ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางาน : กรณีศึกษากองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน*

Operational Efficiency in Job Seeker Protection: A case study of the Central Employment Registration and Job Seeker Protection Division, Ministry of Labour.

นันทพัทธ์ มะชิมะ**

Nantaphat Machima

6614832014@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการคุ้มครองคนหางานของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ โดยเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการวางแผน แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และปฏิบัติงานเชิงวิชาการที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามองค์ประกอบทั้ง 4 ประการ ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณของงาน 3) เวลาในการปฏิบัติงาน 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การพัฒนาเทคโนโลยี และการสร้างช่องทางร้องทุกข์ที่เข้าถึงง่าย รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์สำนักงานที่เหมาะสม และการทบทวนสวัสดิการเพื่อสร้างขวัญกำลังใจ

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ; ปัจจัยจูงใจ ; ปัจจัยค้ำจุน

Keywords : Operational Efficiency ; Motivation Factors ; Hygiene Factors

---

* บทความวิจัยนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางาน : กรณีศึกษากองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวจากปัจจัยแวดล้อมหลายประการ ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ ไม่ว่าจะเป็นความตึงเครียดจากสงครามการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกาและจีน การฟื้นตัวที่ล่าช้าของภาคการผลิต ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจโลก รวมถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้เศรษฐกิจไทยอยู่ภายใต้แรงกดดันที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะต่อกลุ่มประชาชนระดับรากหญ้า ซึ่งเผชิญกับปัญหาการว่างงาน การขาดรายได้ ความยากจน และความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคมที่ยังคงดำรงอยู่ ด้วยข้อจำกัดด้านรายได้ในประเทศ ประชาชนจำนวนไม่น้อยจึงหันไปพึ่งพาทางเลือกในการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ แม้จะเป็นงานที่ต้องใช้แรงงานไร้ฝีมือก็ตาม เนื่องจากค่าตอบแทนที่ได้รับสูงกว่าการทำงานในประเทศ อีกทั้งยังสามารถส่งรายได้กลับมาเลี้ยงดูครอบครัวและยกระดับคุณภาพชีวิตได้ รัฐบาลไทยจึงได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานในต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมาย โดยมีเป้าหมายการส่งออกแรงงานไทยในปี พ.ศ. 2568 ไว้ที่จำนวน 100,000 คน อย่างไรก็ดีการเคลื่อนย้ายแรงงานไปต่างประเทศยังคงเผชิญกับความเสี่ยงจำนวนมาก โดยเฉพาะกรณีการถูกหลอกลวงจากกลุ่มนายหน้าหรือบริษัทจัดหางานที่ผิดกฎหมาย ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาการค้ามนุษย์ การละเมิดสิทธิมนุษยชน และการก่ออาชญากรรมข้ามชาติ อันส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศในมิติเศรษฐกิจ สังคม และภาพลักษณ์ระหว่างประเทศ ภาครัฐโดยเฉพาะกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งมีภารกิจหลักในการคุ้มครองและส่งเสริมการมีงานทำแก่ประชาชน จึงต้องดำเนินมาตรการเชิงรุกเพื่อให้ความรู้ ความคุ้มครอง และการช่วยเหลือคนหางานอย่างเป็นระบบ

ในยุคของการปฏิรูประบบราชการสู่ราชการ 4.0 ที่ให้ความสำคัญกับการยกระดับการให้บริการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินภารกิจของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการป้องกันความเสี่ยงจากการหลอกลวงและค้ามนุษย์ เช่น กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน ซึ่งต้องรับมือกับกลยุทธ์ของกลุ่มมิจฉาชีพที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง แม้ปัจจุบันจะมีความพยายามในการพัฒนาระบบการคุ้มครองคนหางานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่ยังไม่ปรากฏการศึกษาเชิงประจักษ์ที่มุ่งวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางานอย่างเป็นระบบและครอบคลุม ส่งผลให้หน่วยงานขาดข้อมูลเชิงวิชาการที่สามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายหรือวางแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างยั่งยืน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในปัจจุบันจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้บริบทของโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน และการรักษาผลประโยชน์ของประเทศ ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดกองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน มีความตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษา “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางาน” โดยมุ่งวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างระบบการคุ้มครองแรงงานไทยให้มีความมั่นคง ยั่งยืน และเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบทโลกในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางานของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางาน ของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน

3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางานของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางาน : กรณีศึกษากองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ มีวิธีวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร เป็นการรวบรวมข้อมูล จากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ คู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้อง

2. วิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยลงพื้นที่ เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากรของการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการกองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง การเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากร ที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 51) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ของกองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 6 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 ข้าราชการระดับหัวหน้ากลุ่ม/ศูนย์ จำนวน 3 คน

2.2 ข้าราชการระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางาน : กรณีศึกษากองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ใช้กับการสัมภาษณ์ที่มีลักษณะการสัมภาษณ์อยู่ระหว่างการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ไม่มีรูปแบบที่แน่นนอน แต่จะมีลักษณะผสมผสานระหว่างโครงสร้างข้อคำถามและการกำหนดประเด็นคำถาม (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 51) การสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษานัดหมายวันสัมภาษณ์โดยแจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะทำการจดบันทึกและบันทึกเสียงโดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนา บันทึกเสียงและบันทึกภาพก่อนทุกครั้ง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางานของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน

จากการศึกษาวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางานที่ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางาน ซึ่งเป็นภารกิจที่ต้องอาศัยทั้งความรู้ ความสามารถ และความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก ในการตรวจสอบ ป้องกัน และช่วยเหลือคนหางานที่ได้รับผลกระทบจากการถูกหลอกลวงไปทำงานในต่างประเทศอย่างผิดกฎหมาย ซึ่งพบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีดังต่อไปนี้

1.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ได้แก่

1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน เจ้าหน้าที่สามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย มีการวางแผนและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยแผนงานที่ชัดเจน การใช้ระบบวงจร PDCA และแนวคิด New Public Management ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ สอดคล้องกับมิติ “คุณภาพของงาน” ตามแนวคิด Peterson & Plowman

2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เจ้าหน้าที่ได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชา เช่น ได้รับการเสนอชื่อเข้าร่วมคัดเลือก “ข้าราชการดีเด่น” หรือได้รับการยอมรับในความสามารถด้านงานวิชาการและประสานงาน ซึ่งเป็นกำลังใจในการทำงาน และได้รับคำขอบคุณจากเพื่อนร่วมงาน

3) ด้านลักษณะของงาน งานมีความท้าทาย ต้องใช้วิจารณญาณและความรู้เฉพาะทาง จึงเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการวินิจฉัยคำร้อง สืบสวนบริษัทจัดหางานผิดกฎหมาย หรือพัฒนาแผนเชิงนโยบาย ล้วนต้องใช้ความรู้ด้านกฎหมายและทักษะเฉพาะ สร้างความท้าทายและกระตุ้นการเรียนรู้ เช่น งานตรวจสอบนายหน้าเถื่อนในโลกออนไลน์ ที่ต้องอาศัยการสืบสวนอย่างต่อเนื่อง

4) ด้านความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่มีความภาคภูมิใจ ในการรับผิดชอบงานใหม่ ๆ ถือเป็นโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับต้น ที่มองว่างานใหม่คือโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ

5) ด้านความก้าวหน้าในงาน ภายในหน่วยงานมีระบบการเลื่อนตำแหน่ง การปรับเงินเดือนที่พิจารณาตามความสามารถและผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม ถือเป็นแรงจูงใจกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องต่อความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการ

1.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ได้แก่

1) ด้านนโยบายการบริหารงาน นโยบายองค์กรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินงาน การบริหารจัดการมีความชัดเจนและมีระบบการประชุม วางแผน แบ่งงานกันทำอย่างเป็นระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวม ผู้บริหารส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีการตั้งคณะทำงานในโครงการต่าง ๆ เช่น “องค์กรคุณธรรม” ซึ่งได้รับรางวัลระดับชาติ สะท้อนถึงวัฒนธรรมการบริหารที่ยึดการมีส่วนร่วมในองค์กร

2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับดี มีการพบปะ พูดคุย และแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีบรรยากาศการทำงานที่ดีจากกิจกรรมภายใน ช่วยลดช่องว่างระหว่างตำแหน่ง และส่งเสริมความร่วมมือ มีกิจกรรมสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน เช่น งานเลี้ยงปีใหม่ กิจกรรม 5ส การแสดงความยินดีระหว่างกลุ่มงานในวาระโอกาสต่างๆ และระบบพี่เลี้ยงสำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่ สร้างความผูกพันและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ภายในองค์กรมีระบบประเมินผล โปร่งใส ยุติธรรม การเลื่อนขั้นเงินเดือนปีละ 2 ครั้ง และแนวทางเติบโตในสายราชการ จึงเป็นการสร้างความมั่นคงทางจิตใจ และความมั่นใจในอนาคต ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการพัฒนาและสร้างแรงขับเคลื่อนภายใน

4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการทำงาน เจ้าหน้าที่ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานเหมาะสมกับลักษณะงาน โดยรวมถือว่ามีความเพียงพอ เช่น ระบบแสงสว่าง อากาศ อุปกรณ์สำนักงาน

5) ด้านรายได้และสวัสดิการ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับพื้นฐาน เช่น ค่าพาหนะ ค่ารักษาพยาบาล เบี้ยเลี้ยง ฯลฯ แต่หากมีการทบทวนสวัสดิการของข้าราชการให้มีความสมดุลต่อค่าครองชีพในยุคปัจจุบันก็จะเป็นการดี

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางาน ของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางาน ของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน โดยใช้กรอบของ Peterson & Plowman ซึ่งเน้น 4 องค์ประกอบ ได้แก่

2.1 คุณภาพของงาน (Quality) เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์ปัญหา และตอบสนองประชาชนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และเป็นมืออาชีพ คุณภาพของงานสำคัญยิ่งกว่าปริมาณ เช่น การวินิจฉัยคำร้องต้องถูกต้อง รอบคอบ และเป็นธรรม การจัดทำแผนงบประมาณต้องแม่นยำตรงตามนโยบาย งานตรวจสอบนายหน้าเถื่อนต้องมีหลักฐานชัดเจนและส่งผลในเชิงคดีตามกฎหมาย

2.2 ปริมาณของงาน (Quantity) แม้งานในแต่ละกลุ่มจะมีปริมาณมาก (เช่น คำร้อง การประสานหน่วยงาน การจัดประชุม) แต่เจ้าหน้าที่สามารถบริหารจัดการได้ดี โดยอาศัยการทำงานเป็นทีม การหมุนเวียนหน้าที่ และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยลดภาระและกระจายงานได้อย่างเหมาะสม

2.3 เวลาในการปฏิบัติงาน (Time) งานที่ได้รับมอบหมายสามารถดำเนินการได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด มีการนำหลัก PDCA มาใช้บริหารกระบวนการ เจ้าหน้าที่สามารถส่งงานตามเวลาที่กำหนด เช่น การวินิจฉัยคำร้องภายในกำหนด การจัดทำรายงานแผนงบประมาณรายปีหรือรายไตรมาส ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงการปรับปรุงข้อมูลภายในระบบสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันและต่อเนื่อง

2.4 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) มีการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่าถือเป็นแนวทางที่ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางานของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน

จากการศึกษาวิจัยพบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางานของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน มีดังนี้

3.1 ด้านการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ การจัดอบรมเชิงกฎหมายแรงงาน การวินิจฉัยคำร้อง การสืบสวน พัฒนาทักษะ Soft Skills ได้แก่ การให้คำปรึกษา การสื่อสารกับคนหางาน การเข้าใจภาวะเปราะบาง การวางระบบอบรมให้ครอบคลุมทั้งบุคลากรใหม่และผู้มีประสบการณ์ โดยเฉพาะในช่วงเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่

3.2 ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีและระบบข้อมูล ได้แก่ การพัฒนาฐานข้อมูลแรงงาน คนหางานและสถานประกอบการ ให้เชื่อมโยงข้อมูลแบบ Real-time การสร้างช่องทางร้องทุกข์ที่เข้าถึงง่าย เช่น Line Official, Mobile Application การจัดทำ Blacklist ของนายหน้าเถื่อน เพื่อแจ้งเตือนและป้องกันการกระทำผิดซ้ำ

3.3 ด้านการสนับสนุนทรัพยากร ได้แก่ จัดหาอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เก้าอี้ โต๊ะทำงาน เสนอเพิ่มตำแหน่งสนับสนุน เช่น นิติกร เพื่อเสริมความแม่นยำด้านกฎหมาย และเสนอพิจารณาการทบทวนสวัสดิการบางรายการให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน เพื่อรักษาขวัญกำลังใจระยะยาว

อภิปรายผลการวิจัย

กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน มีภารกิจด้านการคุ้มครองคนหางาน ต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองหางาน พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการแสวงหาประโยชน์จากคนหางาน คุ้มครองคนหางานให้ได้รับความเป็นธรรม และได้รับการช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาหรือความเดือดร้อน เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักความถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงต้องเคารพสิทธิ เสรีภาพและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของประชาชน นอกจากนี้ การปฏิบัติหน้าที่ภายใต้พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มีผลกระทบต่อสิทธิของประชาชนในหลายด้าน เช่น มาตรา 63 ให้อำนาจหน้าที่พนักงานเจ้าหน้าที่ในการระงับการเดินทางออกนอกราชอาณาจักรของผู้ที่มีพฤติการณ์จะลักลอบเดินทางไปทำงานต่างประเทศ โดยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการสั่งระงับการเดินทางของคนหางาน ให้คนหางานเป็นผู้เสีย เป็นต้น การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่จึงต้องเป็นไปอย่างรอบคอบตามที่กฎหมายกำหนด ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่กระทำการโดยทุจริต ดังนั้น การคุ้มครองคนหางานจึงมีความสำคัญในเชิงสังคมและเศรษฐกิจ เป็นภารกิจภายใต้กรอบกฎหมายที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จึงต้องอาศัยการพัฒนาหลายมิติ ทั้งด้านกฎหมาย ระบบงาน บุคลากร และเทคโนโลยี เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพ โปร่งใส และเป็นธรรมต่อคนหางานทุกกลุ่ม

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางานของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

การปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางานของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน ตามแนวคิดองค์ประกอบที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการทำงานอันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพของ Herzberg (อ้างถึงใน วิษณุ กิตติพงศ์วรการ, 2563 หน้า 18-19)

โดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มหลักๆ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) สามารถนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ได้แก่

1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน เจ้าหน้าที่สามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย จนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย มีการวางแผนและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า "...ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ด้านการคุ้มครองคนหางาน ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ใช้วงจร PDCA เพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีการทำงานเป็นระบบ..." (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, 2568) สอดคล้องกับงานวิจัยของนลธวัช ผดุงเกียรติ (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษากรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งในปัจจัยสร้างแรงจูงใจ เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ลักษณะการทำงาน ความรับผิดชอบ โอกาสในการเติบโตและพัฒนา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรฯ ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลาการทำงาน ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์กร อย่างเห็นได้ชัด โดยพบปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป การขาดทรัพยากรที่ทันสมัยและเพียงพอ การวัดประสิทธิภาพที่ไม่สอดคล้อง ขาดการถ่ายทอดความรู้

2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีการให้คำยกย่องหรือให้คำชมเชยจากหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นไปตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า "...มีการชมเชยจากหน่วยงานและผู้บังคับบัญชา กรณีปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายในภารกิจ และมีการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติในระดับที่ดีขึ้น..." (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, 2568) สอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐศาสตร์ สายฟ้าแลบ (2566) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดระยอง ที่ปฏิบัติหน้าที่ท้องถิ่นอำเภอ ด้านปัจจัยจูงใจในการทำงาน ได้แก่ 1) ความสำเร็จของการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับ 3) ความรับผิดชอบ 4) ลักษณะงาน และ 5) ความก้าวหน้าในอาชีพ

3) ด้านลักษณะของงาน งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทายและช่วยกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นไปตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า "...งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทายความรู้ในเรื่องกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ทำให้ต้องศึกษาหาความรู้ในด้านข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่ตลอดเวลา จึงเป็นงานที่เหมาะแก่การพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง..." (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, 2568) สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญาพัชร ผิวสะอาด (2566) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมเจ้าท่า พบว่าปัจจัยจูงใจ เช่น ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน ความก้าวหน้า และการยอมรับส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในกรมเจ้าท่า โดยเฉพาะในมิติคุณภาพงานและระยะเวลา ซึ่งตรงกับผลการสัมภาษณ์ที่พบว่าเจ้าหน้าที่มีแรงจูงใจจากภายในองค์กรอย่างชัดเจน และสามารถรักษาคุณภาพของงานได้อย่างต่อเนื่อง

4) ด้านความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่มีความภาคภูมิใจ ในการรับผิดชอบงานใหม่ ๆ ถือเป็นโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับต้น ซึ่งเป็นไปตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า "...การได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ ให้รับผิดชอบ มองเห็นเป็นเรื่องที่ดีเสมอ สิ่งหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนนั่นคือ การเป็นที่ไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาที่ให้ข้าพเจ้ารับผิดชอบงานใหม่ ๆ..." (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, 2568) สอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐศาสตร์ สายฟ้าแลบ (2566) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดระยอง ที่ปฏิบัติหน้าที่ท้องถิ่นอำเภอ ด้านปัจจัยจูงใจในการทำงาน ได้แก่ 1) ความสำเร็จของการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับ 3) ความรับผิดชอบ 4) ลักษณะงาน และ 5) ความก้าวหน้าในอาชีพ

5) ด้านความก้าวหน้าในงาน มีการได้รับการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น มีระบบการเลื่อนตำแหน่ง การปรับเงินเดือน ที่พิจารณาตามความสามารถและผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม ถือเป็นแรงจูงใจกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องต่อความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการ ซึ่งเป็นไปตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า "...ได้รับการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นตามลำดับ ซึ่งเป็นผลจากความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ความรับผิดชอบที่แสดงให้เห็น รวมทั้งผลสัมฤทธิ์ของงานที่เป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การได้รับโอกาสในการปรับตำแหน่งงานให้สูงขึ้นนี้ นับเป็นกำลังใจที่สำคัญในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และเป็นแรงผลักดันให้มุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น..." (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2568) สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญานุช จันทร์ไพฑูรย์ (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จของงาน 2) การได้รับการยอมรับ 3) ความรับผิดชอบ 4) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 5) ความก้าวหน้าในอาชีพ 6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 7) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 8) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร 9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 10) ความมั่นคงในการทำงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ได้แก่

1) ด้านนโยบายการบริหารงาน มีการให้บุคลากรในองค์กรร่วมกันดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งเป็นไปตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า "...การบริหารจัดการงานภายในหน่วยงาน ตนเองและผู้บริหารได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีการจัดตั้งคณะทำงานหรือทีมงานเฉพาะกิจในแต่ละโครงการ เพื่อให้บุคลากรได้ร่วมมือกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแบ่งปันหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม..." (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2568) นโยบายองค์กรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินงาน การบริหารจัดการมีความชัดเจนและมีระบบการประชุม วางแผน แบ่งงานกันทำอย่างเป็นระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวม ผู้บริหารส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วม สอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐศาสตร์ สายฟ้าแลบ (2566) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัย

ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดระยอง ที่ปฏิบัติหน้าที่ท้องถิ่นอำเภอ ด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ 1) การปกครองบังคับบัญชา 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ 4) นโยบายการบริหารขององค์การ 5) ค่าจ้างและผลตอบแทน 6) การได้รับการยอมรับขององค์การจากสังคม 7) ความมั่นคงในงาน และ 8) สภาพความเป็นอยู่

2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีการสร้างความสัมพันธ์ด้วยการให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้วยความเป็นมิตร มีการพบปะสนทนากันและมีการเรียนรู้งานภายในองค์กร ซึ่งเป็นไปตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...ภายในหน่วยงานมีการพบปะแบบไม่เป็นทางการ โดยมีการรับประทานอาหารร่วมกันระหว่างกลุ่มงาน และภาพรวมของกองฯ เมื่อมีกิจกรรมหรือเทศกาลต่าง ๆ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, 2568) สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญานุช จันทร์ไพฑูรย์ (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จของงาน 2) การได้รับการยอมรับ 3) ความรับผิดชอบ 4) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 5) ความก้าวหน้าในอาชีพ 6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 7) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 8) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร 9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 10) ความมั่นคงในการทำงาน

3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน องค์กรมีการสร้างความมั่นคงหรือความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...ภายในองค์กรมีการดำเนินการสร้างความมั่นคงและความเชื่อมั่นให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยยึดหลักการบริหารงานบุคคลที่โปร่งใส เป็นธรรม และคำนึงถึงความก้าวหน้าในสายงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่และรู้สึกว่ามีคุณค่าในบทบาทของตน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2568) สอดคล้องกับงานวิจัยของนลธวัช ผดุงเกียรติ (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรณีศึกษากรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 พบว่า ปัจจัยเกื้อหนุน เช่น นโยบายและการบริหารจัดการขององค์กร ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและผลตอบแทน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ตำแหน่งงาน ชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากร ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลาการทำงาน ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์กร อย่างเห็นได้ชัด

4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานเหมาะสมกับลักษณะงาน ซึ่งเป็นไปตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการทำงาน ภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ มีอากาศภายในห้องทำงานที่เหมาะสม ภายนอกสำนักงานมีการจัดโซนให้สูบบุหรี่ เพื่อไม่ให้รบกวนประชาชนผู้มาใช้บริการ สถานที่ตั้งอาคารมีโรงอาหารและห้องน้ำที่อำนวยความสะดวก และสะอาด...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, 2568) สอดคล้องกับงานวิจัย

ของรัฐศาสตร์ สายฟ้าแลบ (2566) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดระยอง ที่ปฏิบัติหน้าที่ท้องถิ่นอำเภอ ด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ 1) การปกครองบังคับบัญชา 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ 4) นโยบายการบริหารขององค์การ 5) ค่าจ้างและผลตอบแทน 6) การได้รับการยอมรับขององค์การจากสังคม 7) ความมั่นคงในงาน และ 8) สภาพความเป็นอยู่

5) ด้านรายได้และสวัสดิการ ได้รับค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ เงินช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาลตลอดจนสวัสดิการประเภทต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ซึ่งเป็นไปตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 กล่าวว่า “...ได้รับสวัสดิการเพียงพอ โดยข้าราชการจะได้รับสิทธิค่ารักษาพยาบาลในส่วนที่เบิกได้ และที่เบิกไม่ได้ข้าราชการจะต้องออกค่าใช้จ่ายเอง สำหรับค่าเบี้ยเลี้ยงหากมีการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และนอกสถานที่ก็สามารถเบิกได้ตามระเบียบของทางราชการ และเมื่อต้องเดินทางไปราชการ ก็สามารถเบิกได้ตามระเบียบราชการ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, 2568) สอดคล้องกับงานวิจัยของนลธวัช ผดุงเกียรติ (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรณีศึกษากรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในปัจจัยเกื้อหนุน เช่น นโยบายและการบริหารจัดการขององค์กร ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและผลตอบแทน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ตำแหน่งงาน ชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรฯ ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลาการทำงาน ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์กร อย่างเห็นได้ชัด

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางานของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน โดยใช้กรอบของ Peterson & Plowman (อ้างถึงใน สิขริน คุ้มพันธุ์แย้ม, 2566, หน้า 7) มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1) คุณภาพของงาน (Quality) เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์ปัญหา และตอบสนองประชาชนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และเป็นมืออาชีพ คุณภาพของงานสำคัญยิ่งกว่าปริมาณ เช่น การวินิจฉัยคำร้องต้องถูกต้องรอบคอบ และเป็นธรรม การจัดทำแผนงบประมาณต้องแม่นยำตรงตามนโยบาย งานตรวจสอบนายหน้าเถื่อนต้องมีหลักฐานชัดเจนและส่งผลในเชิงคดีตามกฎหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของธาริณี สมาน (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้การระบาดของโรคติดต่อในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงาน ความรวดเร็วในการทำงาน และความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2) ปริมาณของงาน (Quantity) แม้งานในแต่ละกลุ่มจะมีปริมาณมาก (เช่น คำร้อง การประสานหน่วยงาน การจัดประชุม) แต่เจ้าหน้าที่สามารถบริหารจัดการได้ดี โดยอาศัยการทำงานเป็นทีม การหมุนเวียนหน้าที่ และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยลดภาระและกระจายงานได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของปาลีกานต์ คงเกษม (2565) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา

พบว่า ระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามลำดับ

3) เวลาในการปฏิบัติงาน (Time) งานที่ได้รับมอบหมายสามารถดำเนินการได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด มีการนำหลัก PDCA มาใช้บริหารกระบวนการ เจ้าหน้าที่สามารถส่งงานตามเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของธาริณี สมาน (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้การระบาดของโรคติดต่อในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ความรวดเร็วในการทำงาน และความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) มีการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่าถือเป็นแนวทางที่ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของปาลีกานต์ คงเกษม (2565) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตามลำดับ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนหางานของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1) ด้านการพัฒนาบุคลากร ควรมีการจัดอบรม และควรมีการวางระบบอบรมให้ครอบคลุมทั้งบุคลากรใหม่และผู้มีประสบการณ์ ซึ่งเป็นไปตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า “...จัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านการคุ้มครองคนหางาน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกฎหมายใหม่หรือที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่คนหางานได้...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, 2568) สอดคล้องกับงานวิจัยของมาริสา โคตรชุม (2565) ศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ 1) ควรสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน 2) ควรสร้างความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานให้แก่บุคลากรลูกจ้างชั่วคราว 3) ควรบำรุงรักษาและจัดซื้ออุปกรณ์ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน 4) ควรจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร 5) ควรจัดประชุมบุคลากรเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

2) ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีและระบบ ควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีความทันสมัย เชื่อมโยงข้อมูลแบบ Real-time กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเป็นไปตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...ควรมีการพัฒนาฐานข้อมูลแรงงาน คนหางาน และสถานประกอบการ ให้เชื่อมโยงข้อมูลแบบ Real-time รวมถึงการสร้างช่องทางการร้องทุกข์ที่เข้าถึงง่าย และควรมีการจัดทำ Blacklist ของสาย/นายหน้าเถื่อน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2568) สอดคล้องกับงานวิจัยของนวินดา ลาดกำแพง (2565) ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล: กรณีศึกษา กองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงาน

ของคนต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ผลการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ สร้างนวัตกรรมในการบริการและนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ควรมีการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลมาปรับใช้ และควรพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้เท่าทันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล

3) ด้านการสนับสนุนทรัพยากร ควรเสนอเพิ่มตำแหน่งสนับสนุน เช่น ตำแหน่งนิติกร เพื่อเสริมความแม่นยำด้านกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...ควรจะต้องมีการจัดสรรอัตรากำลังในตำแหน่ง นิติกร ที่มีความรู้ด้านกฎหมายโดยตรง เนื่องจากการปฏิบัติงานตามภารกิจเป็นเรื่องของกฎหมายที่ให้คุณและให้โทษ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, 2568) สอดคล้องกับงานวิจัยของพรวลี หนูรอด (2564) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษาที่ทำการปกครอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหา ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ควรจัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องต่อปริมาณงาน ใช้แรงจูงใจในหลากหลายรูปแบบ เช่น การยกย่อง ชมเชย การเพิ่มค่าตอบแทน การจัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น อาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

เจ้าหน้าที่กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรพัฒนาองค์ความรู้และทักษะอย่างต่อเนื่อง โดยจัดอบรมเกี่ยวกับกฎหมายแรงงานทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการอบรม Soft Skills เช่น การสื่อสาร การให้คำปรึกษา และการบริการด้วยหัวใจ (Service mind)

2. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เฉพาะด้าน ได้แก่ นิติกร เพื่อรองรับการตีความกฎหมายที่ให้คุณและโทษ รวมถึงมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนด้านข้อมูลและงานเอกสาร เพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่หลัก

3. ควรสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่น Line Official เว็บไซต์ Mobile Application เป็นต้น เพื่อเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงและลดความเหลื่อมล้ำในการรับบริการ

4. ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานให้ทันสมัย และเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแบบ Real-time เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ตรวจสอบข้อมูล และลดขั้นตอนซ้ำซ้อน

5. ควรจัดทำฐานข้อมูล Blacklist ของสาย/นายหน้าเถื่อน และผู้กระทำผิดกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน เพื่อใช้ในการคัดกรองและแจ้งเตือนแก่เจ้าหน้าที่และคนหางาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยในเชิงปริมาณโดยการใช้แบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อสนับสนุนข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กระทรวงแรงงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กัญญาพัชร ผิวสอาด (2566) *ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมเจ้าท่า*, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**.**

ธัญญานุช จันทร์ไพฑูรย์. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน.* การค้นคว้าอิสระรัฐประสาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธาริณี สมาน. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้การระบาดของโรคติดต่อในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต.* สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

นลธวัช ผดุงเกียรติ (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรณีศึกษา; กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1.* การค้นคว้าอิสระรัฐประสาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นวินดา ลาดกำแพง (2565). *การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล: กรณีศึกษา กองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน*. การค้นคว้าอิสระรัฐประสาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปาลีกานต์ คงเกษม. (2565).*แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จากัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระรัฐประสาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พรวลี หนูรอด. (2564). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษาที่ทาการปกครอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ*. การค้นคว้าอิสระรัฐประสาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มาริสา โคตรชุม. (2565). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทางานของคนต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน.*การค้นคว้าอิสระรัฐประสาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รัฐศาสตร์ สายฟ้าแลบ. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดระยอง.* การค้นคว้าอิสระรัฐประสาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาตร์.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

วิษณุ กิตติพงศ์วรการ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง.* สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สิขริน คุ้มพันธุ์แย้ม. (2566). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของวิศวกร บริษัท ยูแทคไทย จำกัด.* สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1. (2568). หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาการคุ้มครองคนหางาน. *สัมภาษณ์ส่วนบุคคล.* กรกฎาคม, 7

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2. (2568). หัวหน้ากลุ่มตรวจและวินิจฉัยคำร้องทุกข์. *สัมภาษณ์ส่วนบุคคล.* กรกฎาคม, 7

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3. (2568). หัวหน้าศูนย์ประสานการปราบปรามผู้เป็นภัยต่อคนหางาน. *สัมภาษณ์ส่วนบุคคล.* กรกฎาคม, 7

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4. (2568). นักวิชาการแรงงานชำนาญการ. *สัมภาษณ์ส่วนบุคคล.* กรกฎาคม, 7

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5. (2568). นักวิชาการแรงงานชำนาญการ. *สัมภาษณ์ส่วนบุคคล.* กรกฎาคม, 7

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6. (2568). นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ. *สัมภาษณ์ส่วนบุคคล.* กรกฎาคม, 7