



คุณภาพในการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 สำหรับแรงงานต่างด้าว
สัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปรัชญา ประกอบพันธู์

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



QUALITY OF WORK PERMITS SERVICING UNDER SECTION 9 FOR COMBODIAN,
LAOS AND MYANMAR'S ALIENATE WORKERS OF PRACHUAP KHIRI KHAN
PROVINCIAL EMPLOYMENT OFFICE.

Pratchaya Prakobpan

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2017

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

คุณภาพในการให้บริการออกไปอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 สำหรับแรงงานต่างด้าว
สัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปรัชญา ประกอบพันธุ์

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

QUALITY OF WORK PERMITS SERVICING UNDER SECTION 9 FOR COMBODIAN,
LAOS AND MYANMAR'S ALIENATE WORKERS OF PRACHUAP KHIRI KHAN
PROVINCIAL EMPLOYMENT OFFICE

Pratchaya Prakobpan

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2017

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



ใบรับรองการศึกษาอิสระ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อการศึกษาอิสระ	คุณภาพในการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 สำหรับ แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงาน จัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ชื่อผู้วิจัย	นายปรัชญา ประกอบพันธ์
วิชาเอก	นวัตกรรมการบริหารการจัดการรัฐกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอนุมัติให้การศึกษาอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
(นายรพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(ดร.ทศวน ชูเพ็ญ)

..... กรรมการ
(ดร.ฟ้าใส สามารถ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนตรีวัต)



Independent Study Certificate
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Independent Study Title Quality of Work Permits Servicing under Section 9 for
Cambodian, Laos and Myanmar's Alienate Workers of
Prachuap Khiri Khan Provincial Employment Office.

Researcher Mr.Pratchaya Prakobpan

Major Innovative Public Administration and Management

Advisor Assoc. Prof. Papavadee Montriwat, M.P.A

Rajamangala University of Technology Rattanakosin Approved this Independent Study in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration

.....
(Mr.Rapee Moungnont) Director of College of Innovation
Management

Independent Study Committee

.....
(Hhakuan Choopen, Ph.D.) Chairperson

.....
(Phasai Samart, Ph.D.) Member

.....
(Assoc. Prof. Papavadee Montriwat, M.P.A) Member

ชื่อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพในการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 สำหรับแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ชื่อผู้วิจัย	นายปรัชญา ประกอบพันธุ์
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงาน (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการออกใบอนุญาต จำแนกตามประเภทกิจการ (3) ศึกษากระบวนการออกใบอนุญาตทำงาน (4) ศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงกระบวนการออกใบอนุญาตทำงาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานโดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการออกใบอนุญาตทำงานประกอบกิจการเกษตรและปศุสัตว์ ประมงทะเล และต่อเนื่องการเกษตร ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 350 คน และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานออกใบอนุญาตทำงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้มาใช้บริการ จำนวน 187 คน คำนวณจากสูตรของยามานะ กำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วน และสุ่มตัวอย่างแบบง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานออกใบอนุญาตทำงาน จำนวน 4 คน โดยการสังเกต และการสัมภาษณ์ลักษณะกึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่การบริการอย่างเสมอภาค 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการพบว่าผู้รับบริการที่ประกอบกิจการต่างประเภทกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียงและความก้าวหน้า 3) กระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วยกิจกรรม 5 ขั้นตอน 4) การออกใบอนุญาตทำงาน มีปัญหาด้านความซับซ้อนในการบันทึกข้อมูล และระบบฐานข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพ แนวทางในการปรับปรุงเพื่อ

เสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้แก่ ควรสร้างระบบฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และจัดหา
อุปกรณ์ทันสมัยมาใช้ในสำนักงาน

คำสำคัญ : แร่งงานต่างด้าว, คุณภาพการให้บริการ ใบอนุญาตทำงาน



ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

Independent Study Title	Quality of Work Permits Servicing under Section 9 for Cambodian, Laos and Myanmar's Alienate Workers of PrachuapKhiri Khan Provincial Employment Office.
Researcher	Mr. Pratchaya Prakobpan
Degree Sought	Master of Public Administration
Advisor	Assoc. Prof. Papavadee Montriwat, M.P.A
Academic Year	2017

Abstract

The purposes of this research were to study the quality of work permits servicing; compare the opinions of service receivers on quality of work permits servicing classified by types of business; examine the process of work permits servicing; and study the problems and recommend the guidance for improving the quality of work permits servicing.

This research adopted quantitative and qualitative approach. Population consisted of 350 business representatives from agricultural and livestock, marine fisheries and continuance agriculture businesses in Prachuap Khiri Khan Province, who applied for work permit of their workers; and the officials working in PrachuapKhiri Khan Provincial Employment Office. Samples were 187 business representatives obtained via Yamane formula, proportion and simple random sampling were applied; and 4 officials responsible for work permit service, with the application of purposive sampling. Instrument used were questionnaires, observations and semi-structured interview. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, One-way ANOVA, LSD, and content analysis.

The research findings were quality of the work permits servicing in the overall view, was at a high level, with the highest mean on equality of service; when compared the opinions on quality of services, differences were found among opinions of samples on equality, punctuality, sufficiency, and progress aspects at 0.05 level of statistical significance; the process of work permits servicing under section 9, had 5 steps; and major process problems were complexity in data recording and inefficient database

system, the improvement recommended were ; database system should be improved so as to provide more updated information, also, modern office equipment should be installed to foster the efficiency of service delivery.

Keywords : Alienate workers, Quality of services, Work permit,



Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของ รศ.ปภาวดี มนต์รีวัต อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ กราบขอบพระคุณ ดร.หรรณ ชูเพ็ญ ประธานการสอบ และดร.ฟ้าใส สามารถ ที่สละเวลารับเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ ในการทำวิจัย ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ทุกท่าน ที่สอนสั่งวิชาความรู้ อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการศึกษา และเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล พร้อมทั้งคอยประสานในการเก็บแบบสอบถาม การทำการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ชาย และเพื่อนๆ ทุกคน ที่ให้การสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือต่างๆ อีกทั้งยังเป็นกำลังใจหลักอันสำคัญในการศึกษา จนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จ

ปรัชญา ประกอบพันธ์ุ

พฤศจิกายน 2560



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.5 คำนียามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการให้บริการ	7
2.2 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงาน	13
2.3 ใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9.....	20
2.4 สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	32
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
2.6 กรอบแนวคิด.....	40
2.7 สมมติฐาน	40
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	46
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของสำนักงาน จัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	49
4.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ ออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 จำแนกตามประเภทกิจการ	54
4.4 ผลการศึกษากระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9	59
4.5 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและแนะแนวทางการปรับปรุงกระบวนการออกใบอนุญาต ทำงานตามมาตรา 9	64
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	69
5.2 อภิปรายผล	73
5.3 ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	84
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	94
ภาคผนวก ค แบบสังเกตทางเดินงาน	96
ประวัติผู้วิจัย	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทกิจการ	42
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ.....	46
4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ.....	47
4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา.....	47
4.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามประเภทกิจการ.....	48
4.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	48
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการบริการอย่างเสมอภาค	49
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการบริการที่ตรงเวลา	50
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการบริการอย่างเพียงพอ	50
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง	51
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการบริการอย่างก้าวหน้า	52
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(ภาพรวม)ของคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน จัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในแต่ละด้าน	53
4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการออก ใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของ สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทกิจการ	54
4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการออก ใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของ สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาคจำแนกตามประเภท กิจการ	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามประเภทกิจการ	56
4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพอเพียง จำแนกตามประเภทกิจการ	56
4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามประเภทกิจการ	57
4.17 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามประเภทกิจการ	58
4.18 ปัญหาและแนวทางการปรับปรุง	64
ตารางภาคผนวก	
ก.1 แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	89
ก.2 แบบสังเกตทางเดินงาน	92

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ผังโครงสร้างสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	33
2.2	กรอบแนวคิดการวิจัย	40
4.1	ผลการสังเกตทางดำเนินงาน (Work flow) ของกระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตาม มาตรา 9.....	59



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันในประเทศไทยมีความต้องการแรงงานในปริมาณที่สูง เนื่องด้วยปริมาณของวัยทำงานของไทยลดลง เป็นวัยพึ่งพาเพิ่มขึ้น และอัตราการเกิดลดลง ทำให้แรงงานในระดับล่างของไทยขาดแคลน ทำให้มีความจำเป็นที่ต้องนำเข้าแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้านเพื่อเป็นแรงงานทดแทน มีแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาอย่างถูกต้องตามกฎหมายราว 1,600,000 คน ซึ่งในจำนวนนี้มีจำนวนแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ที่ได้รับอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 สูงถึงประมาณ 1,500,000 คน

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่มีภูมิประเทศที่ติดกับชายแดนประเทศเมียนมา ภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นพื้นที่ราบแคบ ๆ ตามแนวฝั่งทะเลด้านตะวันออก มีความลาดเอียงจากทิศตะวันตกตามแนวเทือกเขาตะนาวศรี ลงสู่ทิศตะวันออกด้านอ่าวไทย โดยพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบ มีดินอุดมสมบูรณ์ เศรษฐกิจของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จึงขึ้นอยู่กับอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก รองลงไป คือ อาชีพประมง และอุตสาหกรรม ซึ่งอาชีพหลักเหล่านี้มีลักษณะงานที่เสี่ยง (Dangerous) หนัก (Difficult) และสกปรก (Dirty) แรงงานไทยไม่ทำ ผู้ประกอบการในจังหวัดจึงเลือกที่จะจ้างแรงงานต่างด้าว เพราะแรงงานเหล่านี้อดทนต่อสภาพการทำงาน ส่งผลให้มีแรงงานต่างด้าวสมัครใจที่จะมาทำงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งในปี 2560 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีจำนวนแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ที่ได้รับอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 สูงถึง 23,919 คน จากแรงงานต่างด้าวที่ถูกต้องตามกฎหมายประมาณ 24,000 คน (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว, 2560 หน้า 11)

สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นหน่วยงานที่รับมอบนโยบายเกี่ยวกับการควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว มีหน้าที่พิจารณาออกใบอนุญาตทำงาน ต่ออายุใบอนุญาตทำงาน เปลี่ยนแปลงรายการในใบอนุญาตทำงาน รับแจ้งเข้า-ออกจากการทำงานของคนต่างด้าวตามกฎหมาย รวมถึงแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551 โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมากประมาณ 700-750 ต่อเดือน ทำให้ประสบปัญหาอยู่เสมอเมื่อมาติดต่อขอรับบริการเนื่องจากการให้บริการมีขั้นตอนมาก การพิจารณาไม่ได้กำหนดระยะเวลาไว้อย่างชัดเจนทำให้มีความล่าช้า มีกฎระเบียบที่สลับซับซ้อน ไม่อำนวยความสะดวก ไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการให้บริการยึดความถูกต้องของกฎระเบียบเป็นหลักไม่สนใจต่อความรู้สึกของประชาชน

การบริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึงการบริการต่อผู้มาใช้บริการอย่างมีคุณภาพ ให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีเป้าหมาย คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคุณภาพการบริการ ได้แก่ การบริการอย่างเสมอภาค การบริการที่ตรงต่อเวลา การบริการอย่างเพียงพอ การบริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้วางหลักเกณฑ์แนวนโยบายแห่งรัฐในมาตรา 76 ซึ่งมีหลักสำคัญ คือ หน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณ มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ (สภานิติบัญญัติแห่งชาติ, 2560 หน้า 19) และตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 มาตรา 3/1 ได้วางหลักเกณฑ์ไว้ว่า การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2560 หน้า 1)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะผู้ปฏิบัติหน้าที่พิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จัดทำทะเบียนคนต่างด้าวและเครือข่ายสารสนเทศคนต่างด้าวที่ขออนุญาตทำงาน ซึ่งมีการควบคุมและตรวจสอบแรงงานต่างด้าวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551 สัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาระบบบริการออกใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551 ต่อไป อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 การให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีคุณภาพในระดับใด

1.2.2 กระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีขั้นตอนอย่างไร

1.2.3 ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตาม มาตรา 9 แร้งงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ที่ปฏิบัติงานในประเภทกิจการต่างกัน มีความแตกต่างกันหรือไม่

1.2.4 กระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แร้งงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีปัญหาและข้อเสนอแนะอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แร้งงานต่าง ด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการออก ใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แร้งงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงาน จัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามประเภทกิจการ

1.3.3 เพื่อศึกษากระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แร้งงานต่างด้าวสัญชาติ กัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3.4 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงกระบวนการออกใบอนุญาตทำงาน ตามมาตรา 9 แร้งงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษานี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการซึ่งประกอบด้วย การ ให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และกระบวนการในการออกใบอนุญาตทำงาน ตามมาตรา 9 แห่ง พระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551 แร้งงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

(1) ประชากร คือ ตัวแทนกิจการที่มาใช้บริการที่มีแร้งงานต่างด้าว โดยเป็นตัวแทนจาก 3 ประเภทกิจการ ดังนี้ เกษตรและปศุสัตว์ ประมงทะเล และต่อเนื่องการเกษตร ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 350 ราย (ข้อมูลผู้มารับบริการที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ เดือน เมษายน 2560 – มิถุนายน 2560)

(2) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 187 คน คำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ในครั้งนี้ทำการวิจัยระหว่างเดือนตุลาคม 2559 ถึงเดือนกันยายน 2560 และเก็บข้อมูลภาคสนามในช่วงเดือน สิงหาคม พ.ศ.2560 ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2560

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทกิจการ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

1.5.2 คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย การบริการอย่างเสมอภาค การบริการที่ตรงเวลา การบริการอย่างเพียงพอ การบริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า

(1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะคนที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ในที่นี้หมายถึง การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม ความเสมอภาคในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการยื่นเอกสาร การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีความเสมอภาค ซื่อสัตย์สุจริต ด้วยความเต็มใจ อย่างเท่าเทียม ความกระตือรือร้นยิ้มแย้ม แจ่มใส ในการบริการ

(2) การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ในที่นี้หมายถึง ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การปฏิบัติงานตามเวลาของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการรับชำระค่าธรรมเนียมและออกหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียม และผู้มาใช้บริการได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ในที่นี้หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความเหมาะสมในการจัดสถานที่ ความชัดเจนของป้ายประกาศที่ชี้แจงรายละเอียด ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ แบบฟอร์ม เอกสาร/แผ่นพับสำหรับประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ รวมทั้งความเพียงพอของโต๊ะเก้าอี้ ห้องน้ำ และสถานที่จอดรถ

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ในที่นี้หมายถึง ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสบายใจเมื่อมารับบริการ ความเหมาะสมของเวลาพักกลางวัน และการให้บริการล่วงเวลา ความสะอาดสม่ำเสมอของห้องน้ำที่ให้บริการ

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน ในที่นี้หมายถึง ความรวดเร็วในการบริการจากการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยค้นหาข้อมูล

ความเหมาะสมของระบบค้นหาข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ ความสะดวกในการให้ผู้ใช้บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆในการขอรับบริการผ่านทางเว็บไซต์ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ตู้กดน้ำดื่ม ความเหมาะสมในการให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการออกใบอนุญาตทำงาน การตรวจสอบเอกสารของเจ้าหน้าที่ ณ จุดประชาสัมพันธ์และความพร้อมให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งความพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการเพื่อปรับปรุงการบริการและความเต็มใจที่จะรับฟังปัญหา หรือข้อซักถามของผู้ใช้บริการ

1.5.3 คนต่างด้าว หมายถึง บุคคลธรรมดาซึ่งไม่มีสัญชาติไทย

1.5.4 ใบอนุญาตทำงาน หมายถึง ใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา

1.5.5 ผู้รับใบอนุญาต หมายถึง คนต่างด้าวถูกต้องตามกฎหมายสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ซึ่งได้รับใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551

1.5.6 กิจการเกษตรและปศุสัตว์ หมายถึง กิจการที่เกี่ยวกับการปลูกพืช การเลี้ยงสัตว์และการสงวนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้มนุษย์ได้ใช้ประโยชน์ ซึ่งการปลูกพืชและเลี้ยงสัตว์นั้นก่อให้เกิดผลผลิตที่เรานำมาใช้บริโภคในชีวิตประจำวันและสามารถนำไปจำหน่ายเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ตนเอง ครอบครัว รวมทั้งส่งเป็นสินค้าไปจำหน่ายยังต่างประเทศได้

1.5.7 กิจการต่อเนื่องการเกษตร หมายถึง กิจการที่นำผลผลิตจากการปลูกพืชและเลี้ยงสัตว์มาเปลี่ยนแปลงสภาพด้วยวิธีการต่างๆ ให้เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีรูปร่างลักษณะแตกต่างไปจากเดิม เช่น ข้าวสามารถแปรรูปเป็นแป้ง เส้นก๋วยเตี๋ยว , พืชตระกูลถั่ว แปรรูปเป็น น้ำมันพืช นมถั่วเหลือง ครีมเทียม เป็นต้น รวมถึงกิจการรับซื้อพืชไร่ พืชสวน ลานมัน ลานตากข้าว โรงสีข้าว นาเกลือ ฯลฯ ด้วย

1.5.8 กิจการประมงทะเล หมายถึง กิจการที่เกี่ยวกับการจัดการของมนุษย์ด้านการจับปลาหรือสัตว์น้ำอื่นๆ ในทะเล

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.6.1 ทราบถึงระดับคุณภาพในการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.6.2 ทราบถึงปัญหาและแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.6.3 เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการและปัญหาในกระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.6.4 เป็นข้อมูลพื้นฐานของการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพในการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ไปปฏิบัติของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยศึกษาจากการให้บริการซึ่งประชาชนได้รับในปัจจุบัน รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการให้บริการ
 - 2.1.1 ความหมายของการให้บริการ
 - 2.1.2 หลักการสำคัญและเป้าหมายของการให้บริการ
 - 2.1.3 คุณภาพการให้บริการ
 - 2.1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ
- 2.2 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงาน
 - 2.2.1 ความหมายของกระบวนการปฏิบัติงาน
 - 2.2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพและการปรับปรุงกระบวนการ
- 2.3 ใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9
 - 2.3.1 มาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551
 - 2.3.2 ความหมายของใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9
 - 2.3.3 ผู้มีหน้าที่ออกใบอนุญาตทำงาน
 - 2.3.4 กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคนต่างด้าว
- 2.4 สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
 - 2.4.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม
 - 2.4.2 โครงสร้างองค์การ
 - 2.4.3 อำนาจหน้าที่
 - 2.4.4 อัตรากำลัง
 - 2.4.5 จำนวนแรงงานต่างด้าวในความควบคุมของสำนักงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพในการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 463) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึงการ ปฏิบัติรับใช้หรือให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก

ธีระ อัมพรพฤติ (2542, หน้า 10) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ คือกิจกรรมหรือกระบวนการ ในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบาย และเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะ ของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่ กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ อีกทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีเปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ความเป็นธรรม และความเสมอภาค หลักในการให้บริการ นั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอเท่าเทียม กันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการ มากเกินไป

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2543, หน้า 202 - 203) ได้ให้ความหมายของ การบริการ (Service) ว่า หมายถึงสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยาก สูญสลายหายไปได้ง่าย ซึ่งการบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ ทำเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆให้กับผู้รับบริการ การบริโภค หรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นทันที หรือเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544, หน้า 6) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือ ความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2544, หน้า 7) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็น กระบวนการ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือ ในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้ บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจ แก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของ การบริการ ว่า คือ กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า จาก ความหมายดังกล่าว สามารถแบ่งการบริการออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลผลิตภัณฑบริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจ เพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค ที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เช่น การตรวจและรักษาโรค, การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ, การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ, การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ และการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น

2. การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา, บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย, การให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ และการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า เป็นต้น

สมชาติ กิจบรรยง (2540, หน้า 7) ได้ให้คำจำกัดความของ การบริการ ไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างสมเหตุสมผล และอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่องเท่าเทียมกันให้แก่ผู้รับบริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

2.1.2 หลักการสำคัญและเป้าหมายของการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะการบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากการบริการ ทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งธุรกิจบริการ การให้บริการเปรียบดังสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำได้อีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา

สมชาย กิจบรรยง (2546, หน้า 15) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการเป็นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้นักชื้อลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า

มิลเลท (Millet, 1954, อ้างอิงใน พวงมาลัย รักษาจิต.2554, หน้า 12) ได้เสนอไว้เกี่ยวกับเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การบริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตราฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การบริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการบริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การบริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิฉะนั้น ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้บริหาร

4. การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ ผลการปฏิบัติงาน และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การบริการเป็นหน้าที่สำคัญยิ่งในการบริหารงาน เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนโดยเป้าหมายในการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการโดยบริการอย่างเสมอภาค ตรงเวลา การบริการอย่างพอเพียง มีการบริการต่อเนื่องและการบริการที่ก้าวหน้า

2.1.3 คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538, หน้า 145) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวังซึ่งเป็นผู้ตัดสินคุณภาพของการให้บริการหรือเป็นการรับรู้ของลูกค้า ลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพโดยการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจได้ถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ

(When) สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) และในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) ซึ่งนักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า

จินตนา บุญงการ (2539, หน้า 12 -13) อธิบายว่าคุณภาพ หมายถึง ระดับความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนที่มีต่อบริการ ซึ่งตัดสินโดยประชาชน ความคาดหวังและความต้องการดังกล่าว เปลี่ยนแปลงได้เรื่อยๆ ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการโดยสรุป การพัฒนาคุณภาพสมัยใหม่ก็คือ การทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการทำให้ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้รับการตอบสนอง เช่น การส่งสินค้าที่ถูกต้องตรงเวลาที่ต้องการในราคาที่ย่อมเยา และด้วยการปฏิบัติอย่างสุภาพ อ่อนโยน และ กล่าวได้ว่า การพัฒนาคุณภาพในการทำงานเป็นความสุขใจ เกิดความพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติจากปัจจัยด้านต่างๆ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมตามเงื่อนไขที่กำหนดขึ้นมาและเพื่อให้ ประสบผลสำเร็จในการทำงานอย่างมีคุณภาพความหมายของคุณภาพอาจจะหมายความดังนี้ (Classical Idea)

1. ความหมายแบบเก่า (Narrow Idea) คือการทำผลิตภัณฑ์ หรือการบริการที่เหมือนมาตรฐาน (Standard) จากความหมายดังกล่าว คุณภาพ หมายถึง มาตรฐาน

2. ความหมายแบบใหม่ คือ ความพอใจของลูกค้า หรือผู้ใช้สิ่งที่ใช้ซึ่งเหมาะสม (Modern Idea) ซึ่งในความหมายนี้ คุณภาพจะหมายความรวมถึง ความพึงพอใจของลูกค้าด้วย ทั้งนี้เพราะองค์การธุรกิจตั้งขึ้นมาเพื่อผลิตสินค้า และบริการออกขายให้ได้ผล และกำไรคุ้มกับเงินที่ลงทุนไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้จนมีกำไรสูงสุด ก็ต้องมีคุณภาพคือสามารถทำให้ลูกค้าพอใจในทุกๆด้าน หากบริการด้านหนึ่งด้านใดไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งของตลาดอาจถูกคู่แข่งอื่นที่บริการดีกว่าแย่งไป จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการเพื่อสนองความพอใจของลูกค้า และจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับความพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการเป็นที่พอใจจึงจำเป็นต้องนำความต้องการในการใช้บริการมาพิจารณาเพื่อนำไปปรับปรุงให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วีระพงษ์ เถลิวิระรัตน์ (2539, หน้า 14) ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า คือ ความสอดคล้อง กับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 18) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกัน ออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

กล่าวสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ ซึ่งคุณภาพของบริการเป็นสิ่งที่สร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง ดังนั้นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

2.1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการ

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 15) อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ การปรับปรุงการ ให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จ โดยกล่าวว่า การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการ ให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก ผู้ให้บริการไปยัง ผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการ ให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ คำว่า “บริการ” อาจนิยามได้ดังนี้ “บริการ” คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเสื่อมสลายสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำงานทันที และส่งมอบให้ ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันทีการทำงานบริการที่ต้องทำทันที และต้องเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ เช่นนี้ ผู้บริการย่อมต้องมี จิตสำนึกในการ ให้บริการอยู่ตลอดเวลาคุณลักษณะ 7 ประการ ของการบริการที่ดีบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหาความหมายดี ๆ ให้กับตัวอักษรภาษาอังกฤษ ทั้ง 7 ตัวนี้ได้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักในการปฏิบัติได้ ความหมายของตัวอักษรทั้ง 7 นี้ คือ

S = smiling & sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = early response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = volutariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = image enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่า ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

พาซูราแมน ซีกัมัล และเบอร์รี่, Parsuraman; Zeithaml; and Berry, 1985 (อ้างอิงใน ศรีจันทร์ วัฒนศิริ, 2553, หน้า13-14) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ ให้บริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้อง และการให้บริการตรงตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้
2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือ การที่ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะบริการ รวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การส่งเอกสารโดยรวดเร็ว การตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้บริการโดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ ทั้งความรู้และทักษะของพนักงานเป็นสิ่งสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการและความสามารถขององค์กรโดยรวม
4. ความสะดวกในการติดต่อ (Access) ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทางโทรศัพท์ไม่ต้อง เสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการเหมาะสม และสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) การให้ความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ตลอดจนรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
6. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ อาจรวมถึงการให้คำแนะนำ บอกราคาอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
7. ความเชื่อถือได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องซื่อสัตย์และเชื่อใจได้สิ่งนี้มีผลเกี่ยวข้องกับชื่อเสียงของผู้ให้บริการและชื่อเสียงหน่วยงานโดยตรง
8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือไม่มีข้อสงสัยในเรื่องความปลอดภัยทางกายและความปลอดภัยทางการเงิน รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องรักษาความลับของผู้ใช้บริการ
9. ความรู้ความเข้าใจในผู้บริการ (Understanding and Knowing the Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ
10. สิ่งจับต้องได้ (Tangible) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่แสดงเป็นรูปร่างได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายการสินค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของรัฐ ที่ทำเพื่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งหลักการที่สำคัญ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค เพียงพอ ต่อเนื่อง ตรงเวลา ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ คือ ความเชื่อถือได้ของบริการ ความสามารถของผู้ให้บริการ และรวมถึงสิ่งแวดล้อมในการบริการ

2.2 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของกระบวนการปฏิบัติงาน

วัลลภ กันทรทรัพย์ (2534, หน้า 12) ได้ให้คำจำกัดความ กระบวนการ ไว้ว่า กระบวนการ คือ แนวทางดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีขั้นตอนซึ่งวางไว้อย่างเป็นลำดับ ตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จ ตามจุดประสงค์ ที่กำหนดไว้ ขั้นตอนดังกล่าวมีผู้เสนอไว้ ซึ่งได้มีการทดลองใช้แล้วและแสดงให้เห็นว่า เป็นขั้นตอนที่ช่วยให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพ นำไปสู่ความสำเร็จตามจุดประสงค์และเป้าหมายได้โดยใช้เวลาและทรัพยากรน้อยที่สุด

สุวิทย์ หิรัญยกานนท์, สิริวรรณ เมธีวิวัฒน์ และชนินทร์ชัย อินทรภรณ์. (2540, หน้า 199) ให้ความหมายคำว่า กระบวนการ (Process) ว่าหมายถึง แบบแผนที่มีระเบียบวิธีการลำดับก่อนหลังอย่างมีระเบียบอันทำให้เกิดผลในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น กระบวนการวิธีการ เรียนรู้ในสิ่งใดก็ตามต้องมีแบบแผนลำดับวิธีการก่อนหลังจึงทำให้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งนั้นๆ

สุคนธ์ สิ้นธพานนท์ (2550, หน้า 113) อธิบายความหมายของ กระบวนการ ว่าคือ การดำเนินการที่ควรฝึกปฏิบัติให้ผู้เรียนจนเป็นนิสัย เพื่อสามารถนำความรู้และวิธีการที่ได้ไปใช้ในชีวิตรประจำวัน หรือในสถานการณ์อื่นๆได้ มีหลายประการ เช่น กระบวนการเรียนรู้กระบวนการคิด กระบวนการทำงาน กระบวนการจัดการ กระบวนการคิดสร้างสรรค์ และกระบวนการศึกษาค้นคว้า เป็นต้น

นารถ จันทวงศ์ (2554, หน้า 4) อธิบายเกี่ยวกับกระบวนการดังนี้

กระบวนการ หมายถึง เครื่องมือสำหรับ วางแผนการทำงาน สะสมความคิดสร้างสรรค์ และความรู้ให้มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง

การจัดทำกระบวนการ คือ การระดมทรัพยากรในการดำเนินงาน อันได้แก่ บุคลากร วัสดุ แรงงาน และเครื่องจักร เพื่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของวัตถุประสงค์หลักขององค์การ

สรุปความหมายของกระบวนการ คือ การทำงานที่มีการวางแผนก่อนการทำงาน เป็นขั้นตอนตามลำดับตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงขั้นสุดท้ายของการทำงานจนงานสำเร็จตามจุดประสงค์ของงานที่กำหนดไว้

2.2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพและการปรับปรุงกระบวนการ

2.2.2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ

กิบสัน และคณะ, Gibson and others ,1988 (อ้างอิงใน สมใจ ลักษณะ, 2549, หน้า 39) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of outputs to inputs) เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน โดยอาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะของการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายของการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ถ้าผลกำไรสูงกว่าต้นทุนมากเท่าไรก็ยิ่ง

แสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น ประสิทธิภาพไม่อาจแสดงเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ ซึ่งประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิภาพขององค์การ

ศักดิ์สิทธิ์ วิจิตรพลเกณฑ์ (2553, หน้า 6- 7) กล่าวว่าในอดีตนั้น การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐจะเน้นที่เรื่องของคน (Operator) โดยการทำให้แต่ละคนทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น เพื่อที่จะได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ด้วยการมอบหมายผู้รับผิดชอบเป็นงานๆ โดยให้รับผิดชอบเฉพาะอย่าง เพื่อให้แต่ละคนได้ทุ่มเทและใช้เวลาทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม การมอบหมายให้รับผิดชอบเฉพาะอย่างนี้ จะเกิดปัญหาในเวลาที่ผู้รับผิดชอบงานนั้นๆ ไม่อยู่ เนื่องจากบุคลากรไม่สามารถทำงานแทนกันได้ เพราะแต่ละคนก็จะรู้แต่งานที่ตนรับผิดชอบอยู่เท่านั้น

ในปัจจุบัน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้หันมาให้ความสำคัญกับกระบวนการ (Process) มากขึ้น โดยการมองภาพรวม และปรับปรุงทั้งกระบวนการให้ดีขึ้น รวมทั้งมีการพยายามรักษาคุณภาพการทำงานที่ได้อยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่งๆ ขึ้นไป โดยการนำระบบประกันคุณภาพมาใช้ในการทำงาน เช่น TQM, 6 Sigma

และในอนาคต แนวคิดที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานก็คือ จะเน้นที่กระบวนการ (Process) และตัวองค์กร ซึ่งหมายถึงทุกๆ คนในองค์กร โดยการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ และการพัฒนาบุคลากร และเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร ในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งการสร้างความเป็นผู้นำ และผู้พัฒนาในองค์กร เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

หน่วยงานจะต้องพิจารณาพร้อมกับกำหนดให้ได้ว่ากระบวนการที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบในการบริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่มีจำนวนเท่าไร และได้แก่กระบวนการใดบ้าง อาจจำแนกลักษณะกระบวนการเป็น 3 ประเภท คือ

1. กระบวนการหลัก หมายถึง กระบวนการที่ปฏิบัติตามภารกิจหลักหรืองานหลักของส่วนราชการ ซึ่งอาจบริการประชาชนโดยตรง ทางอ้อม หรือบริการระหว่างส่วนราชการก็ได้ ภารกิจหลักหรืองานหลักได้แก่ ภารกิจที่ส่วนราชการ (กรม) ต้องดำเนินการให้บรรลุวิสัยทัศน์ เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับภารกิจหลักรวมถึงภารกิจอื่นที่หน่วยงานเหนือขึ้นไปมอบหมายให้ปฏิบัติเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องเกินกว่า 3 ปี โดยมีแผนงานหรือแผนปฏิบัติงานกำหนดไว้อย่างชัดเจน

2. กระบวนการรอง หมายถึง กระบวนการที่ปฏิบัติ ตามภารกิจรอง ซึ่งเป็นภารกิจที่มีความสำคัญน้อยกว่าภารกิจหลัก หรือเป็นงานฝากที่ในระดับเหนือขึ้นไปมอบหมายให้ปฏิบัติเป็นการชั่วคราวเมื่อสิ้นสุดโครงการแล้วก็เลิกดำเนินการ

3. กระบวนการสนับสนุน หมายถึง กระบวนการที่ปฏิบัติตามภารกิจสนับสนุน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่หน่วยงานปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักและภารกิจรองเปรียบเสมือน “งานแม่บ้าน” ได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวกับการเบิกจ่าย การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานบุคคล อาคารสถานที่ ยานพาหนะ พัสดุครุภัณฑ์ของหน่วยงาน เป็นต้น ทั้งนี้ ให้นำกระบวนการหลัก มาดำเนินการในลำดับต้น และกระบวนการรองในลำดับถัดไป หากหน่วยงานใดมีกระบวนการหลักและกระบวนการรองไม่มาก และได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในกระบวนการดังกล่าวทั้งหมดแล้ว อาจนำกระบวนการสนับสนุนมาดำเนินการ

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การลดต้นทุนในการปฏิบัติงานเพื่อได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกสบายโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สิ่งที่สำคัญ คือ กระบวนการ ตัวองค์กร และบุคลากรโดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร ในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2.2.2 การปรับปรุงกระบวนการ

จุฑามาศ พัฒนศิลป์ (2556 <http://www.gotoknow.org/posts/541165> สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2560) อธิบายเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการด้วย ECRS ดังนี้

ECRS หมายถึง เป็นหลักการที่ประกอบด้วย การกำจัด (Eliminate) การรวมกัน (Combine) การจัดใหม่ (Rearrange) และ การทำให้ง่าย (Simplify) ซึ่งเป็นหลักการง่ายๆ อธิบายได้ง่ายๆ ดังนี้

E = Eliminate หมายถึง การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไป กล่าวคือ เดิมบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่ง (หีบห่อภายนอก) ใช้กระดาษกล่องลูกฟูก 5 ชั้น เกรดกระดาษค่อนข้างดี พิมพ์ลายยี่ห้อ 2 สี น้ำหนักสุทธิไม่เกิน 2 กิโลกรัม ข้างในบรรจุสินค้าประเภทขนมขบเคี้ยว คือ มีกล่องบรรจุขนาด 1 โหล พลาสติกซีล เรียบร้อย ฉลากสีสวยงาม สำหรับการขนส่ง และภายในกล่อง จะเป็นขนมซึ่งบรรจุในซองพลาสติกอัดก๊าซไนโตรเจน พิมพ์ลายสวยงาม

C = Combine หมายถึง การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกัน เพื่อประหยัดเวลาหรือแรงงานในการทำงาน สิ่งที่เห็นได้ชัดว่าเรื่องของการขนส่งแบบ Milk Run แต่ผมขอยกตัวอย่างที่เพิ่งพบเห็นในโรงงาน คือ เดิมพนักงานตรวจสอบคุณภาพต้องตรวจสอบสินค้าสำเร็จรูป และวัตถุดิบ ในอดีตที่ผ่านมา มักจะทำงานไม่ทัน โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่วัตถุดิบเข้า และต้องส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าในเวลาไร่เรียกกันที่สำคัญหากไม่มีผลจากการตรวจสอบก็ไม่สามารถส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า หรือนำวัตถุดิบไปผลิตได้ การดำเนินการง่ายๆ ที่ไปคุยกับทางโรงงานก็คือ การรวมเข้าด้วยกัน หลักการก็คือตั้งคำถามว่าพนักงานตรวจสอบคุณภาพจำเป็นต้องรับสินค้าด้วยหรือไม่ คำตอบก็คือไม่ต้องเพียงแต่มาเก็บตัวอย่างไปตรวจสอบ ก็เลยเสนอวิธีการว่าให้พนักงานตรวจสอบคุณภาพสอนวิธีการเก็บตัวอย่างกับพนักงานรับสินค้า แล้วให้พนักงานรับสินค้าเก็บตัวอย่างให้ ส่วนด้านสินค้าสำเร็จรูปก็เช่นกัน นำแนวคิดของ Quality Built-in เข้ามาใช้ คือให้พนักงานผลิตเป็นผู้ตรวจสอบสินค้าที่ตนเองผลิต ส่วนพนักงานตรวจสอบคุณภาพให้มีหน้าที่เพียงการสุ่มตรวจเท่านั้น

R = Rearrange หมายถึง การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม ก็คือขั้นตอนของการตรวจสอบ กล่องบรรจุภัณฑ์ เดิมจะต้องได้กล่องสำเร็จรูปแล้วจึงตรวจสอบ ซึ่งสาระสำคัญของการตรวจอยู่ที่คุณภาพ การพิมพ์ เช่น ฉดสี ความคมชัด ซึ่งหากผลการตรวจไม่ผ่านก็ต้องปฏิเสธสินค้านั้น หากเราย้ายขั้นตอน การตรวจสอบคุณภาพการพิมพ์ไปก่อนการขึ้นรูป ก็จะทำให้สามารถปฏิเสธสินค้าก่อน ไม่ต้องเสียเวลา และต้นทุนในการขึ้นรูปกล่องอีก

S = Simplify หมายถึง ปรับปรุงวิธีการทำงาน หรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น ตัวอย่าง ของโรงงานหนึ่ง ที่มีปัญหาเกี่ยวกับลายมือของพนักงานที่เขียนมาบนเอกสารที่ได้รับ ทำให้หน่วยงานที่ได้ เอกสารนั้นต้องทำการเดา ส่งผลให้เกิดการผลิตสินค้าผิดรุ่น ผิดขนาด ผิดฉลาก หากโรงงานทำการเปลี่ยน แบบฟอร์มของเอกสารใหม่ลดการเขียนลงเป็นมีช่องให้เลือกกรุ่น ขนาด ฉลาก แทน ก็จะทำให้ทำงานได้ง่ายขึ้น หรือมีบริษัทหนึ่งแต่ละแผนกใช้ชื่อเรียกสินค้าแตกต่างกัน ทำให้ต้องมาเดาว่าฝ่ายตลาดเรียกแบบนี้ แล้ว จะเป็นชื่ออะไรของฝ่ายวางแผนการผลิต ซึ่งวิธีที่ทำให้ง่ายขึ้นก็คือ ใช้รหัสสินค้าที่เป็นตัวเลขแทนชื่อเรียก สินค้า จะป้องกันความสับสนของพนักงานได้ง่ายกว่า

ปราณี ช่วยชัย. (2554). (<http://www.gotoknow.org/posts/447820>, สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2560) อธิบายเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการด้วย PDCA ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลักดังนี้

P = Plan หมายถึง การวางแผน

D = Do หมายถึง การปฏิบัติตามแผน

C = Check หมายถึง การตรวจสอบ

A = Action หมายถึง การดำเนินการให้เหมาะสม

Plan การวางแผน (Plan: P) เป็นส่วนประกอบของวงจรที่มีความสำคัญ เนื่องจากการวางแผน จะเป็นจุดเริ่มต้นของงานและเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในส่วนอื่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนในวงจรเดมมิ่ง เป็นการหาองค์ประกอบของปัญหา โดยวิธีการระดมความคิด การเลือกปัญหา การหาสาเหตุของปัญหา การหาวิธีการแก้ปัญหา การจัดทำตารางการปฏิบัติงาน การกำหนดวิธีดำเนินการ การกำหนดวิธีการตรวจสอบและประเมินผล ในขั้นตอนนี้สามารถหาเครื่องมือเบื้องต้นแห่งคุณภาพ อื่นๆ มาใช้งานร่วมด้วย เช่น Flowchart, Why-Why Diagram, How-How Diagram, 5W 2H Principles, Brainstorming ฯลฯ

DO การปฏิบัติตามแผน (Do: D) เป็นการลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ในตารางการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ สมาชิกกลุ่มต้องมีความเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนนั้น ๆ ความสำเร็จของการนำ แผนมาปฏิบัติต้องอาศัยการทำงานด้วยความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสมาชิก ตลอดจนการจัดการทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามแผนนั้นๆ ในขั้นตอนนี้ขณะที่ลงมือปฏิบัติจะมีการตรวจสอบไปด้วย หากไม่เป็นไปตามแผนอาจจะต้องมีการปรับแผนใหม่ และเมื่อแผนนั้นใช้งานได้อีกนำไปใช้เป็นแผนและถือ ปฏิบัติต่อไป

Check การตรวจสอบ (Check: C) หมายถึง การตรวจสอบว่าเมื่อปฏิบัติงานตามแผน หรือการแก้ปัญหาตามแผนแล้ว ผลลัพธ์เป็นอย่างไร สภาพปัญหาได้รับการแก้ไขตรงตามเป้าหมายที่กลุ่มตั้งใจหรือไม่ การไม่ประสบผลสำเร็จอาจจะเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น ไม่ปฏิบัติตามแผน ความไม่เหมาะสมของแผนการเลือกใช้เทคนิคที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

Action การดำเนินการให้เหมาะสม (Action: A) เป็นการกระทำภายหลังที่กระบวนการ 3 ขั้นตอนตามวงจรได้ดำเนินการเสร็จแล้ว ขั้นตอนนี้เป็นการนำเอาผลจากขั้นการตรวจสอบ (C) มาดำเนินการให้เหมาะสมต่อไป

วงจร PDCA ที่สมบูรณ์จะเกิดขึ้นเมื่อเรานำผลที่ได้จากขั้นตอนการดำเนินการที่เหมาะสม (A) มาดำเนินการให้เหมาะสมในกระบวนการวางแผนอีกครั้งหนึ่ง (P) และเป็นวงจรอย่างนี้เรื่อยๆไม่มีที่สิ้นสุด จนกระทั่งเราสามารถนำวงจรนี้กับทุกกิจกรรมที่คล้ายกันได้อย่างเป็นปกติธรรมดาไม่ยุ่งยากอีกต่อไป จะเห็นว่า วงจร PDCA จะไม่ได้หยุดหรือจบลง เมื่อหมุนครบรอบ แต่วงล้อ PDCA จะหมุนไปข้างหน้าเรื่อยๆ โดยจะทำงานในการแก้ไขปัญหาในระดับที่สูงขึ้น ซับซ้อนขึ้น และยากขึ้น หรือเป็นการเรียนรู้ที่ไม่สิ้นสุด ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ปัจจุบันทั้งแรงงานปฏิบัติการ แรงงานที่มีความรู้ และผู้บริหารชาวไทย ส่วนใหญ่จะรู้จัก PDCA มากขึ้นกว่าในอดีต ถึงแม้จะไม่เข้าใจรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินงานอย่างสมบูรณ์ แต่ก็ช่วยให้การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ และเห็นผลที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น อย่างไรก็ตาม หัวใจสำคัญของวงจร Deming ไม่ได้ขึ้นอยู่กับ PDCA เท่านั้น แต่อยู่ที่คนที่มีคุณภาพ และเข้าใจคุณภาพอย่างแท้จริง หรือที่เรียกว่า คุณภาพอยู่ที่ใจ (Quality at Heart) ที่พร้อมจะเปิดใจเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา อย่างมุ่งมั่น และไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค นอกจากนี้ Ishikawa (2009) ได้ขยาย 4 ขั้นตอนของวงจร Deming ออกไปเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายและจุดประสงค์
2. กำหนดวิธีการที่จะไปสู่เป้าหมาย
3. ศึกษาและฝึกอบรม
4. ลงมือปฏิบัติ
5. ตรวจสอบผลของการปฏิบัติ
6. ดำเนินการตามความเหมาะสม

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2552, หน้า 4) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของ PDCA ไว้ดังนี้

1. เพื่อป้องกัน

1.1 การนำวงจร PDCA ไปใช้ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผน การวางแผนที่ดีช่วยป้องกันปัญหาที่ไม่ควรเกิด ช่วยลดความสับสนในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรมากหรือน้อยเกินความพอดี ลดความสูญเสียในรูปแบบต่างๆ

1.2 การทำงานที่มีการตรวจสอบเป็นระยะ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมขึ้น และแก้ไข ปัญหาได้อย่างรวดเร็วก่อนจะลุกลาม

1.3 การตรวจสอบที่นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดซ้ำ หรือลด ความรุนแรงของปัญหา ถือเป็น การนำความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์

2. เพื่อแก้ไขปัญหา

2.1 ถ้าเราประสบสิ่งที่ไม่เหมาะสม ไม่สะอาด ไม่สะดวก ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ประหยัด เรา ควร แก้ปัญหา

2.2 การใช้ PDCA เพื่อการแก้ปัญหา ด้วยการตรวจสอบว่ามีอะไรบ้างที่เป็นปัญหา เมื่อหา ปัญหาได้ ก็นำมาวางแผนเพื่อดำเนินการตามวงจร PDCA ต่อไป

3. เพื่อปรับปรุง“ทำวันนี้ให้ดีกว่าเมื่อวานนี้ และพรุ่งนี้ต้องดีกว่าวันนี้” PDCA เพื่อการปรับปรุง คือไม่ต้องรอให้เกิดปัญหา แต่เราต้องเสาะแสวงหาสิ่งต่างๆหรือวิธีการที่ดีกว่าเดิมอยู่เสมอ เพื่อยกระดับ คุณภาพชีวิตและสังคม เมื่อเราคิดว่าจะปรับปรุงอะไร ก็ให้ใช้วงจร PDCA เป็นขั้นตอนในการปรับปรุง ข้อ สำคัญ ต้องเริ่ม PDCA ตัวเองก่อนมุ่งไปที่คนอื่น โดยปกติเราสามารถให้วงจร PDCA เป็นเครื่องมือในการ ดำเนินงาน 2 ลักษณะดังนี้

3.1 ทุกครั้งที่เริ่มต้นทำกิจกรรม PDCA จะช่วยให้กิจกรรมมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การ ใช้งาน PDCA ในแนวทางนี้เริ่มจากการตั้งเป้าหมายด้วยการวางแผน (P) และนำไปสู่การปฏิบัติ (D) หลังจากนั้นก็มีการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติตามแผน (C) ว่าผลที่ได้นั้นเป็นไปตามที่คิดไว้มากน้อย เพียงใด และขั้นตอนสุดท้ายคือ นำผลที่ได้จากการประเมินไปดำเนินการต่อตามความเหมาะสม (A) หาก ผลการปฏิบัติเป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้ก็จะจัดทำเป็นมาตรฐานวิธีการดำเนินการเพื่อทำกิจกรรมลักษณะ เดียวกันต่อไป แต่หากว่าผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้ อาจจะจำเป็นต้องคิดปรับเปลี่ยนบาง อย่างเช่น เปลี่ยนแผน เปลี่ยนวิธีดำเนินการ ฯลฯ

3.2 เมื่อต้องการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น การใช้งาน PDCA ในแนวทางนี้เริ่มต้นจากการระบุปัญหา และคิดค้นวิธีการแก้ไขปัญหาด้วยการกำหนดเป็นแผน (P) แล้วลงมือแก้ไขปัญหตามแผน (D) ในการ แก้ไขปัญหาอาจจะสำเร็จหรือไม่สำเร็จก็ได้ซึ่งจะทราบได้ด้วยการตรวจสอบผลลัพธ์และประเมินวิธีแก้ปัญหา ที่เลือกใช้ (C) และสุดท้ายเมื่อตรวจสอบและประเมินผลแล้วหากวิธีการแก้ปัญหานั้นใช้ได้ผลแก้ปัญหา นั้นได้ ก็นำวิธีการนั้นมาใช้แก้ไขปัญหามีลักษณะเดียวกันในอนาคตต่อไป แต่ถ้าหากวิธีการแก้ไข ปัญหาไม่ได้ผลก็จะมี การคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหาแบบใหม่มาใช้ต่อไป

ธงชัย สีนติวงษ์ (2539, อ้างอิงใน ศรีจันทร์ วัฒนศิริ, 2553, หน้า 15) ได้ศึกษาการปรับปรุงบริการ ของรัฐพบว่า ต้องมุ่งถึงการพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจาก ปัจจุบันที่เป็นแรงกดดันทั้งหลายให้ลุล่วงไปได้มากที่สุด นั่นคือ

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ การต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้เพื่อการบริการ ก็จะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆของบุคลากร เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้นซึ่งจะส่งผลให้การผลิตสินค้าและการให้บริการดีขึ้นด้วย พร้อมทั้งการช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ให้ดีขึ้นด้วย

2. การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงาน โดยการนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่เข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลงก็จะมีส่วนช่วยให้ต้นทุนลดลงได้

3. การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับเอกชน ที่จะสามารถส่งเสริมคุณค่าให้กับลูกค้า หรือประชาชนที่มาขอรับบริการได้ดัง เช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ตามข้อมูลที่เป็นแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการส่งเอกสารไปที่บ้าน หรือความสามารถรับบริการหลายอย่างในจุดเดียว ก็จะทำให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์ คุณค่าในแง่ความสะดวกสบายและประหยัดเวลาได้มาก

4. การปรับปรุงให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดของยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความรวดเร็ว อันเกิดจากเทคโนโลยี ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานหรือการทำกิจกรรมต่างๆ สามารถทำได้สะดวกง่าย ฉับไว และครบถ้วน ถูกต้องมากขึ้น

พงษ์ศักดิ์ เสมอพันธ์ (2544, หน้า 12-19) ได้เสนอแนวคิดควรนำมาเป็นกรอบในการดำเนินการปฏิรูปของระบบราชการไทย 4 ด้าน ดังนี้

1. ขจัดความล่าช้าในการดำเนินงาน (Cutting Red Tape)
2. เพิ่มอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน (Empowering Employee to Create Result)
3. ตัดทอนกลับไปสู่ความจำเป็นพื้นฐานของรัฐบาลที่ดีกว่าและถูกกว่า (Cutting Back to Basic : Producing Better Government For Less)
4. ให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นอันดับแรก (Customer First) รัฐบาลจะต้องยึดมั่นต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง และการปฏิบัติงานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง หน่วยงานต่างๆ ต้องรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การสำรวจความคิดเห็น การประชุมกลุ่มย่อย การสร้างพลวัตของตลาด (Market Dynamics) เช่น การสร้างสภาพของการแข่งขัน และให้ทางเลือกแก่ลูกค้ามากขึ้น

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะจึงเป็นการอำนวยความสะดวกในกิจกรรมของรัฐที่จัดให้ประชาชนส่วนรวม ประชาชนที่มาใช้บริการจะได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีการบริการต่อเนื่อง และได้รับการบริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ คือ ความสามารถของผู้ให้บริการ ความพร้อมในการเอื้ออำนวยความสะดวก ความน่าเชื่อถือในการบริการ ดังนั้นในการปรับปรุงการให้บริการ คือ การจัดบริการที่มีคุณภาพ ขจัดความล่าช้าในการดำเนินงาน ลดต้นทุน เพิ่มคุณค่าให้ผู้ใช้บริการ และการให้อำนาจผู้ปฏิบัติงาน

2.3 ใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9

2.3.1 มาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551

มาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551 บัญญัติว่า ห้ามมิให้คนต่างด้าวทำงานใดนอกจากงานตามมาตรา 7 และได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน เว้นแต่คนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองเพื่อทำงานอันจำเป็นและเร่งด่วน ที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกินสิบห้าวัน แต่คนต่างด้าวจะทำงานนั้นได้เมื่อได้มีหนังสือแจ้งให้นายทะเบียนทราบ

มาตรา 7 งานใดที่คนต่างด้าวอาจทำได้ในท้องที่ใด เมื่อใด ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยคำนึงถึงความมั่นคงของชาติ โอกาสในการประกอบอาชีพของคนไทยและความต้องการแรงงานต่างด้าวที่จำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว.http://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/alien_th/6e847455b9559d6797ad60b52e3b822c.pdf, สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2560)

กฎหมายได้กำหนดงานในอาชีพ และวิชาชีพที่ห้ามคนต่างด้าวทำ ดังนี้

1. งานกรรมกร
2. งานกสิกรรม งานเลี้ยงสัตว์ งานป่าไม้ หรืองานประมง ยกเว้นงานที่ใช้ความชำนาญงานเฉพาะสาขา หรืองานควบคุมดูแลฟาร์ม
3. งานก่อสร้าง งานช่างไม้ หรืองานก่อสร้างอื่น
4. งานแกะสลักไม้
5. งานขับขี่ยานยนต์ หรืองานขับขี่ยานพาหนะที่ไม่ใช้เครื่องจักรหรือเครื่องกล ยกเว้นงานขับขี้อุปกรณ์ระหว่างประเทศ
6. งานขายของหน้าร้าน
7. งานขายทอดตลาด
8. งานควบคุม ตรวจสอบหรือให้บริการบัญชี ยกเว้น งานตรวจสอบภายในชั่วคราว
9. งานเจียรไน หรือขัดเพชรหรือพลอย
10. งานตัดผม งานตัดผม หรืองานเสริมสวย
11. งานทอผ้าด้วยมือ
12. งานทอเสื่อ หรืองานทำเครื่องใช้ด้วยกก หวาย ปอ ฟาง หรือเยื่อไม้ไผ่
13. งานทำกระดาษสาด้วยมือ
14. งานทำเครื่องเงิน
15. งานทำเครื่องดนตรีไทย
16. งานทำเครื่องถม

17. งานทำเครื่องทอง เครื่องเงิน หรือเครื่องนาถ
18. งานทำเครื่องลงหิน
19. งานทำตุ๊กตาไทย
20. งานทำที่นอนผ้าห่มนวม
21. งานทำบาตร
22. งานทำผลิตภัณฑ์จากผ้าไหมด้วยมือ
23. งานทำพระพุทธรูป
24. งานทำมีด
25. งานทำร่มด้วยกระดาษหรือผ้า
26. งานทำรองเท้า
27. งานทำหมวก
28. งานนายหน้า หรืองานตัวแทน ยกเว้น งานนายหน้าหรืองานตัวแทนในธุรกิจการค้า

ระหว่างประเทศ

29. งานในวิชาชีพวิศวกรรม สาขาวิศวกรรมโยธา ที่เกี่ยวกับงานออกแบบและคำนวณ จัดระบบ วิจัย วางโครงการ ทดสอบ ควบคุมการก่อสร้าง หรือให้คำแนะนำ ทั้งนี้ไม่รวมที่ต้องใช้ความชำนาญพิเศษ

30. งานในวิชาชีพสถาปัตยกรรมที่เกี่ยวกับงานออกแบบเขียนแบบ ประมาณราคา อำนวยการก่อสร้างหรือให้คำแนะนำ

31. งานประดิษฐ์เครื่องแต่งกาย
32. งานปั้นหรือทำเครื่องปั้นดินเผา
33. งานมวนบุหรืด้วยมือ
34. งานมัดคุเทศก์ หรืองานจัดนำเที่ยว
35. งานเร่ขายสินค้า
36. งานเรียงตัวพิมพ์อักษรไทยด้วยมือ
37. งานสาวและบิดเกลียวไหมด้วยมือ
38. งานเสมียนพนักงานหรืองานเลขานุการ
39. งานให้บริการทางกฎหมายหรืออรรถคดี

**หมายเหตุ ตามมติคณะรัฐมนตรี นร 0507/16123 ลงวันที่ 29 มิถุนายน 2554 เรื่อง ผลการพิจารณาข้อเสนอ “เรื่อง การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง” คณะกรรมการ แรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองพิจารณาแล้วเห็นว่าอนุญาตให้แรงงานต่างด้าว สัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ทำงานได้เพียง 2 งาน คือ ผู้รับใช้ในบ้าน และงานกรรมกร (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.

http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program23.jsp?top_serl=99312456, สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2560)

2.3.2 ความหมายของผู้รับใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9

ผู้รับใบอนุญาต ตามมาตรา 9 หมายความว่า คนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง จำแนกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

(1) ประเภททั่วไป หมายถึง คนต่างด้าวที่เป็นแรงงานที่มีทักษะและทำงานอยู่ในตำแหน่งค่อนข้างสูง หรืออาจ ถูกส่งมาจากบริษัทแม่ในต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทย หรือเข้ามาทำงานชั่วคราวในงานที่ต้องใช้ทักษะ และเทคโนโลยีขั้นสูง เป็นความต้องการผู้ที่มีความสามารถเฉพาะด้าน มีความชำนาญเฉพาะด้าน หรือมีความสามารถ ทางการสื่อสาร (ภาษา) ที่ยังหาคนไทยที่มีความสามารถ หรือมีความชำนาญเข้าร่วมงานไม่ได้ หรือเป็นการเข้ามา ทำงานในกิจการที่ตนเองลงทุน หรือกิจการของคู่สมรส หรือกิจการที่ร่วมลงทุน เป็นต้น ส่วนใหญ่ทำงานในกิจการ ดังนี้

- กิจการที่มีการลงทุนตั้งแต่ 2 ล้านบาทขึ้นไป
- กิจการที่มีการลงทุนมากกว่า 30 ล้านบาทขึ้นไป
- มูลนิธิ/สมาคม/องค์การเอกชนต่างประเทศ

(2) ประเภทตลอดชีพ หมายถึง คนต่างด้าวซึ่งได้รับใบอนุญาตทำงานตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 322 ข้อ 10 (10) มีสาระสำคัญว่า “ใบอนุญาตที่ออกให้แก่คนต่างด้าวซึ่งมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรตามกฎหมาย ว่าด้วยคนเข้าเมืองและทำงานอยู่แล้วก่อนวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ให้ใช้ได้ตลอดชีวิตของคนต่างด้าวนั้น เว้นแต่คนต่างด้าวจะเปลี่ยนอาชีพใหม่”

(3) ประเภทจ้างการทำงาน หมายถึง คนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวตามกฎหมายว่าด้วย คนเข้าเมืองเพื่อทำงานอันจำเป็นและเร่งด่วนที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกินสิบห้า วัน และจะทำงานนั้นได้ เมื่อได้มีหนังสือแจ้งให้นายทะเบียนทราบ

(4) ประเภทพิสุจน์สัญชาติ หมายถึง แรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองสัญชาติพม่า ลาว และกัมพูชา ซึ่งเดิมคณะรัฐมนตรีมีมติผ่อนผันให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว ระหว่างรอการส่งกลับอนุญาตให้ทำงานได้ 2 งาน คือ งานกรรมกร และคนรับใช้ในบ้าน มีใบอนุญาตทำงานชนิดบัตรสีชมพู และได้รับการปรับเปลี่ยนสถานะจากแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองฯ ให้เป็นแรงงานเข้าเมืองโดยถูกต้องตามกฎหมายโดยได้รับการพิสุจน์สัญชาติและได้รับเอกสารรับรองสถานะจากเจ้าหน้าที่ประเทศต้นทาง ได้แก่ หนังสือเดินทางชั่วคราว (Temporary Passport) หรือเอกสารรับรองบุคคล (Certificate Of Identity) เป็นต้น เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการขออนุญาตทำงาน โดยได้รับใบอนุญาตทำงานเป็นชนิดบัตรสีเขียวได้ (กระทรวงแรงงาน.http://www.mol.go.th/academician/basic_alien, สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2560)

2.3.3 ผู้มีหน้าที่ออกใบอนุญาตทำงาน

นายทะเบียน เป็นผู้มีหน้าที่ออกใบอนุญาตทำงานตามกฎหมาย โดย “นายทะเบียน” หมายความว่า อธิบดี และพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งตามข้อเสนอแนะของอธิบดีเพื่อออกใบอนุญาตและปฏิบัติการอื่นตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว.http://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/alien_th/6e847455b9559d6797ad60b52e3b822c.pdf, สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2560)

คำสั่งกระทรวงแรงงาน ที่ 22/2553 “เรื่องแต่งตั้งนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551”

สรุปความสำคัญของคำสั่งดังกล่าว ดังนี้

คำสั่งนี้เป็นคำสั่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานโดยข้อเสนอแนะของอธิบดีกรมการจัดหางาน ซึ่งแต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งต่อไปนี้เป็นนายทะเบียน เพื่อออกใบอนุญาตทำงานและปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551

ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

- 1) รองอธิบดีกรมการจัดหางาน
- 2) ผู้อำนวยการสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว
- 3) ผู้อำนวยการสำนักจัดหางานกรุงเทพ
- 4) หัวหน้ากลุ่มพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในระบบ สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว
- 5) หัวหน้ากลุ่มพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวเพื่อส่งเสริมการลงทุนสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว
- 6) หัวหน้ากลุ่มพิจารณาจัดระบบนำเข้าคนต่างด้าว สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว
- 7) ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภทวิชาการระดับชำนาญการขึ้นไปซึ่งปฏิบัติหน้าที่ราชการกลุ่มพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในระบบ สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว
- 8) ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภทวิชาการระดับชำนาญการขึ้นไปซึ่งปฏิบัติหน้าที่ราชการกลุ่มพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวเพื่อส่งเสริมการลงทุน สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว
- 9) ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภทวิชาการระดับชำนาญการขึ้นไปซึ่งปฏิบัติหน้าที่ราชการกลุ่มพิจารณาจัดระบบนำเข้าคนต่างด้าว สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว
- 10) ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภทวิชาการระดับชำนาญการขึ้นไปซึ่งปฏิบัติหน้าที่ราชการสำนักจัดหางานกรุงเทพ

11) ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภทวิชาการระดับปฏิบัติการขึ้นไป หรือ ตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงานขึ้นไป ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ราชการกลุ่มพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าวในระบบ และกลุ่มพิจารณาจัดระบบนำเข้าคนต่างด้าว สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว และ สำนักจัดหางานกรุงเทพ

ส่วนภูมิภาค/ต่างจังหวัด

12) ผู้ว่าราชการจังหวัด

13) จัดหางานจังหวัด

14) ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภทวิชาการระดับชำนาญการขึ้นไปซึ่งปฏิบัติ หน้าที่ราชการสำนักงานจัดหางานจังหวัด

15) ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภทวิชาการระดับปฏิบัติการขึ้นไป หรือ ตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงานขึ้นไป ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ราชการสำนักงานจัดหางานจังหวัด

16) ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภทวิชาการระดับปฏิบัติการขึ้นไป ซึ่งปฏิบัติ หน้าที่ราชการด้านตรวจคนหางานในสังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาค (คำสั่งกระทรวงแรงงาน ที่ 22/2553 “เรื่องแต่งตั้งนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551”. <http://info.doe.go.th/pagedata/frmDocDetail2.aspx?docno=9469>,สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2560)

ในส่วนของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นนายทะเบียนที่ได้รับแต่งตั้ง เพื่อออกใบอนุญาตทำงาน หากจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไม่อาจ ปฏิบัติราชการได้ ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภทวิชาการระดับชำนาญการขึ้นไป หรือ ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภทวิชาการระดับปฏิบัติการขึ้นไป หรือตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงานขึ้นไป ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ราชการสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถรักษา ราชการแทนได้ ตามลำดับที่กล่าวมาข้างต้น

2.3.4 กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคนต่างด้าว

2.3.4.1 พระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551

วัตถุประสงค์เพื่อสงวนอาชีพบางประเภทสำหรับคนไทยเท่านั้น ห้ามคนต่างด้าว ทำซึ่งมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1) ระเบียบการจำกัดการทำงานของคนต่างด้าว

คนต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในราชอาณาจักรไทยได้นั้น ต้องได้รับการอนุญาตจากทาง ราชการจำกัดลักษณะงาน สถานที่ทำงาน ระยะเวลาการทำงาน และเงื่อนไขอื่นๆ ที่จะคุ้มครองแรงงานไทย มิให้เสียเปรียบ มีการกำหนดคุณสมบัติของคนต่างด้าวที่จะเข้ามาทำงานในกรณีที่น่าคนต่างด้าวเข้ามา ทำงานในราชอาณาจักรตามกฎหมายเฉพาะ เช่น การส่งเสริมการลงทุน (Boi) หรือกฎหมายอื่น จะขอ

อนุญาตให้แรงงานต่างด้าวทำงานไปพลางก่อนได้ แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในลักษณะจำเป็นและเร่งด่วน ที่มีระยะเวลาไม่เกิน 15 วัน แต่คนต่างด้าวจะทำงานนั้นได้ เมื่อได้มีหนังสือแจ้งให้นายทะเบียนทราบ คุณสมบัติคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในราชอาณาจักรได้นั้นต้องไม่ใช่ผู้ถูกเนรเทศตามกฎหมาย ผู้ที่อยู่ระหว่างรอการส่งกลับออกนอกราชอาณาจักรและผู้ที่ไม่ได้รับสัญชาติไทยหรือผู้ถูกถอนสัญชาติไทย

2) ระเบียบการขออนุญาต

คนต่างด้าวที่จะขอใบอนุญาตทำงานต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร หรือได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองโดยมิใช่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในฐานะนักท่องเที่ยวหรือเดินทางผ่าน และระหว่างการทำงานใบอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวมีอายุเท่ากับเวลาที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายนั้น ๆ หากไม่มีกฎหมายใดรองรับใบอนุญาต จะมีอายุ 2 ปี นับตั้งแต่วันที่ออก ในกรณีที่ได้รับการขยายเวลาการทำงานตามกฎหมายใดๆ หรือการต่ออายุใบอนุญาตปกติต้องทำก่อนใบอนุญาตนั้นหมดอายุ โดยอนุญาตทำงานไปพลางก่อนจนกว่านายทะเบียนจะมีคำสั่งไม่ต่ออายุใบอนุญาต หลังจากได้รับใบอนุญาตแล้ว ผู้รับใบอนุญาตต้องมีใบอนุญาตติดอยู่กับตัว ระบบทำงานห้ามมิให้ผู้รับใบอนุญาตทำงานหรือสถานที่นอกเหนือจากที่ใบอนุญาตระบุ กรณีที่มีการเลิกทำงานใบอนุญาตชั่วคราวหรือสูญหายต้องแจ้งต่อนายทะเบียนตามระยะเวลาที่กำหนด

3) คณะกรรมการพิจารณาการทำงานของคนต่างด้าว

คณะกรรมการพิจารณาการทำงานของคนต่างด้าวประกอบด้วยปลัดกระทรวงแรงงาน เป็นประธานกรรมการ คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สภาความมั่นคงแห่งชาติ ผู้แทนของกระทรวงมหาดไทย กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อัยการสูงสุด เป็นต้น ซึ่งเป็นคณะกรรมการที่มีหน้าที่เสนอนโยบายการทำงานของคนต่างด้าวต่อคณะรัฐมนตรี ติดตามดูแลและประสานการทำงานของคนต่างด้าว และกำกับกำกับการดำเนินงานของกรมการจัดหางานในการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ให้เป็นไปตามนโยบาย

4) ตรวจสอบและบทลงโทษผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว

การกระทำความผิดพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว ถือเป็นความผิดทางอาญา บทลงโทษสำหรับนายจ้างหรือคนต่างด้าวที่ไม่ปฏิบัติตามหรือหลบเลี่ยงการอนุญาตจากทางราชการ มีโทษทั้งจำคุกและปรับ โดยโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี ส่วนโทษในการปรับมีตั้งแต่ 2,000 บาท ถึง 100,000 บาท แล้วแต่ลักษณะการกระทำความผิด(สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว, http://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/alien_th/6e847455b9559d6797ad60b52e3b822c.pdf, สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2560)

2.3.4.2 พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ.2522

คนต่างด้าวที่เดินทางมาในหรือนอกราชอาณาจักรไทยเป็นการชั่วคราวหรือเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร ต้องได้รับอนุญาตจากทางราชการ พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ.2522 เป็นกฎหมายที่ใช้ในการคุ้มครองคนไทยให้ปลอดภัย ไม่เสียเปรียบ ซึ่งมีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

- 1) ห้ามคนต่างด้าวมืออาชีพเป็นกรรมกร
- 2) กรณีพิเศษเฉพาะ รัฐมนตรีโดยอนุมัติของคณะรัฐมนตรี อนุญาตให้คนต่างด้าวผู้ใดจำนวนเท่าใด เข้ามาอยู่ในราชอาณาจักร ภายใต้เงื่อนไข กรณีใดๆ ก็ได้
- 3) คนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรชั่วคราว ต้องไม่ประกอบอาชีพที่ไม่ต้องขออนุญาตจากอธิบดี เว้นแต่กฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าวจะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น ต้องได้รับอนุญาตตามกฎหมายนั้น บทลงโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
- 4) ผู้ใดนำหรือพาคนต่างด้าวเข้ามาในราชอาณาจักร มีโทษจำคุกไม่เกินสิบปี และปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท
- 5) ผู้ใดรู้ว่าคนต่างด้าวคนใดเข้ามาในราชอาณาจักร โดยฝ่าฝืนพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ.2522 ให้เข้าอาศัย ซ่อนเร้น หรือช่วยด้วยประการใดๆ เพื่อให้คนต่างด้าวพ้นจากการจับกุม มีโทษจำคุกไม่เกินห้าปี และปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท
- 6) คนต่างด้าวผู้ใดอยู่ในราชอาณาจักร โดยไม่ได้รับอนุญาตหรือการอนุญาตสิ้นสุดหรือถูกเพิกถอน มีโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%a402/%a402-20-9999-update.pdf>, สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2560)

2.3.4.3 พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560

บุษยรัตน์ กาญจนดิษฐ์ (2560, หน้า 1) พระราชกำหนดนี้ มีสาระสำคัญเป็นการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าวเป็นไปอย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ และการทำงานของคนต่างด้าว และให้มีคณะกรรมการนโยบายการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว ซึ่งมีอำนาจกำหนดนโยบายและกำกับการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว ซึ่งพระราชกำหนดนี้มีบทบัญญัติ บางประการที่มีผลเป็นการจำกัดสิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกายของบุคคล เสรีภาพในเคหสถาน ของบุคคล เสรีภาพของบุคคลในการเขียนการพิมพ์ และการโฆษณา สิทธิในทรัพย์สินของบุคคล และเสรีภาพ ของบุคคลในการประกอบอาชีพ โดยมีการจำกัดสิทธิและเสรีภาพเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ ในการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าวให้เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

- (1) แรงงานข้ามชาติในกฎหมายฉบับนี้หมายถึง
 - บุคคลธรรมดาซึ่งไม่มีสัญชาติไทย ใช้กำลังกายหรือความรู้เพื่อประกอบอาชีพหรือประกอบการงานด้วยประสงค์ค้าจ้างหรือประโยชน์อื่นใดหรือไม่ก็ตาม เว้นแต่เป็นงานที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- (2) แรงงานข้ามชาติกลุ่มที่จะต้องบังคับใช้ตามกฎหมายนี้
 - (2.1) กลุ่มที่เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง
 - (2.2) กลุ่มที่มีภูมิลำเนาและเป็นคนสัญชาติของประเทศที่มีชายแดนติดกับประเทศไทย ที่ได้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง เพื่อมาทำงานชั่วคราว
 - (2.3) กลุ่มที่เข้ามาทำงานในราชอาณาจักร ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน กฎหมายว่าด้วยการปิโตรเลียม หรือกฎหมายอื่นที่มีลักษณะเป็นการส่งเสริมการลงทุน
 - (2.4) กลุ่มที่เข้ามาหรืออยู่ในราชอาณาจักรโดยไม่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง แต่ได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว เพื่อรอการส่งกลับออกไปนอกราชอาณาจักร ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง
- (3) แรงงานข้ามชาติกลุ่มที่จะเสี่ยงต่อการถูกจับกุม คุมขัง ส่งกลับ ตามกฎหมายนี้
 - (3.1) แรงงานข้ามชาติกลุ่มที่ไม่มีบัตรประจำตัวใด ๆ เลยทั้งสิ้น
 - (3.2) แรงงานข้ามชาติที่ใบอนุญาตทำงานหมดอายุหรือไม่มีใบอนุญาตทำงาน
 - (3.3) แรงงานข้ามชาติที่ใบอนุญาตทำงานระบุงานประเภทหนึ่ง แต่ไปทำงานอีกประเภทหนึ่ง
- (4) กลุ่มแรงงานข้ามชาติที่ทำงานอยู่ในประเทศไทยตอนนี้แล้ว จะถูกกฎหมายนี้ใช้บังคับ ดังนี้
 - กลุ่มที่ได้รับใบอนุญาตทำงานหรือได้รับการผ่อนผันให้ทำงานตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551 ก่อนวันที่พระราชกำหนดนี้ใช้บังคับ ให้ถือว่าได้รับใบอนุญาตทำงานหรือได้รับการผ่อนผันให้ทำงาน ตัวอย่างเช่น ในกลุ่มบัตรสีชมพู, กลุ่มรอพิสูจน์สัญชาติ, กลุ่ม MOU ยังคงสามารถทำงานได้ต่อไป
 - ใบอนุญาตทำงานที่ออกให้ตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 322 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พุทธศักราช 2515 ให้ใช้ได้ต่อไปจนกว่าจะสิ้นอายุใบอนุญาตทำงานนั้น
 - นายจ้างผู้ใดได้รับอนุญาตให้นำคนต่างด้าวมาทำงานกับตนในประเทศ ตามพระราชกำหนดการนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ พ.ศ.2559 ให้ดำเนินการนำคนต่างด้าวมาทำงานกับตนเองในประเทศได้ต่อไป
- (5) งานที่แรงงานข้ามชาติจะสามารถทำได้
 - คณะกรรมการ (คกก.) นโยบายการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว ซึ่งเป็นคกก.ตามกฎหมายฉบับนี้ จะประกาศกำหนดเองว่า งานใดเป็นงานที่ห้ามคนต่างด้าวทำ ในท้องที่ใด

เมื่อใด โดยห้ามเด็ดขาดหรือห้ามโดยมีเงื่อนไขอย่างใดเพียงใดก็ได้ รวมทั้งการจัดสรรจำนวนคนต่างด้าวเข้าทำงาน

- ในระหว่างที่ยังมิได้มีประกาศให้อธิบดีกรมการจัดหางาน อนุญาตให้คนต่างด้าวทำงานใด ๆ ได้ เว้นแต่งานที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาที่ออกตามความในมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2521 (ในที่นี่ คือ การนำบัญชีท้ายพระราชกฤษฎีกากำหนดในอาชีพและวิชาชีพที่ห้ามคนต่างด้าวทำ พ.ศ. 2522 มาบังคับใช้ชั่วคราว)

- คกก. สามารถประกาศกำหนดเขตที่พักอาศัยสำหรับแรงงานข้ามชาติ เฉพาะจำพวกใดหรือห้องที่ใดก็ได้

- ก่อนทำงานต้องได้รับอนุญาตให้ทำงานจากนายทะเบียน เว้นแต่คนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง เพื่อทำงานอันจำเป็นและเร่งด่วนตามที่อธิบดีประกาศกำหนดซึ่งมีระยะเวลาทำงานให้เสร็จสิ้นภายใน 15 วัน แต่คนต่างด้าวจะทำงานนั้นได้เมื่อได้มีหนังสือแจ้งให้นายทะเบียนทราบ

- เมื่อ 29 มิถุนายน 2560 ได้มีประกาศกรมการจัดหางาน เรื่อง กำหนดงานอันจำเป็นและเร่งด่วน ออกมาใช้แล้วซึ่งไม่ต้องขออนุญาตทำงาน แต่ต้องแจ้งให้นายทะเบียน ซึ่งก็คือ อธิบดีกรมการจัดหางานทราบ

(6) ถ้านายจ้างจะจ้างแรงงานข้ามชาติทำงานในประเทศไทย แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

(6.1) ผ่านบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ที่มีการกำหนดรายละเอียดคุณสมบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในกฎหมายส่วนที่ 2 การประกอบธุรกิจการนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ

- ต้องเป็น “บริษัทนำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศ” หรือลักษณะเดียวกันเท่านั้น

- ก่อนที่อธิบดีจะอนุญาต ต้องวางหลักประกันไม่น้อยกว่า 5 ล้านบาทไว้กับอธิบดี เพื่อประกันความเสียหายที่อาจเกิดจากการนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ

- ถ้าทำผิดเงื่อนไขการจัดหางานที่กำหนดไว้ จะมีโทษพักใบอนุญาต

- ใบอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานมีอายุ 2 ปี ฉบับละ 20,000 บาท

- ถ้าใบอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานสูญหาย ถูกทำลาย หรือชำรุด ต้องจัดการใหม่ภายใน 15 วัน

- เมื่อนำแรงงานเข้ามาแล้ว แต่นายจ้างไม่รับหรือแรงงานไม่ยินยอมทำงาน ให้บริษัทส่งกลับไปยังประเทศต้นทางภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากนายจ้าง และมาแจ้งต่ออธิบดีตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และแบบที่อธิบดีประกาศกำหนดภายใน 7 วันนับแต่วันที่คนต่างด้าวกลับออกไป

- ผู้รับอนุญาตให้นำคนต่างด้าวมาทำงานอาจจัดให้คนต่างด้าวทำงานกับนายจ้างรายอื่นได้ภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่นายจ้างไม่รับเข้าทำงานหรือวันที่ลูกจ้างไม่ได้ทำงานกับนายจ้างด้วยเหตุดังกล่าว

- คนต่างด้าวสามารถทำงานกับนายจ้างรายอื่นได้ไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาการนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ

- ถ้าบริษัทที่จัดหาคนต่างด้าวมาทำงานไม่นำคนต่างด้าวมา ต้องคืนค่าบริการและค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บจากนายจ้างไปแล้วทั้งหมดภายใน 30 วัน ที่นายจ้างเรียกคืน

- ถ้าลูกจ้างทำงานครบตามสัญญาแล้ว ให้นายจ้างแจ้งบริษัทผู้จัดหาแรงงานให้ภายใน 7 วัน เพื่อให้บริษัทผู้จัดหาแรงงานส่งกลับประเทศต้นทางต่อไป

(6.2) นายจ้างจ้างเองโดยตรง หรือจ้างต่อจากนายจ้างคนอื่น

- ยื่นคำขออนุญาตจ้างคนต่างด้าวเข้าทำงานต่ออธิบดี และต้องได้รับอนุญาตก่อน

- ชำระค่าธรรมเนียมยื่นคำขออนุญาตทำงานและการออกใบอนุญาตทำงาน ฉบับละ 20,000 บาท ต่อแรงงาน 1 คน

- อายุใบอนุญาตทำงาน 2 ปี หรือเป็นไปตามที่กฎหมายอื่นกำหนด

- ต่อใบอนุญาตทำงานได้ครั้งละ 2 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี ต่อครั้งละ 20,000 บาท

- ใบอนุญาตทำงานหาย ต้องแจ้งขอใหม่ ใบละ 3,000 บาท

- วางหลักประกันไว้กับอธิบดีเพื่อประกันความเสียหายที่อาจเกิดจากการที่นายจ้างได้นำคนต่างด้าวมาทำงานกับตนในประเทศ คาดว่าอาจจะจำนวนประมาณ 20,000 บาทต่อคน

- ถ้าจ้างต่อจากนายจ้างคนอื่นที่เลิกจ้างแล้ว ต้องไปทำงานกับนายจ้างใหม่ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่เลิกทำงานกับนายจ้างรายเดิม

- ต้องทำงานตามประเภทที่ขออนุญาตเท่านั้น ถ้าจะเปลี่ยนต้องแจ้งนายทะเบียน ค่าเปลี่ยนครั้งละ 5,000 บาท

(7) บทลงโทษที่เกี่ยวข้อง หากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายนี้

- แรงงานจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับตั้งแต่ 2,000-100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หรือต้องเดินทางกลับออกไปจากประเทศไทยภายใน 30 วัน

- นายจ้างที่รับแรงงานมาทำงานโดยเป็นงานที่กำหนดว่าห้ามทำ ปรับ 4 -8 แสนบาทต่อแรงงาน 1 คน

- นายจ้างที่รับแรงงานมาทำงานโดยไม่มีใบอนุญาตทำงาน ปรับ 4 -8 แสนบาทต่อแรงงาน 1 คน

- นายจ้างที่รับแรงงานมาทำงานโดยไม่ตรงกับงานที่กำหนดในใบอนุญาตทำงาน ปรับ 4 แสนบาทต่อแรงงาน 1 คน ส่วนลูกจ้างจะถูกปรับ 1 แสนบาท

- แรงงานข้ามชาติที่ทำงานจำเป็นและเร่งด่วนแต่ไม่แจ้งนายทะเบียน ปรับตั้งแต่ 20,000-100,000 บาท

- บริษัทจัดหาแรงงานข้ามชาติ หรือนายจ้างที่รับแรงงานมาทำงานโดยไม่ขออนุญาตต่ออธิบดี จำคุกไม่เกิน 6 เดือน ปรับไม่เกิน 1 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
- ขออนุญาตแล้ว แต่อธิบดียังไม่อนุญาต แต่นำมาทำงานแล้ว จำคุกไม่เกิน 1 ปี ปรับไม่เกิน 2 แสนบาท ต่อลูกจ้าง 1 คน
- บริษัทจัดหาแรงงานข้ามชาติ ไม่ทำตามระเบียบที่กำหนด ซึ่งมีรายละเอียดแตกต่างกันออกไป เช่น ปรับตั้งแต่ 5,000- 20,000 บาท, จำคุกไม่เกิน 3 ปีหรือปรับไม่เกิน 6 แสนบาท
- เมื่อลูกจ้างไม่ทำงาน นายจ้างไม่แจ้งกับอธิบดี ปรับไม่เกิน 1 แสนบาทต่อลูกจ้าง 1 คน
- ส่งลูกจ้างกลับประเทศต้นทางแล้วไม่แจ้ง ถ้าเป็นนายจ้างปรับไม่เกิน 1 หมื่นบาทต่อลูกจ้าง 1 คน แต่ถ้าเป็นบริษัท ปรับไม่เกิน 1 แสนบาทต่อลูกจ้าง 1 คน
- นายจ้างไม่จัดส่งลูกจ้างกลับ ปรับไม่เกิน 1 แสนบาทต่อลูกจ้าง 1 คน แต่ถ้าเป็นบริษัท ปรับไม่เกิน 2 แสนบาทต่อลูกจ้าง 1 คน
- ยึดใบอนุญาตทำงาน จำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
- หลอกลวงว่าสามารถนำแรงงานมาทำงานกับนายจ้างในประเทศไทยได้ จำคุก 3-10 ปี ปรับ 6 แสนบาท - 1 ล้านบาท ต่อแรงงาน 1 คน หรือทั้งจำทั้งปรับ ส่วนผู้ช่วยดำเนินการ จำคุก 1-3 ปี ปรับ 2-6 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(8) นายจ้างเลิกจ้างแรงงานข้ามชาติโดยมีเหตุผลอันสมควร หรือลูกจ้างแรงงานข้ามชาติอยากลาออก หรือทำงานครบกำหนดแล้ว

- จัดส่งคนต่างด้าวนั้นกลับไปยังประเทศต้นทางภายใน 7 วัน นับแต่วันที่คนต่างด้าวไม่ได้ทำงานกับนายจ้างหรือวันที่ครบกำหนดตามสัญญา
- เมื่อจัดส่งคนต่างด้าวกลับไปยังประเทศต้นทางแล้ว ให้นายจ้างแจ้งต่ออธิบดีตามแบบที่อธิบดี ประกาศกำหนดภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่คนต่างด้าวกลับออกไปนอกราชอาณาจักร
- ไม่ต้องจ่ายค่าบอกกล่าวล่วงหน้าตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

(9) นายจ้างเลิกจ้างแรงงานข้ามชาติโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร, นายจ้างเลิกกิจการ, นายจ้างผิดสัญญาจ้างหรือฝ่าฝืนกฎหมาย

- นายจ้างหรือลูกจ้างแจ้งต่ออธิบดีตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีประกาศกำหนด
- ถ้าแรงงานข้ามชาติหางานใหม่ไม่ได้ ให้นายจ้างรายเดิมส่งกลับประเทศต้นทางภายใน 7 วัน
- ถ้านายจ้างไม่จัดส่งเอง ให้อธิบดีเป็นผู้ส่ง โดยหักค่าใช้จ่ายจากหลักประกันที่นายจ้างได้วางไว้

(10) บุคคล/คณะกรรมการ ซึ่งมีอำนาจกำหนดนโยบายและกำกับการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว

- กฎหมายฉบับนี้กำหนดให้มีคณะกรรมการนโยบายการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว รวม 26 คน
 - กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว
 - มีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ
 - ประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงแรงงาน เป็นรองประธานกรรมการ
 - ปลัดกระทรวงกลาโหม ปลัดกระทรวงการคลัง ปลัดกระทรวงการต่างประเทศ ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เลขาธิการสภาพความมั่นคงแห่งชาติ ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ผู้บัญชาการทหารบก ผู้บัญชาการทหารเรือ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เลขาธิการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ประธานสภาหอการค้าไทย และประธานสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นกรรมการโดยตำแหน่ง
 - ผู้แทนองค์กรลูกจ้าง ซึ่งอธิบดีเสนอชื่อให้รัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนไม่เกินสองคน โดยแต่งตั้งไม่เกินหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันที่กฎหมายนี้ใช้บังคับ
 - ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้มีความรู้หรือประสบการณ์ด้านแรงงาน ด้านอุตสาหกรรม ด้านกฎหมาย และด้านสิทธิมนุษยชน ด้านละหนึ่งคน เป็นกรรมการ โดยแต่งตั้งไม่เกินหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันที่กฎหมายนี้ใช้บังคับ
 - ให้อธิบดีเป็นกรรมการและเลขานุการ
 - ผู้อำนวยการสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรรมการจัดหางานเป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
- (11) อำนาจหน้าที่อธิบดีกรมจัดหางานในฐานะนายทะเบียน และเจ้าพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- มีหนังสือเรียกหรือสั่งให้บุคคลใดที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริง ส่งเอกสารประกอบการพิจารณา
 - เข้าไปในสถานที่ประกอบธุรกิจการนำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศในระหว่างเวลาทำการ
 - เข้าไปในสถานประกอบการซึ่งรับคนต่างด้าวจากผู้รับอนุญาตให้นำคนต่างด้าวมาทำงานในระหว่างเวลาทำการเพื่อตรวจสอบให้การเป็นไปตามพระราชกำหนดนี้
 - ค้นในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการนำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศหรือมีคนต่างด้าวทำงานโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย โดยอาจมีหมายค้น

- มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา สามารถจับกุมไปส่งสถานีตำรวจได้ทันที

(12) เมื่อแรงงานข้ามชาติถูกละเมิดสิทธิ

- สามารถนำคดีขึ้นสู่ศาลแรงงานได้
- ยื่นคำร้องต่ออธิบดีเพื่อดำเนินการ และสามารถหักหลักประกันที่นายจ้างวางไว้ เป็นการชดใช้ความเสียหาย

(13) กำหนดให้มีกองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว

- เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนสำหรับใช้จ่ายเกี่ยวกับการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว
- มีคณะกรรมการดูแลเรียกว่า “คณะกรรมการกองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว” ปลัดกระทรวงแรงงาน เป็นประธานกรรมการ
- ช่วยเหลือคนต่างด้าวซึ่งเข้ามาทำงานแล้วถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมายด้านแรงงาน
- ส่งคนต่างด้าวกลับออกไปนอกราชอาณาจักร
- ช่วยเหลือและอุดหนุนหน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรเอกชน ที่เสนอโครงการหรือแผนงานในการดำเนินการบริหารจัดการเกี่ยวกับการทำงาน การจัดสวัสดิการ การศึกษา การสาธารณสุข และการให้ความคุ้มครองด้านแรงงานแก่คนต่างด้าว

2.4 สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งอยู่ที่ 133/1 ถนนสุขใจ ตำบลประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมือง ประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

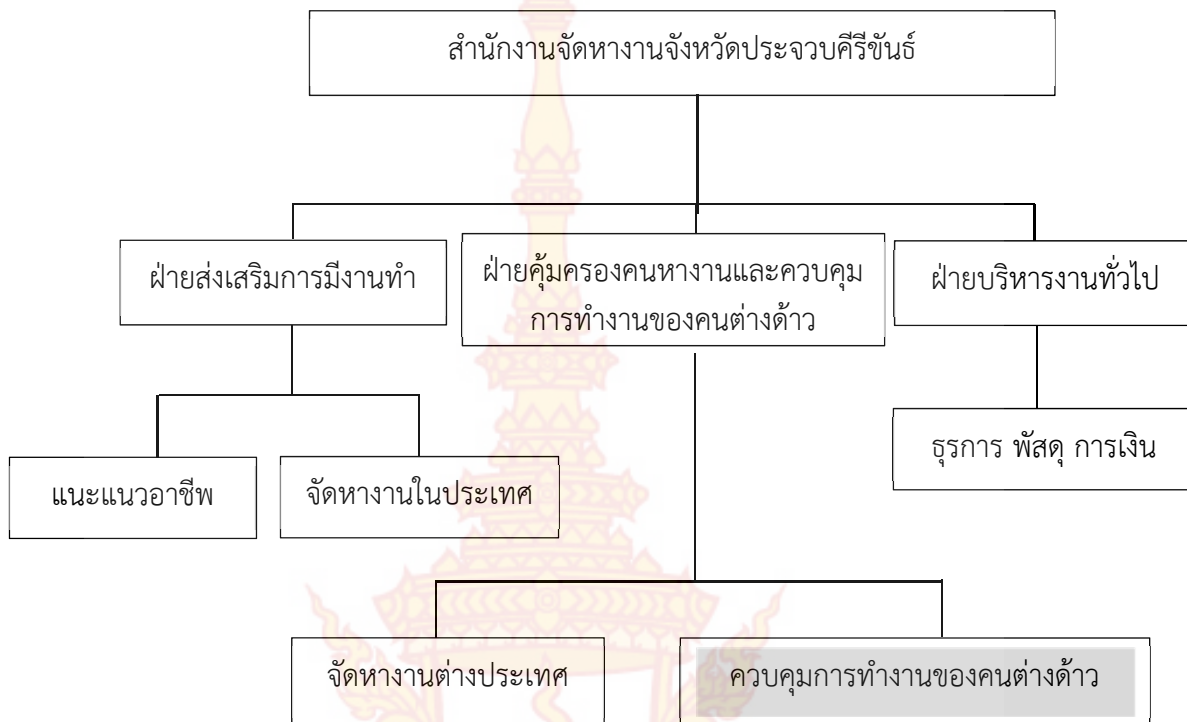
2.4.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม

วิสัยทัศน์ : เป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริมการมีงานทำ ศูนย์กลางข้อมูลตลาดแรงงาน และอาชีพ

- พันธกิจ :**
1. บริการจัดหางานและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
 2. บริการแนะแนวอาชีพ
 3. จัดระบบการทำงานของคนงานต่างด้าว
 4. คุ้มครองคนหางาน

ค่านิยม : สร้างสรรค์งาน บริการดี มีคุณธรรม

2.4.2 โครงสร้างองค์การ



ภาพที่ 2.1 ผังโครงสร้างสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้แบ่งโครงสร้างองค์การในการปฏิบัติงานตามภารกิจ ดังนี้

1. งานจัดหางานในประเทศ

รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการจัดหางานให้ประชาชนทั่วไป จัดหางานให้ผู้ประกันตนกรณีว่างงาน จัดหางานให้แก่กลุ่มเป้าหมายพิเศษ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา คนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้พ้นโทษ ทหารกองประจำการ จัดหาคนงาน/ลูกจ้างให้แก่นายจ้าง/สถานประกอบการจัดงานวันนัดพบแรงงาน เพื่อให้คนหางาน และนายจ้างได้มาพบกันโดยตรง จัดหางานเคลื่อนที่ให้แก่ผู้ต้องการหางานทำในพื้นที่ ตำบล, หมู่บ้าน อีกทั้งยังเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน/ตำแหน่งงานว่าง ให้ประชาชนได้ทราบ

2. แนะนำอาชีพและส่งเสริมการประกอบอาชีพ

บริการแนะแนวอาชีพแก่นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป และทดสอบความพร้อมทางอาชีพ โดยมีการจัดงานวันแนะแนวอาชีพ, ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระสร้างเครือข่ายการแนะแนวอาชีพ, บริการให้คำปรึกษาแนะแนวด้านอาชีพ / เผยแพร่สื่อต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ ส่งเสริมการรับงานไปทำที่บ้าน

3. จัดหางานต่างประเทศ

ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดตั้งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ พร้อมทั้งรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน และโครงการต่อกรมการจัดหางานและสำนักงานแรงงานจังหวัด, ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4. งานควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว

ทำหน้าที่พิจารณาการขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว , พิจารณาการขอรับใบแทนใบอนุญาตทำงาน/เปลี่ยนการทำงานหรือเปลี่ยนท้องที่ทำงาน, ควบคุมตรวจสอบการทำงานของคนต่างด้าว และสถานประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎหมาย และให้คำปรึกษา แนะนำ ประชาสัมพันธ์นายจ้าง /เจ้าของสถานประกอบการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551

5. งานคุ้มครองคนหางาน

รับผิดชอบการอนุญาตจัดตั้งบริษัทจัดหางาน / สำนักงานจัดหางาน, การจดทะเบียนลูกจ้าง/ตัวแทนจัดหางาน, รับเรื่องร้องทุกข์ของคนหางานที่ขอความช่วยเหลือกรณีจัดหางานทั้งในประเทศและต่างประเทศ และสืบสวนดำเนินการตาม พ.ร.บ. จัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528

2.4.3 อำนาจหน้าที่

2.4.3.1 สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานกฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าวและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. วิเคราะห์สถานะตลาดแรงงานและแนวโน้มความต้องการแรงงานและเป็นศูนย์ทะเบียนข้อมูลแรงงาน

3. ให้คำปรึกษา ส่งเสริม และให้บริการแนะแนวอาชีพ ทดสอบความถนัดให้แก่ประชาชน

4. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

2.4.3.2 งานควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- พิจารณาการขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวพิจารณาการ

- ขอรับใบแทนใบอนุญาตทำงาน / เปลี่ยนการทำงานหรือเปลี่ยนท้องที่ทำงาน

- ควบคุมตรวจสอบการทำงานของคนต่างด้าว และสถานประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎหมาย

- ให้คำปรึกษา แนะนำ ประชาสัมพันธ์ให้นายจ้าง / เจ้าของสถานประกอบการปฏิบัติ

ตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551

2.4.4 อัตรากำลัง

2.4.4.1 อัตรากำลังของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีอัตรากำลังจำนวนทั้งสิ้น 38 คน ข้าราชการ 8 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน พนักงานราชการ 3 คน ลูกจ้างชั่วคราว (เงินกองทุนเพื่อส่งคนต่างด้าวกลับฯ) 14 คน และพนักงานจ้างเหมา 11 คน

2.4.4.2 อัตรากำลังของกลุ่มงานควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว

กลุ่มงานควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว มีอัตรากำลังจำนวนทั้งสิ้น 14 คน ข้าราชการ 1 คน ลูกจ้างชั่วคราว 10 คน พนักงานจ้างเหมา 3 คน (สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.http://www.doe.go.th/prd/pknjob/general/param/site/106/cat/26/sub/0/pull/singleview/view/detail/object_id/247,สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2560)

2.4.5 จำนวนแรงงานต่างด้าวในความควบคุมของสำนักงาน

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวนแรงงานต่างด้าวตามมาตรา 9 สัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ที่ถูกต้องตามกฎหมาย และอยู่ในความควบคุมของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวนทั้งสิ้น 23,919 คน (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว.http://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/alien_th/9fb995b9ab99398d9d110e76e2aa4fe1.pdf, สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2560)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จूरืพร ทองทะว้ย (2555, หน้า 3-4) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) : กรณีให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Application Development Outsourcing) ผลการศึกษาพบว่าปัจจุบันด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการจากภายนอกเพื่อพัฒนาระบบงานของผู้ว่าจ้างกลุ่ม SMEs ในภาพรวมคือ ความไว้วางใจการศึกษาและการประกันคุณภาพทั้ง 3 มิตินี้มีผลต่อทั้งในด้านการรับรู้ประโยชน์และรับรู้ความง่ายของการใช้บริการจากภายนอก นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าผู้ว่าจ้างมีทัศนคติทางบวกต่อการใช้บริการจากภายนอกซึ่งจะมีผลส่งต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการด้านการพัฒนาระบบงานจากภายนอกองค์การต่อไปในอนาคต เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏว่ามีปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการจากภายนอกนั้นแตกต่างกัน โดยพบว่าในช่วงอายุ 21 – 30 ปี มิติที่ส่งผลคือความไว้วางใจของผู้ว่าจ้างต่อให้บริการ ส่วนคนที่มีอายุ 31 – 40 ปี จะยอมรับการใช้บริการจากภายนอกโดยคำนึงถึงการตอบสนองต่อลูกค้าและการประกันคุณภาพการให้บริการของผู้รับจ้าง สำหรับผู้ว่าจ้างที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป การตัดสินใจยอมรับจะขึ้นอยู่กับการศึกษาและความไว้วางใจของผู้ว่าจ้างต่อผู้ให้บริการ สำหรับผลการวิเคราะห์ตามประเภทขององค์การนั้น ผู้วิจัยพบว่า การตัดสินใจใช้บริการจากภายนอกขององค์การประเภทการผลิตจะขึ้นอยู่กับ

ประกันคุณภาพและการศึกษา ส่วนการยอมรับการใช้บริการภายนอกขององค์การประเภทการบริการจะเน้นในเรื่องของการตอบสนองต่อลูกค้าและการประกันคุณภาพ ส่วนองค์การประเภท ค้าปลีก-ค้าส่งจะยอมรับการให้บริการจากภายนอกโดยพิจารณาจากความไว้วางใจ, การตอบสนองต่อลูกค้าและการศึกษา

พวงมาลัย รักษาจิต (2554, หน้า ง) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาปทุม อำเภอมะนังน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาปทุม โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การทดสอบสมมติฐานผู้รับบริการที่มีอายุอาชีพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาปทุมแตกต่างกัน ส่วนรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาปทุม ไม่แตกต่างกัน ผลจากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนะในการติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์และสื่อการประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น และหาแนวทางรักษาระดับให้คงที่หรือเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้บริการมีความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด รวมถึงมีการพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

นันทรัตน์ ไบงาม (2554, หน้า ก) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า 1) ด้านความพึงพอใจ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว 3) ด้านระบบการให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีบางกระบวนการและขั้นตอนที่ไม่สามารถดำเนินการเบ็ดเสร็จได้ที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น และเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้ระบบสื่อสารเชื่อมโยงกับศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 2 และสำนักงานทะเบียนกลาง ระบบออนไลน์ บางครั้งไม่สามารถเปิดบริการได้และในส่วนของอุปกรณ์ยังมีสภาพเก่าต้องปรับปรุงหาทดแทนของเดิม เพื่อให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

ศรีจันทร์ วัฒนศิริ (2553, หน้า 1) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้ใช้บริการต่อการปรับปรุงบริการของรัฐ : กรณีศึกษาการบริการออกใบอนุญาตทำงานคนต่างด้าวถูกกฎหมายของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ผลการศึกษาโดยสรุปมีดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีทักษะต่อการบริการออกใบอนุญาตทำงานคนต่างด้าวถูกกฎหมายของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าวในด้านความเชื่อถือได้ของบริการ ความสามารถของผู้ให้บริการ และสิ่งแวดล้อมในการบริการอยู่ในระดับมาก โดยทักษะต่อผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ทักษะต่อความเชื่อถือได้ของบริการ และทักษะต่อสิ่งแวดล้อมในการบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ สถานภาพ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการออกไปอนุญาตทำงานคนต่างด้าวถูกกฎหมาย ณ สำนักบริการแรงงานต่างด้าวทั้งด้านความเชื่อถือได้ของบริการ ความสามารถของผู้ให้บริการ และสิ่งแวดล้อมในการบริการไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีประเภทกิจการแตกต่างกันมีทัศนคติต่อความเชื่อถือได้ของบริการด้านกฎหมาย กฎระเบียบแตกต่างกัน ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะจากการศึกษาว่า ควรมีการแก้ไขปัญหาปรับปรุงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายเพื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและการเตรียมเอกสาร ตลอดจนกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง และจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ความรู้และคำแนะนำ ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ โดยจัดให้มีระบบบันทึกข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการด้วยคอมพิวเตอร์ และการยื่นขอและตรวจสอบผลทาง Internet และควรมีจุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

วสันต์ รักแผน (2550, หน้า ก) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตน และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ อยู่ในระดับปานกลาง 2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ พบว่า โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ พบว่า โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตน และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

พุทธชาติ กอแก้ว (2552, หน้า ง) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลร้อยละ 90 (9 แห่ง) มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอยอยู่ใน ระดับดีมาก และ มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอยด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน , ด้านเทคโนโลยี, ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ และด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 80, 90, 80 และ 70 ตามลำดับ ผลปฏิบัติงาน ด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับดี คุณภาพการให้บริการโดยวัดความพึงพอใจของประชาชนใน การจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการมูลฝอย กระบวนการจัดการมูลฝอยในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการ ปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย แต่พบว่า กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่า เทศบาลควรมีการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการ จัดการมูลฝอยในด้าน

คุณภาพของการให้บริการ โดยยึดเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการมูลฝอย มีการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงในการจัดการมูลฝอย ในด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยี และด้านบุคลากร รวมถึงส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

นิชามณัฐ สว่างพงศ์ (2554, หน้า ก) ได้ศึกษาเรื่อง “การจัดทำกระบวนการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางสวรรค์ อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดทำกระบวนการของงานทะเบียนราษฎร ปัญหาอุปสรรค และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขกระบวนการของงานทะเบียนราษฎร ปัญหาอุปสรรค และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขกระบวนการของงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่าการจัดทำกระบวนการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางสวรรค์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรผู้ให้บริการ ด้านระเบียบ กฎหมาย หนังสือสั่งการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการมีส่วนร่วมสนับสนุนจากหน่วยงาน ซึ่งต้องให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ แต่ส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาในด้านเอกสารหลักฐานของผู้มารับบริการที่ไม่ถูกต้องสมบูรณ์อันส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการบริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควรปฏิบัติงานให้รอบคอบ ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีการฝึกอบรม ศึกษาเพิ่มเติม และควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเห็นความสำคัญในเรื่องเอกสารหลักฐานที่ถูกต้องสำหรับการติดต่อขอใช้บริการ สำหรับในส่วนของผู้บริหารควรนำหลักธรรมาภิบาล และ หลักการบริหารทรัพยากร 4 M มาเป็นแนวทางในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ศักดิ์สิทธิ์ วิจิตรพลเกณฑ์ (2553, หน้า ก) ได้ศึกษาเรื่อง “การจัดทำกระบวนการของกองช่างของเทศบาลตำบลนาแก้ว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง” ผลการศึกษาการบริหารจัดการกระบวนการของเทศบาลตำบลนาแก้ว เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเทศบาลตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐในการให้บริการประชาชน การจัดการกระบวนการของกองช่าง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหน้าที่ความรับผิดชอบของงานกองช่าง โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ฉับไว และตรง ตามความต้องการ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ทุกกรณี มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้วยการกำหนดเงื่อนไขและวิธีการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน รวมถึงวิธีการจัดกิจกรรมที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการประชาชน โดยเทศบาลตำบลนาแก้วได้จัดกระบวนการในแต่ละกิจกรรม ที่เป็นภารกิจหลักและได้ปฏิบัติงานบริการประชาชนอยู่เป็นประจำ จำนวน 6 กระบวนการ ได้แก่ การขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนและตัดแปลง อาคาร/บ้าน การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน การจัดทำโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และจัดทำโครงการขุดลอกลำห้วย ซึ่งเป็นไปตามหลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี และแผน/ยุทธศาสตร์ การดำเนินงานที่กำหนดขึ้น เพื่อให้เกิด

ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของกองช่าง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ฉับไว และตรงตามความต้องการ ฟังพอใจ ในระบบบริหารที่ครอบคลุม ยุติธรรมและเท่าเทียมกันแก่ประชาชนอันจะนำไปสู่ผลสำเร็จของการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลนาแก้ว และประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

อนุธิดา กวินวรรณกุล. (2553, หน้า ง) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของทะเบียนของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการในปีที่ผ่านมามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลธาตุทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการในปีที่ผ่านมา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลธาตุทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของเทศบาลธาตุทอง พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการในปีที่ผ่านมาที่มีเพศ รายได้ และลักษณะการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของเทศบาลธาตุทองไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนผู้มารับบริการในปีที่ผ่านมาที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของเทศบาลธาตุทอง แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ .05

ดาวลอย แก่นจันทร์ (2554, หน้า ง) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถสำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง” ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนมีคุณภาพมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านความโปร่งใสและความเป็นธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดระยองในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.7 สมมติฐาน

1. ระดับคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติ กัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก
2. ผู้รับบริการที่ประกอบกิจการต่างประเภทกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษารอกอกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงแงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางดำเนินการ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

- 1) ตัวแทนกิจการผู้มาใช้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงแงานต่างด้าวสัญชาติ กัมพูชา ลาว และเมียนมา ที่ประกอบกิจการเกษตรและปศุสัตว์ ประมงทะเล และต่อเนื่องการเกษตร ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 350 คน (ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2560 – มิถุนายน 2560 ข้อมูลจากสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์)
- 2) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงแงานต่าง ด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมาของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

3.1.2.1 ขนาดตัวอย่าง

- 1) ตัวแทนกิจการผู้มาใช้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงแงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และ เมียนมา ที่ประกอบกิจการเกษตรและปศุสัตว์ ประมงทะเล และต่อเนื่องการเกษตร ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 187 คน โดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05 ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{350}{1 + 350 \times (0.05)^2} \\ &= 186.66 \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 187 คน

2) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 4 คน

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

1) ตัวแทนกิจการผู้มาใช้บริการที่นำแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา มาขอรับอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นเป็นประเภทกิจการ จำนวน 3 ประเภท จากนั้นจึงทำการสุ่มประชากรจากแต่ละประเภทตามสัดส่วนประชากร ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทกิจการ

ประเภทของแรงงานต่างด้าว	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
การออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าว สัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในกิจการเกษตรและปศุสัตว์	165	88
การออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าว สัญชาติ กัมพูชา ลาว และเมียนมา ในกิจการประมงทะเล	155	83
การออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าว สัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในกิจการต่อเนื่อง การเกษตร	30	16
รวม	350	187

ที่มา : (ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2560-มิถุนายน 2560 ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์)

การแจกแบบสอบถาม ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

2) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานออกใบอนุญาตทำงาน จำนวน 4 คน สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบสัมภาษณ์

1) แบบสอบถาม ใช้ในการถามกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษา คุณภาพการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทกิจการ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับตามแนวคิดของ Likert (Likert Scale) 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ลักษณะคำถามปลายปิด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง คุณภาพการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 ลักษณะคำถามปลายเปิด

2) แบบสังเกตใช้ในการสังเกตทางเดินทางเดินงานของกระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9

3) แบบสัมภาษณ์ ใช้ในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 เป็นแบบสัมภาษณ์ลักษณะกึ่งโครงสร้าง

3.2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

- 1) กำหนดความมุ่งหมายของการศึกษา
- 2) ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 3) กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา
- 4) สร้างเครื่องมือแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา

3.2.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) ค่าความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

อาศัยค่าสถิติที่สำคัญ คือข้อความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา IOC (Index of Item Objective Congruence) ได้ค่าความเที่ยงตรง 0.88

2) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของกรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์แล้วไปทดสอบก่อน (Pre-test) กับผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามทั้งชุดได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.906

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาทฤษฎี เอกสาร หนังสือคู่มือ ตำรา วารสาร สิ่งตีพิมพ์ต่างๆและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 187 ชุด หรือ 100 เปอร์เซ็นต์ ได้ใช้แบบสังเกตในการสังเกตกิจกรรมและขั้นตอนในกระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 และได้ดำเนินการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จำนวน 4 คนด้วยตนเอง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่จัดเตรียมไว้

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

3.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.4.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยคำนวณค่าพิสัยดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ค่าพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนเต็ม}} \\ &= \frac{4 - 1}{3} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ดังนั้น คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.75	หมายถึง	น้อยที่สุด
	1.78 - 2.50		น้อย
	2.51 - 3.25		มาก
	3.26 - 4.00		มากที่สุด

3.4.3 วิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็น ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในกรณีนี้ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบภายหลัง (Post hoc Test) โดยการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

3.4.4 วิเคราะห์ทางเดินของกระบวนการ ปัญหา และข้อเสนอแนะ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) รวบรวมจัดกลุ่มและสรุปประเด็น



บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าว สัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- 4.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 จำแนกตามประเภทกิจการ
- 4.4 ผลการศึกษากระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงกระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
	ชาย	95	50.8
	หญิง	92	49.2
	รวม	187	100.0

เพศ : กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8รองลงมา คือเป็นเพศหญิงจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ (ปี)		
20 – 25 ปี	20	10.7
25 – 35 ปี	70	37.4
36 – 45 ปี	66	35.3
46 ปี ขึ้นไป	31	16.6
รวม	187	100.0

อายุ : กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 25 – 35 ปี มากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมาคืออายุ 36 – 45 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 อายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และอายุ 20 - 25 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	24	12.8
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	43	23.0
อนุปริญญา หรือ ปวส.	57	30.5
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	63	33.7
รวม	187	100.0

ระดับการศึกษา : กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่ามากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. ประเภทกิจการ		
เกษตรและปศุสัตว์	88	47.0
ประมงทะเล	83	44.4
ต่อเนื่องการเกษตร	16	8.6
รวม	187	100.0

ประเภทกิจการ : กลุ่มตัวอย่างมีกิจการประเภทเกษตรและปศุสัตว์มากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ ประมงทะเล จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 และต่อเนื่องการเกษตร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ		
1 ครั้งต่อเดือน	54	28.9
2 ครั้งต่อเดือน	49	26.0
3 ครั้งต่อเดือน	45	24.1
มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	39	20.9
รวม	187	100.0

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ : กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมาคือ 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 39 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.9

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการบริการอย่างเสมอภาค

ด้านการบริการอย่างเสมอภาค	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามหมายเลขคิวมีความ เหมาะสม	3.42	.62	มากที่สุด
1.2 การให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ	3.24	.62	มาก
1.3 การให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการยื่นเอกสาร มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.25	.64	มาก
1.4 การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	3.18	.59	มาก
1.5 การให้บริการออกใบอนุญาตทำงานเป็นไปอย่างเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	3.09	.63	มาก
1.6 การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์	3.16	.62	มาก
1.7 การให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	3.17	.68	มาก
1.8 การให้บริการด้วยความเต็มใจกับผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม	3.18	.66	มาก
1.9 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.12	.67	มาก
1.10 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในการให้บริการ	3.13	.72	มาก
ภาพรวม	3.19	.50	มาก

จากตาราง 4.6 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใน
ด้านการบริการอย่างเสมอภาคในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามหมายเลขคิวมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการออกใบอนุญาตทำงานเป็นไปอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.09

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการบริการที่ตรงเวลา

ด้านการบริการที่ตรงเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
2.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.06	.66	มาก
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นยื่นเอกสารจนชำระค่าธรรมเนียมเสร็จสิ้น มีความเหมาะสม	3.04	.66	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่เริ่มปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนด	3.14	.66	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่กลับมาปฏิบัติงานหลังจากพักกลางวันตรงตามเวลา 13.00 น.	3.10	.64	มาก
2.5 การรับชำระค่าธรรมเนียมและออกหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียมมีระยะเวลาที่เหมาะสม	3.08	.65	มาก
2.6 ผู้มาใช้บริการได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	3.14	.59	มาก
ภาพรวม	3.09	.52	มาก

จากตาราง 4.7 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการบริการที่ตรงเวลาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้มาใช้บริการได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นยื่นเอกสารจนชำระค่าธรรมเนียมเสร็จสิ้นมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการบริการอย่างเพียงพอ

ด้านการบริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.26	.59	มากที่สุด
3.2 การจัดสถานที่ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	3.13	.61	มาก
3.3 ป้ายประกาศ มีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ อย่างชัดเจน	3.19	.60	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ	3.03	.65	มาก
3.5 แบบฟอร์มมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.16	.69	มาก
3.6 เอกสาร/แผ่นพับมีจำนวนเพียงพอ สำหรับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลสารต่างๆ	3.14	.63	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านการบริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
3.7 สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.17	.72	มาก
3.8 จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ มีเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.28	.56	มากที่สุด
3.9 จำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ	3.08	.59	มาก
ภาพรวม	3.16	.46	มาก

จากตาราง 4.8 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในด้านบริการอย่างเพียงพอในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ มีเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4.1 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ	3.19	.60	มาก
4.2 เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องสามารถแก้ไขปัญหาแก่ผู้มาใช้บริการได้	3.19	.56	มาก
4.3 เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามผู้มาใช้บริการ ตลอดเวลาที่ให้บริการ	3.18	.58	มาก
4.4 เจ้าหน้าที่ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกสบายใจ เมื่อมาใช้บริการ	3.14	.62	มาก
4.5 เวลาพักกลางวัน ตั้งแต่ 12.00 น. ถึง 13.00 น. มีความเหมาะสม	3.23	.62	มาก
4.6 การให้บริการล่วงเวลาหลัง 16.30 น. มีความเหมาะสม	3.19	.66	มาก
4.7 ห้องน้ำที่ให้บริการมีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	3.09	.65	มาก
ภาพรวม	3.17	.48	มาก

จากตาราง 4.9 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในด้านการบริการอย่างต่อเนื่องในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ เวลาพักกลางวัน ตั้งแต่ 12.00 น. ถึง 13.00 น. มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ห้องน้ำที่ให้บริการมีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.09

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ
5.1 เจ้าหน้าที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูลในระบบ ช่วยให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น	3.18	.62	มาก
5.2 ระบบค้นหาข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์มีความเหมาะสม	3.17	.59	มาก
5.3 การให้ผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการผ่านทางเว็บไซต์ช่วยเพิ่มความสะดวก	3.13	.63	มาก
5.4 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการ เช่น โทรทัศน์ และตู้กดน้ำดื่ม มีความเหมาะสม	3.13	.68	มาก
5.5 การให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการออกใบอนุญาตทำงานอย่างเหมาะสม	3.12	.58	มาก
5.6 เจ้าหน้าที่ ณ จุดประชาสัมพันธ์ตรวจสอบเอกสารพร้อมให้คำแนะนำผู้มาใช้บริการก่อนยื่นเอกสารอย่างชัดเจน	3.11	.56	มาก
5.7 เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ เพื่อปรับปรุงการบริการ	3.11	.59	มาก
5.8 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา หรือข้อซักถามของผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ	3.13	.64	มาก
ภาพรวม	3.13	.47	มาก

จากตาราง 4.10 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการบริการอย่างก้าวหน้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูลในระบบช่วยให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ณ จุดประชาสัมพันธ์ตรวจสอบเอกสาร พร้อมให้คำแนะนำผู้มาใช้บริการก่อนยื่นเอกสารอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ภาพรวม) ของคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
จัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในแต่ละด้าน ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการอย่างเสมอภาค	3.19	.50	มาก
ด้านการบริการที่ตรงเวลา	3.19	.52	มาก
ด้านการบริการอย่างเพียงพอ	3.16	.46	มาก
ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง	3.17	.48	มาก
ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า	3.13	.47	มาก
ภาพรวม	3.16	.48	มาก

จากตาราง 4.11 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทุกด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.19 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) รองลงมาได้แก่ด้านการบริการที่ตรงเวลา ค่าเฉลี่ย 3.19 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การบริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

ฉะนั้น เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ คือ “ระดับคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตาม มาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก”

4.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตาม มาตรา 9 จำแนกตามประเภทกิจการ

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทกิจการ

คุณภาพการให้บริการออก ใบอนุญาตทำงานฯ ของสำนักงานจัดหางาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	2.202	2	1.101	4.490	.012*
	ภายในกลุ่ม	45.116	184	.245		
	รวม	47.318	186			
2. ด้านความตรงต่อเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.641	2	.820	3.097	.048*
	ภายในกลุ่ม	48.733	184	.265		
	รวม	50.374	186			
3. ด้านความพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	2.713	2	1.357	6.575	.002*
	ภายในกลุ่ม	37.962	184	.206		
	รวม	40.675	186			
4. ด้านความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	.236	2	.118	.502	.606
	ภายในกลุ่ม	43.277	184	.235		
	รวม	43.514	186			
5. ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.951	2	.975	4.580	.011*
	ภายในกลุ่ม	39.182	184	.213		
	รวม	41.132	186			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.501	2	.751	4.283	.015*
	ภายในกลุ่ม	32.249	184	.175		
	รวม	33.750	186			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมแตกต่างกัน (Sig.=0.015) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกันในด้านความเสมอภาค (Sig.=0.012) ด้านความตรงต่อเวลา (Sig.=0.048) ด้านความพอเพียง (Sig.=0.002) และด้านความก้าวหน้า (Sig.=0.011) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงยอมรับสมมติฐาน “ผู้รับบริการที่มีประเภทกิจการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน” และทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตาราง 4.17- 4.21

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค จำแนกตามประเภทกิจการ

ประเภทกิจการ	\bar{X}	เกษตรและปศุสัตว์	ประมงทะเล	ต่อเนื่งการเกษตร
		3.31	3.10	3.06
เกษตรและปศุสัตว์	3.31	-	0.006*	0.066
ประมงทะเล	3.10		-	0.775
ต่อเนื่งการเกษตร	3.06			-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค จำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีกิจการประเภทเกษตรและปศุสัตว์ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีกิจการประเภทประมงทะเล โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมาของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามประเภทกิจการ

ประเภทกิจการ	\bar{X}	เกษตรและปศุสัตว์	ประมงทะเล	ต่อเนื่องการเกษตร
		3.18	3.03	2.90
เกษตรและปศุสัตว์	3.18	-	0.053	0.044*
ประมงทะเล	3.03		-	0.356
ต่อเนื่องการเกษตร	2.90			-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีกิจการประเภทเกษตรและปศุสัตว์ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา ที่แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีกิจการประเภทต่อเนื่องการเกษตร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.044

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพอเพียง จำแนกตามประเภทกิจการ

ประเภทกิจการ	\bar{X}	เกษตรและปศุสัตว์	ประมงทะเล	ต่อเนื่องการเกษตร
		3.28	3.08	2.91
เกษตรและปศุสัตว์	3.28	-	0.005*	0.003*
ประมงทะเล	3.08		-	0.171
ต่อเนื่องการเกษตร	2.91			-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพอเพียง จำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี

กิจการประเภทเกษตรและปศุสัตว์ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตาม มาตรา 9 แร่งงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมาของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพอเพียงที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีกิจการประเภทประมงทะเล โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และแตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีกิจการประเภทต่อเนื่องการเกษตร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการออก ใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แร่งงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของ สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามประเภทกิจการ

ประเภทกิจการ	\bar{X}	เกษตรและปศุสัตว์	ประมงทะเล	ต่อเนื่องการเกษตร
		3.24	3.04	3.01
เกษตรและปศุสัตว์	3.24	-	0.005*	0.006*
ประมงทะเล	3.04		-	0.794
ต่อเนื่องการเกษตร	3.01			-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการออก ใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แร่งงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัด หางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี กิจการประเภทเกษตรและปศุสัตว์ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตาม มาตรา 9 แร่งงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมาของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีกิจการประเภทประมงทะเล โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และแตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีกิจการประเภทต่อเนื่องการเกษตร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม จำแนกตามประเภทกิจการ

ประเภทกิจการ	\bar{X}	เปรียบเทียบ		
		เกษตรและปศุสัตว์	ประมงทะเล	ต่อเนื่งการเกษตร
		3.24	3.08	3.01
เกษตรและปศุสัตว์	3.24	-	0.010*	0.046*
ประมงทะเล	3.08		-	0.584
ต่อเนื่งการเกษตร	3.01			-

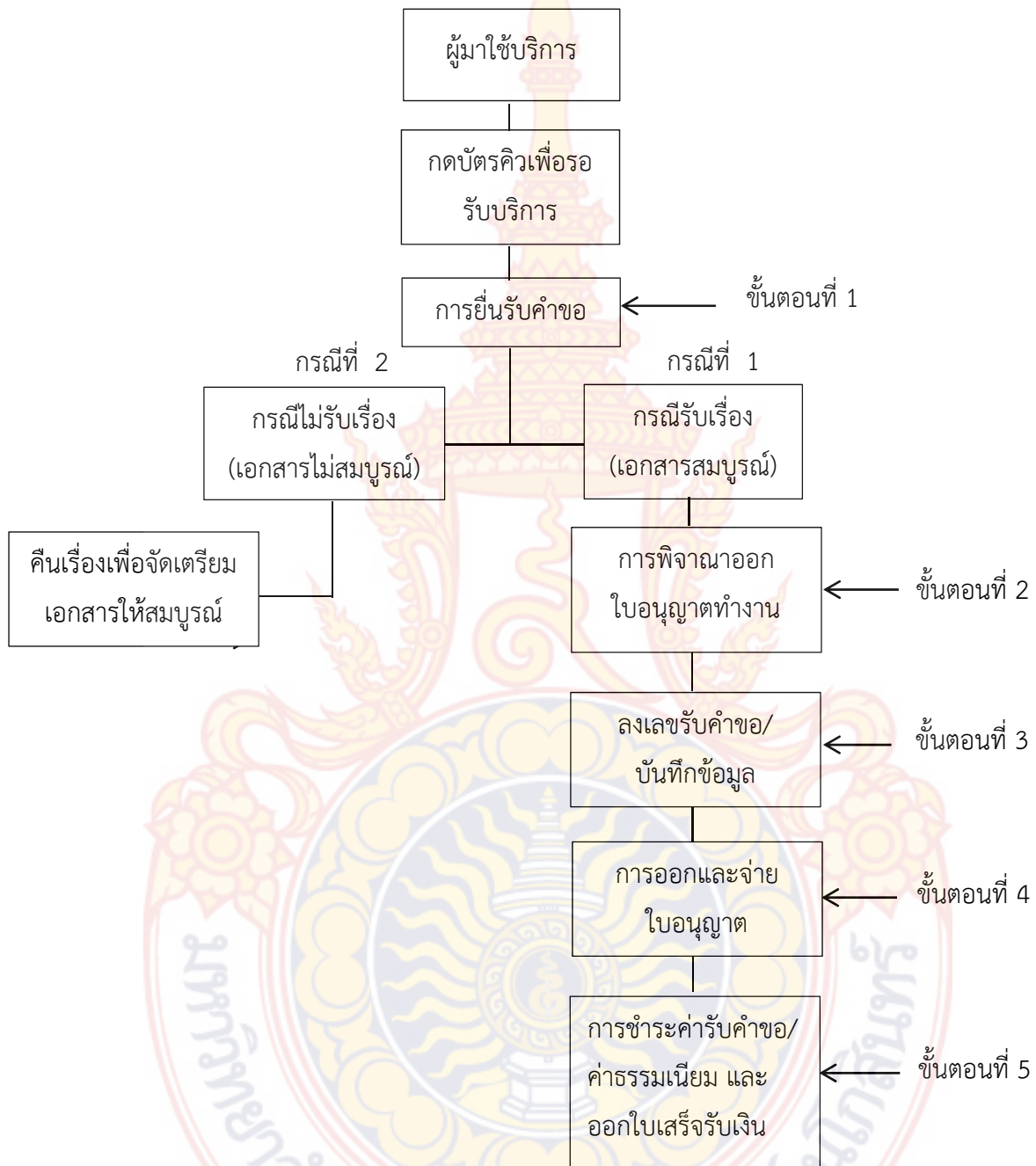
*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม จำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีกิจการประเภทเกษตรและปศุสัตว์ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีกิจการประเภทประมงทะเล โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 และแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีกิจการประเภทต่อเนื่งการเกษตร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.04



4.4 ผลการศึกษากระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9

4.4.1 ผลการศึกษาโดยการสังเกตทางเดินงานของกระบวนการ



ภาพที่ 4.1 ผลการสังเกตทางเดินงาน (workflow) ของกระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9

จากภาพที่ 4.1 กระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 มีขั้นตอน และกิจกรรมการปฏิบัติงาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การยื่นคำขอใบอนุญาตทำงาน

ตรวจสอบหลักฐานการยื่นขอใบอนุญาตทำงานตามแบบคำขอ (ตท.2) มี 2 กรณี

กรณีที่ 1 เอกสารสมบูรณ์ ครบถ้วน และถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะรับเรื่องไว้โดยลงลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่ไว้เป็นหลักฐาน

กรณีที่ 2 เอกสารไม่สมบูรณ์ เจ้าหน้าที่จะคืนเรื่องทั้งหมดให้แก่ผู้ยื่น พร้อมทั้งชี้แจงว่าขาดเอกสารอะไรบ้างที่จะต้องนำมายื่นอีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 2 รับคำขอใบอนุญาตทำงาน

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องกรณีที่ 1 นำเรื่องไปลงทะเบียนรับคำขอเพื่อลงทะเบียนในการจัดเรื่องเพื่อพิจารณา

ขั้นตอนที่ 3 การพิจารณาออกใบอนุญาตทำงาน

เจ้าหน้าที่ของฝ่ายพิจารณาการอนุญาต จะตรวจสอบเอกสารในแบบคำขอ (ตท.2) โดยเจ้าหน้าที่จะพิจารณาตามหลักเกณฑ์กรมการจัดหางานว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2552 ว่าเข้าหลักเกณฑ์ข้อใดและพิจารณาในตำแหน่ง ลักษณะงานของคนต่างด้าวไม่เป็นงานห้ามตามพระราชกฤษฎีกากำหนดงานในอาชีพที่ห้าม คนต่างด้าวทำ พ.ศ.2522 มี 39 อาชีพ เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาเรื่องแล้วจะนำเสนอความเห็นต่อนายทะเบียน คือจัดหางานจังหวัด หรือผู้รักษาราชการแทน เพื่อพิจารณาจากเรื่องที่เจ้าหน้าที่เสนอความเห็นมานั้น ตรงกันหรือไม่ โดยผลการพิจารณาของเจ้าหน้าที่พิจารณา และนายทะเบียน จะมี 2 ลักษณะคือ

1. อนุญาต (ออกใบอนุญาตทำงานให้แก่คนต่างด้าว)
2. ไม่อนุญาต (ทำหนังสือแจ้งให้ทราบ พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลของการไม่อนุญาตนั้นด้วย)

ขั้นตอนที่ 4 การออกใบอนุญาตทำงาน และจ่ายใบอนุญาตทำงาน

เมื่อนายทะเบียน (จัดหางานจังหวัดหรือผู้รักษาราชการแทน) ลงนามในกรณีผลการพิจารณาอนุญาตให้คนต่างด้าวทำงาน จะส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง พิมพ์เล่มใบอนุญาตทำงาน ทำทะเบียนของคนต่างด้าว ตรวจสอบความถูกต้องในเล่มใบอนุญาตทำงานให้เรียบร้อย พร้อมเสนอหัวหน้าหน่วยงาน ลงนามในเล่มใบอนุญาตทำงานแล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องบันทึกข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องดำเนินการจัดเก็บเข้าตู้เพื่อรอให้คนต่างด้าวมารับใบอนุญาตทำงาน

การจ่ายใบอนุญาตทำงานเมื่อครบกำหนดนัดรับ คนต่างด้าวจะนำไปรับคำขอ พร้อมหนังสือเดินทาง (Passport) มารับใบอนุญาตทำงานด้วยตนเอง ซึ่งจะไม่สามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นมารับแทนได้

ขั้นตอนที่ 5 การชำระค่ารับคำขอและค่าธรรมเนียม

เมื่อคนต่างด้าวได้รับอนุญาตทำงานแล้วให้ชำระค่ารับคำขอและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตทำงานตามที่กฎหมายกำหนดโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องนำเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน และผ่านการอนุมัติจาก นายทะเบียน เสนอไปยังเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่การเงินออกใบเสร็จรับเงิน

4.4.2 ผลการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการ

“ขั้นตอนในการออกใบอนุญาตทำงานให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แร่งงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นั้นมี ขั้นตอน คือ ถ้าเอกสารของผู้มาใช้บริการครบถ้วน และถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะรับเรื่องไว้โดยลงลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่ไว้เป็นหลักฐาน หากเอกสารไม่สมบูรณ์ เจ้าหน้าที่จะคืนเรื่องทั้งหมดให้แก่ผู้ยื่นพร้อมทั้งชี้แจงว่า ขาดเอกสารอะไรบ้างที่จะต้องนำมายื่นอีกครั้ง เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องแล้ว ก็จะนำเรื่องไปลงเลขรับคำขอเพื่อลงทะเบียน และส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของฝ่ายพิจารณาการอนุญาตตรวจสอบเอกสาร เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาเรื่องแล้วจะนำเสนอความเห็นต่อนายทะเบียน คือจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หรือผู้รักษาราชการแทน พิจารณาเพื่ออนุญาต หากไม่อนุญาต ก็จะทำหนังสือแจ้งให้ทราบ พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลของการไม่อนุญาตนั้นด้วย เมื่อนายทะเบียนลงนามในกรณีผลการพิจารณาอนุญาตให้คนต่างด้าวทำงาน จะส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง พิมพ์เล่มใบอนุญาตทำงาน ทำทะเบียนของคนต่างด้าว ตรวจสอบความถูกต้องในเล่มใบอนุญาตทำงานให้เรียบร้อย พร้อมเสนอหัวหน้าหน่วยงาน ลงนามในเล่มใบอนุญาตทำงานแล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องบันทึกข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องดำเนินการจัดเก็บเข้าตู้เพื่อรอให้คนต่างด้าวมารับใบอนุญาตทำงาน ตามกำหนดนัดรับ โดยคนต่างด้าวจะนำไปรับคำขอ พร้อมหนังสือเดินทาง (Passport) มารับใบอนุญาตทำงานด้วยตนเอง ซึ่งจะไม่สามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นมารับแทนได้”

“กระบวนการออกใบอนุญาตทำงานที่กล่าวมานั้น โดยภาพรวมมีเหมาะสม และเป็นไปตามกฎระเบียบที่กรมการจัดหางานได้วางหลักเกณฑ์ไว้ แต่อาจจะมีบางขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ยังคงประสบปัญหาความล่าช้า และซับซ้อน อย่างเช่น การบันทึกข้อมูลที่ทางเจ้าหน้าที่ต้องทำการบันทึกลงในระบบของกรมการจัดหางาน และในระบบ Excel ของสำนักงาน โดยต้องบันทึกแยกเป็นรายการแต่ละเรื่องที่ขอรับบริการ ซึ่งจะมีข้อมูลซ้ำเดิมในระบบ โดยที่ไม่ได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลให้เป็นรูปแบบเดียวกันได้ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน และเพิ่มขั้นตอนในการทำงาน อีกทั้งรายละเอียดในการบันทึกข้อมูลก็มีความซ้ำซ้อน เช่น ข้อมูลนายจ้าง สถานที่ทำงานนายจ้าง หากเป็นนายจ้างคนเดิม ที่ยังใช้ข้อมูลเดิม ก็ไม่จำเป็นต้องนำมาบันทึกลงระบบทุกครั้งที่มาติดต่อรับบริการ ในส่วนของรายละเอียดของแบบฟอร์มที่ต้องให้ผู้ใช้บริการ กรอกข้อมูลลงก็มีมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่นายจ้างมีแรงงาน ต่างต่างซึ่งเป็นลูกจ้างของตนจำนวนหลายคน ต้องมากรอกรายละเอียดข้อมูลเดิมซ้ำอีกหลายคน ทำให้เสียเวลาและเพิ่มความยุ่งยากให้ผู้มาใช้บริการ เอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นก็มีปริมาณมาก”

“เพื่อความสะดวกรวดเร็วจึงควรลดขั้นตอนและลดการบันทึกข้อมูลที่ไม่มีความจำเป็นออกไป อยากรู้ให้กรมการจัดหางานจัดทำแบบฟอร์มเพิ่มเติมสำหรับนายจ้างที่มีแรงงานต่างด้าวของตนเองมากกว่า 5 รายขึ้นไป เพื่อลดรายละเอียดข้อมูลและปริมาณเอกสาร ในส่วนการให้บริการนั้นปัญหาที่พบเป็นประจำ คือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะขาดเอกสารหลักฐานในการยื่น หากเป็นเอกสารสำคัญ เจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถรับเรื่องเรื่องได้ แต่ถ้าเอกสารบางอย่างที่ทางเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วว่าไม่สำคัญมากเท่าไร ทางเจ้าหน้าที่จะรับเรื่องไว้ โดยการให้นายจ้างทำบันทึกข้อตกลงเพื่อยืนยันที่จะนำเอกสารมาส่งมอบตามกำหนดเวลาที่ทำข้อตกลงกับทางเจ้าหน้าที่ไว้”

“ขั้นตอนการรับชำระค่าธรรมเนียมและออกใบเสร็จรับเงิน ซึ่งมีขั้นตอน คือ เมื่อคนต่างด้าวได้รับอนุญาตทำงานแล้ว ผู้มาใช้บริการจะชำระค่ารับคำขอและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตทำงานตามที่กฎหมายกำหนด โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง นำเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน และผ่านการอนุมัติจากนายทะเบียน เสนอไปยังเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่การเงินออกใบเสร็จรับเงินในขั้นตอนดังกล่าวข้าพเจ้าเห็นว่า มีความเหมาะสมดี แต่ก็ยังมีปัญหาบางประการที่ได้พบจากการปฏิบัติงานในขั้นตอนนี้ คือ เมื่อฝ่ายต่างด้าวได้รับคำขอ พิจารณา และอนุมัติคำขอแล้ว จะส่งเอกสารคำขอให้ฝ่ายบริหารทั่วไปดำเนินการรับชำระค่าธรรมเนียมและออกใบเสร็จรับเงินให้นายจ้าง/สถานประกอบการ ซึ่งจากเดิมต้องออกจากระบบออนไลน์ โดยการดึงข้อมูลจากเลขใบอนุญาตทำงาน หรือเลขประจำตัวต่างด้าวมาเพื่อบันทึกข้อมูลใบเสร็จรับเงินและจัดพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ทันที แต่เนื่องจากปัญหาการบันทึกข้อมูลในระบบไม่เป็นปัจจุบัน ไม่สามารถบันทึกข้อมูลในระบบออนไลน์ให้เสร็จทันการออกใบเสร็จรับเงินในแต่ละครั้งได้ ทางฝ่ายบริหารทั่วไปจึงได้มีแนวทางแก้ไขปัญหาโดยการกำหนดฟอร์มใบเสร็จรับเงิน โดยใช้โปรแกรม excel มาช่วย เพื่อสะดวกในการคำนวณค่าธรรมเนียมแต่ละรายการ ปัญหาการออกใบเสร็จจากระบบ excel การบันทึกข้อมูลเพื่อกำหนดใบเสร็จ อาจมีผิดพลาดเคลื่อนจากการบันทึกข้อมูลในระบบได้ ปัญหาต่อมา คือ เครื่องพิมพ์มีอายุการใช้งานที่นาน เสื่อมสภาพ ต้องคอยระวังปัญหากระดาษใบเสร็จจืด เลื่อนไม่ตรงช่องฟอร์มที่กำหนด และการพิมพ์ที่ช้าเนื่องจากระบบสั่งการเก่า แนวทางการแก้ปัญหาคือ จัดซื้อเครื่องพิมพ์ที่มีประสิทธิภาพมาใช้ ซึ่งขณะนี้ทางฝ่ายบริการทั่วไปกำลังดำเนินการของบประมาณจากกรมการจัดหางาน”

“อีกหนึ่งปัญหาที่พบ คือ ปริมาณเอกสารต่อวันในการออกใบเสร็จมาก เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการต่อวันเป็นจำนวนมาก ควรมีเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนในการออกใบเสร็จ เพื่อป้องกันปัญหาการผิดพลาดจากการทำงานหนักเกินกำลังของเจ้าหน้าที่”

“ปัญหาที่พบเจอบ่อยในขั้นตอนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นั้น คือ ผู้มาใช้บริการยังไม่เข้าใจขั้นตอนในการมาติดต่อขอรับบริการ เอกสารที่สำคัญบางอย่างเตรียมมาไม่ครบ ผู้มาใช้บริการต้องเสียเวลาและกลับไปเตรียมเอกสารใหม่เพื่อมาติดต่อขอรับบริการในครั้งต่อไป สาเหตุดังกล่าวนี้

ข้าพเจ้ามองว่าน่าจะเกิดจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง จึงอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน และทั่วถึง สร้างความรู้และความเข้าใจต่อผู้มาใช้บริการ โดยการเผยแพร่และชี้แจงผ่านสื่อต่างๆ ให้ผู้มาใช้บริการ ได้รู้และเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ และขั้นตอนดำเนินการออกใบอนุญาตทำงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์”

“ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการให้ความรู้ ต่างๆเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตทำงานที่ยังมีความแนวทางการรับเรื่องต่างกัน ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เห็นสมควรให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะการทำงาน และ จัดประชุมเจ้าหน้าที่ซึ่งอยู่ในกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่และให้ความรู้ต่อผู้มาใช้บริการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน”

“ปัญหาเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จะเห็นได้ชัด ในช่วงที่ใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวกำลังจะหมดอายุ จะมีจำนวนผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในแต่ละวันไม่ทันต่อการให้บริการ ไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ต้องรอรับบริการเป็นเวลานาน และบางครั้งอาจต้องกลับไป เพื่อจะมารับบริการในวันถัดไป ซึ่งทางฝ่ายต่างด้าวเองก็ได้มีการแก้ไข โดยการให้เจ้าหน้าที่ทำงานล่วงเวลา และหากเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานมากเกินไป เป็นเวลานาน อาจส่งกระทบทางด้านร่างกาย และสภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพในการทำงานก็ลดลง ดังนั้น สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ควรมีการจัดสรรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความเพียงพอกับเจ้าหน้าที่ผู้มาใช้บริการ

“อีกทั้งในเรื่องของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงานนั้นเป็นรุ่นเก่ามีระบบสั่งการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ควรจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ๆ ที่มีระบบปฏิบัติการที่รวดเร็ว ต่อการให้บริการ และในส่วนข้อมูลในระบบ ซึ่งมีความสำคัญ ก็ยังคงไม่เป็นปัจจุบัน สืบเนื่องมาจาก ปริมาณงานไม่สัมพันธ์กับจำนวนเจ้าหน้าที่ จึงควรให้เจ้าหน้าที่เร่งการบันทึกข้อมูลในช่วงการทำงานล่วงเวลา”

4.5 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงกระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตาม มาตรา 9

ตารางที่ 4.18 ปัญหาและแนวทางการปรับปรุง

ผู้ให้สัมภาษณ์/วัน เวลาที่สัมภาษณ์	ประเด็น (ขั้นตอนปฏิบัติงาน/ปัญหา)	ความคิดเห็น (อธิบายขั้นตอน/ข้อเสนอแนะ)
คนที่ 1 26 ตุลาคม 2560	<p>ขั้นตอนการออกใบอนุญาตทำงาน ตามมาตรา 9</p> <ul style="list-style-type: none"> - การบันทึกข้อมูลยุ่งยาก ซับซ้อน - มีปริมาณเอกสารและการกรอกข้อมูล ลงแบบฟอร์มมีรายละเอียดมากเกินไป - ผู้ใช้บริการขาดหลักฐานบางอย่างในการขอยื่นเรื่อง - ระบบไม่เชื่อมโยงข้อมูล ทำให้เจ้าหน้าที่เสียเวลาในการบันทึกข้อมูล ลงระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรจะมีการพัฒนาแบบฟอร์ม และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยการลดการบันทึกข้อมูลที่ไม่จำเป็นลงในระบบ เนื่องจากข้อมูลบางอย่างมีอยู่ในระบบที่เกี่ยวข้องแล้ว เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับนายจ้าง ได้แก่ ที่พักอาศัย สถานที่ทำงานเดิม เป็นต้น - ควรลดปริมาณเอกสารหลักบางอย่างที่ใช้ยื่น ในกรณีที่ ผู้ใช้บริการ ยื่นเรื่องหนึ่งเรื่องใดที่มีนายจ้างคนเดียวกัน ซึ่งมีจำนวนแรงงานที่อยู่ในครอบครัวหลายคน เช่น เอกสารนายจ้าง เอกสารการประกอบกิจการของนายจ้างที่จะจำเป็น แค่เพียงในชุดแรก ชุดเดียวเท่านั้น - หากเอกสารนั้นไม่ใช่เอกสารหลักที่มีสำคัญมาก ควรให้เจ้าหน้าที่รับเรื่อง - ควรให้มีการ จัดทำระบบ Excel ที่สามารถดึงข้อมูลนายจ้างได้ทันทีจากการกรอกหมายเลขบัตรประชาชน เพื่อลดเวลาการบันทึกข้อมูลของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ผู้ให้สัมภาษณ์/วัน เวลาที่สัมภาษณ์	ประเด็น (ขั้นตอนปฏิบัติงาน/ปัญหา)	ความคิดเห็น (อธิบายขั้นตอน/ข้อเสนอแนะ)
คนที่ 2 26 ตุลาคม 2560	ขั้นตอนการออกใบเสร็จชำระ ค่าธรรมเนียม - ข้อมูลในระบบของฝ่ายต่างด้าว ไม่ เป็นปัจจุบัน ไม่สามารถดึงข้อมูลจากใน ระบบมาเพื่อออกใบเสร็จรับเงินได้ - ความผิดพลาดในการทำงานของ เจ้าหน้าที่ เช่น การบันทึกข้อมูล และ ออกใบเสร็จรับเงินผิดพลาด เนื่องจาก จำนวนผู้ใช้บริการมากเกินไป ในแต่ละ วัน - เครื่องพิมพ์มีอายุการใช้งานที่นาน เสื่อมสภาพ	- ควรสร้างฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน - ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียน เจ้าหน้าที่ประจำในการให้บริการออก ใบเสร็จรับเงิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานของเจ้าหน้าที่ และลดความ ผิดพลาดจากการทำงานที่หนักอย่าง ต่อเนื่อง - ต้องการให้สำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จัดสรร เครื่องพิมพ์ที่มีความทันสมัย เพื่อเพิ่ม ความรวดเร็วในการให้บริการ
คนที่ 3 26 ตุลาคม 2560	ขั้นตอนการออกใบอนุญาตทำงาน ตามมาตรา 9 - ผู้มาใช้บริการ ยังไม่เข้าใจขั้นตอนการ ให้บริการ - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน	- จัดให้มี เจ้าหน้าที่ ณ จุด ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ความรู้ ความ เข้าใจ แก้ปัญหา และเสนอแนะ แนวทางแก่ผู้มาใช้บริการ ก่อนเข้ารับ บริการ - จัดให้มีการฝึกอบรม และประชุม เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้าง แนวทางในการปฏิบัติงาน และการ ตอบข้อซักถามของผู้มาใช้บริการ อย่าง ถูกต้อง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ผู้ให้สัมภาษณ์/วัน เวลาที่สัมภาษณ์	ประเด็น (ขั้นตอนปฏิบัติงาน/ปัญหา)	ความคิดเห็น (อธิบายขั้นตอน/ข้อเสนอแนะ)
คนที่ 4 26 ตุลาคม 2560	ขั้นตอนการออกใบอนุญาตทำงาน ตามมาตรา 9	
	- เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ	- ควรมีการจัดสรรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่
	- เครื่องคอมพิวเตอร์มีระบบปฏิบัติการที่ช้า เนื่องจากเป็นรุ่นเก่า ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน	- ควรจัดสรรคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่และเพิ่มความรวดเร็วในการบริการ
	- ข้อมูลผู้มาใช้บริการและข้อมูลคนต่างด้าวในระบบ ยังไม่เป็นปัจจุบัน	- ข้อมูลต่างด้าวต้องเป็นปัจจุบันเพื่อสะดวกในการตรวจสอบข้อมูล

จากตารางที่ 4.14 สรุปผลการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

1. ประเด็น ขั้นตอนการออกใบอนุญาตทำงาน
ปัญหา

- การบันทึกข้อมูลยุ่งยาก ซับซ้อน
- มีปริมาณเอกสารและการกรอกข้อมูลลงแบบฟอร์มมีรายละเอียดมากเกินไป
- ผู้ใช้บริการขาดหลักฐานบางอย่างในการขอยื่นเรื่อง
- ระบบไม่เชื่อมโยงข้อมูล ทำให้เจ้าหน้าที่เสียเวลาในการบันทึกข้อมูลลงระบบ
- ผู้มาใช้บริการ ยังไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ
- เครื่องคอมพิวเตอร์มีระบบปฏิบัติการ ที่ช้า เนื่องจากเป็นรุ่นเก่า ทำให้เกิดความล่าช้าใน

การปฏิบัติงาน

- ข้อมูลผู้มาใช้บริการและข้อมูลคนต่างด้าวในระบบ ยังไม่เป็นปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

- ควรจะมีการพัฒนาแบบฟอร์ม และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยการลดการบันทึก

ข้อมูลที่ไม่จำเป็นลงในระบบ เนื่องจากข้อมูลบางอย่างมีอยู่ในระบบที่เกี่ยวข้องแล้ว เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับนายจ้าง ได้แก่ ที่พักอาศัย สถานที่ทำงานเดิม เป็นต้น

- ควรลดปริมาณเอกสารหลักบางอย่างที่ใช้ยื่น ในกรณีที่ ผู้ใช้บริการ ยื่นเรื่องหนึ่งเรื่องใด ที่มีนายจ้างคนเดียวกัน และนำแรงงานต่างด้าวมายื่นขอรับบริการหลายคน
- หากเอกสารนั้นไม่ใช่เอกสารหลักที่มีสำคัญมาก สมควรให้เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
- ควรให้มีการ จัดทำระบบ Excel ที่สามารถดึงข้อมูลนายจ้างได้ทันทีจากการกรอก หมายเลขบัตรประชาชน เพื่อลดเวลาการบันทึกข้อมูลของเจ้าหน้าที่
- จัดให้มี เจ้าหน้าที่ ณ จุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ แก้ปัญหา และ เสนอแนะแนวทางแก่ผู้มาใช้บริการ ก่อนเข้ารับบริการ
- จัดให้มีการฝึกอบรม และประชุมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างแนวทางในการ ปฏิบัติงาน และการตอบข้อซักถามของผู้มาใช้บริการ อย่างถูกต้อง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ควรมีการจัดสรรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่
- ควรจัดสรรคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่และ เพิ่มความรวดเร็วในการบริการ

- ข้อมูลต่างด้าวต้องเป็นปัจจุบันเพื่อสะดวกในการตรวจสอบข้อมูล

2. ประเด็น ขั้นตอนการออกใบเสร็จชำระค่าธรรมเนียม

ปัญหา

- ข้อมูลในระบบของฝ่ายต่างด้าว ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่สามารถดึงข้อมูลจากระบบมาเพื่อ ออกใบเสร็จรับเงินได้
- ความผิดพลาดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การบันทึกข้อมูล และออก ใบเสร็จรับเงินผิดพลาด เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการมากเกินไป ในแต่ละวัน
- เครื่องพิมพ์มีอายุการใช้งานที่นาน เสื่อมสภาพ

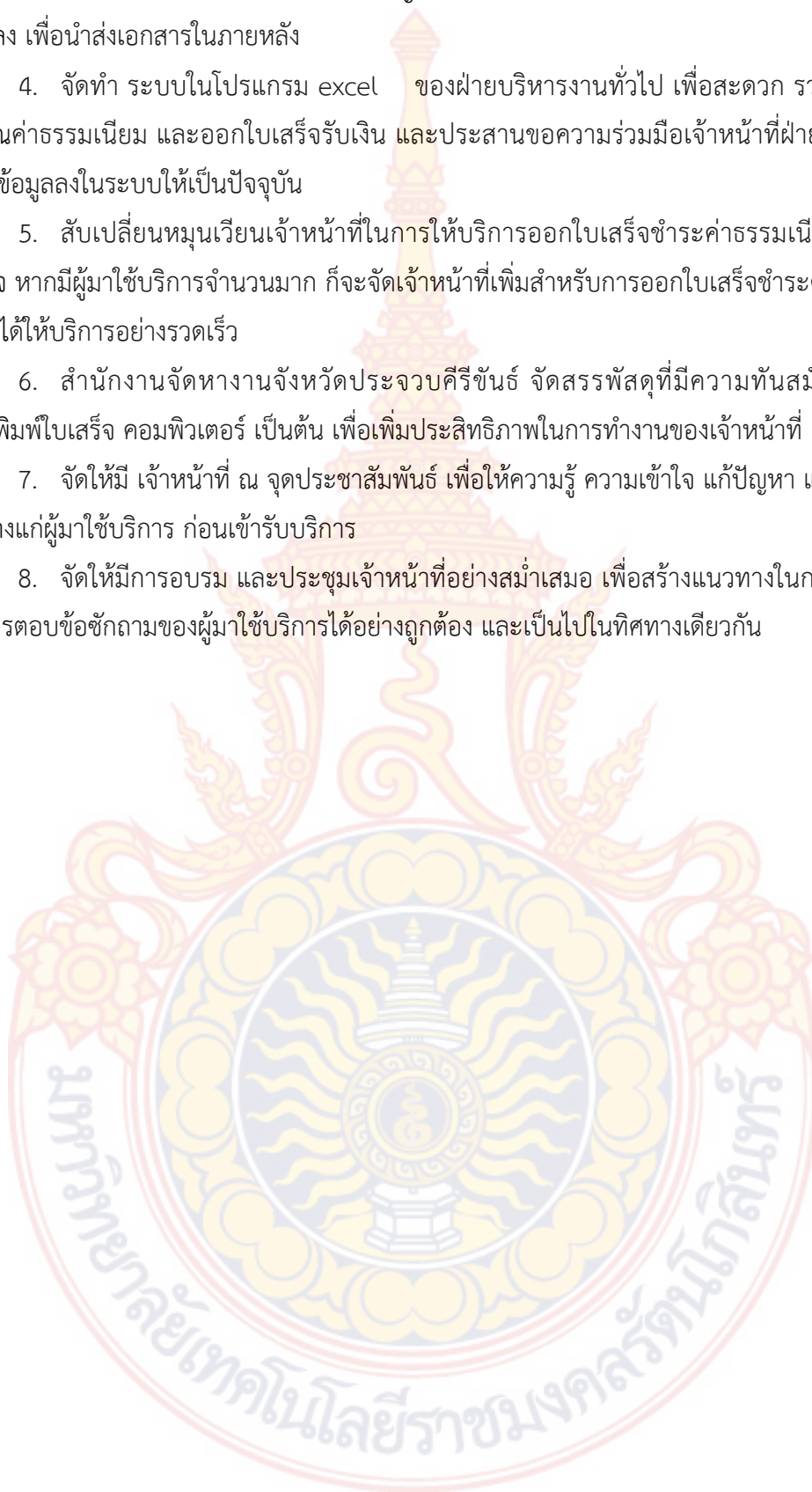
ข้อเสนอแนะ

- ควรสร้างฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
- ควรมีการสืบเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ประจำในการให้บริการออกใบเสร็จรับเงิน เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ และลดความผิดพลาดจากการทำงานที่หนักอย่างต่อเนื่อง
- ต้องการให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จัดสรรเครื่องพิมพ์ที่มีความ ทันสมัย เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

แนวทางการปรับปรุงกระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แสดงดังตารางที่ 4.14

1. จัดทำระบบ Excel ของฝ่ายต่างด้าวใหม่ ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลผู้ใช้บริการได้
2. ลดปริมาณเอกสารของผู้ใช้บริการ โดยเอกสารผู้มาใช้บริการที่เป็นนายจ้าง และเอกสาร ประกอบกิจการ ที่จะใช้ยื่นเรื่องเพื่อขออนุญาตทำงาน ในกรณีที่มีแรงงานต่างด้าวหลายคนซึ่งอยู่กับ ตนเอง หากแนบ มาในชุดแรกแค่เพียงชุดเดียว ถือว่าเอกสารครบถ้วน สามารถยื่นเรื่องได้

3. หากเอกสารนั้นไม่ใช่เอกสารที่สำคัญ เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องได้ โดยให้นายจ้างทำบันทึกข้อตกลง เพื่อนำส่งเอกสารในภายหลัง
4. จัดทำ ระบบในโปรแกรม excel ของฝ่ายบริหารงานทั่วไป เพื่อสะดวก รวดเร็ว ในการคำนวณค่าธรรมเนียม และออกใบเสร็จรับเงิน และประสานขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างด้าว เร่งบันทึกข้อมูลลงในระบบให้เป็นปัจจุบัน
5. สับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการออกใบเสร็จชำระค่าธรรมเนียมทุกๆ 100 ใบเสร็จ หากมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ก็จะจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มสำหรับการออกใบเสร็จชำระค่าธรรมเนียม เพื่อจะได้ให้บริการอย่างรวดเร็ว
6. สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จัดสรรพัสดุที่มีความทันสมัยมาใช้ เช่น เครื่องพิมพ์ใบเสร็จ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่
7. จัดให้มี เจ้าหน้าที่ ณ จุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ แก้ปัญหา และเสนอแนะแนวทางแก่ผู้มาใช้บริการ ก่อนเข้ารับบริการ
8. จัดให้มีการอบรม และประชุมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างแนวทางในการปฏิบัติงาน และการตอบข้อซักถามของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพในการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามประเภทกิจการ
- 3) เพื่อศึกษากระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- 4) เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงกระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5.1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

- 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากร ประกอบด้วย ตัวแทนกิจการผู้มาใช้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ที่ประกอบกิจการเกษตรและปศุสัตว์ ประมง ทะเล และต่อเนื่องการเกษตร ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 350 คน และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นายจ้างที่มีแรงงานต่างด้าว จำนวน 187 ราย ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional Sampling) และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานออกใบอนุญาตทำงาน จำนวน 4 คน สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

2.1) แบบสอบถามผู้ประกอบการที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) ได้ค่า IOC = 0.880 และการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา = 0.906

2.2) แบบสัมภาษณ์ลักษณะกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview) เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานออกใบอนุญาตทำงาน

2.3) แบบสังเกต ใช้ในการสังเกตทางเดินงานของกระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตาม มาตรา 9

3) การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าว สัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ที่ประกอบกิจการเกษตรและปศุสัตว์ ประมงทะเล และต่อเนื่อง การเกษตร ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 187 ชุด และทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 รายด้วยตนเอง

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว กำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบภายหลัง (Post hoc Test) โดยการเปรียบเทียบ รายคู่ด้วยวิธี LSD การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

4) สรุปผลการศึกษาวิจัย

(1) ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 มีอายุ 25 - 35 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 มีกิจการประเภทเกษตรและปศุสัตว์ จำนวน 88 คน คิด เป็นร้อยละ 47.0 และ มาใช้บริการ 1ครั้งต่อเดือน จำนวน 54 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.9

(2) ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

(2.1) วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงาน ตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทุกด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการบริการ อย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านการบริการที่ตรงเวลา ค่าเฉลี่ย 3.04

ฉะนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ “ระดับคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตาม มาตรา 9 แร่งงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามหมายเลขคิวมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการออกใบอนุญาตทำงานเป็นไปอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

ด้านการบริการที่ตรงเวลา ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้มาใช้บริการได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.14 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นยื่นเอกสารจนชำระค่าธรรมเนียมเสร็จสิ้นมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.04

ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ มีเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.28 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.03

ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ เวลาพักกลางวัน ตั้งแต่ 12.00 น. ถึง 13.00 น. มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ห้องน้ำที่ให้บริการมีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.09

ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูลในระบบช่วยให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ อนุญาตประชาชนสัมพันธ์ตรวจเอกสาร พร้อมให้คำแนะนำผู้มาใช้บริการก่อนยื่นเอกสารอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11

(2.2) วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการ ให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แร่งงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของ สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามประเภทกิจการ

ผลการศึกษา พิจารณาในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แร่งงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และ เมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างในด้านความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง และความก้าวหน้า

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ผู้รับบริการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบรายคู่พบ ดังนี้

ด้านความเสมอภาค กลุ่มตัวอย่างที่มีกิจการประเภทเกษตรและปศุสัตว์มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มประมงทะเล

ด้านความตรงเวลา กลุ่มตัวอย่างที่มีกิจการประเภทเกษตรและปศุสัตว์มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มต่อเนื่องเกษตร

ด้านความพอเพียง กลุ่มตัวอย่างที่มีกิจการประเภทเกษตรและปศุสัตว์มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มประมงทะเล และกลุ่มต่อเนื่องเกษตร

ด้านความก้าวหน้า กลุ่มตัวอย่างที่มีกิจการประเภทเกษตรและปศุสัตว์มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มประมงทะเล และกลุ่มต่อเนื่องเกษตร

(2.3) วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษากระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษา พบว่า กระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การยื่นคำขอใบอนุญาตทำงาน ขั้นตอนที่ 2 รับคำขอใบอนุญาตทำงาน ขั้นตอนที่ 3 การพิจารณาออกใบอนุญาตทำงาน ขั้นตอนที่ 4 การออกใบอนุญาตทำงาน และจ่ายใบอนุญาตทำงาน และ ขั้นตอนที่ 5 การชำระค่ารับคำขอและค่าธรรมเนียม

(2.4) วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงกระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาในขั้นตอนการออกใบอนุญาตทำงาน และเสนอแนะแนวทางในการสร้างเสริมการบังคับใช้นโยบาย มีดังนี้

(1) ขั้นตอนที่ 1 ถึง 4 ในกระบวนการออกใบอนุญาตทำงาน ตามมาตรา 9

ปัญหา ได้แก่ การบันทึกข้อมูลยุ่งยาก ซับซ้อน มีปริมาณเอกสารและการกรอกข้อมูลลงแบบฟอร์มมีรายละเอียดมากเกินไป ผู้ใช้บริการขาดหลักฐานบางอย่างในการขอยื่นเรื่อง ระบบไม่เชื่อมโยงข้อมูล ทำให้เจ้าหน้าที่เสียเวลาในการบันทึกข้อมูลลงระบบ ผู้มาใช้บริการ ยังไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีจำนวนไม่เพียงพอ ตลอดจนเครื่องคอมพิวเตอร์มีระบบปฏิบัติการที่ช้า เนื่องจากเป็นรุ่นเก่า ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ข้อมูลผู้มาใช้บริการและข้อมูลคนต่างด้าวในระบบยังไม่เป็นปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรจะมีการพัฒนาแบบฟอร์ม และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยการลดการบันทึกข้อมูลที่ไม่จำเป็นลงในระบบ เนื่องจากข้อมูลบางอย่างมีอยู่ในระบบที่เกี่ยวข้องแล้ว เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับนายจ้าง ได้แก่ ที่พักอาศัย สถานที่ทำงานเดิม เป็นต้น ลดปริมาณเอกสารหลักบางอย่างที่ใช้ยื่นในกรณีนี้ ผู้ใช้บริการ ยื่นเรื่องหนึ่งเรื่องใดที่มีนายจ้างคนเดียวกัน และนำแรงงานต่างด้าวมายื่นขอรับบริการหลายคน และหากเอกสารนั้นไม่ใช่เอกสารหลักที่มีสำคัญมาก สมควรให้เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ตลอดจนควรให้มีการ จัดทำระบบ Excel ที่สามารถดึงข้อมูลนายจ้างได้ทันทีจากการกรอกหมายเลขบัตรประชาชน เพื่อลดเวลาการบันทึกข้อมูลของเจ้าหน้าที่ และจัดให้มี เจ้าหน้าที่ ณ จุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ แก้ปัญหา และเสนอแนะแนวทางแก่ผู้มาใช้บริการ ก่อนเข้ารับบริการ จัดให้มีการฝึกอบรม และประชุมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างแนวทางในการปฏิบัติงาน และการตอบข้อซักถามของผู้มาใช้บริการ อย่างถูกต้อง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ควรมีการจัดสรรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ควรจัดสรรคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มความรวดเร็วในการบริการ และข้อมูลต่างด้าวต้องเป็นปัจจุบันเพื่อสะดวกในการตรวจสอบข้อมูล

(2) ปัญหาและข้อเสนอแนะในขั้นตอนที่ 5 ของกระบวนการออกใบอนุญาตทำงาน ซึ่งได้แก่ ขั้นตอนการออกใบเสร็จชำระค่าธรรมเนียม

ปัญหา ได้แก่ ข้อมูลในระบบของฝ่ายต่างด้าว ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่สามารถดึงข้อมูลจากในระบบมาเพื่อออกใบเสร็จรับเงินได้ และ ความผิดพลาดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การบันทึกข้อมูล และออกใบเสร็จรับเงินผิดพลาด เนื่องจากจำนวนผู้ให้บริการมากเกินไปในแต่ละวัน ตลอดจนเครื่องพิมพ์มีอายุการใช้งานที่นาน เสื่อมสภาพ

ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรสร้างฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และ ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ประจำในการให้บริการออกใบเสร็จรับเงิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ และลดความผิดพลาดจากการทำงานที่หนักอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนต้องการให้สำนักงานจัดหางานจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จัดสรรเครื่องพิมพ์ที่มีความทันสมัย เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ระดับคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ การให้บริการที่ตรงเวลา เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า เป็นไปตามที่ ซีระ อัมพรพฤติ (2542, หน้า 10) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ คือกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบาย และเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่มี

จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ อีกทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีเปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป นอกจากนี้ยังเป็นไปตามที่ สมชาติ กิจบรรจง (2550, หน้า 7) ได้ให้คำจำกัดความของ การบริการ ไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทรัตน์ ไบงาม (2554, หน้า ก) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีจันทร์ วัฒนศิริ (2553, หน้า 1) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้ให้บริการต่อการปรับปรุงบริการของรัฐ : กรณีศึกษาการบริการออกไปอนุญาตทำงาน คนต่างด้าวถูกกฎหมายของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะต่อการบริการออกไปอนุญาตทำงานคนต่างด้าวถูกกฎหมายของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าวในด้านความเชื่อถือได้ของบริการ ความสามารถของผู้ให้บริการ และสิ่งแวดล้อมในการบริการอยู่ในระดับมาก โดยทักษะต่อผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ทักษะต่อความเชื่อถือได้ของบริการ และทักษะต่อสิ่งแวดล้อมในการบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการที่ประกอบกิจการต่างประเภทกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า เป็นไปตามที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 18) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าสอดคล้องกับงานของ ศรีจันทร์ วัฒนศิริ (2553, หน้า 1) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้ให้บริการต่อการปรับปรุงบริการของรัฐ : กรณีศึกษาการบริการออกไปอนุญาตทำงานคนต่างด้าวถูกกฎหมายของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการที่มีประเภทกิจการแตกต่างกันมีทักษะต่อความเชื่อถือได้ของบริการด้านกฎหมาย กฎระเบียบแตกต่างกัน

5.2.3 กระบวนการบริการ ผลการศึกษาพบว่ากระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ซึ่งเมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า เป็นไปตามที่ วัลลภ กันทรัพย์ (2534, หน้า 12) ได้ให้คำจำกัดความ กระบวนการ ไว้ว่า กระบวนการ คือ แนวทางดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีขั้นตอนซึ่งวางไว้อย่างเป็นลำดับ ตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จ ตามจุดประสงค์ ที่กำหนดไว้ ขั้นตอนดังกล่าวมีผู้เสนอไว้ ซึ่งได้มีการทดลองใช้แล้วและแสดงให้เห็นว่า เป็นขั้นตอนที่ช่วยให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพ นำไปสู่ความสำเร็จตามจุดประสงค์และเป้าหมายได้โดยใช้เวลาและทรัพยากรน้อยที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานของกระบวนการ ควรมีการพัฒนาแบบฟอร์ม และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยการลดการบันทึกข้อมูลที่ไม่จำเป็นลงในระบบ เนื่องจากข้อมูลบางอย่างมีอยู่ในระบบที่เกี่ยวข้องแล้ว เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับนายจ้าง ได้แก่ ที่พักอาศัย สถานที่ทำงานเดิม เป็นต้น และ ควรลดปริมาณเอกสารหลักบางอย่างที่ใช้ยื่น ในกรณีที่ ผู้ใช้บริการ ยื่นเรื่องหนึ่งเรื่องใดที่มีนายจ้างคนเดียวกัน ซึ่งมีจำนวนแรงงานที่อยู่ในครอบครองหลายคน เช่น เอกสารนายจ้าง เอกสารการประกอบกิจการของนายจ้างที่จะจำเป็น นอกจากนี้ควรสร้างฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ตลอดจนควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ประจำในการให้บริการออกใบเสร็จรับเงิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ และลดความผิดพลาดจากการทำงานที่หนักอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนต้องการให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จัดสรรเครื่องพิมพ์ที่มีความทันสมัย เพื่อเพิ่มความเร็วในการให้บริการ

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า นิชามณต์ สว่างพงศ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “การจัดทำกระบวนการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางสวรรค์ อำเภอพระแสง จังหวัด สุราษฎร์ธานี” ซึ่งพบว่าการจัดทำกระบวนการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางสวรรค์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร ผู้ให้บริการ ด้านระเบียบ กฎหมาย หนังสือสั่งการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการมีส่วนร่วมสนับสนุนจากหน่วยงาน ซึ่งต้องให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ แต่ส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาในด้านเอกสารหลักฐานของผู้มารับบริการที่ไม่ถูกต้องสมบูรณ์อันส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการบริการ และได้เสนอให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานให้รอบคอบ ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรม ศึกษาเพิ่มเติม และควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเห็นความสำคัญในเรื่องเอกสารหลักฐานที่ถูกต้องสำหรับการติดต่อขอใช้บริการ

นอกจากนั้นยังพบว่า การดำเนินงานของกระบวนการก็มีปัญหาด้านความซับซ้อนในการบันทึกข้อมูล และระบบฐานข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทรัตน์ ไบงาม (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีบาง

กระบวนการและขั้นตอนที่ไม่สามารถดำเนินการเปิดเสร็จได้ที่สำนักงาน และระบบออนไลน์บางครั้งไม่สามารถเปิดบริการได้และในส่วนของอุปกรณ์ยังมีสภาพเก่าต้องปรับปรุงหาทดแทนของเดิมเพื่อให้บริการแก่ประชาชน

การปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานของกระบวนการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรสร้างระบบฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน จัดหาอุปกรณ์ทันสมัยมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีจันทร์ วัฒนศิริ (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้ใช้บริการต่อการปรับปรุงบริการของรัฐ : กรณีศึกษาการบริการออกใบอนุญาตทำงานคนต่างด้าวถูกกฎหมายของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ซึ่งได้เสนอแนะจากผลการวิจัยว่าควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ โดยจัดให้มีระบบบันทึกข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการด้วยคอมพิวเตอร์ และการยื่นขอและตรวจสอบผลทาง Internet และควรมีจุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) กระทรวงแรงงาน ควรกำหนดนโยบายศึกษาทบทวนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับคนต่างด้าวเพื่อแก้ไขปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และสถานการณ์ในปัจจุบัน

2) สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรกำหนดให้มีนโยบายในการพัฒนาระบบบริการในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษาพบว่า ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การให้บริการออกใบอนุญาตทำงานเป็นไปอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้น ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านการบริการที่ตรงเวลา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นยื่นเอกสารจนชำระค่าธรรมเนียมเสร็จสิ้น มีความเหมาะสม ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการ มีการพัฒนาแบบฟอร์ม และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยการลดการบันทึกข้อมูลที่ไม่จำเป็นลงในระบบ เนื่องจากข้อมูลบางอย่างมีอยู่ในระบบที่เกี่ยวข้องแล้ว เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับนายจ้างได้แก่ ที่พักอาศัย สถานที่ทำงานเดิม เป็นต้น ลดปริมาณเอกสารหลักบางอย่างที่ใช้ยื่น ในกรณีที่ผู้ใช้บริการ ยื่นเรื่องหนึ่งเรื่องใดที่มีนายจ้างคนเดียวกัน และนำแรงงานต่างด้าวมายื่นขอรับบริการหลายคน และหากเอกสารนั้นไม่ใช่เอกสารหลักที่มีสำคัญมาก เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องไว้ก่อน เพื่อรอเอกสารเพิ่มเติมได้

ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ห้องน้ำที่ให้บริการ มีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ควรมีการทำความสะอาดห้องน้ำให้สะอาดอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากผู้มาใช้บริการมีจำนวนมาก ดังนั้น ควรมีการจัดสรรเวลาในการทำความสะอาดของแม่บ้านอย่างน้อยทุกๆ 2-3 ชั่วโมง

ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ ณ จุดประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบเอกสารพร้อมให้คำแนะนำผู้มาใช้บริการก่อนยื่นเอกสารอย่างชัดเจน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เพียงหน้าที่เดียว เมื่อภารกิจในการประชาสัมพันธ์เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่จะต้องทำหน้าที่ให้บริการออกใบอนุญาตต่อ ดังนั้นควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความรู้ ความเข้าใจ แก้ปัญหา และเสนอแนะแนวทาง แก่ผู้มาใช้บริการ ก่อนเข้ารับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความละเอียด ชัดเจน ไม่เร่งรีบ เพื่อจะไปปฏิบัติหน้าที่ในการบริการในขั้นตอนอื่นๆ

ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ ดังนั้น ควรมีการจัดสรรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีเพียงพอ ตลอดจนควรมีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มี โดยจัดให้มีการฝึกอบรม และประชุมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างแนวทางในการปฏิบัติงาน และการตอบข้อซักถามของผู้มาใช้บริการ อย่างถูกต้อง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2) การปรับปรุงกระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาได้แก่ การบันทึกข้อมูลยุ่งยาก ซับซ้อน จึงควรมีการพัฒนาแบบฟอร์ม และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยการลดการบันทึกข้อมูลที่ไม่จำเป็นลงในระบบ เนื่องจากข้อมูลบางอย่างมีอยู่ในระบบที่เกี่ยวข้องแล้ว เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับนายจ้าง ได้แก่ ที่พักอาศัย สถานที่ทำงานเดิม เป็นต้น และควรลดปริมาณเอกสารหลักบางอย่างที่ใช้ยื่น ในกรณีที่ ผู้ใช้บริการ ยื่นเรื่องหนึ่งเรื่องใดที่มีนายจ้างคนเดียวกัน ซึ่งมีจำนวนแรงงานที่อยู่ในครอบครองหลายคน เช่น เอกสารนายจ้าง เอกสารการประกอบกิจการของนายจ้างที่จำเป็น

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมกิจการด้านอื่นๆ นอกเหนือจากกิจการเกษตรและปศุสัตว์ ประมงทะเล และต่อเนื่องการเกษตร เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2) ควรมีการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3) การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เท่านั้น ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการนอกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่าง ด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ระหว่างสำนักงานจัดหางานจังหวัดจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับสำนักงานจัดหางานจังหวัดอื่นๆ



บรรณานุกรม

- จิตตินันท์ เดชาคุปต์. (2544). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15 .(พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2545). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส
- ธีระ อัมพรพฤติ. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างอัมพรดีพาร์ทเมนท์สโตร์*. กรุงเทพฯ: โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ธงชัย สันติวงศ์.(2539). *การวางแผน*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- พงษ์ศักดิ์ เสมอใจ. (2544). *การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศนในการให้บริการประชาชน*. กรุงเทพฯ : วารสารสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2543). *คุณภาพในการอยู่รอด*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพรส.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิรวัดน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วัลลภ กันทรัพย์ (2534). *การสอนและการสอบที่เน้นกระบวนการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.
- สงบ ลักษณะ (2535). *จากหลักสูตรสู่แผนการสอน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา
- สุนณา อยู่โพธิ์. (2544). *ตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : เพิ่มทรัพย์ การพิมพ์.
- สุวิทย์ หิรัญยกานต์, สิริวรรณ เมธีวิวัฒน์ และชนินทร์ชัย อินทราภรณ์. (2540). *พจนานุกรมศัพท์การศึกษา*. กรุงเทพฯ : ไอ.คิว. บุ๊คเซ็นเตอร์.
- สุคนธ์ สิ้นพานนท์. (2550) . *สุดยอดวิธีสอนสังคมศึกษาศาสตร์และวัฒนธรรมนำไปสู่การจัดการเรียนรู้ของครูยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2540) . *ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ : ธีระปอม วรรณกรรม
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ* . พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอล
- สมชาย กิจยรรยง.(2546). *ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555), กรมการจัดหางาน สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว 2553
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ :บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ

- จรีพร ทองหะวีย์. (2555). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณี ผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Application Development Outsourcing), วิทยานิพนธ์, คณะสถิติประยุกต์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดาวลอย แก่นจันทร์.(2554). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถสำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง.วิทยานิพนธ์, รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป), มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิชามณัฐ สุว่างพงศ์. (2554). การจัดทำกระบวนการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางสวรรค์ อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี, การศึกษาอิสระ, รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พุทธชาติ กอแก้ว. (2552). กระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี, วิทยานิพนธ์, วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พวงมาลัย รักษาจิต. (2554). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป่า อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน, วิทยานิพนธ์, รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วสันต์ รักแผน. (2550). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี, วิทยานิพนธ์, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ.
- ศรียันตร์ วัฒนศิริ. (2553). ทักษะของผู้ใช้บริการต่อการปรับปรุงบริการของรัฐ : กรณีศึกษาการบริการออกใบอนุญาตทำงานคนต่างด้าวกฎหมายของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว, วิทยานิพนธ์, สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศักดิ์สิทธิ์ วิจิตรพลเกณฑ์. (2553) การจัดทำกระบวนการของกองช่าง ของเทศบาลตำบลนาแก้ว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง, การศึกษาอิสระ, รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อนุธิดา กวินวรรณกุล. (2553). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของทะเบียนของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอปอทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์, รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป), มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทรัตน์ ไบงาม. (2554). การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์, รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เอกสารที่สืบค้นจากเว็บไซต์

กระทรวงแรงงาน.(2551). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคนต่างด้าว*. เข้าถึงได้จาก:

http://www.mol.go.th/academician/basic_alien, 20 สิงหาคม 2560.

กระทรวงแรงงาน. (2553). *คำสั่งกระทรวงแรงงาน ที่ 22/2553 เรื่องแต่งตั้งนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551*. เข้าถึงได้จาก

<http://info.doe.go.th/pagedata/frmDocDetail2.aspx?docno=9469>, สืบค้นเมื่อ

1 พฤศจิกายน 2560

จุฑามาศ พัฒนศิลป์. (2556). *การจัดการความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษา*.

เข้าถึงได้จาก <http://www.gotoknow.org/posts/541165>, 1 พฤศจิกายน 2560.

นารถ จันทร์ทวงศ์. (2554). *เอกสารประกอบการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปี พ.ศ. 2554*. เข้าถึงได้จาก

http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=1824, 1 พฤศจิกายน 2560.

บุษยรัตน์ กาญจนดิษฐ์. (2560). *เปิดเนื้อหา พ.ร.ก. การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว 2560:*

ของเล่นชิ้นใหม่รัฐไทย เข้าถึงได้จาก: <https://prachatai.com/journal/2017/07/72284>, 20

สิงหาคม 2560.

ปราณี ช่วยชัย. (2554). *PDCA เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ*. เข้าถึงได้จาก

<http://www.gotoknow.org/posts/447820>, 1 พฤศจิกายน 2560.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทย. (2552). *การจัดการความรู้*. เข้าถึงได้จาก <http://www.ftpe.or.th>,

1 พฤศจิกายน 2560.

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ.(2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. เข้าถึงได้จาก

<http://click.senate.go.th/wp-content/uploads/2017/06/%E0%B8%A3%E0%B8>

[%B1%E0%B8%90%E0%B8%98%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%99%E0%B8%B9%E0%B8%8D-2560.pdf](http://click.senate.go.th/wp-content/uploads/2017/06/%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%99%E0%B8%B9%E0%B8%8D-2560.pdf) , 1 พฤศจิกายน 2560

, 1 พฤศจิกายน 2560

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2560). *พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ.2522*. เข้าถึงได้จาก

<http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%a402/%a402-20-9999-update.pdf>,

20 สิงหาคม 2560

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2560). *พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 แก้ไข*

เพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553. เข้าถึงได้จาก

https://www.opdc.go.th/uploads/files/law/law_GG_2545.pdf, 1 พฤศจิกายน 2560

สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (2550). *เกี่ยวกับสำนักงาน*. เข้าถึงได้จาก:

http://www.doe.go.th/prd/pknjob/general/param/site/106/cat/26/sub/0/pull/singleview/view/detail/object_id/247, 20 สิงหาคม 2560

สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2552). *พระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551* เข้าถึงได้จาก :

http://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/alien_th/6e847455b9559d6797ad60b52e3b822c.pdf, 20 สิงหาคม 2560.

สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว.(2560). *วารสารสถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือทั่วราชอาณาจักรประจำเดือนสิงหาคม 2560*. เข้าถึงได้จาก:

http://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/alien_th/9fb995b9ab99398d9d110e76e2aa4fe1.pdf, 15 กันยายน 2560

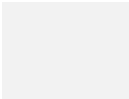
สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.(2554).*การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง*. เข้าถึงได้จาก

http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program23.jsp?top_serl=99312456, สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2560)



ภาคผนวก





แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพในการให้บริการออกไปอนุญาตทำงานตามมาตรา 9
แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ
() ชาย () หญิง
2. อายุ
() 20 – 25 ปี () 25 – 35 ปี
() 36 – 45 ปี () 46 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
() ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () มัธยมศึกษา หรือ ปวช.
() อนุปริญญา หรือ ปวส. () ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
4. ประเภทกิจการ
() เกษตรและปศุสัตว์ () ประมงทะเล
() ต่อเนื่องการเกษตร
5. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ
() 1 ครั้งต่อเดือน () 2 ครั้งต่อเดือน
() 3 ครั้งต่อเดือน () มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงช่องเดียว

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การบริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน				
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามหมายเลขคิวมีความเหมาะสม				

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.2 การให้บริการอย่างเป็นธรรม				
1.3 การให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการยื่นเอกสารมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน				
1.4 การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม				
1.5 การให้บริการออกไปอนุญาตทำงานเป็นไปอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ				
1.6 การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์				
1.7 การให้บริการด้วยความเป็นกันเอง				
1.8 การให้บริการด้วยความเต็มใจกับผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม				
1.9 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
1.10 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในการให้บริการ				
2. การบริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการสาธารณะตามเวลาที่กำหนด				
2.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม				
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นยื่นเอกสารจนชำระค่าธรรมเนียมเสร็จสิ้น มีความเหมาะสม				
2.3 เจ้าหน้าที่เริ่มปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนด				
2.4 เจ้าหน้าที่กลับมาปฏิบัติงานหลังจากพักกลางวันตรงตามเวลา 13.00 น.				
2.5 การรับชำระค่าธรรมเนียมและออกหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียมมีระยะเวลาที่เหมาะสม				
2.6 ผู้มาใช้บริการได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์				
3. การบริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม				
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ				
3.2 การจัดสถานที่ในการให้บริการ มีความเหมาะสม				
3.3 ป้ายประกาศ มีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ อย่างชัดเจน				

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.4 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ				
3.5 แบบฟอร์มมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ				
3.6 เอกสาร/แผ่นพับมีจำนวนเพียงพอ สำหรับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลสารต่างๆ				
3.7 สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ				
3.8 จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ มีเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ				
3.9 จำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ				
4. การบริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก				
4.1 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ				
4.2 เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องสามารถแก้ไขปัญหาแก่ผู้มาใช้บริการได้				
4.3 เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามผู้มาใช้บริการตลอดเวลาที่ให้บริการ				
4.4 เจ้าหน้าที่ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกสบายใจ เมื่อมาใช้บริการ				
4.5 เวลาพักกลางวัน ตั้งแต่ 12.00 น. ถึง 13.00 น. มีความเหมาะสม				
4.6 การให้บริการล่วงเวลาหลัง 16.30 น. มีความเหมาะสม				
4.7 ห้องน้ำที่ให้บริการมีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ				
5. การบริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ ผลการปฏิบัติงานและมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย				
5.1 เจ้าหน้าที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูลในระบบช่วยให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น				
5.2 ระบบค้นหาข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์มีความเหมาะสม				
5.3 การให้ผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆในการขอรับบริการผ่านทางเว็บไซต์ช่วยเพิ่มความสะดวก				
5.5 การให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการออกใบอนุญาตทำงานอย่างเหมาะสม				

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5.6 เจ้าหน้าที่ ณ จุดประชาสัมพันธ์ตรวจสอบเอกสารพร้อมให้คำแนะนำผู้มาใช้บริการก่อนยื่นเอกสารอย่างชัดเจน				
5.7 เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ เพื่อปรับปรุงการบริการ				
5.8 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา หรือข้อซักถามของผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ				

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหา.....

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา

(IOC : Index of item objective congruence)

คุณภาพในการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาวและเมียนมา
ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

- ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

สูตร หาค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม สูตร IOC = $\frac{\sum R}{n} = \frac{0.88}{n}$

กำหนดให้ R คือ ผลรวมของคะแนนจำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม

n คือความแปรปรวนของคะแนนในแต่ละข้อ

ผลการหาค่าความสอดคล้องแบบสอบถามจะคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC = 0.50 ขึ้นไปเท่านั้น ที่นำมาสร้างแบบสอบถาม
ตารางที่ ก.1 ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ (n=3)			$\sum R$	IOC	ความคิดเห็น
	1	2	3			
มุมมองของผู้ใช้บริการ (ด้านความเสมอภาค)						
1. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามหมายเลขคิวมีความเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2. การให้บริการอย่างเป็นธรรม	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกับวิธีการยื่นเอกสารมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
4. การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
5. การให้บริการออกใบอนุญาตทำงานเป็นไปอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
6. การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
7. การให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	1	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
8. การให้บริการด้วยความเต็มใจกับผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการบริการ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
10. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในการบริการ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
มุมมองของผู้ใช้บริการ (ด้านความตรงต่อเวลา)						
11. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
12. ระยะเวลาในการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นยื่นเอกสาร จนชำระค่าธรรมเนียมเสร็จสิ้นมีความเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง

ตารางที่ ก.1 (ต่อ)

คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ (n=3)			$\sum R$	IOC	ความคิดเห็น
	1	2	3			
มุมมองของผู้ใช้บริการ (ด้านความตรงต่อเวลา) (ต่อ)						
13. เจ้าหน้าที่เริ่มปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนด	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
14. เจ้าหน้าที่กลับมาปฏิบัติงานหลังจากพักกลางวันตรงตามเวลา 13.00 น.	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
15. การรับชำระค่าธรรมเนียมและออกหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียม มีระยะเวลาที่เหมาะสม	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง
16. ผู้มาใช้บริการได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
มุมมองของผู้ใช้บริการ (ด้านความเพียงพอ)						
17. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
18. การจัดสถานที่ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
19. ป้ายประกาศ มีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆอย่างชัดเจน	1	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
20. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
21. แบบฟอร์มมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
22. เอกสาร/แผ่นพับมีจำนวนเพียงพอ สำหรับประชาชนสัมพันธ์เกี่ยวกับ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
23. สถานที่จอดรถ มีเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
24. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ มีเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
25. จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
มุมมองของผู้ใช้บริการ (ด้านความต่อเนื่อง)						
26. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
27. เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องสามารถแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการได้	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
28. เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามผู้มาใช้บริการตลอด เวลาที่ให้บริการ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
29. เจ้าหน้าที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสบายใจ เมื่อมารับบริการ	1	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
30. เวลาพักกลางวัน ตั้งแต่ 12.00 น. ถึง 13.00 น. มีความเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
31. การให้บริการล่วงเวลาลง 16.30 น. มีความเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
32. ห้องน้ำที่ให้บริการมีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
มุมมองของผู้ใช้บริการ (ด้านความก้าวหน้า)						
33. เจ้าหน้าที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูลในระบบ ช่วยให้บริการมี ความรวดเร็วขึ้น	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
34. ระบบค้นหาข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์มีความเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง

ตารางที่ ก.1 (ต่อ)

คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ (n=3)			$\sum R$	IOC	ความคิดเห็น
	1	2	3			
35. การให้ผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆในการขอรับบริการผ่านทางเว็บไซต์ ช่วยเพิ่มความสะดวก	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
36. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการ เช่น โทรศัพท์ และตู้กดน้ำดื่ม มีความเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
37. การให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการออกใบอนุญาตทำงานอย่างเหมาะสม	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง
38. เจ้าหน้าที่ ณ จุดประชาสัมพันธ์ตรวจสอบเอกสารพร้อมให้คำแนะนำผู้มาใช้บริการก่อนยื่นเอกสารอย่างชัดเจน	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
39. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ เพื่อปรับปรุงการบริการ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
40. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา หรือข้อซักถามของผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง

ตารางที่ ก.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

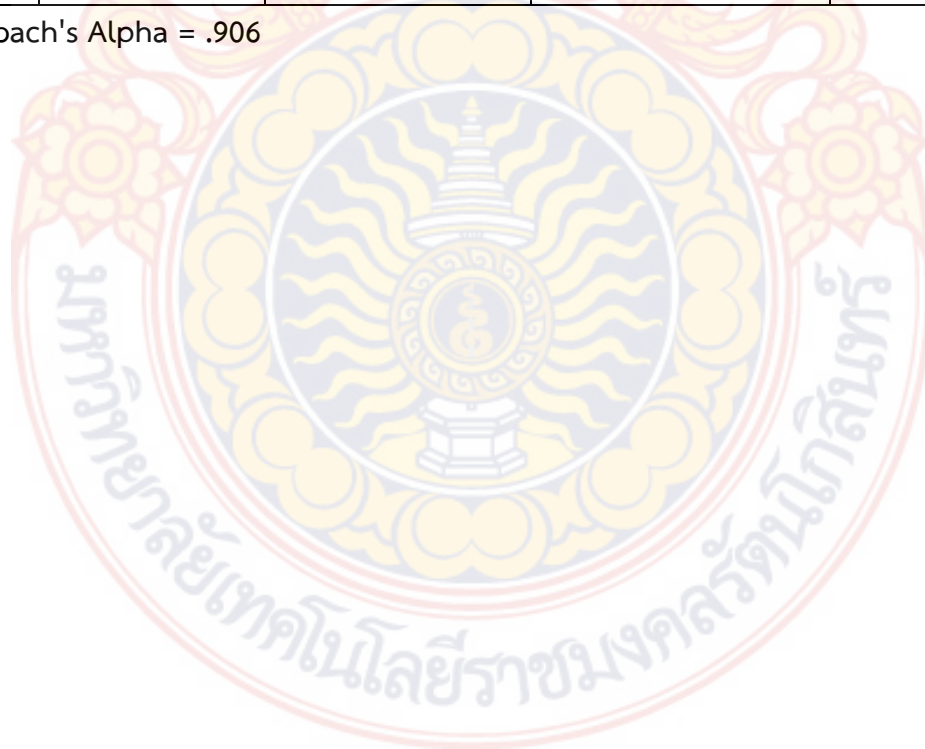
Item-Total Statistics

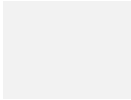
Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ1.1	109.47	276.395	.543	.902
ข้อ1.2	109.47	279.982	.465	.903
ข้อ1.3	109.70	278.217	.424	.904
ข้อ1.4	109.73	275.513	.469	.903
ข้อ1.5	109.67	279.816	.415	.904
ข้อ1.6	109.47	278.326	.500	.903
ข้อ1.7	109.67	285.540	.202	.906
ข้อ1.8	109.50	287.155	.176	.906
ข้อ1.9	109.60	277.834	.416	.904
ข้อ1.10	109.73	274.547	.539	.902
ข้อ2.1	109.87	279.637	.366	.904
ข้อ2.2	110.00	276.414	.418	.904
ข้อ2.3	109.77	282.323	.315	.905
ข้อ2.4	109.60	283.903	.297	.905
ข้อ2.5	110.03	272.378	.519	.902
ข้อ2.6	109.53	287.154	.199	.906
ข้อ3.1	109.37	280.378	.436	.903
ข้อ3.2	109.53	279.982	.395	.904
ข้อ3.3	109.53	277.982	.407	.904
ข้อ3.4	109.60	276.938	.444	.903
ข้อ3.5	109.50	285.707	.193	.907
ข้อ3.6	109.73	281.582	.299	.905
ข้อ3.7	109.57	286.047	.238	.906
ข้อ3.8	109.57	275.978	.524	.902
ข้อ3.9	109.43	277.840	.503	.903
ข้อ4.1	109.30	276.631	.678	.901

ตารางที่ ก.2 (ต่อ)

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ4.2	109.63	277.068	.452	.903
ข้อ4.3	109.60	275.628	.505	.902
ข้อ4.4	109.53	271.430	.569	.901
ข้อ4.5	110.10	276.438	.383	.904
ข้อ4.6	109.83	281.937	.261	.906
ข้อ4.7	109.43	278.944	.523	.903
ข้อ5.1	109.40	279.145	.533	.903
ข้อ5.2	109.40	273.903	.576	.901
ข้อ5.3	109.60	276.938	.507	.903
ข้อ5.4	109.47	279.085	.471	.903
ข้อ5.5	109.50	273.983	.562	.902
ข้อ5.6	109.83	270.006	.587	.901
ข้อ5.7	109.90	276.438	.378	.904
ข้อ5.8	109.73	282.547	.248	.906

Cronbach's Alpha = .906





ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพในการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าว
สัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

1.1 ชื่อ - สกุล ผู้ให้ข้อมูล

1.2 ตำแหน่ง

1.3 อายุงาน

ตอนที่ 2 คำถามที่ใช้สัมภาษณ์

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการทำงานของกระบวนการในการออกใบอนุญาตทำงาน
ตามมาตรา 9 แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านเห็นว่าการทำงานของกระบวนการมีปัญหาใดและมีแนวทางแก้ไขปัญหาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

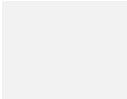
.....

.....

.....

.....

สัมภาษณ์เมื่อวันที่



ภาคผนวก ค

แบบสังเกตทางเดินงาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แบบสังเกตทางเดินงาน (workflow) ของกระบวนการออกใบอนุญาตทำงานตามมาตรา

9 สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัน/เดือน/ปี ที่สังเกต

กระบวนการออกใบอนุญาตทำงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	ความคิดเห็น
ขั้นตอนที่ 1 ระยะเวลา.....
ขั้นตอนที่ 2 ระยะเวลา.....
ขั้นตอนที่ 3 ระยะเวลา.....
ขั้นตอนที่ 4 ระยะเวลา.....
ขั้นตอนที่ 5 ระยะเวลา.....

สรุปผลการสังเกต

.....

.....ผู้สังเกต

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นายปรัชญา ประกอบพันธุ์
วัน เดือน ปีเกิด	9 มกราคม 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ที่อยู่ปัจจุบัน	75/4 หมู่ที่ 5 ตำบลเกาะหลัก อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
สถานที่ทำงาน	สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2543	มัธยมศึกษาตอนปลาย
พ.ศ. 2552	โรงเรียนประจวบวิทยาลัย ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต สาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2553 - 2555	ตำแหน่ง นิติกร ที่ทำการปกครองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ฝ่ายความมั่นคง
พ.ศ. 2556 - 2558	ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ศูนย์สามวัยสานใยรักแห่งครอบครัวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานแรงงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

