

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1. ความเป็นมา

จากแผนปฏิรูประบบราชการพุทธศักราช 2540 มีเจตนารมณ์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานที่มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จึงกำหนดให้มีแนวทางการปรับปรุงด้านต่าง ๆ ดังนี้ (สำนักงาน ก.พ.ร. 2541, น. 109)

1. ปฏิรูปกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับการบริหารราชการที่ล้าสมัยให้สอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ พ.ศ. 2540 เพื่อเป็นการกำหนดการดำเนินงานของภาคราชการให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม
2. ปฏิรูปโครงสร้างของภาคราชการให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น ทำให้บทบาทของภาคราชการส่วนท้องถิ่นชัดเจนและให้ส่วนกลางทำงานในระดับระหว่างประเทศแทน
3. ปฏิรูประบบราชการและการบริหารงบประมาณแผ่นดิน โดยปรับให้เป็นระบบการบริหารงบประมาณที่เน้นผลงานและกระจายอำนาจการบริหารงบประมาณให้หน่วยงานปฏิบัติ
4. ปฏิรูปการเมืองและนักการเมืองเพื่อนำไปสู่ระบบการเมืองที่โปร่งใส สุจริต และดูแลผลประโยชน์ของประเทศเพื่อให้คนดีปกครองประเทศ. และมีการพัฒนากระบวนการตรวจสอบจากประชาชนและสถาบันอื่น ๆ ที่ชัดเจน
5. ปฏิรูปการศึกษาโดยเน้นการให้การศึกษาที่ถูกต้องแก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนและชุมชนได้ตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ในการดูแลตรวจสอบระบบราชการ
6. ปฏิรูปโครงสร้างอำนาจของระบบราชการสู่การกระจายอำนาจโดยปรับปรุงวิธีการดำเนินงานที่เน้นการกระจายอำนาจการบริหารและการตัดสินใจสู่ระดับล่างและท้องถิ่น
7. ปฏิรูประบบการบริหารงานบุคคลโดยเปลี่ยนจากระบบที่เป็นช่องทางที่สร้างเครือข่ายการอุปถัมภ์และการวิ่งเต้น ใช้เส้นสายมาเป็นระบบที่เน้นผลงานและคุณภาพของข้าราชการ ลดความมั่นคงสำหรับผู้ที่ไร้ประสิทธิภาพและให้ค่าตอบแทนที่คุ้มค่าสำหรับผู้ที่มีความสามารถ
8. ปฏิรูปกระบวนการของประชาชนและข้าราชการที่มีต่อระบบราชการ โดยที่ประชาชนต้องเข้าใจถึงสิทธิที่พึงมีพึงได้ในขอบเขตที่เป็นธรรมและข้าราชการเข้าใจถึงภาระหน้าที่ในการให้บริการพัฒนา และสร้างความเป็นธรรมในสังคม ในแนวทางการปฏิรูปกระบวนการที่ควรดำเนินการคือการให้ความรู้และการสร้างความเข้าใจในเรื่องการปฏิรูประบบราชการเพื่อให้ประชาชนเข้าใจและ

ผลักดันการปฏิรูประบบราชการและสร้างความตระหนักถึงบทบาทเจ้าหน้าที่ของข้าราชการในการเข้าร่วมในกระบวนการปฏิรูประบบราชการ

จากสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว ประชาชนคือเป้าหมายสูงสุดของการปฏิรูประบบราชการด้วยเหตุนี้ หากการปฏิรูประบบราชการสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน สามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ระบบราชการได้แล้วประชาชนย่อมได้รับอานิสงค์ทั้งทางตรงและทางอ้อมหลายประการซึ่งสิ่งที่ประชาชนจะได้รับคือ

1. ประชาชนย่อมได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ มีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม
2. ประชาชนจะได้รับการดูแล ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพที่ดีสามารถพึ่งพิงราชการได้
3. ประชาชนได้รับความเกื้อหนุนในการประกอบกิจการเพื่อประโยชน์ของประชาชาติ

โดยรวม

4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจการที่รัฐไม่ควรทำเองหรือควรทำในบางส่วน

5. ประชาชนจะได้รับสิทธิในการตรวจสอบและชี้แจงเกี่ยวกับการทำงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐมากขึ้น

ทั้งหมดนี้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของแผนปฏิรูประบบราชการเพื่อให้ประชาชนคนไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดีและมีความสุข สังคมมีเสถียรภาพ และชาติไทยมีเกียรติได้รับความเชื่อถือ และมีความสามารถสูงสำหรับการแข่งขันในเวทีโลก

ในการนี้ภารกิจต่าง ๆ ของกระทรวงแรงงานก็เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่จะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทในการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ภายใต้กรอบแผนการปฏิรูประบบราชการด้านการจัดหางานซึ่งเป็นหนึ่งในภารกิจที่สำคัญของกระทรวงแรงงานที่เกิดขึ้นมาเป็นเวลานาน นับตั้งแต่ประเทศไทยได้ให้สัตยาบันในอนุสัญญาฉบับที่ 88 ว่าด้วยการจัดตั้งบริการจัดหางาน ค.ศ. 1948 (พ.ศ. 2491) และอนุสัญญาฉบับที่ 122 ว่าด้วยนโยบายการมีงานทำ ค.ศ. 1964 (พ.ศ. 2507) ต่อองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ประกอบกับนโยบายประการหนึ่งในหกประการที่คณะราษฎรได้ระบุไว้ว่า “จะต้องบำรุงความสุขสมบูรณ์ของราษฎรในทางเศรษฐกิจ และหางานให้ราษฎรทุกคนทำ” รัฐบาลจึงได้ออกกฎหมายเกี่ยวกับการจัดหางาน 2 ฉบับ คือ 1) พระราชบัญญัติสำนักงานจัดหางาน พ.ศ. 2475 และ 2) พระราชบัญญัติสำนักงานจัดหางานประจำท้องถิ่น พ.ศ. 2475 ซึ่งต่อมา พ.ศ. 2476 ได้มีการตั้งหน่วยงานบริหารตลาดแรงงานหน่วยแรกของไทย คือ แผนกจัดหางานสังกัดกองทะเบียนกรมมหาดไทย และจากแผนกจัดหางานได้พัฒนาการหลายครั้งจนกระทั่งยกฐานะเป็นกรมแรงงานสังกัดกระทรวงมหาดไทยขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2508 ทำหน้าที่ให้บริการจัดหางานแก่ประชาชนทั่วไป

ต่อมาเมื่อมีการตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมขึ้นเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536 บางหน่วยงานได้ยกฐานะเป็นกรมการจัดหางาน สังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ต่อมาใน

สมัยรัฐบาลนายกรัฐมนตรีนาย พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร ได้มีการปฏิรูประบบราชการกระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคมถูกแบ่งออกเป็นกระทรวงแรงงานและกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งกรมการจัดหางาน ได้สังกัดกระทรวงแรงงานตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545 เป็นต้นมา โดยมีอำนาจหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาการแบ่งส่วนราชการ โดยการให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน นั้นมีภารกิจที่สำคัญอยู่ 2 ด้านคือ 1) การบริการจัดหางานในประเทศ และ 2) การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ

1. การบริการจัดหางานในประเทศ

เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนวัยทำงานได้มีงานทำ มีรายได้ที่เหมาะสม รับรู้ข่าวสารตลาดแรงงาน ลดปัญหาการว่างงาน และการขาดแคลนแรงงาน

การดำเนินงาน

- 1.1 ให้บริการจัดหางาน รับสมัครงาน บรรจุงาน หาดำเน่งงานว่าง
- 1.2 บริการจัดหางานเคลื่อนที่ โดยเจ้าหน้าที่จัดเตรียมตำแหน่งงานว่างออกไปรับสมัครในชุมชน หรือสถานที่จัดงานต่าง ๆ
- 1.3 จัดงานวันนัดพบแรงงาน เพื่อให้คนหางาน และนายจ้างหลาย ๆ ราย ที่ต้องการคนงาน ได้มาพบกัน โดยตรงเพื่อการสัมภาษณ์ และการบรรจุงาน
- 1.4 ประสานงานการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ เพื่อเคลื่อนย้ายแรงงานครั้งละจำนวนมากจากจังหวัดหนึ่งที่ไม่มิดำเน่งงานไปให้นายจ้างในอีกจังหวัดหนึ่งที่มีตำแหน่งงาน
- 1.5 จัดงานพิเศษเป็นการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายเฉพาะได้แก่ นักเรียน นักศึกษา คนพิการ ชาวเขา ผู้พ้ันโทษ ผู้ผ่านการฟื้นฟูสมรรถภาพภายหลังการบำบัดยาเสพติด ผู้ประสบสาธารณภัย ทหารกองประจำการที่ปลดเป็นกองหนุนเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ผู้ถูกเลิกจ้าง เป็นต้น
- 1.6 บริการจัดหางานทาง Internet โดยผู้สมัครงานสามารถดูตำแหน่งงานของนายจ้าง และสถานประกอบการ และสมัครงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมได้ที่ Website <http://www.doc.go.th>
- 1.7 การให้บริการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานตลอด 24 ชั่วโมง เป็นการให้บริการจัดหางาน ณ สถานที่ที่คนหางานจำเป็นต้องได้รับการบริการตลอดเวลา มีการเปิดบริการ 2 แห่ง คือ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพ 2 จุดจักร (หมอชิต) และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพ 3 บางรัก (หัวลำโพง)

2. การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ

เพื่อกำกับ ดูแล การจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ คุ้มครองสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อให้แรงงานไทยได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม มีสภาพความเป็นอยู่และสภาพการทำงานที่เหมาะสม

การดำเนินงาน

- 2.1 พิจารณาคำขออนุญาตรับสมัคร และประกาศรับสมัครคนหางานเป็นการล่วงหน้า
- 2.2 พิจารณาคำขออนุญาตจัดส่งคนหางานไปทำงานต่างประเทศ
- 2.3 พิจารณาคำขออนุญาตพาลูกจ้างไปทำงานหรือส่งไปฝึกงานในต่างประเทศ
- 2.4 รับแจ้งการส่งลูกจ้างไปฝึกงานในต่างประเทศกรณีไม่เกิน 45 วัน
- 2.5 รับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศของคนหางานที่เดินทางกลับประเทศไทย

เป็นการชั่วคราว

- 2.6 รับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง
- 2.7 เป็นศูนย์ให้บริการข้อมูลแก่คนหางานที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ
- 2.8 รับลงทะเบียนผู้ที่ประสงค์จะไปทำงานต่างประเทศ (ศูนย์ทะเบียนคนหางาน)
- 2.9 กำหนดมาตรฐานการจ้าง แนวทางการดำเนินการส่งเสริมแรงงานไทยไป

ต่างประเทศให้เป็นนโยบายของรัฐ

การจัดหางานโดยทั่วไปหมายถึง การดำเนินการใด ๆ ในฐานะเป็นสื่อกลางที่อำนวยความสะดวกให้ทั้งผู้ประสงค์จะทำงานยังชีพด้วยค่าจ้าง และนายจ้างที่ประสงค์จะได้ลูกจ้างได้บรรลุตามต้องการสมประโยชน์ด้วยดีทั้งสองฝ่าย

บริการจัดหางานมีขึ้นเพื่อนำนายจ้างผู้ต้องการคนงานและผู้หางานทำหรือต้องการที่จะเปลี่ยนงานให้มาพบกัน ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้นายจ้างมีโอกาสเลือกคนงานที่เหมาะสมและในขณะที่เดียวกันผู้หางานก็สามารถเลือกงานที่เหมาะสมที่สุดกับวุฒิ ความชำนาญ และรสนิยมของตนเท่าที่จะทำได้

อนึ่ง ในความหมายปกติไม่ได้หมายความไปถึงการจัดหางานของหน่วยงานใด ๆ ที่ทำหน้าที่ในการรับสมัครงานให้แก่องค์กรของตน การจัดหางานหมายถึง บริการที่มีขึ้นเพื่อการแลกเปลี่ยนทางแรงงานที่ดำเนินการโดยรัฐหรือโดยเอกชนซึ่งดำเนินการแบบธุรกิจเท่านั้น

สำหรับวัตถุประสงค์ของการจัดหางานที่สำคัญ คือ

1. จัดให้คนงานที่ต้องการทำงานได้พบกับนายจ้างที่ต้องการคนไปทำงานให้เร็วขึ้น ซึ่งรัฐเป็นผู้บริการจัดสรรให้โดยไม่เรียกค่าตอบแทน การที่จะให้คนงานได้งานทำและนายจ้างได้คนงานไปทำงานตามวัตถุประสงค์นั้นจะต้องให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่คนงานในการอพยพจากภูมิภาคหนึ่งไปยังอีกภูมิภาคหนึ่ง และการเปลี่ยนงานอาชีพหนึ่งไปยังอีกอาชีพหนึ่งได้

2. เพื่อให้การจ้างงานและประสิทธิภาพของแรงงานในการผลิตได้อยู่ในอัตราสูงสุดตลอดเวลา โดยบรรจุคนงานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและจัดสรรช่วยเหลือพัฒนาอาชีพเมื่อมีความจำเป็น

3. สนับสนุนและเข้าร่วมประสานงานในการแก้ไขปัญหาการจ้างงาน โดยการวิเคราะห์ตำแหน่งงานและการประเมินค่าแรงงาน ตลอดจนช่วยเหลือสถานประกอบการต่าง ๆ ในการวางแผนเพิ่มอัตราการจ้างงานและกิจกรรมทางเศรษฐกิจให้สูงขึ้น เพื่อให้บริการด้านการจัดหางานของกระทรวงแรงงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิภาพสูงสุด

ผู้ศึกษาในฐานะข้าราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการจัดหางานของกระทรวงแรงงาน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงงานให้สอดคล้องตามเจตนารมณ์ของแผนปฏิรูประบบราชการต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษารูปแบบและวิธีการการให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านการจัดหางานของกระทรวงแรงงาน

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการจัดหางานของกระทรวงแรงงาน ศึกษาเฉพาะกรมการจัดหางาน ซึ่งเป็นศูนย์กลางการให้บริการจัดหางาน โดยจะทำการศึกษาประชาชนที่มาใช้บริการในระหว่างเดือน มีนาคม – พฤษภาคม 2547

4. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

การบริการจัดหางาน หมายถึง การที่สถานประกอบการ นายจ้าง ลูกจ้าง และประชาชนทั่วไปที่เดินทางมาขอใช้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

การให้บริการจัดหางาน หมายถึง การให้บริการของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ได้แก่ การรับสมัครงาน การแจ้งตำแหน่งงานว่าง การบรรจุผู้หางานกับตำแหน่งงานว่าง การแนะแนวอาชีพ และการไปทำงานต่างประเทศ

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกรมการจัดหางานที่ให้บริการด้านจัดหางานแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านบริการจัดหางาน ณ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง ลูกจ้าง นายจ้าง เจ้าของสถานประกอบการและบุคคลทั่วไปที่สนใจและมาขอรับบริการยังกรมการจัดหางานในบริการด้านการจัดหางานของกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบรูปแบบและวิธีการให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน
2. ผลการศึกษาสามารถนำเสนอผู้บริหารเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายการให้บริการด้านการจัดหางานของกระทรวงแรงงานต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวិจัยเรื่องการให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน ผู้ศึกษาได้แบ่งแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดระบบการให้บริการสวัสดิการสังคม
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ
3. ทฤษฎีการอาชีพ
4. การบริการจัดหางาน
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดระบบการให้บริการสวัสดิการสังคม

ความหมายของคำว่าสวัสดิการสังคม

มีผู้ให้คำนิยามของคำว่าสวัสดิการสังคมในหลายลักษณะ พอยกตัวอย่างได้โดยสังเขปดังนี้ องค์การสหประชาชาติ (อ้างถึงใน ศรีทับทิม พานิชพันธ์, 2534, น.36) ได้อธิบายว่า สวัสดิการสังคม หมายถึง ระบบของบริการสังคมและสถาบันที่จัดขึ้นอย่างมีระเบียบ เพื่อช่วยให้บุคคลแต่ละคนและกลุ่มมีมาตรฐานของชีวิตและสุขภาพในระดับที่พึงพอใจ ตลอดจนมีสัมพันธภาพส่วนตัว และสัมพันธภาพทางสังคมที่จะเปิด โอกาสให้แต่ละคนและกลุ่มมีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และกลุ่มให้สอดคล้องกับความต้องการของครอบครัวและชุมชนด้วย

เรณู โชติติลล (อ้างถึงใน สุเทพ เขาวลิต, 2527, น.4) ให้ความหมายว่า สวัสดิการสังคม เป็นความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วไปทุกด้านเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ สังคม และพัฒนาบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ พื้นฐานในเรื่องสวัสดิการสังคม จะต้องประกอบด้วย 1) มีหลักประกันรายได้ต่ำ 2) มีการจัดหาบ้านช่อง ที่พักอาศัยของประชาชน 3) มีบริการในเรื่องสุขภาพของประชาชน 4) มีระบบการประกันสังคม

เฟรนด์แลนเดอร์ และเอพท์ Friendlander and Apte (อ้างถึงใน วันทนีย์ สาสิกะสิน, สุรางค์รัตน์ วศินารมณ และ กิติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์, 2541, น.1) ได้กล่าวถึงงานสวัสดิการสังคมว่าเป็นระเบียบ นโยบาย ผลประโยชน์ และบริการ ซึ่งจะทำให้การจัดบริการต่าง ๆ ดำเนินไปได้อย่างแน่นอน เพื่อให้ตรงหรือสอดคล้องกับความต้องการของสังคม เป็นที่ยอมรับว่าเป็นบริการพื้นฐานในการจัดสวัสดิการให้แก่ประชาชน ซึ่งเป็นหน้าที่ของสังคม สวัสดิการสังคมจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

และถาวร ที่จะทำให้สังคมของเราซึ่งเดิมเคยยากลำบากเปลี่ยนแปลงไปสู่ความคาดหวังที่ดี รวมไปถึงความอุดมสมบูรณ์ในที่สุด

จากความหมายของสวัสดิการสังคม จะเห็นได้ว่ามีขอบเขตกว้างขวาง ในทางปฏิบัติจึงมีการกำหนดระบบบริการสังคมขึ้นเพื่อให้สะดวก และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน

ศรีทัฬหิม พานิชพันธ์ (2534, น. 37-40) ได้กล่าวถึง ขอบเขตของระบบการจัดบริการสังคมไว้ดังนี้

1. บริการด้านสุขภาพอนามัย (Health) ได้แก่ บริการด้านสุขภาพทั้งทางกายและทางจิตใจ (สุขภาพกาย และสุขภาพจิต) รวมทั้งการสาธารณสุข (Public Health) ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 รัฐมนตรีนโยบายที่จะให้บริการสาธารณสุขทั้งด้านการรักษาพยาบาล และการป้องกันโรค พร้อมทั้งส่งเสริมสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

2. บริการด้านการศึกษา (Education)

ในการจัดระบบการบริหารการศึกษาในปัจจุบัน มีการแบ่งการบริหารการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบริหารการศึกษากลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

การจัดการศึกษาในระบบโรงเรียน แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ การศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษา นอกจากนี้ การจัดการศึกษาในแต่ละระดับอาจแยกจัดในลักษณะและประเภทต่างๆ เช่น การฝึกหัดครู การอาชีวศึกษา การศึกษาวิชาชีพพิเศษ การศึกษานอกโรงเรียน การศึกษาสงเคราะห์ และการศึกษาพิเศษ ซึ่งการจัดการศึกษาแต่ละประเภทจะจัดอยู่ในระดับต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ตั้งแต่ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา ซึ่งจะจัดควบคู่และสอดคล้องกันไปกับการศึกษาในระบบโรงเรียน ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนองความต้องการและความสนใจของผู้เรียน โดยถือว่าการศึกษาเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกันตลอดชีวิตนั่นเอง

3. บริการด้านที่อยู่อาศัย หรือการอาคารสงเคราะห์ (Housing)

การอาคารสงเคราะห์ หรือที่อยู่อาศัย (Housing) เป็นการจัดบริการสังคมประเภทหนึ่ง หมายถึง การที่รัฐบาลให้การสงเคราะห์แก่บุคคลในเรื่องที่อยู่อาศัย โดยมุ่งที่จะสนับสนุนช่วยให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยที่สะดวกสบาย เหมาะสม และถูกต้องมีมาตรฐานเพียงพอที่จะรักษาไว้ซึ่งสุขภาพอนามัย

4. การรักษาระดับความมั่นคงของรายได้ (Income Maintenance)

บริการรักษาระดับความมั่นคงของรายได้เป็นบริการที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการที่เป็นผลมาจากการสูญเสียรายได้ของครอบครัว เพื่อช่วยให้เกิดความมั่นคงทางด้านรายได้ (Income Security) ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นมากในสังคมปัจจุบัน ลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งของบริการนี้ คือ การจัดสรรทรัพยากรให้แก่ครอบครัว เพื่อให้สามารถนำไปจัดซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ได้ โดยมุ่งที่จะจัดสรรรายได้ในระดับต่ำที่สุด เพื่อให้บุคคลสามารถเผชิญกับความยุ่งยากเดือดร้อนในด้านเศรษฐกิจ

ของครอบครัว ในภาวะที่ต้องสูญเสียแหล่งที่มาของรายได้ตามปกติไปในกรณีหนึ่ง เช่น หัวหน้าครอบครัวถึงแก่กรรม เจ็บป่วยหรือได้รับอุบัติเหตุจากการประกอบกิจการงาน เป็นต้น

5. การว่าจ้างและสวัสดิการแรงงาน (Employment and Labor Welfare)

“การว่าจ้าง หรือการจัดหางาน” (Employment Service) หมายถึง การดำเนินการใด ๆ ในฐานะเป็นสื่อกลาง อำนวยบริการเพื่อให้ทั้งผู้ที่ประสงค์จะทำงานยังชีพ โดยได้รับค่าจ้างและนายจ้าง ผู้ประสงค์จะได้คนไปทำงานได้บรรลุความต้องการ และสร้างประโยชน์ทั้งสองฝ่าย

การจ้างแรงงาน (Employment) เป็นจุดเริ่มต้นให้มีการทำงาน ก่อให้เกิดการผลิตสิ่งต่าง ๆ การมีงานทำเป็นที่มาของรายได้สำหรับการดำรงชีวิต การจ้างแรงงานเป็นรากฐานสำคัญของระบบแรงงานในปัจจุบัน คือ ระบบลูกจ้างกับนายจ้าง ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้รับจ้างหรือลูกจ้าง ซึ่งตกลงทำงานให้ และฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ว่าจ้างหรือนายจ้าง ซึ่งตกลงว่าจะให้เงินจ้างหรือค่าจ้างตลอดเวลาทำงานให้

คำว่า “สวัสดิการแรงงาน” หมายถึงการดำเนินการใด ๆ ไม่ว่าจะโดยนายจ้าง รัฐบาล หรือสหภาพแรงงานที่มีความมุ่งหมาย เพื่อให้ลูกจ้าง คนงานในกิจการอุตสาหกรรม หัตถกรรม พาณิชยกรรม การขนส่ง และบริการ ซึ่งเป็นการประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่ภาคเกษตรกรรม สามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความสุขทั้งทางกายและทางใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ไม่ใช่เฉพาะแต่เพียงตัวเขาเท่านั้น หากแต่รวมถึงครอบครัวด้วย

6. บริการสังคมทั่วไป (General Social Service)

เป็นงานที่อาศัยวิชาชีพสังคมสงเคราะห์เป็นหลักใหญ่ (host) เป็นบริการสังคม “บริการสังคมที่มุ่งที่ตัวบุคคล” (Personal Social Service) บริการนี้คือ บริการ หรือกิจกรรม ด้านสวัสดิการสังคม ซึ่งหมายถึง บริการที่จัดให้แก่แต่ละบุคคลและครอบครัว ให้สามารถปรับตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ด้วยดีและเป็นบริการที่ส่งเสริมการใช้ชีวิตร่วมกันเป็นกลุ่มและส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละบุคคลให้ดีขึ้น ทั้งนี้โดยอาศัยเทคนิค และวิธีการสังคมสงเคราะห์ ที่มุ่งช่วยให้แต่ละบุคคล กลุ่มชน และชุมชน สามารถได้รับบริการตรงตามความต้องการ

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (2537, น. 14-17) ให้ความหมาย “สวัสดิการสังคม” หมายถึง ระบบการจัดบริการทางสังคม เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาทางสังคมและพัฒนาสังคมรวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคมเพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับมาตรฐาน โดยบริการดังกล่าว จะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การประกันรายได้ สวัสดิการแรงงาน นันทนาการ และบริการทางสังคมทั่วไป

ในทางปฏิบัติได้มีการจัดแบ่งงานสวัสดิการสังคมออกเป็นประเภทบริการสวัสดิการสังคม และลักษณะของการให้บริการทางสวัสดิการสังคม

ประเภทบริการสวัสดิการสังคม แบ่งออกได้ 7 ประเภท ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านสุขภาพอนามัย ด้านที่อยู่อาศัย ด้านการประกันรายได้ ด้านสวัสดิการแรงงาน ด้านนันทนาการ และด้านบริการทางสังคมทั่วไป ซึ่งด้านบริการทางสังคมทั่วไป นั้นจะครอบคลุมกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและผู้ที่ถูกกละเลยทางสังคมประเภทต่างๆ เช่น เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการทุพพลภาพ ชนกลุ่มน้อย ผู้ต้องขัง ผู้พ้นโทษ ผู้ประสพภัย ผู้ไม่มีที่ดินทำกิน คนขอทาน คนไร้ที่พึ่ง ผู้ติดยาเสพติด และผู้ติดเชื่อเฮดส์ เป็นต้น

ลักษณะการให้บริการทางสวัสดิการสังคม แบ่งออกได้ 3 ลักษณะได้แก่

1. การให้บริการในลักษณะที่ต้องผ่านการตรวจสอบ ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับก็ต่อเมื่อได้มีการตรวจสอบแล้วว่ายากจนจริง หรือประสบปัญหาความเดือดร้อนจริง
2. การให้บริการในลักษณะการมีส่วนร่วม ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับก็ต่อเมื่อมีส่วนออกค่าใช้จ่ายสมทบ ทั้งหมด หรือบางส่วน
3. การให้บริการในลักษณะที่เป็นสิทธิที่พึงได้รับ ได้แก่ บริการที่ประชาชนมีสิทธิพึงได้รับอย่างเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 2.1

ประเภทและลักษณะการให้บริการสวัสดิการสังคม

ลักษณะการให้บริการ		มีส่วนร่วม	
ประเภทบริการ สวัสดิการสังคม	ผ่านการตรวจสอบ	ในการรับบริการ	สิทธิที่พึงได้รับ
การศึกษา (Education)	- ทุนการศึกษา - วัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษา อาหารกลางวัน อาหารเสริม - โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์	- การประกันสังคม (การสงเคราะห์บุตร) - เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา	- การศึกษาภาคบังคับ - นมฟรีให้เด็กนักเรียน
สุขภาพ (Health)	- งานสังคมสงเคราะห์ในโรงพยาบาล - บัตรสวัสดิการประชาชน ด้านการรักษาพยาบาล	- การประกันสุขภาพ - การประกันสังคม (ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย)	- การปรับปรุงชุมชนแออัด
ที่อยู่อาศัย (Housing)	- บ้านพักฉุกเฉิน	- การเคหะสงเคราะห์ - การจัดสหกรณ์และเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	- การปรับปรุงชุมชนแออัด

ตารางที่ 2.1
ประเภทและลักษณะการให้บริการสวัสดิการสังคม (ต่อ)

ลักษณะการให้บริการ	ผ่านการตรวจสอบ	มีส่วนร่วม ในการรับบริการ	สิทธิที่พึงได้รับ
ประเภทบริการ สวัสดิการสังคม			
สวัสดิการแรงงาน (Employment)	<ul style="list-style-type: none"> - การช่วยเหลือคนงานที่ประสบปัญหา - การฝึกอาชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> - การประกันสังคม - การฝึกอาชีพ - กองทุนบำนาญ - กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> - การคุ้มครองแรงงาน - การจัดหางาน
การประกันรายได้ (Income Maintenance)	<ul style="list-style-type: none"> - เบี้ยยังชีพ - โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิต - นิคมสร้างตนเอง - การปฏิรูปที่ดิน 	<ul style="list-style-type: none"> - การประกันสังคม (เงินชดเชยการขาดรายได้กรณีต่าง ๆ เช่น เจ็บป่วยพิการ ทูพพลภาพ ชราภาพ ว่างงาน) 	
นันทนาการ (Recreation)		<ul style="list-style-type: none"> - สวนสัตว์ 	<ul style="list-style-type: none"> - สวนสาธารณะ - สนามกีฬา ศูนย์กีฬา ศูนย์ชุมชน ศูนย์เยาวชน
บริการทางสังคมทั่วไป (General Social Services)	<ul style="list-style-type: none"> - การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้ถูกละเลยทางสังคมประเภทต่าง ๆ เช่น เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ชนกลุ่มน้อย ผู้ต้องขัง ผู้พันโทษ ผู้ประสบภัย ผู้ไม่มีที่ทำกิน คนไร้ที่พึ่ง คนขอทาน ผู้ติดยาเสพติด ผู้ติดเชื้อเอชไอวี 	<ul style="list-style-type: none"> - การประกันสังคม (การประกันตนเอง) - การฌาปนกิจสงเคราะห์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การช่วยเหลือผู้ประสบภัย - การช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการแห่งชาติ, 2537

จากแนวคิดดังกล่าว จึงอาจสรุปได้ว่า ระบบการให้บริการสวัสดิการสังคม ซึ่งได้จัดทำขึ้น ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว กลุ่มชน และชุมชน ให้มีมาตรฐานการครองชีพที่ดี มีการอยู่ดีกินดีในสังคมตามควรแก่การยังชีพ ประกอบด้วย การให้บริการทางการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย สวัสดิการแรงงาน การประกันรายได้ เป็นต้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายความหมายของคำว่า พึงพอใจ และผู้ศึกษาเห็นว่าจะสามารถนำมาใช้ในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในบริการ ได้ดังต่อไปนี้

วอลเลสเตอร์น Wallerstein (อ้างถึงใน เสงี่ยม สุขผล, 2540, น.20) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

กู๊ด Good (อ้างถึงใน เสงี่ยม สุขผล, 2540, น.20) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นผลของสภาพคุณภาพหรือระดับความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ

โวลแมน Wolman (อ้างถึงใน เสงี่ยม สุขผล, 2540, น.20) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ตามความต้องการหรือตามแรงจูงใจ

จอห์น ดี มิลเลทท์ John D.Millet (อ้างถึงใน คณะพัฒนาสังคม, 2538, น.15) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า ประชาชนทุกคนมีมาตรฐานเท่าเทียมกัน ดังนั้นทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ดังนั้น ประชาชนในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลจะได้รับการปฏิบัติ โดยมาตรฐานเดียวกันในบริการเดียวกัน เช่น ในการมาขอรับบริการที่สำนักบริการแรงงานมีการจัดบัตรคิวในการติดต่อขอรับบริการและการให้บริการเป็นไปตามหมายเลขที่กำหนด

2. การให้บริการที่เป็นไปตามเงื่อนไขและระเบียบปฏิบัติ (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องมีกำหนดการดำเนินกิจกรรมแต่ละอย่างให้เป็นไปตามขั้นตอน ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีขั้นตอนและเงื่อนไขกำหนดให้ชัด เช่น ในกรณีมาขอรับบริการสมัครงานในขั้นตอนแรกจะต้องมีเจ้าหน้าที่ให้สัมภาษณ์ แล้วจึงจะสมัครงาน ขั้นตอนต่อไป คือการหาตำแหน่งงานว่างและขั้นตอนสุดท้ายเป็นการติดตามผลการบรรจุงาน ฯลฯ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและเขตพื้นที่การให้บริการอย่างเหมาะสมและทั่วถึง (The right quantity at the right geographical location) มีผลให้เห็นว่า ความเสมอภาคและเป็นธรรมหรือการมีเงื่อนไขเวลาและระเบียบปฏิบัติจะไม่มีผลเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และเขตพื้นที่ให้บริการสร้างความไม่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ (อาทิ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์และความคุ้มค่าของผู้รับบริการเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ (เช่น การบริการจัดหางานในประเทศเมื่อผู้รับบริการได้ไปสมัครงานทำตามต้องการแล้วควรจะมีการติดตามผลการบรรจุด้วยว่าได้รับการบรรจุแล้วหรือไม่อย่างไร)

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานอยู่สม่ำเสมอ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้ผลงานมากขึ้นและดีขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พาราซูแมน Parasumann (อ้างถึงใน นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์, 2541, น.21) กล่าวว่าไว้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีความต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ศักยภาพในการให้บริการ
 - 3.2 ศักยภาพในการสื่อสาร
 - 3.3 ศักยภาพในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มาก และไม่ซับซ้อนจนเกินไป

- 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานที่ให้บริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการจะต้องมีองค์ประกอบหลายด้าน ได้แก่ ระบบการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วของบริการ ความเท่าเทียมกันของผู้ใช้บริการ การให้บริการอย่างเพียงพอทั่วถึงและต่อเนื่อง ซึ่งเป็นบริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ รวมถึงความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์สำนักงานและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวสนับสนุนให้ผู้รับบริการพึงพอใจในบริการได้

3. ทฤษฎีการอาชีพ

โดยทั่วไปแล้วมนุษย์เรามีความต้องการที่เหมือนกันและแตกต่างกันไป ซึ่งความต้องการดังกล่าวขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ในขณะนั้น ๆ สำหรับความต้องการด้านอาชีพก็เป็นลักษณะความต้องการ

อย่างหนึ่งของมนุษย์เรา ซึ่งทฤษฎีความต้องการอาชีพของฮอปพอด Hoppoch's Composite Theory สามารถแยกออกดังนี้ (จัดหางานปริทัศน์, 2545 , น.12-18)

1. คนเราเลือกอาชีพเพื่อสนองความต้องการ

มนุษย์เกิดมาทุกคนย่อมมีความต้องการมากมาย ความต้องการเหล่านี้มีทั้งความต้องการทางร่างกายและจิตใจ แต่แต่ละคนมีความต้องการต่างชนิดและต่างระดับกัน บางคนต้องการทางวัตถุ เช่น เงินทอง ทรัพย์สิน เป็นต้น บางคนต้องการความสงบทางจิตใจ บางคนชอบอยู่กับคนอื่น จึงกล่าวได้ว่าความต้องการที่หลากหลายของมนุษย์เป็นตัวกำหนดให้เขาเลือกอาชีพที่จะสนองความต้องการของเขา

2. อาชีพที่เราเลือก มักจะเป็นอาชีพที่จะสามารถตอบสนองความต้องการที่สูงสุดของเราได้

บุคคลที่มีความต้องการความมั่นคงในชีวิตสูงมักจะเลือกอาชีพที่มีความมั่นคง เสี่ยงน้อย เช่น อาชีพรับราชการ หรือคนที่ชอบความเสี่ยงมาก ๆ อาจสนใจในอาชีพทางธุรกิจก็ได้

อย่างไรก็ตาม มนุษย์น้อยคนที่จะมีความต้องการเพียงอย่างเดียว ส่วนใหญ่มีความต้องการหลาย ๆ ชนิดในตัวเอง และการเลือกอาชีพมักมีอิทธิพลมาจากความต้องการเหล่านี้ ตามสัดส่วนที่มากน้อยต่างกัน

3. ความต้องการที่เกิดขึ้น อาจชัดเจนแน่นอนในบุคคลบางคน แต่สำหรับบางคนอาจคลุมเครือ แต่ไม่ว่าจะเป็นกรณีใดก็ตาม มันจะมีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพของเราทั้งสิ้น

บุคคลอาจจะรู้ความต้องการของตนเอง เช่น รู้ว่าจะประกอบอาชีพพยาบาล เพราะชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีความต้องการรับใช้ผู้อื่น หรือบางคนอาจไม่รู้ว่าจะทำอะไรเขาจึงเลือกประกอบอาชีพทนายความ รู้เพียงแค่ว่าเป็นอาชีพที่ดึงดูดเขามากกว่าอาชีพอื่น ๆ เท่านั้น

การที่เราจะรู้ถึงความต้องการของตนเองแค่ไหนนั้น ขึ้นอยู่กับความเข้าใจตนเองของเราด้วยถ้าใครเข้าใจตัวเองมากก็จะรู้ถึงแรงจูงใจที่ดึงดูดทำให้เขาชอบ/ไม่ชอบอาชีพเหล่านั้น ถ้ามีความเข้าใจตนเองน้อย อาจไม่เข้าใจว่าทำไมเขาจึงชอบ / ไม่ชอบอาชีพเหล่านั้น ดังนั้นสาเหตุการเลือกอาชีพจึงไม่กระจ่างเสมอไปทุกคน

4. พัฒนาการทางเลือกอาชีพเริ่มจากจุดที่บุคคลเริ่มตระหนักว่า มีอาชีพบางชนิดที่จะทำให้เขาได้รับความพึงพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

จากประสบการณ์เบื้องต้นของชีวิต เราเรียนรู้ว่า มีการกระทำบางอย่างที่ทำแล้วมีความสุข บางอย่างทำแล้วมีความสุข ทำให้เริ่มแสวงหากิจกรรมที่ทำแล้วมีความสุข และในทางตรงกันข้ามจะพยายามหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่ทำแล้วมีความสุข

เมื่อโตขึ้นก็เรียนรู้ว่า มีอาชีพบางประเภทสามารถให้ประสบการณ์ที่ทำมาแล้วมีความสุขพึงพอใจมากกว่าอาชีพบางประเภท ทำให้แสวงหาอาชีพบางอาชีพนี้

5. สิ่งที่จะเป็นเครื่องแสดงว่าคนเรามีการพัฒนาทางการเลือกอาชีพมากขึ้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่า เราเข้าใจว่าการเลือกอาชีพของเราได้ตอบสนองความต้องการของตนเองเพียงใด

ถ้าเราแน่ใจว่าเราเลือกอาชีพนี้เพราะเรามีความต้องการอย่างนี้ แสดงว่า เรามีการพัฒนาการทางเลือกอาชีพที่สูงขึ้น การที่จะรู้ถึงความต้องการที่แน่ชัดของเราได้นั้น เราต้องรู้จักตัวเราเอง อาชีพที่เราสนใจและความสามารถในการวิเคราะห์ของตัวเรา บางทีการเลือกอาชีพของคนบางคนกลายเป็นการลองผิดลองถูก เลือกไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะถูกใจสักวันหนึ่ง การกระทำดังกล่าวอาจได้ผลกับตัวเลือกที่ไม่มีความสำคัญต่อชีวิต แต่ในกรณีที่เป็นตัวเลือกที่สำคัญ ๆ การเลือกแบบลองผิดลองถูกคงไม่ใช่วิธีที่ดี

การเลือกที่ได้ผลกว่าน่าจะเป็นการเลือกที่กระทำอย่างรอบคอบ โดยต้องรู้ความต้องการของตัวเอง และรู้ธรรมชาติของอาชีพที่สนใจ และนำข้อมูลทั้ง 2 มาพิจารณาประกอบหาสิ่งที่เหมาะสมกับตัวเราให้มากที่สุด

6. การเข้าใจตนเองจะทำให้เรารู้ถึงสิ่งที่เราต้องการ และรู้ว่าเรามีอะไรจะไปแลกเปลี่ยนกับสิ่งที่ต้องการนั้น

การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองจะทำให้บุคคลได้เข้าใจถึงความต้องการ จุดประสงค์ เป้าหมายของชีวิต จุดเด่น และความสามารถของเขา ทำให้เขารู้ว่าเขาเหมาะสมและไม่เหมาะสมกับอาชีพใด เพื่อการตัดสินใจเลือกอาชีพได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น

7. ความรู้เกี่ยวกับอาชีพมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกอาชีพของเรา คือ เราจะได้ประจักษ์แก่ตนเองว่าอาชีพนั้น ๆ สนองตอบความต้องการของเราหรือไม่ เราจะได้อะไรจากการประกอบอาชีพนั้นและเราจะต้องให้อะไรแก่อาชีพนั้น

8. ความพึงพอใจในงานอาชีพเกิดจากการได้ประกอบอาชีพที่ตรงกับความต้องการของเรา ถ้าสิ่งที่มีใกล้เคียงสิ่งที่เราต้องการจะมีทำไ้ ความพึงพอใจในงานอาชีพของเราก็ยิ่งสูงขึ้นเท่านั้น

9. ความพึงพอใจจากการทำงาน มิได้หมายถึงเฉพาะสิ่งที่บุคคลได้รับในปัจจุบันเท่านั้น อาจเป็นสิ่งที่เขาคาดหวังได้ว่างานจะมีอนาคต กล่าวง่าย ๆ คือเป็นบันไดไปสู่ตำแหน่งหรืองานใหม่ที่ดีกว่าก็เป็นได้

แต่บางคนความพึงพอใจในงานอาจจะเกิดจากการที่งานนั้นได้ตอบสนองความต้องการปัจจัยขั้นพื้นฐาน แม้งานจะไม่มีอนาคตเลย แต่อาจพึงพอใจเพราะได้เงินเดือนดี เช่น ผู้เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ

10. คนเราเมื่อเลือกอาชีพแล้วเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ถ้าเขารู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงจะทำให้เขาได้รับการตอบสนองที่ดีกว่างานเก่า

สรุปได้ว่า การเลือกอาชีพเกิดจากความต้องการของตนเองที่มีต่ออาชีพที่เลือกกว่าเป็นอย่างไร และสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ซึ่งความต้องการในอาชีพดังกล่าวบางคนอาจจะลองผิดลองถูกในความต้องการของอาชีพนั้น ๆ แล้วพัฒนาเป็นทางเลือกที่ต้องการในอาชีพจนเกิดเป็นความพึงพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

4. การบริการจัดหางาน

บริการจัดหางานมีขึ้นเพื่อนำนายจ้าง ผู้ต้องการคนงาน และผู้ที่หางานทำหรือต้องการที่จะเปลี่ยนงานให้มาพบกัน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้นายจ้างมีโอกาสเลือกคนงานที่เหมาะสมและในขณะเดียวกันผู้หางานก็สามารถเลือกงานที่เหมาะสมกับวุฒิ ความชำนาญ และความต้องการของตนได้ ซึ่งบริการจัดหางานในภาครัฐของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน นั้นมี 2 ลักษณะ คือ การบริการจัดหางานภายในประเทศ และ การบริการจัดหางานในต่างประเทศ

1. การบริการจัดหางานในประเทศของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีหน่วยงานในสังกัดที่ให้บริการจัดหางานในส่วนกลางได้แก่ ฝ่ายบริการจัดหางาน กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน และสำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครที่ 1 ถึงเขตที่ 9 ส่วนภูมิภาค คือสำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด นอกจากนี้ ผู้หางานนั้นสามารถรับบริการจัดหางานโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ On-Line ได้ด้วยอีกวิธีหนึ่ง ซึ่งการให้บริการจัดหางานในประเทศมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรับสมัครงาน

การให้บริการจัดหางาน เมื่อมีผู้สมัครงานมาติดต่อใช้บริการที่สำนักงาน ผู้สมัครงานแต่ละรายมักมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป บางรายมีทิศทางและเป้าหมายในการเลือกที่จะทำงานตามประเภทที่ตนเองถนัด ตามความรู้ ความสามารถ แต่บางรายไม่มีทิศทางและเป้าหมายในการทำงานที่แน่นอนไม่ทราบว่าทำงานอะไร ประเภทใด เนื่องจากไม่ทราบศักยภาพ หรือบุคลิกภาพของตนเอง ทำให้ไม่สามารถตัดสินใจที่จะเลือกงานได้ หรือบางรายไม่ทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับตำแหน่งงานว่าง ข้อมูลของสถานประกอบการ จึงยังไม่มีมติตัดสินใจ

นอกจากนี้ ยังมีผู้สมัครงานอีกประเภทหนึ่งที่เจ้าหน้าที่ได้พิจารณาแล้วไม่มีตำแหน่งงานที่เหมาะสม เนื่องจากขาดคุณสมบัติ หรือขาดบุคลิกลักษณะ ไม่มีฝีมือ หรือเป็นบุคคลผิดปกติ หรือแตกต่างจากบุคคลทั่วไป ดังนั้น เพื่อให้ทราบประเภทของผู้สมัครงานแต่ละราย และเพื่อให้บริการที่เหมาะสมต่อไป จึงมีขั้นตอนการรับสมัครงานดังนี้

1.1 การสัมภาษณ์เบื้องต้น

ในการสัมภาษณ์ผู้สมัครงาน เจ้าหน้าที่จะสอบถามความประสงค์ของผู้สมัครงานตลอดจนประสบการณ์ในการทำงาน พร้อมกับการแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงานว่าง เพื่อให้ผู้สมัครงานใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ และผู้สมัครงานที่ยังไม่มีทิศทางที่แน่นอนในการสมัครงานก็จะส่งไปพบเจ้าหน้าที่แนะแนวอาชีพ เพื่อทดสอบความพร้อมทางอาชีพ ให้ได้ทราบลักษณะของอาชีพต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับบุคลิกภาพของผู้สมัครงาน และเมื่อผู้สมัครงานตัดสินใจได้ว่าจะเลือกงานประเภทใด ก็จะให้ผู้สมัครงานกรอกใบสมัครงาน

1.2 การรับสมัครงาน

1.2.1 เมื่อผู้สมัครงานกรอกใบสมัครเสร็จเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการกรอกข้อมูลต่าง ๆ ให้ครบถ้วน พร้อมเอกสารหลักฐาน ดังนี้

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- สำเนาวุฒิการศึกษา
- หลักฐานอื่น ๆ เช่นหลักฐานทางทหาร ใบรับรองการผ่านงานใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล

1.2.2 บันทึกข้อมูลผู้สมัครงานโดยใช้หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน จากใบสมัครงานลงในระบบคอมพิวเตอร์ On-line

1.2.3 ออกบัตรประจำตัวผู้สมัครงานให้แก่ผู้สมัครงาน โดย

- บัตรประจำตัวผู้สมัครงาน มีอายุ 1 ปี นับจากวันที่ออกบัตร เช่น วันออกบัตร วันที่ 10 มกราคม 2545 วันหมดอายุวันที่ 9 มกราคม 2546
- ลงรหัสอ้างอิงในบัตรประจำตัวผู้สมัครงานตามรหัสอ้างอิงในใบสมัครงาน ซึ่งเลขที่รหัสอ้างอิงในใบสมัครงานจะปรากฏหน้าจอคอมพิวเตอร์ เมื่อได้มีการบันทึกข้อมูลผู้สมัครงานแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือการ Matching หาคำแหน่งงาน

การ Matching หาคำแหน่งงาน เป็นการเลือกหา นายจ้าง/สถานประกอบการ ตามตำแหน่งงานที่ผู้สมัครงานระบุไว้ โดยการเลือกรายการ Matching หาคำแหน่งงาน ในระบบคอมพิวเตอร์ On-line เพื่อค้นหา นายจ้าง/สถานประกอบการ ที่รับคนงานตามตำแหน่งงานที่ผู้สมัครงานระบุไว้

การ Matching จะทำได้ครั้งละ 1 ตำแหน่ง แต่อาจพบข้อมูลนายจ้าง/สถานประกอบการ มากกว่า 1 แห่งก็ได้ และเมื่อผู้สมัครงานเลือกนายจ้าง/สถานประกอบการ เจ้าหน้าที่จะเลือกรายการส่งตัว โดยจะพิมพ์บัตรแนะนำตัวผู้สมัครงานมอบให้ผู้สมัครงานนำไปพบนายจ้าง/สถานประกอบการ เพื่อเข้ารับการสัมภาษณ์

ในการ Matching จะได้ผลเป็น 2 ประการ คือ

- มีตำแหน่งงานของนายจ้าง/สถานประกอบการที่เข้าข่ายตามตำแหน่งที่ผู้สมัครงานเลือกไว้ เจ้าหน้าที่จะพิมพ์บัตรแนะนำตัว เพื่อให้ไปพบนายจ้าง/สถานประกอบการ
- ไม่มีตำแหน่งงานของนายจ้าง/สถานประกอบการที่เข้าข่ายตามที่ผู้สมัครงานเลือกไว้ เจ้าหน้าที่จะนัดให้กลับมาอีกครั้งหลังจาก 2 สัปดาห์ถัดไปเพื่อทำการ Matching ใหม่

ขั้นตอนที่ 2 การหาคำแหน่งงานว่าง

การหาคำแหน่งงานว่างหรือการรับแจ้งตำแหน่งงานว่าง เป็นงานที่ให้บริการแก่นายจ้าง/สถานประกอบการ ที่มาติดต่อใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป เช่น บางรายต้องการให้เจ้าหน้าที่จัดส่งผู้สมัครงานไปให้นายจ้างคัดเลือก บางรายต้องการทราบข้อมูลของผู้สมัครงานตามที่

ตนต้องการก่อน เมื่อคัดเลือกแล้วจึงเรียกผู้สมัครงานไปพบนายจ้าง หรือบางรายต้องการให้เจ้าหน้าที่ประกาศตำแหน่งงานว่างของตน เพื่อให้ผู้สมัครงานไปสมัครงานที่สถานประกอบการโดยตรง การบริการดังกล่าวเป็นการให้บริการแก่หน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องการรับสมัครงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยจะต้องแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ว่ามีตำแหน่งงานว่างที่ต้องการรับสมัครกี่ตำแหน่ง อะไรบ้าง จำนวนคุณสมบัติต่าง ๆ ที่ต้องการ ค่าจ้าง/สวัสดิการ และเงื่อนไขต่าง ๆ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

2.1 การรับแจ้งตำแหน่งงานว่างจากนายจ้าง/สถานประกอบการ

ในการรับแจ้งตำแหน่งงานว่าง นายจ้าง/สถานประกอบการ สามารถเลือกรูปแบบการให้บริการได้หลายรูปแบบ ตามความสะดวกและเหมาะสมได้แก่

2.1.1 การรับแจ้งตำแหน่งงานว่างจากนายจ้าง/สถานประกอบการ หรือผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้างที่มาติดต่อที่สำนักงาน ถ้าเป็นกรณีที่นายจ้างมาติดต่อตำแหน่งงานว่างครั้งแรก เจ้าหน้าที่ควรแนะนำในการกรอกข้อความในใบแจ้งตำแหน่งงานว่างว่ามีความจำเป็น และตรวจสอบเอกสารหลักฐาน แต่พยายามอย่าทำให้นายจ้างรู้สึกว่ายุ่งยาก โดยพิจารณายืดหยุ่นเป็นราย ๆ ไป

2.1.2 การรับแจ้งตำแหน่งงานว่างทางโทรศัพท์/โทรสาร/ไปรษณีย์ วิธีการนี้เป็นวิธีที่สะดวกแก่นายจ้าง/สถานประกอบการ ที่ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน ซึ่งกรณีนี้เป็นกรณีที่นายจ้างได้เคยมาติดต่อกับสำนักงานแล้ว แต่ถ้าเป็นนายจ้างใหม่ควรพิจารณาให้ส่งเอกสารหลักฐานมาให้ภายหลัง

2.1.3 การรับแจ้งตำแหน่งงานว่างโดยเจ้าหน้าที่ออกไปติดต่อขอพบนายจ้าง/สถานประกอบการ ซึ่งการออกไปพบนายจ้าง นอกจากจะได้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานกับนายจ้างแล้ว ยังทำให้ได้รู้จักสถานที่ตั้ง และสภาพการทำงาน เพื่อประกอบการพิจารณาจัดส่งผู้สมัครงานในคราวต่อไป และสามารถแนะนำผู้สมัครงานได้ถูกต้องตามความจริงมากยิ่งขึ้น

2.2 ขั้นตอนการรับแจ้งตำแหน่งงานว่าง

2.2.1 การกรอกแบบฟอร์มใบแจ้งตำแหน่งงานว่าง เมื่อนายจ้าง/สถานประกอบการ หรือผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง มาติดต่อขอแจ้งตำแหน่งงานว่าง เจ้าหน้าที่จะให้กรอกแบบฟอร์มใบแจ้งตำแหน่งงานว่างและให้คำแนะนำในการกรอก โดยใส่ข้อมูลต่าง ๆ ตามรายละเอียดให้ครบถ้วนและชัดเจน ซึ่งการกรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนและชัดเจน จะมีผลทำให้การ Matching หาผู้สมัครงานง่ายขึ้น ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำในส่วนรายละเอียดที่สำคัญและที่จำเป็นต้องกรอก

2.2.2 ตรวจสอบหลักฐานการแจ้งตำแหน่งงานว่าง ถ้าเป็นกรณีที่นายจ้าง/สถานประกอบการ เป็นบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล ใช้หลักฐานดังนี้

กรณีที่เป็นบุคคลธรรมดา

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- สำเนาทะเบียนบ้าน

กรณีที่เป็นนิติบุคคล

- สำเนาบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของสถานประกอบการ
- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล
- หนังสือรับมอบอำนาจกรณีนายจ้างมอบอำนาจให้ผู้อื่นมาแทน
- สำเนาบัตรประจำตัวผู้รับมอบอำนาจ

2.2.3 บันทึกข้อมูลสถานประกอบการและตำแหน่งงานว่างลงในระบบคอมพิวเตอร์ On-line บันทึกข้อมูลโดยใช้หมายเลขบัตรประชาชนสำหรับนายจ้าง/สถานประกอบการ ที่เป็นบุคคลธรรมดา และหมายเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากรสำหรับนายจ้าง/สถานประกอบการที่เป็นนิติบุคคล ถ้ากรณี ที่นายจ้างมีประวัติหรือเคยบันทึกไว้แล้ว ไม่ต้องบันทึกข้อมูลลงไปอีก เพียงแต่เข้าไปแก้ไขข้อมูล รายละเอียดเพิ่มเติม เช่น การแก้ไขวันที่หมดเขต หรือจำนวนอัตราที่แจ้งเพิ่ม

2.2.4 การออกบัตรประจำตัวนายจ้าง โดยกรอกข้อความดังนี้

ด้านหน้าบัตร

- เลขที่บัตร ให้ใช้เลขลำดับที่ที่นายจ้างแจ้งตำแหน่งงานว่างเรียงตามลำดับในปี พ.ศ. นั้น ตัวอย่างเช่น นายจ้างแจ้งตำแหน่งงานว่างเป็นลำดับที่หนึ่งในปี พ.ศ.2545 ก็ให้ใช้เลขที่บัตรเป็นลำดับที่ 1/2545

- เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (กรณีเป็นนิติบุคคล) และเลขบัตรประชาชน ให้ระบุ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (กรณีเป็นนิติบุคคล) หรือเลขบัตรประชาชน (กรณีเป็นบุคคลธรรมดา)

- สำนักงานจัดหางาน ให้ระบุชื่อสำนักงานจัดหางานที่ออกบัตรประจำตัวนายจ้าง เช่น สำนักงานจัดหางานจังหวัดสิงห์บุรี

- วันออกบัตร บัตรหมดอายุ ให้ระบุ วัน เดือน ปี ที่ออกบัตร และระบุวันที่หมดอายุ โดยให้นับจากวันที่ออกบัตร 1 ปี เช่น วันออกบัตร 10 มกราคม 2545 วันหมดอายุเป็นวันที่ 9 มกราคม 2546

- ลายมือชื่อผู้ออกบัตร ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกบัตรพร้อมระบุตำแหน่งผู้ออกบัตร

ด้านหลังบัตร

- ชื่อ –นามสกุล ให้ระบุชื่อนามสกุลของนายจ้างหรือผู้รับมอบอำนาจ

- เลขบัตรประชาชน – ตำแหน่ง ให้ระบุเลขบัตรประชาชนของนายจ้างหรือผู้รับมอบอำนาจพร้อมตำแหน่ง

- ชื่อสถานประกอบการ – ที่ตั้ง ให้ระบุชื่อสถานประกอบการ/นายจ้าง พร้อมทั้งที่ตั้งของสถานประกอบการนั้น ๆ

- ประเภทกิจการ – รหัส ให้ระบุประเภทกิจการที่สถานประกอบการดำเนินการพร้อม รหัสประเภทกิจการ ตามการจัดมาตรฐานอุตสาหกรรม(สากล)ใหม่ ISIC

- ลายมือชื่อ ให้นายจ้างหรือผู้รับมอบอำนาจลงลายมือชื่อไว้ในบัตรประจำตัวนายจ้าง การออกบัตรประจำตัวนายจ้างนั้น เจ้าหน้าที่จะออกบัตรให้หนึ่งบัตรต่อสถานประกอบการหนึ่งแห่ง ซึ่งในการจ้างตำแหน่งงานว่างในคราวต่อไป ให้นายจ้างนำบัตรมาแสดงด้วยทุกครั้ง

2.3 การ Matching หาผู้สมัครงาน

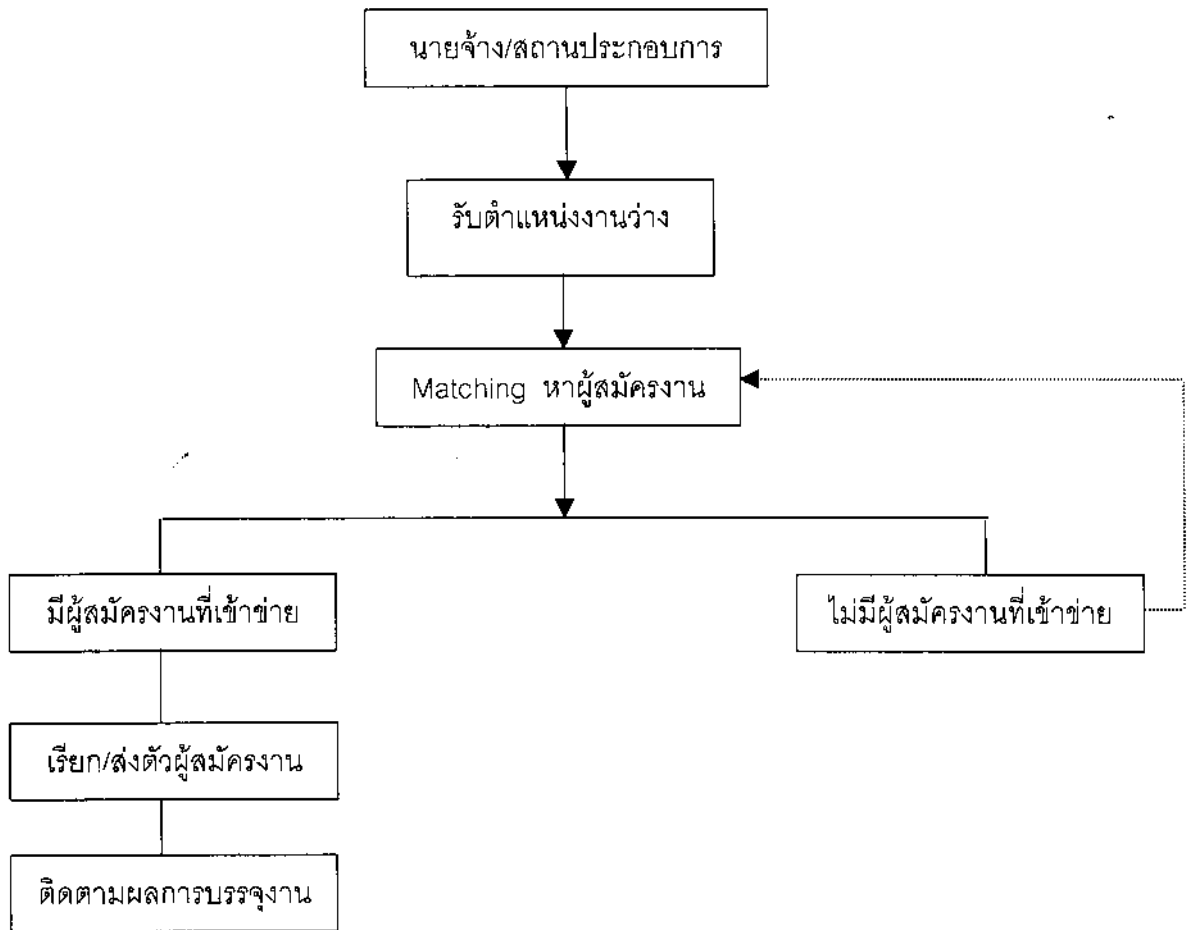
การ Matching หาผู้สมัครงาน เป็นการค้นหาผู้สมัครงานตามตำแหน่งงาน และคุณสมบัติที่นายจ้าง/สถานประกอบการ กำหนด โดยการเลือกรายการ Matching หาผู้สมัครงาน เพื่อค้นหาผู้สมัครงาน และในการ Matching หาผู้สมัครงาน 1 ครั้ง สามารถค้นหาผู้สมัครงานได้มากกว่า 1 คน และสามารถส่งพิมพ์รายละเอียดผู้สมัครงานแต่ละคนมาดูรายละเอียดก่อนได้ เมื่อเห็นว่าผู้สมัครงานรายใด มีคุณสมบัติที่เหมาะสมหรือตรงตามที่กำหนดของนายจ้าง ก็จะส่งพิมพ์ใบเรียกตัวผู้สมัครงาน เพื่อให้ผู้สมัครงานมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อการสัมภาษณ์เบื้องต้นก่อน และส่งพิมพ์บัตรแนะนำตัวให้ผู้สมัครงานไปพบนายจ้าง หรือถ้าจะให้ผู้สมัครงานไปพบนายจ้าง โดยตรงก็จะพิมพ์ใบเรียกตัวให้ไปพบนายจ้างพร้อมบัตรแนะนำตัวส่งให้ผู้สมัครงานไปพบนายจ้างได้เลย

การ Matching หาผู้สมัครงาน จะได้ผลเป็น 2 ประการ คือ

- กรณีผู้สมัครงานที่เข้าข่ายก็จะส่งพิมพ์ใบเรียกตัวผู้สมัครงานให้มาพบเจ้าหน้าที่เพื่อรับการสัมภาษณ์ในเบื้องต้นก่อนหรือเรียกตัวให้ไปพบกับนายจ้าง โดยตรงก็ได้
- กรณีที่ไม่มีผู้สมัครงานเข้าข่าย เจ้าหน้าที่จะนำกลับมา Matching หาผู้สมัครใหม่ใน 2 สัปดาห์ ถัดไป

ปัญหาที่พบในการ Matching หาตำแหน่งงานหรือการ Matching หาผู้สมัครงานก็คือ เมื่อมีตำแหน่งงานและผู้สมัครงานในตำแหน่งเดียวกัน แต่ระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถ Matching ได้ อาจมีสาเหตุมาจากการบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือตำแหน่งงานหมดเขต เป็นต้น

แผนผังขั้นตอนการรับแจ้งตำแหน่งงานว่าง



ขั้นตอนที่ 3 การติดตามผลการบรรจุนาน

ในกรณีที่ ได้ส่งตัวผู้สมัครงานไปพบนายจ้าง/สถานประกอบการแล้ว นายจ้าง/สถานประกอบการจะต้องแจ้งผลการบรรจุนาน โดยใช้บัตรแนะนำตัวแจ้งกลับมายังสำนักงาน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับแจ้งผลการบรรจุนานเป็นประการใดแล้ว ก็จะบันทึกผลการส่งตัวผู้สมัครงาน ว่าผลการส่งตัวได้รับการบรรจุนานหรือไม่ โดยการบันทึกลงในระบบคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าผู้สมัครงานจะผ่านการพิจารณารับเข้าทำงานหรือไม่ก็ตาม ต้องมีการบันทึกผลทุกครั้ง

ส่วนกรณีที่ผู้สมัครงานไม่ได้รับการบรรจุนาน เจ้าหน้าที่จะต้องติดตามผลการบรรจุนานกับนายจ้าง/สถานประกอบการ หลังจากวันที่ส่งตัวผู้สมัครงาน 2 สัปดาห์ถัดไป ซึ่งการติดตามผลการบรรจุนานจะได้ผลเป็น 2 ประการ คือ

3.1 ถ้ามีนายจ้าง/สถานประกอบการ แจ้งผลว่าได้บรรจุผู้สมัครงาน เจ้าหน้าที่จะบันทึกผลลงในระบบคอมพิวเตอร์

3.2 ถ้ามีนายจ้าง/สถานประกอบการ มิได้บรรจุผู้สมัครงาน เจ้าหน้าที่จะบันทึกผลไม่บรรจุลงในระบบคอมพิวเตอร์ และให้ดำเนินการ Matching หาดำเนินงานให้กับผู้สมัครงานใหม่อีกครั้ง และเมื่อเลือกตำแหน่งงานได้แล้ว ก็ให้เรียกตัวผู้สมัครงานมาพบเจ้าหน้าที่ก่อนหรือจะเรียกให้ไปพบนายจ้างโดยตรงก็ได้แล้วแต่กรณี

ในการติดตามผลการบรรจุงาน บางครั้งเมื่อส่งผู้สมัครงานไปพบนายจ้าง/สถานประกอบการแล้วเจ้าหน้าที่อาจใช้วิธีติดต่อขอทราบผลการบรรจุงานทางโทรศัพท์ก็ได้ เพื่อให้ทราบว่าผู้สมัครงานที่ส่งไปนั้นได้รับการบรรจุงานหรือไม่ ยังขาดคุณสมบัติในเรื่องใดบ้าง ตลอดจนสอบถามเพื่อขอทราบว่า มีตำแหน่งงานว่างเพิ่มเติมอีกหรือไม่ ซึ่งเป็นการติดต่อหาดำเนินงานว่างอีกทางหนึ่ง

ขั้นตอนที่ 4 การแนะแนวอาชีพ

การแนะแนวอาชีพ เป็นขั้นตอนในการให้คำปรึกษาแนะนำให้แก่ผู้สมัครงานที่ยังไม่มีแนวทางที่แน่นอนในการสมัครงาน โดยการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการหางาน ทำการให้คำแนะนำในด้านข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการเลือกประกอบอาชีพ รวมทั้งการทดสอบความพร้อมทางอาชีพ เพื่อให้ผู้สมัครงานเข้าใจในบุคลิกภาพที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการเลือกงานและอาชีพให้สอดคล้องกับตัวเองมากที่สุด โดยการให้บริการแนะแนวแบบตัวต่อตัวกับผู้สมัครงานทุกราย หากมีผู้สมัครงานในแต่ละวันไม่มากนัก และหากมีจำนวนมากเกินกว่าที่จะให้บริการ ก็จะเลือกเท่าที่จำเป็น พร้อมทำการบันทึกข้อมูลการแนะแนวอาชีพเก็บในแฟ้มข้อมูล หรือทำทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน เพื่อรวบรวมสถิติรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

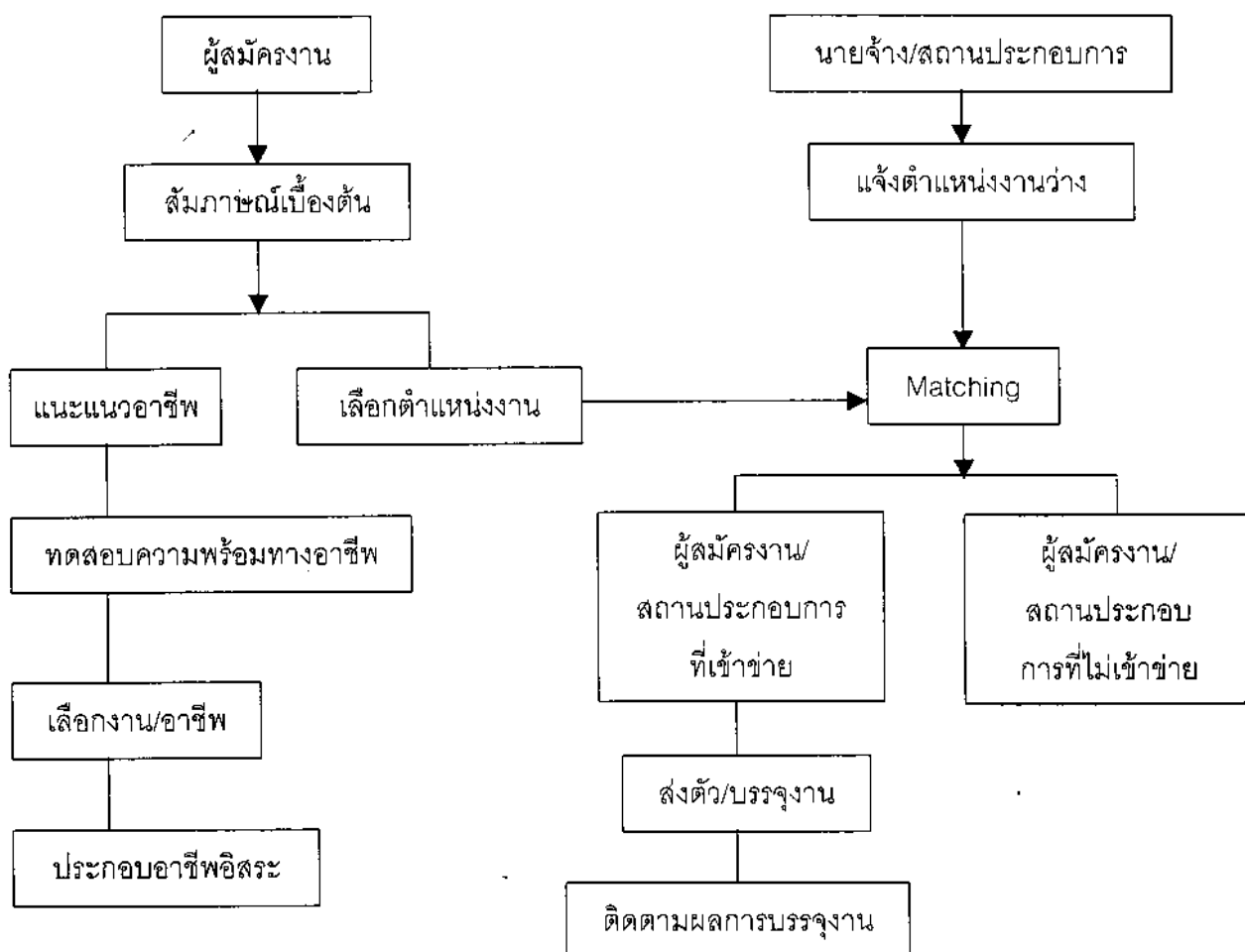
4.1 ศึกษาประวัติและภูมิหลังของผู้ใช้บริการ โดยดูจากใบสมัครงาน สังเกตว่าเป็นคนประเภทใด

4.2 ซักถามปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ

4.3 ใช้แบบทดสอบความพร้อมทางอาชีพ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการยังไม่มี ความเข้าใจในตนเอง ไม่รู้ว่าตนเองมีความสนใจ หรือมีความถนัดในด้านใด หรือมีบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับงานประเภทใด เพื่อให้ได้รู้เป็นแนวทางคร่าว ๆ ว่าผู้ใช้บริการมีความสนใจและมีความถนัดด้านใด และเมื่อแปรผลออกมาแล้ว ข้อควรระวังก็คือ อย่ายึดผลการทดสอบเป็นตัวกำหนดจนเกินไป ซึ่งแบบทดสอบควรใช้เป็นเพียงแนวทางประกอบการแนะแนวอาชีพ เท่านั้น

4.4 เสนองานหรืออาชีพต่างๆ ที่ได้พิจารณาจากผลการสัมภาษณ์ และทดสอบแล้วเห็นว่าเหมาะสมแก่ความรู้ ความสามารถ ความถนัด และบุคลิกภาพ และในการนี้ต้องให้ผู้รับบริการพิจารณาให้รอบครอบ เพราะถ้าการตัดสินใจง่าย ๆ และวางเป้าหมายการทำงานผิดพลาด ย่อมเป็นทางนำไปสู่ปัญหาที่ยากในการทำงานต่อไปในภายหน้า

แผนผังสรุปขั้นตอนการบริการจัดหางานในประเทศ



4.5 การบริการจัดหางานในต่างประเทศ ของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ในส่วนกลางสามารถติดต่อได้ที่ สำนักงานบริหารแรงงานไทยในต่างประเทศ ในส่วนภูมิภาคสามารถติดต่อได้ที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด ซึ่งการไปทำงานในต่างประเทศของผู้ใช้แรงงาน มี 3 ประเภท คือ 1) คนงานทั่วไป ซึ่งต้องการไปทำงานโดยใช้บริการของบริษัทจัดหางานหรือไปโดยกรมการจัดหางานจัดส่ง 2) คนงานสามารถติดต่อกันได้เองโดยไม่ต้องใช้บริการของบริษัทจัดหางาน และ 3) ลูกจ้างที่นายจ้างของ

ตนเองพาไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ ซึ่งการไปทำงานของผู้ใช้แรงงานที่จะไปทำงานยังต่างประเทศ ก่อนอื่นต้องมีเอกสารประกอบที่จะใช้ในการเดินทางไปต่างประเทศ อาทิ ใบรับรองแพทย์ หนังสือเดินทาง (พาสปอร์ต) วีซ่า สัญญาจ้างงาน ฯลฯ เมื่อจัดเตรียมเอกสารพร้อมแล้วเรื่องความพร้อมของสุขภาพก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ละเลยมิได้จะต้องไม่เป็นโรคต้องห้าม เช่น เมาหวาน หัวใจ ฯลฯ ซึ่งจะเป็อุปสรรคต่อการไปทำงานเมืองนอก เมื่อมีความพร้อมแล้วก็คือวิธีการไปทำงานยังต่างประเทศ มีด้วยกัน 5 วิธี (คู่มือการไปทำงานต่างประเทศ, 2546, น.11-25)

วิธีที่ 1 บริษัทจัดหางานส่ง (การไปทำงานต่างประเทศโดยใช้บริการของบริษัทจัดหางาน) มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนการจัดส่งคนงานไปทำงานต่างประเทศโดยบริษัทจัดหางานจัดส่ง

ขั้นตอนที่ 1 บริษัทที่จะส่งคนงานไปทำงานเมืองนอกได้ ต้องเป็นบริษัทที่ได้รับอนุญาตจากกรมการจัดหางาน โดยผู้ที่จะไปทำงานสอบถามรายละเอียดชื่อบริษัทจัดหางานที่จดทะเบียนถูกต้องได้จากฝ่ายสำนักงานจัดหางานและสำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด

ขั้นตอนที่ 2 ลูกจ้างหรือตัวแทนจัดหางาน จะต้องจดทะเบียนตามกฎหมาย เนื่องจากผู้ที่ไม่ได้จดทะเบียนมักจะเป็นสาย หรือนายหน้าจัดหางานเถื่อน ซึ่งผิดกฎหมาย โดยผู้ที่จะไปทำงานยังต่างประเทศจะต้องขอตรวจสอบเอกสารว่าเป็นตัวแทนของบริษัทถูกต้องหรือไม่

วิธีการตรวจสอบ ขอคู่มือประจำตัวลูกจ้างหรือตัวแทนจัดหางานจากผู้ที่มาชักชวนให้ไปทำงานเมืองนอก และสอบถามเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบให้แน่ใจ อย่าจ่ายเงินค่าหัวกับ สาย/นายหน้าจัดหาเถื่อน

ขั้นตอนที่ 3 บริษัทจัดหางานจะรับสมัครคนงานได้ ต้องได้รับอนุญาตจากกรมการจัดหางานก่อนจึงจะประกาศรับสมัคร

ขั้นตอนที่ 4 เมื่อบริษัทจัดหางานคัดเลือกคนงานตามคุณสมบัติที่นายจ้างต้องการได้แล้วจะต้องส่งคนงานนั้นไปตรวจสุขภาพ และทดสอบฝีมือ

สำหรับตำแหน่งกรรมกร และผู้ที่มีใบรับรองจากสถาบันการศึกษา หรือสมาคมอาชีพ ได้รับการยกเว้นไม่ต้องทดสอบฝีมือ ค่าทดสอบตามกฎหมายไม่เกิน 500 บาท หากค่าทดสอบฝีมือที่มีค่าใช้จ่ายสูงเกิน 500 บาท ให้สถานทดสอบฝีมือเรียกเก็บได้ตามอัตราที่อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงานกำหนด แต่ต้องไม่เกินครั้งละ 1,000 บาท

ขั้นตอนที่ 5 บริษัทจัดหางานจะต้องขออนุญาตจัดส่งคนงานที่ผ่านการตรวจสุขภาพและทดสอบฝีมือแล้วไปทำงานกับนายจ้างต่อกรมการจัดหางาน

บริษัทจัดหางานจะต้องแจ้งรายละเอียดของคนงานที่ขออนุญาตจัดส่ง โดยระบุชื่อนามสกุล เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ของคนงาน อาชีพก่อนการเดินทาง ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ชื่อนายจ้าง และสถานที่ทำงานในประเทศ กรมการจัดหางานจะอนุญาตให้จัดส่ง

คนหางานไปทำงานต่างประเทศได้ในระยะเวลา 60 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับอนุญาต หากมีเหตุจำเป็น อาจขอขยายเวลาในการจัดส่งออกไปได้ แต่ไม่เกิน 30 วัน

ขั้นตอนที่ 6 บริษัทจัดหางานจะต้องส่งคนหางานที่ได้รับอนุญาตให้ไปทำงานต่างประเทศ เข้ารับการอบรมก่อนเดินทาง โดยเจ้าหน้าที่กรมการจัดหางานจะเป็นผู้อบรมให้ฟรี คนหางานไม่ต้อง เสียค่าอบรม เพราะเป็นขั้นตอนตามกฎหมายที่บังคับไว้เพื่อให้คนงานมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ สัญญาจ้างงาน ข้อห้าม กฎหมาย และขนบธรรมเนียมประเพณีของประเทศที่ตนไปทำงาน

ขั้นตอนที่ 7 บริษัทจัดหางานต้องจัดการให้นายจ้างในต่างประเทศส่งเงินเข้ากองทุนเพื่อ ช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ ถ้าไม่อาจจัดการได้ต้องเป็นผู้ส่งเงินเข้ากองทุนเอง

ขั้นตอนที่ 8 บริษัทจัดหางานต้องพาคนงานเดินทางผ่านด่านตรวจคนหางาน ของ กรมการจัดหางาน เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนงานจะตรวจสอบว่าคนงานที่ผ่านการตรวจแล้วจะต้อง ถือเอกสารสำคัญไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ สัญญาจ้างงาน อย่ากั้นให้บริษัทจัดหางานเป็นอันขาด

ขั้นตอนที่ 9 บริษัทจัดหางานต้องแจ้งรายชื่อคนงานและสถานที่ทำงานในต่างประเทศ ให้สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศทราบภายใน 15 วัน

คนงานต้องรายงานตัวเมื่อเดินทางไปถึงภายใน 15 วัน แต่ควรจรรยาบรรณทันทีเพื่อจะ ได้ไม่ลืมหืม โดยใช้แบบรายงานตัวที่เจ้าหน้าที่กรมการจัดหางานมอบให้ในวันอบรมก่อนเดินทาง

ขั้นตอนที่ 10 บริษัทจัดหางานต้องดูแลให้คนงานได้รับค่าจ้าง และตำแหน่งงานตรงตาม สัญญาจ้างงาน

วิธีที่ 2 กรมการจัดหางานเป็นผู้จัดส่ง (การไปทำงานต่างประเทศโดยรัฐ)

คือบริการที่รัฐจัดให้แก่คนงานที่ประสงค์จะไปทำงานต่างประเทศ โดยกรมการจัดหางานเป็น ผู้จัดส่ง เพื่อแก้ไขปัญหาการหลอกลวงและเสียค่าใช้จ่ายแพง เพราะคนงานไม่ต้องเสียค่าบริการใด ๆ เสียเฉพาะค่าใช้จ่ายที่จำเป็นเท่านั้น

ขั้นตอนการจัดส่งคนงานไปทำงานต่างประเทศโดยรัฐจัดส่ง

ขั้นตอนที่ 1 นายจ้างยื่นเอกสารต่อกรมการจัดหางาน สถานทูตไทย กงสุล หรือสำนักงาน แรงงานไทย เพื่อการพิจารณาอนุญาตจัดส่งคนงานไทย (เอกสารทุกชนิดต้องได้รับการรับรองจาก สถานทูตไทย หรือสถานกงสุล หรือสำนักงานแรงงานไทยในประเทศนั้น ๆ) ซึ่งมีเอกสารต่อไปนี้

- หนังสือมอบอำนาจ (POWER OF ATTORNEY)
- หนังสือแสดงความต้องการคนงาน (LETTER OF DEMAND)
- ตัวอย่างสัญญาจ้างงาน
- หลักฐานการจัดตั้งบริษัท

ขั้นตอนที่ 2 กรมการจัดหางานประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมการคัดเลือก เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (กรณีช่างฝีมือตำแหน่งต่าง ๆ) เพื่อจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

ขั้นตอนที่ 3 แจ้งให้ผู้ประสงค์จะไปทำงานต่างประเทศ ซึ่งลงทะเบียนไว้ที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯทุกเขตพื้นที่ ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่นายจ้างต้องการ เข้ารับการคัดเลือก โดยการกำหนดวันเวลา-สถานที่ทดสอบ

ทั้งนี้ กรมการจัดหางานจะไม่ประกาศรับสมัครเพื่อจัดส่งไปทำงานต่างประเทศยกเว้นกรณีที่ผู้ลงทะเบียนไว้มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอที่นายจ้างต้องการคัดเลือก หรือไม่มีเลยจึงจะขออนุมัติประกาศรับสมัครเป็นครั้ง ๆ ไป

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการคัดเลือก โดยทดสอบฝีมือและหรือสัมภาษณ์ ซึ่งมีผู้แทนนายจ้างและ/หรือ คณะกรรมการคัดเลือกลูกจ้าง ซึ่งแต่งตั้งโดยอธิบดีกรมการจัดหางานเป็นผู้คัดเลือก

ขั้นตอนที่ 5 ประกาศผลผู้ผ่านการคัดเลือก

ขั้นตอนที่ 6 ผู้ผ่านการคัดเลือกมารายงานตัวพร้อมเอกสารเพื่อจะไปดำเนินการ

- ตรวจสอบประวัติอาชญากรรม (C.I.D) (กรณีประเทศที่ต้องใช้ยื่นประกอบการขอวีซ่า)
- ยื่นขอวีซ่าจากสถานทูต ของประเทศที่จะไปทำงาน
- สำรองค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (ค่าตัวเครื่องบิน ค่าวีซ่า ค่าสมาชิกกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานเพื่อไปทำงานต่างประเทศ เว้นแต่นายจ้างจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายให้)

ขั้นตอนที่ 7 คนงานเข้ารับการอบรมก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ

ขั้นตอนที่ 8 เจ้าหน้าที่ส่งคนงานที่สนามบิน

ขั้นตอนที่ 9 เจ้าหน้าที่จากสำนักงานแรงงานในต่างประเทศหรือนายจ้างต่างประเทศรับคนงานที่สนามบิน

วิธีที่ 3 ผู้ที่จะไปทำงานแจ้งการเดินทางด้วยตัวเอง เป็นกรณีที่คนงานเดินทางไปทำงานครบกำหนดแล้วได้ต่อสัญญาจ้างจึงกลับมาพักผ่อนในประเทศไทย เมื่อจะเดินทางกลับไปทำงานอีกต้องแจ้งการเดินทาง ให้กรมการจัดหางานทราบล่วงหน้าหรือกรณีที่คนงาน สามารถติดต่อหางานจากนายหน้าในต่างประเทศได้ด้วยตนเอง ก็จะต้องแจ้งการเดินทางให้กรมการจัดหางานทราบเช่นกัน

วิธีที่ 4 นายจ้างในประเทศไทยพาลูกจ้างของตนเองไปทำงานในต่างประเทศและเป็นกรณีของลูกจ้างในสถานประกอบการในประเทศไทย ซึ่งนายจ้างเจ้าของบริษัทพาไปทำงานในต่างประเทศเมื่อทำงานเสร็จแล้วจะต้องกลับมาทำงานกับบริษัทของนายจ้างที่พาไป

วิธีที่ 5 นายจ้างในประเทศไทยส่งลูกจ้างของตนเองไปฝึกงานในต่างประเทศ หมายถึง การที่บริษัทที่มีสถานประกอบการในประเทศไทยส่งลูกจ้างของตนเองไปฝึกงานยังต่างประเทศ และเมื่อฝึกงานเสร็จสิ้นแล้วจะต้องกลับมาทำงานให้กับบริษัทของตนเองต่อไป

สรุป การบริการจัดหางาน เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้ต้องการจะทำงานทำได้พบปะกับเจ้าของสถานประกอบการและมีความต้องการตรงกับทำให้เกิดการจ้างงานขึ้น ขณะเดียวกันก็เป็นศูนย์กลางข้อมูลตลาดแรงงานให้กับประชาชนได้รับทราบ

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนและค้นคว้างานวิจัยเรื่องการให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ผู้ศึกษาจึงขอยกเอางานวิจัยที่พอจะมีประโยชน์ในการนำมาใช้ประกอบการศึกษาเรื่องนี้ไว้ดังนี้ คือ

คณะพัฒนาสังคม (2538,น. 15) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม ซึ่งได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้สามารถกำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจได้ในองค์ประกอบของการให้บริการ ดังกล่าว ได้แก่

- 1) ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย
 - ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ
 - ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ
 - การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ
 - ความคุ้มค่าและยุติธรรมในราคาของบริการ
- 2) ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย
 - ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
 - ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ
 - ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ
 - ความปลอดภัยของบริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย
 - ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่
 - ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการ
 - การมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทในการบริการ
 - ความซื่อสัตย์ สุจริตของผู้ให้บริการ

บุญบา ตรีพัฒนาสุวรรณ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1 ดินแดง” นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักงาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกันตนที่ขอรับประโยชน์ทดแทนที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1 ดินแดง จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติประกอบการพรรณนาผลการศึกษารูปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอัตรารายได้ อยู่ระหว่าง 7,001 - 9,000 บาท ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1-10 ปี และมาขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยมากที่สุด ร้อยละ 50.00 และรองลงมา ได้แก่ กรณีคลอดบุตรร้อยละ 29.32 ส่วนใหญ่มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1 ดินแดง เป็นครั้งแรกและรับทราบการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนจากสถานที่ทำงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการว่า ได้รับการต้อนรับอย่างเสมอภาคจากเจ้าหน้าที่เมื่อเปรียบเทียบกับผู้มาขอรับบริการคนอื่น นอกจากนี้ ยังเห็นว่า ได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน เจ้าหน้าที่ในสำนักงานมีกิริยา มารยาท สุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ ส่วนขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมี 4 ขั้นตอน คือ การกรอกแบบ การตรวจแบบ การพิจารณาอนุมัติสิทธิประโยชน์ทดแทน และการจ่ายสิทธิประโยชน์ทดแทนนั้น พบว่า ผู้ประกันตนพึงพอใจกับขั้นตอนสุดท้าย คือ การจ่ายสิทธิประโยชน์ทดแทนเป็นเงินสดมากที่สุด ประการสุดท้ายผู้ประกันตนมีความเห็นว่าการให้บริการมีคุณภาพก็มีความสม่ำเสมอ และได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทนตรงตามข้อตกลง

ในส่วนข้อเสนอแนะของผู้ประกันตน ผลการศึกษารั้งนี้พบว่า ผู้ประกันตนมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้คือ ควรจัดให้มีโต๊ะสำหรับเป็นจุดตรวจเอกสารในเบื้องต้นเป็นลำดับแรกก่อนที่จะไปยังจุดให้บริการอื่น ๆ ควรจัดพนักงานไว้ตามจุดต่าง ๆ เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ประกันตนที่มาขอรับบริการเป็นการอำนวยความสะดวกและรวดเร็ว และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้น้อยลง รวมทั้งจัดหาอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอโดยเฉพาะเครื่องรับโทรศัพท์ นอกจากนี้ก็ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนรับทราบว่า เอกสารที่จะต้องนำมายื่นเพื่อขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนในแต่ละครั้งแต่ละกรณีมีอะไรบ้าง รวมทั้งควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้ประกันตนที่มาขอรับบริการด้วย

การศึกษารั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น โดยควรจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จในครั้งเดียว มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในระบบการให้บริการในลักษณะออนไลน์ จะทำให้ผู้ประกันตนสามารถรับบริการจากหน่วยงานประกันสังคมในเขตพื้นที่ได้ทุกเขต โดยไม่จำเป็นต้องไปขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ที่องค์กร/บริษัทของผู้ประกันตนตั้งอยู่ นอกจากนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกันตนให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย อาทิเช่น การจัดหน่วยประกันสังคมเคลื่อนที่และตรวจเยี่ยมสถานประกอบการ

เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ประกันตนถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับ รวมทั้งควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มทักษะ และความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างครอบคลุมทุกด้าน นอกจากนี้ ก็ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ เช่น จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ให้เพียงพอ จัดทำป้ายตามจุดต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ เป็นต้น

กรมการจัดหางาน (2545, น. 25 – 36) กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของสถานประกอบการต่อการให้บริการจัดหางานในประเทศ พบว่า ความคาดหวังที่ได้รับจากการใช้บริการจัดหางานในประเทศพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก มีส่วนน้อยที่ไม่เห็นด้วย ด้านกระบวนการให้บริการของกรมการจัดหางานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ ก็มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

กรมการจัดหางาน (2542, น. 63 – 67) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการจัดตั้งสำนักงานจัดหางานเขตพื้นที่ ผลการศึกษพบว่า 1) ระดับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้บริการจัดหางานในประเทศในระดับดีมาก ในเรื่องความรู้ความเข้าใจและระเบียบการทำงานของคนต่างด้าวในระดับน้อย สาเหตุเนื่องจากเป็นงานใหม่ของกรมการจัดหางาน 2) สำหรับผู้ใช้บริการประเมินสำนักงานจัดหางานเขตพื้นที่โดยส่วนใหญ่พึงมาใช้บริการจากหน่วยงานของกรมการจัดหางานเป็นครั้งแรก ในขณะที่สถานประกอบการประมาณครึ่งหนึ่งเคยมาใช้บริการมาก่อนโดยสำนักงานเขตพื้นที่ 1 เป็นพื้นที่ที่สถานประกอบการเคยมาใช้บริการมากที่สุด และบริการที่ประชาชนทั่วไปมาใช้มากที่สุดคือ งานบริการจัดหางานในประเทศ สำหรับสถานประกอบการมาใช้บริการด้านคนต่างด้าวมากที่สุด โดยแหล่งข้อมูล ข่าวสารที่ทำให้ผู้มาใช้บริการทราบเรื่องการกระจายงานบริการของกรมการจัดหางานลงสู่สำนักงานจัดหางานเขตพื้นที่มากที่สุด คือ ข่าวสาร / หน่วยงานของกรมการจัดหางาน ขณะเดียวกันงานจัดหางานในประเทศและงานคนต่างด้าวก็เป็นงานที่ผู้ใช้บริการทั้งประชาชนและสถานประกอบการมีความเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุด โดยเฉพาะจัดหางานในประเทศควรปรับปรุงในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งงาน การให้บริการของสำนักงานจัดหางานเขตพื้นที่ ให้เป็นไปอย่างทั่วถึง ในขณะที่งานคนงานต่างด้าว สถานประกอบการที่ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุงโดยกระจายงานคนต่างด้าวทั้งหมดลงสู่สำนักงานจัดหางานเขตพื้นที่ 3) ผู้มาใช้บริการสำหรับประชาชนโดยทั่วไปส่วนใหญ่ไม่รู้จักกรมการจัดหางาน และหน่วยงานของกรมการจัดหางาน ในขณะที่สถานประกอบการที่มาใช้บริการสำนักงานจัดหางานเขตพื้นที่ จะรู้จักกรมการจัดหางาน และหน่วยงานของกรมการจัดหางานมากกว่า โดยสถานประกอบการขนาดใหญ่มีแนวโน้มจะรู้จักมากกว่าสถานประกอบการขนาดเล็ก สำหรับประชาชนทั่วไปที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการสำนักงานเขตพื้นที่ เพราะคิดว่าไม่ได้รับบริการตรงตามต้องการ เช่นเดียวกับสถานประกอบการที่ไม่ใช้บริการ นอกจากนี้สาเหตุอีกประการหนึ่งที่ทำให้สถานประกอบการไม่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานเขตพื้นที่ คือคิดว่ายุ่งยากและมีขั้นตอนมาก อย่างไรก็ตามผู้ที่ไม่ใช้

บริการที่ระบุนสาเหตุไม่ใช้บริการดังกล่าวนี้มีจำนวนไม่ถึงครึ่งหนึ่ง ซึ่งสรุปได้ว่าประชาชนผู้ใช้บริการ และสถานประกอบการใน 2 กลุ่มนี้ มีความเห็นตรงกันว่าการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของ กรมการจัดหางานมีน้อยไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาในรูปแบบการวิจัยอรรถาธิบาย (Explanatory Research) โดยได้ดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ภาคเอกสาร (Documentary Research) ศึกษาจากเอกสาร อาทิ นโยบายกระทรวงแรงงาน นโยบายของกรมการจัดหางาน แผนการดำเนินงานประจำปีของกรมการจัดหา เอกสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ และบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ภาคสนาม (Field Research) โดยการเก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้สอบถามผู้มาขอรับบริการด้านการจัดหางาน ของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากประชากรที่มาใช้บริการ ณ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ช่วงระหว่างวันที่ 15 มีนาคม - 15 พฤษภาคม 2547 จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านการจัดหางานของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

การรวบรวมข้อมูลกระทำโดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากที่สุด จึงได้มีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อปรับปรุงแก้ไข จากนั้นจึงทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pre – test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนด จำนวน 20 ราย และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ และปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์อีกครั้งหนึ่ง

- นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ที่ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วให้ประชาชนตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ลักษณะแบบสอบถามจะมีทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชาชน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการการจัดหางานของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ประกอบด้วย

2.1 บุคลากรผู้ให้บริการ

- กิริยามารยาทของการให้บริการ
- ความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ
- ความสะดวกรวดเร็วของบริการ
- ความเสมอภาคของบริการ

2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ความสะดวกของบริการที่ให้
- ความรวดเร็วของบริการที่ให้
- ความสม่ำเสมอของบริการที่ให้

2.3 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการจัดหางาน

- ความทันสมัยของข้อมูล
- ความถูกต้องของข้อมูล
- ความครบถ้วนของข้อมูล
- ความรวดเร็วของข้อมูล

โดยในส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามโดยอาศัยมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับคะแนน	5
เห็นด้วย	ระดับคะแนน	4
เฉย ๆ	ระดับคะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ระดับคะแนน	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับคะแนน	1

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายความว่า	ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายความว่า	ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	หมายความว่า	ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายความว่า	ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายความว่า	ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลที่ขอทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาการให้บริการ และเป็นคำถามที่เปิดให้ประชาชนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับแนวทางการให้บริการด้านการจัดหางานของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการจัดหางานของกระทรวงแรงงานครั้งนี้ จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สำหรับสถิติที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของประชาชนที่มีต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการจัดหางาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การหาค่าร้อยละ (Percentage) ของคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

$$\text{ใช้สูตร} \quad \text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)} \times 100}{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (N)}}$$

2. การหาค่าเฉลี่ยแทนด้วยสัญลักษณ์ \bar{X} สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

โดยที่ $\sum fx$ เท่ากับผลรวมของคะแนนทั้ง N จำนวน และ N เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แทนด้วยอักษรย่อ S.D. สำหรับอธิบายลักษณะการกระจายข้อมูล โดยการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{X})^2}{N - 1}}$$

การนำเสนอข้อมูล

ใช้การนำเสนอผลการศึกษาเป็นรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดังรายละเอียดต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาการให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน
ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การพัฒนาการให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน

ผลการศึกษาในส่วนต่าง ๆ ดังกล่าว ปรากฏ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการบริการจัดหางาน

ตารางที่ 4.1

เพศของประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการบริการจัดหางาน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	51	51.0
ชาย	49	49.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.1 ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการจัดหางาน เป็นชายร้อยละ 49 หญิงร้อยละ 51

ตารางที่ 4.2
อายุของประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการจัดหางาน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 – 25 ปี	40	40.0
26 – 35 ปี	42	42.0
36 – 45 ปี	16	16.0
46 – 55 ปี	2	2.0
มากกว่า 55	-	-
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการมีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี ร้อยละ 42 รองลงมาร้อยละ 40 มีอายุระหว่าง 15 – 25 ปี และน้อยที่สุด ร้อยละ 2 มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี

ตารางที่ 4.3
ระดับการศึกษาของประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการจัดหางาน

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	21	21.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	13	13.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	12	12.0
อนุปริญญา	24	24.0
ปริญญาตรี	29	29.0
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการจบการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 29 รองลงมา จบอนุปริญญา ร้อยละ 24 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1

ตารางที่ 4.4
จำนวนครั้งในการขอรับบริการด้านการจัดหางาน

จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาเป็นครั้งแรก	64	64.0
เคยมาแต่ไม่บ่อยครั้ง	28	28.0
มาเป็นประจำ	7	7.0
อื่น ๆ ระบุ	1	1.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความถี่ของผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มาเป็นครั้งแรก ร้อยละ 64 รองลงมาเคยมาแต่ไม่บ่อยครั้ง ร้อยละ 28 และอื่น ๆ ร้อยละ 1

ตารางที่ 4.5
การขอรับบริการแต่ละประเภท

การขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
แนะแนวอาชีพ	9	9.0
มาหาตำแหน่งงานว่าง	70	70.0
แจ้งตำแหน่งงานว่าง	4	4.0
เข้าร่วมงานนัดพบแรงงาน	11	11.0
อื่น ๆ ระบุ	6	6.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนมาขอรับบริการด้านหาตำแหน่งงานว่าง ร้อยละ 70 รองลงมาเข้าร่วมงานนัดพบแรงงาน ร้อยละ 11 และอื่น ๆ ร้อยละ 6

ตารางที่ 4.6
เหตุที่มาขอรับบริการ ณ กรมการจัดหางาน

เหตุผลมาขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตรงกับความต้องการ	34	34.0
มั่นใจในบริการเพราะเป็นหน่วยงานของรัฐ	42	42.0
เสียค่าใช้จ่ายน้อย	13	13.0
ได้รับคำแนะนำจากเพื่อน /ญาติ	4	4.0
ได้รับการส่งต่อจากหน่วยงานอื่น ๆ	6	6.0
อื่น ๆ ระบุ	1	1.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า เหตุผลการมาขอรับบริการ ร้อยละ 42 มีความมั่นใจบริการเพราะเป็นหน่วยงานของรัฐ รองลงมาตรงกับความต้องการ ร้อยละ 34 และอื่น ๆ ร้อยละ 1

ตารางที่ 4.7
การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	13	13.0
ไม่เคย	87	87.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนไม่เคยใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 87 และเคยใช้บริการร้อยละ 13

ตารางที่ 4.8
แหล่งที่ประชาชนรับทราบการให้บริการด้านการจัดหางาน

แหล่งที่ประชาชนรับทราบ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	8	8.0
โทรทัศน์	20	20.0
แผ่นพับประชาสัมพันธ์	5	5.0
เพื่อน / มีผู้แนะนำ	61	61.0
อื่น ๆ ระบุ	6	6.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่า แหล่งที่ประชาชนรับทราบข้อมูลการให้บริการด้านการจัดหางาน ร้อยละ 61 ทราบจากเพื่อนหรือมีผู้แนะนำ รองลงมาทราบจากโทรทัศน์ ร้อยละ 20 และทราบจากแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 5

ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาด้านบริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ตารางที่ 4.9

การให้บริการด้านจัดหางานของบุคลากร

การให้บริการของบุคลากร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D
- การต้อนรับด้วยความสุภาพ เรียบร้อย	56 (56)	41 (41)	-	3 (3)	-	4.50	0.659
- ความซื่อสัตย์ สุจริตของเจ้าหน้าที่	42 (42)	50 (50)	8 (8)	-	-	4.34	0.623
- ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่	36 (36)	54 (54)	7 (7)	3 (3)	-	4.23	0.708
- ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	46 (46)	45 (45)	7 (7)	2 (2)	-	4.35	0.701
- การต้อนรับอย่างเสมอภาค	43 (43)	45 (45)	12 (12)	-	-	4.31	0.677
- การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ของบริการ	41 (41)	51 (51)	8 (8)	-	-	4.33	0.620
- การได้รับความสะดวก	34 (34)	59 (59)	7 (7)	-	-	4.27	0.583
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	37 (37)	53 (53)	10 (10)	-	-	4.27	0.633
- การบริการตรงกับความต้องการ	30 (30)	50 (50)	13 (13)	7 (7)	-	4.03	0.846
- การใส่ใจแก้ไขปัญหา	15 (15)	23 (23)	23 (23)	34 (34)	5 (5)	3.09	1.17

$$\bar{X} = 4.17 \quad S.D. = 0.466$$

จากตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการจัดหางานของบุคลากร พบว่า

- บุคลากรให้การต้อนรับด้วยความสุภาพเรียบร้อย ร้อยละ 56 มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 41 มีความพึงพอใจมาก และเพียงร้อยละ 3 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.50 ระดับความพึงพอใจมาก

- ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 50 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 42 พึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 8 มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.34 ระดับความพึงพอใจมาก

- ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 54 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 36 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 3 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.23 ระดับความพึงพอใจมาก

- ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 46 มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 45 มีความพึงพอใจมาก และเพียงร้อยละ 2 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.35 ระดับความพึงพอใจมาก

- การต้อนรับอย่างเสมอภาค ร้อยละ 45 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 43 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 12 มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.31 ระดับความพึงพอใจมาก

- การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ของบริการ ร้อยละ 51 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 41 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 8 มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.33 ระดับความพึงพอใจมาก

- การได้รับความสะดวก ร้อยละ 59 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 34 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 7 มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.27 ระดับความพึงพอใจมาก

- ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 53 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 37 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 10 มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.23 ระดับความพึงพอใจมาก

- การบริการตรงกับความต้องการ ร้อยละ 50 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 30 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 7 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.03 ระดับความพึงพอใจมาก

- การใส่ใจแก้ไขปัญหา ร้อยละ 34 มีความพึงพอใจน้อย รองลงมาร้อยละ 23 มีความพึงพอใจมากและปานกลางเท่ากัน และเพียงร้อยละ 5 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 3.09 ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการให้บริการจัดหางานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$)

ตารางที่ 4.10
การให้บริการด้านจัดหางานในเรื่องขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการของบุคลากร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D
- การกรอกเอกสารและแบบฟอร์มในการขอรับบริการด้านการจัดหางาน	35 (35)	50 (50)	5 (5)	9 (9)	1 (1)	4.09	0.92
- หลักฐานที่ใช้ประกอบในการใช้บริการจัดหางานเหมาะสมไม่มากเกินความจำเป็น	38 (38)	53 (53)	8 (8)	-	1 (1)	4.27	0.69
- เอกสารแนะนำการขอรับบริการจัดหางานเข้าใจง่าย	31 (31)	53 (53)	16 (16)	-	-	4.15	0.67
- เอกสารแนะนำการขอรับบริการจัดหางานรายละเอียดเพียงพอ	26 (26)	62 (62)	12 (12)	-	-	4.14	0.60
- เอกสารแนะนำการขอรับบริการจัดหางานสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง	34 (34)	61 (61)	4 (4)	1 (1)	-	4.78	5.10
- ความเหมาะสมกับระยะเวลาในการขอรับบริการจัดหางาน	33 (33)	60 (60)	6 (6)	1 (1)	-	4.25	0.60
- การจัดระบบด้านบริการจัดหางานสามารถตอบสนองความต้องการ	45 (45)	47 (47)	8 (8)	-	-	4.37	0.63
- ข้อขัดข้องในขั้นตอนการรับสมัครงานของบริการจัดหางาน	35 (35)	47 (47)	18 (18)	-	-	4.17	0.71
- ข้อขัดข้องในขั้นตอนการแจ้งตำแหน่งงานว่างของบริการจัดหางาน	28 (28)	52 (52)	19 (19)	1 (1)	-	4.07	0.71
- ข้อขัดข้องในขั้นตอนการบรรจุผู้หางานกับตำแหน่งงานว่างของบริการจัดหางาน	32 (32)	52 (52)	15 (15)	1 (1)	-	4.15	0.70
- ความสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	31 (31)	45 (45)	24 (24)	-	-	4.07	0.74
- ความสม่ำเสมอของขั้นตอนการให้บริการ	31 (31)	54 (54)	15 (15)	-	-	4.16	0.66
- ความสม่ำเสมอของคุณภาพการให้บริการ	31 (31)	57 (57)	11 (11)	1 (1)	-	4.18	0.65

$$\bar{X} = 4.21 \quad S.D. = 0.61$$

จากตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการจัดหางาน พบว่า

- การกรอกเอกสารและแบบฟอร์มในการขอรับบริการด้านการจัดหางาน ร้อยละ 50 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 35 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 1 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.09 ระดับความพึงพอใจมาก

- หลักฐานที่ใช้ประกอบในการให้บริการจัดหางานเหมาะสมไม่มากเกินไป ร้อยละ 53 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 38 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 1 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.27 ระดับความพึงพอใจมาก

- เอกสารแนะนำการขอรับบริการจัดหางานเข้าใจง่าย ร้อยละ 53 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 31 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 16 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.14 ระดับความพึงพอใจมาก

- เอกสารแนะนำการขอรับบริการจัดหางานสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง ร้อยละ 61 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 34 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 1 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.78 ระดับความพึงพอใจมาก

- ความเหมาะสมกับของระเบียบในการขอรับบริการจัดหางาน ร้อยละ 60 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 33 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 1 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.25 ระดับความพึงพอใจมาก

- การจัดระบบด้านบริการจัดหางานสามารถตอบสนองความต้องการ ร้อยละ 47 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 45 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 1 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.37 ระดับความพึงพอใจมาก

- ข้อขัดข้องในขั้นตอนการแจ้งตำแหน่งงานว่างของบริการจัดหางาน ร้อยละ 52 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 28 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 1 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.07 ระดับความพึงพอใจมาก

- ข้อขัดข้องในขั้นตอนการบรรจุผู้หางานกับตำแหน่งงานว่างของบริการจัดหางาน ร้อยละ 52 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 32 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 1 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.15 ระดับความพึงพอใจมาก

- ความสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ร้อยละ 45 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 31 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 24 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.07 ระดับความพึงพอใจมาก

- ความสม่ำเสมอของขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 54 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 31 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 15 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.16 ระดับความพึงพอใจมาก

ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนด้วยขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$)

ตารางที่ 4.11
ด้านข้อมูลการให้บริการจัดหางาน

การใช้บริการของบุคลากร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D
- การทราบข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ได้	32 (32)	54 (54)	10 (10)	4 (4)	1 (1)	4.14	0.75
- การทราบข้อมูลด้วยความครบถ้วน	28 (28)	62 (62)	8 (8)	2 (2)	1 (1)	4.16	0.64
- การทราบข้อมูลด้วยความถูกต้องและทันสมัย	21 (21)	65 (65)	8 (8)	6 (6)	-	4.01	0.73
- การทราบข้อมูลโดยไม่เสียเวลารอคอยนาน	35 (35)	57 (57)	8 (8)	-	-	4.27	0.60
- การทราบข้อมูลด้วยความชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ	37 (37)	59 (59)	2 (2)	2 (2)	-	4.31	0.61
- การทราบขั้นตอนต่าง ๆ ของบริการอย่างชัดเจน และเป็นลำดับขั้นตอนของเจ้าหน้าที่	34 (34)	56 (56)	4 (4)	6 (6)	-	4.18	0.77
- หน่วยงานให้บริการ โดยจัดทำลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน	32 (32)	55 (55)	8 (8)	5 (5)	-	4.14	0.76
- ข้อมูลที่ได้รับสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	32 (32)	58 (58)	6 (6)	4 (4)	-	4.18	0.71

$$\bar{X} = 4.17 \quad S.D. = 0.518$$

จากตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจด้านข้อมูลการให้บริการจัดหางาน พบว่า

- การทราบข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ได้ ร้อยละ 54 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 32 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 4 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.14 ระดับความพึงพอใจมาก

- การทราบข้อมูลด้วยความครบถ้วน ร้อยละ 62 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 32 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 4 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.16 ระดับความพึงพอใจมาก

- การทราบข้อมูลด้วยความถูกต้องและทันสมัย ร้อยละ 65 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 21 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 4 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.01 ระดับความพึงพอใจมาก

- การทราบข้อมูลโดยไม่เสียเวลารอคอยนาน ร้อยละ 57 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 35 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 8 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.27 ระดับความพึงพอใจมาก
 - การทราบข้อมูลด้วยความชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ ร้อยละ 59 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 37 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 2 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.31 ระดับความพึงพอใจมาก
 - การทราบขั้นตอนต่าง ๆ ของบริการอย่างชัดเจนและเป็นลำดับขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 56 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 34 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 4 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.18 ระดับความพึงพอใจมาก
 - หน่วยงานให้บริการโดยจัดทำลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน ร้อยละ 55 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 32 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 5 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.14 ระดับความพึงพอใจมาก
 - ข้อมูลที่ได้รับสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ร้อยละ 58 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 32 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 4 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{X}) คือ 4.18 ระดับความพึงพอใจมาก
- ภาพรวมความพึงพอใจ ด้านข้อมูลการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง การพัฒนาการให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการจัดหางาน ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านการจัดหางานของกระทรวงแรงงาน

ขอบเขตในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการจัดหางานของกระทรวงแรงงาน เฉพาะกรณีศึกษากกรมการจัดหางาน ซึ่งมีภารกิจหลักในการให้บริการด้านจัดหางาน โดยใช้แบบสอบถามประกอบการจัดหางาน ซึ่งมีภารกิจหลักในการให้บริการด้านจัดหางาน โดยใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการในช่วงเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2546 จำนวน 100 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อศึกษารวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Science Program) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สรุปผล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการด้านการจัดหางาน ผลการศึกษารูปดังนี้ จากแบบสอบถามที่ได้รับคืน 100 ชุด ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นหญิง ร้อยละ 51 และชายร้อยละ 49 ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี ร้อยละ 42 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 29 รองลงมาอนุปริญญา ร้อยละ 24 มาใช้บริการเป็นครั้งแรก ร้อยละ 64 และมาหาตำแหน่งงานว่าง ร้อยละ 70 เหตุผลที่มาขอรับบริการเพราะมั่นใจในบริการหน่วยงานของรัฐ ร้อยละ 42 ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 87 โดยทราบข้อมูลการให้บริการจากเพื่อน และมีผู้แนะนำมา ร้อยละ 61 รองลงมาจากโทรทัศน์ ร้อยละ 20

ส่วนที่ 2 การพัฒนาการให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีดังนี้

ด้านการให้บริการจัดหางานของบุคลากร พบว่า

- บุคลากรให้การต้อนรับด้วยความสุภาพเรียบร้อย ร้อยละ 56 มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 41 มีความพึงพอใจมาก และเพียงร้อยละ 3 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก
 - ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 50 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 42 พึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 8 มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก
 - ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 54 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 36 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 3 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก
 - ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 46 มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 45 มีความพึงพอใจมาก และเพียงร้อยละ 2 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก
 - การต้อนรับอย่างเสมอภาค ร้อยละ 45 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 43 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 12 มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก
 - การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ของบริการ ร้อยละ 51 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 41 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 8 มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก
 - การได้รับความสะดวก ร้อยละ 59 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 34 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 7 มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก
 - ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 53 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 37 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียง ร้อยละ 10 มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก
 - การบริการตรงกับความต้องการ ร้อยละ 50 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 30 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 7 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก
 - การใส่ใจแก้ไขปัญหา ร้อยละ 34 มีความพึงพอใจน้อย รองลงมาร้อยละ 23 มีความพึงพอใจมากและปานกลางเท่ากัน และเพียงร้อยละ 5 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ภาพรวมความพึงพอใจด้านการให้บริการจัดหางานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก
- ด้านขั้นตอนการให้บริการจัดหางาน พบว่า
- การกรอกเอกสารและแบบฟอร์มในการขอรับบริการด้านการจัดหางาน ร้อยละ 50 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 35 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 1 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- หลักฐานที่ใช้ประกอบในการให้บริการจัดหางานเหมาะสมไม่มากเกินไปจนความจำเป็น ร้อยละ 53 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 38 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 1 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- เอกสารแนะนำการขอรับบริการจัดหางานเข้าใจง่าย ร้อยละ 53 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 31 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 16 มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- เอกสารแนะนำการขอรับบริการจัดหางานสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง ร้อยละ 61 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 34 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 1 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- ความเหมาะสมของระเบียบในการขอรับบริการจัดหางาน ร้อยละ 60 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 33 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 1 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- การจัดระบบด้านบริการจัดหางานสามารถตอบสนองความต้องการ ร้อยละ 47 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 45 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 8 มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- ข้อขัดข้องในขั้นตอนการรับสมัครงานของการบริการจัดหางาน ร้อยละ 47 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 35 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 18 มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- ข้อขัดข้องในขั้นตอนการแจ้งตำแหน่งงานว่างของการบริการจัดหางาน ร้อยละ 52 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 28 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 1 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- ข้อขัดข้องในขั้นตอนการบรรจุผู้หางานกับตำแหน่งงานว่างของการบริการจัดหางาน ร้อยละ 52 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 32 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 1 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- ความสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ร้อยละ 45 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 31 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 24 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- ความสม่ำเสมอของขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 54 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 31 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 15 มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- ความสม่ำเสมอของคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 57 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 31 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 1 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ด้านข้อมูลการให้บริการจัดหางาน พบว่า

- การทราบข้อมูลและเอกสารต่างๆ ได้ ร้อยละ 54 มีความพึงพอใจในมาก รองลงมา ร้อยละ 32 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 4 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- การทราบข้อมูลด้วยความครบถ้วน ร้อยละ 62 มีความพึงพอใจในมาก รองลงมา ร้อยละ 28 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 2 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- การทราบข้อมูลด้วยความถูกต้องและทันสมัย ร้อยละ 65 มีความพึงพอใจในมาก รองลงมา ร้อยละ 21 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 6 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- การทราบข้อมูลโดยไม่เสียเวลารอคอยนาน ร้อยละ 57 มีความพึงพอใจในมาก รองลงมา ร้อยละ 35 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 8 มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- การทราบข้อมูลด้วยความชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ ร้อยละ 59 มีความพึงพอใจในมาก รองลงมา ร้อยละ 37 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 2 มีความพึงพอใจปานกลางและน้อยเท่ากัน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- การทราบขั้นตอนต่างๆ ของบริการอย่างชัดเจนและเป็นลำดับขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 56 มีความพึงพอใจในมาก รองลงมา ร้อยละ 34 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 4 มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- หน่วยงานให้บริการโดยจัดทำลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน ร้อยละ 55 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 32 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 5 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

- ข้อมูลที่ได้รับสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ร้อยละ 58 มีความพึงพอใจในมาก รองลงมา ร้อยละ 32 มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพียงร้อยละ 4 มีความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

ภาพรวมความพึงพอใจ ด้านข้อมูลการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะของผู้ทำการศึกษา

1. การปรับปรุงกฎระเบียบ ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบ ข้อบังคับในการให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการอย่างต่อเนื่อง โดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อความสะดวก รวดเร็ว
2. ขยายจุดการบริการแบบ one stop service ให้มากขึ้น กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่เบ็ดเสร็จในทีเดียว เพื่อประชาชนผู้มาขอใช้บริการจะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการติดต่อมาก
3. การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ กรมการจัดหางาน ควรพัฒนาระบบ On-line ข้อมูลที่เกี่ยวกับการจัดหางาน พร้อมปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันที่สุด
4. การประชาสัมพันธ์ ควรขยายการประชาสัมพันธ์ด้านบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากยิ่งขึ้นเพื่อประชาชนจะได้ทราบข้อมูลต่าง ๆ และสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างถูกต้อง
5. ควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานควรส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมทุกด้าน มีจิตใจการให้บริการ (Service mind) มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการอย่างประทับใจแก่ผู้มาขอรับบริการ

บรรณานุกรม

- ก.พ., สำนักงาน. การปฏิรูประบบราชการ : ยุทธศาสตร์สำคัญของการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2541.
- กรมการจัดหางาน. รายงานประจำปี 2544. กรุงเทพมหานคร : กองวิชาการและแผนงาน, 2545.
- กรมการจัดหางาน. รายงานประจำปี 2545. กรุงเทพมหานคร : กองวิชาการและแผนงาน, 2546.
- กรมการจัดหางาน. ความคาดหวังของสถานประกอบการต่อการให้บริการจัดหางานในประเทศ. กองวิชาการและแผนงาน, 2545.
- กรมการจัดหางาน. การจัดตั้งสำนักงานจัดหางานเขตพื้นที่. กรุงเทพมหานคร : กองวิชาการและแผนงาน, 2542.
- กรมการจัดหางาน. ผลกระทบของการส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศต่อภาวะเศรษฐกิจ. กรุงเทพมหานคร : กองวิชาการและแผนงาน, 2542.
- กรมการจัดหางาน. 9 ปีกรมการจัดหางานมุ่งสู่ธรรมาภิบาล. กรุงเทพมหานคร : กองวิชาการและแผนงาน, 2545.
- กรมการจัดหางาน. แนะนำกรมการจัดหางาน. กรุงเทพมหานคร : กองวิชาการและแผนงาน, 2546.
- กรมการจัดหางาน. จัดหางานปริทัศน์. ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2545.
- กรมการจัดหางาน. คู่มือการไปทำงานต่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักบริการแรงงานไทย ไปต่างประเทศ.
- คณะพัฒนาสังคม. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต”. กรุงเทพมหานคร : คณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. 2538.

คุณหญิง ประสพทรัพย์. “ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม : ศึกษากรณีสถานพยาบาลในจังหวัดนนทบุรี.” ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2539

บุษบา ตรีพัฒนาศูวรรณ. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1 ดินแดง” ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประชาสงเคราะห์, กรม. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2537. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติ, กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.

ศรีทับทิม พานิชพันธ์ และคณะ. ความรู้พื้นฐานทางสังคมสงเคราะห์. กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

สุเทพ เชาวลิต. สวัสดิการสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเคียนสโตร์, 2527.

เสงี่ยม สุขผล. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกองทุนเงินทดแทนภายใต้ พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 : กรณีศึกษาสำนักงานประกันจังหวัดยโสธร” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาการสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540