

การบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3*

Citizen-centered new public service

: A case study of Bangkok Metropolitan Office of Labour Protection
and Welfare Area 3

ศวีระ โภคเหนือทอง**

Savera Poknaungnong

e-mail: 6414832028@ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของวิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และพัฒนาวิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่การบริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยใช้วิเคราะห์จากเอกสาร และการสัมภาษณ์ โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 7 คน ผลการวิจัยพบว่า มีการบริการด้วยจิตบริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีความเสมอภาค มีความเป็นกลาง และมีความยุติธรรมภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือเจ้าหน้าที่จะเข้าไปหาผู้มาติดต่อเพื่อสอบถามความต้องการ และมีการจัดระบบบัตรคิวก่อนหลัง มีวิธีติดต่อขอรับบริการที่หลากหลาย ทั้งติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์, E-mail, E-Service, Line และ Facebook แต่ยังคงพบปัญหาและอุปสรรคคือ 1.ปัญหาระบบ E-service ไม่สามารถตรวจสอบยืนยันตัวตนข้อมูลของผู้รับบริการได้ ข้อมูลไม่เพียงพอต่อการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ 2.อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ส่งผลให้การบริการล่าช้า 3.เจ้าหน้าที่ขาดทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และผู้รับบริการไม่เข้าใจในกฎหมายทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทางลบต่อเจ้าหน้าที่ แนวทางแก้ไขปัญหาคือ 1.ปรับปรุงระบบ E-service และนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสมัยใหม่ ประยุกต์ใช้ในการบริการ 2. จัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณผู้รับบริการ จัดสรรตำแหน่งล่าม และจัดอบรมพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศบุคคลากร 3.ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อกฎหมาย อำนาจหน้าที่ และขั้นตอนการทำงาน ตลอดจนการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้รับบริการทราบมากขึ้น

คำสำคัญ: การบริการสาธารณะแนวใหม่; ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง; สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

Keywords: Citizen-centered; new public service; Bangkok Metropolitan Office of Labour Protection and Welfare Area 3

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางกรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้ชีวิตประชาชนเปลี่ยนไป ประชาชนต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความคาดหวังว่าจะได้รับการดูแลที่ดีและบริการที่ดีจากภาครัฐ ซึ่งการส่งมอบบริการสาธารณะที่ดีนั้นก็เป็นหนึ่งในหน้าที่ของภาครัฐ แต่ภาพจำของประชาชนมองว่าระบบราชการไทยที่เปรียบเสมือนกระดุกสนหลังของชาตินั้นยังถูกมองว่าล่าช้า กระบวนการทำงานล่าช้า หลายขั้นตอน เพราะมีโครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่ และยึดติดลำดับชั้นบังคับบัญชา กับการทำงานยึดตามระเบียบไม่มีความยืดหยุ่น และขาดการมีส่วนร่วมประชาชน จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันทั่วถึง ทั้งระบบราชการไทยยังเต็มไปด้วยระบบอุปถัมภ์เอื้อต่อการทุจริต ระบบราชการไทยจึงถูกมองว่าเป็นปัญหาสำคัญในการพัฒนาประเทศ เพื่อแก้ปัญหาความเสื่อมถอยของระบบราชการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป ภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่น ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัตน์ การบริการสาธารณะเองก็มีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) ให้สอดคล้องกับกระแสโลกที่ปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วเช่นกัน ซึ่งตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 มาตรา 4 กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า ให้หน่วยงานรัฐจัดให้มีการบริหารและการบริการในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล เชื่อมโยงข้อมูลบูรณาการข้อมูลภาครัฐ อย่างสอดคล้องกัน และมีความปลอดภัยมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ และการเข้าถึงของประชาชน และในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณะ สร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 – 2580 มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “... ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส หน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน...” และตาม แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ.2566 - 2570 มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “... นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการสาธารณะให้มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ร่วมกับการใช้ข้อมูลและกระบวนการมีส่วนร่วมในการออกแบบนโยบายสาธารณะและการกำกับดูแลการดำเนินงานของรัฐให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่ปรับเปลี่ยนไปได้ อย่างฉับไว...”

จากความเป็นมาที่กล่าวไปในข้างต้นทำให้ทราบว่า ประเทศไทยให้ความสำคัญในการอำนวยความสะดวกในการบริการสาธารณะ ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงมีความสนใจศึกษา การบริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงวิธีการบริการสาธารณะต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการวารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม ระเบียบและกฎหมาย คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

2. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structure interview or Formal interview) ตามประเด็นคำถามที่กำหนดไว้

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

งานวิจัยเรื่องการบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางกรณีศึกษา สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตพื้นที่สำหรับการศึกษาค้นคว้านี้เฉพาะสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ซึ่งผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง โดยเจาะจงเพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำนวน 7 คน ดังนี้

- 1) ผู้อำนวยการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 จำนวน 1 คน
- 2) นักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการพิเศษ 1 คน
- 3) นักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการ 1 คน
- 4) นักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ 2 คน
- 5) นิติกรระดับปฏิบัติการ 1 คน
- 6) นักวิชาการแรงงาน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสัมภาษณ์ โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดแน่นอนตายตัว กล่าวคือ จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะดำเนินการโดยสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดสัมภาษณ์โดยแจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า และในการสัมภาษณ์นั้น ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะทำการขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเอกสารพบว่า

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ม.ป.ป.) ได้อธิบายระบบราชการไทย 4.0 การพัฒนาระบบราชการไปสู่ระบบราชการ 4.0 นั้น มีองค์ประกอบ 3 ประการ ประกอบด้วย 1) ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกันมีความโปร่งใสในการทำงาน สามารถตรวจสอบการทำงานได้ เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม 2) ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ทำงานเชิงรุก โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อ สามารถใช้บริการของภาครัฐได้ตลอดเวลา โดยผ่านหลายช่องทาง ทั้งเว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย แอปพลิเคชัน หรือมาด้วยตนเอง 3) ภาครัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ต้องทำงานด้วยการวางแผนไว้ล่วงหน้า สร้างนวัตกรรมหรือคิดค้นสิ่งใหม่ ประยุกต์องค์ความรู้หลากหลายสาขาวิชา มีความยืดหยุ่น เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกที่รวดเร็ว และมีปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ประกอบด้วย 1) การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม 2) การสร้างนวัตกรรม หมายถึง การคิดค้นหรือหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน 3) การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล หมายถึง การผสมผสานการจัดเก็บข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลผ่านอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลา ทุกช่องทาง มีความปลอดภัย และประหยัด

เดช อุณหะจิริงรักษ์ (2565) แนวคิดสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) นั้นให้ความสำคัญในเรื่องความเสมอภาค ความเป็นธรรม ผลประโยชน์สาธารณะและสิทธิของพลเมืองในระบบประชาธิปไตย แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) มีหลักสำคัญ 7 ประการได้แก่ 1) บริการรับใช้พลเมืองไม่ใช่ลูกค้า 2) การค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ 3) ให้คุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ 4) คิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติแบบประชาธิปไตย 5)การตระหนักว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย 6) การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง 7) ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลผลิต

นั่นทวัฒน์ บรรมานันท์ (2554) หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบไปด้วยหลักเกณฑ์เหล่านี้ 1) หลักความเสมอภาค 2) หลักความต่อเนื่อง 3) หลักปรับปรุงเปลี่ยนแปลง 4) หลักความเป็นกลาง 5) หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ 6) หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ 7) หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (อ้างถึงในวิโรจน์ ก่อสกุล และชลิตา ศรีมณี, 2560, หน้าที่ 15-16) ได้อธิบายถึงแนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ข้อหนึ่งว่า แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ โดยทำผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพ สามารถทำได้เป็นอย่างดี 3 รูปแบบ คือ 1) การให้บริการทางโทรศัพท์ 2) การให้บริการผ่านตู้ให้บริการอัตโนมัติ 3) การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 มาตรา 4 กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า ให้นหน่วยงานรัฐจัดให้มีการบริหารและการบริการในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล เชื่อมโยงข้อมูลบูรณาการข้อมูลภาครัฐ อย่างสอดคล้องกัน และมีความปลอดภัยมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ และการเข้าถึงของประชาชน และในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณะ สร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566 – 2570 ได้อธิบาย มติการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐไว้ว่า ได้อธิบาย มติการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐไว้ตอนหนึ่งว่า “...ควบคู่ไปกับการพัฒนาข้อมูลและบริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนและภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด เพื่อให้สามารถให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพได้อย่าง มีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเท่าทันต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนและทุกภาคส่วน...”

ภาณุ ลิมานานนท์ (อ้างถึงในวิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 3 – 4) ได้กล่าวว่า นวัตกรรมในองค์กรแบ่งได้เป็น 3 ประเภทหนึ่งในนั้นคือ นวัตกรรมกระบวนการ (process innovation) ในการพัฒนาสร้างสรรค์กระบวนการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต้องอาศัยความรู้ทางเทคโนโลยี ซึ่งเป็นความรู้ในเรื่องของส่วนประกอบและส่วนเชื่อมต่อระหว่างส่วนประกอบเหล่านั้น ตลอดจนจนความรู้หรือกระบวนการใหม่ ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการผลิตและการทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น สินค้ามีคุณภาพสูงขึ้น ต้นทุนการผลิตลดลง รวมทั้งการจัดการทรัพยากร การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เป็นต้น

ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นไปตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาวิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 พบว่า

ผู้ให้บริการมีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการด้วยจิตบริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางยึดความต้องการของประชาชน มีความเสมอภาค ความเป็นกลาง และมีความยุติธรรมในการให้บริการภายใต้อำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

สำหรับผู้มาติดต่อที่สำนักงาน เจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาให้คำแนะนำ เกี่ยวกับข้อกฎหมาย โดยเจ้าหน้าที่จะเข้าหาผู้มาติดต่อเพื่อสอบถามความต้องการก่อน มีการจัดระบบบัตรคิวให้บริการก่อนหลัง

เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการให้มากที่สุด มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น Wi-fi เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและปริมาณของประชาชนผู้รับบริการ และเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่น สามารถติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ได้หลายวิธี การติดต่อด้วยตนเอง การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อผ่านทาง E-mail สำนักงาน การติดต่อผ่านระบบ E-Service การติดต่อผ่านทาง Line การติดต่อผ่านทาง Facebook

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยให้ประชาชนสามารถประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ และสร้างกลุ่มไลน์ HR และกลุ่มไลน์เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย เพื่อเป็นเครือข่ายในการทำงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างฝ่ายบุคคล เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย กับเจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของวิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 พบว่า

- 1) ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการบริการผ่าน E-service ที่ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ และไม่สามารถให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอในการดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปตามกฎหมาย
- 2) ปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้รับบริการ ทำให้เกิดความล่าช้าของการบริการ และส่งผลถึงประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการ
- 3) ปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศ เนื่องจากเขตรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 เป็นเขตที่มีชาวต่างชาติทำงานอยู่มาก และมีผู้รับบริการชาวต่างชาติมารับบริการอยู่บ่อยครั้ง แต่ผู้ให้บริการขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติ
- 4) ปัญหาประชาชนผู้รับบริการขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายด้านแรงงาน ไม่เข้าใจอำนาจหน้าที่ของผู้ให้บริการ รวมไปถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของราชการ ทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่เป็นเชิงลบกับผู้ให้บริการ

3. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และพัฒนา วิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่การบริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

- 1) องค์กรควรปรับปรุงระบบ E-service โดยสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และสามารถให้ข้อมูลได้เพียงพอสำหรับให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงการเพิ่มวิธีการติดต่อให้บริการ โดยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยี ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริการ
- 2) องค์กรควรปรับปรุงโครงสร้าง ต้องมีการจัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณผู้รับบริการประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพในการบริการ องค์กรควรสรรหาบุคลากรผู้ให้บริการในตำแหน่งสาม และมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารในการทำงานด้านกฎหมายด้านแรงงาน
- 3) ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายด้านแรงงานและอำนาจหน้าที่ขององค์กร ผ่านช่องทาง Social media ที่เข้าถึงง่าย ตลอดจนประชาสัมพันธ์แนวทางการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อผู้รับบริการให้มากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการวิจัยเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีประเด็นที่นำมาอภิปรายได้ดังนี้

เพื่อศึกษาวิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ผู้ให้บริการมีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการด้วยจิตบริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ยึดความต้องการของประชาชน มีความเสมอภาค มีความเป็นกลาง และมีความยุติธรรมในการให้บริการ ภายใต้อำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ดังบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 6 ใน 7 คนว่า ผู้ให้บริการมีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการด้วยจิตบริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ยึดความต้องการของประชาชน มีความเสมอภาค มีความเป็นกลาง และมีความยุติธรรมในการให้บริการ เช่น บทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 ที่ให้สัมภาษณ์ว่า “...เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเรา ทำงานด้วยความมุ่งมั่นเต็มใจบริการ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ก็คือเราบริการด้วยเสมอภาคเท่าเทียม บริการด้วยความจิตบริการ หลักๆ คนที่มาติดต่อเราก็คือลูกจ้างที่มีความเดือดร้อนและต้องการที่จะยื่นคำร้อง ก็จะมีเจ้าหน้าที่เดินเข้าไปหาและสอบถามถึงความต้องการของลูกจ้างว่า ลูกจ้างเดือดร้อนเรื่องอะไร ต้องการให้เจ้าหน้าที่ช่วยอะไร...” ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เดช อุณหะจรรย์รักษ์ (2565) ที่ได้อธิบายไว้ว่า แนวคิดสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) นั้นให้ความสำคัญในเรื่องความเสมอภาค ความเป็นธรรม ผลประโยชน์สาธารณะและสิทธิของพลเมืองในระบบประชาธิปไตย สอดคล้องกับแนวคิดของ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) ที่ได้อธิบายหลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะไว้ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ที่สอดคล้องก็คือ หลักความเสมอภาค หลักความเป็นกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิโรจน์ ก่อสกุล และชลิตา ศรมณี (2560) ที่ได้ศึกษาการบริการสาธารณะแนวใหม่ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครระยอง และพบว่ารูปแบบการให้บริการของเทศบาลระยองมีความหลากหลาย เน้นการให้บริการแทนกำกับ ทำงานเชิงรุก ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง วิธีการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ยืดหยุ่นคล่องตัว เน้นอำนวยความสะดวก ใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มี service mind เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อภาวดี ใจพยุงตน (2564) ที่ได้ศึกษาการบริการสาธารณะแนวใหม่ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 และพบว่าการให้บริการมีความหลากหลาย ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ผู้ให้บริการมีจิตบริการ (Service mind) เน้นการบริการเป็นเลิศ วิธีการให้บริการ ให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้มาขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน

สำหรับผู้มาติดต่อที่สำนักงาน เจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาให้คำแนะนำ เกี่ยวกับข้อกฎหมาย โดยเจ้าหน้าที่จะเข้าหาผู้มาติดต่อเพื่อสอบถามความต้องการก่อน มีการจัดระบบบัตรคิวให้บริการก่อนหลัง เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการให้มากที่สุด มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น Wi-fi เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและปริมาณของประชาชนผู้รับบริการ และเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่น สามารถติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ได้หลายวิธี การติดต่อด้วยตนเอง การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อผ่านทาง E-mail สำนักงาน การติดต่อผ่านระบบ E-Service การติดต่อผ่านทาง Line การติดต่อผ่านทาง Facebook ดังบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 7 คน ว่า วิธีการในการบริการมีหลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการมาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองผ่านทางโทรศัพท์, E-mail, E-Service, Line ดังเช่นบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 ที่ให้สัมภาษณ์ว่า “...การให้คำปรึกษา และรับคำร้อง มีหลากหลายช่องทาง ในส่วนของการให้คำปรึกษาลูกจ้างสามารถเดินทางมาขอคำปรึกษาด้วยตัวเองได้ หรือหากไม่สะดวกมาพบด้วยตนเองเราก็มีช่องทางการใช้วิธีการโทรศัพท์ หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น E-mail

Line Facebook” ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566 – 2570 ในมิติการบริหารจัดการภาครัฐ คือมีการพัฒนาข้อมูลและบริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลสามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียม และเท่าทันต่อความต้องการทุกภาคส่วน สอดคล้องกับสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 มาตรา 4 ที่ว่า ให้นำหน่วยงานรัฐจัดการบริการในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล และสอดคล้องหนึ่งในปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ก็คือ การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล หมายถึง การผสมผสานการจัดเก็บข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลผ่านอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลา ทุกช่องทาง มีความปลอดภัย และประหยัด นอกจากนี้ยังสอดคล้องแนวคิดของเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (อ้างถึงในวิโรจน์ ก่อสกุล และชลิตา ศรมณี, 2560, หน้า 15-16) ที่ได้อธิบายถึงแนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ข้อหนึ่งว่า แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์ เป็นการบริการผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านตู้ให้บริการอัตโนมัติ และการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และสอดคล้องกับ งานวิจัยของวิโรจน์ ก่อสกุล และคณะ (2562) ได้ศึกษาการบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่า ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการจะติดต่อกับตัวเองที่เคาน์เตอร์ มอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ติดต่อกับโทรศัพท์ ทาง Line , E-mail, Website, Facebook ก็ได้

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยให้ประชาชนสามารถประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ และสร้างกลุ่มไลน์ HR และกลุ่มไลน์เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย เพื่อเป็นเครือข่ายในการทำงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างฝ่ายบุคคล เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย กับเจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ดังบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 ที่ให้สัมภาษณ์ว่า กลุ่มไลน์ HR สรพ.3 กลุ่มไลน์ จป สรพ.3 ซึ่งเป็นกลุ่มไลน์ที่สร้างขึ้นมาจากเป็นเครือข่ายทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายบุคคลกับเจ้าหน้าที่ สรพ.3 และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยกับเจ้าหน้าที่ สรพ.3 แลกเปลี่ยนความคิดเห็น นอกจากนี้เรายังมีแบบประเมินความพึงพอใจ ให้ผู้ขอรับบริการประเมิน ซึ่งแสดงความคิดเห็นมีส่วนร่วมในการพัฒนาของสำนักงานต่อไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ องค์ประกอบการพัฒนาแบบราชการไปสู่ระบบราชการ 4.0 ที่มีองค์ประกอบหนึ่งว่า 1) ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน มีความโปร่งใสในการทำงาน สามารถตรวจสอบการทำงานได้ เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม และสอดคล้องกับแนวคิดแนวคิดของเดช อุณหะจิริงรักษ์ (2565) ที่ได้อธิบายไว้ว่าแนวคิดสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) นั้นมีหลักสำคัญอยู่ 7 หลัก โดยสอดคล้องกับหลักการค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ (Seek the Public Interest) บทบาทของภาครัฐคือ การอำนวยความสะดวกให้พลเมืองได้มีส่วนร่วมในแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะส่วนรวม และหลักให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลผลิต (Value People, Not Just Productivity) ภาครัฐต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ สร้างเครือข่าย ซึ่งสามารถเพิ่มผลิตภาพได้พอๆ กับการใช้แรงจูงใจทางด้านตัวเงิน

เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของวิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 พบปัญหาและอุปสรรคดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการบริการผ่าน E-service ที่ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ และไม่สามารถให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอในการดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปตามกฎหมาย ดังบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 7 คน ที่ให้ข้อมูลว่า E-service ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ และไม่สามารถให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอในการดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปตามกฎหมาย เช่น บทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 ให้สัมภาษณ์ว่า “... E-service พี่คิดว่า

คนในสำนักงานก็น่าจะคิดเหมือนกันกับพี่ เรื่องของข้อมูลที่เรากรอกมาไม่เพียงพอ เพราะระบบของเราปล่อยผ่านข้อมูลไม่ตรวจสอบความถูกต้อง หรือบางทีข้อมูลที่เรายากได้ ระบบดันไม่บังคับกรอก กลายเป็นว่าบางครั้งข้อมูลเราไม่เพียงพอที่จะไปคุยกับคู่มือหรือนายจ้างนั้นแหละ...” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติญาภรณ์ รอดหลง (2564) ได้ศึกษาการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรณีศึกษา การรับคำร้องออนไลน์ (e-service) พบปัญหาและอุปสรรคการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ว่ากระบวนการรับคำร้อง ออนไลน์ (e-service) พบว่าลูกจ้างบางคนขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิได้รับเงิน และการใช้งานระบบ พนักงานตรวจแรงงานไม่สามารถชี้แจงสิทธิต่าง ๆ ได้เหมือนการยื่นคำร้องด้วยตนเองทำให้บันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน ประกอบกับกรมยังขาดการจัดการองค์ความรู้ และการสร้างการรับรู้ภายในหน่วยงาน

2. ปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้รับบริการ ทำให้เกิดความล่าช้าของการบริการ และส่งผลถึงประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการ ดังบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 7 คน ที่ให้ข้อมูลว่า บุคลากรผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้รับบริการ เช่น บทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ว่า “...ปริมาณงานมากกว่าปริมาณคน ปริมาณคำร้องมากกว่า ปริมาณเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาคำร้อง เจ้าหน้าที่เราต้องรับแรงกดดันมากในการทำงาน ก็ส่งผลถึงประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการที่อาจจะลดลงได้...” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญญา สุโขะชัย (2561) ได้ศึกษาการบริการภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษา ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ว่างบประมาณและบุคลากรที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินงานและการพัฒนาการบริการให้ทันสมัยมากขึ้น

3. ปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศ เนื่องจากเขตรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 เป็นเขตที่มีชาวต่างชาติทำงานอยู่มาก และมีผู้รับบริการชาวต่างชาติมารับบริการอยู่บ่อยครั้ง แต่ผู้ให้บริการขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติ ดังเช่นบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 4 ที่ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “...เรื่องภาษา เพราะเรามีผู้ใช้บริการเป็นชาวต่างชาติ ไม่เฉพาะภาษาอังกฤษ ยังมีภาษาเกาหลี ญี่ปุ่น ภาษาพม่า แต่เจ้าหน้าที่เราไม่สามารถสื่อสารได้...” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิไลวรรณ เสนีวงศ์ ณ อยุธยา (2561) ได้ศึกษาการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการเงินการคลังของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน พบว่าจุดด้อยที่สุดในการปฏิบัติหน้าที่คือ ขาดความรู้ทั่วไปในตำแหน่ง มีทั้งความรู้ทฤษฎีพื้นฐานฯ ความรู้เชิงปฏิบัติให้ได้ผลงาน ความรู้วิเคราะห์เฉพาะทาง และความรู้เชิงระเบียบอ้างอิง ซึ่งล้วนแต่เป็นความรู้ที่เจ้าหน้าที่ด้านการเงินการคลังจำเป็นต้องรู้เฉพาะกลุ่ม งานหรือสายงาน เพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ และสามารถนำไปเผยแพร่หรือตอบข้อสงสัยรวมถึงการให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง

4. ปัญหาประชาชนผู้รับบริการขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายด้านแรงงาน ไม่เข้าใจอำนาจหน้าที่ของผู้ให้บริการ รวมไปถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของราชการ ทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่เป็นเชิงลบกับผู้ให้บริการ ดังบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 7 คน ให้ข้อมูลว่า ผู้รับบริการขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายด้านแรงงาน ไม่เข้าใจอำนาจหน้าที่ของผู้ให้บริการ รวมไปถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของราชการ

เช่น บทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 5 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “...ก็ผู้รับบริการทั้งนายจ้าง และลูกจ้างไม่รู้สิทธิและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ไม่เข้าใจขั้นตอนและอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เมื่อเจ้าหน้าที่อธิบายข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าตนเสียผลประโยชน์ ก็จะกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ไม่เป็นกลาง เข้าข้างอีกฝ่ายนายจ้างก็จะบอกเจ้าหน้าที่เข้าข้างลูกจ้าง ลูกจ้างเองก็จะบอกว่าเจ้าหน้าที่เข้าข้างนายจ้าง ...” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปญญา สุโขะชัย (2561) ได้ศึกษาการบริการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service) กรณีศึกษา ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งพบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ ว่าทัศนคติของผู้มารับบริการที่มีต่อหน่วยงานราชการที่เป็นไปในทางลบ เป็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วย เพราะไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานของราชการ และพยายามปฏิเสธเหตุผล เป็นผลให้เจ้าหน้าที่มักถูกต่อว่าและถูกร้องเรียนบ่อยครั้ง เช่นเดียวกับงานวิจัยของภาวดี ใจพยุงตน. (2564) ได้ศึกษาการบริการสาธารณะแนวใหม่ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4

เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และพัฒนา วิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ การบริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

1. องค์กรควรปรับปรุงระบบ E-service โดยสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และสามารถให้ข้อมูลได้เพียงพอสำหรับให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงการเพิ่มวิธีการติดต่อให้บริการ โดยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยี ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริการ ดังเช่น บทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “... E-service ระบบก็ต้องมีความละเอียดในการกรอกข้อมูลมากขึ้น สามารถตรวจสอบและยืนยันตัวตนผู้ร้องได้ ในการพัฒนาการบริการนั้น สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีโครงการพัฒนาบริการสู่ความเป็นเลิศ โดยนำ video conference มาเป็นอีกวิธีหนึ่งในการให้บริการของสำนักงานเรา โดยตอนนี้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางท่านเองก็ได้นำมาใช้ในการบริการบ้างแล้ว ซึ่งต่อไปข้างหน้าการสอบข้อเท็จจริงนายจ้าง และลูกจ้าง เราก็จะสอบผ่าน Zoom ลูกจ้างและนายจ้างก็ไม่ต้องมาหาเราที่สำนักงานอีก เป็นการลดภาระค่าเดินทางทั้งลูกจ้าง นายจ้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติยาภรณ์ รอดหลง (2564) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรณีศึกษา การรับคำร้องออนไลน์ (e-service) โดยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานควรมีการประเมินผลการใช้งานระบบการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) จากลูกจ้างผู้รับบริการ และพนักงานตรวจแรงงานผู้ให้บริการ สร้างการมีส่วนร่วมในหน่วยงานเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบสามารถแก้ไขปัญหาได้ อย่างตรงจุดตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานควรมีการพัฒนากระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ให้สามารถเชื่อมโยงการถามตอบในประเด็นที่พบได้บ่อยแก่ลูกจ้างผู้ใช้บริการด้วยระบบถามตอบอัตโนมัติ เพื่อให้ลูกจ้างสามารถถามข้อกฎหมายในเบื้องต้น และช่วยในการกรอกข้อเท็จจริงได้อย่างตรงประเด็นยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิโรจน์ ก่อสกุล และชลิตา ศรมณี (2560) ที่ได้ศึกษา การบริการสาธารณะแนวใหม่ ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครระยอง พบแนวทางการพัฒนาการให้บริการ โดยสร้างนวัตกรรมง่าย ๆ สร้างเครือข่ายกับกลุ่มต่าง ๆ เน้นการนำสื่อ Social, e-Office เข้ามาใช้ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการของเทศบาลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับหนึ่งในปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ก็คือ การสร้างนวัตกรรม หมายถึง การคิดค้นหรือหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นการสร้างนวัตกรรมตามแนวคิดของภาณุ ลิมนานนท์ (อ้างถึงในวิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 3 – 4) นวัตกรรมกระบวนการ (process innovation) ซึ่งเป็นการพัฒนา

สร้างสรรค์กระบวนการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ที่อาศัยความรู้ทางเทคโนโลยี ความรู้หรือกระบวนการใหม่ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการผลิตและการทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

2. องค์กรควรปรับปรุงโครงสร้าง ต้องมีการจัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณผู้รับบริการ ประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพในการบริการ องค์กรควรสรรหามูลค่าการผู้ให้บริการในตำแหน่ง ล่าม และมีการจัดการอบรมพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารในการ ทำงานด้านกฎหมายด้านแรงงาน ดังรวดเร็ว ดังบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 7 คน ให้ข้อมูลว่า ต้องมีการ จัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณผู้รับบริการประชาชน เช่น บทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 ให้ สัมภาษณ์ว่า “...จากปัญหาเรื่องของระยะเวลามันไม่พอในการทำงาน ก็ต้องเพิ่มคน เพราะเราเพิ่มเวลาไม่ได้ เราจะปฏิเสธไม่พูดถึงเรื่องคนคงไม่ได้ กรมฯ ต้องบริหารจัดการคนให้เหมาะสมกับพื้นที่ต่างๆ การโยกย้ายคน ออกก็ต้องมีคนเข้ามาแทนที่ เรื่องของภาษา ก็ต้องมีการจัดอบรม หรือจัดสรรล่าม ให้มาประจำที่สำนักงานของเรา เหมือนที่มีประจำอยู่ที่กรม ...” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐ สีสทองประเสริฐ (2565) ที่ได้ศึกษาการ บริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพและ คุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการ จะพัฒนาขึ้นได้เมื่อจำนวนบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานมีเพียงพอ ในขณะที่เดียวกันองค์กรก็ควรจัดฝึกอบรมบุคลากร ให้มีความชำนาญทางวิชาชีพและ ประสบการณ์พร้อมทั้งพัฒนาทักษะการให้บริการ และมีข้อเสนอแนะผลการวิจัยข้อหนึ่งว่า กรมสวัสดิการและ คุ้มครองแรงงานควรบริหารอัตรากำลังเพิ่มสูงขึ้นในแต่ละพื้นที่ เพื่อรองรับปริมาณงาน ที่สูงขึ้น และควรมีการ จัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรเป็นระยะ ตรงตามความต้องการด้านภารกิจงานของแต่ละคน เพื่อให้ บุคลากรมีสมรรถนะที่สามารถรองรับภารกิจใหม่ที่ต้องเจอเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในขณะเดียวกัน สำนักงาน ในระดับ พื้นที่ ก็ควรแบ่งภารกิจให้ชัดเจนสำหรับข้าราชการแต่ละกลุ่ม เพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญในภารกิจงาน ที่มี แนวโน้มมากขึ้นในอนาคต เช่นเดียวกับงานวิจัยของพิไลวรรณ เสนิงค์ ณ อุรุยา (2561) ได้ศึกษาการ ประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการเงินการคลังของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน พบว่าจากการสำรวจด้านความสนใจในการอบรมพบว่า ควรอบรมโดยเน้นตามภาระหน้าที่ และตามข้อกำหนดของสำนักงานก.พ.และควรแยกหลักสูตรที่ใช้ในการอบรมในรูปแบบย่อย เช่น แยกอบรม ระหว่างงานการเงิน กับ งานพัสดุ เนื่องจากบุคลากรแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกัน

3. ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายด้าน แรงงานและอำนาจหน้าที่ขององค์กร ผ่านช่องทาง Social media ที่เข้าถึงง่าย ตลอดจนประชาสัมพันธ์แนวทางการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อผู้รับบริการให้มากขึ้น ดังเช่น บทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ว่า “...ในส่วนของผู้รับบริการที่ไม่รู้กฎหมาย เราก็ต้องออกไปให้ความรู้ ส่งเสริม โดยจัด อบรมผ่านออนไลน์ก็ได้...” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติญาภรณ์ รอดหลง (2564) ได้ศึกษาการพัฒนาสู่ ระบบราชการ 4.0 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรณีศึกษา การรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ที่มี ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยข้อหนึ่งว่า กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานควรมีการยกระดับการ ประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ ด้านกฎหมายแรงงานแก่ลูกจ้าง ให้ลูกจ้างมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ ควรได้รับตามกฎหมาย เพื่อลดการถูกเอาเปรียบจากนายจ้าง และสามารถเรียกร้องสิทธิได้รับเงินได้ อย่างถูกต้องมากขึ้น เช่นเดียวกับงานวิจัยของณัฐ สีสทองประเสริฐ (2565) ที่ได้ศึกษาการบริหารจัดการการ ให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 และมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยข้อหนึ่งว่า การให้บริการควรมีการ ประชาสัมพันธ์เรื่องอำนาจหน้าที่ กฎระเบียบ และระยะเวลาผ่าน สื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการศึกษา

ขอบเขตก่อน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน และ ในการชี้แจงต่อผู้ใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงานควรปรับภาษาให้เกิดความเข้าใจง่ายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องการบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1.ในการบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ควรสนับสนุนการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสมัย การประชุมทางไกลด้วยวีดิทัศน์และ e-Signature มาประยุกต์ใช้ในการบริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารขอรับบริการ กับเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างทันทีทันใดเสมือนว่าประชาชนผู้รับบริการ มาติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ สำนักงาน เพื่อเป็นการประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากร ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนผู้รับบริการ และเป็นการผลักดันให้หน่วยงานรัฐบาลดิจิทัล

2.ควรมีการบริหารจัดการบุคลากรให้สอดคล้องกับปริมาณงาน และสร้างสิ่งแวดล้อม บรรยากาศในการทำงานที่ดี เพื่อลดภาระงาน และลดความเครียดของบุคลากร โดยในขณะเดียวกันควรจะมีการอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร เพิ่มศักยภาพและความเชี่ยวชาญในงาน และทักษะที่เกี่ยวข้องในงาน เพื่อตอบสนองการบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ

3.ควรมีการประชาสัมพันธ์ และจัดอบรมให้ความรู้ ให้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 รวมไปถึงอำนาจ หน้าที่ ระเบียบ ตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผ่านสื่อออนไลน์ หรือช่องทางอื่นที่ ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้ประชาชนทั่วไป นายจ้าง และลูกจ้าง เข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง เพื่อลดความขัดแย้งระหว่าง นายจ้าง และลูกจ้าง ที่จะนำไปสู่การยื่นคำร้องซึ่งเป็นภาระงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการลดความขัดแย้งระหว่างประชาชนผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่จะนำไปสู่การร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่เป็นการสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งเป็นบุคลากรภายใน ไม่ได้สะท้อนมุมมองจากประชาชนผู้รับบริการ เนื่องด้วยระยะเวลาที่จำกัด ทำให้ การศึกษาค้นคว้าอาจยังมีข้อมูลมาสนับสนุนไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ในการวิจัยครั้งต่อไป จึงควร ทำการศึกษาเชิงปริมาณจากประชาชนผู้รับบริการด้วยการเก็บสถิติจากคนจำนวนมาก เพื่อสะท้อน มุมมองผู้รับบริการจากคนจำนวนมากหลากหลายกลุ่ม เพื่อให้มีข้อมูลที่เป็นข้อมูลทางสถิติมาสนับสนุนงานวิจัยให้ครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562. (22 พฤษภาคม 2562).
ราชกิจจานุเบกษา, 136 (67 ก), 58-66.
- จิตติญาภรณ์ รอดหลง. (2564). *การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรณีศึกษาการรับคำร้องออนไลน์ (e-service)*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐ สีสองประเสริฐ. (2565). *การบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เดช อุณหะจรรย์รักษ์. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). *มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: ศาลรัฐธรรมนูญ, 88-107.
- ปุกัญญา สุโขะชัย. (2561). *การบริการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service) : กรณีศึกษาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566 - 2570. (1 พฤศจิกายน 2565).
ราชกิจจานุเบกษา, 139(ตอนพิเศษ 258 ง), 1-16.
- พีโลวรรณ เสนิงค์ ณ อยุธา. (2561). *การประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการเงินการคลังของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 4(3), 179 – 190.
- วิโรจน์ ก่อสกุล และคณะ. (2562). *การบริการสาธารณะแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร*. *วารสารรัฐศาสตร์*, 13(31), 55 – 68.
- วิโรจน์ ก่อสกุล และชลิตา ศรีมณี. (2560). *การบริการสาธารณะแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครระยอง*. รายงานการวิจัยโครงการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ม.ป.ป.). *ระบบราชการ 4.0* ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.opdc.go.th/content/Mzk>
- อภาวดี ใจพยุงตน. (2564). *การบริการสาธารณะแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ**
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 นักวิชาการแรงงาน. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2566.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2566.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 นิติกรปฏิบัติการ. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2566.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 ผู้อำนวยการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร
พื้นที่ 3. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มิถุนายน 2566