

การบริการสาธารณะแนวใหม่:ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครอง  
แรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4\*

**New Public Service : A Case Study office of Labour Protection and Welfare Area 4**

อภาวดี ใจพยุงตน\*\*

**APAWADEE JAIPAYOONGTON**

6314832042@ru.ac.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิธีการ และช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ศึกษา ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนา การ บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 โดยใช้วิธีวิจัย เอกสาร และวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนามได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจาก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการมีความหลากหลาย ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ผู้ให้บริการมีจิตบริการ (Service mind) เน้นการบริการเป็นเลิศ วิธีการให้บริการ ให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้มาขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน ช่องทางการให้บริการ มีหลาย ช่องทางทั้งการติดต่อด้วยตนเอง การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์,E-mail ,Contact Form ,E- Service , Line, Facebook และWebsite ทั้งในและนอกเวลาราชการ แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญคือ บุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจเรื่องเทคโนโลยี และปัญหาของผู้มารับบริการไม่มีความรู้และอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทั้งนี้ แนว ทางแก้ไขปัญหาและพัฒนาคือ องค์กรต้องดำเนินการจัดอบรม ให้ความรู้ เกี่ยวกับด้านเทคโนโลยี ให้กับ บุคลากร และประชาสัมพันธ์แนวทางการให้บริการต่อผู้รับบริการให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดการบริการสาธารณะ แนวใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1.ควรจัดให้มีการอบรม เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ ให้แก่บุคลากรเพิ่มมากยิ่งขึ้น 2.ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบริการสาธารณะที่ ทันสมัย 3.ควรพัฒนาระบบอุปกรณ์การทำงานให้พอเพียง และมีความทันสมัยขึ้นเทียบเท่าระบบภาคเอกชน

**คำสำคัญ :** การบริการสาธารณะแนวใหม่ ; สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร  
พื้นที่ 4 ; กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่:ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน  
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4

\*\*นักศึกษาลูกศรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

ภารกิจสำคัญของภาครัฐส่วนหนึ่ง คือการส่งมอบบริการสาธารณะที่ดีให้แก่ประชาชน ซึ่งท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรของภาครัฐ ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยน เพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไปโดยระบบราชการไทยถูกมองว่าเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาในการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะมีการเปลี่ยนแปลงไปหลายยุคหลายสมัยแล้วก็ตาม แต่ก็ยังมีปัญหาที่สำคัญของระบบราชการไทย คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการและขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริการของภาครัฐ เพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ส่งผลบั่นทอนความสามารถ ในการแข่งขันของประเทศ อีกทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ซึ่งปัญหานี้เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้านและการเพิ่มขึ้นของข้อมูลด้านงานบริการต่างๆ มากมาย จึงจำเป็นต้องมีกลไกรองรับเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของประเทศให้พร้อมรับต่อบริบทของการเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้สอดคล้องของกระแสโลกที่ต้องปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วเพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพในด้านการบริการสาธารณะ

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 แนวนโยบายด้านบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78(4) กำหนดว่า "...พัฒนาระบบงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน"

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 76บัญญัติไว้ว่า "...รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ"

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2564- พ.ศ.2565) กำหนดแผนการดำเนินการพัฒนาระบบราชการระยะปี 2564-2565 มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า "...การพัฒนาบริการภาครัฐเพื่อประชาชน เพื่อให้ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ตอบสนองความต้องการของประชาชน ในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันที ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านบริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการเชื่อมโยงการบริการของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรมมา

ประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการภาครัฐ”

พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “...โดยที่ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก การประกอบกิจการของประชาชน จะต้องอนุญาตจากส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลาเอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่างๆ ดังนั้น เพื่อให้กฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอน ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน”

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-พ.ศ.2564) มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “...ยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และอำนวยความสะดวก ตรงตามความต้องการของประชาชน และปรับรูปแบบการให้บริการของรัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่การให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิต และความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคล โดยการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ มีการจัดบริการภาครัฐที่อำนวยความสะดวก ในลักษณะจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ประชาชนสามารถใช้บริการผ่านระบบเว็บไซต์อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่”

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นส่วนงานราชการสังกัดกระทรวงแรงงาน ตามกฎกระทรวงว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกระทรวงแรงงาน (2559) กำหนดให้มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 อยู่ภายใต้การบริหารราชการส่วนกลาง โดยมีการกำหนดแผนการปฏิบัติราชการหลายเรื่อง ซึ่งหนึ่งในแผนปฏิบัติราชการที่สำคัญของกรมจะมีเรื่องของการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ปรับปรุงพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารงาน การปฏิบัติราชการและการให้บริการภาครัฐ และมีเป้าหมายเพื่อให้การบริการของกรมมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ

จากข้อมูลดังกล่าวมาทั้งหมด ทั้งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการ และแผนปฏิบัติราชการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ต่างให้ความสำคัญกับวิธีการ ช่องทางการบริการสาธารณะ ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรของหน่วยงานสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 จึงมีความสนใจที่จะทำวิจัยเรื่องนี้ ทั้งนี้เพื่อศึกษาวิธีการ ช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแนวใหม่และข้อเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่างๆ จากตำรา บทความทางวิชาการ วารสาร รายงานวิจัย รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการ และแผนปฏิบัติการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet)

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน ดังต่อไปนี้

1) ผู้บริหารในสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 จำนวน 1 คน

2) ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษในสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 จำนวน 1 คน

3) ข้าราชการระดับชำนาญการในสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 จำนวน 4 คน

4) ข้าราชการระดับปฏิบัติการในสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 จำนวน 3 คน

5) ข้าราชการระดับปฏิบัติงานในสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่แน่นอน (Structured interview) คือแบบสัมภาษณ์ที่มีจำนวนข้อคำถาม ประโยคคำถามและการเรียงลำดับคำถามที่แน่นอนตายตัวเพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปโดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่นได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา เอกสารประกอบการบรรยาย เอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.3 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น

นโยบาย พระราชบัญญัติ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการ และแผนการปฏิบัติงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2.วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจัดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้อาจจากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้อาจจากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนก่อนที่จะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้อาจจากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วิทยุ แนวคิด ผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัย เพื่อให้ทราบถึงความคล้ายและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้อาจการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย  
การบริการสาธารณะแนวใหม่ : กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม **ประเด็นที่ 1 เพื่อศึกษาวิธีการและช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่**ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า วิธีการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว การทำงานพยายามลดขั้นตอน ทำให้ประชาชนลดระยะเวลาในการเข้ารับบริการ สำหรับผู้มาติดต่อที่สำนักงานจะรับบัตรคิวเข้ารับบริการตามลำดับ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายชี้แจงผู้มาขอรับบริการได้ การบริการมุ่งเน้นให้บุคลากรในสำนักงานมีจิตใจรักบริการ ผู้ให้บริการมีจิตบริการ (service mind) เน้นการบริการเป็นเลิศ โดยมีการแจ้งให้บุคลากร ของสำนักงาน มีการเต็มใจในการให้บริการ ไม่ควรมีท่าทางและคำพูดที่ไม่เหมาะสมกับผู้มาติดต่อ ซึ่งทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและมีส่วนร่วม เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการให้มากที่สุด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงข้อมูลโดยง่าย ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ โดยปฏิบัติหน้าที่ตามจรรยาบรรณของข้าราชการ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานที่เป็นภารกิจและเป้าหมายของสำนักงาน

ช่องทางการให้บริการ มีหลายช่องทางทั้งการติดต่อด้วยตนเอง การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อผ่านทางอีเมลสำนักงาน การติดต่อผ่านทาง Contact Form การติดต่อผ่านระบบ E- Service การติดต่อผ่านทาง Line การติดต่อผ่านทาง Facebook และการติดต่อผ่านทาง Website ทั้งในและนอกเวลาราชการ มีการประชาสัมพันธ์การทำงานของเจ้าหน้าที่ในรูปแบบ Infographic รวมถึงมีการสแกนระบบคิวอาร์โค้ด เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

**ประเด็นที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4** ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 มีดังนี้

- 2.1. ปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยี ทำให้การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการค่อนข้างไม่ประสบผลสำเร็จ
- 2.2 ปัญหาของผู้มารับบริการไม่มีความรู้ทางด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ดีพอ และอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทำให้เกิดปัญหาในการรับบริการ

**ประเด็นที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4** ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 มีดังนี้

- 3.1. องค์กรต้องดำเนินการให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับความรู้ด้านกฎหมาย ความรู้ด้านเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับบุคลากรเพื่อนำมาใช้ในองค์กร
- 3.2 ควรมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยี และจัดสรรอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ
- 3.3 ประชาสัมพันธ์แนวทางการให้บริการต่อผู้รับบริการให้มากขึ้น ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งให้เห็นถึงประโยชน์ของการให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำให้เกิดประโยชน์ ในด้านความรวดเร็ว สะดวก ไม่เสียเวลา และประหยัดค่าใช้จ่าย

**ประเด็นที่ 4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4** ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 มีดังนี้

- 4.1 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 ควรส่งเสริมสนับสนุน จัดให้มีกิจกรรมอบรม/โครงการ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถในการใช้งาน ในระบบการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้แก่บุคลากรเพิ่มมากยิ่งขึ้น
- 4.2 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบริการสาธารณะที่ทันสมัย เพื่อประชาชนผู้เข้ารับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
- 4.3 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 ควรพัฒนาระบบอุปกรณ์การทำงานให้พอเพียง และมีความทันสมัยขึ้นเทียบเท่าระบบภาคเอกชน

#### อภิปรายผลการวิจัย

การบริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 มีประเด็นที่นำมาอภิปรายได้ดังนี้

**เพื่อศึกษาวิธีการและช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4**

จากการศึกษาวิจัยพบว่า วิธีการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว การทำงานพยายามลดขั้นตอน ทำให้ประชาชนลดระยะเวลาในการเข้ารับบริการ สำหรับผู้มาติดต่อที่สำนักงานจะรับบัตรคิวเข้ารับบริการ

ตามลำดับ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจงผู้มาขอรับบริการได้ การบริการมุ่งเน้นให้บุคลากรในสำนักงาน มีจิตใจรักบริการ ผู้ให้บริการมีจิตบริการ (service mind) เน้นการบริการเป็นเลิศ โดยมีการแจ้งให้บุคลากร ของสำนักงานมีการเต็มใจในการให้บริการ ไม่ควรมีท่าทางและคำพูดที่ไม่เหมาะสมกับผู้มาติดต่อ ซึ่งทำให้ ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและมีส่วนร่วม เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการให้มากที่สุด เพื่อให้ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงข้อมูลโดยง่าย ให้มีความสำคัญกับประชาชนผู้มาขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ โดยปฏิบัติหน้าที่ ตามจรรยาบรรณของข้าราชการ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานที่เป็นภารกิจและเป้าหมายของสำนักงาน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2564-2565) ที่ว่า “การพัฒนาบริการภาครัฐ เพื่อประชาชน เพื่อให้ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ตอบสนองความต้องการของประชาชน ในฐานะ ผู้รับบริการได้อย่างทันที ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านบริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการเชื่อมโยงการบริการ ของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และ นวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการ พัฒนาการบริการภาครัฐ” และสอดคล้องกับแนวคิด Boonyarataphan (2008) ที่ว่า “วิธีการบริการสาธารณะ แนวใหม่ประการหนึ่งคือ เป็นการให้บริการแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็น เครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือ ประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูลและภาพการให้บริการแบบออนไลน์ สามารถทำได้อย่างน้อย 3 รูปแบบที่สำคัญ ได้แก่ (1) การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ (2) การให้บริการผ่านเครื่อง ให้บริการอัตโนมัติ (3) การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต” เช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 9 ที่ว่า “การให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 ในปัจจุบันสามารถติดต่อขอรับบริการได้ตามช่องทาง ดังนี้ ติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อผ่านทางอีเมลสำนักงาน ติดต่อผ่านทาง Contact Form ติดต่อผ่านระบบ E- Service

ช่องทางการให้บริการ มีหลายช่องทางทั้งการติดต่อด้วยตนเอง การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อผ่านทางอีเมลสำนักงาน การติดต่อผ่านทาง Contact Form การติดต่อผ่านระบบ E- Service การติดต่อผ่านทาง Line การติดต่อผ่านทาง Facebook และการติดต่อผ่านทาง Website ทั้งใน และนอกเวลาราชการ มีการประชาสัมพันธ์การทำงานของเจ้าหน้าที่ในรูปแบบ Infographic รวมถึงมีการ สแกนระบบคิวอาร์โค้ด เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความคิดเห็นจากสาธารณชนชาวอังกฤษของ Mori (2010) ที่ว่า “สิ่งสำคัญประการหนึ่งของการบริการสาธารณะคือ การให้ผู้รับบริการมีทางเลือก เช่น บริการชำระค่าไฟฟ้า ของการไฟฟ้านครหลวง มีทางเลือกให้ชำระหลายช่องทาง ประชาชนสามารถเลือกช่องทางที่สะดวกที่สุด สำหรับตนเองได้”

**เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4**

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงาน สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 มีดังนี้ 1. ปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีทำให้การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการค่อนข้างไม่ประสบ

ผลสำเร็จ 2. ปัญหาของผู้มารับบริการไม่มีความรู้ทางด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ดีพอ และอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทำให้เกิดปัญหาในการรับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของมูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย ฉบับที่ 20 ประจำเดือนมกราคม พ.ศ.2541 (อ้างถึงใน วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 12) กลไกบริหาร รัฐกิจ หรือภาคราชการ (Administrative Governance) ประสบปัญหา Technocrats ในภาคราชการอ่อนแอ ข้าราชการและระบบราชการขาดการพัฒนาและปรับปรุงไม่ทันต่อสภาพแวดล้อมภายนอก รวมทั้งการขาด สัมพันธภาพทางการบริหาร

#### **แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4**

จากการศึกษาวิจัยพบว่า 1.องค์กรต้องดำเนินการให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับความรู้ ด้านกฎหมาย ความรู้ด้านเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับบุคลากรเพื่อนำมาใช้ในองค์กร 2. ควรมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยี และจัดสรรอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (อ้างถึงใน วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 12) นโยบายของรัฐบาล ที่ต้องการพัฒนาระบบราชการ อันเป็นกลไกที่สำคัญที่สุดในการพัฒนา ประเทศให้มีประสิทธิภาพ โดยการปรับปรุงโครงสร้างให้กระชับ ปรับปรุงบทบาท (Role) ปรับปรุง กระบวนการบริหาร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เร่งพัฒนาคุณภาพของข้าราชการ และเร่งรัดการปรับเปลี่ยน กระบวนการจัดทำ และจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ 3. ประชาสัมพันธ์แนวทางการให้บริการต่อผู้รับบริการ ให้มากขึ้น ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งให้เห็นถึงประโยชน์ของการให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ทำให้เกิดประโยชน์ในด้านความรวดเร็ว สะดวก ไม่เสียเวลา และประหยัดค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับผลการศึกษา ของ บุษยา นิลฉวี (2562) เรื่องการบริหารงานบริการภายใต้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษา เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย พบว่า กระบวนการบริหารงานบริการ เป็นการเพิ่มศักยภาพด้านการบริการ ของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบันมากที่สุด โดยมุ่งเน้นไปที่การให้บริการประชาชน ผลประโยชน์สาธารณะ การให้ คุณค่ากับประชาชน และความรับผิดชอบต่อเทศบาลมีต่อประชาชน โดยให้เจ้าหน้าที่รัฐ และประชาชนมาสร้าง เวทีสาธารณะเพื่อให้ประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง แสวงหาค่านิยมร่วมกัน เกี่ยวกับผลประโยชน์ เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายสาธารณะที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความเท่าเทียม ความเสมอภาค และ พังงความคิดเห็นของประชาชน เทศบาล มีการบริการในเชิงรุกโดยเห็น ความสำคัญของประชาชนทุกเพศ ทุกวัยทุกระดับชั้น รวมถึงมีการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ สิทธิ ความรับผิดชอบของพลเมือง และส่งเสริมกิจกรรมที่ให้ความรู้ปลูกฝัง สร้างจิตสำนึกให้รู้จักรักท้องถิ่น ชุมชน ของตนเอง ดูแลรักษาและหวงแหนทรัพยากรในท้องถิ่น และพัฒนาให้มีลักษณะสุขอนามัยที่ดี

#### **ข้อเสนอแนะ**

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 ควรส่งเสริม สนับสนุนจัดให้มี กิจกรรมอบรม/โครงการ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถในการใช้งาน ในระบบการสื่อสารทาง อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้แก่บุคลากรเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 ควรมีการจัดสรรงบประมาณ ในการพัฒนาบริการสาธารณะที่ทันสมัย เพื่อประชาชนผู้เข้ารับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว



3. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 ควรพัฒนาระบบอุปกรณ์การทำงานให้พอเพียง และมีความทันสมัยขึ้นเทียบเท่าระบบภาคเอกชน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียและภาคีเครือข่าย เพื่อจะได้เห็นมุมมองการให้บริการ สาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 ได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ร่วมกับการศึกษาวิจัยสนามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

กระทรวงแรงงาน, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2562). *วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนปฏิบัติการ*.

ค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2565, จาก <https://www.labour.go.th/index.php/about/about-m3>

กุลวดีกุลสุนทร, นเรศ คนหลัก, เกศรินทร์ วิงพัฒน์และ โชติ บดีรัฐ (2564). *การบริหารงานภาครัฐภายใต้บริบทการบริการสาธารณะแนวใหม่*. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, ปีที่ 7 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนมีนาคม 2565

ชำนาญ บัวแดง. (2555). *ประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยพะเยา.

เดช อุณหะจรรย์รักษ์. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

บุษยา นิลฉวี. (2562). *การบริหารงานบริการภายใต้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/236>

พยุงค์กิต์ ทราบรัมย์. (2557). *การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดบุรีรัมย์*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล ชลิดา ศรมณี เฉลิมพล ศรีหงษ์ และสิทธิพันธ์ พุทธหนู.(2562). *การบริการสาธารณะแนวใหม่ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร*. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 13(ฉบับที่ 31), ตุลาคม-ธันวาคม 2562

วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

ศิริลักษณ์ ตันยกุล.(2564). เอกสารเอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการ การเมือง และการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการวิจัยรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.  
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการพ.ศ. 2564-2565.ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ.ต้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2565, จาก

file:///C:/Users/Art/Downloads/%E0%B8%A2%E0%B8%B8%E0%B8%97%E0%B8%98%E0%B8%A8%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B9%8C%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%

อนุชา ศรีรุ่งเรือง (2564).การปรับปรุงการให้บริการของศูนย์กีฬาอาชีพเบญจทัศ กลุ่มงานส่งเสริมกีฬา กองการกีฬา สำนัพัฒนาชมรมกีฬา และการท่องเที่ยว ภายใต้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่.การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.