



เรื่อง

การให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

โดย

นางสาวบุษกร จันทร์แจ่มศรี  
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี 7 ว

ผู้ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน 7 ว

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์  
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน



1 (2.05.6  
16720  
2547  
8.1

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน



08880

เอกสารผลงาน เรื่อง การให้

## คำนำ

กระทรวงแรงงานมีภารกิจหลักในการส่งเสริมการมีงานทำ โดยมีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ การบริการจัดหางานแก่ผู้ที่ต้องการจะทำงาน หรือเปลี่ยนงานให้ได้ตามความต้องการ และตามความรู้ความสามารถของตน ซึ่งกรมการจัดหางานจะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างนายจ้างกับผู้สมัครงาน เพื่อให้มาพบกันโดยตรง และโดยที่รัฐบาลทุกรัฐบาลให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการบริการประชาชนเพื่อให้บริการที่ดีกว่า ซึ่งจะเห็นได้จากการแถลงนโยบายของรัฐบาลทุกรัฐบาล โดยจะอยู่ในพันธกิจอันดับแรกที่รัฐจะกระทำเสมอ

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลงานวิชาการนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจ และสามารถนำไปประยุกต์เพื่อพัฒนาในด้านการให้บริการในการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

อนึ่ง ผลงานนี้จะสำเร็จมิได้หากขาดการสนับสนุนจากประชาชนผู้มาใช้บริการจัดหางาน กรมการจัดหางาน ผู้ให้ข้อมูล เพื่อนร่วมงาน ฅ กลุ่มงานคลังและพัสดุ กลุ่มงานวิจัย ซึ่งให้การสนับสนุนด้านหนังสือ เอกสาร ตลอดจนข้อมูลต่าง ๆ ผู้เขียนจึงใคร่ขอขอบคุณทุกท่านดังกล่าวข้างต้นมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวบุษกร จันทร์แจ่มศรี  
ผู้ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน 7ว  
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “การให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการให้บริการของกรมการจัดหางาน และเพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านการจัดหางานของกระทรวงแรงงาน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการจัดหางาน ณ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน จำนวน 100 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อภิเคราะห์ ประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Science Program) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

ผลการศึกษา พบว่า

ข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการด้านจัดหางาน จำนวน 100 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51 และชายร้อยละ 49 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 29 รองลงมาอนุปริญญา ร้อยละ 24 มาใช้บริการเป็นครั้งแรก ร้อยละ 64 และมาหาตำแหน่งงานว่าง ร้อยละ 70 ทราบข้อมูลการให้บริการจากเพื่อนและมีผู้แนะนำมา ร้อยละ 61 รองลงมาร้อยละ 20 ทราบจากโทรทัศน์

การพัฒนาการให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ด้านการให้บริการของบุคลากร พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดกรณีการให้บริการด้านการต้อนรับด้วยความสุภาพ ส่วนด้านความซื่อสัตย์ สุจริตของเจ้าหน้าที่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่ การต้อนรับอย่างเสมอภาค คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ของบริการ การได้รับความสะดวก ความรวดเร็ว การบริการตรงกับความต้องการ ตลอดจนความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ด้านขั้นตอนการให้บริการจัดหางาน พบว่า วิธีการกรอกเอกสารและแบบฟอร์มในการขอรับบริการด้านการจัดหางาน หลักฐานที่ต้องใช้ เอกสารแนะนำ การขอรับบริการเข้าใจได้ง่าย สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง ความเหมาะสมของระเบียบ การจัดระบบด้านบริการจัดหางานสามารถสนองต่อความต้องการ ข้อขัดข้องต่าง ๆ ในขั้นตอนของการบริการจัดหางาน ความสม่ำเสมอของคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านข้อมูลให้บริการจัดหางาน พบว่า การทราบข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ได้ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในภาพรวมด้านนี้อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. การปรับปรุงกฎระเบียบ ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบ ข้อบังคับในการให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการอย่างต่อเนื่อง โดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อความสะดวก รวดเร็ว

2. ขยายจุดบริการแบบ one stop service ให้มากขึ้น กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่เบ็ดเสร็จในที่เดียว เพื่อประชาชนผู้มาขอใช้บริการจะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการติดต่อมาก

3. การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ กรมการจัดหางาน ควรพัฒนาระบบ On-line ข้อมูลที่เกี่ยวกับการจัดหางาน พร้อมปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันที่สุด

4. การประชาสัมพันธ์ ควรขยายการประชาสัมพันธ์ด้านบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากยิ่งขึ้นเพื่อประชาชนจะได้ทราบข้อมูลต่าง ๆ และสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างถูกต้อง

5. ควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานควรส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมทุกด้าน มีจิตใจการให้บริการ (Service mind) มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการอย่างประทับใจแก่ผู้มาขอรับบริการ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
สารบัญ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(5)
บทที่ 1    บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
ขอบเขตการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์ใช้ในการศึกษา.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2    แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดระบบการให้บริการสวัสดิการสังคม.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ.....	12
ทฤษฎีการอาชีพ.....	14
การบริการจัดหางาน.....	17
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
บทที่ 3    ระเบียบวิธีวิจัย.....	32
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	32
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
บทที่ 4    ผลการศึกษา.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน.....	35
แนวทางการพัฒนาด้านบริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน.....	40
กระทรวงแรงงาน	

บทที่ 5	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	46
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
	สรุปผล.....	46
	ข้อเสนอแนะ.....	50
บรรณานุกรม.....		51
ภาคผนวก.....		53

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
		-
2.1	ประเภทและลักษณะการให้บริการสวัสดิการสังคม.....	10 - 11
4.1	เพศของประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการบริการจัดหางาน.....	35
4.2	อายุของประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการจัดหางาน.....	36
4.3	ระดับการศึกษาของประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการจัดหางาน.....	36
4.4	จำนวนครั้งในการขอรับบริการด้านการจัดหางาน.....	37
4.5	การขอรับบริการแต่ละประเภท.....	37
4.6	เหตุที่มาขอรับบริการ ณ กรมการจัดหางาน.....	38
4.7	การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	38
4.8	แหล่งที่ประชาชนรับทราบการให้บริการด้านการจัดหางาน.....	39
4.9	การให้บริการด้านการจัดหางานของบุคลากร.....	40
4.10	การให้บริการด้านการจัดหางานในเรื่องขั้นตอนการให้บริการ.....	42
4.11	ด้านข้อมูลการให้บริการด้านการจัดหางาน.....	44