

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

ปรัชญาของการบริหารงานภาครัฐตามแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ. 2540 – พ.ศ. 2544) ประกอบด้วยหลักการพื้นฐาน ในการมุ่งปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดิน ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตสำนึกในการบริการประชาชน ให้มีการแข่งขันในการบริการประชาชนและการเสริมสร้างการบริการที่มีประสิทธิภาพในระหว่างหน่วยงานของรัฐ ป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐแสวงหาผลประโยชน์จากการทำงานโดยมิชอบ กระจายอำนาจการปกครองสู่ส่วนท้องถิ่นในกิจการด้านบริการและการพัฒนา บูรณาการวัตถุประสงค์ แผนงาน และการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของชาติ ยับยั้งการขยายตัวของหน่วยงานของรัฐที่ไม่เกิดประโยชน์ต่อประเทศโดยรวม ทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นเป้าหมาย ใช้กฎระเบียบเป็นเครื่องมือ และจะลดกฎระเบียบ ให้เหลือเฉพาะที่จำเป็น ดำเนินการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาล สร้างระบบการประเมินผลการทำงานแบบเปิด ส่งเสริมให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เป็นพลังหลักในการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศ โดยมีเป้าหมายเพื่อที่จะสร้างระบบการบริหารและบริการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด ยกย่องคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีโอกาสและมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น มีระเบียบวินัย และตั้งมั่นอยู่ในคุณธรรม ส่งเสริมหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้มีความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับระหว่างประเทศ และเป็นผู้นำในภูมิภาคอาเซียน ทั้งในด้านการส่งเสริมสันติภาพ สิทธิมนุษยชน การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนความร่วมมือกับประชาคมโลก

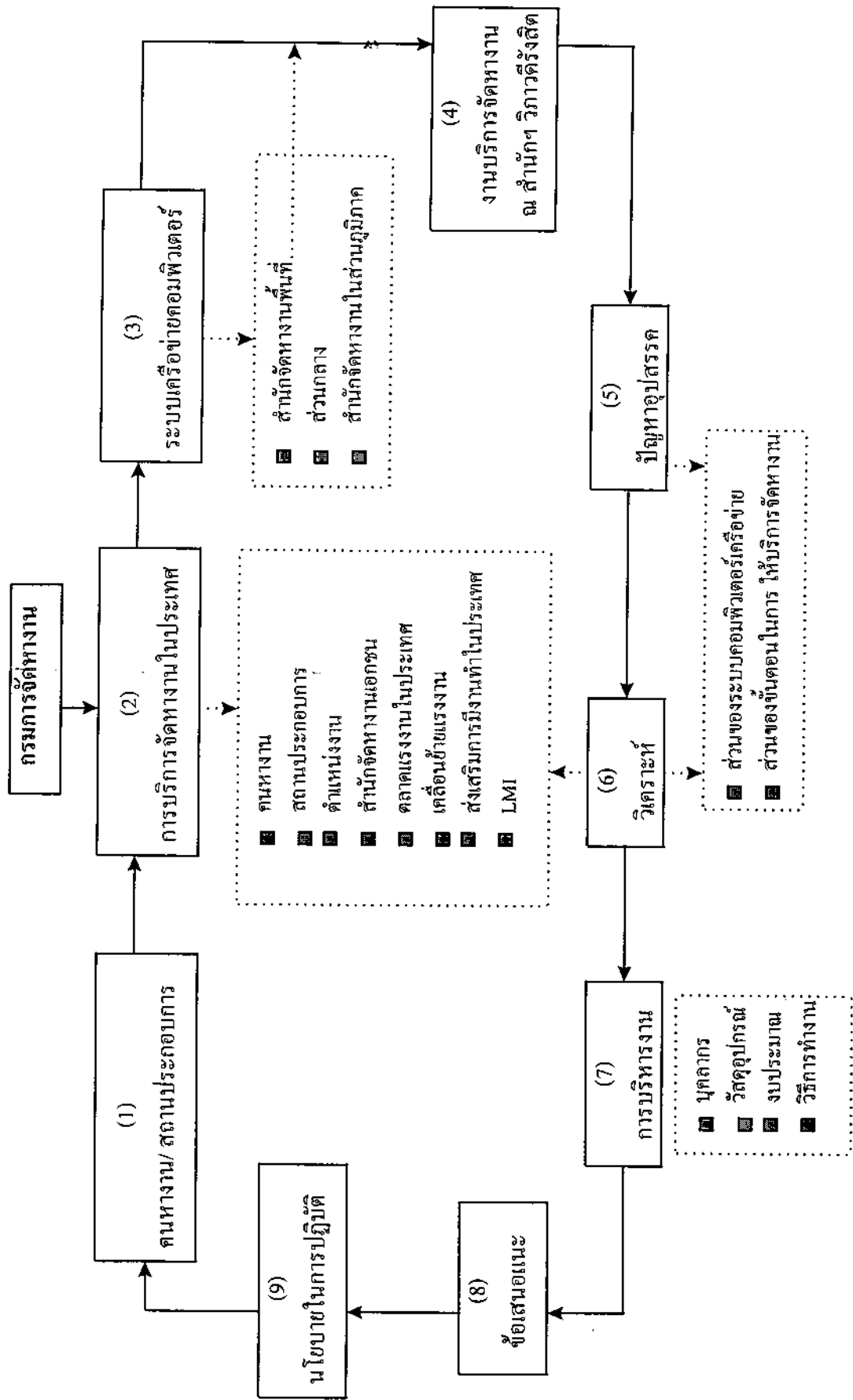
การให้บริการด้านจัดหางานและส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำถือเป็นภาระหน้าที่หลักประการหนึ่งของการบริหารนโยบายการจัดหางาน และเป็นภารกิจสำคัญของกรมการจัดหางานตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2537 คือ การจัดหางานและส่งเสริมให้ประชาชนในประเทศมีงานทำ นอกเหนือจากภารกิจอื่น ๆ และได้กำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงการให้บริการจัดหางานในประเทศในเชิงรุก เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและ

ประเทศไทย โดยมุ่งเน้นผู้หางานเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ ซึ่งนอกจากจะสอดคล้องกับโครงการแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมแล้วยังสอดคล้องกับแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ. 2540 - 2544) ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ปี 2542 - 2544 เป็นปีต่อเนื่องแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ในส่วนของการบริหารงานภาครัฐ และการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส สมองต่อประชาชนผู้ใช้บริการ ประชาชนผู้บริโภค และภาคเอกชนผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ความเสมอภาค ประสิทธิภาพ บรรลุความพอใจ และเพื่อช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งวิธีการหนึ่งคือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติภารกิจ

ผู้ขอประเมินในฐานะที่ได้เคยมีส่วนร่วมในการบริหารงานด้านการจัดหางานทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และเคยมีส่วนร่วมในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการจัดหางานแก่ประชาชนมาช่วงระยะเวลาหนึ่ง เห็นด้วยกับวิธีการดังกล่าว ซึ่งปัจจุบันกรมการจัดหางานได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ทั้งในด้านการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านงบประมาณ ประกอบกับปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีผลทำให้ปัญหาการว่างงานโดยรวมของประเทศที่ทวีความรุนแรงขึ้น ดังนั้นจึงทำให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการจัดหางานโดยเฉพาะการจัดหางานในประเทศจะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะบรรเทาปัญหาดังกล่าวได้ จึงเป็นเหตุจูงใจสำคัญที่ทำให้เกิดแนวคิดในการศึกษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมการจัดหางานที่ใช้ในการให้บริการจัดหางาน ณ สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 วัฒนาธรรม เพื่อที่จะนำเสนอกรอบแนวคิดการบริหารงานด้านการจัดหางาน โดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นระบบที่สามารถอำนวยความสะดวกสนองต่อความต้องการของประชาชน และภาคเอกชน เพื่อให้เกิดการขยายบริการด้านการจัดหางานอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น และเพื่อสนองต่อการต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้ประกอบการได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ เกิดความเป็นธรรมเสมอภาค และประสิทธิภาพ บรรลุความพอใจและเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ได้ตามเป้าหมายตามปรัชญาของการบริหารงานภาครัฐ

## 1.2 กรอบแนวคิด

แผนภูมิแสดงขั้นตอนแนวคิดในการศึกษา



ในการศึกษาครั้งนี้ตั้งกรอบแนวคิดไว้ตามแผนภูมิข้างต้น กล่าวคือ เริ่มมองภาพจากคนหางาน และสถานประกอบการ มาให้บริการจัดหางานในประเทศ ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศคือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ แต่ในการศึกษาครั้งนี้เป็นกรณีศึกษาที่สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 วิทยาดิจิทัล ซึ่งผู้ศึกษาได้พบกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์โดยนำปัญหาและอุปสรรคที่พบมาเป็นตุ๊กตา เพื่อหาแนวทางสำหรับการบริหารงานที่จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล แล้วนำเสนอเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อนำสู่นโยบายในการปฏิบัติกับคนหางาน และสถานประกอบการที่มาให้บริการงานจัดหางานในประเทศของกรมการจัดหางานต่อไป (ขั้นตอนที่ 1 ถึงขั้นตอนที่ 9 )

กรอบเส้นทึบแสดงขั้นตอนการศึกษาในแต่ละส่วนที่ผู้ศึกษาจะต้องพิจารณาตามลำดับ ส่วนกรอบเส้นประแสดงความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับกรอบเส้นทึบนั้น ๆ โดยที่ความเชื่อมโยงระหว่างกันจะแสดงด้วยสัญลักษณ์ลูกศร

### 1.3 วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษา วิเคราะห์ การนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการงานด้านการจัดหางานภายในประเทศ
- เพื่อเสนอกรอบแนวคิดการบริหารงานด้านการจัดหางานอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น
- เพื่อใช้เป็นข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานจัดหางาน

### 1.4 ขอบเขต

ศึกษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของกรมการจัดหางานในการให้บริการจัดหางานในประเทศ ที่สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 วิทยาดิจิทัล

## 1.5 คำจำกัดความ

**การบริการจัดหางาน (Employment Service)** หมายถึง การบริการจัดหางานให้นายจ้างและบริการหางานแก่ผู้ประสงค์จะหางานทำ หรือต้องการเปลี่ยนงานใหม่ การบริการจัดหางานในประเทศแบ่งเป็น การบริการจัดหางานโดยรัฐ ซึ่งให้บริการแนะนำ แนะนำอาชีพ ตลอดจนทดสอบแนวคิดโดยไม่เสียค่าบริการ และการบริการจัดหางานโดยเอกชน ซึ่งอาจจะมีทั้งที่คิดและไม่คิดค่าบริการ แต่การดำเนินการจะต้องอยู่ในการกำกับดูแลของกรมการจัดหางานตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528

**การจัดหางาน** หมายถึง การดำเนินการใดๆ ในฐานะเป็นสื่อกลางที่อำนวยความสะดวก เพื่อให้ทั้งผู้ประสงค์จะทำงานยังชีพด้วยค่าจ้าง และนายจ้างที่ประสงค์จะได้ลูกจ้าง ได้บรรลุความต้องการสมประโยชน์ด้วยดีทั้งสองฝ่าย

**การจ้างงาน (Employment)** หมายถึง การจ้างบุคคลใดบุคคลหนึ่งทำงานให้โดยผู้ว่าจ้างให้ค่าตอบแทนแก่ผู้ถูกว่าจ้างสำหรับการทำงานนั้น

**สำนักงานจัดหางาน (Employment agencies)** หมายถึง องค์กรที่ดำเนินการโดยรัฐบาลหรือเอกชน จัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการนำนายจ้างผู้ต้องการว่าจ้างให้มาพบกับผู้ที่กำลังหางานทำ สำนักงานจัดหางานของรัฐให้บริการจัดหางานโดยไม่เก็บค่าบริการแต่สำนักงานจัดหางานเอกชนสามารถเรียกเก็บค่าบริการจากนายจ้างหรือลูกจ้างได้ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

**Matching** หมายถึง การบรรจุงานให้แก่ผู้สมัครงานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ( Put the right man on the right job ) โดยจะต้องทำการสัมภาษณ์ คัดเลือก และทดสอบฝีมือผู้สมัครงานเสียก่อนจนกว่าจะแน่ใจว่าผู้สมัครงานนั้นเหมาะสมกับตำแหน่งที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน

**คอมพิวเตอร์** หมายถึง เครื่องมือทันสมัยที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้น เพื่อใช้ช่วยในการทำงานที่สลับซับซ้อนหรืองานที่มีปริมาณมาก ให้เสร็จด้วยความถูกต้องภายในระยะเวลาอันสั้น

ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย หมายถึง การนำคอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่องหรือเครื่องปลายทาง (Terminal) นำมาทำงานร่วมกัน โดยใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องร่วมกัน เช่น สื่อนำข้อมูลเข้า เครื่องพิมพ์โมเด็ม โดยจะมีคอมพิวเตอร์ตัวหลักเป็นศูนย์กลางที่จะรับข้อมูลจากเครื่องปลายทางตัวอื่น ๆ

เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศซึ่งรวมแล้วก็คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมหรือ Computer Add Communication หรือที่นิยมเรียกกันว่า C&C

## 1.6 วิธีการศึกษา

- รวบรวมข้อมูลจากหนังสือและเอกสารต่าง ๆ
- เก็บข้อมูลโดยการสังเกต และการสัมภาษณ์ จากทั้งหน่วยงานในส่วนกลางและสำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 ภูมิภาคีรังสิต ซึ่งเป็นหน่วยงานของกรมการจัดหางาน ถึงเรื่องระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการดำเนินงานจัดหางานรวมทั้งปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น
- วิเคราะห์ผลการศึกษาจากข้อมูลในเอกสารและจากการเก็บข้อมูลในภาคสนาม โดยเปรียบเทียบในลักษณะแผนกับผล และก่อนใช้ระบบเครือข่ายฯ กับหลังใช้ระบบเครือข่ายฯ แล้ววิเคราะห์ เชื่อมโยงจากระบบย่อยถึงระบบใหญ่ของบริการจัดหางานในประเทศ
- สรุปผลการวิเคราะห์ และเสนอกรอบแนวคิดการบริหารงานด้านการจัดหางาน พร้อมทั้งเสนอแนะเพื่อนำไปใช้หรือปรับใช้เป็นนโยบายในการปฏิบัติต่อไป

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถมองเห็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดหางานโดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมขึ้น

2. สามารถนำไปกำหนดเป็นนโยบายในการปฏิบัติงานของกรมการจัดหางาน ซึ่งเป็น การสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการนำเทคโนโลยี มาใช้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติภารกิจ และให้บริการประชาชน

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือมีภารกิจในการปฏิบัติงานในภารกิจเดียวกัน สามารถนำไปศึกษาใช้เป็นรูปแบบหรือแนวทางในการดำเนินงานได้

4. สามารถให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการและภาคเอกชนผู้ประกอบการได้ อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ เกิดความเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ

## บทที่ 2

### แนวคิดและข้อเท็จจริง

#### 2.1 แนวคิด

##### 2.1.1 แนวคิดการบริหารงานด้านการจัดหางาน

การบริหารงานจัดหางาน มีรากฐานสำคัญมาจากปัญหาการว่างงานที่เป็นผลพวงจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลกหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งองค์การแรงงานระหว่างประเทศ ( ILO ) ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเสนอให้ประเทศสมาชิกที่ให้สัตยาบันในอนุสัญญาฉบับที่ 88 และอนุสัญญาฉบับที่ 122 จัดตั้งสำนักงานจัดหางานขึ้น และประเทศไทยเป็นหนึ่งในที่ให้สัตยาบันในอนุสัญญาดังกล่าวด้วย ดังนั้นในปี 2475 รัฐบาลจึงได้ออกกฎหมายเกี่ยวกับการจัดหางานขึ้น 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติสำนักงานจัดหางาน พ.ศ. 2475 และพระราชบัญญัติสำนักงานจัดหางานประจำท้องถิ่น พ.ศ. 2476 และได้จัดตั้งแผนกจัดหางานขึ้นในกองทะเบียน กรมมหาดไทย เมื่อพ.ศ. 2476 นับเป็นหน่วยงานบริหารแรงงานหน่วยแรกของไทย ต่อมาแผนกจัดหางานได้รับการพัฒนาหลายครั้งจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2508 จึงได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นกรมแรงงาน สังกัดกระทรวงมหาดไทย และกองการจัดหางานเป็นกองหนึ่งในกรมแรงงาน ทำหน้าที่บริการจัดหางานให้แก่บุคคลที่ต้องการทำงาน จัดหาคนงานให้แก่บุคคลที่ต้องการคนงานโดยไม่คิดค่าบริการแต่อย่างใด นอกจากนี้ ยังสนับสนุนประสานงานฝึกอาชีพ และพัฒนากำลังคนมาโดยตลอด ต่อมาในปี 2535 การบริหารงานจัดหางานในความรับผิดชอบของกองการจัดหางาน กระทรวงมหาดไทย ได้โอนไปสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงมหาดไทย ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 5) เป็นต้นมา

กรมการจัดหางาน ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2536 และพระราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่และกิจการบริหารบางส่วนของกระทรวงมหาดไทยไปเป็นของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2536 ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536 เป็นต้นมาจนปัจจุบัน โดยมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติ คือเป็นหน่วยงานกลางในการจัดหางานให้แก่ประชาชนในวัยทำงาน ทั้งการทำงานภายในประเทศ และการทำงานในต่างประเทศ ทำ



การควบคุมติดตามและตรวจสอบการดำเนินการจัดหางาน การจัดส่งแรงงานไปต่างประเทศของบริษัทจัดหางานเอกชน บริหารเงินกองทุนช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ คຸ້ມครองและดูแลคนหางาน พิจารณาอนุญาตให้คนต่างด้าวทำงานในประเทศไทย ควบคุม กำกับ ดูแลการทำงานของคนต่างด้าวให้เป็นไปตามกฎหมาย ดำเนินการประสานงานด้านแรงงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาศึกษาวิเคราะห์ภาวะตลาดแรงงาน แนวโน้มความต้องการแรงงานในระยะเวลาหนึ่งๆ เป็นศูนย์ทะเบียนกำลังแรงงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษา แนะนำอาชีพให้แก่คนหางาน การประกอบอาชีพอิสระ อันเป็นแนวทางในการส่งเสริมการมีงานทำของประชาชน เพื่อให้เกิดรายได้ ซึ่งจะสามารถยกระดับมาตรฐานการครองชีพของประชาชนให้สูงขึ้น ตามลำดับ

กรมการจัดหางาน ได้มีการแบ่งส่วนราชการเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของกรมฯ ดังนี้

#### 1. หน่วยงานส่วนกลาง

##### 1) หน่วยงานระดับกอง 9 กอง ประกอบด้วย

- สำนักงานเลขานุการกรม
- กองงานคนต่างด้าว
- กองนิติการ
- กองบริการจัดหางาน
- กองบริหารตลาดแรงงาน
- กองวิชาการและแผนงาน
- กองส่งเสริมการมีงานทำ
- สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ

2) สำนักจัดหางานกรุงเทพ กรมการจัดหางาน 9 พื้นที่ ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

##### 3) ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภาค 4 ศูนย์ประกอบด้วย

- ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภาคกลาง  
(ส่วนที่1:กรุงเทพฯ ส่วนที่2:ราชบุรี ส่วนที่3:ระยอง)
- ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
(ขอนแก่น)
- ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภาคเหนือ (ลำปาง)
- ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภาคใต้ (สงขลา)

4) ด้านตรวจคนหางาน 11 แห่ง 7 จังหวัด ประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ สงขลา นราธิวาส ยะลา สตูล และภูเก็ต

นอกจากนี้กรมการจัดหางานยังได้จัดตั้งกองภายในขึ้นอีก 5 กองทั้งนี้เพื่อให้การบริหารงานของกรมฯ มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ประกอบด้วย กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน สำนักงานกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนงานไปทำงานในต่างประเทศ กองการเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์ และศูนย์จัดระบบแรงงานต่างชาติ

## 2. หน่วยงานส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย

- 1) สำนักงานจัดหางานจังหวัด 75 จังหวัด
- 2) สำนักงานจัดหางานอำเภอ 74 อำเภอ

### 2.1.2 แนวคิดในการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาช่วยในการบริหารงานด้านการจัดหางาน

ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เกิดจากการเชื่อมโยงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ให้สามารถทำงานร่วมกันและแบ่งปันทรัพยากรต่าง ๆ ที่ระบบมีให้อยู่ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะเพื่อใช้ในการดำเนินการของกรมการจัดหางานนั้นจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) สามารถแบ่งปันทรัพยากรส่วนกลาง ได้แก่ ฐานข้อมูล โปรแกรม เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์อื่นๆ ที่สามารถแบ่งปันกันใช้ได้ อีก เช่น CD ROM ที่เก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก โมเด็มเพื่อเชื่อมต่อกับเครื่องโทรสารหรือคอมพิวเตอร์อื่นที่ไม่ได้อยู่ในเน็ตเวิร์กเดียวกัน พล็อตเตอร์ แสแกนเนอร์ เป็นต้น

2) สามารถรองรับระบบงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ของกรมฯ ได้แก่ ระบบการสืบค้นข้อมูลแบบเชื่อมโยงข้อมูล (ON LINE) ของระบบงานจัดหางานภายในประเทศ ระบบบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ระบบแรงงานต่างชาติ และระบบงานสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (MIS)

3) ระบบการสืบค้นข้อมูลบนฐานข้อมูลจะต้องสามารถผ่านเครือข่ายได้โดยใช้เวลาการสืบค้นที่สามารถยอมรับได้ และสามารถใช้เครือข่ายเรียกค้นข้อมูลเข้าถึงฐานข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกกรมฯ

4) มีการใช้ไฟล์บางไฟล์ร่วมกันได้ และสามารถทำการรับ/ส่งผ่านไฟล์ถึงกันได้โดยใช้เวลาการรับ/ส่งที่เหมาะสม

นอกจากนี้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ยังมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

Database Server เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เก็บฐานข้อมูลสำหรับระบบงานต่าง ๆ ซึ่งจะต้องมีประสิทธิภาพสูงเพื่อให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานได้พร้อมกัน โดยประสิทธิภาพของเครื่องสามารถพิจารณาได้จากประสิทธิภาพของหน่วยงานประมวลผลกลาง ขนาดและประสิทธิภาพของ Disk และระบบ Back Up

Operating System เป็นระบบการปฏิบัติการ ซึ่งต้องควบคุมการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์โดยจะต้องสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ คือการทำงานในแบบ Multitasking โดยสามารถรองรับผู้ใช้ในจำนวนมากได้ ระบบรักษาความปลอดภัยในการควบคุมผู้ใช้ที่เข้ามาใช้ทรัพยากรของระบบ และมีความสามารถในการทำสำรองและกู้ข้อมูลได้

Network Operating System สำหรับควบคุมการเชื่อมโยงและบริหารเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีความสามารถในการสนับสนุน การทำงานในลักษณะ Client-Server

Database Management System สำหรับบริหารข้อมูลที่เป็น Relational Database โดยมีความสามารถสนับสนุน Distributed Processing และการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย มีความสามารถในการทำ Back up และ Recovery ข้อมูล และมีความสามารถในการกำหนดขอบเขตการเข้าถึงข้อมูลให้กับผู้ใช้

Workstation เป็นเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการ Access ข้อมูลจากฐานข้อมูลที่ Database Server โดยมีลักษณะการประมวลผลแบบ Client Computing ซึ่งจะต้องมีหน่วยความจำหลักที่เพียงพอต่อการประมวลผลโปรแกรม และมีเนื้อที่ Disk สำหรับเก็บโปรแกรมในการประมวลผล และเชื่อมโยงกับ Database Server

Network Management System สำหรับจัดการและควบคุมดูแลการทำงานของอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องสามารถตรวจสอบและแสดงสถานะของอุปกรณ์ในเครือข่าย รวมทั้งมีสัญญาณเตือนในกรณีที่อุปกรณ์เกิด Fault ในระดับต่าง ๆ

ระบบสัญญาณ ระบบสายสัญญาณจะต้องเป็นไปตามมาตรฐาน EIA/TIA 568, 569 ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ครอบคลุมในเรื่องการกำหนดเส้นทาง อุปกรณ์รองรับเส้นทาง และระยะระหว่างสายสัญญาณกับอุปกรณ์เส้นทางต่าง ๆ

อย่างไรก็ดีกิจกรรมการจัดหางาน ยังได้แบ่งกลุ่มของระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ ดังนี้

1. งานให้บริการประชาชน เป็นการรวบรวมข้อมูล และประมวลผลด้านการส่งเสริมการมีงานทำ ซึ่งประกอบด้วย ระบบงานจัดหางานในประเทศระบบงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ และระบบงานแรงงานต่างชาติ

2. งานบริหารภายใน เป็นงานการรวบรวมข้อมูล และประมวลผลในการสนับสนุนงานบริหารทั่วไปของกรมฯ ประกอบด้วยระบบงานบริหารทั่วไป ระบบงาน MIS และระบบงานอื่น ๆ ที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ปัจจุบันการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศมาใช้ ได้กลายเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล ซึ่งนับว่าเป็นกิจกรรมที่จำเป็นสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูลที่มีปริมาณมาก ๆ จากภาระหน้าที่หลักของกรมการจัดหางานในการให้บริการในด้านการจัดหางานแก่ประชาชนผู้รับบริการ และภาคเอกชนผู้ประกอบการ ดังนั้นการให้บริการประชาชน และเพื่อเป็นการชักจูงให้ประชาชนหันมาใช้บริการของกรมฯ เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดแนวคิดในการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยในการบริหารและปฏิบัติงานของกรมฯ และได้มีการดำเนินการมาเป็นลำดับ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้คือ

1. เพื่อพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูล และประมวลผลด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการบริหารงานและการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของกรมฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้เป็นคลังข้อมูลร่วมของกรมฯ ในอันที่จะเรียกใช้ข้อมูลมีมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูลและจัดทำรายงานในรูปแบบเดียวกัน และสามารถเชื่อมโยงกับกรมฯ อื่น ๆ ได้
3. เพื่อนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมาช่วยสนับสนุนในการบริหารงานและดำเนินงานให้มีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. เพื่อให้บริการข้อมูลแก่ผู้ใช้ทั้งในระดับบริหารและระดับผู้ใช้งานทั่วไป เจ้าหน้าที่สามารถทำการบันทึก แก้ไข หรือปรับปรุงข้อมูล และเรียกใช้ข้อมูลการจัดทำรายงานตารางสถิติต่าง ๆ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อความต้องการใช้งานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
5. เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลด้านแรงงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้เพื่อให้มีการใช้ข้อมูลร่วมกัน

และสามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจในระดับนโยบายของประเทศ ในอันที่จะส่งเสริมการมีงานทำให้กับแรงงานไทย

นอกจากนี้กรมฯ ยังได้กำหนดนโยบายด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อที่จะสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อการวางระบบคอมพิวเตอร์ของกรมการจัดหางาน ดังนี้คือ

1) สนับสนุนให้จัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบด้านคอมพิวเตอร์ของกรมฯ โดยจัดหาเจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ที่มีความรู้ ความสามารถมาอยู่ที่ฝ่ายสารสนเทศ ซึ่งรวมทั้งการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่เดิมของกรมฯ ด้วย กรมฯ จะได้สนับสนุนให้มีการกำหนดตำแหน่ง และอัตรากำลังด้านคอมพิวเตอร์ให้มีความพร้อม ความคล่องตัวในการดำเนินงาน ซึ่งจำเป็นต้องประสานงานและให้บริการแก่หน่วยงานส่วนต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด

2) สนับสนุนและผลักดันหน่วยงานต่าง ๆ ให้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ ใช้ร่วมกันโดยมีมาตรฐานเดียวกัน ทั้งทางด้านงานประมวลผลข้อมูลงานฐานข้อมูลและงานด้านฝีกอาชีพ ทั้งนี้โดยกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ ให้ความร่วมมือและร่วมรับผิดชอบงานในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระหว่าง การดำเนินงานพัฒนาระบบ การบันทึกและปรับปรุงข้อมูลและการใช้ระบบงานที่พัฒนาแล้วให้เกิดประโยชน์สูงสุดตลอดไป

3) สนับสนุนและวางแผนให้มีการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ก้าวหน้า และทันสมัย ทั้งทางด้านอุปกรณ์ (Hardware) และโปรแกรมสำเร็จรูป (Software) ตลอดจนการพัฒนา Application Programme มาประยุกต์ใช้งานในกรมฯ เช่น การนำระบบ Presentation มาใช้ในการเสนอผลงานของกรมฯ ฝีกอบรมและแนะแนวอาชีพ รวมทั้งการจัดจ้างที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการด้านคอมพิวเตอร์มาให้คำปรึกษาและจัดฝีกอบรมด้วย

4) สนับสนุนการพัฒนากำลังคนด้านคอมพิวเตอร์ภายในกรมฯ โดยให้โอกาสได้เข้ารับการศึกษ ฝีกอบรมและเข้าร่วมการสัมมนาทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อได้มีโอกาสรับความรู้เพิ่มเติม แลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้กับหน่วยงานอื่น ๆ

5) ติดตามและประเมินผลการใช้ระบบข้อมูลและระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการดำเนินงาน แก้ไข ให้การใช้หรือการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ของกรมฯ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 2.2 ข้อเท็จจริง

### 2.2.1 ระบบคอมพิวเตอร์ ตามแผนแม่บท

กรมการจัดหางาน ได้ดำเนินการจัดหาระบบเครื่องซูเปอร์มินิคอมพิวเตอร์ ติดตั้งที่ศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์ ระบบเครื่องมินิคอมพิวเตอร์ติดตั้งที่กองงานคนต่างด้าว สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กองบริหารตลาดแรงงาน ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงาน เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ (PC) ที่สำนักจัดหางาน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ตามกองต่างๆ และระบบ LAN ในแต่ละสำนักงานจัดหางานจังหวัด (สจจ.) ทั่วประเทศ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพระบบเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ของ สจจ. ให้สามารถรองรับระบบและปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นได้ พร้อมทั้งดำเนินการพัฒนาระบบงานทั้งหมด ได้แก่ ระบบจัดหางานภายในประเทศ ระบบบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ระบบควบคุมแรงงานต่างชาติ และระบบงานอื่นๆ โดยมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในส่วนต่าง ๆ ดังนี้

#### 1. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้สำหรับสำนักงานส่วนกลางของกรมการจัดหางาน

- |  |             |
|--|-------------|
| - เครื่องซูเปอร์มินิคอมพิวเตอร์                      | 1 เครื่อง   |
| - เครื่องมินิคอมพิวเตอร์สำหรับศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงาน | 6 เครื่อง   |
| - เครื่องมินิคอมพิวเตอร์สำหรับ สรต.                  | 1 เครื่อง   |
| - เครื่องมินิคอมพิวเตอร์สำหรับกองงานคนต่างด้าว       | 1 เครื่อง   |
| - เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์สำหรับหน่วยงานต่าง ๆ        | 100 เครื่อง |
| - เครื่องพิมพ์สำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ประมาณ            | 100 เครื่อง |
| - โปรแกรม Software ต่าง ๆ                            |             |

2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้สำหรับศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภูมิภาค 5 ศูนย์

- เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ทุกศูนย์ฯ ประมาณ 5 - 10 เครื่อง
- เครื่องพิมพ์สำหรับทุกศูนย์ฯ ประมาณ 5 - 10 เครื่อง
- โปรแกรม Software ต่าง ๆ

3. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้สำหรับสำนักจัดหางานต่าง ๆ

3.1 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้สำหรับสำนักจัดหางานกรุงเทพฯทั้ง 9 พื้นที่

- เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ทุกสำนักงานประมาณ 18-36 เครื่อง
- เครื่องพิมพ์สำหรับทุกสำนักงานจัดหางานประมาณ 18-36 เครื่อง
- โปรแกรม Software ต่าง ๆ

3.2 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้สำหรับสำนักงานจัดหางานจังหวัด 75 แห่ง

- เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับ สจจ.ทุกจังหวัดประมาณ 68 เครื่อง
- เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์สำหรับทุกจังหวัดประมาณ 300 เครื่อง
- เครื่องพิมพ์สำหรับทุกจังหวัดประมาณ 300 เครื่อง
- โปรแกรม Software ต่าง ๆ

3.3 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้สำหรับสำนักงานจัดหางานอำเภอ 74 อำเภอ

- เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์สำหรับทุก สจจ. ประมาณ 74 เครื่อง
- เครื่องพิมพ์สำหรับทุก สจจ. ประมาณ 74 เครื่อง
- โปรแกรม Software ต่าง ๆ

3.4 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้สำหรับด่านตรวจคนหางาน 11 ด่าน



- เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์สำหรับทุกด้านตรวจฯ ประมาณ 11 เครื่อง
- เครื่องพิมพ์สำหรับทุกด้านตรวจฯ ประมาณ 11 เครื่อง
- โปรแกรม Software ต่าง ๆ

## 2.2.2 การดำเนินงานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบดูแลเกี่ยวกับการดำเนินการวางระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย (Network) หรือ Online ของกรมการจัดหางานนับตั้งแต่ปี 2537 จนถึงปัจจุบัน ได้สรุปผลการดำเนินงานที่เกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย ออกเป็น 4 ด้าน คือ

### 1. ด้านวัสดุอุปกรณ์สำหรับระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย (Hardware)

ที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อให้ระบบเครือข่ายสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1) เครื่องแม่ข่าย (Server) เป็นเครื่องมินิคอมพิวเตอร์ (MINI COMPUTER) ที่คอยจัดการในเรื่องฐานข้อมูลและเชื่อมต่อให้บริการกับเครือข่าย โดยกรมฯ ได้จัดหาเครื่องแม่ข่ายติดตั้งไว้ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาครวม 8 เครื่อง โดยติดตั้งไว้ที่ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภูมิภาค 5 ศูนย์ๆ ละ 1 เครื่อง และส่วนกลาง 3 เครื่อง ได้แก่ กองงานคนต่างด้าว (อาคารพงษ์สุภี ชั้น 5) กองบริหารตลาดแรงงาน (อาคารกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ชั้น 7) กองวิชาการและแผนงาน (อาคารกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ชั้น 8)

2) เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (PC หรือ Personal Computer) เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ทั่วไปหรือ PC ที่นำมาติดตั้งอุปกรณ์เครือข่ายเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายได้ ขณะนี้ทุกหน่วยงานของกรมฯ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายติดตั้งไว้แล้ว โดยในสำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ และฝ่ายต่าง ๆ ของทุกกอง จะได้รับการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายอย่างน้อยที่ละ 2 เครื่อง และทุกที่จะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในงานพิมพ์ด้านอื่น ๆ ด้วยอย่างน้อยที่ละ 2 เครื่อง เช่นกัน

3) อุปกรณ์สื่อสารสำหรับการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย อุปกรณ์ชุดนี้มีความสำคัญมาก เพราะเป็นอุปกรณ์ด้านสื่อสารที่ใช้เชื่อมโยงต่อระหว่างจังหวัดต่างๆ ให้สามารถทำงานส่งข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเครือข่ายได้ อุปกรณ์สื่อสารเหล่านี้ได้แก่

- Router
- Hub
- Access Server
- Modem

อุปกรณ์แต่ละอย่างจะทำงานแตกต่างกันออกไป โดยจะขึ้นอยู่กับ การเชื่อมต่อระบบของแต่ละ สจจ. ว่าเชื่อมต่ออย่างไร ขณะนี้ได้จัดหาไว้สำหรับใช้งานครบถ้วนแล้ว

2. ด้านโปรแกรมที่ต้องใช้ในระบบเครือข่าย (Software) การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ นอกจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) แล้วจะมีโปรแกรม (Software) สำหรับการที่จะต้องนำมาใช้ในงานต่าง ๆ ของกรมฯ ได้มีการพัฒนาโปรแกรม เพื่อให้งานทุกงานของกรมฯ สามารถใช้งานบนระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายได้ซึ่งโปรแกรมที่ใช้จะมีอยู่ 2 ส่วนคือ

1) โปรแกรมระบบ เป็นโปรแกรมที่จำเป็น สำหรับระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย ทำหน้าที่ควบคุมให้เครื่องแม่ข่ายและเครื่องลูกข่ายสามารถทำงานเชื่อมต่อกันได้ และให้โปรแกรมใช้งานสามารถทำงานในระบบได้โปรแกรมเหล่านี้ได้แก่ UNIX ORACLE DELPHI WINDOWS 3.11 THAI WINDOWSNT โปรแกรมดังกล่าวได้นำมาใช้อย่างถูกต้องตามกฎหมายลิขสิทธิ์

2) โปรแกรมใช้งาน เป็นโปรแกรมที่มีการพัฒนาขึ้น โดยโปรแกรมเมอร์เป็นผู้พัฒนาขึ้นมาตามความต้องการของแต่ละระบบงาน โดยเจ้าหน้าที่ของกรมฯ ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ให้รายละเอียดแก่โปรแกรมเมอร์ในการพัฒนาระบบงาน โดยมีระบบงานที่มีการพัฒนาขึ้นมาทั้งหมด 4 ระบบงาน ได้แก่

- ระบบงานจัดหางานในประเทศ

- ระบบงานควบคุมแรงงานต่างด้าว
- ระบบงานบริหารทั่วไป
- ระบบงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ

3. ด้านระบบเครือข่าย (Network) การเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายของกรมฯ มีการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมการจัดหางานระหว่างหน่วยงานกลางของกรมการจัดหางานกับศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค และจากศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค กับสำนักงานจัดหางานจังหวัดลูกข่ายเรียบร้อยแล้ว แต่อาจมีบางจังหวัดที่ยังไม่สามารถ Online ได้เนื่องจากเหตุผลการย้ายสำนักงาน หรืออุปกรณ์ทางด้านเครือข่ายขัดข้อง นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการวางท่อร้อยสายใยแก้วนำแสงเพื่อเชื่อมโยงข่ายของกรมฯ ที่อาคารแห่งใหม่ 15 ชั้นเรียบร้อยแล้ว

4. ด้านการฝึกอบรม ขณะนี้ได้ดำเนินการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งรับผิดชอบงานต่างๆ ทั้ง 4 ระบบที่สังกัดสำนักงานจัดหางานจังหวัด ศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ ทั้ง 9 พื้นที่ และเจ้าหน้าที่ในกองต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน ซึ่งคาดว่าจะอบรมให้แล้วเสร็จทั้งหมดทั่วประเทศภายในสิ้นเดือนสิงหาคม 2541

นอกจากนี้ กรมการจัดหางานยังได้ดำเนินการนำระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายเชื่อมโยงทั่วโลก (INTERNET) มาใช้เพื่อเผยแพร่กิจกรรมต่างๆ ของกรมฯ ซึ่งประกอบไปด้วย กิจกรรมของกรม วิสัยทัศน์ การขออนุญาตทำงานในประเทศไทยของคนต่างด้าว การแนะแนวอาชีพ การรับสมัครงานผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งระบบทั้งหมดเป็นภาคภาษาอังกฤษและกำลังดำเนินการทำเป็นภาคภาษาไทย

### 2.2.3 ระบบจัดหางานในประเทศ (Domestic Employment Service)

เป็นระบบข้อมูลและการประมวลผล ที่เกี่ยวกับการจัดหางานให้คนว่างงาน และต้องการที่จะมีงานทำ จัดหาแรงงานให้สถานประกอบการที่ต้องการแรงงานด้านต่าง ๆ เตรียมข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานส่งเสริมการมีงานทำ การเคลื่อนย้ายแรงงาน การจัดวันนัดพบแรงงาน ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยงข้อมูลหรือข่าวสารด้านแรงงานกับต่างประเทศ โดยมีหน่วยงาน ILO/UNDP (International Labour Organization/United

Nation Development Programme) เป็นสื่อกลาง ซึ่งงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการขยาย การให้บริการจัดหางานในประเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ระบบนี้แบ่งออกเป็นระบบย่อย ๆ สรุปได้ดังนี้

1) ระบบคนหางาน (Job Seeker) เป็นระบบที่ใช้เพื่อรวบรวมและประมวลผลที่เกี่ยวกับคนหางาน หรือแรงงานที่มีอยู่ในประเทศ โดยเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับบุคคล วุฒิการศึกษา ตำแหน่งที่สมัคร อัตราเงินเดือนที่ต้องการ ฯลฯ การออกรายงานทะเบียนคนหางาน รายงานสถิติ หรือรายงานด้านวิเคราะห์และประเมินผลการหางานในแต่ละภูมิภาคทั่วประเทศไทย เป็นต้น

2) ระบบสถานประกอบการ (Local Employer) เป็นระบบที่ใช้เพื่อรวบรวมและประมวลผลที่เกี่ยวกับสถานประกอบการหรือเจ้าของกิจการที่ต้องการแรงงาน ข้อมูลประวัติของสถานประกอบการ สถานะทางสังคม เช่นจดทะเบียนถูกต้อง ติด Blacklist หรือไม่ และข้อมูลอัตราค่าจ้างที่ให้คนงาน ฯลฯ เพื่อประโยชน์ในการจัดทำทะเบียนสถานประกอบการหรือเจ้าของกิจการที่ต้องการแรงงาน และการใช้แรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการแรงงาน และเพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการนี้ กรมการจัดหางานสามารถเชื่อมโยงหรือขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ เช่น กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงอุตสาหกรรม และ สำนักงานส่งเสริมการลงทุน (BOI) เป็นต้น

3) ระบบตำแหน่งงาน (Job Matching) เป็นระบบการประมวลผลการจับคู่ระหว่างตำแหน่งงานที่คนหางานสมัครไว้ โดยการหาดัชนี (Index) กับข้อมูลตำแหน่งงานที่สถานประกอบการต้องการ ระบบนี้จะทำการจับคู่ (Matching) หารายชื่อคนที่มีคุณสมบัติตามตำแหน่งงานที่ว่าง ค้นหาสถานประกอบการที่ต้องการแรงงานตามที่มีผู้สมัครงานไว้ และรายงานผลให้เจ้าหน้าที่รับทราบ เพื่อดำเนินการติดต่อและประสานงานให้คนงานไปพบกับเจ้าของกิจการ กรณีที่คนหางานไม่ต้องการตำแหน่งงานที่เครื่อง Match คนงานสามารถให้เจ้าหน้าที่ของกรมฯปรับปรุงข้อมูลด้วยวิธี Manual เพื่อหาตำแหน่งงานที่ต้องการได้

4) ระบบสำนักจัดหางานเอกชน (Recruitment Agency) เป็นระบบที่ใช้ในการรวบรวมและประมวลผลที่เกี่ยวกับบริษัทจัดหางาน ที่ทำหน้าที่ส่งคนงานให้กับสถานประกอบการต่าง ๆ การจัดทำทะเบียนประวัติ สถานภาพของบริษัทฯ ว่าอยู่ในระดับไหน

ชลช เพื่อใช้ในการพิจารณาประกอบการอนุมัติการจัดตั้งบริษัท การออกใบอนุญาต การต่อหรือเพิกถอนใบอนุญาต การดูแลและตรวจสอบการให้บริการ การดำเนินคดีตามกฎหมาย การออกรายงานสถิติเพื่อวิเคราะห์และประเมินผลบริษัท ต่อไป

5) ระบบตลาดแรงงานในประเทศ (Local Labour Market) เป็นระบบที่ใช้ในการรวบรวมและประมวลผลที่เกี่ยวกับทะเบียนคนหางาน สถานประกอบการที่ต้องการแรงงานในแต่ละภูมิภาค ซึ่งนำไปสู่การนัดพบของคนหางานและสถานประกอบการ ซึ่งมีลักษณะที่ต่างจากระบบคนหางานทั่วไป ระบบนี้จะเน้นรายละเอียดของเรื่องการจัดตลาดนัดแรงงาน การออกรายงานสถิติและประเมินผลการจัดตลาดนัดแรงงาน ในด้านประสิทธิภาพและค่าใช้จ่าย ความสนใจของแรงงานต่อตลาดนัดแรงงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดตลาดนัดแรงงานในคราวต่อไป อนึ่งระบบนี้สามารถเชื่อมโยงและใช้ข้อมูลระบบคนหางานและสถานประกอบการได้

6) ระบบเคลื่อนย้ายแรงงาน (Labour Migration) เป็นระบบที่ใช้ในการรวบรวมและประมวลผลการเคลื่อนย้ายแรงงานจากภูมิภาคหนึ่งไปสู่ภูมิภาคหนึ่ง รวมทั้งการเข้าสู่ตลาดแรงงานต่างประเทศ เช่น ประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ การออกรายงานสถิติเพื่อประเมินผลการเคลื่อนย้ายแรงงาน สาเหตุของการเคลื่อนย้ายแรงงานและรายงาน (Feedback) กลับมายังกรมฯ เพื่อติดตามตรวจสอบการใช้แรงงาน รวมทั้งให้บริการติดตามคนหางานและคุ้มครองแรงงานได้ดียิ่งขึ้น

7) ระบบส่งเสริมการมีงานทำ (Employment Promotion) เป็นระบบที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับตำแหน่งงานว่างในตลาดแรงงานปัจจุบัน แนวโน้มวิชาชีพของตลาดแรงงานในอนาคต ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อทางกรมฯ จะได้จัดการฝึกหรือพัฒนาฝีมือแรงงาน ตลอดจนการแนะแนวอาชีพให้แก่เยาวชนไทย คนหางาน ให้สามารถทำงานได้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน จัดทำรายงานเพื่อติดตามและประเมินผลการส่งเสริมการมีงานทำ

8) ระบบข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน (Labour Market Information : LMI) เป็นระบบขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization : ILO) ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของสหประชาชาติ (United Nation : UN) ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแรงงาน เช่น ตลาดแรงงาน ความต้องการแรงงาน ชลช ของประเทศ

สมาชิกให้เป็นระบบเครือข่ายที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ ระบบนี้จะรวบรวมและประมวลผลข้อมูลตลาดแรงงานในประเทศไทย ข้อมูลสถิติของแรงงานไทย อัตราค่าจ้าง ตำแหน่งงาน ฯลฯ และเชื่อมโยงกับระบบ LMI ของประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคเอเชียและทั่วโลก เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือแรงงานระหว่างประเทศต่อไป

## 2.2.4 ขั้นตอนการให้บริการจัดหางานในประเทศโดยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ณ สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 วัฒนาประดิษฐ์

การให้บริการจัดหางานโดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ON-LINE) สามารถสรุปขั้นตอนได้ดังนี้

### 1. การรับสมัครงาน

- 1) คนหางานกรอกใบสมัคร (เอกสารหมายเลข 1 ในภาคผนวก) โดยเจ้าหน้าที่ จะจัดเก็บเรียงตามรหัสอ้างอิง
- 2) เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ซึ่งจะแสดงผลเก็บเป็นข้อมูลรายละเอียดผู้สมัครงาน (เอกสารหมายเลข 2 ในภาคผนวก)
- 3) เจ้าหน้าที่จะออกบัตรประจำตัวผู้สมัครงานให้ (เอกสารหมายเลข 3 ในภาคผนวก )

### 2. การรับตำแหน่งงานว่าง

- 1) นายจ้างกรอกใบแจ้งตำแหน่งงานว่าง (เอกสารหมายเลข 4 ในภาคผนวก ) เจ้าหน้าที่จัดเก็บเรียงตามรหัสอ้างอิง
- 2) เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลตำแหน่งงานว่าง ซึ่งจะแสดงผลเป็น 2 แบบ
  - 2.1) ตำแหน่งงานว่างสำหรับเจ้าหน้าที่ใช้ในสำนักงาน (เอกสารหมายเลข 5 ในภาคผนวก)
  - 2.2) ตำแหน่งงานว่างสำหรับประชาสัมพันธ์ทั่วไป (เอกสารหมายเลข 6 ในภาคผนวก)

- 3) เจ้าหน้าที่ออกบัตรประจำตัวนายจ้าง (เอกสารหมายเลข 7 ในภาคผนวก)

### 3. การ Matching ผู้สมัครงานกับตำแหน่งงานว่าง

#### 1) Matching ผู้สมัครงานเพื่อหาตำแหน่งงาน

- กรณีได้งานตามต้องการ เจ้าหน้าที่จะพิมพ์ใบส่งตัวผู้สมัครงานเพื่อนำไปพบนายจ้าง (เอกสารหมายเลข 8 ในภาคผนวก)
- กรณีไม่ได้งานตามต้องการ เจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อมูลเป็นผู้สมัครงานที่ ร่องาน (เอกสารหมายเลข 9 ในภาคผนวก ) เพื่อรอกการ Matching กับตำแหน่งงานว่างที่จะได้รับใหม่ในคราวต่อไป

#### 2) Matching นายจ้างเพื่อหาผู้สมัครงาน

- กรณีได้ผู้สมัครงานตามที่นายจ้างต้องการ เจ้าหน้าที่จะพิมพ์ใบเรียกตัวให้ไปพบพบนายจ้าง/เจ้าหน้าที่ (เอกสารหมายเลข 10 ในภาคผนวก )

### 4 การติดตามผลการบรรจุงาน

- 1) ผู้สมัครที่ได้รับการเรียกตัวจะนำบัตรแนะนำตัว (เอกสารหมายเลข 11 ในภาคผนวก) ไปพบนายจ้างตามวัน เวลาที่ระบุ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ปรับปรุงข้อมูลต่อไป
- 2) ตำแหน่งงานว่างที่หมดเขตรับสมัครงานแล้ว ยังส่งตัวผู้สมัครไม่ครบ เจ้าหน้าที่จะสอบถามความประสงค์นายจ้างว่าจะขยายเวลาการรับสมัครหรือยกเลิก ถ้าขอขยายเวลาจะปรับตัวเลขหมดเขตรับสมัครงานใหม่โดยไม่นับตำแหน่งงานใหม่

### 5 การรายงานผล

เป็นการรายงานผลตามแบบที่กองวิชาการและแผนงานกำหนด (เอกสารหมายเลข 12 ในภาคผนวก)

## บทที่ 3

### ผลการศึกษาและปัญหาอุปสรรค

#### 3.1 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาได้จากการสังเกตและสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการจัดหางานในประเทศ ทั้งที่อยู่ในส่วนกลาง (ศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์) และสำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 วิทยาเขตรังสิต โดยสรุปในแต่ละส่วนได้ดังนี้

##### 3.1.1 ผลการศึกษาในส่วนขอระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์  
ตามแผนและผลการศึกษา

รายการ	สถานที่	จำนวน (เครื่อง)	
		แผน	ผล
1) เครื่องซูเปอร์มินิคอมพิวเตอร์	ศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์	1	1
2) เครื่องมินิคอมพิวเตอร์ (เครื่องแม่ข่าย)	ศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์ และ กองบริหารตลาดแรงงาน	1 1	1 1
3) เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ (เครื่องลูกข่าย)	สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ 1 วิทยาเขตรังสิต	อย่างน้อย 2	3
4) อุปกรณ์สื่อสารสำหรับการ เชื่อมต่อระบบเครือข่าย  - Router - Hub - Access Sever	-	*	*

ที่มา : กรมการจัดหางาน, กันยายน 2541

หมายเหตุ : \* หมายถึง จำนวนการติดตั้ง ณ จุดต่าง ๆ ครบเรียบร้อยแล้ว  
รายการที่ 1 ถึงรายการที่ 4 ประสิทธิภาพการทำงานเป็นไปได้อย่างดี  
รายการที่ 3 ในช่วงเวลาทำงาน (8.30 – 16.30 น.) ใช้งาน 1 เครื่อง



ตารางที่ 3.2 แสดงประสิทธิภาพการทำงานของส่วนโปรแกรมตามแผนและผลการศึกษา

รายการ	ประสิทธิภาพการทำงาน (%)	
	แผน	ผล
1. โปรแกรมระบบ	100	100
2. โปรแกรมใช้งาน	100	100

ที่มา : กรมการจัดหางาน, กันยายน 2541

ตารางที่ 3.3 แสดงการเชื่อมโยงข้อมูล (ON-LINE) ของระบบระหว่างหน่วยงานตามแผนและผลการศึกษา

หน่วยงาน	ความสามารถในการ Online	
	แผน	ผล
1. ส่วนกลางกับสำนักงานจัดหางาน กรุงเทพฯ 1 ภูมิภาค	ได้	ได้
2. ส่วนกลางกับศูนย์ข่าวสาร ตลาดแรงงานภูมิภาค	ไม่ได้	ไม่ได้

ที่มา : กรมการจัดหางาน, กันยายน 2541

ตารางที่ 3.4 แสดงจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนัก  
จัดหางานกรุงเทพฯ 1 วิทยาเขตรังสิต ตามแผนและการศึกษา

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่	จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม (คน)	
	แผน	ผล
1. ระดับหัวหน้า	1	-
2. ระดับผู้ปฏิบัติ	3	1

ที่มา : สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ 1 วิทยาเขตรังสิต, กันยายน 2541

หมายเหตุ : - ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติที่เข้ารับการฝึกอบรมขณะทำการศึกษ  
อยู่ระหว่างลาคลอด

- เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมตามโครงการ

มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้พอใช้

- เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานไม่มีพื้นฐานความรู้ทางคอมพิวเตอร์

### 3.1.2 ผลการศึกษาในส่วนของขั้นตอนการให้บริการจัดหางาน

ในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการรับสมัครงาน
2. ด้านการรับตำแหน่งงาน
3. ด้านการบรรจุ
4. ด้านการติดตามผลการบรรจุงาน
5. ด้านการรายงานผล

## 1. ด้านการรับสมัครงาน

ตารางที่ 3.5 แสดงผลการสังเกตและสัมภาษณ์ในการรับสมัครงาน ก่อนและหลังการ  
ใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

หัวข้อ	ผลจากการสังเกตและสัมภาษณ์	
	ก่อนใช้ระบบ	หลังใช้ระบบ
1. วิธีการสมัคร	- กรอกใบสมัคร - ออกบัตรประจำตัวผู้สมัคร	- กรอกใบสมัคร - ออกบัตรประจำตัวผู้สมัคร - บันทึกข้อมูลลงในเครื่อง คอมพิวเตอร์
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับสมัคร งานต่อเจ้าหน้าที่ทั้งหมด	2 / 4	1 / 4
3. ความครบถ้วนของข้อมูล ที่ลงในใบสมัคร	ไม่ครบถ้วน	ไม่ครบถ้วน
4. จำนวนผู้มาใช้บริการ	10 – 20 ราย/วัน	30 – 40 ราย/วัน
5. จำนวนเจ้าหน้าที่บันทึก ข้อมูลต่อเจ้าหน้าที่ทั้งหมด	-	1 / 4
6. เวลาที่ใช้ในการกรอกใบสมัคร	20 นาที/ฉบับ	20 นาที/ฉบับ
7. เวลาที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล จากใบสมัครลงในเครื่องฯ	-	10-15 นาที/ฉบับ

ที่มา : สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 ภูมิภาคีรังสิต, กันยายน 2541

หมายเหตุ : ในข้อ 3. ความครบถ้วนของข้อมูลอยู่ในหัวข้อต่อไปนี้

- |                    |                                  |                        |
|--------------------|----------------------------------|------------------------|
| (1) อาชีพ          | (2) วุฒิการศึกษา/สาขา            | (3) อายุ               |
| (4) เพศ            | (5) สถานภาพสมรส                  | (6) ความรู้ทางภาษา     |
| (7) สถานภาพทางทหาร | (8) การมียานพาหนะ                | (9) การมีใบขับขี่      |
| (10) ช่วงเวลาทำงาน | (11) ความต้องการที่พิกจากนายจ้าง | (12) ส่วนสูง           |
| (13) น้ำหนัก       | (14) ประเภทความพิการ             | (15) ประเภทผู้สมัครงาน |

2. ด้านการรับตำแหน่งงานว่าง

ตารางที่ 3.6 แสดงผลการสังเกตและสัมภาษณ์ในการรับตำแหน่งงานว่างก่อนและหลังใช้ระบบคอมพิวเตอร์

หัวข้อ	ผลจากการสังเกตและสัมภาษณ์	
	ก่อนใช้	หลังใช้
1. วิธีการรับตำแหน่งงานว่าง	- กรอกใบแจ้งตำแหน่งงาน - ออกบัตรประจำตัวนายจ้าง	- กรอกใบแจ้งตำแหน่งงาน - ออกบัตรประจำตัวนายจ้าง - บันทึกข้อมูลลงเครื่องคอมพิวเตอร์
2. จำนวนเจ้าหน้าที่รับตำแหน่งต่อเจ้าหน้าที่ทั้งหมด	2/4	1/4
3. ความครบถ้วนของข้อมูลที่ลงในใบรับตำแหน่งงาน	ไม่ครบถ้วน	ไม่ครบถ้วน
4. จำนวนผู้มาใช้บริการ	5 – 10 ราย/วัน	10 – 15 ราย/วัน
5. จำนวนเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลต่อเจ้าหน้าที่ทั้งหมด	-	1/4
6. เวลาที่ใช้ในการกรอกใบแจ้งตำแหน่งงาน	20 นาที/ฉบับ	20 นาที/ฉบับ
7. เวลาที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลจากใบแจ้งตำแหน่งงานลงเครื่องคอมพิวเตอร์	-	5 – 10 นาที/ฉบับ
8. ความทันสมัย (Update) และทันเหตุการณ์ของข้อมูลตำแหน่งงานว่างที่ใช้เผยแพร่ให้กับผู้หางาน	ไม่ทันสมัย	ไม่ทันสมัย

ที่มา : สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 วิทยาดีรังสิต, กันยายน 2541

หมายเหตุ : ในข้อ 3. ความครบถ้วนของข้อมูล หัวข้ออยู่ในหมายเหตุของตารางที่ 3.5

3. ด้านการบรรจุ (Matching) ระหว่างผู้สมัครงานกับตำแหน่งงานว่าง  
 ตารางที่ 3.7 แสดงผลการสังเกตและสัมภาษณ์ด้านการบรรจุก่อนและหลังใช้ระบบ  
 เครือข่ายคอมพิวเตอร์

หัวข้อ	ผลจากการสังเกตและสัมภาษณ์	
	ก่อนใช้	หลังใช้
1. วิธีการบรรจุ	- ใช้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ	- ใช้ 2 วิธีควบคู่กัน 1) ใช้เจ้าหน้าที่ 2) ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
2. เวลาที่ใช้ในการบรรจุ	10 - 15 นาที/คน	10 - 15 นาที/คน
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำการ บรรจุ/เจ้าหน้าที่ทั้งหมด	2/4	2/4

ที่มา : สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 วิทยาดิจิทัล, กันยายน 2541

4. ด้านการติดตามผลการบรรจุงาน

ตารางที่ 3.8 แสดงผลการสังเกตและสัมภาษณ์ด้านการติดตามผลก่อนและหลังใช้ระบบ  
 เครือข่ายคอมพิวเตอร์

หัวข้อ	ผลจากการสังเกตและสัมภาษณ์	
	ก่อนใช้	หลังใช้
1. วิธีการติดตามผล	- ส่งไปรษณีย์บัตร - โทรศัพท์สอบถาม	- ส่งไปรษณีย์บัตร - โทรศัพท์สอบถาม
2. ระยะเวลาการติดตามผล	ไม่แน่นอน	ไม่แน่นอน
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ติดตามผล/ เจ้าหน้าที่ทั้งหมด	1/4	1/4

ที่มา : สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 วิทยาดิจิทัล, กันยายน 2541

## 5. ด้านการรายงานผล

ตารางที่ 3.9 แสดงผลการสังเกตและสัมภาษณ์ด้านการรายงานผลก่อนและหลังใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

หัวข้อ	ผลจากการสังเกตและสัมภาษณ์	
	ก่อนใช้	หลังใช้
1. วิธีการรายงานผล	ลงในแบบรายงานแล้วบันทึกและพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์	ลงในแบบรายงานแล้วบันทึกและพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์
2. ระยะเวลาการรายงานผล	1 ครั้ง/เดือน	1 ครั้ง/เดือน
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่รายงานผล/เจ้าหน้าที่ทั้งหมด	1/4	1/4

ที่มา : สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 วิจารณ์รังสิต, กันยายน 2541

### 3.2 ปัญหาและอุปสรรค

จากการศึกษาพบปัญหาและอุปสรรคดังนี้

#### 3.2.1 ในส่วนของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้กับการบริการจัดหางาน

- 1) ช่วงที่มีการนำระบบมาใช้งาน พบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับระบบสัญญาณคู่สาย
- 2) ในบางครั้งถ้าเกิดกรณีไฟฟ้าตก จะทำให้ระบบทำงานไม่เต็มที่
- 3) การสอบถามข้อมูลข้ามเขต (กับศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภาค) ยังทำได้ไม่สมบูรณ์ ทำให้ผู้สมัครงานที่ต้องการทำงานในจังหวัดอื่นๆ ไม่สามารถได้งานในจังหวัดที่ต้องการ หรือไม่ทราบข้อมูลตำแหน่งงานว่าง หรือหากทราบข้อมูลก็ต้องใช้เวลานาน

### 3.2.2 ในส่วนของขั้นตอนการให้บริการจัดหางาน

- 1) เจ้าหน้าที่ ณ สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 ภูมิภาคีรังสิต บันทึกข้อมูลการรับสมัครงาน และตำแหน่งงานว่างไม่ทันกับปริมาณผู้มาใช้บริการ
  - 2) เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาในการค้นหารหัสต่าง ๆ โดยเฉพาะรหัสอาชีพ รหัสอุตสาหกรรม รหัสวุฒิการศึกษา รวมทั้งเสียเวลาในการตัดสินใจเลือกรหัสที่เหมาะสม ให้ตรงกับข้อมูลของผู้สมัครงาน และนายจ้างกรอกไว้
  - 3) การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลตำแหน่งงานว่างดำเนินการได้ไม่ทันสมัย (Update) และทันเหตุการณ์ กับความต้องการของผู้หางาน
  - 4) การบรรจุงาน (Matching) ซึ่งต้องกระทำที่ฐานข้อมูลในส่วนกลาง ใช้เวลานานไม่ทันกับความต้องการใช้งานสำหรับการจัดหางานที่สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 ภูมิภาคีรังสิต
  - 5) ทำการบรรจุงาน (Matching) ไม่ได้ เนื่องจากข้อมูลไม่ครบหรือไม่พบข้อมูลที่ต้องการ
  - 6) ผู้สมัครงาน และนายจ้างส่วนใหญ่ไม่ส่งผลการบรรจุงานกลับมายังสำนักจัดหางานฯ ทำให้ต้องเสียเวลาในการใช้โทรศัพท์สอบถาม
  - 7) การสรุป เพื่อการรายงานผลต้องเสียเวลารอคอย และตัดสินใจยาก เนื่องจากติดตามข้อมูลได้ยากและใช้เวลานาน โดยเฉพาะข้อมูลการได้งานหรือไม่ได้งานทำของผู้สมัคร หรือการว่างงาน หรือไม่ว่างงานของตำแหน่งงานของนายจ้าง
-

## บทที่ 4

### บทวิเคราะห์

จากการนำผลการศึกษาของบทที่ 3 และแนวคิด ข้อเท็จจริงของบทที่ 2 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกันตามกรอบแนวคิดมาพิจารณาแล้ววิเคราะห์พร้อมทั้งอภิปรายผล มีรายละเอียดแบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

#### 4.1 ส่วนของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.1 แสดงการดำเนินการทางด้านส่วนของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในหัวข้อต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน

หัวข้อ	การดำเนินการของกรมการจัดหางาน	
	เป็นไปตามแผนที่กำหนด	ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด
ด้านวัสดุอุปกรณ์		
1.1 จำนวนของวัสดุอุปกรณ์ทุกชนิด	/	-
1.2 การนำไปใช้งาน		
- เครื่องซูเปอร์มินิคอมพิวเตอร์	/	
- เครื่องมินิคอมพิวเตอร์ (เครื่องแม่ข่าย)	/	
- เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ (เครื่องลูกข่าย)		/
- อุปกรณ์สื่อสารสำหรับการเชื่อมต่อ	/	
ด้านประสิทธิภาพการทำงานของส่วนโปรแกรม	/	
ด้านการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน		
- ส่วนกลางกับสำนักงานจัดหางาน (กรุงเทพฯ)	/	
- ส่วนกลางกับศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค		/
ด้านการฝึกอบรม		/

ที่มา : สรุปจากตารางที่ 3.1 ถึง 3.4



จากตารางจะเห็นว่าองค์ประกอบในส่วนของบริษัทซื้อขายคอมพิวเตอร์เกือบทั้งหมด กรมการจัดหางานสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ได้อย่างสมบูรณ์ ยกเว้นในหัวข้อการนำเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ไปใช้งาน การเชื่อมโยงข้อมูล (On-line) ระหว่างส่วนกลางกับศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตามโครงการเท่านั้นที่ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ซึ่งใน 3 หัวข้อดังกล่าวนี้เป็นต้นเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดเป็นปัญหาอุปสรรคกับการดำเนินงานจัดหางานตามมา

#### 4.2 ส่วนของขั้นตอนการให้บริการจัดหางาน

ตารางที่ 4.2 แสดงถึงความเปลี่ยนแปลงหลังจากนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้ามา

ใช้งานในส่วนของขั้นตอนการให้บริการจัดหางาน

หัวข้อที่ควรพิจารณา	ความเปลี่ยนแปลงหลังจากมีการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในขั้นตอนต่าง ๆ				
	การรับสมัคร	การรับตำแหน่ง	การ Matching	ติดตามผล	การรายงานผล
1. วิธีการทำงาน	เปลี่ยนแปลง (ส่วนของการบันทึกข้อมูล)	เปลี่ยนแปลง (ส่วนของการบันทึกข้อมูล)	เปลี่ยนแปลง	ไม่เปลี่ยนแปลง	ไม่เปลี่ยนแปลง
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	ไม่เปลี่ยนแปลง	ไม่เปลี่ยนแปลง	ไม่เปลี่ยนแปลง	ไม่เปลี่ยนแปลง	ไม่เปลี่ยนแปลง
3. ความครบถ้วนของข้อมูล	ไม่เปลี่ยนแปลง	ไม่เปลี่ยนแปลง	-	-	-
4. จำนวนผู้ใช้บริการ	เพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้น	-	-	-
5. ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ	เพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้น	ไม่เปลี่ยนแปลง	ไม่เปลี่ยนแปลง	ไม่เปลี่ยนแปลง
6. การ Update ข้อมูลเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	-	ไม่เปลี่ยนแปลง	-	-	-

ที่มา : สรุปจากตารางที่ 3.5 ถึง 3.9

จากตาราง 4.2 จะเห็นถึงความเปลี่ยนแปลงและไม่เปลี่ยนแปลงของการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในขั้นตอนการให้บริการจัดหางาน ซึ่งจะส่งผลกับการทำงานอย่างไรบ้างนั้น จึงต้องพิจารณาและอภิปรายผลเป็นแต่ละประเด็นไปดังนี้

1. วิธีการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลงในขั้นตอนการรับสมัคร การรับตำแหน่ง และการบรรจุงาน (Matching) คือการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ช่วยงาน ซึ่งแต่เดิมไม่มี

2. จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ยังคงใช้คนจำนวนเท่าเดิม คือ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มผู้บริหารกับกลุ่มผู้ปฏิบัติ โดยที่กลุ่มผู้ปฏิบัติทำหน้าที่ในทุกขั้นตอน มีการสลับช่วยกันบ้างแต่ส่วนใหญ่จะรับหน้าที่แน่นอน ส่วนการบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์จะเป็นเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง สำหรับผู้บริหารจะเป็นผู้คอยแนะนำ ควบคุม ผ่านความเห็นชอบในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน มิได้ลงมือปฏิบัติด้วย

3. ความครบถ้วนของข้อมูล ปรากฏว่า แม้จะมีการนำระบบเครือข่ายฯ มาใช้งานแล้ว ข้อมูลในใบสมัครและใบแจ้งตำแหน่งงานว่างก็ยังคงกรอกได้ไม่ครบทุกหัวข้อที่กำหนดไว้

4. จำนวนผู้มาใช้บริการ พบว่า มีจำนวนเพิ่มขึ้น คงเนื่องจากภาวะการณ์ขณะนี้มีคนงานถูกเลิกจ้างเป็นจำนวนมาก เนื่องจากสถานประกอบการปิดกิจการหลายแห่ง จึงทำให้มีผู้หางานทำมากขึ้น ประกอบกับมีการประชาสัมพันธ์งานมากขึ้นด้วย จึงทำให้ผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้นนั่นเอง

5. ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการปรากฏว่าเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งเกิดจากทั้งขั้นตอนการรับสมัคร และขั้นตอนการรับตำแหน่งต้องเสียเวลาทำงาน 2 ช่วง คือ ช่วงกรอกใบสมัคร/ใบแจ้งตำแหน่ง และช่วงที่ต้องนำมาบันทึกลงเครื่องคอมพิวเตอร์อีกครั้ง ส่วนขั้นตอนการบรรจุงาน (Matching) แม้ว่าจะมีคอมพิวเตอร์เข้าช่วยก็ยังคงใช้เวลาต่อคนเท่าเดิม แม้กระทั่งขั้นตอนการติดตามผลการบรรจุก็ต้องเสียเวลาติดตามเนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ตอบกลับ

6. การปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย (Update) เพื่อใช้ในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะในขั้นตอนการรับตำแหน่งงานว่าง เพราะเมื่อได้ข้อมูลแล้วต้องมีการตีพิมพ์ประกาศตำแหน่งงานว่างเผยแพร่ให้กับประชาชนได้ติดตามดู แต่ผลปรากฏว่าถึงแม้จะมี

การนำระบบเครือข่ายฯ มาใช้แล้วก็ตาม ข้อมูลตำแหน่งงานว่างก็ยังคงไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์เช่นเดิม เนื่องจากบันทึกข้อมูลไม่ทัน

จากทุกประเด็นข้างต้นทำให้พบว่าการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการจัดหางานยังไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อผู้มาใช้บริการอย่างแท้จริง อีกทั้งประเด็นต่างๆ เหล่านี้ยังเป็นสาเหตุใหญ่อีกส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคดังที่ได้กล่าวถึงไว้ในบทที่ 3

#### 4.3 ส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และขั้นตอนการให้บริการจัดหางานกับปัญหาอุปสรรค

จากข้อ 4.1 จะพบว่าข้อหวัข้อซึ่งไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ 3 ข้อ ข้อ เช่นเดียวกับข้อ 4.2 ก็เช่นกันพบว่ามีประเด็นหลายประเด็นที่ทำให้การนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้งานไม่ได้ผลตามแนวคิดในบทที่ 2 และประกอบกับจากการศึกษาก็ยังได้พบว่ามีปัญหาอุปสรรคเกิดขึ้นกับการดำเนินงานด้วย ดังนั้นจึงควรได้พิจารณาถึงความสัมพันธ์ดังกล่าวตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลการศึกษา (ส่วนของระบบฯและส่วนขั้นตอนการให้บริการฯ) กับปัญหาอุปสรรค

		หัวข้อประเด็นที่ควรนำมาพิจารณา						
		ส่วนของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์				ส่วนของขั้นตอนการให้บริการจัดหางาน		
รายการ	การใช้เครื่องดูถ่าย	On-line ส่วนกลาง กับศูนย์กลางฯ	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ได้ รับการฝึกอบรมตาม โครงการ	การรับสมัครงาน	การรับตำแหน่งงาน	การ Matching	ติดตามผลการ บรรจุ	การรายงานผล
การบริการจัดหางานภายใน ประเทศโดยใช้ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ ณ สำนักจัด หางาน กรุงเทพฯ วิทยาดิจิทัล	1 เครื่อง จาก 3 เครื่อง	ไม่ได้	ไม่มี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้จำนวนเจ้าหน้าที่ 2 ใน 4</li> <li>- ข้อมูลที่กรอกในใบ สมัครไม่ครบถ้วน สมบูรณ์</li> <li>- จำนวนผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้น (30-40 คน/วัน)</li> <li>- ใช้เวลาบริการมาก (30-35นาที/คน)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้จำนวนเจ้าหน้าที่ 2 ใน 4</li> <li>- ข้อมูลที่กรอกในใบ สมัครไม่ครบถ้วน สมบูรณ์</li> <li>- จำนวนผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้น (10-15 ราย/วัน)</li> <li>- ใช้เวลาบริการมาก (25-30 นาที/ราย)</li> <li>- ข้อมูลที่ใช้เผยแพร่ยังไม่ Update</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้จำนวน เจ้าหน้าที่ 2 ใน 4</li> <li>- ใช้เวลาดำเนิน การเท่าเดิม คือ 10-15 นาที/คน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เจ้าหน้าที่ 1 ใน 4</li> <li>- ระยะเวลา ติดตามไม่ แน่นนอน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เจ้าหน้าที่ 1 ใน 4</li> <li>- ระยะเวลา รายงาน 1 ครั้ง ต่อเดือน</li> </ul>
ปัญหาอุปสรรค	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบสัญญาณดูถ่ายทำให้การ Matching ช้า</li> <li>- เกิดไฟตกบ่อย ระบบทำงานไม่เต็มที่</li> <li>- ผู้สมัครงานที่ต้องการทำงานในต่างจังหวัดได้รับการบรรจุช้า หรือไม่ได้รับการบรรจุ</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลจากใบสมัครและใบแจ้งตำแหน่งลงคอมพิวเตอร์ไม่ทัน</li> <li>- ก่อนบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่จะต้องเสียเวลาค้นหารหัสต่าง ๆ</li> <li>- ผู้ทำงานทำไม่สามารถดูข้อมูลที่ Update ได้ตามความต้องการ</li> <li>- การ Matching ช้า ต้องเสียเวลารอคอยนานไม่สะดวก รวดเร็ว</li> <li>- ทำการ Matching ไม่ได้</li> <li>- เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาติดตามผลการบรรจุงานจากผู้สมัครและนายจ้าง</li> <li>- การรายงานผลข้อมูลคลาดเคลื่อน ไม่ค่อยตรงกับสภาพความเป็นจริง</li> </ul>				

จากตารางที่ 4.3 จะเห็นถึงว่าเมื่อมีการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้กับบริการจัดหางานภายในประเทศ ซึ่งในที่นี้ศึกษาเฉพาะกรณีที่สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 นั้น ทั้งส่วนของตัวระบบเองและส่วนของขั้นตอนการให้บริการจัดหางาน ส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน และส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบ ซึ่งการส่งผลกระทบโยงียดังกล่าวจะเห็นได้จากเกิดปัญหาอุปสรรคในทั้ง 2 ส่วน เมื่อนำมาวิเคราะห์กับระบบจัดหางานในประเทศที่แบ่งออกเป็น 8 ระบบย่อยแล้ว สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. ระบบคนหางาน จากการบันทึกข้อมูลไม่ทันและแต่ละครั้งที่บันทึกต้องเสียเวลาดค้นหา ตัดสินใจ เกี่ยวกับการลงทะเบียน รหัสอุตสาหกรรม และวุฒิการศึกษานั้น ทำให้ต้องใช้เวลาราว 30-35 นาทีต่อคน หากพิจารณาใน 1 ชั่วโมงก็จะสามารถให้บริการได้เพียง 2 คนเท่านั้น ดังนั้น ใน 1 วัน เจ้าหน้าที่ทำงาน 7 ชั่วโมง ก็แสดงว่าเจ้าหน้าที่ 1 คนสามารถทำการรับสมัครคนหางานได้ 14 คน แต่จากผลการศึกษา 1 วัน มีผู้มาใช้บริการการรับสมัครงานถึง 30-40 คน นั่นก็หมายความว่าบริการจัดหางานให้ครบขั้นตอนการรับสมัครงานอย่างสมบูรณ์ ยังไม่ทันกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นคนที่เหลืออีกประมาณ 16-26 คนต่อวัน จึงมิได้เข้าสู่ระบบการจัดหางานโดยใช้ระบบเครือข่ายฯ อย่างเต็มรูปแบบ นอกจากนี้ยังพบอีกว่าข้อมูลของผู้สมัครลงไว้ไม่ครบถ้วน ทำให้ข้อมูลที่อยู่ในระบบเครือข่ายฯ ไม่สมบูรณ์ ส่งผลถึงการบรรจุงาน (Matching) การติดตามผล การวิเคราะห์ และการรายงานผลอีกด้วย โดยสรุปแล้วจึงอาจกล่าวได้ว่าการนำระบบเครือข่ายฯ มาใช้ยังไม่ช่วยทำให้งานในระบบคนหางานเกิดประสิทธิภาพเป็นที่น่าพอใจ

2. ระบบสถานประกอบการ ก็เช่นเดียวกับระบบคนหางาน คือบันทึกข้อมูลไม่ทันรวมทั้งยังต้องเสียเวลากับการลงทะเบียน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวต้องใช้เวลาบริการถึง 25-30 นาที/ราย ดังนั้น ใน 1 ชั่วโมงจึงบริการได้ประมาณ 2 ราย และใน 1 วันก็จะสามารถบริการนายจ้างได้ประมาณ 14 ราย ตัวเลขนี้ถึงแม้ว่าจะใกล้เคียงกับจำนวนผู้มาใช้บริการ (10-15 ราย/วัน) แต่เจ้าหน้าที่ก็ยังมีปัญหาเรื่องบันทึกข้อมูลไม่ทัน แสดงว่าข้อมูลตำแหน่งงานว่างจากนายจ้างยังไม่เข้าสู่ระบบเครือข่ายฯ อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น ข้อมูลของสถานประกอบการจึงมีไม่มากนักกับความต้องการของแรงงานในตลาด และถึงแม้ว่ามีข้อมูลก็ปรากฏว่าข้อมูลถูกกรอกไว้อย่างไม่ครบถ้วนตามที่กำหนด ส่งผลต่อเนื่องถึงการบรรจุงาน การติดตามผล การวิเคราะห์

และการรายงานผล หรือถ้ากล่าวโดยสรุประบบสถานประกอบการก็ยังดำเนินการได้อย่างไม่เกิดประสิทธิภาพเช่นกัน

3. ระบบตำแหน่งงาน เป็นระบบการประมวลผลการจับคู่ระหว่างตำแหน่งงานที่ผู้หางานสมัครไว้กับข้อมูลตำแหน่งงานที่สถานประกอบการต้องการ ซึ่งก็คือระบบการบรรจุนาน (Matching) แต่เนื่องจากระบบคนหางานในข้อ 1 และระบบสถานประกอบการในข้อ 2 ยังขาดความสมบูรณ์ ทำให้การบรรจุนานโดยระบบเครือข่ายฯ ไม่ค่อยได้ผลเท่าที่ควร ประกอบกับการใช้ระบบสัญญาณคู่สายทำให้ต้องรอการบรรจุนานาน เนื่องจากสำนักจัดหางานเขตอื่นต้องทำการบรรจุนานด้วยเช่นกัน และหากว่าช่วงใดเกิดไฟตลกก็จะทำให้กระทบกระเทือนทั้งระบบ นอกจากนี้หากผู้สมัครงานต้องการทำงานในต่างจังหวัด การบรรจุโดยใช้ระบบเครือข่ายฯ ก็ยังช่วยจัดการให้ไม่ได้ เพราะระบบยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูล (On-Line) ระหว่างส่วนกลางกับศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาคได้ ดังนั้น ในสภาพการทำงานจริงของสำนักจัดหางานกรุงเทพฯ 1 จึงยังคงต้องใช้วิธี Manual ช่วยสำหรับการบรรจุนาน คือการโทรศัพท์สอบถามแล้วเลือกตำแหน่งที่เหมาะสมให้คนที่เคยกระทำก่อนมีการนำระบบเครือข่ายฯ มาใช้งาน นอกจากนี้ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ระบบเครือข่ายฯ กับงานจัดหางานไม่ประสบผลสำเร็จก็คือ การต้องเสียเวลาติดตามผลการบรรจุทั้งจากผู้สมัครและนายจ้าง ทำให้การทำงานของระบบเครือข่ายฯ ไม่สะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้ข้อมูลไม่ทันเหตุการณ์ต่อการรายงานผล การวิเคราะห์ และการวางแผนด้านแรงงาน หากลองคำนวณ การบรรจุนาน ใช้เวลา 10-15 นาที/คน ใน 1 วัน จึงสามารถทำได้ประมาณ 28 คน หากรวมเวลาในข้อ 1 หรือข้อ 2 ด้วย ถ้ามีผู้สมัคร 1 คน มาใช้บริการกับสำนักจัดหางาน จนกระทั่งได้ทราบว่าตัวเองจะได้รับการบรรจุนานที่ไหนนั้นต้องใช้เวลาราว 40-50 นาที/คน ซึ่งใน 1 วัน ก็สามารถช่วยคนหางานทำได้ประมาณ 8-10 คน ต่อสำนักจัดหางานพื้นที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น ในกรุงเทพฯ มีสำนักจัดหางานพื้นที่อยู่ทั้งหมด 9 พื้นที่ ความสามารถในการจัดหางานโดยประมาณ 100 คนต่อวัน นับว่ายังไม่เป็นการเพียงพอกับภาวะการณ์ปัจจุบัน สรุปว่าการนำระบบเครือข่ายฯ มาใช้ก็ยังไม่สามารถทำให้ระบบตำแหน่งงานประสบผลสำเร็จ

4. ระบบสำนักจัดหางานเอกชน ในระบบนี้จากการสังเกตและสัมภาษณ์ ยังไม่ได้มีการกล่าวถึงหรือดำเนินการ แต่หากพิจารณา 3 ข้อที่ผ่านมาจะเห็นว่าปัญหาอุปสรรคอยู่

มากโดยเฉพาะเรื่องการบริหารจัดการข้อมูลไม่ทัน ในระบบนี้ก็ต้องการรวบรวมและประมวลผลเกี่ยวกับบริษัทจัดหางาน หากสภาพการดำเนินงานยังเป็นอยู่เช่นนี้ เชื่อว่าระบบสำนักจัดหางานเอกชนก็คงเป็นระบบที่อยู่ในสภาพตายต่อไป และจะส่งผลกับการวางแผน การวิเคราะห์ เรื่องที่เกี่ยวกับแรงงานทั้งหมดด้วยในที่สุด

5. ระบบตลาดแรงงานในประเทศ จากการศึกษาคำเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนกลางกับศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาคยังทำไม่ได้ ทำให้สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 ไม่สามารถให้บริการกับผู้สมัครงาน และนายจ้างได้ตามความต้องการผ่านทางระบบเครือข่ายฯ อีกทั้งหากมีการจัดตลาดนัดแรงงาน ณ สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 ก็ยังไม่สามารถเชื่อมโยงและขอทราบข้อมูลหรือใช้ข้อมูลข้ามเขตได้ ระบบนี้จึงยังไม่เกิดผลในทางปฏิบัติ

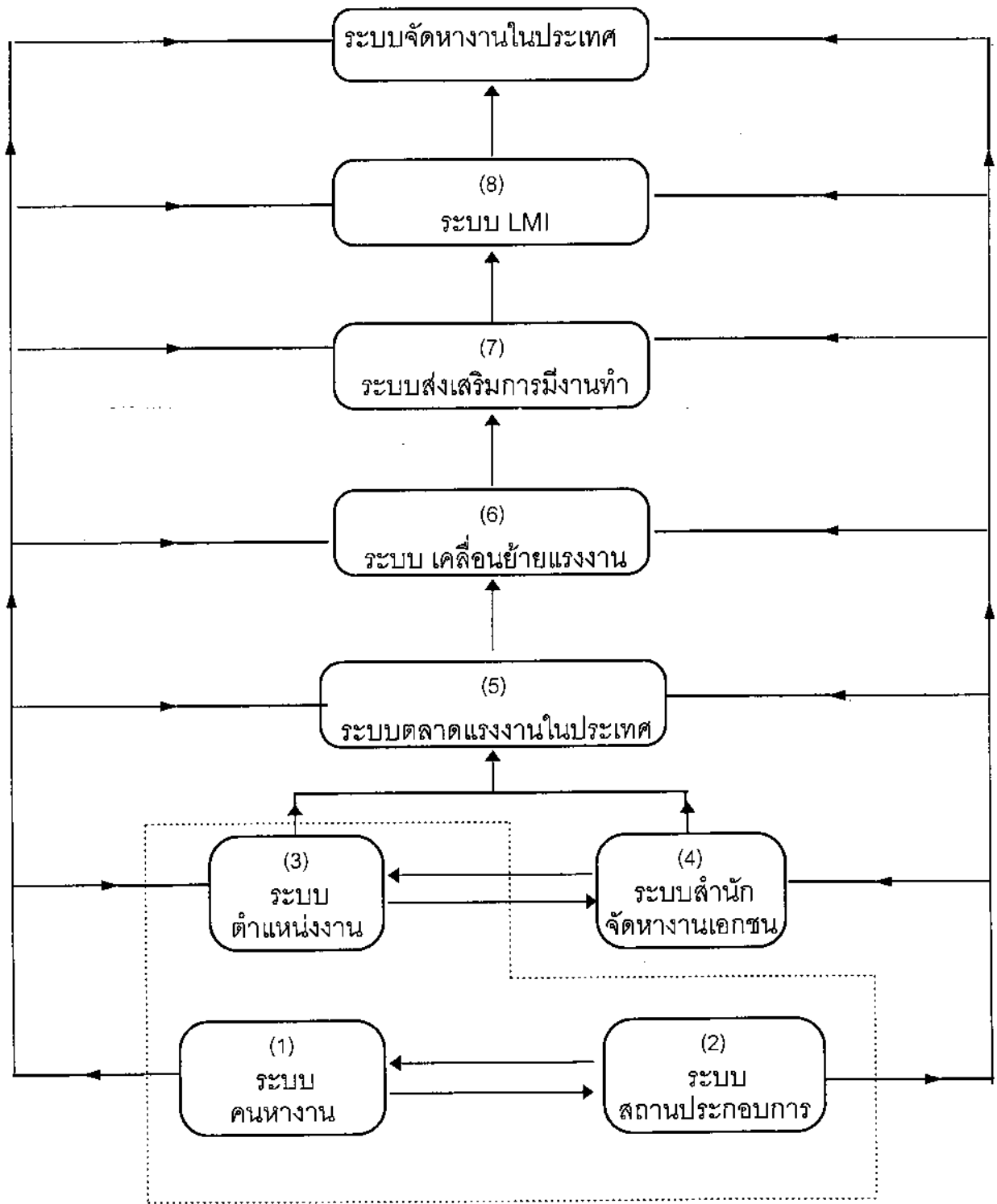
6. ระบบเคลื่อนย้ายแรงงาน ซึ่งจะต้องทราบข้อมูลจากภูมิภาคหนึ่งไปยังอีกภูมิภาคหนึ่ง รวมทั้งข้อมูลตลาดแรงงานต่างประเทศด้วย แต่จากการศึกษาพบว่าสำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 คงก้าวไปถึงจุดนี้ไม่ได้ในขณะนี้ เนื่องจากสำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 ยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนกลางได้

7. ระบบส่งเสริมการมีงานทำ เป็นระบบที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตำแหน่งงานว่างในปัจจุบัน ปรากฏว่า ในส่วนกรุงเทพฯ ต้องได้ข้อมูลจากระบบสถานประกอบการที่ครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นข้อมูลที่ทันเหตุการณ์ตลอดเวลาด้วย แต่จากการศึกษาระบบสถานประกอบการยังมีปัญหาอยู่มาก จึงคาดว่าระบบนี้จะยังใช้งานไม่ได้อย่างที่วางแผนไว้ นอกจากนี้ในระบบนี้ต้องมีข้อมูลแนวโน้มวิชาชีพของตลาดแรงงานในอนาคตทั้งในประเทศและต่างประเทศอีกด้วย ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้ยังไม่ได้มีการดำเนินการอย่างเป็นทางการ

8. ระบบ LMI เป็นระบบรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแรงงาน เช่น ตลาดแรงงาน ความต้องการแรงงาน อัตราค่าจ้าง ฯลฯ สำหรับใช้เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นเครือข่ายระหว่างกันของกลุ่มประเทศสมาชิก ILO ซึ่งจะทำให้ทราบทิศทางเกี่ยวกับแรงงานในภูมิภาคเอเชียและทั่วโลก ซึ่งในระบบ LMI นี้ กรมการจัดหางานก็มีโครงการที่จะพัฒนาให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังคงติดขัดตรงที่ระบบเครือข่ายฯ ในส่วนย่อย ๆ ยังคงมีปัญหาอยู่มาก การพัฒนาจึงทำได้ค่อนข้างช้า

การส่งผลกระทบต่อทั้ง 8 ระบบดังกล่าวข้างต้นเป็นเพียงสะท้อนมาจากกรณีศึกษา ซึ่งเป็นภาพย่อย แต่แล้วในที่สุดก็จะส่งผลต่อเนื่องไปถึงภาพใหญ่ของระบบจัดหางานในประเทศไทยทั้งหมด เนื่องจากเชื่อมโยงกันอยู่ตามแผนภูมิที่ 4.1

แผนภูมิที่ 4.1 แสดงความเชื่อมโยงของระบบจัดหางานในประเทศไทยกับผลกระทบจากการศึกษาวิเคราะห์





จากแผนภูมิ 4.1 จะเห็นว่าส่วนหนึ่งของขอบเขตในกรอบเส้นประ ซึ่งประกอบด้วยระบบที่ 1 ระบบที่ 2 และระบบที่ 3 กรมการจัดหางานนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้บริหารงานปรากฏว่าผลการดำเนินงานยังไม่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรมในทางปฏิบัติ จึงทำให้ไม่สามารถขยายบริการ อำนวยความสะดวกตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ อีกทั้งยังส่งผลให้ระบบอีก 5 ระบบที่เหลือไม่สามารถพัฒนาต่อเนื่องไปได้อีกด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ระบบงานจัดหางานในประเทศทั้งหมดจึงอาจกล่าวได้ว่ายังไม่บรรลุผลเป็นที่น่าพอใจตามเป้าหมายของการบริหารงานอย่างแท้จริง

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 บทสรุป

การศึกษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ในการบริหารงานด้านการจัดหางานภายในประเทศ ณ สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ 1 ภูมิภาคีรังสิต ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์อีกรูปแบบหนึ่งครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์ การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานด้านการจัดหางานในประเทศ แล้วเสนอเป็นกรอบแนวคิดการบริหารงานด้านการจัดหางานให้เกิดเป็นรูปธรรมมากขึ้น สำหรับใช้เป็นข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำระบบคอมพิวเตอร์ไปใช้บริหารงานต่อไป

การวิเคราะห์ผลการศึกษาที่ผ่านมาในบทที่ 4 เป็นเพียงกรณีศึกษาตัวอย่างหนึ่งที่สามารถสะท้อนให้เห็นภาพการดำเนินงานที่เป็นจริง ซึ่งพบว่า การนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ประสบปัญหามาจาก 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ส่วนของระบบเองกับส่วนของขั้นตอนการทำงาน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) การนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งานไม่ครบทั้งหมด คือ เครื่องที่นำมาใช้งานคิดเป็น 1/3 ของเครื่องทั้งหมดเท่านั้น เครื่องที่ไม่ถูกนำมาใช้ถือได้ว่าเป็นการลงทุนสูญเปล่า ทั้งยังต้องดูแลรักษา และหากไม่ถูกใช้งานนานๆ เครื่องคอมพิวเตอร์นั้นก็เสื่อมสภาพใช้งานไม่ได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังทำให้เราต้องสูญเสียข้อมูลผู้สมัครงาน ตำแหน่งงานว่าง และการบรรจุงานไปอีกเป็นจำนวนมากจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีศักยภาพเต็มที่

- 2) การใช้ระบบสัญญาณคู่สายในการบรรจุงาน (Matching) ระหว่างส่วนกลางกับสำนักจัดหางานเขตพื้นที่ เสียเวลามาก เพราะต้องแบ่งแชร์กันถึง 9 พื้นที่ โดยต้องรอให้สัญญาณโทรศัพท์ว่างก่อนจึงจะดำเนินการได้ ปริมาณคนที่ได้รับการบรรจุจึงไม่สามารถตอบสนองได้กับปริมาณผู้หางานทำ และสถานประกอบการที่ต้องการคนทำงาน

3) การเชื่อมโยงข้อมูล (On-Line) ยังไม่ได้ดำเนินการระหว่างส่วนกลางกับภูมิภาค ทำให้ขาดข้อมูลสำหรับผู้หางานทำและนายจ้าง ตลอดจนทำให้ภาพการวิเคราะห์วางแผน ติดตามประเมินผล เกี่ยวกับแรงงานไม่สมบูรณ์ ผิดพลาด

4) เกิดไฟตกทำให้ระบบทำงานได้ไม่เต็มที่ ซึ่งเป็นการเสียเวลาและไม่ได้ข้อมูลผู้สมัครงาน ตำแหน่งงานว่าง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่ควรจะมีบันทึกได้ในอีกปริมาณหนึ่งอันจะเกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้

5) การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังมีจุดอ่อน ทำได้ไม่ครอบคลุม เพราะปรากฏว่า มีเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่ได้รับการฝึกอบรมตามโครงการปฏิบัติงานในสำนักจัดหางาน ซึ่งเกิดจากมีการสับเปลี่ยนโอนย้ายตำแหน่ง ดังนั้นการทำงาน เป้าหมายของงาน จึงได้ต่ำกว่าศักยภาพที่ควรจะเป็นตามการวางแผนไว้

6) อัตรากำลังในงานที่รับผิดชอบ ปฏิบัติงานจริง (ตามลักษณะงาน) ไม่ครบตามที่มีอยู่ในกรอบ คือปฏิบัติงานตามเนื้องานเพียงจำนวน 50 % ของจำนวนทั้งหมด และเป็นการปฏิบัติงานหลายอย่างในช่วงเวลาเดียวกัน ดังนั้นเป้าหมายของงานที่ควรจะได้รับจึงต่ำกว่าที่คาดหมายไว้ตามโครงการ

7) การกรอกข้อมูลในใบสมัคร และใบแจ้งตำแหน่งงานว่าง ยังได้ข้อมูลตกหล่นไม่สมบูรณ์ โดยเฉพาะข้อมูล 15 หัวข้อที่ต้องนำมาใช้ในการบรรจุงาน ทำให้เมื่อนำมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ได้ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ด้วย การดำเนินงานในขั้นตอนหรือระบบต่อไปจึงมีอุปสรรค พัฒนาต่อไปไม่ได้

8) การบริการยังทำได้ไม่ทั่วถึง และสะดวก รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการถูกเลิกจ้างเป็นจำนวนมากและต้องการใช้บริการจัดหางานเพิ่มขึ้น สำนักจัดหางานยังไม่สามารถตอบสนองได้อย่างเต็มที่

9) ข้อมูลตำแหน่งงานว่างที่ต้องเผยแพร่ให้ผู้หางานทำได้รับทราบ ยังขาดความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ทำให้ผู้หางานทำหาตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับตนเองไม่ได้ ทันทีหรือไม่ทราบทิศทางของงานในช่วงเวลานั้น ๆ

10) ต้องเสียเวลาในการติดตามผลการบรรจงานจากผู้สมัคร และนายจ้าง ทำให้การทำงานในส่วนอื่นๆ ที่สำคัญถูกละเลยหรือบกพร่องไป รวมทั้งเสียเวลาในการค้นหาหลักสูตร วัสดุ อุปกรณ์ หรือการพิจารณาข้อมูลจากใบสมัคร ใบแจ้งตำแหน่งงานว่างก่อนนำมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ ทำให้การบันทึกข้อมูลช้าได้ข้อมูลไม่ทันเหตุการณ์

จากการสรุปผล 10 หัวข้อข้างต้น เมื่อพิจารณาจะพบว่าหากใช้กรอบของหลักการบริหารงาน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านวิธีการทำงาน โดยการจัดการปรับปรุงแก้ไขอย่างเหมาะสม ถูกต้องและจริงจังแล้ว เชื่อว่าการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานจัดหางานภายในประเทศทั้งระบบย่อย และระบบรวม จะลดปัญหาอุปสรรคลงได้ แล้วในที่สุดก็จะสามารถพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อันนวยความสะดวกสนองต่อความต้องการของประชาชนแท้จริง

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

เมื่อใดก็ตามที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ต้องระลึกเสมอว่าเทคโนโลยีนั้นจะทำให้เกิดผลสูงสุดกับงานได้ ก็ต่อเมื่อผู้ใช้เข้าใจถึงคุณลักษณะความเป็นเทคโนโลยีนั้นอย่างแท้จริงแล้วบริหารจัดการใช้เทคโนโลยีนั้นให้เหมาะสม ซึ่งก็เช่นเดียวกับการที่กรมการจัดหางานนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้กับงานจัดหางานภายในประเทศ ระบบนี้ใช้คอมพิวเตอร์เป็นหลัก ดังนั้นการดำเนินการใช้คอมพิวเตอร์คงต้องถูกปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับระบบใหม่ คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่คนสร้างขึ้น แม้ว่าปัจจุบันจะมีศักยภาพสูงมาก แต่คอมพิวเตอร์ก็มีใช้คน และมีใช้เป็นแก็วสารพัดนึก การบริหารจัดการจึงต้องเป็น

การปรับประยุกต์ที่เป็นลักษณะรู้เขา (รู้จักคอมพิวเตอร์) รู้เรา (รู้จักตัวเองคือผู้ใช้) ดังนั้น ข้อเสนอแนะจึงแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ ข้อเสนอแนะเชิงรับและเชิงรุก

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงรับ

เป็นการพิจารณาตามรูปแบบการปฏิบัติงานที่ดำเนินการกันอยู่ในปัจจุบัน และคาดว่าข้อเสนอแนะจะช่วยปรับปรุง แก้ไขให้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นลดลงได้ดังนี้

#### 1. ด้านบุคลากร

1) เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีพื้นฐานความรู้ ทักษะ และความชำนาญ ทางการใช้งานด้านคอมพิวเตอร์ตามโครงการอย่างดี กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติควร เน้นการมีทักษะและความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับบริหารต้องเข้าใจโครงการ มีพื้นฐาน ความรู้ เน้นเพื่อการจัดการ แก้ไข และแนะนำได้เมื่อเกิดปัญหาอุปสรรค ดังนั้น เจ้าหน้าที่ ทุกคนในงานต้องได้รับการฝึกอบรมจริงจังครบทุกคน การฝึกอบรมต้องทำเป็นประจำ ทั้งย้ำ ความรู้ และเพิ่มเติมพัฒนาความรู้ จะเป็นการฝึกนอกหรือในเวลาราชการก็ได้ตามความ เหมาะสม เนื่องจากเมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่ง จะได้ไม่ทำให้เจ้าหน้าที่ตกหล่นจากการฝึก อบรม

2) เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในงานทุกคนต้องรับผิดชอบการทำงานในขั้นตอน ใดขั้นตอนหนึ่งอย่างชัดเจน และมีประสิทธิภาพ ไม่มีใครว่าง หรือไม่มีงานทำ หรือไม่ทำงาน เช่น ขั้นตอนการรับสมัคร และขั้นตอนการรับตำแหน่ง ซึ่งต้องให้ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลลงใน ใบสมัคร หรือใบรับตำแหน่งนั้นอาจรวมเป็นขั้นตอนหนึ่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรง โดยที่ ต้องรับสมัคร/รับตำแหน่งได้อย่างใช้เวลา น้อยที่สุด และได้ข้อมูลครบสมบูรณ์ ส่วนขั้นตอนการบันทึกไม่ว่าจะเป็นการรับสมัครหรือรับตำแหน่งก็รวมเป็นอีกขั้นตอนหนึ่ง ให้ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง บันทึกให้ได้อย่างใช้เวลา น้อยที่สุด จำนวนมากที่สุดและข้อมูล ครบสมบูรณ์ เป็นต้น

3) อัตรากำลังที่รับผิดชอบงานประจำไม่ควรต้องเพิ่มควรเน้นที่กลยุทธ์การจัดการคน เนื่องจากเป็นระบบการทำงานโดยใช้เครื่องจักรช่วย แต่หากว่าจำเป็นเฉพาะกรณีควรเพิ่มโดยการจ้างชั่วคราว

## 2. ด้านวัสดุอุปกรณ์

1) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่นำมาต้องใช้งานให้ครบทุกเครื่อง ใช้ให้มากที่สุดอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้คุ้มค่ากับการลงทุน อีกทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์หากไม่ถูกใช้งานจะเสื่อมสภาพลงด้วย

2) เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดต้องได้รับการตรวจสอบ ดูแลเอาใจใส่เป็นประจำโดยผู้เชี่ยวชาญ เนื่องจากเป็นวัสดุอุปกรณ์ที่มีรายละเอียดมาก และมีความละเอียดอ่อน หากชิ้นใดชิ้นหนึ่งชำรุดเสียหาย หรือสูญหายไป จะเกิดผลเสียกับงานอย่างมากและแก้ไขยากด้วย

3) วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แม้กระทั่งตัวระบบเองมีการเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลง ทันสมัยยิ่งขึ้นตลอดเวลา ต้องมีการสำรวจ ติดตามอยู่เสมอ เพื่อพัฒนาวัสดุอุปกรณ์ และระบบให้ดีขึ้น โดยที่การพัฒนาควรเน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ คือ เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นมิใช่พัฒนาเพื่อให้มีวัสดุอุปกรณ์ใหม่ๆมากขึ้น แต่ไม่ช่วยแก้ไขปัญหา และที่สำคัญการพัฒนาควรคิดเรื่องผลตอบแทนที่เกิดประโยชน์สูงสุด และคุ้มค่า รวมทั้งวิเคราะห์ผลกระทบด้วย เช่น การปรับเปลี่ยนจากการใช้ระบบสัญญาอนุญาต มาเป็นระบบที่ใช้ใบแก้วนำแสง เป็นต้น

4) วัสดุอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์มักเกี่ยวข้องกับไฟฟ้า ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยของผู้ใช้ หรือความปลอดภัยของข้อมูลด้วย โดยคำนึงถึงวัสดุอุปกรณ์ป้องกันที่เกี่ยวกับความปลอดภัยควบคู่ไปด้วย เช่นถ้าพบว่ามีปัญหาเกิดไฟตกบ่อย ก็ควรมีเครื่องสำรองไฟ เป็นต้น

### 3. ด้านงบประมาณ

การบริหารด้านงบประมาณต้องมีการจัดสรรงบประมาณกันไว้ หรือเพิ่มงบประมาณในเรื่องต่อไปนี้

1) การดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์หรือวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากระยะเวลาการใช้งานยาวนานขึ้น วัสดุอุปกรณ์เหล่านี้ก็จะเสื่อมสภาพลง

2) การพัฒนาระบบ (Software) ซึ่งจะพบว่าเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง ทันสมัยขึ้นตลอดเวลา ดังนั้นหากพบว่าจำเป็นต้องปรับปรุงเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพขึ้นก็ควรดำเนินการ

3) การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถโดยการเปิดหลักสูตรฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น เทคนิคการใช้คอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูลให้เกิดประสิทธิภาพ ยุทธวิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้พัฒนาโดยการฝึกอบรมแล้ว อาจจัดซื้อสื่อต่างๆ ที่ช่วยพัฒนาร่วมด้วย เช่น วีดีโอ CD-ROM เป็นต้น

4) วัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย หรือป้องกัน หรือเสริมการทำงานให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น

5) การจ้างบุคลากรเพิ่มเพื่อทำงานเฉพาะกรณี

ทุกครั้งที่มีการใช้งบประมาณเพิ่มขึ้น ด้วยเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ควรมีการติดตามผลการใช้งบประมาณด้วยเสมอ

### 4. ด้านวิธีการทำงาน

1) การทำงานควรเป็นระบบทีม ที่ให้ความสำคัญกับทุกคน ทุกส่วนของงาน ส่วนใดใครรับผิดชอบก็ต้องทำให้ดีที่สุด ผลที่ดีของแต่ละส่วน รวมเป็นผลที่ดีของ

ทั้งหมด ทุกคนจะมีส่วนร่วมในการคิด ทำ และตัดสินใจทุกเรื่อง ซึ่งระบบลักษณะนี้จะเป็นไปได้ก็ต่อเมื่อผู้นำทีมต้องเข้าใจและปฏิบัติได้ด้วย การจะส่งเสริมให้เกิดระบบทีมนี้ได้ก็อาจใช้วิธีฝึกอบรม จัดสัมมนา ใช้สื่อที่เน้นเรื่องกระบวนการกลุ่ม เป็นต้น นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมยังทำให้สามารถทำงานแทนกันได้ ความเสียหายก็จะไม่เกิดขึ้นกับงาน

2) จัดลำดับการทำงานในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน ว่ามีทั้งหมดกี่ขั้นตอน โดยพิจารณาบุคลากรควบคู่ด้วย และแต่ละขั้นตอนทำอะไรบ้าง และวางแผนกำหนดเป้าหมายของแต่ละขั้นตอนให้สะดวก ง่ายที่สุดต่อการปฏิบัติ โดยพยายามกำหนดออกมาให้แน่นอน เช่น การบันทึกข้อมูลควรใช้เวลาประมาณเท่าใด หรือใน 1 วัน ควรบันทึกได้จำนวนเท่าไร เป็นต้น หากไม่ได้ตามเป้าหมายหรือมีปัญหาที่ร่วมกันหาวิธีแก้ไข

3) สำรวจว่าในแต่ละขั้นตอนต้องดำเนินการกับเอกสารหรือใช้อุปกรณ์อะไรบ้าง เมื่อสำรวจได้แล้ว ร่วมกันพิจารณาว่าเอกสาร หรืออุปกรณ์สัมพันธ์กันอย่างไร ทำงานอย่างไร เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการทำงานหรือไม่ ถ้าเป็นก็ร่วมกันปรับแก้ไขให้เหมาะสม เช่น การนำใบสมัครมาบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ ปรากฏว่าเสียเวลามาก พิจารณาแล้วสาเหตุเกิดจากต้องค้นรหัสต่างๆ หรือรายละเอียดของข้อมูลในใบสมัครกับหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่ใช้บันทึกไม่ตรงกัน ต้องมองหา เมื่อทราบปัญหาเช่นนี้แล้ว อาจใช้วิธีแก้ไขโดยส่วนที่ต้องค้นหาทำเป็นทีมร่วมกัน โดยกำหนดเวลาแน่นอน (เช่น 1 วัน ทำ 2 รอบ เป็นต้น) หรือการปรับปรุง ปรับเปลี่ยนแบบใบสมัครให้เหมาะสมสอดคล้องกับการบันทึกในหน้าจอคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

4) ในขั้นตอนที่ต้องเกี่ยวข้องกับคน ควรร่วมกันพิจารณาวางแผนจัดการอย่างเหมาะสมไว้เป็นขั้นตอน โดยคำนึงว่าต้องอำนวยความสะดวกให้มากที่สุด ให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และเมื่อวางแผนจัดการแล้วยังเกิดปัญหาก็ควรปรับเปลี่ยนวิธีตามสถานการณ์ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าต้องมีแผนหลัก และแผนรองไว้จัดการนั่นเอง เช่น เมื่อมีผู้หางานมาใช้บริการ เริ่มต้นเจ้าหน้าที่ควรชี้แจงอย่างชัดเจนว่า ต้องทำอะไรบ้างในแต่ละขั้นตอน พร้อมกับบอกรายละเอียดว่าถ้าเขาดำเนินการถูกต้องสมบูรณ์ จะได้รับประโยชน์อย่างไร



และถ้าทำได้ก็ให้ทำเป็นตัวอย่างให้ผู้หางานทำคนอื่นได้เห็นด้วยว่า เขาได้รับการบรรจุงานตามต้องการ เป็นต้น การดำเนินการอย่างได้ผลจริงจั่ง จะเป็นการประชาสัมพันธ์การทำงานที่ดีมีคุณภาพให้กว้างขวางออกไป

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงรุก

เป็นการพิจารณาที่ไม่อิงรูปแบบการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ โดยคาดว่าข้อเสนอแนะจะช่วยปรับปรุง แก้ไขให้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นลดลงได้ ดังนี้

1. ด้านบุคลากร เช่นเดียวกับข้อเสนอแนะเชิงรับ

2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ เช่นเดียวกับข้อเสนอแนะเชิงรับ

3. ด้านงบประมาณ เช่นเดียวกับข้อเสนอแนะเชิงรับ และควรต้องเพิ่มงบประมาณในส่วนของการเดินทางติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก หรือการนำอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ช่วยดำเนินงานได้ด้วย

4. ด้านวิธีการทำงาน เช่นเดียวกับข้อเสนอแนะเชิงรับ และควรเพิ่มเติมดังนี้

1) ควรปรับบทบาทการทำงานของหน่วยงานจากเดิมที่ทำทุกขั้นตอนเป็นการทำงานเฉพาะบางขั้นตอนที่สำคัญ และได้ผลอย่างแท้จริง เช่น การรับตำแหน่งงานว่างควรประสานข้อมูลโดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับหน่วยงานภาคเอกชนอย่างได้รับประโยชน์ร่วมกัน หรือการปรับปรุงระบบโปรแกรมให้ผู้หางานทำบันทึกข้อมูล และหาตำแหน่งงานด้วยตนเอง โดยมีโปรแกรมควบคุม เป็นต้น

2) วิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ จะเปลี่ยนแปลงจากผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ประสานงาน และผู้ควบคุมที่มีคุณภาพ การปรับเปลี่ยนบทบาทดังกล่าวจำเป็นต้องใช้วาทศิลป์ จิตวิทยา มากขึ้นกับทั้งผู้มาใช้บริการและผู้ให้ข้อมูล (หน่วยงานอื่นๆ) ดังนั้นควรต้องมีการจัดฝึกอบรม จัดสัมมนาถึงวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ให้เกิดประสิทธิภาพด้วย

3) การเสนอแนวคิด มุมมอง และการปฏิบัติงานต้องเป็นลักษณะ ยืดหยุ่นได้ ไม่ยึดติด มีความหลากหลาย สร้างสรรค์ และมีคุณธรรม โดยที่เน้นหลักการ ป้องกันมากกว่าการแก้ไขให้มากที่สุด

## บรรณานุกรม

กรมการจัดหางาน. "ขั้นตอนการให้บริการจัดหางานคอมพิวเตอร์ ON-LINE ". กรุงเทพมหานคร : กองบริการจัดหางาน, 2540. (อัดสำเนา).

\_\_\_\_\_."การบริหารการมีงานทำในประเทศ". กรุงเทพมหานคร, พ.ศ. 2541. (อัดสำเนา).

\_\_\_\_\_."โครงการวางระบบคอมพิวเตอร์ของกรมการจัดหางานระยะที่ 2". กรุงเทพมหานคร, พ.ศ.2539. (อัดสำเนา).

\_\_\_\_\_."คู่มือโปรแกรมระบบจัดหางานในประเทศ" กรุงเทพมหานคร, พ.ศ. 2539. (อัดสำเนา).

\_\_\_\_\_."เอกสารประกอบการบรรยายหัวข้อการจัดการระบบสารสนเทศ". กรุงเทพมหานคร : ศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์, 2539 (อัดสำเนา).

ประสิทธิ์ ไชยทองพันธ์. "การดำเนินการจัดหางานของกรมการจัดหางาน". กรุงเทพมหานคร : กรมการจัดหางาน, 2538.

สำนักนายกรัฐมนตรี. "แผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ. 2540 - พ.ศ. 2544)". พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมาการปฏิรูประบบราชการ.