

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
ของกรมการจัดหางาน

ผู้วิจัย นางสายฝน ยิ่งวัฒนา **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐุกกล้า

ปีการศึกษา 2549

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพร้อม ปัญหา แนวทางการพัฒนา (2) การเปรียบเทียบภาพรวม และ (3) ภาพรวมแนวโน้มความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้งนี้ ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งประกอบด้วย (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

การศึกษาครั้งนี้เป็นการการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบรวมทั้งผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.89 การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากข้าราชการ ดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 กันยายน 2549 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,080 คน คิดเป็นร้อยละ 89.04 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,213 คน) สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสูง และ (2) กรมการจัดหางานในปัจจุบันมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานสูงกว่าบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวมกรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต สำหรับข้อเสนอแนะที่สำคัญ เช่น กรมการจัดหางานควรให้ความสำคัญในการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารบ้านเมืองที่ดีเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง ผู้บริหารของกรมการจัดหางานควรจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ให้แก่หน่วยงานระดับล่าง ควรเพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการให้บุคลากรระดับล่าง รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้มีการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ ความพร้อม การบริหารจัดการ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กรมการจัดหางาน

Thesis title: Management Administration Readiness According to the Good Governance
Guideline of the Department of Employment

Researcher: Mrs. Saifon Yingwattana; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum;

Academic year: 2006

ABSTRACT

The purposes of this study were (1) to study the opinions of the samples on readiness, problems, procedures of develop (2) to overview comparison, and (3) to overview trend of the management administration readiness according to the good governance guideline of the Depart of Employment (DOE). The conceptual framework of the good governance consisted of 6 principles: (1) Rule of Law, (2) Morality, (3) Transparency, (4) Participation, (5) Responsibility, and (6) Value for Money was applied in this study.

This research study was a survey research. Questionnaires were used for data collecting. The questionnaires were pretested and passed the validity and reliability checks of 0.89. The field data, collected from civil service, was collected during September 1-30, 2006, with the sampling amount of 1,080, making 89.04% of total samples (1,213). Statistics used for data analysis were percentage, arithmetic mean, standard deviation, and t-test.

The study results indicated that the samples agreed at the medium level that (1) the management administration readiness according to the good governance guideline of DOE was high; and (2) the management administration readiness according to the good governance guideline of DOE at present was higher than other private employment companies. By the same time, the samples agreed at the high level that the overview management administration readiness according to the good governance guideline of DOE at present was higher than the past. For important suggestions, such as, DOE should give more significance to the development of management administration according to the good governance. Particularly, the executives of DOE should delegate their powers to their lower organizations; increase compensation and welfare to the lower operators, and give more opportunities of controlling and checking their performances.

Keywords: Readiness, management administration according to the good governance
guideline, the Department of Employment

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน” ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ท่านอาจารย์อู๋คร ตันตีสุนทร ประธานคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์พลเอกศิรินทร์ รูปกล้า และ รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะด้วยดีตลอดมา ส่งผลให้การทำรายงานการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สำเร็จสมบูรณ์อันจะเป็นประโยชน์ต่อไป ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่าน อาจารย์ทั้งสามท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน เพื่อนักศึกษา MPA1 และ MPA2 ที่ให้คำปรึกษา ให้การสนับสนุนช่วยเหลือและให้กำลังใจซึ่งกันและกันตลอดเวลา

ท้ายสุด ผู้ศึกษาขอขอบคุณและคุณประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ แต่บิดามารดา ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่านที่เคยอบรมสั่งสอนศิษย์ ซึ่งเป็นผู้มีพระคุณอันยิ่งใหญ่ และสมาชิกครอบครัวของผู้ศึกษาทุกคนผู้เป็นพลังผลักดันและสนับสนุนทุนการศึกษาในความสำเร็จครั้งนี้ รวมทั้งข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นอย่างดี

สายฝน ยิ่งวัฒนา

กุมภาพันธ์ 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	8
ข้อจำกัดในการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	13
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของกรมการจัดหางาน (ตัวแปรอิสระ)	19
แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการของกรมการจัดหางาน ตัวแปรตาม)	28
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางพัฒนา	30
แนวคิดการบริหารจัดการของกรมการจัดหางานในเรื่อง โครงสร้างและอำนาจหน้าที่	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	47
ระยะเวลาการทำวิจัย	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง	51
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัญหาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ เปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการของกรมการจัดหางานใน ปัจจุบันกับอดีต และกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน รวมทั้งการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องจัดหางาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของกรมการจัดหางาน	53
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง	92
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	119
สรุปการวิจัย	119
อภิปรายผล	126
ข้อเสนอแนะ	142
บรรณานุกรม	152
ภาคผนวก	151
แบบสอบถาม	155
ประวัติผู้วิจัย	163

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	แสดงรายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 41
ตารางที่ 3.2	เกณฑ์การให้คะแนนในมาตรวัด 42
ตารางที่ 3.3	แผนการดำเนินงานวิจัยตลอดโครงการ 48
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 52
ตารางที่ 4.2	ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน จำแนกตามหลักนิติธรรม 53
ตารางที่ 4.3	ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน จำแนกตามหลักคุณธรรม 56
ตารางที่ 4.4	ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน จำแนกตามหลักความโปร่งใส 58
ตารางที่ 4.5	ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน จำแนกตามหลักการมีส่วนร่วม 60
ตารางที่ 4.6	ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน จำแนกตามหลักความรับผิดชอบ 62
ตารางที่ 4.7	ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน จำแนกตามหลักความคุ้มค่า 64
ตารางที่ 4.8	ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน จำแนกตามภาพรวมของหลักการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 66

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.9	ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก	68
ตารางที่ 4.10	ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก	73
ตารางที่ 4.11	ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับอดีต และกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน	79
ตารางที่ 4.12	ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง	81
ตารางที่ 4.13	ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามตำแหน่งงาน คือ ข้าราชการกับลูกจ้าง	84
ตารางที่ 4.14	ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี กับสูงกว่าปริญญาตรี	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

<p>ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการเปรียบเทียบภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามอายุราชการ คือ อายุราชการ 1-10 ปี กับอายุราชการ 11-30 ปีขึ้นไป</p>	88
<p>ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตาม แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน</p>	90
<p>ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติสรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ <u>หนึ่ง</u> ความพร้อม <u>สอง</u> ปัญหา <u>สาม</u> แนวทางพัฒนา <u>สี่</u> การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อม และ <u>ห้า</u> ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้าน การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน</p>	98

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้	7
ภาพที่ 2.1 การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	23
ภาพที่ 2.2 แนวคิดการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	24
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างของกรมการจัดหางาน	35
ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม	46
ภาพที่ 4.1 คำสถิติสรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ตามกรอบแนวคิดตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก	93
ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ของกรมการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	136

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมการจัดหางานเป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงแรงงาน จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2536 และพระราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่และกิจการบางส่วน of กระทรวงมหาดไทยไปเป็นของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2536 ต่อมาในปี พ.ศ. 2545 ได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ใหม่ ในส่วนของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ได้แยกการบริหารงานด้านแรงงานและสวัสดิการสังคมออกจากกัน จัดตั้งเป็นกระทรวงแรงงานและกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545

กรมการจัดหางานเป็นหน่วยงานของกระทรวงแรงงานมีอำนาจหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องสำคัญ เช่น การให้บริการจัดหางาน การคุ้มครองคนหางาน การแนะแนวอาชีพและส่งเสริมการประกอบอาชีพ การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ และการควบคุมการทำงาน of แรงงานต่างด้าว อำนาจหน้าที่ดังกล่าวนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา ตลอดจนการเมืองและการปกครองของประเทศ

นโยบายการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล ในปี 2545 กำหนดให้มีการปรับปรุงการบริหารราชการแผ่นดินอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมทั้งได้กำหนดกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมกรมการจัดหางานด้วย สาระสำคัญของกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 สรุปได้ว่า การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และใน การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบ of ผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วม of ประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานเหล่านี้เป็นต้น และต่อมาได้มีการประกาศใช้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องบริหารราชการ โดยยึดหลักของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยให้ความสำคัญกับ 6 หลักการ อันได้แก่ หลักนิติธรรม (Rule of Law) หลักคุณธรรม (Ethics) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักความมีส่วนร่วม (Participation) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) และหลักความคุ้มค่า (Value for Money) กฎหมายดังกล่าวสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มาตรา 70 ที่ว่า “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น และข้าราชการและลูกจ้างอื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชน...”

เท่าที่ผ่านมา กรมการจัดหางาน ได้ประสบปัญหาในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชนในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดหางาน เช่น ปัญหาความไม่โปร่งใสและปัญหาความไม่รับผิดชอบในการให้ข้อมูลข่าวสารเรื่องตลาดแรงงานน้อยกว่าความเป็นจริงทำให้ในภาพรวมภาวะคนว่างงานน้อยกว่าความเป็นจริง เหตุผลที่เป็นเช่นนี้เพราะข้าราชการและลูกจ้างบางคนเกรงไม่มีผลงาน และเกรงเจ้านายจะไม่ให้ขั้นพิเศษ จึงปฏิบัติหน้าที่โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน การบริหารจัดการในลักษณะเช่นนี้จึงไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีดังกล่าว นอกจากนี้ ยังมีปัญหาเรื่องการให้บริการประชาชนมีขั้นตอนมาก ใช้ระยะเวลานาน หรือไม่เปิดให้บริการในช่วงพักเที่ยง เช่น มีประชาชนมาติดต่อขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว มีการขอเอกสารจากประชาชนมากเกินไปเป็นเนื่องจากข้าราชการและลูกจ้างทำหยา เครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัย เช่น การออกใบเสร็จด้วยมือแทนที่จะออกด้วยคอมพิวเตอร์ เนื่องจาก ยิ่งไปกว่านั้น การจัดซื้อจัดจ้างล่าช้ามีการทุจริตภายใน เหล่านี้เป็นต้น ปัญหาตามตัวอย่างเหล่านี้ ส่วนหนึ่งสืบเนื่องมาจาก กรมการจัดหางาน ยังขาดความพร้อมในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาปรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน” โดยเน้นเรื่อง การอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชนด้านการจัดหางาน ของกรมการจัดหางาน การศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ตัวผู้ศึกษาเองเท่านั้น แต่ยังเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับในอดีต และกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน รวมทั้งเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน

2.4 เพื่อศึกษาภาพรวมแนวโน้มความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

เป็นธรรมดาที่กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์ไม่ว่าจะเป็นลักษณะหรือรูปแบบใด ย่อมต้องมีข้อจำกัดหรือมีผู้โต้แย้งได้เสมอไม่มากก็น้อย กรอบแนวคิดของผู้ศึกษาที่เสนอไว้นี้ย่อมมีข้อจำกัดด้วย และไม่อาจนับได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่สมบูรณ์ที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นกรอบแนวคิดที่มีเนื้อหากว้างขวางสามารถนำไปปรับใช้ได้กับการบริหารจัดการได้เกือบทุกเรื่อง จนอาจทำให้จับประเด็นสำคัญไม่ได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษาเห็นว่ากรอบแนวคิดที่จะกล่าวต่อไปนี้เหมาะสมกับสภาพในปัจจุบันอย่างยิ่ง และในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ หากได้มีการจำกัดขอบเขตของกรอบแนวคิดให้แคบและรัดกุมมากขึ้น ก็น่าจะนำมากรอบแนวคิดนี้มาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ แต่ในอนาคต หากเกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมืองขึ้น อาจทำให้กรอบแนวคิดนี้เกิดข้อบกพร่องได้บ้าง

หลังจากทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้ศึกษาได้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัยขึ้น โดยกำหนดให้ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการกำหนดความพร้อมในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) ซึ่งมีส่วนสำคัญในการกำหนดระดับ

ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน หรือตัวแปรตาม (ผล) ซึ่งประกอบด้วย 6 หลัก ดังนี้

1. หลักนิติธรรม เช่น

1.1 การมีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับที่ชัดเจนในการใช้ อำนาจในการจับกุม และดำเนินคดีกับบริษัทจัดหางานที่หลอกลวงเงินจากผู้สมัครงาน

1.2 บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

1.3 บุคลากรให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ด้วยความเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของทุกฝ่าย

1.4 ผู้บริหารใช้ระเบียบกฎหมายเป็นหลักในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ เกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานมากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว

2. หลักคุณธรรม เช่น

2.1 การสนับสนุนให้บุคลากรยึดหลักคุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน และมีระเบียบวินัย

2.2 บุคลากรให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานด้วยความสุจริตและเสมอภาค

2.3 บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือระเบียบวินัย

2.4 บุคลากรรู้จักและปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรมของ

3. หลักความโปร่งใส เช่น

3.1 การมีขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

3.2 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย

3.3 การเปิดเผยข้อมูลการรับสมัครคนงานไทยไปทำงานต่างประเทศอย่างชัดเจน เช่น ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบทางวิทยุ โทรทัศน์

3.4 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานได้ เช่น ประกาศรายชื่อผู้สมัครที่คัดเลือกไปทำงานต่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

4. หลักการมีส่วนร่วม เช่น

4.1 การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนายจ้างและผู้สมัครงานที่มาใช้บริการ

- 4.2 การได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากนายจ้างและผู้สมัครงาน
- 4.3 บุคลากรร่วมกันระดมความคิดเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน
- 4.4 การยึดหลักการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน

5. หลักความรับผิดชอบ เช่น

- 5.1 การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และประทับใจ
- 5.2 บุคลากรกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน
- 5.3 การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและรับผิดชอบร่วมกัน
- 5.4 การตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน

6. หลักความคุ้มค่า เช่น

- 6.1 การวางแผนการใช้งบประมาณด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน
- 6.2 การรณรงค์ให้ข้าราชการและลูกจ้างช่วยกันประหยัดทรัพยากรและพลังงาน
- 6.3 การใช้บุคลากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อหน่วยงาน
- 6.4 การบูรณาการหรือผสมผสานการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจที่คล้ายกัน หรือปฏิบัติงานต่อเนื่องกัน

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือก การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ เพราะไม่เพียงจะมีส่วนช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นวิชาการและระบบมากขึ้นเท่านั้น แต่แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ยังเป็นแนวทางการบริหารจัดการที่รัฐบาลให้การสนับสนุน ทันสมัย เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง อีกทั้ง หน่วยงานของรัฐทั้งหลายได้นำไปยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติในการบริหารราชการแผ่นดิน นอกจากนี้ทั้ง 6 หลักดังกล่าว ยังมีขอบเขตที่ครอบคลุมเรื่องที่ศึกษาหรือครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้อย่างครบถ้วน แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้น เกิดขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องบริหารราชการโดยยึดหลักของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุปเป้าหมายดังต่อไปนี้

- 1) เกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชน
- 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น
- 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ

ต้องการ

- 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

**ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการกำหนดความพร้อม ในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน**

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law)

- 1.1 การมีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับที่ชัดเจนในการใช้ อำนาจในการจับกุมและดำเนินคดีกับบริษัทจัดหางานที่
หลอกลวงเงินจากผู้สมัครงาน
- 1.2 บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่าง
เหมาะสม
- 1.3 บุคลากรให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ด้วยความเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของทุกฝ่าย
- 1.4 ผู้บริหารใช้ระเบียบกฎหมายเป็นหลักในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานมากกว่าใช้
ดุลพินิจส่วนตัว

2. หลักคุณธรรม (Ethics)

- 2.1 การสนับสนุนให้บุคลากรยึดหลักคุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน และมีระเบียบวินัย
- 2.2 บุคลากรให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานด้วยความสุจริต และเสมอภาค
- 2.3 บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือระเบียบวินัย
- 2.4 บุคลากรรู้จักและปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรม

3. หลักความโปร่งใส (Transparency)

- 3.1 การมีขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้
- 3.2 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย
- 3.3 การเปิดเผยข้อมูลการรับสมัครคนงานไทยไปทำงานต่างประเทศอย่างชัดเจน เช่น ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้
ทราบทางวิทยุ โทรทัศน์
- 3.4 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ได้ เช่น ประกาศ
รายชื่อผู้สมัครที่คัดเลือกไปทำงานต่างประเทศผ่านระบบอินเตอร์เน็ต

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

- 4.1 การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนายจ้างและผู้สมัครงานที่มาใช้บริการ
- 4.2 การได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากนายจ้างและผู้สมัครงาน
- 4.3 บุคลากรร่วมกันระดมความคิดเห็นเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน
- 4.4 การยึดหลักการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน

5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability)

- 5.1 การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และประทับใจ
- 5.2 บุคลากรกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน
- 5.3 การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและรับผิดชอบร่วมกัน
- 5.4 การตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน

6. หลักความคุ้มค่า (Value for Money)

- 6.1 การวางแผนการใช้งบประมาณด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์
สูงสุดต่อหน่วยงาน
- 6.2 การรณรงค์ให้ข้าราชการและลูกจ้างช่วยกันประหยัดทรัพยากรและพลังงาน
- 6.3 การใช้บุคลากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อหน่วยงาน
- 6.4 การบูรณาการหรือผสมผสานการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจที่คล้ายกัน หรือปฏิบัติงาน
ต่อเนื่องกัน

ความ
พร้อมใน
การ
บริหาร
จัดการ
ตามแนว
การ
บริหาร
กิจการ
บ้านเมือง
ที่ดีของ
กรมการ
จัดหางาน

ตัวแปรอิสระ

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่นำมาใช้ในการ
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ตัวแปรตาม

4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องนี้ มีขอบเขตครอบคลุม 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ครอบคลุม การศึกษาระดับความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการให้บริการเกี่ยวกับการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหาร ศึกษาเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับอดีต และกับหน่วยงานอื่น ศึกษาภาพรวมแนวโน้มความพร้อมในการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

ขอบเขตการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 บท โดยในแต่ละบทมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

บทที่ 1 บทนำ ครอบคลุมกระบวนการศึกษาทางวิชาการอย่างเป็นระบบเริ่มจากความจำเป็นและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย ข้อจำกัดในการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ และประโยชน์คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เป็นการนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาวิจัยที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารหลายประเภท เช่น หนังสือ บทความ งานวิจัย โดยครอบคลุมเรื่องแนวคิดสำคัญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่นำมาศึกษาในครั้งนี้

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย กล่าวถึงวิธีการหรือกระบวนการที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับใช้ในการบริหารราชการของกรมการจัดหางาน ตลอดจนได้แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอทางเลือกที่เหมาะสมกับกรมการจัดหางานเพราะเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการประชาชน โดยการยึดประชาชนเป็นหลัก

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาคือ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร เฉพาะในส่วนกลาง ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางาน จำนวน 1,213 คน

4.3 ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน โดยกลุ่มที่ศึกษาครั้งนี้กำหนดไว้ตามกรอบโครงสร้างของกรมการจัดหางาน จำนวน 1,213 คน เฉพาะส่วนกลาง ซึ่งได้แก่ ข้าราชการกรมการจัดหางาน จำนวน 626 คน ลูกจ้างของกรมการจัดหางาน จำนวน 587 คน โดยประชากรคือกลุ่มตัวอย่าง เหตุผลที่เลือกศึกษาเฉพาะประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการของกรมการจัดหางาน เนื่องจากกรมการจัดหางานเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และประทับใจ การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและลูกจ้างต้องได้มาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรม ที่หน่วยงานกำหนด ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงเลือกเฉพาะข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานเท่านั้น

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

ข้อจำกัดของการศึกษาที่สำคัญมี 2 ประการ คือ

5.1 อาจมีผู้ไม่เห็นด้วยกับผลการศึกษานี้ โดยให้เหตุผลว่าผลการศึกษานี้ไม่อาจใช้เป็นตัวแทนความคิดเห็นของประชาชนทั้งประเทศได้ ดังนั้น จึงควรทำความเข้าใจไว้ในที่นี้ด้วยว่าการศึกษานี้มีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลา และงบประมาณที่จำกัด โดยข้อจำกัดทั้ง 2 ประการนี้มีส่วนสำคัญอย่างมากที่ทำให้ผลที่ได้รับจากการศึกษานี้ไม่อาจเป็นข้อมูลที่ยอมรับได้ทั้งหมด กระนั้นก็ตาม ผลที่ได้รับจากการศึกษานี้ก็สามารถนำไปเป็นแนวทางเพื่อยืนยันหรือทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้เกี่ยวข้องได้บ้าง ทั้งนี้เพราะเป็นการศึกษาวิจัยตามหลักวิชาการ รวมทั้งมีการสุ่มตัวอย่างโดยยึดหลักสถิติทุกประการ นอกจากนี้แล้ว ผลการศึกษานี้อาจเป็นแนวทางการศึกษาทำนองเดียวกันกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือเพื่อศึกษาในแนวลึกต่อไปได้อีก

5.2 การบริหารของกรมการจัดหางานในด้านการบริหารจัดการมีเรื่องสำคัญที่เกี่ยวข้องหลายด้าน เช่น การแบ่งส่วนราชการ และนโยบายของรัฐที่มีต่อหน่วยงาน เป็นต้น แต่ในการศึกษานี้เน้นและให้ความสำคัญกับการพิจารณาระดับความพร้อมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตลอดจนการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน โดยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลักมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ทั้งนี้ ภายใต้วัตถุประสงค์การวิจัยดังที่ได้กล่าวข้างต้นแล้ว ส่วนเรื่องอื่นจะไม่นำมาศึกษา เนื่องจากจะทำให้ขอบเขตการศึกษากว้างขวางเกินไป

อนึ่ง ตัวแปรย่อยของตัวแปรอิสระตามความเป็นจริงจะมีมากกว่านี้ แต่ในการเลือกตัวแปรย่อยครั้งนี้ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งอาจคลาดเคลื่อนบ้างแต่ได้นำสูตรของครอนบาค (Cronbach) มาทดสอบในภาพรวม ถ้าได้ค่าสูงกว่า 0.70 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ และนำไปใช้สอบถามกลุ่มตัวอย่างได้

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

เนื่องจากการให้ความหมายศัพท์หรือคำ ๆ หนึ่งนั้น เป็นเรื่องยากมากที่จะได้รับการยอมรับจากทุกคน ความคล้ายคลึงกันหรือความแตกต่างหลากหลายกันย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดา ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ แนวคิด และวัตถุประสงค์ของผู้หรือผู้ให้ความหมายนั้น ๆ เมื่อเป็นเช่นนี้ ศัพท์หรือคำต่าง ๆ ที่สำคัญที่ใช้ในการศึกษานี้ จึงจำเป็นต้องให้คำจำกัดความไว้เพื่อป้องกันการสับสน เข้าใจผิดรวมทั้งเพื่อให้ผู้ศึกษาและผู้อ่านเข้าใจตรงกัน ในเวลาเดียวกัน คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษานี้ ยังต้องสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัยที่กล่าวไว้แล้วข้างต้นด้วย นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษานี้ มีดังนี้

6.1 การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการการกระทำกิจกรรมต่อความพร้อมในการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่และเป้าหมายของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิดที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งประกอบด้วย 6 หลัก ทั้งนี้ ต้องเป็นไปในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและประชาชน ทั้งนี้ ได้มาจากความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง **ความพร้อม** หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระดับความสามารถ หรือระดับความรู้ ความเข้าใจ ระดับขีดความสามารถ หรือระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ เพื่อเอื้ออำนวยต่อประโยชน์ของส่วนรวมและประชาชน คำว่า “พร้อม” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นคำวิเศษณ์ที่มีความหมายว่า ครบถ้วน ส่วนคำว่า “ความพร้อม” เป็นคำนามซึ่งจะมีความหมายว่า ความครบครัน หรือมีทุกอย่างครบถ้วนแล้ว ดังนั้น หากจะแปลความหมายของความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาแล้ว ก็น่าจะมีความหมายว่า สภาพที่มีทุกอย่างครบครันที่จะไปปฏิบัติหน้าที่ได้ (อ้างใน สมพงษ์ เทียงธรรม 2536: 10) ทั้งนี้ ได้มาจากความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง

6.2 กรมการจัดหางาน หมายถึง หน่วยงานของรัฐหน่วยหนึ่ง อยู่ในสังกัดของกระทรวงแรงงาน มีอำนาจหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนในเรื่อง กรมการจัดหางานเป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงแรงงาน จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง

ทบวง กรม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2536 และพระราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่และกิจกรรมบางส่วนของ กระทรวงมหาดไทยไปเป็นของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2536 ต่อมาในปี พ.ศ. 2545 ได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมใหม่ ในส่วนของ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมได้แยกการบริหารงานด้านแรงงานและสวัสดิการสังคมออกจากกัน จัดตั้งเป็นกระทรวงแรงงานและกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 เป็นต้น ทั้งนี้ ได้มาจากความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง

6.3 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง หลักการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้น

หลักการ โดยมิใช่หลักการที่เป็นรูปแบบทฤษฎีการบริหารงาน แต่เป็นหลักการการทำงาน ซึ่งหากมีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้ว จะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด คือ ความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ซึ่งมีที่มาและปรากฏอยู่ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในการศึกษาครั้งนี้ใช้องค์ประกอบ 6 หลัก

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่นำมาใช้ในการศึกษา 6 หลัก มีดังนี้

6.3.1 หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ

ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านี้ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) กรมการจัดหางานมีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับที่ชัดเจน ในการใช้อำนาจในการจับกุมและดำเนินคดีกับบริษัทจัดหางานที่หลอกลวงเงินจากผู้สมัครงาน (2) ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม (3) ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ด้วยความเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของทุกฝ่าย และ (4) ผู้บริหารใช้ระเบียบกฎหมายเป็นหลักในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานมากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว

6.3.2 หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยตรง

ให้ข้าราชการและลูกจ้างของรัฐยึดหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกันเพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) กรมการจัดหางานสนับสนุนให้ข้าราชการและลูกจ้างยึดหลักคุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน และมีระเบียบวินัยในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน (2) ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของ

กรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานด้วยความสุจริต และเสมอภาค (3) ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือระเบียบวินัย และ (4) ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานรู้จักและปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรมของกรมการจัดหางาน

6.3.3 หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใสมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไป ตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) กรมการจัดหางานมีขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ (2) กรมการจัดหางานเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย (3) กรมการจัดหางานเปิดเผยข้อมูลการรับสมัครคนงาน ไทยไปทำงานต่างประเทศอย่างชัดเจน เช่น ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบทางวิทยุ โทรทัศน์ และ (4) กรมการจัดหางานเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานได้ เช่น ประกาศรายชื่อผู้สมัครที่คัดเลือกไปทำงานต่างประเทศผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต

6.3.4 หลักความมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอแนะความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) กรมการจัดหางานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนายจ้างและผู้สมัครงานที่มาใช้บริการ (2) กรมการจัดหางานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากนายจ้างและผู้สมัครงาน (3) ผู้บริหารและข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานได้ร่วมกันระดมความคิดเห็นเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน และ (4) กรมการจัดหางานยึดหลักการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน

6.3.5 หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และประทับใจ (2) ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน (3) กรมการจัดหางานส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและรับผิดชอบร่วมกัน และ (4)

กรมการจัดหางานตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน

6.3.6 หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยตรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) กรมการจัดหางานวางแผนการใช้งบประมาณด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน (2) กรมการจัดหางานได้ตรงค์ให้ข้าราชการและลูกจ้างช่วยกันประหยัดทรัพยากรและพลังงาน (3) กรมการจัดหางานใช้บุคลากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อหน่วยงาน และ (4) กรมการจัดหางานบูรณาการหรือผสมผสานการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจที่คล้ายกัน หรือปฏิบัติงานต่อเนื่องกัน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ แบ่งได้เป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ องค์ความรู้ใหม่ ประโยชน์ในทางวิชาการ ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

7.1 องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่หรือความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาครั้งนี้คือ การได้ทราบและเข้าใจในเรื่องความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับในอดีต กับหน่วยงานอื่น และกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มด้วย รวมทั้งภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้งนี้ โดยใช้กรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งประกอบด้วย 6 หลัก

7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ

7.2.1 ช่วยให้ได้ทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางานที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน

7.2.2 ช่วยให้ทราบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหา และแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

7.2.3 ช่วยให้ทราบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

7.2.4 ช่วยขยาย เพิ่มพูนและเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการอย่างเป็นระบบ ทันสมัย และเป็นสากล โดยแบ่งเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็น เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

7.2.5 เนื้อหาสาระของการศึกษาวิจัยครั้งนี้อาจใช้เป็นพื้นฐานเพื่อศึกษาค้นคว้าหรือทำวิจัยต่อไป

7.3 ประโยชน์ทางปฏิบัติ

หน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน อาจใช้เป็นแนวทางสำหรับนำไปปรับปรุงหรือประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงาน และ ส่วนราชการต่าง ๆ ให้บังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติ

ในส่วน of ประชาชนจะได้ประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ หากนำไปศึกษาจะช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพิ่มมากขึ้นและอาจนำข้อมูลมาใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจว่าควรจะสนับสนุนหรือคัดค้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีแบบนี้ต่อไปหรือไม่เพียงใด

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน” ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เช่น นำมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดแบบสอบถาม รวมทั้งเสนอแนวทางการพัฒนา เป็นต้น โดยครอบคลุมหัวข้อในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน (ตัวแปรอิสระ)
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการของกรมการจัดหางาน (ตัวแปรตาม)
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาของกรมการจัดหางาน
5. แนวคิดการบริหารจัดการของกรมการจัดหางานในเรื่อง โครงสร้างและอำนาจหน้าที่

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดการบริหารจัดการ และการบริหารที่มีความหมายเหมือนหรือคล้ายคลึงกันเฉพาะที่สัมพันธ์กับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มาเสนอไว้ ดังต่อไปนี้

สมพงษ์ เกษมสิน ในปี พ.ศ. 2523 ได้ให้ความหมายว่า การบริหารเป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรการบริหารมาประกอบกันตามกระบวนการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมพงษ์ เกษมสิน 2523: 13-14)

ชัยอนันต์ สมุทรวณิช ในปี พ.ศ. 2531 ได้กล่าวสรุปถึงการบริหารการพัฒนาตามแนวคิดของ จอร์จ เอฟ. แกนต์ (George F. Gant) ว่า การบริหารการพัฒนานั้นถูกสร้างขึ้นเพื่อแยกเป้าหมายของการบริหารเพื่อให้การสนับสนุนและการจัดการสำหรับการพัฒนา ออกจากการบริหาร

กฎหมาย และความเป็นระเบียบ และเนื่องจากการบริหารเพื่อการพัฒนา มิใช่จะรวมถึงเฉพาะสมรรถนะที่จะเติบโตและเปลี่ยนแปลงเท่านั้น แต่ยังหมายถึงทิศทางของการเปลี่ยนแปลง และเป้าหมายอันสูงสุดของการมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าอีกด้วย ดังนั้น การบริหารการพัฒนาจึงมีความเกี่ยวกับการบริหารทั้งด้านภายในและภายนอก (ชัยอนันต์ สมุทวณิช, 2531)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ในปี พ.ศ. 2548 ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงาน หรือการจัดการใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ ข้าราชการและลูกจ้างของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน หมายถึง ของหน่วยงาน และ/หรือ บุคคล) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับงานสังคม (society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) เช่นนี้เป็นการนำ “กระบวนการบริหาร” ที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย หรืออาจให้ความหมายได้อีกว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงาน หรือ การจัดการใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ ข้าราชการและลูกจ้างของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับ คน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารคน (Man) (2) การบริหารเงิน (Money) (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (4) การบริหารงานทั่วไป (Management) และ (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) เช่นนี้เป็นการนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า 5M แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย การให้ความหมายทั้ง 2 ตัวอย่างนี้ เป็นการนำหลักวิชาการ คือ กระบวนการบริหาร และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร มาใช้เป็นแนวทางในการให้ความหมายซึ่งน่าจะมีส่วนทำให้การให้ความหมายคำว่า การบริหาร ครอบคลุมเนื้อหาสาระสำคัญ ชัดเจน และเข้าใจได้ง่ายขึ้น ไม่เพียงเท่านั้น ยังอาจจะนำหลักวิชาการอื่น ใช้เป็นแนวทางในการให้ความหมายได้อีก เป็นต้นว่า 3M (ซึ่งประกอบด้วย Man Money Management) และ 5 P (ซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัด ประสานงาน และประชาสัมพันธ์) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ: ความหมายและขอบเขตของรัฐประศาสนศาสตร์ (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 11 มิถุนายน 2549 จาก <http://www.wiruch.com/articles>.)

//www.wiruch.com/articles.)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549) ยังกล่าวถึงความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ และคำอื่นที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน เช่น การบริหารการพัฒนา ไว้ว่า แนวทางหรือวิธีการบริหารของหน่วยงานภาครัฐมีชื่อเรียกแตกต่างกันไปตามยุคสมัย และเกิดจากปัจจัยภายนอกและภายในประเทศ ปัจจัยภายนอก เช่น กระแสโลกหรืออิทธิพลของประเทศมหาอำนาจที่แพร่กระจาย

หรือส่งออกแนวทางหรือวิธีการบริหารงาน โดยส่วนหนึ่งเข้ามาทางวิชาการหรือตำราหนังสือที่นักวิชาการได้รับอิทธิพลหรือนำเข้ามาจากต่างประเทศ ส่วนปัจจัยภายใน เช่น หัวหน้ารัฐบาลได้ให้ความสำคัญหรือยึดถือแนวทางหรือวิธีการใด ตัวอย่างที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ ในสมัยพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ได้นำคำว่า “การพัฒนา” มาใช้กันอย่างแพร่หลาย ขณะที่สมัย พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร คำว่า “การบริหารจัดการ” มาใช้

แนวทางหรือวิธีการบริหารงานที่หน่วยงานภาครัฐนำมาใช้นั้น มีวิวัฒนาการพอสมควรได้ว่า ก่อนที่จะใช้คำว่า การบริหารการพัฒนา (development administration) มีคำหลายคำที่รัฐบาลได้นำมาใช้ เช่น การบริหารราชการแผ่นดินหรือการบริหารภาครัฐ (public administration) การบริหาร (administration) การพัฒนา (development) การพัฒนาชุมชน (community development) การพัฒนาชนบท (rural development) จากนั้นจึงมาใช้คำว่า การบริหารการพัฒนา (development administration) และยังใช้คำอื่น เป็นต้นว่า การพัฒนาแบบยั่งยืน (sustainable development) การพัฒนาแบบพอเพียง (sufficient development) การพัฒนาแนวพุทธ (Buddhistic development) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) การจัดการ (management) การบริหารและการจัดการ (administration and management) ล่าสุด รัฐบาลภายใต้การนำของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร ได้นำคำว่า การบริหารจัดการ (management administration) มาใช้อย่างแพร่หลาย และในอนาคต อาจเกิดคำว่า การบริหารการบริการ (service administration) ขึ้นมาอีก (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ: แนวคิด ความหมาย และความสำคัญของการบริหารการพัฒนา (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 11 มิถุนายน 2549 จาก <http://www.wiruch.com/articles>.)

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงถือว่า คำว่า การบริหารจัดการ มีความหมายคล้ายกับคำว่า การบริหาร และการบริหารการพัฒนา และได้นำความหมายของการบริหารการพัฒนามาเสนอไว้ด้วยดังนี้

เอ็ดเวิร์ด ดับบลิว. ไวด์เนอร์ (Edward W. Weidner, 1962) นักวิชาการชาวอเมริกัน กล่าวไว้ว่า การบริหารการพัฒนา หมายถึง การปรับมรรควิธี (means) ของการบริหารให้เข้ากับจุดมุ่งหมายต่าง ๆ ของแผนงานของรัฐบาล ซึ่งก่อนอื่น ต้องทราบถึงความต้องการของรัฐบาลว่ามีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาอย่างไรก่อน แล้วจึงนำการบริหารมาช่วยปฏิบัติการให้สำเร็จผลตามความมุ่งหมายนั้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ: แนวคิด ความหมาย และความสำคัญของการบริหารการพัฒนา (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 11 มิถุนายน 2549 จาก <http://www.wiruch.com/articles>.)

จอร์จ เอฟ. แกนต์ (George F. Gant, 1979) นักวิชาการชาวอเมริกันอธิบายแนวคิดและความหมายของการบริหารการพัฒนา (development administration) เป็นคนแรก ๆ โดยมีประสบการณ์มาจากการปฏิบัติงานที่ Tennessee Valley Authority (TVA) ว่า การบริหารการพัฒนา

เป็นคำที่ให้ความสำคัญกับหน่วยงานระบบการจัดการ และกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งรัฐบาลจัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนา พร้อมกันนี้ การบริหารการพัฒนายังเป็น เครื่องมือของรัฐบาลที่กำหนดให้เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ของการพัฒนาเพื่อทำการเชื่อมโยงและ ทำให้วัตถุประสงค์ทางด้านสังคมและเศรษฐกิจของชาติประสบความสำเร็จ นอกจากนี้การบริหาร การพัฒนายังช่วยปรับให้ระบบราชการและบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ตอบสนองต่อ การพัฒนาอีกด้วย ดังนั้น การบริหารการพัฒนาจึงหมายถึง การบริหารนโยบาย แผนงาน และ โครงการต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนา การบริหารการพัฒนาของแก่นที่ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การบริหารภายใน (internal administration) หมายถึงว่าการบริหารงานใด ๆ มีความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีองค์การบริหารงานนั้น ๆ สามารถเป็นกลไกการบริหารที่ดีเสียก่อน จึงจำเป็นต้องจัดการภายในองค์การให้ดีให้มีประสิทธิภาพที่สุด ซึ่งอาจทำได้ด้วยการจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล งานคลัง งานวางแผน การตัดสินใจ ฯลฯ อันเป็นสาขาย่อยของรัฐประศาสนศาสตร์ ให้ดีที่สุดใน ส่วนการบริหารภายนอก (external administration) ครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ที่หน่วยงาน ติดต่อกับปัจจัยภายนอกทั้งหมด ทั้งนี้ด้วยการที่ค้นพบว่า ในการบริหารงานนั้น มิใช่แต่จะมุ่งถึง ประสิทธิภาพของการบริหารงานภายในองค์การอย่างเดียว เพราะองค์การมีหน้าที่ต้องปฏิบัติงานใน หน้าที่ของตนให้เป็นผลสำเร็จอย่างดีที่สุด ซึ่งหมายถึงว่า นอกเหนือไปจากการจัดการภายในที่ดี แล้ว ยังต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการหาช่องทางที่ดีติดต่อกับปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ให้ปัจจัยเหล่านั้นมา ร่วมมือกับองค์การของตนเพื่อช่วยให้งานที่ได้รับมอบหมายสัมฤทธิ์ผล ความสามารถในการบริหาร ขององค์การที่จะบริหารปัจจัยภายนอกนี้ มีผลเกี่ยวกับความเป็นตามขององค์การส่วนมาก เพราะ องค์การบริหารต้องมีส่วนปฏิบัติติดต่อกับคน หรือปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ด้วยกันแทบทั้งนั้น (วิช วิรัชวิภาวรรณ: แนวคิด ความหมาย และความสำคัญของการบริหารพัฒนา (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 11 มิถุนายน 2549 จาก <http://www.wiruch.com/articles>.)

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการตามแนวคิดของผู้ศึกษา คือ กระบวนการการกระทำ กิจกรรมต่อความพร้อมในการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่และเป้าหมายของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิดที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งประกอบด้วย 6 หลัก ทั้งนี้ ต้องเป็นไปในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและประชาชน ทั้งนี้ ได้มาจากความ คิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง สำหรับ ความพร้อม หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระดับ ความสามารถ หรือระดับความรู้ความเข้าใจ ระดับขีดความสามารถ หรือระดับประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการที่เกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานตามแนว ทิศทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ เพื่อเอื้ออำนวยต่อประโยชน์ของส่วนรวมและประชาชน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผู้ศึกษาจึงได้นำวรรณกรรมหรือแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ Good Governance โดยได้มีนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ให้ความหมายไว้ดังนี้

เสน่ห์ จามริก (2541) ให้ความหมายว่า การบริหารจัดการที่ดี หมายถึงระบบการปกครองที่อำนาจรัฐสะท้อนและสนองตอบต่อปัญหา ความต้องการของคนส่วนใหญ่ ซึ่งจะเห็นว่ามีตัวละครในด้านหนึ่ง คือ อำนาจอธิปไตย และอีกด้านหนึ่งคือ คนส่วนใหญ่ของประเทศ การที่จะทำให้เกิดระบบการปกครองที่อำนาจ รัฐต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ ต้องมีตัวเชื่อมก็คือ ประชาธิปไตยและสิทธิมนุษยชน ถ้าไม่มีตัวเชื่อมสองตัวนี้ Good Governance ในทางปฏิบัตินั้นก็ คือ การสร้างฐานชุมชนเพื่อการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน ไม่ใช่เฉพาะเรื่องสิทธิทางการเมือง แต่ต้องเป็นการพัฒนาในลักษณะเพิ่มพลังทางเศรษฐกิจและวัฒนธรรมให้กับกลุ่มชนที่ด้อยโอกาส โดยเฉพาะกลุ่มกรรมกร กลุ่มเกษตรกรซึ่งประกอบกันเป็นชนส่วนใหญ่ของประเทศ การพัฒนาสังคมที่ยั่งยืนจะนำไปสู่การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี นั้นจะต้องประกอบไปด้วยฐานคิด ที่สำคัญ 4 ฐาน คือ ฐานเศรษฐกิจ ฐานชุมชน ฐานปัญญา และฐานสภาพแวดล้อม ซึ่งล้วนปฏิสัมพันธ์และเกื้อกูลกัน (เสน่ห์ จามริก 2541: 8)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 อธิบายไว้ว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติ ฝ่ายราชการและฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้สึกสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็ง หรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทาป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขสอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกในปัจจุบัน

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2543) ได้ให้ความเห็นว่า ธรรมาภิบาล หรือ Good Governance เป็นเรื่องที่ทุกสังคม ทุกประเทศไม่ว่าจะเป็นประเทศกำลังพัฒนา หรือพัฒนาแล้วต้องการให้เกิดขึ้น ธรรมาภิบาล หมายถึง กรอบในการบริหารจัดการขององค์กรต่าง ๆ ในการบริหาร ระบบบริษัทก็จะเรียกว่า Corporate Good Governance ในราชการก็เรียกว่า Public Bad Governance (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2543 “ธรรมาภิบาลกับราชการไทย” สรรพากรศาสตร์ 47)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิดหรืออาจเรียกว่าวิธีการหรือแนวทางบริหารราชการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนมีหลายแนวคิด ขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศจะกำหนดขึ้น โดยให้ข้อสังเกตว่า แนวคิดหรือวิธีการบริหารราชการจะยั่งยืนอยู่นานเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เป็นต้นว่า รัฐบาลหรือข้าราชการและลูกจ้างของรัฐ ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำสามารถนำแนวคิดหรือวิธีการบริหารราชการนั้นไปดำเนินการในทางปฏิบัติได้มากน้อยเพียงใด และรัฐบาลแต่ละยุคสมัยให้คนสนใจหรือประกาศเป็นนโยบายหลักมาน้อยเพียงใด (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ: 2548, 30-33)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ยังกล่าวอีกว่า ไทยมีแนวคิดที่จะออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยบริหารราชการที่ดี แต่ก่อนที่จะประกาศใช้ ได้มีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกิดขึ้น โดยเป็นถ้อยคำที่ปรากฏอยู่ใน พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 วรรคสาม ที่บัญญัติว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ” ต่อมาในปี 2546 ได้มีการออก พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้การบริหารราชการแผ่นดินควรบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- 1) ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- 6) ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชกฤษฎีกานี้ออกตามความในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 โดยบัญญัติให้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ และการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

กล่าวได้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นวิธีการหนึ่งของผู้บริหารของหน่วยงานภาครัฐ อาจนำไปใช้ในหน่วยงานหรือพื้นที่ของตนเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหรือวิกฤตต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง การบริหาร และสิ่งแวดล้อมได้ มีข้อสังเกตและสาระสำคัญดังนี้

หนึ่ง ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีได้หลายความหมาย ขึ้นอยู่กับมุมมองหรือประสบการณ์ของผู้แต่ละคน หรือขึ้นอยู่กับรัฐบาลแต่ละยุคสมัยเป็นผู้กำหนด เช่น หมายถึง

- 1) อุดมการณ์ทางการเมืองหรือระบบการเมืองแบบใหม่
- 2) เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของการจัดระเบียบโลกในยุคใหม่
- 3) การปฏิรูปโครงสร้างของหน่วยงานสำคัญ อัน ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และประชาชนอย่างเป็นระบบ
- 4) กระบวนการบริหารราชการภาครัฐที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม พร้อมกับสนับสนุนการมีส่วนร่วม ความยุติธรรม และการพัฒนาที่ยั่งยืน
- 5) วิธีการหนึ่งที่น่ามาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน

สอง ประเทศที่จะนำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปใช้ ส่วนใหญ่ต้องยอมรับในเบื้องต้นก่อนว่าประเทศชาติได้เผชิญกับปัญหาอุปสรรคหรือวิกฤตการณ์หลายด้าน การขาดความมั่นคง และการขาดความสงบสุข

สาม เมื่อยอมรับแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือกำหนดเจตนารมณ์แห่งชาติ (nation will) ซึ่งหมายถึง ความตั้งใจที่แน่วแน่หรือภารกิจอันยิ่งใหญ่ของประชาชนทุกคนที่ต้องร่วมกันยึดถือไว้ในจิตใจว่า จะร่วมกันแก้ไขปัญหาของประเทศชาติภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข เพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของชาติ เป็นต้นว่า ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงของชาติ สันติภาพของประชาชน และการพัฒนาที่ยั่งยืน

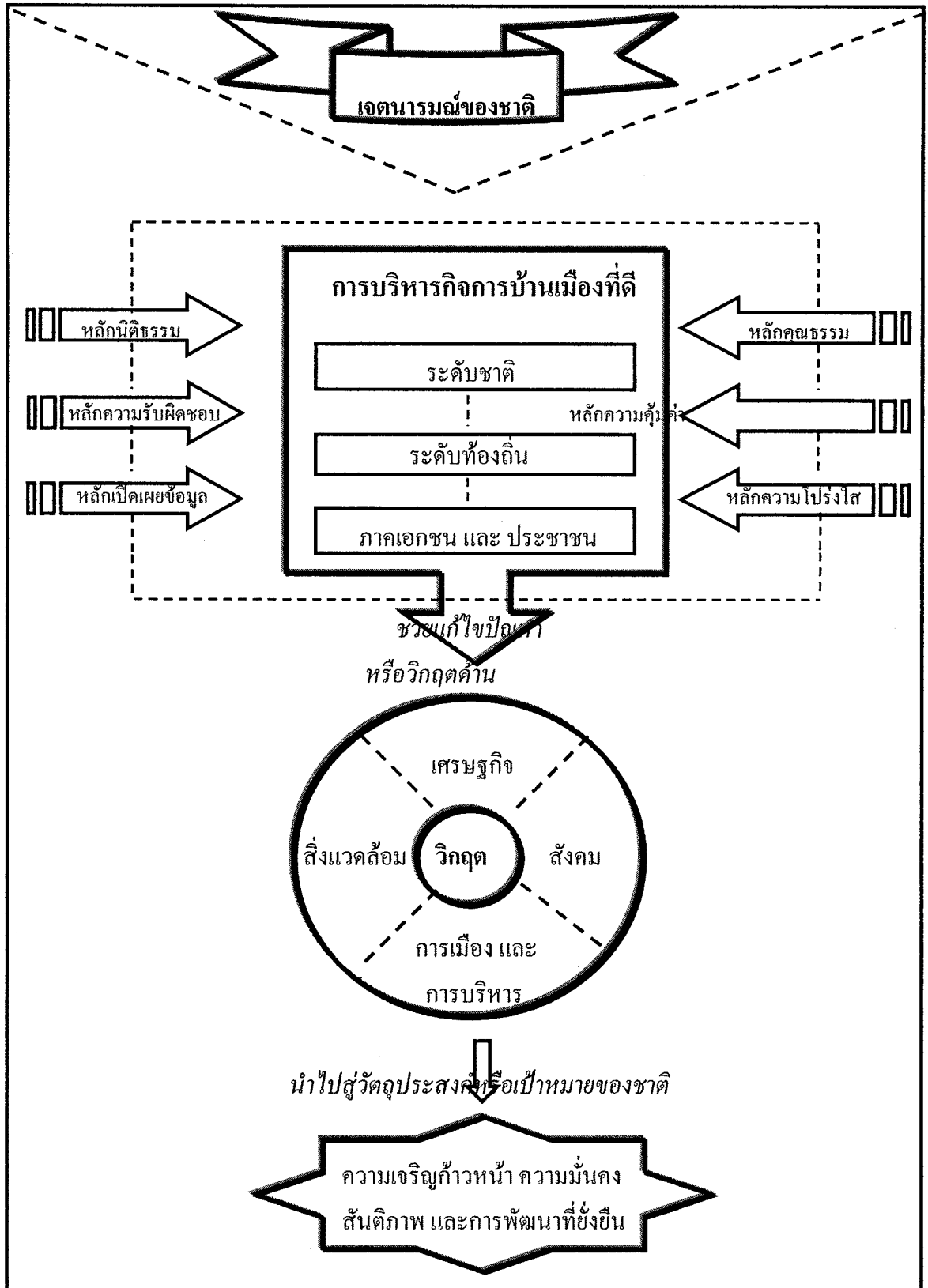
เจตนารมณ์แห่งชาตินั้นต้องอาศัยความร่วมมือของหลายฝ่าย เช่น หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งแบ่งเป็น ฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ หน่วยการบริหารท้องถิ่น หน่วยงานที่ไม่สังกัดหน่วยงานภาครัฐ (non-governmental organization) ภาคเอกชน (private sector) ตลอดจนประชาชน ทั้งนี้ โดยเริ่มจากหน่วยงานภาครัฐ และเพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของชาติดังกล่าว

สี่ กำหนดเป็นวิสัยทัศน์และการบริหารกิจการบ้านเมือง (national vision and governance) ให้สอดคล้องกันวัตถุประสงค์ของชาติ โดยกำหนดไว้ในทุกระดับทั้งระบบอย่างสอดคล้องกัน เช่น (1) วิสัยทัศน์และการบริหารกิจการบ้านเมืองระดับชาติ สำหรับฝ่ายการเมือง อัน ได้แก่ ข้าราชการการเมืองทั้งของฝ่ายบริหาร (รัฐบาล) และฝ่ายนิติบัญญัติ (รัฐสภา) และฝ่ายประจำ

อันได้แก่ ข้าราชการประจำที่ปฏิบัติราชการอยู่ในกระทรวง กรมต่าง ๆ (2) วิสัยทัศน์และการบริหารกิจการบ้านเมืองระดับท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ และ (3) วิสัยทัศน์และการบริหารกิจการบ้านเมืองสำหรับหน่วยงานภาคเอกชน และประชาชน

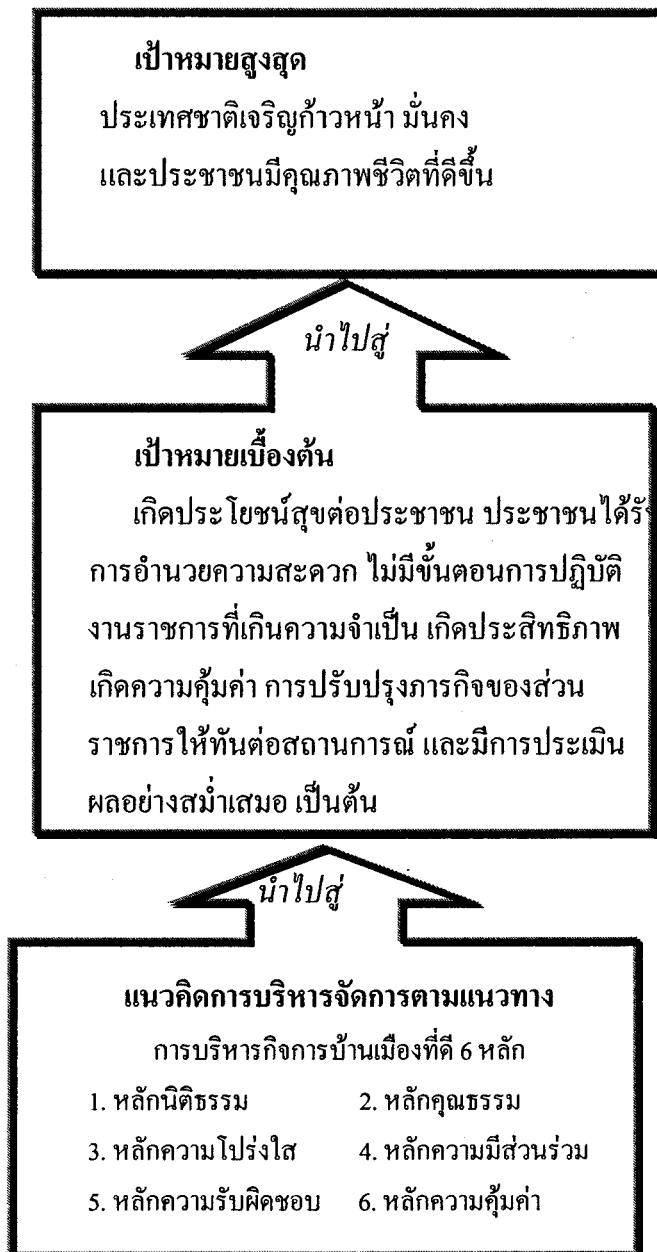
ห้า หลักการสำคัญที่สนับสนุนการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เช่น หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อของผู้ปฏิบัติงาน หลักความคุ้มค่า หลักการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร หลักการบริหารงานด้วยความโปร่งใส หลักการติดตามควบคุมตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน หลักความน่าเชื่อถือและมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน หลักการกระจายอำนาจ ทั้งนี้ ทุกหลักการจะต้องเชื่อมโยงและสอดคล้องกัน

หก กำหนดแนวทางการดำเนินงานสำหรับทุกฝ่าย ซึ่งครอบคลุม (1) การปรับความคิดเห็นเข้าหากันให้บังเกิดความเห็นพ้องต้องกัน (2) การร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันจัดการ ร่วมกันลงทุน ร่วมกันรับผิดชอบต่อ และร่วมกันรับผลประโยชน์ ตลอดทั้ง (3) การทำงานหนักโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน รูปภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สรุปได้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของการจัดระเบียบในองค์กรที่เน้นหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน หลักความโปร่งใส และหลักความคุ้มค่า เพื่อให้การพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมสนับสนุนให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการร่วมกันเพื่อในไปสู่วัตถุประสงค์เป้าหมายของชาติเป็นสำคัญ เช่น ความเจริญก้าวหน้า ความมั่นคง สันติภาพ และการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ: 2548, 31-33)



ภาพที่ 2.2 แนวคิดการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สหประชาชาติ (United Nations) (2000) ให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาลเพราะเป็นหลักการพื้นฐานในการสร้างความเป็นอยู่ของคนในสังคมทุกประเทศให้พัฒนาที่เท่าเทียมกัน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การดำเนินการนี้ต้องเกิดจากความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อกระจายอำนาจให้เกิดความโปร่งใส ธรรมาภิบาล คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน และสังคมอย่างเท่าเทียมกัน และมีคำตอบพร้อมเหตุผลที่สามารถชี้แจงกันได้ (UN 2000)

เมื่อเริ่มต้นทศวรรษที่ 1980 สหประชาชาติ จึงเสนอให้ประเทศกำลังพัฒนาที่ประสบความล้มเหลวในการพัฒนาตามที่กล่าวมาข้างต้น เร่งปฏิรูประบบเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการปฏิรูปการเมือง การบริหาร การศึกษา การจัดและลดความยากจน การส่งเสริมให้มีการบูรณาการทางการผลิต ทางการเกษตร การสร้างงาน ที่พอเพียงกับการเติบโตของประชากร การพิทักษ์สิ่งแวดล้อม และการลดอัตราการขยายตัวของประชากร ฯลฯ โดยนำระบบการจัดการที่ดี มาใช้เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อให้การพัฒนามีภาพของอนาคตที่เป็นรูปธรรม วิธีการดังกล่าวนี้เรียกว่า ธรรมาภิบาล ธรรมรัฐ การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หรือ Good Governance โดยความหมายของ “Good Governance ” นี้ แต่เดิมนานาชาติโลก หรือ World Bank ได้ให้คำนิยามไว้ว่า หมายถึง “ลักษณะและวิถีทางของการใช้อำนาจรัฐในการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนา”

ส่วน Commission on Global Governance ได้ให้คำนิยามคำว่า “Governance” ไว้ในเอกสารชื่อ Our Global Neighbourhood ว่า หมายถึง ผลลัพธ์ของการจัดการกิจกรรมซึ่งบุคคลและสถาบันทั้งภาครัฐและเอกชนมีผลประโยชน์ ได้กระทำลงในหลายทิศทาง โดยมีลักษณะเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจจะนำไปสู่การผสมผสานผลประโยชน์ที่หลากหลายและขัดแย้งกันได้ ด้วยการร่วมมือกันจัดการในเรื่องนั้น

วิธีการจัดการดังกล่าว UNDP ได้นำเสนอไว้ 7 ประการ โดยกล่าวไว้ว่า องค์ประกอบทั้ง 7 ประการต่อไปนี้ ควรถูกกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาของประเทศโลกที่ 3 ซึ่งได้แก่

1) ประชาชนจะต้องยอมรับในความชอบธรรมของรัฐบาล (legitimacy) และรัฐบาลจะต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชนในกิจการที่ได้กระทำลงไป (accountability)

2) ประชาชนจะต้องมีอิสระ เสรีภาพในการรวมกลุ่ม และในการมีส่วนร่วม (freedom of association and participation)

3) จะต้องมีการอบแห่งกฎหมายที่ชัดเจน และเป็นระบบที่ก่อให้เกิดสภาวะที่มั่นคง เป็นหลักประกันต่อชีวิตและการทำงานของพลเมือง รวมทั้งเป็นสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อผู้ประกอบการ และเกษตรกร นอกจากนี้ กฎหมายจะต้องปฏิบัติต่อประชาชน

อย่างเสมอหน้ากัน ทั้งนี้โดยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ จะต้องเปิดเผยเป็นที่รู้จักกัน
ล่วงหน้า ต้องมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด มีวิธีการที่ประกันการบังคับใช้
กฎหมาย การตัดสินใจ ข้อขัดแย้งต้องเป็นการตัดสินใจโดยฝ่ายตุลาการที่เป็นอิสระและ
เชื่อถือได้ รวมถึงจะต้องมีกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
ต่าง ๆ ได้ เมื่อหมดประโยชน์ใช้สอย

4) ระบบราชการจะต้องรับผิดชอบต่อการดำเนินกิจการต่าง ๆ (bureaucratic
accountability) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดการงบประมาณของรัฐซึ่งจะต้องมีการควบคุม
ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งของรัฐและบุคลากร เพื่อป้องกันมิให้ใช้ทรัพยากร โดย
มิชอบ ทั้งนี้จะต้องมีความโปร่งใส (transparency) ในการปฏิบัติราชการทุกระดับ

5) จะต้องมีข้อมูลข่าวสารที่น่าเชื่อถือ โดยรัฐบาลจะต้องเปิดโอกาสให้
ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เช่น ด้านรายได้ประชาชาติ ดุลการชำระเงิน สภาพการ
จ้างงาน และดัชนีค่าครองชีพ เป็นต้น

6) จะต้องมีการบริหารงานภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

7) จะต้องมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างรัฐบาลกับองค์กรของประชา
สังคม ซึ่งหมายถึง องค์กรประชาชน (people's organization) และองค์กรอาสาสมัครเอกชน
(NGOs)

องค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้นเป็นมิติใหม่ของการจัดการพัฒนาโดยเน้น
คนเป็นศูนย์กลาง เป็นแนวทางที่ทุกส่วนในโลกจะต้องผนึกกำลังให้เป็นกระแสหลัก โดย
จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงทางด้าน โลกทัศน์ของผู้บริหารทุกระดับ (ทั้งภูมิภาค ชาติ ชุมชน) ไป
เป็น แบบพหุนิยมองค์รวม (holistic pluralism) ด้วย มิใช่เอกนิยมองค์รวม

สำหรับประเทศไทย นักคิด นักวิชาการ ได้ร่วมกันเปิดเวทีความคิด แลก
และตีความแนวคิดเรื่องรัฐธรรมนูญ จนกระทั่งถูกนำไปกำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและ
สังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประชาธิปไตย ได้
อาศัยหลักคิดดังกล่าวเป็นแนวทางสำคัญในการประยุกต์ใช้ยุทธศาสตร์สำคัญ ในการ
พัฒนาสังคมไทยให้มีความเข้มแข็งมากกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการเน้นสิทธิเสรีภาพ การมี
ส่วนร่วมของประชาชน การพัฒนาประสิทธิภาพของรัฐ และระบบราชการ ให้เกิดความ
โปร่งใสและตรวจสอบได้

หากพิจารณาประกอบกับ โครงสร้างของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร
ไทย (พ.ศ. 2540) แล้ว จะพบว่า “หลักรัฐธรรมนูญ” ได้ถูกบรรจุไว้อย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ
เช่น การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน

การปกครองและตรวจสอบการให้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้น ตลอดจนปรับปรุงโครงสร้างทาง การเมืองให้มี เสถียรภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นอกจากนี้รัฐบาลยังได้มอบให้สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตาม แนวทางธรรมรัฐ (good governance) จนกระทั่งสำนักงาน ก.พ. ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี พิจารณาเรื่องนี้เป็นวาระแห่งชาติ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ประชุม เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2542 ลงมติเห็นชอบวาระแห่งชาติ สำหรับการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามที่สำนักงาน ก.พ. เสนอ และออกเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้าง ระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุก แห่ง จัดทำแผน และโครงการในการปรับปรุงงานที่รับผิดชอบให้สอดคล้องกับหลัก ธรรมาภิบาล ซึ่ง หลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ. ได้แก่ หลัก นิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อ และหลักความคุ้มค่า (ชัยอนันต์ สมุทวณิช 2541: 57-63)

อิม (Im, 2001:233) ได้รวบรวมทัศนคติของนักวิชาการหลายท่าน แล้วนิยามการมี ส่วนร่วมของประชาชนว่า คือ ระบบที่ยอมให้ประชาชนมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ มีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจขององค์การทางราชการและการดำเนินนโยบายที่ประชาชน ให้ความสนใจและมีอิทธิพล ต่อประชาชน

รูคท์ (Roodt, 2001:469) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การ เข้าร่วมของประชาชนไม่ว่าในระดับมากหรือน้อยในองค์การ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมที่ เกี่ยวกับการตัดสินใจเพื่อการปฏิบัติงานพัฒนา

สรุป จากแนวคิดการบริหารการพัฒนา และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตาม แนวคิดของผู้ศึกษาข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษานำมาสรุปเป็นความหมายการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ใช้ ในที่นี้ ได้ดังนี้

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง หลักการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้นหลักการ โดยมีใช้หลักการที่เป็นรูปแบบทฤษฎีการบริหารงาน แต่เป็นหลักการการทำงาน ซึ่งหากมีการ นำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้ว จะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด คือ ความเป็น ธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ซึ่งมีที่มาและปรากฏอยู่ในพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในการศึกษาครั้งนี้ใช้องค์ประกอบ 6 หลัก

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการ (ตัวแปรตาม)

แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมมีน้อยมาก แต่ความพร้อมนี้มีความหมายใกล้เคียงกับ คำว่า จิตความสามารถ และประสิทธิภาพ ดังนั้น จึง ได้นำแนวคิดดังกล่าวว่าประสิทธิภาพ ดังนั้น จึง ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเสนอไว้เพื่อเทียบเคียง

ติน ปรัชญพฤทธิ (2528: 13) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ (efficiency) ไว้ในหนังสือศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือการลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพื่อความแน่นอนตรงความเร็วและความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น (ติน ปรัชญพฤทธิ: 2528-13)

ประพันธ์ สุริหาร ในปี พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของการทำงานที่ต้องการให้ได้ ประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นพิจารณาได้จากผลงานที่ประหยัดเงิน ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา และคนปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ (อ้างใน กนกรัตน์ คุ้มบัว และคณะ, 2542: 19)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน “ศักยภาพ” หมายถึง ภาวะแฝง หลังความสามารถ ที่มีอยู่ในบุคคลอำนาจหรือคุณสมบัติที่มีแฝงอยู่ในสิ่งต่าง ๆ อาจทำให้พัฒนาหรือให้ปรากฏเป็นสิ่งที่ประจักษ์ได้ และ “สมรรถนะ” หมายถึง ความสามารถ

คำว่า “พร้อม” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นคำวิเศษณ์ที่มีความหมายว่า ครบถ้วน ส่วนคำว่า “ความพร้อม” เป็นคำนามซึ่งจะมีความหมายว่า ความครบครัน หรือมีทุกอย่างครบถ้วนแล้ว ดังนั้น หากจะแปลความหมายของความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาแล้ว ก็น่าจะได้ ความหมายว่า สภาพที่มีทุกอย่างครบครันที่จะไปปฏิบัติหน้าที่ได้ (อ้างใน สมพงษ์ เทียงธรรม 2536: 10)

เฮอ์เบิร์ต เอ. ซิมมอน (Herbert A. Simon, 1960) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตผลลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริการของราชการและองค์กรของรัฐ ก็ควรบวกลงถึงความพึงพอใจ (satisfaction) ของผู้รับบริการเข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นความสัมพันธ์ได้ดังนี้ คือ

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรในการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ข้างต้นแล้ว จะเห็นได้ว่า ในเชิงธุรกิจนั้นประสิทธิภาพจะตั้งอยู่บนรากฐานของกำไร นั่นคือ การที่สามารถผลิตงานออกมาในปริมาณให้ได้มากโดยใช้ต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยส่วน ทางด้านการบริหารราชการนั้นประสิทธิภาพจะมุ่งไปที่ความพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Herbert A. Simon 1960: 180–181)

กิบสันและคณะ (Gibson and Other, 1988: 37) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (efficiency) ว่าโดยทั่ว ๆ ไปเมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็หมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตของ (ratio of outputs to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

3.5.1 อัตราการได้ผลตอบแทน (rate of return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน

3.5.2 ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (unit cost)

3.5.3 อัตราการสูญเสียเปลืองการใช้ทรัพยากร

เดวิด ซี. แม็คคลีแลนด (David C. McClelland) (อ้างในสุกัญญา รัศมิโชติ) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า competency หรือ ความสามารถ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้น สร้างผลงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนด ในงานที่ตนรับผิดชอบ นอกจากนี้ David C. McClelland ได้แสดงแนวคิดในเรื่อง competency ไว้ในบทความชื่อ Testing for Competency Rather Than Intelligence ว่า “IQ (ประกอบด้วยความถนัดหรือความเชี่ยวชาญทางวิชาการ ความรู้ และความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ) ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวม แต่ competency กลับเป็นสิ่งที่สามารถคาดหมายความสำเร็จในงานได้ดีกว่า” ซึ่งสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่า “ผู้ที่ทำงานเก่ง” มิได้หมายถึง “ผู้ที่เรียนเก่ง” แต่ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือวิชาการที่มีอยู่ในตัวตนเองนั้น ก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานที่ตนทำ จึงจะกล่าวได้ว่าบุคคลนั้นมี competency (สุกัญญา รัศมิธรรมโชติ วิทยากรอิสระ “Competency”: เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้ (ออนไลน์) สารสังเขปค้นคืนวันที่ 20 มิถุนายน 2549)

สรุป ความพร้อมในที่นี้มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า จิตความสามารถ และประสิทธิภาพ โดยความพร้อมในที่นี้ หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระดับความสามารถ หรือระดับความรู้ความเข้าใจ ระดับจิตความสามารถ หรือระดับประสิทธิภาพในการ

บริหารจัดการด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการการจัดหางานของกรมการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ เพื่อเอื้ออำนวยต่อประโยชน์ของส่วนรวมและประชาชน

4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของกรมการจัดหางาน

อานันท์ ปันยารชุน (2542) ปาฐกถาพิเศษในการประชุมทางวิชาการเพื่อแนะนำชุดโครงการวิจัย เรื่อง “การปฏิรูปกฎหมายเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี” จัดโดยโครงการพัฒนาระบบกฎหมายไทย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ร่วมกับคณะกรรมการนโยบายสังคมแห่งชาติ (กสน.) วันที่ 16 สิงหาคม 2542 ณ โรงแรม เดอะ แกรนด์ โดยกล่าวว่า กฎหมายที่สามารถส่งเสริมธรรมาภิบาลได้นั้นจะต้องเป็นกฎหมายที่สามารถจัดสรรประโยชน์ของบุคคลทุกคนทุกหมู่เหล่าในสังคมได้อย่างเป็นธรรม กล่าวคือ เป็นกฎหมายที่อยู่ภายใต้หลักนิติธรรม (The Rule of law) ซึ่งต้องมีทั้งกฎหมายที่มีความยุติธรรมต่อทุกฝ่ายในสังคม และปัจเจกชน และต้องมีผู้ใช้กฎหมายและระบบยุติธรรมที่ดีด้วย ส่วนองค์ประกอบของหลักนิติธรรมจะต้องมีดังนี้ คือ (1) ต้องมีกฎหมายที่เป็นธรรม (2) กระบวนการในการออกกฎหมายต้องเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม และมีกระบวนการที่โปร่งใส (3) ต้องมีระบบตรวจสอบ accountability ที่เหมาะสม (4) บุคลากรในวงการกฎหมายต้องมีจริยธรรมและคุณธรรม และ (5) จะต้องมีสื่อที่อิสระ เพื่อให้แน่ใจว่ากฎหมายและการบังคับใช้มีความยุติธรรม เพราะถ้าสื่อไม่อิสระ การตรวจสอบก็ย่อมจะไม่เกิดขึ้น

ตามทัศนะคติของอานันท์ฯ เห็นว่าระบบกฎหมายในประเทศไทยยังมีข้อบกพร่องสวนทางกับหลักนิติธรรมที่กล่าวมา โดยมีข้อสังเกตดังนี้ (1) กระบวนการร่างกฎหมายในประเทศไทยไม่ได้เป็นไปตามหลักนิติธรรม เพราะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและราชการแต่เพียงฝ่ายเดียว เนื่องจากการร่างกฎหมายจะเป็นไปตามความต้องการของผู้มีอำนาจ (2) ควรจะมีการปฏิรูปการร่างกฎหมายโดยเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในกระบวนการร่างกฎหมาย (3) นักกฎหมายมุ่งตีความตามตัวอักษรหรือตามตัวหนังสือเป็นหลัก โดยไม่ได้ดูเจตนารมณ์ของกฎหมาย (4) กระบวนการยุติธรรมของไทยยังขาดการจัดสรรอำนาจที่ดี ขาดการตรวจสอบถ่วงดุล อันส่งผลถึงปัญหาการบังคับใช้ (5) ขาดกระบวนการระงับข้อพิพาทนอกระบบศาล (Alternative Dispute Resolution) และ (6) ขาดบุคลากรที่มีมุมมองต่อกฎหมายในฐานะเป็นเครื่องมือในการจัดสรรสังคมตามหลักนิติธรรม

ศิริินทร์ ฐปกล้า (2548) หลักการแยกอำนาจมิได้หมายความว่า จะต้องมีการแบ่งแยกอำนาจโดยเด็ดขาด คือองค์กรผู้ใช้อำนาจไม่มีความสัมพันธ์กัน การแบ่งแยกอำนาจโดยเด็ดขาดย่อมทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหารประเทศ (การบริหารการพัฒนา 2548: 15)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของรัฐเพื่อนำไปสู่การเป็นข้าราชการและลูกจ้างของรัฐที่มีจริยธรรมดีงาม มีอย่างน้อย 7 ประการ ได้แก่

1) การนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ อดทน มีความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ สุภาพ มีเมตตาธรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีของหน่วยงานของตน

2) การมีจิตสำนึกที่ดีงามในการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างของรัฐทุกคนต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการและประชาชน โดยส่วนรวม กล่าวคือ ข้าราชการและลูกจ้างของรัฐเป็นผู้อาสาหรือสมัครใจเข้ามาปฏิบัติราชการเพื่อผลประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน จึงจำเป็นต้องมีจิตสำนึกที่ดีงามในการให้อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน ถ้าหากข้าราชการและลูกจ้างของรัฐทำได้ก็เชื่อได้ว่าจะช่วยสร้างความเจริญก้าวหน้า และยกระดับมาตรฐานของประเทศให้สูงขึ้น

3) การวางแผนตัวให้เหมาะสม ข้าราชการและลูกจ้างของรัฐไม่ควรทะเยอทะยาน และมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างหรูหราโอ้อ่า ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย หรือ กินคืออยู่ดีกินความพอดี แต่ควรปรับเปลี่ยนให้มีพฤติกรรมประจำตัวในลักษณะที่กินอยู่แต่เพียงพอดี รู้จักใช้จ่ายแต่เพียงพอดี รู้จักประหยัด ไม่ฟุ่มเฟือย

4) การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็ผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น ข้าราชการและลูกจ้างของรัฐไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งเข้าไป ก้าวก่ายหรือแทรกแซงการบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน เลื่อนตำแหน่ง และเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการและลูกจ้างของรัฐคนใด ในเวลาเดียวกัน ต้องไม่ให้คู่สมรส คนสนิท บุคคลในครอบครัว หรือผู้ใกล้ชิด ก้าวก่าย มาปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนเองหรือผู้อื่น ไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนเองโดยมิชอบ รวมถึงการไม่เรียกร้อยผลประโยชน์ในทางมิชอบ ซึ่งครอบคลุมถึงการไม่เรียกร้อยของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์อื่นใด จากบุคคลอื่นใดหรือประโยชน์ต่าง ๆ อันจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน

5) พบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเอาใจใส่ทุกข์สุข และรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และรับหาทางช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

6) การไม่ให้หรือไม่เปิดเผย ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ข้าราชการและลูกจ้างของ รัฐไม่ควรปฏิบัติงานในลักษณะดังกล่าว เพื่อให้ผู้อื่นหรือประชาชน เข้าใจผิด โดยมุ่งหวัง ผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

7) การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงานผิดพลาด ข้าราชการและลูกจ้างของรัฐ ควรแสดงความรับผิดชอบตามควรแก่กรณี เช่น ลาออกจากตำแหน่ง เมื่อปฏิบัติหน้าที่บกพร่องหรือ ผิดพลาดอย่างร้ายแรง (แนวคิทางรัฐประศาสนศาสตร์ การประยุกต์และการพัฒนา: 39)

ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2549) ได้เสนอแนวคิดในเรื่องความโปร่งใสและสำนึก รับผิดชอบทางสังคม ว่า การบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาลในบริบทประเทศไทย จำเป็นอย่าง ยิ่งที่ต้องกล่าวถึงเรื่องหลักความโปร่งใสและหลักสำนึกรับผิดชอบอันเป็นองค์ประกอบสำคัญสอง ประการอันขาดเสียมิได้ในภาวะสังคมไทยปัจจุบันที่มุ่งความเจริญทางวัตถุ โดยละเลยความเจริญ ทางจิตใจ ซึ่งจะกล่าวถึงความสำคัญและความหมายของความโปร่งใสและสำนึกรับผิดชอบ ตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงภาพรวมระดับประเทศของสภาพการณ์ในสังคมไทย ดังนี้

ประการที่หนึ่ง ความสำคัญ องค์กรหรือหน่วยงานที่มุ่งสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี ควบคู่ไปกับการสร้างความเข้มแข็งให้กับขบวนการประชาธิปไตยนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้าง สำนึกความรับผิดชอบต่อความโปร่งใสในการทำงาน โดยเฉพาะในงานด้านกิจการสาธารณะ เพราะกิจการเหล่านี้มักมีความสลับซับซ้อนและเป็นภารกิจเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก จึง จำเป็นต้องมีความโปร่งใสในการทำงาน ในขณะที่เดียวกันกิจการที่กระทบถึงกิจการสาธารณะย่อม ส่งผลกระทบต่อบุคคลจำนวนมากจึงจำเป็นต้องพึงมีสำนึกรับผิดชอบที่สูงในการทำงานเพราะ หมายถึง การรับผิดชอบต่อคนส่วนรวมทั้งหมด

จากความสำคัญดังกล่าว จึงมีความพยายามส่งเสริมความโปร่งใสและการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารสาธารณะเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับประชาชนและจัดการใช้อำนาจโดยมิชอบ ตลอดจนมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการปฏิรูปการบริหารจัดการ การกระจายอำนาจ และการ มีบทบาทเพิ่มขึ้นขององค์กรเครือข่ายประชาสังคม เพื่อที่ประชาชนจะมีความเข้าใจและมีส่วนร่วม ต่อกระบวนการทางนโยบายซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการเสริมสร้างประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมใน ประเทศไทย

ประการที่สอง ความหมาย ความโปร่งใส (Transparency) ในการทำงานนั้นจะมองใน สองมิติ คือ 1) มิติของการมองเห็น หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ ทั้งในเรื่องการรู้ขั้นตอน รู้ ข้อมูลของการทำงาน รวมไปถึงเหตุผลหลักเกณฑ์ในการทำงานด้วย และ 2) เป็นเรื่องของประเด็นที่ จะต้องให้ความโปร่งใส หมายถึง ความโปร่งใสทุกประเด็น ยกเว้นเรื่องคอขาดบาดตายที่ไม่ สามารถเปิดเผยได้ แต่หากจะขยายความประเด็นความโปร่งใส อาจจะจำกัดความได้ใน 4 ประเด็น

คือ ความโปร่งใสด้าน โครงสร้าง ทั้งโครงสร้างความสัมพันธ์ โครงสร้างการทำงาน ความโปร่งใส ในด้านการให้ข้อมูล รวมไปถึงระบบการป้อนบำเหน็จ ระบบการตอบแทนผู้ที่ทำดี ความโปร่งใสใน ด้านการให้โทษ คือ เน้นการลงโทษอย่างจริงจัง ถูกต้อง ยุติธรรม และเท่าเทียม และในเรื่องของ ความโปร่งใสของกระบวนการเปิดเผยข้อมูลนั่นเอง

ส่วนในเรื่องของสำนึกรับผิดชอบ โดยทั่วไปนั้นมักจะมีผู้ให้ความหมายและแสดง ความเข้าใจต่อคำว่า accountability ไว้ในสองระดับคือ ระดับแคบและระดับกว้าง ในระดับแคบ หมายถึง การอธิบายการทำงานในทุกขั้นตอนและความสามารถในการตอบคำถามข้อสงสัยที่ เกิดขึ้นได้ หรือ answerability เป็นลักษณะการทำงานที่เน้นการทำงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และอย่างมีหลักฐานเพื่อสามารถใช้ในการทวนสอบอ้างอิงการทำงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้ โดยมี การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ตราไว้ ส่วนในความหมายระดับกว้าง accountability จะครอบคลุมไปถึง การบริหารงานในระดับประเทศหรือระบบการเมือง ระบบข้าราชการโดยรวม โดยเป็นการแสดงถึง ความรับผิดชอบของผู้บริหารบ้านเมืองหรือฝ่ายเจ้าหน้าที่ผู้ปกครองที่แสดงต่อสังคมและประชาชน ในนามของฝ่ายรัฐบาล ผู้บริหารประเทศ และฝ่ายข้าราชการประจำ โดยมุ่งเน้นการทำงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ ทั้งนี้ การจะกล่าวได้อย่างเต็มภาคภูมิว่ามีการทำงานโดยความโปร่งใส จำเป็นต้อง มีระบบการตรวจสอบที่เข้มแข็งและเป็นอิสระ ทั้งจากการตรวจสอบโดยหน่วยงานของรัฐด้วยกัน เอง จากองค์กรอิสระ จากองค์กรเอกชน และภาคประชาชน รวมถึงสื่อมวลชน

ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ ยังได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมของประชาชน ว่า การ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดียึดหลักธรรมาภิบาลนั้นจะต้องเปิด โอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามามี ส่วนร่วมในทางการเมืองและการบริหาร โดยเฉพาะในเรื่องที่จะต้องมีการตัดสินใจเกี่ยวกับการ จัดสรรทรัพยากรของชาติและของชุมชนซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยการจัดให้มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีการรับฟังความคิดเห็นอย่างทั่วถึงกระจายไปยังทุกกลุ่มของ ผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม มีกระบวนการปรึกษาหารือ และนำความคิดเห็นที่ได้รับไปพิจารณา ประกอบการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจต่าง ๆ ในลักษณะที่เปิดให้ทุกฝ่ายเข้ามาร่วมวางแผน และร่วมปฏิบัติ ตลอดจนสร้างช่องทางให้ประชาชนสามารถควบคุมตรวจสอบได้โดยตรง การมี ส่วนร่วมจึงนับว่ามีความสำคัญต่อการสร้างประชาธิปไตยที่ยั่งยืนและส่งเสริมธรรมาภิบาลใน กระบวนการบริหาร เพราะหากการมีส่วนร่วมของประชาชนมีมากขึ้นเพียงใดก็จะช่วยให้การ ตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารเข้มข้นขึ้นเท่านั้น ทำให้ผู้บริหารต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม มากขึ้น และเป็นการป้องกันนักการเมืองจากการกำหนดนโยบายที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชน ยิ่งไปกว่านั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนยังเป็นการทำให้เกิดความมั่นใจว่าเสียง ของประชาชนจะมีผู้รับฟัง และความต้องการหรือความปรารถนาของประชาชนจะได้รับการ

ตอบสนอง อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมของประชาชนจะเกิดขึ้นได้มิใช่เพียงแต่มีการจัดให้โดยรัฐ หรือมีกฎหมายบัญญัติรับรองการมีส่วนร่วมเท่านั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีประสิทธิผล จะต้องมีเงื่อนไขพื้นฐานสำคัญอย่างน้อยที่สุด 3 ประการ คือ **ประการที่หนึ่ง** การมีส่วนร่วมของประชาชนต้องมีอิสรภาพ หมายถึง ประชาชนมีอิสระที่จะเข้าร่วมหรือไม่ก็ได้ และการเข้าร่วมต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ การถูกบังคับให้ร่วมไม่ว่าจะในรูปแบบใดไม่ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนที่แท้จริง **ประการที่สอง** การมีส่วนร่วมของประชาชนต้องมีความเสมอภาค กล่าวคือ ประชาชนทุกคนที่เข้าร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ จะต้องมีสิทธิเท่าเทียมกับผู้เข้าร่วมคนอื่น ๆ และ **ประการที่สาม** การมีส่วนร่วมของประชาชนต้องมีความสามารถ หมายความว่า ประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายจะต้องมีความสามารถพอที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ เพราะในบางกิจกรรมแม้จะกำหนดว่าผู้เข้าร่วมมีอิสรภาพและเสมอภาค แต่กิจกรรมที่กำหนดไว้มีความซับซ้อนเกินความสามารถของกลุ่มเป้าหมาย การมีส่วนร่วมย่อมเกิดขึ้นไม่ได้

อูคร ดันตีสุนทร (2549) ได้เขียนบทความเรื่อง “ไปคูญี่ปุ่นปฏิรูปรัฐบาลกลาง” มีข้อความตอนหนึ่งว่า หลังจากรัสเซียล้มไปแล้ว เศรษฐกิจของโลกเปลี่ยนเป็นระบบเศรษฐกิจการตลาด มีการแข่งขันกันอย่างมีเสรี กว้างขวางทั่วโลก ญี่ปุ่นเห็นว่า รัฐบาลกลางควรจะมีการปฏิรูประบบบริหารเสียใหม่ เพื่อความสามารถในการแข่งขัน จึงได้ตั้งสำนักงานเพื่อการปฏิรูปการบริหารของรัฐบาลกลาง (headquarter for the administrative of the central government) โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อความคล่องตัว (simple) (2) มีประสิทธิภาพ (efficient) และ (3) ความโปร่งใส (transparent) (อูคร ดันตีสุนทร: 2549)

สรุป แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจากการศึกษาข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแบบสอบถาม และยังนำไปใช้อ้างอิงเทียบเคียงในการอภิปราย ในบทที่ 5

5. แนวคิดการบริหารจัดการของกรมการจัดหางานในเรื่องโครงสร้างและอำนาจหน้าที่

หัวข้อนี้นำเสนอเฉพาะเรื่อง โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่

5.1 โครงสร้าง

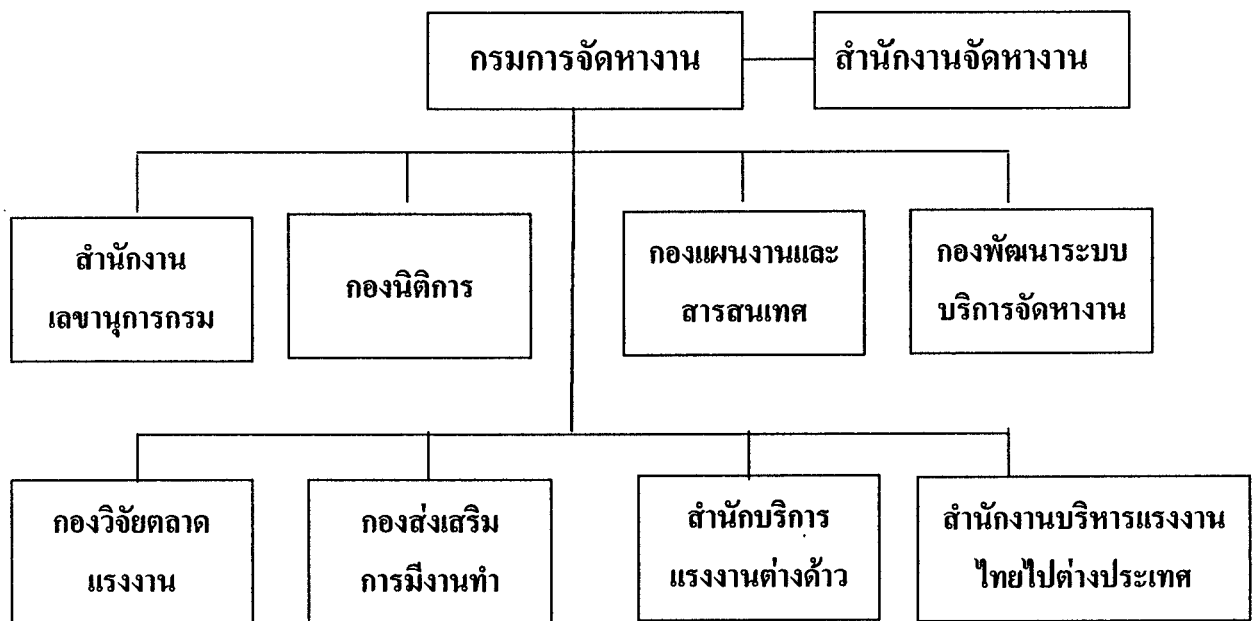
โครงสร้างของกรมการจัดหางาน ปรากฏตามกฎหมายกระทรวงราชการกรมการจัดหางาน ได้แบ่งส่วนราชการเป็นราชการส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค ดังนี้

5.1.1 ราชการบริหารส่วนกลาง

- 1) สำนักงานเลขานุการกรม
- 2) กองนิติการ
- 3) กองแผนงานและสารสนเทศ
- 4) กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน
- 5) กองวิจัยตลาดแรงงาน
- 6) กองส่งเสริมการมีงานทำ
- 7) สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว
- 8) สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ

5.1.2 ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานจัดหางานจังหวัด



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างของกรมการจัดหางาน

5.2 อำนาจหน้าที่ของกรมการจัดหางาน

อำนาจหน้าที่ของกรมการจัดหางานในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค มีดังต่อไปนี้

5.2.1 สำนักงานเลขานุการกรม มีอำนาจดังต่อไปนี้

- 1) ปฏิบัติงานสารบรรณของกรม

- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวก งานเลขานุการ และงานประชาสัมพันธ์ของกรม
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะของกรม
- 4) จัดระบบงานและบริหารงานบุคคล รวมทั้งสวัสดิการของกรม
- 5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

5.2.2 กองนิติการ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมายและระเบียบในความรับผิดชอบของกรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง งานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่ง อาญา งานคดีปกครอง งานคดีแรงงาน และงานคดีอื่น ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรม
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาอุทธรณ์ตามกฎหมายในความรับผิดชอบของกรมและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

5.2.3 กองแผนงานและสารสนเทศ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) พัฒนาระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เพื่อใช้ในงานด้านส่งเสริมการมีงานทำ
- 2) จัดทำและประสานแผนปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านแรงงาน รวมทั้งเร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดและเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศของกรมการจัดหางาน
- 3) ติดต่อและประสานงานกับองค์การหรือหน่วยงานต่างประเทศด้านความช่วยเหลือและความร่วมมือด้านการส่งเสริมการมีงานทำ
- 4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

5.2.4 กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) พัฒนาระบบ กลไก และกระบวนการจัดหางานในประเทศให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
- 2) ดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน และหามาตรการในการบริการจัดหางานให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

- 3) ส่งเสริม สนับสนุน การบริการจัดการงานร่วมระหว่างภาครัฐและเอกชน รวมถึงตลอดถึงสนับสนุนให้มีการจ้างงานมั่นคงอย่างต่อเนื่องตลอดด้วยทำงาน
- 4) เป็นศูนย์กลางข้อมูลตำแหน่งงานและทะเบียนคนหางานในประเทศ
- 5) ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับอนุญาตจัดการงานในประเทศให้เป็นไปตามกฎหมาย
- 6) คุ้มครองและดูแลช่วยเหลือคนหางานที่ทำงานในประเทศให้ได้รับการปฏิบัติตามกฎหมาย
- 7) กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข การให้บริการจัดการงานแก่ผู้ประกันตนกรณีว่างงานและการประกันการมีงานทำ
- 8) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

5.2.5 กองวิจัยตลาดแรงงาน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) พัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลตลาดแรงงาน
- 2) รวบรวมและวิเคราะห์ตลาดแรงงานและแนวโน้มความต้องการ แรงงาน
- 3) ประสานการให้บริการข้อมูลตลาดแรงงานแก่ประชาชนถึงระดับตำบล และหมู่บ้าน
- 4) ประสานความร่วมมือในการวางแผนพัฒนากำลังแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการตลาดแรงงาน
- 5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

5.2.6 กองส่งเสริมการมีงานทำ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) พัฒนาและส่งเสริมการแนะแนวอาชีพ การประกอบอาชีพอิสระและการรับงานไปทำที่บ้าน
- 2) ศึกษาจัดทำข้อมูลอาชีพ และแบบทดสอบเพื่อการแนะแนวอาชีพ
- 3) ศึกษา จัดทำและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและจัดฝึกอบรมบุคลากรด้านการแนะแนวอาชีพ
- 4) เป็นศูนย์กลางข้อมูลอาชีพและส่งเสริมการจัดตั้งและดำเนินงานศูนย์ข้อมูลอาชีพทั่วประเทศ
- 5) ศึกษา จัดทำ พัฒนาและเผยแพร่มาตรฐานอาชีพ และมาตรฐานอุตสาหกรรม

6) จัดตั้งและบริหารกองทุนเพื่อการประกอบอาชีพอิสระและกองทุนผู้รับงานไปทำที่บ้าน

7) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

5.2.7 สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) เสนอแนะนโยบาย พัฒนาระบบและรูปแบบการอนุญาตและผ่อนผันการทำงานของคนต่างด้าว และกำหนดแนวทางการเจรจาเปิดเสรีการค้าบริการว่าด้วยการเคลื่อนย้ายบุคลากรต่างชาติเข้ามาประกอบอาชีพหรือวิชาชีพด้านบริการในประเทศ

2) พิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวทั้งที่เข้าเมืองอย่างถูกต้องตามกฎหมายและหลบหนีเข้าเมือง

3) จัดทำทะเบียนคนต่างด้าวและเครือข่ายสารสนเทศแรงงานต่างด้าวที่ขออนุญาตทำงาน

4) ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการทำงานของคนต่างด้าวให้เป็นไปตามกฎหมาย

5) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการบริหารแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง คณะกรรมการพิจารณาการทำงานของคนต่างด้าว คณะกรรมการพิจารณาการดำเนินงานขององค์การเอกชนต่างประเทศ คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานซึ่งได้รับการจัดตั้งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาการทำงานของคนต่างด้าวตามกฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว

6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

5.2.8 สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) พัฒนาระบบ กลไกและการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดส่งแรงงานไทยไปต่างประเทศ

2) เป็นศูนย์ข้อมูลระบบบริหารแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ และทะเบียนคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศ

3) บริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ

4) ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศในต่างประเทศของผู้รับอนุญาตจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศให้เป็นไปตามกฎหมาย

5) คຸ້ມครอง คູແລ ແລະ ສູ່ວເຫຼືອຄນທງານທີ່ປ໋ທຳງານໃນຕ່ຳງປຣທຣທຳໃຫ້
ໄດ້ຣັບຄຳຣປຸ໋ບັຕິຕຳມຄຸ໋ໝາຍ

6) ປຸ໋ບັຕິງານຣ່ຳມັກບຳຫຼືສນັບສນຸນຄຳຣປຸ໋ບັຕິງານຂອງໜ່ວຍງານອື່ນທີ່
ເຄື່ວຍຂ້ອງຫຼືທີ່ໄດ້ຣັບມອບໝາຍ

5.2.9 ສຳນັກງານຈັດທງານຈັງຫວັດ ຣາຣທຳຣສ່ວນຄຸ໋ມິຄຳ ມີອຳນາຈໜ້າທີ່ຕັ້ງຕໍ່ປ໋ນີ້

1) ປຸ໋ບັຕິຄຳຣແລະປຣສານງານທີ່ອຸ໋່ໃນອຳນາຈໜ້າທີ່ຂອງຄຳຣມໃນເຂຕຸພື້ນທີ່
ຈັງຫວັດ

2) ຣຳຍງານຜລຄຳຣປຸ໋ບັຕິງານຕຳມນ ໂຍບາຍ ຜຳນງານແລະ ໂຄຣງຄຳຣຕໍ່ຄຳຣມຄຳຣ
ຈັດທງານແລະສຳນັກງານຣຳຍງານຈັງຫວັດ

3) ປຸ໋ບັຕິງານຣ່ຳມັກບຳຫຼືສນັບສນຸນຄຳຣປຸ໋ບັຕິງານຂອງໜ່ວຍງານອື່ນທີ່
ເຄື່ວຍຂ້ອງຫຼືທີ່ໄດ້ຣັບມອບໝາຍ

ສຣຸປໄດ້ວ່າ ຄຳຣມຄຳຣຈັດທງານເປັນໜ່ວຍງານຄຳຣໄດ້ສັງຄັຕຣທຣວງຣຳຍງານ ມີ
ຄຳຣຄຳຣເຄື່ວຍກັບຄຳຣສ່ຣຣມຄຳຣມືງານທຳແລະຄຸ້ມຄຳຣຄນທງານ ດ້ວຍຄຳຣຄຳຣຄຳຣ ວິຄຳຣຳຍຳວະ
ຕລຳຕຣຳຍງານ ແລະແນວໂນ້ມຕລຳຕຣຳຍງານ ເປັນສູນຍັຄລຳຍຂ້ອມຸຕລຳຕຣຳຍງານຣຳມັກທັ້ງຜັດນຳແລະ
ສ່ຣຣມຣະບບຄຳຣບຳຣທຳດຳນຄຳຣສ່ຣຣມຄຳຣມືງານທຳເພື່ອ ໃຫ້ປຣຣຳຍຄຳຣມືງານທຳທີ່ເໝາະສມກັບ
ຄວຳຣມື້ ຄວຳຣສຳມຳຣຄຳຣແລະຄວຳຣຄນັຕ ມີຄຳຣຄຳຣຄຳຣຄຳຣ ຕລຳຕຣຳຍງານໄດ້ຣັບສຳຣທຳປຣ ໂຍໄຣນັທີ່ເໝາະສມ
ແລະເປັນຣຣຣມ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยของการศึกษาเรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน” ครอบคลุม 6 เรื่อง ตามลำดับ ได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ระยะเวลาทำการวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางาน เฉพาะในส่วนกลางทั้งหมด ซึ่งมีจำนวน 1,213 คน (ข้อมูลจากกองการข้าราชการและลูกจ้าง ณ วันที่ 23 พฤษภาคม 2549) โดยประชากร คือกลุ่มตัวอย่าง หลัจากแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมกลับคืนแล้ว ได้แบบสอบถามคืนรวมทั้งสิ้น 1,080 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 89.04 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,213 คน

สำหรับเหตุผลที่ศึกษาเฉพาะประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและลูกจ้าง เฉพาะส่วนกลางของกรมการจัดหางานเท่านั้น เนื่องจากกรมการจัดหางานเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และประทับใจ การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและลูกจ้างต้องได้มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม ตามที่หน่วยงานกำหนด และมีเวลาและงบประมาณจำกัดจึงเลือกเฉพาะข้าราชการและลูกจ้างส่วนกลางเท่านั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้เลือกศึกษาเฉพาะข้าราชการและลูกจ้างส่วนกลางของกรมการจัดหางาน ว่ามีระดับความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากน้อยเพียงใด เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบกับอดีตกับปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ในอนาคต อาจศึกษาโดยการสอบถามจากประชาชนหรือบุคคลภายนอกหน่วยงานว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการของกรมการจัดหางาน

ตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประเภทของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง
1. ข้าราชการส่วนกลาง	626	626	586
2. ลูกจ้างของกรมการจัดหางาน	587	587	494
รวม	1,213	1,213	1,080 (คิดเป็นร้อยละ 89.04 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างภาคสนาม โดยผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นแนวทางในการสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม ลักษณะแบบสอบถาม และการทดสอบแบบสอบถาม

2.1 หลักเกณฑ์การสร้างคำถาม สำหรับหลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถามเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีดังนี้

2.1.1 แบบสอบถามต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษาในครั้งนั้น

2.1.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีในการตั้งคำถาม

2.1.3 ใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.4 ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถ หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติ จำนวน 2 คน นอกจากนี้ ได้ขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์นี้ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกด้วย

2.2 ลักษณะของแบบสอบถาม ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่าในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยภาคสนามนั้น ได้ใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบโดยเลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (rating scale) ที่แบ่งเป็น 3 ระดับ ตามแบบของ อาร์. เอ. ลิเคิร์ท (R.A.Likert) หรือ ลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน เป็นการแบ่งมาตราส่วนประมาณค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ โดยจัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประเมินผล ให้มีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ผลมีค่าน้ำหนักเปรียบเทียบกัน 3 ระดับ ในส่วนของเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณช่วงการวัด ตามแนวคิดของเบสต์ (Best 1977: 174) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระยะของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{3-1}{3} \\ &= 0.66 \end{aligned}$$

กำหนดคะแนนเฉลี่ยดังนี้

3	เห็นด้วยระดับมาก	ช่วงคะแนน 2.33	-	3.00 คะแนน
2	เห็นด้วยระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน 1.67	-	2.32 คะแนน
1	เห็นด้วยระดับน้อย	ช่วงคะแนน 1.00	-	1.66 คะแนน

เห็นด้วยมาก หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมด

เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง

เห็นด้วยน้อย หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย

คำตอบที่ใช้ในแบบสอบถามมี เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนในมาตรวัด

ระดับความพร้อม	ระดับคะแนน
เห็นด้วยมาก	3
เห็นด้วยปานกลาง	2
เห็นด้วยน้อย	1

สำหรับเหตุสำคัญที่เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังกล่าว มีดังนี้

1) ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากจนเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจน ได้ยาก เกิดการโต้แย้งได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริงและฝืนสภาพความเป็นจริงแต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะที่ง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ

2) ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

3) ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

4) ง่ายต่อผู้อ่านหรือผู้นำผลการศึกษาไปอ่าน

5) ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อน ชัดเจน ถ้าเป็น 5 ระดับ ข้อมูลจะกระจาย เวลาเขียนบรรยายข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก เกินความจำเป็น

6) ทำให้ประหยัดเวลาและง่ายต่อการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมตลอดทั้งการนำเสนอหรือเขียนบรรยายข้อมูล

7) ในทางปฏิบัติบ่อยครั้งที่เริ่มแรกได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน แต่ละระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอทำให้ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ อีกทั้ง

8) มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับ อย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ถัดดาวัดย์ รอดมณี และไพฑูริย์ ภักดี ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ 2529: 310-311); (เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2539: 377); (สมชัย ศรีสุทธิยากร 2546: 15) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามทฤษฎีของเบสท์ (Best, 1977: 174) และแนวคิดของแดเนียล (Daniel, 1995: 18-19) โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับที่ต้องการแบ่ง

ดังนั้น แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงประกอบขึ้นด้วย ข้อคำถามหลายข้อที่สามารถใช้เป็นตัวแทน หรือตัวชี้วัดที่ครอบคลุมเนื้อหาและสาระที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการวิจัยได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ยังได้เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นในเรื่องปัญหา ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นแล้วจากการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน โดยแบบสอบถามประกอบขึ้นด้วยข้อคำถามปิดเป็นส่วนใหญ่ แต่จะมีข้อคำถามเปิดในตอนสุดท้าย แบบสอบถามที่ใช้แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ประเภทของกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งงาน เพศ ระดับการศึกษา และอายุราชการ ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวม 6 เรื่อง ดังนี้ เรื่องหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ของกรมการจัดหางาน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 30 ข้อคำถาม แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตรประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของอาร์. เอ. ลิคอร์ท แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ เห็นด้วยระดับมาก เห็นด้วยระดับปานกลาง เห็นด้วยระดับน้อย

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหาเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน รวม 6 เรื่อง ดังกล่าว ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 30 ข้อคำถาม แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตรประเมินค่า ตามแบบของอาร์. เอ. ลิคอร์ท แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังกล่าว

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน การเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับในอดีตที่ผ่านมา และการเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการของกรมการจัดหางานกับหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ลักษณะใกล้เคียงกัน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 14 ข้อคำถาม แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบ มาตรประเมินค่า ตามแบบของ อาร์. เอ. ลิคอร์ท แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังกล่าว ท้ายสุดเป็นข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่น ๆ ซึ่งเป็นคำถามเปิดเพียงข้อเดียวของแบบสอบถาม

2.3 การทดสอบแบบสอบถาม เมื่อสร้างข้อคำถามหรือแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างเสร็จแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบตามขั้นตอนต่อไปนี้

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือช่วยในการทำวิจัยสนาม โดยผู้ศึกษาได้สร้าง หรือออกแบบสอบถามและสร้างตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์ ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย เรื่องนี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้จะต้องมีความเที่ยงตรง (validity) และมีความเชื่อถือได้ (reliability) ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถามมีดังนี้

2.3.1 ยกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการวิจัย

2.3.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรง เป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุมและถูกต้อง ขั้นตอนนี้ดำเนินการโดย

1) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ผู้เชี่ยวชาญมีจำนวน 2 คน คือนางสินี จงจิตต์ ตำแหน่งผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน และนายมาโนช แสงประเสริฐ ตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน 8 ว หัวหน้าด้านตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งทั้ง 2 ท่านมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษาอย่างมาก เมื่อข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่นตัดข้อความที่ไม่จำเป็นออกและเพิ่มข้อความที่สำคัญบางข้อจนกระทั่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

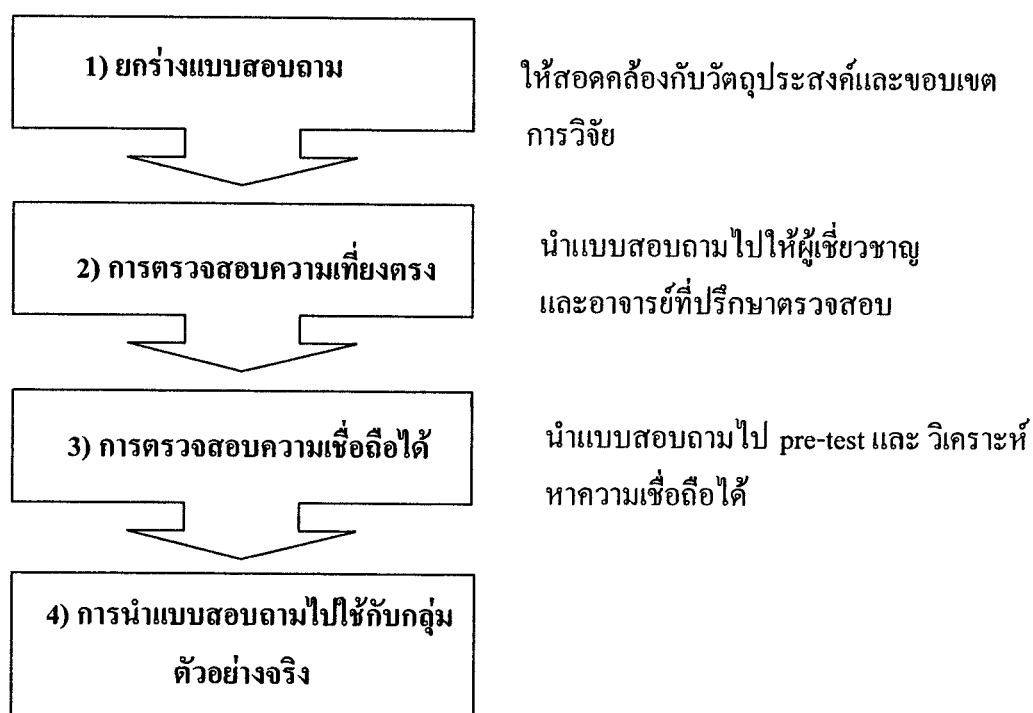
2) นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์มีจำนวน 2 คน คือ อาจารย์ พลเอก ศิริินทร์ ชูปกกล้า และรองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ เมื่อพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

2.3.3 การตรวจสอบความเชื่อถือได้ ดำเนินการโดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pre-test) เพื่อทดสอบหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่และสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 50 คน ต่อจากนั้น จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดนั้นมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ จากสูตร หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (L.J.Cronbach 1951: 297-334) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ คือ SPSS for PC ในการวิเคราะห์ได้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด ดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือได้ เท่ากับ 0.89 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

2.3.4 การนำคำถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

ทั้งนี้ หากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ผู้ศึกษาวิจัยก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถามทั้ง 4 ขั้นตอนข้างต้นนี้ ได้สรุปไว้ในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม

3. การรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ได้ใช้วิธีการศึกษาหลายวิธี คือ การศึกษาจากหนังสือและเอกสารต่าง ๆ (documentary research) การวิจัยสนาม (field research) ดังนั้นวิธีเก็บข้อมูลจึงมี 2 วิธี คือ

3.1 การรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ และเอกสารต่าง ๆ ส่วนใหญ่เป็นการทบทวนวรรณกรรม ผลงานศึกษาหรือวิจัย ตลอดจนหนังสือ เอกสารเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เกี่ยวข้อง

3.2 การรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างภาคสนาม ได้จากการแจกแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบแล้วให้กลุ่มตัวอย่างตอบ (โปรดดูแบบสอบถามในภาคผนวก) นอกจากนี้แล้ว เมื่อกลุ่มตัวอย่างกรอกเสร็จสมบูรณ์แล้ว ผู้ศึกษาและผู้ช่วยจะมาเก็บภายหลัง

การรวบรวมข้อมูลภาคสนามนี้ กระทำในช่วงวันที่ 1 กันยายน 2549 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2549 โดยผู้ศึกษาและผู้ช่วยได้เก็บข้อมูลแบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิธีการประมวลข้อมูล ก่อนที่จะวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ประมวลข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 4.1.1 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยภาคสนาม
- 4.1.2 ตรวจสอบแบบสอบถามทุกชุดเพื่อดูความถูกต้อง และความสมบูรณ์
- 4.1.3 จัดคำตอบเป็นกลุ่ม และเป็นหมวดหมู่ รวมทั้งให้รหัส (code) คำตอบ
- 4.1.4 ใส่รหัสคำตอบจากข้อ 4.1.3 ลงในแผ่นรหัส (coding form) จนครบทุกชุด พร้อมกับทำคู่มือให้รหัส (coding book)
- 4.1.5 พิมพ์รหัสจากแผ่นรหัสทั้งหมดลงในแผ่นดิสก์ (diskette) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ฉะนั้น ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดจึงอยู่ในแผ่นดิสก์ในรูปของรหัส
- 4.1.6 จากนั้นได้ทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science)

4.2 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์พรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. และการทดสอบค่าที่ (t-test) ตามความเหมาะสม

5. ระยะเวลาทำการวิจัย

โครงการวิจัยนี้มีระยะเวลาในการทำการศึกษาคือ 8 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2549 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2550

6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการศึกษาซึ่งใช้เวลาประมาณ 8 เดือน มีดัง

6.1 ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	1.50	เดือน
6.2 สร้างเครื่องมือ/แบบสอบถาม	0.50	เดือน
6.3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม	1	เดือน
6.4 จัดทำร่างรายงานผลการศึกษา	4	เดือน
6.5 เขียนผลการศึกษารับสมบรูณ์	1	เดือน

ตารางที่ 3.3 แผนการดำเนินงานวิจัยตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานวิจัยตลอดโครงการ	ระยะเวลาทำการวิจัย 8 เดือน							
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
	49	49	49	49	49	49	50	50
1. รวบรวมข้อมูลเอกสาร เช่น เอกสารเกี่ยวกับความเป็นมาสภาพทั่วไป รวมทั้งสถิติ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	↔							
2. สร้างเครื่องมือ/แบบสอบถาม	↔							
3. วิจัยสนามถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหา และแนวทางการพัฒนา รวมทั้งการเปรียบเทียบภาพรวมฯ กรมการจัดหางานตามวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัย	↔							
4. ประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล จัดทำร่างรายงานผลการศึกษา	↔							
5. เขียนผลการศึกษารับสมบรูณ์	↔							

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการศึกษา เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน” เป็นการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างคือ (1) ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน (2) ปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน (3) การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับอดีต และกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน รวมทั้งเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน และ (4) ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้งนี้ โดยใช้การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีซึ่งประกอบด้วย 6 หลัก เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานเฉพาะในส่วนกลางจำนวน 1,080 คน คิดเป็นร้อยละ 89.04 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,213 คน) ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้น จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สำหรับคอมพิวเตอร์ คือ SPSS for PC และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีบรรยายประกอบตาราง

ผู้ศึกษาได้เสนอความหมายของสัญลักษณ์ ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

- 1) n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
- 2) \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย (mean)
- 3) S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
- 4) t-test แทน การทดสอบค่าที

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า แบ่งเป็น 5 หัวข้อ

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับในอดีต และกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

2.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 หัวข้อ

3.1 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก

3.2 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อม และภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

ส่วนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ ข้าราชการและลูกจ้าง เฉพาะในส่วนกลางของกรมการจัดหางาน ซึ่งมีจำนวน 1,213 คน ผู้ศึกษาได้ประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,080) แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ
จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

	ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง	n = 1,080	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทของ กลุ่มตัวอย่างหรือ ตำแหน่งงาน	1. ระดับ 1-3	142	13.2
	2. ระดับ 4-6	160	14.8
	3. ระดับ 7 ขึ้นไป	284	26.3
	4. อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง	494	45.7
	รวม	1,080	100.0
2. เพศ	1. ชาย	412	38.1
	2. หญิง	668	61.9
	รวม	1,080	100.0
3. การศึกษา	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	174	16.1
	2. ปริญญาตรี	782	72.4
	3. สูงกว่าปริญญาตรี	124	11.5
	รวม	1,080	100.0
4. อายุราชการ	1. 1-10 ปี	588	54.4
	2. 11-20 ปี	324	30.0
	3. 21-30 ปี	150	13.9
	4. 31 ปีขึ้นไป	18	1.7
	รวม	1,080	100.0

จากการศึกษาตารางที่ 4.1 พบว่า ประเภทของกลุ่มตัวอย่างหรือตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 45.7) เป็นลูกจ้างของกรมการจัดหางาน, รองลงมาตามลำดับ (ร้อยละ 26.3) เป็นข้าราชการระดับ 7 ขึ้นไป, (ร้อยละ 14.8) เป็นข้าราชการระดับ 4-6, และที่เหลือ (ร้อยละ 13.2) เป็นข้าราชการระดับ 1-3 ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.9) เป็นหญิง และที่เหลือ (ร้อยละ 38.1) เป็นชาย ในเรื่องการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.4) มีการศึกษา

ระดับปริญญาตรี รองลงมา (ร้อยละ 16.1) มีการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี, และที่เหลือ (ร้อยละ 11.5) มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ในส่วนของอายุราชการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.4) มีอายุราชการระหว่าง 1-10 ปี, (ร้อยละ 30.0) รองลงมา มีอายุราชการระหว่าง 11-20 ปี, (ร้อยละ 13.9) มีอายุราชการระหว่าง 21-30 ปี, และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด (ร้อยละ 1.7) มีอายุราชการ 31 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วนดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น ดังจะได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองของกรมการจัดหางาน ประกอบด้วย 7 หัวข้อ ดังนี้

2.1.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักนิติธรรม แสดงไว้ในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน จำแนกตามหลักนิติธรรม

ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักนิติธรรม	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1.กรมการจัดหางานมีกฎหมายระเบียบ หรือข้อบังคับ ที่ชัดเจนในการใช้อำนาจในการจับกุมและดำเนินคดีกับบริษัทจัดหางานที่หลอกลวงเงินจากผู้สมัครงาน	376 34.8	578 53.5	6 11.7	1,080 100.0	2.23	0.64	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางานตามหลักนิติธรรม	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
2. ข้าราชการและลูกจ้างของ กรมการจัดหางานส่วนใหญ่มี ความรู้ ความเข้าใจ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและสามารถ นำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้ อย่างเหมาะสม	222	678	180	1,080	2.04	0.61	ปานกลาง
3. ข้าราชการและลูกจ้างของ กรมการจัดหางานให้บริการ เกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ด้วย ความเคารพในสิทธิ และเสรีภาพ ของทุกฝ่าย	508	516	56	1,080	2.42	0.59	มาก
4. ผู้บริหารใช้ระเบียบกฎหมาย เป็นหลักในการบริหารจัดการด้าน การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัด หางานมากกว่าใช้ดุลพินิจ ส่วนตัว	412	566	102	1,080	2.29	0.63	ปานกลาง
5. ในภาพรวม กรมการจัดหางาน มีความพร้อมในการบริหารจัดการ ตามหลักนิติธรรม	384	606	90	1,080	2.27	0.61	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.25	0.61	ปานกลาง

หมายเหตุ สำหรับตารางที่ใช้สถิติค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทุกตารางมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 และระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ มีช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

1) เห็นด้วยมาก ช่วงคะแนนระหว่าง	2.34-3.00	คะแนน
2) เห็นด้วยปานกลาง ช่วงคะแนนระหว่าง	1.67-2.33	คะแนน
3) เห็นด้วยน้อย ช่วงคะแนนระหว่าง	1.00-1.66	คะแนน

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักนิติธรรม มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.42) ว่า ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานด้วยความเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของทุกฝ่าย (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ว่า ผู้บริหารใช้ระเบียบกฎหมายเป็นหลักในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องจัดหางานมากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.23) ว่า กรมการจัดหางานมีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ ที่ชัดเจนในการใช้อำนาจในการจับกุมและดำเนินคดีกับบริษัทจัดหางานที่หลอกลวงเงินจากผู้สมัครงาน และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.04) ว่า ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.27) ว่า ในภาพรวม กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักนิติธรรม

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักนิติธรรม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม)

2.1.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักคุณธรรม แสดงไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน จำแนกตามหลักคุณธรรม

ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับ เรื่องการจัดหางาน ตามหลักคุณธรรม	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. กรมการจัดหางานสนับสนุนให้ ข้าราชการและลูกจ้างยึดหลัก คุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน และมีระเบียบวินัยในการ ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน	628 58.2	402 37.2	50 4.6	1,080 100.0	2.54	0.59	มาก
2. ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ ของกรมการจัดหางานให้บริการ เกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานด้วย ความสุจริต และเสมอภาค	502 46.5	502 46.5	76 7.0	1,080 100.0	2.39	0.62	มาก
3. ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ ของกรมการจัดหางานปฏิบัติ หน้าที่โดยยึดถือระเบียบวินัย	522 48.3	496 45.9	62 5.8	1,080 100.0	2.43	0.60	มาก
4. ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ ของกรมการจัดหางานรู้จักและ ปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรมของกรมการจัดหา งาน	476 44.1	538 49.8	66 6.1	1,080 100.0	2.38	0.59	มาก
5. ในภาพรวม กรมการจัดหางาน มีความพร้อมในการบริหารจัดการ ตามหลักคุณธรรม	472 43.7	532 49.3	76 7.0	1,080 100.0	2.37	0.61	มาก
เฉลี่ยรวม					2.42	0.60	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักคุณธรรม มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.54) ว่า กรมการจัดหางานสนับสนุนให้ข้าราชการและลูกจ้างยึดหลักคุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน และมีระเบียบวินัยในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.43) ว่า ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือระเบียบวินัย (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.39) ว่า ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานด้วยความสุจริต และเสมอภาค และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (2.38) ว่า ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานรู้จักและปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของกรมการจัดหางาน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า ในภาพรวมกรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักคุณธรรม

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักคุณธรรม พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.42)

2.1.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักความโปร่งใส แสดงไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน จำแนกตามหลักความโปร่งใส

ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับ เรื่องการจัดหางาน ตามหลักความโปร่งใส	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. กรมการจัดหางานมีขั้นตอนการ ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถ ตรวจสอบได้	546	470	64	1,080	2.45	0.61	มาก
2. กรมการจัดหางาน เปิดเผยข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่าง ตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	428	574	78	1,080	2.32	0.61	ปานกลาง
3. กรมการจัดหางานเปิดเผยข้อมูล การรับสมัครคนงานไทยไปทำงาน ต่างประเทศอย่างชัดเจน เช่น ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ ทราบทางวิทยุ โทรทัศน์	372	552	156	1,080	2.2	0.67	ปานกลาง
4. กรมการจัดหางานเปิดโอกาสให้ ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องใน การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัด หางานได้ เช่น ประกาศรายชื่อ ผู้สมัครที่คัดเลือกไปทำงาน ต่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	408	526	146	1,080	2.24	0.67	ปานกลาง
5. ในภาพรวม กรมการจัดหางาน มี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักความโปร่งใส	450	544	86	1,080	2.34	0.62	มาก
เฉลี่ยรวม					2.31	0.63	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักความ โปร่งใส มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.45) ว่า กรมการจัดหางานมีขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า กรมการจัดหางาน เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (2.24) ว่า กรมการจัดหางานเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ได้ เช่น ประกาศรายชื่อผู้สมัครที่คัดเลือกไปทำงานต่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.20) ว่า กรมการจัดหางานเปิดเผยข้อมูลการรับสมัครคนงานไทยไปทำงานต่างประเทศอย่างชัดเจน เช่น ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบทางวิทยุ โทรทัศน์

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.34) ว่า ในภาพรวม กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความ โปร่งใส

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักความ โปร่งใส พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.31)

2.1.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักการมีส่วนร่วม แสดงไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน จำแนกตามหลักการมีส่วนร่วม

ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับ เรื่องการจัดหางาน ตามหลักการมีส่วนร่วม	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. กรมการจัดหางานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนายจ้างและผู้สมัครงานที่มาใช้บริการ	498 46.1	492 45.6	90 8.3	1,080 100.0	2.38	0.63	มาก
2. กรมการจัดหางานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากนายจ้างและผู้สมัครงาน	358 33.2	646 59.8	76 7.0	1,080 100.0	2.26	0.58	ปานกลาง
3. ผู้บริหารและข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานได้ร่วมกันระดมความคิดเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน	410 38.0	586 54.3	84 7.7	1,080 100.0	2.30	0.61	ปานกลาง
4. กรมการจัดหางานชี้แจงหลักการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน	438 40.6	556 51.4	86 8.0	1,080 100.0	2.33	0.62	ปานกลาง
5. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักการมีส่วนร่วม	446 41.3	558 51.70	76 7.0	1,080 100	2.34	0.61	มาก
เฉลี่ยรวม					2.32	0.61	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักการมีส่วนร่วม มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า กรมการจัดหางานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนายจ้างและผู้สมัครงานที่มาใช้บริการ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (2.33) ว่า กรมการจัดหางานยึดหลักการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) ว่า ผู้บริหารและข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานได้ร่วมกันระดมความคิดเห็นเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.26) ว่า กรมการจัดหางาน ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากนายจ้างและผู้สมัครงาน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.34) ว่า ในภาพรวมกรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักการมีส่วนร่วม

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักการมีส่วนร่วม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.32)

2.1.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักความรับผิดชอบ แสดงไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน จำแนกตามหลักความรับผิดชอบ

ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับ เรื่องการจัดหางาน ตามหลักความรับผิดชอบ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ ของกรมการจัดหางานให้บริการ เกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ด้วย ความเต็มใจ รวดเร็ว และ ประทับใจ	554 51.3	464 43.0	62 5.7	1,080 100.0	2.46	0.60	มาก
2. ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ ของกรมการจัดหางาน กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัด หางาน	474 43.9	518 48.0	88 8.1	1,080 100.0	2.36	0.63	มาก
3. กรมการจัดหางานส่งเสริมการ ปฏิบัติงานเป็นทีมและรับผิดชอบ ร่วมกัน	436 40.4	530 49	114 10.6	1,080 100.0	2.3	0.65	ปานกลาง
4. กรมการจัดหางานตระหนักใน หน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคม ในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัด หางาน	550 50.9	460 42.6	70 6.5	1,080 100.0	2.44	0.61	มาก
5. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการ ตามหลักความรับผิดชอบ	522 48.3	506 46.9	52 4.8	1,080 100.0	2.44	0.59	มาก
เฉลี่ยรวม					2.40	0.62	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักความรับผิดชอบ มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ว่า ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และประทับใจ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (2.44) ว่า กรมการจัดหางานตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.36) ว่า ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) ว่า กรมการจัดหางานส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและรับผิดชอบร่วมกัน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.44) ว่า ในภาพรวมกรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความรับผิดชอบ

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักความรับผิดชอบ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.40)

2.1.6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักความคุ้มค่า แสดงไว้ในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน จำแนกตามหลักความคุ้มค่า

ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับ เรื่องการจัดหางาน ตามหลักความคุ้มค่า	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. กรมการจัดหางานวางแผนการ ใช้งบประมาณด้านการให้บริการ เกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่าง ประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์ สูงสุดต่อหน่วยงาน	388	556	136	1,080			
	35.9	51.5	12.6	100.0	2.23	0.66	ปานกลาง
2. กรมการจัดหางานได้รณรงค์ให้ ข้าราชการและลูกจ้างช่วยกัน ประหยัดทรัพยากรและพลังงาน	536	460	84	1,080			
	49.6	42.6	7.8	100.0	2.42	0.63	มาก
3. กรมการจัดหางานใช้บุคลากร อย่างคุ้มค่า และเกิดประสิทธิภาพ สูงสุดต่อหน่วยงาน	456	484	140	1,080			
	42.2	44.8	13.0	100.0	2.29	0.68	ปานกลาง
4. กรมการจัดหางานบูรณาการ หรือผสมผสานการใช้ทรัพยากร ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มี ภารกิจที่คล้ายกัน หรือปฏิบัติงาน ต่อเนื่องกัน	268	680	132	1,080			
	24.8	63.0	12.2	100.0	2.13	0.60	ปานกลาง
5. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการ ตามหลักความคุ้มค่า	480	580	92	1,080			
	37.8	53.7	8.5	100.0	2.29	0.62	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.27	0.64	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักความคุ้มค่า มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.42) ว่า กรมการจัดหางานได้ณรงค์ให้ข้าราชการและลูกจ้างช่วยกันประหยัดทรัพยากรและพลังงาน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ว่า กรมการจัดหางานใช้บุคลากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อหน่วยงาน (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.23) ว่า กรมการจัดหางานวางแผนการใช้งบประมาณด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่า กรมการจัดหางานบูรณาการหรือผสมผสานการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจที่คล้ายกัน หรือปฏิบัติงานต่อเนื่องกัน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ว่า ในภาพรวม กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความคุ้มค่า

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ตามหลักความคุ้มค่า พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.27)

2.1.7 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ในภาพรวม 6 หลัก แสดงไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน จำแนกตามภาพรวมของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางานตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก ข้างต้น ได้แก่ หลักนิติธรรม หลัก คุณธรรม หลักความโปร่งใส หลัก ความมีส่วนร่วม หลักความ รับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า	412	606	62	1,080	2.32	0.58	ปานกลาง
รวม					2.32	0.58	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ในส่วนของภาพรวมของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีดังนี้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.27) ว่า ในภาพรวม กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.27)

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของกรมการจัดหางาน ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.9

หมายเหตุ หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านดังกล่าว มีตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก จะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยเลือกปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

นอกจากนี้ เพื่อให้เห็นชัดเจนขึ้น ในตารางที่ 4.9 ซึ่งแสดงการวิเคราะห์ปัญหา ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก

ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางานตามหลักนิติธรรม	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
หลักนิติธรรม							
1. อำนาจหน้าที่ของกรมการจัดหางานที่บัญญัติไว้ในกฎหมายมีไม่มากเท่าที่ควร เช่น ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางาน ไม่มีอำนาจจับกุมบริษัทจัดหางาน ต้องขอความร่วมมือจากตำรวจท้องที่นั้น	428 39.6	570 52.8	82 7.6	1,080 100.0	2.32	0.61	ปานกลาง
2. กรมการจัดหางานจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ไม่เหมาะสม เช่น บางหน่วยงานมีภารกิจมากแต่ข้าราชการและลูกจ้างมีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	634 58.7	378 35.0	68 6.3	1,080 100.0	2.52*	0.61	มาก
	รวม				2.42	0.61	มาก
หลักคุณธรรม							
1. ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานบางส่วนยังขาดจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน เช่น หาดำแหน่งงานที่ดีให้พวกพ้องก่อนผู้สมัครทั่วไป	294 27.2	536 49.6	250 23.2	1,080 100.0	2.04*	0.71	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
2. ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วน ของกรมการจัดหางานแสวงหา ผลประโยชน์จากผู้สมัครงาน	200 18.5	380 35.2	500 46.3	1,080 100.0	1.72	0.76	ปานกลาง
รวม					1.88	0.74	ปานกลาง
หลักความโปร่งใส							
1. ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วน ของกรมการจัดหางานบิดเบือน สถิติหรือข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่ให้ผู้สมัครงาน นายจ้าง และ ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการ กรอก	158 14.6	482 44.6	440 40.8	1,080 100.0	1.74	0.70	ปานกลาง
2. การควบคุมตรวจสอบการ ปฏิบัติงานของกรมการจัดหางาน ด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางานยังไม่มี ประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร	216 20.0	624 57.8	240 22.2	1,080 100.0	1.98*	0.65	ปานกลาง
รวม					1.86	0.68	ปานกลาง
หลักการมีส่วนร่วม							
1. กรมการจัดหางานไม่นำ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานมา ปรับปรุงแก้ไขอย่างจริงจัง	236 21.9	562 52.0	282 26.1	1,080 100.0	1.96*	0.69	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
2. ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วน ของกรมการจัดหางาน ไม่อำนวยความสะดวกให้ผู้สมัครงานที่มาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน เข้ามา	170 15.7	514 47.6	396 36.7	1,080 100.0	1.79	0.63	ปานกลาง
รวม					1.88	0.66	ปานกลาง
หลักความรับผิดชอบ							
1. ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วน ของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานต่อผู้สมัครงานที่มาใช้บริการด้วยความล่าช้า และขาดการกระตือรือร้นในการให้บริการ	148 13.7	478 44.3	454 42.0	1,080 100.0	1.72*	0.69	ปานกลาง
2. ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วน ของกรมการจัดหางานไม่เคารพ ในความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ เช่น ไม่รับฟังปัญหาของผู้สมัคร งานที่มาใช้บริการ หรือไม่ให้ คำแนะนำที่ถูกต้อง	116 10.7	476 44.1	488 45.2	1,080 100.0	1.66	0.66	น้อย
รวม					1.69	0.68	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
หลักความคุ้มค่า							
1. ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ วัสดุสำนักงานอย่างไม่ประหยัด ไม่คุ้มค่า และไม่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน	266 24.6	428 39.6	386 35.8	1,080 100.0	1.89	0.77	ปานกลาง
2. กรมการจัดหางานไม่ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างจริงจัง	270 25.0	450 41.7	360 33.3	1,080 100.0	1.92*	0.76	ปานกลาง
รวม					1.91	0.77	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					1.94	0.69	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน โดยรวมแยกออกเป็น 6 หลัก เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ปัญหาตามหลักนิติธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.52) ว่า กรมการจัดหางานจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ไม่เหมาะสม เช่น บางหน่วยงานมีภารกิจมากแต่ข้าราชการและลูกจ้างมีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า อำนาจหน้าที่ของกรมการจัดหางานที่บัญญัติไว้ในกฎหมายมีไม่มากเท่าที่ควร เช่น ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางาน ไม่มีอำนาจจับกุมบริษัทจัดหางาน ต้องขอความร่วมมือจากตำรวจท้องถิ่น (2) ปัญหาตามหลักคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.04) ว่า ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานบางส่วนยังขาด

จิตสำนึกที่ดีในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน เช่น หาดำเนินงานที่ดีให้พวกพ้องก่อน ผู้สมัครทั่วไป และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.72) ว่า ข้าราชการและลูกจ้าง บางส่วนของกรมการจัดหางานแสวงหาผลประโยชน์จากผู้สมัครงาน (3) **ปัญหาตามหลักความโปร่งใส** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า การควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของกรมการจัดหางานด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานยังไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.74) ว่า ข้าราชการและลูกจ้าง บางส่วนของกรมการจัดหางานบิดเบือนสถิติหรือข้อมูลจากแบบสอบถามที่ให้ผู้สมัครงาน นายจ้าง และประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการกรอก (4) **ปัญหาตามหลักความมีส่วนร่วม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.96) ว่า กรมการจัดหางานไม่นำข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานมาปรับปรุงแก้ไขอย่างจริงจัง และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.79) ว่า ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางาน ไม่อำนวยความสะดวกให้ผู้สมัครงานที่มาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง (5) **ปัญหาตามหลักความรับผิดชอบ** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.72) ว่า ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ต่อผู้สมัครงานที่มาใช้บริการด้วยความล่าช้า และขาดการกระตือรือร้นในการให้บริการ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.66) ว่า ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางานไม่เคารพในความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ เช่น ไม่รับฟังปัญหาของผู้สมัครงานที่มาใช้บริการ หรือไม่ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง และ (6) **ปัญหาตามหลักความคุ้มค่า** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.92) ว่า กรมการจัดหางานไม่ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างจริงจัง และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.89) ว่า ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ วัสดุสำนักงานอย่างไม่ประหยัด ไม่คุ้มค่า และไม่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.94)

หมายเหตุ ปัญหาตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งประกอบด้วย 6 หลักดังกล่าวข้างต้นนี้ แต่ละหลักก็มีหลายปัญหา แต่ในที่นี้ ได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน "กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา" ในบทที่ 5 หัวข้อ 2. อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการพัฒนา

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก แสดงไว้ในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก

แนวทางการพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการด้าน การให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
หลักนิติธรรม							
1. กรมการจัดหางานควรเสนอให้ มีการแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติจัดหางานเพื่อเพิ่ม อำนาจให้แก่ข้าราชการและลูกจ้าง ของ กรมการจัดหางานเพื่อลงโทษ ผู้กระทำความผิดที่หลอกลวงผู้สมัคร งาน	624 57.8	406 37.6	50 4.6	1,080 100.0	2.53	0.59	มาก
2. กรมการจัดหางานควรพัฒนา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับให้ ทันสมัย เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับ ของสังคมเพิ่มมากขึ้น	696 64.4	348 32.2	36 3.4	1,080 100.0	2.61	0.55	มาก
	รวม				2.57	0.57	มาก
หลักคุณธรรม							
1. กรมการจัดหางานควรปลูกฝัง ข้าราชการและลูกจ้างให้มี จิตสำนึกในการให้บริการเกี่ยวกับ เรื่องการจัดหางานเพิ่มมากขึ้น	684 63.3	338 31.3	58 5.4	1,080 100.0	2.58	0.59	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการด้าน การให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. ผู้บริหารของกรมการจัดหางาน							
ควรรณรงค์ให้ข้าราชการและ ลูกจ้างของกรมทราบ และถือ ปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรมของกรมการจัดหา งาน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง	696	354	30	1,080			
	64.4	32.8	2.8	100.0	2.62	0.54	มาก
รวม					2.6	0.57	มาก
หลักความโปร่งใส							
1. ผู้บริหารของกรมการจัดหางาน							
ควรเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและเปิด โอกาสให้หน่วยงานภายนอกเข้า ไปควบคุมตรวจสอบการ ปฏิบัติงานจัดหางานของกรมการ จัดหางานเพิ่มมากขึ้น	566	460	54	1,080			
	52.4	42.6	5.0	100.0	2.47	0.59	มาก
2. การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการ จัดหางานแก่ประชาชนควรเสมอ ภาค รวดเร็ว และควบคุม ตรวจสอบได้							
	694	352	34	1,080			
	64.3	32.6	31.1	100.0	2.61	0.55	มาก
รวม					2.54	0.57	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการด้าน การให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
หลักการมีส่วนร่วม							
1. กรมการจัดหางานควรนำ ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ เกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานมา ปรับปรุง แก้ไขให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้น เช่น แก้ไขข้อมูลตำแหน่ง งานให้เป็นปัจจุบัน	728	332	20	1,080			
	67.4	30.7	1.9	100.0	2.66	0.51	มาก
2. กรมการจัดหางานควรเปิด โอกาสให้ผู้สมัครงานที่มาใช้ บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน เข้ามามีส่วนร่วมรับรู้กระบวนการ ปฏิบัติงานของกรมการจัดหางาน เพิ่มมากขึ้น	542	486	52	1,080			
	50.2	45.0	4.8	100.0	2.45	0.59	มาก
	รวม				2.56	0.55	มาก
หลักความรับผิดชอบ							
1. กรมการจัดหางานควรเพิ่ม สิ่งจูงใจให้แก่ข้าราชการและ ลูกจ้าง เช่น ให้เงินรางวัล หรือ ประกาศเกียรติคุณ เพื่อให้เกิด ขวัญและกำลังใจในการให้บริการ เกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานแก่ ประชาชน	664	350	66	1,080			
	61.5	32.4	6.1	100.0	2.55	0.61	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการด้าน การให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. กรมการจัดหางานควรรหา							
มาตรการป้องกันและเพิ่มความ							
เข้มงวดในการลงโทษข้าราชการ							
และลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่มิชอบ	770	272	38	1,080			
	71.3	25.2	3.5	100.0	2.68	0.54	มาก
	รวม				2.62	0.58	มาก
หลักความคุ้มค่า							
1. กรมการจัดหางานควรให้รางวัล							
แก่หน่วยงานที่ให้ความร่วมมือใน							
การประหยัดทรัพยากรมากที่สุด							
เช่น หน่วยงานใดประหยัด							
งบประมาณมากที่สุด ก็ให้รางวัล							
2. กรมการจัดหางานควรส่งเสริม	662	356	62	1,080			
และพัฒนาข้าราชการและลูกจ้างที่	61.3	33.0	5.7	100.0	2.56	0.6	มาก
มีความตั้งใจปฏิบัติงานด้านการ							
ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหา							
งานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เช่น							
มอบทุนการศึกษา							
	รวม				2.6	0.59	มาก
	เฉลี่ยรวม				2.58	0.57	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน

ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการเจ้าหน้าที่ โดยรวมแยกออกเป็น 6 หลัก

เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) แนวทางการพัฒนาตามหลักนิติธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.61) ว่า กรมการเจ้าหน้าที่ควรพัฒนากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับให้ทันสมัยเป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของสังคมเพิ่มมากขึ้น และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.53) ว่า กรมการเจ้าหน้าที่ควรเสนอให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มอำนาจให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการเจ้าหน้าที่เพื่อลงโทษผู้กระทำผิดที่หลอกลวงผู้สมัครงาน

(2) แนวทางการพัฒนาตามหลักคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.62) ว่า ผู้บริหารของกรมการเจ้าหน้าที่ควรรณรงค์ให้ข้าราชการและลูกจ้างของกรมทราบ และถือปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของกรมการเจ้าหน้าที่อย่างจริงจังและต่อเนื่อง และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.58) ว่า กรมการเจ้าหน้าที่ควรปลูกฝังข้าราชการและลูกจ้างให้มีจิตสำนึกในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานเพิ่มมากขึ้น (3) แนวทางการพัฒนาตามหลักความโปร่งใส กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.61) ว่า การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานแก่ประชาชนควรเสมอภาค รวดเร็ว และควบคุมตรวจสอบได้ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.47) ว่า ผู้บริหารของกรมการเจ้าหน้าที่ควรเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกเข้าไปควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานจัดหางานของกรมการเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น (4) แนวทางการพัฒนาตามหลักการมีส่วนร่วม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.66) ว่า กรมการเจ้าหน้าที่ควรนำข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานมาปรับปรุง แก้ไขให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น แก้ไขข้อมูลตำแหน่งงานให้เป็นปัจจุบัน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.45) ว่า กรมการเจ้าหน้าที่ควรเปิดโอกาสให้ผู้สมัครงานที่มาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานของกรมการเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น (5) แนวทางการพัฒนาตามหลักความรับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.68) ว่า กรมการเจ้าหน้าที่ควรหามาตรการป้องกันและเพิ่มความเข้มงวดในการลงโทษข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่มีข้อบกพร่อง และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.55) ว่า กรมการเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มสิ่งจูงใจให้แก่ข้าราชการและลูกจ้าง เช่น ให้เงินรางวัล หรือประกาศเกียรติคุณ เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานแก่ประชาชน และ (6) แนวทางการพัฒนาตามหลักความคุ้มค่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.64) ว่า กรมการเจ้าหน้าที่ควรส่งเสริมและพัฒนาข้าราชการและลูกจ้างที่มีความตั้งใจปฏิบัติงานด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เช่น มอบทุนการศึกษา และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.56) ว่า กรมการเจ้าหน้าที่ควรให้

รางวัลแก่หน่วยงานที่ให้ความร่วมมือในการประหยัดทรัพยากรมากที่สุด เช่น หน่วยงานใด ประหยัดงบประมาณมากที่สุด ก็ให้รางวัล

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.58)

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับในอดีต และกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน
รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.4.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับในอดีต และกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน

2.4.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

2.4.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับในอดีต และกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับในอดีต และกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน

การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต	620	424	36	1,080			
	57.4	39.3	3.3	100.0	2.54	0.56	มาก
2. ในภาพรวม กรมการจัดหางานในปัจจุบันมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานสูงกว่าบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน	318	588	174	1,080			
	29.4	54.4	16.2	100.0	2.13	0.66	ปานกลาง
	เฉลี่ยรวม				2.34	0.61	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับในอดีต และภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.54) ว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่า ในภาพรวม กรมการจัดหางานในปัจจุบันมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานสูงกว่าบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานในปัจจุบัน กับในอดีต และกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.34)

2.4.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน จำแนกตามเพศ ตามตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และจำแนกตามอายุราชการ แบ่งเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามตำแหน่งงาน คือ ข้าราชการกับลูกจ้าง

3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่า

4) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามอายุราชการ คือ อายุราชการ 1-10 ปี กับอายุราชการ 11 ปีขึ้นไป

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมความพร้อม ในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,080)					
	ชาย \bar{X} (n = 412)	S.D.	หญิง \bar{X} (n = 668)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
1. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักนิติธรรม	2.26	0.65	2.28	0.58	-0.42	0.68 ^{n.s.}
2. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักคุณธรรม	2.38	0.62	2.36	0.61	0.71	0.48 ^{n.s.}
3. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักความโปร่งใส	2.32	0.66	2.35	0.59	-0.68	0.50 ^{n.s.}
4. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักการมีส่วนร่วม	2.34	0.63	2.34	0.59	-0.12	0.91 ^{n.s.}
5. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักความรับผิดชอบ	2.44	0.59	2.43	0.58	0.29	0.77 ^{n.s.}
6. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักความคุ้มค่า	2.29	0.66	2.30	0.59	-0.25	0.80 ^{n.s.}
เฉลี่ยรวม	2.34	0.50	2.34	0.59	-0.11	0.91

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ทั้ง 6 หลักของกรมการจัดหางาน ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ได้พิจารณาจากค่า Sig.(2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig.(2-tailed) จะน้อยกว่า α หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) < α (ในตารางได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า Sig.(2-tailed) จะมากกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) > α หรือ Sig.(2-tailed) = α (ในตารางได้ใส่เครื่องหมาย ^{n.s.} ไว้ ซึ่งหมายถึง non significant หรือ ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

2) t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3) Sig.(2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้หมายถึง แยกต่าง หรือ ไม่แตกต่างกัน

4) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ α = 0.05 หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

5) * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แยกต่าง (Sig.(2-tailed) < α)

6) ^{n.s.} หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (Sig.(2-tailed) > α)

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบให้เห็นความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก มีดังนี้ (1) ตามหลักนิติธรรม (2) ตามหลักคุณธรรม (3) ตามหลักความโปร่งใส (4) ตามหลักการมีส่วนร่วม (5) ตามหลักความรับผิดชอบ และ (6) ตามหลักความคุ้มค่า พบว่า ไม่แตกต่างกันโดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย ^{n.s.} ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.68, 0.48, 0.50, 0.91, 0.77, และ 0.80 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม

ตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 6 หลัก ดังกล่าว

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันจำนวน 6 หลัก

2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามตำแหน่งงาน คือ ข้าราชการกับลูกจ้าง แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามตำแหน่งงาน คือ ข้าราชการกับลูกจ้าง

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมความพร้อม ในการบริหารจัดการด้าน การให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามตำแหน่งงาน	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,080)					
	ข้าราชการ (n = 586)	S.D.	ลูกจ้าง (n = 494)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
1. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักนิติธรรม	2.27	0.59	2.27	0.62	0.048	0.96 ^{n.s.}
2. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักคุณธรรม	2.38	0.62	2.35	0.61	0.71	0.48 ^{n.s.}
3. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักความโปร่งใส	2.34	0.62	2.34	0.62	0.04	0.96 ^{n.s.}
4. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักการมีส่วนร่วม	2.35	0.61	2.33	0.61	0.73	0.47 ^{n.s.}
5. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักความรับผิดชอบ	2.44	0.60	2.43	0.56	0.52	0.60 ^{n.s.}
6. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักความคุ้มค่า	2.30	0.59	2.35	0.56	0.25	0.80 ^{n.s.}
เฉลี่ยรวม	2.35	0.61	2.35	0.60	0.50	0.61

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.13 เป็นการเปรียบเทียบให้เห็นความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นข้าราชการกับลูกจ้างต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก มีดังนี้ (1) ตามหลักนิติธรรม (2) ตามหลักคุณธรรม (3) ตามหลักความโปร่งใส (4) ตามหลักการมีส่วนร่วม (5) ตามหลักความรับผิดชอบ และ (6) ตามหลักความคุ้มค่า พบว่า ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย "*" ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.96, 0.48, 0.96, 0.47, 0.60, และ 0.80 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นข้าราชการกับลูกจ้างต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 6 หลัก ดังกล่าว

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นข้าราชการกับลูกจ้างต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันจำนวน 6 หลัก

3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับ การศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,080)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี \bar{X} (n = 174)	S.D.	ปริญญา ตรีและ สูงกว่า ปริญญา ตรี \bar{X} (n = 906)	S.D.		
1. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักนิติธรรม	2.26	0.60	2.27	0.61	-0.19	0.85 ^{n.s.}
2. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักคุณธรรม	2.25	0.58	2.39	0.62	-2.79	0.006*
3. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักความโปร่งใส	2.32	0.63	2.34	0.62	-0.35	0.72 ^{n.s.}
4. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักการมีส่วนร่วม	2.26	0.63	2.36	0.60	-1.86	0.06 ^{n.s.}
5. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักความรับผิดชอบ	2.40	0.56	2.44	0.59	-0.95	0.34 ^{n.s.}
6. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม	2.35	0.57	2.32	0.58	0.55	0.58 ^{n.s.}

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,080)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่า ปริญญา	S.D.	ปริญญา ตรีและ สูงกว่า ปริญญา ตรี	S.D.		
	\bar{X} (n = 174)		\bar{X} (n = 906)			
หลักความคุ้มค่า						
เฉลี่ยรวม	2.31	0.59	2.35	0.60	-1.20	0.23

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.14 เป็นการเปรียบเทียบให้เห็นความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาค่าต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ทั้ง 5 หลัก มีดังนี้ (1) ตามหลักนิติธรรม (2) ตามหลักความโปร่งใส (3) ตามหลักการมีส่วนร่วม (4) ตามหลักความรับผิดชอบ และ (5) ตามหลักความคุ้มค่า พบว่า ไม่แตกต่างกันโดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.85, 0.72, 0.06, 0.34, และ 0.58 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาค่าต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการจัดหางานของกรมการจัดหางาน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 5 หลัก ดังกล่าว

ส่วนตามหลักคุณธรรม พบว่า มีความแตกต่างกัน โดยค่า โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.006) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มระดับการศึกษาค่าต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานมีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 1 หลัก ดังกล่าว

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันจำนวน 5 หลัก และแตกต่างกันจำนวน 1 หลัก

4) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามอายุราชการ คือ อายุราชการ 1-10 ปี กับอายุราชการ 11-30 ปีขึ้นไป แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามอายุราชการ คือ อายุราชการ 1-10 ปี กับอายุราชการ 11-30 ปีขึ้นไป

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมความพร้อมในการ บริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามอายุราชการ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,080)				t	Sig. (2-tailed)
	อายุ ราชการ 1-10 ปี \bar{X} (n = 588)	S.D.	อายุ ราชการ 11-30 ปี ขึ้นไป \bar{X} (n = 492)	S.D.		
1. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักนิติธรรม	2.26	0.59	2.28	0.62	-0.61	0.54 ^{n.s.}
2. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักคุณธรรม	2.36	0.58	2.38	0.64	-0.56	0.58 ^{n.s.}

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,080)				t	Sig. (2-tailed)
	อายุ ราชการ 1-10 ปี \bar{X} (n = 588)	S.D.	อายุ ราชการ 11-30 ปี ขึ้นไป \bar{X} (n = 492)	S.D.		
ต่อภาพรวมความพร้อมในการ บริหารจัดการ ด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามอายุราชการ						
3. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักความโปร่งใส	2.28	0.62	2.41	0.61	-3.59	0.00 ^{n.s.}
4. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักการมีส่วนร่วม	2.34	0.59	2.34	0.62	0.06	0.96 ^{n.s.}
5. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักความรับผิดชอบ	2.41	0.57	2.47	0.60	-1.66	0.10 ^{n.s.}
6. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมี ความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักความคุ้มค่า	2.35	0.56	2.30	0.60	2.19	0.03*
เฉลี่ยรวม	2.32	0.43	2.35	0.48	-0.90	0.368

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.15 เป็นการเปรียบเทียบให้เห็นความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีอายุราชการ 1-10 ปี กับอายุราชการ 11-30 ปีขึ้นไปต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ทั้ง 5 หลัก มีดังนี้ (1) ตามหลักนิติธรรม (2) ตามหลักคุณธรรม (3) ตามหลักการมีส่วนร่วม และ (4) ตามหลักความรับผิดชอบต่อ พบว่า ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย ^{n.s.} ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.54, 0.58, 0.96, และ 0.10 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีอายุราชการ 1-10 ปี กับอายุ

ราชการ 11-30 ปีขึ้นไปต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางานของกรมการจัดหางาน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 4 หลัก ดังกล่าว

ส่วน (1) ตามหลักความโปร่งใส (2) ตามหลักความคุ้มค่า พบว่า มีความแตกต่างกัน โดยค่า โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่ เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 และ 0.03 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีอายุราชการ 1-10 ปี กับอายุราชการ 11-30 ปีขึ้นไปต่อ ภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานมีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 2 หลัก ดังกล่าว

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีอายุราชการ 1-10 ปี กับอายุราชการ 11-30 ปีขึ้นไปต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ เกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานของกรมการจัดหางาน พบว่า ไม่มีความแตกต่าง กันจำนวน 4 หลัก และแตกต่างกันจำนวน 2 หลัก

2.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหา งานของกรมการจัดหางาน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. ในภาพรวม ความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการ เกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของ	538	482	60	1,080			
	49.8	44.6	5.6	100.0	2.44	0.6	มาก

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหา งานของกรมการจัดหางาน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะสูงกว่า ในปัจจุบัน							
ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะสูงกว่า ในปัจจุบัน							
2. ในภาพรวม กรมการจัดหางาน	456	510	114	1,080			
ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีความ พร้อมในการบริหารจัดการด้าน การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัด หางาน สูงกว่าบริษัทจัดหางาน ของภาคเอกชน	42.2	47.2	10.6	100.0	2.32	0.65	ปานกลาง
3. ในภาพรวม การบริการจัดการ ของกรมการจัดหางานในอนาคตมี แนวโน้มที่อำนวยความสะดวก และให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อ ประชาชนเพิ่มมากขึ้น	632	408	40	1,080			
	58.5	37.8	3.7	100.0	2.55	0.57	มาก
	เฉลี่ยรวม				2.44	0.61	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานในอนาคต และภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.55) ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการของกรมการจัดหางานในอนาคตมีแนวโน้มที่อำนวยความสะดวกและให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.44) ว่า ใน

ภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า ในภาพรวม การการจัดหางานในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน สูงกว่าบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ในภาพรวม พบว่า การบริหารจัดการของกรมการจัดหางานในอนาคต มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการของกรมการจัดหางานในอนาคต มีแนวโน้มสูงกว่าปัจจุบัน และภาพรวมแนวโน้มการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานสูงกว่าบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.44)

ส่วนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 นี้แบ่งเป็น 2 หัวข้อได้แก่

3.1 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก

3.2 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการ ปัญหา แนวทางการพัฒนา การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อม และภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

3.1 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก แสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1

ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก	ระดับความเห็นด้วย			+	ภาพรวม	ระดับความเห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย			มาก	ปานกลาง	น้อย
1. หลักนิติธรรม								
1. มีกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับ ที่ชัดเจนในการใช้อำนาจในการจับกุมและดำเนินคดีกับบริษัทจัดงานที่หลอกลวงเงินจากผู้สมัครงาน	34.8	<u>53.5</u>	11.7		ภาพรวม ความพร้อมใน การบริหาร จัดการตามหลัก นิติธรรม	35.6	<u>56.1</u>	8.3
2. ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม	20.5	<u>62.8</u>	16.7	+				
3. ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานด้วยความ คารพ ในสิทธิ และเสรีภาพของทุกฝ่าย	47	<u>47.8</u>	5.2					
4. ผู้บริหารใช้ระเบียบกฎหมายเป็นหลักในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน	38.1	<u>52.4</u>	9.4					
2. หลักคุณธรรม								
1. กรมการจัดหางานสนับสนุนให้ข้าราชการและลูกจ้างยึดหลักคุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน และมีระเบียบวินัยในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน	<u>58.2</u>	37.2	6.0		ภาพรวม ความพร้อมใน การบริหาร จัดการตามหลัก คุณธรรม	43.7	<u>49.3</u>	7.0
2. ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานให้บริการจัดหางานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	46.5	<u>46.5</u>	7.0	+				
3. ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือระเบียบวินัย	<u>48.3</u>	45.9	5.8					
4. ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานรู้จักและปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของกรมการจัดหางาน	44.1	<u>49.8</u>	6.1					
3. หลักความโปร่งใส								
1. กรมการจัดหางานมีขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	<u>50.6</u>	43.5	5.9	+	ภาพรวม ความพร้อม ในการบริหาร จัดการตาม หลักความ โปร่งใส	41.6	<u>50.4</u>	8.0
2. การกรมการจัดหางานเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	39.6	<u>53.2</u>	7.2					
3. กรมการจัดหางานเปิดเผยข้อมูลการรับสมัครคนงานไทยไปทำงานต่างประเทศอย่างชัดเจน เช่น การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบทางวิทยุ โทรทัศน์	34.7	<u>51</u>	14.3					
4. กรมการจัดหางานเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานได้ เช่น ประกาศรายชื่อผู้สมัครที่คัดเลือกไปทำงานต่างประเทศผ่านระบบอินเตอร์เน็ต	37.8	<u>48.7</u>	13.5					

ความพร้อม
ในการบริหาร
จัดการด้านการ
ให้บริการ
เกี่ยวกับเรื่อง
การจัดหางาน
ของ
กรมการจัด
หางาน

ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก	ระดับความเห็นด้วย			+	ภาพรวม	ระดับความเห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย			มาก	ปานกลาง	น้อย
4. หลักการมีส่วนร่วม								
1. กรมการจัดหางานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนายจ้าง และผู้สมัครงานที่มาใช้บริการจัดหางาน	46.1	45.6	8.3		ภาพรวม ความพร้อมใน การบริหาร จัดการตาม หลักการมีส่วน ร่วม			
2. กรมการจัดหางานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากนายจ้างและผู้สมัครงาน	33.2	59.8	7.0					
3. ผู้บริหารและข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานได้ร่วมกันระดมความคิดเห็นเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน	38	54.3	7.7	+		41.3	51.7	7.0
4. กรมการจัดหางานยึดถือหลักการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน	40.6	51.4	8					
5. หลักความรับผิดชอบ								
1. ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และประทับใจ	51.3	43	5.7		ภาพรวม ความพร้อมใน การบริหาร จัดการตามหลัก ความรับผิดชอบ			4.8
2. ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน	43.9	48.0	8.1	+		48.3	46.9	
3. กรมการจัดหางานส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและรับผิดชอบร่วมกัน	40.4	49	10.6					
4. กรมการจัดหางานตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน	50.9	42.6	6.5					
6. หลักความคุ้มค่า								
1. กรมการจัดหางานวางแผนการใช้งบประมาณด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน	35.9	51.5	12.6	+	ภาพรวม ความพร้อม ในการบริหาร จัดการตาม หลักความ คุ้มค่า			
2. กรมการจัดหางานได้รางวัลให้ข้าราชการและลูกจ้างช่วยกันประหยัดทรัพยากรและพลังงาน	49.5	42.6	7.8					
3. กรมการจัดหางานใช้บุคลากรหรือข้าราชการและลูกจ้างภายในหน่วยงานอย่างคุ้มค่า และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อหน่วยงาน	42.2	44.8	13.0			37.8	53.7	8.5
4. กรมการจัดหางานบูรณาการหรือผสมผสานการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจที่คล้ายกันหรือปฏิบัติงานต่อเนื่องกัน	24.8	63	12.2					

ความพร้อม
ในการบริหาร
จัดการด้านการ
ให้บริการ
เกี่ยวกับเรื่อง
การจัดหางาน
ของ
กรมการจัด
หางาน

ภาพที่ 4.1 ค่าสถิติสรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ตามกรอบแนวคิดตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก

จากภาพที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า

1) ความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักนิติธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมการจัดหางานมีความพร้อมตามหลักนิติธรรม 4 เรื่อง ได้แก่ (1) กรมการจัดหางานมีกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับ ที่ชัดเจนในการใช้อำนาจในการจับกุมและดำเนินคดีกับบริษัทจัดหางานที่ก่อกองเงินจากผู้สมัครงาน (2) ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม (3) ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ด้วยความเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของทุกฝ่าย และ (4) ผู้บริหารใช้ระเบียบกฎหมายเป็นหลักในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน มากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการตามหลักนิติธรรมของกรมการจัดหางานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักคุณธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมการจัดหางานมีความพร้อมตามหลักคุณธรรม 4 เรื่อง ได้แก่ (1) กรมการจัดหางานสนับสนุนให้ข้าราชการและลูกจ้างยึดหลักคุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน และมีระเบียบวินัยในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน (2) ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานให้บริการจัดหางานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (3) ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือระเบียบวินัย และ (4) ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานรู้จักและปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของกรมการจัดหางาน นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการตามหลักคุณธรรมของกรมการจัดหางานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความโปร่งใส พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมการจัดหางานมีความพร้อมตามหลักความโปร่งใส 4 เรื่อง ได้แก่ (1) กรมการจัดหางานมีขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ (2) กรมการจัดหางาน เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย (3) กรมการจัดหางานเปิดเผยข้อมูลการรับสมัครคนงานไทยไปทำงานต่างประเทศอย่างชัดเจน เช่น การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ได้ทราบทางวิทยุ โทรทัศน์ และ (4) กรมการจัดหางานเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานได้ เช่น ประกาศรายชื่อผู้สมัครที่คัดเลือกไปทำงานต่างประเทศผ่านระบบอินเตอร์เน็ต นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการตามหลักความโปร่งใสของกรมการจัดหางานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักการมีส่วนร่วม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมการจัดหางานมีความพร้อมตามหลักการมีส่วนร่วม 4 เรื่อง ได้แก่ (1) กรมการจัดหางานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนายจ้างและผู้สมัครงานที่มาใช้บริการจัดหางาน (2) กรมการจัดหางานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากนายจ้างและผู้สมัครงาน (3) ผู้บริหารและข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางาน ได้ร่วมกันระดมความคิดเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน และ (4) กรมการจัดหางานยึดหลักการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการตามหลักการมีส่วนร่วมของกรมการจัดหางานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5) ความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานมีความพร้อมตามหลักความรับผิดชอบ 4 เรื่อง ได้แก่ (1) ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และประทับใจ (2) ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน (3) กรมการจัดหางานส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและรับผิดชอบร่วมกัน และ (4) กรมการจัดหางานตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับมากกว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการตามหลักความรับผิดชอบของกรมการจัดหางานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6) ความพร้อมในการบริหารจัดการหลักความคุ้มค่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความคุ้มค่า 4 เรื่อง ได้แก่ (1) กรมการจัดหางานวางแผนการใช้งบประมาณด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน (2) กรมการจัดหางานได้รณรงค์ให้ข้าราชการและลูกจ้างช่วยกันประหยัดทรัพยากรและพลังงาน (3) กรมการจัดหางานใช้บุคลากรหรือข้าราชการและลูกจ้างภายในหน่วยงานอย่างคุ้มค่า และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อหน่วยงาน และ (4) กรมการจัดหางานบูรณาการหรือผสมผสานการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจที่คล้ายกัน หรือปฏิบัติงานต่อเนื่องกัน นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการตามหลักความคุ้มค่าของกรมการจัดหางานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหาร

กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก ตัวอย่างเช่น กรมการจัดหางานมีกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับ ที่ชัดเจนในการใช้อำนาจในการจับกุมและดำเนินคดีกับบริษัทจัดหางานที่ก่อกองเงินจากผู้สมัครงาน กรมการจัดหางานสนับสนุนให้ข้าราชการและลูกจ้างยึดหลักคุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ ขยันอดทน และมีระเบียบวินัยในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน กรมการจัดหางานมีขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ กรมการจัดหางานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนายจ้างและผู้สมัครงานที่มาใช้บริการจัดหางาน ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และประทับใจ กรมการจัดหางานวางแผนการใช้งบประมาณด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังสังเกตเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 6 หลัก

3.2 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อม ปัญหา แนวทางการพัฒนา การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อม และภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการของกรมการจัดหางาน แบ่งเป็น 4 หัวข้อย่อย เรียงตามลำดับ ได้แก่

3.2.1 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก

3.2.2 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก

3.2.3 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

3.2.4 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

ทั้งนี้ได้สรุปทั้ง 4 หัวข้อข้างต้นเรียงลำดับไว้ในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติสรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ความพร้อม สอง ปัญหา สาม แนวทางการพัฒนา สี่ การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อม และ ห้า ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

หนึ่ง ความพร้อม ในการ บริหารจัดการ	เห็นด้วย (ร้อยละ)			สอง ปัญหาของความพร้อม ในการ บริหารจัดการ	เห็นด้วย (ร้อยละ)			สาม แนวทางการ พัฒนาความพร้อม ในการ บริหารจัดการ	เห็นด้วย (ร้อยละ)		
	มาก	ปานกลาง	น้อย		มาก	ปานกลาง	น้อย		มาก	ปานกลาง	น้อย
1. หลักนิติธรรม											
1. กรมการจัดหางานมี กฎหมาย ระเบียบหรือ ข้อบังคับ ที่ ชัดเจนในการ ใช้อำนาจใน การจับกุมและ ดำเนินคดีกับ บริษัทจัดหา งานที่ หลอกกลวงเงิน จากผู้สมัคร งาน	34.8	53.5	11.7		39.6	52.8	7.6	1. กรมการจัดหางานควรเสนอให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติจัดหางานเพื่อเพิ่มอำนาจให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานเพื่อลงโทษผู้กระทำความผิดที่หลอกกลวงเงินจากผู้สมัครงาน	57.8	37.6	4.6

หนึ่ง ความพร้อม ในการ บริหารจัดการ	เห็นด้วย (ร้อยละ)			สอง ปัญหาของความ พร้อมในการ บริหารจัดการ	เห็นด้วย (ร้อยละ)			สาม แนวทางการ พัฒนาความ พร้อมในการ บริหารจัดการ	เห็นด้วย (ร้อยละ)		
	มาก	ปาน กลาง	น้อย		มาก	ปาน กลาง	น้อย		มาก	ปาน กลาง	น้อย
1. หลักนิติธรรม											
ด้านการ ให้บริการ เกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน มากกว่าใช้ ดุลพินิจ ส่วนตัว											
5. ในภาพรวม กรมการจัดหา งานมีความ พร้อมในการ บริหารจัดการ ตามหลักนิติ ธรรม	35.6	56.1	8.3								
2. หลักคุณธรรม											
1. กรมการจัดหา งานสนับสนุนให้ ข้าราชการและ ลูกจ้างยึดหลัก คุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ ซื่อสัตย์ และมีระเบียบ วินัยในการ	58.2	37.2	4.6	1. ข้าราชการ และลูกจ้างของ กรมการจัดหา งานบางส่วนยัง ขาดจิตสำนึกที่ดี ในการ ให้บริการ เกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน เช่น ไม่ให้ความ เสมอภาคแก่ ผู้สมัครงาน	27.2	49.6	23.2	1. กรมการจัดหา งานควรปลูกฝัง ข้าราชการและ ลูกจ้างให้มี จิตสำนึกในการ ให้บริการ เกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานเพิ่ม มากขึ้น	63.3	31.3	5.4

หนึ่ง ความพร้อม ในการ บริหารจัดการ	เห็นด้วย (ร้อยละ)			สอง ปัญหาของความ พร้อมในการ บริหารจัดการ	เห็นด้วย (ร้อยละ)			สาม แนวทางการ พัฒนาความ พร้อมในการ บริหารจัดการ	เห็นด้วย (ร้อยละ)		
	มาก	ปาน กลาง	น้อย		มาก	ปาน กลาง	น้อย		มาก	ปาน กลาง	น้อย
2. หลักคุณธรรม											
4. ข้าราชการ และลูกจ้าง ส่วนใหญ่ของ กรมการจ้ดหา งานรัฐจักและ ปฏิบัติตาม มาตรฐานทาง คุณธรรมและ จริยธรรมของ กรมการจ้ดหา งาน	44.1	<u>49.8</u>	6.1								
5. ในภาพรวม กรมการจ้ดหา งานมีความ พร้อมในการ บริหารจัดการ ตามหลัก คุณธรรม	<u>43.7</u>	<u>49.3</u>	7.0								
3. หลักความโปร่งใส											
1. กรมการ จัดหางานมี ขั้นตอนการ ให้บริการ เกี่ยวกับเรื่อง การจ้ดหางานที่ ชัดเจน โปร่งใส และ สามารถ ตรวจสอบได้	<u>50.6</u>	43.5	5.9	1. ข้าราชการ และลูกจ้าง บางส่วนของ กรมการจ้ดหา งานบิเคเบือน สถิติหรือข้อมูล จาก แบบสอบถามที่	14.6	<u>44.6</u>	40.8	1. ผู้บริหารของ กรมการจ้ดหา งาน ควรเปิดเผย ข้อมูลข่าวสาร และเปิด โอกาส ให้หน่วยงาน ภายนอกเข้าไป ควบคุม ตรวจสอบการ	<u>52.4</u>	42.6	5.0

หนึ่ง ความพร้อม ในการ บริหารจัดการ	เห็นด้วย (ร้อยละ)			สอง ปัญหาของความ พร้อมในการ บริหารจัดการ	เห็นด้วย (ร้อยละ)			สาม แนวทางการ พัฒนาความ พร้อมในการ บริหารจัดการ	เห็นด้วย (ร้อยละ)		
	มาก	ปาน กลาง	น้อย		มาก	ปาน กลาง	น้อย		มาก	ปาน กลาง	น้อย
5. หลักความรับผิดชอบ											
1. ข้าราชการ และลูกจ้าง ส่วนใหญ่ของ กรมการจัดหา งานให้บริการ เกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน ด้วยความเต็ม ใจ รวดเร็ว และประทับใจ	<u>51.3</u>	43.0	5.7	1. ข้าราชการและ ลูกจ้างบางส่วน ของกรมการ จัดหางาน ให้บริการ เกี่ยวกับเรื่องการ จัดหางานต่อผู้ สมัครงานที่มาใช้ บริการด้วยความ ล่าช้า และขาด การกระตือรือร้น ในการให้บริการ	13.7	<u>44.3</u>	42.0	1. กรมการจัดหา งานควรเพิ่ม สิ่งจูงใจให้แก่ ข้าราชการและ ลูกจ้าง เช่น ให้ เงินรางวัล หรือ ประกาศเกียรติ คุณ เพื่อให้เกิด ขวัญและ กำลังใจในการ ให้บริการ เกี่ยวกับเรื่องการ จัดหางานแก่ ประชาชน	<u>61.5</u>	32.4	6.1
2. ข้าราชการ และลูกจ้าง ส่วนใหญ่ของ กรมการจัดหา งาน กระตือรือร้น ในการแก้ไข ปัญหาการ ให้บริการ เกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน	43.9	<u>48</u>	8.1	2. ข้าราชการและ ลูกจ้างบางส่วน ของกรมการ จัดหางานไม่ เคารพในความ คิดเห็นของผู้มา ใช้บริการ เช่น ไม่รับฟังปัญหา ของผู้สมัครงาน หรือไม่ให้ คำแนะนำที่ ถูกต้อง	10.7	44.1	<u>45.2</u>	2. กรมการจัดหา งานควรหา มาตรการ ป้องกัน และ เพิ่มความ เข้มงวดในการ ลงโทษ ข้าราชการและ ลูกจ้างที่ปฏิบัติ หน้าที่มีขอบ	<u>71.3</u>	25.2	3.5

หนึ่ง ความพร้อม ในการ บริหารจัดการ	เห็นด้วย (ร้อยละ)			สอง ปัญหาของความ พร้อมในการ บริหารจัดการ	เห็นด้วย (ร้อยละ)			สาม แนวทางการ พัฒนาความ พร้อมในการ บริหารจัดการ	เห็นด้วย (ร้อยละ)		
	มาก	ปาน กลาง	น้อย		มาก	ปาน กลาง	น้อย		มาก	ปาน กลาง	น้อย
5. หลักความรับผิดชอบ											
3. กรมการ จัดหางาน ส่งเสริมการ ทำงานเป็นทีม และรับผิดชอบ ร่วมกัน	40.4	49	10.6								
4. กรมการ จัดหางาน ตระหนักใน หน้าที่ความ รับผิดชอบต่อ สังคมในการ ให้บริการ เกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน	50.9	42.6	6.5								
5. ในภาพรวม กรมการจัดหา งานมีความ พร้อมในการ บริหารจัดการ ตามหลักความ รับผิดชอบ	48.3	46.9	4.8								
6. หลักความคุ้มค่า											
1. กรมการ จัดหางานวาง แผนการใช้ งบประมาณ ด้านการ	35.9	51.5	12.6	1. ข้าราชการและ ลูกจ้างของ กรมการจัดหา งานใช้ทรัพยากร	24.6	39.6	35.8	1. กรมการจัดหา งานควรให้ รางวัลแก่ หน่วยงานที่ให้ ความร่วมมือใน	61.3	33.0	5.7

สี่ การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน									
การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย								
	มาก	ปานกลาง	น้อย						
1. ในภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการให้บริหารจัดการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องจัดหางานของกรมการจ้างงานในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต	57.4	39.3	3.3						
2. ในภาพรวมกรมการจ้างงานในปัจจุบันมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานสูงกว่าบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน	29.4	54.4	16.2						

หัวข้อ ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน										
ภาพรวม แนวโน้มของ ความพร้อมใน การบริหาร จัดการ	ระดับความเห็นด้วย									
	มาก	ปาน กลาง	น้อย							
1. ในภาพรวม ความพร้อมใน การบริหาร จัดการด้านการ ให้บริการ เกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน ของกรมการ จัดหางาน ใน อนาคตมี แนวโน้มที่จะ สูงกว่าใน ปัจจุบัน	49.8	44.6	5.6							
2. ในภาพรวม กรมการจัดหา งานในอนาคต มีแนวโน้มที่จะ มีความพร้อม ในการบริหาร จัดการด้านการ ให้บริการ เกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน สูงกว่าบริษัท จัดหางานของ ภาคเอกชน	42.2	47.2	10.6							

หัวข้อ ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน									
ภาพรวม แนวโน้มของ ความพร้อมใน การบริหาร จัดการ	ระดับความเห็นด้วย								
	มาก	ปาน กลาง	น้อย						
3. ในภาพรวม การบริหาร จัดการของ กรมการจัดหา งานในอนาคต มีแนวโน้มที่ อำนวยความสะดวก ให้บริการ เกี่ยวกับเรื่อง การจัดหางาน ที่เอื้อ ประโยชน์ต่อ ประชาชนเพิ่ม มากขึ้น	58.5	37.8	3.7						

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่า

หมายเหตุ จากตารางนี้ เฉพาะหัวข้อ หนึ่ง ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก ได้สรุปไว้แล้วได้ภาพที่ 4.1 ข้างต้น จึงไม่นำมาสรุปซ้ำอีก โดยจากนี้ไปจะสรุปจากตารางนี้เฉพาะหัวข้อ สอง ถึง ห้า เท่านั้น

3.2.1 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก มีดังนี้

1) ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักนิติธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานมีปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักนิติธรรม 2 เรื่อง ได้แก่ (1) อำนาจหน้าที่ของกรมการจัดหางานที่บัญญัติไว้ในกฎหมายมีไม่มากเท่าที่ควร เช่น ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการ

จัดหางานไม่มีอำนาจจับกุมนายจ้างเดือน ต้องขอความร่วมมือจากตำรวจ และ (2) กรมการจัดหางานจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ไม่เหมาะสม เช่น บางหน่วยงานมีภารกิจมาก แต่ข้าราชการและลูกจ้างมีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

2) **ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักคุณธรรม** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมการจัดหางานมีปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักคุณธรรม 2 เรื่อง ได้แก่ (1) ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานบางส่วนยังขาดจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน เช่น ไม่ให้ความเสมอภาคแก่ผู้สมัครงาน หรือหาตำแหน่งงานที่ดีให้พวกพ้องก่อนผู้สมัครทั่วไป และ (2) ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางานแสวงหาผลประโยชน์จากผู้สมัครงาน

3) **ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความโปร่งใส** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมการจัดหางานมีปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักความโปร่งใส 2 เรื่อง ได้แก่ (1) ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางานบิดเบือนสถิติหรือข้อมูลจากแบบสอบถามที่ให้ผู้สมัครงาน นายจ้าง และประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการกรอก และ (2) การควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของกรมการจัดหางานด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานยังไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร

4) **ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความมีส่วนร่วม** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมการจัดหางานมีปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักความมีส่วนร่วม 2 เรื่อง ได้แก่ (1) กรมการจัดหางานไม่นำข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานมาปรับปรุงแก้ไขอย่างจริงจัง และ (2) ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางาน ไม่อำนวยความสะดวกให้ผู้สมัครงานที่มาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

5) **ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความรับผิดชอบ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมการจัดหางานมีปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักความรับผิดชอบ 2 เรื่อง ได้แก่ (1) ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานต่อผู้สมัครงานที่มาใช้บริการด้วยความล่าช้า และขาดการกระตือรือร้นในการให้บริการ และ (2)

ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางาน ไม่เคารพในความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ เช่น ไม่รับฟังปัญหาของผู้สมัครงานที่มาใช้บริการ หรือไม่ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง

6) ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความคุ้มค่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมการจัดหางานมีปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักความคุ้มค่า 2 เรื่อง ได้แก่ (1) ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางาน ใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ วัสดุสำนักงานอย่างไม่ประหยัดและไม่คุ้มค่า และ (2) กรมการจัดหางานไม่พัฒนาบุคลากรหรือข้าราชการและลูกจ้างที่ให้บริการจัดหางานให้มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร

3.2.2 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก มีดังนี้

1) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการหลักนิติธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานควรพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักนิติธรรม 2 เรื่อง ได้แก่ (1) กรมการจัดหางานควรเสนอให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติจัดหางานเพื่อเพิ่มอำนาจให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานเพื่อลงโทษผู้กระทำผิดที่หลอกลวงผู้สมัครงาน และ (2) กรมการจัดหางานควรพัฒนากฎหมาย ระเบียบข้อบังคับให้ทันสมัย เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของสังคมเพิ่มมากขึ้น

2) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักคุณธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานควรพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักคุณธรรม 2 เรื่อง ได้แก่ (1) กรมการจัดหางานควรปลูกฝังข้าราชการและลูกจ้างให้มีจิตสำนึกในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานเพิ่มมากขึ้น และ (2) ผู้บริการของกรมการจัดหางานควรรณรงค์ให้ข้าราชการและลูกจ้างของกรมทราบและถือปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของกรมการจัดหางาน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง

3) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความโปร่งใส พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานควรพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักความโปร่งใส 2 เรื่อง ได้แก่ (1) ผู้บริหารของกรมการจัดหางาน ควรเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอก

เข้าไปควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานจัดหางานของกรมการจัดหางานเพิ่มมากขึ้น และ (2) การให้บริการจัดหางานแก่ประชาชนควรเสมอภาค รวดเร็ว และควบคุมตรวจสอบได้

4) **แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความมีส่วนร่วม** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานควรพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักความมีส่วนร่วม 2 เรื่อง ได้แก่ (1) กรมการจัดหางานควรนำข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานมาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น แก้ไขข้อมูลตำแหน่งงานให้เป็นปัจจุบัน และ (2) กรมการจัดหางานควรเปิดโอกาสให้ผู้สมัครงานที่มาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานของกรมการจัดหางานเพิ่มมากขึ้น

5) **แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความรับผิดชอบ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานควรพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักความรับผิดชอบ 2 เรื่อง ได้แก่ (1) กรมการจัดหางานควรเพิ่มสิ่งจูงใจให้แก่ข้าราชการและลูกจ้าง เช่น ให้เงินรางวัล หรือ ประกาศเกียรติคุณ เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานแก่ประชาชน และ (2) กรมการจัดหางานควรหามาตรการป้องกันและเพิ่มความเข้มงวดในการลงโทษข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่มีข้อ

6) **แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความคุ้มค่า** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานควรพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักความคุ้มค่า 2 เรื่อง ได้แก่ (1) กรมการจัดหางานควรให้รางวัลแก่หน่วยงานที่ให้ความร่วมมือในการประหยัดทรัพยากรมากที่สุด เช่น หน่วยงานใดประหยัดงบประมาณมากที่สุด ก็ให้รางวัล และ (2) กรมการจัดหางานควรส่งเสริมและพัฒนาข้าราชการและลูกจ้างที่มีความตั้งใจปฏิบัติงานด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เช่น มอบทุนการศึกษา

3.2.3 **สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน มีดังนี้**

1) **การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับในอดีต** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต

2) การเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานสูงกว่าบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน

3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันจำนวน 6 หลัก ได้แก่ (1) ตามหลักนิติธรรม (2) ตามหลักคุณธรรม (3) ตามหลักความโปร่งใส (4) ตามหลักการมีส่วนร่วม (5) ตามหลักความรับผิดชอบ และ (6) ตามหลักความคุ้มค่า

4) การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามตำแหน่งงาน คือ ข้าราชการกับลูกจ้าง พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันจำนวน 6 หลัก ได้แก่ (1) ตามหลักนิติธรรม (2) ตามหลักคุณธรรม (3) ตามหลักความโปร่งใส (4) ตามหลักการมีส่วนร่วม (5) ตามหลักความรับผิดชอบ และ (6) ตามหลักความคุ้มค่า

5) การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน 5 หลัก ได้แก่ (1) ตามหลักนิติธรรม (2) ตามหลักความโปร่งใส (3) ตามหลักการมีส่วนร่วม (4) ตามหลักความรับผิดชอบ และ (5) ตามหลักความคุ้มค่า และมีความแตกต่างกันจำนวน 1 หลัก ได้แก่ ตามหลักคุณธรรม

3.2.4 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน มีดังนี้

1) ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ในอนาคตที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน

2) ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับการจัดหางานของกรมการจัดหางานในอนาคตเปรียบเทียบกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ในภาพรวม กรมการจัดหางาน

ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน สูงกว่าบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน

3) ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับการจัดหางานของกรมการจัดหางานในอนาคตต่อการที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการของกรมการจัดหางานในอนาคตมีแนวโน้มที่อำนวยความสะดวกและให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน” ผู้ศึกษาได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาที่สำคัญ เป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

1.1.2 เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารของกรมการจัดหางาน

1.1.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับอดีต และกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน รวมทั้งเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน

1.1.4 เพื่อศึกษาภาพรวมแนวโน้มความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมการจัดหางาน เฉพาะส่วนกลาง จำนวน 626 คน และลูกจ้างของกรมการจัดหางานเฉพาะส่วนกลาง จำนวน 587 คน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,213 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด และผ่านทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.89

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถาม จำนวน 1,213 ชุด แจกแบบสอบถามให้กับ ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางาน โดยได้รับความอนุเคราะห์จากหัวหน้าส่วนราชการ ตลอดจนเพื่อนข้าราชการด้วยกัน และใช้เวลาเก็บรวบรวมแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1 เดือนกันยายน 2549 ถึง วันที่ 30 เดือนกันยายน 2549 รวม 30 วัน สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมา ได้จำนวน 1,080 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.4 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่แจกออกไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็น ข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สำหรับคอมพิวเตอร์ คือ SPSS for PC โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05

ในส่วนของวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปของตาราง รวมทั้งใช้ รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. และการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการนำข้อมูลมาเขียน บรรยายหรือพรรณนาพร้อมภาพ และตารางประกอบตามความเหมาะสม

1.3 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน โดยสำรวจความคิดเห็นของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อความพร้อมในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และ (6) หลักความคุ้มค่า ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัย โดยแบ่งเป็น 4 หัวข้อ คือ

1.3.1 สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคล

1.3.2 สรุปผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน โดยพิจารณาตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา และการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน โดยพิจารณาตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก

1.3.4 สรุปผลภาพรวมแนวโน้มความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

1.3.1 สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอายุราชการระหว่าง 1-10 ปี และข้าราชการระดับ 4-5 ขึ้นไป

1.3.2 สรุปผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน โดยพิจารณาตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก สรุปได้ดังนี้

ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่ากรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก ตัวอย่างเช่น (1) **หลักนิติธรรม** ได้แก่ กรมการจัดหางานมีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับที่ชัดเจนในการใช้ อำนาจในการจับกุมและดำเนินคดีกับบริษัทจัดหางานที่หลอกลวงเงินจากผู้สมัครงาน ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ด้วยความเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของทุกฝ่าย ผู้บริหารใช้ระเบียบกฎหมายเป็นหลักในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานมากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว (2) **หลักคุณธรรม** ได้แก่ กรมการจัดหางานสนับสนุนให้ข้าราชการและลูกจ้างยึดหลักคุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน และมีระเบียบวินัยในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานด้วยความสุจริต และเสมอภาค ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือระเบียบวินัย ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานรู้จักและปฏิบัติตามมาตรฐานทาง

คุณธรรม และจริยธรรมของกรมการจัดหางาน (3) **หลักความโปร่งใส** ได้แก่ กรมการจัดหางานมีขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ กรมการจัดหางานเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย กรมการจัดหางานเปิดเผยข้อมูลการรับสมัครคนงานไทยไปทำงานต่างประเทศอย่างชัดเจน เช่น ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบทางวิทยุ โทรทัศน์ กรมการจัดหางานเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ได้ เช่น ประกาศรายชื่อผู้สมัครที่คัดเลือกไปทำงานต่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (4) **หลักการมีส่วนร่วม** ได้แก่ กรมการจัดหางานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนายจ้างและผู้สมัครงานที่มาใช้บริการจัดหางาน กรมการจัดหางานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากนายจ้างและผู้สมัครงาน ผู้บริหารและข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานได้ร่วมกันระดมความคิดเห็นเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน กรมการจัดหางานยึดหลักการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน (5) **หลักความรับผิดชอบ** ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และประทับใจ ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน กรมการจัดหางานส่งเสริมการปฏิบัติงานเป็นทีมและรับผิดชอบร่วมกัน กรมการจัดหางานตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน และ (6) **หลักความคุ้มค่า** ได้แก่ กรมการจัดหางานวางแผนการใช้งบประมาณด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน กรมการจัดหางานได้มีมติให้ข้าราชการและลูกจ้างช่วยกันประหยัด ทรัพยากรและพลังงาน กรมการจัดหางานใช้บุคลากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อหน่วยงาน กรมการจัดหางานบูรณาการหรือผสมผสานการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจที่คล้ายกัน หรือปฏิบัติงานต่อเนื่องกัน เหล่านี้เป็นต้น

นอกจากนี้ ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างยังล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา และการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานโดยพิจารณาตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลักสรุปได้ดังนี้

1) ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมการจัดหางานมีปัญหาในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก ตัวอย่างเช่น (1) **ปัญหาตามหลักนิติธรรม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ที่ไม่เหมาะสม เช่น บางหน่วยงานมีภารกิจมากแต่ข้าราชการและลูกจ้างมีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า อำนาจหน้าที่ของกรมการจัดหางานที่บัญญัติไว้ในกฎหมายมีไม่มากเท่าที่ควร เช่น ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางาน ไม่มีอำนาจจับกุมบริษัทจัดหางาน ต้องขอความร่วมมือจากตำรวจที่ท้องที่นั้น (2) **ปัญหาตามหลักคุณธรรม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานบางส่วนยังขาดจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน เช่น หาดำรงงานที่ดีให้พวกพ้องก่อนผู้สมัครทั่วไป และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางานแสวงหาผลประโยชน์จากผู้สมัครงาน (3) **ปัญหาตามหลักความโปร่งใส** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า การควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของกรมการจัดหางานด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานยังไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางานบิดเบือนสถิติหรือข้อมูลจากแบบสอบถามที่ให้ผู้สมัครงาน นายจ้าง และประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการกรอก (4) **ปัญหาตามหลักความมีส่วนร่วม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมการจัดหางานไม่นำข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานมาปรับปรุงแก้ไขอย่างจริงจัง และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางานไม่อำนวยความสะดวกให้ผู้สมัครงานที่มาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง (5) **ปัญหาตามหลักความรับผิดชอบ** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานต่อผู้สมัครงานที่มาใช้บริการด้วยความล่าช้า และขาดการกระตือรือร้นในการให้บริการ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย ว่า ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางานไม่เคารพในความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ เช่น ไม่รับฟังปัญหาของผู้สมัครงานที่มาใช้บริการ หรือไม่ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง และ (6) **ปัญหาตามหลักความคุ้มค่า** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรมการจัดหางานไม่ส่งเสริมการพัฒนานุเคราะห์ด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างจริงจัง และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ วัสดุสำนักงานอย่างไม่ประหยัด ไม่คุ้มค่า และไม่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน

2) ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากกับแนวทางการพัฒนาในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน ทั้ง 6 หลัก ตัวอย่างเช่น (1) **แนวทางการพัฒนาตามหลักนิติธรรม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานควรพัฒนากฎหมายระเบียบ ข้อบังคับให้ทันสมัย เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของสังคมเพิ่มมากขึ้น และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานควรเสนอให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติจัดหางานเพื่อเพิ่มอำนาจให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานเพื่อลงโทษผู้กระทำความผิดที่หลอกลวงผู้สมัครงาน (2) **แนวทางการพัฒนาตามหลักคุณธรรม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ผู้บริหารของกรมการจัดหางานควรรณรงค์ให้ข้าราชการและลูกจ้างของกรมทราบ และถือปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของกรมการจัดหางานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานควรปลูกฝังข้าราชการและลูกจ้างให้มีจิตสำนึกในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานเพิ่มมากขึ้น (3) **แนวทางการพัฒนาตามหลักความโปร่งใส** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานแก่ประชาชนควรเสมอภาค รวดเร็ว และควบคุมตรวจสอบได้ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ผู้บริหารของกรมการจัดหางาน ควรเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกเข้าไปควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานจัดหางานของกรมการจัดหางานเพิ่มมากขึ้น (4) **แนวทางการพัฒนาตามหลักการมีส่วนร่วม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานควรนำข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานมาปรับปรุง แก้ไขให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น แก้ไขข้อมูลตำแหน่งงานให้เป็นปัจจุบัน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานควรเปิดโอกาสให้ผู้สมัครงานที่มาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานของกรมการจัดหางานเพิ่มมากขึ้น (5) **แนวทางการพัฒนาตามหลักความรับผิดชอบ** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานควรหามาตรการป้องกันและเพิ่มความเข้มงวดในการลงโทษข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่มีข้อบกพร่อง และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานควรเพิ่มสิ่งจูงใจให้แก่ข้าราชการและลูกจ้าง เช่น ให้เงินรางวัล หรือประกาศเกียรติคุณ เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานแก่ประชาชน และ (6) **แนวทางการพัฒนาตามหลักความคุ้มค่า** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานควรส่งเสริมและพัฒนาข้าราชการและลูกจ้างที่มีความตั้งใจปฏิบัติงานด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เช่น มอบทุนการศึกษา และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กรมการจัดหางานควรให้รางวัลแก่หน่วยงาน

ที่ให้ความร่วมมือในการประหยัดทรัพยากรมากที่สุด เช่น หน่วยงานใดประหยัดงบประมาณมากที่สุด ก็ให้รางวัล

3) ในกรณีเปรียบเทียบภาพรวม ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต และเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานสูงกว่าบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน

4) ในการเปรียบเทียบภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามเพศชายกับหญิง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกัน

5) ในการเปรียบเทียบภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามตำแหน่งงาน คือที่เป็นข้าราชการกับลูกจ้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกัน

6) ในการเปรียบเทียบภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับการศึกษา คือต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็น ไม่แตกต่างกัน 5 หลัก ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักความโปร่งใส (3) หลักการมีส่วนร่วม (4) หลักความรับผิดชอบ และ (5) หลักความคุ้มค่า และที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน 1 หลัก คือ หลักคุณธรรม

1.3.4 สรุปผลภาพรวมแนวโน้มความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางานในอนาคต พบว่า การบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานในอนาคต มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการของกรมการจัดหางานในอนาคต มีแนวโน้มสูงกว่าปัจจุบัน และภาพรวมแนวโน้ม

การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานสูงกว่าบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก

2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งหัวข้อเป็น 4 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

2.2 ปัญหาและแนวทางพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

2.3 เปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับในอดีต และกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

2.4 ภาพรวมแนวโน้มความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

2.1 ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกันต่อคำถามที่ว่า กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก โดย กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 4 หลัก ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักความโปร่งใส (3) หลักการมีส่วนร่วม และ (4) หลักความคุ้มค่า และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 2 หลัก ได้แก่ (1) หลักคุณธรรม และ (2) หลักความรับผิดชอบ เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงนำความเห็นดังของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมาวิเคราะห์ ดังนี้

2.1.1 การบริหารจัดการตามหลักนิติธรรม ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักนิติธรรมในระดับปานกลาง แทนที่จะมีความคิดเห็นในระดับมาก เนื่องจากกรมการจัดหา

งานมีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับที่ชัดเจนในการใช้อำนาจในการจับกุมและดำเนินคดีกับบริษัทจัดหางานที่หลอกลวงเงินจากผู้สมัครงาน แต่กฎหมายได้บัญญัติไว้มานานแล้ว หรืออำนาจหน้าที่ของกรมการจัดหางานมีไม่มากเท่าที่ควร เช่น ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานไม่มีอำนาจจับกุมบริษัทจัดหางานที่กระทำผิดต้องขอความร่วมมือจากตำรวจ ซึ่งบางครั้งไม่ได้รับความร่วมมือ หรือมีการรับสินบนของข้าราชการและลูกจ้างทำให้ผู้สมัครงานถูกหลอกลวงทรัพย์สินเงินทอง และไม่สามารถนำผู้กระทำผิดมาลงโทษได้ หรือนำมาลงโทษก็ไม่ร้ายแรง ภายหลังที่อนุญาตให้กลับมาเปิดบริษัทจัดหางานได้อีกไม่เพิกถอนใบอนุญาตโดยเด็ดขาด เป็นต้น

สำหรับแนวคิดตามหลักนิติธรรมพอเทียบเคียงกับแนวคิดของอานันท์ ปันยารชุน ในปี พ.ศ. 2542 ปาฐกถาพิเศษในการประชุมทางวิชาการเพื่อแนะนำชุดโครงการวิจัย เรื่อง “การปฏิรูปกฎหมายเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี” โดยกล่าวว่า กฎหมายที่สามารถส่งเสริมธรรมาภิบาลได้นั้นจะต้องเป็นกฎหมายที่สามารถจัดสรรประโยชน์ของบุคคลทุกคนทุกหมู่เหล่าในสังคมได้อย่างเป็นธรรม กล่าวคือ เป็นกฎหมายที่อยู่ภายใต้หลักนิติธรรม (The Rule of law) ซึ่งต้องมีทั้งกฎหมายที่มีความยุติธรรมต่อทุกฝ่ายในสังคมและปัจเจกชน และต้องมีผู้ใช้กฎหมายและระบบยุติธรรมที่ดีด้วย ส่วนองค์ประกอบของหลักนิติธรรมจะต้องมีดังนี้ คือ (1) ต้องมีกฎหมายที่เป็นธรรม (2) กระบวนการในการออกกฎหมายต้องเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม และมีกระบวนการที่โปร่งใส (3) ต้องมีระบบตรวจสอบ accountability ที่เหมาะสม (4) บุคลากรในวงการกฎหมายต้องมีจริยธรรมและคุณธรรม และ (5) จะต้องมีสื่อที่อิสระ เพื่อให้แน่ใจว่ากฎหมายและการบังคับใช้มีความยุติธรรม เพราะถ้าสื่อไม่อิสระ การตรวจสอบก็ย่อมจะไม่เกิดขึ้น ทศณะคติของอานันท์ฯ เห็นว่าระบบกฎหมายในประเทศไทยยังมีข้อบกพร่องสวนทางกับหลักนิติธรรมที่กล่าวมา โดยมีข้อสังเกตดังนี้ (1) กระบวนการร่างกฎหมายในประเทศไทยไม่ได้เป็นไปตามหลักนิติธรรม เพราะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและราชการแต่เพียงฝ่ายเดียว เนื่องจากการร่างกฎหมายจะเป็นไปตามความต้องการของผู้มีอำนาจ (2) ควรจะมีการปฏิรูปการร่างกฎหมายโดยเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในกระบวนการร่างกฎหมาย (3) นักกฎหมายมุ่งตีความตามตัวอักษรหรือตามตัวหนังสือเป็นหลัก โดยไม่ได้ดูเจตนารมณ์ของกฎหมาย (4) กระบวนการยุติธรรมของไทยยังขาดการจัดสรรอำนาจที่ดี ขาดการตรวจสอบถ่วงดุล อันส่งผลถึงปัญหาการบังคับใช้ (5) ขาดกระบวนการระงับข้อพิพาทนอกระบบศาล (alternative dispute resolution) และ (6) ขาดบุคลากรที่มีมุมมองต่อกฎหมายในฐานะเป็นเครื่องมือในการจัดสรรสังคมตามหลักนิติธรรม

2.1.2 การบริหารจัดการตามหลักคุณธรรม ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักคุณธรรมในระดับมาก เนื่องจากกรมการจัดหางานสนับสนุนให้

ข้าราชการและลูกจ้างยึดหลักคุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน และมีระเบียบวินัยในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน นอกจากนี้ กรมการจัดหางานยังได้กำหนดให้มีมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของกรมการจัดหางาน สำหรับแนวคิดหรือแนวทางที่สนับสนุนหลักนิติธรรมหรือหลักจริยธรรมมีหลายแนวทาง โดย ทิพาวดี เมฆสวรรค์ และ สุทิน ลีปิยะชาติ (2548: 281-282) ได้สรุปไว้ดังนี้ (1) หลักการการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (2) การดำเนินการให้มีการจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบ และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ (3) การดำเนินการให้ เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนาจความสะอาด และการให้บริการประชาชน (4) การจัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน ซึ่งเป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในบทหนึ่งของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 75 ว่า “อำนาจความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว และเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัด ระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน” (5) หลักการที่จะปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ตามที่บัญญัติไว้ใน พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และ (6) หลักการที่จะ ปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความ โปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

2.1.3 การบริหารจัดการตามหลักความโปร่งใส ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ เกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักความโปร่งใสในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับ มาก เนื่องจากการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ยังไม่โปร่งใสเท่าที่ควร เช่น การจัดทำสถิติข้อมูล ผู้สมัครงานของกรมการจัดหางานไม่มีการติดตามผลข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน บางครั้งมีผู้ว่างงานก็ บรรลุว่าเป็นผู้ได้งานแล้ว ไม่เพียงเท่านั้น กรมการจัดหางานยังไม่มีการสร้างความสำนึกรับผิดชอบ ความโปร่งใส และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรมากเท่าที่ควร เหล่านี้ ทำให้ภาพรวมของประเทศมีผู้ว่างงานน้อยกว่าความเป็นจริง มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้ สอดคล้องแนวคิดของ ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2549: 97-99) ว่า องค์กรหรือหน่วยงานที่มุ่ง สร้างระบบการบริหารจัดการที่ดี ควบคู่ไปกับการสร้างความเข้มแข็งให้กับขบวนการประชาธิปไตย นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมและความโปร่งใสในการทำงาน โดยเฉพาะ ในงานด้วยกิจการสาธารณะ เพราะกิจการเหล่านี้มักมีความสลับซับซ้อนและเป็นภารกิจเกี่ยวข้องกับ คนจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีความโปร่งใสในการทำงาน ในขณะเดียวกัน กิจการที่กระทบถึง

กิจการสาธารณะย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลจำนวนมากจึงจำเป็นต้องพึงมีสำนึกรับผิดชอบที่สูงในการทำงานเพราะหมายถึงการรับผิดชอบต่อคนส่วนรวมทั้งหมด จากความสำคัญดังกล่าว จึงมีความพยายามส่งเสริมความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสาธารณะเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับประชาชนและขจัดการใช้อำนาจโดยมิชอบ ตลอดจนมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการปฏิรูปการบริหารจัดการ การกระจายอำนาจให้แก่ประชาชน และการมีบทบาทเพิ่มขึ้นขององค์กรเครือข่ายประชาสังคม เพื่อที่ประชาชนจะมีความเข้าใจและมีส่วนร่วมต่อกระบวนการทางนโยบาย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการเสริมสร้างประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมในประเทศไทย ในส่วนของความโปร่งใส (transparency) ในการปฏิบัติงานนั้น อาจมองได้ในสองมิติ คือ (1) มิติของการมองเห็น หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ ทั้งในเรื่องการรู้ขั้นตอน รู้ข้อมูลของการทำงาน รวมไปถึงเหตุผลหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานด้วย และ (2) เป็นเรื่องของประเด็นที่จะต้องทำให้โปร่งใส หมายถึง ความโปร่งใสทุกประเด็น ยกเว้นเรื่องขอขาดขาดตายที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ และหากขยายความประเด็นความโปร่งใส อาจจำกัดความได้ใน 4 ประเด็น คือ ความโปร่งใสด้านโครงสร้าง ทั้งโครงสร้างความสัมพันธ์ โครงสร้างการปฏิบัติงาน ความโปร่งใสในด้านการให้คูดรวมไปถึงระบบการปฐนบำเหน็จ ระบบการตอบแทนที่ผู้ทำดี ความโปร่งใสในด้านการให้โทษคือนเน้นการลงโทษอย่างจริงจัง ถูกต้อง ยุติธรรม และเท่าเทียม และในเรื่องของความโปร่งใสของกระบวนการเปิดเผยข้อมูลนั่นเอง

2.1.4 การบริหารจัดการตามหลักการมีส่วนร่วม ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากกรมการจัดหางานยึดหลักการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดหางานยังไม่มากเท่าที่ควร อีกทั้งการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนายจ้างและผู้สมัครงานที่มาใช้บริการ กรมการจัดหางานอาจรับฟังแต่ไม่นำมาแก้ไขหรือไม่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ในเรื่องเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมนั้น โดยเฉพาะความหมายของการมีส่วนร่วม อิม (Im: 2001, 233) ได้รวบรวมทัศนคติของนักวิชาการหลายคนแล้วนิยามการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่า คือ ระบบที่ยอมให้ประชาชนมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ โดยเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์การทางราชการและการดำเนินนโยบายที่ประชาชนให้ความสนใจและมีอิทธิพลต่อประชาชน นอกจากนี้ รูดท์ (Roodt, 2001: 469) ได้กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนหมายถึง การเข้าร่วมของประชาชนไม่ว่าในระดับมากหรือน้อยในองค์การไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเพื่อการปฏิบัติงานพัฒนา

2.1.5 การบริหารจัดการตามหลักความรับผิดชอบ ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักความรับผิดชอบในระดับมาก เนื่องจากข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และประทับใจ อันแสดงถึงการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ สอดคล้องแนวคิดของ ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2549: 98-99) ที่กล่าวถึงความรับผิดชอบไว้ว่า โดยทั่วไปจะมีผู้ให้ความหมายและแสดงความเข้าใจต่อคำว่า ความรับผิดชอบ หรือ accountability ไว้ใน 2 ระดับ คือ ระดับแคบและระดับกว้าง ในระดับแคบ หมายถึง การอธิบายพฤติกรรมการทำงานระดับบุคคล หรือภายในองค์กรที่มุ่งเน้นการทำงานที่โปร่งใสสามารถอธิบายการทำงานในทุกขั้นตอนและความสามารถในการตอบคำถามข้อสงสัยที่เกิดขึ้นได้ หรือ answerability นอกจากนี้ ยังเป็นลักษณะการทำงานที่เน้นการทำงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและอย่างมีหลักฐานเพื่อสามารถใช้ในการทวนสอบอ้างอิงการทำงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้ โดยมีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ตราไว้ ส่วนความหมายในระดับกว้างจะครอบคลุมไปถึงการบริหารงานในระดับประเทศหรือระบบการเมืองระบบข้าราชการ โดยรวม โดยเป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบของผู้บริหารบ้านเมืองหรือฝ่ายข้าราชการและลูกจ้างผู้ปกครองที่แสดงต่อสังคมและประชาชน ในนามของฝ่ายรัฐบาล ผู้บริหารประเทศ และฝ่ายข้าราชการประจำ โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อแสดงให้เห็นประจักษ์ว่าการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระบบและบริสุทธิ์ยุติธรรม ทั้งนี้ การจะกล่าวได้อย่างเต็มภาคภูมิว่ามีการปฏิบัติงานโดยความโปร่งใส จำเป็นจะต้องมีระบบตรวจสอบที่เข้มแข็งและเป็นอิสระ ทั้งจากการตรวจสอบโดยหน่วยงานของรัฐด้วยตนเอง จากองค์กรอิสระ จากองค์กรเอกชน และภาคประชาชนรวมถึงสื่อมวลชนด้วย

2.1.6 การบริหารจัดการตามหลักความคุ้มค่า ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามหลักความคุ้มค่าในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากกรมการจัดหางานวางแผนการใช้งบประมาณด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานไม่มากเท่าที่ควร เช่น การใช้งบประมาณในการจัดนัดพบแรงงานใหญ่ นอกจากนี้ การจัดนัดพบแรงงานเคลื่อนที่ของแต่ละพื้นที่ที่มีการจัดในระยะเวลาใกล้เคียงกันหรือจัดในวันเดียวกัน เป็นการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน ไม่เป็นการประหยัดงบประมาณ และยังทำให้นายจ้างและผู้สมัครงานเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน ควรมีการประสานงานร่วมกันของแต่ละเขตพื้นที่ที่มีการปฏิบัติงานร่วมกันแบบบูรณาการ เช่น จัดงานร่วมกัน ควรเว้นระยะการจัดงานเวลาพอสมควร การดำเนินงานเช่นนี้ หน่วย

ราชการอาจได้ผลงานแต่ทำให้ไม่เกิดการประหยัลดทรัพยากรในทุก ๆ ด้าน เป็นผลให้งานที่ทำไม่มีประสิทธิภาพและไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนอย่างแท้จริง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงได้เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2.2 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

ผู้ศึกษามีความเห็นว่ กรมการจัดหางานมี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะปัญหาที่สำคัญหลักละ 1 ปัญหาเท่านั้น โดยแต่ละปัญหาได้นำมาจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในบทที่ 4 ตารางที่ 4.9 ซึ่งมีเครื่องหมาย * ในเวลาเดียวกันได้เสนอ “สาเหตุ” 2 สาเหตุ และ “แนวทางการพัฒนา” การบริหารจัดการ 2 แนวทาง ควบคู่ไปด้วยดังต่อไปนี้

2.2.1 ปัญหาตามหลักนิติธรรม ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญ คือ “กรมการจัดหางานจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ไม่เหมาะสม” เช่น บางหน่วยงานมีภารกิจมากแต่ข้าราชการและลูกจ้างมีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) ผู้บริหารบางส่วนของกรมการจัดหางานไม่ให้ความสนใจและขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ให้แก่หน่วยงานระดับล่าง และ (2) กรมการจัดหางานขาดหน่วยงานหรือบุคคลที่ทำหน้าที่ประเมินผลการจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

แนวทางการพัฒนา คือ (1) ผู้บริหารบางส่วนของกรมการจัดหางานควรให้ความสนใจและให้ความรู้เรื่องการจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ให้แก่หน่วยงานระดับล่างมากเป็นพิเศษ และ (2) กรมการจัดหางานควรจัดตั้งหน่วยงานหรือบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ประเมินผลการจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริินทร์ ชูปกกล้า (การบริหารการพัฒนา 2548: 15) ที่ว่า หลักแบ่งแยกอำนาจมิได้หมายความว่า จะต้องมีการแบ่งแยกอำนาจโดยเด็ดขาด คือองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กัน การแบ่งแยกอำนาจโดยเด็ดขาดย่อมทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหารประเทศ

2.2.2 ปัญหาตามหลักคุณธรรม ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญ คือ “ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานบางส่วนยังขาดจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน” เช่น จัดหาตำแหน่งงานที่ดีให้พวกพ้องก่อนผู้สมัครทั่วไป หรือเรียกเงินหรือผลประโยชน์จากประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานมีรายได้ น้อยไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบันที่เพิ่มสูงขึ้น และ (2) ผู้บริหารของกรมการจัดหางานมิได้ ปฏิบัติคุณธรรมและจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการแก่ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางาน

แนวทางการพัฒนา คือ (1) กรมการจัดหางานควรเพิ่มค่าตอบแทนและ สวัสดิการให้ข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้มีรายได้ที่เพียงพอต่อ การดำรงชีพ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้เห็นคุณค่าของผู้ที่กระทำความคิด โดยยกย่องสุจริตชนและ รณรงค์ต่อต้านผู้ประพฤติทุจริต รวมตลอดถึงการให้ความสำคัญกับการตรวจสอบทั้งจากภายใน และภายนอกอย่างเคร่งครัดและมีประสิทธิภาพ โดยไม่คำนึงถึงพวกเดียวกันหรือสีเดียวกัน ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (การบริหารการพัฒนา 2548: 30-33) ที่สนับสนุน และส่งเสริมให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนในการควบคุมตรวจสอบจริยธรรมของ ฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำของหน่วยงานของรัฐและข้าราชการและลูกจ้างของรัฐเพิ่มขึ้น สำหรับ ตัวอย่างบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เช่น ประชาชน สถาบันการศึกษา องค์กรเอกชน และ สื่อมวลชน และ (2) ผู้บริหารควรปลูกจิตสำนึกที่ดีให้กับข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหา งาน โดยผู้บริหารอาจจัดให้มีการฝึกอบรมโครงการพัฒนาทางด้านจิตใจ พร้อมกันนั้น ผู้บริหารควร ประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม เช่น ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกัน เป็นต้น

2.2.3 ปัญหาตามหลักความโปร่งใส ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญ คือ “การควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของกรมการจัดหางานด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานยังไม่มี ประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร”

ปัญหานี้ มีสาเหตุมาจาก (1) ผู้บริหารบางส่วนของกรมการจัดหางานยังคง เป็นข้าราชการรุ่นเก่าไม่ยอมรับความเป็นจริงหรือไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง กลัวการเสียอำนาจ หรือเสียตำแหน่ง ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนหรือประเทศชาติ ไม่ส่งเสริมการ ให้บริการจัดหางานที่รวดเร็ว ทันสมัย และไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และ (2) การตรวจสอบ การควบคุมการปฏิบัติงานของกรมการจัดหางานยังไม่ได้มาตรฐาน ตัวอย่างเช่น แต่ละเขตพื้นที่ให้ หัวหน้าส่วนราชการตรวจกับเอง บางครั้งกรมการจัดหางานได้นำระบบควบคุมตรวจสอบ เช่น ISO 9002 มาใช้ หรือได้เชิญบุคคลภายนอกเข้ามาตรวจสอบบ้าง แต่ก็ไม่ทั่วถึง ทำให้ระบบควบคุม ตรวจสอบไม่อาจนำมาปฏิบัติได้อย่างแท้จริง

แนวทางการพัฒนา คือ (1) กรมการจัดหางานควรพัฒนาหรือฝึกอบรม ผู้บริหารทุกระดับเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้มีความโปร่งใสเพิ่มมากขึ้น ปฏิบัติ ให้มีวิสัยทัศน์ ยอมรับความคิดเห็นของข้าราชการและลูกจ้าง ไม่บิดเบือนสถิติหรือข้อมูลให้เกิด

ความเสียหายต่อส่วนรวม พร้อมกับเน้นการให้บริการประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญ และ (2) กรมการจัดหางานควรเชิญบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่เป็นภาคเอกชนหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และเป็นมาตรฐานสากล ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของอดูร์ ตันติสุนทร (2549) ได้เขียนบทความ เรื่อง “ไปคูญี่ปุ่นปฏิรูปรัฐบาลกลาง” มีข้อความตอนหนึ่งว่า หลังจากรัสเซียล้มไปแล้ว เศรษฐกิจของโลกเปลี่ยนเป็นระบบเศรษฐกิจการตลาด มีการแข่งขันกันอย่างมีเสรี กว้างขวางทั่วโลก ญี่ปุ่นเห็นว่า รัฐบาลกลางควรจะมีการปฏิรูประบบบริหารเสียใหม่ เพื่อความสามารถในการแข่งขัน จึงได้ตั้งสำนักงานเพื่อการปฏิรูปการบริหารของรัฐบาลกลาง (headquarter for the administrative of the central government) โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อความคล่องตัว (simple) 2) มีประสิทธิภาพ (efficient) และ 3) ความโปร่งใส (transparent)

2.2.4 ปัญหาตามหลักการมีส่วนร่วม ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญ คือ

“กรมการจัดหางานไม่นำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับการจัดหางานมาปรับปรุงแก้ไขอย่างจริงจัง” กล่าวคือ ไม่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือผู้มาใช้บริการที่แสดงความคิดเห็นไว้ในเรื่องสำคัญบางเรื่อง เช่น สถานที่ของกรมจัดหางานคับแคบไม่เหมาะสมกับการจัดงานนัดพบแรงงาน และที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

ปัญหานี้มาสาเหตุมาจาก (1) ผู้บริหารและข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวมหรือการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และ (2) ผู้บริหารและข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางานไม่เห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนมากเท่าที่ควร

แนวทางการพัฒนา คือ (1) กรมการจัดหางานควรชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้บริหารและข้าราชการและลูกจ้างเพื่อให้เห็นถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมหรือความต้องการของประชาชนเป็นหลัก พร้อมกันนั้น ควรณรงค์ให้ผู้บริหารและข้าราชการและลูกจ้างทุกระดับเห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำความคิดเห็นไปปฏิบัติหรือปรับใช้ และ (2) กรมการจัดหางานควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมพัฒนาผู้บริหารและข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลักสูตรการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ที่เน้นเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมและประเทศชาติ โดยแนวทางหรือเงื่อนไขการมีส่วนร่วมของประชาชนควรเป็นไปตามแนวคิดของ อดูร์ ตันติสุนทร และคณะ (2549: 107-108) ที่กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีประสิทธิผลจะต้องมีเงื่อนไขพื้นฐานสำคัญอย่างน้อยที่สุด 3 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง การมีส่วนร่วมของประชาชนต้องมีอิสรภาพ หมายถึง ประชาชนมีอิสระที่จะเข้าร่วมหรือไม่ก็ได้ และการเข้า

ร่วมต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ การถูกบังคับให้ร่วมไม่ว่าจะในรูปแบบใดไม่ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนที่แท้จริง ประการที่สอง การมีส่วนร่วมของประชาชนต้องมีความเสมอภาค กล่าวคือ ประชาชนทุกคนที่เข้าร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ จะต้องมีสิทธิเท่าเทียมกับผู้เข้าร่วมคนอื่น ๆ และประการที่สาม การมีส่วนร่วมของประชาชนต้องมีความสามารถ หมายความว่าประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายจะต้องมีความสามารถพอที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ เพราะในบางกิจกรรมแม้จะกำหนดว่าผู้เข้าร่วมมีอิสรภาพและเสมอภาค แต่กิจกรรมที่กำหนดไว้มีความซับซ้อนเกินความสามารถของกลุ่มเป้าหมาย การมีส่วนร่วมย่อมเกิดขึ้นไม่ได้

2.2.5 ปัญหาตามหลักความรับผิดชอบ ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญคือ

“ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานต่อผู้สมัครงานที่มาใช้บริการด้วยความล่าช้า”

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) กรมการจัดหางานมีเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ ไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว อีกทั้งข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนขาดความรู้ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ และ (2) ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางานขาดจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

แนวทางการพัฒนา คือ (1) กรมการจัดหางานควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการกับผู้มาสมัครงานหรือผู้มาติดต่อราชการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความประทับใจ และจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมการให้บริการจัดหางานแก่ข้าราชการและลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำและต่อเนื่อง และ (2) กรมการจัดหางานควรส่งเสริมให้ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานทุกคนรับการพัฒนาเรื่องการให้บริการประชาชน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ เช่น จัดให้มีโครงการอบรมเทคนิคการให้บริการประชาชน เทคนิคทำอย่างไรให้ประชาชนประทับใจ เพื่อเสริมสร้างให้ข้าราชการและลูกจ้างเกิดจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนอย่างแท้จริง ในเวลาเดียวกัน ผู้บริหารในทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

2.2.6 ปัญหาตามหลักความคุ้มค่า ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญคือ “กรมการจัดหางานไม่ส่งเสริมการพัฒนานุเคราะห์ด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างจริงจัง”

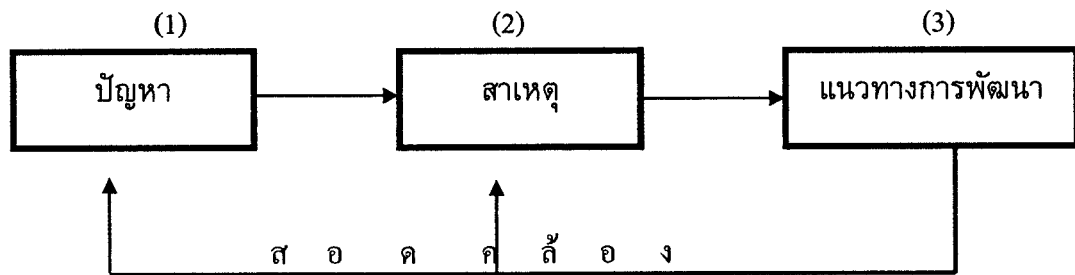
ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) ผู้บริหารบางส่วนของกรมการจัดหางานไม่เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนานุเคราะห์เพื่อใช้ประโยชน์จากบุคลากรอย่างคุ้มค่า และ (2) กรมการจัดหางานมีงบประมาณสำหรับการพัฒนานุเคราะห์จำนวนจำกัด

แนวทางการพัฒนา (1) กรมการจัดหางานควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรให้ได้รับความรู้ ความสามารถและนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ และ (2) กรมการจัดหางานควรจัดหางบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากรเพิ่มเติม โดยอาจชี้แจงทำความเข้าใจกับบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจในการเพิ่มงบประมาณ

ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก ข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 25-29) มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ กรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา โดยแต่ละขั้นตอนมีความสอดคล้องกัน ดังได้สรุปไว้ในภาพที่ 5.1 ดังนี้

หมายเหตุ สำหรับปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.9 ที่มีเครื่องหมาย *

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



1. กรรมการจัดหางานจัดแบ่ง
อำนาจหน้าที่ไม่เหมาะสม
(Rule of Law)

1.1 ผู้บริหารบางส่วนของ
กรรมการจัดหางานไม่ให้ความสนใจ
และขาดความรู้ความ
เข้าใจเรื่องการจัดแบ่งอำนาจ
หน้าที่ให้แก่หน่วยงานระดับ
ล่าง

1.2 กรรมการจัดหางานขาด
หน่วยงานหรือบุคคลที่ทำ
หน้าที่ประเมินผลการจัดแบ่ง
อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

1.1 ผู้บริหารบางส่วนของ
กรรมการจัดหางานควรให้ความสนใจ
และให้ความรู้เรื่องการ
จัดแบ่งอำนาจหน้าที่ให้แก่
หน่วยงานระดับล่างมากเป็น
พิเศษ

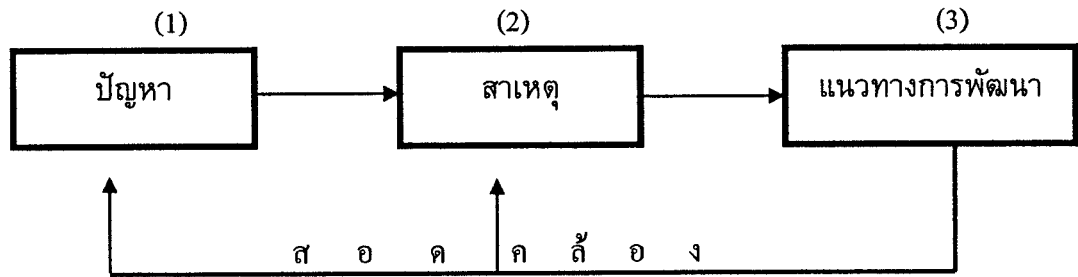
1.2 กรรมการจัดหางานควร
จัดตั้งหน่วยงานหรือบุคคลที่มี
ประสิทธิภาพในการทำหน้าที่
ประเมินผลการจัดแบ่งอำนาจ
หน้าที่ของหน่วยงาน

2. ข้าราชการและลูกจ้างของ
กรรมการจัดหางานบางส่วนยัง
ขาดจิตสำนึกที่ดีในการ
ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการ
จัดหางาน (Ethics)

2.1 ข้าราชการและลูกจ้างของ
กรรมการจัดหางานมีรายได้น้อย
ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพใน
ปัจจุบันที่เพิ่มสูงขึ้น

2.1 กรรมการจัดหางานควรเพิ่ม
ค่าตอบแทน และสวัสดิการให้
ข้าราชการและลูกจ้างที่
ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์
สุจริตเพื่อให้มีรายได้ที่เพียงพอ
ต่อการดำรงชีพพร้อมทั้ง
ประชาสัมพันธ์ให้เห็นคุณค่า
ของผู้ที่กระทำความดี

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



3. การควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของกรมการจัดหางานด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานยังไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร (Transparency)

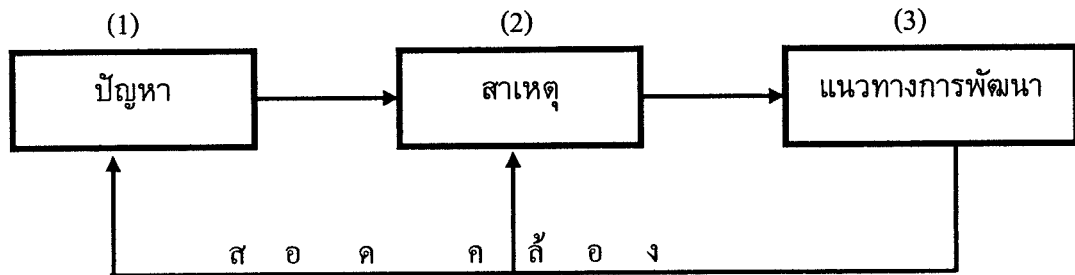
2.2 ผู้บริหารของกรมการจัดหางานมิได้ปลูกฝังคุณธรรมและจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการแก่ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางาน

3.1 ผู้บริหารบางส่วนยังคงเป็นข้าราชการรุ่นเก่าไม่ยอมรับความเป็นจริง หรือไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง กลัวการเสียอำนาจ หรือเสียตำแหน่งไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนหรือประเทศชาติ ไม่ส่งเสริมการให้บริการจัดหางานที่รวดเร็ว ทันสมัย และไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง

2.2 ผู้บริหารควรปลูกจิตสำนึกที่ดีให้กับข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางาน โดยผู้บริหารอาจจัดให้มีการฝึกอบรมโครงการพัฒนาทางด้านจิตใจ พร้อมกันนั้นผู้บริหารควรประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม

3.1 กรมการจัดหางานควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้มีความโปร่งใสเพิ่มมากขึ้น ปลูกฝังให้มีวิสัยทัศน์ ยอมรับความคิดเห็นของข้าราชการและลูกจ้าง ไม่บิดเบือนสถิติหรือข้อมูลให้เกิดความเสียหายต่อส่วนรวม พร้อมกับการให้บริการประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญ

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



4. กรรมการจัดหางานไม่นำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับการจัดหางานมาปรับปรุงแก้ไขอย่างจริงจัง (Participation)

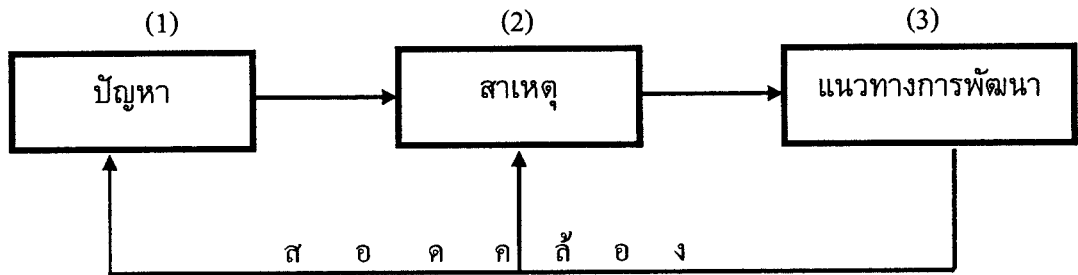
3.2 การตรวจสอบการควบคุมการปฏิบัติงานของกรรมการจัดหางานยังไม่ได้มาตรฐาน

4.1 ผู้บริหารและข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรรมการจัดหางานคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวมหรือการรับฟังความคิดเห็นประชาชน

3.2 กรรมการจัดหางานควรเชิญบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่เป็นภาคเอกชนหรือประชาชนเข้ามามีส่วนในการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของกรรมการจัดหางานอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และเป็นมาตรฐานสากล

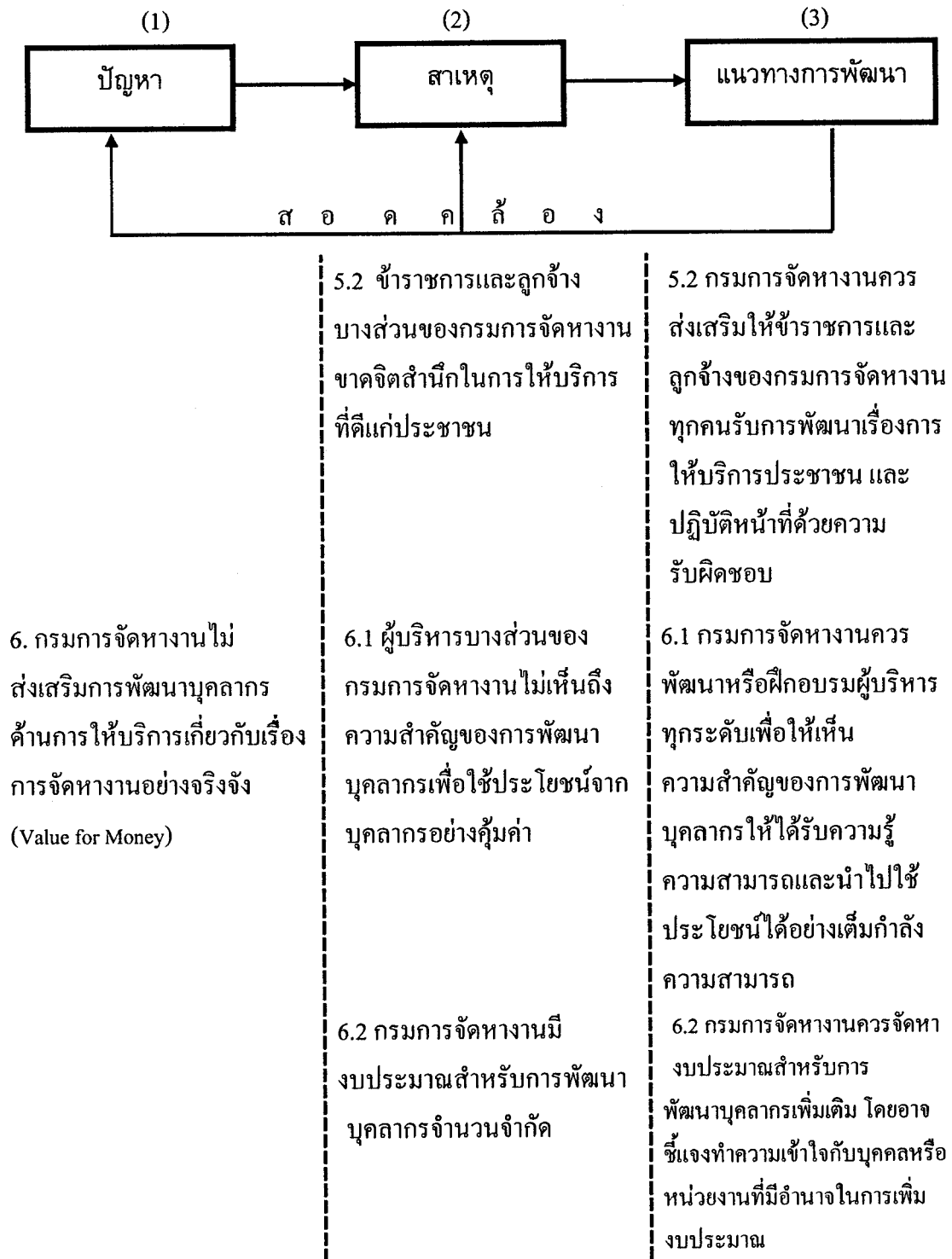
4.1 กรรมการจัดหางานควรชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้บริหารและข้าราชการและลูกจ้างเพื่อให้เห็นถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมหรือความต้องการของประชาชนเป็นหลัก พร้อมกันนั้น ควรณรงค์ให้ผู้บริหารและข้าราชการและลูกจ้างทุกระดับเห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำความคิดเห็นไปปฏิบัติหรือปรับใช้

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



	<p>4.2 ผู้บริหารและข้าราชการ และลูกจ้างบางส่วนของ กรมการจัดหางานไม่เห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนมากเท่าที่ควร</p>	<p>4.2 กรมการจัดหางานควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมพัฒนา ผู้บริหารและข้าราชการและ ลูกจ้างของกรมการจัดหางาน ทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลักสูตรการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ที่เน้น เรื่องการมีส่วนร่วมของ ประชาชนเพื่อผลประโยชน์ ของส่วนรวมและประเทศชาติ โปรแกรมการให้บริการจัดหางานแก่ข้าราชการและลูกจ้าง ผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำและ ต่อเนื่อง</p>
<p>5. ข้าราชการและลูกจ้าง บางส่วนของกรมการจัดหางาน ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานต่อผู้สมัครงานที่มา ใช้บริการด้วยความล่าช้า (Accountability)</p>	<p>5.1 กรมการจัดหางานมี เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัยและไม่ เพียงพอสำหรับการให้บริการ ประชาชนด้วยความรวดเร็ว อีกทั้งข้าราชการและลูกจ้าง บางส่วนขาดความรู้ความ ชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์</p>	<p>5.1 กรมการจัดหางานควร จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ ทันสมัยและเพียงพอต่อการ ให้บริการกับผู้มาสมัครงาน หรือผู้มาติดต่อราชการ เพื่อ ความสะดวก รวดเร็ว และเกิด ความประทับใจ และจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้ คอมพิวเตอร์</p>

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาที่เรียกว่า กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา มาประยุกต์ใช้

2.3 เปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับในอดีต และกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน

แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.3.1 ในการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับในอดีต ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต เนื่องจากในปัจจุบันมีการควบคุมตรวจสอบและประเมินผลการบริหารจัดการของกรมการจัดหางานและข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ กรมการจัดหางานยังได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้กับหน่วยงาน เช่น เดิมการให้บริการจัดหางานจะใช้วิธีการบันทึกข้อมูลด้วยมือ แต่ในปัจจุบันมีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้บันทึกข้อมูลแทน ซึ่งสะดวกและง่ายต่อการค้นหาข้อมูล ตลอดจนการคำนวณสถิติต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ก็สามารถประมวลผลได้ทันทีไม่ต้องเสียเวลานาน

2.3.2 ในการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานในปัจจุบันกับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานสูงกว่าบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากกรมการจัดหางานเป็นหน่วยงานของภาครัฐ โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงานมีสายบังคับบัญชาเป็นตามลำดับชั้น ขั้นตอนการปฏิบัติงานยุ่งยากต้องใช้เวลาาน ซึ่งแตกต่างจากบริษัทจัดหางานภาคเอกชนที่ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ คำนิ่งถึงผลกำไร ความคุ้มค่าบุคลากรต้องได้มาตรฐาน มีงบประมาณเหมาะสม ตลอดจนสามารถให้คำตอบแทนให้พนักงานเต็มความสามารถ ส่วนหน่วยงานของกรมการจัดหางาน ยังขาดบุคลากรที่มีวิสัยทัศน์ ขาดผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ งบประมาณที่ได้รับก็นำไปใช้ไม่คุ้มค่ากับผลงานที่เกิดขึ้นจริง

2.4 ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

ในการศึกษาศึกษาภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานในอนาคต มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งมีแนวโน้มสูงกว่าปัจจุบัน ผู้

ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า การบริหารจัดการของกรมการจัดหางานในอนาคต มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งมีแนวโน้มสูงกว่าปัจจุบัน เนื่องจากกรมการจัดหางานเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่มีหน้าที่หลักคือ การให้บริการประชาชน และประเทศชาติอย่างสูงสุด ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่พบในปัจจุบันหากสามารถหาวิธีการแก้ไขปัญหาและแนวทางปฏิบัติแล้ว ผลที่ตามมามีแนวโน้มประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน ดังนั้น การที่กรมการจัดหางานจะสามารถให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น หรือมีแนวโน้มของความพร้อมสูงขึ้นหรือไม่ นอกจากความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานแล้ว ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอก ได้แก่ (1) กฎหมายสูงสุดของประเทศ (2) นโยบายของรัฐบาล (3) ความเป็นผู้นำของนายกรัฐมนตรี (4) สถานการณ์ของบ้านเมือง (5) การเรียกร้องของประชาชน (6) อิทธิพลของกระแสโลก และ (7) การแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะการส่งแรงงานไทยไปต่างประเทศ หน่วยงานของกรมการจัดหางานต้องมุ่งพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการมากที่สุด เพื่อประชาชนหรือผู้สมัครงานจะไม่ต้องเสียเงินให้กับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชนที่คิดค่าตอบแทนที่เอาเปรียบมาก

3. ข้อเสนอแนะ

แบ่งเป็น 2 หัวข้อตามลำดับ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

นอกจากข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างข้างต้นแล้ว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าได้นำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นกรอบแนวคิด ดังนั้น ข้อเสนอแนะในส่วนนี้จึงได้ดำเนินการตามกรอบแนวคิดนี้ มาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อช่วยเพิ่มความพร้อมในการให้บริการด้านการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1) *หลักนิติธรรม* กฎหมายที่กรมการจัดหางานบังคับใช้ ถ้าศึกษาโดยละเอียดจะเห็นว่า ให้อำนาจไม่มากเท่าที่ควรกับข้าราชการ เช่น กรมการจัดหางานไม่ให้อำนาจในการจับกุมแก่ข้าราชการกรมการจัดหางานแต่ต้องขอความร่วมมือจากตำรวจท้องที่ ส่วนใหญ่ที่ออกไปจับกุม

ร่วมกับตำรวจ บริษัทจัดหางานเดือนกุมภาพันธ์ไปก่อนแล้วทุกครั้ง ดังนั้น ควรเพิ่มอำนาจในการจับกุม ให้แก่ข้าราชการกรมการจัดหางานเพื่อให้สะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ แต่อาจมีช่องว่างถ้าข้าราชการ นำอำนาจไปใช้ในทางที่ผิด เช่น ฉวยโอกาสรับสินบนจากบริษัทจัดหางานเดือนได้ ดังนั้นควรปลูก จิตสำนึกให้ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานให้มีค่านิยมให้รักเกียรติ และรักศักดิ์ศรีของ ตน การบังคับใช้กฎหมายควรคำนึงถึงความยุติธรรม ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพซึ่งสิทธิ และเสรีภาพของทุกฝ่าย เพื่อประโยชน์สุขของผู้มาใช้บริการ

ผู้บริหารบางส่วนของกรมการจัดหางานควรให้ความสนใจและให้ความรู้เรื่องการจัดแบ่งอำนาจ หน้าที่ให้แก่หน่วยงานระดับล่างมากเป็นพิเศษ กรมการจัดหางานควรจัดตั้งหน่วยงานหรือบุคคลที่มี ประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ประเมินผลการจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

2) *หลักคุณธรรม* กรมการจัดหางานควรส่งเสริมและปลูกฝังให้ข้าราชการและ ลูกจ้างของกรมการจัดหางานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติ หน้าที่ โดยยึดหลักมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม 5 ข้อ ของกรมการจัดหางานกรมการจัดหา งานควรดูแลด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทนให้ข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตเพื่อให้มีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ และไม่กระทำการผิดหลักคุณธรรมจริยธรรม เมื่อมี ขวัญและกำลังใจข้าราชการและลูกจ้างก็จะเกิดจิตสำนึกในทางที่ดี ผู้บริหารควรปลูกจิตสำนึกที่ดี ให้กับข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางาน โดยผู้บริหารอาจจัดให้มีการฝึกอบรม โครงการ พัฒนาทางด้านจิตใจ พร้อมกันนั้น ผู้บริหารควรประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีการปฏิบัติหน้าที่อย่าง มีคุณธรรม เช่น ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนอย่าง เสมอภาคกัน เป็นต้น

3) *หลักความโปร่งใส* การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและลูกจ้างของกรมการ จัดหางานควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ เปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาในเรื่องสถิติผู้ได้รับการ บรรจุงาน เพื่อให้ข้อมูลภาพรวมของประเทศรวบรวมขึ้นไม่ผิดไปจากความเป็นจริง การวิเคราะห์ ภาวะตลาดแรงงานระดับประเทศถูกต้องแม่นยำ และเป็นปัจจุบัน ตลอดจนการบรรจุแต่งตั้งควร เน้นความโปร่งใส เน้นความสามารถ ยกเลิกระบบอุปถัมภ์เพราะบุคคลที่มีความสามารถอาจเสีย ขวัญและกำลังใจ ซึ่งเป็นผลให้หน่วยงานนั้นต้องเสียทรัพยากรที่มีคุณภาพไป ประเทศชาติก็ไม่ พัฒนา กรมการจัดหางานควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การ ปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใสเพิ่มมากขึ้น ปลูกฝังให้มีวิสัยทัศน์ ยอมรับความคิดเห็นของผู้บริหาร ไม่บิดเบือนสถิติหรือข้อมูลให้เกิดความเสียหายต่อส่วนรวม พร้อมกับเน้นการให้บริการประชาชน เป็นเป้าหมายสำคัญ กรมการจัดหางานควรเชิญบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่เป็นภาคเอกชนหรือ

ประชาชนเข้ามามีส่วนในการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของ
กรมการจัดหางานอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และเป็นมาตรฐานสากล

4) *หลักการมีส่วนร่วม* กรมการจัดหางานและผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญกับ
ข้าราชการและลูกจ้างทุกระดับ รับฟังความคิดเห็น ให้เกียรติซึ่งกันและกันกับผู้ร่วมงานทุก
หน่วยงาน สร้างความศรัทธา ความสามัคคีในหมู่คณะ ที่สำคัญต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี
ส่วนร่วมและรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชน กรมการจัดหางานควรชี้แจงทำความเข้าใจกับ
ผู้บริหารและข้าราชการเพื่อให้เห็นถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมหรือความต้องการของประชาชน
เป็นหลัก พร้อมกันนั้น ควรณรงค์ให้ผู้บริหารและข้าราชการและลูกจ้างทุกระดับเห็นถึง
ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำความ
คิดเห็นไปปฏิบัติหรือปรับใช้ เช่น เมื่อผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ให้ข้อเสนอแนะว่า
ตำแหน่งงานที่มีอยู่ไม่เป็นปัจจุบัน ควรเพิ่มตำแหน่งงานให้มากขึ้นและเป็นปัจจุบัน ข้าราชการและ
ลูกจ้างของกรมการจัดหางานก็ควรนำข้อเสนอแนะมาปรับใช้ในหน่วยงาน โดยการบันทึกข้อมูล
ตำแหน่งงานว่างให้เป็นปัจจุบันและบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ให้มากที่สุดเพื่อให้ผู้มาใช้
บริการจัดหางานได้รับความสะดวกและได้ข้อมูลตำแหน่งงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง นอกจากนี้ ควร
นำข้อเสนอแนะของประชาชนไปใช้ปฏิบัติงาน กรมการจัดหางานควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมพัฒนา
ผู้บริหารและข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลักสูตรการ
สร้างจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ที่เน้นเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อผลประโยชน์ของ
ส่วนรวมและประเทศชาติ

5) *หลักความรับผิดชอบ* ผู้บริหารควรมีภาวะการณ์เป็นผู้นำ กล้าแสดงออกในสิ่งที่ดี
และคอยช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ผู้ได้บังคับบัญชาหรือข้าราชการและลูกจ้างทุกระดับด้วยความ
จริงใจ เมตตา ตลอดจนส่งเสริมการรักหน่วยงานและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน หน่วยงานนั้น
ก็จะประสบความสำเร็จกรมการจัดหางานควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อ
การให้บริการกับผู้มาสมัครงานหรือผู้มาติดต่อราชการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความ
ประทับใจ และจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมการให้บริการจัดหางานแก่
ข้าราชการและลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำและต่อเนื่อง กรมการจัดหางานควรส่งเสริมให้
ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานทุกคนรับการพัฒนาเรื่องการให้บริการประชาชน และ
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ เช่น จัดให้มีโครงการอบรมเทคนิคการให้บริการประชาชน
เทคนิคทำอะไรให้ประชาชนประทับใจ เพื่อเสริมสร้างให้ข้าราชการและลูกจ้างเกิดจิตสำนึกใน
การให้บริการประชาชนอย่างแท้จริง ในเวลาเดียวกัน ผู้บริหารในทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่าง

ที่ดีในการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และค่านึงผลประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

6) **หลักความคุ้มค่า** กรมการจัดหางานควรจะตระหนัก คำนึงถึงประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูงสุด มีการตรวจสอบการ ปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง การปฏิบัติงานแบบบูรณาการร่วมกัน เช่น การจัดนัดพบแรงงานร่วมกันระหว่างสำนักจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10 ซึ่งเป็นหน่วยงานในความรับผิดชอบของกองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน ควรมีการจัดงานนัดพบแรงงานร่วมกัน เพื่อผู้มาใช้บริการได้แก่ นายจ้างและผู้สมัครงาน ไม่ต้องเสียเวลามากมาย ๗ ครั้ง เพราะตำแหน่งงานก็ตำแหน่งเดิม ผู้สมัครงานก็รายเดิม ผู้บริหารของสำนักจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10 ควรมีการบูรณาการ โครงการร่วมกัน หากพบปัญหาที่สามารถร่วมกันหาแนวทางพัฒนาแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้งบประมาณอย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด กรมการจัดหางานควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรให้ได้รับความรู้ความสามารถและนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ กรมการจัดหางานควรจัดหางบประมาณสำหรับพัฒนาบุคลากรเพิ่มเติม โดยอาจชี้แจงทำความเข้าใจกับบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจในการเพิ่มงบประมาณ

3.1.2 ข้อเสนอแนะอื่น แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2) ด้านอำนาจหน้าที่ และ (3) ด้านการนำการบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

1) **ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์** กรมการจัดหางานเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีโครงสร้างตามกฎกระทรวง และหน่วยงานภายใน จำนวนข้าราชการและลูกจ้างในส่วนกลางมีจำนวนมาก บางหน่วยงานมีภารกิจของงานจำนวนมาก แต่ได้รับจัดสรรบุคลากรไม่เพียงพอ บางหน่วยงานไม่มีภารกิจงานมากนักแต่กลับมีอัตรากำลังเกินความจำเป็น อาจเนื่องมาจากระบบอุปถัมภ์ มีข้าราชการบางส่วนรับเงินเดือนในส่วนภูมิภาค แต่ตัวช่วยราชการในส่วนกลาง ทำให้อัตรากำลังข้าราชการและลูกจ้างในส่วนภูมิภาคไม่เพียงพอ การปฏิบัติงานก็ด้อยประสิทธิภาพ การให้บริการจัดหางานเกิดความล่าช้า ผู้บริหารของกรมการจัดหางานควรเข้าไปดูแลเอาใจใส่ ข้าราชการและลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่และช่วยเหลือให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่ควรใช้ระบบเส้นในการเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย เพราะข้าราชการเหล่านี้ขาดคุณภาพ ประสิทธิภาพ ส่งผลเสียแก่องค์กร กรมการจัดหางานจึงควรเห็นความสำคัญและนำหลักการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น

2) *ด้านอำนาจหน้าที่* ผู้บริหารระดับสูงควรมอบอำนาจให้แก่หน่วยงานในระดับล่าง ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้องหลายกอง แต่กองที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน และสำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ มีอำนาจในการพัฒนาระบบ กลไกและกระบวนการจัดหางานในประเทศและการจัดส่งแรงงานไทยไปต่างประเทศให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เป็นศูนย์ข้อมูลตำแหน่งงานและทะเบียนคนหางานในประเทศและการบริหารแรงงานไทยไปทำงานในต่างประเทศ การควบคุม ดูแล และตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศ ให้เป็นไปตามกฎหมาย การตรวจสอบการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ คู่ครองและดูแลช่วยเหลือคนหางานทำงานในประเทศและต่างประเทศให้ได้รับการปฏิบัติตามกฎหมาย กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข การให้บริการจัดหางานแก่ผู้ประกันตนกรณีว่างงานและการประกันการมีงานทำ

3) *ด้านการนำการบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้* ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ผู้บริหารระดับสูงควรนำแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงเข้ามาปรับใช้ในหน่วยงาน เนื่องจากแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแนวทางสายกลางสามารถนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานได้ ในส่วนความหมายของคำว่า ความพอเพียงประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ (1) ความพอประมาณ หมายถึง ความพอดีที่ไม่น้อยเกินไป และไม่มากเกินไป โดยไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น เช่น การผลิตและการบริโภคที่อยู่ในระดับพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับระดับของความพอเพียงจะขึ้นอยู่กับไปอย่างมีเหตุผล โดยพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้น ๆ อย่างรอบคอบ และ (3) การมีภูมิคุ้มกัน หมายถึง การสร้างหรือเตรียมตัวให้มีภูมิคุ้มกันที่ดีเพื่อพร้อมรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลง หรือสถานการณ์ทั้งหลายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกลด้วยความไม่ประมาท เช่นนี้สอดคล้องตามแนวคิดของ วิชา วิชาบริหารธรรม (การบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงในชุมชน 2549: 26-30) ที่ได้อธิบายหลักสำคัญของการจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงในชุมชนไว้ 8 ประการ ดังนี้

(1) *ความพอเพียง* หมายถึง การที่ประชาชนและชุมชนเน้นการผลิตและบริโภคโดยยึดถือทางสายกลาง ความพอประมาณ และความพอดี ในเวลาเดียวกัน ก็ก้าวให้ทันโลกในยุคโลกาภิวัตน์ด้วย ตัวอย่างความพอเพียงในระดับบุคคล เช่น การเน้นการผลิต การบริโภค และการดำรงชีวิตอย่างไม่เดือดร้อน มีความเป็นอยู่อย่างประมาณตน ตามฐานะ ตามอัธยาศัย และไม่

หลงใหลไปตามกระแสของวัตถุนิยม มีอิสรภาพ เสรีภาพ ไม่พันธนาการอยู่กับสิ่งใด สำหรับความพอเพียงในระดับชุมชน เช่น เน้นเศรษฐกิจพอเพียงแบบก้าวหน้าที่ส่งเสริมให้ชุมชนและเครือข่ายสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ ในประเทศ หากพิจารณาความพอเพียงโดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านเศรษฐกิจ สนับสนุนให้ข้าราชการและลูกจ้างของกรมจัดหางานมีความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน การพึ่งตนเอง เช่น กรมการจัดหางานมีโครงการแนะแนวอาชีพอิสระให้ผู้สนใจเรียน ตลอดจนข้าราชการและลูกจ้างก็สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประกอบอาชีพเป็นรายได้เสริมเพื่อให้มีรายได้เพิ่มพูนขึ้น (2) จิตใจ เศรษฐกิจพอเพียงเน้นที่จิตใจเน้นให้ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางาน รู้จักประมาณตน พอใจในหน้าที่การงาน ไม่โลภ ไม่เบียดเบียน ยึดมั่นในทางสายกลาง ผู้บริหารควรมีความเป็นกลาง ส่วนข้าราชการระดับล่างก็ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ระบบเส้นสายก็จะลดน้อยลง (3) สังคม เศรษฐกิจพอเพียงมุ่งให้เกิดสังคมที่สงบสุข ข้าราชการและลูกจ้างทุกคนมีความเมตตา เอื้ออาทรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความสามัคคีกรมการจัดหางานก็สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และ (4) วัฒนธรรม เศรษฐกิจพอเพียงสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตที่ประหยัด อุดม มีชีวิตที่เรียบง่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อ ไม่ตกเป็นทาสของอบายมุข วัตถุนิยม และบริโภคนิยม เช่น ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานควรใช้ชีวิตอย่างประหยัด ทั้งทรัพยากรส่วนตัวบุคคลและของกรมการจัดหางานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

(2) *ความมีเหตุผล* หมายถึง การที่ประชาชนและชุมชนตัดสินใจและลงมือปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับระดับของความพอเพียงนั้นจะต้องเป็น ไปอย่างมีเหตุผล โดยพิจารณาจากเหตุ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้นๆ อย่างรอบคอบ เช่น ผู้บริหารของกรมการจัดหางานควรเป็นตัวอย่างในการประหยัดการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรจัดทำโครงการที่ให้ประโยชน์ต่อประชาชนจริง ๆ ควรมีการพัฒนาโครงการอย่างต่อเนื่องและคำนึงถึงความประหยัด โครงการใดที่ทำแล้วไม่เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงก็ควรปรับเปลี่ยนแก้ไข ควรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการดำเนิน โครงการควรละเว้นการรับผลประโยชน์มิชอบจากโครงการมาเป็นของส่วนตัว

(3) *การมีภูมิคุ้มกัน* หมายถึง การที่ประชาชนและชุมชนมีภูมิคุ้มกัน ในตัวที่ดีพอสมควรในการเตรียมความพร้อม รู้เท่าทันต่อผลกระทบที่จะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มีความยืดหยุ่นในการปรับตัว มีความเข้มแข็ง มั่นคง และยั่งยืน เช่น ในปัจจุบันสภาวะบ้านเมืองมีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาล ผู้บริหารกรมการจัดหางานควรมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน ควรมีแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องการทำงานและสามารถปรับเปลี่ยนให้การทำงานได้คล่องตัวตลอดเวลา การปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานก็สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องไม่เกิดการชะงัก

ถ้ากรรมการจัดหางานมีภูมิคุ้มกัน มีการเตรียมความพร้อมตลอดเวลา กรรมการจัดหางานก็จะเกิดความเข้มแข็งสามารถเป็นที่พึ่งพาของประชาชนได้อย่างแท้จริง

(4) การพึ่งตนเอง หมายถึง ประชาชนและชุมชนสนับสนุนระบบเศรษฐกิจของชุมชนที่อยู่ได้ด้วยตนเองไม่ต้องพึ่งพิงคนอื่นหรือชุมชนอื่นจนเกินความจำเป็น โดยเน้นความสามารถของประชาชนและชุมชนในการผลิตสินค้าและบริการทุกชนิดเพื่อเลี้ยงประชาชนหรือชุมชนนั้น ๆ ได้โดยไม่ต้องพึ่งพาปัจจัยต่าง ๆ ที่ประชาชนหรือชุมชนไม่ได้เป็นเจ้าของ ตัวอย่างการพึ่งตนเองในระดับบุคคล เช่น ประชาชนในชุมชนมีการพึ่งตนเอง มีจิตสำนึกที่ดีเพื่อตนเอง ชุมชนและประเทศชาติโดยรวม มีจิตใจเอื้ออาทร ประณีประนอม และเห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง สำหรับการพึ่งตนเองในระดับชุมชน หากจัดแบ่งเป็นการพึ่งตนเองในด้านต่าง ๆ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านจิตใจ ทำตนให้เป็นที่พึ่งตนเอง มีจิตสำนึกที่ดี สร้างสรรค์ให้ตนเองและชาติโดยรวม มีจิตใจเอื้ออาทร ประณีประนอม เห็นประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้ง เช่น การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานข้าราชการและลูกจ้างควรให้บริการด้วยความจริงใจ ด้วยความเอื้ออาทร เมื่อผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจเนื่องจากความไม่สะดวกหรือล่าช้า ข้าราชการและลูกจ้างควรมีกุศลธรรมในการประณีประนอม ควรยึดผลประโยชน์ส่วนรวม ควรมีขันติ เป็นต้น (2) ด้านสังคม นอกจากข้าราชการกรรมการจัดหางานต้องช่วยเหลือเกื้อกูลกันแล้ว ต้องร่วมมือกันนายจ้าง สถานประกอบการในการรับบุคคลเข้าทำงานหรือส่งแรงงานไทยไปต่างประเทศ การบริหารจัดการจัดระบบแรงงานต่างด้าวต้องได้รับความร่วมมือหลายหน่วยงาน จึงมีความจำเป็นต้องเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายชุมชนที่เข้มแข็ง (3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนในชุมชนใช้และจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชนอย่างฉลาด และหาหนทางเพิ่มมูลค่าโดยยึดหลักการของความยั่งยืน (4) ด้านเทคโนโลยี กรรมการจัดหางานควรเลือกเทคโนโลยีเฉพาะที่สอดคล้องกันการปฏิบัติงาน และมีเพียงพอต่อความต้องการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุด และ (5) ด้านเศรษฐกิจ สนับสนุนระบบเศรษฐกิจของทุกชุมชนให้ยึดถือหลักการ ตนเป็นที่พึ่งแห่งตน โดยมุ่งเน้นการผลิตผลให้เพียงพอต่อความต้องการ เช่น กรรมการจัดหางานควรให้บริการจัดหางานให้ผู้มาใช้บริการสามารถได้รับการคัดเลือกจากนายจ้างมากที่สุด และนายจ้างได้รับบุคลากรที่มีคุณภาพมากที่สุด เพื่อนายจ้างและผู้สมัครงานจะได้ไม่ต้องเสียค่าบริการให้กับบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน นอกจากนี้สามารถป้องกันการหลอกลวงจากบริษัทจัดหางานและนายหน้าเถื่อนที่เข้ามาแสวงหาผลประโยชน์จากผู้ใช้บริการ

(5) การเสริมสร้างคุณภาพคน หมายถึง การเสริมสร้างจิตใจของประชาชนและชุมชนทุกระดับในชาติ เช่น การมีคุณธรรม การละความชั่วและทำความดี การไม่เบียดเบียน ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเพียร ความอดทน ความรอบคอบ ความประหยัด ความ

เมตตา ความเอื้ออาทร และความสามัคคี เช่น ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานควรได้รับการปลูกจิตสำนึกให้มีคุณธรรม ตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของกรมการจัดหางาน 5 ข้อ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงความสำคัญ ควรส่งข้าราชการและลูกจ้างไปพัฒนาตามโครงการตามรอยพระยุคลบาทโดยกำหนดเป็นหลักสูตรบังคับทุกคน (6) การรวมกลุ่ม หมายถึง การที่ประชาชนและชุมชนให้ความสำคัญกับการรวมกลุ่ม โดยประชาชนหรือองค์กรในชุมชนจะทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ให้หลากหลาย เช่น ผู้บริหารของกรมการจัดหางานควรให้แต่ละหน่วยงานมีการบูรณาการทำงานร่วมกัน เช่น ภารกิจใดที่เหมือนกันก็มาร่วมกัน เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากรและเวลา

(6) การรวมกลุ่ม หมายถึง การที่ประชาชนและชุมชนให้ความสำคัญกับการรวมกลุ่ม โดยประชาชนหรือองค์กรในชุมชนจะทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ให้หลากหลาย เช่น ผู้บริหารของกรมการจัดหางานควรมีการรวมกลุ่มในการทำงานเป็นทีมในการทำงานทุกด้านตามภารกิจของหน่วยงาน ข้าราชการและลูกจ้างก็สามารถทำงานแทนกันได้ เนื่องจากทำงานเป็นกลุ่มความรู้ที่ได้รับก็เท่าเทียมกัน ผลที่ตามมาคือความสามัคคีจากการทำงานร่วมกัน

(7) การสร้างเครือข่าย หมายถึง ประชาชนและชุมชนร่วมมือกันสร้างเครือข่ายอย่างเป็นระบบที่เชื่อมโยงกันและร่วมมือกันเพื่อประโยชน์ต่อชุมชน เช่น ผู้บริหารของกรมการจัดหางานควรหามาตรการแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกันหลายหน่วยงานให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนสูงสุด ควรสร้างเครือข่ายที่ดีในการปฏิบัติงาน ควรลดขั้นตอนในการประสานงานต่าง ๆ ควรประหยัดเวลาและหยดค่าใช้จ่ายให้มากที่สุด ควรให้ความสำคัญอย่างจริงจังและต่อเนื่องในการสร้างเครือข่าย

(8) ความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน หมายถึง การสนับสนุนให้ประชาชนและชุมชนยึดถือการพัฒนาอย่างเป็นองค์รวม มีสมดุลระหว่างกระแสการแข่งขันจากโลกาภิวัตน์และกระแสท้องถิ่นนิยม มีความหลากหลายในโครงสร้างการผลิต มีการใช้ทุนที่มีอยู่ในสังคมให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภูมิปัญญาและวิถีชีวิตของท้องถิ่นที่ดั้งเดิม เช่น กรมการจัดหางานควรมีแนวทางการพัฒนาหน่วยงานให้มีความสมดุลกับกระแสการแข่งขันจากโลกาภิวัตน์ การพัฒนาหน่วยงานให้ยั่งยืน ผู้บริหารควหาแนวทางการพัฒนาการสร้างงาน สร้างอาชีพให้ประชาชน การพัฒนาระบบ กส.ไก และกระบวนการจัดหางานในประเทศให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ควรมีข้อมูลตำแหน่งงานและทะเบียนคนหางานในประเทศและต่างประเทศ และเป็นศูนย์ข้อมูลระบบบริหารแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ โดยมีการปรับปรุงข้อมูลและระบบสารสนเทศที่ทันสมัยตลอดเวลา หากกรมการจัดหา

งานนำแนวคิดการจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงในชุมชนมาปรับใช้ก็จะช่วยพัฒนาข้าราชการและลูกจ้าง ตลอดจนประชาชนชาติเจริญยิ่งขึ้นสืบต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานในครั้งต่อไป ควรดำเนินการดังนี้

3.2.1 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำตัวแบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ปัญหาของกรมการจัดหางานทำให้ได้ทราบและเข้าใจปัญหา แนวทางการพัฒนา ตลอดจนการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานในอดีตกับปัจจุบันและกับบริษัทจัดหางานภาคเอกชนตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นตามหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และ หลักความคุ้มค่า ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรนำตัวแบบนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม ซึ่งอย่างน้อยก็จะเป็นการช่วยพิสูจน์หรือยืนยันว่า ตัวแบบนี้มีเนื้อหาสาระที่ชัดเจนและครอบคลุมแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์หรือการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานอย่างยิ่งเมื่อนำไปวิเคราะห์หรือศึกษาเปรียบเทียบกับตัวแบบอื่น

3.2.2 ศึกษาวิจัยแนวเจาะลึกในแต่ละด้านอย่างเจาะจง

3.2.3 ศึกษาวิจัยหลายรูปแบบควบคู่กัน เช่น การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ควบคู่กับการสังเกตหรือสัมภาษณ์

3.2.4 ศึกษาวิจัย โดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าผลการวิจัยคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันเพียงใด

3.2.5 ศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางานกับบริหารจัดการของบริษัทจัดหางานต่างประเทศ หรือเปรียบเทียบการบริหารจัดการในระดับเดียวกันกับต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางให้การกรมการจัดหางานและหน่วยงานของรัฐอื่นมีแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.6 ศึกษาแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

3.2.7 ศึกษาการมีส่วนร่วมในระดับต่าง ๆ เช่น ประชาชน และฝ่ายการเมือง รวมทั้ง ศึกษาวิจัยอิทธิพลของนักการเมืองในระดับจังหวัดและระดับชาติต่อการบริหารจัดการของกรมการจัดหางาน

ท้ายสุดนี้ แนวคิดและกระบวนการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ตลอดจนข้อมูลและเนื้อหาของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ไม่เพียงจะมีส่วนช่วยส่งเสริมให้กรมการจัดหางานมีแนวทางพัฒนา สามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับใช้ เพื่อให้บริการด้านการจัดหางานแก่ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ยังสามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการศึกษาหรือทำวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และการบริหารจัดการจิตสำนึก ได้อีกด้วย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกรัตน์ คุ่มบัว และคณะ (2542) *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ
ศึกษากรณีโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมทะเบียนการค้า รายงานวิจัยหลักสูตร
ปริญญาโททางการจัดการภาครัฐและเอกชน ภาคพิเศษ กรุงเทพมหานคร รุ่นที่ 3 คณะ
รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์*
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2531) *การปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม กรุงเทพมหานคร มาสเตอร์เพรส
_____ . (2541) ประชากรกับการเปลี่ยนแปลง กรุงเทพมหานคร สุขุมและบุตร*
- ดิน ปรัชญพฤทธ์ (2528) *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2549) “จับชีพจรประเทศไทย: ตัวชี้วัดประชาธิปไตยและธรรมาภิบาล ปี
พ.ศ. 2548-2549” สถาบันพระปกเกล้า กรุงเทพมหานคร ศูนย์การพิมพ์แก่นจันทร์
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2543) “*ธรรมาภิบาลกับราชการไทย*” ใน เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง
ความสำเร็จและบทเรียนในการสร้างธรรมาภิบาลในส่วนราชการ สถาบันพัฒนา
ข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. จังหวัดนนทบุรี
- “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” (2546, 9
ตุลาคม) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอน 100 ก.
- “รวมกันคิด-ช่วยกันแก้ไข” วัฏจักร (26 มีนาคม): 2
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) “แนวคิดและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา” ใน *ประมวล
สาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา* หน่วยที่ 1 หน้า 30-33 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
_____ . (2549) ความหมายและขอบเขตของรัฐประศาสนศาสตร์ สารสังเขป ออนไลน์
ค้นคืนวันที่ 11 มิถุนายน 2549 จาก <http://www.wiruch.com/articles>.
- _____ . (2549) การบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงในชุมชน 2549: 26-30
สารสังเขป ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2550 จาก
<http://www.wiruch.com/articles>.
- _____ . (2548) “*แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์*”
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์นิติธรรม

- ศิริรินทร์ ชูปเกล้า (2548) “การบริหารการพัฒนาองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา”ใน *ประมวลสาระชุตวิชาการบริหารการพัฒนา* หน่วยที่ 8 หน้า 15 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาการจัดการ
- สมพงษ์ เกษมสิน (2523) *การบริหาร* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- _____ (2544) *ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์*”ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 1 หน้า 8-9 นนทบุรี สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ วิทยากรอิสระ “Competency: เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้”
สาระสังเขป ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 11 มิถุนายน 2549 จาก
[http://www.ftpi.or.th/dwnld/pw53/53_human2.pdf#search= “สุกัญญา รัศมีธรรม โชติ”](http://www.ftpi.or.th/dwnld/pw53/53_human2.pdf#search=“สุกัญญา%20รัศมีธรรมโชติ”)
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ถัดดาวลัย รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี (2529) *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์
- “สังคมโปร่งใสไร้ทุจริต” *มติชนสุดสัปดาห์* 21 (8 มกราคม 2541) : 27-28
- เสน่ห์ จามริก (2541) “Good Governance และธรรมรัฐ” *ผู้จัดการรายวัน* (21 พฤษภาคม 2541): 8
- อานันท์ ปันยารชุน (2541) “ธรรมรัฐกับอนาคตของประเทศไทย” *มติชนรายวัน* (25 มีนาคม): 2
- อุคร ตันตีสุนทร (2549) *ไปคูญี่ปุ่นปฏิรูปรัฐบาลกลางหน่วยงานของรัฐ* มติชนรายวัน 2549
- Coetzee, Jam K. et. Al., ed. (2001) *Development: Theory. Policy. And Practice*. Oxford: University Press South Africa.
- George F. Gant. (1979) *Development Administration: Concepts, Goals, Methods*. Madison, Wisconsin: The University of Wisconsin Press.
- Gibson, James L. (1988) Invancevich, John M. and Donnelly, James H. *Organization*. 6th ed. Texas: Business Publications.
- Heady and Sybil L. Stokes.(ed.) (1962) *Papers in Comparative Administration*. Ann Arbor, Michigan: The University of Michigan.
- Im, Sangham. (2001) *Bureaucratic Power, Democracy and Administrative Democracy*. Aldershot: Ashgate Publishing .
- Simon, Herbert A . (1976) *Administrative behavior*. 3rd ed. New York: Free.
- United Nations (2000) *Building Partnerships of Good Governance* .New York: United Nations Press.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน” ในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเพื่อเป็นแนวทาง แก่กรมการจัดหางานในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบตามความเป็นจริงเพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุดอันจะเป็นประโยชน์ต่อท่าน และกรมการจัดหางานในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารจัดการ

บ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ของกรมการจัดหางาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทาง

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง (1) ระดับ 1-3 (2) ระดับ 4-6

หรือตำแหน่ง (3) ระดับ 7 ขึ้นไป (4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. เพศ (1) ชาย (2) หญิง

3. ระดับการศึกษา (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรี
 (3) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อายุราชการ (1) 1-10 ปี (2) 11-20 ปี
 (3) 21-30 ปี (4) 31 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดข้อละเครื่องหมายเดียว

ความพร้อม หมายถึง ความสามารถ ความรู้ความเข้าใจ ชีตความสามารถ หรือประสิทธิภาพใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการที่เกี่ยวกับการจัดหางานของกรมการจัดหางานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งถืออำนาจต่อประโยชน์ของส่วนรวมและประชาชน ทั้งนี้ ได้มาจากความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ความพร้อมตามหลักนิติธรรม	ที่ว่าง		
	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อยที่สุด
1. กรมการจัดหางานมีกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับ ที่ชัดเจนในการใช้อำนาจในการจับกุมและดำเนินคดีกับบริษัทจัดหางานที่หลอกลวงเงินจากผู้สมัครงาน			
2. ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม			
3. ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ด้วยความเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของทุกฝ่าย			
4. ผู้บริหารใช้ระเบียบกฎหมายเป็นหลักในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน มากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว			
5. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักนิติธรรม			

2.2 ความพร้อมตามหลักคุณธรรม			
6. กรรมการจัดหางานสนับสนุนให้ข้าราชการและลูกจ้างยึดหลักคุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน และมีระเบียบวินัยในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน			
7. ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรรมการจัดหางานให้บริการจัดหางานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต			
8. ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรรมการจัดหางานปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือระเบียบวินัย			
9. ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรรมการจัดหางานรู้จักและปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมและ จริยธรรมของกรรมการจัดหางาน			
10. ในภาพรวม กรรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักคุณธรรม			
2.3 ความพร้อมตามหลักความโปร่งใส			
		เป็นค่า	
		มาก ปานกลาง น้อย	
11. กรรมการจัดหางานมีขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้			
12. กรรมการจัดหางานเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ด้วยภาษา ที่เข้าใจง่าย			
13. กรรมการจัดหางานเปิดเผยข้อมูลการรับสมัครคนงานไทยไปทำงานต่างประเทศอย่างชัดเจน เช่น ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบทางวิทยุ โทรทัศน์			
14. กรรมการจัดหางานเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานได้ เช่น ประกาศรายชื่อผู้สมัครที่คัดเลือกไปทำงานต่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต			
15. ในภาพรวม กรรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความโปร่งใส			
2.4 ความพร้อมตามหลักการมีส่วนร่วม			
16. กรรมการจัดหางานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนายจ้างและผู้สมัครงานที่มาใช้บริการจัดหางาน			
17. กรรมการจัดหางานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากนายจ้างและผู้สมัครงาน			
18. ผู้บริหารและข้าราชการและลูกจ้างของกรรมการจัดหางานได้ร่วมกันระดมความคิดเห็นเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน			
19. กรรมการจัดหางานยึดหลักการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน			

จัดหางาน			
20. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักการมีส่วนร่วม			
2.5 ความพร้อมตามหลักความรับผิดชอบ			
21. ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และประทับใจ			
22. ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ของกรมการจัดหางานกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน			
23. กรมการจัดหางานส่งเสริมการปฏิบัติงานเป็นทีมและรับผิดชอบร่วมกัน			
24. กรมการจัดหางานตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน			
25. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความรับผิดชอบ			
2.6 ความพร้อมตามหลักความคุ้มค่า			
26. กรมการจัดหางานวางแผนการใช้งบประมาณด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน			
2.6 ความพร้อมตามหลักความคุ้มค่า		เป็นค่า	
อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน		มาก	น้อย
27. กรมการจัดหางานได้รณรงค์ให้ข้าราชการและลูกจ้างช่วยกันประหยัดทรัพยากรและพลังงาน			
28. กรมการจัดหางานใช้นวัตกรรมอย่างคุ้มค่า และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อหน่วยงาน			
29. กรมการจัดหางานบูรณาการหรือผสมผสานการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจที่คล้ายกัน หรือปฏิบัติงานต่อเนื่องกัน			
30. กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความคุ้มค่า			
31. ในภาพรวม กรมการจัดหางานมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก ข้างต้น ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า			

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ
กรมการจัดหางาน

3.1 ปัญหาความพร้อมตามหลักนิติธรรม	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
32. อำนาจหน้าที่ของกรมการจัดหางานที่บัญญัติไว้ในกฎหมายมีไม่มากเท่าที่ควร เช่น ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานไม่มีอำนาจจับกุมบริษัทจัดหางานเถื่อน ต้องขอความร่วมมือจากตำรวจท้องถิ่น			
33. กรมการจัดหางานจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ไม่เหมาะสม เช่น บางหน่วยงานมีภารกิจมาก แต่ข้าราชการและลูกจ้างมีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน			
3.2 ปัญหาความพร้อมตามหลักคุณธรรม			
34. ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานบางส่วนยังขาดจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน เช่น หาดำรงตำแหน่งงานที่ดีให้พวกพ้องก่อนผู้สมัครงานทั่วไป			
35. ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางานแสวงหาผลประโยชน์จากผู้สมัครงาน			
3.3 ปัญหาความพร้อมตามหลักความโปร่งใส			
36. ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางานบิดเบือนสถิติหรือข้อมูลจากแบบสอบถามที่ให้ผู้สมัครงาน นายจ้าง และประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการกรอก			
37. การควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของกรมการจัดหางานด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานยังไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร			
3.4 ปัญหาความพร้อมตามหลักความมีส่วนร่วม			
38. กรมการจัดหางานไม่นำข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานมาปรับปรุงแก้ไขอย่างจริงจัง			
39. ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางาน ไม่อำนวยความสะดวกให้ผู้สมัครงานที่มาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง			
3.5 ปัญหาความพร้อมตามหลักความรับผิดชอบ			เห็นด้วย
			มาก
			ปานกลาง
			น้อย
40. ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางานให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานต่อผู้สมัครงานที่มาใช้บริการด้วยความล่าช้า และขาดการกระตือรือร้นในการให้บริการ			
41. ข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนของกรมการจัดหางาน ไม่เคารพในความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ เช่น ไม่รับฟังปัญหาของผู้สมัครงานที่มาใช้บริการ หรือไม่ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง			

3.6 ปัญหาความพร้อมตามหลักความคุ้มค่า			
42. ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ วัสดุสำนักงานอย่างไม่ประหยัดและไม่คุ้มค่าและไม่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน			
43. กรมการจัดหางาน ไม่ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างจริงจัง			

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมการจัดหางาน

4.1 แนวทางการพัฒนาความพร้อมตามหลักนิติธรรม	เชิงตัวเลข		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
44. กรมการจัดหางานควรเสนอให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติจัดหางานเพื่อเพิ่มอำนาจให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการจัดหางานเพื่อลงโทษผู้กระทำความผิดที่หลอกลวงผู้สมัครงาน			
45. กรมการจัดหางานควรพัฒนากฎหมาย ระเบียบข้อบังคับให้ทันสมัย เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของสังคมเพิ่มมากขึ้น			
4.2 แนวทางการพัฒนาความพร้อมตามหลักคุณธรรม			
46. กรมการจัดหางานควรปลูกฝังข้าราชการและลูกจ้างให้มีจิตสำนึกในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานเพิ่มมากขึ้น			
47. ผู้บริหารของกรมการจัดหางานควรณรงค์ให้ข้าราชการและลูกจ้างของกรมทราบและถือปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของกรมการจัดหางาน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง			
4.3 แนวทางการพัฒนาความพร้อมตามหลักความโปร่งใส			
48. ผู้บริหารของกรมการจัดหางาน ควรเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและเปิดโอกาสให้หน่วยงาน ภายนอกเข้าไปควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานจัดหางานของกรมการจัดหางานเพิ่มมากขึ้น			
49. การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานแก่ประชาชนควรเสมอภาค รวดเร็ว และควบคุมตรวจสอบได้			
4.4 แนวทางการพัฒนาความพร้อมตามหลักการมีส่วนร่วม	เชิงตัวเลข		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
50. กรมการจัดหางานควรนำข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานมาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น แก้ไขข้อมูลตำแหน่งงานให้เป็นปัจจุบัน			
51. กรมการจัดหางานควรเปิดโอกาสให้ผู้สมัครงานที่มาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานเข้ามา			

มีส่วนร่วมรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานของกรมการจัดหางานเพิ่มมากขึ้น			
4.5 แนวทางการพัฒนาความพร้อมตามหลักความรับผิดชอบ			
52. กรมการจัดหางานควรเพิ่มสิ่งจูงใจให้แก่ข้าราชการและลูกจ้าง เช่น ให้เงินรางวัล หรือประกาศเกียรติคุณ เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานแก่ประชาชน			
53. กรมการจัดหางานควรมาตรการป้องกันและเพิ่มความเข้มงวดในการลงโทษข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่มีข้อบกพร่อง			
4.6 แนวทางการพัฒนาความพร้อมตามหลักความคุ้มค่า			
54. กรมการจัดหางานควรให้รางวัลแก่หน่วยงานที่ให้ความร่วมมือในการประหยัดทรัพยากรมากที่สุด เช่น หน่วยงานใดประหยัดงบประมาณมากที่สุด ก็ให้รางวัล			
55. กรมการจัดหางานควรส่งเสริมและพัฒนาข้าราชการและลูกจ้างที่มีความตั้งใจปฏิบัติงานด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เช่น มอบทุนการศึกษา			
เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการจัดหางาน			
56. ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องจัดหางานของกรมการจัดหางานในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต			
57. ในภาพรวม กรมการจัดหางานในปัจจุบันมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานสูงกว่าบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน			
เปรียบเทียบแนวโน้มความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการจัดหางาน			
58. ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน			
59. ในภาพรวม กรมการจัดหางานในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางาน สูงกว่าบริษัทจัดหางานของภาคเอกชน			
เปรียบเทียบแนวโน้มความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการจัดหางาน			
60. ในภาพรวม การบริหารจัดการของกรมการจัดหางานในอนาคตมีแนวโน้มที่อำนวยความสะดวกและให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการจัดหางานที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น			

ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสายฝน ชิงวัฒนา
วัน เดือน ปีเกิด	5 สิงหาคม 2513
สถานที่เกิด	อำเภอภาษีเจริญ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	รป.บ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2547 ศศ.บ. สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2537
สถานที่ทำงาน	สำนักส่งเสริมและประสานงานเครือข่าย สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการ 5