

ปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงาน
ต่างประเทศ: กรณีศึกษา สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย



นางสาวณิกานต์ แก่นคำ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2566

The Problems and Guidelines for Improving Performance of the
Personnel Related to the Work Providing and Seeker Protecting for
Employment in Abroad: A Case Study of Chiang Rai Provincial
Employment Office



Miss. NICHAKAN KANKUM

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University

2023

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงานของบุคลากร

ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไป
ทำงานต่างประเทศ: กรณีศึกษา สำนักงานจัดหางานจังหวัด
เชียงราย

ชื่อและนามสกุล

นางสาวณิชกานต์ แก่นคำ

แขนงวิชา / วิชาเอก

บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัครชาติ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2567

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัครชาติ)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิดา นวมเจริญ)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ: กรณีศึกษา

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

ผู้ศึกษา นางสาวณิชกานต์ แก่นคำ รหัสนักศึกษา 2653000279

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัครชาติ ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ (2) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ และ (3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น 10 ราย ซึ่งเลือกแบบเจาะจง จากผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ และข้าราชการที่มีความเกี่ยวข้องในการสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า และวิเคราะห์ข้อมูลแบบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า (1) สภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร บางรายมีความชำนาญในงาน ส่วนบางรายไม่มีความชำนาญในงานเชิงลึก 2) ด้านการบริหารจัดการ มีการแบ่งฝ่ายงานและภาระหน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบสอดคล้องกับภารกิจ 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตั้งอยู่ ณ ศูนย์ราชการมีการจัดสถานที่และกิจกรรมในการทำงาน 4) ด้านงบประมาณ ประจำปี พ.ศ. 2567 จำนวน 3 โครงการ รวมเป็นเงินจำนวน 262,670 บาท (2) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร จำนวนบุคลากร จำนวนปริมาณงาน ความรู้ความสามารถ และแรงจูงใจในการทำงาน 2) ด้านการบริหารจัดการ การกำหนดกลุ่มเป้าหมายและวิธีการในการดำเนินงาน 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การจัดเก็บเอกสาร ลักษณะภูมิประเทศ วัสดุ อุปกรณ์ และมาตรการในการทำงาน 4) ด้านงบประมาณ ไม่สอดคล้องกับจำนวนคนหางาน และ (3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร การเพิ่มจำนวนบุคลากร การรวมฝ่ายงาน การพัฒนาความรู้ ความสามารถ และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 2) ด้านการบริหารจัดการ การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย และวิธีการในการดำเนินงานให้เหมาะสม 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ตามเหมาะสม 4) ด้านงบประมาณการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ และการของบประมาณเพิ่มเติมจากจังหวัด

คำสำคัญ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

Independent Study title: The Problems and Guidelines for Improving Performance of the Personnel Related to the Work Providing and Seeker Protecting for Employment in Abroad: A Case Study of Chiang Rai Provincial Employment Office

Author: Miss. NICHAKAN KANKUM; ID: 2653000279;

Degree: Master of Public Administration

Independent Study Advisor: Dr. Noppon Akahat, Assistant Professor; Academic year: 2023

Abstract

This study aimed to study: (1) the working conditions of job placement and job seekers protection for overseas employment (2) the problems and obstacles in job placement and job seekers protection for overseas employment and (3) the guidelines for improving the efficiency of job placement and job seekers protection for overseas employment of Chiang Rai Provincial Employment Office staff.

This study was a qualitative research Data collected from semi-structured interviews with 10 key informants, who were specifically selected from executives, staff working on job placement and job seekers protection for overseas employment, and civil servants involved in supporting various operations of Chiang Rai Provincial Employment Office. Data were analyzed using content analysis and triangulation.

The study results found that (1) The working conditions of job placement and job seekers protection in overseas employment are divided into 4 areas: 1) personnel; some are skilled in their work while others are not, 2) management; a division of departments and responsibilities are in line with the mission, 3) working environment; located at the government center, having places and activities for work, 4) budget; in fiscal year 2024, there are 3 projects totaling 262,670 baht (2) Problems and obstacles in working: 1) personnel; number of personnel workload, knowledge, skills, and motivation for work, 2) management; target group determination and methods for working, 3) working environment; document storage, topography, materials, equipment and work measures, 4) budget; not consistent with the number of job seekers and (3) Guidelines for improving work efficiency: 1) personnel; Increasing the number of personnel, merging departments, developing knowledge, skills, and creating motivation for work, 2) management: target group determination and methods for working appropriately, 3) working environment; material allocation appropriate equipment, 4) budget; allocating a sufficient budget and requesting additional budget from the province.

Keywords : Performance, Problems and obstacles, Guidelines for improving performance, Job placement and protection for job seekers in overseas employment, Chiang Rai Provincial Employment Office

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์จากผู้มีอุปการคุณหลาย ๆ ท่าน ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัครฮาด อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิดา นวมเจริญ ที่ปรึกษาร่วม สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์สนับสนุนและกรุณาทุ่มเท ให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางการศึกษา รวมถึงให้กำลังใจจนเป็นแรงผลักดันที่ทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งขอขอบคุณคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทั้งทางภาคทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ จึงสามารถนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระในครั้งนี้ รวมถึงเจ้าหน้าที่และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

ขอขอบคุณจัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายทุกคนที่เสียสละให้สัมภาษณ์ รวมถึงให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินการหาข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณมารดา ครอบครัว และบุคคลอันเป็นที่รัก ที่คอยเป็นกำลังใจ ตั้งแต่เริ่มต้นการศึกษาจนกระทั่งการทำสารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

อนึ่งผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ ต่อองค์กรและหากการศึกษาครั้งนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ทางผู้ศึกษาขออภัยมา ณ ที่นี้

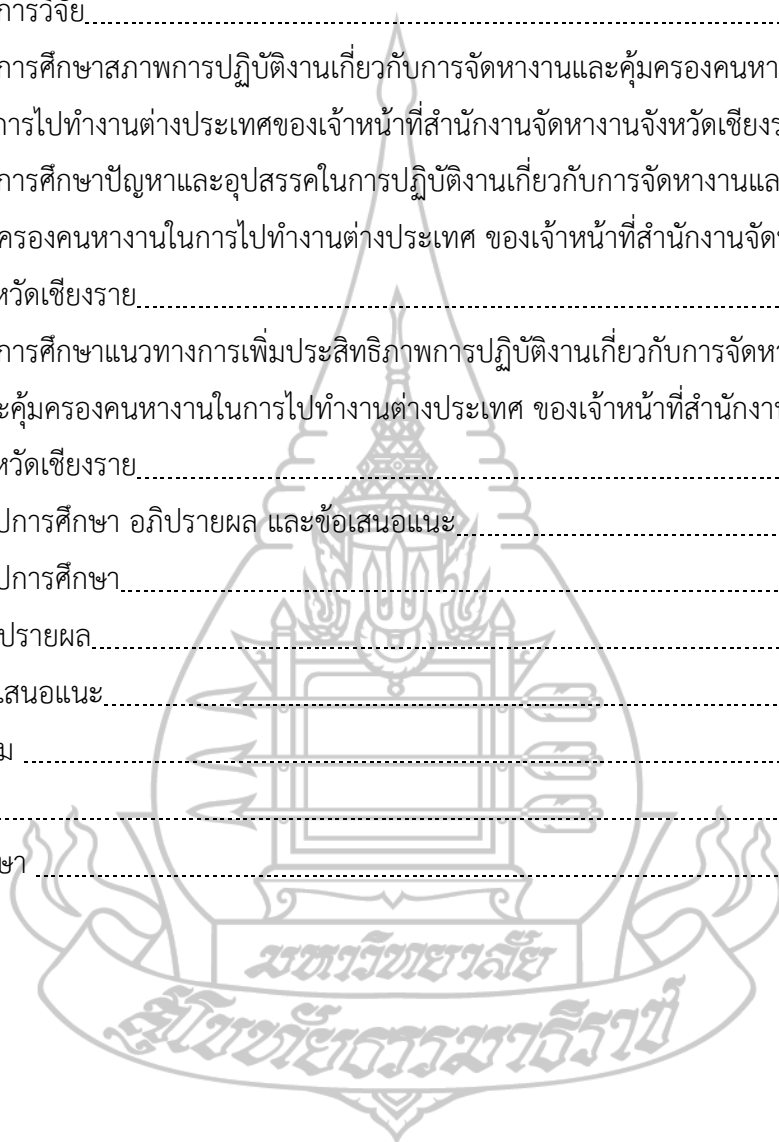
นางสาวณิชนันต์ แก่นคำ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	9
คำถามการวิจัย.....	10
ขอบเขตการศึกษา.....	10
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	11
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	14
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน.....	25
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	58
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
รูปแบบและวิธีการวิจัย.....	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	62
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
การตรวจสอบข้อมูล.....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	67
ผลการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน ในการไปทำงานต่างประเทศของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย.....	67
ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและ คุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย.....	80
ผลการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางาน และคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย.....	92
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	106
สรุปการศึกษา.....	106
อภิปรายผล.....	116
ข้อเสนอแนะ.....	120
บรรณานุกรม.....	123
ภาคผนวก.....	128
ประวัติผู้ศึกษา.....	133



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 Dash Board ประมาณการแรงงานไทยที่ยังทำงานอยู่ต่างประเทศ.....	4
ภาพที่ 1.2 โครงสร้างประชากรจังหวัดเชียงราย ปี 2566.....	6
ภาพที่ 1.4 Dash Board ประมาณการแรงงานไทยที่ยังทำงานอยู่ต่างประเทศ (จังหวัดเชียงราย).....	8
ภาพที่ 2.1 แผนผังโครงสร้างสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย.....	34
ภาพที่ 2.2 รายละเอียดการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไปพลางก่อน.....	38
ภาพที่ 2.3 รายละเอียดการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2566 ไปพลางก่อน (ต่อ).....	39
ภาพที่ 2.4 รายละเอียดการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2566 ไปพลางก่อน (ต่อ).....	40
ภาพที่ 2.5 รายละเอียดการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2567.....	41
ภาพที่ 2.6 รายละเอียดการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2567 (ต่อ).....	42
ภาพที่ 2.7 รายละเอียดการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2567 (ต่อ).....	43
ภาพที่ 2.8 แผ่นพับประชาสัมพันธ์โครงการเตรียมความพร้อมให้คนหางานเพื่อป้องกัน.....	46
ภาพที่ 2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	58
ภาพที่ 4.1 สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย.....	75
ภาพที่ 5.1 สรุปผลการศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงาน ต่างประเทศ: กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย.....	115

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการไปทำงานในต่างประเทศได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก แรงงานไทย มีความต้องการไปทำงานต่างประเทศมากขึ้น เนื่องจากสภาพปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงในการดำรงชีวิต ตลอดจนปัญหาภาวะหนี้สิน การว่างงาน ค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย การถูกดึงดูดด้วยอำนาจเชิงวัฒนธรรมจากสื่อบันเทิงต่าง ๆ เรื่องราวของบุคคลรอบข้างที่ประสบความสำเร็จในการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ส่งผลให้แรงงานไทยต้องการแสวงหาหนทางที่ให้ผลตอบแทนสูง โดยเฉพาะผลตอบแทนในลักษณะของงานประเภทเดียวกัน แต่สามารถสร้างรายได้มากกว่า แม้ว่ารัฐบาลจะมีนโยบายในการขยายตลาดแรงงานไทยในต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น เช่น โครงการความร่วมมือไทย - อิสราเอล เพื่อการจัดหางาน (Thailand-Israel Cooperation on the Placement of Workers : TIC), บันทึกความเข้าใจระหว่างกระทรวงแรงงานและสาธารณสุขรัฐเกาหลี เรื่องการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานสาธารณสุขรัฐเกาหลีตามระบบการจ้างแรงงานต่างชาติ (Employment Permit System for Foreign Workers: EPS), บันทึกความเข้าใจในการดำเนินการจัดส่งผู้ฝึกงานคนไทยไปฝึกงานในสถานประกอบการขนาดกลาง และขนาดเล็กของญี่ปุ่น (Public Interest Foundation, International Manpower Development Organization, Japan : IM Japan) และการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานได้หวั่นในลักษณะของรัฐ และเอกชน แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการในการเดินทางไปทำงานต่างประเทศของแรงงานไทย โดยการเดินทางไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมายตามพระราชบัญญัติจัดหางาน และคุ้มครองคนหางาน พ.ศ.2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้แก่ การเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ครั้งแรก 5 วิธี และการเดินทางกลับเข้าไปทำงานต่างประเทศ (Re-Entry) ดังนี้

1. กรมการจัดหางานเป็นผู้จัดส่ง คือ บริการที่รัฐ โดยกรมการจัดหางาน เป็นผู้ดำเนินการให้แก่คนหางานที่ประสงค์จะไปทำงานต่างประเทศ ซึ่งคนหางานไม่ต้องเสียค่าบริการ จะเสียเฉพาะค่าใช้จ่ายที่จำเป็นและจ่ายเท่าที่จ่ายจริงเท่านั้น เช่น ค่าทำหนังสือเดินทาง ค่าตรวจสุขภาพ ค่าวีซ่า ค่าภาษีสนามบิน เป็นต้น

2. บริษัทจัดหางานจัดส่ง ต้องเป็นบริษัทจัดหางานที่ได้รับอนุญาตจากกรมการจัดหางาน โดยการรับสมัครคนหางานและจัดส่งคนหางานไปทำงานต้องได้รับอนุญาตจาก กรมการจัดหางาน ก่อนจึงจะประกาศรับสมัครและจัดส่งไปทำงานได้

3. คนงานเดินทางไปทำงานด้วยตนเอง คือ คนงานติดต่อกับนายจ้างในต่างประเทศโดยตรง และทำสัญญาจ้างงานที่ผ่านการรับรองจากสำนักงานบริหารแรงงานไทยในต่างประเทศ สถานเอกอัครราชทูตไทยหรือสถานกงสุลไทย และก่อนการเดินทางไปต่างประเทศ ต้องแจ้งให้อธิบดีหรือผู้ที่อธิบดีมอบหมายก่อนการเดินทางไม่น้อยกว่า 15 วัน

4. นายจ้างในประเทศไทยพาลูกจ้างของตนไปทำงานต่างประเทศ นายจ้างในประเทศไทยที่มีบริษัทในเครืออยู่ในต่างประเทศ หรือประมูลงานในต่างประเทศได้ และประสงค์จะพาลูกจ้างไปทำงาน ต้องขออนุญาตการเดินทางไปทำงานต่างประเทศต่อ กรมการจัดหางาน

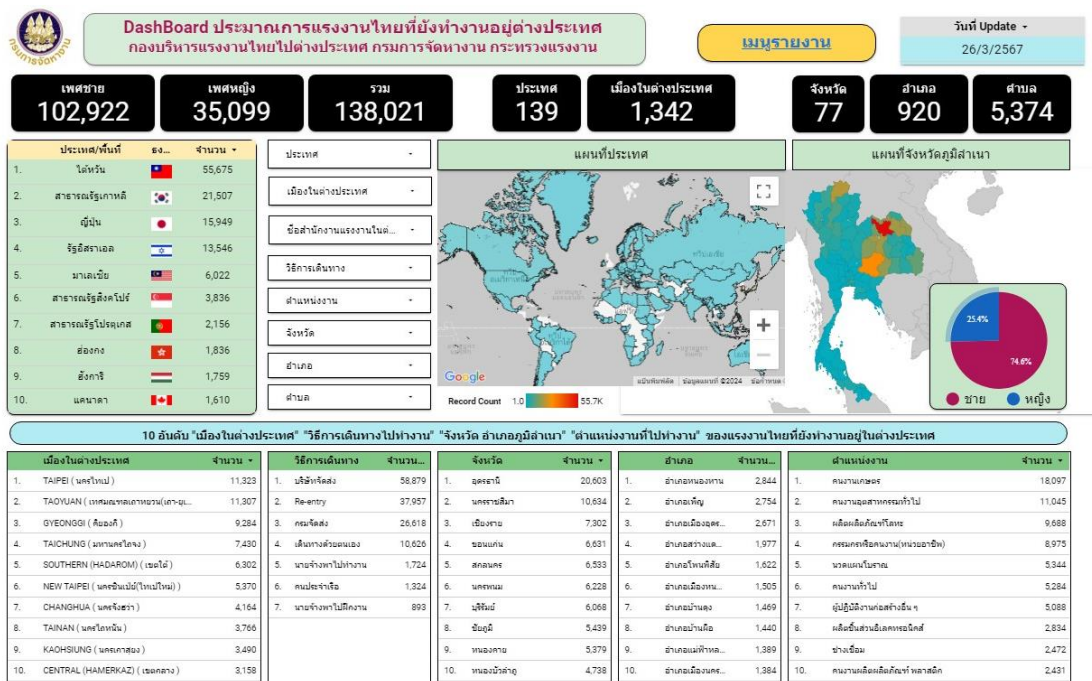
5. นายจ้างส่งลูกจ้างไปฝึกงานต่างประเทศ เพื่อเพิ่มพูนทักษะและพัฒนาฝีมือแรงงาน แบ่งเป็นสองกรณี คือ การส่งไปฝึกงานระยะเวลาไม่เกิน 45 วัน ต้องแจ้งอธิบดี หรือผู้ที่อธิบดีมอบหมายก่อนที่ลูกจ้างจะเดินทางออกนอกราชอาณาจักร และการส่งไปฝึกงานระยะเวลาเกิน 45 วัน ต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดีหรือผู้ที่อธิบดีมอบหมายก่อนที่ลูกจ้างจะเดินทางออกนอกราชอาณาจักร

การเดินทางกลับเข้าไปทำงานต่างประเทศ (Re-Entry) คือ คนงานที่ทำงานครบสัญญาจ้างงานแล้วได้ต่อสัญญาจ้าง หรือคนงานที่เดินทางกลับมาพักผ่อนชั่วคราวในประเทศไทย และจะกลับไปทำงานอีกต้องแจ้งต่อกรมการจัดหางานก่อนวันเดินทาง

เมื่อมีผู้ประสงค์จะเดินทางไปทำงานต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ในขณะที่ตำแหน่งงานมีจำกัด ประกอบกับขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ ที่ต้องใช้เวลา ข้อจำกัดเรื่องคุณสมบัติบางประการของคนงาน เช่น ประวัติ อายุ การศึกษา ฯลฯ จึงส่งผลให้เกิดการลักลอบไปทำงานที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย เช่น กรณีแรงงานไทยลักลอบไปทำงานที่สาธารณรัฐเกาหลี โดยใช้วิธีการแอบแฝงไปกับบริษัททัวร์ที่มีโปรแกรมท่องเที่ยวในเกาหลี และเมื่อเดินทางถึงสนามบินก็จะแยกออกจากกรุ๊ปทัวร์ทันที หรืออาจจะเที่ยวตามโปรแกรมทัวร์จนครบกำหนดการ แล้วเมื่อถึงวันเดินทางกลับก็หลบหนีออกจากโรงแรมที่พักเพื่อหาทางไปยังสถานที่ทำงานของนายจ้างชาวเกาหลี โดยกระทรวงแรงงานได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลภาพรวมแรงงานไทยในต่างประเทศ เมื่อเดือนกรกฎาคม 2565 พบว่าแรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศแบบถูกต้องตามกฎหมายมีจำนวน 367,944 คน, แรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศแบบผิดกฎหมาย มีจำนวน 181,236 คน และคนไทยที่พำนักต่างประเทศผิดกฎหมาย มีจำนวน 134,458 คน (ศูนย์วิจัยและนวัตกรรมแรงงาน, 2565) ซึ่งการลักลอบไปทำงานอย่างผิดกฎหมายของคนงานส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศชาติ คนงานมีความเสี่ยงจากการถูกกลุ่มบุคคลสายหน้าจัดหางานเถื่อน หรือบริษัทจัดหางานที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมายหลอกลวงได้ ส่งผลให้เสียเงิน เสียทอง มีภาระหนี้สิน ไม่ได้ได้รับความคุ้มครองทางกฎหมาย และสวัสดิการใด ๆ อาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม ปัญหาการค้ามนุษย์ด้านแรงงานระดับประเทศ และถ้าหากมีแรงงานไทยที่ลักลอบไปทำงานผิดกฎหมายจำนวนมาก อาจส่งผลให้

ประเทศต้นทางที่ทำข้อตกลงกับรัฐบาลไทยปรับลดจำนวนโควตาแรงงานไทยที่ได้รับอนุญาตลง ทำให้แรงงานไทยมีโอกาสในการไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมายน้อยลง

อีกทั้งที่ผ่านมาพบว่า คนหางานยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้อง ส่งผลให้ถูกระงับการเดินทางโดยด่านตรวจคนหางานที่ตั้งอยู่ ตามจังหวัดต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค 19 จังหวัด รวม 25 ด่าน ซึ่งเจ้าหน้าที่ของด่านตรวจคนหางานได้ทำการตรวจสอบและระงับการเดินทางของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีพฤติการณ์หรือมีพยานหลักฐานที่น่าเชื่อได้ว่าจะเดินทางเพื่อลักลอบไปทำงานในต่างประเทศ รวมทั้งบุคคลที่ยอมรับว่าจะเดินทางไปทำงาน ผิดงานในต่างประเทศ โดยไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งที่ผ่านมาเป็นจำนวนมาก จากรายงานผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนหางานทั้ง 25 ด่านในประเทศไทยพบว่า ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2565 มีผู้ถูกระงับการเดินทาง จำนวนทั้งสิ้น 7,402 คน อีกทั้งยังเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงจากกลุ่มมิฉฉาซีฟ โดยเฉพาะในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือที่มีคนหางานนิยมไปทำงานต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ทำให้อัตราการถูกหลอกลวงสูงตามไปด้วย โดยปัญหาที่พบเสมอ คือ คนหางานต้องเสียเงินไปเป็นจำนวนมาก ทั้งกรณีได้เดินทางไปทำงานและไม่ได้เดินทางไปทำงานต่างประเทศ จากข้อมูลประมาณการแรงงานไทยที่ยังทำงานอยู่ต่างประเทศ กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (ข้อมูล ณ วันที่ 26 มีนาคม 2567) พบว่ามีแรงงานไทยที่ยังทำงานอยู่ต่างประเทศอย่างถูกต้องตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนงาน พ.ศ.2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จำนวนทั้งสิ้น 138,021 คน แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน 102,922 คน และเพศหญิง จำนวน 35,099 คน จังหวัดตามภูมิภาคที่คนหางานเดินทางไปทำงานมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 20,603 คน จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 10,634 คน จังหวัดเชียงราย จำนวน 7,302 คน จังหวัดขอนแก่น จำนวน 6,631 คน และจังหวัดสกลนคร 6,533 คน โดยจังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดเดียวในภาคเหนือที่มีผู้ประเทศที่คนหางานเดินทางไปทำงานมากที่สุด ส่วนอีก 4 จังหวัด เป็นจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศที่คนหางานเดินทางไปทำงานมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ ไต้หวัน จำนวน 55,675 คน สาธารณรัฐเกาหลี จำนวน 21,507 คน ญี่ปุ่น จำนวน 15,949 รัฐอิสราเอล จำนวน 13,546 คน และมาเลเซีย จำนวน 6,022 คน ตำแหน่งงานที่คนหางานเดินทางไปทำงานมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ คนงานเกษตร จำนวน 18,097 คน คนงานอุตสาหกรรมทั่วไป จำนวน 11,045 คน ผลิต ผลิตภัณฑ์โลหะ จำนวน 9,688 คน กรรมกรหรือคนงาน (หน่วยอาชีพ) จำนวน 8,975 คน และนวดแผนโบราณ จำนวน 5,344 คน ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 Dash Board ประมาณการแรงงานไทยที่ยังทำงานอยู่ต่างประเทศ

ที่มา: กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (2567)

จังหวัดเชียงราย ตั้งอยู่ทางภาคเหนือตอนบนและเหนือสุดของประเทศไทย มีพื้นที่ 11,678.369 ตารางกิโลเมตร มากเป็นอันดับที่ 12 ของประเทศ มีน้ำแม่กก น้ำแม่อิง แม่จันทรวก และแม่จันทรวงเป็นแม่น้ำสายสำคัญ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 829 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียงและมีชายแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ประเทศเมียนมาและประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ทิศใต้ ติดต่อกับ จังหวัดลำปางและจังหวัดพะเยา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและจังหวัดพะเยา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ประเทศเมียนมาและจังหวัดเชียงใหม่

สภาพภูมิประเทศของจังหวัดจัดอยู่ในประเภทเทือกเขาสูงในทวีปตอนเหนือมีพื้นที่ราบสูงเป็นหย่อมๆ ในเขตอำเภอแม่สรวย อำเภอเวียงป่าเป้า และอำเภอเชียงของ บริเวณเทือกเขามีชั้นความสูง 1,500 - 2,000 เมตร จากระดับน้ำทะเล บริเวณส่วนที่ราบตามลุ่มแม่น้ำสำคัญในตอนกลางของพื้นที่ ได้แก่ อำเภอพาน อำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่จัน อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ มีความสูงประมาณ 410-580 เมตร จากระดับน้ำทะเล ในส่วนภูมิอากาศของจังหวัด

ในแต่ละฤดูจะแตกต่างกันมากเนื่องจากตั้งอยู่เหนือสุดของประเทศ และได้รับอิทธิพลจากทะเลน้อย ประกอบกับภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นเทือกเขาสูงและป่าไม้ จังหวัดเชียงราย ตั้งอยู่ทางภาคเหนือตอนบน และเหนือสุดของประเทศไทย แบ่งการปกครองออกเป็น 18 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองเชียงราย อำเภอเวียงชัย อำเภอเชียงของ อำเภอพญาเม็งราย อำเภอแม่สรวย อำเภอเทิง อำเภอดอยหลวง อำเภอแม่จัน อำเภอพาน อำเภอเวียงเชียงรุ้ง อำเภอเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงแก่น อำเภอแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ลาว อำเภอเชียงแสน อำเภอแม่สาย อำเภอขุนตาล และอำเภอป่าแดด

ทำเลที่ตั้งของจังหวัดเชียงรายอยู่บริเวณรอยต่อระหว่าง 3 ประเทศ คือ ประเทศไทย ประเทศเมียนมา และประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว หรือรู้จักกันในนามของดินแดนสามเหลี่ยมทองคำ เป็นหนึ่งในพื้นที่ที่ได้รับการจัดตั้งให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเชียงแสน อำเภอเชียงของ และอำเภอแม่สาย นอกจากนี้ จังหวัดเชียงรายยังมีจุดเด่นในด้านของภาคบริการ ทั้งในด้านการค้าปลีก ค้าส่ง และการท่องเที่ยว มีท่าอากาศยานประจำจังหวัด คือ ท่าอากาศยานนานาชาติแม่ฟ้าหลวง มีประชากรหลายเชื้อชาติ ทั้งชาวไทยพื้นราบ ชาวไทยภูเขา และชาวจีนฮ่อที่อพยพเข้ามาอาศัยอยู่บนดอยสูง แต่ละชนชาติจะมีประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิตที่มีเอกลักษณ์ เป็นเสน่ห์อีกอย่างที่ทำให้จังหวัดเชียงรายได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ

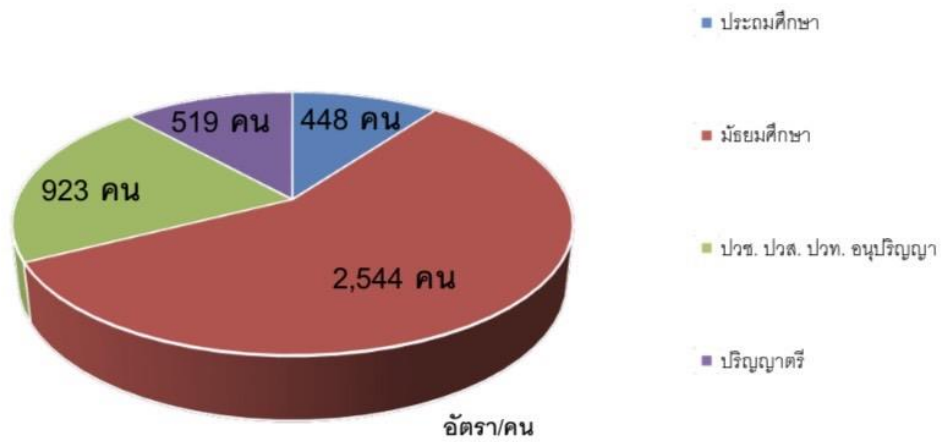
การสำรวจข้อมูลการทำงานของประชากรในจังหวัดเชียงรายโดยสำนักงานสถิติจังหวัด เชียงราย พบว่า จังหวัดเชียงรายมีจำนวนประชากรทั้งหมด 1,298,977 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 629,917 คน และเพศหญิง จำนวน 669,060 คน ซึ่งในปี 2566 มีประชากรที่อยู่ในวัยทำงาน หรืออายุ 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 961,568 คน คิดเป็นร้อยละ 74 ของประชากรในจังหวัดเชียงราย โดยจำแนกเป็น ประชากรผู้อยู่ในกำลังแรงงาน จำนวน 624,852 คน (ผู้มีงานทำ 620,531 คน ผู้ว่างงาน 609 คน ผู้รอฤดูกาล 3,711 คน) และประชากรที่ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน จำนวน 336,716 คน (ผู้ทำงานบ้าน 104,073 คน เรียนหนังสือ 78,814 คน อื่น ๆ 153,282 คน) ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 โครงสร้างประชากรจังหวัดเชียงราย ปี 2566

ที่มา: สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงราย (2566, น. 22)

การขออนุญาตเดินทางไปทำงานต่างประเทศผ่านสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย พบว่าในปี 2566 มีแรงงานไทยภูมิลำเนาจังหวัดเชียงรายที่ขออนุญาตไปทำงานต่างประเทศ จำนวน 4,435 คน แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน 3,563 คน และเพศหญิง จำนวน 872 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 2,544 คน (ร้อยละ 57.36) ของผู้ขอรับอนุญาตทั้งหมด รองลงมา คือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ เทคนิค (ปวท.) และอนุปริญญา จำนวน 923 คน (ร้อยละ 20.81) ระดับปริญญาตรี จำนวน 519 คน (ร้อยละ 11.70) และระดับประถมศึกษา จำนวน 448 คน (ร้อยละ 10.10) ดังภาพที่ 1.3

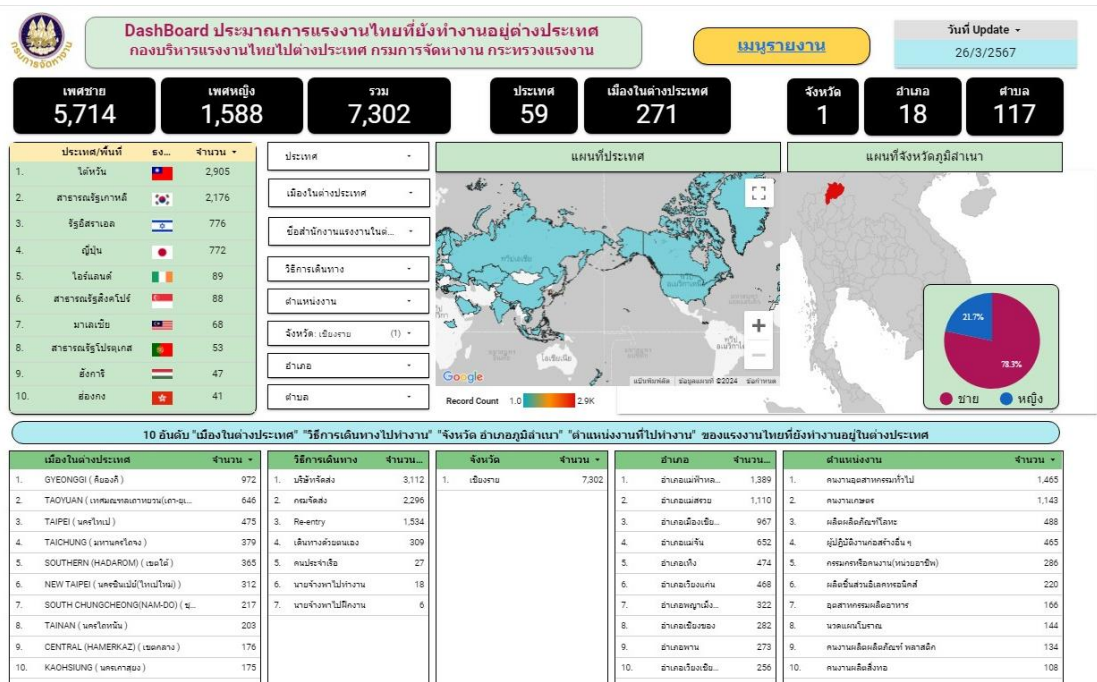


ภาพที่ 1.3 แรงงานไทยจังหวัดเชียงราย ที่ได้รับอนุญาตเดินทางไปทำงานต่างประเทศ
จำแนกตามระดับการศึกษา ปี 2566

ที่มา: สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย (2566, น.33)

จากข้อมูลกองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (ข้อมูล ณ วันที่ 26 มีนาคม 2567) พบว่า มีแรงงานไทยภูมิลำเนาจังหวัดเชียงรายที่ได้รับอนุญาตให้ไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนงาน พ.ศ.2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จำนวนทั้งสิ้น 7,302 คน แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน 5,714 คน และเพศหญิง จำนวน 1,588 คน

ประเทศที่คนหางานเดินทางไปทำงานมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ไต้หวัน จำนวน 2,905 คน สาธารณรัฐเกาหลี จำนวน 2,176 คน รัฐอิสราเอล จำนวน 776 คน ญี่ปุ่น จำนวน 772 คน และไอร์แลนด์ จำนวน 89 คน ตำแหน่งงานที่คนหางานเดินทางไปทำงานมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ คนงานอุตสาหกรรมทั่วไป จำนวน 1,465 คน คนงานเกษตร จำนวน 1,143 คน ผลิต ผลิตภัณฑ์โลหะ จำนวน 488 คน ผู้ปฏิบัติงานก่อสร้างอื่น ๆ จำนวน 465 คน และกรรมกร หรือคนงาน (หน่วยอาชีพ) จำนวน 465 คน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าแรงงานส่วนใหญ่ ที่นิยมไปทำงานต่างประเทศจะเป็นแรงงานระดับล่างหรือไร้ฝีมือ ดังภาพที่ 1.4



ภาพที่ 1.4 Dash Board ประมาณการแรงงานไทยที่ยังทำงานอยู่ต่างประเทศ (จังหวัดเชียงราย)

ที่มา: กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (2567)

ทั้งนี้การที่จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดที่มีผู้สนใจไปทำงานต่างประเทศจำนวนมาก ก็มีโอกาสทำให้อัตราการถูกหลอกลวงจากกลุ่มบุคคล/สายนายหน้าจัดหางานเถื่อน หรือบริษัทจัดหางานที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนสูงตามไปด้วยเช่นกัน และการที่จังหวัดเชียงรายมีชายแดน ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน คือ ประเทศเมียนมา และประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ก็ส่งผลให้จังหวัดเชียงรายต้องพบกับปัญหาการลักลอบเดินทางข้ามประเทศแบบผิดกฎหมาย ผ่านทางช่องทางธรรมชาติ ในช่วงปลายปี 2565-2566 คณะกรรมการชายแดนส่วนท้องถิ่น ไทย - เมียนมา (TBC) ฝ่ายไทย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้ประสานไปยัง TBC ฝ่ายเมียนมา จำนวน 6 ครั้ง เพื่อขอความช่วยเหลือคนไทย จำนวน 18 คน ที่ถูกหลอกให้ไปทำงานที่จังหวัดท่าซี้เหล็ก ประเทศเมียนมา (chiangraifocus, 2565) และเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2565 พันตำรวจเอก มณูวัฒน์ กอสนาน ผู้กำกับการด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงแสน เจ้าหน้าที่ประจำจุดตรวจบุคคล และพาหนะร่วมกับทีมสหวิชาชีพจังหวัดเชียงราย และหน่วยงานความมั่นคง อำเภอเชียงของ ได้ร่วมรับตัวคนไทย 19 คน ที่ร้องขอความช่วยเหลือจากการถูกหลอกไปทำงานในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ "คิงส์โรมัน" เมืองตันผึ่ง แขวงบ่อแก้ว สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (คมชัดลึก, 2565)

จากกรณีตัวอย่างแรงงานไทยลักลอบไปทำงานที่สาธารณรัฐเกาหลี โดยใช้วิธีการแอบแฝงไปกับบริษัททัวร์ และกรณีแรงงานไทยถูกหลอกลวงไปทำงานที่จังหวัด ทาชีเหล็ก ประเทศเมียนมา และเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ "คิงส์โรมัน" เมืองต้นผึ้ง แขวงบ่อแก้ว สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รวมถึงปัญหาการขาดความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการ ไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้อง ที่ส่งผลให้แรงงานถูกระงับการเดินทางโดยด่านตรวจคนหางาน ที่ตั้งอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงาน และการปฏิบัติงานของบุคลากรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน ในการไปทำงานต่างประเทศ ของภาครัฐยังไม่มีประสิทธิภาพมากเพียงพอ

ดังนั้นผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ: กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย เนื่องจากสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย เป็นหน่วยงานภาครัฐสังกัดกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ที่มีอำนาจหน้าที่ และภารกิจในการกำกับ ดูแล การพัฒนากระบวนการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ ให้มีประสิทธิภาพ และคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของคนหางานและลูกจ้างที่ไปทำงาน หรือฝึกงานในต่างประเทศ ส่งเสริมการขยายตลาดแรงงานไทยไปต่างประเทศ คุ้มครองและป้องกันมิให้คนหางานถูกหลอกลวงจากการหางานทำหรือถูกเอารัดเอาเปรียบจากบริษัทจัดหางาน และบุคคล ที่มีพฤติการณ์หลอกลวงคนหางาน รวมถึงการใช้มาตรการทางกฎหมาย เพื่อป้องกันและลงโทษผู้หลอกลวงที่เอารัดเอาเปรียบคนหางาน และคนหางานที่ลักลอบไปทำงานต่างประเทศอย่างผิดกฎหมายตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ.2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

3. คำถามการวิจัย

3.1 สภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย มีลักษณะเป็นอย่างไรบ้าง

3.2 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย มีอะไรบ้าง และเพราะสาเหตุใด

3.3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ควรเป็นอย่างไร

4. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ: กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย มีการกำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงสภาพการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ โดยแบ่งประเด็นศึกษา ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านงบประมาณ ตลอดจนศึกษาแนวทางการแก้ไขสภาพปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ และข้าราชการที่มีความเกี่ยวข้องในการสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ได้เป็นอย่างดี จำนวนทั้งหมด 10 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาการวิจัย

ระยะเวลาการศึกษา 8 เดือน ตั้งแต่ เดือนมีนาคม 2567 ถึง เดือนตุลาคม 2567

1.4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

5. ประโยชน์ที่ได้รับ

5.1 ทำให้ทราบถึงสภาพการดำเนินการ และปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของเจ้าหน้าที่สำนักงาน จัดหางานจังหวัดเชียงราย

5.2 ทำให้ได้ข้อเสนอแนะไปปรับปรุง พัฒนา เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและ คุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงรายให้สอดคล้อง กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคตได้

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายและการแปลความหมายของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

6.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการ จัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย ที่ต้องใช้ความรู้ทางด้านกฎหมายการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน และกฎหมาย อื่นที่เกี่ยวข้อง ความสามารถในการลงมือปฏิบัติงาน เทคนิค และประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับ มอบหมายหรือการให้บริการแล้วเสร็จตามกำหนดโดยคำนึงถึงองค์ประกอบ หลัก 4 ประการ ได้แก่

6.1.1 บุคลากร คือ การมีอัตรากำลังที่สอดคล้องกับปริมาณงาน ซึ่งเป็นบุคลากรที่มี ความรู้ ความสามารถ ตรงกับลักษณะงานที่รับผิดชอบ

6.1.2 การบริหารจัดการ คือ ผู้บริหารองค์กรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎเกณฑ์ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานบุคคล มีการนำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลมา ใช้เป็นกรอบและทิศทางในการบริหารบุคคลในภาพรวม รวมถึงมีการวางแผนการทำงานในระยะยาว

6.1.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สถานที่ทำงานสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ เรียบร้อย มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้ทำกิจกรรมร่วมกัน มีวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ที่ทันสมัย ง่ายต่อการใช้งาน และมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการทำงาน

6.1.4 งบประมาณ คือ การมีงบประมาณเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในการดำเนินการ จัดทำกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ การพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะของบุคลากร การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน และการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมเพียงพอ

6.2 ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง สิ่งที่เป็นความขัดข้อง ความยากลำบากความท้าทาย หรือเป็นสถานการณ์ใด ๆ ที่ต้องมีการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หรือการสร้างผลลัพธ์ ของการปฏิบัติงานที่ไม่พึงประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครอง คนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย โดยจำแนก ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

6.2.1 บุคลากร คือ จำนวนบุคลากร จำนวนปริมาณงาน ความรู้ความสามารถ และ แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรไม่เพียงพอ

6.2.2 การบริหารจัดการ คือ การกำหนดกลุ่มเป้าหมายและวิธีการในการ ดำเนินงานไม่เหมาะสม

6.2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การจัดเก็บเอกสาร ลักษณะภูมิประเทศ วัสดุ อุปกรณ์ และมาตรการในการทำงานไม่เหมาะสม

6.2.4 ด้านงบประมาณ คือ งบประมาณที่ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้แจ้งความ ประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ

6.3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ หมายถึง ทางปฏิบัติสำหรับเป็นแบบอย่างในการ เพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงาน ต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายให้เกิดคุณค่าและประโยชน์เพิ่มเติม เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด

6.4 การจัดหางาน หมายถึง การพัฒนากระบวนการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงาน ต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ และคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของคนหางานและลูกจ้างที่ไปทำงานหรือ ผูกงานในต่างประเทศ ส่งเสริมการขยายตลาดแรงงานไทยไปต่างประเทศ รวมถึงการจัดหางานให้แก่ คนหางานหรือผู้ประสงค์จะไปทำงานในต่างประเทศที่มีภูมิลำเนาจังหวัดเชียงรายให้แก่ นายจ้าง ต่างประเทศ

6.5 การคุ้มครองคนหางาน หมายถึง การคุ้มครองและป้องกันมิให้คนหางาน หรือ ผู้ประสงค์จะไปทำงานในต่างประเทศถูกหลอกลวงจากการหางานทำหรือถูกเอารัดเอาเปรียบจาก บริษัทจัดหางานและบุคคลที่มีพฤติกรรมหลอกลวงคนหางาน รวมถึงการใช้มาตรการ ทางกฎหมาย เพื่อป้องกันและลงโทษผู้หลอกลวงที่เอารัดเอาเปรียบคนหางานและคนหางาน ที่ลักลอบไปทำงาน ต่างประเทศอย่างผิดกฎหมายตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนงาน พ.ศ.2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

6.6 การไปทำงานต่างประเทศ หมายถึง การเดินทางไปทำงานในต่างประเทศของ แรงงานไทยที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงราย

6.7 เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชาของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ

6.8 สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย หมายถึง องค์การภาครัฐส่วนภูมิภาคที่อยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยมีภารกิจหลัก คือ การส่งเสริมการมีงานทำและคุ้มครองคนหางาน การวิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงานและแนวโน้มตลาดแรงงาน เป็นศูนย์กลางข้อมูลตลาดแรงงาน รวมทั้งพัฒนาและส่งเสริมระบบการบริการ ด้านการส่งเสริมการมีงานทำเพื่อให้ประชาชนมีงานทำที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความถนัด และไม่ถูกหลอกลวง ตลอดจนได้รับสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและเป็นธรรม นอกจากนี้กรมการจัดหางานยังมีภารกิจในการจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าว เพื่อบรรเทาปัญหาการขาดแคลนแรงงานของประเทศ



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา “ปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ: กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย” ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้ารวบรวมวรรณกรรม ซึ่งมีแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน
3. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จิตุพล พัฒนกิจเจริญการ (2552, น. 32) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานหรือการทำกิจกรรมใด ๆ ที่ได้มีการตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถปฏิบัติได้เป็นไปตามที่วางแผน การใช้ทรัพยากรที่กำหนดไว้ทันเวลา ได้คุณภาพ ได้ผลงานเท่ากับหรือเพิ่มขึ้นกว่าปัจจัยนำเข้า

ชาคริต ศรีขาว (2551, น. 22) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลาที่สุดในขณะเดียวกัน ปัจจัยนำเข้าจะต้องพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับ หรือหมายถึง การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ประกอบด้วย ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ และวิธีการในการผลิต

Good (1973, p. 195, อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เตจ๊ะวงศ์, 2553, น. 13) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการจัดการทรัพยากรให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดสามารถบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด หรือหมายถึง เป็นการใช้อย่างมีประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

Mager and Besch (1967, pp. 45-51, อ้างถึงใน เรื่องฤทธิ์ มหามนตรี, 2564, น. 9) ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าสิ่งใดถูกต้องและสิ่งใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการหาคำตอบเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ซึ่งกระทำได้โดยการสอนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหา

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร หรือใช้อะไรในการปฏิบัติงาน รวมถึงการรู้ลำดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานงาน ซึ่งเป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง การรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานที่ต้องการให้สำเร็จได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง การพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารให้เกิดความรู้ความเข้าใจ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2548, น. 9) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพการทำงานในระบบราชการสามารถวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีและทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีการใช้อย่างคุ้มค่าและประหยัด การทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงาน ที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันท่วงที ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงาน และการบริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

Ryan and Smith (1957, p. 276, อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เตจ๊ะวงศ์, 2553, น. 13) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนไปกับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นสามารถมองจากมุมการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังคน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

อรสุตา ดุสิตรัตน์กุล (2557, น. 6) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่ง que แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงาน ที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงาน คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัมภูกร (2539, น. 71) ที่อธิบายไว้ว่า การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับ ผลงานที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้ และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองเพื่อปรับมาตรฐานการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากแนวคิดที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิค รวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงความถูกต้องรวดเร็วของงาน ความสะดวกสบาย โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่ามากที่สุด เช่น คน งบประมาณ เวลา และทรัพยากรอื่น ๆ สามารถสร้างผลลัพธ์ให้เป็นที่พอใจขององค์กรและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ รวมถึงการมีปริมาณผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

1.2 องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953, อ้างถึงใน เรื่องฤทธิ์ มหามนตรี, 2564, น. 10) กล่าวว่า องค์ประกอบในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1. คุณภาพงาน (Quality) คุณภาพของงานต้องสูง มีประโยชน์และคุ้มค่า ทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้ สามารถสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าและผู้รับบริการขององค์กรได้
2. ปริมาณงาน (Quantity) เป็นไปตามความคาดหวังและเป้าหมายขององค์กรมีความเหมาะสมตามแผนงานที่วางไว้
3. เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ กล่าวคือ ลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมาก หรือการใช้ทรัพยากร เงิน ทุน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

เสนห์ จุ้ยโต (2551, น. 158) กล่าวว่า องค์ประกอบที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผู้นำ ผู้นำต้องมีความสามารถประสานพลังให้ทีมงานดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ผู้นำต้องมีบทบาทสำคัญในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมและอำนวยความสะดวกในการทำงานให้สมาชิกเพื่อให้สมาชิกสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. ด้านสมาชิก สมาชิกที่ดีจะต้องมีส่วนร่วมและมีส่วนช่วยในทุกกิจกรรมของงาน เพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน

3. ด้านงาน ภารกิจต้องมีวัตถุประสงค์ชัดเจน งานต้องชัดเจน ทั้งปริมาณและคุณภาพ

4. ด้านวิธีการทำงาน วิธีการทำงานต้องมุ่งสู่การทำงานที่ประสานสอดคล้องเพื่อให้งานต่อเนื่องในเวลาน้อยที่สุด ทีมงานจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้การทำงานร่วมกัน จะต้องเข้าใจ การทำงานในภาพรวม และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทั้งองค์กร

สนใจ ลักษณะ (2549, อ้างถึงใน อมรรวรรณ ไบเงิน, 2565, น. 11) ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรที่มีประสิทธิภาพว่า ผู้บริหารควรเจาะจงว่าจะเปลี่ยนแปลงอะไรในองค์กรซึ่งการเปลี่ยนแปลงควรเกี่ยวข้องกับเรื่องสำคัญ คือ องค์กรประกอบด้านโครงสร้าง องค์กรประกอบด้านบุคคล และองค์กรประกอบด้านเทคโนโลยี ดังนี้

1. องค์กรประกอบด้านโครงสร้าง (Structural Factors) องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสมขององค์กรที่เกี่ยวข้องปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านบริหาร ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างงาน การจัดสายงานการบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การวางแผนงาน การสั่งงาน การควบคุม การปฏิบัติการจัดทรัพยากร การเงินงบประมาณ การติดตาม กำกับดูแลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.2 ปัจจัยด้านนโยบาย ที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ (Visions) การกำหนดพันธกิจ (Mission) ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติและการดำเนินงาน รวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร

2. องค์กรประกอบด้านบุคคล (People Factors) จัดว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะบุคคล คือ การรวมตัวร่วมกันเป็นองค์กรที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติงานสัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาของบุคคลทั้งปวง เป็นคุณลักษณะที่ครอบคลุมด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับจำนวนบุคลากรในกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำและทักษะในการนำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะในการใช้เทคโนโลยี ทักษะทางการบริหารจัดการเจตคติค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาตน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการดำเนินงาน

3. องค์กรประกอบด้านเทคโนโลยี (Technological Factors) เป็นปัจจัยที่สำคัญ มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์การออกแบบการบริการ การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยในกระบวนการผลิตการควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูล การเชื่อมโยง การตลาด และการบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

เนตรขวัญ ตรีสิทธิมากุล (2566, น. 7-10) ได้อธิบายถึง องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ประการ ได้แก่

1. ด้านบุคลากร เนื่องจากคนเป็นหัวใจสำคัญขององค์การในการขับเคลื่อนงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การ ดังนั้นองค์การควรมีอัตรากำลังที่สอดคล้องกับปริมาณงาน โดยคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ให้ตรงกับลักษณะงาน เพื่อให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ของตนเองทำงานที่ถนัด และมีความสุขกับการทำงาน

2. ด้านการบริหารจัดการ ผู้บริหารองค์การจำเป็นต้องรู้ระเบียบ กฎเกณฑ์ หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานบุคคล มีการนำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลมาใช้เป็นกรอบ และทิศทางในการบริหารบุคคลในภาพรวมเพื่อจะได้วางแผนการทำงานได้ในระยะยาวซึ่งมีส่วนสำคัญในการใช้ปฏิบัติงาน

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด สวยงาม สบายตา เพื่อให้บุคลากรรู้สึกถึงความผ่อนคลาย การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทั้งกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า เช่น มุมกาแฟ หรือการจัดกิจกรรมสัมมนาประจำปี เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อเป็นการทำความรู้จัก สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่จัดเก็บที่เหมาะสม ค้นหาได้ง่าย การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานให้ทันสมัยและง่ายต่อการใช้งาน รวมถึงสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ประหยัดเวลาและลดต้นทุนในการทำงานมากขึ้น

4. ด้านงบประมาณ การวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ทราบถึงการดำเนินการจัดทำกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ นอกจากการทำงานประจำในรอบปี การคาดการณ์สถานการณ์หรือกิจกรรมด้านอื่น ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อแผนการใช้จ่ายงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณในการนำมาใช้พัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะของบุคลากร และการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน รวมถึงงบประมาณเพื่อใช้ในการสนับสนุน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ค่าล่วงเวลา การจัดกิจกรรมสัมมนา การศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก การจ้างที่ปรึกษาในด้านต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งงบประมาณเป็นปัจจัย ที่สำคัญอย่างมากในการดำเนินการบริหารงาน ถ้าไม่มีงบประมาณกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรก็ไม่สามารถที่จะบรรลุผลสำเร็จได้

สมพงษ์ เกษมสิน (2521, น. 42) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ประการ คือ

1. ความสามารถทางร่างกาย (Physical capacity)
2. ความสามารถทางการศึกษาและสติปัญญา (Education and Intelligence)
3. ความสามารถทางจิต (Psychological factors)

4. ความสามารถทางฝีมือและความสนใจในงาน (Attitudes interest and Skills)
5. การยอมรับของสังคม (Social acceptability)

พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์. (2546, น. 13) ได้อธิบายถึง องค์ประกอบของการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีกระบวนที่ไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. การให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

จิตติมา อัครธิตินพงศ์ (2556, อ้างถึงใน อมรรวรรณ ใบเงิน, 2565, น. 7-8) อธิบายว่า หัวใจสำคัญสู่การบรรลุผลความสำเร็จขององค์กร คือ ประสิทธิภาพและศักยภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร องค์กรจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการมีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรองค์กร ซึ่งองค์ประกอบ การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สำคัญ มีดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถกำหนดได้ แต่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร ตลาดความต้องการของลูกค้า กำลังการซื้อของลูกค้า ความนิยมของกลุ่มลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม
2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร เป็นปัจจัยที่องค์กรกำหนดได้และสามารถควบคุมได้ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนดทิศทางการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร
3. ปัจจัยขององค์กร คือ สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น สภาพความพร้อมทั้งในด้านศักยภาพของบุคคล อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยี เงินทุน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อาคารสถานที่ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านศักยภาพของบุคคล ซึ่งมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ต่อสิ่งที่ต้องการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลในองค์กรต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยมีองค์ประกอบคือ การสำรวจความสามารถของตนเอง จุดเด่น จุดด้อย ในการทำงาน ความสามารถในการจัดการอุปสรรคในการทำงาน การสร้างความเชื่อมั่น ในตนเอง ปรัชญาและอุดมการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ การทำงานร่วมกับผู้อื่น ความต้องการ ค่านิยม เป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน เป็นต้น

4. กระบวนการขององค์กร หมายถึง การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการสร้างงาน การผลิต และการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของขั้นตอนการทำงานที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ ได้แก่ การจัดโครงสร้างงาน การจัดโครงสร้างด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจ ในการทำงานการทำงานเป็นทีม การควบคุมคุณภาพการทำงาน การวางแผน และการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพให้องค์กร

จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีหลายประการ เช่น โครงสร้างองค์กร งบประมาณ สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน การบังคับบัญชา การบริหารองค์การ การพัฒนาบุคลากร การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อให้เกิดแนวความคิดหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ รวมถึงการสร้างขวัญและแรงจูงใจในการทำงาน ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความพึงพอใจในการทำงาน และประสิทธิภาพทำงานของบุคลากร ซึ่งหากพิจารณาแล้วจะพบว่า องค์ประกอบต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุป เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานได้ 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านงบประมาณ

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ธัญญา ผลอนันต์ (2546, น. 77-78) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ เช่น เพศ อายุ ศาสนา การศึกษา พื้นเพ เชื้อชาติ ปัญญา ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสนใจในงาน และมุมมองต่อฝ่ายบริหาร

2. ด้านงาน หมายถึง ลักษณะของเนื้องาน เช่น งานนั้นมีความน่าสนใจหรือไม่ มีความท้าทายแปลกใหม่มากน้อยเพียงใด เปิดโอกาสในการศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาเล็กน้อยเพียงใด ฐานะทางวิชาชีพและขนาดขององค์การ เพราะความยากง่ายของงานมีผลต่อ การปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของพนักงาน

3. ด้านการจัดการ คือ ความมั่นคงในงานเป็นอย่างไร ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ ได้รับอำนาจในการตัดสินใจมากน้อยเพียงใด ค่าตอบแทนและสวัสดิการเพียงพอหรือไม่ เป็นต้น

สมใจ ลักษณะ (2544, น. 10-13) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานประกอบด้วย 3 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ปัจจัยด้านองค์การ หมายถึง องค์การต้องเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในภาพรวมของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเสนอแนวคิดแนวปฏิบัติในวิธีการปรับปรุง การบริหารและการจัดการการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างสภาพความพร้อม ขององค์การในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพ ของบุคลากร

2. ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การสร้างปรัชญาและอุดมการณ์ในการพิชิตปัญหาอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความ เชื่อมั่นในตนเองให้แก่บุคลากร

3. การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

3.1 การจูงใจด้วยรางวัลค่าตอบแทน ประกอบด้วยรางวัลในรูปแบบของเงินตอบ แทน เช่น เงินเดือน โบนัส เงินประจำตำแหน่งสวัสดิการ และบริการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล การสงเคราะห์ที่อยู่อาศัย และรางวัลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ห้องทำงาน ส่วนตัว รถประจำตำแหน่ง การให้โอกาสได้ไปศึกษา อบรม สัมมนา เป็นต้น

3.2 การจูงใจด้วยงาน คือ การใช้ลักษณะและเงื่อนไขวิธีการทำงานมาจูงใจ ให้บุคลากรมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถพอใจทิศตนให้กับงาน และให้ ความร่วมมือในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การหมุนเวียนงาน การขยายขอบเขตและ เนื้อหาของงาน การให้รับผิดชอบโครงการที่มีเกียรติและได้สร้างผลงานเพื่อแสดง ถึงความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในความสามารถของพนักงานซึ่งจะช่วยสร้างความท้าทายให้แก่พนักงาน

3.3 การจูงใจด้วยวัฒนธรรมองค์การ คือ การจัดวัฒนธรรมองค์การให้จูงใจ บุคลากรให้มีความรักในองค์การ การทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ หรือส่วนหนึ่งของ องค์การ โดยการใช้วิธีการบริหารแบบมีส่วนร่วม ให้ความสำคัญต่อผู้บริหารทุกระดับ ให้อำนาจการ ตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้อยู่ใกล้ชิดกับปัญหามากที่สุด มีการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีการกำหนดทิศทางนโยบาย และแนวทางการดำเนินงาน โดยให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน ติดตาม และประเมินผล เป็นต้น (สมใจ ลักษณะ, 2544, น. 73-74)

Nadler and Wiggs (1987, อ้างถึงใน สหสันต์ ฐานะธนทิพย์, 2566, น. 22-23) อธิบายว่าการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นต้องเริ่มจากการดำเนินการให้บุคลากรได้รับ ประสบการณ์ และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อที่จะได้นำเอาความรู้และประสบการณ์นั้นมา ปรับปรุงความสามารถในการทำงานโดยมีวิธีการ 3 ประการ ดังนี้

1. การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อการเรียนรู้สำหรับงานปัจจุบัน มุ่งหวังให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันทีหรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการขององค์กร โดยการจัดหลักสูตรการอบรมควรคำนึงถึงขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ หรือสภาพการแข่งขัน ที่เกิดจากความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วย

2. การศึกษา (Education) เป็นกระบวนการที่จะจัดขึ้นเพื่อเตรียมบุคคล ให้มีความพร้อมที่จะทำงานตามความต้องการขององค์กรในอนาคต การศึกษามีความแตกต่างไปจากการฝึกอบรมเนื่องจากการศึกษาเป็นการเตรียมเรื่องงานในอนาคตที่แตกต่างไปจากงาน ในปัจจุบัน การศึกษาจึงเป็นกระบวนการเตรียมบุคลากรเพื่อการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือให้ทำงานในหน้าที่ใหม่

3. การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และประสบการณ์แก่บุคลากรขององค์กร เป็นการช่วยเตรียมความพร้อมของบุคลากรสำหรับการเรียนรู้ สิ่งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การพัฒนาจะช่วยให้บุคลากรขององค์กรได้เพิ่มพูนความรู้ ได้แสดงความสามารถของตนและได้แสดงความคิดเห็นซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถ และศักยภาพที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในออกมา

Robert Waterman, Tom Peter and Julien Phillips (1980, อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2540, น. 5) ได้อธิบายถึงกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey 7-S Framework) หรือปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง การวางแผนเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การพิจารณาจุดแข็ง จุดอ่อนของกิจการ โดยพิจารณาว่าองค์กรมีการกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนหรือไม่

2. โครงสร้าง (Structure) หมายถึง ลักษณะโครงสร้างขององค์กรที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขนาดการควบคุม การรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจของผู้บริหาร การแบ่งโครงสร้างงานตามหน้าที่ ตามผลิตภัณฑ์ ตามลูกค้า ตามภูมิภาคได้อย่างเหมาะสม โครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่นมากน้อยเพียงไร ถ้าไม่ยืดหยุ่นหรือมีความยืดหยุ่นน้อย โอกาสความสำเร็จก็มีน้อย

3. ระบบ (System) หมายถึง กระบวนการและลำดับขั้นการปฏิบัติงาน ทุกอย่างที่เป็นระบบที่ต่อเนื่องสอดคล้องประสานกันทุกระดับของการวางระบบงาน

4. รูปแบบ (Style) หมายถึง การจัดการที่มีรูปแบบวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะองค์กร เช่น การสั่งการ การควบคุม การจูงใจ สะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กร

5. บุคลากร (Staff) หมายถึง การคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถและการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

6. ความสามารถ (Skill) หมายถึง ความโดดเด่น ความเชี่ยวชาญในการผลิต การขาย การให้บริการ

7. ค่านิยม (Shared Value) หมายถึง ค่านิยมร่วมกันระหว่างคนในองค์การความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความเชื่อร่วมกันในหน่วยงาน

Gilmer (1967, pp. 380-384, อ้างถึงใน เมธี ไพรัชิต, 2566, น. 22-23) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2. โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

3. การจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ รวมทั้งการดำเนินงานในหน่วยงานนั้น

4. ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงิน รายได้ประจำที่ได้รับและรายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

5. ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ

6. การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม ได้แก่ การให้โอกาสในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมโดยการศึกษาต่อ การฝึกอบรม การดูงาน

7. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์กันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

8. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

9. ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพึงพอใจที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการด้านอื่น ๆ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550, น. 21-24) ได้อธิบายว่า การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะถูกกำหนดด้วยปัจจัย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

1.2 ลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อาจมาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 ลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม การรับในเรื่อง ต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการแรงผลักดัน อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่ การทำงานมากกว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงาน ซึ่งมีผลต่อกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุปมีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นผู้นำ ความพึงพอใจในงาน กระบวนการทำงาน การฝึกอบรม และวัฒนธรรมองค์กร ประสิทธิภาพของการทำงานที่ดีจึงมีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ องค์กรจะสามารถสร้างวัฒนธรรมที่ใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรขององค์กรได้ก็ต่อเมื่อมีการบริหารจัดการที่ดี มีงบประมาณที่เพียงพอ มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ตลอดจนทักษะในการทำงานของบุคคลหรือบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้เกิดแนวความคิด หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การสร้างขวัญ กำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ เพราะเมื่อบุคลากรสามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพจนสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ในที่สุด ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่

1. บุคลากร คือ การมีอัตรากำลังที่สอดคล้องกับปริมาณงาน ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ตรงกับลักษณะงานที่รับผิดชอบ

2. การบริหารจัดการ คือ ผู้บริหารองค์กรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎเกณฑ์ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานบุคคล มีการนำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลมาใช้เป็นกรอบและทิศทางในการบริหารบุคคลในภาพรวม รวมถึงมีการวางแผนการทำงานในระยะยาว

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สถานที่ทำงานให้สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้ทำกิจกรรมร่วมกัน มีวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัย ง่ายต่อการใช้งาน และมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการทำงาน

4. งบประมาณ คือ การมีงบประมาณเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายใน การดำเนินการ จัดทำกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ การใช้พัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะของบุคลากร การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน และการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม เพียงพอ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน

ประเทศไทยมีกฎหมายเกี่ยวกับการจัดหางานฉบับแรกในปี 2475 ซึ่งรัฐบาลในสมัยนั้นได้ตราพระราชบัญญัติว่าด้วยสำนักงานจัดหางาน พ.ศ. 2475 ขึ้นใช้บังคับ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ คนว่างงานจำนวนมาก พระราชบัญญัติฉบับนี้ให้สิทธิแก่เอกชนในการจัดตั้งสำนักงานจัดหางานเพื่อจัดหางานให้แก่ประชาชนและสามารถเรียกรับค่าบริการ ได้ในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด และในปีเดียวกันรัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติสำนักงานจัดหางานประจำท้องถิ่น พ.ศ. 2475 ขึ้นโดยกำหนดให้มีการจัดตั้งสำนักงานจัดหางานกลางขึ้นในจังหวัดพระนครและธนบุรีเพื่อทำหน้าที่จัดหางาน ให้แก่ประชาชนโดยไม่คิดค่าบริการ ต่อมา พ.ศ. 2511 สถานการณ์เปลี่ยนไป รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนงาน พ.ศ. 2511 โดยยกเลิกพระราชบัญญัติฉบับแรกและฉบับที่สองดังกล่าว กฎหมายฉบับนี้ยังคงมีเจตนารมณ์จัดหางานให้แก่คนหางานในประเทศและให้สิทธิแก่ภาคเอกชนที่จะตั้งสำนักงานจัดหางานเอกชนโดยไม่ได้กล่าวถึงการจัดหางานให้คนหางานไปทำงานในต่างประเทศแต่อย่างใด

สำหรับการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศมีมาเป็นเวลานานแล้ว โดยในระยะแรกเป็นการเดินทางไปทำงานพร้อมกับศึกษาต่อ หรือไปทำงานเพียงอย่างเดียว เช่น แพทย์และพยาบาล ซึ่งเป็นการไปทำงานในประเทศที่พัฒนาแล้ว ได้แก่ สหรัฐอเมริกาและประเทศ ในยุโรป ต่อมาปี พ.ศ. 2518 ประเทศในกลุ่มตะวันออกกลางต้องการจ้างแรงงานต่างชาติไปพัฒนาประเทศจำนวนมาก แรงงานไทยจึงเดินทางไปทำงานในประเทศกลุ่มตะวันออกกลางมากขึ้น เมื่อมีแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศเป็นจำนวนมาก รัฐบาลจึงได้ยกเลิกพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2511 และได้ตราพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 เพื่อให้ครอบคลุมคนหางานที่ไปทำงานในต่างประเทศ ภายหลังจาก พ.ศ. 2533 เกิดวิกฤตการณ์อ่าวเปอร์เซียทำให้ตลาดแรงงานไทยในกลุ่มตะวันออกกลางซบเซาขณะเดียวกัน ก็มีตลาดแรงงานในภูมิภาคเอเชียเข้ามาทดแทน ได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ มาเลเซีย บรูไน ฮองกง ไต้หวัน และเกาหลี ประกอบกับประเทศไทยมีแรงงานจำนวนมากแต่ตำแหน่งงานในสถานประกอบการต่าง ๆ มีน้อยและการทำงานในประเทศมีรายได้ต่ำกว่าการไปทำงานในต่างประเทศ แรงงานไทยจึงนิยมไปทำงานในต่างประเทศ รัฐบาลจึงได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องต่าง ๆ ในพระราชบัญญัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการไปทำงานต่างประเทศ ได้ดังนี้ (พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ.2528, 2552)

1. จัดหางาน หมายถึง ประกอบธุรกิจจัดหางานให้แก่คนหางานหรือหาลูกจ้างให้แก่ นายจ้าง โดยจะเรียกหรือรับค่าบริการตอบแทนหรือไม่ก็ตามและให้หมายรวมถึงการเรียกเงิน หรือทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดเพื่อจัดหางานให้คนหางาน

2. คนหางาน หมายถึง บุคคลซึ่งประสงค์จะไปทำงานโดยเรียกหรือรับค่าจ้างเป็นเงินหรือ ประโยชน์อย่างอื่น คนหางานผู้ใดประสงค์จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศด้วยตนเอง โดยมีได้ทำ สัญญาจัดหางานกับผู้รับอนุญาตจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ ให้แจ้งให้อธิบดีหรือผู้ที่อธิบดี มอบหมายทราบก่อนเดินทางไม่น้อยกว่า 15 วัน ทั้งนี้คนหางาน ซึ่งเดินทางออกไปนอกราชอาณาจักร จะต้องเดินทางไปโดยผ่านทางด่านตรวจคนหางานและต้องยื่นรายการต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตามแบบ ที่อธิบดีประกาศกำหนด ณ ด่านดังกล่าว ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือ ปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3. ผู้รับอนุญาต หมายถึง ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตให้สามารถจัดหางานให้แก่คนหางาน โดยผู้ขออนุญาตจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศต้องเป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด กับมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

3.1 มีทุนจดทะเบียนและชำระแล้วตามที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ต้องไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาท

3.2 มีทุนเป็นของผู้ถือหุ้นที่มีสัญชาติไทยไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนทุนทั้งหมด

3.3 ไม่เป็นผู้รับอนุญาตจัดหางาน

3.4 ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตจัดหางาน

3.5 ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตจัดหางาน

3.6 ผู้จัดการมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม

3.7 มีหลักประกันเป็นจำนวนเงินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ต้องไม่น้อยกว่า 500,000 บาท

4. การโฆษณาการจัดหางานให้เป็นไปตามระเบียบที่รัฐมนตรีกำหนด ผู้ใดฝ่าฝืนมีโทษ จำคุก 3 ปี หรือ ปรับไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

5. ค่าบริการ หมายถึง เงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ให้เป็นค่าตอบแทน การจัดหางาน โดยผู้รับอนุญาตจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศจะเรียกหรือรับค่าบริการ จากคนงานได้ไม่เกิน 1 เท่า ของค่าจ้างรายเดือนที่คนหางานจะได้รับจากนายจ้างในเดือนแรก

6. ค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการจัดหางาน โดยผู้รับอนุญาตจัดหางานเพื่อไป ทำงานในต่างประเทศจะเรียก หรือรับค่าใช้จ่ายได้เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินจำนวน 3 เท่า ของค่าจ้าง รายเดือนที่คนหางานจะได้รับจากนายจ้างในเดือนแรก หรือในระยะเวลา 90 วันแรก ที่คนหางานเข้า ทำงาน ได้แก่

- 6.1 ค่าจัดหาตำแหน่งงาน
- 6.2 ค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการให้คนหางานเข้าไปทำงาน ได้แก่ ค่ารับรองเอกสาร ค่าแปลเอกสาร และค่าธรรมเนียมตรวจลงตรา Visa
- 6.3 ค่าดูแลคนหางานในต่างประเทศตามกฎหมายของประเทศนั้น ๆ
7. ค่าใช้จ่ายส่วนตัวของคนหางาน หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ผู้รับอนุญาตจัดหางานไม่สามารถเรียกหรือรับจากคนหางาน ได้แก่
 - 7.1 ค่าหนังสือเดินทาง
 - 7.2 ค่าตรวจสุขภาพ
 - 7.3 ค่าทดสอบฝีมือ
 - 7.4 ค่าโดยสารเครื่องบิน
 - 7.5 ค่าธรรมเนียมสนามบิน
 - 7.6 ค่าอบรมภาษาและวัฒนธรรมในการเข้าไปทำงานในต่างประเทศ
8. นายทะเบียน หมายถึง นายทะเบียนจัดหางานกลาง คือ อธิบดี หรือผู้ที่อธิบดีมอบอำนาจ และนายทะเบียนจัดหางานจังหวัด คือ จัดหางานจังหวัด หรือผู้ที่จัดหางานจังหวัดมอบอำนาจ
9. ห้ามมิให้ผู้ใดจัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศเว้นแต่ จะได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนจัดหางานกลาง ผู้ใดฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 3 ปี ถึง 10 ปี หรือปรับตั้งแต่ 60,000 บาท ถึง 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
10. ผู้ใดหลอกลวงผู้อื่นว่าสามารถหางาน หรือสามารถส่งไปฝึกงานในต่างประเทศได้และโดยการหลอกลวงตั้งว่านั้นได้ไปซึ่งเงินหรือทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากผู้ถูกหลอกลวงต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 3 ปีถึง 10 ปี หรือปรับตั้งแต่ 60,000 บาท ถึง 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
11. ในกรณีที่พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจพบว่าผู้ใดไม่มีหลักฐานเกี่ยวกับการไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศตามที่กำหนดไว้ พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจระงับการเดินทางออกนอกราชอาณาจักรของผู้นั้นได้เท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี ทั้งนี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่บันทึกเหตุที่ต้องระงับการเดินทางไว้ให้ชัดเจนด้วย

จากการศึกษาข้อมูลพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติมในส่วนที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการไปทำงานต่างประเทศ ทำให้ทราบถึงกระบวนการจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ วิธีการไปทำงานต่างประเทศ การควบคุมและการกำหนดโทษซึ่งเกี่ยวข้องกับคนหางานที่สนใจเดินทางไปทำงานต่างประเทศ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สนใจประกอบธุรกิจจัดหางานให้แก่คนหางานในการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ รวมถึงบุคลากรผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับ ควบคุม ดูแล และตรวจสอบ การจัดส่งแรงงานไทยเพื่อไปทำงานในต่างประเทศให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายดังกล่าว

3. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

กรมการจัดหางานจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 8) พ.ศ.2536 และพระราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่และกิจการบางส่วนของกระทรวงมหาดไทยไปเป็นของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ.2536 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 25 กรกฎาคม 2536 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 กันยายน 2536 ต่อมา ในปี พ.ศ.2545 ได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมใหม่ในส่วนของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ได้แยกการบริหารงานด้านแรงงาน และสวัสดิการสังคมออกจากกัน จัดตั้งเป็นกระทรวงแรงงาน และกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 ซึ่งได้ ผ่านความเห็นชอบของรัฐสภา เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2545 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545 (กรมการจัดหางาน, 2559)

วิสัยทัศน์

“กำลังแรงงานมีงานทำถ้วนหน้า ทุกช่วงวัย”

พันธกิจ

1. ส่งเสริมการมีงานทำ ค้ำครองคนหางาน และบริหารตลาดแรงงานสู่ความสมดุล ตลอดจนส่งเสริม การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน
2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจ
3. พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล
4. บริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว

ค่านิยม STRONG : “บุคลากรของกรมการจัดหางาน เป็นผู้มีจิตให้บริการ ตอบสนองต่อภารกิจที่ได้รับอย่างทุ่มเท โดยทำงานเป็นทีม และเครือข่ายการทำงานแบบบูรณาการเพื่อเป้าหมาย คือ ประชาชน”

S = Service Mind มีจิตบริการ มุ่งเน้นให้บริการประชาชนทุกช่วงวัยที่มารับบริการ

T = Team Work การทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเป็นไป ตามเป้าหมายขององค์กร

R = Response ตอบสนองต่อทุกภารกิจที่ได้รับอย่างรวดเร็วฉับไว

O = Owner มีจิตสำนึกในความเป็นเจ้าขององค์กร และภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

N = Network สานสร้างเครือข่ายเพื่อการบูรณาการทั้งภายในและภายนอกองค์กร

G = Goal เพื่อเป้าหมาย คือ ประชาชน

อำนาจหน้าที่ กรมการจัดหางาน มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีงานทำ คຸ້ມครองคนหางาน ศึกษา วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงาน และแนวโน้มตลาดแรงงานเป็นศูนย์กลางข้อมูลตลาดแรงงาน รวมทั้งพัฒนาและส่งเสริมระบบการบริหารด้านการส่งเสริมการมีงานทำ เพื่อให้ประชากรมีงานทำที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และความถนัด ไม่ถูกหลอกลวง ตลอดจนได้รับสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคຸ້ມครองคนหางานกฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าวและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงานและแนวโน้มความต้องการแรงงานและเป็นศูนย์ทะเบียนข้อมูลแรงงาน
3. พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการด้านการจัดหางานจัดทำ และประสานแผนการปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของกระทรวง รวมทั้งกำหนดมาตรฐานอาชีพและอุตสาหกรรม
4. ให้คำปรึกษา ส่งเสริม และให้บริการแนะแนวอาชีพ ทดสอบความถนัดให้แก่ประชาชน
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ภารกิจของหน่วยงาน

1. การบริการจัดหางานในประเทศ

เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำ มีรายได้ที่เหมาะสม รั้บรู้ข่าวสารตลาดแรงงานที่ทันสมัยรวดเร็ว ช่วยลดปัญหาการว่างงานและการขาดแคลนแรงงาน โดยให้บริการกับประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้พ้นโทษ ทหารก่อนปลดประจำการ แรงงานที่อยู่บนพื้นที่สูง ผู้ประสบภัยธรรมชาติและสาธารณภัย ผู้ผ่านการบำบัดยาเสพติด เป็นต้น โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. การจัดงานนัดพบตลาดงานเชิงคุณภาพ เป็นการดำเนินงานด้วยระบบ IT ซึ่งจะทำให้ผู้สมัครงานและนายจ้างที่เข้าร่วมงานได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้มาก โดยผู้สมัครงานสามารถลงทะเบียนล่วงหน้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อสมัครงานและเลือกตำแหน่งงานว่างตามความต้องการได้จำนวนมากในคราวเดียวกัน รวมทั้งสามารถเข้ารับการสัมภาษณ์กับนายจ้างได้ทันทีโดยไม่ต้องกรอกแบบขึ้นทะเบียนหางาน และใบสมัครงานทุกครั้งที่มีสมัครงานกับนายจ้าง นอกจากนี้ยังเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการแนบเอกสารการสมัครงาน ในส่วนของนายจ้างสามารถประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานว่างที่ต้องการรับสมัครล่วงหน้าผ่านอินเทอร์เน็ตค้นหาประวัติของผู้สมัครงานได้ทางระบบคอมพิวเตอร์ และเก็บประวัติของผู้สมัครงานกลับไปพิจารณาเป็นไฟล์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อเสร็จงาน

แล้วสามารถเปิดโปรแกรม เพื่อให้ผู้สนใจที่ไม่ได้มาสมัครงานในวันงานสามารถสมัครงานผ่านระบบได้อีกทางหนึ่ง

2. การจัดงานวันนัดพบแรงงานใหญ่และย่อย เพื่ออำนวยความสะดวกให้นายจ้าง/สถานประกอบการและผู้สมัครงานได้พบและพิจารณาคัดเลือกกันโดยตรง เพิ่มโอกาสให้ผู้สมัครงานได้คัดเลือกตำแหน่งงานที่ว่างตรงกับความรู้ความสามารถและได้สมัครงานกับนายจ้าง/สถานประกอบการจำนวนมากในคราวเดียวกัน

3. การให้บริการจัดหางาน รับสมัครงาน บรรจุงาน จัดหาตำแหน่งงานว่าง ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางานที่มีอยู่ทั่วประเทศทั้งในส่วนกลาง 11 แห่ง (สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 1- 10 และศูนย์บริการ Smart Job Center) ส่วนภูมิภาค จำนวน 77 แห่ง (สำนักงานจัดหางานจังหวัด)

4. การให้บริการจัดหางานเชิงรุกโดยรถ Mobile Unit เคลื่อนที่เข้าไปให้บริการในระดับตำบล หมู่บ้าน ชุมชน คริวเรือ เพื่อประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานว่าง ให้บริการจัดหางานแนะแนวอาชีพและอบรมอาชีพเสริมให้กับประชาชนพื้นที่

5. การให้บริการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานตลอด 24 ชั่วโมง โดยให้บริการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานที่เดินทางเข้ามาหางานทำในเขต กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีจุดให้บริการ ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (สายใต้ใหม่) สถานีขนส่งหมอชิต 2 และสถานีรถไฟหัวลำโพง

6. การให้บริการจัดหางานทางอินเทอร์เน็ต โดยผู้สมัครงานสามารถค้นหาตำแหน่งงานของนายจ้าง/สถานประกอบการ และสมัครงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมการจัดหางานได้ที่ Website: <https://ไทยมีงานทำ.doe.go.th/>

7. ประสานการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ เพื่อเคลื่อนย้ายแรงงานจากจังหวัดที่มีผู้สมัครงานมากไปยังจังหวัดที่ขาดแคลนแรงงานและมีความต้องการแรงงานเป็นจำนวนมาก รวมทั้งมีการเคลื่อนย้ายนายจ้าง/สถานประกอบการให้ไปรับสมัครงานในจังหวัด ที่มีผู้สมัครงานจำนวนมากด้วย

8. การให้บริการจัดหางานแก่ผู้ประกันตนกรณีว่างงานตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ในส่วนที่กำหนดให้เป็นความรับผิดชอบของกรมการจัดหางาน โดยให้บริการจัดหางานที่มีความเหมาะสมทั้งในเรื่องลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง สภาพการจ้างงานสวัสดิการต่างๆ รวมทั้งการให้เข้ารับการศึกษาอบรมในหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของนายจ้าง/สถานประกอบการ

9. การพัฒนาระบบบริการจัดหางานในประเทศ เพื่อให้มีระบบรูปแบบ และมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยงาน วิธีการให้บริการจัดหางานที่ทันสมัย มีความชัดเจน โปร่งใส ไม่ซับซ้อน และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพของงานบริการในประเทศ

10. การจัดหางานให้กับกลุ่มคนพิเศษ คือ คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และนักเรียน นักศึกษา เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มคนเหล่านี้มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานอย่างทั่วถึง และได้พบปะแลกเปลี่ยนข้อมูลกับนายจ้างโดยตรง รวมถึงเป็นการสร้างแรงจูงใจให้นายจ้าง/สถานประกอบการเห็นถึงความสำคัญของการจ้างงานบุคคลดังกล่าว และรับเข้าทำงาน โดยในส่วนของกรมการจัดหางานได้มีการจ้างเหมาคนพิการ จำนวน 86 อัตรา และผู้สูงอายุ จำนวน 20 อัตรา ทำงานในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ภาครัฐเป็นหน่วยงานตัวอย่างในการจ้างงานคนพิการและผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นการแสดงถึงความตั้งใจของภาครัฐที่จะให้การสนับสนุนคนพิการ ผู้สูงอายุ ให้ได้รับสิทธิและโอกาสเท่าเทียมกับผู้อื่น และเป็นแบบอย่างให้กับภาคเอกชน

11. การอบรมแรงงานไทยเพื่อความมั่นคงในอาชีพ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องสภาพการทำงานในสถานประกอบการ สิทธิประโยชน์ และหน้าที่ที่ควรได้รับตามกฎหมาย รู้จักปรับเปลี่ยนทัศนคติและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน เกิดความรักองค์กร รักงาน มีวินัยในการทำงาน

2. การแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

เพื่อให้ นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ผู้ที่อยู่ในวัยทำงานและผู้กำลังเข้าสู่ตลาดแรงงานได้มีความรู้ความสามารถ และทราบความถนัดในการประกอบอาชีพของแต่ละคน โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. ให้บริการแนะแนวอาชีพแก่นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป เพื่อให้ทราบถึงโลกอาชีพ โลกการศึกษา การเตรียมตัวก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน ตลอดจน การให้บริการทดสอบความพร้อมทางอาชีพ เพื่อเป็นแนวทางในการเลือกศึกษาต่อ หรือการเลือกประกอบอาชีพให้ตรงกับบุคลิกภาพ ความถนัด ความรู้ความสามารถ และความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งนำไปสู่การมีงานทำอย่างยั่งยืน

2. ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ ให้บริการแนะนำการประกอบอาชีพอิสระ การประสานงานในเรื่องแหล่งฝึกอาชีพ แนะนำเงินทุนภาครัฐและเอกชน เผยแพร่ข้อมูลอาชีพ รวมถึงการจัดสัมนาและฝึกปฏิบัติอาชีพอิสระและให้ความรู้ด้าน การประกอบการ ได้แก่ การบริหารจัดการ การทำบัญชีเบื้องต้น การตลาด การคิดต้นทุนการผลิต กำไรขาดทุน เป็นต้น เพื่อให้ผู้ว่างงานหรือผู้ที่สนใจสามารถประกอบอาชีพได้

3. จัดแสดงนิทรรศการส่งเสริมการมีงานทำ โลกอาชีพโลกการศึกษา โลกของข้อมูล ข่าวสารตลาดแรงงาน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวตามสถานศึกษาและหน่วยงานต่างๆ

4. ผลิตและเผยแพร่สื่อต่างๆ ที่เกี่ยวกับการแนะแนวอาชีพในรูปแบบของแผ่นพับ โปสเตอร์ หนังสือข้อมูลอาชีพ CD/VCD ชุดนิทรรศการรูปแบบต่างๆ เป็นต้น

5. ให้บริการศูนย์ข้อมูลอาชีพ โดยเป็นแหล่งสารสนเทศข้อมูลด้านอาชีพต่างๆ เพื่อให้ นักเรียนนักศึกษา ศึกษาค้นหาหาข้อมูลด้านอาชีพเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ หรือเรียนรู้เพื่อเข้าสู่อาชีพที่ถูกต้องและเหมาะสมกับตนเอง รวมทั้งผู้หางานทำ ผู้ต้องการเปลี่ยนงาน และประชาชนทั่วไปใช้ข้อมูลอาชีพดังกล่าวในการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพและการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน

6. การจดทะเบียนกลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน โดยส่งเสริมให้ผู้รับงานไปทำที่บ้านได้มีการรวมตัวกัน เพื่อจัดตั้งกลุ่ม ทำให้กลุ่มมีความเข้มแข็ง มีประสิทธิภาพและศักยภาพในการรับงานและการผลิต ส่งเสริมพัฒนาความรู้ทักษะฝีมือของผู้รับงานไปทำที่บ้าน และส่งเสริมให้กลุ่มกู้เงินกองทุนผู้รับงานไปทำที่บ้านเพื่อขยายและพัฒนาศักยภาพในการผลิต

3. การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ

เพื่อกำกับ ดูแล การพัฒนาระบบการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ และคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของคนหางานและลูกจ้าง ที่ไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ รวมทั้งส่งเสริมการขยายตลาดแรงงานไทยไปต่างประเทศ โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. บริหารและบริการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ
2. เป็นศูนย์ข้อมูลและทะเบียนแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ
3. คุ้มครองสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ
4. ส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ
5. ฝึกอบรมและพัฒนาความพร้อมคนหางานก่อนไปทำงานต่างประเทศ
6. ส่งเสริมการขยายตลาดแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ
7. กำหนดแนวทางและส่งเสริมตลาดแรงงานต่างประเทศให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล

4. การคุ้มครองคนหางาน

เพื่อคุ้มครองและป้องกันมิให้คนหางานถูกหลอกลวงจากการหางานทำถูกเอารัดเอาเปรียบจากบริษัทจัดหางาน/สำนักงานจัดหางาน และบุคคลที่มีพฤติการณ์หลอกลวงคนหางาน รวมถึงการใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อป้องกันและลงโทษผู้หลอกลวงที่เอารัดเอาเปรียบคนหางาน โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. การพิจารณา ตรวจสอบ คำขอรับใบอนุญาตจัดตั้งบริษัท จัดหางาน/สำนักงาน จัดหางาน เพื่อจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศและต่างประเทศการต่ออายุใบอนุญาต การขอจดทะเบียนและมีบัตรประจำตัวผู้รับอนุญาต การขอเปลี่ยนแปลง ทางทะเบียนต่างๆ การขอยกเลิกหรือเพิกถอนหรือสิ้นสภาพใบอนุญาตจัดหางาน รวมถึง การตรวจสอบหลักประกัน การหักหลักประกัน และการเก็บรักษาหลักประกัน เพื่อให้เป็นไป ตามกฎหมายกำหนด

2. การรับเรื่องและวินิจฉัยคำร้องทุกข์ของคนหางานเกี่ยวกับการจัดหางานพิจารณา ดำเนินการลงโทษทางทะเบียน และดำเนินคดีทางอาญากับผู้ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน

3. ตรวจสอบควบคุมการจัดหางานในประเทศและต่างประเทศของผู้รับอนุญาตจัดหางาน สืบเบาะแส ติดตามความเคลื่อนไหวและพฤติการณ์การหลอกลวงคนหางานของสาย/นายหน้าจัดหางานเถื่อน

4. ตรวจสอบเอกสารหลักฐานของคนหางานหรือลูกจ้างที่จะเดินทางไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ ตรวจสอบและระงับเดินทางของบุคคลที่มีพฤติการณ์จะลักลอบเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ โดยไม่ผ่านขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้ความคุ้มครองและป้องกันการหลอกลวงคนหางานที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศและขบวนการค้ามนุษย์

5. ตรวจสอบควบคุมการทำงานของคนต่างด้าวให้เป็นไปตามกฎหมาย ตรวจสอบ นายจ้าง/สถานประกอบการเพื่อให้ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปราบปราม จับกุมและดำเนินคดีแรงงานต่างด้าวลักลอบทำงานโดยผิดกฎหมายและ ขบวนการค้ามนุษย์

6. พิจารณาคำขอรับเงินสินบน เงินรางวัล และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมทั้งการ เบิก - จ่ายเงิน และนำส่งเงินตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางาน และคุ้มครองคนหางาน และกฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว

5. การจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าว

เพื่อดูแล ตรวจสอบ และควบคุมการทำงานของคนต่างด้าวในประเทศให้เป็นไปตามกฎหมายและเกิดประโยชน์แก่ประเทศไทยมากที่สุด รวมถึงการควบคุมแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง ซึ่งได้รับการผ่อนผันให้ประกอบอาชีพเป็นการชั่วคราวโดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. พิจารณาออกใบอนุญาตทำงาน ต่ออายุใบอนุญาตทำงานเปลี่ยนแปลงรายการ ในใบอนุญาตทำงาน รับแจ้งเข้า - ออกจากการทำงานของคนต่างด้าว

2. จัดประชุมคณะกรรมการพิจารณาการทำงานของคนต่างด้าว

3. ปรับปรุงพระราชกฤษฎีกากำหนดงานในการห้ามคนต่างด้าวทำ

4. ศึกษาวิจัยงานในอาชีพและวิชาชีพห้ามคนต่างด้าวทำ

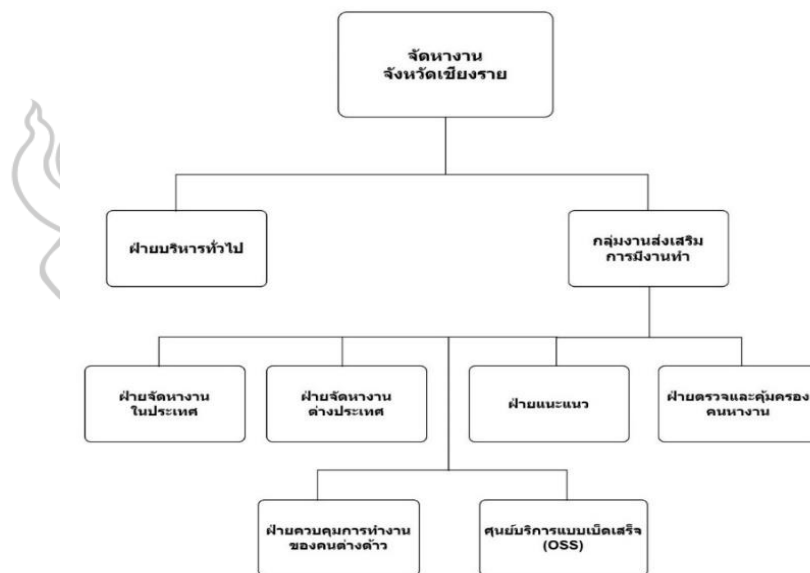
5. ปรับปรุงระเบียบวิธีการคิดค่าธรรมเนียมใบอนุญาตทำงาน

6. วางมาตรการจัดระบบเพื่อควบคุมการทำงานของแรงงานต่างด้าว ผิดกฎหมายให้เข้ามาโดยถูกต้องตามกฎหมาย

7. ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการทำงานของคนต่างด้าวให้เป็นไปตามกฎหมาย

8. จัดระบบการดำเนินงานขององค์การเอกชนต่างประเทศ NGOs

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย เป็นองค์การภาครัฐส่วนภูมิภาคที่อยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยมีภารกิจหลัก คือ การส่งเสริม การมีงานทำ และคุ้มครองคนหางาน การวิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงานและแนวโน้มตลาดแรงงาน เป็นศูนย์กลางข้อมูลตลาดแรงงาน รวมทั้งพัฒนาและส่งเสริมระบบการบริการด้านการส่งเสริมการมีงานทำเพื่อให้ประชาชนมีงานทำที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความถนัด และไม่ถูกหลอกลวง ตลอดจนได้รับสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและเป็นธรรม นอกจากนี้กรมการจัดหางาน ยังมีภารกิจในการจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าว เพื่อบรรเทาปัญหาการขาดแคลนแรงงานของประเทศ ซึ่งสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายได้ดำเนินการจัดโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์การให้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วยกลุ่มงาน 2 กลุ่มใหญ่ คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป และกลุ่มงานส่งเสริมการมีงานทำ โดยมีรายละเอียดหน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงาน ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แผนผังโครงสร้างสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

ที่มา: สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย (2567)

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไปของสำนักงาน ได้แก่ งานธุรการ และสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ งานบริหารบุคคล งานวิชาการและแผนงาน งานสวัสดิการ ข้าราชการและลูกจ้าง งานควบคุมภายใน งานพัสดุ ครุภัณฑ์ และยานพาหนะ อาคาร สถานที่ งานประชาสัมพันธ์ การประชุม การรับรองและพิธีการต่างๆ งานกองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว งานเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร เว็บไซต์สำนักงาน และสื่อโซเชียลมีเดียของสำนักงาน

2. กลุ่มงานส่งเสริมการมีงานทำ แบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย และ 1 ศูนย์บริการ ดังนี้

2.1 ฝ่ายจัดหางานในประเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำมีรายได้ที่เหมาะสม รับรู้ข่าวสารตลาดแรงงานที่ทันสมัยรวดเร็ว ช่วยลดปัญหาการว่างงานและการขาดแคลนแรงงาน โดยให้บริการกับประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ทหารก่อนปลดประจำการ ผู้ประสบภัยธรรมชาติ และสาธารณภัยผู้ผ่านการบำบัดยาเสพติด เป็นต้น

2.2 ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ และคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของคนหางานและลูกจ้างที่ไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ ส่งเสริมการขยายตลาดแรงงานไทยไปต่างประเทศ รวมถึงควบคุมและกำกับดูแลศูนย์ประสานบริการการไปทำงานต่างประเทศ (TOEA)

2.3 ฝ่ายแนะแนว มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการแนะแนว และบริการปรึกษาทางอาชีพ เป็นการบริการให้กลุ่มเป้าหมายรู้จักและเข้าใจตนเอง รู้จักโลกอาชีพ รู้ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน รู้เส้นทางการศึกษาเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหรือเลือกประกอบอาชีพให้ตรงกับความรู้ความสามารถ ความสนใจและความนัดของตนเอง ส่งเสริมการประกอบอาชีพ การจัดสวัสดิการ และฝึกปฏิบัติอาชีพอิสระ ประสานงาน แหล่งฝึกอาชีพ แนะนำแหล่งเงินทุน เผยแพร่ข้อมูลอาชีพ รวมทั้งส่งเสริมการรับงานไปทำที่บ้าน ส่งเสริมการเพิ่มทักษะอาชีพหรือศักยภาพในการบริหารจัดการการรับงานไปทำที่บ้าน ตลอดจนสนับสนุนเงินกู้จากกองทุนเพื่อรับงานไปทำที่บ้านให้มีความเข้มแข็ง เพื่อสร้างความมั่นคง ในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต

2.4 ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การตรวจตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม การตรวจตามพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 งานนิติการ งานทะเบียนพิจารณาใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศและต่างประเทศ

2.5 ฝ่ายควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานต่างด้าวทุก ๆ กลุ่ม งานต่างด้าว 3 สัญชาติ (เมียนมา ลาว และกัมพูชา) งานนำเข้าแรงงานต่างด้าวภายใต้ MOU งานต่างด้าวตามมาตรา 64 (ลักษณะไป-กลับ หรือตามฤดูกาล) งานต่างด้าวพื้นที่สูงและต่างด้าว

ระดับชำนาญการ งานนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานของคนต่างด้าว และงานกองทุน เพื่อการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว

ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จด้านแรงงาน สาธารณสุข และความมั่นคงจังหวัดเชียงราย (OSS) มีหน้าที่รับผิดชอบสนับสนุนตามภารกิจของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จฯ และภารกิจของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย อำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ และอำนวยความสะดวกในการพิจารณาออกใบอนุญาตทำงาน การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวบริเวณชายแดนที่เข้ามาทำงานในลักษณะไป-กลับ หรือตามฤดูกาล ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจ

โครงสร้าง อัตรากำลัง และบุคลากร

1. หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 1 คน ได้แก่ จัดหางานจังหวัดเชียงราย (ข้าราชการ)
2. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวนทั้งหมด 12 คน ได้แก่
 - 2.1 นักวิชาการแรงงานชำนาญการ จำนวน 1 คน (หัวหน้าฝ่าย/ข้าราชการ)
 - 2.2 เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน (ข้าราชการ)
 - 2.3 พนักงานพัสดุ ส3 จำนวน 1 คน (ลูกจ้างประจำ)
 - 2.4 พนักงานขับรถยนต์ จำนวน 1 คน (ลูกจ้างประจำ)
 - 2.5 นักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 2 คน (พนักงานราชการ)
 - 2.6 นักวิชาการแรงงาน จำนวน 1 คน (พนักงานราชการ)
 - 2.7 นักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 1 คน (ลูกจ้างชั่วคราว)
 - 2.7 เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 1 คน (ลูกจ้างชั่วคราว)
 - 2.8 พนักงานขับรถยนต์ จำนวน 2 คน (ลูกจ้างเหมาโครงการ)
 - 2.9 พนักงานทำความสะอาด จำนวน 1 คน (ลูกจ้างเหมาโครงการ)
3. ฝ่ายจัดหางานในประเทศ จำนวนทั้งหมด 5 คน ได้แก่
 - 3.1 นักวิชาการแรงงานชำนาญการ จำนวน 1 คน (หัวหน้าฝ่าย/ข้าราชการ)
 - 3.2 นักวิชาการแรงงาน จำนวน 1 คน (พนักงานราชการ)
 - 3.3 นักวิชาการแรงงาน จำนวน 3 คน (ลูกจ้างเหมาโครงการ)
4. ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ จำนวนทั้งหมด 3 คน ได้แก่
 - 4.1 นักวิชาการแรงงานชำนาญการ จำนวน 1 คน (หัวหน้าฝ่าย/ข้าราชการ)
 - 4.2 นักวิชาการแรงงาน จำนวน 1 คน (ลูกจ้างชั่วคราว)
 - 4.3 นักวิชาการแรงงาน จำนวน 1 คน (ลูกจ้างเหมาโครงการ)

5. ฝ่ายแนะแนว จำนวนทั้งหมด 3 คน ได้แก่
 - 5.1 นักวิชาการแรงงานชำนาญการ จำนวน 1 คน (หัวหน้าฝ่าย/ข้าราชการ)
 - 5.2 นักวิชาการแรงงาน จำนวน 1 คน (พนักงานราชการ)
 - 5.3 นักแนะแนวอาชีพ จำนวน 2 คน (ลูกจ้างเหมาโครงการ)
6. ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวนทั้งหมด 4 คน ได้แก่
 - 6.1 นักวิชาการแรงงานชำนาญการ จำนวน 1 คน (หัวหน้าฝ่าย/ข้าราชการ)
 - 6.2 นักวิชาการแรงงาน จำนวน 1 คน (ลูกจ้างชั่วคราว)
 - 6.3 เจ้าพนักงานแรงงาน จำนวน 1 คน (ลูกจ้างชั่วคราว)
 - 6.4 นิติกร จำนวน 1 คน (ลูกจ้างเหมาโครงการ)
7. ฝ่ายควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว จำนวนทั้งหมด 14 คน ได้แก่
 - 7.1 นักวิชาการแรงงานชำนาญการ จำนวน 1 คน (หัวหน้าฝ่าย/ข้าราชการ)
 - 7.2 นักวิชาการแรงงาน จำนวน 1 คน (พนักงานราชการ)
 - 7.3 นักวิชาการแรงงาน จำนวน 1 คน (ลูกจ้างชั่วคราว)
 - 7.4 เจ้าพนักงานแรงงาน จำนวน 10 คน (ลูกจ้างชั่วคราว)
 - 7.5 เจ้าหน้าที่ประสานงานด้านภาษาเมียนมา จำนวน 1 คน (ลูกจ้างเหมาโครงการ)
8. ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จด้านแรงงาน สาธารณสุข และความมั่นคงจังหวัดเชียงราย (OSS) จำนวนทั้งหมด 6 คน ได้แก่
 - 8.1 นักวิชาการแรงงานชำนาญการ จำนวน 1 คน (หัวหน้าศูนย์/ข้าราชการ)
 - 8.2 นักวิชาการแรงงาน จำนวน 2 คน (ลูกจ้างเหมาโครงการ)
 - 8.3 เจ้าพนักงานแรงงาน จำนวน 1 คน (ลูกจ้างเหมาโครงการ)
 - 8.3 พนักงานทำความสะอาด จำนวน 1 คน (ลูกจ้างเหมาโครงการ)
 - 8.4 พนักงานขับรถยนต์ จำนวน 1 คน (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณในการดำเนินงาน

กรมการงานได้รับอนุมัติจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไปพลางก่อน โดยจัดสรรให้สำหรับใช้จ่ายหรือก่อนนี้ผูกพันตามแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณในเดือนตุลาคม 2566 - พฤษภาคม 2567 ซึ่งกรมฯ อนุมัติจัดสรรงบประมาณให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย เป็นเงินทั้งสิ้น 4,403,670 บาท (สี่ล้านสี่แสนสามพันหกร้อยเจ็ดสิบบาทถ้วน) โดยให้เบิกจ่ายจากงบงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไปพลางก่อน อย่างประหยัด คุ่มค่าเหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อราชการในแผนงาน ผลผลิต โครงการ กิจกรรม ดังนี้

รายละเอียดการโอนจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไปพลางก่อน
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

แผนงาน ผลผลิต/โครงการ กิจกรรม	งบประมาณ				
	งบบุคลากร	งบดำเนินงาน		รวมงบดำเนินงาน	รวมทั้งสิ้น
	ค่าตอบแทน วัสดุและวัสดุ	ค่าสาธารณูปโภค			
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น	1,372,000	2,850,670	181,000	3,031,670	4,403,670
แผนงานบุคลากรภาครัฐ (พนักงานราชการ ค่าเช่าบ้าน เงินประกันสังคม เงินสมทบกองทุนโรคชรา ค่าตอบแทนภาคใต้)	1,372,000	296,400	-	296,400	1,668,400
แผนงานบุคลากรภาครัฐ (ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์)	1,372,000	296,400	-	296,400	1,668,400
ผลผลิต รายการค่าใช้จ่ายบุคลากรภาครัฐ พัฒนาและยกระดับผลผลิตแรงงาน	1,372,000	296,400	-	296,400	1,668,400
กิจกรรม รายการค่าใช้จ่ายบุคลากรภาครัฐ ประชาชนกลุ่มได้รับการส่งเสริมมีงานทำ	1,372,000	296,400	-	296,400	1,668,400
- ค่าตอบแทนพนักงานราชการทุกโครงการ	1,372,000			-	1,372,000
- ค่าเช่าบ้านข้าราชการ/เงินสมทบกองทุนประกันสังคม/เงินสมทบกองทุนเงินทดแทน/ค่าตอบแทนภาคใต้		272,400		272,400	272,400
- ค่าเช่าบ้านข้าราชการ/เงินสมทบกองทุนประกันสังคม/เงินสมทบกองทุนเงินทดแทน/ค่าตอบแทนภาคใต้ (ด้านตรวจคนหางาน)		24,000		24,000	24,000
แผนงานพื้นฐาน ยุทธศาสตร์ และบูรณาการ	-	2,554,270	181,000	2,735,270	2,735,270
แผนงานพื้นฐานด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์	-	-	140,900	140,900	140,900
ผลผลิตสนับสนุนการส่งเสริมมีงานทำ	-	-	140,900	140,900	140,900
กิจกรรมการบริหารจัดการองค์กร	-	-	140,900	140,900	140,900
- กิจกรรมสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กร (งบเพื่อการบริหารงาน)			139,100	139,100	139,100
- งบเพื่อการบริหารงานของด้านตรวจคนหางานส่วนภูมิภาค (สังกัดกองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน)			1,800	1,800	1,800
แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาศึกษาพัฒนาตลอดช่วงชีวิต	-	1,142,200	-	1,142,200	1,142,200
โครงการวันมหกรรมอาชีพ	-	9,000	-	9,000	9,000
กิจกรรมวันมหกรรมอาชีพ	-	9,000	-	9,000	9,000
- งบเพื่อการบริหารงาน				-	-
- กิจกรรมงานสร้างคน คนสร้างงาน				-	-
- กิจกรรมนัดพบแรงงาน	-	9,000	-	9,000	9,000
นัดพบแรงงานใหญ่				-	-
นัดพบแรงงานย่อย		9,000		9,000	9,000
โครงการเตรียมความพร้อมนักศึกษาฝึกงาน	-	525,600	-	525,600	525,600
กิจกรรมแนะแนวอาชีพและส่งเสริมอาชีพ	-	510,400	-	510,400	510,400
- งบเพื่อการบริหารงาน		172,800		172,800	172,800
- กิจกรรมแนะแนวอาชีพก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน	-	46,800	-	46,800	46,800
แนะแนวอาชีพให้นักเรียน นักศึกษา		12,000		12,000	12,000
แนะแนวอาชีพและส่งเสริมอาชีพให้เด็กและเยาวชนในสถานพินิจ		6,000		6,000	6,000
ผู้ถูกคุมประพฤติและผู้ต้องขัง		6,000		6,000	6,000
สร้างเครือข่ายการแนะแนวอาชีพ		28,800		28,800	28,800
พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการแนะแนวอาชีพอย่างยั่งยืนและเป็นระบบ (นักแนะแนว)				-	-
- กิจกรรมแนะแนวอาชีพเพื่อการมีงานทำ	-	257,500	-	257,500	257,500
ศูนย์รีไซเคิลเพื่อการจ้างงาน		257,500		257,500	257,500
ส่งเสริมการมีงานทำให้ทหารกองประจำการที่จะปลดเป็นทหารกองหนุน				-	-
- กิจกรรมแนะแนวอาชีพผู้ไม่อยู่ในระบบการจ้างงาน	-	33,300	-	33,300	33,300
เพิ่มอาชีพ เพิ่มรายได้		33,300		33,300	33,300
ส่งเสริมการรับงานไปทำที่บ้าน				-	-
เพิ่มศักยภาพการรับงานไปทำที่บ้าน				-	-
กิจกรรมประชุมชี้แจงโครงการเพิ่มทักษะแก่นักเรียนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับ	-	15,200	-	15,200	15,200
- กิจกรรมประชุมชี้แจงให้ความรู้เรื่องโครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับ		15,200		15,200	15,200
โครงการบริการจัดหางานเพื่อเพิ่มโอกาสการมีงานทำ	-	607,600	-	607,600	607,600
กิจกรรมการให้บริการจัดหางานในประเทศ	-	487,600	-	487,600	487,600
- งบเพื่อการบริหารงาน		93,300		93,300	93,300
- กิจกรรมก้าวสู่งานที่ดี คนมีคุณภาพ (Smart Jobs Smart Workers)	-	127,200	-	127,200	127,200
ให้บริการจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart Job Center)		7,200		7,200	7,200
การให้บริการจัดหางานผ่านระบบอินเตอร์เน็ต				-	-
เพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุงาน		120,000		120,000	120,000
พัฒนาบุคลากรเป็นนักจัดหางานมืออาชีพ (ระดับกลาง)				-	-

ภาพที่ 2.2 รายละเอียดการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
ไปพลางก่อน

ที่มา: สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย (2566)

รายละเอียดการโอนจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไปพลางก่อน
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

แผนงาน ผลผลิต/โครงการ กิจกรรม	งบบุคลากร	งบประมาณ			
		งบดำเนินงาน		รวมงบดำเนินงาน	รวมทั้งสิ้น
		ค่าตอบแทน	ใช้สอยและวัสดุ		
- กิจกรรมยกระดับการให้บริการจัดหางานในประเทศ	-	132,600	-	132,600	132,600
กิจกรรมจัดหางานเชิงรุกเพื่อการมีงานทำอย่างยั่งยืน	-	121,200	-	121,200	121,200
เสริมสร้างความมั่นคงและยั่งยืน	-	121,200	-	121,200	121,200
กิจกรรมเพิ่มศักยภาพบริการจัดหางานในประเทศ	-	11,400	-	11,400	11,400
จัดหางานเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต	-	-	-	-	-
จัดหางานพิเศษสำหรับผู้พิการ	-	2,600	-	2,600	2,600
ประชารัฐรวมพลัง สร้างงานสร้างรายได้	-	8,800	-	8,800	8,800
3 น. (มีงาน มีเงิน มีคุณภาพชีวิตเพิ่ม)	-	-	-	-	-
- กิจกรรมส่งเสริมให้คนพิการมีงานทำ มีอาชีพ	-	129,700	-	129,700	129,700
กิจกรรมจัดหางานให้คนพิการมีงานทำ	-	4,400	-	4,400	4,400
กิจกรรมส่งเสริมคนพิการทำงานในหน่วยงานภาครัฐ	-	120,000	-	120,000	120,000
กิจกรรมส่งเสริมให้คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการได้รับสิทธิตามตรา 35	-	5,300	-	5,300	5,300
- กิจกรรมส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุ	-	4,800	-	4,800	4,800
กิจกรรมส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุในอาชีพที่เหมาะสมกับวัยและประสบการณ์	-	4,800	-	4,800	4,800
จัดหางานให้ผู้สูงอายุ	-	4,800	-	4,800	4,800
จ้างงานผู้สูงอายุทำงานในภาครัฐ	-	-	-	-	-
กิจกรรมการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ	-	120,000	-	120,000	120,000
- กิจกรรมศูนย์ประสานบริการการไปทำงานต่างประเทศในส่วนภูมิภาค	-	120,000	-	120,000	120,000
แผนงานยุทธศาสตร์จัดการปัญหาแรงงานค้าคนและการค้ามนุษย์	-	206,470	-	206,470	206,470
โครงการบริหารจัดการแรงงานค้าคน	-	17,100	-	17,100	17,100
กิจกรรมพิจารณาค้าและจัดหาค่าตอบแทนคนค้าคนค้าที่ขึ้นชื่อใบอนุญาตทำงาน	-	9,600	-	9,600	9,600
- งบเพื่อการบริหารงาน	-	-	-	-	-
- กิจกรรมพิจารณาค้าขอการรับแจ้งจัดหาค่าตอบแทนคนค้าคนค้าตัว มาตรา 59 มาตรา 61 และมาตรา 63/1	-	9,600	-	9,600	9,600
กิจกรรมตรวจสอบการทำงานของคนค้าคนค้าและสถานประกอบการ	-	7,500	-	7,500	7,500
- งบเพื่อการบริหารงาน	-	-	-	-	-
- กิจกรรมตรวจสอบการทำงานของคนค้าคนค้าและสถานประกอบการ	-	7,500	-	7,500	7,500
โครงการป้องกันปัญหาการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน	-	189,370	-	189,370	189,370
กิจกรรมการให้ความคุ้มครองคนงานตามกฎหมายจัดหางาน และคุ้มครองคนหางาน	-	49,500	-	49,500	49,500
- งบเพื่อการบริหารงานของด่านตรวจคนหางานส่วนภูมิภาค (สังกัดกองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน)	-	4,000	-	4,000	4,000
- กิจกรรมคุ้มครองป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ	-	45,500	-	45,500	45,500
เผยแพร่ความรู้เพื่อป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ	-	26,700	-	26,700	26,700
คุ้มครองคนหางานและเครือข่ายชุมชนร่วมรณรงค์ป้องกันการหลอกลวงและ ลักลอบไปทำงานต่างประเทศ	-	18,800	-	18,800	18,800
กิจกรรมการสร้างความตระหนักรู้แก่แรงงานเพื่อป้องกันปัญหาการค้ามนุษย์	-	139,870	-	139,870	139,870
- กิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกฎหมายของกรมการจัดหางาน	-	124,800	-	124,800	124,800
- กิจกรรมเตรียมความพร้อมให้คนหางานเพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ ด้านแรงงานในการไปทำงานต่างประเทศ	-	15,070	-	15,070	15,070
แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ	-	1,205,600	40,100	1,245,700	1,245,700
โครงการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ด้านแรงงานค้าคนค้า เพื่อสนับสนุนเขตเศรษฐกิจพิเศษ	-	1,205,600	40,100	1,245,700	1,245,700
กิจกรรมการพิจารณาอนุญาตทำงานแบบเบ็ดเสร็จในเขตเศรษฐกิจพิเศษ	-	1,205,600	40,100	1,245,700	1,245,700
กิจกรรมศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ด้านแรงงานค้าคนค้า เพื่อสนับสนุนเขตเศรษฐกิจพิเศษ	-	1,205,600	40,100	1,245,700	1,245,700

หมายเหตุ

งบเพื่อการบริหารงานของด่านตรวจคนหางานส่วนภูมิภาค (สังกัดกองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน)
ด่านตรวจคนหางานเชียงราย ค่าเช่าบ้าน 24,000 บาท ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ 4,000 บาท ค่าสาธารณูปโภค 1,800 บาท

ภาพที่ 2.3 รายละเอียดการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2566 ไปพลางก่อน (ต่อ)

ที่มา: สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย (2566)

รายละเอียดงบเพื่อการบริหารงานและงบรายจ่ายประจำปีจัดสรรให้
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไปพลางก่อน

รายการ	จำนวนเงิน	
	เดือนละ	เป็นเงิน
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น		2,662,280
1. งบรายจ่ายประจำสำหรับงบเพื่อการบริหารงาน		404,800
1.1 ค่าเช่าบ้านข้าราชการ		232,000
1.2 ค่าเช่าอาคารสำนักงาน	เดือน	-
1.3 ค่าเช่าโกดัง	เดือน	-
1.4 ค่าจ้างเหมาทำความสะอาดสำนักงาน	1 อัตรา	9,700
1.5 ค่าจ้างยามรักษาการณ์	อัตรา	-
1.6 ค่าจ้างเหมาพนักงานขับรถยนต์	1 อัตรา	11,900
1.7 ค่าจ้างเหมาปฏิบัติงาน	อัตรา	-
2. งบเพื่อการบริหารงาน		93,300
3. ค่าสาธารณูปโภค		139,100
4. ค่าใช้จ่ายประจำสำหรับโครงการต่างๆ		2,025,080
4.1 จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุงาน	1 อัตรา	15,000
4.2 กิจกรรมจัดหางานเชิงรุกเพื่อการมีงานทำอย่างยั่งยืน		120,000
4.2.1 กิจกรรมเสริมสร้างความมั่นคงและยั่งยืน		120,000
- จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	1 อัตรา	15,000
- จ้างเหมาพนักงานขับรถยนต์	อัตรา	-
4.3 จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกิจกรรมส่งเสริมคนพิการทำงานในหน่วยงานภาครัฐ	1 อัตรา	15,000
4.4 จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกิจกรรมศูนย์ประสานบริการการไปทำงานตปท. (TOEA)	1 อัตรา	15,000
4.5 จ้างเหมาเจ้าหน้าที่กิจกรรมศูนย์ตีเทเพื่อการจัดหางานครบวงจร	2 อัตรา	15,000
4.6 จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกิจกรรมป้องกันการค้ามนุษย์ด้านแรงงานต่างด้าว (สาม)	อัตรา	-
4.7 จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ปวส. ในศูนย์ประสานแรงงานประมง 22 จังหวัด	อัตรา	-
4.8 จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกฎหมาย	1 อัตรา	15,000
4.9 กิจกรรมศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (OSS) ด้านแรงงานต่างด้าวเพื่อสนับสนุนเขตเศรษฐกิจพิเศษ		1,185,080
- ค่าเช่าสำนักงาน	8 เดือน	50,000
- ค่าเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร	เดือน	-
- จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ปวส.	1 อัตรา	13,285
- จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ปริญญาตรี	2 อัตรา	15,000
- จ้างเหมารถยนต์พร้อมพนักงานขับรถยนต์	1 อัตรา	33,250
- จ้างเหมาพนักงานทำความสะอาด	1 อัตรา	9,700
- จ้างเหมายามรักษาการณ์	1 อัตรา	11,900
4.10 กิจกรรมส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุในอาชีพที่เหมาะสมกับวัยและประสบการณ์		-
- จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกิจกรรมจ้างงานผู้สูงอายุทำงานในภาครัฐ	อัตรา	-

ภาพที่ 2.4 รายละเอียดการจัดสรรงบงบประมาณรายจ่ายประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2566 ไปพลางก่อน (ต่อ)

ที่มา: สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย (2566)

กรมการหางานได้รับอนุมัติจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สำหรับใช้จ่ายหรือก่อนนี้ผูกพันตามแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณในเดือนมิถุนายน - กันยายน 2567 ซึ่งกรมฯ อนุมัติจัดสรรงบประมาณให้สำนักงานจัดหางานจังหวัด เชียงราย เป็นเงินทั้งสิ้น 2,021,100 บาท (สองล้านสองหมื่นหนึ่งพันหนึ่งร้อยบาทถ้วน) โดยให้เบิกจ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 อย่างประหยัด คุ่มค่าเหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อราชการในแผนงาน ผลผลิต โครงการ กิจกรรม ดังนี้

รายละเอียดการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (4 เดือน)
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

แผนงาน ผลผลิต/โครงการ กิจกรรม	รายจ่ายประจำปี				รวมรายจ่ายประจำปี	รายจ่ายลงทุน	
	งบบุคลากร	ค่าตอบแทน โบนัส และวัสดุ	ค่าเช่าอาคาร/โภค	รวม		รวมรายจ่ายลงทุน	รวมทั้งสิ้น
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น	768,800	1,209,600	42,700	1,252,300	2,021,100	0	2,021,100
แผนงานบุคลากรภาครัฐ	768,800	192,300	0	192,300	961,100	0	961,100
แผนงานบุคลากรภาครัฐ ด้านพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์	768,800	192,300	0	192,300	961,100	0	961,100
ผลผลิตรายการค่าใช้จ่ายบุคลากรภาครัฐ พัฒนาและยกระดับผลิตภาพแรงงาน	768,800	192,300	0	192,300	961,100	0	961,100
กิจกรรมหลักรายการค่าใช้จ่ายบุคลากรภาครัฐ ประชามติทุกกลุ่มได้รับการส่งเสริมการมีงานทำ	768,800	192,300	0	192,300	961,100	0	961,100
ค่าตอบแทนพนักงานราชการโครงการ	768,800	0	0	0	768,900	0	768,900
ค่าเช่าบ้าน/เงินประกันสังคม/เงินกองทุนเงินทดแทน/ ค่าตอบแทนพิเศษทางจังหวัดชายแดนภาคใต้	0	174,800	0	174,800	174,800	0	174,800
ค่าเช่าบ้าน/เงินประกันสังคม/เงินกองทุนเงินทดแทน/ ค่าตอบแทนพิเศษทางจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ดำรงบรรณกรรวม)	0	17,500	0	17,500	17,500	0	17,500
แผนงานพื้นฐาน แผนงานยุทธศาสตร์ และแผนงานบูรณาการ	0	1,017,300	42,700	1,060,000	1,060,000	0	1,060,000
แผนงานพื้นฐานด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์	0	0	42,700	42,700	42,700	0	42,700
ผลผลิตสนับสนุนการส่งเสริมการมีงานทำ	0	0	42,700	42,700	42,700	0	42,700
กิจกรรมหลักที่ 3 การบริหารจัดการองค์กร	0	0	42,700	42,700	42,700	0	42,700
ขงต่อการบริหารงาน	0	0	39,200	39,200	39,200	0	39,200
ขงต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล	0	0	3,500	3,500	3,500	0	3,500
แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาศักยภาพคนตลอดชีวิต	0	556,400	0	556,400	556,400	0	556,400
โครงการเสริมสร้างความพร้อมแก่กลุ่มเป้าหมายก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน	0	137,100	0	137,100	137,100	0	137,100
กิจกรรมหลักที่ 3 แผนแนวอาชีพและส่งเสริมอาชีพ	0	137,100	0	137,100	137,100	0	137,100
กิจกรรมแนวอาชีพที่ก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน	0	9,600	0	9,600	9,600	0	9,600
- แผนแนวอาชีพที่นักเรียน นักศึกษา	0	7,200	0	7,200	7,200	0	7,200
- แผนแนวอาชีพและส่งเสริมอาชีพที่ได้แก่และเยาวชนในสถานพินิจ ผู้ถูกคุมประพฤติ และผู้ต้องขัง	0	0	0	0	0	0	0
- สร้างเครือข่ายกรมแนวอาชีพ	0	2,400	0	2,400	2,400	0	2,400
กิจกรรมแนวอาชีพเพื่อการมีงานทำ	0	127,500	0	127,500	127,500	0	127,500
- ศูนย์รับฟังเพื่อการจ้างงานครบวงจร	0	127,500	0	127,500	127,500	0	127,500
กิจกรรมแนวอาชีพที่อยู่ในระบบการจ้างงาน	0	0	0	0	0	0	0
- เฝ้ามองชีพ เชียงรายใต้	0	0	0	0	0	0	0
กิจกรรมหลักที่ 3 ประชามติส่งเสริมโครงการพัฒนาระบบนิเวศน์ที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาคณะบัณฑิต	0	0	0	0	0	0	0
กิจกรรมประชมติซึ่งให้ทุนส่งเสริมโครงการพัฒนาระบบนิเวศน์ที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาคณะบัณฑิต	0	0	0	0	0	0	0

ภาพที่ 2.5 รายละเอียดการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ที่มา: สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย (2567)

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

แผนงาน ผลิต/โครงการ กิจกรรม	งบบุคลากร	รายจ่ายประจำ			รวมรายจ่ายประจำ	รายจ่ายลงทุน	
		ค่าตอบแทน และวัสดุ	งบดำเนินงาน			รวมรายจ่ายลงทุน	รวมทั้งสิ้น
			ค่าสาธารณูปโภค	รวม			
โครงการบริหารจัดหางานและอาชีพ							
กิจกรรมหลักที่ 1 การให้บริการจัดหางานในประเทศ	0	373,600	0	373,600	373,600	0	373,600
งบเพื่อการบริหารงาน	0	243,200	0	243,200	243,200	0	243,200
กิจกรรมก้าวสู่งานที่ดี คนมีคุณภาพ	0	86,400	0	86,400	86,400	0	86,400
- ให้บริการจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย	0	63,200	0	63,200	63,200	0	63,200
- เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ	0	3,200	0	3,200	3,200	0	3,200
กิจกรรมยกระดับการให้บริการจัดหางานในประเทศ	0	60,000	0	60,000	60,000	0	60,000
- กิจกรรมจัดหาช่างเขียนเพื่อการมีงานทำอย่างยั่งยืน	0	93,600	0	93,600	93,600	0	93,600
- เสริมสร้างความรู้และอาชีพ	0	60,000	0	60,000	60,000	0	60,000
- กิจกรรมเพิ่มศักยภาพบริการจัดหางานในประเทศ	0	60,000	0	60,000	60,000	0	60,000
จัดหางานพิเศษสำหรับผู้พิการ	0	33,600	0	33,600	33,600	0	33,600
ประชาสัมพันธ์งาน	0	0	0	0	0	0	0
ประชุม (มีงาน มีเงิน มีผู้มีการศึกษา)	0	0	0	0	0	0	0
3. ม. (มีงาน มีเงิน มีผู้มีการศึกษา)	0	33,600	0	33,600	33,600	0	33,600
กิจกรรมหลักที่ 2 ส่งเสริมให้คนพิการมีงานทำ มีอาชีพ							
กิจกรรมจัดหาเงินให้คนพิการมีงานทำ	0	61,400	0	61,400	61,400	0	61,400
กิจกรรมส่งเสริมให้คนพิการทำงานในหน่วยงานภาครัฐ	0	1,400	0	1,400	1,400	0	1,400
กิจกรรมส่งเสริมให้คนพิการมีที่อยู่และคนพิการได้รับสิทธิตามมาตรา 35	0	60,000	0	60,000	60,000	0	60,000
กิจกรรมหลักที่ 3 การให้บริการจัดหางานต่างประเทศ							
กิจกรรมศูนย์ประสานบริการการไปทำงานต่างประเทศในส่วนภูมิภาค	0	60,000	0	60,000	60,000	0	60,000
กิจกรรมหลักที่ 5 สร้างงานและคืนค่าสู่อาชีพ							
กิจกรรมจัดสรรแรงงาน	0	9,000	0	9,000	9,000	0	9,000
โครงการขยายโอกาสการมีงานทำให้ผู้สูงอายุ	0	9,000	0	9,000	9,000	0	9,000
กิจกรรมหลักที่ 1 ส่งเสริมการประกอบอาชีพให้ผู้สูงอายุ							
กิจกรรมส่งเสริมการประกอบอาชีพให้ผู้สูงอายุ	0	43,000	0	43,000	43,000	0	43,000
- ส่งเสริมการประกอบอาชีพให้ผู้สูงอายุ	0	17,000	0	17,000	17,000	0	17,000
กิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาภูมิปัญญาผู้สูงอายุ	0	17,000	0	17,000	17,000	0	17,000
- พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในการเป็นวิทยากรถ่ายทอดภูมิปัญญา	0	26,000	0	26,000	26,000	0	26,000
กิจกรรมหลักที่ 2 ส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุ							
กิจกรรมส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุในอาชีพที่เหมาะสมกับวัยและประสบการณ์	0	2,700	0	2,700	2,700	0	2,700
- จัดหางานให้ผู้สูงอายุ	0	2,700	0	2,700	2,700	0	2,700

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

แผนงาน ผลิต/โครงการ กิจกรรม	งบบุคลากร	รายจ่ายประจำ			รวมรายจ่ายประจำ	รายจ่ายลงทุน	
		ค่าตอบแทน และวัสดุ	งบดำเนินงาน			รวมรายจ่ายลงทุน	รวมทั้งสิ้น
			ค่าสาธารณูปโภค	รวม			
แผนงานยุทธศาสตร์จัดการปัญหาแรงงานต่างด้าวและภาคพื้นภูมิ							
โครงการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว	0	140,200	0	140,200	140,200	0	140,200
กิจกรรมหลักที่ 1 พิจารณาความพร้อมและจัดท่าเทียบคนต่างด้าวที่ขึ้นของศูนย์จัดหางาน	0	8,000	0	8,000	8,000	0	8,000
กิจกรรมพิจารณาความพร้อมและจัดท่าเทียบคนต่างด้าวของศูนย์จัดหางาน 59 มาตรา 61 และมาตรา 63/1	0	4,800	0	4,800	4,800	0	4,800
กิจกรรมหลักที่ 2 ตรวจสอบการจ้างของคนต่างด้าวและสถานประกอบการ	0	4,800	0	4,800	4,800	0	4,800
กิจกรรมตรวจสอบการจ้างของคนต่างด้าวและสถานประกอบการ	0	3,200	0	3,200	3,200	0	3,200
โครงการป้องกันปัญหาการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน							
กิจกรรมหลักที่ 1 การให้ความคุ้มครองคนหางานตามกฎหมายจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน	0	132,200	0	132,200	132,200	0	132,200
งบเพื่อการบริหารงานของส่วนราชการส่วนภูมิภาค (สังกัดกองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน)	0	23,300	0	23,300	23,300	0	23,300
กิจกรรมคุ้มครองป้องกันการค้ามนุษย์และคุ้มครองคนหางาน	0	1,200	0	1,200	1,200	0	1,200
- ส่งเสริมความพร้อมของการดูแลและคุ้มครองคนต่างด้าว	0	22,100	0	22,100	22,100	0	22,100
- คุ้มครองคนหางานและเครือข่ายชุมชนร่วมรณรงค์ป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ	0	13,400	0	13,400	13,400	0	13,400
กิจกรรมหลักที่ 2 การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการด้านแรงงาน							
งบเพื่อการบริหารงาน	0	8,700	0	8,700	8,700	0	8,700
กิจกรรมเสริมความพร้อมให้หน่วยงานเพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน	0	108,900	0	108,900	108,900	0	108,900
งบเพื่อการบริหารงาน	0	46,100	0	46,100	46,100	0	46,100
กิจกรรมเสริมความพร้อมให้หน่วยงานเพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน	0	0	0	0	0	0	0
งบเพื่อการบริหารงาน	0	0	0	0	0	0	0
กิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกฎหมายของกรมการจ้างงาน	0	62,800	0	62,800	62,800	0	62,800
แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ							
โครงการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	0	320,700	0	320,700	320,700	0	320,700
ดำเนินการจ้างต่างด้าวเพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจพิเศษ	0	320,700	0	320,700	320,700	0	320,700
กิจกรรมหลักที่พิจารณาอนุญาตทำงานแบบเบ็ดเสร็จในเขตเศรษฐกิจพิเศษ	0	320,700	0	320,700	320,700	0	320,700
โครงการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	0	320,700	0	320,700	320,700	0	320,700
ดำเนินการจ้างต่างด้าวเพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจพิเศษ	0	320,700	0	320,700	320,700	0	320,700

หมายเหตุ
งบเพื่อการบริหารงานของส่วนราชการส่วนภูมิภาค (สังกัดกองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน)
ค่าคุ้มครองคนหางานเชียงราย ค่าเช่าบ้าน 17,500 บาท ค่าตอบแทน วัสดุและวัสดุ 1,200 บาท ค่าสาธารณูปโภค 3,500 บาท รวมเป็นเงิน 22,200 บาท

ภาพที่ 2.6 รายละเอียดการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ต่อ)

ที่มา: สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย (2567)

รายละเอียดงบประมาณเพื่อการบริหารงานและงบรายจ่ายประจำที่จัดสรรให้
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (มิ.ย. 67 - ก.ย. 67) (4 เดือน)

รายการ	จำนวนเงิน	
	เดือนละ	เป็นเงิน
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น		1,054,640
1. งบรายจ่ายประจำสำหรับงบเพื่อการบริหารงาน		243,200
1.1 ค่าเช่าบ้านข้าราชการ		156,800
1.2 ค่าเช่าอาคารสำนักงาน	เดือน	-
1.3 ค่าเช่าโกดัง	เดือน	-
1.4 ค่าจ้างเหมาทำความสะอาดสำนักงาน	1 อัตรา	9,700
1.5 ค่าจ้างยามรักษาการณ์	อัตรา	-
1.6 ค่าจ้างเหมาพนักงานขับรถยนต์	1 อัตรา	11,900
1.7 ค่าจ้างเหมาปฏิบัติงาน	อัตรา	-
2. งบเพื่อการบริหารงาน		46,100
3. ค่าสาธารณูปโภค		39,200
4. ค่าใช้จ่ายประจำสำหรับโครงการต่างๆ		726,140
4.1 จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุงาน	1 อัตรา	15,000
4.2 กิจกรรมจัดหางานเชิงรุกเพื่อการมีงานทำอย่างยั่งยืน		60,000
4.2.1 กิจกรรมเสริมสร้างความมั่นคงและยั่งยืน		60,000
- จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	1 อัตรา	15,000
- จ้างเหมาพนักงานขับรถยนต์	อัตรา	-
4.3 จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกิจกรรมส่งเสริมคนพิการทำงานในหน่วยงานภาครัฐ	1 อัตรา	15,000
4.4 จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกิจกรรมศูนย์ประสานบริการการไปทำงานตปท. (TOEA)	1 อัตรา	15,000
4.5 จ้างเหมาเจ้าหน้าที่กิจกรรมศูนย์ตรีเทพเพื่อการจ้างงาน	2 อัตรา	15,000
4.6 จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกิจกรรมป้องกันการค้ามนุษย์ด้านแรงงานต่างด้าว (ล่าม)	อัตรา	-
4.7 จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ปวส. ในศูนย์ประสานแรงงานประมง 22 จังหวัด	อัตรา	-
4.8 จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกฎหมาย	1 อัตรา	15,000
4.9 กิจกรรมศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (OSS) ด้านแรงงานต่างด้าวเพื่อสนับสนุนเขตเศรษฐกิจพิเศษ		306,140
- ค่าเช่าสำนักงาน	เดือน	-
- จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ปวส.	1 อัตรา	13,285
- จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ปริญาตรี	2 อัตรา	15,000
- จ้างเหมารถยนต์พร้อมพนักงานขับรถยนต์	1 อัตรา	33,250
- จ้างเหมาพนักงานทำความสะอาด	อัตรา	-
- จ้างเหมายามรักษาการณ์	อัตรา	-
4.10 กิจกรรมส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุในอาชีพที่เหมาะสมกับวัยและประสบการณ์		-
- จ้างเหมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกิจกรรมจ้างงานผู้สูงอายุทำงานในภาครัฐ	อัตรา	-

ภาพที่ 2.7 รายละเอียดการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ต่อ)

ที่มา: สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย (2567)

จะเห็นได้ว่า กรมการจัดหางานมีภารกิจหลักทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ การบริการจัดหางานในประเทศ การแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ การคุ้มครองคนหางาน และการจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าว ซึ่งในด้านที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ เพื่อกำกับ ดูแล การพัฒนากระบวนการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ ให้มีประสิทธิภาพ และคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของคนหางานและลูกจ้างที่ไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ รวมทั้งส่งเสริม การขยายตลาดแรงงานไทยไปต่างประเทศ และการคุ้มครองคนหางานเพื่อคุ้มครองและป้องกันมิให้คนหางานถูกหลอกลวงจากการหาหนทางทำถูกเอาเปรียบจากบริษัทจัดหางาน/สำนักงานจัดหางาน และบุคคลที่มีพฤติการณ์หลอกลวงคนหางาน รวมถึงการใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อป้องกันและลงโทษผู้หลอกลวงที่เอาเปรียบคนหางาน (กรมการจัดหางาน, 2559) โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ได้มีการแบ่งฝ่ายงานและภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศออกเป็น 2 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศและฝ่ายตรวจ และคุ้มครองคนหางาน เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของกรมการจัดหางาน ดังนี้

1. ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ

ภารกิจหลัก คือ การส่งเสริมให้แรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศอย่างมีศักดิ์ศรี กำกับดูแลการไปทำงานในต่างประเทศ การพัฒนากระบวนการจัดส่งแรงงานไทย ไปทำงานต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ คุ้มครองสิทธิประโยชน์ของคนหางานและลูกจ้างที่ไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ ส่งเสริมการขยายตลาดแรงงานไทยไปต่างประเทศ รวมถึง ให้การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของคนหางานให้ได้รับความคุ้มครองตามหลักสากลและมีคุณภาพชีวิตที่ดี จึงมีหน้าที่ในการให้คำปรึกษา/แนะนำ เกี่ยวกับการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ โดยถูกต้องตามกฎหมายตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้คำปรึกษา/แนะนำการสมัครไปทำงานต่างประเทศ การสมัครสมาชิกกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ ตรวจสอบข้อมูลตำแหน่งงานว่าง ในต่างประเทศที่ได้รับอนุญาต การรับแบบคำขออนุญาต พาลูกจ้างไปทำงาน/ฝึกงานต่างประเทศ การรับแจ้ง การเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง และรับแจ้งการกลับไปทำงานต่างประเทศของคนหางานที่เดินทางกลับประเทศไทยเป็นการชั่วคราว (Re-entry) การอบรมคนหางานก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ การส่งเสริมการมีงานทำแก่ผู้ที่เดินทางกลับจากการทำงานในต่างประเทศ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเดินทางไปทำงาน ต่างประเทศ และงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย (คำสั่งสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย, 2567)

พันธกิจที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ มีจำนวน 2 โครงการ ได้แก่ (หนังสือราชการ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย, 2566)

1. โครงการเตรียมความพร้อมให้คนหางานเพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ด้านแรงงานในการไปทำงานต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้คนหางานที่ประสงค์จะไปทำงานในต่างประเทศ ประชาชนทั่วไป และทหาร กองประจำการ ตลอดจนนักเรียน/นักศึกษา ได้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอน การไปทำงานต่างประเทศโดยถูกกฎหมาย, เพื่อให้คนหางานได้ทราบกลวิธีการหลอกลวงของสาย/นายหน้าจัดหางาน และวิธีการป้องกันตัวเองไม่ให้ถูกหลอก เพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อจาก การค้ามนุษย์ด้านแรงงาน, เพื่อให้คนหางานรู้และเข้าใจขั้นตอนการจ่ายเงินค่าบริการ และค่าใช้จ่าย ตามกฎหมายกำหนด รวมทั้งการพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการลงทุนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ และเพื่อให้คนหางานมีความรู้เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ สามารถพัฒนาตนเอง ให้มีความพร้อมก่อนตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ บนพื้นฐานความถนัดและเหมาะสมกับตนเอง โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ คนหางานที่ประสงค์จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ประชาชนทั่วไป ทหารกองประจำการ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 40 คน โดยมีแนวทางในการดำเนินงาน คือ

1.1 จัดอบรมเตรียมความพร้อมให้คนหางานเพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ด้านแรงงานในการไปทำงานต่างประเทศ โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปราม การค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ขั้นตอนและวิธีการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ค่าใช้จ่าย และวิธีการจ่ายเงินค่าบริการและค่าใช้จ่ายก่อนเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ กลวิธีการหลอกลวงของสาย/นายหน้าเถื่อน ความรู้ เกี่ยวกับยาเสพติดประเภทต่างๆ กฎหมายและบทลงโทษของการยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดในแต่ละประเทศและเนื้อหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ (เช่น แผ่นพับ กระเป๋าผ้า สมุด ปากกา เป็นต้น)

การตกเป็นเหยื่อการค้ำมนุษย์ด้านแรงงานในการไปทำงานต่างประเทศ

ปีงบประมาณ 2567



ภาพที่ 2.8 แผ่นพับประชาสัมพันธ์โครงการเตรียมความพร้อมให้คนหางานเพื่อป้องกัน

ที่มา: สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย (2567)

1.3 สรุปรายงานผลการดำเนินงานโครงการ

2. โครงการศูนย์ประสานบริการการไปทำงานต่างประเทศในส่วนภูมิภาค (TOEA)

มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประสานงานและอำนวยความสะดวกสำหรับคนหางานที่ประสงค์จะเดินทางไปทำงานต่างประเทศ, เพื่อเป็นศูนย์ทะเบียนคนหางานไปทำงานต่างประเทศ และเตรียมความพร้อมคนหางานก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศในส่วนภูมิภาค เพื่อลดปัญหาการหลอกลวง ขจัดและลดบทบาทของสาย/นายหน้าจัดหางานเถื่อน และเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานต่างประเทศในส่วนภูมิภาค โดยมีแนวทางในการดำเนินงาน คือ

2.1 จัดหมายบุคลากรปฏิบัติงานประจำศูนย์ประสานบริการการไปทำงานต่างประเทศในส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงราย จำนวน 1 คน

2.2 ดำเนินกิจกรรมด้านการจัดหางานให้คนหางานไปทำงานในต่างประเทศ

2.3 การประชาสัมพันธ์/การให้บริการข้อมูลข่าวสาร

2. ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ภารกิจหลัก คือ การคุ้มครองและป้องกันมิให้คนหางานถูกหลอกลวงจากการหางานทำ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากบริษัทจัดหางาน และบุคคลที่มีพฤติการณ์หลอกลวงคนหางาน รวมถึงการใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อป้องกันและลงโทษผู้หลอกลวง ที่เอารัดเอาเปรียบคนหางาน จึงมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การตรวจติดตามตรวจสอบบริษัทจัดหางานในต่างประเทศ งานกฎหมายด้านแรงงาน การดำเนินคดีและการขอรับเงินรางวัลสินบน งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์งานทะเบียนพิจารณาใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในต่างประเทศ จัดทำข้อเสนอแนะ ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และแก้ไขเพิ่มเติม และงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย (คำสั่งสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย, 2567)

พันธกิจที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ มีจำนวน 1 โครงการ ได้แก่ โครงการคุ้มครองป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์วัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการเดินทางไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้อง ตามกฎหมาย การได้รับสิทธิการคุ้มครองตามกฎหมายระหว่างทำงานในต่างประเทศ รวมถึง เพื่อเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการหางานทำอย่างถูกวิธีทั้งการทำงานในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อให้ผู้นำชุมชน ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาสาสมัครแรงงาน คนหางาน อาจารย์ นักเรียน นักศึกษา ผู้สนใจไปทำงานต่างประเทศ และประชาชนทั่วไปได้รับทราบ ความเคลื่อนไหวของตลาดแรงงาน ในต่างประเทศ การไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้อง รวมถึงได้รับทราบกลวิธีในการหลอกลวง เพื่อป้องกันปัญหาการหลอกลวงคนหางาน และป้องกัน มิให้ตกเป็นเหยื่อของขบวนการค้ามนุษย์ รวมถึงป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน เพื่อให้ความรู้ด้านกฎหมายว่าด้วยการจัดหางาน และคุ้มครองคนงานและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อปฏิบัติที่ถูกต้องในการสมัครงาน การปฏิบัติ ตามกฎหมาย ข้อระเบียบ ข้อบังคับ แก่ผู้นำชุมชน ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาสาสมัคร แรงงาน คนหางาน อาจารย์ นักเรียน นักศึกษา ผู้สนใจไปทำงานต่างประเทศและประชาชนทั่วไปในพื้นที่ เพื่อให้ข้อมูลสภาพความเป็นอยู่ สภาพภูมิอากาศ ภูมิประเทศ ประเพณีวัฒนธรรม กฎหมาย ข้อบังคับ ตลอดจนสภาพปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานและการใช้ชีวิตขณะทำงาน ในต่างประเทศ สำหรับคนหางานใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ เพื่อกระตุ้นให้ส่วนราชการ และองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชนในพื้นที่ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีส่วนร่วมในการเผยแพร่ข่าวสาร และสอดส่องดูแลแจ้งข้อมูล เบาะแส พฤติการณ์ของผู้หลอกลวงคนหางานสาย/ นายหน้าจัดหางาน และร่วมมือในการแก้ปัญหาการหลอกลวงแรงงานระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่คนหางานให้มีความไว้วางใจในการใช้บริการของรัฐโดยไม่พึ่งพาสาย/

นายหน้าจัดหางาน หรือบริษัทจัดหางานที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่มีพฤติการณ์ที่จะลักลอบไปทำงานต่างประเทศ และผู้สนใจไปทำงานต่างประเทศได้เข้าใจวัตถุประสงค์ของทางราชการในการคุ้มครองคนหางานมิให้ถูกหลอกลวงโดยกลุ่มมิจฉาชีพ และเพื่อให้ทราบพฤติกรรมกรรมการหลอกลวงของสาย/นายหน้าและกลุ่มมิจฉาชีพ ป้องกันการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน รวมถึงป้องกันการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน และเพื่อสร้างเครือข่ายในพื้นที่ให้ทำหน้าที่ เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์เชิงรุกถึงคนหางานและประชาชนในพื้นที่ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้นำชุมชน ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาสาสมัครแรงงาน คนหางาน อาจารย์ นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ผู้สนใจไปทำงานต่างประเทศ และผู้ถูกระงับการเดินทางที่มีพฤติการณ์ที่จะลักลอบไปทำงานต่างประเทศ จำนวน 10,940 คน โดยมีแนวทาง ในการดำเนินงาน แบ่งเป็น 2 กิจกรรม คือ (หนังสือราชการ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย, 2566)

1. เผยแพร่ความรู้เพื่อป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ ดังนี้

1.1 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ เป็นต้น หรือ เขียนข่าว ส่งข่าว เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านหอกระจายข่าว วิทยุชุมชน วิทยุเทศบาล วิทยุประชาสัมพันธ์จังหวัด และจัดทำเอกสารสื่อสิ่งพิมพ์สื่อต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลทางสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สื่อบุคคล สื่อกิจกรรม และสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ เกี่ยวกับวิธีการสมัครงาน วิธีการเดินทางไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมาย กลวิธีในการป้องกันปัญหาการหลอกลวงไปทำงานต่างประเทศ ตลอดจนป้องกันปัญหาการค้ามนุษย์ด้านแรงงานโดยให้คำปรึกษาในรูปแบบ และช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่สอดคล้องและครอบคลุมกับกลุ่มเป้าหมายด้วยเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและเกิดความเข้าใจ ที่ถูกต้อง

1.2 กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน ส่งข้อมูลการระงับการเดินทางของผู้มีพฤติการณ์ หรือหลักฐานน่าเชื่อว่าจะลักลอบเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ รวมทั้งยอมรับว่าจะเดินทางไปทำงาน/ฝึกงานในต่างประเทศ ไปยังสำนักงานจัดหางานจังหวัด สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ เพื่อไปขยายผลชี้แจงให้ความรู้ ความเข้าใจในการไปทำงานต่างประเทศที่ถูกต้องแก่บุคคลดังกล่าว

1.3 เจ้าหน้าที่ออกประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ หรือเผยแพร่เอกสารประชาสัมพันธ์ในที่ประชุม/อบรมผู้นำชุมชน คนงาน ประชาชนทั่วไป ผู้สนใจไปทำงานต่างประเทศ หรือบุคคลกลุ่มเสี่ยงที่มีแนวโน้มว่าจะถูกหลอกลวงให้ทราบวิธีการหางานทำ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตั้งแต่ขั้นตอนการสมัครงาน ตำแหน่งงานที่สนใจ ภูมิประเทศ ภูมิอากาศ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ กฎหมาย ขนบธรรมเนียมประเพณี ในต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมในการหลอกลวงคนหางานของสาย/นายหน้าจัดหางาน บริษัทจัดหางาน การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับ

พฤติกรรมหลอกลวง การร้องทุกข์เกี่ยวกับการถูกหลอกลวง ตลอดจนการป้องกันไม่ให้ตกเป็นเหยื่อ การค้ามนุษย์ด้านแรงงาน

1.4 ประสานกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อสร้างความร่วมมือ และรณรงค์ป้องกันการหลอกลวงคนหางาน และป้องกันปัญหาการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน

2. คຸ້ມครองคนหางานและเครือข่ายชุมชนร่วมรณรงค์ป้องกันการหลอกลวง และลักลอบไปทำงานต่างประเทศ ดังนี้ (หนังสือราชการ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย, 2566)

2.1 จัดประชุม/อบรม ชี้แจง แก่ผู้นำชุมชน ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คนหางาน อาจารย์ นักเรียน นักศึกษา ผู้สนใจจะไปทำงานต่างประเทศและผู้ที่มีพฤติกรรมจะลักลอบไปทำงานต่างประเทศได้รับทราบข้อมูลการไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกวิธี ทราบถึงผลเสียและ โทษของการลักลอบไปทำงานต่างประเทศ ตลอดจนให้คำแนะนำ ช่วยเหลือกรณีถูกหลอกลวงชักชวน ให้ไปทำงานต่างประเทศ เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายชุมชนร่วมรณรงค์ป้องกันการลักลอบไปทำงาน ต่างประเทศและการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน

2.2 เจ้าหน้าที่ลงปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีการหลอกลวงสูง โดยการประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลในเชิงลึก เพื่อสร้างความเข้าใจให้คนหางาน และประชาชนทราบถึงวิธีการเดินทางไปทำงาน ต่างประเทศอย่างถูกต้อง ค่าใช้จ่ายสำหรับการไปทำงานต่างประเทศ กฎหมาย ขนบธรรมเนียมประเพณี ในต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับพฤติการณ์ในการหลอกลวงคนหางานของสาย/นายหน้าจัดหางาน และขบวนการค้ามนุษย์ การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติการณ์หลอกลวง การร้องทุกข์เกี่ยวกับการ หลอกลวงไปทำงานต่างประเทศ และการใช้สิทธิตามกฎหมายว่าด้วย การจัดหางานและคຸ້ມครองคนงาน

2.3 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น สื่อโปสเตอร์ สื่อยืด กระจ่า ร่ม กระจ่ากั๊นน้ำ เป็นต้น สำหรับแจกกลุ่มเป้าหมายและเจ้าหน้าที่เพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกันการหลอกลวง คนหางานไปทำงานต่างประเทศ และป้องกันปัญหาการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน

2.4 จัดทำข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน คนหางาน ด้วยเครือข่ายสังคม ออนไลน์ (Social Network)

2.5 ขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สหพันธ์ ฐานะชนทิพย์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อโควิด-19 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อโควิด-19 โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการค้นคว้าเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 11 ราย ซึ่งเลือกแบบเจาะจงจากเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหารที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปและการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อโควิด-19 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการดำเนินงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาดำเนินงาน และด้านทรัพยากร เกิดจากกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรตรวจปล่อยสินค้าและการปฏิบัติพิธีการศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับผู้เดินทางข้ามแดนที่มีจำนวนมาก ร่วมกับการขาดทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่ประกอบกับปริมาณการนำเข้า-ส่งออกสินค้าและการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับนำเข้า-ส่งออกรถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราวผ่านทางด้านศุลกากรมุกดาหารที่เพิ่มขึ้นมากกว่าช่วงก่อนเกิดภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 การเกิดความแออัดของปริมาณงานในเวลากลางคืน ความล่าช้าในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการขาดแคลนบุคลากรผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน รวมทั้งเครื่องมือในการควบคุมและตรวจสอบทางศุลกากร แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร คือ การเพิ่มสมรรถนะที่จำเป็นต่อ การปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การจัดอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้า ด้านสิทธิประโยชน์ทางการค้าระหว่างประเทศ และด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ร่วมกับการสร้างคู่มือและฐานข้อมูลการปฏิบัติงาน สร้างระบบการจัดการความรู้ ในหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาและค้นคว้าหาข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการขอสนับสนุนเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์การทำงานที่ด้านศุลกากรจากกรมศุลกากรมาปฏิบัติงานที่ด้านศุลกากรมุกดาหารและร่วมแบ่งปันองค์ความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ให้กับเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ด้วยวิธีการจัดการฝึกอบรม การสอนงาน และการดำเนินการระบบพี่เลี้ยง เป็นต้น การสร้างช่องทางติดต่อสื่อสารที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายและการประชาสัมพันธ์กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ผู้รับบริการได้ศึกษาและทำความเข้าใจก่อนเข้ารับบริการผ่านช่องทางดิจิทัล

การนำเทคโนโลยีการบริหารความเสี่ยงด้วยระบบ Local Profile ของกรมศุลกากร มาใช้ร่วมกับระบบ การตรวจสอบสินค้าด้วยระบบ X-Ray ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การจัดกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องร่วมกันนำไปสู่การบูรณาการ ทำงานระหว่างหน่วยงาน และการจัดซื้อหรือขอรับการสนับสนุนเครื่องมือในการควบคุมและ ตรวจสอบทางศุลกากรที่ทันสมัยจากกรมศุลกากร

มาริสสา โคตรชุม (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร กองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบและวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากร และ 3) ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารและคำสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจาก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน ผลการศึกษาพบว่า กองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงานของ คนต่างด้าว มีรูปแบบและวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรในด้าน ลักษณะงานที่ทำด้านความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านหน่วยงานและ การจัดการด้านค่าจ้าง ด้านการนิเทศงานหรือการฝึกอบรม และด้านลักษณะทางสังคมในส่วนปัญหา และอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ 1) การทำงานแบบเดิม ๆ ทำให้บุคลากรขาด ความกระตือรือร้นในการทำงาน 2) ลูกจ้างชั่วคราวขาดความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน 3) อุปกรณ์ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน 4) บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจในงาน 5) บุคลากรมีความแตกต่างหลายช่วงวัย มีทัศนคติในการทำงานที่แตกต่างกัน แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ 1) ควรสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน 2) ควรสร้างความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ให้แก่บุคลากรลูกจ้างชั่วคราว 3) ควรบำรุงรักษาและจัดซื้ออุปกรณ์ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานให้มี ความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน 4) ควรจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ จำเป็นในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร และ 5) ควรจัดประชุมบุคลากรเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

เนตรขวัญ ตรีสิทธิมากุล (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่กรมประชาสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร และ 2) ศึกษาแนวทางการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่กรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิง คุณภาพ ใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจาก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านบุคลากร ยังขาดองค์ความรู้ และประสบการณ์ ปริมาณคนไม่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นจึงควรเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงาน

และสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 2) ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ขาดการวางแผน การทำงาน
 อย่างเป็นระบบ ดังนั้นจึงควรนำแผนกลยุทธ์มาใช้เพื่อเป็นกรอบทิศทางการดำเนินงาน
 3) ด้านสภาพแวดล้อม สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี พบว่า คอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ไม่
 เพียงพอต่อบุคลากร ระบบเทคโนโลยีไม่พร้อมต่อการทำงาน ดังนั้นจึงควรมีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์
 และคอมพิวเตอร์ ให้เพียงพอ ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัย และ 4) ด้านงบประมาณ พบว่า
 ไม่เพียงพอในการบริหารงานและการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์จึงควรมีการวางแผนการจัดสรรงบประมาณ
 ไว้ล่วงหน้า

จิรวัดน์ บุญมาก (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ
 การปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวิชาการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบ วิธีการ
 ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพ
 การปฏิบัติงาน และ 3) ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพ
 การปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวิชาการ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพและวิจัยเอกสาร ซึ่งได้
 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ผลการศึกษา
 พบว่า โรงเรียนวิชาการ มีรูปแบบและวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการครู
 ในด้านลักษณะงานที่ทำด้านความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านหน่วยงาน
 และการจัดการ ด้านค่าจ้าง ด้านการนิเทศงานหรือการฝึกอบรมด้านลักษณะทางสังคม ด้านการ
 ติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ในส่วน
 ของปัญหาและอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ข้าราชการ
 ครูบางคนมีภาระงานมากเกินไป เนื่องจากข้าราชการครูมีการโอนย้าย ลาออก เกษียณอายุราชการบ่อยครั้ง
 ทำให้ข้าราชการครูในโรงเรียนได้รับมอบหมายภารกิจงานที่เพิ่มขึ้น ด้านโอกาสก้าวหน้า ขาดความรู้
 ความเข้าใจในการทำผลงานเพื่อเลื่อนวิทยฐานะ และด้านลักษณะทางสังคม ข้าราชการครูมีหลายวัย
 หลายช่วงอายุ ทำให้ต่างมุมมอง ต่างความคิด และแนวทาง การแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ
 ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ทบทวนการปรับปรุงกรอบอัตรากำลังสายงานวิชา
 ที่ขาดแคลนให้เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน ให้ข้าราชการครู ที่ส่งผลงานเลื่อนวิทยฐานะผ่าน
 แล้ว มาช่วยให้คำแนะนำ และมีการจัดประชุม อบรม สัมมนา จัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เพื่อละลาย
 พฤติกรรมและเพื่อมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ณิชาภา ลพนานุสรณ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ
 การปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา สำนักงานเขตสะพานสูง โดยมีวัตถุประสงค์
 เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงาน
 และ 3) ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตสะพานสูง
 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์

แบบมีโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 คน ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านผู้ปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยด้านโครงสร้างและแผนงาน 3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และ 4) ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ในส่วนของรูปแบบการปฏิบัติงานมีการกำหนดบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานที่เหมาะสมและชัดเจน มีการจัดประชุมชี้แจงแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมถึง มีการส่งเสริม การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ขาดการวางแผนงานและการมอบหมายงานที่ดี 2) การบริหารงานบุคคลไม่มีการวางแผนรองรับกรณีมีการโอนย้าย ลาออก หรือเกษียณอายุ 3) ขาดการบูรณาการร่วมกันและขาดการทำงานเป็นทีม 4) ขาดการรายงาน ติดตาม ควบคุม และประเมินผลการปฏิบัติงาน 5) อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่มีความทันสมัย 6) บุคลากรขาดทักษะ ความรู้ ความสามารถด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะด้านดิจิทัล และแนวทาง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) การเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรมและโปร่งใส 2) จัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ 3) จัดอัตรากำลังบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน และ 4) การฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะด้านต่าง ๆ ที่จำเป็น

ภพพล รำเพยเพชร (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร 3) ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และ 4) ศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสารและวิจัยสนามในส่วนของ การวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรโดยยึดหลัก ความสามารถ ความเสมอภาค รวมถึงความเป็นกลางในการปฏิบัติงาน มีลักษณะสำคัญ 4 หลักการ คือ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้ “หลักคุณธรรม หลักสมรรถนะ หลักผลงาน และ หลักการกระจายอำนาจ” นอกจากนี้ยังพบอีกว่า “แรงจูงใจ” เป็นอีกหนึ่งสิ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งแรงจูงใจประกอบไปด้วย ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรคการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ ได้แก่ การขาดแคลนบุคลากร และบุคลากรที่มีอยู่ขาดความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ ระบบราชการที่ยังเป็นระบบ

เส้นสายหรือระบบอุปถัมภ์ สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ คือ การดำเนินการสรรหาเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ หรือความชำนาญตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร การสร้างค่านิยมวัฒนธรรม องค์กร และปลูกจิตสำนึกตั้งแต่ในระดับผู้บริหารเรื่อยมาจนถึงผู้ปฏิบัติ ให้เป็นคนที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรมีการสร้างแรงจูงใจ เพื่อใช้ในการกระตุ้นให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ ได้แก่ การจัดทำมีการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมเชิงวิชาการ การพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีศักยภาพ รวมถึงปลูกฝังเรื่องของคุณธรรมจริยธรรม ควบคู่กันไปด้วย การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบเงินเดือน ค่าจ้าง เงินรางวัล ความก้าวหน้า และความมั่นคงในสายงาน รวมถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสม

ศิริวัฒน์ ราชสีห์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการคุ้มครอง คนหางานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ กรณีศึกษา กองทะเบียนจัดหางานกลาง และคุ้มครองคนหางาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการในการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรค และ 3) ศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการคุ้มครองคนหางานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ รวมถึงพัฒนาปรับปรุง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการคุ้มครองคนหางานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ กรณีศึกษา กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนผลการวิจัยเอกสารใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่า กระบวนการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการคุ้มครองคนหางานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ คือ การดำเนินการตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครอง คนคนหางาน พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่ได้ให้อำนาจไว้ รวมไปถึงกองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน (2561) มีคำสั่งเรื่อง การจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่และอัตรากำลัง ซึ่งได้กำหนดหน่วยงานภายในกองและภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การพิจารณา การขออนุญาต เป็นบริษัทจัดหางานให้คนหางานเพื่อทำงานในต่างประเทศ การตรวจสอบ ควบคุมกำกับดำเนินการดำเนินงานของบริษัทจัดหางาน การสืบเบาะแส พฤติกรรมการหลอกลวงคนหางานของสายนายหน้าจัดหางานเถื่อน การตรวจสอบหลักฐานเอกสารของคนหางาน/ลูกจ้างที่จะเดินทางไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ การตรวจสอบสังเกตความเคลื่อนไหวของคนหางานถูกหลอกลวงหรือจะลักลอบไปทำงานในต่างประเทศ รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานต่อกรมการจัดหางาน สำหรับในส่วนผลการวิจัยสนาม โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 22 คน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการคุ้มครองคนหางานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ มี 5 ประเด็น คือ 1) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ 2) ปัญหาด้านงบประมาณและด้านวัสดุอุปกรณ์ 3) ปัญหา

ด้านกระบวนการและเทคโนโลยี 4) ปัญหาด้านกฎหมาย และ 5) ปัญหาด้านคนหางานและแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค รวมถึงพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการคุ้มครองคนหางานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ แบ่งออกเป็น 5 ประเด็น คือ 1) ควรมีการจัดสรรอัตรากำลัง/สร้างขวัญกำลังใจ/ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ 2) ควรจัดสรรงบประมาณและวัสดุให้เพียงพอ 3) ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ 4) ควรมีการปรับปรุงกฎหมาย และ 5) ควรมีการประชาสัมพันธ์และอบรมให้คนหางาน

อิทธิชัย ถาวรสังข์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การดำเนินงานนโยบายการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศของกรมการจัดหางาน กรณีศึกษาการจัดส่งแรงงานไทย ไปทำงานในสาธารณรัฐเกาหลี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการดำเนินงาน ตามนโยบาย 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรค และ 3) ศึกษาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการส่ง แรงงานไทยไปทำงานในสาธารณรัฐเกาหลี ภายใต้โครงการการอนุญาตจ้างแรงงานต่างชาติ (Employment Permit System) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเอกสาร ตำรา วารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสารทางราชการ และวิจัยสนาม โดยการสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) กระบวนการดำเนินงานจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานสาธารณรัฐเกาหลีมีกระบวนการเป็นขั้นตอน ตั้งแต่การรับสมัครสอบคัดเลือก ประกาศผลขึ้นบัญชี ผู้สอบคัดเลือกผ่านโดยมีการดำเนินงานร่วมกันระหว่างกรมการจัดหางาน และสำนักบริการพัฒนาบุคลากรแห่งเกาหลี 2) ปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานจัดส่งแรงงาน ไปทำงานสาธารณรัฐเกาหลี คือ แรงงานไทยขาดความรู้ด้านภาษาเกาหลี บุคลากรไม่พอ กระบวนการจัดส่งล่าช้า แรงงานหญิงได้รับคัดเลือกจากนายจ้างเกาหลีน้อย จนบางครั้งถูกตัดสิทธิการเดินทาง และตำแหน่งงานไม่เพียงพอต่อความต้องการของแรงงานไทย 3) แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดส่งแรงงาน กระทรวงแรงงาน ต้องมีการอบรมภาษาให้แก่ผู้ที่ประสงค์จะไปทำงานสาธารณรัฐเกาหลี เพื่อเพิ่มโควตาของแรงงานไทยให้มากขึ้น ปรับปรุงกระบวนการจัดส่งให้เร็วขึ้น โดยเฉพาะการขอหนังสือรับรองความประพฤติจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

พรศิริ ทรงลักษณ์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตรวจสอบคนหางานที่ลักลอบเดินทางไปทำงานในต่างประเทศของด่านตรวจคนหางานดอนเมือง ภายใต้นโยบายกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการดำเนินงาน และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 2) ศึกษาปัญหาอุปสรรค และ 3) ศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบคนหางานที่ลักลอบเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ภายใต้นโยบายกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจากข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน ผลการศึกษา พบว่า กระบวนการดำเนินงานตรวจสอบคนหางานที่ลักลอบเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ

ของด่านตรวจคนหางานดอนเมือง ดำเนินการตามนโยบายของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ที่สอดคล้องกับภารกิจของด่านตรวจคนหางาน กระบวนการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดำเนินการตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงคำสั่งกองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน (2563) มีคำสั่งเรื่องการจัดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่และอัตรากำลังซึ่งได้กำหนดหน่วยงานภายในและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามอำนาจ หน้าที่ ซึ่งมีกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ตรวจสอบหลักฐานเอกสารของคนหางาน ที่จะเดินทางไป ทำงานต่างประเทศที่ได้รับการอนุญาตจากกรมการจัดหางาน ลูกจ้างซึ่งประสงค์ จะเดินทางไปทำงาน หรือฝึกงานในต่างประเทศ 2) ตรวจสอบเอกสารพิจารณาอนุญาตคนหางาน ที่เดินทางกลับไปทำงาน ในต่างประเทศ ประเภท Re-entry กรณีกลับมาพักก่อนแล้วจะเดินทาง ไปทำงานใหม่ 3) ตรวจสอบ ผู้เดินทางที่มีพฤติกรรมจะลักลอบไปทำงานต่างประเทศแบบไม่ถูกกฎหมาย 4) การจัดทำรายงานผล การดำเนินงานตรวจสอบ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่ามีหลายประการ คือ 1) สถานที่ตั้งในการปฏิบัติงาน 2) อัตรากำลัง 3) การประสานงาน 4) คนหางาน 5) เวลาในการ ตรวจสอบที่จำกัด 6) กฎหมาย และ 7) ปัญหาสายนายหน้าเถื่อน

นิมนตรา ศรีเสน (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การลักลอบเข้าไปทำงานอย่างผิดกฎหมาย ของแรงงานไทยในสาธารณรัฐเกาหลี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทำความเข้าใจการรับรู้และทัศนคติ ของสังคมเกี่ยวกับปรากฏการณ์ของการลักลอบเข้าไปทำงานอย่างผิดกฎหมาย และศึกษาการ เปลี่ยนแปลงของกระบวนการและรูปแบบการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างผิดกฎหมาย 2) ศึกษาและทำ ความเข้าใจปัจจัยที่ส่งเสริมหรือผลักดันให้แรงงานไทยยังคงตัดสินใจเลือกเข้าไปทำงานอย่างผิด กฎหมาย และ 3) ศึกษามุมมองของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและผลกระทบ จากการเข้าไปทำงาน อย่างผิดกฎหมายในสาธารณรัฐเกาหลี ผ่านแนวคิดเรื่องการอพยพแรงงานระหว่างประเทศ แนวคิด การเคลื่อนย้าย และมุมมองทางอาชีวศึกษา เพื่อทำความเข้าใจพลวัต และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจของแรงงานเหล่านั้นต่อกระบวนการ และสถานะของการกระทำที่ผิดกฎหมาย อาศัยการ ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์เชิงลึกแรงงาน ผู้มีประสบการณ์ลักลอบเข้าไปทำงานอย่างผิด กฎหมายในสาธารณรัฐเกาหลี จำนวน 5 คน บริษัทนำเที่ยว เจ้าหน้าที่รัฐ ร่วมกับการสังเกตการณ์ อย่างมีส่วนร่วมและการศึกษาเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง จากการวิจัยพบว่า รูปแบบของการลักลอบเข้าไป ทำงานในสาธารณรัฐเกาหลี มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการเดินทางจากแต่เดิมที่อาศัยนายหน้าผิด กฎหมายมาสู่การเดินทางด้วยตนเอง โดยมีผู้ให้ความช่วยเหลืออยู่ที่ปลายทาง เมื่อเทียบกับการ เคลื่อนย้ายที่ผ่านมา พบว่าแรงงานส่วนใหญ่มีระดับของการศึกษาที่สูงขึ้นและมีอายุน้อยลง โดยเฉพาะ กับผู้ที่เพิ่งตัดสินใจเดินทางไปทำงานอย่างผิดกฎหมายเป็นครั้งแรก เดิมทีผู้อพยพที่มีภูมิหลังทาง เศรษฐกิจที่ยากลำบาก เป็นคนกลุ่มหลักที่แสวงหาโอกาสจากตลาดแรงงานที่ผิดกฎหมายอย่างไรก็ ตาม จากการศึกษา การเคลื่อนย้ายของแรงงานผิดกฎหมายในปัจจุบันพบว่า การอพยพในลักษณะ

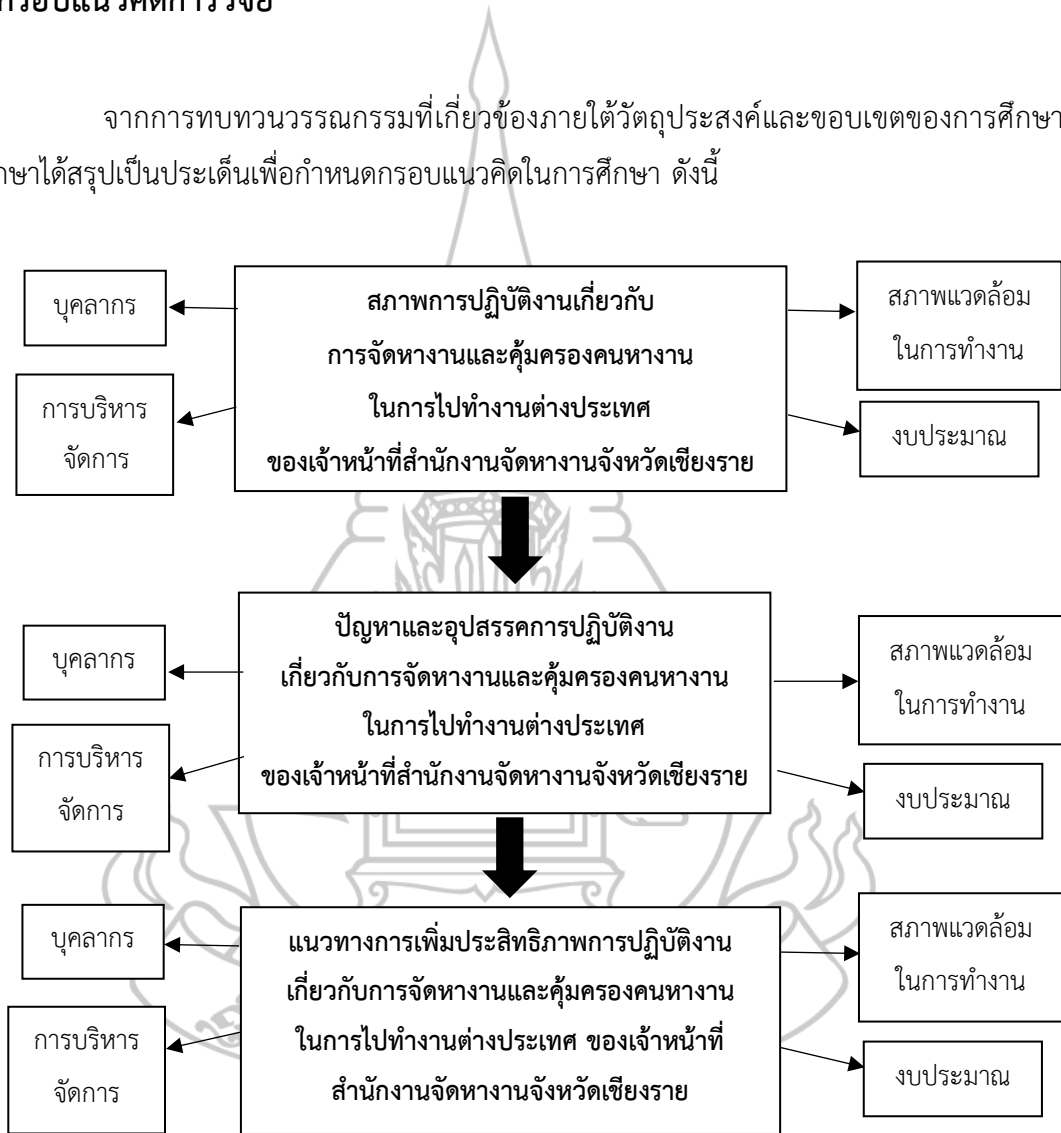
ดังกล่าวเกิดขึ้นในกลุ่มของครอบครัวชนชั้นกลางที่ไม่มีหนี้สินมากขึ้น แม้ว่ารายได้ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ แต่ปัจจัยอื่น ๆ อย่างเช่น โอกาสทางเศรษฐกิจ การรู้ช่องทางทางกฎหมายและบทลงโทษที่ไม่รุนแรง รวมทั้งความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลออนไลน์และการมีประสบการณ์การเดินทางไปทั่วโลก ล้วนมีบทบาทอย่างมากต่อการกำหนดรูปแบบการอพยพย้ายถิ่นอย่างผิดกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไป

บุญส่ง กิจสำเร็จ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษากับปัญหาการหลอกลวงไปทำงานในต่างประเทศ กรณีศึกษา จังหวัดหนองคาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและสาเหตุของการหลอกลวงไปทำงานในต่างประเทศ และ 2) ศึกษาแนวทางในการลดปัญหาและป้องกันคนหางานถูกหลอกลวงไปทำงานในต่างประเทศ โดยประชากรที่ใช้ศึกษา คือ คนหางานที่ลงทะเบียนแจ้งความประสงค์เดินทางไปทำงานต่างประเทศและแรงงานไทยที่แจ้ง การเดินทางด้วยตนเองเพื่อกลับไปทำงานต่างประเทศ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย จำนวน 206 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุการหลอกลวงไปทำงานในต่างประเทศ ประกอบด้วย ด้านคนหางาน และแรงงานไทยมีการศึกษาน้อยหรือพื้นฐานการศึกษาไม่พอ ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศขาดโอกาสในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านหน่วยงานของรัฐขาดระบบการให้ข้อมูลถึงระดับชุมชนที่มีประสิทธิภาพ ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ กลไกในการควบคุมจากระดับชุมชนถึงระดับจังหวัดไม่มีประสิทธิภาพ ด้านบริษัทจัดหางานหรือนายจ้างมุ่งผลประโยชน์มากเกินไป ขาดจิตสำนึกในการส่งเสริมแรงงาน สำหรับแนวทางในการลดปัญหาและป้องกันคนหางานถูกหลอกลวงไปทำงานในต่างประเทศนั้น รัฐต้องผูกขาดการจัดส่งคนหางานไปทำงานในต่างประเทศเพียงผู้เดียว คนหางาน และแรงงานไทยต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้อง เพิ่มโอกาสในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ กระทรวงแรงงานควรทำความเข้าใจกับกระทรวงศึกษาธิการในการจัดการศึกษาให้ความรู้แก่คนหางานและแรงงานไทย โดยกรมการจัดหางานจัดทำหลักสูตรเตรียมความพร้อมให้กับคนงานในรูปแบบสื่อและเทคโนโลยีที่หลากหลายแล้วให้สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยนำไปใช้ ให้ความรู้กับกลุ่มเป้าหมายในรูปแบบการจัดอบรมและจัดทำแหล่งข้อมูลประจำศูนย์การเรียนรู้ชุมชนในระดับจังหวัด โดยคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด ซึ่งมีแรงงานจังหวัดเป็นกรรมการ มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน กรณีแรงงานไทยในต่างประเทศให้มีหลักสูตรเน้นความรู้ทางกฎหมายและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในการทำงานในต่างประเทศ และให้สำนักงานส่งเสริมการศึกษาฯ นำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายในต่างประเทศ เช่น ได้หวัน กระทรวงแรงงานควรจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษาแก่คนหางาน โดยไม่มีค่าใช้จ่าย รัฐควรเน้นนโยบายส่งเสริมการไปทำงานต่างประเทศโดยวิธีการจัดส่งอย่างจริงจัง

ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอบรมคนหางานก่อนเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ และดำเนินคดีผู้หลอกลวงหรือผู้กระทำความผิดอย่างจริงจัง

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องภายใต้วัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษา ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นประเด็นเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ เพื่อต้องการหาแนวทางการแก้ไขสภาพปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงาน ที่เกิดขึ้นสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย และจากการ

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผ่านแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สำคัญประกอบด้วย 1) บุคลากร 2) การบริหารจัดการ 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 4) งบประมาณ สอดคล้องกับแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เนตรขวัญ ตรีสิทธิมากุล ผู้ศึกษาจึงนำองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังกล่าว เป็นประเด็นหลักของข้อคำถามในการศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ: กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบและวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ: กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้ศึกษามีขั้นตอน และวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเลือกประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบบเฉพาะเจาะจงตามวัตถุประสงค์ (Purposeful Sampling) คัดเลือกตามความเหมาะสม เป็นผู้บริหาร ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานจัดหางานต่างประเทศและงานคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ และข้าราชการที่มีความเกี่ยวข้องในการสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย จำนวนทั้งหมด 10 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารและข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน ได้แก่

1. จัดหางานจังหวัดเชียงราย (หัวหน้าส่วนราชการ) ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย เนื่องจากเป็นผู้เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่อธิบดีกรมการจัดหางานเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการภายในกรม ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการภายในกรม ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานกลางต่าง ๆ และหน่วยงานภายใน พัฒนาโครงสร้างส่วนราชการ ให้คำปรึกษา แนะนำเสนอความเห็น และปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. นักวิชาการแรงงานชำนาญการ (หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ) เนื่องจากเนื่องจากเป็นผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบและกำกับดูแลเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ และคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของคนหางาน

และลูกจ้างที่ไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ ส่งเสริมการขยายตลาดแรงงานไทยไปต่างประเทศ รวมถึงควบคุมและกำกับดูแลศูนย์ประสานบริการการไปทำงานต่างประเทศ (TOEA)

3. นักวิชาการแรงงานชำนาญการ (หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน)

เนื่องจากเป็นผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบควบคุมและกำกับดูแลงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การตรวจตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และแก้ไขเพิ่มเติม งานนิติกรงานทะเบียน พิจารณาใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในต่างประเทศ

กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย จำนวน 5 คน ได้แก่

1. นักวิชาการแรงงาน (เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ) จำนวน 2 คน

เนื่องจากเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดหางาน ได้แก่ ให้คำปรึกษา/แนะนำ เกี่ยวกับการเดินทาง ไปทำงานต่างประเทศโดยถูกต้องตามกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้จัดส่งให้คำปรึกษา/แนะนำการสมัครไปทำงานต่างประเทศ ตรวจสอบข้อมูลตำแหน่งงานว่างในต่างประเทศที่ได้รับอนุญาต การรับแบบคำขออนุญาต พาลูกจ้างไปทำงาน/ฝึกงานต่างประเทศ การรับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง และรับแจ้งการกลับไปทำงานต่างประเทศของคนหางานที่เดินทางกลับประเทศไทยเป็นการชั่วคราว (Re-entry) การอบรมคนหางานก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ การส่งเสริมการมีงานทำแก่ผู้เดินทางกลับจากการทำงานในต่างประเทศ และการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ

2. นักวิชาการแรงงาน (เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน)

เนื่องจากเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การตรวจสอบเพื่อป้องกันการหลอกลวงคนหางานไปทำงานในต่างประเทศตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และแก้ไขเพิ่มเติม

3. เจ้าพนักงานแรงงาน (เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน)

เนื่องจากเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การตรวจสอบเพื่อป้องกันการหลอกลวงคนหางานไปทำงานในต่างประเทศตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และแก้ไขเพิ่มเติม

4. นิติกร (เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน)

เนื่องจากเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานนิติกร งานติดตามตรวจสอบบริษัทจัดหางานในต่างประเทศ งานกฎหมาย ด้านแรงงาน การดำเนินคดีและการขอรับเงินรางวัลสินบน งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จัดทำข้อเสนอแนะ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกัพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และแก้ไขเพิ่มเติม

กลุ่มที่ 3 ข้าราชการที่มีความเกี่ยวข้องข้องในการสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ได้แก่

1. นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ (หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป) เนื่องจากเป็นผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบควบคุมและกำกับดูแลงานธุรการและสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ งานบริหารบุคคล งานวิชาการและแผนงาน งานสวัสดิการข้าราชการและลูกจ้าง งานควบคุมภายใน งานพัสดุ ครุภัณฑ์ อาคาร สถานที่ และยานพาหนะ

2. เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน (เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป) เนื่องจากเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดระบบบริหารงานและควบคุมภายใน งานงบประมาณ งานวิชาการ งานธุรการ และสารบรรณ งานการเงิน การบัญชี การบริหารบุคคล และการอำนวยความสะดวก

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยมีการกำหนดประเด็นคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อให้ได้คำตอบที่ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ทั้งนี้ มีประเด็นคำถามที่แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ และประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 2 เรื่องที่สัมภาษณ์ตามความมุ่งหมายของการวิจัยและอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ซึ่งประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 สภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย มีลักษณะเป็นอย่างไรบ้าง โดยแบ่งเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

ข้อที่ 1.1 สภาพด้านบุคลากร

ข้อที่ 1.2 สภาพด้านการบริหารจัดการ

ข้อที่ 1.3 สภาพด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อที่ 1.4 สภาพด้านงบประมาณ

ข้อที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน ในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย มีอะไรบ้าง และเพราะสาเหตุใด โดยแบ่งเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

ข้อที่ 2.1 ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร

ข้อที่ 2.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารจัดการ

ข้อที่ 2.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อที่ 2.4 ปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณ

ข้อที่ 3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางาน และคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ควรเป็นอย่างไร โดยแบ่งเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

ข้อที่ 3.1 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านบุคลากร

ข้อที่ 3.2 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการ

ข้อที่ 3.3 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อที่ 3.4 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านงบประมาณ

4. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการดำเนินการศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ซึ่งผู้ศึกษามีขั้นตอนในการดำเนินการสร้างเครื่องมือและทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. กำหนดเนื้อหาของข้อมูลที่ต้องการ โดยศึกษาจากวัตถุประสงค์ คำถามการวิจัย การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบคำถามในการสัมภาษณ์

2. สร้างข้อคำถามโดยศึกษาข้อมูลการสร้างเครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ เอกสาร งานวิจัยที่มีลักษณะคล้ายเคียงกับงานวิจัยที่ทำ เพื่อให้ได้คำถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ที่ต้องการวัดผล ทั้งนี้ข้อคำถามจะมีลักษณะปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัยเพื่อพิจารณาความถูกต้องและให้คำแนะนำเพื่อการนำไปแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
4. นำโครงร่างแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
5. ผู้ศึกษานำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่มา 2 แหล่ง ประกอบด้วย

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ใช้การสัมภาษณ์ เพื่อรวบรวมข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด เพื่อให้ทราบถึงสภาพการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงาน และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนงานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย โดยผู้ศึกษาจะทำการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือนำทางในการสัมภาษณ์ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลที่ได้ศึกษาค้นคว้าจากการรวบรวมเอกสาร (Documentary Research) ด้วยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แนวคิดจัดหางานและคุ้มครองคนงาน และข้อมูลทั่วไปของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย รวมทั้งศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ บทความ เอกสารงานวิจัย และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการศึกษา นอกจากนี้ในฐานะที่ผู้ศึกษาเคยปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ทำให้ผู้ศึกษาสังเกตเห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามภารกิจองค์กรบางประการ จึงทำให้ผู้ศึกษาเข้าใจและทราบข้อมูลเบื้องต้น ต่าง ๆ เป็นอย่างดีตลอดจนสามารถทราบข้อมูลใดบ้างที่เป็นประโยชน์ และควรรวบรวมเพื่อใช้ในการศึกษา

6. การตรวจสอบข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้เกิดความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้ศึกษาตรวจสอบข้อมูลก่อนที่จะทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ควบคู่ไปกับการซักถาม ซึ่งมีวิธีการดังนี้

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) เป็นการตรวจสอบด้านข้อมูลที่ได้มาว่ามีความถูกต้องหรือไม่ เพื่อสอบถามความถูกต้องเชิงเนื้อหา โดยผู้ศึกษาพิจารณาจากแหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ ประกอบด้วย เวลา สถานที่ และบุคคลที่ได้ข้อมูลมา โดยส่วนใหญ่ต้องมีข้อมูลที่เชื่อมโยงและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) โดยผู้ศึกษาเป็นผู้สังเกตและตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บจากเครื่องมือและวิธีการต่าง ๆ ที่หลากหลาย ทั้งการสัมภาษณ์และการจดบันทึก

3. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) ประกอบด้วยการใช้แนวคิด การตีความ และการสรุปข้อมูล ทั้งจากการศึกษาจากตำราและการศึกษาจากบุคคลภายนอก รวมถึงงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) ประกอบด้วย การใช้วิธีการร่วมกันแบบเก็บข้อมูลและเอกสารประกอบการเพิ่มเติมข้อมูล เมื่อเริ่มเข้าสู่ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ผู้ศึกษาได้รวบรวม วิเคราะห์เชื่อมโยง และสรุปข้อมูลเพื่อเขียนรายงาน พบว่า ยังขาดรายละเอียดของข้อมูลบางส่วน จึงต้องเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเป็นระยะตลอดช่วงของการเขียนผลการศึกษาและการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมผู้ศึกษาจะปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาทุกระยะเพื่อปรับปรุงกระบวนการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมที่ขาดหายไปหรือส่วนที่ยังบกพร่องอยู่เพื่อให้ผลการศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุด

วิธีการตรวจสอบข้อมูลที่ผู้ศึกษาเลือกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) และการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) สำหรับวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล ผู้ศึกษาตรวจสอบโดยใช้แหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน เพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ จากกลุ่มตัวอย่างที่สามารถให้ข้อมูลชนิดเดียวกันได้มีมากกว่าหนึ่งคน หรือการสัมภาษณ์บุคคลมากกว่าหนึ่งท่าน ส่วนอีกวิธีการหนึ่งที่ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการตรวจสอบข้อมูล คือ การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล หมายถึง การใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่แตกต่างกันออกไปเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบด้วย

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ใช้กระบวนการศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพและได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย จากนั้นผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามประเด็นศึกษาต่าง ๆ ทั้งนี้ผู้ศึกษาไม่มีอคติตามวิธีการตรวจสอบข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์จะเป็นข้อมูล จากการจดบันทึกด้วยตนเองระหว่างการสัมภาษณ์และการถอดเสียงที่บันทึก ซึ่งผู้ศึกษาจะใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป โดยทำการตีความข้อมูลเพื่อสร้างข้อสรุปจากการสัมภาษณ์และทำการจดบันทึกข้อมูลไว้ จากนั้นจึงจะลงมือสร้างข้อสรุปจากการถอดคำให้สัมภาษณ์และนำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา

นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา กระทำไปพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและทำการทบทวนข้อมูลที่ได้ อีกทั้งยังศึกษาจากข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมจากเอกสารและแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องพร้อมสรุปเนื้อหาหลักตามกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อวิเคราะห์หาข้อสรุป และเขียนบรรยายเนื้อหาข้อมูลด้วยการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ และเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชื่อมโยงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น และหลักฐานจากการตรวจเอกสารที่อิง ตามแนวคิด ทฤษฎี หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และทบทวนผลการวิจัยอย่างถี่ถ้วน สามารถเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ได้อย่างแท้จริงตรงประเด็น และวัตถุประสงค์ที่ศึกษา



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ: กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ และข้าราชการที่มีความเกี่ยวข้องในการสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย จำนวน 10 คน ได้แก่ จัดหางานจังหวัดเชียงราย (หัวหน้าส่วนราชการ) นักวิชาการแรงงาน ระดับชำนาญการ นักจัดการงานทั่วไป ระดับชำนาญการ เจ้าหน้าที่งานธุรการ ระดับชำนาญการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ และประสบการณ์ โดยขอเสนอผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย
2. ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย
3. ผลการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

1. ผลการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

จากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์ข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย โดยแบ่งประเด็นศึกษา ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านงบประมาณ สามารถวิเคราะห์และนำเสนอผลได้ตามประเด็นต่อไปนี้

1.1 สภาพด้านบุคลากร

บุคลากรหลักผู้รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย มีจำนวนทั้งหมด 7 คน แบ่งออกเป็น 2 ฝ่ายงาน ดังนี้

1.1.1 ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ จำนวนทั้งหมด 3 คน ได้แก่

- 1) นักวิชาการแรงงานชำนาญการ (ข้าราชการ) เพศ หญิง อายุ 45 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งปัจจุบัน 4 ปี
- 2) นักวิชาการแรงงาน (ลูกจ้างชั่วคราว) เพศ หญิง อายุ 33 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งปัจจุบัน 4 ปี
- 3) นักวิชาการแรงงาน (ลูกจ้างเหมาโครงการ) เพศ หญิง อายุ 34 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจบัณฑิต มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งปัจจุบัน 4 ปี

1.1.2 ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวนทั้งหมด 4 คน ได้แก่

- 1) นักวิชาการแรงงานชำนาญการ (ข้าราชการ) เพศ ชาย อายุ 48 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งปัจจุบัน 9 ปี
- 2) นักวิชาการแรงงาน (ลูกจ้างชั่วคราว) เพศ หญิง อายุ 45 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจบัณฑิต มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งปัจจุบัน 2 ปี
- 3) เจ้าหน้าที่งานแรงงาน (ลูกจ้างชั่วคราว) เพศ ชาย อายุ 45 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี วุฒิการศึกษา วิทยาศาสตร์บัณฑิต มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งปัจจุบัน 2 ปี
- 4) นิติกร (ลูกจ้างเหมาโครงการ) เพศ ชาย อายุ 32 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี วุฒิการศึกษา นิติศาสตรบัณฑิต มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งปัจจุบัน 6 ปี

จากการสัมภาษณ์บุคลากรฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ จำนวนทั้งหมด 3 คนและบุคลากรฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวนทั้งหมด 4 คน รวมถึงสัมภาษณ์จัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงาน และข้าราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 2 คน สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์เรื่องสภาพการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากรเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายได้ว่า จำนวนบุคลากรฝ่ายจัดหางานต่างประเทศมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ เพราะหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คือ การให้บริการประชาชน ณ สำนักงานฯ และอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ โดยเจ้าหน้าที่สามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้ดี

เนื่องจากเป็นบุคลากรที่มีความชำนาญในงาน แต่อย่างไรก็ตามจำนวนบุคลากรฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ มีจำนวนเพียงพอกับการปฏิบัติงานปกติทั่วไปเท่านั้น กรณีมีการประกาศรับสมัครคนหางานไปทำงาน ต่างประเทศในบางประเทศที่มีประชาชนสนใจเป็นจำนวนมาก หรือเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น ภัยสงคราม ณ ช่วงเวลานั้นจะทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นมาหลายเท่า จำเป็นจะต้องดึงเจ้าหน้าที่จากฝ่ายงานอื่น ๆ มาช่วยปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของจัดหางาน จังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 1 และคนที่ 2 ดังนี้

“เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศสามารถทำงานได้ดี ไม่ค่อยมีปัญหาหรือ ข้อผิดพลาดเนื่องจากเจ้าหน้าที่ปัจจุบันที่รับผิดชอบงานนี้อยู่มีความชำนาญในการทำงาน ทั้งนี้จะมีในส่วนของหัวหน้าฝ่ายซึ่งเป็นข้าราชการ จึงจำเป็นต้องมีการสลับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเพื่อให้มีความหลากหลายในการเรียนรู้ตามภารกิจของกรมการจัดหางาน แต่หัวหน้าฝ่ายก็สามารถเรียนรู้และ รับผิดชอบงานได้ดี นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของราชการนั้นมีการกำหนดกฎหมาย ระเบียบ แนวทาง และขั้นตอนการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนแล้ว จึงทำให้เจ้าหน้าที่สามารถศึกษา เรียนรู้ วิธีการ ปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง”

(จัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...จำนวนเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศมีเพียงพอหากเจ้าหน้าที่ในฝ่าย งานมีการลาป่วย ลากิจ หรือมีปัญหาอื่นๆ ใดๆ ก็สามารถช่วยเหลือแลกเปลี่ยนกันได้ กล่าวคือ สามารถ บริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามเป้าหมายได้ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางาน ต่างประเทศในปัจจุบัน เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีประสบการณ์และความชำนาญในงาน...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 2 สิงหาคม 2567)

“...ในส่วนของจำนวนบุคลากรเฉพาะฝ่ายจัดหางานต่างประเทศมองว่ามีจำนวน เพียงพอ เพราะหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คือ การให้คำปรึกษา การรับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ การรับคำขอสมัครสมาชิกกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไป ทำงานต่างประเทศ ซึ่งเป็นงานที่มีลักษณะของการให้บริการ ณ สำนักงานฯ ส่วนกรณีที่มีสถานการณ์ บางอย่างทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการมากกว่าปกติ เช่น การเปิดรับสมัครงานในบางประเทศที่มีคนหางาน สนใจไปทำงานเป็นจำนวนมาก เช่น อิสราเอล หรือสถานการณ์ฉุกเฉินเช่น ภัยสงคราม สำนักงานฯ จะมีการดึงบุคลากรจากฝ่ายงานอื่นมาช่วยงาน ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวโดยเฉลี่ยจะเกิดขึ้นปีละ 1 ครั้ง...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

นอกจากนี้ยังพบว่า จำนวนบุคลากรฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน ไม่เหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ เนื่องจากสัดส่วนของประชากรที่นิยมไปทำงานต่างประเทศ ในจังหวัดเชียงรายมีจำนวนมาก โดยเฉพาะในประเทศไต้หวัน อิสราเอล และสาธารณรัฐเกาหลี (เกาหลีใต้) อีกทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานต้องรับผิดชอบงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการทำงานของคนต่างด้าวและงานรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน จากประชาชนด้วย ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ เจ้าพนักงานแรงงาน และนิติกร เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน ดังนี้

“...จำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายในภาพรวมมองว่าไม่เพียงพอ ไม่ครอบคลุมงานตามภารกิจ กรณีงานรับบริการมีความเพียงพอแล้ว แต่ภารกิจเชิงป้องกันหรือการให้ความรู้แก่คนหางานควรจะมีเพิ่มมากกว่านี้...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานมีไม่เพียงพอ ในส่วนของความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในเชิงลึกก็ยังมีไม่มากพอเช่นกัน เนื่องจากระเบียบ ข้อปฏิบัติ ต่าง ๆ ของแต่ละประเทศมีจำนวนมากและแตกต่างกันออกไป ซึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศน่าจะมีความรู้มากกว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน เพราะเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานต้องรับผิดชอบงานต่างด้าวด้วย ส่วนที่เกี่ยวข้องงานต่างประเทศ คือ การออกไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารเพื่อป้องกันการหลอกลวง และลักลอบไปทำงานต่างประเทศเท่านั้น ซึ่งเป็นการให้ความรู้ในภาพรวมไม่ใช่ในเชิงลึก...”

(เจ้าพนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจ และคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...บุคลากรในการรับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศ มีไม่เพียงพอ เนื่องจากปัจจุบันจังหวัดเชียงรายมีผู้มาร้องทุกข์เรื่องการถูกหลอกลองไปทำงานต่างประเทศ จากกลุ่มมิชชันนารีจำนวนมาก ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องการรับเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว มีเพียงนิติกรและหัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศเท่านั้น เจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ไม่สามารถรับเรื่องร้องทุกข์แทนได้ เพราะการรับเรื่องร้องทุกข์จำเป็นต้องอาศัยความชำนาญในการบันทึกปากคำ โดยการเข้ามาติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนส่วนใหญ่จะเข้ามาในลักษณะของการรวมกลุ่ม บางครั้งเข้ามาครั้งละ 20-30 คน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีปริมาณงาน ที่ค่อนข้างมาก...”

(นิติกร เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

จากผลการสัมภาษณ์ทั้งหมดจะเห็นได้ว่า นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ ทั้ง 2 คน ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานฝ่ายจัดหางานต่างประเทศของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ร่วมกันมาอย่างต่อเนื่องนานถึง 4 ปี จึงทำให้ทั้ง 2 คน เป็นผู้ที่มีความชำนาญในการทำงาน สามารถช่วยเหลือแลกเปลี่ยนงานกัน และบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามเป้าหมายได้ ในส่วนของหัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ ทางผู้บริหารหน่วยงานมีนโยบายให้ข้าราชการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเพื่อให้มีความหลากหลายในการเรียนรู้งานตามภารกิจของกรมการจัดหางาน แต่หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศคนปัจจุบัน เป็นข้าราชการที่มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องกับงานจัดหางานต่างประเทศมาแล้ว 4 ปี อีกทั้งในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของราชการนั้นมีการกำหนดกฎหมาย ระเบียบ แนวทาง และขั้นตอนการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนแล้ว จึงทำให้หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศคนปัจจุบันสามารถรับผิดชอบงานได้ดี เพราะฉะนั้น จำนวนบุคลากรฝ่ายจัดหางานต่างประเทศจึงมีเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบแล้ว แต่อย่างไรก็ตามจำนวนบุคลากรฝ่ายจัดหางานต่างประเทศมีจำนวนเพียงพอกับการปฏิบัติงานปกติทั่วไปเท่านั้น กรณีที่มีการประกาศรับสมัครคนหางานไปทำงานต่างประเทศในบางประเทศ ที่มีประชาชนสนใจเป็นจำนวนมาก หรือเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น ภัยสงคราม ณ ช่วงเวลานั้น จะทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นมาหลายเท่า จำเป็นจะต้องดึงเจ้าหน้าที่จากฝ่ายงานอื่น ๆ มาช่วยปฏิบัติงาน ในส่วนของจำนวนบุคลากรฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานซึ่งต้องรับผิดชอบงานถึง 3 ส่วน ได้แก่ งานโครงการคุ้มครองป้องกันหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และงานตรวจต่างด้าว เมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากร 4 คน นั้น ถือว่ามีจำนวนไม่เพียงพอไม่เหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ เนื่องจากสัดส่วนของประชากรที่นิยมไปทำงานต่างประเทศในจังหวัดเชียงรายมีจำนวนมาก ทั้งนี้การที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานมีจำนวนน้อยและต้องรับผิดชอบงานหลายส่วนยังส่งผลให้ความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับงานต่างประเทศในเชิงลึกมีไม่มากพออีกด้วย

1.2 สภาพด้านการบริหารจัดการ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ได้มีการแบ่งฝ่ายงานและภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศออกเป็น 2 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศและฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของกรมการจัดหางาน โดยฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศ ณ สำนักงานฯ เช่น การรับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ การอบรมให้ความรู้แก่คนหางานก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ การลงทะเบียนแจ้งความประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ การสมัครสมาชิกกองทุน เพื่อช่วยเหลือคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ การให้คำแนะนำเรื่องการสมัครงานในต่างประเทศ เป็นต้น

โดยมีพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการเตรียมความพร้อมให้คนหางานเพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ด้านแรงงานในการไปทำงานต่างประเทศ และโครงการศูนย์ประสานบริการการไปทำงานต่างประเทศในส่วนภูมิภาค (TOEA) ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การตรวจติดตามตรวจสอบบริษัทจัดหางานในต่างประเทศ งานกฎหมาย ด้านแรงงาน การดำเนินคดีและการขอรับเงินรางวัลสินบน งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์งานทะเบียน พิจารณาใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในต่างประเทศ โดยมีพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 1 โครงการ ได้แก่ โครงการคุ้มครองป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ ซึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 10 คน สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์เรื่องสภาพการบริหารจัดการ ได้ว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานสามารถดำเนินงานตามภารกิจหลักและการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศได้สำเร็จ ผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 1 และคนที่ 2 ดังนี้

“...การแบ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานไปทำงานในต่างประเทศเป็นฝ่ายจัดหางานและฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานมีความเหมาะสมเพราะเป็นการแบ่งฝ่ายงานที่สอดคล้องกับภารกิจของกรมการจัดหางาน ส่วนหน้าที่การรับผิดชอบงาน หรือโครงการที่ได้รับผิดชอบในปัจจุบันก็มีความเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ของแต่ละฝ่าย และสอดคล้องกับบริบทการทำงาน...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 2 สิงหาคม 2567)

“...การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศมีความเหมาะสมแล้ว กล่าวคือ มีการแบ่งฝ่ายงานแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบงานชัดเจน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศมีหน้าที่หลักในการให้คำปรึกษา การรับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ซึ่งเป็นงานบริการ ณ สำนักงานฯ ในส่วนของการออกไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่เป็นหน้าที่ของฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน ซึ่งมองว่าเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 ฝ่าย สามารถบริหารจัดการงานที่ตนเองได้รับมอบหมายได้ดี ทั้งนี้ในส่วนของการประสานงานเกี่ยวกับงานจัดหางานต่างประเทศระหว่างจังหวัดเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม เนื่องจากกองบริหารงานต่างประเทศ กรมการจัดหางานได้จัดตั้งกลุ่มไลน์สำหรับให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่างประเทศแต่ละจังหวัดสามารถสอบถาม แจ้งปัญหาเกี่ยวกับการทำงานและประสานงานกันได้ ส่วนการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในประเทศ ก็เป็นไปในทิศทางที่ดีเช่นกัน เนื่องจากปัจจุบันสามารถหาช่องทางติดต่อหน่วยงานราชการ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

กรณีมีการประกาศรับสมัครไปทำงานต่างประเทศในบางประเทศที่ประชาชนสนใจเป็นจำนวนมาก หรือมีเหตุการณ์ฉุกเฉินพิเศษ เช่น การเกิดสงคราม ซึ่งจำเป็น ต้องอพยพแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศจำนวนมากกลับประเทศไทย โดยแรงงานสามารถมาขอรับเงินช่วยเหลือจากกองทุนช่วยเหลือคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศได้ สถานการณ์เหล่านี้ทำให้จำนวนบุคลากรของบุคลากรของฝ่ายจัดหางานต่างประเทศไม่สามารถให้บริการประชาชนได้เพียงพอสำนักงานฯ มีวิธีการบริหารจัดการภายในโดยให้ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่จากฝ่ายอื่น ๆ มาช่วยปฏิบัติงาน ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ตามความเหมาะสมในฐานะของงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ซึ่งได้กำหนดไว้แบบเป็นทางการผ่านการออกคำสั่ง เรื่องการมอบหมายงานในหน้าที่รับผิดชอบ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับ คำสัมภาษณ์ของจัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ ดังนี้

“...เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานต่างประเทศและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนคนหางานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศไม่สมดุลกัน ดังนั้นจึงบริหารจัดการโดยการให้บริการเชิงตั้งรับ ณ สำนักงานฯ มากกว่าการลงพื้นที่เชิงรุก เช่น กำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศอย่างถูกกฎหมาย ตลอดจนแนวทางการดำเนินชีวิตในต่างประเทศให้คนหางานก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศทุกครั้ง โดยกรมการจัดหางานได้มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการให้บริการเกี่ยวกับงานต่างประเทศแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องของการลงทะเบียนแจ้งความประสงค์ไปทำงานในต่างประเทศ การยื่นคำขอเดินทางไปทำงานต่างประเทศออนไลน์ การสมัครสมาชิกกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานต่างประเทศ เป็นต้น...”

(จัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

การดำเนินโครงการคุ้มครองป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ ดำเนินการโดยการทำแผนพับเกี่ยวกับเรื่องวิธีการไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมาย จากนั้นประสานงานไปยังนายอำเภอของจังหวัดเชียงรายทั้งหมด 18 อำเภอ เพื่อขอประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศ เพื่อป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ ณ วันที่มีการนัดประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชนของแต่ละอำเภอ ซึ่งโดยปกติแล้วมีกำหนดการจัดประชุมเดือนละ 1 ครั้ง จากนั้นก็ลงพื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารป้องกันการหลอกลวงให้แก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชนได้รับทราบ โดยมีวัตถุประสงค์ให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชนนำไปเผยแพร่ให้แก่ประชาชนในหมู่บ้านต่อไป และนอกจากการประชาสัมพันธ์ผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้านและผู้ชุมชนแล้ว เจ้าหน้าที่ก็จะลงพื้นที่ไปยังร้านค้า หรือแหล่งชุมชนที่คาดว่า มีประชาชน

อาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก เพื่อประชาสัมพันธ์ด้วยตนเอง โดยการดำเนินโครงการดังกล่าวมีความเหมาะสมแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนักวิชาการแรงงาน และเจ้าพนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน ดังนี้

“..ในด้านของการดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศมีความเหมาะสมแล้ว เพราะเจ้าหน้าที่ที่มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ทั้งในส่วนของออนไลน์และการลงพื้นที่ ซึ่งในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่มีสมาร์ตโฟนที่สามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้อยู่แล้ว...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 2 สิงหาคม 2567)

“...การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศในปัจจุบันเหมาะสมเพียงพอแล้ว เนื่องจากปัจจุบันประชาชนที่อยู่ในวัยแรงงานส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้อยู่แล้ว มีส่วนน้อยมากที่จะไม่สามารถเข้าถึงได้ ดังนั้นการดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านทาง Facebook TikTok ของสำนักงานจึงมีความเหมาะสมส่วนการต้องลงพื้นที่ไปประชาสัมพันธ์ก็ยังคงจะต้องมีควบคู่กันไป...”

(เจ้าพนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

สรุปได้ว่า การแบ่งฝ่ายงานและภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดหางาน และคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ออกเป็น 2 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศและฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานมีความสอดคล้องกับภารกิจของกรมการจัดหางาน ซึ่งการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบงานของแต่ละฝ่ายมีความชัดเจน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ มีหน้าที่หลักในการให้คำปรึกษา การรับแจ้งการเดินทาง ไปทำงานต่างประเทศ ซึ่งเป็นงานบริการ ณ สำนักงานฯ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานมีหน้าที่หลักในการออกไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ ทั้ง 2 ฝ่ายงาน สามารถบริหารจัดการงานที่ตนเองได้รับมอบหมายได้ดี เพราะถึงแม้ว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ กับจำนวนคนหางานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศของจังหวัดเชียงรายจะไม่สมดุลกันแต่จัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการก็ได้ดำเนินการบริหารจัดการภายใน โดยการให้บริการเชิงตั้งรับ ณ สำนักงานฯ มากกว่าการลงพื้นที่เชิงรุก เช่น กำหนดให้เจ้าหน้าที่ ต้องอบรมคนหางานก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศทุกครั้ง การนำสื่อออนไลน์มาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้อง

ตามกฎหมายการป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ รวมถึงเรื่องอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง การมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่จากฝ่ายอื่น ๆ มาช่วยปฏิบัติงาน กรณีมีการประกาศรับสมัครไปทำงานต่างประเทศในบางประเทศที่ประชาชนสนใจเป็นจำนวนมาก หรือมีเหตุการณ์ฉุกเฉินพิเศษ



ภาพที่ 4.1 สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

1.3 สภาพด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ตั้งอยู่ ชั้น 2-3 อาคารศูนย์ราชการ กระทรวงแรงงาน ถนนศูนย์ราชการ ตำบลริมกก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย สถานที่ทำงานมีความสะอาด มีวัสดุ อุปกรณ์ทำงานโดยทั่วไป เช่น โต๊ะทำงาน คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกนเอกสาร เครื่องอ่านบัตรประชาชน กระดาษ A4 แฟ้มเก็บเอกสาร อุปกรณ์เครื่องเขียน เป็นต้น มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการทำงาน ได้แก่ ระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ปิดประกาศ บนบอร์ด มีการจัดเอกสารเป็นระเบียบ มองโดยรวมมีความเรียบร้อยในส่วนของเอกสารประจำปีงบประมาณที่ผ่านมาแล้วแต่ยังมีสำคัญ หรือจำเป็นต้องเก็บรักษาไว้จะมีการนำไปจัดเก็บ ณ โกดังอีกแห่งหนึ่งซึ่งอยู่ไม่ไกลจากสำนักงานฯ มีห้องประชุมใหญ่ 1 ห้อง มีการจัดสถานที่สำหรับอบรมคนหางานก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ มีห้องสำหรับพักรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ตู้เย็น ถ้วย จาน ช้อน ส้อม แก้วน้ำ ชิงค์ล้างจาน เป็นต้น มีการประชุมสำนักงานทุกเดือน

อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และมีการประชุมหัวหน้าฝ่ายเพิ่มเติม ทุกครั้งที่มิจานสำคัญ มีการจัดกิจกรรมกีฬาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงแรงงานของจังหวัดเชียงราย ปีละ 1 ครั้ง ในส่วนของปัญหา เรื่องความคิดเห็นไม่ตรงกัน หรือความขัดแย้งในการทำงานไม่ค่อยมีปัญหา เนื่องจากระบบราชการมีสายบังคับบัญชาชัดเจน โดยบุคลากรเข้าใจและยอมรับในส่วนนี้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของจัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศและหัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 1 และคนที่ 2 เจ้าพนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน และนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดังนี้

“...เนื่องจากสำนักงานจัดหางานตั้งอยู่ ณ ที่ตั้งที่เป็นศูนย์รวมของกระทรวงแรงงานจังหวัดเชียงรายโดยเฉพาะ กล่าวคือ ภายในอาคารศูนย์ราชการกระทรวงแรงงานจังหวัดเชียงราย มีเพียงหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงแรงงานอยู่ร่วมกัน ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย และสำนักงานประกันสังคม จึงทำให้การประสานงานและการให้บริการต่าง ๆ มีความรวดเร็ว ซึ่งมองว่าเป็นสถานที่ ที่มีความเหมาะสมในการทำงานเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ได้มีการกำหนดให้มีการประชุมสำนักงานทุกเดือนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และมีการประชุมหัวหน้าฝ่ายเพิ่มเติมทุกครั้งที่มิจานสำคัญ เพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินงานต่าง ๆ เตรียมพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต และเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานซึ่งกันและกัน ในกรณีคนหางานจะเดินทางไปทำงานต่างประเทศครั้งแรกจะต้องได้รับการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการเดินทางไปทำงานอย่างถูกกฎหมาย สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตลอดจนแนวทางการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติตนขณะทำงานในต่างประเทศ จากเจ้าหน้าที่ของกรมการจัดหางานก่อนเดินทางสำนักงานฯ ก็ได้ มีการจัดสถานที่สำหรับอบรมคนหางานก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ในพื้นที่ที่เจ้าหน้าที่ ของฝ่ายจัดหางานต่างประเทศสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก...”

(จัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายตั้งอยู่ ณ ศูนย์ราชการกระทรวงแรงงานจังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นอาคารเดียวกันกับสำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงรายและสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงราย อีกทั้งตั้งอยู่ใกล้กับหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานต่างประเทศ จึงทำให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้กรมการจัดหางานได้จัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ สำหรับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน และสำหรับประชาชนให้สามารถใช้บริการด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งการปฏิบัติงานของฝ่าย

จัดหางานต่างประเทศในปัจจุบันดำเนินการโดยการใช้ระบบดังกล่าวเป็นหลัก โดยรูปแบบการทำงานของระบบฯ เป็นไปในทิศทางที่ดี อีกทั้งกรมการจัดหางาน ก็มีการพัฒนาระบบดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...สถานที่ในการทำงานมีความเรียบร้อยดี หากพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร พนักงานฯ ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่สามารถนำไปจัดเก็บที่โกดังอีกแห่งหนึ่งได้ซึ่งอยู่ไม่ไกลจากสำนักงานฯ วัสดุ อุปกรณ์ ในการทำงานโดยรวมมีความเพียงพอ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 นี้ ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานกำลังจะได้รับจัดสรรอุปกรณ์ในการทำงานเพิ่มเติมจากกรมการจัดหางาน ได้แก่ เครื่องพิมพ์ จำนวน 1 เครื่อง และกล้องถ่ายรูป จำนวน 1 กล้อง เพื่อใช้สำหรับการอัดวิดีโอขณะปฏิบัติงาน...”

(นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...วัสดุ อุปกรณ์ สนับสนุนงานต่าง ๆ เช่น กระดาษ ปากกา มีเพียงพอ ระบบอินเทอร์เน็ตไม่ค่อยมีปัญหา เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเอกสาร เครื่องถ่ายเอกสาร อาจจะต้องมีการใช้ร่วมกันกับฝ่ายงานอื่นบ้างแต่โดยรวมมองว่าเพียงพอ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดเก็บเอกสาร โดยรวมอยู่ในระดับที่ดี เนื่องจากชั้นวางเอกสารมีไม่เพียงพอ แต่เจ้าหน้าที่ก็มีวิธีการจัดเก็บโดยการนำไปใส่กล่องกระดาษ A4 และจัดเรียงให้เรียบร้อย มีการจัดสถานที่สำหรับให้เจ้าหน้าที่พักรับประทานอาหารซึ่งเป็นสิ่งที่ดีเหมาะสมมาก...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 2 สิงหาคม 2567)

“...สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย สบายตา การจัดสถานที่ในการทำงานมีความเหมาะสม มีการจัดแบ่งเป็นฝ่ายงาน มีป้ายบอกชื่อฝ่ายงานชัดเจน รวมถึงมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ปิดประกาศบนบอร์ด...”

(เจ้าพนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...ความสะอาด ความสบายตา แสงสว่าง โดยรวมอยู่ในระดับที่ค่อนข้างดี สำนักงานฯ ได้ดำเนินการตามนโยบายร่วมกันประหยัดพลังงานจึงกำหนดเวลาเปิด-ปิด เครื่องปรับอากาศให้เจ้าหน้าที่สามารถเปิดเครื่องปรับอากาศได้ตั้งแต่ 09.30-15.00 น. ...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมค่อนข้างดี เนื่องจากระบบราชการมีสายบังคับบัญชาชัดเจน ในส่วนของปัญหาเรื่องความคิดเห็นไม่ตรงกันหรือความขัดแย้งในการทำงาน จึงไม่ค่อยมีปัญหา เพราะคนที่มีอำนาจในการตัดสินใจก็คือหัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้าส่วนราชการ ซึ่งบุคลากรเข้าใจและยอมรับในส่วนนี้ได้ นอกจากนี้ในทุก ๆ ปี จะมีการจัดกิจกรรมกีฬาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงแรงงานของจังหวัดเชียงรายขึ้น ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวสามารถช่วยสร้างความสามัคคีของบุคลากรทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานได้เป็นอย่างดี...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 28 กรกฎาคม 2567)

1.4 สภาพด้านงบประมาณ

งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ที่กรมการจัดหางาน ได้อนุมัติจัดสรรให้แก่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ มีดังนี้

1. งบประมาณโครงการเตรียมความพร้อมให้คนหางานเพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ด้านแรงงานในการไปทำงานต่างประเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 15,070 บาท
2. งบประมาณโครงการศูนย์ประสานบริการการไปทำงานต่างประเทศในส่วนภูมิภาค (TOEA) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 180,000 บาท
3. งบประมาณโครงการคุ้มครองป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 67,600 บาท
4. งบประมาณสำหรับจ่ายค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราว เดือนละ 12,000-15,000 บาท

โดยงบประมาณที่ได้รับจัดสรรข้างต้นสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศคนที่ 1 คนที่ 2 นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน นิติกร เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน และเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดังนี้

“...งบประมาณในการจ้างบุคลากร (ลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างเหมาโครงการ) เป็นไปตามประกาศรับสมัครงานเฉพาะของตำแหน่งนั้น ๆ ตั้งแต่ต้น กล่าวคือ ตำแหน่งในวุฒิปริญญาตรี อยู่ที่ 15,000 บาท และวุฒิปวส. อยู่ที่ 12,000 บาท ยังไม่มีการปรับขึ้นเงินเดือน ในส่วนของงบประมาณโครงการคุ้มครองป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศมีเพียงพอเนื่องจากในการลงพื้นที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศ

ในแต่ละครั้งสามารถวางแผนงานในลักษณะของบูรณาการร่วมกับการตรวจสอบการทำงาน ของคนต่างด้าวได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานเป็นกลุ่มคนเดียวกัน ซึ่งงบประมาณเกี่ยวกับงานตรวจสอบการทำงานของคนต่างด้าวมักค่อนข้างสูง อีกทั้งปัจจุบันสามารถเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางออนไลน์ได้อีกด้วย...”

(เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...เนื่องจากปัจจุบันคนหางานซึ่งเป็นกลุ่มที่อยู่ในวัยกำลังแรงงานส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงสื่อทางออนไลน์ได้ ซึ่งสื่อออนไลน์เหล่านี้เจ้าหน้าที่สามารถจัดทำด้วยตนเองโดยไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณ งบประมาณโครงการคุ้มครองป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ สำหรับการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์จึงเพียงพอแล้ว...”

(นิติกร เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...งบประมาณการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารป้องกันการหลอกลวงเพียงพอแล้ว เนื่องจากปัจจุบันประชาชนที่อยู่ในวัยกำลังแรงงานส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้อยู่แล้ว เจ้าหน้าที่สามารถประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจึงเพียงพอแล้ว...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...งบประมาณในการดำเนินโครงการคุ้มครองป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศที่ได้รับในส่วนของ เบี้ยเลี้ยง ค่าน้ำมัน มีเพียงพอเหมาะสมดีกับภาระงานที่ต้องดำเนินการ...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 2 สิงหาคม 2567)

“...งบประมาณที่ได้รับจัดสรรสำหรับการจัดอบรมโครงการเตรียมความพร้อมให้คนหางานเพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ด้านแรงงานในการไปทำงานต่างประเทศมีความเหมาะสมเพียงพอแล้ว เพราะปัญหาและอุปสรรคของการจัดอบรม คือ การควบคุมจำนวนบุคคลที่จะมาเข้าร่วมการอบรม เจ้าหน้าที่ผู้จัดอบรมจำเป็นต้องประสานไปยังกลุ่มเป้าหมายที่มีความแน่นอนชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดการอบรมมีปัญหาและสามารถบรรลุ ตามเป้าหมายได้ มากกว่าการประสานไปยังคนหางานที่อยู่ห่างไกล ไม่มีความแน่นอนว่าจะมาเข้าร่วมอบรมจริงหรือไม่ ซึ่งเป็นเหตุผลให้มองว่าการดำเนินงานต่าง ๆ ในลักษณะอบรมไม่เหมาะสมกับบริบทของคนหางานในจังหวัดเชียงราย เนื่องจากคนหางานไปทำงานต่างประเทศส่วนใหญ่ของจังหวัดเชียงรายอาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลจากอำเภอเมืองเชียงราย...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 28 กรกฎาคม 2567)

“...งบประมาณในการจัดโครงการเตรียมความพร้อมให้คนหางานเพื่อป้องกันการตก เป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ด้านแรงงานในการไปทำงานต่างประเทศ จำนวน 15,070 บาท เมื่อเทียบกับ กลุ่มเป้าหมายที่ได้ถือว่าเพียงพอ แต่กลุ่มเป้าหมายดังกล่าวอาจจะไม่ได้สอดคล้องกับจำนวน ผู้ที่ประสงค์จะไปทำงานต่างประเทศของจังหวัดเชียงราย...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 2 สิงหาคม 2567)

2. ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและ คุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย

จากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์ข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย โดยแบ่งประเด็นศึกษา ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านงบประมาณ สามารถวิเคราะห์ และนำเสนอผลได้ตามประเด็นต่อไปนี้

2.1 ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร

2.1.1 บุคลากรผู้รับผิดชอบงานไม่เพียงพอ

เนื่องจากสัดส่วนของประชากรที่นิยมไปทำงานต่างประเทศในจังหวัด เชียงราย มีจำนวนมากและจังหวัดเชียงรายมีพื้นที่ทั้งหมด 18 อำเภอ จึงส่งผลให้จำนวนบุคลากร ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคุ้มครองคนหางานในการไปทำงาน ต่างประเทศที่ต้องลงพื้นที่ไปปฏิบัติงานในเชิงรุกมีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ จัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและ คุ้มครองคนหางาน และนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดังนี้

“...จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานต่างประเทศและ คุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศในเชิงรุก ที่ต้องลงพื้นที่ปฏิบัติงานเพื่อไปเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ป้องกันการหลอกลวงเกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศมีจำนวน ไม่เพียงพอ เนื่องจาก จังหวัดเชียงรายมีพื้นที่ทั้งหมด 18 อำเภอ หลายร้อยตำบล หลายร้อยหมู่บ้าน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ สามารถลงพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง...”

(จัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...บุคลากรฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานไม่เพียงพอ เนื่องจากมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบทั้งในเรื่องของการตรวจสอบแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยและคุ้มครองคนไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศซึ่งเป็นงานที่มีลักษณะของการลงพื้นที่เชิงลึก..”

(นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศมีจำนวนเพียงพอ แต่การแบ่งจำนวนเจ้าหน้าที่และการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศและฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานอาจจะไม่เหมาะสม เนื่องจากฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบงานเรื่องการตรวจต่างด้าวด้วย...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 28 กรกฎาคม 2567)

2.1.2 ปริมาณงานและความรู้ความสามารถของบุคลากร

กรมการจัดหางานได้จัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศสำหรับประชาชนให้สามารถใช้บริการด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์แต่คนหางานของจังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่ไม่สามารถยื่นคำขอออนไลน์ด้วยตนเองได้ หรือบางรายก็สามารถทำได้แต่ไม่แน่ใจว่าทำถูกต้องหรือไม่ ผลที่ตามมาคือ คนหางานเลือกที่จะเดินทางเข้ามาติดต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ ซึ่งทำให้กรณีมีการเปิดรับสมัครงานในบางประเทศที่มีคนหางานสนใจไปทำงานเป็นจำนวนมาก เช่น อิสราเอล หรือสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น ภัยสงคราม เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศมีปริมาณงานมากกว่าปกติหลายเท่า อีกทั้งกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ต่าง ๆ ของแต่ละประเทศมีจำนวนมากและมีความแตกต่างกัน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถรู้ครอบคลุมได้ทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 2 และเจ้าพนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน ดังนี้

“...ความรู้เกี่ยวกับงานต่างประเทศเป็นความรู้ที่เจ้าหน้าที่จะต้องไขว่คว้า ศึกษา ข้อมูลด้วยตนเอง มากกว่ารอการอบรม หรือการพัฒนาที่เป็นทฤษฎี ซึ่งระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของแต่ละประเทศมีจำนวนมากและมีความแตกต่างกันทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถรู้ครอบคลุมได้ทั้งหมด...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...กรณีมีการเปิดรับสมัครงาน บางประเทศที่มีคนหางานของจังหวัดเชียงราย สนใจเป็นจำนวนมาก เช่น อิสราเอล หรือกรณีมีสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น ภัยสงคราม ที่คนหางาน จะต้องเข้ามาติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับเงินช่วยเหลือจากกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงาน ต่างประเทศ จะทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวน ผู้รับบริการ...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 2 สัมภาษณ์ เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...การดึงเจ้าหน้าที่ให้ไปช่วยงานข้ามฝ่ายทำให้เจ้าหน้าที่ ขาดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความรู้ ความชำนาญในเรื่องที่ต้องรับผิดชอบ มีไม่มากพอ โดยเฉพาะในเรื่องของกฎหมาย และทำให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบงานที่เพิ่มขึ้น...”

(เจ้าพนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

2.1.3 แรงจูงใจในการทำงาน

ความไม่มั่นคงในงาน การไม่ได้รับสวัสดิการ และแรงจูงใจในการทำงานของ ลูกจ้างชั่วคราว หรือลูกจ้างเหมาโครงการ ย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 2 นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดังนี้

“...เนื่องจากบุคลากรของฝ่ายจัดหางานต่างประเทศและฝ่ายตรวจและ คุ้มครองคนหางานเป็นลูกจ้างชั่วคราว หรือลูกจ้างเหมาบริการ จึงทำให้บุคลากรบางคนเข้ามาทำงาน ในระยะเวลาสั้น เช่น 1 ปี หรือน้อยกว่านั้น ปัญหาที่ตามมา คือ บุคลากรที่เข้ามาใหม่ขาดความ ชำนาญในการทำงาน...”

(นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...ความไม่มั่นคงในงานของลูกจ้างชั่วคราว หรือลูกจ้างเหมาโครงการ ทำให้ บุคลากรกลุ่มดังกล่าวมีการหางานอื่น ๆ และเมื่อได้งานที่ดีกว่า ก็มักตัดสินใจลาออก ผลที่ตามมาคือ มีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ค่อนข้างบ่อย ซึ่งการที่มีเจ้าหน้าที่คนใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการทำงานก็อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้...”

(เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปสัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...เจ้าหน้าที่ที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว หรือลูกจ้างเหมาโครงการ ไม่ได้รับสวัสดิการจากรัฐ เช่น ประกันสังคม ในเมื่อกระทรวงแรงงานมีกฎหมายกำหนดว่าลูกจ้างของสถานประกอบการทุกคนต้องเข้าประกันสังคม ลูกจ้างของสถานประกอบการที่เป็นเอกชนยังได้รับสิทธิประโยชน์ของประกันสังคม แต่ลูกจ้างชั่วคราว หรือลูกจ้างเหมาโครงการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นบุคลากรของกระทรวงแรงงานกลับไม่ได้รับสวัสดิการจากรัฐ อีกทั้งยังไม่มี ความมั่นคงในเรื่องของการทำงาน เนื่องจากสัญญาจ้างงานเป็นแบบปีต่อปี สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อ แรงจูงใจ ในการทำงานอย่างมาก ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วยเช่นกัน...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 2 สัมภาษณ์ เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

2.1.4 จำนวนคนขับรถไม่เพียงพอ

การดำเนินโครงการคุ้มครองป้องกันหลอกลวงและลักลอบไปทำงาน ต่างประเทศ เป็นงานที่ดำเนินการโดยการประสานไปยังนายอำเภอทั้ง 18 อำเภอของจังหวัดเชียงราย เพื่อขอเข้าร่วมประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน ในการประชาสัมพันธ์เรื่องการเดินทางไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมายและป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงาน ต่างประเทศ ดังนั้นผู้ที่กำหนดวันและเวลาในการประชุมจึงไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ การที่คนขับรถมีจำนวนไม่เพียงพอ จึงทำให้การทำงานในส่วนนี้มีความล่าช้า เนื่องจากการประชุม ดังกล่าวจะจัดขึ้นแค่เดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่แต่ละอำเภอมักจะจัดขึ้นในวันและเวลาเดียวกัน ปัจจุบันมีการแก้ไขโดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้สามารถขับรถยนต์ของราชการได้ แต่เจ้าหน้าที่ไม่ยอมขับ เนื่องจากหากเกิดอุบัติเหตุจะต้องรับผิดชอบหลายอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนักจัดการ งานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เจ้าหน้าที่ฝ่าย บริหารงานทั่วไป ดังนี้

“...คนขับรถของสำนักงานฯ มีจำนวน 4 คน ซึ่งไม่เพียงพอ เนื่องจากคนขับรถมี หน้าที่ประจำที่ต้องทำ เช่น การไปส่งเอกสาร และต้องทำหน้าที่ขับรถให้เจ้าหน้าที่ทุกคน ทุกฝ่ายงานที่ ออกไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ จึงทำให้ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานไม่สามารถ ออกไปปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้ได้ หรืออาจทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า เนื่องจากการดำเนิน โครงการดังกล่าวเป็นงานที่ดำเนินการโดยการประสานไปยังนายอำเภอทั้ง 18 อำเภอของจังหวัดเชียงราย เพื่อขอเข้าร่วมประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน ในการประชาสัมพันธ์เรื่องการเดินทางไปทำงาน ต่างประเทศอย่างถูกต้อง ตามกฎหมายและป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ ดังนั้น ผู้ที่กำหนดวัน และเวลาในการประชุมจึงไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ การที่คนขับรถมีจำนวนไม่เพียงพอ

จึงทำให้การทำงานในส่วนนี้มีความล่าช้า เนื่องจากการประชุมดังกล่าวจะจัดขึ้นแค่เดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่แต่ละอำเภอมักจะจัดขึ้นในวันและเวลาเดียวกัน...”

(เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...การที่จำนวนคนขับรถไม่เพียงพอ ปัจจุบันมีการแก้ไข โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้สามารถขับรถยนต์ของราชการได้ แต่เจ้าหน้าที่ไม่ยอมขับเนื่องจากหากเกิดอุบัติเหตุจะต้องรับผิดชอบหลายอย่าง ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่พร้อมที่จะรับความเสี่ยงในส่วนนี้...”

(นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

2.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารจัดการ

หัวหน้าฝ่ายงานและเจ้าหน้าที่ ของฝ่ายจัดหางานต่างประเทศและฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานสามารถบริหารจัดการงานงานให้สำเร็จได้ ผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้ แต่การดำเนินงานที่สำเร็จได้นั้นอาจจะมีประสิทธิภาพมากเพียงพอ เห็นได้จากการที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายมีจำนวน ผู้เข้ามาติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องการถูกหลอกลวงไปทำงานต่างประเทศ จำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนักวิชาการแรงงาน หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน และนิติกร เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน ดังนี้

“...การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศเพียงพอแล้ว คนหางานสามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้ เนื่องจากคนหางานส่วนใหญ่ที่เข้ามาร้องเรียน ร้องทุกข์ ถูกหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งสิ้น แต่ปัญหา คือ สื่อที่เจ้าหน้าที่จัดทำไม่สามารถจูงใจคนหางานได้มากเพียงพอ คนหางานเลือกที่จะเสี่ยงกับการถูกหลอกลวงจากกลุ่มมิจฉาชีพที่ทำให้ตนเองมีความน่าเชื่อถือผ่านการทำสื่อที่จูงใจ จนคนหางานมองข้ามสื่อที่ถูกเผยแพร่จากเจ้าหน้าที่...”

(นิติกร เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...คนหางานส่วนใหญ่ที่เข้ามาร้องทุกข์ ร้องเรียนเรื่องการถูกหลอกลวงไปทำงานต่างประเทศจากกลุ่มมิชชันนารีสามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้ แต่พวกเขาเลือกที่จะเสี่ยงเสียเงินจำนวนหนึ่งซึ่งไม่ได้มากนัก (โดยเฉลี่ยคนละประมาณ 8,000 บาท) ให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำให้ตนเองมีความน่าเชื่อถือว่าจะสามารถนำพาพวกเขาไปทำงานได้ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านการทดสอบใด ๆ มากกว่าเชื่อหรือสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ามาตรการในการลงทะเบียนบุคคลที่ลักลอบไปทำงานต่างประเทศยังไม่เข้มงวดเท่าที่ควร...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์ เมื่อ 28 กรกฎาคม 2567)

2.1 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานประจำ

กรมการจัดหางานได้มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการให้บริการเกี่ยวกับงานต่างประเทศแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องของการลงทะเบียนแจ้งความประสงค์ไปทำงานในต่างประเทศ การยื่นคำขอเดินทางไปทำงานต่างประเทศออนไลน์ การสมัครสมาชิกกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานต่างประเทศ แต่ปัญหาที่พบ คือ การที่คนหางานไม่สามารถดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเองได้ หรืออาจจะสามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ แต่ไม่มั่นใจว่าทำถูกต้องหรือไม่ กรณีมีการเปิดรับสมัครงานในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่คนหางานนิยมไปทำงาน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ต้องทำงานหนักกว่าปกติ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 1 ดังนี้

“...กรณีสถานการณ์ที่ทำให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศมีจำนวนงานมากกว่าปกติ เช่น การเปิดรับสมัครงานในบางประเทศที่มีคนหางานสนใจไปทำงานจำนวนมาก หรือสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น ภัยสงคราม สำนักงานฯ มีการบริหารจัดการโดยการดึงบุคลากรจากฝ่ายงานอื่น ๆ มาช่วยงาน ผลที่ตามมาคือ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้มาช่วยงาน ปฏิบัติงานในลักษณะของการรับเอกสารเท่านั้น ในส่วนของการตรวจสอบ ความถูกต้อง การยื่นคำขอเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ หรือการดำเนินการ อื่น ๆ จนเสร็จสิ้นขบวนการยังเป็นหน้าที่เฉพาะของเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 1 สัมภาษณ์ เมื่อ 2 สิงหาคม 2567)

ปัจจุบันฝ่ายจัดหางานต่างประเทศและฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดหางานและการคุ้มครองคนหางาน ในการไปทำงานต่างประเทศผ่านทาง Facebook และ TikTok อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งก็มีประชาชนเข้ามาติดตาม มีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นและสอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่น่าสนใจเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่การเข้าถึงสื่อออนไลน์ของแต่ละบุคคลบางครั้งก็ถูกจำกัด ประชาชนบางกลุ่ม อาจไม่ได้เห็นถึงการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานฯ ที่ได้เผยแพร่ออกไป ซึ่งสอดคล้องกับ คำสัมภาษณ์ของจัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ และนักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ ดังนี้

“...การดำเนินการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการไปทำงาน ต่างประเทศผ่านสื่อทางโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Tik Tok อาจจะไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย บางกลุ่มได้ เนื่องจากประชาชนบางกลุ่มไม่ได้เห็นถึงการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานฯ ที่ได้เผยแพร่ ออกไป ดังนั้นการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อป้องกัน การหลอกลวงการจากกลุ่ม มิฉฉาชีพ หรือการจัดโครงการฯ เพื่ออบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจ ไปทำงานต่างประเทศก็ยังมี ความสำคัญ เพราะการที่ประชาชนได้พบกับเจ้าหน้าที่แบบเผชิญหน้า จะทำให้ประชาชนมีความ เชื่อมั่นมากกว่าการเห็นผ่านทางสื่อออนไลน์...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...ปัจจุบันคนหางานที่สนใจไปทำงานต่างประเทศส่วนใหญ่ของจังหวัดเชียงรายยังมี ค่านิยมในการเชื่อถือคนใกล้ตัว คนรู้จักญาติ พี่น้อง มากกว่าเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ ดังนั้นการที่ เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อการเข้าถึงกลุ่มประชาชนเหล่านี้โดยตรงจึงยังมีความสำคัญอย่างยิ่ง การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์เพียงอย่างเดียวจึงไม่เพียงพอ...”

(จัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

นอกจากนี้ยังพบปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการบริหารจัดการงานของฝ่ายตรวจ และคุ้มครองคนหางาน 3 ประการ ได้แก่ การวางแผนดำเนินงานภายในฝ่ายงาน ความล่าช้าและ ความไม่ชัดเจน ในการประสานงานไปยังส่วนกลาง และการรวมอำนาจในการตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ดังคำสัมภาษณ์ของนักวิชาการแรงงาน และเจ้าพนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจ และคุ้มครอง คนหางาน และเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดังนี้

“...การวางแผนดำเนินงานภายในของฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานอาจจะยังไม่ดีเท่าที่ควร เช่น เวลาออกพื้นที่มักจะวางแผนให้เจ้าหน้าที่ออกพื้นที่ทั้งหมด ไม่เหลือบุคลากรไว้จัดการงานเอกสารต่าง ๆ หรือทำสรุปผลการปฏิบัติงานประจำวันเพื่อรายงานเข้าในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการจัดหางานและรายงานผู้บริหารแบบไม่ต้องเร่งรีบ...”

(เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...การปฏิบัติงานบางอย่างจำเป็นต้องอาศัยความแม่นยำในการตีความกฎหมาย อีกทั้งระเบียบบางอย่างอาจมีการปรับปรุงไปจากเดิม จึงทำให้ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ต้องการคำปรึกษาจากส่วนกลาง แต่บ่อยครั้งที่การติดต่อประสานงานไปยังส่วนกลาง มีความล่าช้าและไม่ชัดเจน เช่น การโอนสายหลายต่อ เนื่องจากส่วนกลางไม่ได้ให้เบอร์เฉพาะของบุคคลที่รับผิดชอบงานในเรื่องนั้น ๆ ไว้ เป็นต้น...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 2 สิงหาคม 2567)

“...อำนาจในการตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ หรือความเด็ดขาดของการให้คำตอบกรณีมีข้อซักถามจากประชาชน เป็นของหัวหน้าฝ่าย ซึ่งบางครั้งหากหัวหน้าฝ่ายได้รับมอบหมายให้ไปประชุมหรืออบรมนอกสำนักงานฯ หรือลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน นั้น ทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ หรือแม้แต่การให้บริการประชาชนในบางครั้งมีความล่าช้า...”

(เจ้าพนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานโครงการ

การดำเนินโครงการเตรียมความพร้อมให้คนหางานเพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ด้านแรงงานในการไปทำงานต่างประเทศไม่เหมาะสมกับจำนวนผู้ที่สนใจไปทำงานต่างประเทศ พบข้อมูล ณ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ว่าจังหวัดเชียงราย มีผู้แจ้งความประสงค์ไปทำงานต่างประเทศจำนวนทั้งสิ้น 4,529 คน แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 กลับมีเป้าหมายในการดำเนินโครงการฯ จำนวน เพียง 40 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 0.88 ของจำนวน ผู้แจ้งความประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดังนี้

“...การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของโครงการเตรียมความพร้อมให้คนหางาน เพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ด้านแรงงานในการไปทำงานต่างประเทศ จำนวน 40 คน เป็นจำนวนที่ไม่เหมาะสมกับจำนวนของคนหางานที่ประสงค์จะเดินทางไปทำงานต่างประเทศของ จังหวัดเชียงราย เนื่องจากคนหางานของจังหวัดเชียงรายที่สนใจไปทำงานในต่างประเทศมีจำนวน หลายพันคน...”

(นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

การดำเนินโครงการคุ้มครองป้องกันหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ โดยการประสานงานไปยังนายอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชนมีความเหมาะสมแล้ว เนื่องจากคนหางานส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีค่านิยมในการรับฟังนับถือผู้นำชุมชนมากกว่ารับฟัง เจ้าหน้าที่จากภายนอก หากเจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการด้วยตนเองไม่ผ่านการประสานงานไปยังผู้นำ ชุมชนอาจทำให้ขาดความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ได้ ซึ่งส่งผลให้การดำเนินโครงการฯ ไม่มีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามก็ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการฯ คือ การไม่สามารถรู้ได้ว่าตัวของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน จะมีความสนใจ มีความเข้าใจ และให้ ความสำคัญกับสิ่งที่เจ้าหน้าที่ได้เผยแพร่ไปมากน้อยเพียงใด จะมีการนำไปเผยแพร่ให้แก่ประชาชนให้ หมู่บ้านหรือไม่ การถูกจำกัดด้วยเรื่องของเวลาในการประชาสัมพันธ์ และการที่คนหางานส่วนใหญ่ที่ สนใจไปทำงานต่างประเทศมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงรายแต่ปัจจุบันไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่ จังหวัดเชียงราย ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายตรวจ และคุ้มครองคนหางาน เจ้าพนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน และ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดังนี้

“...การดำเนินโครงการคุ้มครองป้องกันหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ โดยการประสานงานไปยังนายอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชนมีความเหมาะสมแล้ว เนื่องจาก คนหางานส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีค่านิยมในการรับฟัง นับถือผู้นำชุมชนมากกว่ารับฟังเจ้าหน้าที่ จากภายนอก แต่ปัญหาที่ตามมา คือ ไม่สามารถรู้ได้ว่าตัวของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชนจะมี ความสนใจ มีความเข้าใจ และให้ความสำคัญกับสิ่งที่เจ้าหน้าที่ได้เผยแพร่ไปมากน้อยเพียงใด จะมีการนำไปเผยแพร่ให้แก่ประชาชนให้หมู่บ้านหรือไม่ ซึ่งปัจจุบันไม่ได้มีการติดตามผลในส่วนนี้...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์ เมื่อ 28 กรกฎาคม 2567)

“...การดำเนินการการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ผ่านการประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน เป็นการอธิบายการทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมาย 5 วิธี เท่านั้น แต่ไม่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือโทษจากการลักลอบไปทำงานแบบผิดกฎหมาย เนื่องจากถูกจำกัดด้วยเรื่องของเวลาในการประชาสัมพันธ์...”

(นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...การลงพื้นที่พบปะประชาชนนั้น ทำให้ทราบว่าคนหางานส่วนใหญ่ที่สนใจไปทำงานต่างประเทศมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงรายก็จริงแต่ปัจจุบันไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดเชียงรายโดยคนหางานส่วนใหญ่มักไปอาศัยอยู่ในจังหวัดใหญ่ ๆ เช่น กรุงเทพมหานคร ระยอง ชลบุรี เชียงใหม่ เป็นต้น...”

(เจ้าพนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจ และคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

2.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.3.1 วัสดุ อุปกรณ์

วัสดุ อุปกรณ์โดยรวมเพียงพอ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายสามารถใช้วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงานร่วมกันร่วมกันได้ แต่ประสิทธิภาพในการทำงานของอุปกรณ์บางอย่างอาจจะไม่ได้มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรเนื่องจากมีอายุการใช้งานที่มากแล้ว เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน จึงทำให้เจ้าหน้าที่บางรายมีความรู้สึกว่าการดำเนินงานฯ มีไม่เพียงพอ ทั้งนี้หากอุปกรณ์บางอย่างชำรุดเสียหายอาจจะไม่สามารถซ่อมได้ เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่จัดซื้อจากงบประมาณของการซื้อวัสดุ มิใช่การได้รับจัดสรร อุปกรณ์ที่สามารถซ่อมได้ คือ อุปกรณ์ที่มีเลขครุภัณฑ์เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 1 และคนที่ 2 เจ้าพนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน และเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดังนี้

“...รถยนต์มีจำนวนเพียงพอ แต่สภาพของรถไม่พร้อมใช้งาน ชำรุดบ่อยมาก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่สนใจไปทำงานต่างประเทศของจังหวัดเชียงใหม่อาศัยอยู่ในอำเภอแม่สรวย อำเภอแม่ฟ้าหลวง ซึ่งเป็นอำเภอที่ไกลจากอำเภอเมืองเชียงใหม่ อีกทั้ง อยู่บนดอยสูงชัน รถที่พร้อมใช้เหมาะสมกับงานจึงมีจำกัดตามไปด้วย...”

(เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะทำงานที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันทำงานช้ามาก และมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานบ่อยครั้ง ซึ่งการทำงานในปัจจุบันจะต้องทำผ่านระบบออนไลน์ทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการยื่นคำขอต่าง ๆ การหาข้อมูล การประสานงาน การส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น การที่คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพก็ส่งผลเจ้าหน้าที่ไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเช่นกัน...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 2 สิงหาคม 2567)

“...คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กมีไม่เพียงพอ เนื่องจากในการออกพื้นที่หรือการจัดอบรมต่าง ๆ จำเป็นต้องใช้โน้ตบุ๊ก ซึ่งหากแต่ละฝ่ายวางแผนการปฏิบัติงานในวันเดียวกันก็จะทำให้เกิดปัญหา บางครั้งเจ้าหน้าที่ต้องนำโน้ตบุ๊กส่วนตัวมาใช้ ในส่วนของคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะทำงานส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานที่ค่อนข้างมากแล้ว จึงทำให้อุปกรณ์ มีความล่าช้า และมีปัญหาอยู่บ่อยครั้ง...”

(เจ้าพนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...เครื่องสแกนเอกสารไม่เพียงพอ ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะสามารถใช้สมาร์ทโฟนสแกนเอกสารแทนเครื่องสแกนเอกสารได้ก็ตาม แต่ว่ากรณีที่มีปริมาณงานมีจำนวนมาก การใช้สมาร์ทโฟนสแกนเอกสารทำได้ค่อนข้างช้า ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงาน หรือการให้บริการประชาชนลดลง...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

2.3.2 สถานที่ในการทำงาน

การที่จังหวัดเชียงรายมีลักษณะภูมิประเทศเป็นเทือกเขาสูงและมีพื้นที่ราบสูงเป็นหย่อม ๆ จึงส่งผลให้การเดินทางไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ของเจ้าหน้าที่มีความลำบากได้ นอกจากนี้สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายได้มีมาตรการประหยัดพลังงานโดยการกำหนดเวลาเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ ให้เจ้าหน้าที่สามารถเปิดเครื่องปรับอากาศได้ ตั้งแต่ 09.30-15.00 น. ซึ่งมาตรการดังกล่าวกระทบต่อบรรยากาศในการทำงานของเจ้าหน้าที่และความรู้สึกประชาชนผู้รับบริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของจัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ และนักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ ดังนี้

“...เนื่องจากจังหวัดเชียงรายมีพื้นที่เป็นป่า เป็นภูเขาและประชาชนที่สนใจไปทำงานต่างประเทศส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ดังกล่าว จึงทำให้การเดินทางไปปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความลำบาก ซึ่งอาจส่งผลให้เจ้าหน้าที่รู้สึกเหนื่อยล้ากับสภาพการทำงานในลักษณะนี้ได้...”

(จัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“..สถานที่ของสำนักงานฯ คับแคบไปหน่อย ทำให้การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ ยังไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยเท่าที่ควร อีกทั้งสำนักงานฯ มีการกำหนดเวลาเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ ให้เจ้าหน้าที่สามารถเปิดเครื่องปรับอากาศได้ตั้งแต่ 09.30-15.00 น. ซึ่งการเปิดเครื่องปรับอากาศ เวลา 09.30 น. อาจจะได้มีปัญหามากนัก แต่ช่วงหลังจากเวลา 15.00 น. เป็นต้นไป บางครั้งทำให้อากาศภายในห้องทำงานไม่ถ่ายเท ทำให้รู้สึกร้อน ไม่ใช่แค่เจ้าหน้าที่แต่กระทบถึงการให้บริการประชาชนด้วย...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ สัมภาษณ์
เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

2.4 ปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณ

2.4.1 งบประมาณในการดำเนินงาน

งบประมาณในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน ในการไปทำงานต่างประเทศค่อนข้างน้อยหากเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ที่สนใจไปทำงานต่างประเทศ และผู้ที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศของจังหวัดเชียงรายซึ่งมีจำนวนมากเป็นลำดับที่ 3 ของประเทศ และลำดับที่ 1 ของภาคเหนือ ซึ่งการขอเพิ่มเติมจากกรมการจัดหางานก็เป็นไปได้ยาก เนื่องจากกรมการจัดหางานเองก็ถูกจัดสรรมาอย่างจำกัดเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของจัดหางาน จังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการและนักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางาน ต่างประเทศ ดังนี้

“...งานเกี่ยวกับการจัดหางานและการคุ้มครองคนหางานในการไปทำงาน ต่างประเทศได้รับงบประมาณที่จำกัด ซึ่งไม่เพียงพอในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง เพราะในการเดินทางไปต่างอำเภอแต่ละครั้งจำเป็นต้องมีการเบิกจ่ายค่าเบี้ยเลี้ยงและค่าอื่น ๆ เช่น ค่าน้ำมันในการเดินทาง ซึ่งการมีงบประมาณที่จำกัดทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างทั่วถึง โดยการของบประมาณเพิ่มเติมเป็นสิ่งที่ยากมาก เนื่องจากส่วนกลางเองก็ได้มีวิธีการจัดสรร งบประมาณต่าง ๆ ไว้แล้ว...”

(จัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...งบประมาณที่ได้รับจัดสรรในการดำเนินงานไม่สอดคล้องกับจำนวน คนหางานที่ต้องการไปทำงานในต่างประเทศ เนื่องจากจังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดที่มีคนหางานไป ทำงานต่างประเทศเป็นจำนวนมาก และผู้ที่สนใจไปทำงานต่างประเทศก็มีจำนวนมากเช่นกัน...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ สัมภาษณ์
เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

2.4.2 งบประมาณเพิ่มเติม

ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศไม่มีงบประมาณในส่วนของการทำงานล่วงเวลา เนื่องจากลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นงานให้บริการซึ่งไม่ได้มีความจำเป็นเร่งด่วนจะต้องทำงานล่วงเวลา แต่ในบางสถานการณ์ เช่น กรณีมีการเปิดรับสมัครงานไปทำงานต่างประเทศที่มีผู้สนใจเป็นจำนวนมาก หรือเหตุการณ์พิเศษ เช่น ภัยสงคราม ที่มีคนหางานเข้ามาติดต่อรับบริการ เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ปริมาณงานมีมากกว่าปกติหลายเท่า ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ไม่ทำงานล่วงเวลาก็จะทำให้เกิดงานค้างจำนวนมากและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานอื่นๆ ต่อไป เพราะฉะนั้นในบางสถานการณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศจึงมีความจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุดราชการ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 1 และคนที่ 2 โดยเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 คน ได้ให้คำสัมภาษณ์ ในลักษณะเดียวกัน ดังนี้

“...ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศไม่มีงบประมาณในส่วนของการทำงานล่วงเวลา ซึ่งในบางครั้งโดยเฉพาะในช่วงที่ต้องรับมือกับสถานการณ์ที่คนหางานเข้ามาติดต่อรับบริการจำนวนมาก ส่งผลให้ปริมาณงานมีมากกว่าปกติหลายเท่า เจ้าหน้าที่ที่มีความจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลา หรือทำงานในวันหยุดราชการ”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 1 และคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 2 สิงหาคม 2567 และ 23 กรกฎาคม 2567)

3. ผลการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางาน และคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

จากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์ข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย โดยแบ่งประเด็นศึกษา ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านงบประมาณ สามารถวิเคราะห์ และนำเสนอผลได้ตามประเด็นต่อไปนี้

3.1 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านบุคลากร

3.1.1 บุคลากรผู้รับผิดชอบงานไม่เพียงพอ

ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานจัดหางานต่างประเทศ และคุ้มครองคนหางานให้สามารถครอบคลุมภารกิจได้อย่างครบถ้วน หากไม่สามารถเพิ่มจำนวนบุคลากรได้

ก็ควรจะดำเนินแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นโดยการรวมเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศกับฝ่ายตรวจและ
 คຸ່ມครองคนหางานเป็นฝ่ายงานเดียวกัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้ รวมถึงควรให้
 ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการใช้บริการออนไลน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไป
 ต่างประเทศของประชาชนมากขึ้น เพราะการที่ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ด้วยตนเองได้
 ก็จะสามารถลดปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ
 นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหา
 งานต่างประเทศ คนที่ 2 และนิติกร เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคຸ່ມครองคนหางาน ดังนี้

“...ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานจัดหางานต่างประเทศ
 และคຸ່ມครองคนหางาน โดยควรเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 3 คน ให้สามารถครอบคลุมภารกิจได้อย่าง
 ครบถ้วน ซึ่งเป็นการจ้างในฐานะของเจ้าหน้าที่สำนักงานไปเลย ไม่ใช่จ้างเป็นสัญญาระยะสั้น
 เพื่อความต่อเนื่องของงานและความชำนาญในการปฏิบัติงาน...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ สัมภาษณ์
 เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...หากมีการรวมเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศกับฝ่ายตรวจและ
 คຸ່ມครองคนหางานเป็นฝ่ายงานเดียวกันก็จะสามารถแก้ไขปัญหาระยะยาวเรื่องจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอได้ใน
 ระดับหนึ่ง ยกตัวอย่างเช่น กรณีที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคຸ່ມครองคนหางานออกไปปฏิบัติงานนอก
 พื้นที่สำนักงานฯ แล้วมีประชาชนมาร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องเกี่ยวกับการถูกหลอกลวงไปทำงาน
 ต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างประเทศที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานฯ ก็จะสามารถช่วยนิติกรรับเรื่อง
 ร้องเรียนร้องทุกข์ได้ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น...”

(นิติกร เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคຸ່ມครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 23
 กรกฎาคม 2567)

“...ควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการใช้บริการ
 ออนไลน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศของประชาชนมากขึ้น
 เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการรับบริการของประชาชน ทั้งนี้การที่ประชาชนสามารถใช้บริการ
 ออนไลน์ด้วยตนเองได้ ก็จะสามารถลดปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ในการให้บริการได้ด้วย...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ
 23 กรกฎาคม 2567)

3.1.2 ปริมาณงานและความรู้ความสามารถของบุคลากร

งานเกี่ยวกับต่างประเทศมีความหลากหลายในส่วนของระเบียบ ข้อบังคับและข้อจำกัดในแต่ละประเทศที่แตกต่างกันและอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์จึงเป็นงานที่ต้องอาศัยการศึกษาเพิ่มเติมและความชำนาญในการทำงาน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานจำเป็นต้องหาความรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน ตลอดจนรู้ทันสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมถึงเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ข้อจำกัดของการไปทำงานแต่ละประเทศ เพื่อที่จะได้นำไปแนะนำให้กับคนหางาน ทราบ กรมการจัดหางาน หน่วยงานต้นสังกัดของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศโดยการจัดประชุม หรือจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ รวมถึงการสร้างเครือข่ายในการประสานงานร่วมกัน นอกจากนี้สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายควรประชาสัมพันธ์และให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการใช้บริการออนไลน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศของประชาชนมากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องการสมัครงานไปทำงานต่างประเทศ เพราะในปัจจุบันการสมัครงานไปทำงานต่างประเทศผ่านระบบออนไลน์ไม่จำเป็นต้องดำเนินการผ่านเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด หากประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ด้วยตนเองได้ก็จะสามารถลดปัญหาปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 1 และคนที่ 2 นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน และเจ้าพนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน ดังนี้

“...บุคลากรที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศควรให้ความสำคัญกับการศึกษาหาความรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงกรมการจัดหางานควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานต่างประเทศทั้งหมดอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึงด้วย เนื่องจากงานเกี่ยวกับต่างประเทศ มีความหลากหลายในส่วนของระเบียบ ข้อบังคับ และข้อจำกัด ในแต่ละประเทศที่แตกต่างกันและอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ อีกทั้งควรมีการสร้างเครือข่ายให้เจ้าหน้าที่ของแต่ละจังหวัดสามารถประสานงานกันได้ เพื่อความรวดเร็วในการทำงาน...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ สัมภาษณ์ เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...ควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่อง การใช้บริการออนไลน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศของประชาชนมากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องการสมัครงานไปทำงานต่างประเทศ เพราะในปัจจุบันการสมัครงานไปทำงานต่างประเทศผ่านระบบออนไลน์ไม่จำเป็นต้องดำเนินการผ่านเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด หากประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ด้วยตนเองได้ ก็จะสามารถลดปัญหาปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ได้นอกจากนี้กรมการจัดหางานควรมีการประชุมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกจังหวัดร่วมกัน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงให้เจ้าหน้าที่สามารถแจ้งปัญหา ปรีกษา หรือสอบถามข้อสงสัยที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ ซึ่งการประชุมดังกล่าวควรเป็นการประชุมแบบออนไลน์ เนื่องจากมีความสะดวกและไม่สิ้นเปลืองงบประมาณ...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 2 สัมภาษณ์
เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...กรมการจัดหางานควรมีการจัดอบรมในเรื่องภาษาของประเทศที่มีคนหางานเดินทางไปทำงานจำนวนมาก เช่น จีน เกาหลี ญี่ปุ่น โดยเป็นการอบรมเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานก็เพียงพอแล้ว เช่น คำศัพท์บางคนที่ต้องเจอในสัญญาจ้างงานเป็นต้น รวมถึงการอบรมความรู้ด้านต่าง ๆ เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการจัดอบรมแบบออนไลน์ก็เพียงพอแล้ว...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 2 สัมภาษณ์
เมื่อ 2 สิงหาคม 2567)

“...กรมการจัดหางานควรมีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อกฎหมายระเบียบต่าง ๆ อย่างทั่วถึง และสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 2 ครั้งขึ้นไป โดยควรเป็นการจัดอบรมแบบเผชิญหน้า เนื่องจากมองว่าการอบรมแบบออนไลน์ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ได้รับมอบหมายให้อบรมออนไลน์ ณ สำนักงานฯ ยังคงต้องปฏิบัติงานประจำวันร่วมไปด้วย ประสิทธิภาพของการเรียนรู้จึงไม่มากพอเท่ากับการอบรมแบบเผชิญหน้า นอกจากนี้ควรให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากขึ้น เพื่อให้การประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว...”

(เจ้าพนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์
เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...กรรมการจัดหางานควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องเกี่ยวกับนักสืบไซเบอร์ ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจุบันคนหางานมักถูกหลอกหลวง จากสื่อออนไลน์ หากเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการสืบค้นหาตัวผู้หลอกหลวงได้ ก็จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานมีมากขึ้น อีกทั้งควรมีการอบรมเพื่อทบทวนและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ครั้งละ 2 คน เป็นต้น...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 2 สิงหาคม 2567)

3.1.3 แรงจูงใจในการทำงาน

บุคลากรทุกคนควรได้รับสิทธิประโยชน์ทุกอย่างตามกฎหมาย ระเบียบ ที่พึงจะได้รับ เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ควรมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว หรือลูกจ้างเหมาโครงการ เช่น การเพิ่มอัตราเงินเดือนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพตามวุฒิ การศึกษาของเจ้าหน้าที่ การได้รับสิทธิประกันสังคม การจ้างงานในระยะยาว หรือมีการจ่ายโบนัส ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานต่างประเทศ ทั้งนี้บุคลากรทุกคนในฝ่ายงานเดียวกัน ควรจะเรียนรู้งานทุกงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายงานร่วมกัน เพื่อความเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ คำสัมภาษณ์ของนักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 2 นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน และเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดังนี้

“...บุคลากรทุกคนควรได้รับสิทธิประโยชน์ทุกอย่างตามกฎหมาย ระเบียบ ที่พึงจะได้รับ เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง และบุคลากรทุกคนในฝ่ายงานเดียวกัน ควรจะเรียนรู้งานทุกงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายงานร่วมกัน เพื่อสร้างความเท่าเทียมในการทำงาน และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายสามารถทำงานแทนกันได้ ซึ่งจะทำให้การทำงานมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 28 กรกฎาคม 2567)

“...ควรมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เจ้าหน้าที่ที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว หรือลูกจ้างเหมาโครงการ เช่น การได้รับสิทธิประกันสังคม หรือการเพิ่มอัตราเงินเดือนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพตามวุฒิการศึกษา...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...ควรมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เจ้าหน้าที่ กรณีมีเหตุจำเป็นให้ต้องทำงานล่วงเวลา เจ้าหน้าที่ก็ควรจะได้รับเงินล่วงเวลา รวมถึงควรมีการปรับฐานเงินเดือนให้เจ้าหน้าที่ตามวุฒิการศึกษาที่สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน เช่น วุฒิปริญญาตรี ก็ควรจะได้รับเงินเดือนอยู่ที่ 18,000 บาท...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 2 สิงหาคม 2567)

“...ควรมีงบประมาณในการสนับสนุนให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น เช่น การให้ค่าล่วงเวลา โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีการประกาศรับสมัครไปทำงานต่างประเทศในบางประเทศที่ประชาชนสนใจเป็นจำนวนมาก หรือมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งเป็นช่วงที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศจะต้องทำงานเพิ่มมากขึ้นอย่างมาก...”

(เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

3.1.4 จำนวนคนขับรถไม่เพียงพอ

เนื่องจากจำนวนคนขับรถไม่เพียงพอ สำนักงานฯ จึงควรมีมาตรการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นโดยการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ซึ่งมีได้ห่างไกลจากพื้นที่สำนักงานฯ เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว และควรมีแนวทางในการปรับเปลี่ยนการใช้รถยนต์ราชการมาเป็นการใช้รถเช่าที่มีประกันชั้น 1 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้งให้สามารถขับรถยนต์ได้มีความไว้วางใจที่จะขับรถยนต์มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน และนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดังนี้

“...กรณีเจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมประชุม เข้าร่วมอบรม หรือดำเนินงานอื่น ๆ นอกพื้นที่สำนักงานฯ ในเขตอำเภอเมืองเชียงรายควรจะเดินทาง โดยรถส่วนตัว เพื่อช่วยลดปัญหาเรื่องคนขับรถไม่เพียงพอสำหรับการออกไปปฏิบัติงานที่ต้องไปในพื้นที่ไกล ๆ...”

(นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...ควรมีการเปลี่ยนจากการใช้รถยนต์ราชการที่ไม่มีประกันมาใช้เป็นรถเช่าที่มีประกันชั้น 1 เพราะการที่รถมีประกันชั้น 1 จะสามารถแก้ไขปัญหาคนขับรถไม่เพียงพอได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้งให้สามารถขับรถยนต์ได้ก็จะกล้าขับรถยนต์มากขึ้น...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน, 28 กรกฎาคม 2567)

3.2 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการ

3.2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประจำ

เนื่องจากงบประมาณและเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศค่อนข้างน้อย ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ที่สนใจไปทำงานต่างประเทศ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายจึงต้อง มีการดำเนินการ บริหารจัดการภายใน เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ สามารถบรรลุผล ตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดทำสื่อเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ที่ไม่จำเป็นต้องใช้ งบประมาณเพิ่มเติม เช่น Facebook TikTok เป็นต้น ควรมีการประชุมภายในฝ่ายงานเพื่อเป็น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน รวมถึง เป็นการติดตามผลการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ผ่านมา และควรมีการพัฒนาด้านการประสานงานระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของจัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ นักวิชาการ แรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน และนักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่าย ตรวจ และคุ้มครองคนหางาน ดังนี้

“...เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถลงพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง จึงต้องมีการนำสื่อต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไป ทำงานต่างประเทศ เช่น Facebook TikTok เป็นต้น ในกรณีมีการเปิดรับสมัครงาน ในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่คนหางานนิยมไปทำงาน หรือเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น ภัยสงคราม จะมีการ บริหารจัดการสั่งการให้เจ้าหน้าที่ของฝ่ายอื่น ๆ ส่งตัวแทนมาช่วยงานฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ จำนวนตามความเหมาะสมของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น...”

(จัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...ควรมีการกำหนดมาตรการบางอย่างที่ทำให้คนหางานกลัวการลักลอบไป ทำงานต่างประเทศมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำสื่อเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศอย่าง ถูกกฎหมาย โทษของการลักลอบไปทำงานต่างประเทศ และกลวิธีในการหลอกลวงของมิฉฉาชีฟผ่าน สื่อต่าง ๆ อย่างจริงจัง...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 28 กรกฎาคม 2567)

“...ควรมีการประชุมภายในฝ่ายงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน รวมถึงเป็นการติดตามผล การดำเนินงานต่าง ๆ ที่ผ่านมา และควรมีการพัฒนาด้านการประสานงานระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การสร้างช่องทางการติดต่อที่สามารถเข้าถึงบุคคลที่รับผิดชอบงานนั้นๆ โดยตรง เป็นต้น...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 2 สิงหาคม 2567)

3.2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโครงการ

กรมการจัดหางานควรมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินโครงการเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศที่สอดคล้องกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับจำนวนผู้แจ้งความประสงค์ไปทำงานต่างประเทศของแต่ละจังหวัด รวมถึงควรมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานโครงการคุ้มครองป้องกันการหลอกลวง และลักลอบไปทำงานต่างประเทศ ให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดสามารถกำหนดแนวทางการดำเนินการโครงการฯ ได้ด้วยตนเอง เพื่อความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ นักวิชาการแรงงาน และนิติกร เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน และนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดังนี้

“...กรมการจัดหางานควรมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินโครงการเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ที่สอดคล้องกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับจำนวนผู้แจ้งความประสงค์ไปทำงานต่างประเทศของแต่ละจังหวัด ซึ่งในการจัดโครงการฯ อาจไม่จำเป็นต้องดำเนินการโดยบุคลากรของสำนักงานฯ ทั้งหมดก็ได้ อาจมีการรับสมัครบุคลากรชั่วคราวสำหรับมาดำเนินการจัดโครงการในระยะสั้น เช่น 1 เดือน 3 เดือน หรือ 1 ไตรมาส เป็นต้น...”

(นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...ควรมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานโครงการคุ้มครองป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ จากการลงพื้นที่ไปประชาสัมพันธ์กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน เป็นการทำหนังสือแบบเป็นทางการพร้อมกับสื่อประชาสัมพันธ์ที่ต้องการให้ผู้นำชุมชนประชาสัมพันธ์ไปยังนายอำเภอ เพื่อให้นายอำเภอสั่งการกำนัน ผู้ใหญ่บ้านไปดำเนินการ เนื่องจากการจัดทำหนังสือแบบเป็นทางการจะเข้าข่ายว่าเป็นสิ่งที่จะต้องปฏิบัติซึ่งมองว่ามีประสิทธิภาพมากกว่าการไปประชาสัมพันธ์ที่ไม่สามารถทราบได้ว่ากลุ่มผู้นำชุมชนจะไปดำเนินการต่อหรือไม่...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 28 กรกฎาคม 2567)

“...การดำเนินโครงการคุ้มครองป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศควรมีการเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ เช่น การกำหนดให้เจ้าหน้าที่สามารถนำงบประมาณไปจัดทำสื่อออนไลน์ได้ หรือการที่ให้เจ้าหน้าที่สามารถนำงบประมาณ ไปจัดอบรมหรือจัดประชุมได้ เป็นต้น เพราะมองว่าปัจจุบันสื่อออนไลน์เป็นสิ่งที่สำคัญที่ประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงได้ ส่วนประชาชนส่วนน้อยที่ไม่สามารถเข้าถึงสื่อได้ หรือกลุ่มบุคคลที่เข้ามาร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องการถูกหลอกลวงไปทำงานต่างประเทศก็ควรได้รับการอบรมให้ความรู้ อย่างจริงจังจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานโดยตรงมากกว่าการประชาสัมพันธ์ผ่านกานัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือผู้นำชุมชน...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์ เมื่อ 2 สิงหาคม 2567)

“...ควรมีการปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินโครงการคุ้มครองป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น ให้สามารถนำงบประมาณมาดำเนินการในส่วนของการจัดทำสื่อออนไลน์ให้น่าสนใจมากกว่า การลงพื้นที่ เนื่องจากคนที่อยู่ในกำลังแรงงานส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้อยู่แล้ว เพราะปัญหาการถูกหลอกลวงที่เกิดขึ้นสาเหตุเป็นเพราะสื่อที่เจ้าหน้าที่นำเสนอไม่น่าสนใจมากพอเท่ากับสื่อที่กลุ่มมิจฉาชีพนาเสนอ ในส่วนของการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่กานัน ผู้ใหญ่บ้าน ควรเปลี่ยนเป็นการลงพื้นที่ไปประชาสัมพันธ์ในระดับหมู่บ้านมากกว่า เช่น การประชุมหมู่บ้าน หากงบประมาณมีจำกัดก็เลือกไปเฉพาะอำเภอที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับการถูกหลอกลอบไปทำงานต่างประเทศก็ได้...”

(นิติกร เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์ เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...การลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศยังคงมีความจำเป็น แต่ควรเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมาย ในการลงพื้นที่ เพราะกานัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน ประชาชน ที่อยู่ในวัยกำลังแรงงานส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้อยู่แล้ว บุคคลกลุ่มนี้สามารถใช้สื่อออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์ได้ กลุ่มบุคคลที่ควรจะไปพบปะควรจะเป็นกลุ่มคนที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป และอาศัยอยู่ในพื้นที่ที่ห่างไกล มีแนวโน้มว่าจะไม่สามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 2 สัมภาษณ์ เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

3.3 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.3.1 วัสดุ อุปกรณ์

การที่วัสดุ อุปกรณ์ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่มีการใช้งานค่อนข้างมาก ซึ่งทำให้อุปกรณ์เกิดการชำรุดบ่อยครั้ง หรือเกิดความล่าช้าในการทำงาน เป็นเพราะงบประมาณที่ได้รับจัดสรรค่าวัสดุ อุปกรณ์ในแต่ละปีมีจำนวนจำกัด ดังนั้นสำนักงานฯ จึงควรจัดสรรอุปกรณ์ใหม่ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการก่อนเป็นสำคัญ แต่อย่างไรก็ตามควรให้ความสำคัญกับการเสนอแนวทางในการจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ไปยังกรมการจัดหางาน เช่น ใช้วิธีการเช่าแทนการจัดซื้อ เพื่อให้วัสดุ อุปกรณ์ของสำนักงานฯ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของจัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ นักวิชาการแรงงาน ข้าราชการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน และนักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางาน ต่างประเทศ คนที่ 1 ดังนี้

“...เนื่องจากในแต่ละปีงบประมาณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายจะได้รับจัดสรรอุปกรณ์ในการทำงานจากกรมการจัดหางานมาน้อยแตกต่างกันไปในฐานะผู้บริหารหน่วยงานจำเป็นต้องพิจารณาถึงความสำคัญของงานแต่ละงานให้ตีว่างานใด มีความจำเป็นที่จะได้รับอุปกรณ์ที่ถูกจัดสรรดังกล่าว โดยต้องให้ความสำคัญกับงานบริการเป็นหลักก่อน...”

(จัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...ควรมีการเรียงลำดับความสำคัญในการจัดสรรอุปกรณ์สำนักงานฯ ซึ่งมองว่าอุปกรณ์ที่สำคัญที่สุดในการทำงาน คือ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานบริการ เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่เจ้าหน้าที่พบปะกับประชาชนโดยตรง หากอุปกรณ์ที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการทำงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพก็จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากขึ้น...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 2 สิงหาคม 2567)

“...ในส่วนของวัสดุ อุปกรณ์ รวมถึงรถยนต์ราชการควรใช้วิธีการเช่ามากกว่าการจัดซื้อ เพราะการเช่า คือ การที่ให้เอกชนมาจัดการรับผิดชอบในส่วนของการรักษาสภาพการซ่อมบำรุง ซึ่งหากถึงระยะเวลาที่กำหนดก็คืนให้กับเอกชนไป การเช่าจึงเป็นวิธีการที่จะทำให้สำนักงานฯ มีวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ...”

(นักวิชาการแรงงาน ข้าราชการ หัวหน้าฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 28 กรกฎาคม 2567)

3.3.2 สถานที่ในการทำงาน

กรณีสถานที่ในการทำงานคับแคบ หรือไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ ควรดำเนินการประสานความร่วมมือใช้สถานที่ส่วนรวมเพิ่มเติมไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่อยู่ภายในอาคารเดียวกัน ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงแรงงานเหมือนกัน กรณีเจ้าหน้าที่ออกไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ควรมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีเกิดพึงพอใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ควรให้ความสำคัญกับเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดเก็บเอกสารและการทำลายเอกสารตามระเบียบงานสารบรรณ รวมถึงการพิจารณามาตรการประหยัดพลังงานใหม่ให้มีความเหมาะสมกับสภาพอากาศในแต่ละช่วงฤดู ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของจัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ และนักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ ดังนี้

“...เนื่องจากสำนักงานจัดหางานตั้งอยู่ ณ ที่ตั้งที่เป็นศูนย์รวม ของกระทรวงแรงงานจังหวัดเชียงรายโดยเฉพาะ หากสถานที่ในการทำงานคับแคบหรือไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการก็ควรดำเนินการประสานความร่วมมือใช้สถานที่ส่วนรวมเพิ่มเติมไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่อยู่ภายในอาคารเดียวกัน ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงแรงงานเหมือนกัน การขอความร่วมมือในส่วนนี้จึงน่าจะมีแนวโน้มเป็นไปได้ในทิศทางที่ดี ในส่วนของสภาพแวดล้อมการทำงานนอกพื้นที่ที่อาจส่งผลให้เจ้าหน้าที่รู้สึกเหนื่อยล้ากับการทำงาน ควรแก้ไขโดยการสร้างสนับสนุนอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การให้เบี้ยเลี้ยง การกินเลี้ยงสังสรรค์ เป็นต้น...”

(จัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...ควรมีการสนับสนุนเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดเอกสารภายในสำนักงาน เพื่อให้สถานที่ทำงานดูกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่น การสนับสนุน แพ้ลม และชั้นวางเอกสารให้เพียงพอสำหรับการจัดเก็บเอกสาร การให้ความสำคัญกับการจัดเก็บเอกสารและการทำลายเอกสารตามระเบียบงานสารบรรณ รวมถึงการพิจารณาเรื่องเวลาเปิด-ปิด เครื่องปรับอากาศ ให้มีความเหมาะสมกับสภาพอากาศในแต่ละช่วงฤดู หรือการเพิ่มมาตรการประหยัดพลังงานในรูปแบบอื่น ๆ ที่ไม่กระทบต่อความรู้สึกในการทำงานของเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้รับบริการ...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

3.4 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านงบประมาณ

3.4.1 งบประมาณในการดำเนินงาน

งบประมาณ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ดังนั้นกรมการจัดหางานควร มีการจัดสรรงบประมาณในด้านต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมกับจำนวนของผู้ที่สนใจไปทำงานต่างประเทศ อย่างแท้จริง ควรจัดสรรงบประมาณในส่วนของการจัดทำสื่อออนไลน์โดยเฉพาะ เพื่อให้การจัดทำสื่อ สำหรับการประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจ สามารถเข้าส่วนเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ครอบคลุมมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการของงบประมาณเพิ่มเติมจากกรมการจัดหางาน อาจเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก เนื่องจาก กรมการจัดหางานก็มีงบประมาณที่จำกัดเช่นกัน ผู้บริหารหน่วยงานจึงควรมองหาวิธีการอื่น ๆ เช่น การของบประมาณจากจังหวัดเพื่อให้ได้มาซึ่งงบประมาณที่เพียงพอเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของจัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ นักวิชาการ แรงงานชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ เจ้าหน้าที่งานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและ คุ้มครองคนหางาน และนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดังนี้

“...กรมการจัดหางานควรจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานเกี่ยวกับการ จัดหางานและการคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศให้เหมาะสมกับจำนวนของผู้ที่สนใจ ไปทำงานต่างประเทศอย่างแท้จริง...”

(นักวิชาการแรงงานชำนาญการหัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ สัมภาษณ์ เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...กรมการจัดหางานควรจัดสรรงบประมาณในส่วนของการจัดทำสื่อ ออนไลน์โดยเฉพาะ เพื่อให้การจัดทำสื่อสำหรับการประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจ มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น และเพื่อให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ สามารถเข้าส่วนเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ครอบคลุม มากขึ้น เช่น การให้งบประมาณในการยิงแอดโฆษณา เพื่อให้สื่อที่เจ้าหน้าที่เผยแพร่สามารถ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ตรงกับความต้องการ เป็นต้น...”

(เจ้าหน้าที่งานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์ เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...ควรมีการดำเนินการของงบประมาณจากจังหวัดมาสนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดหางานและการคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ โดยเป็นการเขียนโครงการเกี่ยวกับการฝึกอบรมภาษาสำหรับคนหางานที่สนใจจะเดินทางไปทำงานต่างประเทศ เช่น ภาษาเกาหลี ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น เพราะการจะไปทำงานในประเทศเหล่านี้ได้คนหางานจะต้องผ่านการทดสอบภาษา หรือสอบสัมภาษณ์กับนายจ้างก่อนซึ่งมีความเหมาะสมที่จะขอของงบประมาณในส่วนนี้มาเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน...”

(จัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...ควรมีการเขียนโครงการๆ เกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ เพื่อเสนอของงบประมาณจังหวัด เนื่องจากงบประมาณจังหวัดมีค่อนข้างมากโอกาสที่จะได้รับงบประมาณในส่วนนี้จึงค่อนข้างสูง...”

(นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

3.4.2 งบประมาณเพิ่มเติม

ควรมีการเพิ่มงบประมาณในการจัดสรรบุคลากรเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับจำนวนของคนหางานที่ไปทำงานต่างประเทศ งบประมาณสำหรับเพิ่มความรู้ ความสามารถในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ และควรมีการนำเงินจากกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานต่างประเทศไปบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุด หากมีกำไรก็นำมาจัดสรรเป็นโบนัสให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 1 และเจ้าพนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน ดังนี้

“...ควรมีการเพิ่มงบประมาณในการจัดสรรบุคลากรเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับจำนวนของคนหางานที่ไปทำงานต่างประเทศ งบประมาณสำหรับเพิ่มความรู้ ความสามารถในการทำงานและงบประมาณสำหรับสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ เช่น การปรับฐานเงินเดือน ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง โบนัส และสวัสดิการต่าง ๆ ที่พึงจะได้รับ เพราะมองว่าการที่ภาครัฐเสียงบประมาณในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านบุคลากรมีความคุ้มค่า ถ้าเทียบกับการปล่อยให้ประเทศไทยต้องเผชิญกับปัญหาการถูกลอกหลวงและการลักลอบไปทำงานแบบผิดกฎหมายที่มีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้น...”

(เจ้าพนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สัมภาษณ์เมื่อ 23 กรกฎาคม 2567)

“...เนื่องจากกรมการจัดหางานมีการจัดตั้งกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานต่างประเทศ คนหางานที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศกรณีไปกับบริษัทจัดส่งและกรมการจัดหางานจัดส่ง จำเป็นจะต้องสมัครเป็นสมาชิกกองทุนฯ ดังกล่าว เพื่อการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของคนหางานเอง ส่วนกรณีเดินทางไปทำงานด้วยตนเองสามารถสมัครหรือไม่สมัครก็ได้ตามความประสงค์ อย่างไรก็ตามควรมีการนำเงินจากกองทุนฯ ไปบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุด หากมีกำไรก็นำมาจัดสรรเป็นโบนัสให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานต่างประเทศ เป็นต้น...”

(นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คนที่ 1 สัมภาษณ์
เมื่อ 2 สิงหาคม 2567)



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ: กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย 2) เพื่อศึกษาค้นคว้าและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ซึ่งผู้ศึกษาได้นำองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) บุคลากร 2) การบริหารจัดการ 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 4) งบประมาณ เป็นประเด็นหลักของข้อคำถามในการศึกษา โดยการศึกษาในครั้งนี้สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ: กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

จากการศึกษาพบว่าสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านงบประมาณ สามารถสรุป สภาพการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1.1.1 สภาพด้านบุคลากร

บุคลากรหลักผู้รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย มีจำนวนทั้งหมด 7 คน

แบ่งออกเป็น 2 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ จำนวนทั้งหมด 3 คน และฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวนทั้งหมด 4 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศทั้ง 3 คน เป็นผู้ที่มีความชำนาญในการทำงาน สามารถช่วยเหลือแลกเปลี่ยนงานกัน และบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามเป้าหมายได้ เนื่องจากได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการจัดหางานต่างประเทศมานานถึง 4 ปี ทั้งนี้จำนวนบุคลากรฝ่ายจัดหางานต่างประเทศมีเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบแล้ว แต่อย่างไรก็ตามจำนวนบุคลากรฝ่ายจัดหางานต่างประเทศมีจำนวนเพียงพอกับการปฏิบัติงานปกติทั่วไปเท่านั้น กรณีมีการประกาศรับสมัครคนหางานไปทำงานต่างประเทศในบางประเทศที่มีประชาชนสนใจเป็นจำนวนมากหรือเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น ภัยสงคราม ณ ช่วงเวลานั้นจะทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นมาหลายเท่า จำเป็นจะต้องดึงเจ้าหน้าที่จากฝ่ายงานอื่น ๆ มาช่วยปฏิบัติงาน ในส่วนของจำนวนบุคลากรฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานซึ่งต้องรับผิดชอบงานถึง 3 ส่วน ได้แก่ งานโครงการคุ้มครองป้องกันหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และงานตรวจต่างด้าว เมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากร 4 คน นั้น ถือว่ามีจำนวนไม่เพียงพอ ไม่เหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ เนื่องจากสัดส่วนของประชากร ที่ประสงค์ไปทำงานต่างประเทศในจังหวัดเชียงรายมีจำนวนมาก ทั้งนี้การที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานมีจำนวนน้อยและต้องรับผิดชอบงานหลายส่วนยังส่งผลให้ความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับงานต่างประเทศในเชิงลึกมีไม่มากพอ

1.1.2 สภาพด้านการบริหารจัดการ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายมีการแบ่งฝ่ายงานและภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ออกเป็น 2 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศและฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานสอดคล้องกับภารกิจของกรมการจัดหางาน ซึ่งการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบงานของแต่ละฝ่ายมีความชัดเจนฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศ ณ สำนักงานฯ เช่น การรับแจ้ง การเดินทาง ไปทำงานต่างประเทศ การอบรมให้ความรู้แก่คนหางานก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ การลงทะเบียนแจ้งความประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ การสมัครสมาชิกกองทุน เพื่อช่วยเหลือคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศการให้คำแนะนำเรื่องการสมัครงานในต่างประเทศ เป็นต้น โดยมีพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการเตรียมความพร้อมให้คนหางานเพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ด้านแรงงานในการไปทำงานต่างประเทศ และโครงการศูนย์ประสานบริการการไปทำงานต่างประเทศ ในส่วนภูมิภาค (TOEA) ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การตรวจติดตามตรวจสอบบริษัทจัดหางานในต่างประเทศ งานกฎหมาย ด้านแรงงานการดำเนินคดี และการขอรับเงินรางวัลสินบน งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์งานทะเบียนพิจารณาใบอนุญาต

จัดหางานให้คนหางานทำงานในต่างประเทศ โดยมีพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 1 โครงการ ได้แก่ โครงการคุ้มครองป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 ฝ่ายงาน สามารถบริหารจัดการงานที่ตนเองได้รับมอบหมายได้ดี เพราะถึงแม้ว่าจำนวนเจ้าหน้าที่กับจำนวนคนหางานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศของจังหวัดเชียงรายจะไม่สมดุลกัน แต่จัดหางานจังหวัดเชียงราย หัวหน้าส่วนราชการก็ได้ดำเนินการบริหารจัดการภายในโดยการให้บริการเชิงตั้งรับ สำนักงานฯ มากกว่าการลงพื้นที่เชิงรุก เช่น กำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องอบรมคนหางานก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศทุกครั้ง การนำสื่อออนไลน์มาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมาย การป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ รวมถึงเรื่องอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง การมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่จากฝ่ายอื่น ๆ มาช่วยปฏิบัติงาน กรณีมีการประกาศรับสมัครไปทำงานต่างประเทศในบางประเทศที่ประชาชนสนใจเป็นจำนวนมาก หรือมีเหตุการณ์ฉุกเฉินพิเศษ

1.1.3 สภาพด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ตั้งอยู่ ชั้น 2-3 อาคารศูนย์ราชการ กระทรวงแรงงาน ถนนศูนย์ราชการ ตำบลริมกก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย สถานที่ทำงานมีความสะอาด มีวัสดุ อุปกรณ์ทำงานโดยทั่วไป เช่น โต๊ะทำงาน คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกนเอกสาร เครื่องอ่านบัตรประชาชน กระดาษ A4 แฟ้มเก็บเอกสาร อุปกรณ์เครื่องเขียน เป็นต้น มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการทำงาน ได้แก่ ระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ปิดประกาศบนบอร์ด มีการจัดเอกสารเป็นระเบียบ มองโดยรวมมีความเรียบร้อย ในส่วนของเอกสารประจำปีงบประมาณที่ผ่านมาแล้วแต่ยังมีสำคัญ หรือจำเป็นต้องเก็บรักษาไว้ตามระเบียบงานสารบรรณจะมีการนำไปจัดเก็บ ณ โกดังอีกแห่งหนึ่งซึ่งอยู่ไม่ไกลจากสำนักงานฯ มีห้องประชุมใหญ่ 1 ห้อง มีการจัดสถานที่สำหรับอบรมคนหางานก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ มีห้องสำหรับพักรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ตู้เย็น ถ้วย จาน ช้อน ส้อม แก้วน้ำ ชิงค์ล้างจาน เป็นต้น มีการประชุมสำนักงานทุกเดือน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และมีการประชุมหัวหน้าฝ่ายเพิ่มเติมทุกครั้งที่มีงานสำคัญ มีการจัดกิจกรรมกีฬาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงแรงงานของจังหวัดเชียงราย ปีละ 1 ครั้ง ในส่วนของปัญหาเรื่องความคิดเห็นไม่ตรงกันหรือความขัดแย้งในการทำงานไม่ค่อยมีปัญหา เนื่องจากระบบราชการมีสายบังคับบัญชาชัดเจน โดยบุคลากรเข้าใจและยอมรับในส่วนนี้ได้

1.1.4 สภาพด้านงบประมาณ

งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ที่กรมการจัดหางานได้อนุมัติจัดสรรให้แก่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ มีดังนี้

- 1) งบประมาณโครงการเตรียมความพร้อมให้คนหางาน เพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ด้านแรงงานในการไปทำงานต่างประเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 15,070 บาท
- 2) งบประมาณโครงการศูนย์ประสานบริการการไปทำงานต่างประเทศ ในส่วนภูมิภาค (TOEA) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 180,000 บาท
- 3) งบประมาณโครงการคุ้มครองป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 67,600 บาท
- 4) งบประมาณสำหรับจ่ายค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราว เดือนละ 12,000-15,000 บาท

1.2 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

จากการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านงบประมาณสามารถสรุปปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.2.1 ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร

ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรของการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ได้แก่ 1) บุคลากรผู้รับผิดชอบงานไม่เพียงพอ เนื่องจากสัดส่วนของประชากรที่นิยมไปทำงานต่างประเทศในจังหวัดเชียงรายมีจำนวนมากและจังหวัดเชียงรายมีพื้นที่ทั้งหมด 18 อำเภอ จึงส่งผลให้จำนวนบุคลากรฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศที่ต้องลงพื้นที่ไปปฏิบัติงานในเชิงรุก มีจำนวนไม่เพียงพอ 2) ปริมาณงานและความรู้ความสามารถของบุคลากร เนื่องจากคนหางานของจังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่ไม่สามารถยื่นคำขอออนไลน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ สำหรับประชาชนด้วยตนเองได้ หรือบางรายก็สามารถทำได้ แต่ไม่แน่ใจว่า ทำถูกต้องหรือไม่ ผลที่ตามมาคือ คนงานเลือกที่จะเดินทางเข้ามาติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานฯ ซึ่งทำให้กรณีมีการเปิดรับสมัครงานในบางประเทศที่มีคนหางานสนใจไปทำงานเป็นจำนวนมาก หรือสถานการณ์ฉุกเฉินเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศมีปริมาณงานมากกว่าปกติหลายเท่า อีกทั้งกฎหมาย ระเบียบ

ข้อบังคับต่าง ๆ ของแต่ละประเทศมีจำนวนมากและมีความแตกต่างกัน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถรู้คอบคลุมได้ทั้งหมด 3) แรงจูงใจในการทำงาน ความไม่มั่นคงในงาน การไม่ได้รับสวัสดิการ และแรงจูงใจในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราว หรือลูกจ้างเหมาโครงการ ย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร 4) จำนวนคนขับรถไม่เพียงพอ การดำเนินโครงการคุ้มครองป้องกันหลอกหลวง และลักลอบไปทำงานต่างประเทศเป็นงานที่ดำเนินการโดยการประสานไปยังนายอำเภอทั้ง 18 อำเภอของจังหวัดเชียงราย เพื่อขอเข้าร่วมประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน ในการประชาสัมพันธ์เรื่องการเดินทางไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมายและป้องกันการหลอกหลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ ดังนั้น ผู้ที่กำหนดวันและเวลาในการประชุมจึงไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ การที่คนขับรถมีจำนวน ไม่เพียงพอ จึงทำให้การทำงานในส่วนนี้มีความล่าช้า เนื่องจากการประชุมดังกล่าวจะจัดขึ้น แค่เดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่แต่ละอำเภอมักจะจัดขึ้นในวันและเวลาเดียวกัน ปัจจุบัน มีการแก้ไขโดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่สามารถขับรถยนต์ของราชการได้ แต่เจ้าหน้าที่ไม่ยอมขับ เนื่องจากหากเกิดอุบัติเหตุจะต้องรับผิดชอบหลายอย่าง

1.2.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารจัดการ

ปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารจัดการของการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการงานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ได้แก่ 1) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานประจำ คือ การที่คนหางานไม่สามารถดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเองได้ หรืออาจจะสามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ แต่ไม่มั่นใจว่าทำถูกต้องหรือไม่ กรณีมีการเปิดรับ สมัครงานในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่คนหางานนิยมไปทำงาน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ต้องทำงานหนักกว่าปกติ การเข้าถึงสื่อออนไลน์ของแต่ละบุคคลบางครั้งก็ถูกจำกัด ประชาชนบางกลุ่ม อาจไม่เห็นถึงการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานฯ ที่ได้เผยแพร่ออกไป การรวมอำนาจในการตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ไว้ที่หัวหน้าฝ่ายงาน ความล่าช้าและความไม่ชัดเจนในการประสานงานไปยังส่วนกลาง 2) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานโครงการ คือ การดำเนินโครงการ เตรียมความพร้อมให้คนหางานเพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ด้านแรงงานในการไปทำงานต่างประเทศไม่เหมาะสมกับจำนวนผู้ที่สนใจไปทำงานต่างประเทศ พบข้อมูล สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ว่าจังหวัดเชียงรายมีผู้แจ้งความประสงค์ไปทำงานต่างประเทศจำนวนทั้งสิ้น 4,529 คน แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 กลับมีเป้าหมายในการดำเนินโครงการฯ จำนวนเพียง 40 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 0.88 ของจำนวนผู้แจ้งความประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ และการดำเนินโครงการคุ้มครองป้องกันหลอกหลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ โดยการประสานงานไปยังนายอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชนแต่ไม่สามารถรู้ได้ว่าตัวของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชนจะมีความสนใจ มีความเข้าใจ และให้ความสำคัญกับสิ่งที่เจ้าหน้าที่ได้เผยแพร่ไปมากน้อยเพียงใด จะมีการนำไปเผยแพร่ให้แก่ประชาชนให้หมู่บ้านหรือไม่ การถูกจำกัดด้วย

เรื่องของเวลาในการประชาสัมพันธ์ และการที่คนหางานส่วนใหญ่ที่สนใจไปทำงานต่างประเทศมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงรายแต่ปัจจุบันไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดเชียงราย

1.2.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัญหาและอุปสรรคด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ได้แก่ 1) วัสดุ อุปกรณ์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายสามารถใช้วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงานร่วมกันร่วมกันได้ แต่ประสิทธิภาพในการทำงานของอุปกรณ์บางอย่างอาจจะไม่ได้มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรเนื่องจากมีอายุการใช้งานที่มาก เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ บางรายมีความรู้สึกที่อุปกรณ์สำนักงานๆ มีไม่เพียงพอ ทั้งนี้หากอุปกรณ์บางอย่างชำรุดเสียหายอาจจะไม่สามารถซ่อมได้เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่จัดซื้อจากงบประมาณของการซื้อวัสดุ มิใช่การได้รับจัดสรร 2) สถานที่ในการทำงาน การที่จังหวัดเชียงรายมีลักษณะภูมิประเทศเป็นเทือกเขาสูง และมีพื้นที่ราบสูงเป็นหย่อม ๆ จึงส่งผลให้การเดินทางไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ของเจ้าหน้าที่มีความลำบากได้ นอกจากนี้สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายได้มีมาตรการประหยัดพลังงาน โดยการกำหนดเวลาเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ ให้เจ้าหน้าที่สามารถเปิดเครื่องปรับอากาศได้ ตั้งแต่ 09.30-15.00 น. ซึ่งมาตรการดังกล่าวกระทบต่อบรรยากาศในการทำงานของเจ้าหน้าที่และความรู้สึกประชาชนผู้รับบริการ

1.2.4 ปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณ

ปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณของการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ได้แก่ 1) งบประมาณในการดำเนินงานค่อนข้างน้อยหากเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ที่สนใจไปทำงานต่างประเทศ และผู้ที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศของจังหวัดเชียงราย ซึ่งมีจำนวนมากเป็นลำดับที่ 3 ของประเทศไทย และลำดับที่ 1 ของภาคเหนือ ซึ่งการขอเพิ่มเติม จากกรมการจัดหางาน ก็เป็นไปได้ยาก เนื่องจากกรมการจัดหางานเองก็ถูกจัดสรรมาอย่างจำกัดเช่นกัน 2) งบประมาณเพิ่มเติม คือ ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศไม่มีงบประมาณในส่วนของการทำงานล่วงเวลา เนื่องจากลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นงานให้บริการซึ่งไม่ได้มีความจำเป็นเร่งด่วนจะต้องทำงานล่วงเวลา แต่ในบางสถานการณ์ เช่น กรณีมีการเปิดรับสมัครงานไปทำงานต่างประเทศที่มีผู้สนใจเป็นจำนวนมาก หรือเหตุการณ์พิเศษ เช่น ภัยสงคราม ที่มีคนหางานเข้ามาติดต่อรับบริการเป็นจำนวนมากส่งผลให้ปริมาณงานมีมากกว่าปกติหลายเท่า ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ไม่ทำงานล่วงเวลาก็จะทำให้เกิดงานค้างจำนวนมากและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานอื่นๆ ต่อไป เพราะฉะนั้นในบางสถานการณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ จึงมีความจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุดราชการ

1.3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

จากการศึกษาพบว่าแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านงบประมาณ สามารถสรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1.3.1 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านบุคลากร

การเพิ่มประสิทธิภาพด้านบุคลากรของการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ได้แก่ 1) การเพิ่มจำนวนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานจัดหางานต่างประเทศและคุ้มครองคนหางานให้สามารถครอบคลุมภารกิจได้อย่างครบถ้วน หากไม่สามารถเพิ่มจำนวนบุคลากรได้ ก็ควรจะดำเนินแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นโดยการรวมเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศกับฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานเป็นฝ่ายงานเดียวกันเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้ รวมถึงควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการใช้บริการออนไลน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศของประชาชนมากขึ้น เพราะการที่ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ด้วยตนเองได้ ก็จะสามารถลดปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานต้องหาความรู้ และพัฒนาทักษะในการทำงาน ตลอดจนรู้ทันสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมถึงเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ข้อจำกัดของการไปทำงานแต่ละประเทศ เพื่อที่จะได้นำไปแนะนำให้กับคนหางานทราบ กรมการจัดหางานหน่วยงานต้นสังกัดของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ โดยการจัดประชุม หรือจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ รวมถึง การสร้างเครือข่ายในการประสานงานร่วมกัน 3) บุคลากรทุกคนควรได้รับสิทธิประโยชน์ทุกอย่างตามกฎหมาย ระเบียบที่พึงจะได้รับ เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ควรมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้เจ้าหน้าที่ที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว หรือลูกจ้างเหมาโครงการ เช่น การเพิ่มอัตราเงินเดือนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพตามวุฒิการศึกษาของเจ้าหน้าที่ การได้รับสิทธิประกันสังคม การจ้างงานในระยะยาว หรือมีการจ่ายโบนัสให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานต่างประเทศ ทั้งนี้บุคลากรทุกคนในฝ่ายงานเดียวกันควรจะเรียนรู้งานทุกงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายงานร่วมกันเพื่อความเท่าเทียมกัน 4) กำหนดมาตรการแก้ไขปัญหारेื่องจำนวนคนขับรถไม่เพียงพอในเบื้องต้น โดยการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ซึ่งมิได้ห่างไกลจากพื้นที่สำนักงานฯ เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว และควรมีแนวทาง

ในการปรับเปลี่ยนการใช้รถยนต์ราชการมาเป็นการใช้รถเช่าที่มีประกันชั้น 1 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้งให้สามารถขับรถยนต์ได้มีความไว้วางใจที่จะขับรถยนต์มากขึ้น

1.3.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการ

การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการของการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ได้แก่ 1) การบริหารจัดการภายในเพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ สามารถบรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการจัดทำสื่อเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางออนไลน์ที่ไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณเพิ่มเติม เช่น Facebook TikTok เป็นต้น 2) การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินโครงการเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศที่สอดคล้องกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับจำนวนผู้แจ้งความประสงค์ไปทำงานต่างประเทศของแต่ละจังหวัด รวมถึงควรมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานโครงการคุ้มครองป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ ให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดสามารถกำหนดแนวทางการดำเนินการโครงการฯ ได้ด้วยตนเอง เพื่อความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3.3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

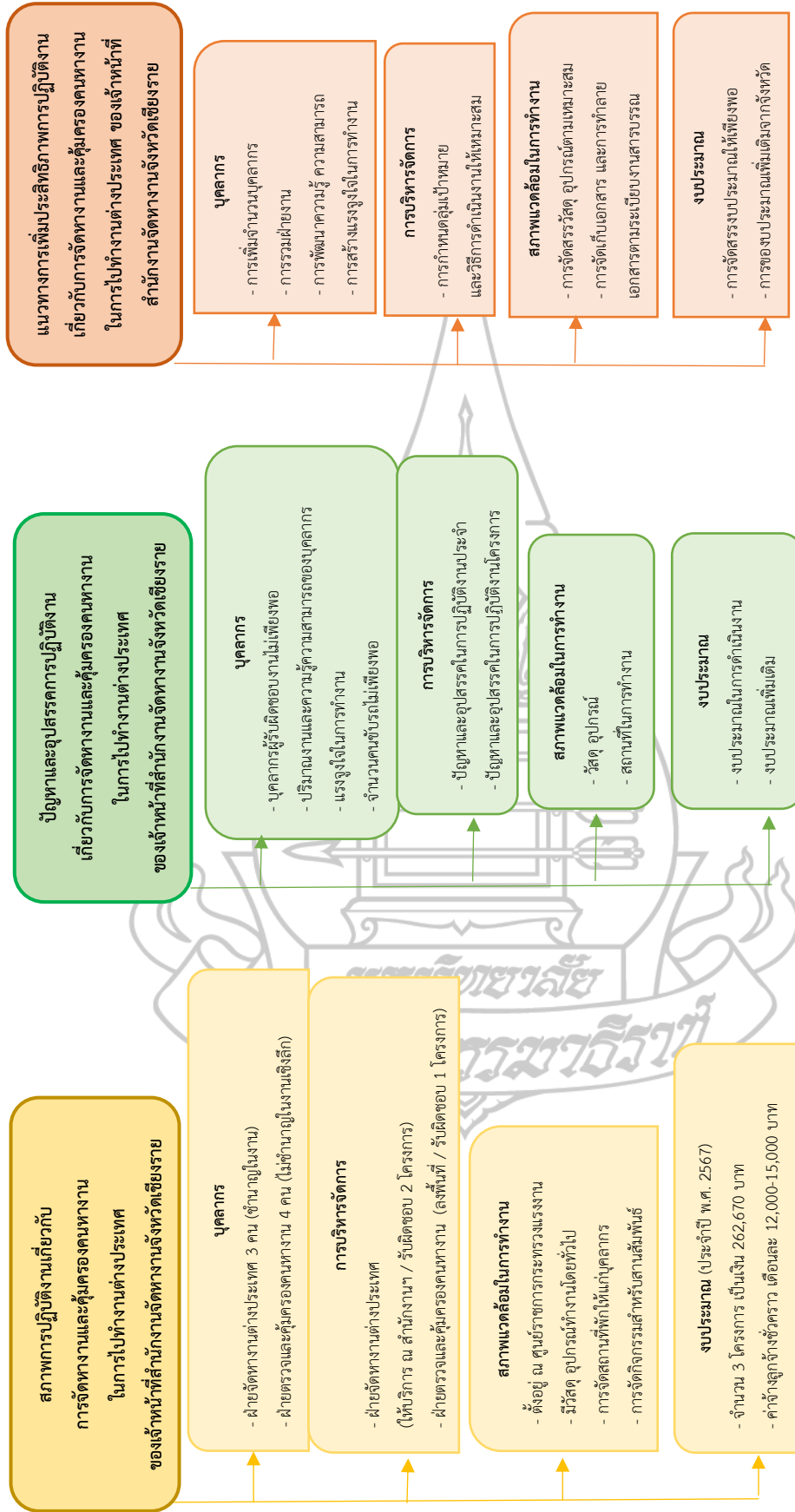
การเพิ่มประสิทธิภาพด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ได้แก่ 1) จัดสรรอุปกรณ์ใหม่ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการก่อนเป็นสำคัญ แต่อย่างไรก็ตามควรให้ความสำคัญกับการเสนอแนวทางในการจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ ไปยังกรมการจัดหางาน เช่น ใช้วิธีการเช่าแทนการจัดซื้อ เพื่อให้วัสดุ อุปกรณ์ ของสำนักงานฯ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) กรณีสถานที่ในการทำงานคับแคบ หรือไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ ให้ดำเนินการประสานความร่วมมือใช้สถานที่ส่วนรวมเพิ่มเติมไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่อยู่ภายในอาคารเดียวกัน ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงแรงงานเหมือนกัน กรณีเจ้าหน้าที่ออกไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ควรมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีเกิดพึงพอใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ควรให้ความสำคัญกับเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดเก็บเอกสารและการทำลายเอกสารตามระเบียบ งานสารบรรณ รวมถึงการพิจารณามาตรการประหยัดพลังงานใหม่ให้มีความเหมาะสมกับสภาพอากาศในแต่ละช่วงฤดู

1.1.4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านงบประมาณ

กรมการจัดหางานควรมีการจัดสรรงบประมาณในด้านต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมกับจำนวนของผู้ที่สนใจไปทำงานต่างประเทศอย่างแท้จริง ควรจัดสรรงบประมาณในส่วนของการจัดทำสื่อออนไลน์โดยเฉพาะ เพื่อให้การจัดทำสื่อสำหรับการประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจ

สามารถเข้าส่วนเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ครอบคลุมมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการของบประมาณเพิ่มเติมจากกรมการจัดหางานอาจเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก เนื่องจากกรมการจัดหางานก็มีงบประมาณที่จำกัดเช่นกัน ผู้บริหารหน่วยงานจึงต้องมองหาวิธีการอื่น ๆ เช่น การของบประมาณจากจังหวัด เพื่อให้ได้มาซึ่งงบประมาณที่เพียงพอ เพื่อให้ดำเนินงาน มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงควรมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับ พัฒนาความรู้ ความสามารถ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร และควรมีการนำเงินจากกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานต่างประเทศไปบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุด หากมีกำไรก็นำมาจัดสรรเป็นโบนัสให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานต่างประเทศ





ภาพที่ 5.1 สรุปผลการศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการหางาน และคุ้มครองคนทำงานในการไปทำงานต่างประเทศ: กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

2. อภิปรายผล

การศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ: กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ทั้ง 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย โดยแบ่งประเด็นการอภิปรายผลออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านงบประมาณ ได้ดังนี้

1. จากการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร พบว่าจำนวนบุคลากรฝ่ายจัดหางานต่างประเทศมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ที่ต้องรับผิดชอบ เพราะหน้าที่ ความรับผิดชอบหลักของเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ คือ การให้บริการประชาชน ณ สำนักงานฯ และอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ โดยเจ้าหน้าที่สามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้ดี เนื่องจากเป็นบุคลากรที่มีความชำนาญในงาน แต่อย่างไรก็ตามจำนวนบุคลากรฝ่ายจัดหางานต่างประเทศมีจำนวนเพียงพอกับการปฏิบัติงานปกติทั่วไปเท่านั้น กรณีมีการประกาศรับสมัครคนหางานไปทำงานต่างประเทศในบางประเทศที่มีประชาชนสนใจเป็นจำนวนมาก หรือเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น ภัยสงคราม ณ ช่วงเวลานั้นจะทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงาน ที่เพิ่มขึ้นหลายเท่า จำเป็นจะต้องดึงเจ้าหน้าที่จากฝ่ายงานอื่น ๆ มาช่วยปฏิบัติงาน ในส่วนของจำนวนบุคลากรฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานซึ่งต้องรับผิดชอบงานถึง 3 ส่วน ได้แก่ งานโครงการคุ้มครองป้องกันหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และงานตรวจต่างด้าวเมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากร 4 คน นั้น ถือว่า มีจำนวนไม่เพียงพอ ไม่เหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ เนื่องจากสัดส่วนของประชากรที่นิยมไปทำงานต่างประเทศในจังหวัดเชียงรายมีจำนวนมาก ทั้งนี้การที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานมีจำนวนน้อยและต้องรับผิดชอบงานหลายส่วนยังส่งผลให้ความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับงานต่างประเทศในเชิงลึกมีไม่มากพอ

เมื่อบุคลากรผู้รับผิดชอบงานไม่เพียงพอ เนื่องจากสัดส่วนของประชากรที่นิยมไปทำงานต่างประเทศในจังหวัดเชียงรายมีจำนวนมาก ซึ่งส่งผลให้ปริมาณงานของเจ้าหน้าที่มีมากตามไปด้วย อีกทั้งกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของแต่ละประเทศก็มีจำนวนมาก และมีความแตกต่างกัน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถรู้ครอบคลุมได้ทั้งหมด การได้รับสวัสดิการต่าง ๆ ที่พึงได้รับของเจ้าหน้าที่ การขาดแรงจูงใจในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราว หรือลูกจ้างเหมาโครงการ เพราะความไม่มั่นคงในงานและการไม่ได้รับสวัสดิการ รวมถึงจำนวนคนขับรถ ไม่เพียงพอที่ทำให้การทำงานในส่วนของรถลงพื้นที่มีความล่าช้า เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานสำนักงานฯ จึงควรดำเนินการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้แก่ฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน หากไม่สามารถเพิ่มจำนวนบุคลากรได้ก็ควรดำเนินการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น โดยการรวมเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศกับฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานเป็นฝ่ายงานเดียวกัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้ รวมถึงการให้ความสำคัญในเรื่องการใช้บริการออนไลน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศของประชาชนมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ด้วยตนเองได้ การหาความรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน การรู้เท่าทันสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ข้อจำกัดของการไปทำงานแต่ละประเทศ โดยการจัดประชุม หรือจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง สม่าเสมอ และการสร้างเครือข่ายในการประสานงานร่วมกัน การให้บุคลากรทุกคนได้รับสิทธิประโยชน์ทุกอย่างตามกฎหมาย ระเบียบที่พึงจะได้รับ เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เจ้าหน้าที่ที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว หรือลูกจ้างเหมาโครงการ เช่น การเพิ่มอัตราเงินเดือนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพตามวุฒิการศึกษาของเจ้าหน้าที่ การได้รับสิทธิประกันสังคม การจ้างงานในระยะยาว หรือมีการจ่ายโบนัส การเรียนรู้งานทุกงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายงานร่วมกันเพื่อความเท่าเทียมกัน การกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาเรื่องจำนวนคนขับรถไม่เพียงพอในเบื้องต้นโดยการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้ไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ซึ่งมิได้ห่างไกลจากพื้นที่สำนักงานฯ เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวและการปรับเปลี่ยนแนวทางการใช้รถยนต์ราชการมาเป็นการใช้รถเช่าที่มีประกันชั้น 1 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้งให้สามารถขับรถยนต์ได้มีความไว้วางใจที่จะขับรถยนต์มากขึ้น

2. จากการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ด้านการบริหารจัดการ พบว่าสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายมีการแบ่งฝ่ายงานและภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ออกเป็น 2 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ และฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางานสอดคล้องกับภารกิจของกรมการจัดหางาน ซึ่งการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบงานของแต่ละฝ่ายมีความชัดเจน ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 ฝ่ายงาน สามารถบริหารจัดการงานที่ตนเองได้รับมอบหมายได้ดี เพราะถึงแม้ว่าจำนวนเจ้าหน้าที่กับจำนวนคนหางานที่

เดินทางไปทำงานในต่างประเทศของจังหวัดเชียงรายจะไม่สมดุลกัน แต่จัดหางานจังหวัดเชียงรายหัวหน้าส่วนราชการก็ได้ดำเนินการบริหารจัดการภายในโดยการให้บริการเชิงตั้งรับ ณ สำนักงานฯ มากกว่าการลงพื้นที่เชิงรุก เช่น กำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องอบรมคนหางานก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศทุกครั้งที่การนำสื่อออนไลน์มาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมาย การป้องกัน การหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ รวมถึง เรื่องอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง การมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่จากฝ่ายอื่น ๆ มาช่วยปฏิบัติงาน กรณีมีการประกาศรับสมัครไปทำงานต่างประเทศในบางประเทศที่ประชาชนสนใจเป็นจำนวนมากหรือมีเหตุการณ์ฉุกเฉินพิเศษ

ทั้งนี้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศผ่านช่องทางออนไลน์บางครั้งก็ถูกจำกัด ประชาชนบางกลุ่มอาจไม่เห็นถึงการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานฯ ที่ได้เผยแพร่ออกไป การรวมอำนาจในการตัดสินใจต่าง ๆ ไว้ที่หัวหน้าฝ่ายงาน ความล่าช้าและความไม่ชัดเจนในการประสานงานไปยังส่วนกลาง การกำหนดเป้าหมายในการดำเนินโครงการเตรียมความพร้อมให้คนหางานเพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ด้านแรงงานในการไปทำงานต่างประเทศไม่เหมาะสมกับจำนวนผู้ที่สนใจไปทำงานต่างประเทศ การดำเนินโครงการคุ้มครองป้องกันหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ โดยการประสานงานไปยังนายอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน แต่ไม่สามารถรู้ได้ว่า ตัวของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชนจะมีความสนใจ มีความเข้าใจ และให้ความสำคัญกับสิ่งที่เจ้าหน้าที่ได้เผยแพร่ไปมากน้อยเพียงใด จะมีการนำไปเผยแพร่ให้แก่ประชาชนให้หมู่บ้านหรือไม่ การถูกจำกัดด้วยเรื่องของเวลาในการประชาสัมพันธ์ และการที่คนหางานส่วนใหญ่ที่สนใจไปทำงานต่างประเทศมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงรายแต่ปัจจุบันไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดเชียงราย ดังนั้นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการก็คือ การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินโครงการเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศที่สอดคล้องกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับจำนวนผู้แจ้งความประสงค์ไปทำงานต่างประเทศของแต่ละจังหวัด และการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานโครงการคุ้มครองป้องกันการหลอกลวงและลักลอบไปทำงานต่างประเทศ ให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดสามารถกำหนดแนวทางการดำเนินการโครงการฯ ได้ด้วยตนเองเพื่อความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่

3. จากการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ตั้งอยู่ ชั้น 2-3 อาคารศูนย์ราชการ กระทรวงแรงงาน ถนนศูนย์ราชการ ตำบลริมกก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย สถานที่ทำงาน มีความสะอาด มีวัสดุ อุปกรณ์ทำงานโดยทั่วไป มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการทำงาน มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ปิดประกาศบนบอร์ด มีการจัดเอกสารเป็นระเบียบ มองโดยรวมมีความเรียบร้อย ในส่วนของเอกสารประจำปีงบประมาณที่ผ่านมาแล้วแต่ยังมีสำคัญ หรือจำเป็นต้องเก็บรักษาไว้ตาม

ระเบียบงานสารบรรณจะมีการนำไปจัดเก็บ ณ โกดังอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งอยู่ไม่ไกลจากสำนักงานฯ มีห้องประชุมใหญ่ 1 ห้อง มีการจัดสถานที่สำหรับอบรมคนหางานก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ มีห้องสำหรับพักรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวก การประชุมสำนักงาน ทุกเดือนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และมีการประชุมหัวหน้าฝ่ายเพิ่มเติมทุกครั้งที่มีงานสำคัญ มีการจัดกิจกรรมกีฬาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานภายใต้สังกัด กระทรวงแรงงานของจังหวัดเชียงราย ปีละ 1 ครั้ง ในส่วนของปัญหาเรื่องความคิดเห็นไม่ตรงกันหรือ ความขัดแย้งในการทำงานไม่ค่อยมีปัญหา เนื่องจากระบบราชการมีสายบังคับบัญชาชัดเจน โดยบุคลากรเข้าใจและยอมรับในส่วนนี้ได้ แต่อย่างไรก็ตามพบว่า วัสดุ อุปกรณ์ ส่วนใหญ่นั้นมีอายุการใช้งานที่มาก ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน หากอุปกรณ์บางอย่างชำรุดเสียหายอาจจะไม่สามารถซ่อมได้ เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่จัดซื้อจากงบประมาณของการซื้อวัสดุ มิใช่การได้รับจัดสรร การที่จังหวัดเชียงราย มีลักษณะภูมิประเทศเป็นเทือกเขาสูงและมีพื้นที่ราบสูงเป็นหย่อม ๆ จึงส่งผลให้การเดินทางไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ที่มีความลำบากได้ และการที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายมีมาตรการประหยัดพลังงาน โดยการกำหนดเวลาเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ ให้เจ้าหน้าที่สามารถเปิดเครื่องปรับอากาศได้ตั้งแต่ 09.30-15.00 น. ซึ่งส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงานของเจ้าหน้าที่และความรู้สึกประชาชนผู้รับบริการ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงควรดำเนินการโดยการจัดสรรอุปกรณ์ใหม่ ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการก่อนเป็นสำคัญ และให้ความสำคัญกับการเสนอแนวทางในการจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ไปยังกรมการจัดหางาน เช่น ใช้วิธีการเช่า แทนการจัดซื้อเพื่อให้วัสดุ อุปกรณ์ของสำนักงานฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การประสานความร่วมมือใช้สถานที่ส่วนรวมเพิ่มเติมไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่อยู่ภายในอาคารเดียวกัน การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย การให้ความสำคัญกับเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดเก็บเอกสารและการทำลายเอกสารตามระเบียบงานสารบรรณ และการพิจารณามาตรการประหยัดพลังงานใหม่ให้มีความเหมาะสมกับสภาพอากาศในแต่ละช่วงฤดู

4. จากการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ที่กรมการจัดหางานได้อนุมัติจัดสรรให้แก่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ จัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ มีทั้งหมด 3 โครงการ รวมเป็นเงิน 262,670 บาท และงบประมาณสำหรับจ่ายค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราว เดือนละ 12,000-15,000 บาท ซึ่งงบประมาณในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ได้รับจัดสรรค่อนข้างน้อยหากเปรียบเทียบกับจำนวน ผู้ที่สนใจไปทำงานต่างประเทศและผู้เดินทางไปทำงานต่างประเทศของจังหวัดเชียงราย โดยการขอเพิ่มเติมจาก

กรมการจัดหางานก็เป็นไปได้ยาก เนื่องจากกรมการจัดหางานเอง ก็ถูกจัดสรรมาอย่างจำกัดเช่นกัน และการที่ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศไม่มีงบประมาณในส่วนของการทำงานล่วงเวลา เนื่องจากลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นงานให้บริการซึ่งไม่ได้มีความจำเป็นเร่งด่วนจะต้องทำงานล่วงเวลา แต่ในบางสถานการณ์ที่มีคนหางานเข้ามาติดต่อรับบริการ เป็นจำนวนมากส่งผลให้ปริมาณงานมีมากกว่าปกติหลายเท่า ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ไม่ทำงานล่วงเวลาก็จะทำให้เกิดงานค้างจำนวนมากและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานอื่นๆ ต่อไป เจ้าหน้าที่จึงมีความจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุดราชการนั้น สามารถแก้ไขได้โดยการจัดสรรงบประมาณในด้านต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมกับจำนวนของผู้ที่สนใจไปทำงานต่างประเทศอย่างแท้จริง การจัดสรรงบประมาณในส่วนของการจัดทำสื่อออนไลน์โดยเฉพาะ การของบประมาณจากจังหวัดเพื่อให้ได้มาซึ่งงบประมาณที่เพียงพอเพื่อให้ดำเนินงาน มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การจัดสรรงบประมาณสำหรับ พัฒนาความรู้ ความสามารถ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร และการนำเงินจากกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานต่างประเทศไปบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดหากมีกำไรก็นำมาจัดสรรเป็นโบนัสให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานต่างประเทศ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ: กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายมีข้อเสนอแนะจากการศึกษา ดังนี้

3.1.1 ด้านบุคลากร

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายควรสนับสนุนเรื่องการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ข้อจำกัดของการไปทำงานแต่ละประเทศ รวมถึงการพัฒนาทักษะในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและการคุ้มครองคนหางานอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง ยกตัวอย่างเช่น การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการจัดหางานและการคุ้มครองคนหางานทุกคนไปศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับภาษา ข้อมูลข่าวสาร ระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อจำกัดของการไปทำงานแต่ละประเทศที่แตกต่างกัน จากนั้นกำหนด ให้มีการประชุมร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นต่าง ๆ ซึ่งกันและกัน

3.1.2 ด้านการบริหารจัดการ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายควรสร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศและการคุ้มครองคนหางานในการไปทำงาน ต่างประเทศแยกจากช่องทางการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานฯ เนื่องจากสำนักงานจัดหางานจังหวัด เชียงรายมีภารกิจในการรับผิดชอบงานหลายด้านทั้งการจัดหางานในประเทศ การจัดหางาน ต่างประเทศ การคุ้มครองคนหางาน และการจัดระบบ การทำงานของคนต่างด้าว ซึ่งเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบงานแต่ละฝ่ายก็มีความจำเป็นต้องประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงาน ของตนเองเช่นกัน ทำให้ข้อมูลข่าวสารที่ปรากฏบน Facebook TikTok มีความหลากหลาย จึงอาจทำให้ประชาชนเกิดความสับสนกับข้อมูลข่าวสารที่ได้เผยแพร่ออกไป ดังนั้นการสร้างช่อง ทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศและการคุ้มครองคนหางาน ในการไปทำงานต่างประเทศของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายโดยเฉพาะ จะทำให้ประชาชน ที่มีความสนใจในการไปทำงานต่างประเทศสามารถรับรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เจ้าหน้าที่เผยแพร่ ออกไปได้ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

3.1.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายควรดำเนินการจำหน่ายวัสดุ อุปกรณ์ ที่ชำรุดบ่อยครั้ง หรือไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ รวมถึงรถยนต์ราชการบางคันที่เสื่อมสภาพ และไม่ค่อยได้ใช้งานออกไปก่อนที่จะมีการสำรวจเพื่อของบประมาณในการจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ ในปีงบประมาณถัดไป เพื่อให้กรมการจัดหางานได้ทราบถึงจำนวนวัสดุ อุปกรณ์ ที่สามารถใช้งานได้ ตามความเป็นจริง ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสในการได้รับการจัดสรร หรือการสนับสนุนงบประมาณในการ จัดซื้อ วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงานให้ทันสมัย เพียงพอ มากขึ้น

3.1.4 ด้านงบประมาณ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายควรให้ความสำคัญกับการสรรหางบประมาณ เพิ่มเติมอย่างจริงจังโดยการเขียนโครงการที่เกี่ยวข้องกับการไปทำงานต่างประเทศหรือการคุ้มครองคนหางาน ในการไปทำงานต่างประเทศเสนอไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อขอสนับสนุนงบประมาณจังหวัด เพื่อให้งบประมาณในการดำเนินงานต่าง ๆ เพียงพอ เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริงและมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเขียนโครงการฯ ดังกล่าว เสมือนเป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่บุคลากร ซึ่งมีภาระหน้าที่หลักที่ต้องรับผิดชอบ การจะมอบหมายให้บุคลากรคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นผู้รับผิดชอบในการเขียนโครงการฯ จำเป็นต้องคำนึงถึงความเต็มใจเป็นสำคัญด้วย ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมีการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในองค์กรมีความตั้งใจจริงในการดำเนินการเขียนโครงการฯ ยกตัวอย่างเช่น การให้ของรางวัล การให้เงินรางวัล หากการเขียนเสนอโครงการฯ เพื่อของบประมาณเพิ่มเติมจากจังหวัด ประสบผลสำเร็จ เพื่อให้บุคลากรของหน่วยงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านนโยบาย ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ที่มีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

3.2.2 ควรศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย เพื่อให้ได้ข้อมูลและรายละเอียดที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม ซึ่งอาจทำให้มีความเข้าใจถึงปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น นำไปสู่แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานที่ดีและเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

3.2.3 ควรศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดแห่งอื่นเปรียบเทียบกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย





บรรณานุกรม

- กรมการจัดหางาน. (2559). *ภารกิจของหน่วยงาน*. สืบค้นเอน 9 เมษายน 2567 จาก https://www.doe.go.th/prd/main/general/param/site/1/cat/27/sub/0/pull/ingview/view/detail/object_id/2
- กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. (2567). *ข้อมูลสถิติการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ*. สืบค้นเมื่อ 26 มีนาคม 2567 จาก https://lookerstudio.google.com/u/0/reporting/89607282-a4c6-4a0c-b6e9-a2934c16d885/page/p_rawnmuf5lc?s=n2uNLXtX4d0
- เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักรางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จตุพล พัฒนกิจเจริญการ. (2552). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาควา นิชิฮาระ คอร์ปอเรชั่น จำกัด*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิรวัดน์ บุญมาก. (2566). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนวิชาการ*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชาคริต ศรีขาว. (2551). *ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทมิลกัน (ไทยแลนด์) จำกัด*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ณิชภา ลพนานุสรณ์. (2565). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา สำนักงานเขตสะพานสูง*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณค์. (2548). การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: กราฟฟิคฟอร์แมท.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2546). การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล : แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ธานินทร์ สุทธิคุณขร. (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์] มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ธูวณันท์ พานิชโยทัย. (2541). การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกรมส่งเสริม
การเกษตร พ.ศ. 2538. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการเกษตร.
- นิมนตรา ศรีเสน. (2561). การลักลอบเข้าไปทำงานอย่างผิดกฎหมาย ของแรงงานไทย
ในสาธารณรัฐเกาหลี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์].
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เนตรขวัญ ตรีสิทธิมากุล. (2566). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์. [การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์] มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญสูง กิจสำเริง. (2551). ปัญหาการหลอกลวงไปทำงานในต่างประเทศ กรณีศึกษา
จังหวัดหนองคาย. [การศึกษาประกาศนียบัตรชั้นสูง หลักสูตรการบริหารงานภาครัฐ
และกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 7]. สถาบันพระปกเกล้า
- พรศิริ ทรงลักษณ์. (2562). การปฏิบัติงานตรวจสอบคนหางานที่ลักลอบเดินทางไปทำงาน
ในต่างประเทศของด่านตรวจคนหางานตอนเมือง ภายใต้นโยบายกรมการจัดหางาน
กระทรวงแรงงาน. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัชรภรณ์ กระบวรรัตน์. (2546). ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการงานทั่วไป
โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) ไม่ได้ตีพิมพ์]. สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนงาน พ.ศ.2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. (2552). สืบค้นเมื่อ
4 เมษายน 2567 จาก <https://lb.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/6/2019/01/3-5.pdf>
- ภพพล ร้าเพยเพชร. (2562). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ.
[การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์].
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มารีสา โคตรชุม. (2565). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองทุนเพื่อการ
บริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน.
[การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์].
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เมธี ไพรชิต. (2566). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด. [สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

- เรืองฤทธิ์ มหามนตรี. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี*. [งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวัฒน์ ราชสีห์. (2561). *การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการคุ้มครอง คนหางานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ กรณีศึกษา กงทေးเปียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศูนย์ข้อมูลแรงงานจังหวัดเชียงราย. (2566). *รายงานสถานการณ์ด้านแรงงานจังหวัดเชียงราย ไตรมาส 4 ปี 2566 (ตุลาคม-ธันวาคม)*. สืบค้นเมื่อ 26 มีนาคม 2567. จาก https://chiangrai.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/17/2023/05/Q1_2566.pdf
- ศูนย์วิจัยและนวัตกรรมแรงงาน กองเศรษฐกิจการแรงงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. (2565). *สถิติแรงงานรายเดือนกรกฎาคม 2565*. สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2567. จาก <http://warning.mol.go.th/uploadFile/pdf/pdf-2022-08-29-1661743000.pdf>
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช .
- สมยศ นาวิการ. (2540). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สมใจ ลักษณะ. (2544). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. ธนัชการพิมพ์.
- สหสันต์ ฐานะธนทิพย์. (2566). *ปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อโควิด-19*. {การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์}. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสน่ห์ จัยโต. (2551). *องค์การสมัยใหม่*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ห้องสมุดกรมการจัดหางาน. (2551). *ผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน*. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2567 จาก https://lib.doe.go.th/ebookdoc/020400007672_2.pdf
- อมรรวรรณ ใบเงิน (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง การศึกษารายบุคคล*. [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์] มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง*. [ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. สถาบันบัณฑิต.

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร. การประเมินผลการปฏิบัติงาน: แนวความคิด หลักการ วิธีการ และกระบวนการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, 2539.

อิทธิชัย ถาวรสังข์. (2566). การดำเนินงานนโยบายการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ ของกรมการจัดหางาน กรณีศึกษาการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานในสาธารณรัฐเกาหลี. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Chiangrai Focus. (2565). คนไทยถูกหลอกไปทำงานรัฐฉานพุ่ง 140 ราย หลงเชื่อรับสมัครผ่านโซเชียลมีเดีย. สืบค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2567 จาก <https://www.chiangraifocus.com/22536/>

Komchadluek Online. (2565). "ตม." เชียงแสน รับตัว 19 คนไทย หลังขอความช่วยเหลือ ถูกหลอกทำงาน "คิงส์โรมัน" สืบค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2567 จาก <https://www.komchadluek.net/news/518430>





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒราชวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒราชวิทยาลัย

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ

: กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลักษณะของแบบสัมภาษณ์เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) มีลักษณะข้อคำถามแบบปลายเปิด สำหรับใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

1.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

1.3 เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

2. แบบสัมภาษณ์ มีทั้งหมด 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ และประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะถือเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่ประการใด โดยนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสัมภาษณ์

นางสาวณิชาภัทน์ แก่นคำ

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

โทรศัพท์ 091-479-5259

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์

เพศ..... อายุ..... ปี ระดับการศึกษาสูงสุด.....

ตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ.....

ประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งปัจจุบัน..... ปี

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงาน, ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

และแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน

ในการไปทำงานต่างประเทศของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

1. สภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

ข้อที่ 1.1 ท่านคิดว่าสภาพด้านบุคลากร มีลักษณะเป็นอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

ข้อที่ 1.2 ท่านคิดว่าสภาพด้านการบริหารจัดการ มีลักษณะเป็นอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

ข้อที่ 1.3 ท่านคิดว่าสภาพด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีลักษณะเป็นอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

ข้อที่ 1.4 ท่านคิดว่าสภาพด้านงบประมาณ มีลักษณะเป็นอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

ข้อที่ 2.1 ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคด้านด้านบุคลากร มีอะไรบ้าง และเพราะสาเหตุใด

.....

.....

.....

ข้อที่ 2.2 ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารจัดการ มีอะไรบ้าง และเพราะสาเหตุใด

.....

.....

.....

ข้อที่ 2.3 ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอะไรบ้าง และเพราะสาเหตุใด

.....

.....

.....

ข้อที่ 2.4 ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณ มีอะไรบ้าง และเพราะสาเหตุใด

.....

.....

.....

3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในการไปทำงานต่างประเทศ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

ข้อที่ 3.1 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านด้านบุคลากร ควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

ข้อที่ 3.2 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการ ควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

ข้อที่ 3.3 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

ข้อที่ 3.4 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านงบประมาณ ควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

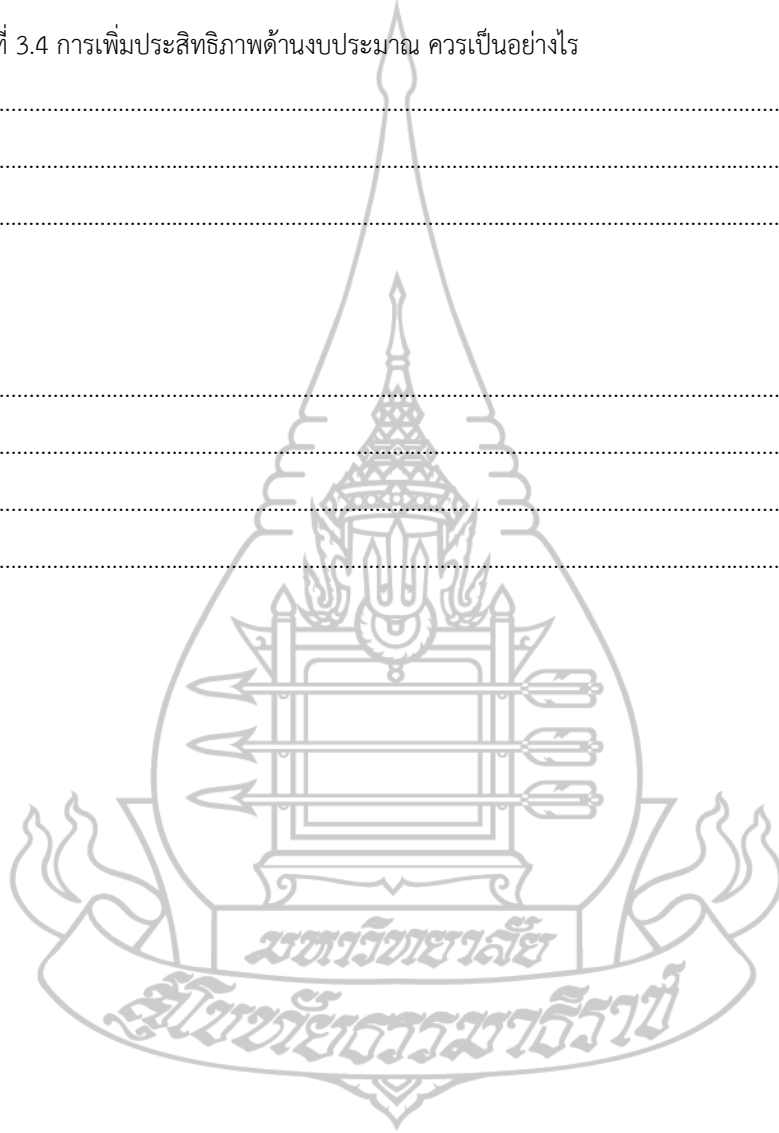
ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวณิชนันต์ แก่นคำ
วัน เดือน ปี เกิด	19 พฤศจิกายน 2538
สถานที่เกิด	จังหวัดเชียงใหม่
ที่อยู่ปัจจุบัน	ด่านตรวจคนหางานเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2560
ประวัติการทำงาน	นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ

