

การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน  
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account  
The Public Service of Labour Protection Division Officer, Department of  
Labour Protection and Welfare by Employing the LINE Official Account

พิมลลักษณ์ พรหมรักษ์\*\*

Pimonlak Promrak

6514832016@rumail.ru.ac.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาวิธีการ ปัญหาและอุปสรรครวมถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account ซึ่งใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบเป็นทางการจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรงกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account จำนวน 6 คน ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account สอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ของ Denhardt 7 ประการ ดังนี้ 1) ให้บริการพลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า 2) เน้นการค้นหาประโยชน์สาธารณะ 3) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ 4) คิดเชิงกลยุทธ์ ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย 5) การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย 6) ให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง 7) ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลิตภัณฑ์ พบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ดังนี้ 1) สัญญาณอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 2) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ 3) การสื่อสาร 4) จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ โดยมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ดังนี้ 1) ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 2) เตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ 3) มีทักษะการสื่อสารที่ดี 4) เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ

**คำสำคัญ :** บริการ; เจ้าหน้าที่; คุ้มครองแรงงาน

**Keywords :** Service; Officer; Labour Protection

---

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account

\*\*นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2565, หน้า 1 - 3) กล่าวว่า ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยก็ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนา รูปแบบการให้บริการสาธารณะของประเทศให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ให้เป็นการบริการประชาชนในรูปแบบดิจิทัล ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการปฏิบัติงานเชิงรุก และวางแผนการบริหารงานที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในทุกรูปแบบ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ ให้มีความสำคัญกับภาวะวิเคราะห์ข้อมูลในการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน อีกทั้งยังต้องสามารถแข่งขันกับหน่วยงานภาครัฐด้วยตนเอง หรือแม้แต่หน่วยงานภาคเอกชน ซึ่งแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ เป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ โดยการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงภาคประชาสังคม และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ ทั้งนี้ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติได้กำหนดประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐให้สอดคล้องกับแผนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ โดยมีการกำหนดประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ที่มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการบริการภาครัฐให้ทันสมัย มีสมรรถนะสูง ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในปี พ.ศ. 2561 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ มาจากองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเพื่อให้การดำเนินงานของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติในประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐบรรลุเป้าหมาย และให้การบริการภาครัฐมีความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย จึงได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการให้บริการต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นการลดข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่ และค่าใช้จ่าย และได้มีการกำหนดแผนย่อยของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ประกอบด้วย 5 แผนย่อย ได้แก่ แผนย่อยการพัฒนาบริการประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โปร่งใส ตรวจสอบได้ และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ แผนย่อยการบริหารจัดการการเงินการคลัง สามารถบริหารงบประมาณการเงินการคลังให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการจัดสรรการให้บริการสาธารณะ แผนย่อยการปรับสมดุลภาครัฐ ปรับขนาดภาครัฐให้เหมาะสมกับภารกิจในการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย แผนย่อยการพัฒนากระบวนการบริหารงานภาครัฐ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้การปฏิบัติงาน มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และแผนย่อยการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ต้องพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของบุคลากรให้เข้ากับเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าตลอดเวลา

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2566, หน้า 1) มอบนโยบายว่า กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลการคุ้มครองแรงงาน ทั้งแรงงานในระบบและแรงงานนอกระบบ แรงงานไทย แรงงานข้ามชาติ แรงงานเด็ก แรงงานผู้พิการ รวมไปถึงแรงงานประมงทะเล ให้ได้รับสิทธิประโยชน์และความคุ้มครองตามที่กฎหมายกำหนด มีความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีสวัสดิการที่เหมาะสม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมทั้งพัฒนากลไกการในการกำกับดูแล เช่น การพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองแรงงาน การเสริมสร้างภาคีเครือข่ายและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน การส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ การพัฒนาระบบมาตรฐานแรงงาน เพื่อให้แรงงานได้รับการคุ้มครองแรงงานตามมาตรฐานสากลโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ และป้องกันไม่ให้แรงงานถูกละเมิดสิทธิ

ตลอดจนการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายและการให้คำแนะนำนายจ้าง ลูกจ้าง และสถานประกอบการ และเพื่อให้ลูกจ้างได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนด กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจึงมีหน้าที่ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือบริการให้คำปรึกษาในกรณีที่นายจ้างฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541

จากความเป็นมาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สนใจที่จะศึกษาวิธีการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย คู่มือการปฏิบัติงาน พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และเอกสารทางราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account

2. การวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่ตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน  
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกโดยพิจารณาคุณลักษณะและความเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account เลือกเก็บข้อมูลสำคัญ (Key Informants) คือ ข้าราชการกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

การเลือกผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive หรือ Judgmental Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 45 - 46) พิจารณาจากผู้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account สามารถให้ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี จำนวน 6 คน ประกอบด้วย

- |   |            |
|---|------------|
| (1) ข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการ         | จำนวน 3 คน |
| (2) ตัวแทนข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ | จำนวน 3 คน |

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 62) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนด

วันนัดหมาย วันสัมภาษณ์ โดยแจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก และบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกและบันทึกเสียงก่อนทุกครั้ง

### การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา แนวคิด ทฤษฎี ระเบียบ กฎหมาย บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์จากแนวคิด ทฤษฎี บทความทางวิชาการ หนังสือ คู่มือ การปฏิบัติงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรายละเอียดของคำถาม
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและข้อมูลจากกรอบแนวคิดการวิจัย มาสร้างแบบสัมภาษณ์ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open - Ended Questions)
4. นำร่างแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการคณคว้าอิสระ PAD 7096 เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือ รายละเอียดเนื้อหา และข้อตกลงการใช้ถ้อยคำในแบบสัมภาษณ์ให้มีความครบถ้วน สมบูรณ์ ครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย
5. ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้ถูกต้อง ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา วิชาการคณคว้าอิสระ PAD 7096 เพื่อออกแบบสัมภาษณ์จริงต่อไป

### การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) ผู้วิจัยได้ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการคณคว้าอิสระ PAD 7096 ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการทำวิจัย เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าแนวทางในการสัมภาษณ์มีความถูกต้อง ชัดเจน ตรงประเด็น ตามหลักวิชาการ สอดคล้อง ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ และเนื้อหาในการวิจัยที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสม และใช้วิธีการทดสอบคุณภาพข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ของ Denzin (อ้างถึงใน สุภางค์ จันทวานิช, 2565, หน้า 99 - 100)

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้น ถูกต้องหรือไม่ วิธีตรวจสอบคือการสอบแหล่งของข้อมูล แหล่งที่มาที่จะพิจารณาในการตรวจสอบ ได้แก่
  - 1.1 แหล่งเวลา หมายถึง ถ้าข้อมูลต่างเวลากันจะเหมือนกันหรือไม่
  - 1.2 แหล่งสถานที่ หมายถึง ถ้าข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่
  - 1.3 แหล่งบุคคล หมายถึง ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไป ข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่
2. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) คือ การตรวจสอบว่าถ้าผู้วิจัยใช้แนวคิด ทฤษฎีที่แตกต่างไปจากเดิมจะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยแค่ไหน
3. การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) คือ การตรวจสอบว่าผู้วิจัยแต่ละคน จะได้ข้อมูลที่แตกต่างกันอย่างไร โดยเปลี่ยนตัวผู้สังเกตแทนที่จะใช้ผู้วิจัยคนเดียวกันสังเกตโดยตลอด ควรเปลี่ยนตัวผู้วิจัยให้มีผู้สังเกตมากกว่าหนึ่งคน

ภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น การสังเกตพฤติกรรมควบคู่ไปกับการซักถาม และศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารอื่นประกอบด้วย

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ ประกาศ คำสั่ง คู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน โดยจะสัมภาษณ์ตามแบบที่กำหนดไว้เท่านั้น และใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open - Ended Questions) เป็นคำถามที่ไม่ได้กำหนดแนวคำตอบ เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) มาแยกออกเป็นประเด็น โดยเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลที่ได้มานั้นไปทำการวิเคราะห์

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องในการวิจัยถึงคุณลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันของข้อมูล เพื่อนำไปสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3. นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาสรุปผลการวิเคราะห์ โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. ตีความผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการวิจัย

5. นำเสนอผลการวิจัย เรื่อง การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account ในรูปแบบพรรณนาความ

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาวิธีการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account**

เจ้าหน้าที่ทราบขั้นตอนและวิธีการให้บริการประชาชน โดยการใช้ LINE Official Account มีการจัดตารางการให้บริการและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบเป็นประจำทุกเดือน แม้ว่าความเชี่ยวชาญในการใช้งาน LINE Official Account ของเจ้าหน้าที่จะไม่เท่ากัน แต่เจ้าหน้าที่ก็สามารถใช้งาน LINE Official Account ได้ ทั้งนี้ การให้บริการประชาชน โดยการใช้ LINE Official Account เป็นช่องทางการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ต้องการขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับสิทธิและการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541

รวมถึงสอบถามประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน วิธีการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account มีหลักการในการให้บริการประชาชน จำแนกออกได้ ดังนี้

**1) ให้บริการพลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า** เจ้าหน้าที่ต้องมีจิตบริการ ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ โดยการใช้ LINE Official Account เป็นการสื่อสารผ่านตัวอักษรที่ไม่สามารถทราบอารมณ์ความรู้สึกของอีกฝ่ายได้ เจ้าหน้าที่จะต้องให้คำปรึกษาครอบคลุมทุกประเด็น และอาจเพิ่มเติมไปถึงประเด็นที่เป็นประโยชน์ร่วมด้วย หากประชาชนยังมีข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจ ก็ควรอธิบายให้ประชาชนมีความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยใช้หลักกฎหมายในการให้บริการ หากประชาชนสอบถามในประเด็นที่เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานเบื้องต้นไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่จะประสานงานให้การให้บริการประชาชน โดยการใช้ LINE Official Account เป็นช่องทางที่จะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการของกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้สะดวกรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง และยังเป็นช่องทางที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ใช้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชน นอกจากนี้ยังลดภาระค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาในการเดินทางของประชาชน ลดระยะเวลาการขอรับบริการ ลดปัญหาการคมนาคม หากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่แล้ว สามารถนำข้อมูลและคำแนะนำดังกล่าวไปเผยแพร่แก่บุคคลอื่นได้

**2) เน้นการค้นหาประโยชน์สาธารณะ** การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account เป็นช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา อีกทั้งประชาชนส่วนมากมีความรู้ในการใช้งาน LINE Official Account ทำให้สามารถลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชน ลดระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ลดการใช้ทรัพยากร เกิดความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ประชาชนที่เป็นลูกจ้างก็จะได้มีความรู้และส่งต่อความรู้ให้แก่คนอื่น ๆ ประชาชนที่เป็นนายจ้างก็ได้ข้อมูลที่ในการปฏิบัติตามกฎหมาย ส่งผลให้ลูกจ้างในสถานประกอบกิจการได้รับความคุ้มครอง ข้อพิพาทด้านแรงงานลดลง และส่งผลดีต่อสังคมในภาพรวม นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังสามารถให้คำปรึกษา แนะนำ นายจ้างและลูกจ้างได้อย่างรวดเร็ว และทำให้เจ้าหน้าที่ทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน เพื่อที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จะได้นำข้อมูลดังกล่าวไปกำหนดแนวทางการดำเนินงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้ประชาชนบอกต่อกันว่าเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สามารถช่วยแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ซึ่งจะส่งผลดีต่อกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ที่จะได้รับความเชื่อมั่นและคำชื่นชมจากประชาชน

**3) เห็นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ** หากเจ้าหน้าที่มีความตระหนักถึงคุณค่าของประชาชน มองว่าประชาชนมีความเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งเพศ อายุ หรือฐานะ เจ้าหน้าที่จะให้บริการประชาชนอย่างเต็มความสามารถ มีการเตรียมความพร้อม พัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย ไม่ถูกละเมิดสิทธิ แต่ยังคงต้องตระหนักถึงฝั่งนายจ้างด้วย กล่าวคือ ลูกจ้างได้รับการคุ้มครอง นายจ้างยังสามารถประกอบกิจการได้ในฐานะเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นตัวกลางในการแก้ไขปัญหาด้านแรงงานจะต้องหาแนวทางให้ทั้งสองฝ่ายอยู่ร่วมกันได้ เจ้าหน้าที่ต้องไม่คิดว่าตนเองยิ่งใหญ่กว่าประชาชน การให้คำปรึกษาประชาชนเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ประชาชนได้รับความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ได้ทราบปัญหา อีกทั้งเจ้าหน้าที่ต้องวางตัวเป็นกลาง ให้สิทธิประชาชนแสดงความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ เท่าเทียม

ไม่เลือกปฏิบัติ มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังมีหน้าที่ในการคุ้มครองแรงงาน แต่ต้องอยู่ในกรอบของกฎหมาย อาศัยหลักกฎหมายเป็นบรรทัดฐานในการให้บริการ ลดการใช้ดุลยพินิจส่วนตัว

**4) คิดเชิงกลยุทธ์ ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย** ในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ โดยการใช้ LINE Official Account เจ้าหน้าที่ที่มีการนำความเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงการให้บริการ เพราะความเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชนเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่รับรู้ความต้องการของประชาชน ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในหน่วยงานเพื่อต่อยอดและพัฒนาการให้บริการ นอกจากนี้การให้บริการประชาชน โดยการใช้ LINE Official Account เจ้าหน้าที่สามารถแนบรูปภาพ เอกสาร หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ให้ประชาชน ทำให้ประชาชนเข้าใจในสิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น ในทางกลับกันประชาชนก็สามารถส่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ มาให้เจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่เข้าใจประเด็นที่ประชาชนปรึกษาได้มากขึ้น ในการให้คำปรึกษาเจ้าหน้าที่จะต้องอ่านข้อความที่ประชาชนพิมพ์มาให้ครบถ้วน การตอบกลับก็จะต้องตอบให้ชัดเจนและพิจารณาว่าประชาชนเข้าใจหรือไม่ ซึ่งเป็นการพัฒนาการให้บริการที่เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ ในส่วนความเห็นหรือข้อเสนอแนะบางอย่างหากมีโอกาสก็จะเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เช่น การให้บริการประชาชนโดยการใช้ LINE Official Account นอกช่วงเวลาราชการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

**5) การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย** ความตระหนักของแต่ละบุคคลมีไม่เท่ากัน การสร้างความตระหนักถึงความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่จะต้องเริ่มจากตัวเจ้าหน้าที่เอง ต้องคำนึงถึงความเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ต้องไม่ขัดต่อกฎหมายและประชาชนต้องได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย เจ้าหน้าที่ต้องใช้ข้อเท็จจริง หลักกฎหมาย หรือพยานหลักฐานที่เชื่อถือได้ เป็นหลักในการให้บริการประชาชน หากประชาชนมีความพึงพอใจและชื่นชมเจ้าหน้าที่ก็จะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างใส่ใจ ยึดมั่นในความถูกต้อง ผลที่ตามมาจะเป็นกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเอง เป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างความตระหนักและเห็นคุณค่าของการให้บริการประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ท่านอื่นได้ การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันก็สามารถสร้างความตระหนักให้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชน ในส่วนของผู้บังคับบัญชาก็อาจจะมีกรมอบนโยบายหรือข้อสั่งการเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีแนวทางในการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการใส่ใจเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีการกำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินการ ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะสามารถสร้างความตระหนักให้แก่เจ้าหน้าที่ได้

**6) ให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง** การให้บริการประชาชนมีการพัฒนาให้สอดคล้องกับสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว การให้บริการประชาชน โดยการใช้ LINE Official Account เป็นช่องทางการให้บริการประชาชนที่สามารถเข้าถึงได้รวดเร็ว โดยปกติประชาชนที่มาขอรับบริการก็อยากได้ความรู้หรือคำปรึกษา ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ควรให้คำปรึกษา ข้อมูลข้อเท็จจริง ในประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามมาให้ครบถ้วน ในกรณีที่ประชาชนมีสิทธิในการดำเนินการตามกฎหมาย เจ้าหน้าที่จะต้องแจ้งประชาชนให้ทราบถึงสิทธิที่พึงได้รับ ช่องทางหรือสถานที่ในการเลือกใช้สิทธิ ส่วนประชาชนจะเลือกใช้สิทธิทางใดหรือจะไปใช้สิทธิที่ไหนเป็นการตัดสินใจของประชาชน หรือบางคำถามที่ประชาชนต้องการจะให้เจ้าหน้าที่ตัดสินใจ เจ้าหน้าที่จะให้ประชาชนพิจารณาและเลือกทางที่เหมาะสมกับตนเอง เจ้าหน้าที่จะไม่ชี้แนะประชาชนว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร แต่จะสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้แก่ประชาชน โดย LINE Official Account มีฟังก์ชันที่เจ้าหน้าที่สามารถแนบข้อมูล รูปภาพ หรือลิงค์เว็บไซต์ ให้ประชาชนเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจได้

7) **ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลผลิตภาพ** กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ในฐานะหน่วยงานที่กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ มีความตระหนักถึงคุณค่า มีการส่งเสริม สนับสนุน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับหนึ่ง แต่อาจยังไม่มากเท่าที่ควร เนื่องด้วยภารกิจของหน่วยงานมีหลายด้านและมักมีภารกิจเร่งด่วนที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องดำเนินการทันที จึงอาจจะไม่ได้ให้ความสนใจงานส่วนนี้มากนัก เพราะการให้บริการประชาชนเป็นภารกิจที่เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติอยู่แล้ว โดยก่อนที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จะมีช่องทางการให้บริการประชาชน โดยการใช้ LINE Official Account หน่วยงานยังไม่มี การให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนควรได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการให้บริการประชาชนหรือการจัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครอง ซึ่งกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ควรให้ความสำคัญและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น รวมถึงการสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ที่อาจจะยังน้อยอยู่ หากหน่วยงานให้ความสนใจในส่วนนี้มากขึ้นก็จะส่งผลดีทั้งกับเจ้าหน้าที่ที่มีขวัญและกำลังใจ รวมถึงหน่วยงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างแท้จริง

**วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account**

การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ สามารถจำแนกได้ ดังนี้

1) สัญญาณอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยสัญญาณอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการ หากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรหรือไม่สามารถใช้งานได้ จะทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เกิดความไม่ต่อเนื่องของสารสื่อสาร ประชาชนอาจได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน ส่วนอุปกรณ์ที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอายุการใช้งานมาอย่างยาวนาน หากชำรุดเจ้าหน้าที่จะไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทันท่วงที

2) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เนื่องจากมีข้าราชการโยกย้ายบ่อยครั้ง เจ้าหน้าที่บางคนจึงอาจจะขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ซึ่งกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจถูกร้องเรียนจากประชาชนว่าละเลยการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงการใช้งาน LINE Official Account ซึ่งเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญไม่เท่ากัน จึงอาจจะใช้ประโยชน์จาก LINE Official Account เพื่อให้บริการประชาชนได้ไม่มีประสิทธิภาพมากนัก

3) การสื่อสาร การสื่อสารผ่าน LINE Official Account เป็นการสื่อสารโดยการพิมพ์ข้อความ หรือแนบเอกสาร รูปภาพ บางครั้งประชาชนอาจจะใช้คำที่ไม่ถูกต้องตามหลักกฎหมาย อาจเกิดความเข้าใจผิดหรือความเข้าใจคลาดเคลื่อนในข้อมูลที่สื่อสารกันระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน ส่งผลให้ประชาชนอาจจะไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างครบถ้วน

4) จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ เนื่องด้วยภารกิจของเจ้าหน้าที่ปริมาณมาก รวมถึงอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เนื่องจากในการให้บริการประชาชนจะมีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ให้บริการเพียงหนึ่งคน ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ติดภารกิจก็จะไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ทันที และเจ้าหน้าที่คนเดียวไม่สามารถให้บริการประชาชนที่สอบถามเข้ามาพร้อมกันในเวลาเดียวกัน



**วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account**

การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account พบว่ามีแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ สามารถจำแนกได้ ดังนี้

1) ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ควรปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ประชาชนได้รับข้อมูลข้อเท็จจริงครบถ้วน ในส่วนของอุปกรณ์ที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หน่วยงานควรจัดสรรงบประมาณมาจัดซื้อเพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการประชาชนโดยไม่ต้องกังวลว่าอุปกรณ์จะมีปัญหาระหว่างการให้บริการประชาชนหรือไม่

2) เตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ควรมีการจัดอบรมหรือช่องทางในการพัฒนาความรู้เจ้าหน้าที่ในเรื่องของกฎหมายแรงงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในการให้บริการประชาชน สามารถช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมถึงจัดสรรเวลาให้เจ้าหน้าที่เพิ่มเติมความรู้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้เรียนจบกฎหมายทุกคน จึงต้องใช้เวลาในการศึกษากฎหมายแรงงานที่มีอยู่หลายฉบับและพัฒนาทักษะการใช้งาน LINE Official Account ของเจ้าหน้าที่ให้มีความเชี่ยวชาญในการใช้งาน

3) มีทักษะการสื่อสารที่ดี เจ้าหน้าที่ควรมีการสื่อสารชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่เกิดความเข้าใจผิดในข้อมูลที่ได้รับ สิ่งที่ประชาชนพิมพ์สอบถามหากเจ้าหน้าที่อ่านแล้วไม่เข้าใจ ควรสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนว่าประชาชนต้องการสอบถามหรือปรึกษาเรื่องอะไร รวมถึงเจ้าหน้าที่ควรตอบข้อซักถามอย่างทันท่วงที ตรงประเด็น ตรงตามความต้องการของประชาชน

4) เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ ควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน โดยการใช้ LINE Official Account สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งติดภารกิจก็ยังมีเจ้าหน้าที่ท่านอื่นที่พร้อมให้บริการประชาชนที่ได้ทันที

### **อภิปรายผลการวิจัย**

การศึกษาวิจัย เรื่อง การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account ผู้วิจัยได้นำแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่องที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ การให้บริการ และการพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยีและสารสนเทศ (สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2566, หน้า 2) แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ของ Denhardt (2008, อ้างถึงใน พิมพ์กมล เกษแก้ว, 2563, หน้า 282 - 283) เสนอว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ประกอบด้วยหลักการที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติควรยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ 7 ประการ ดังนี้ 1) ให้บริการพลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า 2) เน้นการค้นหาประโยชน์สาธารณะ 3) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ 4) คิดเชิงกลยุทธ์ ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย 5) การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย 6) ให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง 7) ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลผลิตภavn นำมาอภิปรายผลการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้

1) ให้บริการพลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า ในการให้บริการประชาชนเจ้าหน้าที่ต้องมีจิตบริการ ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ Elihu and Brenda Denet (1973, อ้างถึงใน สิริชล สมพันธ์, 2551, หน้า 11) กล่าวถึงหลักการให้บริการประชาชนว่า เป็นการปฏิบัติโดยยึดหลักความเท่าเทียม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการตามลำดับก่อนหลังของผู้มาใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรทียา กุณอก

(2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ : กรณีศึกษา ศูนย์นันทนาการลุมพินี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตบริการ เน้นการให้บริการเป็นเลิศ ไม่แสดงท่าทางหรือคำพูดที่ไม่เหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ สามารถชี้แจงอธิบายข้อซักถามของผู้รับบริการได้ ผู้มาใช้บริการทุกคนต้องรับบัตรคิวตามลำดับ ให้ความสำคัญกับประชาชนโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องให้คำปรึกษาครอบคลุมทุกประเด็นที่ประชาชนสอบถามและจะสอดคล้องกับหลักกฎหมาย สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...ในการให้คำปรึกษาก็ต้องให้หลักข้อกฎหมายในการตอบ...” (ข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2567) การให้บริการประชาชนโดยการใช้ LINE Official Account เป็นช่องทางการให้บริการที่ประชาชนเข้าถึงง่าย สะดวกรวดเร็ว และช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางและลดระยะเวลาในการมาติดต่อเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร์ บุญโยธิน (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำ Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในการให้บริการจัดการปัญหาของเมืองบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดขั้นตอนการติดต่อกับส่วนราชการและหน่วยงานที่รับผิดชอบให้กับประชาชนในการแจ้งปัญหาเรื่องร้องเรียนได้สะดวกขึ้น และสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...เป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ขอรับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ และเป็นการช่วยลดระยะเวลาการขอรับบริการ ลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเดินทางไปยังหน่วยปฏิบัติ...” (ตัวแทนข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 23 พฤษภาคม 2567)

2) เน้นการค้นหาประโยชน์สาธารณะ ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการได้ง่าย เกิดความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...เป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน...” (ข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2567) เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน โดยประชาชนสามารถนำความรู้หรือคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ส่งต่อไปยังคนอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นนายจ้างหรือลูกจ้าง กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ก็ได้รับทราบปัญหาและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของประชาชนและการให้บริการที่มีคุณภาพของเจ้าหน้าที่ยังส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ก่อเกียรติ ช่อนกลิ่น (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง นโยบายการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาเทศบาลเมืองหนองปรือ ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า มีช่องทางการติดต่อผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองหนองปรืออีกหนึ่งช่องทางให้ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะที่รวดเร็ว เกิดความพึงพอใจ ทำให้เทศบาลเมืองหนองปรือมีภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนในการติดต่อราชการ สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...ประชาชนจะเกิดการบอกต่อกันว่าการมาปรึกษากับเจ้าหน้าที่ของกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สามารถช่วยแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ได้ ส่งผลดีต่อกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่จะได้รับความเชื่อมั่นและคำชื่นชม...” (ข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 พฤษภาคม 2567) และสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...ทำให้เจ้าหน้าที่ทราบปัญหา ความต้องการ และภาระของประชาชน เพื่อที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจะได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานในการมุ่งแก้ไขปัญหาให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด...” (ตัวแทนข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 23 พฤษภาคม 2567)

3) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่จะมีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการประชาชน ให้บริการประชาชนอย่างเต็มความสามารถ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภสร สุตทั่วม (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี ในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการศึกษาวิจัยพบว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...ค่านึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มองเรื่องการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ลดต้นทุนของประชาชนในการเข้ารับบริการ...” (ข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2567) ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ วางตัวเป็นกลาง ให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ ประชาชนสามารถให้คำแนะนำ ความเห็น หรือข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรทิยา กุณอก (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ : กรณีศึกษา ศูนย์นันทนาการลุมพินี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ศูนย์นันทนาการลุมพินี มีการนำบริการสาธารณะแนวใหม่มาใช้ในการบริหารงานในการให้บริการประชาชน เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และมีการรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกเพื่อปรับปรุงการให้บริการ และสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...โดยจะต้องให้บริการโดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ มุ่งเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้กรอบการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายให้ไว้...” (ข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2567)

4) คิดเชิงกลยุทธ์ ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย การที่ประชาชนมีความเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ทำให้เจ้าหน้าที่ทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เป็นส่วนสำคัญที่จะนำไปวางแผนพัฒนาการให้บริการให้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดหลักการให้บริการประชาชนของ กุลธร พงศธร (2530, อ้างถึงใน สิริชล สมพันธ์, 2551, หน้า 10) กล่าวว่า การให้บริการจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในสังคมได้ ควรคำนึงถึงความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศวีระ โภคเนื่องนอง (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง : กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยประชาชนสามารถประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ และสร้างกลุ่มไลน์ HR และกลุ่มไลน์เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย เพื่อเป็นเครือข่ายในการทำงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสอดคล้องกันกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...กรณีที่ได้รับความเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยการใช้ LINE Official Account ก็จะนำมาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับคำปรึกษาที่ตรงตามความประสงค์และปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด และสามารถให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น...” (ตัวแทนข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 23 พฤษภาคม 2567) การให้บริการประชาชน โดยการใช้ LINE Official Account นอกจากจะสามารถสื่อสารด้วยการพิมพ์ข้อความแล้ว เจ้าหน้าที่และประชาชนยังสามารถแนบเอกสาร รูปภาพ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูล สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...การให้บริการประชาชน โดยการใช้ LINE Official Account เจ้าหน้าที่สามารถแนบรูปภาพ ไฟล์เอกสาร หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน ซึ่งทำให้ประชาชนเข้าใจในสิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น ในทางกลับกันประชาชนก็สามารถส่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาประกอบคำถามที่ประชาชนต้องการปรึกษา...” (ข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2567)

5) การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย เจ้าหน้าที่ผู้ควรตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชน การสร้างความตระหนักต่อตนเองเป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้ง่ายกว่าการสร้าง

ตระหนักให้ผู้อื่น การที่เจ้าหน้าที่ท่านอื่นเห็นผลลัพธ์ของการให้บริการที่ดีจะทำให้เกิดความตระหนักถึงหน้าที่ในการให้บริการ สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า "...หากได้รับผลตอบรับจากประชาชนในทางที่ดี เป็นสิ่งหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าหากให้บริการประชาชนด้วยความใส่ใจ ยึดมั่นในความถูกต้อง สิ่งที่ได้กลับมาก็คจะเป็นกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเอง เป็นการสร้างความตระหนักและเห็นคุณค่าของการให้บริการ..." (ตัวแทนข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 21 พฤษภาคม 2567) รวมถึงการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์การให้บริการประชาชน ภายใต้กรอบกฎหมายและอำนาจของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า "...การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การให้บริการแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่จะเป็นการส่งเสริมและสร้างตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชนภายใต้กรอบกฎหมายและตามอำนาจหน้าที่ที่เจ้าหน้าที่พึงปฏิบัติ..." (ตัวแทนข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 23 พฤษภาคม 2567) ในส่วนผู้บริหาร การมอบนโยบายหรือมีข้อสั่งการให้เจ้าหน้าที่ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเดียวกันก็เป็นอีกทางหนึ่งในการสร้างความตระหนักให้แก่เจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ก่อเกียรติ ชอนกลิ่น (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง นโยบายการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาเทศบาลเมืองหนองปรือ ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารเทศบาลเมืองหนองปรือมีการกำหนดและมอบนโยบายสาธารณะในการบริการประชาชน

6) ให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง เจ้าหน้าที่จะให้บริการประชาชนในการสนับสนุนข้อมูล ชี้แจงสิทธิให้แก่ประชาชนอย่างครบถ้วน รวมถึงช่องทางหรือสถานที่ในการเลือกใช้สิทธิที่ประชาชนสามารถเลือกใช้สิทธิได้ เจ้าหน้าที่จะไม่ชี้หน้าประชาชนว่าควรดำเนินการอย่างไร ให้ประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจโดยพิจารณาจากข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ชี้แจง ซึ่งเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ เกรียงพล พัฒนรัฐ (2550, อ้างถึงใน ธิติ เอี่ยมอาษา, 2558, หน้า 41 - 43) ที่เสนอว่าหลักการบริการสาธารณะแนวใหม่ประกอบมาจาก ทฤษฎีสหสิทธิพลเมืองแนวประชาธิปไตย กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและพลเมือง ตั้งอยู่บนแนวคิดว่ารัฐบาลมีหน้าที่ในการจัดสรรทางเลือกให้แก่ประชาชนตามความต้องการของแต่ละบุคคล และสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 กล่าวว่า "...เจ้าหน้าที่จะอธิบายให้ประชาชนทราบถึงสิทธิที่ประชาชนได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย หากประชาชนถูกละเมิดสิทธิและต้องการเรียกร้องสิทธิ เจ้าหน้าที่จะชี้แจงถึงช่องทางการใช้สิทธิให้ประชาชนทราบว่า มีช่องทางใดบ้าง ส่วนประชาชนจะเลือกใช้สิทธิทางใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับตัดสินใจของประชาชน..." (ตัวแทนข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 24 พฤษภาคม 2567)

7) ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลิตภาพ กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน โดยการใช้ LINE Official Account แต่อาจยังไม่มากพอ เนื่องจากหน่วยงานมีภารกิจจำนวนมาก สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า "...ภารกิจของกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีหลายด้านและมักจะมีภารกิจเร่งด่วนที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องไปดำเนินการ โดยทันที ผู้บังคับบัญชาเลยอาจไม่ได้ให้ความสนใจในงานส่วนนี้มากนัก..." (ตัวแทนข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 21 พฤษภาคม 2567) ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทั้งในส่วนของความรู้ด้านกฎหมายและการใช้งาน LINE Official Account รวมถึงการสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีกำลังใจในการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า "...เจ้าหน้าที่ควรได้รับการอบรมเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นในการให้บริการประชาชน ทั้งความรู้ด้านกฎหมายและการใช้ LINE Official Account แต่หน่วยงานไม่ได้มีการจัดกิจกรรมการพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นทางการมากนัก..." (ข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการ, สัมภาษณ์

ส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2567) และสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...แต่อาจจะไม่ได้มีการส่งเสริมหรือสนับสนุนเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาศักยภาพ รวมถึงสร้างแรงจูงใจในการให้บริการประชาชนเท่าใดนัก...” (ตัวแทนข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 23 พฤษภาคม 2567)

#### **ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account**

1) สัญญาณอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สัญญาณอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยสำคัญต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรหรือไม่สามารถใช้งานได้ ประชาชนอาจได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ประชาชนอาจมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และอุปกรณ์ในการให้บริการประชาชนที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอายุการใช้งานมาอย่างยาวนาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร บุญโยธิน (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำ Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาจากการใช้งาน ซึ่งได้แก่ ระบบล่ม หน้าจอค้าง กดเข้าใช้งานไม่ได้ ส่งผลให้การทำงานของเจ้าหน้าที่หยุดชะงักไปชั่วขณะ

2) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่บางคนอาจจะยังขาดการเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ให้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน และอาจถูกร้องเรียนจากประชาชน รวมถึงทักษะการใช้งาน LINE Official Account ของเจ้าหน้าที่มีไม่เท่ากัน สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ไม่เพียงพอทำให้ไม่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินการให้บริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่อาจถูกร้องเรียนจากประชาชน...” (ข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2567)

3) การสื่อสาร เนื่องจากการเป็นการสื่อสารผ่านข้อความ ประชาชนอาจใช้คำที่ไม่ถูกต้องตามหลักกฎหมาย อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในข้อมูลที่ได้รับระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดี เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้บริการมากที่สุด...” (ข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2567)

4) จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ เนื่องจากภารกิจของเจ้าหน้าที่มีปริมาณมาก รวมถึงอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ จึงมีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเพียงหนึ่งคนตามตารางการให้บริการ บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ทันที และไม่สามารถที่ให้บริการประชาชนหลายคนในขณะเดียวกัน สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 กล่าวว่า “...จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีเพียงพอเนื่องจากในการให้บริการประชาชนแต่ละครั้ง จะจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงหนึ่งคน ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ติดภารกิจจะส่งผลให้ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้รวดเร็ว...” (ตัวแทนข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 24 พฤษภาคม 2567)

#### **แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้ LINE Official Account**

1) ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ควรปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้เสถียร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ประชาชนได้รับข้อมูลข้อเท็จจริงครบถ้วน อุปกรณ์ที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการปฏิบัติงานควรมีการอนุมัติงบประมาณจัดซื้อเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่ต้องกังวลว่าอุปกรณ์จะมีปัญหาระหว่างการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...ควรมีการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรมากยิ่งขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่จะได้ให้บริการประชาชน

ได้อย่างราบรื่น และอุปสรรคในการให้บริการประชาชน หน่วยงานควรจะมีการจัดสรรงบประมาณมาจัดซื้อ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น...” (ข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 พฤษภาคม 2567)

2) เตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยการจัดอบรม จัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ หรือช่องทางในการพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ ให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในเรื่องของกฎหมายแรงงาน รวมถึงจัดสรรเวลาให้เจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มเติมความรู้ และพัฒนาทักษะการใช้งาน LINE Official Account ของเจ้าหน้าที่ ให้ความรู้ผู้เชี่ยวชาญ สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...พัฒนาองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความชำนาญ สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างทันท่วงที...” (ตัวแทนข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 23 พฤษภาคม 2567)

3) มีทักษะการสื่อสารที่ดี เจ้าหน้าที่ควรมีทักษะการสื่อสารที่ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย หากประชาชน สอบถามเมื่อเจ้าหน้าที่อ่านแล้วไม่เข้าใจเจ้าหน้าที่ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า “...เจ้าหน้าที่ควรมีทักษะการสื่อสารที่ดี หากสิ่งที่ประชาชนพิมพ์สอบถามมาเจ้าหน้าที่อ่านแล้วไม่เข้าใจก็ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนว่าประชาชนต้องการอะไร...” (ตัวแทนข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 21 พฤษภาคม 2567)

4) เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ กับการกิจของหน่วยงาน รวมถึงการจัดตารางเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนโดยเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น กรณีเจ้าหน้าที่ท่านใดติดภารกิจจะยังคงมีเจ้าหน้าที่ท่านอื่นที่พร้อมให้บริการประชาชนทันที สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 กล่าวว่า “...จัดตารางการให้บริการประชาชนควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งติดภารกิจจะยังคงมีเจ้าหน้าที่ที่พร้อมสำหรับการให้บริการประชาชน...” (ตัวแทนข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 24 พฤษภาคม 2567)

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร และมีการจัดสรรงบประมาณจัดซื้ออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพให้แก่เจ้าหน้าที่สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว

2. ควรเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเป็นการเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือการใช้งาน LINE Official Account

3. เจ้าหน้าที่ควรมีทักษะการสื่อสารที่ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจตรงกับสิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อสาร

4. ควรมีการจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชน เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการประชาชนตลอดเวลาทำการ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมถึงประชาชนผู้ใช้บริการ โดยการใช้ LINE Official Account เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของประชาชน และเป็นข้อมูลในการปรับปรุง การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน. (2566). แผนปฏิบัติการราชการประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. 2567 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. ค้นเมื่อ 25 เมษายน 2567, จาก  
<https://www.labour.go.th/attachments/article/68726/051066.4.pdf>
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน. (2566). แผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี  
(พ.ศ. 2566 – 2570) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. ค้นเมื่อ 25 เมษายน 2567, จาก  
<https://www.labour.go.th/attachments/article/66700/251.4.pdf>
- ก่อเกียรติ ช่อนกลิ่น. (2564). นโยบายการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาเทศบาลเมืองหนองปรือ  
ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฉัตรทิยา กุณอก. (2566). การบริการสาธารณะแนวใหม่ : กรณีศึกษา ศูนย์นันทนาการลุ่มพินี่ กรุงเทพมหานคร.  
การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธิตี เอี่ยมอาษา. (2558). ความรับผิดชอบต่อสังคมในการใช้พื้นที่สาธารณะจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- นภสร สุดท้วม. (2560). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน  
คณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นรินทร์ บุญโยธิน. (2566). การนำ Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน  
ของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมพ์กมล เกษแก้ว. (2563). กระบวนทัศน์การบริหารสาธารณะ. วารสารรัชต์ภาคย์, 14(34), 276 - 285.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศวีระ โภคเนืองนอง. (2566). การบริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง : กรณีศึกษา  
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20)  
ประเด็น การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 2561 – 2580). ค้นเมื่อ 25 เมษายน 2567, จาก  
<http://nscr.nesdc.go.th/masterplans-20/>
- สิริชล สมพันธ์. (2551). การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระ  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2565). การวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 26). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.