมีข้อสังเกตการจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมรองรับการขึ้นทะเบียนแรงงานนอกระบบ จากการติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินงานตามสัญญา พบว่า โครงการฯ เกิดความล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ในสัญญา แต่ปัจจุบันดำเนินการพัฒนาระบบแล้วเสร็จ แต่ยังไม่สามารถเปิดระบบบริการให้มีการขึ้นทะเบียนแรงงานนอกระบบ เนื่องจากต้องรอ (ร่าง) พระราชบัญญัติส่งเสริมและคุ้มครองแรงงานอิสระ พ.ศ. ...ให้มีผลบังคับใช้ทางกฎหมาย และมติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบการขึ้นทะเบียนแรงงานนอกระบบ

การที่ข้อมูลรายละเอียดแรงงานนอกระบบไม่ได้ถูกนำมาเพื่อใช้ในการกำหนดมาตรการ แผน และนโยบายเพื่อยกระดับชีวิตแรงงานนอกระบบ ส่งผลกระทบทำให้แรงงานนอกระบบไม่ได้รับการส่งเสริม คุ้มครองและพัฒนาอย่างทั่วถึง หรืออาจไม่สามารถเข้าถึงการให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งฐานข้อมูลรายละเอียดแรงงานนอกระบบที่มีอยู่ไม่ได้รับการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันหรือพร้อมใช้งาน ทำให้ไม่ทราบข้อมูลจำนวน สถานะ อาชีพ รายได้ สวัสดิการและความต้องการช่วยเหลือที่แท้จริง จึงทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน กำหนดนโยบาย ในการให้ความช่วยเหลือตรงกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานยังไม่มีนโยบาย แนวทาง และการสนับสนุนด้านงบประมาณ เพื่อให้สำนักงานแรงงานจังหวัดนำข้อมูลรายละเอียดแรงงานนอกระบบมาจัดทำโครงการในการส่งเสริมแรงงานนอกระบบอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งข้อมูลแรงงานนอกระบบที่สำรวจและบันทึกข้อมูลในฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบไม่เป็นปัจจุบัน และขาดแนวทางในการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน รวมถึงยังไม่มีแผนการวางแผนที่ชัดเจนในการสำรวจข้อมูลให้มีการกระจายตัวครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย และขาดการประสานความร่วมมือ ประสานงาน ประสานข้อมูล หรือส่งต่อข้อมูลความต้องการของแรงงานนอกระบบไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ไม่เกิดการบูรณาการร่วมกันในการแก้ปัญหาให้แรงงานนอกระบบในทุกมิติอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มสมรรถนะการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดินมีข้อเสนอแนะให้ปลัดกระทรวงแรงงานพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

1. สั่งการให้สำนักงานนโยบายแรงงานนอกระบบและกองยุทธศาสตร์และแผนงาน กำหนดแนวทางที่ชัดเจนให้สำนักงานแรงงานจังหวัดนำข้อมูลรายละเอียดของแรงงานนอกระบบที่ได้สำรวจและบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย โครงการ กิจกรรมในการส่งเสริม คัดกรอง และพัฒนาให้กับแรงงานนอกระบบ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพตามความต้องการการช่วยเหลือในแต่ละด้านอย่างจริงจัง ทั้งแผนระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว รวมถึงในการบูรณาการ การประสาน ส่งต่อข้อมูล ร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้แรงงานนอกระบบที่ได้จากการสำรวจสามารถเข้าถึงการให้บริการช่วยเหลือของหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง ทั้งนี้ต้องกำหนดแนวทางในการปรับปรุงข้อมูลแรงงานนอกระบบให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2. กำชับให้สำนักงานนโยบายแรงงานนอกระบบ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กำกับ ติดตาม และบริหารโครงการที่จะเกิดขึ้นในลำดับถัดไปให้เป็นไปตามสัญญาอย่างเคร่งครัด และให้มีการศึกษาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

3. สั่งการให้สำนักงานนโยบายแรงงานนอกระบบจัดเตรียมความพร้อมและกำหนดแผนงานสำหรับการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ที่ชัดเจน เช่น แผนงานรองรับการขึ้นทะเบียนแรงงานนอกระบบให้สามารถดำเนินการได้อย่างสัมฤทธิ์ผล เพื่อให้กระทรวงแรงงานมีฐานข้อมูลกลางด้านแรงงานนอกระบบที่เป็นศูนย์รวมข้อมูลแรงงานนอกระบบของประเทศ ที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการบริหารจัดการด้านแรงงานนอกระบบได้อย่างทันกาล

4. สั่งการให้กองเศรษฐกิจกิจการแรงงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันพิจารณาทบทวนการใช้งานระบบฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบให้เกิดประโยชน์ร่วมกับระบบโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อการใช้จ่ายเงินงบประมาณ

ข้อสังเกต การใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) บนระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System)

กระทรวงแรงงาน โดยสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานได้พัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System) มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเชื่อมโยงบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัด

ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการด้วยบัญชีเดียวกันทุกบริการของกระทรวงแรงงาน ในรูปแบบ Single Sing On ผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการเข้าถึงบริการและลดการจำกัดผู้ใช้งานหลายระบบ จากการตรวจสอบพบข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานของกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

1. บริการอิเล็กทรอนิกส์บางงานบริการยังไม่มียอดการเข้าใช้งาน พบว่า บริการอิเล็กทรอนิกส์ บางงานบริการยังไม่มียอดการเข้าใช้งาน มีจำนวน 8 บริการ แบ่งเป็น งานบริการสำหรับผู้ประกอบการ/นายจ้าง 7 งานบริการ และงานบริการสำหรับประชาชน/ลูกจ้าง 1 งานบริการ และงานบริการที่มีการเข้าใช้งานเพียง 2-3 ครั้ง จำนวน 8 บริการ ซึ่งทั้งหมดเป็นงานบริการสำหรับประชาชน/ลูกจ้าง

2. งานบริการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ยังไม่มีกลุ่มเป้าหมายประเภทประชาชนมายื่นเรื่องด้วยตนเองผ่านระบบบริการออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้โครงการพัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System) บรรลุวัตถุประสงค์โครงการที่กำหนดไว้ ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดินมีข้อเสนอแนะให้ ปลัดกระทรวงแรงงานพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

1. สั่งการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในฐานะผู้รับผิดชอบโครงการพัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System) พิจารณาดำเนินการ โดยระยะเริ่มแรกของโครงการฯ ควรเพิ่มรูปแบบการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่การให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกระทรวงแรงงานให้หลากหลาย รวมถึงมีจำนวนและความถี่ของการประชาสัมพันธ์มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายรับรู้เป็นวงกว้าง ตลอดจนติดตาม ประเมินผลการรับรู้ข่าวสารและการเข้าใช้งานบริการผ่านระบบ เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนา ปรับปรุงงานบริการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดต่อไป และระยะถัดไปของโครงการฯ พิจารณาดำเนินการพัฒนาบริการในรูปแบบ Mobile Application เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวกขึ้น รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้และสนับสนุนให้ผู้มาใช้งาน e-Service ของกระทรวงแรงงานเพิ่มมากขึ้น

2. สั่งการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ภายใต้อำนาจการตรวจและประเมินผล ร่วมมือในการสร้างการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการได้ทราบถึงช่องทางต่าง ๆ และเข้าใจถึงขั้นตอนการเข้าถึงงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงแรงงาน