

การให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียน  
ของกลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง กรมการจัดหางาน  
Services providing for issuing employment arrangement licenses and changing  
the registration of the Central Employment Registration Group  
Department of Employment

จุฑามาศ ดรุณพันธ์\*\*  
Juthamat Darunpan  
6514830006@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนในรูปแบบดั้งเดิมและออนไลน์ในอนาคต กลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง กรมการจัดหางาน ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนทนัมในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของกลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลางและผู้ประกอบการ ผลการศึกษาพบว่า ขั้นตอนการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียน มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ เอกสาร/หลักฐานที่ใช้มีจำนวนมาก ไม่มีการแก้ไขกฎหมายให้ทันสมัย และในอนาคตที่จะนำเทคโนโลยีเข้ามาให้บริการจะสามารถเพิ่มช่องทางการติดต่อระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน ช่วยให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ระยะเวลา ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ กระบวนการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก อัตราค่าจ้าง โดยด้านผู้รับบริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่แต่ละท่านมีความพร้อมในการให้บริการ มีการแบ่งการให้บริการที่เหมาะสม จึงทำให้การให้บริการเรียบร้อยและรวดเร็ว แต่ว่าระยะเวลาในการดำเนินการออกใบอนุญาตใช้เวลานาน ด้านเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่า ส่งมอบบริการหรืองานมีคุณภาพเป็นไปตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้พึงพอใจต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ควรเร่งพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

คำสำคัญ: การให้บริการ ; ประสิทธิภาพ ; ใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียน

Keywords: services ; efficiency ; employment arrangement licenses and changing

\* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนของกลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง กรมการจัดหางาน

\*\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของโลกภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ทำให้การแข่งขันในเวทีโลกรุนแรงมากขึ้น สังคมเข้าสู่ยุคแห่งการเรียนรู้ กระแสแห่งประชาธิปไตยทำให้บทบาทของภาคประชาสังคมมีบทบาทต่อการบริหารงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น ระบบราชการไทยต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรสมัยใหม่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (บุญเกียรติ การเวกพันธ์ และคณะ, ม.ป.ป., ออนไลน์)

การติดต่อราชการระหว่างภาคเอกชนและภาคประชาชนกับภาครัฐมีความซับซ้อนมากขึ้น สะท้อนให้เห็นถึงสภาพทางเศรษฐกิจเมื่อภาคธุรกิจ ประชาชน และรัฐบาลมีความเกี่ยวข้องกันมากขึ้น ปัญหาการติดต่อของภาคธุรกิจและประชาชนอาจมีความล่าช้าหรือยุ่งยาก ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจมีความเชื่อมโยงกับการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ดังนั้น ภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการภาครัฐ ทบทวนกฎระเบียบซึ่งอาจกลายเป็นกระบวนการที่ยุ่งยากและมีค่าใช้จ่ายสูง ทบทวนวิธีการที่ประชาชนและภาคธุรกิจติดต่อราชการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดด้านกฎระเบียบและลดต้นทุนการทำธุรกรรม และภาครัฐควรปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการให้บริการภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการขออนุมัติอนุญาต และการทำธุรกรรมด้านอื่น ๆ เพื่อให้การให้บริการมีความคล่องตัวและอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการมากขึ้น

จากปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการติดต่อขออนุญาตดำเนินกิจการใดจากทางราชการที่ก่อให้เกิดความยุ่งยาก และไม่สะดวกต่อการให้บริการแก่ประชาชน ทำให้การประกอบกิจการของประชาชน หรือภาคเอกชนจะต้องขออนุญาตดำเนิน การในเรื่องดังกล่าวจากส่วนราชการหลายแห่ง นอกจากนี้ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดเกี่ยวกับ ระยะเวลา รายละเอียดของเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นที่จะต้อง ใช้ยื่นเพื่อประกอบการพิจารณา รวมถึงไม่ได้มีการกำหนดขั้นตอนในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน ทำให้เป็นการสร้างภาระและเป็นอุปสรรคต่อประชาชน ในการยื่นคำขออนุญาตเพื่อ ดำเนินการต่าง ๆ จากทางราชการเกินสมควร อาทิ ๑ การขออนุญาตประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและการโรงแรม ที่มีความยุ่งยากซับซ้อนและต้องใช้ระยะเวลายาวนานจึงส่งผลกระทบต่อ การเพิ่มขีด ความสามารถในการประกอบธุรกิจ และทำให้ประเทศไทยสูญเสียโอกาสทางการค้า และการแข่งขัน กับประเทศต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต ให้มีความชัดเจน รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์บริการ ร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อ ให้บริการและให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาต ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตามหลักการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คณะ รัักษาความสงบแห่งชาติจึงได้เสนอร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ ทางราชการ พ.ศ. .... ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เพื่อพิจารณา และสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้พิจารณาใน วาระที่สาม โดยลงมติ เห็นสมควรประกาศใช้เป็นกฎหมายในคราวประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ครั้งที่ 25/2557 เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 20 พฤศจิกายน 2557 (อริยพร โพธิ์ใส, 2559, หน้า 128)

กรมการจัดหางาน เป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจจัดหางานของภาคเอกชน ทางด้านทะเบียนใบอนุญาตจัดหางาน โดยประกอบด้วย 4 ประเภท ดังนี้ ประเภทที่ 1 ใบอนุญาตจัดหางานให้ คนหางานทำงานในประเทศ ตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 ประเภทที่ 2 ใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ ตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครอง คนหางาน พ.ศ. 2528 ประเภทที่ 3 ใบอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ ตามพระราช กำหนดการบริหารจัดการการทำงานคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ประเภทที่ 4

ใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานเป็นคนประจำเรือ ตามพระราชบัญญัติแรงงานทางทะเล พ.ศ. 2558 โดยให้บริการการออกใบอนุญาตจัดหางานให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจจัดหางาน โดยเริ่มตั้งแต่การให้บริการขอรับใบอนุญาตจัดหางาน การต่ออายุใบอนุญาต การเปลี่ยนแปลงทางทะเบียน อาทิ เช่น การเปลี่ยนผู้จัดการ การย้ายสถานที่ตั้งสำนักงาน การเปลี่ยนชื่อนิติบุคคล เป็นต้น การจดทะเบียนลูกจ้าง การขอมีบัตรประจำตัวลูกจ้าง การรับแจ้งข้อมูลลูกจ้าง การยกเลิกลูกจ้าง การขอโฆษณาจัดหางาน การรับแจ้งรายงานเกี่ยวกับการจัดหางานของผู้ประกอบการธุรกิจจัดหางาน เป็นต้น พร้อมทั้งการให้บริการข้อมูลข่าวสารกับประชาชน ทั้งนี้เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการภาครัฐและสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย พ.ศ. 2560 - 2564 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การยกระดับประสิทธิภาพของภาครัฐ และสอดคล้องกับกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ของรัฐบาลตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ ที่ 1 โดยการพัฒนากระบวนการจัดการและบริการภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง กรมการจัดหางาน จึงจำเป็นต้องจัดทำโครงการพัฒนาระบบบริการออกใบอนุญาตจัดหางานทางอิเล็กทรอนิกส์ (DOE e-license) เพื่อลดขั้นตอนการยื่นขอรับใบอนุญาตจัดหางานในการประกอบธุรกิจจัดหางานโดยการลดการใช้เอกสาร ลดระยะเวลาการติดต่อเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเป็นการรองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองแรงงาน ป้องกันแรงงานไม่ให้ถูกหลอกลวง และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการจัดหางาน และประชาชน (กระทรวงแรงงาน, กรมการจัดหางาน, 2564, ออนไลน์)

โดย Denhardt and Denhardt (2011 อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2565 , หน้า 50) ได้กล่าวถึงแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ มีหลักสำคัญ 7 ประการ ประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการแก่พลเมือง ผลประโยชน์ส่วนรวม บทบาทของนักบริหาร การนำนโยบายไปปฏิบัติ การตรวจสอบได้ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และการให้ความเคารพอุดมคติการให้บริการสาธารณะ และ Peterson and Plowman (1989 อ้างถึงใน กฤตภาคิน มิ่งโสภา และณกมล จันทร์สม, 2564, หน้า 214-215) หลักในการนำมาปรับใช้ในการเป็นแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพ สามารถสรุปแนวคิด โดยมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 5 ข้อ ดังนี้ 1. คุณภาพของงาน (Quality) 2. ปริมาณงาน (Quantity) 3. เวลา (Time) 4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (Costs) 5. กระบวนการปฏิบัติงาน (Method)

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของกลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง กรมการจัดหางาน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียน ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการ และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนในรูปแบบดั้งเดิมและออนไลน์ในอนาคต กลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง กรมการจัดหางาน
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง กรมการจัดหางาน
3. เพื่อให้อัปเดตข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางาน กลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง กรมการจัดหางาน

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้ประกอบการหรือประชาชนที่มีความประสงค์ออกไปอนุญาตจัดหางาน บริษัทจัดหางาน พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่

2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) แบ่งออกเป็นสองส่วน คือ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของกลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง และผู้ประกอบการ ประชาชนที่มาติดต่อ โดยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive หรือ Judgmental Sampling) โดยเลือกจากเจาะจงเลือกหัวหน้างานแต่ละประเภทใบอนุญาตทั้ง 4 ใบอนุญาต และผู้ปฏิบัติงานด้านลูกจ้างจัดหางาน หลักประกันกัน และวิชาการของกลุ่มงาน รวมจำนวน 7 คน และประชาชน หรือผู้ประกอบการ โดยสุ่มเลือก จำนวน 3 คน โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) โดยเจาะจงเลือกจากใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ ใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ และใบอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบเป็นทางการ โดยกำหนดคำถามสัมภาษณ์ที่แน่นอนและตายตัว และจะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล โดยชุดคำถามจะมี 2 แบบ ประกอบด้วย ชุด 1 สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของกลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง ชุด 2 สำหรับประชาชน หรือผู้ประกอบการ ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้าในการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง และใช้การสังเกตการให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อ ว่ามีขั้นตอนหรือกระบวนการอย่างไรในขณะที่ให้บริการ และขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อจดบันทึกสภาพแวดล้อมของกลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลางตามผู้วิจัยสังเกตพบจากสภาพที่เป็นอยู่จริง โดยใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation)

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมเก็บข้อมูลจากสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ แก่ผู้ให้ข้อมูลหลักในเรื่องของการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียน โดยผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามหัวข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูล และบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์ และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม จดบันทึกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการประชาชน รวมถึงขั้นตอนและวิธีการต่างๆ ตามที่ผู้วิจัยสังเกตพบในการเข้าร่วมปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง กรมการจัดหางาน

## ผลการวิจัยและอภิปราย

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนของกลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง กรมการจัดหางาน แยกเป็น 3 ประเด็น เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3 ประการ ดังนี้

1) การให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนในรูปแบบดั้งเดิมและออนไลน์ในอนาคต กลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง กรมการจัดหางาน

### 1.1 ด้านระบบงาน

การให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียน การขอรับใบอนุญาตและการออกใบอนุญาต ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 (ปรับปรุง) พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 และพระราชบัญญัติแรงงานทางทะเล พ.ศ. 2558 โดยขั้นตอนการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบอย่างเคร่งครัด ปริมาณเอกสาร/หลักฐาน ที่ใช้ในการขอรับบริการมีจำนวนมากพอสมควร รายการเอกสารในแบบคำขอต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการต้องแนบ บางครั้งผู้รับบริการไม่สามารถเข้าใจในรายละเอียดเอกสารได้ทันที ปริมาณเอกสารที่เรียกเก็บไม่สอดคล้องกับยุคสมัยในปัจจุบัน อาจจะเป็นเพราะว่ากฎหมายที่ออกมานั้นล้าสมัย ไม่ได้มีการปรับปรุง แก้ไขให้ตรงตามความต้องการของประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างเอกสารที่ไม่จำเป็น เช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบอนุญาตจัดหางาน เป็นต้น ภาคเอกชนรายใดที่ประสงค์ประกอบธุรกิจจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศต้องยื่นคำขอรับใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศกับนายทะเบียนจัดหางาน โดยยื่นคำขอ ณ กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กรมการจัดหางาน กรณีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร และยื่นคำขอ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดที่ผู้ขออนุญาตตั้งสำนักงานอยู่ กรณีสำนักงานตั้งอยู่ในต่างจังหวัด คุณสมบัติของผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานในประเทศ มีดังนี้

1. มีสัญชาติไทย
2. มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์
3. ไม่เป็นผู้รับอนุญาตจัดหางานอื่นที่ได้รับอนุญาตแล้ว
4. ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตจัดหางาน
5. ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตจัดหางาน
6. ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
7. ไม่เป็นผู้มีหรือเคยมีความประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี
8. ไม่เป็นกรรมการ หุ้นส่วน หรือผู้จัดการของนิติบุคคลซึ่งเป็นผู้รับอนุญาตจัดหางานอื่น
9. ไม่เป็นกรรมการ หุ้นส่วน หรือผู้จัดการของนิติบุคคลซึ่งถูกเพิกถอนใบอนุญาตจัดหางานหรืออยู่ในระหว่างใช้สิทธิอุทธรณ์คำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตจัดหางาน
10. ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดหรือคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายให้จำคุก

ในความผิดที่กฎหมายบัญญัติให้ถือเอาการกระทำผิดโดยทุจริตเป็นองค์ประกอบหรือในความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

11. ต้องวางหลักประกันไม่น้อยกว่าหนึ่งแสนบาทไว้กับนายทะเบียนจัดหางาน

สำหรับคุณสมบัติของผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตจัดหางานเพื่อไปทำงานเป็นคนประจำเรือ และผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ จะมีคุณสมบัติที่ต่างออกจากข้างต้น คือ ต้องเป็นบริษัทจำกัด หรือ บริษัทมหาชนจำกัดเท่านั้น มีทุนจดทะเบียนและชำระแล้วหนึ่งล้านบาท และต้องวางหลักประกันไม่น้อยกว่าห้าล้านบาทไว้กับนายทะเบียนจัดหางาน (เงินสด, พันธบัตรรัฐบาล, สัญญาค้ำประกัน) โดยผู้ที่ประสงค์จะขอรับใบอนุญาต ต้องนำคำขอและเอกสารมายื่นให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อทำการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสาร ลำดับต่อไปเจ้าหน้าที่ออกหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบคุณสมบัติ ประวัติ/พฤติการณ์ผู้ยื่นขอและยืนยันสัญญาค้ำประกัน (กรณีหลักประกันเป็นสัญญาค้ำประกันของธนาคาร) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบคุณสมบัติประวัติ/พฤติการณ์ผู้ยื่นขอ (กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน /สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ที่ผู้ขออนุญาตตั้งสำนักงานอยู่) และยืนยันสัญญาค้ำประกัน (ธนาคาร) / เจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบสถานที่ตั้งสำนักงานของผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาต

เมื่อคุณสมบัติเป็นไปตามที่กำหนดแล้ว รวบรวมเอกสารเสนอต่อนายทะเบียนจัดหางานพิจารณาอนุมัติ เรียบร้อย แจ้งให้ผู้ขอรับใบอนุญาตจัดหางานเข้ามาชำระค่าธรรมเนียมและลงลายมือชื่อให้เรียบร้อย ระยะเวลาทั้งหมดจะแล้วเสร็จภายใน 35 วันนับจากวันยื่นคำขอ สำหรับระยะเวลาในการดำเนินการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนตามที่จัดทำไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนของ กรมการจัดหางาน มีตัวอย่างดังนี้

- การขอรับใบอนุญาตจัดหางาน 35 วันทำการ
- การขอต่ออายุใบอนุญาตจัดหางาน 24 วัน
- การขอย้ายสำนักงานจัดหางาน
  - กรณีย้ายในเขตจังหวัดเดียวกับที่ระบุไว้ในใบอนุญาต 18 วันทำการ
  - กรณีย้ายนอกเขตจังหวัดเดียวกับที่ระบุไว้ในใบอนุญาต 28 วัน
- การขอเปลี่ยนผู้จัดการของสำนักงานจัดหางาน 24 วัน
- การจดทะเบียนลูกจ้างจัดหางาน 30 วันทำการ
- การขอใบแทนใบอนุญาตและบัตรประจำตัวผู้รับอนุญาต/ผู้จัดการ/ลูกจ้าง/ตัวแทนจัดหางาน 5 วันทำการ
- การขอมีบัตรประจำตัวผู้รับอนุญาต ผู้จัดการ ลูกจ้างหรือตัวแทนจัดหางาน 8 วันทำการ
- การขอแจ้งข้อความโฆษณาการจัดหางานของผู้รับอนุญาตจัดหางาน 3 วันทำการ
- การขอเปลี่ยนชื่อสำนักงานจัดหางานของผู้รับอนุญาตจัดหางาน 10 วันทำการ
- การขอรับคืนหลักประกันของผู้รับอนุญาตจัดหางาน 40 วัน
- การขอเปลี่ยนหลักประกันของผู้รับอนุญาตจัดหางาน 30 วัน

จะเห็นได้ว่าระยะเวลาแต่ละกระบวนการใช้งานใช้เวลานาน บางครั้งอาจไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของภาคประชาชนและภาคธุรกิจในปัจจุบันที่ต้องการความรวดเร็วมากกว่านี้ ซึ่งในปัจจุบันการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความรวดเร็วในระดับหนึ่ง คล่องตัว ยืดหยุ่นตามสถานการณ์ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ เช่น เมื่อเจ้าของเรื่องไม่อยู่ เจ้าหน้าที่ท่านอื่น ก็สามารถให้บริการแทนได้ ทำให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลา เป็นต้น โดยในปัจจุบันการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานยังคงเป็นรูปของการที่ประชาชนและผู้ประกอบการต้องเดินทางเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน โดยเจ้าหน้าที่จะใช้เวลาในการตรวจแบบคำขอและเอกสารประกอบภายในระยะเวลา 10 นาที และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จครบทุกขั้นตอน เจ้าหน้าที่จะทำการแจ้งประชาชนหรือผู้รับบริการให้เข้ามาชำระค่าธรรมเนียมที่สำนักงานโดยผ่านทางโทรศัพท์หรือกลุ่ม Line สำหรับการชำระค่าธรรมเนียมมีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการที่เหมาะสม โดยสามารถชำระผ่านบัตรเดบิต/เครดิต และ QR-Code เท่านั้น ไม่มีการเรียกรับเป็นเงินสด

#### 1.2 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม สร้างความพึงพอใจให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการเป็นอย่างมาก มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ แต่ในบางครั้งมีการรอคอยเพื่อขอรับบริการ แต่เป็นส่วนน้อยมากที่จะได้รอคอย เนื่องจากใบอนุญาตจัดหางานแต่ละประเภทมีการแบ่งงานเจ้าหน้าที่ชัดเจน และจำนวนผู้มารับบริการในแต่ละวันไม่ได้มีจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ สามารถตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้มีการให้บริการที่มีคุณภาพมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน โอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

#### 1.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สถานที่ให้บริการควรมีการปรับปรุง เนื่องจากจำนวนโต๊ะและเก้าอี้มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อประชาชนและผู้รับบริการเมื่อมาพร้อมกันเป็นจำนวนมาก และสภาพอากาศที่บริการค่อนข้างร้อน เนื่องจาก

โต๊ะบริการอยู่ข้างหน้ากองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน สถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีห้องสุขาเพียงพอ แต่ในส่วนของสำนักงานที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสม แต่ยังคงขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น วัสดุ อุปกรณ์ มีไม่เพียงพอในบางครั้ง คอมพิวเตอร์ที่ไม่ทันสมัย เป็นต้น สำหรับการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนในรูปแบบออนไลน์ในอนาคต พบว่าปัจจุบันยังอยู่ในขั้นตอนการพัฒนาระบบ ซึ่งคาดว่าจะเปิดให้ทดลองใช้งานในช่วงเดือนมีนาคม 2567 ถือเป็น การปรับเปลี่ยนการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม สร้างความพึงพอใจให้ประชาชน ความมีประสิทธิภาพ ความเสมอภาค ความโปร่งใส อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำหรับการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DOE-e license) เป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน ซึ่งสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนได้มาก ประชาชนไม่จำเป็นต้องเข้ามาติดต่อที่สำนักงานหลายครั้ง เนื่องจากประชาชนจะสามารถยื่นเอกสารผ่านระบบ โดยที่เอกสารบางตัวไม่จำเป็นต้องเรียก รับตัวจริง และการทำงานที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนจะสามารถโต้ตอบกันได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนจะสามารถเห็นเส้นทางการทำงานแต่ละขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาการทำงานจะใช้เวลาดลดลง จากที่ได้กำหนดไว้ในรูปแบบดั้งเดิม ข้อมูลต่างๆ ก็จะถูกเก็บในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์และสามารถเชื่อม ข้อมูลของหน่วยงานภายในได้ ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่ดีมากเจ้าหน้าที่จะสามารถลดขั้นตอนการทำงาน ค่าธรรมเนียมการให้บริการต่างๆ ก็สามารถชำระผ่านระบบได้เลย และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของ ภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงจุด รวมถึงมีความโปร่งใสอีกด้วยจึงทำให้หน่วยงานภาครัฐพยายาม ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริการเพื่อเป็นองค์กรสมัยใหม่ โดยการนำเทคโนโลยี ระบบอิเล็กทรอนิกส์นำมา ประยุกต์ใช้ในการส่งมอบการให้บริการของภาครัฐ เพื่อยกระดับการรับบริการ มีกรอบระยะเวลาและกฎเกณฑ์ ที่ชัดเจนให้ทราบอย่างทั่วถึง ลดการใช้เอกสาร และลดความซับซ้อนของการพิจารณาอนุมัติ

2) ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการออกใบอนุญาต จัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง กรมการจัดหางาน

### 2.1 ด้านผู้รับบริการ/ประชาชน

#### 2.1.1 คุณภาพของงาน

คุณภาพของงานและการบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดี เจ้าหน้าที่มีความพร้อมจาก เจ้าหน้าที่ทุกท่าน การที่พวกเขามีความพร้อมในการให้บริการ พูดยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยดีเต็มใจให้บริการ มี Service mind และความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเมื่อมีคำถามหรือข้อสงสัย จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการใช้บริการในอนาคตอีกด้วย

#### 2.1.2 ปริมาณงาน/การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจนเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผล ต่อประสิทธิภาพของการให้บริการโดยรวม การแบ่งหน้าที่ให้เหมาะสมช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ และช่วยให้การให้บริการเป็นไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### 2.1.3 ระยะเวลา

เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว รู้สึกพึงพอใจมาก ใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารที่มา ยื่นประมาณ 5 – 10 นาที แล้วแต่กระบวนการ แต่ระยะเวลาในการดำเนินการออกใบอนุญาตใช้เวลามาก ไม่ตอบสนองต่อการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน แต่การเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนบางรายการก็ใช้เวลารวดเร็ว

#### 2.1.4 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

ค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาตจัดหางานมีความเหมาะสม อย่างเช่น ใบอนุญาต จัดหางานจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศสามารถมีอายุ 2 ปี มีค่าธรรมเนียม 5,000 บาท ค่าใช้จ่าย

ในการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนส่วนมากจะอยู่ที่ 400 บาท ค่าจดทะเบียนลูกจ้างจัดหางาน 500 บาท (ไม่มีหมุดอายุ) ค่าทำบัตรลูกจ้างจัดหางาน 100 บาท ใช้ได้ 1 ปี เป็นต้น ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายถือว่าเหมาะสม แต่จะมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้ามาติดต่อที่สำนักงานแต่ละครั้งที่มีจำนวนมาก บางครั้งเมื่อเอกสารไม่ครบก็ต้องนำมาให้อีกครั้ง หรือไม่ก็เรียกคนส่งเอกสารนำมาให้ทางเจ้าหน้าที่ซึ่งค่าใช้จ่ายพวกนี้เกิดขึ้นบ่อย กรณีใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศต้องชำระค่าธรรมเนียมรายปีทุกปีที่ส่วนกลางไม่ว่าบริษัทจะจัดตั้งอยู่ที่ใดก็ตาม และต้องเป็นผู้รับใบอนุญาตจัดหางานเท่านั้นที่จะต้องเข้ามาชำระค่าธรรมเนียมรายปี ไม่สามารถมอบอำนาจให้ท่านอื่นชำระแทนได้ จึงเป็นภาระแก่ผู้ประกอบการอย่างมาก

#### 2.1.5 กระบวนการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่มีกระบวนการทำงานที่เป็นขั้นตอนและมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน มีคู่มือที่ชัดเจนบนเว็บไซต์เป็นอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยไม่ต้องติดต่อหน่วยงานโดยตรง ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะของงานผ่านทางโทรศัพท์และสอบถามผ่านทางกลุ่ม Line ยังเป็นวิธีที่สะดวกและมีประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลเพิ่มเติมหรือสอบถามปัญหาที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย ทั้งนี้ การมีกระบวนการทำงานที่มีขั้นตอนและคู่มือที่ชัดเจนบนเว็บไซต์ รวมถึงการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์และแอปพลิเคชันสื่อสาร เป็นสิ่งที่จะช่วยสร้างประสบการณ์ให้กับผู้ใช้บริการได้ดีขึ้นและเพิ่มความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

#### 2.1.6 สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

สภาพแวดล้อมควรปรับปรุง เนื่องจากโต๊ะและเก้าอี้สำหรับให้บริการจำนวนน้อยไม่เพียงพอ อากาศร้อน ไม่มีน้ำดื่มให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อ บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถมองเห็นได้เนื่องจากโต๊ะบริการอยู่ข้างหน้าซึ่งยากที่จะเห็นต้องใช้วิธีเปิดประตูเข้ามาเรียก เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะมองเห็นและออกไปให้บริการข้างนอก

#### 2.1.7 อัตราค่าจ้าง

มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอสามารถรับบริการเป็นตามระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยไม่ต้องรอคิวเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการและลดเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องใช้ในการรอคอยเมื่อเปรียบเทียบกับที่ส่วนราชการอื่น ๆ ที่มักจะมีผู้ใช้บริการจำนวนมากและหลากหลายกว่า ทั้งนี้ควรทำการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการที่หลากหลายได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

### 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง

#### 2.2.1 คุณภาพของงาน

การส่งมอบบริการหรืองานที่มีคุณภาพเป็นไปตามระยะเวลาดำเนินงานที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในการสร้างความพึงพอใจและเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมกับหน่วยงาน โดยเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การทำงานอย่างมีความเสมอภาคและเอาใจใส่มีบทบาทสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ โดยให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติและเป็นอย่างเต็มใจช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทั้งหมด นอกจากนี้ มาตรฐานที่สูงของงานที่ส่งมอบเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ โดยการให้บริการหรือส่งมอบงานที่มีมาตรฐานสูงช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการอย่างมาก ในทางกลับกัน การมีประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรและการสร้างผลงานที่ดีอาจมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและยกระดับความเชื่อมั่นของหน่วยงานด้วย



### 2.2.2 ปริมาณงาน/การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ

มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมทำงานที่มีประสิทธิภาพและเชื่อมั่น โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับความรับผิดชอบที่ชัดเจนมักจะมีสุขภาพจิตดีและมีผลงานที่ดีเพราะพวกเขารู้ว่าต้องทำอะไรและมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการทำงาน มีปริมาณงานที่เหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่มักจะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมทำงานที่เหมาะสม หากมีงานมากเกินไปต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ อาจทำให้เกิดความเครียดและการทำงานไม่เป็นระเบียบ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลงานของเจ้าหน้าที่ ในกรณีที่มีบางงานที่ต้องการคนเพิ่มเพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็วมากขึ้น สร้างวินัยในการทำงานและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่าสิ่งที่ต้องการทำและต้องการประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นคืออะไร นอกจากนี้ การให้ข้อต่อรองและส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องอาจช่วยในการสร้างบรรยากาศทำงานที่มีประสิทธิภาพและความร่วมมือในทีมงาน

### 2.2.3 ระยะเวลา

ระยะเวลาในการให้บริการเมื่อประชาชนเข้ามาใช้บริการค่อนข้างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามการให้บริการและการดำเนินการในบางกรณีอาจต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้น เช่น การตรวจสอบข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มเติมที่จำเป็น และในกรณีนี้การสื่อสารอย่างชัดเจนกับผู้รับบริการเกี่ยวกับเวลาที่คาดว่าจะใช้ในกระบวนการนั้น ๆ จะเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจและมีความพึงพอใจในกระบวนการที่เกิดขึ้น และควรทำการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

### 2.2.4 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนที่สมเหตุสมผล เพราะส่วนใหญ่จะเป็นค่าวัสดุ อุปกรณ์ กระดาษหมึกพิมพ์ และคน คำนวณค่าแก่ค่าธรรมเนียมที่ได้รับ สร้างรายได้ให้แก่ภาครัฐได้เป็นจำนวนมาก

### 2.2.5 กระบวนการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่รู้สึกพึงพอใจในกระบวนการปฏิบัติงานมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ซับซ้อนช่วยให้เจ้าหน้าที่ทราบว่าจะต้องทำอะไรในแต่ละขั้นตอนของงาน มีการวางแผนการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ทราบเป้าหมายและมีทิศทางการทำงานที่สามารถติดตามการทำงานและตรวจสอบได้ ช่วยให้เจ้าหน้าที่ทราบถึงความก้าวหน้าและสามารถปรับปรุงกระบวนการได้ตามความจำเป็น และเจ้าหน้าที่สามารถประสานงานกับภายในหน่วยงานและหน่วยงานภายนอกได้ง่ายช่วยให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น การมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนและมีระบบการติดตามและการประสานงานที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่

### 2.2.6 สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

สภาพแวดล้อมการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกพึงพอใจในระดับน้อย โต๊ะเก้าอี้ คอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ไม่ทันสมัย และจำนวนโต๊ะและเก้าอี้ไม่เพียงพอสำหรับประชาชน และวัสดุสำนักงานไม่พร้อมต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่

### 2.2.7 การเพิ่มอัตรากำลัง

การเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่สามารถมีผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ในหลายแง่มุม เช่น ลดปริมาณงานในมือ การเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่อาจช่วยลดปริมาณงานในมือของแต่ละบุคคล ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนสามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากไม่ต้องมีการรอคอยหรือทำงานที่มากเกินไปที่จะจัดการได้เพิ่มความยืดหยุ่นและความหลากหลาย การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นอาจช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นในการจัดการงานและการแก้ไขปัญหาโดยทำให้มีโอกาสในการแบ่งหน้าที่และหน้าที่อื่นๆ ให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มความ

พร้อมในการตอบสนอง มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นอาจช่วยให้มีความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เร็วขึ้น โดยไม่ต้องรอนาน เพิ่มความสามารถในการพัฒนา มีอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นอาจช่วยให้มีเวลาว่างมากขึ้นสำหรับการพัฒนาทักษะและความรู้ ซึ่งอาจส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในระยะยาวและเพิ่มคุณภาพของการบริการ การมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นอาจช่วยเพิ่มคุณภาพของการบริการด้วยความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นการเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่มีผลในการเพิ่มความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของทีมงานโดยรวม

### 3. ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางาน กรมการจัดหางาน

#### 3.1 ด้านระบบงาน

เร่งพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ การลดปริมาณเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการขอรับบริการจะช่วยลดภาระงานและเพิ่มความเร็วในการดำเนินงานทบทวนระยะเวลาการดำเนินการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนให้สอดคล้องกับกฎหมายและพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พร้อมทั้งการจัดทำคู่มือประชาชนที่ปรับปรุงอยู่เสมอจะช่วยให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอนและเกณฑ์การขอรับบริการได้ง่ายขึ้น ควรเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายในและภายนอกเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ เช่น การเชื่อมโยงกับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ข้อมูลสามารถแลกเปลี่ยนได้โดยรวดเร็วและถูกต้อง การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการบริการเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ใช้บริการในองค์กรของคุณ การพัฒนาการให้บริการด้วยเทคโนโลยีจะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจและความพร้อมให้กับการให้บริการของคุณในยุคปัจจุบันและในอนาคต

#### 3.2 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

การพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยการจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคล การแก้ไขปัญหา การทำงานเป็นทีม เป็นต้น การอบรมเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างทักษะและความมั่นใจให้กับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีความมั่นใจและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ควรถูกสอนให้มีมิติตรีและสุภาพในการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยให้ความเอื้อเฟื้อและเห็นอกเห็นใจต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีมิตรและเชื่อถือได้ การให้บริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่ เป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ควรมีความรอบคอบในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สุจริตและการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นหลักที่สำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเท่าเทียมและเอื้อเฟื้อในทุกสถานการณ์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการทุกคน

#### 3.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ด้วยจำนวนโต๊ะและเก้าอี้ที่ไม่เพียงพอต่อประชาชนและผู้รับบริการเมื่อมาพร้อมกันมากๆ การเพิ่มจำนวนโต๊ะและเก้าอี้ในพื้นที่บริการอาจช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้รับบริการได้ การเพิ่มอุปกรณ์และวัสดุที่จำเป็นในสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น WIFI น้ำดื่ม เป็นต้น จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและช่วยลดเวลารอคอยของผู้รับบริการได้ด้วย สภาพอากาศที่ร้อนสำหรับเจ้าหน้าที่บริการและผู้รับบริการโดยการย้ายพื้นที่บริการเข้าไปข้างในที่มีอากาศเย็นอาจช่วยลดอุณหภูมิในสถานที่บริการได้ ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้มากขึ้น

## อภิปรายผลการวิจัย

### 1. การให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนในรูปแบบดั้งเดิมและออนไลน์ในอนาคต กลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง กรมการจัดหางาน

ข้อค้นพบการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาหลักการที่ดีของงานบริการของ จรัส สุวรรณมาลา (2539) อ้างถึงใน สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2559, หน้า 13 - 14) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ประกอบด้วย ความถูกต้องตามกฎหมาย ความเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ความทั่วถึง เท่าเทียม ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ความได้มาตรฐาน ค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่างๆ การให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนของกลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง กรมการจัดหางาน ได้ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการเป็นอย่างมาก โดยต้องคำนึงถึงการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน รวดเร็ว เพราะการให้บริการสาธารณะที่ภาครัฐได้จัดทำขึ้นนั้นก็เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt และ Denhardt (2011 อ้างถึงใน เดช อุณหะจรรย์รักษ์, 2565 , หน้า 52) อธิบายว่า บทบาทของบุคลากรภาครัฐคือการอำนวยความสะดวกให้กับพลเมือง เพื่อนำไปสู่ผลประโยชน์ส่วนรวม ต้องการให้บุคลากรภาครัฐรับบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวกเพื่อสร้างวาทกรรมสาธารณะและทำให้พลเมืองเข้าใจถึงค่านิยมที่สำคัญด้านประชาธิปไตย เพื่อให้บรรลุสิ่งที่เรียกว่า “ผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest)” และสอดคล้องกับงานวิจัยของศวีระ โภคเนืองนอง (2566) การบริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางกรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการบริการด้วยจิตบริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีความเสมอภาค มีความเป็นกลาง และมีความยุติธรรมภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กฎหมาย ทั้งนี้ ในอนาคตที่จะมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะสอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของทงศักดิ์ เหมือนเดย (2563, หน้า 133) รวบรวมไว้ว่า E-Government หรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐในการส่งมอบการบริการสาธารณะแก่ประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานอื่นๆ ของภาครัฐ กระบวนการดังกล่าวนี้จะทำให้ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น ผลพลอยได้ที่สำคัญที่จะได้รับคือธรรมาภิบาล (good governance) และความโปร่งใส (transparency) ที่มีมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการอันเนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูล และประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ตลอดเวลา จึงคาดว่าจะนำไปสู่การลดระดับปัญหาคอร์รัปชันได้ในที่สุด

### 2. ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำหรับการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง กรมการจัดหางาน

พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำหรับการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนจัดหางานกลาง กรมการจัดหางาน มีคุณภาพงานการให้บริการที่ได้มาตรฐาน มีการแบ่งหน้าที่ชัดเจน ระยะเวลาที่ใช้เป็นไปตามที่กำหนด ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสม มีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน ตรวจสอบได้ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ รวมถึงอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสำหรับการให้บริการสอดคล้องกับการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1989 อ้างถึงใน กฤตภาคิน มิ่งโสภา และณภมล จันท์สม, 2564, หน้า 214-215) องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน (Quality) ด้านปริมาณงาน (Quantity) ด้านเวลา (Time) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (Costs) และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Method) และสอดคล้องกับงานวิจัยของน้องนุช จิตรอบอารีย์ (2565) พบว่า การจัดเก็บข้อมูลเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ สามารถทำให้งานมีคุณภาพ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในผลการทำงานที่รวดเร็ว และได้มาตรฐาน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์

ต่อองค์กรหรือผู้ให้บริการ ปริมาณงานเหมาะสมตามเป้าหมายและตัวชี้วัดของหน่วยงานที่กำหนดไว้ เวลาที่ใช้รวดเร็วยิ่งขึ้น จากการลดขั้นตอนในการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายจากการปฏิบัติงานทั้งทรัพยากรบุคคล วัสดุ และอุปกรณ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของปีวีณา ทองดี (2566) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรแบ่งได้เป็น 2 ปัจจัย 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่ส่งอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง และเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จของงานที่ทำ การมีส่วนร่วมและการรับผิดชอบในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน 2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร นโยบายการบริหารงาน การปกครองหรือการบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 3. ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางาน กรมการจัดหางาน

พบว่า เร่งพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นมาตรการที่มีความสำคัญในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการของภาครัฐ โดยเฉพาะในการลดระยะเวลาในการตรวจสอบและอนุมัติใบอนุญาต และเพิ่มความสะดวกสบายให้กับประชาชนในการทำรายการกับรัฐบาล นอกจากนี้ การทบทวนและปรับปรุงระยะเวลาในการดำเนินการตามกฎหมายและพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและรูปแบบการทำการกิจในปัจจุบัน โดยให้คำนึงถึงความเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหา การที่ข้อมูลและเอกสารสำคัญสามารถเข้าถึงได้ง่ายและตรวจสอบได้อย่างรวดเร็วจะช่วยลดความล่าช้าในการดำเนินงานและเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน นอกจากนี้ การจัดทำคู่มือประชาชนที่เป็นปัจจุบันและการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายในและภายนอกจะช่วยเพิ่มความรวดเร็วและความสะดวกสบายให้กับประชาชนในการทำรายการและเป็นการสร้างความโปร่งใสและเชื่อถือได้ในการดำเนินงานของภาครัฐ ดังนั้น การเร่งพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเคลื่อนไปในทิศทางที่ถูกต้องและควรได้รับการสนับสนุนในอนาคตและสอดคล้องกับแนวคิดของ OECD (2003 อ้างถึงใน ทนงศักดิ์ เหมือนเดย, หน้า 133) กล่าวว่า E-Government คือ การที่รัฐบาลใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies: ICTs) โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต (internet) กับการทำงานของรัฐบาล เพื่อให้การปฏิบัติงานของรัฐบาลบรรลุผลมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนาพร เติงรัตน์ประเสริฐ (2565) ความท้าทายในการอำนวยความสะดวกการให้บริการภาครัฐแก่ภาคเอกชนและประชาชน และการเปลี่ยนผ่านสู่การให้บริการภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า เทคโนโลยีดิจิทัลเอื้อให้เกิดคุณค่าในการให้บริการภาครัฐ ระบบที่อยู่ในระหว่างการเปลี่ยนผ่านสู่การให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ดีขึ้น สามารถลดค่าใช้จ่ายในการพิจารณาเอกสาร ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางและลดระยะเวลาการรอคอยในการติดต่อราชการ และเกิดความคุ้มค่าของงบประมาณแผ่นดิน ดังนั้น ภาครัฐเร่งสร้างขีดความสามารถและเปลี่ยนผ่านสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ควรพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของศวีระ โภคเนืองนอง (2566) การบริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 พบว่า แนวทางแก้ไขปัญหาคือปรับปรุงระบบ E-service และนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสมัยใหม่ ประยุกต์ใช้ในการบริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อกฎหมาย อำนาจหน้าที่และขั้นตอนการทำงาน ตลอดจนการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้รับบริการทราบมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อการปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว ได้แก่ พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 ให้มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ทันต่อเหตุการณ์ และมีความทันสมัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ และทบทวนคู่มือประชาชนกรมการจัดหางานที่เกี่ยวกับระยะเวลาดำเนินการและเอกสารในการยื่นคำขอรับใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนให้มีความรวดเร็ว ลดเอกสารที่ไม่จำเป็น

2. ควรมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัย มีความรวดเร็วในปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลภายในหน่วยงาน เร่งการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน

3. ควรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดและการเจรจาและปรับปรุงทักษะของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานและการให้บริการ เช่น การพัฒนาทักษะการพูด: ฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้การใช้ภาษาและสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้คำพูดที่เหมาะสมและสุภาพในสถานการณ์ต่างๆ การพัฒนาทักษะการเจรจาจะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะการบริการ: การฝึกอบรมในด้านบริการช่วยสร้างความเข้าใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการที่ดีขึ้น เป็นต้น

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานและการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียน และแนวในการแก้ปัญหาดังกล่าวด้วย

2. ควรศึกษาการให้บริการออกใบอนุญาตจัดหางานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DOE e-license)

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงแรงงาน, กรมการจัดหางาน. (2564). โครงการพัฒนาระบบบริการออกใบอนุญาตจัดหางานอิเล็กทรอนิกส์. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2566,  
จาก [https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/bkk\\_th/bfb2f69f0d939e9fd807de779cf5deb4.pdf](https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/bkk_th/bfb2f69f0d939e9fd807de779cf5deb4.pdf)
- กฤตภาคิน มิ่งโสภา และณกมล จันทร์สม. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 23(2), 209-222.
- เดช อุณหะจรรย์รักษ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาชีพและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ทองศักดิ์ เหมือนเดย. (2563). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทย : ความหมายที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาการ. วารสารอินทนิลทักษิณสาร, 15(2), 129-152.
- ชนาพร เต็งรัตน์ประเสริฐ. (2565). ความท้าทายในการอำนวยความสะดวกการให้บริการภาครัฐแก่ภาคเอกชนและประชาชน และการเปลี่ยนผ่านสู่การให้บริการภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบเบ็ดเสร็จ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ 20(1), 85-133.
- น้องนุช จิตรอบอารีย์. (2565). การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยวิธีการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (ม.ป.ป.). การปฏิรูประบบราชการ. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2566,  
จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การปฏิรูประบบราชการ>

- ปวีณา ทองดี. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักงาน  
รับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน.  
การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศวีระ โภคเนืองนอง. (2566). การบริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง  
กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3.  
การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี.  
สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- อริยพร โพธิ์ใส. (2559). คู่มือสำหรับประชาชน : การอำนวยความสะดวกของทางราชการ.  
วารสารจูลินตี 13(1), 127-134.