

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ จัดหางานในประเทศ ที่มีต่อการปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานจากรูปแบบเดิม เป็นการ ให้บริการเพื่อเข้าสู่ระบบมาตรฐานที่มีรูปแบบเดียวกันทุกสำนักงาน 2) ปัจจัยที่มีผลต่อทักษะของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจัดหางานในประเทศ ที่มีต่อการปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อเข้าสู่ระบบมาตรฐาน และ 3) ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัจจัยจูงใจ และปัจจัยด้าน ความรู้ความเข้าใจในการทำงานเพื่อนำไปสู่ระบบมาตรฐาน ซึ่งทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจัดหางานในประเทศ ของ กรมการจัดหางาน ใน กรุงเทพมหานคร 10 สำนักงาน และสำนักงานจัดหางานจังหวัด จังหวัดละ 1 สำนักงานทั่วประเทศ จำนวน 252 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ ค่า F-test ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจัดหางานในประเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ไม่เกิน 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นกลุ่มลูกจ้างจ้างเหมา/ลูกจ้างชั่วคราว/พนักงาน ราชการ อายุราชการระหว่าง 6 – 15 ปี ระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 3 – 10 ปี มีเงินเดือนรวมรายได้ พิเศษไม่เกิน 10,000 บาท

ระดับทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อการปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อเข้าสู่ระบบมาตรฐานในภาพรวมอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจ สำหรับรายด้านพบว่า ทักษะของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานฯ ด้าน ความรับผิดชอบในงาน อยู่ในระดับดี ส่วนด้านผลสำเร็จของงาน ความสะดวก ในการปฏิบัติงานและการพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อการปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ ด้านลักษณะงาน การสนับสนุนทางสังคม การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน อุปสรรคในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน และปัจจัยความรู้ความเข้าใจด้านระบบสารสนเทศการจัดหางานในประเทศ ส่วนปัจจัยภูมิหลัง ได้แก่ อายุราชการ ตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงานจัดหางานในประเทศ และเงินเดือน ไม่มีผลกระทบต่อระดับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ฯ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความสำเร็จของงาน ควรเน้นการทำงานเป็นทีม และมีการรวบรวมปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงานตามระบบมาตรฐาน
2. ด้านความสะดวกในการปฏิบัติงาน ควรพัฒนาระบบสารสนเทศให้สะดวกในการใช้งาน และเมื่อระบบไม่สามารถใช้งานได้ในช่วงเวลาให้บริการ ควรแก้ไขให้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว
3. ด้านการพัฒนาบุคลากร ควรมีการจัดอบรมระบบมาตรฐานให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่ก่อนปฏิบัติงานจริง และควรจัดการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานครอบคลุมทุกระดับอย่างต่อเนื่อง
4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ควรมีการประเมินผลงานหรือให้รางวัลกับเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามระบบมาตรฐาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ
5. ด้านอุปสรรคในการทำงาน ควรจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการให้บริการตามระบบมาตรฐานอย่างเพียงพอ และจัดหาคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมาใช้ในการให้บริการ
6. ด้านระบบบริหารงานคุณภาพด้านบริการจัดหางานในประเทศ ควรมีการจัดประชุมเชิงวิชาการเพื่อรวบรวมข้อปัญหา หรือสร้างเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดและจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพฯ
7. ด้านระบบสารสนเทศบริการจัดหางานในประเทศ ควรปรับปรุงด้านความถูกต้องของการประมวลผล และควรปรับปรุงด้านความเร็วของสัญญาณการใช้งาน

The objectives of this study are 1) to explore the attitude towards reorientation of work practice to standard system universally introduced in every office, among of officers of Domestic Employment Service; 2) to examine factors effecting these officers' attitude; and 3) to explore problems and constraints, and ways to improve motivation factor, and knowledge and understanding fator leading to standard system. Participants are 252 officers of Domestic Employment Service, working in 10 Bangkok offices and 10 provincial offices throughout the country. The study used questionnaire for data collection. Statistical analyses based on frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, and F-test.

Results reveal that:

Most of domestic employment service officers are female. They are under 30 years of age, and completed a bachelor degree or equivalent. These participants are contracted employees/temporary employees/government officers, aged between 6 – 15, with 3 – 10 years of work, and no more than 10,000 baht of salary and extra income inclusively.

They reported uncertain level of overall attitude towards reorientation to standard system. By each aspect, their attitude towards work responsibility is at good level, but they are uncertain with regard to achievement, convenience of practice, and personnel development.

The factors effecting their attitude toward such reorientation are motivation factor; job characteristic, social support, social support form their superiors, work constraints, policy and administration, knowledge and understanding factor on information system of domestic

employment service. Whereas background factors, years of work, position, years of work in domestic employment service, and salary, had no effect on the attitude of domestic employment service officers.

Recommendations

1. Achievement aspect. It should emphasize on teamwork, and gathering of problems and solutions during the practice of standard system.

2. Convenience of work. Information system should be developed to facilitate the work, and should be settled soonest in case of functioning problem during the service.

3. Personnel development. New officers should be trained on standard system prior to actual services, including those officers at every level.

4. Work promotion. In order to build officers' morale, there should be performance assessments to reward those officers with high willingness to work by standard system.

5. Work constraints. Material and supplies for services by standard system should be made available, including computers with modern technology and high efficiency.

6. Quality management system for domestic employment service. There should be technical conferences and forums for sharing problems and knowledge among officers, allowing them to involve in defining and establishing quality management system.

7. Information system for domestic employment service. Information system should be improved in terms of accurate processing and speed.