

Developing Efficient Operations of Register Safety Officer to Create Satisfaction with The Concept for Total Quality Management in Bangkok Office Labour Protection and Welfare Area 5

Piyapron Romsang^{1*} and Sudaphorn Khitkhulnamchai¹

¹ Faculty of Political Science, Siam Technology College, Thailand

* Corresponding author. E-mail: 65008313022@siamtech.ac.th

ABSTRACT

This research aims (1) to study the problems and obstacles in developing an efficient process for registering occupational safety officers to create satisfaction with the concept of Total Quality Service (TQM) in the area of responsibility of the Office of Welfare and Labor Protection, Bangkok Area 5, (2) to determine guidelines for improving and correcting the development of an efficient process for registering occupational safety officers to create satisfaction with the concept of Total Quality Service (TQM) in the area of responsibility of the Office of Welfare and Labor Protection, Bangkok Area 5, and (3) to monitor the results of improving and correcting the development of an efficient work process for registering occupational safety officers to create satisfaction with the concept of Total Quality Service (TQM) in the area of responsibility of the Bangkok Labor Protection and Welfare Office, Area 5. This study is qualitative research. The data collection tool is an in-depth interview. The data analysis method is a data triangulation method. The researcher applies the process of creating TQM (Total Quality Management) in the research. The results of the study found that: 1) in terms of problems and obstacles, it was found that the office lacked a database system, focused on document preparation in the form of documents, which wasted resources and space in the office. In addition, searching for registration information was difficult. Documents were often lost and time wasted in document preparation. 2) In terms of guidelines for improvement and correction, it was found that after the establishment of the occupational safety officer registration database, workers worked more conveniently and quickly. The registration information was stored systematically. The information was correct and complete, making it easy to search for information. It reduced working time. 3) The follow-up of the results from the improvement and correction found that service providers and service recipients were more satisfied after the establishment of the occupational safety officer registration database system.

Keywords: Satisfaction, Registration Status, Safety Officer, Welfare and Labor Protection Office, Bangkok

การพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

ปิยพร ร่มแสง^{1*} และ สุดาภรณ์ กิจกุลนำชัย¹

¹ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม ประเทศไทย

* Corresponding author. E-mail: 65008313022@siamtech.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 (2) เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขการพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 และ (3) เพื่อติดตามผลลัพธ์จากการปรับปรุงและแก้ไขการพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือการเก็บข้อมูลคือแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) และผู้วิจัยนำขั้นตอนการจัดทำ TQM (Total Quality Management) มาปรับใช้ในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านปัญหาและอุปสรรคพบว่าสำนักงานฯ ขาดการจัดทำระบบฐานข้อมูล เน้นการจัดทำเอกสารในรูปแบบเอกสารทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรและสิ้นเปลืองพื้นที่ภายในสำนักงานฯ รวมถึงการสืบค้นข้อมูลการขึ้นทะเบียนฯ เป็นไปได้ยาก เอกสารสูญหายบ่อยครั้ง และสิ้นเปลืองเวลาในการจัดทำเอกสาร 2) ด้านแนวทางการปรับปรุงและแก้ไขพบว่าหลังจากการจัดทำฐานข้อมูลการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานแล้วพบว่าผู้ปฏิบัติงานทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น และข้อมูลการขึ้นทะเบียนถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล ลดเวลาการทำงาน และ 3) การติดตามผลลัพธ์จากการปรับปรุงและแก้ไขพบว่าผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นหลังจากการจัดทำระบบฐานข้อมูลของการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การขึ้นทะเบียน, เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย, สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, กรุงเทพมหานคร

บทนำ

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีภารกิจเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานแรงงาน การคุ้มครองแรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน การแรงงานสัมพันธ์ การแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และการสวัสดิการแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้พัฒนาระบบและสนับสนุนการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงานของหน่วยงานเอกชน ภาครัฐ และองค์กรที่อยู่ในกำกับของรัฐ (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2566) จึงได้กำหนดพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 ขึ้นโดยมีเจตนารมณ์เพื่อวางมาตรการควบคุม กำกับ ดูแล และบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงานให้แก่ลูกจ้าง โดยพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 มีวัตถุประสงค์ใช้บังคับกับผู้ประกอบกิจการและนายจ้าง ทั้งภาคเอกชน และรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงานเพื่อประโยชน์แก่ลูกจ้าง รวมถึงให้นายจ้างบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดตามกฎหมายกระทรวง จึงบัญญัติให้นายจ้างจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน บุคลากร หน่วยงาน หรือคณะบุคคลเพื่อดำเนินการด้านความปลอดภัยในการทำงานและบุคลากรจะต้องขึ้นทะเบียนต่อกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการกำกับ ดูแล และบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในสถานประกอบกิจการ อันจะทำให้การดำเนินการด้านความปลอดภัยในสถานประกอบกิจการมีประสิทธิภาพ (กองความปลอดภัยแรงงาน, 2566)

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 เป็นหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานของสถานประกอบกิจการภายในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการด้านความปลอดภัยในการทำงานของสถานประกอบกิจการ (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2566) จากการดำเนินงานสำนักงานฯ ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงปัญหาในการดำเนินการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน คือเมื่อผู้ใช้บริการขอขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน และสำนักงานฯ ได้ดำเนินการขึ้นทะเบียนให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในระหว่างดำเนินการยังขาดการติดต่อกันในการติดตามสถานะการขึ้นทะเบียนของผู้ใช้บริการ และผู้วิจัยยังพบปัญหาในการขึ้นทะเบียน คือการตกหล่นของข้อมูลการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ฯ เนื่องจากขาดการจัดทำฐานข้อมูลการขึ้นทะเบียนกับผู้ใช้บริการที่ผ่านการขึ้นทะเบียนแล้ว ประกอบกับสำนักงานฯ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่าการให้บริการด้านการขึ้นทะเบียนฯ ซึ่งสำนักงานฯ ได้รับคะแนนประเมินลดลง รวมถึงยังได้รับคำติชมจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของสถานประกอบกิจการในเรื่องการให้บริการด้านข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการขึ้นทะเบียน

ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น จึงพัฒนาระบบการติดตามสถานะของการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการติดตามสถานะการขึ้นทะเบียนฯ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการด้วยการนำแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (Total Quality Management :TQM) มาปรับใช้ในการพัฒนาระบบการติดตามสถานะของการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานที่มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดและ มุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยใช้แนวทางการบริหารงานต่างๆ มาปรับใช้เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด รวมถึงรับฟังความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5
2. เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขการพัฒนาระบบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5
3. เพื่อติดตามผลลัพธ์จากการปรับปรุงและแก้ไขการพัฒนาระบบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant Interview) โดยผู้วิจัยจะดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย โดยการใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก Interview Guideline จำนวน 15 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Interview) ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน หัวหน้ากลุ่มงานสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน นักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ ที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปจำนวน 3 คน และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานสถานประกอบกิจการในเขตพื้นที่ จำนวน 5 คน รวมจำนวนทั้งหมด 15 คน โดยใช้การสุ่มแบบ Purposive Random Sampling

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ การเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (Interview Guideline) โดยผู้วิจัยมีการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้ในกระบวนการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยเป็นแต่เพียงการกำหนดแนวข้อคำถามแบบเปิดกว้าง หรือเป็นการใช้แบบสัมภาษณ์ปลายเปิดในการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถาม สำหรับนำไปใช้ในกระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึก (Interview Guideline) ประกอบไปด้วยประเด็นคำถามทั้งสิ้น 3 ประเด็นพอสังเขป ดังนี้ 1) ด้านปัญหาและอุปสรรคในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน 2) ด้านแนวทางการปรับปรุงและแก้ไขเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน 3) ด้านความพึงพอใจของผู้ให้บริการหลังจากปรับปรุงและแก้ไขการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเชิงเนื้อหา เป็นการตรวจสอบเครื่องมือว่ามีความเป็นตัวแทน หรือครอบคลุมเนื้อหาหรือไม่ โดยพิจารณาจากตารางวิเคราะห์เนื้อหา หรือตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหากับจุดประสงค์ที่กำหนด จากผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 3 คน โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) และผู้วิจัยนำผลจากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญที่ได้ประเมินมาทำการปรับปรุงแก้ไขที่ถูกต้องก่อนการเก็บข้อมูลภาคสนาม

3. วิธีการการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่น่ามาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Interview Guideline) ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Interview Guideline) มาใช้ในกระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยดำเนินการร่วมกับกระบวนการรวบรวมข้อมูล จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) โดยกระบวนการและวิธีการวิเคราะห์อันจะได้ดำเนินการตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การวิเคราะห์เนื้อหา และการตีความ (Content Analysis and Interpretation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาประเด็นหลัก (Major-themes) ที่พบในข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ ทั้งหมดจากนั้นจึงนำประเด็นหลัก (Major-themes) มาพิจารณาแบ่งแยกออกเป็นประเด็นย่อย (Sub-themes) และหัวข้อย่อย (Categories) อันเป็นกระบวนการวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์ภาพรวมไปสู่การวิเคราะห์ประเด็นย่อย ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยใช้กระบวนการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการศึกษาเอกสารร่วมกับการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยดำเนินการร่วมกับกระบวนการรวบรวมข้อมูล จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) โดยกระบวนการและวิธีการวิเคราะห์อันจะได้ดำเนินการตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การวิเคราะห์เนื้อหาและการตีความ (Content Analysis and

Interpretation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาประเด็นหลัก (Major-Themes) ที่พบในข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ทั้งหมดจากนั้นจึงนำประเด็นหลัก (Major-Themes) มาพิจารณาแบ่งแยกออกเป็นประเด็นย่อย (Sub-theme) และหัวข้อย่อย (Categories)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด TQM (Total Quality Management) ของ Deming, W. E. (Knouse, S. B., Carson, P. P., Carson, K. D., & Heady, R. B., 2009) เกิดขึ้นในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นแนวคิดเพื่อปรับปรุงคุณภาพการผลิตสินค้าและบริการ แต่ชาวอเมริกายังไม่ได้มีการนำมาใช้อย่างจริงจัง สำหรับการนำแนวคิดการบริหารงานโดยใช้ TQM มาใช้ในการบริหารงานอย่างจริงจังได้เริ่มตั้งแต่ปลายปี 1940 โดยความพยายามของบุคคลที่มีบทบาทในการบริหารคุณภาพ เช่น Juran, Feigenbaum และ Deming ในปี 1951 ปรัชญาของ TQM มุ่งหวังให้บุคลากรทุกคนทุกฝ่ายร่วมมือกันในการสร้างคุณภาพของงานขององค์กร คล้ายกับหลักการของ “Kaizen” ในประเทศญี่ปุ่นต้องการให้พนักงานทุกคนค้นหาปัญหาเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง TQM สอนให้ป้องกันของเสีย ซึ่งหมายถึงถึงความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นสินค้า ข้อมูลข่าวสาร หรือความสำเร็จของเป้าหมายตามที่ลูกค้าทั่วทั้งภายในและภายนอก TQM ยังหมายถึงระบบการตรวจหรือสืบค้น เพื่อสามารถระบุปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ได้รับการแก้ไขปรับปรุง ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำขั้นตอนการจัดทำ TQM (Total Quality Management) มาใช้บริหารคุณภาพขององค์กรเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับกระบวนการเดิม และกระบวนการใหม่ ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 : เตรียมการ (Preparation) ขั้นตอนที่ 2 : ดำเนินการ (Implementation) และขั้นตอนที่ 3 : สรุปผล (Conclusion) (Deming, W. E., 1986)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

สำนักงานฯ (ผู้ให้บริการ) พบว่ายังขาดการจัดทำระบบฐานข้อมูลของการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน เดิมเน้นรูปแบบการจัดทำการขึ้นทะเบียนในรูปแบบเอกสารเกิดการสิ้นเปลืองทรัพยากรและพื้นที่จัดเก็บเอกสารภายในสำนักงานฯ และยังพบปัญหาการสืบค้นข้อมูลการขึ้นทะเบียนฯ เดิมไม่มีระบบการสืบค้นข้อมูลการขึ้นทะเบียนฯ เมื่อต้องการเรียกใช้ข้อมูลการขึ้นทะเบียนต้องใช้เวลาในการค้นหาเอกสารและบางครั้งเอกสารสูญหายทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรและเวลาในการจัดทำเอกสารใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ได้กล่าวไว้ว่า “ปัญหาด้านการทำงาน เจ้าหน้าที่มีกระบวนการทำงานโดยเน้นการจัดทำเอกสาร อีกทั้งยังไม่มีการจัดทำระบบการสืบค้นข้อมูล ประหยัดเวลาในการทำงาน รวมถึงประหยัดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร ซึ่งแตกต่างจากเดิม เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการสืบค้นข้อมูลจากเอกสาร บางสืบค้นหาเอกสารไม่พบ เนื่องจากเอกสารสูญหาย และต้องเสียเวลาในการจัดทำเอกสารใหม่” ส่วนสถานประกอบกิจการ (ผู้รับบริการ) พบว่าในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานกับสำนักงานฯ ต้องใช้เอกสารหลากหลายประเภทในการขึ้นทะเบียนฯ เมื่อทำการขอขึ้นทะเบียนฯ ทางสถานประกอบกิจการเป็นฝ่ายโทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อติดตามสอบถามถึงสถานะของการขึ้นทะเบียนฯ เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยของสถานประกอบกิจการในเขตพื้นที่ ได้กล่าวไว้ว่า “ในการติดต่อสอบถามข้อมูลการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานกับสำนักงานฯ ติดต่อยาก เนื่องจากจำกัดช่องทางในการติดต่อ รวมถึงข้อจำกัดเรื่องวันเวลาทำการของหน่วยงาน ซึ่งในบางครั้งต้องการข้อมูลเร่งด่วน แต่ไม่สามารถได้รับข้อมูลจากหน่วยงานได้ทันที” โดยผู้วิจัยได้นำขั้นตอนการจัดทำ TQM (Total Quality Management) มาใช้บริหารคุณภาพขององค์กร ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: เตรียมการ (Preparation)

1.1 วัตถุประสงค์และเป้าหมาย (Objective & Goal Setting) สำนักงานฯ ไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพ โดยภาพรวม (TQM)

1.2. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented) สำนักงานฯ ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเพียงพอในการพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพ โดยภาพรวม (TQM)

1.3 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) สำนักงานฯ ยังไม่มีแผนงานเพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพ โดยภาพรวม (TQM)

1.4 สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม (Employees Involvement) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ยังไม่มีส่วนร่วมร่วมกันในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM)

ขั้นตอนที่ 2: ดำเนินการ (Implementation)

2.1 กิจกรรมการปรับปรุง (Improvement Activity) สำนักงานฯ ยังไม่มีกิจกรรมในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM)

2.2. การฝึกอบรมและพัฒนา (Training & Development) สำนักงานฯ ยังไม่มีกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM)

2.3. การวัดและทบทวนผลการดำเนินงาน (Performance & Measurement Review) สำนักงานฯ ไม่มีการกระบวนการวัดผลและติดตามทบทวนผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM)

2.4. กิจกรรมสนับสนุนภายในองค์กร (Supporting Activity) สำนักงานฯ ไม่มีกิจกรรมที่ต้องพัฒนาการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการสนับสนุนการภายในองค์กร

ขั้นตอนที่ 3: สรุปผล (Conclusion)

3.1. การประเมินผล (Result Evaluation) สำนักงานฯ ยังไม่มีการประเมินผลการดำเนินการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM)

3.2. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor) สำนักงานฯ ไม่มีการกำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM)

3.3. ปัญหาและอุปสรรค (Problems) สำนักงานฯ พบปัญหาและอุปสรรคในการทำงานด้านการพัฒนาการปรับปรุงแก้ไขความพึงพอใจในการบริการภายในองค์กร แต่ไม่ได้รับการแก้ไขเป็นระยะเวลานาน

2. แนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขการพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

ผู้วิจัยพัฒนาระบบการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อจัดเก็บข้อมูลการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานของสำนักงานฯ เพื่อการลดเวลาในการทำงานของผู้ให้บริการ เนื่องจากสำนักงานฯ ได้รับการดำเนินจากผู้รับบริการถึงเรื่องการติดตามสถานะการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานและผู้วิจัยนำแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) มาใช้ควบคุมในการพัฒนาระบบการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ หลังจากการพัฒนากระบวนการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานแล้วพบว่าสำนักงานฯ (ผู้ให้บริการ) หลังจากจัดทำฐานข้อมูลการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานแล้วพบว่าผู้ให้บริการทำงานสะดวก รวดเร็วขึ้น และข้อมูลการขึ้นทะเบียนถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล เพียงกรอกข้อมูลที่สำคัญเล็กน้อย ก็สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ทันที ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก

ขึ้นในการทำงาน ลดเวลาการทำงาน ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน สามารถสืบหาข้อมูลเก่าเก็บได้ และมีพื้นที่ใช้สอยภายในสำนักงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน ได้กล่าวไว้ว่า “ สำนักงานควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เนื่องจากในการทำงานควรมีการปรับปรุงให้ทำงานง่ายขึ้น สะดวก และประหยัดเวลาในการทำงาน ซึ่งส่งผลดีให้กับสำนักงาน คือ ประหยัดทรัพยากร ส่วนผู้รับบริการให้ข้อมูลว่าหลังจากสำนักงานฯ จัดทำระบบการติดตามสถานะการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานและได้ประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบกิจการทราบในเรื่องดังกล่าวผ่านช่องทางออนไลน์ ขึ้นชมกระบวนการทำงานของสำนักงานฯ ที่ได้เล็งให้เห็นถึงปัญหาการติดตามสถานะการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานของสถานประกอบกิจการในเขตพื้นที่ ทำให้สถานประกอบกิจการสามารถติดตามสถานะการขึ้นทะเบียนได้หลากหลายช่องทางและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 15 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยของสถานประกอบกิจการในเขตพื้นที่ ได้กล่าวไว้ว่า “ มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานฯ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับสถานประกอบกิจการในการติดตามสถานะการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน” หลังจากจัดทำฐานข้อมูลการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานแล้วผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีความพึงพอใจมากขึ้นหลังจากการจัดทำระบบฐานข้อมูลของการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานพบว่าผู้ให้บริการทำงานไม่มีการตกหล่นของข้อมูลและได้รับคำชมเชยจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของสถานประกอบกิจการในเรื่องการให้บริการด้านข้อมูล สำนักงานฯ สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น และสถานประกอบกิจการได้รับการให้บริการด้านการติดตามสถานะการขึ้นทะเบียนฯ จากการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานฯ ซึ่งได้ประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบกิจการทราบถึงการสถานะการขึ้นทะเบียนฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานของรัฐได้ให้ความสำคัญในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการมากขึ้น ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐสะดวกมากขึ้น สามารถลดเวลาในการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางโทรศัพท์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ เนื่องจากสำนักงานฯ ได้นำแนวแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) มาปรับใช้ในองค์กร เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งสำนักงานฯ มุ่งเน้นด้านความพึงพอใจของลูกค้า โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องร่วมกันปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อการบริการที่ดีที่สุดโดยใช้กลยุทธ์ด้านข้อมูลและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

3. ติดตามผลลัพธ์จากการปรับปรุงและแก้ไขการพัฒนาระบบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

ด้านผู้ให้บริการพบว่า หลังจากการจัดทำฐานข้อมูลการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานแล้ว ผู้ปฏิบัติงานทำงานสะดวก รวดเร็ว และข้อมูลการขึ้นทะเบียนถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล เพียงกรอกข้อมูลที่สำคัญเล็กน้อย ก็สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ทันที ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากขึ้นในการทำงาน ลดเวลาการทำงาน ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน สามารถสืบหาข้อมูลเก่าเก็บได้ และมีพื้นที่ใช้สอยภายในสำนักงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 หัวหน้ากลุ่มงาน ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ ได้กล่าวไว้ว่า “ สำนักงานฯ จัดทำจัดระบบการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานทำให้ข้อมูลเป็นระบบระเบียบเพื่อให้การสืบค้นข้อมูลง่ายขึ้น เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายให้บริการรวดเร็ว ข้อมูลถูกต้อง เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถสืบค้นข้อมูลได้”

ด้านผู้รับบริการพบว่า หลังจากสำนักงานฯ จัดทำระบบการติดตามสถานะการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานและได้ประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบกิจการทราบในเรื่องดังกล่าวผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานของรัฐได้ให้ความสำคัญในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการมากขึ้น ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐสะดวกมากขึ้น สามารถลดเวลาในการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางโทรศัพท์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ ขึ้นชมกระบวนการทำงานของสำนักงานฯ ที่ได้เล็งให้เห็นถึงปัญหาการติดตามสถานะการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานของสถานประกอบกิจการในเขตพื้นที่ ทำให้สถานประกอบกิจการสามารถติดตามสถานะการขึ้นทะเบียนได้หลากหลายช่องทางและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11 เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยของสถานประกอบกิจการในเขตพื้นที่ ได้กล่าวไว้ว่า “ ได้รับการให้บริการจากหน่วยงานเป็นอย่างดี และมีความพึงพอใจ

ในการให้บริการของสำนักงานฯ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับสถานประกอบการในการติดตามสถานะการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน”

อภิปรายผล

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พบว่า สำนักงานฯ จะเน้นรูปแบบการจัดทำการขึ้นทะเบียนในรูปแบบเอกสารเกิดการสิ้นเปลืองทรัพยากรและพื้นที่จัดเก็บเอกสารภายในสำนักงานฯ และยังพบปัญหาการสืบค้นข้อมูลการขึ้นทะเบียนฯ เดิมไม่มีระบบการสืบค้นข้อมูลการขึ้นทะเบียน เมื่อต้องการเรียกใช้ข้อมูลการขึ้นทะเบียนต้องใช้เวลาในการค้นหาเอกสารและบางครั้งเอกสารสูญหายทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรและเวลาในการจัดทำเอกสาร ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสภาพปัญหาในการทำงานและด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ สมใจ ลักษณะ (2549) ศึกษาเรื่องการประเมินสภาพปัญหาในการทำงานของส่วนบริหารทั่วไปและด้านการพัฒนาองค์กรที่มีประสิทธิภาพ พบว่า องค์กรต้องทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้น ๆ อย่างชัดเจน เพื่อจะสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากองค์ประกอบหลักขององค์กรในเรื่อง คน คือ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ โดยสำรวจความพึงพอใจของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสภาพกายภาพในการปฏิบัติงาน

แนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขการพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจมากขึ้นหลังจากการจัดทำระบบฐานข้อมูลของการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ประหยัดเวลาในการทำงานและประหยัดพื้นที่ใช้สอยภายในสำนักงานฯ และในการทำงานไม่มีการตกหล่นของข้อมูลและได้รับคำชมเชยจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการในเรื่องการให้บริการด้านข้อมูล ซึ่งสำนักงานฯ ได้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 แล้ว พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจดทะเบียน/ต่อทะเบียน เพิ่มมากขึ้นจากเดิม ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสำนักงานฯ นำแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) มาปรับใช้ในการทำงานด้านบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ศศิลา คำนิ้ง (2563) ศึกษาเรื่องการให้บริการของหน่วยงานรัฐ พบว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐสามารถยังผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ ประกอบธุรกิจในการขายจะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ ในการให้บริการส่วนใหญ่ มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ

การติดตามผลลัพธ์จากการปรับปรุงและแก้ไขการพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พบว่า การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยผู้ให้บริการมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดสามารถแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการอย่างรวดเร็ว เนื่องจากสำนักงานฯ เตรียมความพร้อมในการรองรับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งสำนักงานฯ รับฟังข้อเสนอแนะ คำติชม จากผู้รับบริการเพื่อมาปรับปรุงระบบการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และสำนักงานฯ นำแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) มาปรับใช้ในการทำงานด้านบริการเนื่องจากต้องการพัฒนาระบบการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ อนาคตสำนักงานฯ จะพัฒนาระบบการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการให้บริการงานขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานของหน่วยงานภายในองค์กรต่อไป

องค์ความรู้ใหม่

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) มาปรับใช้ในการทำวิจัย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นแนวทางการบริหารองค์กรที่ยึดถือคุณภาพเป็นศูนย์กลางและอาศัยการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในองค์กร โดยมีมุ่งเป้าหมายไปที่ความสำเร็จในระยะยาวขององค์กรในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และเอื้อประโยชน์ต่อสมาชิกทุกคนในองค์กรและต่อสังคม โดยผู้วิจัยได้นำขั้นตอนการจัดทำ TQM (Total Quality Management) มาใช้บริหารคุณภาพขององค์กร ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 : เตรียมการ (Preparation) ขั้นตอนที่ 2 : ดำเนินการ (Implementation) และขั้นตอนที่ 3 : สรุปผล (Conclusion) ซึ่งสามารถสรุปผลการเปรียบเทียบกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่ ในการนำขั้นตอนการจัดทำ TQM มาใช้บริหารคุณภาพขององค์กร แสดงได้ดังตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการเปรียบเทียบกระบวนการเดิม และกระบวนการใหม่

ขั้นตอน	กระบวนการเดิม	กระบวนการใหม่
ขั้นตอนที่ 1 : เตรียมการ (Preparation)	สำนักงานฯ ยังขาดการจัดทำระบบฐานข้อมูลการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานและยังขาดงบประมาณสนับสนุนจากกรมฯ และสำนักงานฯ ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดูแลและพัฒนากระบวนการจัดทำฐานข้อมูลการขึ้นทะเบียน	สำนักงานฯ มีการจัดทำฐานข้อมูลของการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานและสำนักงานฯ ได้จัดทำแผนงบประมาณ เพื่อจัดทำระบบฐานข้อมูล รวมถึงมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการจัดทำระบบฐานข้อมูล
ขั้นตอนที่ 2 : ดำเนินการ (Implementation)	สำนักงานฯ เน้นจัดทำในรูปแบบเอกสารในการขึ้นทะเบียน บางครั้งเอกสารสูญหายทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรและเวลาในการจัดทำเอกสารใหม่	สำนักงานฯ ลดการจัดทำเอกสารทำให้สำนักงานฯ มีการบริหารจัดการด้านงบประมาณและไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร รวมถึงลดเวลาในการจัดทำเอกสารใหม่
ขั้นตอน	กระบวนการเดิม	กระบวนการใหม่
ขั้นตอนที่ 3 : สรุปผล (Conclusion)	สำนักงานฯ ไม่มีระบบติดตามสถานะการขึ้นทะเบียนข้อจำกัดในการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานฯ	สำนักงานฯ มีระบบการติดตามสถานะการขึ้นทะเบียนและเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสถานประกอบกิจการ

สรุปผลการวิจัย

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พบว่า สำนักงานฯ ขาดการจัดทำระบบฐานข้อมูลของการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน เดิมเน้นรูปแบบการจัดทำการขึ้นทะเบียนในรูปแบบเอกสารเกิดการสิ้นเปลืองทรัพยากรและพื้นที่จัดเก็บเอกสารภายในสำนักงานฯ และยังพบปัญหาการสืบค้นข้อมูลการขึ้นทะเบียนฯ เดิมไม่มีระบบการสืบค้นข้อมูลการขึ้นทะเบียน เมื่อต้องการเรียกใช้ข้อมูลการขึ้นทะเบียนต้องใช้เวลาในการค้นหาเอกสารและบางครั้งเอกสารสูญหายทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรและเวลาในการจัดทำเอกสารใหม่ ส่วนสถานประกอบกิจการ (ผู้รับบริการ) พบว่า ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานกับสำนักงานฯ ต้องใช้เอกสารหลากหลายประเภทในการขึ้นทะเบียนฯ เมื่อทำการขอขึ้นทะเบียนฯ และทางสถานประกอบกิจการเป็นฝ่ายโทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อติดตามสอบถามถึงสถานะของการขึ้นทะเบียนฯ

แนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขการพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พบว่าผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีความพึงพอใจมากขึ้นหลังจากการจัดทำระบบฐานข้อมูลของการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน พบว่าในการทำงานไม่มีการตกหล่นของข้อมูลและได้รับคำชมเชยจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของสถานประกอบกิจการในเรื่องการให้บริการด้านข้อมูล สำนักงานฯ สำนวความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น และ

สถานประกอบกิจการได้รับการให้บริการด้านการติดตามสถานะการขึ้นทะเบียนฯ จากการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานฯ ซึ่งได้ประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบกิจการทราบถึงการสถานะการขึ้นทะเบียนฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานของรัฐได้ให้ความสำคัญในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการมากขึ้น ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐสะดวกมากขึ้น สามารถลดเวลาในการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางโทรศัพท์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ เนื่องจากสำนักงานฯ ได้นำแนวคิดการบริการคุณภาพโดยภาพรวม (TQM) มาปรับใช้ในองค์กร เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งสำนักงานฯ มุ่งเน้นด้านความพึงพอใจของลูกค้า โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องร่วมกันปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อการบริการที่ดีที่สุด โดยใช้กลยุทธ์ด้านข้อมูลและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (Customer Oriented) สำนักงานฯ ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม ซึ่งสำนักงานฯ ควรมีการจัดทำแผนการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน โดยระบุเป็นแผนงานขององค์กร เพื่อนำร่องเป็นองค์กรต้นแบบที่ใช้วัตรกรรมมาพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กร

1.2 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เช่น แผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานฯ ส่งเสริมให้มีการจัดการองค์ความรู้ภายในสำนักงานฯ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ในด้านการจัดทำฐานข้อมูลเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการขอสนับสนุนงบประมาณจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อนำงบประมาณมาพัฒนาระบบฐานข้อมูลของสำนักงานฯ

1.3 สมาชิกทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม (Employees Involvement) สมาชิกทุกคนในองค์กรต่างมีความต้องการที่ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ โดยการนำกลยุทธ์ด้านการจัดระบบฐานข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานของสำนักงานฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและส่งเสริมให้มีการสร้างวินัยในการทำงานเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประสิทธิผลของสำนักงานฯ คือ ความพึงพอใจในการให้บริการการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านต่างๆ เช่น ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านจริยธรรม และด้านพัฒนาความเป็นเลิศขององค์กร

2.2 งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น ควรจะทำการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสำนักงานฯ จะต้องพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจของการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2566). *วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนปฏิบัติราชการ*. สืบค้น 5 พฤษภาคม 2567. จาก www.labour.go.th/index.php/about/about-m5.
- กองความปลอดภัยแรงงาน. (2566). *ความเป็นมา อำนาจหน้าที่*. สืบค้น 20 พฤษภาคม 2567. จาก https://osh.labour.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=8&Itemid=53.
- ศศิธ คำนิง. (2563). *การให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการ ตำรวจ กองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology Press.
- Knouse, S. B., Carson, P. P., Carson, K. D., & Heady, R. B. (2009). Improve constantly and forever: The influence of W. Edwards Deming into the twenty-first century. *The TQM Journal*, 21(5), 449-461.