

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ผลการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากหนังสือ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เว็บไซต์ และเอกสารต่าง ๆ โดยสรุปเนื้อหาที่สำคัญ ออกเป็นหัวข้อได้ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี ด้านอุปสงค์แรงงาน
2. แนวคิด ทฤษฎี ด้านอุปทานแรงงาน
3. การจัดหางาน
4. ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิด ทฤษฎี ด้านอุปสงค์แรงงาน

การสรรหามนุษย์

กระบวนการสรรหาเป็นกระบวนการที่สำคัญอันหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากกระบวนการสรรหามนุษย์นั้น เป็นกระบวนการในการจัดหามนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถให้ตรงกับความต้องการขององค์กรตามลักษณะงานของแต่ละตำแหน่ง เพื่อที่จะสามารถคัดเลือกคนให้ตรงกับงานมากที่สุด (Put the right man on the right job) และเกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด โดยมีผู้ให้ความหมายของการสรรหาไว้ดังนี้

การสรรหา (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544, น. 173) หมายถึง การค้นหาและชักจูงให้บุคลากรและการใช้ประโยชน์จากตลาดแรงงาน เพื่อตำแหน่งต่าง ๆ ที่ต้องการ โดยใช้เอกสารแจ้งความที่ชวนให้สนใจ การประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ การเลือกใช้การทดสอบที่ทันสมัย การค้นหาผู้ที่มาแข่งขันจากภายใน นอกวงการอย่างกว้างขวาง และการบรรจุคนเข้าทำงานให้เหมาะสมกับงาน ตลอดจนการติดตามผลการทดลองปฏิบัติงานด้วย

การสรรหา (ธงชัย สันติวงษ์, 2546, น. 159) หมายถึง การดำเนินงานในกิจกรรมหลาย ๆ อย่าง ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น เพื่อมุ่งจูงใจผู้สมัครที่มีความรู้ความสามารถและมีทัศนคติที่ดี

ตรงตามความต้องการ ให้เข้ามาร่วมทำงานในอันที่จะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้

การสรรหา (นงนุช วงษ์สุวรรณ, 2546, น. 139) หมายถึง กระบวนการแสวงหาและจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถและเจตคติที่ดีที่ตรงตามความต้องการขององค์การมาสมัครงาน เพื่อจะได้พิจารณาคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมที่สุดเข้ามาปฏิบัติงาน

การสรรหา (ณัฐพรพันธ์ เขจรนันท์, 2542 อ้างถึงใน นงนุช วงษ์สุวรรณ, 2546, น. 138) หมายถึง กระบวนการในการค้นหาบุคคลที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่องค์การต้องการจากแหล่งต่าง ๆ ให้สนใจสมัครเข้าร่วมงานกับองค์การ โดยผู้มีหน้าที่ในการสรรหาบุคลากรจะต้องสามารถเข้าถึงแหล่งที่มาของบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพเหมาะสมกับงานให้เกิดความเข้าใจที่จะร่วมงานกับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ข้อจำกัดของระยะเวลาและค่าใช้จ่าย

สรุป การสรรหา หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และทัศนคติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานว่างขององค์การจากแหล่งต่าง ๆ โดยมีการจูงใจเพื่อให้บุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการขององค์การมาสมัครงาน เพื่อที่จะสามารถคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมกับลักษณะงานในตำแหน่งนั้นมากที่สุด ให้เข้ามาร่วมงานกับองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อเกิดตำแหน่งงานว่างหรือตำแหน่งงานใหม่ขึ้นในองค์กรก็จำเป็นต้องทำการจัดหาบุคคลที่เหมาะสมเพื่อเข้ามาทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ โดยการสรรหาบุคคลนั้นสามารถที่จะสรรหาได้จากหลายแหล่ง ซึ่งจะสามารถสรุปได้เป็น 2 แหล่งใหญ่ ๆ ได้ดังต่อไปนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2546, น. 164-169)

1. การสรรหาผู้สมัครจากภายใน (Promotion from with-in) เป็นการสรรหาบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น ๆ จากพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นที่นิยมอย่างมากในบริษัททั่วไป เพราะนอกจากจะได้บุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์โดยตรงจากองค์กรของตนเองแล้ว ยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจที่ดีให้กับพนักงานในองค์กรให้เห็นว่าคนที่ทำงานได้ดีให้กับองค์กรนาน ๆ นั้นย่อมได้รับผลตอบแทนกลับคืนเสมอ นอกจากนี้ยังเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่อีกด้วย

2. การเสาะแสวงหาจากแหล่งภายนอก เป็นการเสาะหาบุคคลจากภายนอกองค์กรที่ไม่ใช่พนักงานที่ทำงานอยู่กับบริษัท ซึ่งการสรรหาจากแหล่งภายนอกสามารถทำได้หลายวิธีด้วยกัน ดังนี้

2.1 การใช้วิธีโฆษณา เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุดที่จะสามารถดึงดูดใจให้ผู้สมัครเข้ามาสมัครงาน เนื่องจากสามารถประกาศได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึง นอกจากนี้ยังสามารถระบุข้อความที่ต้องการได้อย่างชัดเจน แต่มีข้อเสียคือค่าใช้จ่ายสูง

2.2 การหาจากแหล่งจัดหางาน ทั้งของหน่วยงานของรัฐและเอกชน ในปัจจุบันกรมแรงงานได้มีบทบาทมากขึ้นในการช่วยจัดหางานให้กับพนักงานผู้ใช้แรงงานในอาชีพต่าง ๆ และมีการส่งเสริมให้มีการจ้างงานมากที่สุดด้วย สำหรับสำนักงานของเอกชนส่วนใหญ่ จะจัดหางานให้แก่ผู้ที่เป็นกลุ่มอาชีพเฉพาะด้าน หรือเจ้าหน้าที่ระดับบริหาร และส่วนใหญ่จะมีการกำหนดอัตราเรียกเก็บค่าบริการด้วย แต่หน่วยงานมักยินดีที่จะให้บริการดังกล่าว เนื่องจากมีความต้องการและจำเป็นที่จะต้องได้พนักงานที่มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการมากที่สุด

2.3 การใช้วิธีรับสมัครจากสถาบันการศึกษา เป็นวิธีที่นิยมอย่างยิ่ง เพื่อให้ได้พนักงานตรงกับความรู้และระดับการศึกษา ตลอดจนการจัดหาพนักงานกลุ่มอาชีพ หรือพนักงานเทคนิคต่าง ๆ แต่วิธีนี้มีข้อจำกัดคือเสียค่าใช้จ่ายสูง และต้องใช้เวลามากกว่าที่จะได้บุคคลตามจำนวนที่ต้องการได้

2.4 วิธีการสรรหาโดยใช้พนักงานเก่าแนะนำหรือการรับสมัครโดยไม่มีฤดูกาล ซึ่งมักใช้กับพนักงานปฏิบัติการที่เป็นพนักงานรายวัน โดยพิจารณาจากผู้ที่มาขอสมัครงานโดยที่ไม่มีการประกาศหรือลงโฆษณาแต่อย่างใด ซึ่งมีข้อดีคือ สะดวก ประหยัด และเชื่อถือได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สำนักงานจัดหางานของรัฐเป็นแหล่งการสรรหาจากภายนอกแหล่งหนึ่งที่อำนวยความสะดวกให้แก่ทั้งด้านองค์กร และคนหางาน ซึ่งสำนักงานจัดหางานทำหน้าที่เป็นสื่อกลางให้กับทั้งนายจ้างและคนหางานได้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันในการจัดหางานเมื่อองค์กรทราบแหล่งที่จะสรรหาบุคคลแล้ว ก็จะเข้าสู่กระบวนการสรรหาต่อไป โดยกระบวนการสรรหาพนักงานมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ (Werther and Davis, 1986 อ้างถึงใน นงนุช วงษ์สุวรรณ, 2546, น. 144-150)

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นการเตรียมการตั้งแต่การวางแผนกำลังคน การกำหนดลักษณะของงาน การเตรียมการที่จะสรรหาจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผู้สมัครงานที่เหมาะสมกับงานที่สุด ซึ่งองค์กรจะต้องมีการเก็บข้อมูลของพนักงาน เพื่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพ

2. กำหนดลักษณะงานและระบุตำแหน่งที่จะรับสมัคร เมื่อต้องการพนักงานเพื่อรองรับกับงานที่ขยายตัว หรือเพื่อทดแทนพนักงานเก่าที่ลาออกไป จำเป็นที่จะต้องกำหนดลักษณะ

ของงานว่าควรจะมีลักษณะอย่างไรและต้องการพนักงานที่มีความสามารถอย่างไร เพื่อให้ได้พนักงานที่มีความเหมาะสมที่สุด

3. กำหนดคุณสมบัติ เพื่อกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะสำคัญของพนักงานที่ต้องการ เช่น จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชา ประสบการณ์ทำงาน เป็นต้น

4. วิธีการสรรหา เป็นการดึงดูดใจให้บุคคลมาสมัครงานเพื่อทำการคัดเลือกต่อไป โดยใช้วิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

4.1 การประกาศรับสมัคร เป็นการแจ้งให้ทราบทั่วกันถึงตำแหน่งงานว่าง โดยจะต้องกำหนดรายละเอียดที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้สนใจสามารถตัดสินใจได้ เช่น ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์ อัตราเงินเดือน

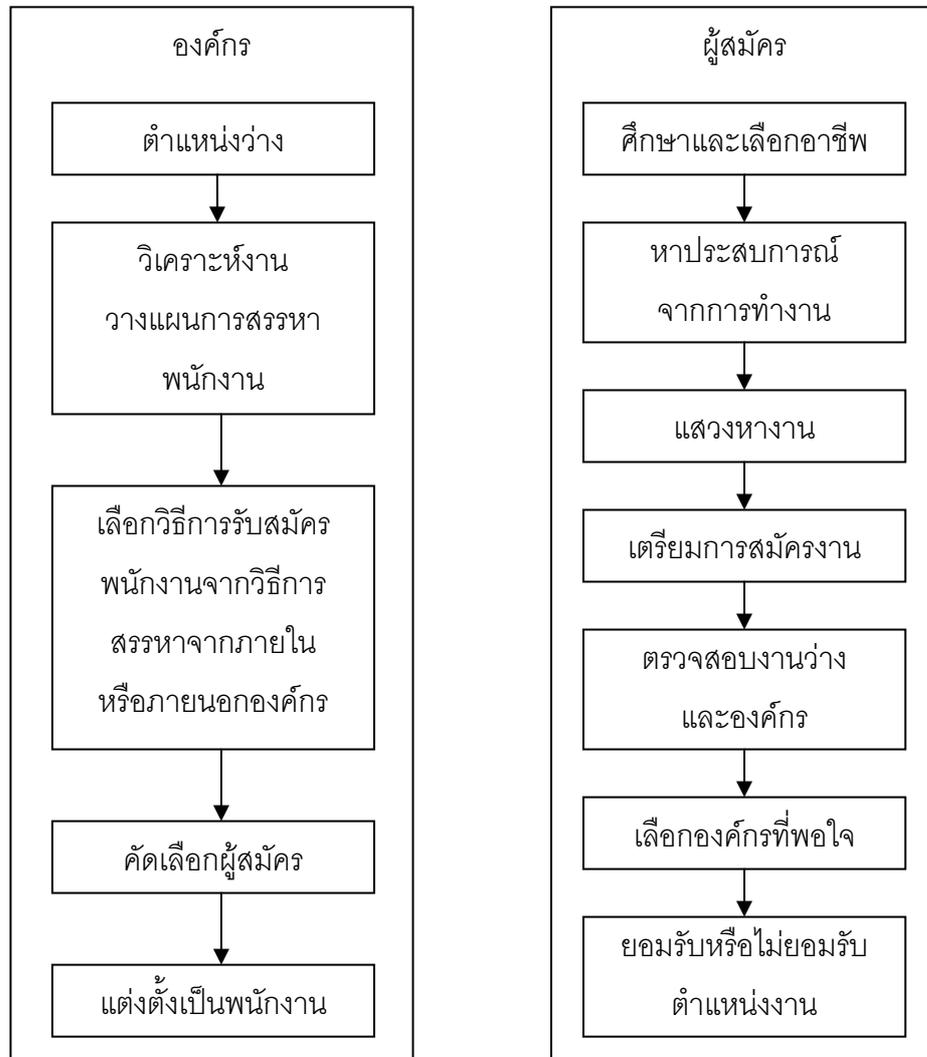
4.2 จำนวนผู้สมัครที่คาดว่าจะเพียงพอ ซึ่งอาจกำหนดได้ยากเนื่องจากว่าแม้จะมีผู้มาสมัครงานจำนวนมากแต่ก็ไม่มีคความแน่นอนว่าจะได้ผู้ที่มีความเหมาะสมที่สุดเสมอไป

4.3 สถานที่ประกาศรับสมัคร สามารถกระทำได้หลายวิธีแต่วิธีที่นิยมประกาศรับสมัครงาน คือ ประกาศภายในองค์กร ประกาศตามบอร์ดหางาน ติดต่อกับสถาบันการศึกษา ประกาศทางหนังสือพิมพ์ ประกาศทางวิทยุหรือโทรทัศน์ และแจ้งประกาศผ่านกรมแรงงาน

กระบวนการที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นเป็นกระบวนการสรรหาขององค์กร เพื่อหาบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งเข้ามาทำงาน แต่ในอีกทางหนึ่งตัวบุคคลเองก็มีกระบวนการในการสรรหาเช่นกัน เพื่อสรรหาตำแหน่งงานและองค์กรที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน โดยเริ่มตั้งแต่การศึกษาเรียนรู้ในสาขาอาชีพที่ต้องการ แล้วหาประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมเกี่ยวกับอาชีพที่ต้องการในอนาคตเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความชำนาญของตนให้มากขึ้นทั้งในด้านทฤษฎีและปฏิบัติ หลังจากนั้นก็แสวงหางานตามแหล่งต่าง ๆ โดยต้องมีการเตรียมตัวให้พร้อมเพื่อที่จะสมัครงาน เมื่อมีการประกาศรับสมัครเข้าทำงานในตำแหน่งงานว่างขององค์กร ผู้สมัครก็ทำการตัดสินใจเลือกองค์กรที่ตนเองสนใจที่จะร่วมงานด้วยแล้วจึงเข้าไปสมัครงานกับองค์กรนั้น เมื่อได้รับการตอบรับมาจากองค์กรที่ได้สมัครงานไปก็จะตัดสินใจอีกครั้งหนึ่งว่าจะรับหรือไม่รับในตำแหน่งงานนั้น ๆ ต่อไป ดังที่นงนุช วงษ์สุวรรณ (2546, น. 140-141) ได้แสดงการเปรียบเทียบลำดับขั้นตอนการสรรหาในส่วนขององค์กรและบุคคลแสดงไว้ในภาพที่ 2.1 ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 2.1

เปรียบเทียบลำดับขั้นตอนการสรรหาในส่วนขององค์กรและบุคคล



ที่มา: นงนุช วงษ์สุวรรณ, 2546, น. 140.

การสรรหาพนักงานเป็นขั้นตอนเบื้องต้นในการที่จะชักจูงใจให้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งเข้ามาสมัครงานกับองค์กร เมื่อองค์กรมีตำแหน่งงานว่างเกิดขึ้นก็จะประกาศออกไป ดังนั้นคนหางานที่สนใจในตำแหน่งงานนั้นก็สามารที่จะเข้ามาสมัคร เมื่อผ่านกระบวนการสรรหาและคัดเลือกแล้ว ก็จะตัดสินใจว่าจะเลือกรับหรือไม่รับตำแหน่งงานนั้นโดยดูจากองค์ประกอบของงานนั้นว่ามีความน่าสนใจมากน้อยเพียงใด

การคัดเลือกบุคคล

หลังจากที่ได้ทำการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถตรงกับตำแหน่งงานแล้ว กระบวนการต่อไปคือการคัดเลือกบุคคลจากกลุ่มผู้ที่มาสมัครงาน เพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานมากที่สุด โดยมีผู้ให้ความหมายของการคัดเลือกไว้ดังนี้

การคัดเลือก (ธงชัย สันติวงษ์, 2546, น. 175) หมายถึง กระบวนการที่องค์กรได้ดำเนินการคัดเลือกจากจำนวนใบสมัครของผู้สมัครงานจำนวนมาก เพื่อที่จะให้ได้คนที่ดีที่สุดที่มีคุณสมบัติต้องตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เข้ามาทำงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่ต้องการรับคน

การคัดเลือก (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544, น. 178) หมายถึง กระบวนการต่อเนื่องจากการสรรหา การคัดเลือกบุคคลากรเข้าทำงานเป็นกระบวนการที่คัดเลือกและบรรจุคนเข้าทำงานให้เหมาะสมกับงาน

การคัดเลือก (สุนันทา เลานันท์, 2542 อ้างถึงใน นงนุช วงษ์สุวรรณ, 2546, น. 150) หมายถึง กระบวนการใช้ความพยายามในการตัดสินใจเลือกบุคคลที่มีความสามารถ และมีคุณลักษณะเหมาะสมที่สุดจากบรรดาบุคคลทั้งหลายที่มาสมัครงาน เพื่อให้เข้ามาทำงานในคัดเลือกจึงนับเป็นจุดเริ่มต้นของการมีโอกาสสร้างสภาพสำหรับองค์การในอนาคต การจัดทำมีตำแหน่งต่าง ๆ ที่ต้องการกำลังคนโดยวิธีการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่คาดว่าจะสามารถพยากรณ์ได้อย่างใกล้เคียงว่า บุคคลใดน่าจะประสบผลสำเร็จตามมาตรฐานที่องค์การกำหนด ดังนั้น ระบบการคัดเลือกที่ดี ตลอดจนมีนโยบายและวิธีการที่มีหลักวิชาการและมีความเที่ยงตรงจึงย่อมส่งผลดีต่อองค์การในภาพรวม

การคัดเลือก (นงนุช วงษ์สุวรรณ, 2546, น. 151) หมายถึง กระบวนการที่องค์การจะใช้วิธีการ และเครื่องมือในการคัดเลือกผู้สมัคร โดยกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือก และดำเนินการคัดเลือกเพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณสมบัติมีความรู้ ความสามารถหรือทักษะ ตรงกับลักษณะงานที่ว่างอยู่ และต้องการพนักงานไปปฏิบัติงาน ให้ได้คนที่มีคุณภาพเหมาะสมและดีที่สุด

สรุปได้ว่า การคัดเลือก หมายถึง กระบวนการที่ต่อเนื่องจากกระบวนการสรรหา โดยทำการคัดเลือกบุคคลจากผู้สมัครงานที่เข้ามาสมัครงานกับองค์กร เพื่อคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ว่างอยู่ เพื่อปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การคัดเลือกบุคคลเพื่อให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกบุคคลด้วย โดยหลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาทั่วไปมีดังนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544, น. 178-180)

1. สมรรถภาพทางกาย เช่น รูปร่าง หน้าตา สุขภาพร่างกาย สายตา ที่จำเป็นสำหรับลักษณะงานนั้น ๆ
2. การศึกษาและการอบรม ความรู้ การผ่านการอบรม ความรู้พิเศษเฉพาะงาน ซึ่งใช้เป็นตัววัดความสามารถได้อย่างดี
3. เชี่ยวชาญ เช่น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การตัดสินใจ
4. ทักษะ เป็นความสามารถ ความชำนาญเฉพาะในงานนั้น ๆ เช่น งานฝีมือ การใช้เครื่องจักร ความคล่องแคล่วในการใช้เครื่องมือ
5. ประสบการณ์ทำงาน เป็นการแสดงถึง ความเชี่ยวชาญ และความชำนาญจากการทำงานมาเป็นเวลานาน
6. อายุ งานบางอย่างจำเป็นต้องอาศัยความรอบรู้และประสบการณ์ หรือความน่าเชื่อถือ ซึ่งอาจพิจารณาประสบการณ์ได้จากอายุของบุคคล
7. เพศ ลักษณะงานบางอย่างก็มีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยความสามารถเฉพาะของหญิงหรือชาย เช่น เพศชายมีแนวโน้มที่จะทำงานที่หนักและใช้แรงกาย ส่วนเพศหญิงมีความถนัดในงานด้านภาษาและติดต่อประสานงานมากกว่า
8. บุคลิกภาพ เช่น รูปร่าง การแต่งกาย ความคิดอ่าน รสนิยม
9. ความคิดริเริ่ม และการตื่นตัวในการทำงาน รู้จักแก้ปัญหาในการทำงาน และปรับปรุงแก้ไขงานได้ดี
10. ความถนัด จะช่วยให้ฝึกอบรมได้ง่าย และปรับตัวกับสภาพการทำงานได้ดี
11. เจตคติต่อนายจ้าง มีความพึงพอใจกับงาน หน่วยงาน และมีแรงจูงใจในการทำงาน
12. ความคาดหวังของผู้สมัคร เช่น อัตราเงินเดือน ตำแหน่ง สวัสดิการ
13. ความสามารถในการพัฒนาตนเอง เช่น ความกระตือรือร้น ความสนใจงาน ความต้องการในการฝึกอบรม
14. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ฐานะทางเศรษฐกิจ ฐานะทางสังคม ชีวิตการสมรส ระยะทางระหว่างบ้านและที่ทำงาน เป็นต้น

เกณฑ์การคัดเลือกบุคคล จะมีส่วนให้องค์กรสามารถคัดเลือกบุคคลได้ตรงกับความต้องการขององค์กรมากขึ้น ซึ่งในแต่ละตำแหน่งงานนั้นก็ต้องการคุณสมบัติของบุคคลที่แตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสม ซึ่งเมื่อมีเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลแล้ว ก็มาเข้าสู่กระบวนการคัดเลือกบุคคล ซึ่งกระบวนการคัดเลือกบุคคลมีขั้นตอนสำคัญดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2546, น. 180-181)

1. การรับผู้สมัคร
2. การสัมภาษณ์เบื้องต้น
3. การให้กรอกใบสมัคร
4. การทดสอบ
5. การสัมภาษณ์
6. การตรวจสอบคุณสมบัติพื้นฐาน
7. การคัดเลือกเพื่อบรรจุโดยฝ่ายการพนักงาน
8. การตัดสินใจโดยเจ้าหน้าที่ในจุดของสายงานที่จะรับพนักงาน
9. การตรวจร่างกาย

กระบวนการคัดเลือกจะเป็นการกลั่นกรองของผู้สมัครที่มีจำนวนมากให้เหลือน้อยลง โดยคัดผู้ที่มีความสามารถไม่ตรงกับคุณสมบัติของงานออกไป ให้เหลือแต่ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานตามขั้นตอน จนเหลือจำนวนผู้สมัครที่มีความเหมาะสมที่สุดเพียงคนเดียวที่ผ่านการคัดเลือกให้เข้าทำงานร่วมกับองค์กรต่อไป

ดังนั้นกระบวนการสรรหาและคัดเลือกจึงเป็นกระบวนการสำคัญที่จะทำการเสาะแสวงหาบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามตำแหน่งงานให้เข้ามาสมัครงานแล้วก็ทำการคัดเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานมากที่สุดที่จะได้ปฏิบัติงานกับองค์กร ซึ่งสำนักงานจัดหางานนั้นก็ดำเนินงานตามกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคคล เพื่อที่จะได้จัดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่มีอยู่ โดยคนหางานที่เข้ามาใช้บริการของสำนักงานจัดหางานก็จำเป็นที่จะต้องผ่านกระบวนการสรรหาและคัดเลือกจากทางสำนักงานจัดหางานและองค์กรต่อไป เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดหางานที่จะต้องจัดหางานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของคนหางาน และจัดบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานให้แก่นายจ้างหรือสถานประกอบการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี ด้านอุปทานแรงงาน

จากกระบวนการสรรหาและคัดเลือกขององค์กรทำให้ทราบว่าองค์กรมีกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกบุคคล เพื่อเข้าร่วมงานกับองค์กรโดยคัดเลือกจากคุณสมบัติของบุคคลที่มีความเหมาะสมมากที่สุด แต่ในอีกทางหนึ่งตัวบุคคลเองก็มีสิทธิที่จะเลือกงานและองค์กรที่ตนพอใจ ดังนั้นนอกจากองค์กรจะเลือกคนเข้าทำงานแล้ว บุคคลเองก็มีการตัดสินใจในการเลือกองค์กรจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความน่าสนใจ สามารถดึงดูดใจให้ผู้สมัครงานยอมรับตำแหน่งงานที่ตนได้รับการตอบกลับไปด้วย ซึ่งผู้สมัครงานจะเลือกองค์กรโดยพิจารณาจากองค์ประกอบ (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2543, น. 9-10) ดังต่อไปนี้

1. ชื่อเสียงและภาพพจน์องค์กร
2. ประเภทธุรกิจและลักษณะงาน ตรงกับพื้นฐานความรู้ความสามารถของตน
3. ระยะทางในการเดินทางไปยังที่ทำงาน
4. ระบบการบริหารองค์กร เช่น ระบบราชการ หรือการบริหารสมัยใหม่
5. ค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน
6. ความมั่นคงขององค์กรหรือขนาดขององค์กร
7. จิตสำนึกของเจ้าของกิจการเป็นนักลงทุน นักพัฒนา หรือนักเก็งกำไร ซึ่งอาจจะดูได้ยากแต่ผู้สมัครก็สามารถหาข้อมูลได้จากเอกสาร หรือตามสื่อต่าง ๆ

นอกจากนี้ ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์ (2544, น. 126-127) ยังได้กล่าวถึงปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ดังนี้

ปัจจัยด้านงาน

1. ลักษณะงาน จะมีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดความผูกพันต่องาน อันได้แก่ ความท้าทายของงาน โอกาสในการเรียนรู้และศึกษางาน โอกาสสำเร็จในงาน เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย
2. ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ ต้องควบคู่ไปกับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือน

3. สถานะทางวิชาชีพ ซึ่งการได้อยู่ในระดับอาชีพที่คนทำงานคิดว่ามีฐานะทางอาชีพสูง ก็จะทำให้มีความพึงพอใจในงานนั้นมากขึ้น แต่ก็ขึ้นอยู่กับพิจารณาตัดสินในแต่ละสังคมด้วย เมื่อเวลาผ่านไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

4. ขนาดของหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กทำให้พนักงานมีโอกาสรู้จักกัน คำนึงกันได้ง่ายกว่า ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นกันเอง ก็จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานนั้นด้วย

5. ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน คนที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงานก็จะทำให้เดินทางไม่สะดวก เหน็ดเหนื่อย และต้องใช้เวลาในการปรับตัว ก็จะทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานได้

6. สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่น คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก เนื่องจากความคึกคัก ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้มีความสัมพันธ์และอบอุ่นมากกว่า

7. โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างงานมีความชัดเจน ก็จะทำให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน และสามารถควบคุมสภาพการณ์ต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น

ปัจจัยด้านการจัดการ

นอกจากปัจจัยด้านงานแล้ว ยังต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านการจัดการขององค์กรด้วย เนื่องจากมีผลต่อการทำงานของพนักงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยจะพิจารณาได้จากปัจจัยดังต่อไปนี้ (ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์, 2544, น. 127-129)

1. ความมั่นคงในงาน จากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่พบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง เนื่องจากความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจในการทำงาน

2. รายรับ พนักงานที่มีรายรับที่ดีส่วนใหญ่ก็จะมี ความพอใจในงานด้วย เนื่องจากใน สภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันมีค่าครองชีพที่สูง จึงต้องคำนึงถึงรายรับที่ต้องเพียงพอกับค่าใช้จ่ายใน ชีวิตอย่างเพียงพออีกด้วย

3. โอกาสก้าวหน้า มีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ ซึ่งบุคคลที่ต้องใช้ความ ชำนาญในอาชีพจะมีความสำคัญมาก แต่ในบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญแต่มีการศึกษาสูงอยู่ ในตำแหน่งสูงจะมีความสำคัญน้อย ส่วนคนสูงวัยจะให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงาน น้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเนื่องมาจากคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

4. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อ ควบคุมสั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ ซึ่งแต่ละงาน ต้องมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด ไม่เช่นนั้นจะทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด

5. สภาพการทำงาน ซึ่งสำนักงานที่มีสภาพการทำงานที่ดีกว่าย่อมทำให้พนักงานมี ความพึงพอใจมากกว่า

6. ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ในด้านความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อ หน่วยงาน จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพอใจในงานด้วย

นอกจากปัจจัยด้านงานและด้านการจัดการแล้ว ยังมีปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อความ พึงพอใจในงานด้วย โดยปัจจัยด้านบุคคลหมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้อง กับการงาน (ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์, 2544, น. 124-125) มีดังนี้

ปัจจัยด้านบุคคล

1. ประสบการณ์ เนื่องจากบุคคลที่ทำงานมานานย่อมมีความรู้ความชำนาญในงาน มากขึ้น ทำให้พอใจในงานที่ทำมากกว่าคนที่ประสบการณ์น้อย

2. เพศ จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานตามลักษณะงาน ความ ทะเยอทะยาน ความต้องการด้านการเงิน เช่น เพศหญิงมีความอดทนในการทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และงานที่ละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย ดังนั้นเพศจึงมีความเกี่ยวข้องกับการงานที่ทำด้วย

3. อายุ จะมีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุ มากก็มักจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากด้วย

4. การศึกษา ซึ่งลักษณะงานที่ต้องมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของ พนักงานด้วย

5. ระดับเงินเดือน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะต้องทำงานเพิ่มนอกเวลางาน และบุคคลที่มีรายได้สูงย่อมมีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคคลที่รายได้น้อย

คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลมีความสัมพันธ์กับงาน และความพึงพอใจต่องาน ซึ่งการที่บุคคลตัดสินใจเลือกงานก็จะมีผลแตกต่างกันออกไปตามคุณลักษณะของแต่ละบุคคลตามประสบการณ์ เพศ อายุ การศึกษา และระดับเงินเดือน ซึ่งจะต้องนำมาพิจารณาในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ต่อบัจจัยในการเลือกงานด้วย เพื่อสามารถอธิบายความแตกต่างของบัจจัยในการเลือกงานของคนหางานได้ดีมากยิ่งขึ้น

การตัดสินใจเลือกอาชีพ

กระบวนการในการตัดสินใจเลือกอาชีพก็มีความสำคัญต่อการทำงาน เนื่องจากหากบุคคลสามารถเลือกอาชีพได้เหมาะสมกับตนเองแล้ว ก็จะทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจในงานนั้น ซึ่งการตัดสินใจเลือกอาชีพนั้นจะต้องมีการวางแผนไว้ตั้งแต่ในวัยเรียน เพื่อให้มีความรู้ความสามารถตรงตามอาชีพและสามารถใช้ในการประกอบอาชีพนั้นได้ ซึ่งเป็นการวางแผนระยะยาวที่ต้องใช้เวลานาน โดยการตัดสินใจเลือกอาชีพนั้นมีทั้งบัจจัยภายในและภายนอกที่สามารถนำมาประกอบการตัดสินใจเพื่อให้สามารถเลือกอาชีพได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับตนเองมากที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญในการตัดสินใจเลือกอาชีพขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ (“การตัดสินใจเลือกอาชีพ,” ออนไลน์, 2549) ดังนี้คือ

ประการที่ 1 บัจจัยภายนอก ได้แก่

1. แนวโน้มของตลาดแรงงานเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการผู้ทำงานในด้านต่าง ๆ ในปัจจุบัน และการพยากรณ์ที่จะมีความ ต้องการเพิ่มขึ้นหรือลดลงในอนาคต

2. ลักษณะงาน งานที่จะต้องทำเป็นประจำมีลักษณะอย่างไร ผู้ทำงานจะต้องทำอะไรบ้าง เป็นงานที่ทำให้เกิดความเพลิดเพลินหรือก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย งานใหญ่หรืองานเล็ก มีความรับผิดชอบที่สำคัญหรือไม่ ต้องเกี่ยวข้องกับตัวเลข สิ่งของ หรือคน ต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์มากหรือไม่ ต้องนั่งทำงาน ยืนทำงาน ต้องเดินทางหรือไม่

3. สภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของงาน เช่น ร้อน เย็น ขึ้น แห้ง เปียก ฝุ่นละออง สกปรก เสียงดัง ในอาคาร กลางแจ้ง ในโรงงาน มีสารพิษ มีสารกัมมันตภาพรังสี มีความขัดแย้ง เป็นต้น

4. คุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพ

- อายุ ได้มีการกำหนดช่วงอายุในการทำงานและเกษียณไว้หรือไม่
- เพศ อาชีพนั้น ๆ โดยทั่วไปเป็นอาชีพสำหรับเพศหญิงหรือเพศชาย หรือให้ โอกาสแก่ทั้งหญิงทั้งชาย หรือให้โอกาสแก่เพศใดเพศหนึ่งมากกว่า

5. การเข้าประกอบอาชีพ การเข้าประกอบอาชีพต้องมีวิธีการอย่างไร โดยการสมัครงานกับนายจ้างด้วยตนเองต้องมีการสอบสัมภาษณ์หรือต้องสอบข้อเขียนด้วย ถ้าเป็นการประกอบอาชีพอิสระต้องใช้ทุนทรัพย์เพื่อดำเนินกิจการอย่างน้อยเพียงใด

6. รายได้ ในการประกอบอาชีพนั้น ๆ จะมีรายได้เป็นวัน สัปดาห์ เดือน ปี โดยเฉลี่ยแล้วเป็นเงินเท่าใด

7. ความก้าวหน้า อาชีพนั้น ๆ จะมีความก้าวหน้าเพียงใด จะต้องมีการศึกษาอบรมเพิ่มเติม มีความสามารถหรือประสบการณ์อย่างไรจึงจะได้เลื่อนขั้นขึ้นอย่างน้อยเพียง ใด การประกอบอาชีพเดิมนำไปสู่อาชีพใหม่หรือไม่

8. การกระจายของผู้ประกอบอาชีพ มีผู้ประกอบอาชีพอย่างน้อยเพียงใดและกระจายอยู่ทั่วประเทศหรือมีอยู่เพียงบางจังหวัด ทำไมจึงเป็นเช่นนั้น ผู้ประกอบอาชีพที่ได้ก็ได้หรือจะต้องอยู่ที่ใดที่หนึ่งโดยเฉพาะ

9. ข้อดีและข้อเสีย อาชีพแต่ละอย่างย่อมมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ซึ่งขึ้นอยู่กับความพอใจและความต้องการของผู้ประกอบอาชีพของแต่ละคน งานบางอย่างอาจมีการ ทำงาน ล่วงเวลาทำงานในวันเสาร์อาทิตย์ หรือ วันหยุด และการเดินทางไปปฏิบัติในท้องถิ่นอื่น ๆ งานบางอาชีพมีความมั่นคงกว่างานอาชีพอื่น ฯลฯ

ประการที่ 2 ปัจจัยภายใน ได้แก่

ตารางที่ 2.1

ปัจจัยภายใน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยเกี่ยวกับโครงสร้างของค่านิยม
- ความสนใจ	- ค่านิยมทั่วไป
- บุคลิกภาพ	- ค่านิยมทางการงาน
- สติปัญญา	- จุดมุ่งหมายชีวิต
- ความถนัด	- จุดมุ่งหมายทางอาชีพ

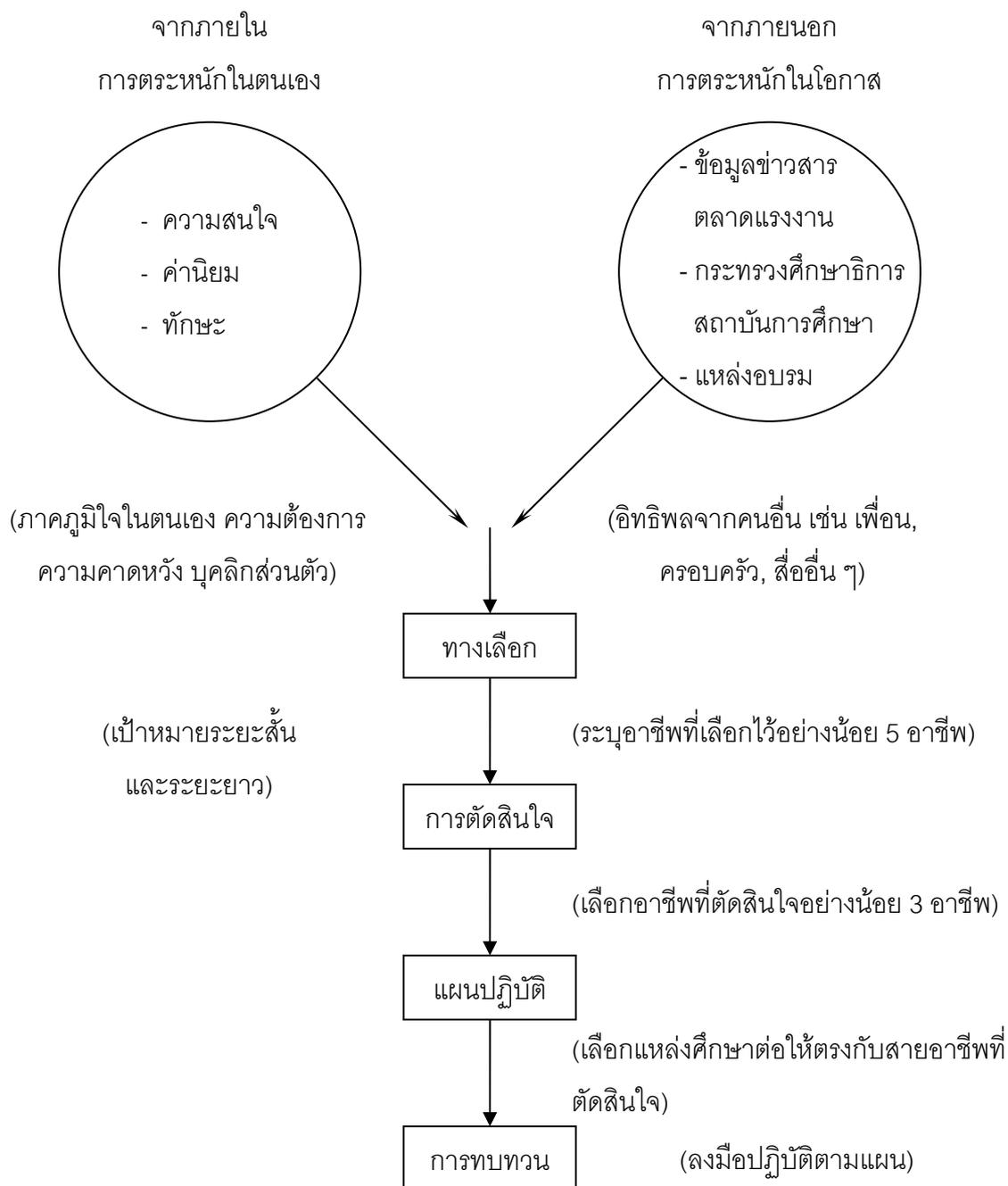
ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยเกี่ยวกับโครงสร้างของค่านิยม
<ul style="list-style-type: none"> - ทักษะ - ความสัมฤทธิ์ผล - ประสบการณ์ - แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ผล - ความรับผิดชอบ - ความอดุสาหะ - ความตรงต่อเวลา - ความอบอุ่น - ระดับการกล้าเสี่ยง - ความเป็นคนเปิดเผย - ความไม่ยึดหยุ่น - ความแกร่งของจิตใจ - ความรู้สึกเกี่ยวกับคุณค่าแห่งตน - ความสามารถในการตัดสินใจ - วุฒิภาวะทางอาชีพ - เพศ - เชื้อชาติ - อายุ - สุขภาพ - ฯลฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - การรับรู้เกียรติและชื่อเสียงของอาชีพ - ทักษะคิดต่ออาชีพต่าง ๆ - ความเข้าใจอาชีพที่เกี่ยวกับคน/ข้อมูล - จริยธรรมในการทำงาน - การใช้เวลาว่าง - ความต้องการเปลี่ยนแปลง - ความต้องการกฎเกณฑ์ - ความต้องการสนับสนุน/ช่วยเหลือ - ความต้องการอำนาจ - ความมั่นคง - ความปลอดภัย - การทำงานให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่น - ฯลฯ

ที่มา: “การตัดสินใจเลือกอาชีพ,” ออนไลน์, 2549.

ปัจจัยเหล่านี้จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพของบุคคลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการด้านอาชีพมากที่สุด เนื่องจากการเลือกอาชีพนั้นจะมีผลต่อบุคคลไปตลอดช่วงชีวิต ซึ่งกระบวนการในการตัดสินใจเลือกอาชีพสามารถนำมาสรุปเป็นแผนภาพและแสดงให้เห็นได้ดังในภาพที่ 2.2 ต่อไปนี้

ภาพที่ 2.2
การตัดสินใจเลือกอาชีพ
(Career decision making - a model)



ที่มา: "การตัดสินใจเลือกอาชีพ," ออนไลน์, 2549.

การจัดหางาน

กรมการจัดหางาน เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงแรงงาน ที่มีภารกิจหลักในด้าน การบริการจัดหางานในประเทศ การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ การแนะแนวอาชีพ การ ควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว และการคุ้มครองคนหางานเพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่หน่วยงานของรัฐ เอกชน ประชาชนและผู้สนใจทั่วไป

กรมการจัดหางานจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2536 และพระราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่และกิจการบางส่วน ของ กระทรวงมหาดไทยไปเป็นของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (ปัจจุบันเป็นกระทรวง แรงงาน) พ.ศ. 2536 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาวันที่ 25 กรกฎาคม 2536 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 กันยายน 2536 (กองวิชาการและแผนงาน, 2545, น. 2)

กรมการจัดหางาน มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมการ จัดหางาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2537 ดังนี้ (กองวิชาการและแผนงาน, 2545, น. 8)

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครอง คนหางาน กฎหมาย ว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงานและแนวโน้มความต้องการแรงงานและเป็นศูนย์ ทะเบียนข้อมูลตลาดแรงงาน
3. พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการด้านการจัดหางาน จัดทำและประสาน แผนการปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของกระทรวง รวมทั้งกำหนดมาตรฐานอาชีพและอุตสาหกรรม
4. ให้คำปรึกษา ส่งเสริม และให้บริการแนะแนวอาชีพตามแนวคิดให้แก่ประชาชน
5. ปฏิบัติอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่ กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

กรมการจัดหางาน ได้จัดแบ่งโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการเพื่อให้สอดคล้องกับ ภารกิจของกรม ดังนี้ (กองวิชาการและแผนงาน, 2545, น. 9-15)

หน่วยงานส่วนกลาง

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. กองงานคนต่างด้าว
3. กองนิติการ
4. กองบริการจัดหางาน
5. กองบริหารตลาดแรงงาน
6. กองวิชาการและแผนงาน
7. กองส่งเสริมการมีงานทำ
8. สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ
9. กองการเจ้าหน้าที่
10. กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน
11. ศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์
12. สำนักจัดหางานกรุงเทพ 10 เขต

หน่วยงานส่วนภูมิภาค

สำนักงานจัดหางานจังหวัด 75 จังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการและประสานงานในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของกรม ในเขตพื้นที่จังหวัดเกี่ยวกับการจัดหางานให้แก่ประชาชนในวัยทำงาน

สำนักงานจัดหางานเป็นหน่วยงานหนึ่งในกรมการจัดหางาน ซึ่งมีทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยสำนักงานจัดหางานในกรุงเทพมหานครมีทั้งหมด 10 เขต มีหน้าที่ปฏิบัติการ และประสานงานในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของกรมในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการจัดหางานให้แก่ประชาชนในวัยทำงานให้คำปรึกษาด้านอาชีพและแนะแนวอาชีพแก่ประชาชน ควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว การอนุญาตพาสถูกจ้างไปทำงานหรือมีงานในต่างประเทศ อบรมคนหางาน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของคนหางานและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสำนักงานจัดหางานในกรุงเทพมหานครมีเขตรับผิดชอบ ดังนี้ (“การบริการจัดหางานในประเทศ,” ออนไลน์, 2549)

1. สำนักงานจัดหางานกรุงเทพ 1
 - รับผิดชอบเขต ดุสิต ป้อมปราบศัตรูพ่าย พระนคร สัมพันธวงศ์

2. สำนักงานจัดหางานกรุงเทพ 2
 - รับผิดชอบเขต จตุจักร ดอนเมือง บางซื่อ บางเขน หลักสี่
3. สำนักงานจัดหางานกรุงเทพ 3
 - รับผิดชอบเขต ดินแดง พญาไท ราชเทวี ห้วยขวาง
4. สำนักงานจัดหางานกรุงเทพ 4
 - รับผิดชอบเขต บางรัก ปทุมวัน ยานนาวา สาทร บางคอแหลม
5. สำนักงานจัดหางานกรุงเทพ 5
 - รับผิดชอบเขต คลองสาน ธนบุรี บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ บางพลัด
6. สำนักงานจัดหางานกรุงเทพ 6
 - รับผิดชอบเขต ตลิ่งชัน ทวีวัฒนา บางแค ภาษีเจริญ หนองแขม
7. สำนักงานจัดหางานกรุงเทพ 7
 - รับผิดชอบเขต จอมทอง ทุ่งครุ บางขุนเทียน บางบอน ราษฎร์บูรณะ
8. สำนักงานจัดหางานกรุงเทพ 8
 - รับผิดชอบเขต คลองเตย บางนา ประเวศ พระโขนง วัฒนา สวนหลวง
9. สำนักงานจัดหางานกรุงเทพ 9
 - รับผิดชอบเขต คันนายาว บางกะปิ ลาดพร้าว วังทองหลาง บึงกุ่ม
10. สำนักงานจัดหางานกรุงเทพ 10
 - รับผิดชอบเขต คลองสามวา มีนบุรี ลาดกระบัง สะพานสูง หนองจอก สายไหม

การบริการจัดหางานในประเทศไทยเป็นภารกิจหลักของกรมการจัดหางาน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในวัยทำงานได้มีงานทำ มีรายได้ที่เหมาะสม รับรู้ข่าวสารด้านตลาดแรงงาน ลดปัญหาการว่างงานและขาดแคลนแรงงาน โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้ (กองวิชาการและแผนงาน, 2545, น. 24-25)

1. ให้บริการจัดหางาน รับสมัครงาน บรรจุงาน หาดำแหน่งงานว่าง
2. บริการจัดหางานเคลื่อนที่ โดยเจ้าหน้าที่จัดเตรียมตำแหน่งงานว่างออกไปรับสมัครในชุมชน หรือสถานที่จัดงานต่าง ๆ
3. จัดงานวันนัดพบแรงงาน เพื่อให้คนหางานและนายจ้างหลาย ๆ ราย ที่ต้องการคนงานได้มาพบกันโดยตรงเพื่อการสัมภาษณ์ และการบรรจุงาน
4. ประสานงานการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ เพื่อเคลื่อนย้ายแรงงานครั้งละจำนวนมากจากจังหวัดหนึ่งที่ไม่มีความจำเป็นต้องไปให้นายจ้างในอีกจำนวนหนึ่งที่มีความต้องการ

5. จัดหางานพิเศษเป็นการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น นักเรียน นักศึกษา คนพิการ ชาวเขา ผู้พิการ ผู้ผ่านการศึกษาหลังจาการบำบัดยาเสพติด ผู้ประสบสาธารณภัย ทหารกองประจำการที่ปลดเป็นกองหนุน เยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ผู้ถูกเลิกจ้าง เป็นต้น

6. บริการจัดหางานทางอินเทอร์เน็ต โดยผู้สมัครงานสามารถดูตำแหน่งงานว่างของ นายจ้างและสถานประกอบการต่าง ๆ และสมัครงานผ่านทางเว็บไซต์ได้ที่ www.doe.go.th

7. การให้บริการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานตลอด 24 ชั่วโมง มีการเปิดบริการ 2 เขต คือ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครเขตจตุจักร (หมอชิต) และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครบางรัก (หัวลำโพง) ซึ่งเป็นสถานที่ที่คนหางานจำเป็นต้องได้รับการบริการตลอดเวลา

การจัดหางานมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องคือ พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 ได้ให้คำจำกัดความของการจัดหางานไว้ว่า จัดหางาน หมายถึง ประกอบธุรกิจจัดหางานให้แก่คนหางานหรือหาลูกจ้างให้แก่ นายจ้าง โดยจะเรียกหรือรับค่าบริการตอบแทนหรือไม่ก็ตามและให้หมายรวมถึงการเรียกเงินหรือทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด เพื่อจัดหางานให้คนหางาน (กองวิชาการและแผนงาน, 2545, น. 37)

ลักษณะของการจัดหางานมี 2 ลักษณะ คือ (กองวิชาการและแผนงาน, 2545, น. 37-38)

1. จัดหางานโดยรัฐ เป็นการบริหารจัดการหางานของรัฐให้แก่คนหางานโดยไม่มีการเรียกหรือรับค่าบริการ และหรือค่าใช้จ่ายแต่อย่างใดทั้งสิ้น

2. จัดหางานโดยเอกชน เป็นการดำเนินการประกอบธุรกิจจัดหางานให้แก่คนงานหรือหาลูกจ้างให้แก่ นายจ้าง โดยมีการเรียกหรือรับค่าบริการและหรือค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้บริการ แต่ต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนจัดหางานก่อน

ดังนั้นคนหางานที่มาใช้บริการของสำนักงานจัดหางานของรัฐจะไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือแก่คนหางานอย่างแท้จริง ทำให้ประชาชนทั่วไปที่ต้องการหางานสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวก โดยไม่มีการกีดกันทางด้านค่าใช้จ่าย ก็จะช่วยส่งเสริมให้คนมีงานทำมากขึ้น และอัตราการว่างงานลดลง

การจัดหางานของสำนักงานจัดหางานมีขั้นตอนสำคัญในการให้บริการจัดหางานในประเทศ (กัลยา มอบนรินทร์, 2545) ดังนี้

1. เขียนใบสมัคร
2. สัมภาษณ์เบื้องต้น

3. หาดำแหน่งงาน จัดหางาน และ Matching

4. ส่งคนหางานให้นายจ้างพิจารณา

5. การให้ข้อมูลด้านข่าวสารและแนวโน้มตลาดแรงงาน

6. การให้ข้อมูลและปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานที่ไม่ถูกใจคนหางาน ให้มีความพอใจในงานที่มีในตลาดแรงงาน และสามารถทำงานนั้นได้อย่างเหมาะสม

7. การให้ข้อมูลด้านการประกอบอาชีพอิสระ

คนหางานที่สนใจจะสมัครงาน โดยผ่านทางสำนักงานจัดหางานในเขตกรุงเทพมหานคร จะมีขั้นตอนการสมัครงานสำหรับคนหางาน ดังต่อไปนี้

1. ดูตำแหน่งงานที่บอร์ดประกาศตำแหน่งงาน

2. ขอบใบสมัครงานจากเจ้าหน้าที่

3. กรอกใบสมัครให้ครบถ้วนกรอกตำแหน่งงานที่ต้องการ ชื่อบริษัทที่จะสมัครให้ละเอียด

4. ส่งใบสมัครพร้อมหลักฐาน หลักฐานที่ถ่ายเอกสารทุกแผ่นจะต้องเซ็นชื่อกำกับ)

5. รอรับใบส่งตัว หรือรอการติดต่อกลับของบริษัทแล้วแต่กรณี ใบสมัครงานที่กรอกไว้ จะทำการป้อนข้อมูลเข้าระบบ On-Line เข้าสู่ส่วนกลาง นายจ้างที่ต้องการคนงาน สามารถมาขอข้อมูลได้

หลักฐานในการสมัครงาน มีดังต่อไปนี้

1. สำเนาทะเบียนบ้าน

2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

3. สำเนาวุฒิการศึกษา

4. สำเนาใบผ่านงาน (ถ้ามี)

5. สำเนาหลักฐานการพ้นภาระทางทหาร (ถ้ามี)

6. รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว หรือ 2 นิ้ว

ขั้นตอนการให้บริการจัดหางานในประเทศสำหรับคนหางานที่ร้องเรียนของงานทำ โดยผู้สมัครที่มีที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครจะดำเนินการให้บริการจัดหางานในประเทศโดยฝ่ายบริการจัดหางาน โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ (กัลยา มอบนรินทร์, 2545, น. 3)

1. ติดตามตัวผู้ถูกร้องเรียน

- ทางโทรศัพท์

- จดหมายกรณีที่บ้านไม่มีโทรศัพท์

- เดินทางไปพบในกรณีที่คนหางานไม่สามารถที่จะเดินทางมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อดูสถานที่ที่แท้จริงของผู้ร้อง และสอบถามถึงปัญหาและหาแนวทางแก้ไข

2. พบเจ้าหน้าที่ตามวัน เวลาที่นัดพบ ในกรณีที่ผู้ร้องมาติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการให้บริการจัดหางานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ On-Line โดย matching เพื่อหาตำแหน่งและทำหนังสือส่งตัวเพื่อเข้าสัมภาษณ์กับนายจ้าง

3. ติดตามผลการสัมภาษณ์งานของผู้ร้องเรียน

จากขั้นตอนเหล่านี้จะช่วยให้คนหางานมีความสะดวกในการใช้บริการสำนักงานจัดหางานของรัฐได้มากขึ้น โดยเฉพาะในปัจจุบันได้มีความทันสมัยมากขึ้น โดยเจ้าหน้าที่สามารถป้อนข้อมูลเข้าระบบ On-Line เข้าสู่ส่วนกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้สามารถจัดหางานได้ง่ายยิ่งขึ้น ทำให้คนหางานได้มีโอกาสในการได้งานทำรวดเร็วขึ้นด้วย

และจากสถิติการให้บริการจัดหางานในประเทศไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 โดยจำแนกตามประเภทอาชีพ (ตารางที่ 2.2) พบว่าตำแหน่งงานที่นายจ้างต้องการมากที่สุดคือ พนักงานบริการ พนักงานขายในร้านค้าและตลาด 4,122 ตำแหน่ง และน้อยที่สุดคือ ผู้ปฏิบัติงานฝีมือด้านการเกษตรและประมง 10 ตำแหน่ง และคนหางานสมัครในตำแหน่ง เสมียนเจ้าหน้าที่มากที่สุด 1,438 คน และได้รับการบรรจุงานมากที่สุดในตำแหน่งนี้เช่นกันเป็นจำนวน 419 คน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 2.2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2

การให้บริการจัดหางานในประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามประเภทอาชีพ เดือน พฤศจิกายน 2549

ประเภทอาชีพ	ตำแหน่งงาน (อัตรา)	ผู้สมัครงาน (คน)	การบรรจุงาน (คน)
1. ผู้บัญญัติกฎหมาย ข้าราชการ ระดับอาวุโสและผู้จัดการ	355	369	37
2. ผู้ประกอบอาชีพด้านต่าง ๆ	1,155	847	153
3. ช่างเทคนิคและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	1,733	986	206
4. เสมียนเจ้าหน้าที่	2,363	1,438	419
5. พนักงานบริการ พนักงานขาย ในร้านค้าและตลาด	4,122	773	287
6. ผู้ปฏิบัติงานฝีมือด้านการเกษตรและประมง	10	6	4
7. ผู้ปฏิบัติงานโดยใช้ฝีมือในธุรกิจต่าง ๆ	2,041	967	81
8. ผู้ปฏิบัติงานในโรงงาน ผู้ควบคุมเครื่องจักร และผู้ปฏิบัติงานด้านการประกอบ	1,058	374	118
9. อาชีพงานพื้นฐาน	3,877	793	299
10. อื่น ๆ	85	11	3
รวม	16,799	6,564	1,607

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ, พฤศจิกายน 2549.

หมายเหตุ: ในตารางสถิติผลรวมของแต่ละจำนวนอาจไม่เท่ากับยอดรวม ทั้งนี้เนื่องมาจากการบิด
เศษทศนิยมของข้อมูลแต่ละจำนวน ซึ่งได้จากการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

จากรายงานสถิติสถานประกอบการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำเดือนธันวาคม พ.ศ. 2549 ได้รายงานขนาดของสถานประกอบการ จำนวนสถานประกอบการ และจำนวนลูกจ้างแยกเป็นประเภทชาย หญิง และเด็ก ดังแสดงในตารางที่ 2.3 และข้อมูลสถิติจากกรมการจัดหางานได้แสดงจำนวนตำแหน่งงานว่าง และการบรรจุงาน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม ประจำเดือนมกราคม พ.ศ. 2549 ดังแสดงในตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.3

สถานประกอบการและลูกจ้าง เดือน ธันวาคม 2549

ขนาดของ สถานประกอบการ (จำนวนลูกจ้าง)	จำนวนสถาน ประกอบการ (แห่ง)	จำนวนลูกจ้าง (คน)			
		รวม	ชาย	หญิง	เด็ก
1. 1-4 คน	71,812	165,489	87,709	77,133	647
2. 5-9 คน	39,109	261,729	147,056	113,856	817
3. 10-19 คน	27,179	366,066	199,098	166,068	900
4. 20-49 คน	19,334	588,919	318,410	268,970	1,539
5. 50-99 คน	4,176	291,342	154,822	136,063	457
6. 100-299 คน	3,124	516,011	266,426	249,135	450
7. 300-499 คน	613	233,638	115,504	116,633	1,501
8. 500-999 คน	418	283,691	137,384	146,305	2
9. ตั้งแต่ 1,000 คนขึ้นไป	239	517,066	272,512	244,554	0
รวม	166,004	3,223,951	1,698,921	1,518,717	6,313

ที่มา: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, ธันวาคม 2549.

หมายเหตุ: เด็ก หมายถึง แรงงานเด็กตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

ตารางที่ 2.4

ตำแหน่งงานว่างและการบรรจุงาน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ประจำเดือน มกราคม 2549

ประเภทอุตสาหกรรม	ตำแหน่งงาน	บรรจุ	อัตราการบรรจุงานต่อ ตำแหน่งงานว่าง(%)
เกษตรกรรมล่าสัตว์และป่าไม้	2,588	157	6.07
การประมง	25	14	56
การทำเหมืองแร่และเหมืองหิน	71	36	50.7
การผลิต	25,587	4,242	16.58
การไฟฟ้า ก๊าซและประปา	54	11	20.37
การก่อสร้าง	1,647	262	15.91
การขนส่ง ขยายปลีก การซ่อมแซมยานยนต์	11,524	2,166	18.8
โรงแรมและภัตตาคาร	3,503	504	14.39
การขนส่ง สถานที่เก็บสินค้าและคมนาคม	1,338	237	17.71
ตัวกลางทางการเงิน	1,090	158	14.5
บริการด้านอสังหาริมทรัพย์ การให้เช่าและ บริการ	5,306	878	16.55
การบริหารราชการและป้องกันประเทศ	1,123	426	37.93
การศึกษา	429	118	27.51
การบริการด้านสุขภาพ	676	92	13.61
การให้บริการชุมชน	1,164	237	20.36
ลูกจ้างในครัวเรือนส่วนบุคคล	309	67	21.68
รวม	56,434	9,606	17.02

ที่มา: กรมการจัดหางาน, มกราคม 2549.

ความคาดหวังของผู้หางานทำต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ

จากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้หางานทำต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ สรุปได้ว่าระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา สามารถจำแนกได้ 6 ด้าน ดังนี้ (พองศรี พรหมบางญวน, 2546, น. 43-45)

1. ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย ขั้นตอนในการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว การบริการที่รับมีความน่าเชื่อถือ และการให้บริการมีความทันสมัย ซึ่งผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจเหมือนกับความคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนใช้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ มีความรอบรู้ในเรื่องที่ขอรับบริการ ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของสำนักงานได้อย่างชัดเจน และเอาใจใส่ในงานที่ให้บริการ ปรากฏว่าความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมาก

3. ด้านสถานที่บริการ ประกอบด้วย สำนักงานตั้งอยู่ในสถานที่เหมาะสม มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อรับบริการ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ และมีที่นั่งกรอกรายละเอียดในสมัครงานอย่างเพียงพอ ประเด็นเหล่านี้มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมาก

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการใช้บริการ ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานว่างชัดเจนเข้าใจง่าย ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเอกสารเผยแพร่ครบถ้วน และได้รับข้อมูลจากการแนะนำของเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอและชัดเจน ซึ่งมีความคาดหวังในระดับมาก และความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน

5. ด้านผลที่ได้รับจากการให้บริการ ประกอบด้วย ได้สมัครงานในตำแหน่งที่ต้องการ ได้สมัครงานกับสถานประกอบการที่สะดวกในการเดินทาง และได้สมัครงานกับสถานประกอบการที่มีชื่อเสียง โดยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

6. ด้านข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง มีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 20 เสนอว่าการประกาศตำแหน่งงานว่างต้องปิดเฉพาะที่เป็นงานปัจจุบันเท่านั้น เพื่อป้องกันการเข้าใจผิด รองลงมาให้ปรับปรุงการจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับการสมัครงานให้ทันสมัย และมีการเสนอแนะให้มีการจัดหาตำแหน่งงานว่างจากสถานประกอบการที่มีขนาดใหญ่ให้มากขึ้น เป็นต้น

จากผลการศึกษาการคาดหวังของคนหางานที่ร้องเรียนของงานทำ จากหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนของงานทำ พบว่าหน่วยงานที่มีผู้ร้องเรียนมากที่สุดคือ จากสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน 84 คน จากกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จำนวน 30 คน และสำนักกราชเลขาธิการ จำนวน 10 คน และจากเอกสารที่ผู้ร้องเรียนเขียนถึงหรือข้อความบนที่ร้องเรียนผ่าน Internet ในเว็บไซต์ “ระฆังห้วงใย...จากนายกรัฐมนตรี” พบว่า ผู้ร้องเรียนมีความคาดหวังสรุปได้ ดังนี้ (กัลยา มอบนรินทร์, 2545, น. 16)

1. ต้องการทำงานกับสถานประกอบการที่ใหญ่โต เงินเดือนสูง ไม่ต้องการรองงาน
2. ต้องการงานรับราชการ
3. คิดว่าเจ้าหน้าที่จะฝากงานให้ได้ทันที
4. ต้องการที่จะทำงานในลักษณะงานเหมา

จะเห็นได้ว่าผู้ที่หางานทำ มีความคาดหวังจากการให้บริการจัดหางานของรัฐอยู่ในระดับสูงในทุกด้าน และมีความต้องการได้รับงานทำที่ดี ดังนั้นสำนักงานจัดหางานของรัฐจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ของผู้ที่มาสมัครงานได้ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดหางานภายในประเทศได้ต่อไป

ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานจัดหางาน ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษามาพอสังเขป ดังนี้

วารุณี เจริญดำรงเกียรติ (2542, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของสถานประกอบการในการเลือกใช้บริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานเอกชน” มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงสภาพการให้บริการจัดหางานของสถานประกอบการ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของสถานประกอบการในการเลือกใช้บริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานเอกชน พบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่ใช้บริการจัดหางานจากสำนักงานจัดหางานเอกชน และใช้บริการหน่วยงานของรัฐน้อยที่สุด โดยผู้รับผิดชอบในการเลือกใช้บริการจัดหางานส่วนใหญ่คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะใช้บริการทั้งจัดหาพนักงานประจำ และจัดหาพนักงานชั่วคราว และสถานประกอบการต้องการพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2545, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของสถานประกอบการต่อการให้บริการจัดหางานในประเทศ” มีวัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการให้บริการจัดหางานในประเทศของกรมการจัดหางานใน 4 ปัจจัย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานและการประชาสัมพันธ์ และศึกษาความต้องการของสถานประกอบการต่อการให้บริการจัดหางาน 10 ประเภทของกรมการจัดหางาน ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการใช้บริการจัดหางานในประเทศของสถานประกอบการ พบว่า ประเภทกิจการ คำส่ง-ปลีก ภัตตาคารและโรงแรม และประเภทการให้บริการคัดเลือกรายชื่อกองคนหางาน มีผลต่อความคาดหวัง ส่วนอายุ ตำแหน่ง และสถานที่ตั้ง มีผลต่อความพึงพอใจ นอกจากนี้ประเภทกิจการ คำส่ง-ปลีก ภัตตาคารและโรงแรม ประเภทการให้บริการคัดเลือกรายชื่อกองคนหางานและตัวแปรป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่ตั้งสำนักงาน มีผลต่อความต้องการใช้บริการจัดหางานในประเทศ 10 ประเภทของกรมการจัดหางาน

จากรูวรรณ งามพิสุทธิ์ไพศาล (2547, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่คนหางานเลือกใช้บริการสำนักงานจัดหางานเอกชน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานของสำนักงานจัดหางานเอกชน คุณลักษณะของคนหางานที่เลือกใช้บริการสำนักงานจัดหางานเอกชน และปัจจัยที่คนหางานเลือกใช้บริการของสำนักงานจัดหางานเอกชน พบว่า ปัจจัยที่ทำให้คนหางานเลือกใช้บริการสำนักงานจัดหางานเอกชนมากที่สุด คือ การตอบสนองความต้องการ รองลงมาคือ บริการ ส่วนปัญหาในการใช้บริการจัดหางานของเอกชนทั่วไป คือ ขาดการติดต่อกลับหรือติดต่อกลับล่าช้า และไม่สามารถหางานที่ตรงตามความต้องการของคนหางานได้

ทศวรรณ กัมพลเชษฐ์ (2548, น. 2-3) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์จัดหางาน (E-job Center)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการดำเนินงาน ประสิทธิภาพ ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของศูนย์จัดหางาน รวมถึงแนวทางการพัฒนาบริหารให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งศูนย์จัดหางาน หรือ E-job Center นั้นเป็นศูนย์บริการจัดหางานในประเทศ ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2546 โดยให้บริการแก่ประชาชนในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00 น.-16.30 น. มีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการจัดหางานแบบปกติโดยใช้ระบบ On-Line และระบบ Internet เข้ามาช่วยให้การจัดหางานมีความทันสมัยและครบวงจร สามารถตอบสนองความต้องการของคนหางาน นายจ้าง แลบริการจัดหางานพิเศษซึ่งมุ่งเป้าหมายไปที่กลุ่มนักเรียน นิสิต นักศึกษา ที่ต้องการหารายได้พิเศษระหว่างปิดภาคเรียน คนพิการ ผู้พิการ ผู้ผ่านการศึกษาพิเศษสมรรถภาพหลังจากการบำบัดยาเสพติด เป็นต้น และยังมีบริการจัดหางานเคลื่อนที่ บริการแนะแนวอาชีพ การจัดงานนัดพบแรงงาน จัดหาแรงงานไทย

ทดแทนแรงงานต่างด้าว รวมถึง Call Center โทร. 1694 ซึ่งให้บริการในการตอบข้อสงสัยและรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

จากผลการศึกษาพบว่า คนหางานบางกลุ่มไม่ได้งานตรงตามความต้องการ เนื่องจากศูนย์จัดหางานไม่มีตำแหน่งงานให้เลือกมากนัก และนายจ้างไม่ให้ความร่วมมือในการแจ้งข่าวสารตำแหน่งงานที่แท้จริง เช่น อายุ ประสบการณ์ทำงาน ทำให้ไม่สามารถจัดหาคนได้ตรงกับความต้องการได้จริง (ทศวรรณ กัมพลเชษฐ์, 2548, น. บทคัดย่อ)

จากผลงานวิจัย สรุปได้ว่า สำนักงานจัดหางานยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคนหางานบางกลุ่มได้ เนื่องจากยังไม่มีตำแหน่งให้เลือกมากนัก และนายจ้างไม่ให้ความร่วมมือที่จะแจ้งข้อมูลที่แท้จริง ทำให้ไม่สามารถจัดหาคนให้ตรงกับความต้องการได้ และปัญหาของสำนักงานจัดหางานเอกชนคือ ขาดการติดต่อกลับ หรือติดต่อกลับล่าช้า ไม่สามารถหาคนที่ตรงกับความต้องการได้ และสถานประกอบการส่วนใหญ่ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานของเอกชนมากกว่าส่วนของรัฐ และมีความต้องการพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ความพึงพอใจในการใช้บริการจัดหางานในประเทศของรัฐ พบว่า นายจ้างที่มีอายุตำแหน่งสถานที่ตั้งของสถานประกอบการที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานจัดหางานแตกต่างกัน

กองแผนงานและสารสนเทศ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (2548, น. 18-32) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบการบริการจัดหางานของภาครัฐกับภาคเอกชน” มีรายละเอียดที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

การบริการจัดหางานภาคเอกชน

การให้บริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานเอกชน มีการให้บริการที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสามารถแยกลักษณะการให้บริการจัดหางานออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

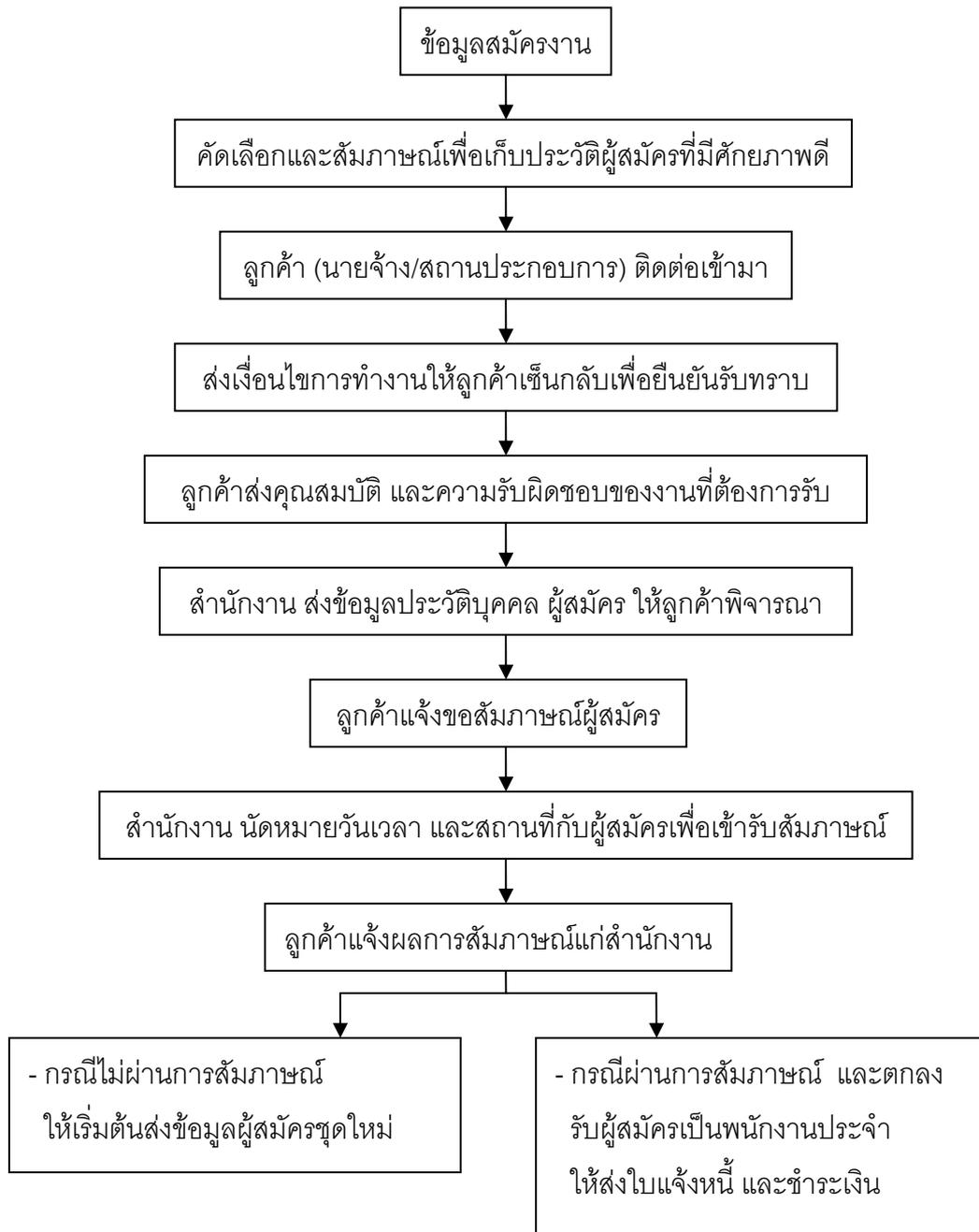
1. กลุ่มที่ให้บริการจัดหางานให้คนหางานตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร หรือตำแหน่งงานที่คนหางานต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ซึ่งบริษัทจัดหางานกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะไม่เก็บค่าบริการจัดหางานจากคนหางาน แต่จะเก็บค่าบริการจากนายจ้าง หรือสถานประกอบการ

2. กลุ่มที่ให้บริการจัดหางานตำแหน่งงานระดับพนักงานบัญชี ธุรการ หรือตำแหน่งงานสำนักงาน ซึ่งบริษัทจัดหางานกลุ่มนี้จะเก็บค่าบริการจากนายจ้างหรือสถานประกอบการ แต่บางแห่งอาจจะเก็บค่าบริการจากคนหางาน

3. กลุ่มที่ให้บริการจัดหางานตำแหน่งพนักงานในโรงงาน พนักงานขาย คนงานทั่วไป ซึ่งบริษัทจัดหางานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเก็บค่าบริการจากคนหางาน

ภาพที่ 2.3

กระบวนการจัดสรรหาคัดเลือกของสำนักงานจัดหางานเอกชน
กรณีพนักงานประจำ-ปกติ



ที่มา: กองแผนงานและสารสนเทศ, 2548, น. 25.

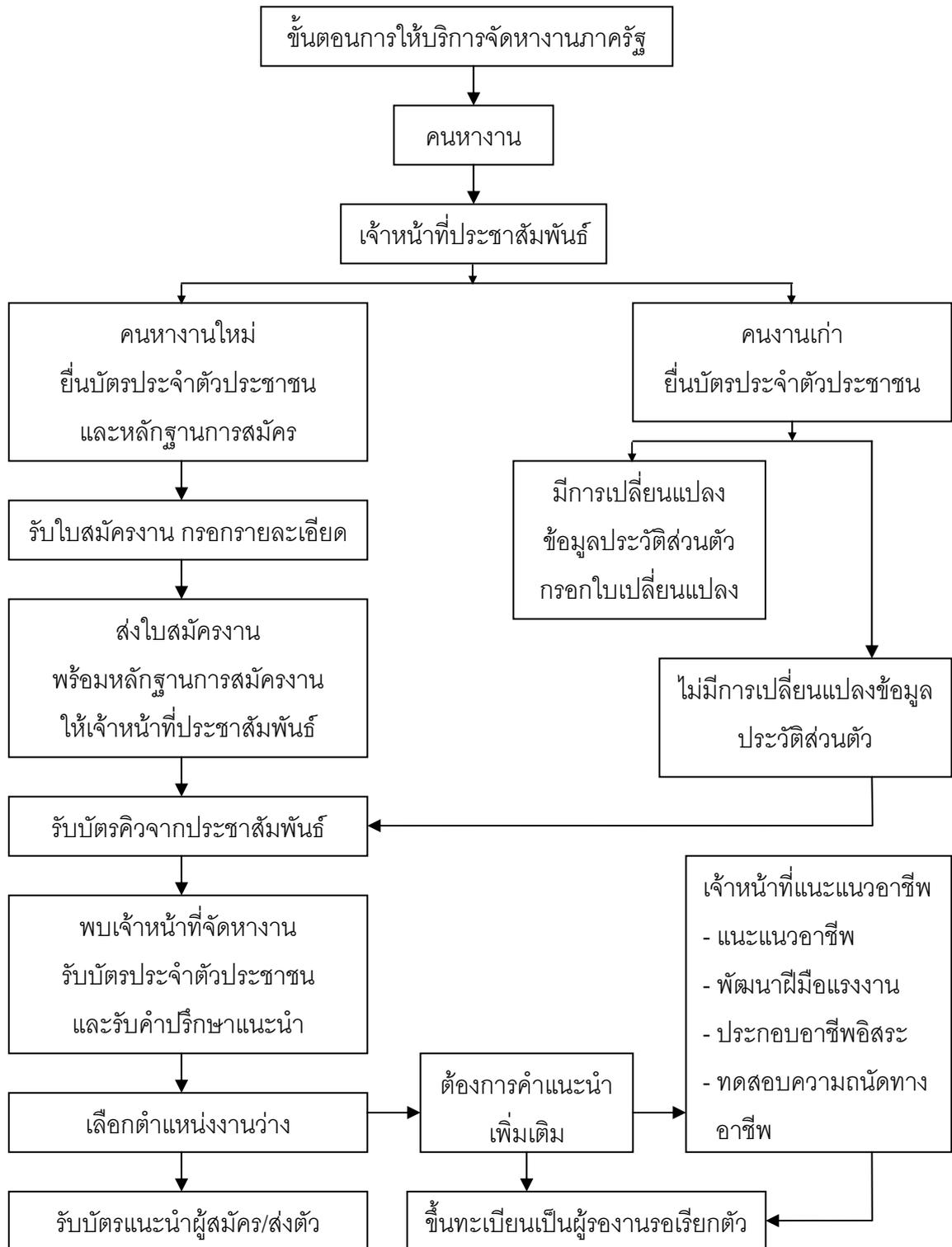
การบริการจัดหางานภาครัฐ

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ได้มีการจัดตั้งศูนย์จัดหางาน (Job Center) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชน คนหางาน ผู้ถูกเลิกจ้าง ตลอดจนนายจ้างที่ต้องการแรงงานไทย สามารถมาใช้บริการที่ศูนย์จัดหางาน โดยมีภารกิจ ดังนี้

1. จัดหางานให้แก่ประชาชนที่ต้องการหางานทำ หรือผู้ที่ต้องการเปลี่ยนงานและถูกเลิกจ้าง
2. จัดหางานผ่านทาง Internet
3. จัดหาตำแหน่งงานว่าง
4. จัดหางานคนทำงานให้แก่ นายจ้างและสถานประกอบการ
5. จัดหางานเคลื่อนที่
6. จัดหางานให้คนพิการ
7. จัดหาแรงงานไทยทดแทนแรงงานต่างด้าว
8. แนะนำอาชีพ
9. ประสานแหล่งเงินทุน
10. ฝึกฝีมือแรงงาน

ซึ่งสำนักงานจัดหางานของรัฐบางแห่งต้องประสบกับปัญหาด้านการขาดความร่วมมือของนายจ้าง ซึ่งนายจ้างมักขาดความเชื่อถือในระบบราชการ และความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ว่าไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนายจ้างทันต่อเวลาและเงื่อนไขต่าง ๆ ได้ เป็นเพราะการบริหารจัดหางานของรัฐไม่พร้อมในด้านอุปกรณ์ วัสดุ ครุภัณฑ์ และงบประมาณ ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้การดำเนินงานของสำนักงานจัดหางานขาดประสิทธิภาพเป็นเหตุให้นายจ้างไม่ใช้บริการจัดหางานของรัฐ และในด้านการประสานงานระหว่างสำนักงานกับบุคคลหรือองค์กรอื่น ๆ ภายนอกสำนักงาน นายจ้างพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่ได้ติดต่อประสานงานโดยใกล้ชิดกับนายจ้าง เพราะมีปัญหา นายจ้างบางคนสนใจขอให้สำนักงานจัดหางานส่งคนให้ แต่ถ้าสำนักงานจัดหางานไม่สามารถหาคนงานให้ได้ตามที่นายจ้างต้องการและไม่ได้แจ้งให้นายจ้างทราบ ทำให้นายจ้างไม่ใช้บริการจัดหางานของรัฐอีก ซึ่งกรณีนี้เกิดขึ้นเนื่องจากการขาดแคลนกำลังเจ้าหน้าที่ และวัสดุสื่อสารที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยขั้นตอนการให้บริการจัดหางานภาครัฐ ได้แสดงไว้ในภาพที่ 2.4 ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 2.4
ขั้นตอนการให้บริการจัดหางานภาครัฐ



ที่มา: กองแผนงานและสารสนเทศ, 2548, น. 28.

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า สำนักงานจัดหางานของรัฐและเอกชนยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการในการจัดหางานของคนหางาน และนายจ้างได้ เนื่องจากสำนักงานจัดหางานยังไม่สามารถจัดหาคนให้ตรงกับความต้องการในตำแหน่งงานได้ ส่วนหนึ่งมาจากนายจ้างที่ไม่แจ้งข้อมูลที่ต้องการตามความเป็นจริง ทำให้เมื่อจัดหาคนให้ในตำแหน่งงานนั้น แต่ไม่ตรงกับความต้องการของนายจ้างจึงถูกปฏิเสธกลับมา ทำให้ต้องเสียเวลาในการจัดหาคนให้ใหม่ มีผลทำให้เกิดความไม่พอใจทั้งฝ่ายนายจ้างและคนหางาน ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดหางานให้แก่คนหางาน ฝ่ายนายจ้างจะต้องให้ข้อมูลที่ครบถ้วน และถูกต้อง ตรงกับความต้องการจริงในตำแหน่งนั้น เพื่อให้คนหางานสามารถพิจารณาและตัดสินใจที่จะเลือกสมัครงานกับองค์กรได้อย่างถูกต้องตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการจัดหางานมากและยังทำให้องค์กรได้บุคคลเข้าไปทำงานในตำแหน่งที่ว่างอยู่ได้อย่างเร็วที่สุด และได้คนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงกับความต้องการมากที่สุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดหางานให้สามารถตอบสนองความต้องการของคนหางานและนายจ้างได้มากยิ่งขึ้น

