

โครงการวิจัย เรื่อง ผลกระทบของ COVID-19

ต่อการส่งเสริมการมีงานทำ

เสนอต่อ

กรรมการจัดหางาน

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยสำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โครงการวิจัย เรื่อง ผลกระทบของ COVID-19

ต่อการส่งเสริมการมีงานทำ

คณะนักวิจัย

รศ.ดร. กิริยา กุลกลการ

หัวหน้าคณะนักวิจัย

ผศ.ดร. อนันต์ ภาวสุทธิไพศิฐ

นักวิจัย

นางสาว ศุทธาภา นพวิญญวงค์

ผู้ช่วยนักวิจัย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยสำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คำนำ

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทย ส่งผลต่อการว่างงาน การปรับเปลี่ยนโครงสร้างตลาดแรงงาน เกิดอาชีพและความต้องการแรงงานใหม่ การเปลี่ยนผ่านไปสู่โลกหลังโควิด-19 จะก่อให้เกิดวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) หลากหลายรูปแบบ เช่น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างก้าวกระโดด โดยเฉพาะพฤติกรรมการใช้งานออนไลน์ (Online Platform) ที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด จึงเป็นความท้าทาย ของกรมการจัดหางานที่จะต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานตามภารกิจให้ทันกับสถานการณ์และรองรับการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน

ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาผลกระทบของโควิด-19 ต่อการจ้างงานต่อผู้รับบริการ และการให้บริการของกรมการจัดหางานในปัจจุบัน รวมทั้งบทบาทที่ควรจะเป็นในอนาคต ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากหลายภาคส่วนทั้งลูกจ้าง นายจ้าง/ผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่ของกรมการจัดหางาน ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามการวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่าง ๆ ที่ได้ร่วมอภิปรายและให้ความคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาบทบาทของกรมการจัดหางาน โดยกรมการจัดหางานจะได้มีการทบทวนโครงสร้างการจ้ดองค์การ และระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้กรมการจัดหางานสามารถดำเนินการตามบทบาทภารกิจได้อย่างเต็มศักยภาพ ส่งผลให้กำลังแรงงานมีงานทำถ้วนหน้า ทุกช่วงวัย

กรมการจัดหางาน

ธันวาคม 2563

บทสรุปผู้บริหาร

การดำเนินโครงการวิจัยผลกระทบของ Covid-19 ต่อการส่งเสริมการมีงานทำของสำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เสนอต่อกรมการจัดหางาน มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลกระทบของโควิด-19 ต่อ 1) การจ้างงานในสาขาต่าง ๆ ทั้งด้านบวกและด้านลบ 2) ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และการให้บริการของกรมการจัดหางาน และ 3) ภารกิจของกรมฯ ในปัจจุบัน และบทบาทที่ควรจะเป็นในอนาคต ศึกษาด้วยวิธีการรวบรวม ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ แบบสอบถาม (แรงงาน ผู้ประกอบการ และบุคลากรสังกัดกรมการจัดหางาน) และบทสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมาย (แรงงาน ผู้ประกอบการ บริษัทจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ นักเรียน นักศึกษา และครูแนะแนว) ระยะเวลาดำเนินการระหว่าง 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 – 9 มกราคม พ.ศ. 2564 เพื่อเสนอแนวทางการปรับเปลี่ยน และพัฒนาภารกิจต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน ในการรับมือหลังสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 และสามารถรองรับงานในอนาคต เพื่อให้กำลังแรงงานทุกคนมีงานทำได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580)

รายงานฉบับนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ผลกระทบของโควิด-19 ต่อการจ้างงานในภาพรวมของประเทศไทย/ต่างประเทศ และรายอุตสาหกรรม ทั้งด้านบวกและด้านลบ ตลอดจนแนวโน้มอาชีพและรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจแบบสอบถามเกี่ยวข้องกับการบริการของกรมการจัดหางาน และผลกระทบของโควิด-19 ที่ส่งผลต่อแรงงาน ผู้ประกอบการ และภารกิจของกรมการจัดหางานในความเห็นของบุคลากรในสังกัด ส่วนที่ 3 สัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมายผู้ที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางานถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อกรมฯ และส่วนสุดท้ายกล่าวถึงข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้วิจัย โดยรายละเอียดผลการดำเนินงานแต่ละส่วนสรุปได้ดังนี้

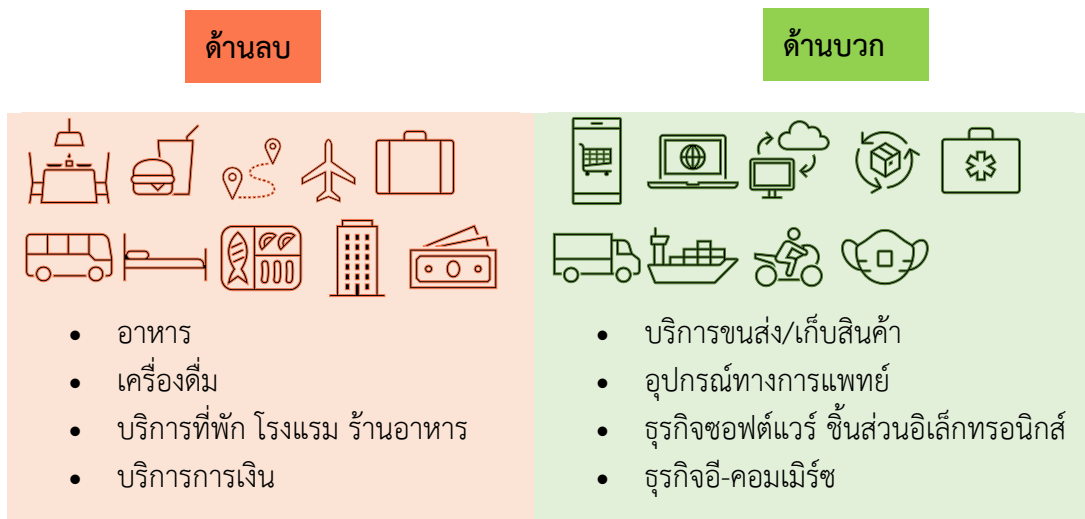
ส่วนที่ 1 ผลกระทบของโควิด-19 ต่อการจ้างงาน

การจ้างงานในภาพรวมมีแนวโน้มลดลงทั่วโลกอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากมาตรการการจำกัดการเดินทางและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ขณะที่ทางด้านประเทศไทย ธนาคารโลกได้คาดการณ์ว่าแนวโน้มผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) ในปี 2563 ของประเทศไทยจะปรับตัวลดลง ร้อยละ 5 ซึ่งเป็นการปรับตัวลดลงอย่างมากจากการคาดการณ์ก่อนหน้าในเดือนมกราคม ปี 2563 ที่ร้อยละ 2.7 และเป็นอัตราที่มีการหดตัวมากที่สุด ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และแปซิฟิก

ขณะที่ตลาดแรงงานเริ่มได้รับผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19 อย่างชัดเจนในไตรมาสที่ 2 ของปี 2563 จากจำนวนผู้ว่างงานในเดือนกรกฎาคม ปรับตัวเพิ่มสูงถึงร้อยละ 2 (7.45 แสนคน) เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปีก่อน โดยแรงงานภาคบริการเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบเป็นวงกว้างมากที่สุด จากทั้ง 3 กลุ่ม (ภาคเกษตร ภาคการผลิต ภาคบริการ) โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น บริการพักผ่อน ร้านอาหาร ขนส่งสาธารณะ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ในบางธุรกิจได้รับผลทางด้านบวกจากการระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้บางธุรกิจมีการเติบโตอย่างก้าวกระโดด เช่น ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรค ได้แก่ ธุรกิจการผลิตสินค้าจำพวกถุงมือยาง ผลิตภัณฑ์ฆ่าเชื้อ และ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการขายของทางออนไลน์ (E-commerce) ธุรกิจขนส่งสินค้าและอาหาร เป็นต้น ซึ่งสะท้อนไปถึงแนวโน้มอาชีพที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต ที่ต้องการอาชีพที่มีลักษณะงานเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และทักษะอาชีพที่เกี่ยวข้องกับออนไลน์มากขึ้นในอนาคต

ภาพที่ ๓ ตัวอย่างการจ้างงานในสาขาต่าง ๆ ทั้งด้านบวกและด้านลบ



ที่มา: คณะผู้วิจัย

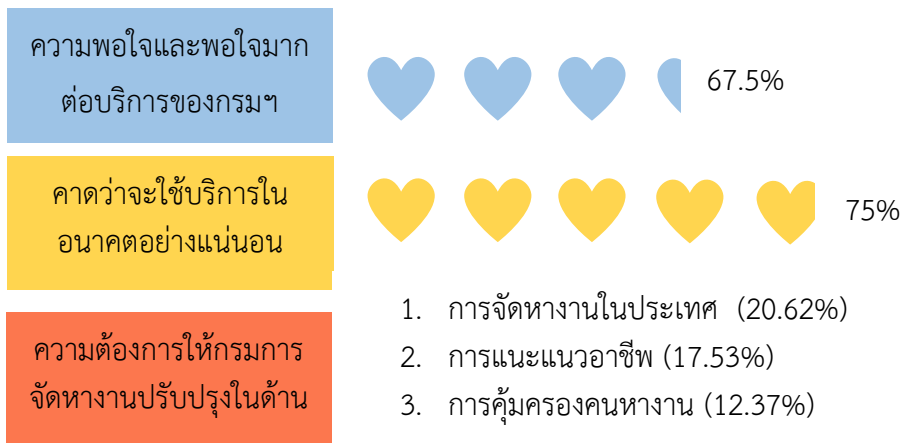
ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจแบบสอบถาม

(1) แรงงาน

ในส่วนนี้ จะกล่าวถึงผลการสำรวจข้อมูลและความคิดเห็นของแรงงานที่มีต่อการจัดการจ้างงาน ตัวอย่างในการศึกษานี้ แบ่งแรงงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ แรงงานที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน (120 ราย) และแรงงานที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน (360 ราย)

กลุ่มแรงงานผู้เคยใช้บริการของกรมการจัดหางานส่วนใหญ่มีความพอใจและพอใจมาก (ร้อยละ 67.5) และคาดว่าจะใช้บริการจากกรมการจัดหางานในอนาคตอย่างแน่นอน (ร้อยละ 75) แรงงานกลุ่มนี้มีความต้องการให้กรมการจัดหางานปรับปรุงในด้านการจัดการจ้างงานในประเทศ การแนะแนวอาชีพ และการคุ้มครองคนหางาน

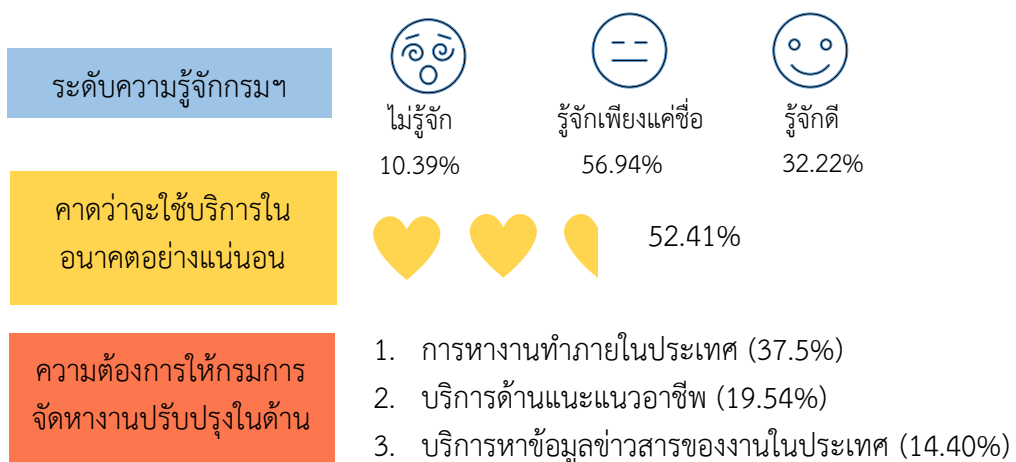
ภาพที่ ข ภาพรวมแรงงานผู้เคยใช้บริการของกรมการจัดหางาน



ที่มา: คณะผู้วิจัย

กลุ่มแรงงานผู้ไม่เคยใช้บริการของกรมฯ ครึ่งหนึ่งรู้จักกรมการจัดหางานเพียงแค่อีเมล (ร้อยละ 56.94) และส่วนหนึ่งไม่รู้จักกรมการจัดหางาน (ร้อยละ 10.83) อย่างไรก็ตามมากกว่าครึ่งของผู้ไม่เคยใช้บริการมีปัญหาในการหางานอยู่บ้างแต่ก็สามารถหาได้ โดยพวกเขาแก้ปัญหาโดยหางานผ่านบริษัทจัดหางานเอกชน หางานทางอินเทอร์เน็ต/โซเชียลมีเดีย หางานด้วยตนเองและหางานผ่านทางเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก โดยแรงงานกลุ่มนี้คาดว่าจะใช้บริการในด้านการหางานทำภายในประเทศ (ร้อยละ 37.5) บริการด้านแนะแนวอาชีพ (ร้อยละ 19.54) บริการหาข้อมูลข่าวสารของงานในประเทศ (ร้อยละ 14.4) เป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้กรมการจัดหางานอาจพิจารณาเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงแรงงานกลุ่มนี้ด้วยวิธีต่าง ๆ เพราะเมื่อแรงงานกลุ่มนี้เข้ามาใช้บริการจากกรมการจัดหางานแล้วเป็นไปได้ว่าจะได้ประสบการณ์เช่นเดียวกับที่กลุ่มแรงงานผู้เคยใช้บริการคือส่วนใหญ่จะพึงพอใจและอยากใช้บริการอีกในอนาคต

ภาพที่ ค ภาพรวมแรงงานผู้ไม่ใช้บริการของกรมการจัดหางาน



ที่มา: คณะผู้วิจัย

แรงงานส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เพราะหางานได้ยากขึ้น (ร้อยละ 36.38) มีความกังวลว่าจะตกงาน (ร้อยละ 25.20) หรือตกงาน (ร้อยละ 19.31) เพราะสถานการณ์โควิด-19 มีเพียงส่วนน้อยที่ไม่ได้รับผลกระทบ (ร้อยละ 18.9) หรือหางานได้ง่ายขึ้น (ร้อยละ 1.02) จากสถานการณ์โควิด-19

(2) ผู้ประกอบการ

ในส่วนนี้ จะกล่าวถึงผลการสำรวจข้อมูลและความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ตัวอย่างในงานศึกษานี้แบ่งผู้ประกอบการออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน (105 ราย) และผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน (343 ราย) กลุ่มผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน รู้จักบริการของกรมการจัดหางานผ่านเว็บไซต์กรม (ร้อยละ 19.61) เฟซบุ๊กกรม (ร้อยละ 14.01) และการใช้บริการของกรมอื่นๆ (ร้อยละ 11.20) และใช้บริการในด้านจัดหาแรงงานภายในประเทศ (ร้อยละ 57.76) และด้านการทำงานของคนต่างด้าว (ร้อยละ 28.38) เป็นหลัก โดยส่วนใหญ่ของผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการของกรมการจัดหางานมีความพอใจหรือพอใจมาก (ร้อยละ 84.76) และผู้ประกอบการเกือบทั้งหมดที่เคยใช้บริการคาดว่าจะใช้บริการจากกรมการจัดหางานอีกในอนาคต (ร้อยละ 94.29) ขณะที่มีส่วนน้อยที่เห็นว่ากรมการจัดหางานตอบสนองไม่ได้ตามที่ต้องการ (ร้อยละ 2.86)

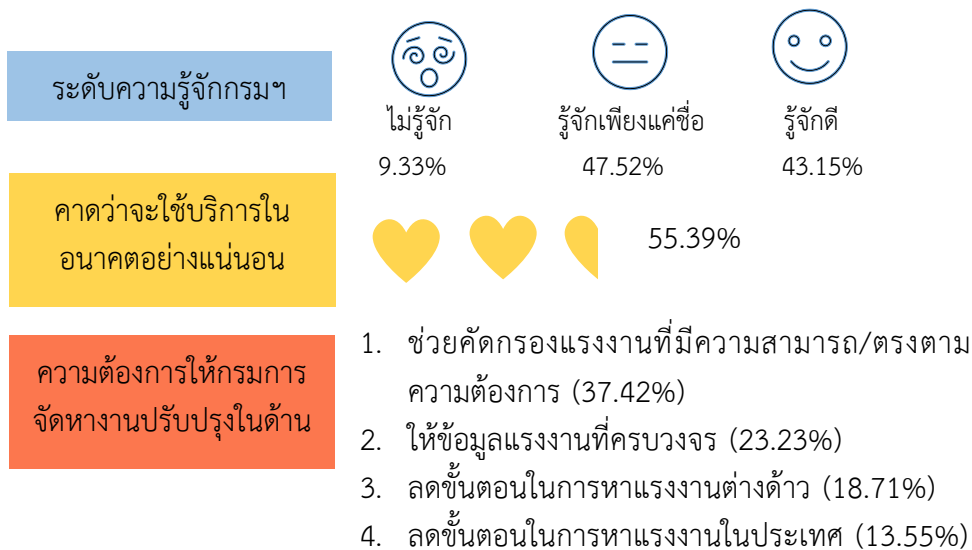
ภาพที่ ๖ ภาพรวมผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการของกรมการจัดหางาน



ที่มา: คณะผู้วิจัย

สำหรับผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน จำนวนของผู้ประกอบการที่รู้จักกรมการจัดหางานดี (ร้อยละ 43.15) แต่ไม่เคยใช้บริการด้านใด ๆ มีจำนวนใกล้เคียงกันกับกลุ่มที่รู้จักเพียงชื่อ (ร้อยละ 47.52) เนื่องจากบางส่วนไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการ เช่น เป็นธุรกิจขนาดเล็กไม่ต้องการแรงงานจำนวนมาก มีคนในพื้นที่พอเพียงอยู่แล้ว และสังเกตได้ว่า เมื่อเปรียบเทียบกับกรณีของแรงงานแล้ว พบว่าผู้ประกอบการประสบปัญหาการหาแรงงานน้อยกว่าปัญหาที่แรงงานหาการทำงาน โดยผู้ประกอบการมีความคาดหวังให้กรมการจัดหางานช่วยคัดกรองแรงงานที่มีความสามารถ/ตรงตามความต้องการ (ร้อยละ 37.42) ให้ข้อมูลแรงงานที่ครบวงจร (ร้อยละ 23.23) ลดขั้นตอนกระบวนการในการหาแรงงานทั้งแรงงานต่างด้าวและในประเทศ (ร้อยละ 18.71 และ 13.55 ตามลำดับ) เพื่อความสะดวกรวดเร็ว-ลดค่าใช้จ่าย โดยนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งาน ซึ่งเกินกว่าครึ่งของผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจะใช้บริการกรมการจัดหางานแน่นอน (ร้อยละ 55.39)

ภาพที่ จ ภาพรวมแรงงานผู้ไม่เคยใช้บริการของกรมการจัดหางาน



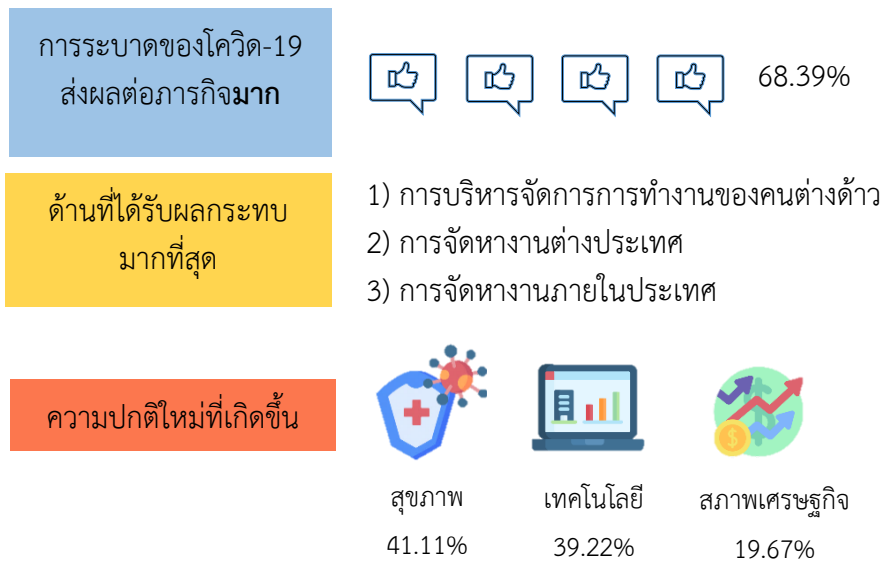
ที่มา: คณะผู้วิจัย

สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการโดยทำให้กำไรลดลง มีรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป (ร้อยละ 25.97) ขาดทุนมากขึ้น (ร้อยละ 11.55) มีต้นทุนเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 11.42) มีเพียงส่วนน้อยที่ไม่ได้รับผลกระทบ (ร้อยละ 7.99) หรือมีกำไรมากขึ้น (ร้อยละ 1.85) นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังได้ลดจำนวนลูกจ้างลง (ร้อยละ 42.63) อย่างไรก็ตามเกือบครึ่งหนึ่งก็ไม่มีเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในการจ้างงาน (ร้อยละ 42.86) และมีเพียงส่วนน้อยที่มีการเพิ่มจำนวนลูกจ้างมากขึ้น (ร้อยละ 2.23) สำหรับผู้ประกอบการที่มีการเปลี่ยนแปลงในการจ้างงาน ประมาณหนึ่งในสามหาลูกจ้าง/คนงานได้ยากขึ้น (ร้อยละ 33.43)

(3) บุคลากรสังกัดกรมการจัดหางาน

กลุ่มตัวอย่างในงานศึกษานี้มีจำนวน 1,902 คน (คิดเป็นร้อยละ 59 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมดที่สังกัดกรมการจัดหางาน) โดยร้อยละ 68.39 มีความเห็นว่า การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อภารกิจของหน่วยงานมาก โดยภารกิจด้านที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว 2) การจัดหางานต่างประเทศ และ 3) การจัดหางานภายในประเทศ ในส่วนความปกติใหม่ (New Normal) ในการดำเนินภารกิจ ทั้งในปัจจุบันด้านสุขภาพที่ทำให้รูปแบบการให้บริการต้องจำกัดจำนวนผู้ให้บริการเพื่อรักษาระยะห่าง สวมหน้ากากอนามัย เป็นต้น ปัจจุบันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้มากขึ้น เช่น การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ และปัจจุบันด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลให้คนว่างงานจำนวนมาก

ภาพที่ ๑ ภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดกรมการจัดหางาน



ที่มา: คณะผู้วิจัย

ในส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะของภารกิจด้านต่าง ๆ นั้น แบ่งเป็น

ด้านการจัดหางานในประเทศ

อาทิเช่น ระบบ Smart Job Center ใช้งานยาก ขาดการประชาสัมพันธ์ ทำให้ผู้ให้บริการน้อย และปัญหาการขาดแคลนตำแหน่งงานสำหรับกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้พิการอื่น ๆ อีกทั้งตัวชี้วัดการทำงานที่เน้นผลเชิงปริมาณ และการขาดความร่วมมือจากภาคเอกชน

ด้านการจัดหางานต่างประเทศ

แรงงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเดินทางไปทำงานต่างประเทศตามกฎหมาย อีกทั้งขั้นตอนยังมีความยุ่งยาก ใช้เวลานาน ค่าใช้จ่ายสูง ระบบการแจ้งเดินทางกลับไม่มีประสิทธิภาพ จึงควรพัฒนาระบบการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพและผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น

ด้านงานแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ในด้านการแนะแนวอาชีพ แบบประเมินในปัจจุบันขาดความทันสมัย ขาดแคลนบุคลากรด้านการแนะแนว และสถานศึกษามีความไม่พร้อม จึงควรพัฒนาเนื้อหาการแนะแนว และปรับเป้าหมายการแนะแนว และตัวชี้วัดการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงโดยมุ่งเน้นคุณภาพมากขึ้น ขณะที่ภารกิจกองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำงานที่บ้าน เจ้าหน้าที่ไม่มีความเชี่ยวชาญ ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ และการเร่งรัดหนี้ จึงควรพัฒนาระบบวิเคราะห์ความเสี่ยงสินเชื่ออัตโนมัติขึ้น หรือยุบรวมกองทุนนี้กับกองทุนอื่นของหน่วยงานอื่น

ด้านการบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน

ขาดแคลนบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านตลาดแรงงานในส่วนภูมิภาค จึงควรเพิ่มอัตรากำลัง และควรเผยแพร่ข้อมูลตลาดแรงงานผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น

ด้านการตรวจและคุ้มครองคนหางาน

พบปัญหาการหลอกลวงในรูปแบบใหม่ ขาดบุคลากรตำแหน่งนิติกร ขาดข้อมูลบุคคลที่เป็นปัจจุบันและครบถ้วน ระบบการร้องทุกข์และกลไกรับเรื่องผู้ร้องทุกข์ยังขาดประสิทธิภาพ

ด้านการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว

นโยบายมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ข้อมูลแรงงานต่างด้าวไม่เป็นปัจจุบัน ขาดบุคลากรติดตามและวิเคราะห์สถานการณ์แรงงานต่างด้าวในพื้นที่ การใช้ดุลยพินิจในการอนุญาตทำงาน และปริมาณเอกสารมีมากเกินไป

ส่วนที่ 3 ผลการสัมภาษณ์ผู้เคยใช้บริการของกรมการจัดหางาน

(1) แรงงาน (แรงงาน นักเรียน นักศึกษา)

แรงงานส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการหางานจากกรมการจัดหางาน และไม่รู้จักศูนย์ Smart Job มีจำนวนหนึ่งที่เพิ่งรู้จักและได้ทดลองใช้ “ไทยมีงานทำ.com” และมีความคิดเห็นว่าเป็นแพลตฟอร์มดังกล่าวยังมีข้อมูลไม่ครบถ้วนและไม่สามารถจับคู่งานได้จริง นักศึกษาส่วนใหญ่หางานผ่านทางแพลตฟอร์มออนไลน์ของเอกชน และปัญหาสำคัญของแรงงานคือ ไม่สามารถหางานตรงตาม

สาขาที่จบมา หรือมีอายุเกิน ภาครัฐจึงควรจัดแนะแนวสาขาเรียนและอาชีพให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

(2) ผู้ประกอบการ (สถานประกอบการที่จ้างแรงงานไทย สถานประกอบการที่จ้างแรงงานต่างด้าว)

รายชื่อคนงานที่คัดชื่อจากกรมฯช่วยในการหาแรงงานได้เพียงเล็กน้อย กรมฯจึงควรปรับปรุงวิธีการคัดรายชื่อผู้ที่ต้องการงานทำให้มีประสิทธิภาพและช่วยส่งเสริมปรับปรุงคุณภาพแรงงานให้มีความรู้ความสามารถตามที่ตลาดต้องการและสามารถทำงานได้ในทักษะที่หลากหลาย โดยเฉพาะทักษะการใช้เทคโนโลยีแก่แรงงานไทย ในส่วนของนายจ้างแรงงานต่างด้าวนั้น รัฐควรจะผ่อนปรนมาตรการต่าง ๆ และให้บริการสะดวกรวดเร็ว เพื่อลดต้นทุนให้กับภาคเอกชน ลดขั้นตอนและเอกสารไม่จำเป็น จัดเตรียมความพร้อมในเรื่องระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(3) บริษัทจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ

โควิด-19 ทำให้บริษัทจัดส่งแรงงานไปทำงานในต่างประเทศขาดรายได้ เนื่องจากคนงานไทยไม่สามารถเดินทางไปทำงานต่างประเทศได้ โดยอุปสรรคสำคัญในการหาแรงงานของบริษัทคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์หาคนงานไปทำงานต่างประเทศในสื่อต่าง ๆ ไม่สามารถทำได้ โดยเสรี และการต้องเดินทางมาตรวจสุขภาพในสถานพยาบาลที่รัฐกำหนด ทำให้แรงงานมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

(4) ครูแนะแนว

โรงเรียนต้องการการแนะแนวทางอาชีพหรือประเภทงานที่ทันสมัย ปัญหาที่พบในการทำแบบประเมินบุคลิกภาพและทักษะ คือ นักเรียนมีความกังวลใจที่จะต้องกรอกเลขบัตรประจำตัวประชาชน เพราะเป็นข้อมูลส่วนตัว นอกจากนี้ ยังต้องการให้เพิ่มตำแหน่งงานไม่เต็มเวลา (Part-Time) สำหรับนักเรียนอายุ 15-18 ปี เพื่อสร้างโอกาสหารายได้พิเศษและประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของผู้วิจัย

จากข้อมูลที่ได้จากบทความ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกรมการจัดหางาน 5 ประการ ดังนี้

1. กรมการจัดหางานควรปรับเปลี่ยนบทบาทจากผู้เล่นไปเป็นผู้กำกับดูแลหรือผู้สนับสนุนในการกิจบางประเภท เช่น การทำแพลตฟอร์มหางานออนไลน์ และภารกิจด้านการจัดส่งคนงานไทยไปทำงานในต่างประเทศ เนื่องจากปัจจุบันมีบริษัทเอกชนดำเนินธุรกิจหลายแห่ง และเป็นที่ยอมรับของประชาชน โดยเฉพาะการให้บริการจัดหางานออนไลน์ ซึ่งมีลักษณะผลได้ต่อขนาดเพิ่มขึ้น (บริการจัดหางานจะดียิ่งขึ้นถ้าข้อมูลตำแหน่งงาน และผู้ที่ต้องการงานทำมีจำนวนมาก และครอบคลุมมากเพียงพอ) ดังนั้นรัฐควรพิจารณาปรับบทบาทของตนไปเป็นผู้กำกับดูแล มีหน้าที่ตั้งกฎ

กตिकाให้ชัดเจน บังคับกฎหมายอย่างเคร่งครัด และให้การสนับสนุนภาคเอกชนเพื่อลดต้นทุนในการจัดหาแรงงาน เช่น เป็นศูนย์รวมแพลตฟอร์มหางานออนไลน์ของภาคเอกชน

2. กรมการจัดหางานควรทำภารกิจที่ภาคเอกชนไม่ทำหรือทำไม่ได้ อาทิเช่น การจัดทำมาตรฐานทักษะรายอาชีพหรือทักษะสำหรับงานประเภทต่าง ๆ และยังคงต้องส่งเสริมการจ้างงานให้กับกลุ่มเปราะบาง แต่ปรับเปลี่ยนวิธีการจ้างงานโดยตรง เป็นการออกแบบนวัตกรรมส่งเสริมการจ้างงานทดแทน เช่น งานในโรงพยาบาล โรงเรียน ศาสนสถาน เป็นต้น พร้อมทั้งมีนโยบายจัดเก็บข้อมูลตลาดแรงงานในระดับพื้นที่อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ระหว่างภาวะระบาดของโควิด-19 พบว่าบางพื้นที่มีแรงงานต่างด้าวว่างงานเป็นจำนวนมาก ขณะที่บางพื้นที่ขาดแคลนแรงงาน ดังนั้นกรมการจัดหางานควรทำภารกิจจับคู่แรงงานให้กับแรงงานต่างด้าวข้ามพื้นที่ด้วย

3. กรมการจัดหางานจำเป็นต้องเข้าใจปัญหาตลาดแรงงานอย่างถ่องแท้ การจัดการตลาดนัดแรงงานอาจไม่ตอบโจทย์ได้ดีเหมือนในอดีต เพราะแพลตฟอร์มออนไลน์ได้เข้ามาทดแทนความไม่สอดคล้องกันของอุปสงค์และอุปทานในตลาดแรงงาน (Labor Market Mismatch) และหนึ่งในเหตุผลสำคัญที่แรงงานไม่ต้องการทำงานคือ สถานที่ทำงานอยู่ห่างไกลจากบ้าน ด้วยเหตุนี้ทางกรมฯควรมีการลงพื้นที่เชิงรุกมากขึ้น เพื่อให้ข้อมูลตำแหน่งงานในชุมชนที่อาจไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลตลาดแรงงาน พัฒนาทักษะฝีมือแรงงานและอุดหนุนการย้ายไปทำงานนอกภูมิลำเนา และสร้างผู้เชี่ยวชาญแรงงานรายอุตสาหกรรม เพื่อเข้าใจสถานการณ์และสภาพปัญหาของตลาดแรงงานได้อย่างชัดเจนและแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด

4. กรมการจัดหางานจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินภารกิจ ในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ การแนะแนวอาชีพ การจัดอบรมเตรียมความพร้อมก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ การอธิบายขั้นตอนในเรื่องใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้รับบริการ ทำให้ข้อมูลข่าวสารถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทุกพื้นที่

5. กรมการจัดหางานควรพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ ปรับปรุงตัวชี้วัดการทำงาน โดยคำนึงถึงกระบวนการทำงาน และความเป็นไปได้ ควรออกแบบโครงการด้วยความละเอียดรอบคอบ ทดลองปฏิบัติก่อนนำไปใช้จริง และทำความเข้าใจให้ตรงกันกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานอื่นมากขึ้น โดยเฉพาะในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดี และการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว และมุ่งเน้นการทำงานในการให้บริการที่ดีและใกล้ชิดกับประชาชน

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยผลกระทบของ Covid-19 ต่อการส่งเสริมการมีงานทำ ได้รับความอนุเคราะห์จากกรมการจัดหางาน ในด้านทุนวิจัย การกระจายแบบสอบถาม และการจัดหารายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งหากไม่ได้รับความสนับสนุนจากกรมการจัดหางาน ความสำเร็จของโครงการนี้คงจะเกิดขึ้นไม่ได้ และคณะวิจัยขอขอบคุณ คุณสุวกุล ไตรรัตน์ผลาดล ผู้อำนวยการกองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน และคุณวุฒิศักดิ์ ปฐมศาสตร์ หัวหน้าศูนย์ทะเบียนข้อมูลตลาดแรงงาน เป็นอย่างสูงที่อนุเคราะห์ข้อมูล และประสานงานในเรื่องต่าง ๆ เป็นอย่างดี

คณะวิจัยขอขอบคุณ ดร.นครินทร์ อมเรศ ธนาคารแห่งประเทศไทย ผศ.ดร.ธานี ชัยวัฒน์ คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และดร.ศักดิ์สิทธิ์ ธนานิตยะอุดม บริษัท ดีดีไอ ประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้ความเห็นต่องานวิจัย และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อกรมการจัดหางาน

ท้ายที่สุดนี้ขอขอบคุณนายจ้าง ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่กรมการจัดหางาน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ถ้าปราศจากความร่วมมือของบุคคลเหล่านี้ การศึกษาครั้งนี้คงมีอาจสำเร็จได้ คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า โครงการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อกรมการจัดหางานในการพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์สุขของกำลังแรงงานทุกช่วงวัย

คณะผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
กิตติกรรมประกาศ	ฅ
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฒ
สารบัญรูปภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1-1
1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-2
1.3 วิธีและขั้นตอนการศึกษา	1-2
1.4 ขอบเขตการศึกษา	1-2
1.5 ผลสัมฤทธิ์ของงานที่คาดว่าจะได้รับ	1-3
บทที่ 2 แนวคิดทางทฤษฎี วรรณกรรมปริทัศน์ และบทบาทหน้าที่ของกรมการจัดหางาน	2-1
2.1 แนวคิดทางทฤษฎีและวรรณกรรมปริทัศน์	2-1
2.1.1 การเคลื่อนย้ายแรงงานไม่เสรี	2-1
2.1.2 ช่องว่างทักษะ (Skill gaps)	2-1
2.1.3 ความเหลื่อมล้ำและความยากจนของคนทำงาน	2-2
2.1.4 การขาดแรงจูงใจเข้าสู่ตลาดแรงงานของประชากรวัยทำงาน	2-2
2.1.5 การเลือกปฏิบัติ	2-2
2.1.6 การผูกขาดในตลาดแรงงานของนายจ้าง	2-3
2.1.7 ความล้มเหลวของภาครัฐ (Government Failure)	2-3
2.2 บทบาทหน้าที่ของกรมการจัดหางาน	2-4
2.2.1 วิสัยทัศน์	2-4
2.2.2 พันธกิจ	2-4
2.2.3 อำนาจหน้าที่	2-4
2.2.4 โครงสร้างของกรมการจัดหางาน	2-5
2.2.5 ภารกิจ	2-5

บทที่ 3 วิธีการศึกษา	3-1
3.1 แบบสอบถาม	3-1
3.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก	3-3
บทที่ 4 ผลกระทบของโควิด-19 ต่อการจ้างงาน	4-1
4.1 ผลกระทบของโควิด-19 ต่อการจ้างงานในภาพรวม	4-1
4.2 ผลกระทบของโควิด-19 ต่อการจ้างงานรายอุตสาหกรรม	4-5
4.3 ผลกระทบของโควิด-19 ต่อแนวโน้มอาชีพ	4-13
บทที่ 5 ผลการศึกษา	5-1
5.1 แบบสอบถามแรงงาน	5-1
5.1.1 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั่วไป	5-1
5.1.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการจากกรมการจัดหางาน	5-2
5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการหางานของแรงงาน	5-4
5.1.4 ความคาดหวังจากกรมการจัดหางาน	5-5
5.1.5 ผลกระทบของโควิด-19 ต่อการหางานของแรงงาน	5-8
5.2 แบบสอบถามผู้ประกอบการ	5-10
5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	5-10
5.2.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการจากกรมการจัดหางาน	5-11
5.2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการหาแรงงานของผู้ประกอบการ	5-14
5.2.4 ความคาดหวังจากกรมการจัดหางาน	5-14
5.2.5 ผลกระทบของโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ	5-17
5.3 แบบสอบถามบุคลากรสังกัดกรมการจัดหางาน	5-19
5.3.1 ผลกระทบของการแพร่ระบาดโควิด-19 ต่อภารกิจของกรมฯ	5-21
5.3.2 การเปลี่ยนแปลงของภารกิจที่เป็นความปกติใหม่	5-22
5.3.3 ปัญหาและแนวทางการแก้ไขในการดำเนินภารกิจด้านต่าง ๆ	5-23
5.3.4 สิ่งที่ต้องการการสนับสนุน	5-27
5.4 ผลการสัมภาษณ์ผู้เคยใช้บริการของกรมการจัดหางาน	5-29
5.4.1 บริษัทจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานในต่างประเทศ	5-29
5.4.2 สถานประกอบการที่จ้างแรงงานไทย	5-30
5.4.3 สถานประกอบการที่จ้างแรงงานต่างด้าว	5-30

5.4.4	แรงงาน-นักเรียน-นักศึกษา	5-31
5.4.5	ครูแนะแนว	5-31
บทที่ 6	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	6-1
6.1	สรุปผลการศึกษา	6-1
6.1.1	แรงงาน	6-1
6.1.2	ผู้ประกอบการ	6-3
6.1.3	บุคลากรสังกัดกรมการจัดหางาน	6-5
6.1.4	บริษัทจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ	6-7
6.1.5	บุคลากรสังกัดครูแนะแนว	6-7
6.2	ความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ	6-7
6.3	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของผู้วิจัย	6-14
บรรณานุกรม		7-1
ภาคผนวก		8-1
	แบบสอบถาม ชุดที่ 1 สำหรับผู้เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน	8-2
	แบบสอบถาม ชุดที่ 2 สำหรับผู้ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน	8-6
	แบบสอบถาม ชุดที่ 3 สำหรับผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน	8-10
	แบบสอบถาม ชุดที่ 4 สำหรับผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน	8-16
	แบบสอบถาม ชุดที่ 5 สำหรับบุคลากรสังกัดกรมการจัดหางาน	8-22

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ	1-3
ตารางที่ 3.1 จำนวนสถานประกอบการจากการสำมะโนอุตสาหกรรมปี 2560	3-1
ตารางที่ 3.2 จำนวนแรงงานจากข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2562	3-2
ตารางที่ 3.3 จำนวนตัวอย่างของสถานประกอบการและแรงงาน	3-2
ตารางที่ 4.1 การเปลี่ยนแปลงจำนวนการทำงานตามสาขาการผลิตหลัก	4-7
ตารางที่ 4.2 ประเภทธุรกิจที่เติบโตในช่วงโควิด-19	4-13
ตารางที่ 5.1 ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างแรงงานเคยใช้และไม่เคยใช้บริการ	5-2
ตารางที่ 5.2 ความถี่ของความพึงพอใจโดยรวมของแรงงานที่เคยใช้บริการ จำแนกตามความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของกรมฯ	5-3
ตารางที่ 5.3 ความถี่ของสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการด้านใด ๆ จากกรมการการจัดหางาน จำแนกตามระดับความรู้จักกรมฯ ของแรงงานที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมฯ	5-3
ตารางที่ 5.4 ความถี่ของวิธีการแก้ไขปัญหาด้านการหางานของแรงงานที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามระดับความรุนแรงในการประสบปัญหาในการหางานทำ	5-4
ตารางที่ 5.5 ความถี่ของระดับความต้องการให้กรมการการจัดหางานปรับปรุงบริการ ของแรงงานที่เคยใช้บริการจากกรมฯ จำแนกตามด้านที่ต้องการให้ปรับปรุง	5-4
ตารางที่ 5.6 ความถี่ของระดับความต้องการใช้บริการจากกรมการการจัดหางานในอนาคต จำแนกตามระดับความต้องการใช้ หากกรมฯสามารถปรับปรุงการให้บริการของ แรงงานที่เคยใช้บริการจากกรมฯ	5-6
ตารางที่ 5.7 ความถี่ของระดับความต้องการใช้บริการ หากกรมการการจัดหางานสามารถ ให้บริการตามที่แรงงานที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมฯคาดหวัง จำแนกตามด้านที่แรงงาน คาดว่าจะใช้บริการ	5-7
ตารางที่ 5.8 คำแนะนำสำหรับกรมการการจัดหางานจากแรงงานที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมฯ	5-8
ตารางที่ 5.9 ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ต่อแรงงาน	5-9
ตารางที่ 5.10 ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่เคยใช้ และไม่เคยใช้บริการจากกรมฯ	5-11
ตารางที่ 5.11 ความถี่ของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการ จำแนกตามความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของกรมฯ	5-12
ตารางที่ 5.12 ความถี่ของสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการด้านใด ๆ จากกรมการการจัดหางาน จำแนกตามระดับความรู้จักของผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมฯ	5-13

สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 5.13 ความถี่ของวิธีการแก้ในด้านการหางานของผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมฯ จำแนกตามระดับความรุนแรงในการประสบปัญหาในการหางานทำ	5-13
ตารางที่ 5.14 ความถี่ของระดับความต้องการให้กรมการจัดหางานปรับปรุงบริการของผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการจากกรมฯ จำแนกตามด้านที่ต้องการให้ปรับปรุง	5-15
ตารางที่ 5.15 ความถี่ของระดับความต้องการใช้บริการหากกรมกรมการจัดหางานสามารถให้บริการ ตามที่ผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการคาดหวัง จำแนกตามด้านที่คาดว่าจะใช้บริการ	5-16
ตารางที่ 5.16 ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ	5-18
ตารางที่ 5.17 ความถี่ของตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม	5-20
ตารางที่ 5.18 ความปกติใหม่ที่เกิดขึ้นกับภารกิจของกรมการจัดหางาน	5-23

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ ก ตัวอย่างการจ้างงานในสาขาต่าง ๆ ทั้งด้านบวกและด้านลบ	ค
ภาพที่ ข ภาพรวมแรงงานผู้เคยใช้บริการของกรมการจัดหางาน	ง
ภาพที่ ค ภาพรวมแรงงานผู้ไม่เคยใช้บริการของกรมการจัดหางาน	จ
ภาพที่ ง ภาพรวมผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการของกรมการจัดหางาน	ฉ
ภาพที่ จ ภาพรวมแรงงานผู้ไม่เคยใช้บริการของกรมการจัดหางาน	ช
ภาพที่ ฉ ภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดกรมจัดหางาน	ซ
ภาพที่ 4.1 ผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ ปี 2562 ประมาณการ ปี 2563	4-2
ภาพที่ 4.2 จำนวนชั่วโมงการทำงานที่ลดลงเทียบกับจำนวนพนักงานประจำที่ถูกเลิกจ้าง	4-2
ภาพที่ 4.3 อัตราการว่างงาน รายปี (Unemployment Rate)	4-3
ภาพที่ 4.4 อัตราการว่างงานของไทย รายเดือน (Unemployment Rate)	4-3
ภาพที่ 4.5 จำนวนผู้ว่างงานจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ไตรมาสที่ 2 พ.ศ. 2563	4-4
ภาพที่ 4.6 ความรุนแรงผลกระทบของนโยบายล็อกดาวน์ต่อแรงงานในภาคอุตสาหกรรม	4-6
ภาพที่ 4.7 ประเภทของกิจการที่มีการเปลี่ยนแปลงการจ้างงานในไตรมาสที่ 1 และ 2 พ.ศ.2563	4-8
ภาพที่ 4.8 จำนวนประกาศรับสมัครงานผ่านเว็บไซต์ในประเทศไทย	4-10
ภาพที่ 4.9 จำนวนบริษัทที่มีปัญหาสภาพคล่อง ตามขนาดกิจการ	4-11
ภาพที่ 4.10 สถิติการใช้งาน E-Payment	4-12
ภาพที่ 5.1 ผลกระทบของการแพร่ระบาดโควิด-19 ต่อภารกิจของหน่วยงาน	5-21
ภาพที่ 5.2 การเปลี่ยนแปลงที่เป็นความปกติใหม่	5-22
ภาพที่ 5.3 สิ่งสนับสนุนที่ต้องการ	5-28

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อเศรษฐกิจไทย ส่งผลต่อการว่างงาน และการลดลงของรายได้ของผู้คนจำนวนมาก โดยมีมาตรการช่วยเหลือจากภาครัฐที่ออกมาอย่างต่อเนื่องในหลายรูปแบบเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เมื่อมองไปข้างหน้าหากสามารถควบคุมการแพร่ระบาดได้ในระดับหนึ่ง ภาครัฐจำเป็นต้องออกมาตรการกระตุ้นกิจกรรมทางเศรษฐกิจในประเทศ เช่น มาตรการเร่งการสร้างงาน และการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ เพราะอุปสงค์ในประเทศจะกลายเป็นแรงขับเคลื่อนหลัก ขณะที่สถานการณ์ในต่างประเทศยังมีความไม่แน่นอน โดยระยะนี้ต้องกระตุ้นให้เกิดการบริโภค และการลงทุนในประเทศ เพื่อเป็นแรงส่งให้เศรษฐกิจหมุนไปสู่การสร้างรายได้ให้แก่ทั้งครัวเรือนและภาคธุรกิจ สุดท้ายแล้วขั้นตอนการเปลี่ยนผ่านไปสู่โลกหลังโควิด-19 จะเกิดวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ในระบบเศรษฐกิจทั่วโลก เช่น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างก้าวกระโดด โดยเฉพาะพฤติกรรมการใช้งานออนไลน์ (Online Platform) เพื่อซื้อสินค้าและบริการที่หลากหลายเพิ่มขึ้น จึงเป็นความท้าทายของภาครัฐที่จะต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินการด้านต่าง ๆ ให้เศรษฐกิจสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนในโลกยุคใหม่

กรมการจัดหางานมีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีงานทำ และคุ้มครองคนหางาน โดยการศึกษา วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงานและแนวโน้มตลาดแรงงาน เป็นศูนย์กลางข้อมูลตลาดแรงงาน รวมทั้งพัฒนาและส่งเสริมระบบการบริหารด้านการส่งเสริมการมีงานทำ เพื่อให้ประชากรมีงานทำที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด และไม่ถูกหลอกลวง ตลอดจนได้รับสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและเป็นธรรม นอกจากนี้กรมการจัดหางานยังมีภารกิจในการจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าวเพื่อบรรเทาปัญหาการขาดแคลนแรงงานของประเทศ ซึ่งจากภารกิจที่กล่าวมานั้น การส่งเสริมการมีงานทำเป็นภารกิจสำคัญของกรมการจัดหางานที่จะช่วยสนับสนุนให้ประชาชนทุกช่วงวัยมีงานทำ และมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ ซึ่งภารกิจดังกล่าวจำเป็นต้องมีการทบทวนตามสถานการณ์และแนวโน้มของตลาดแรงงานที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงจะได้ศึกษาถึงผลกระทบของโควิด-19 ต่อการส่งเสริมการมีงานทำ เพื่อเสนอแนวทางการปรับเปลี่ยน และพัฒนาภารกิจด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน ให้สามารถรองรับต่องานในอนาคต เพื่อให้กำลังแรงงานทุกคนมีงานทำได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินผลกระทบของโควิด-19 ต่อการจ้างงานในสาขาต่าง ๆ ทั้งด้านบวกและด้านลบ

1.2.2 เพื่อประเมินผลกระทบของโควิด-19 ต่อผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และการให้บริการของกรมการจัดหางาน

1.2.3 เพื่อประเมินผลกระทบของโควิด-19 ต่อภารกิจของกรมการจัดหางานในปัจจุบันและบทบาทที่ควรจะเป็นในอนาคต

1.3 วิธีและขั้นตอนการศึกษา

1.3.1 ทบทวนแนวคิดทางทฤษฎี และวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ อำนาจหน้าที่ และโครงสร้างของกรมการจัดหางาน และวรรณกรรมปริทัศน์

1.3.2 รวบรวมข้อมูลการจ้างงานที่เกิดขึ้นใหม่ และอาชีพที่กำลังจะสูญหายไปจากผลกระทบของโควิด-19 จากเอกสารวิชาการต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1.3.3 ออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของภาครัฐเกี่ยวกับการส่งเสริมการจ้างงาน จากผู้รับบริการ ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ให้บริการ ได้แก่ กอง สำนักงาน และกลุ่มงานภายในกรมการจัดหางาน

1.3.4 สัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง บริษัทจัดหางาน ครูแนะแนว นักเรียน-นักศึกษา

1.3.5 วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการศึกษา และจัดทำข้อเสนอแนะการปรับเปลี่ยนบทบาทโครงการ/กิจกรรม ของกรมการจัดหางานจากการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์

1.3.6 จัดการประชุมเพื่อนำเสนอรายงานการศึกษาเบื้องต้น และรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรสังกัดกรมการจัดหางาน ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ องค์กรนายจ้าง องค์กรลูกจ้าง และบุคคลทั่วไป

1.3.7 สรุปผลการศึกษาและจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

1.4 ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาที่ศึกษา

ผลกระทบของโควิด-19 ต่อการจ้างงานในสาขาต่าง ๆ ต่อผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และการให้บริการของกรมการจัดหางาน

ประชากรและตัวอย่าง

ในกรณีแบบสอบถาม ประชากร ได้แก่ สถานประกอบการและแรงงาน ทั้งที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการของกรมการจัดหางาน และเจ้าหน้าที่ของกรมการจัดหางาน โดยทำการศึกษาอย่างน้อย 400 ตัวอย่าง ส่วนการสัมภาษณ์เชิงลึกใช้ตัวอย่างจากกลุ่มสถานประกอบการ แรงงาน นักเรียน-นักศึกษา บริษัทจัดหางาน และครูแนะแนว กลุ่มละ 2-3 คน รวมแล้วไม่น้อยกว่า 12 ตัวอย่าง

พื้นที่ศึกษา

เก็บข้อมูลครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย

ระยะเวลาการศึกษา

180 วัน (14 กรกฎาคม 2563 – 9 มกราคม 2564)

ตารางที่ 1.1 ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ

กิจกรรม	กำหนดวันแล้วเสร็จ					
	12 ส.ค.	11 ก.ย.	11 ต.ค.	10 พ.ย.	10 ธ.ค.	9 ม.ค.
1. กำหนดแนวทางการศึกษา						
2. ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ภารกิจ อำนาจหน้าที่ และโครงสร้างของกรมการจัดหางานและศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการจ้างงานที่เกิดขึ้นใหม่และอาชีพที่กำลังจะสูญหายไปจากผลกระทบของโควิด-19						
3. ออกแบบสอบถามและทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม						
4. ดำเนินการสำรวจกลุ่มเป้าหมาย						
5. ดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย						
6. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสัมภาษณ์						
7. จัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์						
8. จัดสัมมนารับฟังความคิดเห็น						
9. ปรับปรุงรายงานตามความเหมาะสมของข้อเสนอจากการสัมมนากลุ่ม						
10. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์						

ที่มา: คณะผู้วิจัย

1.5 ผลสัมฤทธิ์ของงานที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 มีข้อมูลการจ้างงานที่เกิดขึ้นใหม่ และอาชีพที่กำลังจะสูญหายไปจากผลกระทบของโควิด-19

1.5.2 มีข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง (แรงงานผู้ประกอบการ บริษัทจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ นักเรียน นักศึกษา ครูแนะแนว และบุคลากรกรมการจัดหางาน) เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมฯ ในทุกด้าน

1.5.3 เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการให้บริการ และโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางานที่จะดำเนินการในอนาคต

1.5.4 ประชาชนได้รับบริการด้านส่งเสริมการมีงานทำอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความไม่สอดคล้องของตลาดแรงงาน

บทที่ 2

แนวคิดทางทฤษฎี วรรณกรรมปริทัศน์ และบทบาทหน้าที่ของกรมการจัดหางาน

ในบทนี้ จะกล่าวถึงแนวคิดทางทฤษฎีและวรรณกรรมปริทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับงานศึกษา และบทบาทหน้าที่ อันประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และภารกิจของ กรมการจัดหางาน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 แนวคิดทางทฤษฎีและวรรณกรรมปริทัศน์

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงแนวคิดทางทฤษฎีและวรรณกรรมปริทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม การมีงานทำของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักเศรษฐศาสตร์ หากตลาดสามารถ จัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ภาครัฐไม่จำเป็นต้องเข้าไปแทรกแซงตลาดแต่อย่างใด แต่หากตลาดล้มเหลว (Market failure) การจัดสรรทรัพยากรจะเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ จึง เป็นหน้าที่ของภาครัฐที่ต้องใช้เครื่องมือเข้าไปแทรกแซงตลาด ตลาดแรงงานนับเป็นตลาดที่สำคัญที่สุด ประเภทหนึ่ง ก็มีความล้มเหลวเกิดขึ้นเช่นกัน ซึ่งความล้มเหลวในตลาดแรงงานเกิดขึ้นได้จากหลาย สาเหตุ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.1 การเคลื่อนย้ายแรงงานไม่เสรี

ตลาดแรงงานล้มเหลวในกรณีนี้เกิดขึ้นเนื่องจากอุปสรรคทางด้านภูมิศาสตร์ทำให้ แรงงานไม่สามารถย้ายไปทำงานในบางพื้นที่ได้อย่างเสรี ซึ่งมีสาเหตุต่าง ๆ เช่น ความต้องการอาศัย อยู่กับครอบครัว ราคาที่พักอาศัยในเมืองใหญ่สูง ข้อจำกัดด้านวีซ่า ต้นทุนการเดินทางสูง อุปสรรค ด้านภาษาและวัฒนธรรม เป็นต้น สำหรับวิธีการแก้ไขปัญหาของภาครัฐ ได้แก่ การเพิ่มงบประมาณ แผ่นดินในการสร้างที่พักอาศัยให้กับประชาชน การควบคุมค่าเช่าให้อยู่ในระดับต่ำ การปรับผังเมือง เพื่อให้มีพื้นที่สำหรับที่พักอาศัยมากขึ้น การอุดหนุนการซื้อบ้าน การสนับสนุนนวัตกรรมการสร้างบ้าน ให้มีต้นทุนที่ต่ำลง เป็นต้น

2.1.2 ช่องว่างทักษะ (Skill gaps)

ตลาดแรงงานล้มเหลวในกรณีนี้เกิดจากการที่ตลาดจัดสรรให้มีการอบรมทักษะ ฝีมือให้กับแรงงานน้อยเกินไป ทำให้แรงงานมีทักษะฝีมือในระดับที่ต่ำกว่าที่ตลาดต้องการ เนื่องจาก นายจ้างขาดแรงจูงใจที่จะเพิ่มพูนทักษะให้กับลูกจ้าง เพราะเกรงว่าลูกจ้างจะย้ายไปทำงานกับนายจ้าง รายใหม่ ส่งผลให้แรงงานขาดแคลนทุนมนุษย์ ซึ่งปัญหานี้ในทางเศรษฐศาสตร์เรียกว่า ปัญหาตัวฟรี (Free Rider) ส่งผลให้ผลิตภาพแรงงานอยู่ในระดับต่ำ และแรงงานไม่สามารถเปลี่ยนงานได้ เพราะ ไม่มีทักษะเพียงพอ เกิดการว่างงานที่เป็นปัญหาเชิงโครงสร้าง ซึ่งตัวอย่างการแก้ปัญหา ได้แก่ การจัดเก็บภาษีอบรมทักษะฝีมือจากนายจ้าง การให้ทุนการศึกษาในวิชา STEM เพื่อให้แรงงานเลือก เรียน STEM ซึ่งเป็นสาขาที่ขาดแคลนในตลาดแรงงานมากขึ้น นโยบายนำเข้าแรงงานต่างชาติที่มี ทักษะฝีมือที่ขาดแคลนในประเทศ เป็นต้น

2.1.3 ความเหลื่อมล้ำและความยากจนของคนทำงาน

ตลาดแรงงานล้มเหลวในกรณีนี้เกิดขึ้นเนื่องจากแรงงานได้รับค่าจ้างในระดับต่ำกว่าเส้นความยากจน เนื่องจากค่าจ้างอยู่ในระดับต่ำ และความมั่นคงในการทำงานลดลง ซึ่งวิธีแก้ไขได้แก่ การกำหนดค่าจ้างขั้นต่ำให้สูงกว่าเส้นความยากจน การออกกฎหมายคุ้มครองแรงงาน การออกแบบระบบสวัสดิการมารองรับ เป็นต้น Wasi et al. (2019) ศึกษาเรื่องความเหลื่อมล้ำของรายได้ในตลาดแรงงาน โดยใช้ข้อมูลจากการสำรวจกำลังแรงงานไทย ระหว่างปีพ.ศ. 2531 ถึง พ.ศ. 2560 พบว่า แนวโน้มความเหลื่อมล้ำลดลงในช่วงระยะที่ผ่านมา แต่ทว่าเมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่าความเหลื่อมล้ำที่ลดลงนั้นมีสาเหตุมาจากรายได้ของแรงงานที่จบการศึกษาในระดับประถมและมัธยมเข้าใกล้กันมากขึ้น ในขณะที่ช่องว่างรายได้ของแรงงานที่จบปริญญาเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งคิดเป็นเพียงร้อยละ 17 ของแรงงานทั้งหมด โดยแรงงานที่จบปริญญาทำงานที่ใช้ทักษะระดับกลาง แทนที่แรงงานที่จบในระดับมัธยมศึกษา ส่วนแรงงานที่จบมัธยมทำงานที่ไม่ใช้ทักษะ นอกจากนี้ ลูกจ้างที่เริ่มทำงานด้วยค่าจ้างต่ำ จะมีค่าจ้างที่ไม่เพิ่มสูงขึ้นมากตลอดอายุการทำงาน และมีการเปลี่ยนงานและเข้าออกตลาดแรงงานบ่อยอีกด้วย

2.1.4 การขาดแรงจูงใจเข้าสู่ตลาดแรงงานของประชากรวัยทำงาน

ตลาดแรงงานล้มเหลวในกรณีนี้เกิดขึ้นเนื่องจากประชากรวัยทำงานกำลังเรียนหนังสือเต็มเวลา เจ็บป่วยเรื้อรัง ต้องดูแลผู้ป่วย หรือเลี้ยงบุตรเต็มเวลา สิ้นหวังที่จะหางานทำ เป็นต้น ส่งผลให้ประเทศมีแรงงานจำนวนน้อยลง ซึ่งวิธีการแก้ปัญหาได้แก่ การงดเว้นภาษีให้กับสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อให้พ่อแม่ที่มีบุตรสามารถทำงานในตลาดแรงงานได้ การเพิ่มค่าจ้างขั้นต่ำ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการหางานทำ การเพิ่มคุณภาพการศึกษาทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาได้รับทักษะความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและสามารถหางานทำได้ การลงทุนของภาครัฐในด้านสุขอนามัยทำให้ประชากรมีสุขภาพดีและสามารถทำงานได้ การปฏิรูประบบสวัสดิการเพื่อส่งเสริมการทำงานทดแทนการพึ่งพิงระบบสวัสดิการจากการว่างงาน Liao and Paweenawat (2018) ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงงานหญิงที่แต่งงานแล้วในประเทศไทยระหว่างปีพ.ศ. 2528 ถึง พ.ศ. 2559 พบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างผู้หญิงที่แต่งงานแล้วกับอุปทานแรงงานและค่าจ้างที่แท้จริง โดยมีตัวแปรของการมีลูกเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดที่สำคัญ เนื่องจากชั่วโมงแรงงานของผู้หญิงที่แต่งงานแล้วมักจำกัดจากลูก ๆ ของพวกเขา อีกทั้งแรงงานหญิงที่มีลูกนั้นจะมีระดับค่าจ้างเฉลี่ยที่ต่ำกว่าแรงงานของผู้หญิงที่ไม่มีลูก โดยความแตกต่างระหว่างค่าจ้างของแรงงานหญิงสองกลุ่มนี้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2.1.5 การเลือกปฏิบัติ

ตลาดแรงงานล้มเหลวในกรณีนี้เกิดขึ้นจากการที่นายจ้างกำหนดค่าจ้างหรือเลือกจ้างแรงงานบนพื้นฐานของอคติของนายจ้างที่มีต่อลักษณะบางประการของแรงงาน เช่น เพศ อายุ ศาสนา สีผิว แทนที่จะจ้างงานตามความสามารถหรือผลิตภาพของแรงงาน ทำให้เกิดความแตกต่างของค่าจ้างในงานประเภทเดียวกันอย่างมาก และอัตราการมีงานทำแตกต่างกันอย่างมากระหว่างประชากรแต่ละกลุ่ม ส่งผลให้เกิดการจัดสรรแรงงานไม่มีประสิทธิภาพ ผลิตภาพแรงงานต่ำกว่าระดับ

ศักยภาพ ระบบเศรษฐกิจขาดความหลากหลายของแรงงานประเภทต่าง ๆ ทำให้นวัตกรรมและผลผลิตภาพ การผลิตต่ำกว่าที่ควรจะเป็น วิธีแก้ไข เช่น การกำหนดสัดส่วนการจ้างแรงงานหญิงเทียบกับ แรงงานชาย เป็นต้น Kridtapas Kanokmaneeporn (2016) ศึกษาพบว่าในประเทศไทยยังคงมี ความแตกต่างของค่าจ้างระหว่างชายและหญิง โดยใช้ข้อมูลจากแบบสำรวจสภาวะการจ้างงาน ระหว่างปีพ.ศ. 2544 ถึง พ.ศ. 2558 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ความแตกต่างของค่าจ้างทั้ง ในภาครัฐและเอกชนเป็นผลจากการที่เพศหญิงมีการศึกษาสูงกว่าเพศชาย ในขณะที่ค่าจ้างที่สูงกว่า ของเพศชายในส่วนที่หาค่าอธิบายไม่ได้ คาดว่ามาจากการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะในภาคเอกชน ในขณะที่ภาครัฐแทบจะไม่มี ความแตกต่างในค่าจ้างระหว่างเพศ

2.1.6 การผูกขาดในตลาดแรงงานของนายจ้าง

ตลาดแรงงานล้มเหลวในกรณีนี้ส่งผลให้นายจ้างมีอำนาจในการกำหนดค่าจ้าง ของแรงงานให้ต่ำกว่าในกรณีตลาดแข่งขันสมบูรณ์ ด้วยเหตุนี้แรงงานจึงถูกเอารัดเอาเปรียบจาก นายจ้าง ซึ่งวิธีการแก้ไข ได้แก่ การกำหนดค่าจ้างขั้นต่ำ กฎหมายคุ้มครองแรงงานที่กำหนดสวัสดิการ แรงงานขั้นพื้นฐานต่าง ๆ เช่น สิทธิในการลา สนับสนุนให้มีการจัดตั้งสหภาพแรงงานเพื่อสร้างอำนาจ การต่อรอง และจำกัดอำนาจการผูกขาดของนายจ้างในตลาดแรงงาน เป็นต้น

2.1.7 ความล้มเหลวของภาครัฐ (Government Failure)

ตลาดแรงงานล้มเหลวในกรณีนี้เป็นผลมาจากการแทรกแซงของรัฐที่พยายาม แทรกแซงตลาดเพื่อแก้ไขปัญหา ทว่ากลับส่งผลให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเกิดได้จากสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้

(1) **การขาดแรงจูงใจ** เนื่องจากการทำงานของรัฐเป็นลักษณะการทำงานที่ไม่ แสวงหากำไร ส่งผลให้ขาดแรงจูงใจในการลดค่าใช้จ่ายและปรับปรุงการทำงานให้ มีประสิทธิภาพ เช่น แนวโน้มการจ้างพนักงานที่มากเกินไปในหน่วยงานรัฐ หรือการทำงานที่ซ้ำซ้อน เป็นต้น

(2) **ข้อมูลคุณภาพไม่ดี** นักการเมืองผู้ที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญโดยตรง เกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานรัฐด้านนั้น ๆ ส่งผลให้ ขาดข้อมูล ความรู้ และประสบการณ์ใน การตัดสินใจ

(3) **การแทรกแซงทางการเมือง** เป็นการตัดสินใจดำเนินนโยบายในระยะสั้น ที่สามารถเห็นผลลัพธ์ได้รวดเร็ว เพื่อหวังผลประโยชน์ทางการเมือง

(4) **การขาดความต่อเนื่องในการดำเนินนโยบาย** แนวทางในการดำเนินนโยบาย มักจะถูกเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงคณะรัฐบาลแต่ละสมัย ทำให้เกิดการขาดความต่อเนื่อง ในระยะยาว

(5) **สถานะที่องค์กรกำกับดูแลถูกทำให้เป็นเชลย (Regulatory Capture)** กระบวนการที่หน่วยงานของรัฐถูกควบคุมโดยผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมที่ตนมีหน้าที่กำกับ ดูแล เพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับผู้ประกอบการ มากกว่าประโยชน์ของสาธารณะ

(6) ผลกระทบที่ไม่คาดคิด (Unintended Consequence) ภาครัฐเข้าไปแทรกแซงระบบเพื่อแก้ปัญหา อย่างไรก็ตามก็กลับเกิดผลที่คาดไม่ถึงเกิดขึ้นตามมา ซึ่งอาจจะเกิดในด้านบวกหรือด้านลบ เช่น การประกาศนโยบายเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำ จาก \$5.15 เป็น \$7.25 ต่อชั่วโมง ในปี 2007 เพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม แต่ทว่ากลุ่มเป้าหมายที่เป็นแรงงานไร้ฝีมือกลับเป็นกลุ่มผู้เสียผลประโยชน์ เนื่องจากไม่ถูกจ้างงานหรือถูกเลิกจ้างเนื่องจากค่าแรงที่สูงขึ้น เป็นต้น

2.2 บทบาทหน้าที่ของกรมการจัดหางาน

ในส่วนนี้จะได้กล่าวถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และภารกิจของกรมการจัดหางาน ดังนี้

2.2.1 วิสัยทัศน์

กำลังแรงงานมีงานทำถ้วนหน้า ทุกช่วงวัย ภายในปี 2565

2.2.2 พันธกิจ

- (1) ส่งเสริมการมีงานทำ โดยให้บริการจัดหางาน แนะนำอาชีพคุ้มครองคนหางาน เพื่อให้ประชาชนมีอาชีพ มีรายได้
- (2) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานให้ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ตามภารกิจของกรมการจัดหางาน
- (3) พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล
- (4) ส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนในการบริหารตลาดแรงงานสู่ความสมดุล
- (5) บริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว

2.2.3 อำนาจหน้าที่

กรมการจัดหางานมีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีงานทำ คุ้มครองคนหางาน ศึกษาวิเคราะห์สถานะตลาดแรงงาน และแนวโน้มตลาดแรงงาน เป็นศูนย์กลางข้อมูลตลาดแรงงาน รวมทั้งพัฒนาและส่งเสริมระบบการบริหารด้านการส่งเสริมการมีงานทำ เพื่อให้ประชากรมีงานทำที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด ไม่ถูกหลอกลวง ตลอดจนได้รับสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน กฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (2) วิเคราะห์สถานะตลาดแรงงานและแนวโน้มความต้องการแรงงานและเป็นศูนย์ทะเบียนข้อมูลแรงงาน

(3) พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการด้านการจัดหางาน จัดทำและประสานแผนการปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของกระทรวง รวมทั้งกำหนดมาตรฐานอาชีพและอุตสาหกรรม

(4) ให้คำปรึกษา ส่งเสริม และให้บริการแนะแนวอาชีพ ทดสอบความถนัดให้แก่ประชาชน

(5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

2.2.4 โครงสร้างของกรมการจัดหางาน

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางาน ได้แบ่งส่วนราชการของกรมการจัดหางาน ดังนี้

ราชการบริหารส่วนกลาง ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการกรม กองนิติการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กองส่งเสริมการมีงานทำ สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กองบริหารทรัพยากรบุคคล ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กองทะเบียนจัดหางานกลาง และคุ้มครองคนหางาน สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-5

ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัด

หน่วยงานภายในที่กรมจัดตั้งขึ้น (กองภายใน) ได้แก่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6-10

หน่วยงานซึ่งขึ้นตรงต่ออธิบดี ได้แก่ กลุ่มตรวจสอบภายใน และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

2.2.5 ภารกิจ

(1) การบริการจัดหางานในประเทศ

เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำ มีรายได้ที่เหมาะสม รับรู้ข่าวสารตลาดแรงงานที่ทันสมัยรวดเร็ว ช่วยลดปัญหาการว่างงานและการขาดแคลนแรงงาน โดยให้บริการกับประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ทหารก่อนปลดประจำการ แรงงานที่อยู่บนพื้นที่สูง ผู้ประสบภัยธรรมชาติและสาธารณภัย ผู้ผ่านการบำบัดยาเสพติด เป็นต้น

การดำเนินงาน

1. การจัดงานวันนัดพบแรงงานใหญ่และย่อย เพื่ออำนวยความสะดวกให้นายจ้าง/สถานประกอบการและผู้สมัครงานได้พบและพิจารณาคัดเลือกกันโดยตรง เพิ่มโอกาสให้ผู้สมัครงานได้คัดเลือกตำแหน่งงานที่ว่างตรงกับความรู้ความสามารถและได้สมัครงานกับนายจ้าง/สถานประกอบการจำนวนมากในคราวเดียวกัน
2. การให้บริการจัดหางาน รับสมัครงาน บรรจุงาน จัดหาตำแหน่งงานว่าง หน่วยงานบริการของกรมการจัดหางานที่มีอยู่ทั่วประเทศทั้งในส่วนกลาง 11 แห่ง ได้แก่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1- 10 และศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart Job Center) ส่วนภูมิภาค จำนวน 76 แห่ง (สำนักงานจัดหางานจังหวัด)
3. การประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานว่าง ให้บริการจัดหางาน แชนแนลอาชีพ และอบรมอาชีพเสริม ให้บริการจัดหางานเชิงรุกโดยรถ Mobile Unit เคลื่อนที่เข้าไปให้บริการในระดับตำบล หมู่บ้าน ชุมชน คริวเรือ่น ให้กับประชาชนพื้นที่
4. การให้บริการจัดหางานเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต โดยให้บริการจัดหางาน และคุ้มครองคนหางานที่เดินทางเข้ามาหางานทำในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีจุดให้บริการ ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (สายใต้ใหม่) สถานีขนส่งหมอชิต 2 และสถานีรถไฟหัวลำโพง
5. การให้บริการจัดหางานทางอินเทอร์เน็ต โดยผู้สมัครงานสามารถค้นหาตำแหน่งงานของนายจ้าง/สถานประกอบการ และสมัครงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมการจัดหางานได้ที่ Website: <http://smartjob.doe.go.th>
6. ประสานการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ เพื่อเคลื่อนย้ายแรงงานจากจังหวัดที่มีผู้สมัครงานมากไปยังจังหวัดที่ขาดแคลนแรงงานและมีความต้องการแรงงานเป็นจำนวนมาก รวมทั้งมีการเคลื่อนย้ายนายจ้าง/สถานประกอบการให้ไปรับสมัครงานในจังหวัดที่มีผู้สมัครงานจำนวนมากด้วย
7. การให้บริการจัดหางานแก่ผู้ประกันตนกรณีว่างงานตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ในส่วนที่กำหนดให้เป็นความรับผิดชอบของกรมการจัดหางาน โดยให้บริการจัดหางานที่มีความเหมาะสมทั้งในเรื่องลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง สภาพการจ้างงานสวัสดิการต่าง ๆ รวมทั้งการให้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของนายจ้าง/สถานประกอบการ
8. การพัฒนาระบบบริการจัดหางานในประเทศ เพื่อให้มีระบบ รูปแบบ และมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยงาน วิธีการให้บริการจัดหางานที่ทันสมัย มีความชัดเจน โปร่งใส ไม่ซับซ้อน และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพของงานบริการในประเทศ
9. การจัดหางานให้กับกลุ่มคนพิเศษ คือ คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และนักเรียน นักศึกษา เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มคนเหล่านี้มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานอย่างทั่วถึงและได้พบปะแลกเปลี่ยนข้อมูลกับนายจ้าง และรับเข้าทำงาน โดยในส่วน of กรมการจัดหางาน

ได้มีการจ้างเหมาคนพิการ จำนวน 86 อัตรา และ ผู้สูงอายุ จำนวน 20 อัตรา ทำงานในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ภาครัฐเป็นหน่วยงานตัวอย่างโดยตรง รวมถึงเป็นการสร้างแรงจูงใจให้นายจ้าง/สถานประกอบการเห็นถึงความสำคัญของการจ้างในการจ้างงานคนพิการและผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นการแสดงถึงความตั้งใจของภาครัฐที่จะให้การสนับสนุนคนพิการ ผู้สูงอายุ ให้ได้รับสิทธิและโอกาสเท่าเทียมกับผู้อื่น และเป็นแบบอย่างให้กับภาคเอกชน

(2) การแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

เพื่อให้นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ผู้ที่อยู่ในวัยทำงานและผู้กำลังเข้าสู่ตลาดแรงงานได้มีความรู้ความสามารถ และทราบความถนัดในการประกอบอาชีพของแต่ละคน

การดำเนินงาน

1. ให้บริการแนะแนวอาชีพแก่นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป เพื่อให้ทราบถึงโลกอาชีพ โลกการศึกษา การเตรียมตัวก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน ตลอดจนการให้บริการทดสอบความพร้อมทางอาชีพ เพื่อเป็นแนวทางในการเลือกศึกษาต่อ หรือการเลือกประกอบอาชีพ ให้ตรงกับบุคลิกภาพ ความถนัด ความรู้ความสามารถ และความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งนำไปสู่การมีงานทำอย่างยั่งยืน

2. ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ ให้บริการแนะนำการประกอบอาชีพอิสระ การประสานงานในเรื่องแหล่งฝึกอาชีพ แนะนำเงินทุนภาครัฐและเอกชน เผยแพร่ข้อมูลอาชีพ รวมถึงการจัดสาธิตและฝึกปฏิบัติอาชีพอิสระและให้ความรู้ด้านการประกอบอาชีพ ได้แก่ การบริหารจัดการ การทำบัญชีเบื้องต้น การตลาด การคิดต้นทุนการผลิต กำไรขาดทุน เป็นต้น เพื่อให้ผู้ว่างงานหรือผู้ที่สนใจสามารถประกอบอาชีพได้

3. จัดแสดงนิทรรศการส่งเสริมการมีงานทำ โลกอาชีพ โลกการศึกษา โลกของข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวตามสถานศึกษาและหน่วยงานต่างๆ

4. ผลิตและเผยแพร่สื่อต่างๆ ที่เกี่ยวกับการแนะแนวอาชีพ ในรูปแบบของแผ่นพับ โปสเตอร์ หนังสือข้อมูลอาชีพ CD/VCD ชุดนิทรรศการรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

5. ให้บริการศูนย์ข้อมูลอาชีพ โดยเป็นแหล่งสารสนเทศข้อมูลด้านอาชีพต่างๆ เพื่อให้แก่นักเรียนนักศึกษา ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลด้านอาชีพ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ หรือเรียนรู้เพื่อเข้าสู่อาชีพที่ถูกต้องและเหมาะสมกับตนเอง รวมทั้งผู้หางานทำ ผู้ต้องการเปลี่ยนงาน และประชาชนทั่วไปใช้ข้อมูลอาชีวดังกล่าวในการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพและการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน

6. การจดทะเบียนกลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน โดยส่งเสริมให้ผู้รับงานไปทำที่บ้านได้มีการรวมตัวกัน เพื่อจัดตั้งกลุ่ม ทำให้กลุ่มมีความเข้มแข็ง มีประสิทธิภาพและศักยภาพในการรับงานและการผลิต ส่งเสริมพัฒนาความรู้ทักษะฝีมือของผู้รับงานไปทำที่บ้าน และส่งเสริมให้กลุ่มกู้เงินกองทุนผู้รับงานไปทำที่บ้านเพื่อขยายและพัฒนาศักยภาพในการผลิต

(3) การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ

เพื่อกำกับ ดูแล การพัฒนากระบวนการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ ให้มีประสิทธิภาพ และคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของคนหางานและลูกจ้างที่ไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ รวมทั้งส่งเสริมการขยายตลาดแรงงานไทยไปต่างประเทศ

การดำเนินงาน

1. บริหารและบริการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ
2. เป็นศูนย์ข้อมูลและทะเบียนแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ
3. คุ้มครองสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ
4. ส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ
5. ฝึกอบรมและพัฒนาความพร้อมคนหางานก่อนไปทำงานต่างประเทศ
6. ส่งเสริมการขยายตลาดแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ
7. กำหนดแนวทางและส่งเสริมตลาดแรงงานต่างประเทศให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล

(4) การคุ้มครองคนหางาน

เพื่อคุ้มครองและป้องกันมิให้คนหางานถูกหลอกลวงจากการหางานทำ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากบริษัทจัดหางาน/สำนักงานจัดหางาน และบุคคลที่มีพฤติการณ์หลอกลวงคนหางาน รวมถึงการเข้ามาตรากรทางกฎหมายเพื่อป้องกันและลงโทษผู้หลอกลวงที่เอารัดเอาเปรียบคนหางาน

การดำเนินงาน

1. การพิจารณา ตรวจสอบ คำขอรับใบอนุญาตจัดตั้งบริษัทจัดหางาน/สำนักงานจัดหางาน เพื่อจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศและต่างประเทศ การต่ออายุใบอนุญาต การขอจดทะเบียนและมีบัตรประจำตัวผู้รับอนุญาต การขอเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนต่างๆ การขอยกเลิกหรือเพิกถอนหรือสิ้นสภาพใบอนุญาตจัดหางาน รวมถึงการตรวจสอบหลักประกัน การหักหลักประกันและการเก็บรักษาหลักประกัน เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด
2. การรับเรื่องและวินิจฉัยคำร้องทุกข์ของคนหางานเกี่ยวกับการจัดหางาน พิจารณาดำเนินการลงโทษทางทะเบียน และดำเนินคดีทางอาญากับผู้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน
3. ตรวจสอบควบคุมการจัดหางานในประเทศและต่างประเทศของผู้รับใบอนุญาตจัดหางาน สืบเบาะแส ติดตามความเคลื่อนไหวและพฤติการณ์การหลอกลวงคนหางานของสาย/นายหน้าจัดหางานเถื่อน
4. ตรวจสอบเอกสารหลักฐานของคนหางานหรือลูกจ้างที่จะเดินทางไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ ตรวจสอบและระงับการเดินทางของบุคคลที่มีพฤติการณ์จะลักลอบ

เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ โดยไม่ผ่านขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้ความคุ้มครองและป้องกันการหลอกลวงคนหางานที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศและขบวนการค้ามนุษย์

5. ตรวจสอบควบคุมการทำงานของคนต่างด้าวให้เป็นไปตามกฎหมาย ตรวจสอบนายจ้าง/สถานประกอบการเพื่อให้ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปราบปราม จับกุมและดำเนินคดีแรงงานต่างด้าวลักลอบทำงานโดยผิดกฎหมายและขบวนการค้ามนุษย์

6. พิจารณาค่าขอรับเงินสินบน เงินรางวัล และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมทั้งการเบิก - จ่ายเงิน และนำส่งเงินตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน และกฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว

(5) การจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าว

เพื่อดูแล ตรวจสอบ ควบคุม และจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าวในประเทศ ให้เป็นไปตามกฎหมายและเกิดประโยชน์แก่ประเทศไทยมากที่สุด

การดำเนินงาน

1. พิจารณาออกใบอนุญาตทำงาน ต่ออายุใบอนุญาตทำงาน เปลี่ยนแปลงรายการในใบอนุญาตทำงาน รับแจ้งเข้า - ออกจากการทำงานของคนต่างด้าว
2. จัดประชุมคณะกรรมการพิจารณาการทำงานของคนต่างด้าว
3. ปรับปรุงพระราชกฤษฎีกากำหนดงานในการห้ามคนต่างด้าวทำ
4. ศึกษาวิจัยงานในอาชีพและวิชาชีพห้ามคนต่างด้าวทำ
5. ปรับปรุงระเบียบวิธีการคิดค่าธรรมเนียมใบอนุญาตทำงาน
6. วางมาตรการจัดระบบเพื่อควบคุมการทำงานของแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย ให้เข้ามาโดยถูกต้องตามกฎหมาย
7. ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการทำงานของคนต่างด้าวให้เป็นไปตามกฎหมาย
8. จัดระบบการดำเนินงานขององค์กรเอกชนต่างประเทศ NGOs

(6) การบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน

เพื่อให้นักเรียน นักศึกษา ผู้ที่กำลังเข้าสู่ตลาดแรงงาน และประชาชนทั่วไป มีข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อและประกอบอาชีพ ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

การดำเนินงาน

1. ศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์ตลาดแรงงาน และแนวโน้มความต้องการแรงงาน
2. จัดทำและให้บริการข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน

3. เป็นศูนย์ทะเบียนข้อมูลตลาดแรงงาน
4. พัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลตลาดแรงงาน
5. ประสานความร่วมมือในการวางแผนพัฒนาฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับ

ความต้องการของตลาดแรงงาน

กล่าวโดยสรุป ตามหลักเศรษฐศาสตร์ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ได้เข้ามาแก้ไขปัญหาความล้มเหลวของตลาดแรงงานที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์และไม่สมมาตรในตลาดแรงงาน กล่าวคือ นายจ้างไม่สามารถหาแรงงานมาทำงาน ส่วนแรงงานก็ไม่สามารถหางานทำได้ เพราะไม่มีข้อมูลของกันและกัน กรมการจัดหางานจึงสร้างตลาดเพื่อให้ นายจ้างและแรงงานได้มาพบกัน ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางด้านตลาดแรงงาน มีการแนะนำสาขาอาชีพ และคัดกรองคุณภาพของบริษัทจัดหางานเพื่อคุ้มครองคนหางาน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นบทบาทสำคัญของกรมการจัดหางานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของตลาดแรงงาน ที่ให้บริการไม่เฉพาะแต่นายจ้างและลูกจ้างไทยในประเทศ แต่รวมแรงงานต่างด้าวที่ทำงานในประเทศไทย และแรงงานไทยที่จะไปทำงานในต่างประเทศด้วย ซึ่งโควิด-19 ได้เข้ามาส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงานทำให้แรงงานจำนวนมากไม่น้อยต้องตกงาน แรงงานจำเป็นต้องเคลื่อนย้ายเปลี่ยนอาชีพ บางอาชีพอาจสูญหายไป บางอาชีพจะเกิดขึ้นใหม่ จึงถือเป็นความท้าทายอย่างยิ่งของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ที่จะสร้างเสริมประสิทธิภาพให้กับตลาดแรงงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งในเรื่องสาขาอาชีพ ตำแหน่งงาน และทักษะฝีมือที่ตลาดต้องการ นอกจากนี้ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาความล้มเหลวของภาครัฐ (Government Failure) ซึ่งหมายถึง การที่ภาครัฐกำหนดนโยบายหรือปฏิบัติงานอันมีผลให้กลไกตลาดบิดเบือนและการจัดสรรแรงงานในตลาดมีประสิทธิภาพลดลง

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

งานศึกษานี้ใช้ข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก เอกสาร และบทความต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผล และจัดให้มีการนำเสนอผลการศึกษต่อบุคลากร กรรมการจัดหางาน ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ องค์กรนายจ้าง องค์กรลูกจ้าง และบุคคลทั่วไป เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อจัดทำบทสรุปและข้อเสนอแนะต่อกรรมการจัดหางาน ดังมีรายละเอียดในส่วนของแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ดังนี้

3.1 แบบสอบถาม

3.1.1 สอบถามผู้ประกอบการและแรงงาน

ในการศึกษานี้จะใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการและแรงงาน ตารางที่ 3.1 แสดงผลการสำรวจจากข้อมูลการสำมะโนอุตสาหกรรมซึ่งปัจจุบันจัดทำขึ้นทุก 5 ปีและเป็นการเก็บข้อมูลของสถานประกอบการทั่วประเทศทั้งภาคธุรกิจ การค้าและการบริการ รวมทั้งอุตสาหกรรมการผลิตทุกขนาด พบว่า ในปี 2560 ทั่วทั้งประเทศมีสถานประกอบการอุตสาหกรรม การผลิตจำนวน 443,188 แห่ง ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.5 เมื่อเทียบกับจำนวนสถานประกอบการ ที่พบในสำมะโนอุตสาหกรรมปี 2555 หากเราใช้ร้อยละดังกล่าว (0.9 ต่อปี) มาคำนวณ จะประมาณได้ว่าสถานประกอบการในปี 2563 ควรมีประมาณ 455,262 แห่ง และตารางที่ 3.2 แสดงถึงกำลังแรงงาน/อุปทานของแรงงานปี 2562 ซึ่งเก็บรวบรวมโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า กำลังแรงงานรวมทั้งผู้มีงานทำ ผู้ว่างงาน และกำลังแรงงานที่รอฤดูกาลคือ 38,178,043 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนสถานประกอบการจากการสำมะโนอุตสาหกรรมปี 2560

ภาค	จำนวนสถานประกอบการ	ร้อยละ
กรุงเทพฯ	43,317	9.8
ปริมณฑล	27,844	6.3
ภาคกลาง	55,308	12.5
ภาคเหนือ	100,419	22.6
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	180,711	40.8
ภาคใต้	35,589	8
ทั่วประเทศ	443,188	100

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ตารางที่ 3.2 จำนวนแรงงานจากข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2562

ภาค	จำนวนคน	ร้อยละ
กรุงเทพฯ	5,324,234	13.95
ปริมณฑล	4,677,321	12.25
ภาคกลาง	7,254,234	19.00
ภาคเหนือ	6,246,948	16.36
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	9,513,783	24.92
ภาคใต้	5,161,524	13.52
ทั่วประเทศ	38,178,043	100

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

หากเราใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชากรตามแนวคิดของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 400 ตัวอย่างสำหรับทั้งผู้ประกอบการและแรงงาน ตารางที่ 3.3 แสดงถึงจำนวนตัวอย่างของสถานประกอบการและแรงงานที่งานศึกษานี้จะเก็บจากภูมิภาคต่าง ๆ โดยจำนวนตัวอย่างในภูมิภาคต่าง ๆ นี้ถูกกำหนดตามสัดส่วนที่พบจากการสำมะโนอุตสาหกรรม (ตารางที่ 3.1) สำหรับผู้ประกอบการ และจากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ตารางที่ 3.2) สำหรับแรงงาน

ตารางที่ 3.3 จำนวนตัวอย่างของสถานประกอบการและแรงงาน

ภาค	สถานประกอบการ	แรงงาน
กรุงเทพฯ	40	56
ปริมณฑล	25	49
ภาคกลาง	50	76
ภาคเหนือ	90	65
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	163	100
ภาคใต้	32	54
ทั่วประเทศ	400	400

ที่มา: คณะผู้วิจัย

สำหรับแบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 4 แบบ คือ

1. แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน
2. แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน
3. แบบสอบถามสำหรับแรงงานที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน
4. แบบสอบถามสำหรับแรงงานที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน

โดยกำหนดสัดส่วนร้อยละ 25 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมดเป็นผู้ที่เคยใช้บริการ และร้อยละ 75 เป็นผู้ที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน และกระจายแบบสอบถามไปยังหน่วยงานของกรมการจัดหางานในจังหวัดต่าง ๆ จำนวนมากน้อยตามสัดส่วนของสถานประกอบการและแรงงานในจังหวัดนั้น ๆ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.2 สอบถามบุคลากรของกรมการจัดหางาน

โดยสอบถามความคิดเห็นของหน่วยงานและบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานภายใต้กรมการจัดหางาน

3.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก

กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่เคยใช้บริการของกรมการจัดหางาน จำนวนรวมอย่างน้อย 12 คน ดังนี้

1. นายจ้าง ที่จ้างแรงงานไทย แรงงานข้ามชาติ รวมจำนวนอย่างน้อย 3 คน
2. บริษัทจัดหางาน จำนวนอย่างน้อย 2 แห่ง
3. ลูกจ้าง ที่ทำงานทำในประเทศ และที่ทำงานทำในต่างประเทศ จำนวนอย่างน้อย 3 คน
4. ครูแนะแนว จำนวนอย่างน้อย 2 คน
5. นักเรียน-นักศึกษา จำนวนอย่างน้อย 2 คน

โดยสัมภาษณ์เชิงลึกนายจ้าง ลูกจ้าง บริษัทจัดหางาน ครูแนะแนว และตัวแทนนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รายชื่อมาจากกรมการจัดหางาน สำหรับคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ จะสอบถามถึงบริการต่าง ๆ 6 ด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้สัมภาษณ์ อันได้แก่ จัดหางานในประเทศ จัดหางานต่างประเทศ แนะนำอาชีพ ค้ำครองคนหางาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน และบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว ในเรื่องความคาดหวังต่อการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

บทที่ 4

ผลกระทบของโควิด-19 ต่อการจ้างงาน

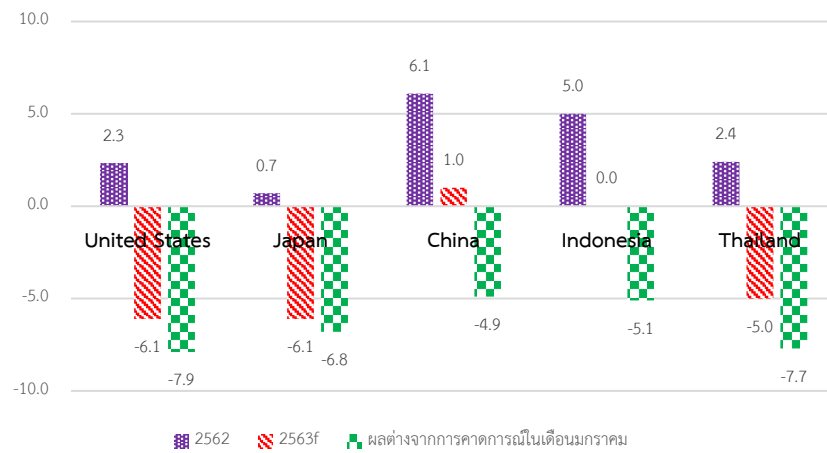
ในบทนี้ จะกล่าวถึงผลกระทบของสถานการณ์การระบาดโควิด-19 ที่เกี่ยวข้องกับ เศรษฐกิจ และการจ้างงาน อันประกอบไปด้วย ผลกระทบในภาพรวมของไทยและต่างประเทศ เช่น อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การว่างงาน ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น และผลกระทบรายอุตสาหกรรม ซึ่งได้รับผลทั้งในด้านบวกและลบ พร้อมทั้งบรรยายถึงผลกระทบต่อแนวโน้มอาชีพ และรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ผลกระทบของโควิด-19 ต่อการจ้างงานในภาพรวม

การแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วของโควิด-19 ส่งผลให้มีจำนวนผู้ติดเชื้อมากกว่า 50 ล้านคนทั่วโลก และสร้างความเสียหายให้กับเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก เนื่องจากมาตรการการจำกัดการเดินทาง และกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ เช่น ล็อกดาวน์ และสั่งปิดสถานประกอบการเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 ธนาคารโลกได้คาดการณ์เศรษฐกิจโลกว่า ผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) ของโลกในปีนี้จะหดตัวลงร้อยละ 5.2 และการเติบโตทุกภูมิภาคจะลดลงเป็นอย่างมาก โดยเอเชียตะวันออกและแปซิฟิกจะเติบโตเพียง ร้อยละ 0.5 ขณะที่ เอเชียใต้ แอฟริกาใต้ ซาฮารา ตะวันออกกลางและแอฟริกาเหนือ ยุโรปและเอเชียกลาง และละตินอเมริกาจะหดตัวร้อยละ 2.7 ร้อยละ 2.8 ร้อยละ 4.2 ร้อยละ 4.7 และร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

ในส่วนของประเทศไทย ธนาคารโลกคาดการณ์ว่าแนวโน้มผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) ในปี 2563 จะหดตัวร้อยละ 5 ซึ่งลดลงอย่างมากจากการคาดการณ์การเติบโตก่อนหน้านี้ในเดือนมกราคม ที่ร้อยละ 2.7 และเป็นอัตราการหดตัวทางเศรษฐกิจที่มากที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกและแปซิฟิก (ภาพที่ 4.1) สอดคล้องกับธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มีการคาดการณ์ว่าอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยจะติดลบ โดยติดลบสูงถึงร้อยละ 7.8 อันเป็นผลเนื่องมาจากเศรษฐกิจของโลกที่ย่ำแย่ลง และการหยุดชะงักห่วงโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมต่างๆ ส่งผลให้ผู้ผลิตและส่งออกสินค้าได้รับผลกระทบอย่างหนักด้วยเช่นเดียวกัน ประกอบกับมาตรการจำกัดการเดินทาง และห้ามนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาในประเทศตั้งแต่เดือน เมษายน พ.ศ. 2563 ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงกับประเทศไทยที่เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว ซึ่งภาคการท่องเที่ยวคิดเป็นสัดส่วนสูงถึงประมาณร้อยละ 15 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP)

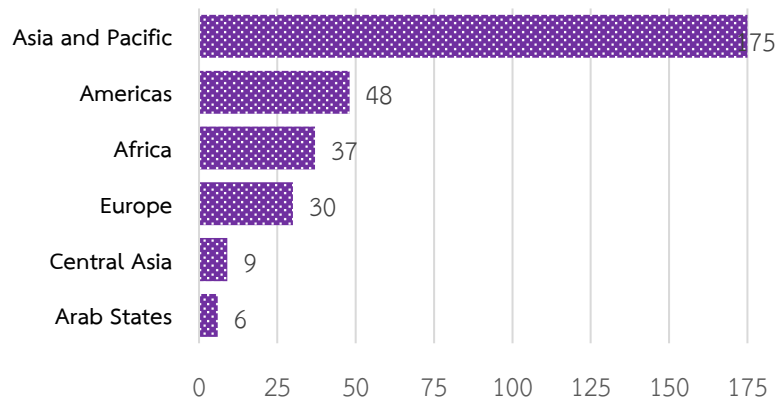
ภาพที่ 4.1 ผลผลิตภัณฑัวมวลรวมประชาชาติ ปี 2562 ประมาณการ ปี 2563 (หน่วยร้อยละ)



ที่มา: World Bank

เนื่องจากมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโควิด-19 องค์กรเพื่อความร่วมมือ และการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD) ได้ประเมินว่า มาตรการควบคุมการแพร่ระบาด ส่งผลกระทบให้ชั่วโมงการทำงานของผู้คนน้อยลงกว่า 10 เท่าในบางประเทศ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาสามเดือนแรก ของวิกฤตการณ์การเงินในปี 2540-41 ขณะที่องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) วิเคราะห์ว่า จำนวนชั่วโมงทำงานทั่วโลกจะต่ำกว่าช่วงก่อนหน้าที่จะเกิดการระบาดสูงถึงร้อยละ 10.5 หรือ เทียบเท่ากับการเลิกจ้างพนักงานประจำ 305 ล้านอัตรา (คิดจากฐานการทำงาน 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์) ซึ่งมากกว่าครึ่งหนึ่งอยู่ในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก (175 ล้านงาน) (ภาพที่ 4.2)

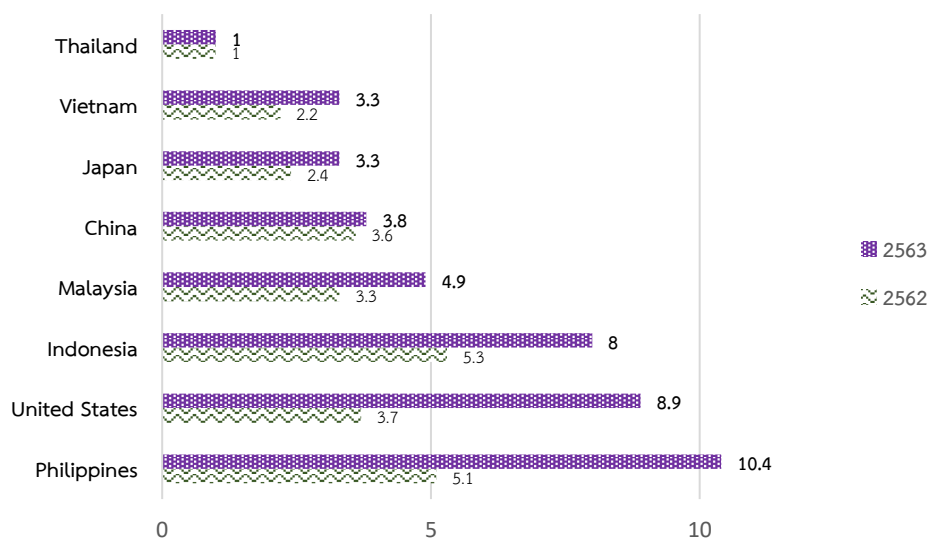
ภาพที่ 4.2 จำนวนชั่วโมงการทำงานที่ลดลง (Working Hours) เทียบกับจำนวนพนักงานประจำ (Full Time Job) ที่ถูกเลิกจ้าง (หน่วยล้าน) คิดจากฐานการทำงาน 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์



ที่มา: International Labour Organization

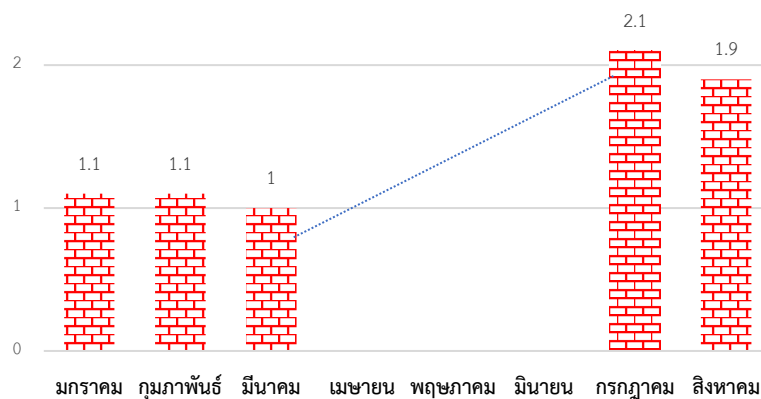
นอกจากการลดชั่วโมงการทำงานลงแล้ว แรงงานจำนวนมากได้รับผลกระทบจากการเลิกจ้าง ส่งผลให้อัตราการว่างงานในหลายประเทศทั่วโลกเพิ่มสูงขึ้นจากปี พ.ศ. 2562 อย่างชัดเจน โดยในประเทศอเมริกา (ร้อยละ 8.9) ฟิlipปินส์ (ร้อยละ 10.4) มีอัตราการการว่างงานเพิ่มมากกว่า 2 เท่า เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า ขณะที่ประเทศไทยภาพรวมอัตราการว่างงาน (รายปี) อยู่ในระดับต่ำ และคงที่ที่ร้อยละ 1 (ภาพที่ 4.3) แต่ทว่าเมื่อพิจารณาอัตราการว่างงานรายเดือน พบว่าอัตราการว่างงานของไทยสูงขึ้นเป็นร้อยละ 2.1 ในเดือนกรกฎาคม จากเดิม ที่ร้อยละ 1 ในเดือนมีนาคม แสดงให้เห็นถึงการระบาดโควิด-19 นั้นส่งผลต่อตลาดแรงงานในประเทศไทยอย่างมากด้วยเช่นกัน (ภาพที่ 4.4)

ภาพที่ 4.3 อัตราการว่างงาน รายปี (Unemployment Rate) (หน่วยร้อยละ)



ที่มา: IMF

ภาพที่ 4.4 อัตราการว่างงานของไทย รายเดือน (Unemployment Rate) (หน่วยร้อยละ)



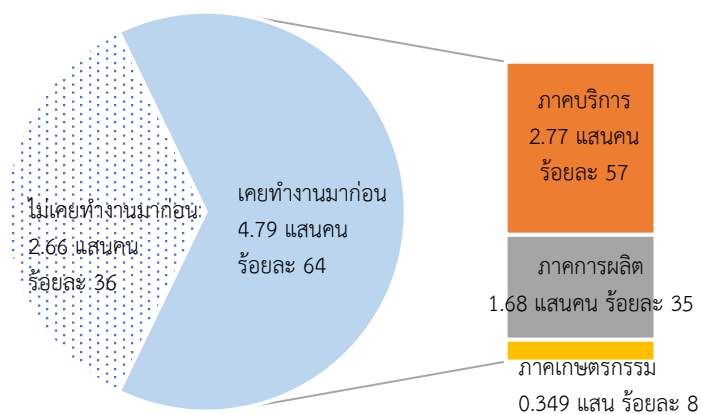
หมายเหตุ เดือนเมษายน – มิถุนายน 2563 ไม่มีการนำเสนอผลการสำรวจ

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

เมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร (LFS) ของประเทศไทย เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าในปัจจุบันประเทศไทยมีผู้อยู่ในกำลังแรงงาน 38.05 ล้านคน ประกอบด้วย ผู้ทำงานในภาคบริการ 17.45 ล้านคน (ร้อยละ 45) ภาคเกษตร 12.13 ล้านคน (ร้อยละ 31) และภาคการผลิต 8.47 ล้านคน (ร้อยละ 22) โดยการแพร่ระบาดของโควิด-19 ยังไม่ส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงานไทยในช่วงไตรมาสที่ 1 ที่ผู้ว่างงานมีจำนวน 3.95 แสนคน (ร้อยละ 1) แต่จะเริ่มส่งผลกระทบอย่างชัดเจนในช่วงไตรมาสที่ 2 จำนวนผู้ว่างงานสูงขึ้นเป็น 7.45 แสนคน (ร้อยละ 2) เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปีก่อนหน้า อัตราการว่างงานในไตรมาสที่ 2 เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.6 เป็นผลเนื่องมาจาก ผลกระทบทางตรงจากนโยบายรักษาระยะห่างและล็อกดาวน์ ในการปิดสถานประกอบการชั่วคราว และจำกัดนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส และผลกระทบทางอ้อม จากรายได้ที่ลดลงส่งผลให้อุปสงค์ลดลงตามไปด้วย

ในจำนวนผู้ว่างงานทั้งหมดในไตรมาสที่ 2 พ.ศ. 2563 สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มกลุ่มแรกได้แก่ ผู้ถูกเลิกจ้าง (เคยทำงานมาก่อน) คิดเป็นร้อยละ 64 ของจำนวนผู้ว่างงานทั้งหมด จำนวนผู้ว่างงานมากกว่าครึ่งหนึ่งในกลุ่มนี้ทำงานอยู่ในภาคการบริการ (ร้อยละ 57) ขณะที่ภาคเกษตรกรรมมีจำนวนว่างงานน้อยที่สุด (ร้อยละ 8) เป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่ช่วยยืนยันว่าภาคบริการ เช่น การท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร การขนส่ง เป็นภาคที่ได้รับผลกระทบเป็นวงกว้างที่สุด และกลุ่มที่สองคือกลุ่มที่ไม่เคยทำงานมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 36 เช่น บัณฑิตจบใหม่ที่ยังไม่สามารถหางาน เนื่องจากสถานะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทำให้การจ้างงานใหม่ลดลง (ภาพที่ 4.5)

ภาพที่ 4.5 จำนวนผู้ว่างงานจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ไตรมาสที่ 2 พ.ศ. 2563



ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

นอกจากการถูกเลิกจ้างแล้วการระบาดของโควิด-19 ยังส่งผลกระทบต่อแรงงานไทยในหลายรูปแบบ เช่น การลดชั่วโมงการทำงานหรือค่าจ้างอีกด้วย องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) วิเคราะห์ว่าชั่วโมงการทำงานของแรงงานไทยลดลงประมาณร้อยละ 6 ในไตรมาสแรก พ.ศ. 2563 และคาดว่าจะเพิ่มเป็นร้อยละ 10 ในไตรมาสที่ 2 ซึ่งเทียบเท่ากับ การเลิกจ้างพนักงานประจำ 4 ล้านคน คิดจากฐานการทำงาน 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ โดยกลุ่มที่ถูกลดชั่วโมงการทำงานมากที่สุด คือ กลุ่มที่เป็นแรงงานทักษะต่ำในภาคเกษตรและบริการ ขณะที่กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เป็นสาขาอาชีพที่มีชั่วโมงการทำงานเพิ่มขึ้นมากที่สุด

4.2 ผลกระทบของโควิด-19 ต่อการจ้างงานรายอุตสาหกรรม

จากในส่วนแรกผลกระทบของโควิด-19 ต่อการจ้างงานในภาพรวม พบว่าในภาพรวมการแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจลดลง และส่งผลกระทบต่อแรงงานในหลายรูปแบบ ทั้งการถูกเลิกจ้าง หรือการลดชั่วโมงการทำงาน หรือค่าจ้างลง แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในรายอุตสาหกรรมจะพบว่า การระบาดของโควิด-19 นั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านบวกและด้านลบ กับแต่ละอุตสาหกรรมแตกต่างกันออกไปในแต่ละภาค ขึ้นอยู่กับรูปแบบและลักษณะของกิจการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.2.1 ผลกระทบทางด้านลบ

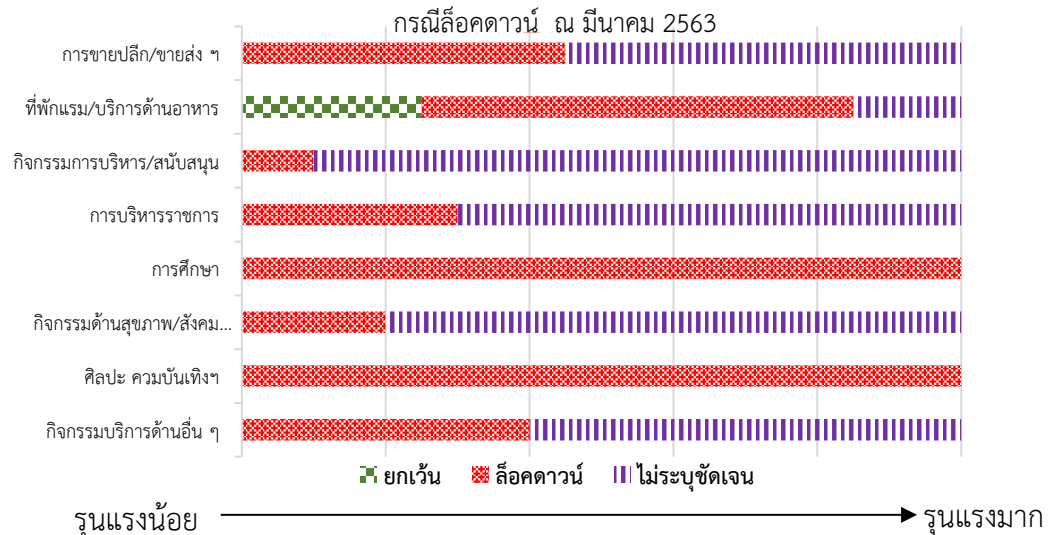
เนื้อแพรร เล็กเฟื่องฟู และคณะ (2563) ศึกษาเปรียบเทียบจำนวนผู้ทำงานที่ได้รับผลกระทบจากการล็อกดาวน์ในเดือนมีนาคม พ.ศ.2563 เปรียบเทียบกับจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมดในประเทศไทย (แรงงานทั้งหมดทั่วประเทศ) ซึ่งใช้ข้อมูลผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร (LFS) ปีพ.ศ. 2562 ไตรมาสที่ 3 ในการคำนวณ โดยรูปแบบการล็อกดาวน์ในประเทศไทยเป็นแบบผ่อนปรน มีลักษณะสำคัญคือมีการประกาศห้ามทำกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการระบาด แต่ทว่ายังคงมีการอนุญาตให้ประชาชนสามารถออกจากที่พักอาศัยได้ จะมีความแตกต่างจากการล็อกดาวน์แบบเต็มตัวในประเทศทางทวีปยุโรป ที่จะมีการสั่งห้ามประชาชนออกจากที่พักอาศัย

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มธุรกิจที่มีแรงงานที่ได้รับผลกระทบรุนแรงมากที่สุดคือ กลุ่มธุรกิจเกี่ยวข้องกับ ศิลปะ ความบันเทิงและนันทนาการ มีสัดส่วนแรงงานที่ได้รับผลกระทบร้อยละ 1.1 ของแรงงานทั้งหมดทั่วประเทศ และการศึกษา (สัดส่วนแรงงาน ร้อยละ 2.6) สาเหตุอาจเป็นเพราะลักษณะการประกอบกิจกรรมในทั้ง 2 สาขานี้ เป็นการชุมนุมคนหมู่มาก อาทิเช่น การเข้าชมโรงละคร โรงภาพยนตร์ เข้าห้องเรียน ซึ่งมีความเสี่ยงสูงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส และสามารถปรับเปลี่ยนหรือทดแทนได้อย่างง่าย เช่น การเรียน การชมภาพยนตร์ ทางออนไลน์ จึงเป็นกิจกรรมที่ถูกสั่งปิด เพื่อป้องกันการระบาดในทันที (ภาพที่ 4.6)

กลุ่มที่ธุรกิจได้รับผลกระทบรุนแรงรองลงมา คือ กลุ่มที่พักแรมและบริการด้านอาหาร (สัดส่วนแรงงาน ร้อยละ 6.6) แต่ทว่ามิจากบางส่วนที่ได้รับการยกเว้น อาทิเช่น ซูเปอร์มาร์เก็ต เป็นต้น กลุ่มการขายส่งและขายปลีก การช้อปปิ้งออนไลน์ (สัดส่วนแรงงาน ร้อยละ 9.4)

กิจกรรมบริการด้านอื่นๆ (สัดส่วนแรงงาน ร้อยละ 1.3) งานบริหารราชการ (สัดส่วนแรงงาน ร้อยละ 2.1) กิจกรรมด้านสุขภาพและงานสังคมสงเคราะห์ (สัดส่วนแรงงาน ร้อยละ 0.3) และกลุ่มที่ได้รับผลกระทบรุนแรง น้อยสุด คือกิจกรรมการบริหารและการบริการสนับสนุน (สัดส่วนแรงงาน ร้อยละ 0.1) (ภาพที่ 4.6)

ภาพที่ 4.6 ความรุนแรงผลกระทบของนโยบายล็อกดาวน์ต่อแรงงานในภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ



หมายเหตุ ยกเว้นหมายถึง ธุรกิจที่ได้รับการยกเว้นการปิดกิจการชั่วคราวในช่วงล็อกดาวน์ เช่น ซูเปอร์มาร์เก็ต
ที่มา: เนื่อแพร เล็กเฟื่องฟู และคณะ (2563)

ขณะที่ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ และคณะ (2563) วิเคราะห์และเปรียบเทียบตามสาขาการผลิตหลักแต่ละสาขาที่รับผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19 โดยใช้ข้อมูลจากผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร (LFS) ระหว่างเดือนมีนาคมและเมษายน ปีพ.ศ. 2563 พบว่าสาขาส่วนใหญ่ มีการจ้างงานลดลงรวม 2.3 ล้านตำแหน่ง ในช่วงระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2563 ขณะที่สาขาที่มีการจ้างงานเพิ่มขึ้นเพียง 2.5 แสนตำแหน่ง ส่งผลให้แรงงานที่ไม่ได้ทำงานในช่วงเดือนกุมภาพันธ์เป็นต้นมา ต้องเดินทางกลับภูมิลำเนา และเคลื่อนย้ายเข้าสู่ภาคการเกษตร แต่ทว่าหลังจากมีการผ่อนคลายมาตรการต่าง ๆ แรงงานเหล่านั้นจึงกลับไปทำงานนอกภาคเกษตร เกือบทั้งหมด ประมาณ 638,000 คน ส่งผลให้การจ้างงานในสาขาการเกษตรช่วงเดือนมีนาคม - เมษายน 2563 ลดลงร้อยละ 5.66 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 การเปลี่ยนแปลงจำนวนการทำงานตามสาขาการผลิตหลัก

สาขาการผลิต	ลดลง		เพิ่มขึ้น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การเกษตร	638,590	-5.66	-	-
นอกการเกษตร	471,910	-1.81	-	-
การก่อสร้าง	156,270	-6.82	-	-
ขายส่ง/ปลีก	129,220	-2.05	-	-
ขนส่ง/คลังสินค้า	148,250	-11.18	-	-
บริการพักรแรม/ร้านอาหาร	134,700	-4.60	-	-
การศึกษา	163,980	-12.39	-	-
บันเทิง/นันทนาการ	152,720	-42.61	-	-
บริการสุขภาพ/งานสังคม	93,580	-13.30	-	-
สงเคราะห์				
บริการสื่อสาร	42,250	-17.83	-	-
บริการทางการเงิน/ประกันภัย	31,540	-6.41	-	-
บริการอสังหาริมทรัพย์	10,050	-5.09	-	-
บริการวิชาชีพ/วิทยาศาสตร์/ เทคนิค	44,280	-11.72	-	-
บริการ/บริหาร/สนับสนุน	83,820	-15.02	-	-
บริการอื่น ๆ	72,290	-7.54	-	-
ภาคการผลิต	-	-	181,660	13.03
บริการครัวเรือน	-	-	17,980	9.52
ไฟฟ้า	-	-	42,840	39.00
บริการราชการ	-	-	8,410	0.56
รวม	2,373,450	-	250,890	-

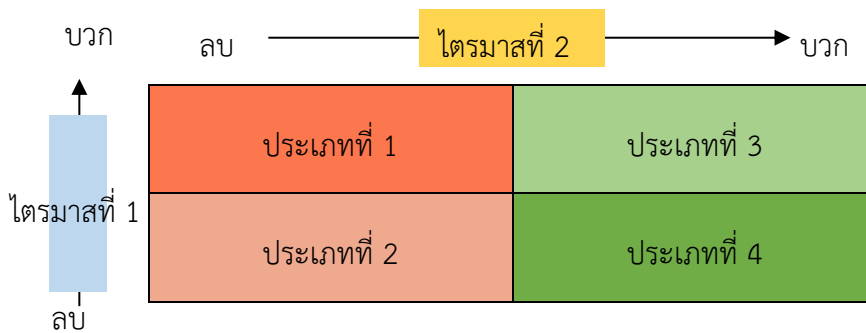
ที่มา: ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ และคณะ (2563)

การเปลี่ยนแปลงจำนวนการทำงานระหว่างเดือนมีนาคม-เมษายน พ.ศ. 2563 พบว่า สาขานอกภาคการเกษตรที่มีการจ้างงานลดลงมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ บันเทิงและนันทนาการ (ลดลงร้อยละ 42.61) ลำดับถัดมาคือ บริการการสื่อสาร (ลดลงร้อยละ 17.83) บริการบริหาร และสนับสนุน (ลดลงร้อยละ 15.02) บริการสุขภาพ งานสังคมสงเคราะห์ (ลดลงร้อยละ 13.30) การศึกษา (ลดลงร้อยละ 12.39) บริการวิชาชีพ วิทยาศาสตร์ เทคนิค (ลดลงร้อยละ 11.72) ขนส่งและคลังสินค้า (ลดลงร้อยละ 11.18) ขณะที่สาขาที่มีการจ้างงานลดลงน้อยที่สุดคือ ขายส่งและขายปลีก (ลดลงร้อยละ 2.05) บริการพักรแรม และร้านอาหาร (ลดลงร้อยละ 4.60) บริการอสังหาริมทรัพย์ (ลดลงร้อยละ 5.09) บริการการเงินและประกันภัย (ลดลงร้อยละ 6.41) การก่อสร้าง (ลดลงร้อยละ 6.82) และบริการอื่นๆ (ลดลงร้อยละ 7.54) ในส่วนนอกภาคการเกษตรที่มีการจ้างงาน

เพิ่มขึ้นมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ไฟฟ้า (เพิ่มขึ้นร้อยละ 39) ลำดับถัดมาภาคการผลิต (เพิ่มขึ้นร้อยละ 13.03) บริหารครัวเรือน (เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.52) และบริหารราชการ (เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.56) (ตารางที่ 4.1)

ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ (2563) วิเคราะห์ผลกระทบของโควิด-19 ต่ออุตสาหกรรมในมุมมองแบบพลวัต ซึ่งเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของการจ้างงานอย่างต่อเนื่องโดยใช้ข้อมูลจากผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร (LFS) ในไตรมาสที่ 1 และ 2 พ.ศ. 2563 พบว่าสามารถแบ่งประเภทธุรกิจออกเป็น 4 ประเภทได้แก่

ภาพที่ 4.7 ประเภทของกิจการที่มีการเปลี่ยนแปลงการจ้างงานในไตรมาสที่ 1 และ 2 พ.ศ. 2563



ที่มา: ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ (2563)

ประเภทที่ 1 อุตสาหกรรมที่การจ้างงานได้รับผลกระทบด้านลบอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 แสดงให้เห็นถึงอุตสาหกรรมในประเภทนี้นั้นได้รับผลกระทบจากปัจจัยอื่นที่ส่งผลลบต่อการจ้างงานอยู่ก่อนหน้าแล้วและยังได้รับผลกระทบด้านลบอย่างต่อเนื่องจากการระบาดของโควิด-19 โดยมีภาคเกษตร 1 สาขา ได้แก่ การประมง ภาคอุตสาหกรรมจำนวน 10 สาขา ได้แก่ สิ่งทอ ไม้และผลิตภัณฑ์ บริการพิมพ์ ผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม เคมีภัณฑ์ อุปกรณ์ไฟฟ้า ยานยนต์ บริหารจัดการน้ำ งานก่อสร้างฯ และสาขาภาคบริการ 5 สาขา ได้แก่ บริการขายส่งขายปลีก บริการวิชาชีพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี บริการสนับสนุน บริการอื่น ๆ บริการองค์กรระหว่างประเทศ

ประเภทที่ 2 อุตสาหกรรมที่การจ้างงานได้รับผลกระทบด้านลบส่งผลให้จากเดิมที่การจ้างงานเคยเติบโตในไตรมาสแรก กลายเป็นติดลบในไตรมาสที่ 2 โดยส่วนใหญ่เป็นกิจการในภาคบริการ 5 สาขา ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม บริการที่พักโรงแรม ร้านอาหาร บริการทางการเงิน ประกันภัย บริการจ้างงานในครัวเรือนฯ และภาคอุตสาหกรรม 1 สาขา ได้แก่ ผลิตภัณฑ์พลาสติก

ประเภทที่ 3 อุตสาหกรรมที่การจ้างงานเป็นลบในไตรมาสแรกและฟื้นตัวเป็นบวกในไตรมาสที่ 2 โดยมีภาคเกษตร 1 สาขา ได้แก่ การเพาะปลูก ภาคอุตสาหกรรมจำนวน 6 สาขา ได้แก่ เหมืองแร่และย่อยหิน ผลิตภัณฑ์ยาสูบ เครื่องหนัง เคมีภัณฑ์/ผลิตภัณฑ์เคมี ปิโตรเลียม

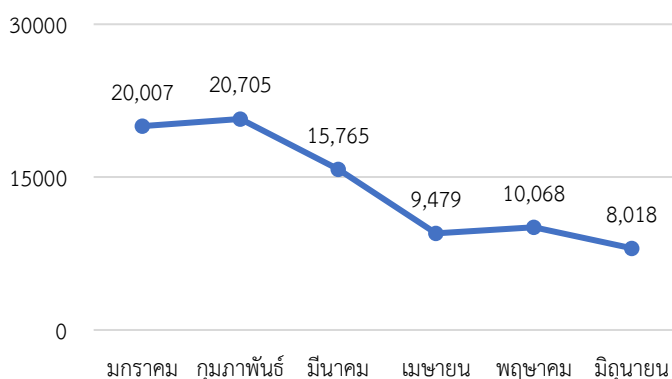
อุปกรณ์ขนส่งอื่นๆ และสาขาภาคบริการ 3 สาขา ได้แก่ บริการซ่อม/ติดตั้งเครื่องจักรอุปกรณ์ บริการขนส่ง/ที่เก็บสินค้า บริการสังคมภาคบังคับฯ

ประเภทที่ 4 อุตสาหกรรมที่การจ้างงานยังคงเป็นบวกทั้งสองไตรมาส สะท้อนให้เห็นถึงความเข้มแข็งของกิจการในอุตสาหกรรมประเภทนี้ โดยมีภาคอุตสาหกรรมจำนวน 7 สาขา ได้แก่ กระดาษและผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ยาง ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากแร่โลหะ โลหะขั้นมูลฐาน ผลิตภัณฑ์โลหะประดิษฐ์ เพอร์นิเจอร์ ไฟฟ้า/ก๊าซ ใยน้ำ/ระบบปรับอากาศ และสาขาภาคบริการ 5 สาขา ได้แก่ บริการข้อมูลข่าวสาร/สื่อสาร บริการด้านอสังหาริมทรัพย์ บริการด้านการศึกษา บริการสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ บริการด้านศิลปะ ความบันเทิงและนันทนาการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในช่วงต้น แสดงให้เห็นว่าอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบทางด้านลบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่อการจ้างงาน ซึ่งเห็นผลการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจนสำหรับอุตสาหกรรมในกลุ่มประเภทที่ 2 และอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ยังคงมีการจ้างงานติดลบในไตรมาสที่ 2 อย่างไรก็ตาม ยังคงมีบางประเภทอุตสาหกรรมที่มีผลการจ้างงานเป็นบวกในไตรมาสที่ 2

นอกจากการวิเคราะห์ผลกระทบจากการใช้ข้อมูลผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร (LFS) วินิทร เที่ยรรณิชนันท์ (2563) สามารถศึกษาผลกระทบของการระบาดของโควิด - 19 ต่อการจ้างงานแรงงานในสาขาต่างๆ ด้วยการวิเคราะห์ประกาศหางานในเว็บไซต์ของประเทศไทย ได้อีกช่องทางหนึ่งด้วย ซึ่งงานศึกษาพบว่า การประกาศหางานในเว็บไซต์ของประเทศไทย ในช่วงมกราคม- มิถุนายน พ.ศ. 2563 ลดลงอย่างมากถึงร้อยละ 69 จาก 2.7 แสนตำแหน่ง เป็น 8.4 หมื่นตำแหน่ง เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปีก่อนหน้า อาชีพที่มีการประกาศรับสมัครงานลดลงมากที่สุด 5 อาชีพได้แก่ ช่างเทคนิค (ลดจรร้อยละ 86) วิศวกรโยธา (ลดจรร้อยละ 80) เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ลดจรร้อยละ 79) นักวิเคราะห์ระบบควบคุมคุณภาพ (ลดจรร้อยละ 78) และวิศวกรไฟฟ้า (ลดจรร้อยละ 76) ขณะที่อาชีพที่มีการประกาศรับสมัครงานลดลงน้อยที่สุด ได้แก่ นักวิเคราะห์ความปลอดภัยระบบสารสนเทศ (ลดจรร้อยละ 7) งานเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ (ลดจรร้อยละ 12) นักวิเคราะห์ข้อมูล (ลดจรร้อยละ 29) วิศวกรและสถาปนิกระบบคอมพิวเตอร์ (ลดจรร้อยละ 35) เท่ากับผู้ดูแลระบบฐานข้อมูล (ภาพที่ 4.8)

ภาพที่ 4.8 จำนวนประกาศรับสมัครงานผ่านเว็บไซต์ในประเทศไทย (หน่วยคน)



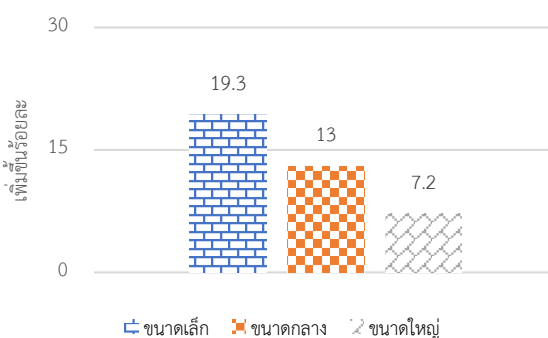
ที่มา: วินิทร เที่ยรวณิชพันธุ์ (2563)

ขณะที่บริษัท Job Thai ผู้ให้บริการหางานทางออนไลน์ เปิดเผยผลการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ความต้องการแรงงานขององค์กรจากฐานข้อมูลในแพลตฟอร์มจ๊อบไทย ซึ่งมีรูปแบบคล้ายคลึงกับวินิทร (2563) ในการใช้ประกาศรับสมัครงานมาวิเคราะห์ พบว่าในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2563 ธุรกิจมีความต้องการแรงงานลดลงมากที่สุดเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปีที่แล้ว 5 อันดับแรก ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม (ลดลงร้อยละ 75.7) ธุรกิจท่องเที่ยว (ลดลงร้อยละ 65.8) ธุรกิจที่ปรึกษา (ลดลงร้อยละ 38.9) ธุรกิจสิ่งทอ (ลดลงร้อยละ 37.9) ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก (ลดลงร้อยละ 36.6) และธุรกิจที่ได้รับผลกระทบทางลบน้อยที่สุด ได้แก่ ธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม (เพิ่มขึ้นร้อยละ 38.7) ธุรกิจพลังงาน (เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.3) ธุรกิจคอมพิวเตอร์/ไอที (ลดลงร้อยละ 5.2) ธุรกิจเฟอร์นิเจอร์เครื่องใช้ในบ้าน (ลดลงร้อยละ 9.0) ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (ลดลงร้อยละ 9.4)

จากข้อมูลการวิเคราะห์ผลกระทบต่อการทำงานในสาขาต่าง ๆ ข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าประเภทธุรกิจที่ได้รับผลกระทบที่แตกต่างกันออกไปนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของแรงงาน ในด้านความง่ายในการปรับเปลี่ยนสถานที่ทำงาน และด้านลักษณะงานที่ต้องทำใกล้ชิดกับคนอื่นซึ่งเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส เนื้อแพร์ เล็กเฟื่องฟู และคณะ (2563) คำนวณดัชนีด้านความยากง่ายต่อการปรับเปลี่ยนการทำงาน (Work Location Flexibility Index) และดัชนีด้านลักษณะงานที่ต้องทำใกล้ชิดกับคนอื่น (Physical Proximity) ซึ่งผลการวิเคราะห์จากดัชนีให้เหตุผลที่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ระดับความรุนแรงที่แต่ละกลุ่มธุรกิจได้รับ โดยกลุ่มอาชีพที่มี ความยากในการปรับเปลี่ยนสถานที่ทำงาน และต้องใกล้ชิดกับบุคคลอื่น จะได้รับผลกระทบจากมาตรการล็อกดาวน์ที่รุนแรงมากกว่ากลุ่มกิจการอื่น เช่น กลุ่มพนักงานบริการ ธุรกิจโรงแรม ลักษณะการประกอบอาชีพต้องทำงานใกล้ชิดกับคนอื่น ๆ และไม่สามารถเปลี่ยนเป็นการทำงานจากที่บ้านได้ จึงส่งผลให้ได้รับผลกระทบรุนแรงเมื่อเกิดการระบาด ส่งผลให้มีการประกาศรับสมัครงานที่ลดลงตามไปด้วย ขณะที่ธุรกิจประเภทสื่อสาร ไอที เทคโนโลยี มีลักษณะการทำงานที่ไม่ได้ใกล้ชิดกับบุคคลอื่นมากนัก และสามารถปรับเปลี่ยนสถานที่ทำงานได้ง่ายกว่าภาคบริการ จึงส่งผลให้ได้รับผลกระทบน้อยกว่า

นอกจากนั้นสมประวิณ มันประเสริฐ (2563) วิเคราะห์ผลกระทบของโควิด-19 จากสภาพคล่องของธุรกิจ ถ้าธุรกิจมีสภาพคล่องน้อย หมายความว่า เป็นธุรกิจที่มีความเปราะบางมาก และมีความเสี่ยงสูงที่แรงงานจะถูกเลิกจ้างได้ง่ายกว่าบริษัทที่มีสภาพคล่องสูงกว่า โดยใช้ตัวชี้วัดจาก อัตราส่วนสภาพคล่อง คือสัดส่วนระหว่างสินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียน และใช้ประเมินความสามารถในการชำระหนี้สินระยะสั้น พบว่าจำนวนบริษัทที่ขาดสภาพคล่องเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปีที่ผ่านมา โดยบริษัทขนาดเล็กจะขาดสภาพคล่องได้ง่ายกว่าบริษัทขนาดใหญ่ ดังนั้นแรงงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดเล็ก เช่น SMEs มีความเสี่ยงที่จะถูกเลิกจ้างได้ง่ายกว่าบริษัทขนาดใหญ่ จากการวิเคราะห์พบว่า มีบริษัท 143,414 บริษัท หรือคิดเป็น ร้อยละ 30 จากบริษัททั้งหมด 473,324 บริษัท อาจประสบปัญหาการขาดสภาพคล่อง หรือมีฐานะทางการเงินที่แย่งลงในปี 2564 โดย ร้อยละ 95 ของ 143,414 บริษัท เป็นบริษัทขนาดเล็ก และผลการวิเคราะห์พบว่า แรงงานจำนวน 11.8 ล้านคน (ร้อยละ 33.2 ของแรงงานในระบบ) มีความเสี่ยงที่จะถูกเลิกจ้าง (ภาพที่ 4.9)

ภาพที่ 4.9 จำนวนบริษัทที่มีปัญหาสภาพคล่อง ตามขนาดกิจการ



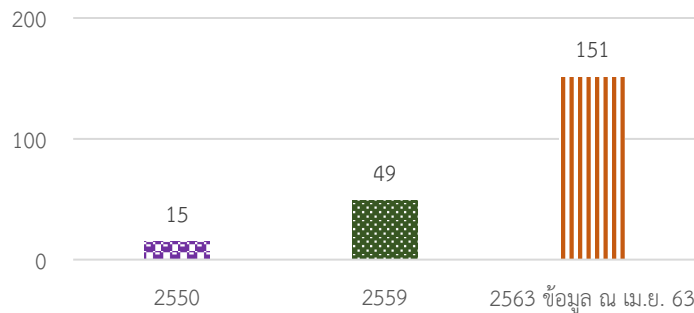
ที่มา: สมประวิณ มันประเสริฐ (2563)

4.2.2 ผลกระทบทางด้านบวก

การระบาดของโควิด-19 ไม่ได้ส่งผลเฉพาะด้านลบต่อธุรกิจต่าง ๆ แต่ทว่าการระบาดนั้นก็สามารถเป็นปัจจัยที่ส่งผลบวกต่อการเจริญเติบโตแบบก้าวกระโดดของธุรกิจบางประเภทด้วยเช่นกัน เนื่องจากผู้คนต้องปรับเปลี่ยนมาใช้ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) เช่น การเว้นระยะห่างทางสังคม ทำงานอยู่บ้าน เพื่อป้องกันการระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้ผู้บริโภคต้องหันมาใช้บริการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัลมากขึ้น อาทิเช่น การซื้อสินค้าทางออนไลน์ ทดแทนการเดินทางซื้อของในห้างสรรพสินค้าที่ปิดชั่วคราวในช่วงเดือนมีนาคม - พฤษภาคม การสั่งอาหารออนไลน์/Delivery จากการประกาศใช้มาตรการงดรับประทานอาหารที่ร้าน ในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 หรือหมวดความบันเทิง เช่นการดูภาพยนตร์ ผ่านทางแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้น ซึ่งพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) เพิ่มสูงขึ้น การศึกษาของเสาวณี จันทะพงษ์ และคณะ (2563) พบว่าปริมาณการใช้ E-Payment เพิ่มขึ้นจาก 49

ครั้งต่อคนต่อปีในปี 2559 เป็น 151 ครั้งต่อคนต่อปีในปี 2563 (ภาพที่ 4.9) อันเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของการใช้อินเทอร์เน็ต หรือ Mobile Banking ร้อยละ 72 ถึงแม้ว่า E-Payment จะมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องตลอดหลายปีที่ผ่านมา แต่ทว่ายังคงมีการกระจุกตัวอยู่เฉพาะกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงานบางสาขาอาชีพ

ภาพที่ 4.10 สถิติการใช้งาน E-Payment (ครั้งต่อคนต่อปี)



ที่มา: เสาวณี จันทะพงษ์ และคณะ(2563)

นอกจากนั้นกระทรวงพาณิชย์ได้จัดทำสถิติและรายงานผลกระทบอุตสาหกรรมที่ยังคงมีการเติบโตในช่วงการระบาดโควิด-19 ในช่วงเดือนมกราคม ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 และทำการเปรียบเทียบอัตราการเปลี่ยนแปลงของจำนวนบริษัทกับช่วงเวลาเดียวกันในปีที่แล้วพบว่า ประเภทธุรกิจที่มีการเติบโตสูงที่สุดใน 3 อันดับแรก เป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรค ได้แก่ ธุรกิจการผลิตสิ่งของเครื่องใช้ด้านสุขอนามัยหรือเภสัชกรรมที่ทำจากยาง ที่ผลิตสินค้าจำพวกถุงมือยาง ผลิตภัณฑ์สำหรับฆ่าเชื้อ ธุรกิจการขนส่งสินค้าทางเภสัชภัณฑ์และทางการแพทย์ ธุรกิจการฆ่าเชื้อและกำจัด และธุรกิจการบริการทำความสะอาดทั่วไปของตัวอาคาร ซึ่งมีอัตราการเติบโตร้อยละ 1,200 ร้อยละ150 ร้อยละ37 และร้อยละ19 (ตารางที่ 4.2)

ขณะที่ธุรกิจประเภทอี-คอมเมิร์ซ (E – Commerce) เป็นกลุ่มที่มีการเติบโตรองลงมา (เติบโตร้อยละ 35) ซึ่งธุรกิจในกลุ่มนี้มีการเติบโตจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภค ในการสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์ และเป็นผลกระทบจากมาตรการล็อกดาวน์ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อีกทั้งยังส่งผลให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องเติบโตไปพร้อม ๆ กัน ตั้งแต่ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำซอฟต์แวร์ (เติบโตร้อยละ 15) แอปพลิเคชัน ตลอดจนถึงธุรกิจขนส่งสินค้าและพัสดุ (เติบโตร้อยละ 10) รวมถึงการส่งอาหาร ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่ามีผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาในประเภทธุรกิจขนส่งอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น Grab, Food Panda, Gojek, Kerry, J&T Express, Flash Express และ LEL Express เป็นต้น และกลุ่มที่ 3 ธุรกิจการขนส่งอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (เติบโต ร้อยละ 19) ธุรกิจการขนส่งสินค้าทั่วไป (เติบโต ร้อยละ 8) ยังคงเติบโตได้ดี และธุรกิจเกี่ยวกับการทำบัญชีและการตรวจสอบบัญชีการให้คำปรึกษาด้านภาษี (ติดลบ ร้อยละ 5) ซึ่งไม่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 มากนัก (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กองข้อมูลธุรกิจ, 2563)

ตารางที่ 4.2 ประเภทธุรกิจที่เติบโตในช่วงโควิด-19

ประเภทธุรกิจ	ม.ค. - ก.ค. 2562 (ราย)	ม.ค. - ก.ค. 2563 (ราย)	อัตราการ เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
1. ธุรกิจการผลิตสิ่งของเครื่องใช้ด้านสุขอนามัยหรือ เภสัชกรรมที่ทำจากยาง	1	13	1,200
2. ธุรกิจการขนส่งสินค้าทางเภสัชภัณฑ์และทาง การแพทย์	175	438	150
3. ธุรกิจการฆ่าเชื้อและกำจัด	49	67	37
4. ธุรกิจอี-คอมเมิร์ซ	377	508	35
5. ธุรกิจการขนส่งอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	126	150	19
6. ธุรกิจการบริการทำความสะอาดทั่วไปของตัวอาคาร	103	123	19
7. ธุรกิจจัดทำซอฟต์แวร์	294	338	15
8. ธุรกิจขนส่งสินค้าและพัสดุ	1,400	1,544	10
9. ธุรกิจการขนส่งสินค้าทั่วไป	365	393	8
10. ธุรกิจเกี่ยวกับบัญชีการทำบัญชีและการตรวจสอบ บัญชี การให้คำปรึกษาด้านภาษี	524	498	-5
รวม	3,414	4,072	19

ที่มา: กระทรวงพาณิชย์

4.3 ผลกระทบของโควิด-19 ต่อแนวโน้มอาชีพ

แนวโน้มของลักษณะการทำงานและอาชีพในปัจจุบันเป็นอาชีพที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี และระบบอัตโนมัติอย่างต่อเนื่อง การระบาดของโควิด-19 เป็นปัจจัยที่เร่งให้เกิดการพัฒนาของเทคโนโลยีมากขึ้น ซึ่งการใช้ รูปแบบการประมวลผลบนอินเทอร์เน็ต (Cloud Computing) ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และ การทำกิจกรรมทางธุรกิจผ่านอินเทอร์เน็ต (E - Commerce) ยังคงเป็นแนวโน้มในการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน ซึ่งการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีส่งผลให้แนวโน้มและรูปแบบการทำงานเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน (World Economic Forum, 2020)

รูปแบบการทำงานในบริษัทหรือองค์กรต่างๆ จะมีการเปลี่ยนรูปแบบไปทำงานในระยะไกลมากขึ้น เช่น การทำงานจากที่บ้าน ผลสำรวจของ Gartner (2020) พบว่าพนักงาน ร้อยละ 48 มีแนวโน้มที่จะทำงานระยะไกลมากขึ้นอย่างน้อยช่วงระยะเวลาหนึ่งในการทำงานร้อยละ 30 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาก่อนมีการระบาด อย่างไรก็ตามความเป็นไปได้ของการทำงานในระยะไกลแตกต่างกันไป ในแต่ละพื้นที่และอาชีพ ขึ้นอยู่กับความสามารถของระบบดิจิทัล รายได้ และความง่ายในการปรับเปลี่ยนสถานที่ทำงาน และ ด้านลักษณะงานที่ต้องทำใกล้ชิดกับคนอื่น นอกจากนั้น

ผู้ประกอบการยังเปลี่ยนรูปแบบการจ้างงานแบบเต็มเวลา (Full-Time) เป็นการทำงานแบบลูกจ้างชั่วคราว และไม่เต็มเวลา (Part-Time) เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายอีกด้วย (World Economic Forum, 2020 & นีโอแพร์ เล็กเฟื่องฟู และคณะ , 2563)

จากรายงาน The New Future of Jobs ของ World Economic Forum (2020) พบว่ามีอาชีพประมาณ 85 ล้านตำแหน่ง ที่มีแนวโน้มที่จะถูกแทนที่ด้วยเครื่องจักรหรือระบบดิจิทัล ภายในปี พ.ศ. 2568 ในขณะที่มีอาชีพใหม่ 97 ล้านตำแหน่งซึ่งกำลังเป็นที่ต้องการในตลาดแรงงาน โดยอาชีพที่มีความต้องการจ้างงานต่ำสุดจากการประเมิน 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) เสมียนป้อนข้อมูล 2) ช่างการ 3) เสมียนเงินเดือน 4) นักบัญชี และผู้ตรวจสอบบัญชี และ 5) คนงานในโรงงาน ส่วน 5 อาชีพแรกที่มีความต้องการจ้างงานสูงสุด ได้แก่ 1) นักวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis and Data Scientist) 2) ผู้เชี่ยวชาญด้าน AI and Machine Learning 3) ผู้เชี่ยวชาญด้าน Big Data 4) ผู้เชี่ยวชาญการตลาดดิจิทัลและกลยุทธ์ และ 5) ผู้เชี่ยวชาญด้าน Process Automation โดยอาชีพใหม่ ซึ่งเป็นที่ต้องการในตลาดแรงงานนั้น ส่วนใหญ่มักเป็นอาชีพที่ทำงานเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี เช่น การใช้ Big Data และ AI การทำการตลาดแบบดิจิทัล สอดคล้องกับงานศึกษาของวินิทร เขียววิชพันธ์ (2563) ที่พบว่าอาชีพที่มีการประกาศรับสมัครงานลดลงน้อยที่สุด ทั้ง 5 อาชีพจะเป็นสายงานที่มีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี เช่น นักวิเคราะห์ความปลอดภัยระบบสารสนเทศ

แนวโน้มของรูปแบบการทำงานและอาชีพที่เปลี่ยนไป ส่งผลให้แรงงานต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้อง เพื่อป้องกันการถูกเลิกจ้างในอนาคต ดังนั้นแรงงาน บริษัทและรัฐบาลต้องร่วมมือกันหาแนวทางในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาทักษะของแรงงาน โดยแบ่งแนวทางเป็น 4 ประการ ประการที่หนึ่ง คือ การพัฒนา/เรียนรู้ทักษะการทำงานที่แตกต่างไปจากเดิม (Re-Skill) ให้กับแรงงาน อาทิเช่น การเรียนรู้การใช้งานระบบดิจิทัล และแพลตฟอร์มออนไลน์ ของแรงงานที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีมาก่อน ประการที่สอง คือ การพัฒนาทักษะที่สูงขึ้น (Up-Skill) ให้กับแรงงานที่ประกอบอาชีพในระดับกลางเพื่อลดช่องว่างความแตกต่างทักษะที่แรงงานมี กับทักษะที่บริษัทต้องการที่สูงขึ้นในปัจจุบัน ประการที่สาม เรื่องการมีส่วนร่วมในการดูแลเรื่องสุขภาพจิตและความเครียดของแรงงาน ที่เกิดจากรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การทำงานจากระยะไกล โดย World Economic Forum (2020) รายงานว่า นายจ้างร้อยละ 78 มีความเห็นว่าการทำงานระยะไกล ส่งผลให้แรงงานต้องมีการจัดการความเครียดเพิ่มขึ้น และนำไปสู่ผลผลิตภาพในการทำงานลดลง ประการที่สี่ รูปแบบการทำงานที่ความยืดหยุ่น (Flexible) มากขึ้นของตลาดแรงงาน มีจำนวนแรงงาน ที่ทำงานในลักษณะการจ้างงานไม่เต็มเวลา (Part-Time) หรือ ประกอบอาชีพอิสระ (Freelance) เพิ่มขึ้น ภาครัฐควรเปิดโอกาสหรือปรับปรุงให้มีการคิดค่าจ้างเป็นรายชั่วโมง เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะชั่วโมงการทำงานที่เปลี่ยนไป พร้อมทั้งช่วยคุ้มครองแรงงานอีกทางหนึ่งด้วย (World Economic Forum, 2020 & ยงยุทธ แฉล้มวงษ์, 2563)

กล่าวโดยสรุปการจ้างงานในภาพรวมมีแนวโน้มลดลงทั่วโลกอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากมาตรการการจำกัดการเดินทางและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 ขณะที่ทางด้านประเทศไทย ธนาคารโลกได้คาดการณ์ว่าแนวโน้มผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) ในปี 2563 ของประเทศไทยจะปรับตัวลดลง ร้อยละ 5 ซึ่งเป็นการปรับตัวลดลงอย่างมากจากการคาดการณ์ก่อนหน้านี้ในเดือนมกราคม ปี 2563 ที่ร้อยละ 2.7 และเป็นอัตราที่มีการหดตัวมากที่สุด ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และแปซิฟิก ขณะที่ตลาดแรงงานเริ่มได้รับผลกระทบจากการระบาดของโควิด - 19 อย่างชัดเจนในไตรมาสที่ 2 ของปี 2563 จากจำนวนผู้ว่างงานในเดือนกรกฎาคมปรับตัวเพิ่มสูงถึงร้อยละ 2 (7.45 แสนคน) เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปีก่อน โดยแรงงาน ภาคบริการเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบเป็นวงกว้างมากที่สุด จากทั้ง 3 กลุ่ม (ภาคเกษตร ภาคการผลิต ภาคบริการ) โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น บริการพักรม ร้านอาหารขนส่งสาธารณะ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ในบางธุรกิจได้รับผลทางด้านบวกจากการระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้บางธุรกิจมีการเติบโตอย่างก้าวกระโดด เช่นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรค ได้แก่ ธุรกิจการผลิตสินค้าจำพวกถุงมือยาง ผลิตภัณฑ์ฆ่าเชื้อ และ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการขายของทางออนไลน์ (E-commerce) ธุรกิจขนส่งสินค้าและอาหาร เป็นต้น ซึ่งสะท้อนไปถึงแนวโน้มอาชีพที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต ที่ต้องการอาชีพที่มีลักษณะงานเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และทักษะอาชีพที่เกี่ยวข้องออนไลน์มากขึ้นในอนาคต

บทที่ 5

ผลการศึกษา

ในบทนี้ จะกล่าวถึงผลการศึกษาจากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยแบบสอบถาม มีทั้งหมด 5 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามแรงงานที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน แบบสอบถาม แรงงานที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน แบบสอบถามผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการจาก กรมการจัดหางาน แบบสอบถามผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน และ แบบสอบถามบุคลากรสังกัดกรมการจัดหางาน ในส่วนการสัมภาษณ์ผู้เคยใช้บริการจากกรมการจัดหา งาน ประกอบไปด้วย บริษัทจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานในต่างประเทศ สถานประกอบการที่จ้าง แรงงานไทย สถานประกอบการที่จ้างแรงงานต่างด้าว แรงงาน-นักเรียน-นักศึกษา และครูแนะแนว มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 แบบสอบถามแรงงาน

ในหัวข้อนี้ จะกล่าวถึงผลการสำรวจข้อมูลและความคิดเห็นของแรงงานที่มีต่อกรมการ จัดหางาน ตัวอย่างในการศึกษานี้แบ่งแรงงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ แรงงานที่เคยใช้บริการจาก กรมการจัดหางาน (120 ราย) และแรงงานที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน (360 ราย) โดยมี ชุดคำถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการใช้บริการจากกรมการจัดหางาน ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการหา งานของแรงงาน เช่น ระยะเวลาในการหางาน เป็นต้น ความคาดหวังจากกรมการจัดหางาน และ ผลกระทบของโควิด-19 ต่อการหางานของแรงงาน

5.1.1 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั่วไป

ตารางที่ 5.1 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 แรงงานที่เคยใช้บริการ จากกรมการจัดหางาน จำนวนตัวอย่างสูงสุดมาจากกรุงเทพฯ (ร้อยละ 15) รองลงมาคือขอนแก่น (ร้อยละ 4.17) และอุบลราชธานี (ร้อยละ 3.33) นอกนั้นมีการกระจายอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ จังหวัดละ 1-3 คน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางานมีอายุเฉลี่ย 32.5 ปี ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.67) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 41.67) รองลงมาคือ การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. (ร้อยละ 21.67) มีประสบการณ์ในการทำงานโดยเฉลี่ยที่ 5.6 ปี และในช่วงที่ทำงานมีรายได้ (รวมถึงค่าล่วงเวลาและค่าบริการ) เฉลี่ยอยู่ที่ 13,142 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท (ร้อยละ 33.33) รับจ้าง/ลูกจ้าง (ร้อยละ 28.33) โดยเป็น ลูกจ้างประจำรายเดือนภายในประเทศ อีกร้อยละ 29.17 นั้นว่างงาน สำหรับผู้ว่างงานขณะนี้ อาชีพ ก่อนหน้าที่เขาทำคือพนักงาน (ร้อยละ 61.54) รองลงมาคือรับจ้าง/ลูกจ้าง (ร้อยละ 23.08)

ตารางที่ 5.1 ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างแรงงานเคยใช้และไม่เคยใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง	อายุเฉลี่ย (ปี)	เพศ (ร้อยละ)		ประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย (ปี)	รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)
		หญิง	ชาย		
แรงงานเคยใช้บริการ	32.55	61.67	38.33	5.63	13,142
แรงงานที่ไม่เคยใช้บริการ	32.98	63.89	36.11	7.28	16,176

ที่มา: คณะผู้วิจัย

ตารางที่ 5.1 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ 2 แรงงานไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน จำนวนตัวอย่างสูงสุดมาจากกรุงเทพฯ (ร้อยละ 14.44) รองลงมาคือ นครสวรรค์ (ร้อยละ 3.33) นอกนั้นเป็นการกระจายอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ จังหวัดละ 1-10 คน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางานมีอายุเฉลี่ย 32.98 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.89) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 44.72) รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 17.50) มีประสบการณ์ในการทำงานโดยเฉลี่ยที่ 7.28 ปี และในช่วงที่ทำงานมีรายได้ (รวมถึงค่าล่วงเวลาและค่าบริการ) เฉลี่ยอยู่ที่ 16,176 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท (ร้อยละ 29.17) รับจ้าง/ลูกจ้าง (ร้อยละ 23.61) โดยเป็นลูกจ้างประจำรายเดือนภายในประเทศ อีกร้อยละ 29.17 นั้นว่างงาน สำหรับผู้ว่างงานขณะนี้ อาชีพก่อนหน้าที่เขาทำคือพนักงาน (ร้อยละ 55.07) รองลงมาคือรับจ้าง/ลูกจ้าง (ร้อยละ 15.94)

5.1.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการจากกรมการจัดหางาน

ร้อยละ 18.53, 15.29, 13.82, 12.65 ของแรงงานที่เคยใช้บริการของกรมการจัดหางานรู้จักบริการของกรมการจัดหางานผ่านทางเว็บไซต์ของกรม เฟซบุ๊กของกรม เพื่อน และการใช้บริการของกรมอื่น ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่คือการใช้บริการทางานทำภายในประเทศ (ร้อยละ 46.19) และหาข้อมูลข่าวสารของงานในประเทศ (ร้อยละ 20.30) และเห็นว่ากรมการจัดหางานสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ภายในช่วงเวลาที่คาด (ร้อยละ 51.67) ได้แต่ค่อนข้างช้ากว่าที่ ต้องการ (ร้อยละ 30.83) ได้เร็วกว่าที่คาด (ร้อยละ 13.33)

ตารางที่ 5.2 แสดงผลของความพึงพอใจโดยรวม เกินครึ่งของแรงงานเคยใช้บริการของกรมการจัดหางานมีความพอใจ (ร้อยละ 56.67) ขณะที่ร้อยละ 22.50 รู้สึกเฉย ๆ แต่ร้อยละ 15.83 มีความพอใจมาก ส่วนที่เหลือร้อยละ 5 นั้นไม่พอใจหรือไม่พอใจมาก ส่วนความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้ Smart Job Center เกือบครึ่งของแรงงานที่เคยใช้บริการมีความพอใจ (ร้อยละ 46.67) ขณะที่ร้อยละ 25.83 รู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 15 ไม่เคยใช้ แต่ร้อยละ 10.83 มีความพอใจมาก มีเพียงร้อยละ 1.67 ที่ไม่พอใจ

ตารางที่ 5.2 ความถี่ของความพึงพอใจโดยรวมของแรงงานที่เคยใช้บริการ
จำแนกตามความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของกรมฯ

ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความต้องการจากกรมฯ	ความพึงพอใจโดยรวม					รวม
	ไม่พอใจ มาก	ไม่ พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจ มาก	
ไม่ได้ตามที่ต้องการ	0	0	2	1	2	5
ได้แต่ค่อนข้างช้ากว่าที่ ต้องการ	0	2	17	17	1	37
ได้ภายในช่วงเวลา ที่คาด	2	0	7	42	11	62
ได้เร็วกว่าที่ คาดไว้	1	1	1	8	5	16
รวม	3	3	27	68	19	120

ที่มา: คณะผู้วิจัย

สำหรับแรงงานที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน เกินครึ่งหรือร้อยละ 56.94 รู้จักกรมการจัดหางานเพียงแค่ชื่อ ร้อยละ 32.22 รู้จักดี ส่วนที่เหลือคือร้อยละ 10.83 ไม่รู้จักกรมการจัดหางาน เมื่อถามถึงสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการด้านใด ๆ จากกรมการจัดหางาน ตารางที่ 5.3 แสดงถึงสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการ เกินครึ่งหรือร้อยละ 53.35 ไม่รู้ว่ากรมการจัดหางานทำอะไรได้บ้าง ร้อยละ 31.37 เห็นว่าไม่จำเป็น และร้อยละ 9.92 ไม่รู้ว่ามีกรมการจัดหางานอยู่ เมื่อถามว่าประสบปัญหาใด ๆ ในการหางานทำหรือไม่ จากตารางที่ 5.4 ร้อยละ 57.80 ตอบว่ามีบ้างแต่ก็สามารถหางานได้ ร้อยละ 32.95 ตอบว่าไม่มีปัญหาใด ๆ ส่วนที่เหลือคือร้อยละ 9.25 ตอบว่ามีปัญหาเป็นอย่างมาก สำหรับแรงงานที่มีปัญหาในการหางานทำ จากตารางที่ 5.4 ร้อยละ 35.35 แก้ปัญหาในด้านการหางานโดยหางานผ่านบริษัทจัดหางานเอกชน ร้อยละ 22.22 หางานผ่านสำนักงานจัดหางานของรัฐ ร้อยละ 16.67 โดยผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนอาจไม่ทราบว่าสำนักงานจัดหางานของรัฐเป็นหน่วยงานของกรมการจัดหางาน หางานทางอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย ร้อยละ 12.12 หางานด้วยตนเอง และร้อยละ 9.60 หางานผ่านทางเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก

ตารางที่ 5.3 ความถี่ของสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการด้านใด ๆ จากกรมการจัดหางาน
จำแนกตามระดับความรู้จักกรมฯ ของแรงงานที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมฯ

ระดับความรู้จัก กรมฯ	สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการด้านใด ๆ จากกรมการจัดหางาน						รวม
	ไม่รู้ว่ามีอยู่	ไม่รู้ว่าจะ ทำอะไร ได้บ้าง	ไม่เชื่อมั่น คิดว่าเสีย เวลาเปล่า	ไม่ จำเป็น	ไม่ เคยใช้	ไม่ตอบ คำถาม	
รู้จักเพียงแค่ชื่อ	15	128	6	55	8	3	215
รู้จักดี	11	45	2	53	1	7	119
ไม่รู้จัก	11	26	1	9	1	2	50
รวม	37	199	9	117	10	12	384

หมายเหตุ สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการด้านใด ๆ จากกรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ที่มา: คณะผู้วิจัย

ตารางที่ 5.4 ความถี่ของวิธีการแก้ไขปัญหาด้านการหางานของแรงงานที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมฯ
จำแนกตามระดับความรุนแรงในการประสบปัญหาในการหางานทำ

วิธีแก้ปัญหาในด้านการหางาน	การประสบปัญหาในการหางานทำ			รวม
	ไม่มีปัญหา ใด ๆ	มีปัญหาบ้าง แต่ก็สามารถ หาได้	มีปัญหา เป็นอย่างมาก	
หางานผ่านสำนักงานจัดหางานของรัฐ	0	35	9	44
หางานผ่านบริษัทจัดหางานเอกชน	0	65	5	70
หางานด้วยตนเอง	0	20	4	24
ติดต่อทางเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก	0	17	2	19
หางานทางอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์/โซเชียล มีเดีย	0	26	7	33
ประกอบธุรกิจเอง	0	2	2	4
ยังไม่มีวิธีการแก้ปัญหา	0	0	1	1
อื่น ๆ	0	2	1	3
ไม่ตอบคำถาม	114	33	1	114
รวม	114	200	32	346

หมายเหตุ วิธีแก้ปัญหาในด้านการหางาน เฉพาะผู้ที่มีปัญหาในการหางาน (2. มีปัญหาบ้างแต่ก็สามารถหาได้ และ 3. มีปัญหาอย่างมาก) และผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนอาจไม่ทราบว่าสำนักงานจัดหางานของรัฐเป็นหน่วยงานของกรมการจัดหางาน

ที่มา: คณะผู้วิจัย

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการหางานของแรงงาน

แรงงานที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน โดยเฉลี่ยแล้วใช้เวลา 20.25 วัน โดยใช้เวลา 3.39 ชั่วโมงในการหางานจึงจะหางานได้ อุปสรรคในการหางานคือเรื่องระยะทาง (ร้อยละ 19.52) ภาษาต่างประเทศ (ร้อยละ 11.43) วุฒิการศึกษา (9.52) แต่ร้อยละ 9.52 ก็ไม่มีอุปสรรคใด ๆ ในการหางาน ร้อยละ 35.05 ของแรงงานที่ทำงานอยู่ไม่ต้องการเปลี่ยนงาน ร้อยละ 24.74 ต้องการเปลี่ยนไปทำอาชีพอิสระ ร้อยละ 22.68 ไม่แน่ใจ

แรงงานที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน โดยเฉลี่ยแล้วใช้เวลา 18.76 วัน โดยใช้เวลา 4.23 ชั่วโมงในการหางานจึงจะหางานได้ โดยร้อยละ 43.58 ใช้วิธีดูเองทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 28.75 บอกผ่านคนรู้จักให้ช่วยหา ร้อยละ 14.47 สมัครผ่านเว็บจัดหางาน (เอกชน) ร้อยละ 11.57 อ่านประกาศตามบอร์ด

อุปสรรคในการหางานคือประสบการณ์การทำงาน (ร้อยละ 15.75) ระยะทาง (ร้อยละ 15.09) ภาษาต่างประเทศ (10.61) แต่ร้อยละ 15.75 ก็ไม่มีอุปสรรคใด ๆ ในการหางาน ร้อยละ 42.43 ของแรงงานที่ทำงานอยู่ไม่ต้องการเปลี่ยนงาน ร้อยละ 23.68 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 19.41 ต้องการเปลี่ยนไปทำอาชีพอิสระ

5.1.4 ความคาดหวังจากกรมการจัดหางาน

เมื่อถามถึงว่าคาดว่าจะใช้บริการจากกรมการจัดหางานในอนาคตหรือไม่ สามในสี่หรือร้อยละ 75 ของแรงงานที่เคยใช้บริการจากกรม ตอบว่าใช้อย่างแน่นอน ร้อยละ 22.5 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 2.5 ตอบว่าไม่ใช้อย่างแน่นอน ร้อยละ 38.33 ของแรงงานที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางานต้องการให้กรมการจัดหางานปรับปรุงในด้านบริการ เกินครึ่งหรือร้อยละ 52.50 รู้สึกเฉย ๆ และร้อยละ 9.17 ต้องการให้กรมการจัดหางานปรับปรุงอย่างเร่งด่วน โดยเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงมีดังต่อไปนี้ จัดหางานในประเทศ (ร้อยละ 20.62) แนะนำอาชีพ (ร้อยละ 17.53) คຸ້ມครองคนหางาน (ร้อยละ 12.37) อย่างไรก็ตาม ร้อยละ 21.13 ไม่มีความเห็นในเรื่องนี้

ตารางที่ 5.5 ความถี่ของระดับความต้องการให้กรมการจัดหางานปรับปรุงบริการของแรงงานที่เคยใช้บริการจากกรมฯ จำแนกตามด้านที่ต้องการให้ปรับปรุง

ด้านที่ต้องการให้ปรับปรุง	ระดับความต้องการให้กรมปรับปรุงบริการ			รวม
	ไม่ต้องปรับปรุงอะไร	ยังงี้ก็ได้	ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน	
แนะนำอาชีพ	9	20	4	33
จัดหางานในประเทศ	7	26	7	40
จัดหางานในต่างประเทศ	5	11	4	20
ให้ข้อมูลข่าวสารของตลาดแรงงานในประเทศ	4	12	2	18
ให้ข้อมูลข่าวสารของตลาดแรงงานต่างประเทศ	2	6	0	8
บริหารการทำงานของคนต่างด้าว	9	12	3	24
ไม่มี	0	2	2	4
อื่น ๆ (ฝึกอาชีพ ให้บริการเรื่องอัปเดตข้อมูลข่าวสารกับทางบริษัทที่ติดต่อรับสมัครงาน)	22	19	0	41
รวม	58	108	22	188

หมายเหตุ สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการด้านใด ๆ จากกรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ที่มา: คณะผู้วิจัย

สำหรับแรงงานที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางานที่มีความต้องการให้กรมการจัดหางานปรับปรุงในด้านใด ๆ เมื่อถามว่าหากกรมสามารถปรับปรุงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้ ร้อยละ 75.26 คาดว่าน่าจะใช้บริการจากกรมในอนาคต ร้อยละ 22.68 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 2.06 จะไม่ใช้อย่างแน่นอน

ตารางที่ 5.6 ความถี่ของระดับความต้องการใช้บริการจากกรมการจัดหางาน ในอนาคต จำแนกตามระดับความต้องการใช้ หากกรมฯสามารถปรับปรุงการให้บริการของแรงงานที่เคยใช้บริการจากกรมฯ

ระดับความต้องการใช้ หากกรมฯสามารถปรับปรุงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการได้	ระดับความต้องการใช้บริการจากกรมฯในอนาคต			รวม
	ใช้อย่างแน่นอน	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช้อย่างแน่นอน	
ใช้อย่างแน่นอน	62	10	1	73
ไม่แน่ใจ	11	10	1	22
ไม่ใช้อย่างแน่นอน	1	1	0	2
รวม	74	21	2	97

หมายเหตุ ระดับความต้องการใช้ หากกรมฯสามารถปรับปรุงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการได้ เป็นข้อต่อเนื่องจากข้อ 2.11 ท่านต้องการให้กรมการจัดหางานปรับปรุงในด้านใดบ้าง จึงทำให้ขนาดตัวอย่างไม่ครบ 120

ที่มา: คณะผู้วิจัย

สำหรับคำแนะนำใด ๆ จากแรงงานที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางานที่ตอบคำถามในส่วนนี้ 14 ราย (เนื่องจากคำแนะนำนี้เป็นคำถามที่ตอบตามความสมัครใจโดยไม่จำเป็นต้องมีผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนจะต้องตอบข้อนี้ จำนวนคำตอบในข้อนี้จึงมีไม่มาก อย่างไรก็ตามถึงจะมีผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้จำนวนไม่มากนัก แต่ข้อมูล/คำแนะนำเหล่านี้อาจเป็นประโยชน์ต่อกรมการจัดหางานในอนาคต) ร้อยละ 21.43 มีคำแนะนำในด้านตำแหน่งงานโดยอยากให้รวบรวมตำแหน่งงานให้มากขึ้น มีความหลากหลายขึ้นเพราะส่วนใหญ่จะเป็นตำแหน่งที่เปิดรับวุฒิต่ำกว่า ม. 6 ร้อยละ 21.43 มีคำแนะนำในด้านการประชาสัมพันธ์โดยอยากให้ตีตประกาศตำแหน่งงานเป็นกระดาษ เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกาศรับสมัครงานให้หลากหลายช่องทางเพื่อให้ผู้ที่สนใจจะสมัครงานได้ทราบข้อมูลมากขึ้น

จากตารางที่ 5.7 ร้อยละ 37.25 ของแรงงานที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน คาดว่าจะใช้บริการในด้านการหางานทำภายในประเทศ ร้อยละ 19.54 คาดว่าจะใช้บริการด้านแนะแนวอาชีพ ร้อยละ 14.40 คาดว่าจะใช้บริการหาข้อมูลข่าวสารของงานในประเทศ ร้อยละ 11.09 คาดว่าจะใช้บริการในเรื่องการคุ้มครองคนหางาน และร้อยละ 10.43 คาดว่าจะใช้บริการหางานทำในต่างประเทศ และหากกรมการจัดหางานสามารถให้บริการตามที่คาดหวังไว้ได้ เกินครึ่งหรือร้อยละ 52.41 จะใช้บริการของกรมการจัดหางานอย่างแน่นอน ร้อยละ 36.83 จะลองใช้ดู ร้อยละ 8.78 ยังไม่ใช้แต่จะรอดูไปก่อน ส่วนที่เหลือคือร้อยละ 1.98 จะไม่ใช้อย่างแน่นอน อย่างไรก็ตามเมื่อสอบถามกลุ่มที่ตอบว่าจะไม่ใช้อย่างแน่นอนว่าทางกรมการจัดหางานจะต้องทำอะไรเพื่อให้เข้ามาใช้บริการของกรม ไม่มีใครในกลุ่มให้คำตอบนี้

ตารางที่ 5.7 ความถี่ของระดับความต้องการใช้บริการ หากกรมการจัดหางานสามารถให้บริการตามที่
แรงงานที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมฯคาดหวัง จำแนกตามด้านที่แรงงานคาดว่าจะใช้บริการ

ด้านที่คาดว่าจะใช้บริการ	ระดับความต้องการใช้บริการ				รวม
	ใช้อย่าง แน่นอน	จะ ลองใช้ดู	ยังไม่ใช้ รอดูไป ก่อน	ไม่ใช่ อย่าง แน่นอน	
หางานทำภายในประเทศ	132	69	14	3	218
หางานทำในต่างประเทศ	34	25	2	0	61
หาข้อมูลข่าวสารของงานในประเทศ	51	32	3	0	86
หาข้อมูลข่าวสารของงานในต่างประเทศ	9	16	2	0	27
แนะแนวอาชีพ	67	39	10	1	117
การคุ้มครองคนหางาน	42	21	3	0	66
ไม่มี	0	2	4	3	9
อื่น ๆ (ขึ้นทะเบียนกรณีว่างงาน แรงงาน ต่างด้าว ข้อมูลของคนงาน)	3	1	0	0	4
รวม	338	205	38	7	588

หมายเหตุ ด้านที่คาดว่าจะใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ที่มา: คณะผู้วิจัย

สำหรับคำแนะนำใด ๆ จากแรงงานที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางานที่
ตอบคำถามในส่วนนี้ 22 ราย ร้อยละ 36.36 มีคำแนะนำในด้านการประชาสัมพันธ์โดยอยากให้แจ้ง
ข่าวสารงานและอัตราจ้างที่ต้องการกำลังคน จัดบริการสื่อให้มากกว่าและดีกว่าที่เป็นอยู่โดยมีการ
สื่อสารโฆษณาทางโทรทัศน์ เป็นต้น ร้อยละ 13.64 มีคำแนะนำในเรื่องตำแหน่งงานว่าให้หาตำแหน่ง
งานที่ไม่ไกลจากบ้าน ตำแหน่งงานที่หลากหลายขึ้น มีการอัปเดตข้อมูลงานให้เยอะขึ้น ร้อยละ 9.09
อยากให้กรมการจัดหางานลงพื้นที่อย่างจริงจังและเข้าถึงคนที่ว่างงานจริง ๆ ให้มีงานทำและร้อยละ
9.09 อยากให้กรมการจัดหางานจัดแนะแนวอาชีพตามสถาบันการศึกษาให้มากขึ้น

ตารางที่ 5.8 คำแนะนำสำหรับกรมการจัดหางานจากแรงงานที่ไม่เคยใช้บริการ

จากกรมฯ

ด้าน	คำแนะนำจากแรงงานที่ไม่เคยใช้บริการ
ระบบออนไลน์	1. ปรับปรุงเว็บไซต์ เน้นการแนะนำผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น
การเข้ารับบริการ/ แนะนำงานเชิงรุก	1. อยากให้จัดลงแต่ละพื้นที่อย่างจริงจังและเข้าถึงคนไทยที่ว่างงานจริง ๆ ให้มีงานทำ 2. บริการจัดหางานให้ทั่วถึงกลุ่มที่ต้องการหางานทำ
ตำแหน่งงาน	1. หางานให้ไม่ไกลจากบ้าน 2. ตำแหน่งงานมีน้อยไม่รองรับกับสาขาที่แรงงานที่สมัครงานมาสมัครงาน 3. อยากให้อัปเดตงานเยอะๆ
ประชาสัมพันธ์	1. แจกข่าวสารงาน และอัตราจ้างที่ต้องการกำลังคน 2. สื่อสารทางสำนักงานจัดหางาน การสื่อสารทางโฆษณา ทางโทรทัศน์ 3. จัดบริการสื่อให้ดีกว่านี้ 4. อยากให้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการจัดหางาน ให้มากกว่านี้ 5. การประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทางให้ทั่วถึง 6. การประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงาน การเข้าถึงหรือการบริการออนไลน์ 7. การออกประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่จัดหางานพบประชาชน 8. ทำให้ผู้ว่างงานรู้จัก
อบรม แนะนำ อาชีพ	1. คาดว่าในอนาคตจะใช้บริการกรมในเรื่องแนะนำอาชีพอยากได้ความรู้เรื่องการเกษตร 2. อยากให้กรมออกประชาสัมพันธ์เรื่องการแนะนำอาชีพตามสถาบันการศึกษาให้มากขึ้น
ระบบ การจัดหางาน	1. แนะนำให้รับคนไทยเข้าทำงานให้เต็มก่อนรับคนต่างด้าวเข้าทำงาน เพราะคนไทยตกงานเยอะ
อื่น ๆ	1. หางานที่ตรงกับความต้องการของคนหางานจริง ๆ และคุ้มครองหาสวัสดิการให้กับผู้ที่หางานผ่านกรมฯ 2. อยากมีอาชีพอิสระอยากค้าขายถ้าเป็นไปได้แต่ยังไม่มีเงินลงทุนและเศรษฐกิจตอนนี้ไม่ค่อยดี 3. อยากให้หางานให้คนไร้บ้านด้วย

ที่มา: คณะผู้วิจัย

5.1.5 ผลกระทบของโควิด-19 ต่อการหางานของแรงงาน

ตารางที่ 5.9 แสดงร้อยละของผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ต่อแรงงาน ไม่ว่าจะเคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน ร้อยละ 36.38 เห็นว่าสถานการณ์โควิด-19 ทำให้หางานได้ยากขึ้น ร้อยละ 25.20 มีความกังวลว่าจะตกงาน ร้อยละ 19.11 ตกงานเพราะ

สถานการณ์โควิด-19 แต่มีร้อยละ 18.09 ที่สถานการณ์โควิด-19 ไม่ส่งผลใด ๆ และร้อยละ 1.02 ที่ทำงานได้ง่ายขึ้น (งานราชการ ลูกจ้างในหน่วยงานรัฐโครงการเงินกู้ จ้างงานผู้ได้รับผลกระทบ/ผู้ว่างงาน)

ตารางที่ 5.9 ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ต่อแรงงาน

ระดับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19	จำนวนแรงงาน (ร้อยละ)
ไม่ส่งผลใด ๆ	18.09
มีความกังวลว่าจะตกงาน	25.20
ทำให้ตกงาน	19.31
ทำให้หางานได้ยากขึ้น	36.38
ทำให้หางานได้ง่ายขึ้น	1.02
รวม	100

ที่มา: คณะผู้วิจัย

แรงงานสามารถประเมินโอกาสในการตกงานจากสถานการณ์โควิด-19 เมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนโควิด-19 ร้อยละ 16.50 สามารถประเมินได้ว่าโอกาสในการตกงานจากสถานการณ์โควิด-19 เมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนโควิด-19 มีมากขึ้น 50% ร้อยละ 8.74 สามารถประเมินได้ว่าโอกาสในการตกงานจากสถานการณ์โควิด-19 เมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนโควิด-19 มีมากขึ้น 80% ส่วนที่เหลือตัวเลขมีการกระจายตัวแต่ไม่มีสัดส่วนที่โดดเด่นขึ้นมา

สำหรับแรงงานที่ตกงานจากสถานการณ์โควิด-19 ร้อยละ 60.92 ไม่สามารถประเมินได้ว่าโอกาสในการหางานใหม่ได้ภายในเวลาที่ต้องการในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนโควิด-19 ลดลงไปเท่าไร ร้อยละ 8.05 และ 6.90 สามารถประเมินได้ว่าโอกาสในการหางานใหม่ได้ภายในเวลาที่ต้องการในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนโควิด-19 ลดลงไป 70% และ 80% ตามลำดับ ส่วนที่เหลือตัวเลขมีการกระจายตัวแต่ไม่มีสัดส่วนที่โดดเด่นขึ้นมาอย่างชัดเจน

สำหรับแรงงานที่ประสบปัญหาหางานได้ยากขึ้นจากสถานการณ์โควิด-19 ร้อยละ 47.01 ไม่สามารถประเมินได้ว่าโอกาสในการหางานที่ยากขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงสถานการณ์ก่อนโควิด-19 คือเท่าไร ร้อยละ 13.68, 10.26 และ 9.40 สามารถประเมินได้ว่าโอกาสในการหางานที่ยากขึ้นในช่วงสถานการณ์โควิด-19 นั้นเพิ่มขึ้น 50%, 70% และ 80% เมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนโควิด-19 ตามลำดับ ส่วนที่เหลือตัวเลขมีการกระจายตัวแต่ไม่มีสัดส่วนที่โดดเด่นขึ้นมาอย่างชัดเจน

สำหรับแรงงานที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางานที่หางานง่ายขึ้นจากสถานการณ์ในช่วงโควิด-19 แรงงานจำนวน 46 รายมีความเห็นว่ากรมการจัดหางานควรมีการปรับปรุง/เพิ่มบริการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19 (ปัจจุบัน) และสถานการณ์หลังโควิด-19 (อนาคต) ดังต่อไปนี้ ร้อยละ 23.91 แนะนำว่ากรมการจัดหางานควรหาตำแหน่งงานมารองรับคนตกงานให้ มากขึ้น แนะนำการจ้างงานให้คนจบใหม่ รวบรวมตำแหน่งที่นายจ้างต้องการแรงงานให้ หลากหลาย ร้อยละ 21.74 แนะนำว่าควรมีการพัฒนาระบบออนไลน์โดยให้ลงทะเบียนทางออนไลน์

ได้ง่ายขึ้นเพราะอาจไม่สะดวกในการเดินทางและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบออนไลน์ ร้อยละ 10.87 แนะนำการปรับปรุงพัฒนาระบบคัดกรองงานโดยคัดกรองคนที่อยากได้งานทำจริง ๆ ตรงตามความต้องการส่งให้แก่ นายจ้าง เพราะส่วนใหญ่คนที่มาขึ้นทะเบียนจะเป็นผู้ประกันตนกรณีว่างงาน ร้อยละ 8.70 แนะนำให้มีการพัฒนาการแนะนำงานเชิงรุกโดยไปตามชุมชน เข้าหาประชาชนให้มากขึ้น จัดรับสมัครงานทุกจังหวัด ทุกชุมชนเพื่อให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องมีเงื่อนไขมาก อย่างไรก็ตาม ร้อยละ 8.70 เห็นว่าไม่ต้องปรับปรุงใด ๆ เพราะบริการที่มีอยู่ดีอยู่แล้ว

5.2 แบบสอบถามผู้ประกอบการ

ในหัวข้อนี้ จะกล่าวถึงผลการสำรวจข้อมูลและความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดการหางาน ตัวอย่างในงานศึกษานี้แบ่งผู้ประกอบการออกเป็น 2 กลุ่มคือ ผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน (105 ราย) และผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน (343 ราย) โดยมีชุดคำถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการใช้บริการจากกรมการจัดหางาน ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการหาแรงงานของผู้ประกอบการ เช่น ระยะเวลาในการหาแรงงาน แผนกที่มีปัญหาในการหาคนมาทำงานมากที่สุด เป็นต้น ความคาดหวังจากกรมการจัดหางาน และผลกระทบของโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 5.10 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ 3 ผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน จำนวนตัวอย่างสูงสุดมาจากกรุงเทพฯ (ร้อยละ 10.48) นอกนั้นมีการกระจายอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ จังหวัดละ 1-3 คน ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางานนั้นไม่ใช่เจ้าของกิจการเอง เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชี ฯลฯ (ร้อยละ 77.14) มีอายุเฉลี่ย 37.17 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.71) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 72.38) ประเภทของกิจการจัดเป็นบริการ (ร้อยละ 65.71) และอุตสาหกรรม (ร้อยละ 31.43) โดยเป็นสถานประกอบการประเภท สินค้าอุตสาหกรรม (ร้อยละ 25.49) บริการ (ร้อยละ 23.53) เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร (ร้อยละ 20.59) โดยเฉลี่ย สถานประกอบการนั้นเปิดดำเนินการมาแล้ว 15.38 ปีและมีจำนวนแรงงาน 47 คน (ค่ามัธยฐาน) (แต่หากคำนวณที่ค่าเฉลี่ยเลขคณิตจะมี 789.76 คน) และมีรายได้ต่อเดือน 400,000 บาท (ค่ามัธยฐาน) (แต่หากคำนวณที่ค่าเฉลี่ยเลขคณิตจะมี 46,100,000 บาท เนื่องจากในกลุ่มตัวอย่างมีกิจการที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือนสูงอย่างมากรวมอยู่)

ตารางที่ 5.10 ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการจากกรมฯ

กลุ่มตัวอย่าง	ประเภทกิจการ (ร้อยละ)			อายุเฉลี่ย สถาน ประกอบการ (ปี)	จำนวนแรงงาน (คน)		รายได้ต่อเดือน (หมื่นบาท)	
	อุตสาหกรรม	บริการ	เกษตร		ค่าเฉลี่ย	มัธ ฐาน	ค่าเฉลี่ย	มัธ ฐาน
ผู้ประกอบการ ที่เคยใช้บริการ	31.43	65.71	2.86	15.38	789.76	47	4,610	40
ผู้ประกอบการ ที่ไม่เคยใช้บริการ	24.78	68.22	7.00	11.07	175.22	11	251.34	5

ที่มา: คณะผู้วิจัย

ตารางที่ 5.10 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ 4 ผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน จำนวนตัวอย่างสูงสุดมาจากกรุงเทพฯ (ร้อยละ 13.4) รองลงมาคือ เชียงใหม่ (ร้อยละ 4.37) และศรีสะเกษ (ร้อยละ 3.21) นอกนั้นมีการกระจายอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ จังหวัดละ 1-10 คน เกินครึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางานนั้นไม่ใช่เจ้าของกิจการเอง เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชี ฯลฯ (ร้อยละ 52.77) มีอายุเฉลี่ย 40.13 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.77) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 60.93) รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 12.83) และอนุปริญญา/ปวส. (ร้อยละ 12.54) ประเภทของกิจการจัดเป็นบริการ (ร้อยละ 68.22) และอุตสาหกรรม (ร้อยละ 24.78) โดยเป็นสถานประกอบการประเภท เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร (ร้อยละ 31.38) และบริการ (ร้อยละ 28.15) โดยเฉลี่ย สถานประกอบการนั้นเปิดดำเนินการมาแล้ว 11.07 ปีและมีจำนวนแรงงาน 11 คน (ค่ามัธยฐาน) (แต่หากคำนวณที่ค่าเฉลี่ยเลขคณิตจะมี 175.22 คน) และมีรายได้ต่อเดือน 50,000 บาท (ค่ามัธยฐาน) (แต่หากคำนวณที่ค่าเฉลี่ยเลขคณิตจะมี 2,513,643 บาท)

5.2.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการจากกรมการจัดหางาน

ร้อยละ 19.61, 14.01, 11.20 ของผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการรู้จักบริการของกรมการจัดหางานผ่านเว็บไซต์กรม เฟซบุ๊กกรมและการใช้บริการของกรมอื่น ๆ ตามลำดับโดยส่วนใหญ่คือร้อยละ 56.76 ใช้บริการจัดหาแรงงานภายในประเทศ ร้อยละ 28.38 ใช้บริการการทำงานของคนต่างด้าว และร้อยละ 10.81 ใช้บริการในการหาข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานในประเทศ อีกร้อยละ 4.05 ใช้บริการจัดส่งลูกจ้างไปทำงาน/ฝึกงานต่างประเทศ โดยส่วนใหญ่คือร้อยละ 61.90 เห็นว่ากรมการจัดหางานสามารถตอบสนองความต้องการได้ภายในช่วงเวลาที่คาด ร้อยละ 21.90 เห็นว่าตอบสนองได้แต่ค่อนข้างช้ากว่าที่ต้องการ อีกร้อยละ 13.33 เห็นว่าตอบสนองได้เร็วกว่าที่คาดไว้ที่เหลือคือร้อยละ 2.86 เห็นว่าตอบสนองไม่ได้ตามที่ต้องการ

ในด้านความพึงพอใจโดยรวม จากตารางที่ 5.11 ผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการของกรมการจัดหางานมีความพอใจ (ร้อยละ 45.71) ขณะที่ร้อยละ 39.05 มีความพอใจมาก ร้อยละ

13.33 รู้สึกเฉย ๆ ส่วนที่เหลือร้อยละ 1.9 นั้นไม่พอใจ ส่วนความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้ Smart Job Center เกินครึ่งของผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการมีความพอใจ (ร้อยละ 51.43) ขณะที่ร้อยละ 18.10 พอใจมาก ร้อยละ 15.24 รู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 10.48 ไม่เคยใช้ ส่วนที่เหลือคือร้อยละ 4.76 ไม่พอใจหรือไม่พอใจมาก ผู้ประกอบการเกือบทั้งหมดหรือร้อยละ 93.33 คาดว่าจะใช้บริการจากกรมการจัดหางานอีกในอนาคตอย่างแน่นอน

ตารางที่ 5.11 ความถี่ของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการ
จำแนกตามความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของกรมฯ

ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความต้องการจากกรมฯ	ความพึงพอใจโดยรวม					รวม
	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	
ไม่ได้ตามที่ต้องการ	0	1	1	1	0	3
ได้แต่ค่อนข้างช้ากว่าที่ ต้องการ	0	1	11	8	3	23
ได้ภายในช่วงเวลาที่คาด	0	0	2	37	26	65
ได้เร็วกว่าที่คาดไว้	0	0	0	2	12	14
รวม	0	2	14	48	41	105

ที่มา: คณะผู้วิจัย

สำหรับผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน จากตารางที่ 5.12 เกือบครึ่งหรือร้อยละ 47.52 รู้จักกรมการจัดหางานเพียงแค่ชื่อ ร้อยละ 43.15 รู้จักดี ส่วนที่เหลือคือ ร้อยละ 9.33 ไม่รู้จักกรมการจัดหางาน เมื่อถามถึงสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการด้านใด ๆ จากกรมการจัดหางาน เกือบครึ่งหรือร้อยละ 47.84 ไม่รู้ว่ากรมการจัดหางานทำอะไรได้บ้าง ร้อยละ 36.49 เห็นว่าไม่จำเป็น เช่น ยังไม่มีเหตุให้ติดต่อ ยังไม่ประสบปัญหาเนื่องจากยังไม่เคยต้องการแรงงานจำนวนมาก เป็นธุรกิจขนาดเล็กและธุรกิจครอบครัว ไม่ต้องการแรงงานจำนวนมาก มีคนในพื้นที่พอเพียงพอแล้ว และร้อยละ 7.03 ไม่รู้ว่ามีการจัดหางานอยู่ เมื่อถามว่าประสบปัญหาใด ๆ ในการหาแรงงานมาทำงานหรือไม่ จากตารางที่ 5.13 ร้อยละ 57.14 ตอบว่ามีบ้างแต่ก็สามารถหาได้ ร้อยละ 40.23 ตอบว่าไม่มีปัญหาใด ๆ (หาได้ตลอดเมื่อต้องการ) ส่วนที่เหลือคือร้อยละ 2.62 ตอบว่ามีปัญหาเป็นอย่างมาก ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับกรณีของแรงงานแล้ว พบว่าผู้ประกอบการประสบปัญหาการหาแรงงานน้อยกว่าปัญหาที่แรงงานหางานทำ สำหรับผู้ที่มีปัญหาในการหางานทำ ร้อยละ 28.40 แก้ปัญหาในด้านการหางานโดยการประกาศรับสมัครเอง ร้อยละ 25.93 หาแรงงานผ่านนายหน้าในการจัดหางาน ร้อยละ 17.90 หาแรงงานผ่านประกาศออนไลน์ โซเชียลมีเดีย และร้อยละ 13.58 หาแรงงานโดยการจ้างตัวแทนโดยเฉพาะในการจัดหางาน ส่วนที่เหลือคือหาโดยวิธีอื่น เช่น ติดต่อทางเพื่อน/คนรู้จัก/พนักงาน/Sub-Contract

ตารางที่ 5.12 ความถี่ของสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการด้านใด ๆ จากกรมการจัดหางาน
จำแนกตามระดับความรู้จักของผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมฯ

สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการด้านใด ๆ จากกรมฯ	ระดับความรู้จักกรมการจัดหางาน			รวม
	รู้จักเพียงแคชื่อก	รู้จักดี	ไม่รู้จัก	
ไม่รู้ว่ามียอยู่	4	8	13	25
ไม่รู้ว่าทำอะไรได้บ้าง	97	53	18	168
ไม่เชื่อมั่นคิดว่าเสียเวลา	3	0	0	3
ไม่จำเป็น	59	63	8	130
ใช้ช่องทางอื่นในการหาแรงงาน	4	6	2	12
ระยะทาง/ไม่สะดวก	2	3	0	5
ไม่เคยใช้บริการ	1	5	0	6
อื่น ๆ	0	5	0	5
ไม่ตอบคำถาม	0	6	0	6
รวม	170	149	41	360

หมายเหตุ สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการด้านใด ๆ จากกรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ที่มา: คณะผู้วิจัย

ตารางที่ 5.13 ความถี่ของวิธีการแก้ไขในด้านการหางานของผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมฯ
จำแนกตามระดับความรุนแรงในการประสบปัญหาในการหางานทำ

วิธีแก้ปัญหาในด้านการหางาน	การประสบปัญหาในการหางานทำ			รวม
	ไม่มีปัญหาใด ๆ	มีปัญหาบ้างแต่ก็สามารถหาได้	มีปัญหาเป็นอย่างมาก	
จ้างตัวแทนโดยเฉพาะในการจัดหางาน	0	22	0	22
หาผ่านนายหน้าในการจัดหางาน	0	40	2	42
ประกาศรับสมัครเอง	0	44	2	46
ติดต่อทางเพื่อน /คนรู้จัก/พนักงาน	0	13	3	16
ประกาศทางอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย	0	28	1	29
อื่น ๆ เช่น จ้างรายวัน จ้างคนในพื้นที่	0	7	0	7
ไม่ตอบคำถาม	138	42	1	181
รวม	138	196	9	343

หมายเหตุ วิธีแก้ปัญหาในด้านการหางาน เฉพาะผู้ที่มีปัญหาในการหางาน (2. มีปัญหาบ้างแต่ก็สามารถหาได้ และ 3.มีปัญหาอย่างมาก)

ที่มา: คณะผู้วิจัย

5.2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการหาแรงงานของผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการของกรมการจัดหางาน ใช้เวลาในการหาลูกจ้าง/แรงงานโดยเฉลี่ย 11.32 วัน โดยแต่ละวันใช้เวลา 3.96 ชั่วโมงจนกระทั่งได้คนมาทำงาน แผนกที่มีปัญหาในการหาคนมาทำงานมากที่สุดคือ ช่างซ่อมบำรุง (ร้อยละ 22) รองลงมาคือการขาย การตลาด (ร้อยละ 18) ปัญหาในการหาคนมาทำงานคือ การเปลี่ยนงานบ่อย (ร้อยละ 30.73) ขาดความขยัน ความอดทน ความกระตือรือร้นในการทำงาน (ร้อยละ 28.29) ขาดทักษะความรู้ความสามารถที่จะทำงานได้ (ร้อยละ 22.44) และไม่มีคนมาสมัครงาน (ร้อยละ 14.63)

ผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการของกรมการจัดหางาน ใช้เวลาในการหาลูกจ้าง/แรงงานโดยเฉลี่ย 10.34 วัน โดยแต่ละวันใช้เวลา 4.41 ชั่วโมงจนกระทั่งได้คนมาทำงานโดยใช้วิธีรับสมัครเองทางอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 31.01) บอกผ่านคนรู้จัก (ร้อยละ 29.91) ติดประกาศตามบอร์ด (ร้อยละ 22.31) และรับสมัครผ่านเว็บจัดหางาน (เอกชน) (ร้อยละ 14.56) แผนกที่มีปัญหาในการหาคนมาทำงานมากที่สุดคือ การขาย การตลาด (ร้อยละ 17.26) ช่างซ่อมบำรุง (ร้อยละ 15.27) การผลิต (ร้อยละ 14.82) การเงิน บัญชี (ร้อยละ 11.95) ปัญหาในการหาคนมาทำงานคือ ขาดความขยัน ความอดทน ความกระตือรือร้นในการทำงาน (ร้อยละ 35.15) การเปลี่ยนงานบ่อย (ร้อยละ 27.82) ขาดทักษะความรู้ความสามารถที่จะทำงานได้ (ร้อยละ 23.21) และไม่มีคนมาสมัครงาน (ร้อยละ 9.57)

เมื่อเปรียบเทียบเวลาในการหาลูกจ้าง/แรงงานโดยเฉลี่ยของผู้ประกอบการ (10.34-11.32 วัน วันละ 3.96-4.41 ชั่วโมง) กับเวลาโดยเฉลี่ยที่แรงงานใช้ในการหางาน (18.76-20.25 วัน วันละ 3.39-4.23 ชั่วโมง) จะพบว่าโดยเฉลี่ยแล้วแรงงานใช้เวลาในการหางานมากกว่าผู้ประกอบการใช้เวลาในการหาลูกจ้าง/แรงงาน หากแรงงานที่หางานมีจำนวนมากในขณะที่ผู้ประกอบการที่หาลูกจ้าง/แรงงานมีจำนวนน้อย เวลาโดยเฉลี่ยที่แรงงานแต่ละคนใช้ในการหางานจนกระทั่งได้งานควรจะนานกว่าเวลาที่ผู้ประกอบการแต่ละรายใช้ในการหาลูกจ้าง/แรงงานมาทำงาน ดังนั้นคำอธิบายหนึ่งสำหรับผลที่พบในการสำรวจครั้งนี้ในด้านเวลาที่แรงงานใช้ในการหางานสูงกว่าที่ผู้ประกอบการใช้ในการหาลูกจ้าง/แรงงานก็คือ อุปทานของแรงงานจากฝั่งลูกจ้างมีมากกว่าอุปสงค์ของแรงงานจากฝั่งผู้ประกอบการ

5.2.4 ความคาดหวังจากกรมการจัดหางาน

สำหรับความต้องการให้กรมการจัดหางานมีการปรับปรุงในการบริการของผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการ จากตารางที่ 5.14 ร้อยละ 51.43 รู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 34.29 เห็นว่าไม่ต้องปรับปรุงอะไร มีเพียงร้อยละ 14.29 เห็นว่าต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เมื่อถามถึงความต้องการให้กรมการจัดหางานปรับปรุงในด้านใด ร้อยละ 37.42 ต้องการให้กรมการจัดหางานช่วยคัดกรองแรงงานที่มีความสามารถ/ตรงตามความต้องการ ร้อยละ 23.23 ต้องการข้อมูลแรงงานที่ครบวงจร ร้อยละ 18.71 ต้องการลดขั้นตอนในการหาแรงงานต่างด้าว ร้อยละ 13.55 ต้องการลดขั้นตอนในการ

หาแรงงานในประเทศ และหากกรมสามารถปรับปรุงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้ ร้อยละ 94.29 คาดว่าน่าจะใช้บริการจากกรมในอนาคต ร้อยละ 5.71 ยังคงไม่แน่ใจ

ตารางที่ 5.14 ความถี่ของระดับความต้องการให้กรมการจัดหางานปรับปรุงบริการของผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการจากกรมฯ จำแนกตามด้านที่ต้องการให้ปรับปรุง

ด้านที่ต้องการให้ปรับปรุง	ระดับความต้องการให้กรมปรับปรุงบริการ			รวม
	ไม่ต้องปรับปรุงอะไร	ยังงักได้	ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน	
1.ลดขั้นตอนในการหาแรงงานในประเทศ	5	12	4	21
2. ลดขั้นตอนในการหาแรงงานต่างด้าว	6	13	9	28
3. ช่วยคัดกรองแรงงานที่มีความสามารถ/ตรงตามความต้องการ	23	30	5	58
4. ให้ข้อมูลแรงงานที่ครบวงจร	8	20	7	35
5. อัปเดตทะเบียนคนว่างงาน	0	3	1	4
6.ไม่มี	3	2	0	5
7.อื่น ๆ (ทำงานให้เร็วขึ้นกว่าเดิมและเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลให้หลากหลายขึ้น)	0	1	1	2
รวม	45	81	27	153

หมายเหตุ สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการด้านใด ๆ จากกรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ที่มา: คณะผู้วิจัย

สำหรับคำแนะนำใด ๆ จากผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางานที่ตอบคำถามในส่วนนี้ 8 ราย ร้อยละ 62.50 มีคำแนะนำในด้านระบบการหางาน โดยอยากให้มีรายชื่อของคนว่างงานแยกไว้เพิ่มเติม และมีการอัปเดตข้อมูลคนว่างงานในเว็บไซต์เรื่อย ๆ โดยทำให้เป็นปัจจุบันให้มากที่สุด มีระบบที่จัดส่งข้อมูลคนที่มาขึ้นทะเบียนว่างงาน คัดแยกข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ (ตำแหน่งงาน) และส่งข้อมูลให้สถานประกอบการ ไม่ว่าจะผ่านทาง E-mail/Line และลดขั้นตอน ลดการใช้เอกสาร ร้อยละ 25 มีคำแนะนำในด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ว่าเจ้าหน้าที่ควรพบปะกับสถานประกอบการให้มากขึ้นและเห็นว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างค่อนข้างช้า นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่ในกรมควรมีการปรึกษากันก่อนให้ความรู้แก่นายจ้างและความรู้ที่ให้ควรตรงกัน เพราะเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์บอกอย่างหนึ่งแต่เมื่อผู้ประกอบการมายื่นเอกสารแล้วกลับทำไม่ได้ตามที่เจ้าหน้าที่บอก ร้อยละ 12.5 มีคำแนะนำในด้านการประชาสัมพันธ์โดยต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้กลุ่มคนจำนวนมากสามารถเข้าถึงข้อมูลการจัดหาคนทำงานได้

สำหรับความคาดหวังในบริการของกรมการจัดหางานของผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการกรมการจัดหางาน จากตารางที่ 5.15 ร้อยละ 39.33 คาดหวังการจัดหาแรงงานให้ได้ตามความต้องการภายในเวลาที่กำหนด ร้อยละ 19.22 คาดหวังการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัย ร้อยละ 9.52 คาดหวังการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายทุกภาคส่วน ร้อยละ 9.35 คาดหวังการบริหารจัดการการทำงานของคนที่ต่างด้าวให้รวดเร็ว-ลดค่าใช้จ่าย อย่างไรก็ตาม ร้อยละ 15.87 ไม่ได้คาดหวังอะไร และหากกรมการจัดหางานสามารถให้บริการตามที่ผู้ประกอบการคาดหวังได้ ร้อยละ 55.39 จะใช้บริการกรมการจัดหางานแน่นอน ร้อยละ 36.15 จะลองใช้ดู ร้อยละ 7.58 ยังไม่ใช้แต่จะรอดูไปก่อน ส่วนที่เหลือคือร้อยละ 0.87 จะไม่ใช้อย่างแน่นอน

ตารางที่ 5.15 ความถี่ของระดับความต้องการใช้บริการหากกรมการจัดหางานสามารถให้บริการตามที่ผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการคาดหวัง จำแนกตามด้านที่คาดว่าจะใช้บริการ

ด้านที่คาดว่าจะใช้บริการ	ระดับความต้องการใช้บริการ				รวม
	ใช้อย่างแน่นอน	จะลองใช้ดู	ยังไม่ใช้รอดูไปก่อน	ไม่ใช้อย่างแน่นอน	
1. จัดหาแรงงานให้ได้ตามความต้องการภายในเวลาที่กำหนด	148	70	4	1	223
2. ไม่ได้คาดหวังอะไร	21	44	20	2	87
3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัย	66	41	2	1	110
4. พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล	21	16	0	0	37
5. บริหารจัดการการทำงานของคนที่ต่างด้าวให้รวดเร็ว-ลดค่าใช้จ่าย	29	21	0	1	51
6. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายทุกภาคส่วน	34	21	1	0	56
7. คาดหวังว่าจะมีแรงงานที่ต้องการทำงาน	1	0	0	0	1
รวม	320	213	27	5	565

หมายเหตุ ด้านที่คาดว่าจะใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ที่มา: คณะผู้วิจัย

สำหรับคำแนะนำใด ๆ จากผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางานที่ตอบคำถามในส่วนนี้ 29 ราย ร้อยละ 31.03 มีคำแนะนำในด้านการประชาสัมพันธ์โดยอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ที่มากกว่านี้ ให้ผู้ประกอบการได้ทราบในเรื่องต่าง ๆ ให้ครบถ้วนและต่อเนื่อง ร้อยละ 14.24 มีคำแนะนำในด้านระบบหาแรงงานโดยอยากให้กรมหาแรงงานที่มีประสิทธิภาพรองรับในตลาดแรงงานไว้ เพื่อผู้ประกอบการจะได้ไม่ต้องเสียเวลาหาคนงานบ่อย ๆ อยากรู้ข้อมูลที่ทันสมัย ตรวจสอบข้อมูลง่าย แบ่งหมวดหมู่ชัดเจนและแยกประเภทการจัดหางาน ลดขั้นตอนเพื่อความสะดวกและรวดเร็วและเพิ่มช่องทางในการคัดเลือกแรงงานโดยตรง ร้อยละ 10.34 มีคำแนะนำในด้านเทคโนโลยี โดยอยากให้มีช่องทางเว็บไซต์ผ่านกรมแต่ผู้ประกอบการสามารถลงประกาศงานตัวเอง

มีการพัฒนาเว็บไซต์ Smart Job และสร้างแอปพลิเคชันให้มีความเป็นมิตรต่อผู้ใช้ (User Friendly) มากขึ้น โดยนำเทคโนโลยี AI และ machine learning มาใช้ในการวิเคราะห์และแนะนำตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับผู้ใช้งาน โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลที่ไม่จำเป็นจำนวนมาก และมีการพัฒนาระบบจัดการข้อมูล (Data Management) เพื่อให้เห็นความเปลี่ยนแปลงในตลาดแรงงานแบบ Real Time โดยรวบรวมข้อมูลของเอกชนที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมการจัดหางานมารวมด้วย เช่น Jobdb Jobbkk เพื่อให้ข้อมูลแรงงานของประเทศอยู่ที่กรมเพียงแห่งเดียว ร้อยละ 10.34 มีคำแนะนำในด้านการเข้ารับบริการ โดยเพิ่มช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ เพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นในการให้บริการ อย่างไรก็ตามร้อยละ 20.69 เห็นว่าไม่ต้องปรับปรุงใด ๆ

5.2.5 ผลกระทบของโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ

ตารางที่ 5.16 แสดงร้อยละของผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ต่อผู้ประกอบการไม่ว่าจะเคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน ร้อยละ 38.37 เห็นว่าสถานการณ์โควิด-19 ทำให้กำไรลดลง ร้อยละ 25.96 มีรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไปเพราะสถานการณ์โควิด-19 ร้อยละ 15.55 ขาดทุนมากขึ้น ร้อยละ 11.41 มีต้นทุนเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามร้อยละ 7.99 ไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เพราะสถานการณ์โควิด-19 ร้อยละ 1.85 มีกำไรมากขึ้น ร้อยละ 1.57 ต้นทุนลดลง และร้อยละ 1.28 ขาดทุนลดลง

สำหรับผู้ประกอบการที่มีกำไรลดลง ร้อยละ 72.22 ไม่ทราบหรือไม่ต้องการตอบว่ากำไรลดลงเท่าไรเมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนโควิด-19 ร้อยละ 5.56 มีกำไรลดลง 50% และ 70% ร้อยละ 3.7 มีกำไรลดลง 60% และ 80% ส่วนที่เหลือคือร้อยละ 9.25 มีกำไรลดลงระหว่าง 20-40% เมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนโควิด-19 สำหรับผู้ประกอบการที่ขาดทุนมากขึ้น ร้อยละ 60.87 ไม่ทราบหรือไม่ต้องการตอบว่าขาดทุนมากขึ้นเท่าไรเมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนโควิด-19 ร้อยละ 17.39 ขาดทุนมากขึ้น 30% ร้อยละ 8.70 ขาดทุนมากขึ้น 50% และ 70% และร้อยละ 4.35 ขาดทุนมากขึ้น 10% เมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนโควิด-19 สำหรับผู้ประกอบการที่มีต้นทุนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 64.71 ไม่ทราบหรือไม่ต้องการบอกว่ากำไรลดลงเท่าไร ที่เหลือกำไรลดลงในช่วง 9.9%-80% เมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนโควิด-19 สำหรับผู้ประกอบการที่มีกำไรเพิ่มขึ้นจากสถานการณ์โควิด-19 ทั้งหมดไม่ทราบหรือไม่ต้องการบอกว่ากำไรเพิ่มขึ้นเท่าไรเมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนโควิด-19

ตารางที่ 5.16 ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ

ระดับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19	จำนวนผู้ประกอบการ (ร้อยละ)
กำไรมากขึ้น	1.85
ไม่เปลี่ยนแปลง	7.99
กำไรลดลง	38.37
ขาดทุนมากขึ้น	11.55
ขาดทุนน้อยลง	1.28
ต้นทุนลดลง	1.57
ต้นทุนเพิ่มขึ้น	11.42
รูปแบบการทำงานเปลี่ยนไป	25.97
รวม	100

ที่มา: คณะผู้วิจัย

สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลต่อการจ้างงานของผู้ประกอบการโดยร้อยละ 42.63 มีการลดจำนวนลูกจ้างลง ร้อยละ 12.28 มีการเปลี่ยนลูกจ้างแต่จำนวนรวมยังเท่าเดิม อย่างไรก็ตาม ร้อยละ 42.86 ไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในการจ้างงานของสถานประกอบการและร้อยละ 2.23 มีการเพิ่มจำนวนลูกจ้างมากขึ้น

สำหรับผู้ประกอบการที่มีการเปลี่ยนแปลงในการจ้างงาน ร้อยละ 33.43 หารลูกจ้าง/คนงานได้ยากขึ้น ร้อยละ 19.50 หารลูกจ้าง/แรงงานได้ง่ายขึ้น แต่ร้อยละ 47.08 การหา ลูกจ้าง/คนงานไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปจากสถานการณ์ก่อนโควิด-19 ในด้านการเปลี่ยนแปลงใน ตำแหน่งงานที่สถานประกอบการต้องการจ้าง เกินครึ่งหรือเกือบถึงครึ่งมักจะตอบว่าไม่มีการ เปลี่ยนแปลงในตำแหน่งงานที่ต้องการจ้าง อย่างไรก็ตามร้อยละ 25.58 และ 19.16 ของสถาน ประกอบการมีความต้องการจ้างตำแหน่งด้านการผลิตและบุคคลลดลง

ในด้านลักษณะการจ้างงานของสถานประกอบการ ร้อยละ 28.61 และ 23.84 ได้ลดการจ้างพนักงานประจำและลดการจ้างลูกจ้างรายวันหรือรายชั่วโมงลงตามลำดับ อีกร้อยละ 21.12 ลดค่าจ้างลง ร้อยละ 18.73 และ 16.92 ลดการจ้างลูกจ้างชั่วคราวและลดการจ้างลูกจ้าง รับเหมาค่าแรงลงตามลำดับ ส่วนด้านอื่น ๆ เช่น วันทำงาน สวัสดิการ การจ้างแรงงานต่างด้าว การเปลี่ยนรูปแบบการจ้าง เช่น เป็นงาน/ชิ้น เกินครึ่งหรือเกือบถึงครึ่งมักจะตอบว่าไม่มีการ เปลี่ยนแปลงในลักษณะการจ้างงานดังกล่าว

ในด้านคุณสมบัติของแรงงาน ร้อยละ 24.41 และ 23.35 ของผู้ประกอบการ ต้องการทักษะและประสบการณ์ของแรงงานที่เพิ่มขึ้นตามลำดับ แต่ในด้านวุฒิการศึกษาประมาณ สามในสี่หรือร้อยละ 75.79 ไม่มีการเปลี่ยนแปลงในความต้องการในด้านวุฒิการศึกษาของแรงงาน และสำหรับประเภทอาชีพที่ต้องการจ้าง ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงในด้าน ประเภทอาชีพที่ต้องการจ้าง

ผู้ประกอบการจำนวน 41 รายมีความเห็นว่ากรมการจัดหางานควรมีการปรับปรุง/เพิ่มบริการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19 (ปัจจุบัน) และสถานการณ์หลังโควิด-19 (อนาคต) ดังต่อไปนี้ ร้อยละ 17.07 แนะนำว่ากรมการจัดหางานควรพัฒนาระบบจัดหางานโดยปรับปรุงฐานข้อมูลผู้มาขึ้นทะเบียนว่างงานและคัดกรองข้อมูลให้มีความชัดเจนและสามารถจัดส่งข้อมูลให้แก่สถานประกอบการได้ตามช่องทางอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์รวมถึงระบบ Smart Job เพื่อเพิ่มความสะดวกต่อนายจ้างและคนว่างงานและควรมีช่องทางให้ผู้ว่างงานเข้าถึงความต้องการของบริษัทโดยตรงและพัฒนาบริการให้ส่งต่อการใช้งานมากขึ้น ร้อยละ 17.07 แนะนำว่ากรมการจัดหางานควรพัฒนา Smart Job Wallet เน้นการบริการด้านออนไลน์ให้ได้มากที่สุดและมี Application ที่ช่วยอำนวยความสะดวก ร้อยละ 12.20 แนะนำว่ากรมการจัดหางานควรพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์โดยมีการให้ข้อมูลและการแจ้งให้รับรู้ข่าวสารที่เปิดกว้างมากกว่าที่เป็นอยู่เพื่อให้ผู้ประกอบการเข้าถึงได้ง่าย และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ชัดเจน ตรงตามกลุ่มเป้าหมายทั้งในสำนักงานและสื่อสังคมออนไลน์

5.3 แบบสอบถามบุคลากรสังกัดกรมการจัดหางาน

ในหัวข้อนี้ จะกล่าวถึงผลการสำรวจข้อมูลและความคิดเห็นของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมการจัดหางานที่มีต่อภารกิจของกรมการจัดหางานทั้งในปัจจุบันและอนาคต หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยแบบสอบถามมีจำนวน 2 ชุด ชุดแรกออกแบบและจัดเก็บข้อมูลโดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมการจัดหางาน ในเดือนมิถุนายน 2563 เป็นการสอบถามหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกรมเพื่อให้มีการทบทวนภารกิจและข้อเสนอในการปรับปรุงหน่วยงานทั้งส่วนกลางและภูมิภาค ส่วนชุดที่สองออกแบบโดยทีมผู้วิจัย และจัดเก็บข้อมูลโดยกรมการจัดหางานในเดือนตุลาคม 2563 ซึ่งแบบสอบถามทั้งสองชุดมีข้อคำถามที่คล้ายคลึงกันในเรื่อง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในภารกิจด้านต่าง ๆ ปัญหาอุปสรรคที่ต้องเผชิญ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับบทบาท ภารกิจ และวิธีการทำงาน โดยแบบสอบถามชุดแรกสอบถามไปยังหน่วยงานในสังกัดกรมการจัดหางาน ในขณะที่แบบสอบถามชุดที่สองถามไปยังบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติภารกิจภายใต้กรมการจัดหางาน (เนื่องจากกรมฯ มีข้อมูลที่เพิ่งสำรวจจากหน่วยงานต่างๆ ทีมวิจัยจึงใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อไม่ให้เกิดการสำรวจซ้ำซ้อน)

สำหรับแบบสอบถามชุดแรก ได้รับการตอบกลับจากหน่วยงานในสังกัดกรมการจัดหางานจำนวน 82 หน่วยงาน แบ่งเป็น กลุ่มสำนัก/กอง/ศูนย์ จำนวน 10 หน่วยงาน และกลุ่มสำนักงานจัดหางานจังหวัด/กรุงเทพมหานคร (สจจ./สจก.) อีกจำนวน 72 หน่วยงาน ในขณะที่แบบสอบถามชุดที่สอง มีบุคลากรสังกัดกรมการจัดหางานตอบแบบสอบถามจำนวน 1,902 คน คิดเป็นร้อยละ 59 ของบุคลากรทั้งหมด ซึ่งมียอดรวมประมาณ 3,215 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 629 คน คิดเป็นร้อยละ 33.09 ลูกจ้างประจำ 79 คน คิดเป็นร้อยละ 4.16 พนักงานราชการ 329 คน คิดเป็นร้อยละ 17.31 และลูกจ้างชั่วคราวหรือจ้างเหมาบริการ 864 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักวิชาการจำนวน 879 คน (ร้อยละ 46.21) รองลงมาเป็นเจ้าของพนักงาน

480 คน (ร้อยละ 25.24) เจ้าหน้าที่ 174 คน (ร้อยละ 9.15) พนักงาน 123 คน (ร้อยละ 6.47) ผู้อำนวยการ 66 คน (ร้อยละ 3.47) นักจัดการ 49 คน (ร้อยละ 2.58) พนักงานขับรถ 35 คน (ร้อยละ 1.84) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 25 คน (ร้อยละ 1.31) นอกจากนี้ ยังมี นิตินกร 16 คน นักแนะแนวอาชีพ 12 คน ลูกจ้างประจำตำแหน่งอื่นๆ 11 คน แม่บ้าน 8 คน ล่าม/ผู้ประสานงานด้านภาษา 6 คน นักสถิติ 5 คน ผู้ตรวจราชการกรม 4 คน พนักงานรักษาความปลอดภัย 3 คน นักบริหาร 2 คน นักทรัพยากรบุคคล 2 คน นักประชาสัมพันธ์ 1 คน นักวิเทศสัมพันธ์ 1 คน ในหัวข้อนี้ จะประกอบด้วย 4 ส่วน ส่วนแรกจะกล่าวถึงผลกระทบที่มีต่อภารกิจของกรมการจัดหางานอันเป็นผลจากโควิด-19 ส่วนที่สองจะกล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงในภารกิจที่เป็นความปกติใหม่ ส่วนที่สาม จะเป็นปัญหาและข้อเสนอแนะในภารกิจด้านต่าง ๆ และส่วนสุดท้ายจะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการได้รับการสนับสนุนเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

ตารางที่ 5.17 ความถี่ของตำแหน่งของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม

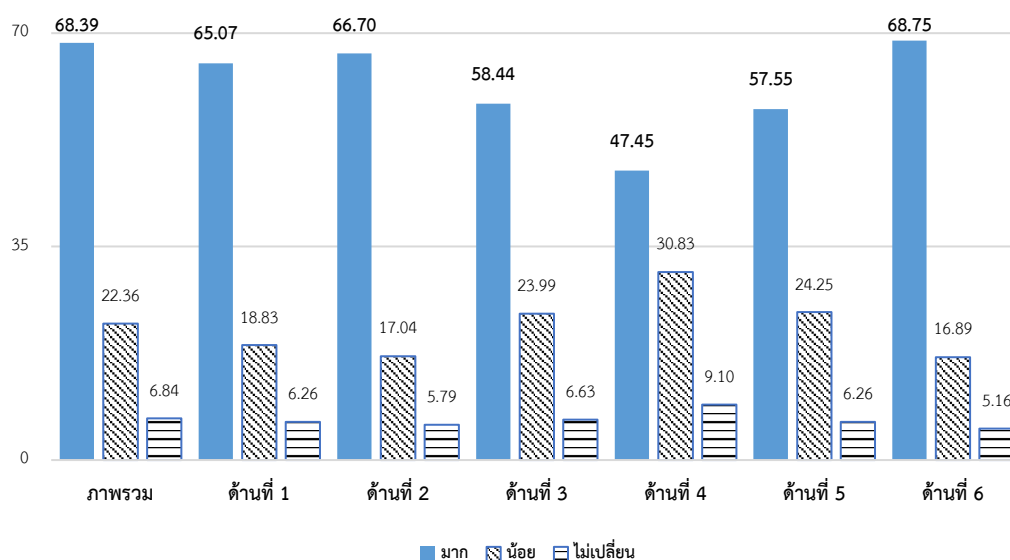
ตำแหน่ง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)
นักวิชาการ	879	46.21
เจ้าพนักงาน	480	25.24
เจ้าหน้าที่	174	9.15
พนักงาน	123	6.47
ผู้อำนวยการ	66	3.47
นักจัดการ	49	2.58
พนักงานขับรถ	35	1.84
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	25	1.31
นิตินกร	16	0.84
นักแนะแนวอาชีพ	12	0.63
ลูกจ้างประจำตำแหน่งอื่นๆ	11	0.58
แม่บ้าน	8	0.42
ล่าม/ผู้ประสานงานด้านภาษา	6	0.32
นักสถิติ	5	0.26
ผู้ตรวจราชการกรม	4	0.21
พนักงานรักษาความปลอดภัย	3	0.16
นักบริหาร	2	0.11
นักทรัพยากรบุคคล	2	0.10
นักประชาสัมพันธ์	1	0.05
นักวิเทศสัมพันธ์	1	0.05
บรรณารักษ์	0	0
นายช่างศิลป์/นายช่างภาพ	0	0
รวม	1,902	100

ที่มา: คณะผู้วิจัย

5.3.1 ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่อภารกิจของกรมฯ

จากแบบสอบถามที่กรอกโดยบุคลากรสังกัดกรมการจัดหางานในภาพรวม จากบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,902 ราย ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 68.39 มีความเห็นว่าการแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อภารกิจของหน่วยงานมาก โดยร้อยละ 68.75 ของบุคลากรที่กรอกแบบสอบถาม เห็นว่า ด้านที่มีผลกระทบมากที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ได้แก่ การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว รองลงมาคือ ด้านการจัดหางานต่างประเทศ ร้อยละ 66.70 ทั้งนี้สาเหตุน่าจะจะเป็นเพราะการแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศอย่างชัดเจน ถัดมาเป็นด้านการจัดหางานภายในประเทศ ร้อยละ 65.07 ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องมาจากการว่างงานของแรงงานจำนวนมากในประเทศ ส่วนด้านการบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน ร้อยละ 39.93 ของบุคลากรเห็นว่า เป็นภารกิจที่ได้รับผลกระทบน้อยที่สุดหรือไม่ได้รับผลกระทบเลย รองลงมา ได้แก่ การตรวจและคุ้มครองคนหางาน ร้อยละ 30.62 และงานแนะแนว และส่งเสริมการประกอบอาชีพ ร้อยละ 30.51 ดังแสดงในภาพที่ 5.1

ภาพที่ 5.1 ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่อภารกิจของหน่วยงาน (หน่วยร้อยละ)



หมายเหตุ ไม่แสดงสัดส่วนของผู้ไม่สามารถตอบได้

ด้านที่ 1 การจัดหางานภายในประเทศ

ด้านที่ 3 งานแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ด้านที่ 5 การตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ด้านที่ 2 การจัดหางานต่างประเทศ

ด้านที่ 4 การบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน

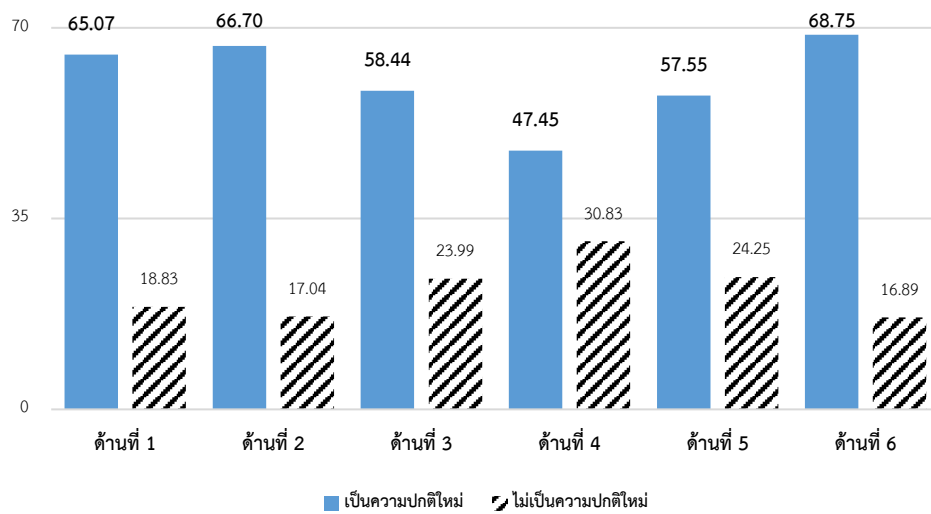
ด้านที่ 6 การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว

ที่มา: คณะผู้วิจัย

5.3.2 การเปลี่ยนแปลงของภารกิจที่เป็นความปกติใหม่

นอกจากนี้ บุคลากรส่วนใหญ่ยังประเมินว่า ผลกระทบที่ส่งผลต่อภารกิจนั้นเป็น ความปกติใหม่ (New normal) ซึ่งหมายถึง รูปแบบการทำงานอย่างใหม่ที่แตกต่างไปจากอดีตอัน เนื่องมาจากมีบางสิ่งมากระทบจนแบบแผน และแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติ และ เคยคาดหมายล่วงหน้าได้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย โดยเฉพาะ ด้านการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว ร้อยละ 68.75 การจัดทำงานต่างประเทศ ร้อยละ 66.70 และการจัดทำงานภายในประเทศ ร้อยละ 65.07 ดังแสดงในภาพที่ 5.2

ภาพที่ 5.2 การเปลี่ยนแปลงที่เป็นความปกติใหม่ (หน่วยร้อยละ)



หมายเหตุ ไม่แสดงสัดส่วนของผู้ไม่สามารถตอบได้

ด้านที่ 1 การจัดทำงานภายในประเทศ

ด้านที่ 2 การจัดทำงานต่างประเทศ

ด้านที่ 3 งานแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ด้านที่ 4 การบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน

ด้านที่ 5 การตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ด้านที่ 6 การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว

ที่มา: คณะผู้วิจัย

โดยความปกติใหม่ที่เกิดขึ้นกับภารกิจของกรมการจัดหางาน แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

(1) สุขภาพ (ร้อยละ 41.1) เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ต้องมีการสวมหน้ากากอนามัยของประชาชนและเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ การวัดอุณหภูมิร่างกาย การให้บริการเจลล้างมือและแอลกอฮอล์ การรักษาความสะอาดของพื้นผิวสัมผัสต่าง ๆ การมีฉากกั้นระหว่างกัน การจัดระเบียบผู้มารับบริการ โดยเว้นระยะห่างและจำกัดจำนวนผู้รับบริการในแต่ละรอบ นอกจากนี้ การรวมกลุ่มเพื่อจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไม่สามารถทำได้ เช่น กิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ งานแนะแนวอาชีพในโรงเรียน รวมไปถึงการออกตรวจนายจ้าง/สถานประกอบการอีกด้วย

(2) เทคโนโลยี (ร้อยละ 39.22) เพื่อลดการสัมผัส ลดการเดินทาง เพิ่มความสะดวกสบาย และประหยัดเวลา จึงมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น E-Service ผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และสื่อโซเชียล เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานในรูปแบบ

อิเล็กทรอนิกส์ และคลิปปวีดีโอ รวมถึงการให้บริการถามตอบออนไลน์ และรับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การจัดกิจกรรมแนะแนวอาชีพ การประชุม และการอบรมทางไกล (VDO Conference) โดยใช้โปรแกรม Zoom และ Google Classroom รวมถึงการทำงานที่บ้านในช่วงปิดเมืองอีกด้วย

(3) สภาพเศรษฐกิจ (ร้อยละ19.67) การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้เศรษฐกิจไทยหดตัวอย่างมาก ทำให้แรงงานว่างงาน มีชั่วโมงการทำงานและรายได้ที่ลดลง ซึ่งส่งผลต่อภารกิจการจัดหางานให้กับแรงงานไทยทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมไปถึงการบริหารจัดการการทำงานของแรงงานต่างด้าวในประเทศอีกด้วย ในด้านการจัดหางานในประเทศนั้น พบว่านายจ้างมีความต้องการจ้างงานลดน้อยลงมาก แต่ทว่าจำนวนผู้ว่างงานเพิ่มสูงขึ้นมาก ส่งผลให้ต้องหาดำแหน่งเชิงรุกตลอดเวลาไว้รองรับผู้สมัคร และทำให้ไม่สามารถจัดหางานได้บรรลุเป้า/ตัวชี้วัดของโครงการต่าง ๆ เช่น Job Expo และการจ้างงานเด็กจบใหม่แบบ Co-Payment ในขณะที่การจัดส่งแรงงานไปทำงานต่างประเทศไม่สามารถทำได้ แต่มีแรงงานไทยคืนถิ่นจำนวนมากเดินทางกลับจากต่างประเทศและต้องการมีงานทำ ในสภาวะเช่นนี้ การส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระควรได้รับงบประมาณเพิ่มขึ้น แต่กลับถูกปรับให้ลดลง นอกจากนี้ แรงงานต่างด้าวไม่สามารถเดินทางข้ามพรมแดนได้ ทำให้มีการปรับกฎระเบียบและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องเพื่อผ่อนผันการต่ออายุเอกสารและการเปลี่ยนแปลงนายจ้างได้

ตารางที่ 5.18 ความปกติใหม่ที่เกิดขึ้นกับภารกิจของกรมการจัดหางาน (ร้อยละ)

ความปกติใหม่	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม(ร้อยละ)
สุขภาพ	41.11
เทคโนโลยี	39.22
สภาพเศรษฐกิจ	19.67
รวม	100

ที่มา: คณะผู้วิจัย

5.3.3 ปัญหาและแนวทางการแก้ไขในการดำเนินภารกิจด้านต่าง ๆ

จากแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลโดยหน่วยงานในสังกัดของกรมการจัดหางาน จำนวน 82 แห่ง สามารถแบ่งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินภารกิจด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านการจัดหางานภายในประเทศ

ปัญหาสำคัญในด้านการจัดหางานภายในประเทศ คือ ระบบ Smart Job Center ใช้งานยาก ชัดชองบ่อย ลำช้า มีปัญหาในการกรอกและเชื่อมต่อข้อมูล ไม่สามารถจับคู่งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่มีแบบประเมินความถนัด ทักษะ และบุคลิกภาพ และขาดการประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานและการเพิ่มทักษะที่จำเป็น จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ และความเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น ในขณะที่ประชาชนนิยมใช้บริการจากแพลตฟอร์มหางาน

ออนไลน์ของเอกชนที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรมการจัดหางานอาจผันตัวไปทำหน้าที่กำกับดูแล และให้ภาคเอกชนเป็นผู้ดำเนินการการจัดหางานแทน

นอกจากนี้ ยังมีปัญหาขาดแคลนตำแหน่งงานสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้พันโทษ ซึ่งอาจแก้ไขโดยการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระแทน ออกมาตรการทางภาษีเพื่อจูงใจสถานประกอบการให้จ้างงานกลุ่มคนเหล่านี้ หรือปรับลดตัวชี้วัดการบรรจุนงานของคนกลุ่มนี้ให้สอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ตัวชี้วัดอาจไม่ครอบคลุมการหางานผ่านช่องทางออนไลน์ และทำให้เจ้าหน้าที่เน้นการหาตัวเลขมารอกให้ได้ตามเป้า แทนที่จะเน้นการทำงานเพื่อให้เกิดการบรรจุนงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งตัวเลขที่นำมากรอกอาจเป็นผลจากการที่นายจ้างสามารถหาแรงงานได้เอง

ภาคเอกชนไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควรในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการแรงงาน การขาดแคลนแรงงาน และตำแหน่งงานว่าง ทำให้ขาดข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนประเทศ จึงควรประสานกับภาคเอกชนเพื่อให้เห็นความสำคัญและมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของภาครัฐ หรือจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันเรื่องการจ้างงาน หรือออกกฎหมายบังคับให้เอกชนรายงานข้อมูลเกี่ยวกับการสมัครงานและตำแหน่งงาน เป็นต้น นอกจากนี้ ในปัจจุบัน รูปแบบการจ้างงานประเภทฟรีแลนซ์และรับจ้างเหมางานมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น จึงควรส่งเสริมความเข้าใจให้กับประชาชนในเรื่องลักษณะการทำงาน สวัสดิการ และการคุ้มครองแรงงาน โดยเพิ่มบุคลากรท้องถิ่นที่สามารถปฏิบัติงานในเชิงรุกในการให้ความรู้ในระดับชุมชน

2) ด้านการจัดหางานต่างประเทศ

ปัญหาแรงงานขาดความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศที่ถูกต้องตามกฎหมาย และยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลตำแหน่งงานที่กรมการจัดหางานเปิดรับสมัครได้อย่างทั่วถึง จึงควรพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

ปัญหาด้านการจัดหางานต่างประเทศที่สำคัญเป็นเรื่องระบบและขั้นตอนการดำเนินงาน เริ่มตั้งแต่การสมัครที่มีขั้นตอนยุ่งยาก ใช้ระยะเวลาชานาน มีค่าใช้จ่ายและค่าบริการสูง เนื้อหาหลักสูตรการอบรมเตรียมความพร้อมไม่ทันสมัย แรงงานบางส่วนไม่สะดวกเดินทางเข้ารับการอบรมตามกำหนดนัดหมายได้ ในส่วนนี้จึงควรพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายลง ปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรฝึกอบรมเตรียมความพร้อมให้ทันสมัย ให้ความรู้เกี่ยวกับประเภทวีซ่าและสัญญาการจ้างกับแรงงาน เปิดให้มีการอบรมออนไลน์เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและเพิ่มความยืดหยุ่นในเรื่องเวลาที่เข้ารับการอบรมมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การแจ้งการเดินทางกลับประเทศไทยของแรงงาน ไม่ว่าจะกลับชั่วคราวหรือถาวรยังขาดประสิทธิภาพ ทำให้คำขอ Re-Entry มีจำนวนมาก และมีแรงงานและบริษัทจำนวนมากที่ไม่ได้แจ้งการเดินทางกลับประเทศของแรงงาน ทำให้ภาครัฐไม่ทราบสถานะปัจจุบันของแรงงาน ในส่วนนี้จึงควรพัฒนาระบบให้สะดวกต่อแรงงานในการแจ้งการเดินทางกลับ และเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และสถานทูต เพื่อให้ภาครัฐมีข้อมูลสำหรับใช้กำหนดนโยบายและแผนการทำงาน นอกจากนี้ ควรเพิ่มบทลงโทษนายจ้างที่ไม่รายงานการเดินทางกลับ

ของลูกจ้าง และบังคับการเป็นสมาชิกกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศของแรงงาน และพิจารณาปรับเพิ่มค่าสมาชิกและเงินสงเคราะห์แก่สมาชิกของกองทุนฯ ให้เหมาะสมกับค่าครองชีพ

3) ด้านงานแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ภารกิจที่เจ้าหน้าที่เห็นควรให้ยุบเลิก/ปรับเปลี่ยนมากที่สุดคือ ภารกิจกองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้าน เป็นภารกิจที่ได้รับความเห็นว่าเป็นภารกิจที่ไม่มีความรู้ความชำนาญในการวิเคราะห์สินเชื่อเมื่อเกิดปัญหาผิวดันด์ชำระ เจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถในการเร่งรัดหนี้ จำเป็นต้องมีนิติกรดูแล และพัฒนาระบบโปรแกรมการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการให้กู้เงินกองทุนฯ แบบอัตโนมัติ นอกจากนี้ กองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้านยังได้รับความสนใจน้อย เนื่องจากมีกองทุนอื่น ๆ อีกหลายกองทุนให้กู้ยืมด้วยอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าและเงื่อนไขที่ดีกว่า จึงควรยกเลิกกองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้านนี้ หรือยุบรวมกับกองทุนของหน่วยงานอื่น หรือกำหนดให้มีเฉพาะในบางจังหวัดที่มีความขาดแคลนเงินกู้ ไม่จำเป็นต้องมีในทุกจังหวัด

ในด้านการแนะแนว พบว่า แบบทดสอบความถนัดและหลักสูตรการแนะแนวอาชีพมีความไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ทำให้ผลการประเมินขาดความน่าเชื่อถือ จึงควรปรับปรุงแบบทดสอบและหลักสูตรให้ทันสมัยสอดคล้องกับทักษะและอาชีพใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ ยังมีปัญหาขาดบุคลากรด้านการแนะแนวอาชีพที่มีความเชี่ยวชาญ จึงควรเพิ่มกรอบอัตรากำลัง และจัดทำหลักสูตรพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ปัญหาอีกประการหนึ่งที่ประสบคือ สถานศึกษาบางแห่งขาดความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตลอดจนระยะเวลาในการแนะแนวอาชีพที่สถานศึกษาจัดให้ไม่เพียงพอ การระบาดของโควิดส่งผลให้ไม่สามารถเข้าไป จัดกิจกรรมแนะแนวอาชีพในสถานศึกษา ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ในปฏิทินการปฏิบัติงานได้ จึงควรพัฒนาระบบแนะแนวอาชีพผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านโทรศัพท์มือถือ ทั้งนี้ ควรปรับลดเป้าหมายแนะแนวให้เหมาะสมกับบริบทแต่ละพื้นที่ โดยหารือร่วมกับหน่วยงานในภูมิภาค การกำหนดเป้าหมายโดยคำนึงถึงปริมาณอย่างเดียวทำให้มีนักเรียนเข้ารับการแนะแนวคราวละมาก ๆ การแนะแนวจึงไม่สามารถลงรายละเอียดแต่ละบุคคลได้

4) ด้านการบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน

ปัญหาสำคัญในด้านนี้ คือ การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานที่มีปริมาณมากขึ้นและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงควรเพิ่มอัตรากำลังในส่วนของนักสถิติและนักวิจัย โดยเฉพาะในส่วนภูมิภาค ควรรวบรวมและเชื่อมโยงฐานข้อมูลแรงงานจากหลายแหล่งเข้าด้วยกันเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ นอกจากนี้ ยังควรเผยแพร่ข้อมูลตลาดแรงงานผ่านทางช่องทางออนไลน์มากขึ้น เพื่อให้หน่วยงานด้านการศึกษาและองค์กรธุรกิจเข้าถึงได้โดยง่ายและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม

5) ด้านการตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ปัญหาด้านนี้ มี 5 เรื่อง ได้แก่

(1) ปัญหาหลอกลวงคนหางานของสายหรือนายหน้าเถื่อน ซึ่งมีการพัฒนา รูปแบบการหลอกลวง โดยใช้สื่อโซเชียลเป็นจำนวนมาก จึงควรตั้งฝ่ายตรวจสอบและปราบปราม การกระทำผิดเกี่ยวกับการหลอกลวงคนหางานทางอินเทอร์เน็ตขึ้น และบูรณาการการทำงานกับ หน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบังคับการปราบปราม การค้ายาเสพติด กรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น และเผยแพร่ ข้อมูลรายชื่อนายหน้าเถื่อนและบริษัทจัดหางานที่เป็นมิจฉาชีพให้ประชาชนได้รับทราบ

(2) ปัญหาขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะตำแหน่งนิติกรและพนักงานเจ้าหน้าที่ ทำให้การบังคับใช้กฎหมายขาดประสิทธิภาพ ทั้งในส่วนตรวจสอบ ปราบปราม จับกุม และดำเนินคดี นอกจากนี้ ยังควรอบรมด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

(3) ปัญหาความไม่มีประสิทธิภาพในการตรวจสอบและเอาผิดคนต่างด้าวที่ ลักลอบประกอบอาชีพอิสระ อันเป็นผลเนื่องมาจากการไม่มีข้อมูลแรงงานต่างด้าว ที่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังปรากฏมีหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันในการ ตรวจสอบคนต่างด้าวเหล่านี้ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน จึงควรพัฒนาแอปพลิเคชัน ที่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ และเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย

(4) ปัญหาระบบแจ้งการร้องทุกข์และกลไกคุ้มครองผู้ร้องทุกข์และเจ้าพนักงาน ขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากมีระบบการแจ้งการร้องทุกข์หลายช่องทาง ทำให้ยากต่อการตรวจสอบ อีกทั้งการดำเนินคดีมีขั้นตอนที่ยุ่งยากและมีระยะเวลานาน ขาดแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน เดียวกันในการดำเนินคดี และมีความเสี่ยงอันตรายในการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับผู้มิมีอิทธิพลในพื้นที่ กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางานควรประสานบูรณาการการทำงานร่วมกันกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจัดชุดเฉพาะกิจเข้าดำเนินการตรวจสอบเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ และ ประสานการร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

(5) ปัญหาความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถูกระงับการเดินทางไป ทำงานต่างประเทศ เช่น มีชื่อนามสกุล แต่ไม่มีที่อยู่ ทำให้ติดตามได้ยาก โดยเฉพาะกรณีที่เปลี่ยนชื่อ นามสกุลและเบอร์โทรศัพท์ จึงควรจัดเก็บข้อมูลให้สมบูรณ์ โดยให้แรงงานกรอกข้อมูลต่าง ๆ ออนไลน์ จะได้มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบครบถ้วนและนำมาใช้ประโยชน์ได้ง่าย นอกจากนี้ ยัง ควรเชื่อมโยงข้อมูลผู้ถูกระงับการเดินทางไปต่างประเทศกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสาน ความร่วมมือระหว่างกันในการตรวจสอบและสั่งระงับการเดินทางให้เป็นไปตามนโยบายและ มาตรฐานเดียวกัน

6) ด้านการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว

ปัญหาด้านนี้แบ่งได้เป็น 5 เรื่อง ดังนี้

(1) ปัญหานโยบายด้านแรงงานต่างด้าวมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย เพราะขาดการวางแผนระยะยาว ควรแต่งตั้งอนุกรรมการในระดับจังหวัดนำเสนอปัญหาและให้ข้อเสนอแนะกับส่วนกลางเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย

(2) ปัญหาการเพิ่มขึ้นของงานวิเคราะห์ข้อมูลแรงงานต่างด้าว จึงควรจัดให้มีหน่วยงานวิชาการเฉพาะด้านแรงงานต่างด้าว ทำหน้าที่จัดทำฐานข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลแรงงานต่างด้าวในเขตพื้นที่รับผิดชอบและให้การสนับสนุนงานวิชาการ เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานในประเทศไทยและการแย่งอาชีพของแรงงานไทย

(3) ปัญหาระบบข้อมูลสารสนเทศที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ข้อมูลแรงงานต่างด้าวไม่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากจังหวัดไม่สามารถปรับข้อมูลได้เอง แต่ต้องรอประสานกับส่วนกลางมีปัญหาในการกรอก จัดเก็บ และเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างระบบ และไม่สามารถเชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ระบบจึงควรได้รับการวางแผนให้สามารถสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว

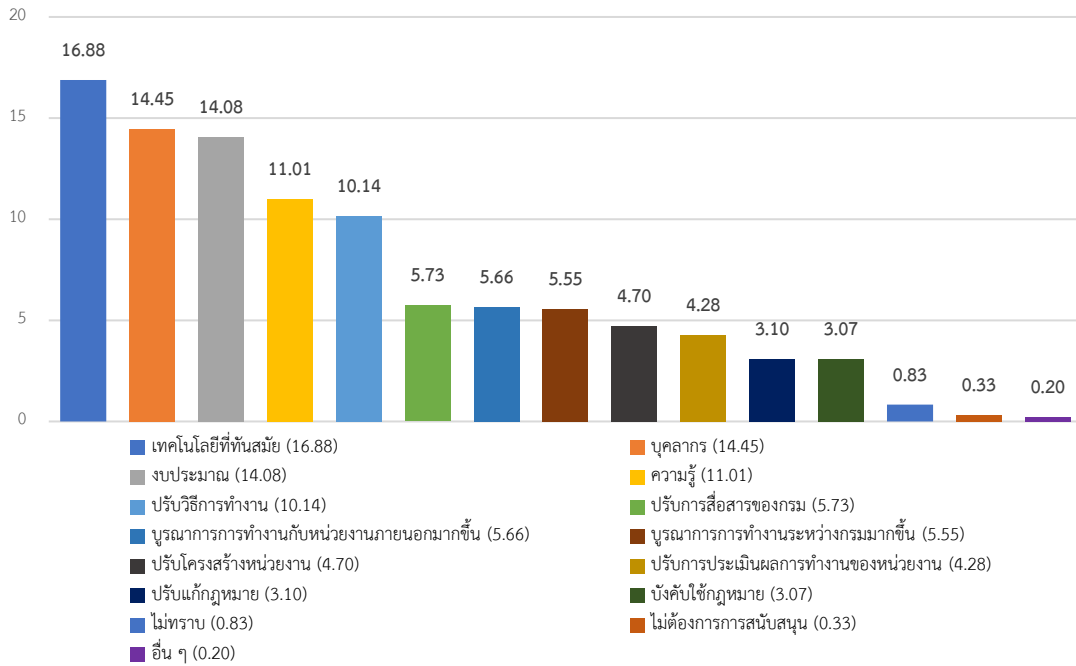
(4) ปัญหาการใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาอนุญาตทำงาน จึงควรกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง

(5) ปัญหาเอกสารมีปริมาณมาก ทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากร และมีภาระในการจัดเก็บเอกสาร จึงควรลดเอกสารไม่จำเป็น และใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทน

5.3.4 สิ่งที่ต้องการการสนับสนุน

สิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการการสนับสนุนเพื่อดำเนินภารกิจของกรมฯให้สำเร็จมากที่สุด คือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ร้อยละ 16.88 บุคลากร ร้อยละ 14.45 งบประมาณ ร้อยละ 14.08 ความรู้ ร้อยละ 11.01 และปรับวิธีการทำงาน ร้อยละ 10.14 ดังแสดงในภาพที่ 5.3

ภาพที่ 5.3 สิ่งสนับสนุนที่ต้องการ (หน่วยร้อยละ)



ที่มา: คณะผู้วิจัย

ในเรื่องเทคโนโลยีนั้น มีความต้องการซอฟต์แวร์และระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถเข้าถึงและเชื่อมต่อข้อมูลออนไลน์ระหว่างหน่วยงาน มีการแนะนำอาชีพผ่านสื่อโซเชียล การให้บริการออนไลน์ที่ง่ายต่อการใช้ และการสนับสนุนอุปกรณ์สำหรับการทำงานที่บ้าน (Work From Home) แก่บุคลากร ในเรื่องบุคลากรนั้น ต้องการให้เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะตำแหน่งนิติกรประจำสำนักงาน ทั้งนี้การโยกย้ายบุคลากรมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน และต้องการให้เพิ่มสวัสดิการ มีความก้าวหน้าในอาชีพ และได้รับขวัญกำลังใจในการทำงาน ในด้านงบประมาณนั้น ต้องการการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มขึ้นและมีความต่อเนื่อง โดยเฉพาะกิจกรรมแนะนำอาชีพ นอกจากนี้ ยังควรศึกษาประเมินความเป็นไปได้ของโครงการต่าง ๆ อย่างรอบคอบก่อนที่จะดำเนินโครงการ เพื่อลดการสูญเปล่าของงบประมาณแผ่นดิน ในด้านความรู้นั้น ต้องการได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และเพิ่มศักยภาพอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านวิธีการทำงาน ได้แก่

- 1) สื่อสารที่ชัดเจนภายในองค์กร และกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ ให้ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2) ปรับปรุงตัวชี้วัดให้สอดคล้องและสามารถปฏิบัติได้จริง เช่น ควรปรับลดตัวชี้วัดบรรจุนาน
- 3) ทำงานเชิงรุกให้มากขึ้น รวมถึงประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ครบถ้วนและทั่วถึง
- 4) ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ลดเอกสารที่ไม่จำเป็น และเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานอย่างเป็นบูรณาการ

5) ควรวางแผนการดำเนินโครงการให้รอบคอบ เช่น โครงการ Co - Payment แรงงานใหม่ถูกเลิกจ้าง แต่มีชื่ออยู่ในระบบประกันสังคมแล้ว ไม่สามารถเข้าร่วมโครงการได้

6) ให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในบางภารกิจ เช่น การจัดหางาน โดยกรมฯ รับผิดชอบเป็นผู้กำกับภาคเอกชน

7) แยกโครงสร้างการทำงานระหว่างภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคนต่างด้าวกับคนไทยออกจากกัน

8) สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในเรื่องข้อมูล และการจ้างงานกลุ่มเปราะบางต่าง ๆ

9) สนับสนุนทำงานจากบ้านมากขึ้น ทำให้สามารถเลิกงานได้ตรงเวลาราชการ โดยสนับสนุนอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์เอกสาร แท็บเล็ต โพรเจคเตอร์ อุปกรณ์สำหรับการประชุมทางไกล และอุปกรณ์ป้องกันการระบาดโควิด-19 เช่น เครื่องตรวจวัดอุณหภูมิแบบอัตโนมัติ

10) ปรับภารกิจของกรมฯ ตลอดจนกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ให้เท่าทันกับสถานการณ์ปัจจุบันและและอนาคต เช่น รูปแบบการจ้างงานใหม่ ๆ และอาชีพใหม่ ๆ

5.4 ผลการสัมภาษณ์ผู้เคยใช้บริการของกรมการจัดหางาน

ส่วนนี้เป็นผลจากการสัมภาษณ์ผู้เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางานถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อกรมฯ แบ่งผู้ให้สัมภาษณ์เป็น 5 กลุ่ม ดังนี้ บริษัทจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ สถานประกอบการที่จ้างแรงงานไทย สถานประกอบการที่จ้างแรงงานต่างด้าว แรงงานนักเรียน นักศึกษา และครูแนะแนว มีรายละเอียดดังนี้

5.4.1 บริษัทจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานในต่างประเทศ

โควิด-19 ทำให้บริษัทจัดส่งแรงงานไปทำงานในต่างประเทศขาดรายได้ เนื่องจากคนงานไทยไม่สามารถเดินทางไปทำงานต่างประเทศได้ จึงต้องเลื่อนการเดินทางออกไป และมีขั้นตอนตรวจสอบสุขภาพและค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้น ในสถานการณ์ปกติบริษัทฯ ประสบปัญหาหาคนงานไทยไปทำงานไม่เพียงพอต่อความต้องการของนายจ้างได้ทุกวัน และประเทศในยุโรปมีแนวโน้มต้องการคนงานไทยไปทำงานในภาคเกษตรเพิ่มสูงขึ้น อุปสรรคสำคัญในการหาแรงงานของบริษัทฯ คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์หาคนงานไปทำงานต่างประเทศในสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะใบปลิว หรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ไม่สามารถทำได้โดยเสรี นอกจากนี้ การจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานในต่างประเทศที่ดำเนินการโดยรัฐไม่มีประสิทธิภาพเทียบเท่าเอกชน เช่น การไปทำงานที่อิสราเอล แม้แรงงานจะมีค่าใช้จ่ายในการไปทำงานต่ำกว่า แต่หลังจากเดินทางไปทำงานแล้ว เจ้าหน้าที่รัฐมีจำนวนไม่เพียงพอที่จะดูแลแรงงานได้อย่างทั่วถึง ต้นทุนการเดินทางที่ต่ำส่วนหนึ่งเป็นภาระของงบประมาณแผ่นดิน หรือกรณีสาธารณรัฐเกาหลีที่รัฐไม่สามารถส่งแรงงานไทยไปได้ตามโควตา ในส่วนของการตรวจสอบสุขภาพคนงานที่จะไปทำงานที่ไต้หวันนั้น บริษัทฯ เห็นว่า ควรอนุญาตให้แรงงานสามารถตรวจสอบสุขภาพได้ในโรงพยาบาลใกล้เคียง เพื่อประหยัดต้นทุนการเดินทางมาตรวจในจังหวัดที่ห่างไกลออกไป และจัดให้มีการจัดสอบมาตรฐานทักษะ เพื่อให้คนงานไทยสามารถเดินทางไปทำงานที่ญี่ปุ่นได้ด้วย Specified Skilled Visa ซึ่งสามารถทำงานได้นานถึง 5 ปีใน 14 ประเภทอุตสาหกรรม

5.4.2 สถานประกอบการที่จ้างแรงงานไทย

โควิด-19 ทำให้โรงแรมต้องเลิกจ้างไปร้อยละ 80 และปรับเป็นสถานที่กักตัวทางเลือก ขณะนี้โรงแรมจึงต้องการจ้างแรงงานรายวันและสามารถทำงานได้หลายหน้าที่ ในขณะที่บริษัทให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) สามารถหาคนทำงานได้ง่าย เพราะคนรุ่นใหม่ชอบงานสบาย ไม่เครียด เลือกลงเวลาทำงานได้ มีอิสระในการแต่งกาย และมีอาหาร ขนม ผลไม้ให้ทานในบริษัท บริษัทจึงไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการของกรมการจัดหางาน แม้จะเคยลองใช้ แต่ได้คนไม่ตรงตามที่ต้องการ หลายบริษัทให้ข้อมูลว่า รายชื่อคนหางานที่คัดชื่อจากกรมการจัดหางานช่วยในการหาแรงงานได้เพียงเล็กน้อย โดยจะได้เพียง 1-2 คนหรือไม่ได้เลยจากรายชื่อ 20 คน เพราะข้อมูลไม่ทันสมัย มีจำนวนน้อยเกินไป รายชื่อเหล่านั้นไม่ใช่คนที่ต้องการหางาน เพียงแต่มาขึ้นทะเบียนรับสิทธิประโยชน์ว่างงานจากประกันสังคมเท่านั้น กรมการจัดหางานจึงควรปรับปรุงวิธีการคัดรายชื่อผู้ที่ต้องการหางานทำให้มีประสิทธิภาพกว่านี้ และควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และกระตุ้นให้แรงงานที่ว่างงานและรับสิทธิประโยชน์กรณีว่างงานจากประกันสังคมเร่งหางานทำ โดยให้มองผลระยะยาวว่า การกลับเข้าสู่ตลาดแรงงานเร็วทำให้สามารถสะสมระยะเวลาในการทำงานและมีผลต่อเงินเดือนที่เพิ่มสูงขึ้นเมื่อเกษียณ นอกจากนี้ ยังควรประชาสัมพันธ์ให้แรงงานตัดสินใจเลือกงานโดยพิจารณาจากสิ่งอื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือนด้วย เช่น สวัสดิการ ความมั่นคงในอาชีพ รวมถึงปรับเปลี่ยนค่านิยมในการทำงานให้มีความอดทนต่องานที่ยากลำบาก โดยแรงงานที่สถานประกอบการต้องการจำนวนมากเป็นแรงงานระดับปฏิบัติการ การศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี สามารถทำงานเป็นกะได้ ทำงานวันเสาร์อาทิตย์ได้ หมุนเวียนไปยังพื้นที่อื่น ๆ ได้ เช่น งานช่าง นอกจากนี้ บริษัทยังต้องการแรงงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีในตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล นักพัฒนาหุ่นยนต์ นักพัฒนาซอฟต์แวร์ ในขณะที่แรงงานส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรีในสาขาสังคมศาสตร์และต้องการทำงานออฟฟิศเป็นหลัก ภาครัฐจึงควรปรับปรุงคุณภาพแรงงานให้ตรงตามความต้องการของตลาดและสามารถทำงานได้ในทักษะที่หลากหลาย โดยเฉพาะทักษะการใช้เทคโนโลยี และควรทำแพลตฟอร์มกลางการหางานเพื่อจับคู่งานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการหาแรงงานของผู้ประกอบการที่ต้องใช้บริการผ่านเว็บหางานของเอกชน

5.4.3 สถานประกอบการที่จ้างแรงงานต่างด้าว

นายจ้างที่จ้างแรงงานต่างด้าว เห็นว่า ในยามวิกฤตโควิด-19 ภาครัฐควรผ่อนปรนมาตรการต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความมั่นคงให้ลดลง และเพิ่มความสำคัญด้านเศรษฐกิจให้มากขึ้น ให้บริการสะดวกรวดเร็ว เพื่อลดต้นทุนให้กับภาคเอกชน ภาครัฐควรบูรณาการการทำงานร่วมกัน เพราะการจ้างแรงงานต่างด้าวมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานในหลายพื้นที่ เพื่อกำหนดหลักปฏิบัติ การใช้เอกสาร และแบบฟอร์มฉบับเดียวกันในทุกพื้นที่ ลดขั้นตอนและเอกสารไม่จำเป็นลง จัดเตรียมความพร้อมในเรื่องระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งเน้นการทำงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยจัดทำคู่มือประชาชนที่บอกขั้นตอนที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจ้างแรงงานต่างด้าว เพื่อขจัดปัญหาคอร์รัปชัน ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เอื้อประโยชน์ให้กับนายหน้า แต่ควรอำนวยความสะดวกให้กับนายจ้างรายย่อย เช่น เปิดช่องทาง ภาครัฐควรควบคุมนายหน้า โดยกำหนดเพดานค่านายหน้าและกำหนดให้มีการแจกแจงบัญชีค่าใช้จ่ายให้ชัดเจน เพื่อแก้ปัญหาการเรียกค่านายหน้าที่สูงเกินไป นอกจากนี้ ควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับนายจ้างในเรื่องขั้นตอนและวิธีปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อให้สามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สื่อประชาสัมพันธ์ควรเข้าถึงได้ง่าย ทั้งในเรื่องช่องทางสื่อสาร เช่น วิทยุ โทรศัพท์ เว็บไซต์ สื่อโซเชียลต่าง ๆ ตลอดจนการใช้ภาษา ไม่ควรเป็นภาษาราชการ ควรมีภาษาของ

แรงงานต่างด้าว และหลีกเลี่ยงการใช้ตัวย่อ ในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่รัฐมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน ทำให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ เพราะคนใหม่ขาดความเชี่ยวชาญ ในเรื่องการมีส่วนร่วมของนายจ้างต่อการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าวนั้น พบว่า นายจ้างรายย่อยไม่สามารถเข้าถึงได้

5.4.4 แรงงาน-นักเรียน-นักศึกษา

แรงงาน นักเรียน และนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการหางานจากกรมการจัดหางาน และไม่รู้จักศูนย์ Smart Job มีจำนวนหนึ่งที่เพิ่งรู้จักและได้ทดลองใช้ “ไทยมีงานทำ.com” และมีความคิดเห็นว่า แพลตฟอร์มดังกล่าวยังมีข้อมูลไม่ครบถ้วนและไม่สามารถจับคู่งานได้จริง นักศึกษาส่วนใหญ่หางานผ่านทางแพลตฟอร์มของ JobDB LinkedIn JobBkk และ Jobtopgun เว็บไซต์ของบริษัทที่สนใจจะทำงาน หรือเฟซบุ๊กกลุ่มอาชีพ เช่น งานโรงแรม หรือเฉพาะพื้นที่ เช่น EEC เป็นต้น กรมการจัดหางานจึงควรทำการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของตนเองให้มากขึ้น โดยทำให้ Search Engine ขึ้นเว็บของกรมการจัดหางานเป็นอันดับต้นๆ และทำแพลตฟอร์มที่เน้นงานให้เด็กจบใหม่ หรือคนที่ไม่ม่ประสบการณ์การทำงาน โดยจัดประเภทของบริษัทและประเภทงานให้ชัดเจนว่า เป็นบริษัทต่างชาติ หรือบริษัทไทย เป็นงานที่ต้องใช้หรือไม่ต้องใช้ประสบการณ์การทำงาน ปัญหาที่แรงงานพบคือ ไม่สามารถหางานทำได้ตรงกับที่ต้องการ เช่น สนใจงานออฟฟิศ แต่ส่วนใหญ่สถานประกอบการต้องการคนจบสายไอทีหรือวิศวกร อีกทั้งงานส่วนใหญ่ที่เปิดรับสมัครมีการกำหนดอายุไว้ไม่เกิน 35 ปี ทำให้ไม่สามารถสมัครงานได้ จึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดการแนะแนวอาชีพให้สอดคล้องกับความต้องการตลาด สำหรับแรงงานไทยที่สนใจจะไปทำงานต่างประเทศต้องการให้รัฐเป็นผู้จัดส่งเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของนายหน้าลง และต้องการให้เพิ่มจำนวนการจัดส่งคนไทยไปทำงานต่างประเทศให้มากขึ้น และใช้ระยะเวลาในการจัดส่งที่สั้นลง นอกจากนี้ ยังต้องการได้รับการตอบกลับจากกรมฯเมื่อได้ลงทะเบียนแสดงความประสงค์จะไปทำงานต่างประเทศออนไลน์แล้ว ว่าขั้นตอนต่อไปคืออะไร ต้องใช้ระยะเวลาเท่าไร แรงงานต้องเตรียมตัวอย่างไร มีโอกาสจะได้ไปทำงานต่างประเทศมากน้อยเพียงไร เป็นต้น

5.4.5 ครูแนะแนว

ครูแนะแนวให้ข้อมูลว่า กิจกรรมที่กรมการจัดหางานจัดขึ้น เช่น Job Expo/Fair ทำให้นักเรียนได้เข้าร่วมและสัมผัสโลกการทำงานที่แท้จริง ส่งผลให้นักเรียนมีเป้าหมายและตั้งใจเรียนมากขึ้น และนักเรียนที่จบการศึกษาสามารถสมัครงานได้ทันที ส่วนกิจกรรมแนะแนวอาชีพนั้น นักเรียนได้รับข้อมูลอาชีพ ตำแหน่งงานว่าง และความชอบและความถนัดของตนเอง โดยนักเรียนอาชีวศึกษาจะได้รับประโยชน์มากกว่านักเรียนสายสามัญที่ส่วนใหญ่ต้องการจะเรียนต่อและยังไม่ต้องการหางานทำ โรงเรียนจึงมีความต้องการให้กระทรวงฯจัดกิจกรรมและประสานการทำงานกับโรงเรียนอย่างต่อเนื่องต่อไป โดยต้องการแนะแนวทางอาชีพหรือประเภทงานที่ทันสมัยตอบโจทย์ประจำตัวประชาชน เพราะเป็นข้อมูลส่วนตัว ไม่ต้องการให้ภาครัฐนำข้อมูลของตนไปใช้ประโยชน์ นอกจากนี้ ยังต้องการให้เพิ่มตำแหน่งงานไม่เต็มเวลา (Part-Time) สำหรับนักเรียนอายุ 15-18 ปี เพื่อให้นักเรียนมีโอกาสได้ทำงานหารายได้พิเศษและประสบการณ์ในระหว่างยังเรียนหนังสือหรือช่วงปิดเทอม และต้องการติดตามผลโครงการฝึกอาชีพกับกระทรวงแรงงานในช่วงโควิด-19 ว่านักเรียนได้รับความช่วยเหลือจากกระทรวงอย่างไรบ้างและสามารถหางานทำได้หรือไม่ จึงต้องการให้กรมฯ ประเมินผลโครงการ และส่งข้อมูลให้ทางโรงเรียนได้รับทราบด้วย

บทที่ 6

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ จะทำการสรุปผลการศึกษา จากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการจัดเวทีสัมมนาเผยแพร่ผลการศึกษา โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ข้อคิดเห็น ประกอบด้วย 3 ท่าน ทั้งนักวิชาการ ผู้กำหนดนโยบาย และภาคเอกชนที่ทำงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR) และส่วนสุดท้ายกล่าวถึง ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของผู้วิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

6.1 สรุปผลการศึกษา

การจ้างงานในภาพรวมมีแนวโน้มลดลงทั่วโลกอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากมาตรการการจำกัดการเดินทางและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ขณะนี้ทางด้านประเทศไทย ธนาคารโลกได้คาดการณ์ว่าแนวโน้มผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) ในปี 2563 ของประเทศไทยจะปรับตัวลดลง ร้อยละ 5 ซึ่งเป็นการปรับตัวลดลงอย่างมากจากการคาดการณ์ก่อนหน้านี้ในเดือนมกราคม ปี 2563 ที่ร้อยละ 2.7 และเป็นอัตราที่มีการหดตัวมากที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงและแปซิฟิก ขณะที่ตลาดแรงงานเริ่มได้รับผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19 อย่างชัดเจนในไตรมาสที่ 2 ของปี 2563 จากจำนวนผู้ว่างงานในเดือนกรกฎาคม ปรับตัวเพิ่มสูงถึงร้อยละ 2 (7.45 แสนคน) เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปีก่อน โดยแรงงานภาคบริการเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบเป็นวงกว้างมากที่สุด จากทั้ง 3 กลุ่ม (ภาคเกษตร ภาคการผลิต ภาคบริการ) โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น บริการพักร้อน ร้านอาหาร ขนส่งสาธารณะ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ในบางธุรกิจได้รับผลทางด้านบวกจากการระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้บางธุรกิจมีการเติบโตอย่างก้าวกระโดด เช่น ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรค ได้แก่ ธุรกิจการผลิตสินค้าจำพวกถุงมือยาง ผลิตภัณฑ์ฆ่าเชื้อ และ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการขายของทางออนไลน์ (E-commerce) ธุรกิจขนส่งสินค้าและอาหาร เป็นต้น ซึ่งสะท้อนไปถึงแนวโน้มอาชีพที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต ซึ่งต้องการอาชีพที่มีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และทักษะอาชีพที่เกี่ยวข้องออนไลน์มากขึ้นในอนาคต

จากการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่า

6.1.1 แรงงาน

เกินครึ่งของแรงงานผู้เคยใช้บริการของกรมการจัดหางานมีความพอใจโดยรวมหรือพอใจมาก มีส่วนหนึ่งที่รู้สึกเฉย ๆ และส่วนน้อยที่ไม่พอใจหรือไม่พอใจมาก สามในสี่ของแรงงานกลุ่มนี้คาดว่าจะใช้บริการจากกรมการจัดหางานในอนาคตอย่างแน่นอน เกือบหนึ่งในสี่ไม่แน่ใจและส่วนน้อยที่จะไม่ใช้อย่างแน่นอน แรงงานกลุ่มนี้มีความต้องการให้กรมการจัดหางานปรับปรุงในด้านการจัดหางานในประเทศ การแนะนำอาชีพ การคุ้มครองคนหางาน ขณะที่เกินครึ่งของแรงงานผู้ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางานรู้จักกรมการจัดหางานเพียงแค่อีเมล เกือบหนึ่งในสามรู้จักดี และ

เกือบหนึ่งในสิบไม่รู้จักรกรมการจ้ดหางาน อย่่างไรก็ตามมากกว่าครึ่งของผู้ไม่เคยใช้บริการมีปัญหาในการหางานอยู่บ้างแต่ก็สามารถหาได้ ประมาณหนึ่งในสามไม่มีปัญหาใด ๆ ในการหางาน แต่เกือบหนึ่งในสิบมีปัญหาอย่างมากในการหางาน โดยพวกเขาแก้ปัญหาโดยหางานผ่านบริษัทจัดหางานเอกชน หางานผ่านสำนักงานจัดหาของรัฐ หางานทางอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย หางานด้วยตนเอง และหางานผ่านทางเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก แรงงานกลุ่มนี้คาดว่าจะใช้บริการในด้านการหางานทำภายในประเทศ บริการด้านแนะแนวอาชีพ บริการหาข้อมูลข่าวสารของงานในประเทศ บริการในเรื่องการคุ้มครองคนหางาน และบริการหางานทำที่ต่างประเทศ และหากกรมการจ้ดหางานสามารถให้บริการตามที่คาดหวังไว้ได้ เกินครึ่งของผู้ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจ้ดหางานจะใช้บริการของกรมการจ้ดหางานอย่างแน่นอน ประมาณหนึ่งในสามจะลองใช้ดู ส่วนน้อยที่ยังไม่ใช้โดยจะรอดูไปก่อนหรือไม่ใช้อย่างแน่นอน ดังนั้นคนกลุ่มนี้อาจได้ประโยชน์จากกรมการจ้ดหางานหากเขาหันมาใช้บริการของกรมหรือกรมการจ้ดหางานสามารถเข้าถึงแรงงานกลุ่มนี้ได้โดยให้บริการในสิ่งที่เขาต้องการ (การหางานทำภายในประเทศ การแนะแนวอาชีพ การหาข้อมูลข่าวสารของงานในประเทศ การคุ้มครองคนหางาน การหางานทำในต่างประเทศ) ทั้งนี้กรมการจ้ดหางานอาจพิจารณาเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงแรงงานกลุ่มนี้ด้วยวิธีต่าง ๆ เพราะเมื่อแรงงานกลุ่มนี้เข้ามาใช้บริการจากกรมการจ้ดหางานแล้ว เป็นไปได้ว่าจะได้ประสบการณ์เช่นเดียวกับที่กลุ่มแรงงานผู้เคยใช้บริการได้ คือส่วนใหญ่จะพึงพอใจและอยากจะใช้บริการอีกในอนาคต

แรงงานส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เพราะหางานได้ยากขึ้น มีความกังวลว่าจะตกงานหรือต้งงานเพราะสถานการณ์โควิด-19 มีเพียงส่วนน้อยที่ไม่ได้รับผลกระทบหรือหางานได้ง่ายขึ้นจากสถานการณ์โควิด-19 โดยส่วนใหญ่ของแรงงานที่ได้รับผลกระทบไม่สามารถประเมินได้ว่าจะมีโอกาสต้งงานเพิ่มขึ้นหรือโอกาสในการหางานได้ลดลงไปก็เปอร์เซ็นต์เมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนโควิด-19 อย่่างไรก็ตามแรงงานจำนวนหนึ่งมีความเห็นว่าการจ้ดหางานควรมีการปรับปรุง/เพิ่มบริการดังต่อไปนี้เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19 (ปัจจุบัน) และสถานการณ์หลังโควิด-19 (อนาคต) กรมการจ้ดหางานควรมีการหาตำแหน่งงานมารองรับคนต้งงานให้มากขึ้น แนะนำการจ้างงานให้คนจบใหม่ รวบรวมตำแหน่งที่นายจ้างต้องการแรงงานให้หลากหลาย ควรมีการพัฒนาาระบบออนไลน์โดยให้ลงทะเบียนทางออนไลน์ได้ง่ายขึ้นเพราะอาจไม่สะดวกในการเดินทางและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบออนไลน์ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาระบบคัดกรองงานโดยคัดกรองคนที่อยากได้งานทำจริง ๆ ตรงตามความต้องการส่งให้แก่นายจ้าง เพราะส่วนใหญ่คนที่มาขึ้นทะเบียนจะเป็นผู้ประกันตนกรณีว่างงาน ควรมีการพัฒนาการแนะนำงานเชิงรุกโดยไปตามชุมชน เข้าหาประชาชนให้มากขึ้น จัดรับสมัครงานทุกจังหวัด ทุกชุมชนเพื่อให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องมีเงื่อนไขมากซึ่งกรมการจ้ดหางานอาจนำไปพิจารณาเพื่อใช้เป็นประโยชน์ต่อไป

แรงงานทั้งผู้เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการจากกรมการจ้ดหางานมีคำแนะนำแก่กรมการจ้ดหางานในด้านตำแหน่งงานโดยอยากให้มีรวบรวมตำแหน่งงานให้มากขึ้น หลากหลายขึ้นอยากให้มีเพิ่มการประชาสัมพันธ์โดยติดประกาศตำแหน่งงานเป็นกระดาษและเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลแก่แรงงาน เช่น การสื่อสารโฆษณาทางโทรทัศน์ อยากให้มีการแจ้งข่าวสารงานและอัตราจ้างที่

ต้องการกำลังคนรวมถึงอยากให้การจัดการหางานลงพื้นที่อย่างจริงจังและเข้าถึงคนที่ว่างงานจริง ๆ ให้มีงานทำรวมถึงการจัดการหางานจัดแนะแนวอาชีพตามสถาบันการศึกษาให้มากขึ้น

จากการสัมภาษณ์ แรงงาน นักเรียน และนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการหางานจากกรมการจัดหางาน และไม่รู้จักศูนย์ Smart Job มีจำนวนหนึ่งที่เพิ่งรู้จักและได้ทดลองใช้ “ไทยมีงานทำ.com” และมีความคิดเห็นว่า แพลตฟอร์มดังกล่าวยังมีข้อมูลไม่ครบถ้วนและไม่สามารถจับคู่งานได้จริง นักศึกษาส่วนใหญ่หางานผ่านทางแพลตฟอร์มออนไลน์ของเอกชน กรมฯควรทำแพลตฟอร์มงานเฉพาะกลุ่มนักศึกษาจบใหม่ไม่มีประสบการณ์ทำงาน โดยจัดประเภทบริษัทและประเภทงานให้ชัดเจน ปัญหาสำคัญของแรงงานคือ ไม่สามารถหางานตรงตามสาขาที่จบมา หรือมีอายุเกิน ภาครัฐจึงควรจัดแนะแนวสาขาเรียนและอาชีพให้สอดคล้องกับความต้องการตลาด กรณีแรงงานไทยที่สนใจไปทำงานต่างประเทศต้องการให้รัฐเป็นผู้จัดส่งเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของนายหน้าลง และต้องการให้เพิ่มจำนวนการจัดส่งให้มากขึ้น และใช้ระยะเวลาในการจัดส่งสั้นลง และต้องการได้รับการตอบกลับและข้อมูลเพิ่มเติมหลังจากที่ได้ลงทะเบียนแจ้งความประสงค์ไปทำงานต่างประเทศแล้ว

6.1.2 ผู้ประกอบการ

เกือบครึ่งของผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการรู้จักบริการของกรมการจัดหางานผ่านเว็บไซต์กรม เพชบุ๊กรวมและการใช้บริการของกรมอื่น ๆ โดยใช้บริการจัดหาแรงงานภายในประเทศ ใช้บริการเกี่ยวกับการทำงานของคนต่างด้าว และใช้บริการในการหาข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานในประเทศ ส่วนใหญ่เห็นว่ากรมการจัดหางานสามารถตอบสนองความต้องการได้ภายในช่วงเวลาที่คาดหรือเร็วกว่าที่คาด แต่ประมาณหนึ่งในห้าเห็นว่าตอบสนองได้แต่ค่อนข้างช้ากว่าที่ต้องการ และมีส่วนน้อยที่เห็นว่าตอบสนองไม่ได้ตามที่ต้องการ โดยส่วนใหญ่ของผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการของกรมการจัดหางานมีความพอใจหรือพอใจมาก และผู้ประกอบการเกือบทั้งหมดที่เคยใช้บริการคาดว่าจะใช้บริการจากกรมการจัดหางานอีกในอนาคต

สำหรับผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน เกินครึ่งที่รู้จักกรมการจัดหางานเพียงแค่อ้างหรือไม่รู้จักรวมการจัดหางาน แต่อีกเกือบครึ่งก็รู้จักเป็นอย่างดี ส่วนสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการด้านใด ๆ จากกรมการจัดหางาน เกือบครึ่งไม่รู้ว่ากรมการจัดหางานทำอะไรได้บ้าง แต่บางส่วนก็ไม่ใช้เพราะยังไม่จำเป็น เช่น เป็นธุรกิจขนาดเล็กหรือธุรกิจครอบครัว ไม่ต้องการแรงงานจำนวนมาก มีคนในพื้นที่พอเพียงอยู่แล้ว เกินครึ่งของผู้ประกอบการประสบปัญหาในการหางานมาทำงานบ้างแต่ก็สามารถหาได้ อีกเกือบครึ่งไม่มีปัญหาใด ๆ โดยสามารถหาได้ตลอดเมื่อต้องการ มีเพียงส่วนน้อยที่มีปัญหาเป็นอย่างมาก ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับกรณีของแรงงานแล้ว พบว่าผู้ประกอบการประสบปัญหาการหางานน้อยกว่าปัญหาที่แรงงานหางานทำ

ส่วนหนึ่งของผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางานมีความต้องการให้กรมการจัดหางานช่วยคัดกรองแรงงานที่มีความสามารถ/ตรงตามความต้องการ ต้องการข้อมูลแรงงานที่ครบวงจร ต้องการลดขั้นตอนในการหาแรงงานต่างด้าว ต้องการลดขั้นตอนในการหาแรงงานในประเทศ และหากกรมสามารถปรับปรุงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้ เกือบ

ทั้งหมดคาดว่าน่าจะใช้บริการจากกรมในอนาคต ส่วนผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน มีความคาดหวังว่ากรมการจัดหางานจะจัดหาแรงงานให้ได้ตามความต้องการภายในเวลาที่กำหนด คาดหวังการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัย คาดหวังการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายทุกภาคส่วน คาดหวังการบริหารจัดการการทำงานของคนที่ต่างตัวให้รวดเร็ว-ลดค่าใช้จ่าย และหากกรมการจัดหางานสามารถให้บริการตามที่ผู้ประกอบการคาดหวังได้ เกินกว่าครึ่งของผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจะใช้บริการกรมการจัดหางานแน่นอน อีกส่วนหนึ่งจะลองใช้ดู มีเพียงส่วนน้อยที่ยังคงไม่ใช้แต่จะรอดูไปก่อนหรือไม่ใช้อย่างแน่นอน ทั้งนี้กรมการจัดหางานอาจพิจารณาเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงผู้ประกอบการที่ยังไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางานด้วยวิธีต่าง ๆ เพราะเมื่อกรมการจัดหางานสามารถเข้าถึงผู้ประกอบการส่วนนี้โดยตอบสนองต่อความต้องการของพวกเขาได้ จำนวนผู้ประกอบการที่ใช้บริการจากกรมการจัดหางานก็อาจมีมากขึ้นในอนาคตเพราะเมื่อเขาได้ลองใช้บริการจากกรมการจัดหางานแล้ว อาจได้ประสบการณ์เดียวกันกับผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการกล่าวคือพอใจหรือพอใจมากและส่วนใหญ่จะใช้บริการจากกรมการจัดหางานอีกในอนาคต

สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการโดยทำให้กำไรลดลง มีรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป ขาดทุนมากขึ้น มีต้นทุนเพิ่มขึ้น มีเพียงส่วนน้อยที่ไม่ได้รับผลกระทบหรือมีกำไรมากขึ้นจากสถานการณ์โควิด-19 อย่างไรก็ตามส่วนใหญ่ของผู้ประกอบการไม่ทราบหรือไม่ต้องการตอบว่ากำไรลดลง/ขาดทุนมากขึ้น/มีต้นทุนเพิ่มขึ้นเท่าไรเมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนโควิด-19 ส่วนผู้ประกอบการที่มีกำไรเพิ่มขึ้นจากสถานการณ์โควิด-19 ทั้งหมดไม่ทราบหรือไม่ต้องการบอก ว่ากำไรเพิ่มขึ้นเท่าไรเมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนโควิด-19 นอกจากนี้สถานการณ์โควิด-19 ยังส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้ประกอบการโดยเกือบครึ่งหนึ่งของสถานประกอบการมีการลดจำนวนลูกจ้างลง อีกส่วนหนึ่งมีการเปลี่ยนลูกจ้างแต่จำนวนรวมยังเท่าเดิม อย่างไรก็ตามเกือบครึ่งก็ไม่มี การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในการจ้างงานและมีเพียงส่วนน้อยที่มีการเพิ่มจำนวนลูกจ้างมากขึ้น สำหรับผู้ประกอบการที่มีการเปลี่ยนแปลงในการจ้างงาน ประมาณหนึ่งในสามหาลูกจ้าง/คนงานได้ยากขึ้น แต่เกือบครึ่งหนึ่งที่มีการหาลูกจ้าง/คนงานไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปจากสถานการณ์ก่อนโควิด-19

ผู้ประกอบการทั้งที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางานมีคำแนะนำแก่กรมการจัดหางานในด้านระบบการทำงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเทคโนโลยีโดยในด้านระบบการทำงาน ผู้ประกอบการอยากให้มีการแยกรายชื่อของคนว่างงานไว้ในชุดเดียวกันและมีการปรับปรุงข้อมูลคนว่างงานในเว็บไซต์เรื่อย ๆ โดยทำให้เป็นปัจจุบันให้มากที่สุด มีระบบที่จัดส่งข้อมูลคนที่มาขึ้นทะเบียนว่างงาน คัดแยกข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ (ตำแหน่งงาน) และส่งข้อมูลให้สถานประกอบการ ไม่ว่าจะช่องทาง E-mail/Line และลดขั้นตอน ลดการใช้เอกสาร สามารถตรวจหาข้อมูลง่าย มีการแบ่งหมวดหมู่ชัดเจนและแยกประเภทการจัดหางาน ลดขั้นตอนเพื่อความสะดวกและรวดเร็วและเพิ่มช่องทางในการคัดเลือกแรงงานโดยตรง ส่วนในด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ประกอบการอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ที่มากขึ้นกว่าเดิมเพื่อให้ผู้ประกอบการได้ทราบในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วนและต่อเนื่องและเจ้าหน้าที่ควรออกไปพบปะกับสถานประกอบการให้มากขึ้นและ

เมื่อผู้ประกอบการต้องการติดต่อเพื่อรับบริการ บริการ ช่องทางในการติดต่อรวมถึงเจ้าหน้าที่ควรมีอย่างเพียงพอเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ ส่วนในด้านเทคโนโลยี ผู้ประกอบการอยากให้ มีช่องทางเว็บไซต์ผ่านกรมการจัดหางานแต่ผู้ประกอบการสามารถลงประกาศงานได้เอง มีการพัฒนาเว็บไซต์ Smart Job และสร้างแอปพลิเคชันให้มีความเป็นมิตรต่อผู้ใช้ (User Friendly) มากขึ้น โดยนำเทคโนโลยี AI และ Machine Learning มาใช้ในการวิเคราะห์และแนะนำตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับผู้ใช้งาน โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลที่ไม่จำเป็นจำนวนมาก และมีการพัฒนาระบบจัดการข้อมูล (Data Management) เพื่อให้เห็นความเปลี่ยนแปลงในตลาดแรงงานแบบ Real Time โดยรวบรวมข้อมูลของเอกชนที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมการจัดหางานมารวมด้วย เช่น JobDB JobBKK เพื่อให้ข้อมูลแรงงานของประเทศอยู่ที่กรมเพียงแห่งเดียว

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเห็นว่ารายชื่อคนงานที่คัดชื่อจากกรมฯช่วยในการหาแรงงานได้เพียงเล็กน้อย กรมฯจึงควรปรับปรุงวิธีการคัดรายชื่อผู้ที่ต้องการงานทำให้มีประสิทธิภาพกว่านี้ ควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และกระตุ้นให้แรงงานที่ว่างงานและรับสิทธิประโยชน์กรณีว่างงานจากประกันสังคมเร่งหางานทำ และตัดสินใจเลือกงานโดยพิจารณาไม่เฉพาะแต่เงินเดือน แต่คำนึงถึงสวัสดิการ และความมั่นคงในอาชีพด้วย รวมถึงปรับเปลี่ยนค่านิยมในการทำงานให้มีความอดทนต่องานที่ยากลำบาก ภาครัฐควรปรับปรุงคุณภาพแรงงานให้มีความรู้ความสามารถตามที่ตลาดต้องการและสามารถทำงานได้ในทักษะที่หลากหลาย โดยเฉพาะทักษะการใช้เทคโนโลยี และทำแพลตฟอร์มกลางสำหรับหาแรงงานเพื่อลดต้นทุนให้กับผู้ประกอบการ ในส่วนของนายจ้างแรงงานต่างด้าว นั้น เห็นว่า ในยามวิกฤตโควิด-19 ภาครัฐควรผ่อนปรนมาตรการต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความมั่นคงให้ลดลง และเพิ่มความสำคัญด้านเศรษฐกิจให้มากขึ้น ให้บริการสะดวกรวดเร็ว เพื่อลดต้นทุนให้กับภาคเอกชน ภาครัฐควรบูรณาการการทำงานร่วมกันทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ลดขั้นตอนและเอกสารไม่จำเป็น จัดเตรียมความพร้อมในเรื่องระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งเน้นการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ให้บริการอย่างเท่าเทียม ควบคุมค่านายหน้าจัดทำคู่มือประชาชน ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับนายจ้างเรื่องขั้นตอนและวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงได้ง่าย และให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่เพื่อทำงานบรรลุตามเป้าหมายของนโยบาย และมีประสิทธิภาพ

6.1.3 บุคลากรสังกัดกรมการจัดหางาน

บุคลากรในสังกัดกรมการจัดหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 68.39 จาก 1,902 คนที่ตอบแบบสอบถาม) มีความเห็นว่า การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อภารกิจของหน่วยงานมาก โดยภารกิจด้านที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด ได้แก่ การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว รองลงมาคือ ด้านการจัดหางานต่างประเทศ ถัดมาเป็นด้านการจัดหางานภายในประเทศ ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่า การแพร่ระบาดของโควิด-19 นำมาซึ่งความปกติใหม่ในการดำเนินภารกิจทั้งในปัจจุบันด้านสุขภาพที่ทำให้รูปแบบการให้บริการต้องจำกัดจำนวนผู้ให้บริการเพื่อรักษาระยะห่างสวมหน้ากากอนามัย มีฉากกั้น เป็นต้น ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้มากขึ้น เช่น การให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลให้คน

ว่างงานจำนวนมาก ทำให้ต้องหาตำแหน่งงานให้กับแรงงานไทยทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงแรงงานไทยคืนถิ่นจากต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย ส่วนภารกิจด้านที่ได้รับผลกระทบน้อยที่สุดหรือไม่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 เลย ได้แก่ การบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน รองลงมา คือ ด้านการตรวจและคุ้มครองคนหางาน และงานแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ในส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะของภารกิจด้านต่าง ๆ นั้น แบ่งเป็น **ด้านการจัดหางานในประเทศ** พบว่า ระบบ Smart Job Center ใช้งานยาก ขาดการประชาสัมพันธ์ ทำให้ผู้ใช้บริการน้อย จึงควรปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพขึ้น หรือเปลี่ยนบทบาทของกรมฯ มาทำหน้าที่กำกับและให้การสนับสนุนแพลตฟอร์มหางานหรือบริษัทจัดหางานของภาคเอกชนแทน นอกจากนี้ การขาดแคลนตำแหน่งงานในสถานประกอบการสำหรับกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ พิการ ผู้พันโทษ ก็เป็นอีกปัญหาสำคัญหนึ่ง จึงควรส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ หรือออกมาตรการภาษีเพื่อจูงใจให้สถานประกอบการจ้างงาน ตัวชี้วัดที่เน้นผลเชิงปริมาณ ปัญหาภาคเอกชนไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และปัญหาการเปลี่ยนแปลงอาชีพ รูปแบบการทำงาน และการจ้างงานไปจากเดิมอย่างรวดเร็ว ล้วนเป็นปัญหาที่ควรมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างรัฐเอกชน ปรับเกณฑ์ตัวชี้วัดกฎหมายแรงงาน สวัสดิการและการคุ้มครองแรงงาน ตลอดจนภารกิจของกรมฯ ให้เท่าทันสถานการณ์

สำหรับ**ด้านการจัดหางานต่างประเทศ** พบว่า แรงงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเดินทางไปทำงานต่างประเทศตามกฎหมาย เช่น ขั้นตอน ตำแหน่งงาน กองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานต่างประเทศ อีกทั้งขั้นตอนยังมีความยุ่งยาก ใช้เวลานาน ค่าใช้จ่ายสูง เนื้อหาอบรมไม่ทันสมัย ระบบการขอ Re-Entry และแจ้งการเดินทางกลับไม่มีประสิทธิภาพ จึงควรพัฒนาระบบการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพและผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น ในด้านงานแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพนั้น มีปัญหาในเรื่องภารกิจกองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำงานที่บ้าน ที่เจ้าหน้าที่ไม่มีความเชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ และการเร่งรัดหนี้ จึงควรพัฒนาระบบวิเคราะห์ความเสี่ยงสินเชื่ออัตโนมัติขึ้น หรือยุบรวมกองทุนนี้กับกองทุนอื่นของหน่วยงานอื่น ในด้านการแนะแนวอาชีพ เนื่องจากสถานการณ์ตลาดแรงงานเปลี่ยนไปอย่างมาก แบบประเมินจึงขาดความทันสมัย บุคลากรด้านการแนะแนวขาดแคลน และสถานศึกษามีความไม่พร้อม จึงควรพัฒนาเนื้อหาการแนะแนว และปรับปรุงแบบการแนะแนวผ่านโซเชียลมีเดียมากขึ้น และปรับลดเป้าหมายแนะแนวลงให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและมุ่งเน้นคุณภาพมากขึ้น

ด้านการบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน ขาดแคลนบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านตลาดแรงงานในส่วนภูมิภาค จึงควรเพิ่มอัตรากำลัง และควรเผยแพร่ข้อมูลตลาดแรงงานผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น **ด้านการตรวจและคุ้มครองคนหางาน** พบปัญหาการหลอกลวงในรูปแบบใหม่ ขาดบุคลากรตำแหน่งนิติกร ขาดข้อมูลบุคคลที่เป็นปัจจุบันและครบถ้วน ระบบการร้องทุกข์และกลไกคุ้มครองผู้ร้องทุกข์ยังขาดประสิทธิภาพ **ด้านการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว** พบว่า นโยบายมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ข้อมูลแรงงานต่างด้าวไม่เป็นปัจจุบัน ขาดบุคลากรติดตามและวิเคราะห์สถานการณ์แรงงานต่างด้าวในพื้นที่ การใช้ดุลยพินิจในการอนุญาตทำงาน และปริมาณเอกสารมีมากเกินไป สำหรับ**สิ่งที่ต้องการการสนับสนุนมากที่สุด** เพื่อให้สามารถดำเนินภารกิจให้

ลู่ทางด้วยความความสำเร็จ ได้แก่ เทคโนโลยีที่ทันสมัย รองลงมาคือ บุคลากร งบประมาณ ความรู้ การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ตามลำดับ

6.1.4 บริษัทจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ

โควิด-19 ทำให้บริษัทจัดส่งแรงงานไปทำงานในต่างประเทศขาดรายได้ เนื่องจากคนงานไทยไม่สามารถเดินทางไปทำงานต่างประเทศได้ และมีขั้นตอนตรวจสอบสุขภาพและค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้น ในสถานการณ์ปกติบริษัทฯ ประสบปัญหาหาคนงานไทยไปทำงานไม่เพียงพอต่อความต้องการของนายจ้างได้ทุกวัน และประเทศในยุโรปมีแนวโน้มต้องการคนงานไทยไปทำงานในภาคเกษตรเพิ่มสูงขึ้น อุปสรรคสำคัญในการหาแรงงานของบริษัทฯ คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์หาคนงานไปทำงานต่างประเทศในสื่อต่าง ๆ ไม่สามารถทำได้โดยเสรี การต้องเดินทางมาตรวจสอบสุขภาพในสถานพยาบาลที่รัฐกำหนด ทำให้แรงงานมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น การบริหารจัดการแรงงานไทยในต่างประเทศที่ดำเนินการโดยรัฐไม่มีประสิทธิภาพเทียบเท่าเอกชน และประเทศไทยควรจัดให้มีการจัดสอบมาตรฐานทักษะตามที่รัฐบาลญี่ปุ่นกำหนดเพื่อขอวีซ่าประเภท Specified Skilled ไปทำงานที่ญี่ปุ่นได้

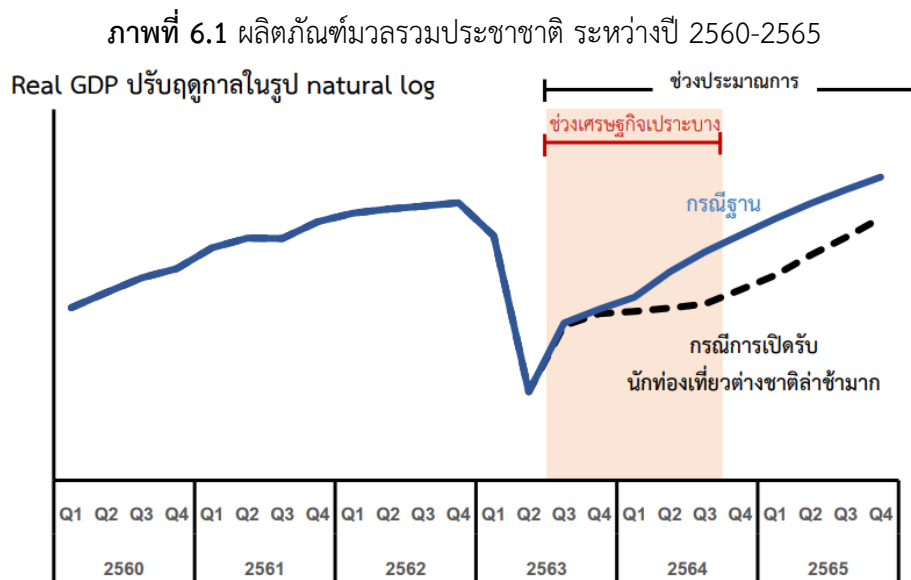
6.1.5 บุคลากรสังกัดครูแนะแนว

โรงเรียนต้องการการแนะแนวทางอาชีพหรือประเภทงานที่ทันสมัยตอบโจทย์โลกอนาคต รวมถึงเครื่องมือและแบบประเมินใหม่ๆ ที่ใช้ในการแนะแนว ปัญหาที่พบในการทำแบบประเมินบุคลิกภาพและทักษะ คือ นักเรียนมีความกังวลใจที่จะต้องกรอกเลขบัตรประจำตัวประชาชน เพราะเป็นข้อมูลส่วนตัว นอกจากนี้ ยังต้องการให้เพิ่มตำแหน่งงานไม่เต็มเวลา (Part-Time) สำหรับนักเรียนอายุ 15-18 ปี เพื่อให้นักเรียนมีโอกาสได้ทำงานหารายได้พิเศษและประสบการณ์ในระหว่างยังเรียนหนังสือหรือช่วงปิดเทอม

6.2 ความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

งานวิจัยนี้ได้มีการเผยแพร่ผลการศึกษาต่อสาธารณะในวันที่ 15 ธันวาคม 2563 โดยนำเสนอในห้องประชุมของกรมการจัดหางาน ซึ่งมีบุคลากรสังกัดกรมการจัดหางานเข้าร่วมรับฟังการสัมมนาจำนวนประมาณ 40 คน และผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งมีผู้เข้าร่วมการสัมมนาออนไลน์จำนวนกว่า 200 คน ประกอบด้วย บุคลากรสังกัดกรมการจัดหางานทั่วประเทศ นักวิชาการ องค์กรนายจ้าง องค์กรลูกจ้าง และบุคคลทั่วไป โดยในการสัมมนานี้ ได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านมาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่องานวิจัยและทิศทางการส่งเสริมการมีงานทำของกรมการจัดหางาน ได้แก่ ดร. นครินทร์ อมเรศ รองผู้อำนวยการ ฝ่ายนโยบายโครงสร้างเศรษฐกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย ผศ.ดร. ธาณี ชัยวัฒน์ อาจารย์ประจำ คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และดร. ศักดิ์สิทธิ์ ธนานิตยะอุดม ที่ปรึกษาหลัก บริษัท ดีดีไอ ประเทศไทย ซึ่งได้มีความเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

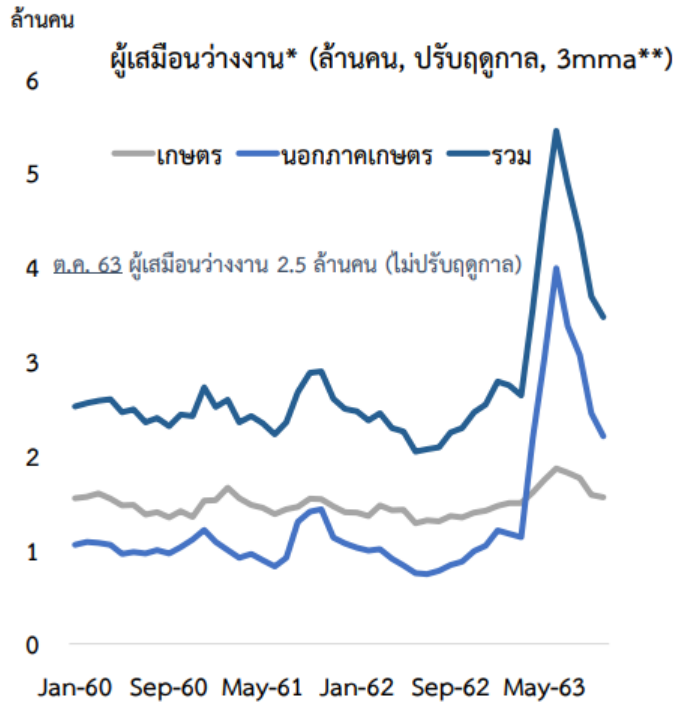
1.) ดร. นครินทร์ อมเรศ รองผู้อำนวยการ ฝ่ายนโยบายโครงสร้างเศรษฐกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย คาดการณ์ว่า เศรษฐกิจต้องใช้เวลาไม่น้อยกว่า 2 ปีในการฟื้นสู่ระดับก่อนโควิด-19 และมีความเสี่ยงที่จะต้องติดตามอย่างใกล้ชิด โดยปัจจัยที่จะทำให้การฟื้นตัวล่าช้าออกไป ได้แก่ การไม่สามารถเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้เลยจนกว่าจะมีวัคซีนใช้อย่างแพร่หลาย และเศรษฐกิจโลกหดตัวอย่างรุนแรงอีกครั้งหากเกิดการระบาดรุนแรงจนต้องกลับมาใช้มาตรการควบคุมการระบาดที่เข้มงวด ดังแสดงในแผนภาพที่ 6.1 แม้ตลาดแรงงานจะสามารถปรับตัวดีขึ้นกว่าที่คาดไว้ในไตรมาสที่ 3 แต่รายได้ครัวเรือนยังคงเปราะบาง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระในภาคบริการ ในขณะที่จำนวนผู้เสมือนว่างงาน¹ปรับลดลงในเดือนตุลาคม 2563 ทั้งในและนอกภาคเกษตรเหลือ 2.5 ล้านคน จาก 5 ล้านกว่าคนในไตรมาสที่ 2/63 ดังแสดงในภาพที่ 6.2 ในขณะที่จำนวนผู้ว่างงานประมาณ 8 แสนคน อัตราว่างงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเป็นร้อยละ 2.1 ในเดือนตุลาคม 2563 เนื่องจากผู้อยู่นอกกำลังแรงงานกลับมาหางานทำ และสัดส่วนผู้ขอรับสิทธิ์ว่างงานของผู้ประกันตนลดลงเล็กน้อยจากเดิมที่เพิ่มขึ้นมาอย่างต่อเนื่องหลายเดือน ดังแสดงในภาพที่ 6.3



ที่มา: รายงานนโยบายการเงิน กันยายน 2563

¹ ผู้เสมือนว่างงาน คือ ผู้ทำงาน 0-20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ในภาคเกษตร และ 0-24 ชั่วโมงต่อสัปดาห์นอกภาคเกษตร

ภาพที่ 6.2 จำนวนผู้เสมือนว่างงาน ระหว่างปี 2560-2563

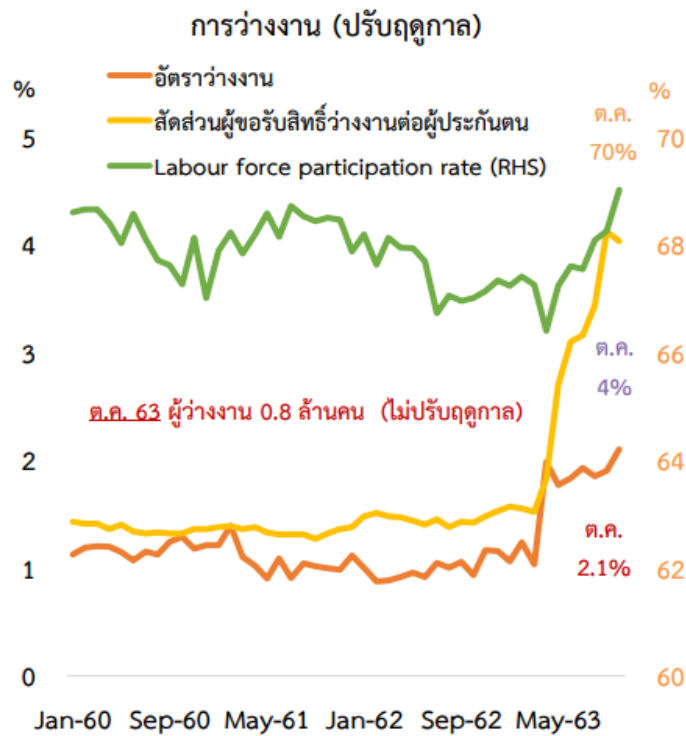


หมายเหตุ * ผู้เสมือนว่างงาน คือ ผู้ทำงาน 0-20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ในภาคเกษตร และ 0-24 ชั่วโมงต่อสัปดาห์นอกภาคเกษตร

** ค่าเฉลี่ย 3 เดือนแบบที่ปรับผลทางฤดูกาลแล้ว

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักงานประกันสังคม และคำนวณโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

ภาพที่ 6.3 การว่างงาน (ปรับฤดูกาล) ระหว่างปี 2560-2563



ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักงานประกันสังคม และคำนวณโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

ดร. นครินทร์ มีความเห็นว่า กระทรวงแรงงานกำลังยกระดับบทบาทสู่การเป็น กระทรวงเศรษฐกิจที่สำคัญ และได้มีส่วนร่วมในการสร้างงานแล้วกว่า 1.6 แสนตำแหน่ง แบ่งเป็นงาน ภาคเอกชน 43,342 ตำแหน่งงาน จากตำแหน่งงานทั้งหมด 512,252 ตำแหน่งจากสถานประกอบการ จำนวน 56,106 แห่ง และงานภาครัฐ 123,638 ตำแหน่ง แบ่งเป็นกระทรวงศึกษาธิการ 74,896 ตำแหน่ง กระทรวงมหาดไทย 20,908 ตำแหน่ง และกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 11,354 ตำแหน่ง จากทั้งหมด 331,463 ตำแหน่ง ในหน่วยงาน 18 แห่ง ในขณะที่การบรรจุงานใน ตำแหน่งงานของเด็กจบใหม่จากโครงการ Co-payment นั้น มีบริษัทเข้าร่วมโครงการจำนวน 5,254 แห่ง ตำแหน่งงานว่าง 91,461 อัตรา แบ่งตามวุฒิการศึกษาเป็น มัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 27 ปวช.ร้อยละ 10 ปวส. ร้อยละ 12 และปริญญาตรี ร้อยละ 51 และมีผู้สมัครเข้าร่วมโครงการจำนวน 59,154 คน แบ่งตามวุฒิการศึกษาเป็นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 3 ปวช. ร้อยละ 3 ปวส. ร้อยละ 9 อนุปริญญา ร้อยละ 1 และปริญญาตรี ร้อยละ 84 โดยจำนวนตำแหน่งงานที่ผ่านการอนุมัติและบรรจุ แล้ว 3,153 อัตรา คิดเป็นร้อยละ 1.2 ของเป้าที่ได้ตั้งไว้ 2.6 แสนอัตรา

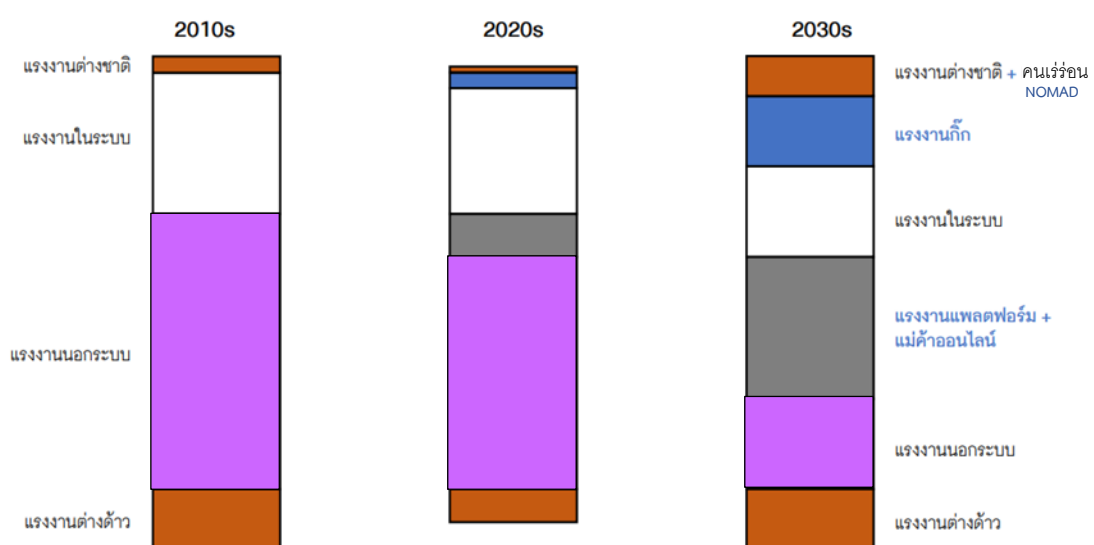
ดร. นครินทร์ มีความเห็นต่อนโยบายว่า ในช่วงที่ผ่านมา มาตรการที่ภาครัฐออกมาเพื่อ เยียวยาระยะสั้น ได้แก่ เงินโอนช่วยเหลือลูกจ้างอิสระและเกษตรกร การจ่ายเงินชดเชยกรณีว่างงาน และการพักชำระหนี้ ซึ่งมาตรการเยียวยาระยะสั้นได้ทยอยสิ้นสุดลง ระยะต่อไปคือ การให้ ความสำคัญกับมาตรการรักษาการจ้างงาน ซึ่งภาครัฐได้เริ่มทำแล้วในกรณีจ่ายชดเชยลูกจ้าง 62% ของค่าจ้าง และจะดำเนินการในส่วนจ่ายชดเชยเพื่อรักษาการจ้างงานแบบเจาะจง (Targeted Job Retention) ในระยะต่อไป นอกจากนี้ ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการสร้างงานใหม่ ทั้งในส่วนการจ้าง งานภาครัฐ และการจ้างงานเด็กจบใหม่ (Co-pay) และดำเนินการแล้วในส่วนของการพัฒนาระบบ จับคู่งาน (ไทยมีงานทำ.com) ซึ่งในระยะต่อไปจะได้เพิ่มประสิทธิภาพของมาตรการที่ได้ดำเนินการไป แล้ว เช่น การจ้างงานเด็กจบใหม่และการจับคู่ตำแหน่งงาน ควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะแรงงานที่ เน้นการ Upskill และ Reskill ตามหลัก Demand Driven โดยปรับโครงสร้างการจัดการศึกษา การเรียนรู้ด้านอุปทานสู่อุปสงค์ เพื่อผลิตกำลังคนคุณภาพตอบโจทย์อุตสาหกรรมเป้าหมาย ด้วยการ ทำงานร่วมกันของสถานประกอบการเอกชน สถาบันการศึกษา และสถาบันฝึกอบรม ตัวอย่างเช่น ความร่วมมือกันของภาคเอกชนในเขต EEC สถาบันการศึกษา และศูนย์ MARA เป็นต้น

โดยความร่วมมือระหว่างรัฐและเอกชนผ่านการใช้แพลตฟอร์มถือเป็นกลไกสำคัญใน การพัฒนาแรงงานและเศรษฐกิจของประเทศ โดยภาครัฐจะสามารถใช้แพลตฟอร์มเป็นกลไกการ กำหนดนโยบายที่เหมาะสมในการจ้างงานและพัฒนาทักษะแรงงาน และเป็นฐานข้อมูลใหญ่ด้าน แรงงานที่สำคัญ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลเข้าสู่ข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานสภาพัฒนา การเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงแรงงาน เพื่อประเมินสถานการณ์และผลการดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อเยียวยาในระยะสั้นให้เป็นไปอย่างตรงจุดและทั่วถึง ตลอดจนปรับโครงสร้างเศรษฐกิจเข้าสู่วิถีวิถี ใหม่ โดยมีเป้าหมายที่จะเร่งเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจผ่านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยอาศัย ความร่วมมือของทุกฝ่าย

2.) ผศ.ดร. ธาณี ชัยวัฒน์ อาจารย์ประจำ คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฉายภาพตลาดแรงงานในอนาคตว่า โควิด-19 ได้สร้างโลกขึ้น 2 ใบ คือ โลกกายภาพ (Physical World) และโลกดิจิทัล (Digital World) โดยโลกกายภาพเป็นโลกเก่าที่คาดเดาได้ มีโครงสร้างที่ชัดเจน เป็นระบบ และเปลี่ยนแปลงช้าแต่มั่นคง การจับคู่กันของโลกรายภาพจะยึดโยงกับองค์กรหรืออาชีพ ในขณะที่โลกดิจิทัลเป็นโลกใหม่ที่มีความซับซ้อน คาดเดายาก เปลี่ยนแปลงเร็วและเผชิญความท้าทายสูง การจับคู่กันในโลกดิจิทัลจะยึดโยงกับทักษะ (Skill-based) หรือคุณค่าหลัก (Core Value) โดยโลกดิจิทัลกำลังโตขึ้นทำลายโลกกายภาพที่กำลังหดตัวเล็กลง ดังจะเห็นได้จากจำนวนหุ่นยนต์ต่อแรงงานที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และยอดขายปัญญาประดิษฐ์ที่เพิ่มสูงขึ้นในตลาดโลก

การเคลื่อนตัวสู่โลกดิจิทัลที่มีลักษณะเป็นสังคมออนไลน์ (Online society) เศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing Economy) และการใช้ชีวิตบนวิถีใหม่ (Modern Lifestyle) จะทำให้ห้องประกอบของตลาดแรงงานเปลี่ยนฉากทัศน์ไปจากโลกกายภาพ (ก่อนทศวรรษ 2010) ที่มีแรงงานเพียง 4 ประเภท คือ แรงงานนอกระบบ แรงงานในระบบ แรงงานต่างด้าว และแรงงานต่างชาติ ตามลำดับสัดส่วนในตลาดแรงงาน ในทศวรรษ 2020 ที่โลกดิจิทัลเริ่มเข้ามามีบทบาท จะมีแรงงานประเภทใหม่เกิดขึ้น ได้แก่ แรงงานแพลตฟอร์ม แม่ค้าออนไลน์ และแรงงานกิ๊ก ส่งผลให้สัดส่วนแรงงานในโลกกายภาพลดความสำคัญลง แต่ยังคงมีขนาดสัมพัทธ์ที่สูงตามลำดับเดิม อย่างไรก็ตาม ในอนาคต (ทศวรรษ 2030) ที่โลกดิจิทัลมีบทบาทมากขึ้น แรงงานประเภทใหม่เหล่านี้จะมีจำนวนสูงมากขึ้น จนกระทั่งแรงงานแพลตฟอร์มและแม่ค้าออนไลน์มีสัดส่วนสูงที่สุด ในขณะที่แรงงานกิ๊กจะมีสัดส่วนใกล้เคียงกับแรงงานนอกระบบและแรงงานในระบบในโลกกายภาพ และเป็นที่น่าสังเกตว่า แรงงานต่างชาติ แรงงานต่างด้าว รวมถึงแรงงานเคลื่อนย้ายภายใต้วิถี Work from anywhere จะมีสัดส่วนเพิ่มสูงขึ้นรวมกันแล้วมีขนาดใกล้เคียงกับแรงงานประเภทอื่น ๆ เช่นกัน

ภาพที่ 6.4 สัดส่วนแรงงานที่มีการเปลี่ยนแปลงในแต่ละช่วงเวลา



ที่มา: เอกสารประกอบการให้ความเห็นและข้อเสนอแนะของ ธาณี ชัยวัฒน์

โดยดร.ธานี ชัยวัฒน์ ได้ตั้งข้อสังเกตต่อภารกิจของกรมการจัดหางานในอนาคตไว้ 4 ประการ คือ

(1) งานในอนาคตจะไม่ใช่อำชีพ แต่คือทักษะ (Skill) และงานไม่มีพื้นที่ รวมถึงไม่มีสังกัด แต่มีอิสระ (Freedom) ส่งผลให้ฐานข้อมูลที่จัดเก็บรายบุคคลมีความสำคัญ การจับคู่จะสามารถทำได้ผ่านทักษะที่ปรากฏใน Resume ของผู้หางานทำ และทักษะที่นายจ้างประกาศรับสมัคร โดยกรมการจัดหางานต้องออกแบบฐานข้อมูลทักษะ ที่จำแนกประเภทตามความอุปสงค์และอุปทานของตลาดแรงงาน

(2) การทำงานในอนาคตจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและทันที ฐานข้อมูลจึงต้องจัดเก็บอย่างต่อเนื่องและมีความทันสมัยตลอดเวลา การประกาศตามหาทักษะของผู้ว่าจ้างและขายทักษะของแรงงานจะมีลักษณะแบบวางแผนล่วงหน้า (Planned) เพราะการทำงานจะมีลักษณะเป็นชิ้นงานหรือสัญญาระยะสั้น ซึ่งกรมการจัดหางานอาจทำหน้าที่เป็นผู้ประสานและรับประกันความเสี่ยงในเรื่องการให้บริการและการชำระค่าจ้าง และจำเป็นต้องมีแพลตฟอร์มจับคู่ทักษะที่ตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีความครอบคลุมที่กว้าง และป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดการใช้ข้อมูลส่วนตัว

(3) ช่วงการเปลี่ยนผ่านจากโลกกายภาพไปสู่โลกดิจิทัล เป็นความท้าทายของกรมการจัดหางานในการจับคู่งานระหว่างโลกต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นได้ 4 รูปแบบ ได้แก่ การจ้างในโลกกายภาพและการทำงานในโลกกายภาพ เช่น แรงงานในโรงงาน การจ้างในโลกกายภาพและการทำงานในโลกดิจิทัล เช่น งานตัดต่อวิดีโอโฆษณา การจ้างในโลกดิจิทัลและการทำงานในโลกกายภาพ เช่น การส่งอาหารออนไลน์ การจ้างในโลกดิจิทัลและการทำงานในโลกดิจิทัล เช่น การซื้อขายออนไลน์ ซึ่งคนแต่ละกลุ่มมีความต้องการที่หลากหลาย มีความสามารถในการทำงานและการเรียนรู้ไม่เท่ากัน กรมการจัดหางานจึงเผชิญกับความท้าทายในเรื่องการจับคู่งานและพัฒนาทักษะฝีมือที่เหมาะสมให้กับแรงงานแต่ละกลุ่ม

(4) โลกดิจิทัลเปิดโอกาสให้แรงงานกลุ่มเฉพาะ และแรงงานมีข้อจำกัดสามารถมีงานทำ เช่น การทำงานที่บ้าน (WFH) เอื้อประโยชน์ให้กับผู้สูงอายุ คนพิการ หญิงตั้งครรภ์ โลกดิจิทัลช่วยลดอุปสรรคและข้อจำกัดทางกายภาพลง ซึ่งเป็นโอกาสให้กรมการจัดหางานสามารถใช้ประโยชน์ของดิจิทัลในการจัดหางานให้กับแรงงานกลุ่มเฉพาะนี้ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) ที่มุ่งเน้นการเข้าถึงโอกาสในการทำงานของประชาชนอย่างทั่วถึง

3.) ดร. ศักดิ์สิทธิ์ ธนานิตยะอุดม ที่ปรึกษาหลัก บริษัท ดีดีไอ ประเทศไทย ได้ตั้งคำถามชวนให้กรมการจัดหางานหาคำตอบไว้ 5 คำถาม ได้แก่

(1) ผู้รับบริการของกรมการจัดหางานคือใคร กรมการจัดหางานต้องหากกลุ่มเป้าหมายหลัก ทั้งในฝั่งนายจ้างและลูกจ้าง ที่เป็นผู้รับบริการ ซึ่งอาจจะเป็นนักศึกษาจบใหม่ หรือผู้ประกอบการขนาดเล็ก เป็นต้น เมื่อหากกลุ่มเป้าหมายหลักได้แล้ว จะได้ให้บริการได้ตรงจุดและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น เพราะแต่ละกลุ่มรับรู้และค้นหาข้อมูลตำแหน่งงานหรือหาคนงานด้วยวิธีที่แตกต่างกันและจากแหล่งที่แตกต่างกัน แต่ละกลุ่มมีข้อจำกัดและอุปสรรคในการหางานหรือทำงานแตกต่างกัน เช่น บางกลุ่มอาจชอบหรือถนัดการใช้บริการออฟไลน์มากกว่าออนไลน์ เป็นต้น

(2) บทบาทของกรมการจัดหางานในอนาคตจะเป็นอย่างไร กรมการจัดหางานต้องกำหนดบทบาทของตนเองให้ชัดเจนว่าจะเป็นผู้ให้บริการ (Service Provider/Operator) เช่น เป็นเจ้าของแพลตฟอร์มหางานเอง หรือจะเป็นผู้สนับสนุน (Facilitator) เช่น รวบรวมข้อมูลจากแพลตฟอร์มหางานต่าง ๆ ตลอดจนช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลเรื่องตำแหน่งงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนายจ้างและลูกจ้าง หรือควรเป็นผู้สนับสนุนทางการเงิน (Sponsor) เช่น อุดหนุนให้ผู้อื่นเป็นคนให้บริการแทน หรือจะเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) ไม่เป็นผู้ทำเอง แต่เป็นผู้กำหนดมาตรฐานและการเข้าถึงข้อมูลและบริการของแพลตฟอร์มหางานและบริษัทจัดหางานต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งบทบาทที่แตกต่างกันนี้ จำเป็นต้องใช้ทักษะและความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน การกำหนดบทบาทของกรมฯให้ชัดเจนจะช่วยกำหนดประเภททักษะและความเชี่ยวชาญของบุคลากรของกรมฯให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นอีกด้วย

(3) การให้บริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลางจะทำได้อย่างไร แรเงงานที่มาติดต่อภาครัฐมีปัญหาที่กว้างกว่าขอบเขตภารกิจของ 1 กรมเสมอ เช่น คนตกงาน ต้องการหางานใหม่ ต้องใช้บริการของกรมการจัดหางาน เขาอาจมีคำถามว่า การถูกเลิกจ้างเป็นธรรมสำหรับเขาหรือไม่ ต้องใช้บริการจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ในขณะที่เขากำลังหางานทำอยู่ เขาสามารถได้รับสิทธิประโยชน์อะไรบ้างหรือไม่ ต้องใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคม และหากเขาหางานทำไม่ได้ เพราะไม่มีทักษะที่นายจ้างต้องการ ต้องใช้บริการของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานจึงควรให้บริการแบบครบวงจรหรือเบ็ดเสร็จครอบคลุมปัญหาทุกด้านของแรงงานที่มาติดต่อ

(4) การทำงานเชิงรุกจะทำได้อย่างไร ปัจจุบันกรมการจัดหางานเผชิญกับปัญหาเฉพาะหน้าอยู่มาก ความท้าทายจึงอยู่ที่การเปลี่ยนมาทำงานเชิงรุกมากขึ้น ซึ่งกรมฯมีปัจจัยช่วยที่สำคัญของ 2 ปัจจัยที่จะทำให้สามารถทำงานเชิงรุกได้มากขึ้น ได้แก่ การมีเครือข่ายและพันธมิตรในภาคเอกชน ไม่ว่าจะเป็น สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมนายจ้าง หรือผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อช่วยให้กรมฯ รู้ได้ว่าสถานการณ์ทางธุรกิจเป็นอย่างไร จะส่งผลกระทบต่อแรงงานอย่างไรบ้างก่อนที่ผลกระทบจะเกิดขึ้นจริง นอกจากนี้ กรมฯยังควรประสานเครือข่ายและเป็นพันธมิตรกับนักวิชาการที่จะเข้ามาช่วยกรมฯในเรื่องเครื่องมือและกำลังคนในการวิเคราะห์ข้อมูลและสถานการณ์ตลาดแรงงาน ซึ่งเชื่อมโยงไปสู่ปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยที่ส่งเสริมการทำงานเชิงรุก คือ การมีข้อมูลเกี่ยวกับตลาดแรงงาน ที่จะช่วยคาดการณ์ปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้อย่างแม่นยำภายใต้การเป็นพันธมิตรกับนักวิชาการ

(5) การให้ความสำคัญกับกรมการจัดหางานและกระทรวงแรงงานของคนในสังคมจะทำได้อย่างไร ในบรรดาทรัพยากรทั้งหลาย คนถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญของประเทศ และกระทรวงแรงงานมีบทบาทสำคัญในการดูแลทรัพยากรอันมีค่านี้ แต่กระทรวงแรงงานกลับได้รับบารกกล่าวถึงน้อยมากในฐานะกระทรวงทางเศรษฐกิจเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น การสร้างเครือข่ายพันธมิตรในการทำงาน จะทำให้กระทรวงและกรมการจัดหางานเป็นที่รู้จักและมีบทบาทมากขึ้นในฐานะกระทรวงหลักด้านเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อจะได้เชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานอื่นและผลักดันภารกิจหลักของกรมการจัดหางานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของผู้วิจัย

จากข้อมูลที่ได้จากบทความ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกรมการจัดหางาน 5 ประการ ดังนี้

- (1) กรมการจัดหางานควรเปลี่ยนบทบาทจากผู้เล่นเป็นผู้กำกับหรือผู้สนับสนุน
- (2) กรมการจัดหางานควรทำภารกิจที่ภาคเอกชนไม่ทำหรือทำไม่ได้
- (3) กรมการจัดหางานจำเป็นต้องเข้าใจปัญหาตลาดแรงงานอย่างถ่องแท้
- (4) กรมการจัดหางานจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการ
- (5) กรมการจัดหางานควรพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ประการแรก กรมการจัดหางานควรปรับเปลี่ยนบทบาทจากผู้เล่นไปเป็นผู้กำกับหรือผู้สนับสนุนภาคเอกชนในภารกิจบางประเภท ซึ่งสอดคล้องกับหลักเศรษฐศาสตร์ว่า หากตลาดไม่ล้มเหลว รัฐบาลไม่ควรเข้าไปแทรกแซงตลาด แต่ควรปล่อยให้ตลาดทำงานตามกลไกราคา เพื่อให้เกิดการจัดสรรแรงงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ตัวอย่างของภารกิจที่กรมการจัดหางานไม่จำเป็นต้องดำเนินการ ได้แก่ การทำแพลตฟอร์มหางานออนไลน์ ด้วยเหตุผลว่า มีแพลตฟอร์มหางานออนไลน์ของเอกชนหลายแพลตฟอร์มที่เป็นที่นิยมใช้ของประชาชนอยู่แล้ว อีกทั้งการให้บริการจัดหางานออนไลน์นั้นมีลักษณะผลได้ต่อขนาดเพิ่มขึ้น (Increasing Returns to Scale) กล่าวคือ บริการจัดหางานจะดียิ่งขึ้นถ้าข้อมูลตำแหน่งงานและผู้ที่ต้องการงานทำยังมีจำนวนมากและครอบคลุมมากเพียงพอ บริการจัดหางานจึงไม่ควรดำเนินการโดยองค์กรหลายแห่ง เพื่อไม่ให้ข้อมูลกระจุกกระจายมากเกินไป ในกรณีนี้ รัฐบาลไม่ควรเข้าไปแย่งส่วนแบ่งตลาดกับภาคเอกชน แต่ควรทำหน้าที่รวบรวมแพลตฟอร์มหางานออนไลน์ของเอกชนเข้าไว้ในแห่งเดียวในลักษณะรวมศูนย์ และอาจสนับสนุนภาคเอกชนด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อลดต้นทุนในการจัดหางานลง โดยเฉพาะผู้ประกอบการขนาดเล็ก นอกจากนี้ ยังมีภารกิจด้านการจัดส่งคนงานไทยไปทำงานในต่างประเทศ ที่มีบริษัทเอกชนดำเนินธุรกิจอยู่หลายแห่ง ภาครัฐควรพิจารณาปรับบทบาทของตนไปเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) มีหน้าที่ตั้งกฎกติกาให้ชัดเจน และบังคับกฎหมายอย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ประเทศปลายทางกำหนดเงื่อนไขการจัดส่งระหว่างรัฐต่อรัฐเท่านั้น ก็อาจพิจารณาภารกิจบางส่วนที่สามารถจ้างภาคเอกชนรับเหมาช่วงทำแทน รวมไปถึงภารกิจด้านการจัดการแรงงานต่างด้าวก็เช่นกันที่สามารถให้ภาคเอกชนจ้างเหมาช่วงทำได้ในบางส่วนของภารกิจ

ประการที่สอง กรมการจัดหางานควรทำภารกิจที่ภาคเอกชนไม่ทำหรือทำไม่ได้ อาทิ การจัดทำมาตรฐานทักษะรายอาชีพหรือทักษะสำหรับงานประเภทต่าง ๆ การจัดทำแบบประเมินทักษะ การเพิ่มพูนทักษะ และการแนะนำงานใหม่ เพื่อสนับสนุนให้การจัดหางานมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ ยังควรส่งเสริมการจ้างงานให้กับกลุ่มเปราะบาง ได้แก่ คนพิการ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลเมือง โดยออกแบบนวัตกรรมการจ้างงาน เช่น การให้ภาคเอกชนสนับสนุนการจ้างงานเพื่อสังคมให้กับกลุ่มเปราะบางแทนการจ้างงานโดยตรง เช่น งานในโรงพยาบาล โรงเรียน ศาสนสถาน เป็นต้น อีกทั้งยังควรเป็นตัวประสานการทำงานร่วมกันระหว่างคนรุ่นใหม่ (แรงงานจบใหม่เป็นกลุ่มที่มีระดับความรุนแรงของปัญหาการว่างงานสูง) ที่มีความสามารถด้านการออกแบบ

และการตลาดดิจิทัลกับชุมชนต่าง ๆ ที่มีภูมิปัญญาท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังควรเก็บข้อมูลตลาดแรงงานในระดับพื้นที่ที่กระทรวงมีสำนักงานกระจายอยู่ทุกจังหวัด โดยเก็บข้อมูลจากการลงพื้นที่พูดคุยกับสถานประกอบการ องค์กรนายจ้าง องค์กรลูกจ้าง ผู้นำแรงงาน และกลุ่มวิชาชีพต่าง ๆ เพื่อประเมินแนวโน้มการจ้างงานได้อย่างทันต่อสถานการณ์ และออกแบบนโยบายตลาดแรงงานได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ในส่วนของแรงงานต่างด้าว พบว่า ภายใต้อิทธิพลของโควิด-19 มีการขาดแคลนแรงงานจำนวนมากในบางอุตสาหกรรมและในบางพื้นที่จนมีการแย่งซื้อตัวแรงงานกัน เช่น ก่อสร้างในหลายพื้นที่ เชื้อดและชำแหละเนื้อสัตว์ในจังหวัดสระบุรี เก็บเกี่ยวลำไยในจังหวัดจันทบุรี เป็นต้น ในขณะที่พบการว่างงานของแรงงานต่างด้าวจำนวนมากในบางพื้นที่ เช่น แม่สอด ภูเก็ต ในส่วนนี้เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโควิด-19 และค่าใช้จ่ายในการกักตัวแรงงานต่างด้าวนำเข้าใหม่ กรมการจัดหางานควรทำภารกิจจับคู่งานให้กับแรงงานต่างด้าวข้ามพื้นที่ด้วย

ประการที่สาม กรมการจัดหางานจำเป็นต้องเข้าใจปัญหาตลาดแรงงานอย่างถ่องแท้ภายใต้สภาวะที่ตลาดแรงงานที่มีการว่างงานสูงอันเนื่องมาจากวิกฤตโควิด-19 การแก้ปัญหาการว่างงานด้วยความคิดในกรอบเดิม เช่น การจัดตลาดนัดแรงงานอาจไม่ตอบโจทย์ได้ดีเหมือนในอดีต เพราะปัจจุบันแพลตฟอร์มหางานออนไลน์ได้เข้ามาทำหน้าที่ในการให้ข้อมูล ลดต้นทุนด้านเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ตลาดแรงงานไทยในปัจจุบันมีปัญหาที่ซับซ้อนขึ้นกว่าอดีต ปัญหาดังกล่าวคือความไม่สอดคล้องกันของอุปสงค์และอุปทานในตลาดแรงงาน (Labor Market Mismatch) ซึ่งเป็นผลจากการที่แรงงานมีทักษะไม่ตรงตามความต้องการของตลาด ทำให้ตลาดขาดแคลนแรงงาน และแรงงานไม่สามารถหางานทำได้ ถ้าพึ่งตลาดนัดแรงงานหรือแพลตฟอร์มหางานออนไลน์ไม่สามารถแก้ไขปัญหานี้ให้หมดไปได้ จำเป็นต้องพัฒนาทักษะแรงงานใหม่หรือยกระดับทักษะของแรงงานให้สูงขึ้น (Reskill & Upskill) กรมการจัดหางานจึงต้องทำงานบูรณาการการทำงานกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อปรับทักษะเพื่อให้สามารถหางานทำได้ นอกจากนี้ เหตุผลสำคัญหนึ่งที่แรงงานไม่ต้องการทำงานคือ สถานที่ทำงานอยู่ห่างไกลจากบ้าน ในส่วนนี้กรมการจัดหางานควรให้การสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าเช่าที่พัก เป็นต้น อีกทั้งยังควรลงพื้นที่เพื่อให้ข้อมูลตำแหน่งงานในชุมชนที่อาจไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลตลาดแรงงานได้อีกด้วย นอกจากนี้ กรมการจัดหางานควรสร้างผู้เชี่ยวชาญแรงงานรายอุตสาหกรรม เพื่อเข้าใจสถานการณ์และสภาพปัญหาของตลาดแรงงานในระดับอุตสาหกรรมได้อย่างชัดเจนและแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด

ประการที่สี่ กรมการจัดหางานจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินภารกิจ ทั้งในการให้บริการด้านต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ การแนะแนวอาชีพและประเมินทักษะ การจัดอบรมเตรียมความพร้อมก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ การอธิบายขั้นตอนในเรื่องใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างชาติ เพื่อช่วยลดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เพิ่มการเข้าถึงของผู้รับบริการ และทำให้ข้อมูลข่าวสารถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทุกพื้นที่ นอกจากนี้ กรมการจัดหางานต้องตระหนักถึงบทบาทของเทคโนโลยีที่จะมีผลต่อตลาดแรงงาน ทั้งในเรื่องงานหรืออาชีพใหม่ๆที่จะเกิดขึ้น การเข้ามาแทนที่แรงงานของหุ่นยนต์ปัญญาประดิษฐ์และระบบปฏิบัติการอัตโนมัติ รูปแบบการจ้างงานรายชั่วโมง

การประกอบอาชีพอิสระ งานบนแพลตฟอร์ม งานกิ๊ก เป็นต้น เพื่อจะได้ปฏิบัติภารกิจด้านการจัดหางานได้อย่างเท่าทันสถานการณ์ตลาดแรงงาน

ประการที่ห้า กรมการจัดหางานควรพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ได้แก่ ปรับปรุงตัวชี้วัดการทำงาน โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน ไม่ควรเน้นที่ผลลัพธ์เชิงปริมาณ แต่เพียงอย่างเดียว และคำนึงถึงสภาพความเป็นไปได้อีกด้วย ควรออกแบบโครงการด้วยความละเอียดรอบคอบ ทดลองปฏิบัติก่อนนำไปใช้จริง และซักซ้อมความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อลดผลเสียที่อาจเกิดขึ้น ควรบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานอื่นมากขึ้น โดยเฉพาะในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดี และการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว ควรคัดกรองรายชื่อผู้ว่างานที่จะจัดส่งให้ผู้ประกอบการให้เป็นปัจจุบัน พิจารณานำระบบอนุมัติสินเชื่้อัตโนมัติเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์สินเชื่อ ลดขั้นตอนและเอกสารในการดำเนินภารกิจต่าง ๆ ลง มุ่งเน้นการทำงานในการให้บริการที่ดีและใกล้ชิดกับประชาชน เช่น กำหนดขั้นตอนและช่วงเวลาในขั้นตอนต่าง ๆ อย่างชัดเจน ให้กับผู้ที่ลงทะเบียนแสดงความประสงค์จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กองข้อมูลธุรกิจ. (24 สิงหาคม 2563). พาณิชย์ เปิด 10 ธุรกิจดาวเด่น ยุค
โควิด-19. เข้าถึงได้จาก <https://dbd.go.th>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (16 พฤศจิกายน 2563). สรุปประมาณการเศรษฐกิจและเงินเฟ้อในรายงาน
นโยบายการเงิน กันยายน 2563. เข้าถึงได้จาก <https://www.bot.or.th/>
- ยงยุทธ แฉล้มวงษ์. (8 กันยายน 2563). สถานการณ์ผลกระทบ Covid-19 ต่อตลาดแรงงาน: ข้อมูล
เชิงประจักษ์ (2). เข้าถึงได้จาก สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย : <https://tdri.or.th/>
- ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ และคณะ. (27 กรกฎาคม 2563). สถานการณ์ผลกระทบ Covid-19 ต่อ
ตลาดแรงงาน: ข้อมูลเชิงประจักษ์. เข้าถึงได้จาก สถาบันวิจัยพัฒนาประเทศไทย:
<http://www.tdri.or.th>
- วิรินทร์ เสียวณิชพันธุ์. (16 กรกฎาคม 2563). จับชีพจรตลาดรับสมัครงานไทยในช่วงโควิด-19 ด้วย
'Big data'. เข้าถึงได้จาก สถาบันวิจัยพัฒนาประเทศไทย: <https://tdri.or.th/>
- สมประวิณ มั่นประเสริฐ (2563, กรกฎาคม 27). ผลกระทบของโรคระบาดโควิด-19 ต่อเศรษฐกิจ
ไทย. Retrieved from <https://www.krungsri.com>
- เนื่อแพร เล็กเฟื่องฟู และคณะ. (17 เมษายน 2563). เมื่อ โควิด-19 ปิดเมือง: ผลกระทบต่อแรงงาน
ไทยในมิติ supply-side. เข้าถึงได้จาก สถาบันวิจัยเศรษฐกิจ ป๋วย อึ๊งภากรณ์:
<https://www.pier.or.th>
- เสาวณี จันทะพงษ์ และคณะ. (27 กรกฎาคม 2563). ผลกระทบวิกฤต COVID-19 กับเศรษฐกิจโลก:
This Time is Different. เข้าถึงได้จาก ธนาคารแห่งประเทศไทย: <https://www.bot.or.th>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (1 พฤศจิกายน 2563). ภาวะการทำงานของประชากร . เข้าถึงได้จาก
<http://www.nso.go.th/>
- Baker, M. (2020, June 8). *9 Future of Work Trends Post-COVID-19*. Retrieved from
Smarter With Gartner: <https://www.gartner.com>
- International labour organization. (2020, April 8). *LO Monitor: COVID-19 and the world
of work*. Retrieved from <https://www.ilo.org/>

- International labor organization. (2020, June 24). *COVID-19 employment and labour market impact in Thailand*. Retrieved from <https://www.ilo.org>
- International monetary fund. (2020, November 9). *Unemployment rate*. Retrieved from <https://www.imf.org/>
- JobThai . (25 สิงหาคม 2563). *JobThai เผยความต้องการแรงงานครึ่งปีแรกของปี 2563 และผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19*. เข้าถึงได้จาก <https://blog.jobthai.com>
- Kanokmaneeorn, K., 2016. Does The Gender Wage Gap Still Exist in Thailand? An Analysis of Regional and Public-Private Sector Differences. (Master's thesis). Chulalongkorn University, Faculty of Economics.
- Liao, L. and Paweenawat, S., 2018. Labour Supply of Married Women in Thailand: 1985-2016. PIER Discussion Papers no.88, Puey Ungphakorn Institute for Economic Research.
- OECD. (2020, November 8). *Facing the jobs crisis*. Retrieved from <http://www.oecd.org/>
- Wasi, N., Paweenawat, S., Ayudhya, C. D. N., Treeratpituk, P., & Nittayo, C. (2019). "Labor Income Inequality in Thailand: the Roles of Education, Occupation and Employment History" (No. 117). Puey Ungphakorn Institute for Economic Research.
- World bank. (2020, June 8). *The Global Economic Outlook During the COVID-19 Pandemic: A Changed World*. Retrieved from <https://www.worldbank.org/>
- Zahidi, S. (2020, October 22). *COVID-19 accelerated the future of jobs. Here's how to protect workers*. Retrieved from World economic forum: <https://www.weforum.org>

ภาคผนวก



แบบสอบถาม ชุดที่ 1
สำหรับผู้เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน



วันที่สัมภาษณ์...../...10.../2563
ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้สัมภาษณ์.....
ตรวจสอบแบบสอบถามที่ตอบแล้วโดย.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

- ข้อ 1.1 อายุ..... ปี
- ข้อ 1.2 1. ชาย 2. หญิง
- ข้อ 1.3 จังหวัด.....
- ข้อ 1.4 ท่านกำลังศึกษาอยู่หรือไม่ 1. ใช่ 2. ไม่ใช่
- ข้อ 1.5 ระดับการศึกษาสูงสุด/กำลังศึกษาอยู่ชั้นใด
1. ประถมศึกษา/ต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษาตอนต้น 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
4. อนุปริญญา/ปวส. 5. ปริญญาตรี 6. ปริญญาโท/สูงกว่า
7. อื่น ๆ
- ข้อ 1.6 ปัจจุบัน ท่านทำงานอยู่หรือไม่ 1. ใช่ 2. ไม่ใช่
- ข้อ 1.7 ท่านทำงานมาแล้วกี่ปี..... (หากไม่ถึงปี ให้บันทึกเป็นเศษส่วน เช่น 1 เดือน = 1/12)
- ข้อ 1.8 รายได้ รวมเงินค่าล่วงเวลา (OT) และค่าบริการ (Service charges) โดยเฉลี่ย.....บาท/เดือน
(กรณีไม่ทราบ/ไม่ต้องการตอบ ให้ใส่รหัส -9.9 (ลบ 9.9) และกรณีตอบรายได้ที่ไม่ใช่บาท/เดือน ให้ผู้ตอบประมาณไว้ในหน่วย
บาท/เดือน)
- ข้อ 1.9 ท่านประกอบอาชีพอะไร (ถ้าตอบ 8.ว่างงาน ข้ามไปตอบ ในส่วนที่ 2)
1. ข้าราชการ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 3. พนักงานบริษัท
4. ค้าขาย 5. รับจ้าง/ลูกจ้าง 6. เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง
7. เกษียณ 8. ว่างงาน อาชีพก่อนหน้านี้ของท่านคือ.....
9. อื่น ๆ (ระบุ).....
- ข้อ 1.10 ประเภทของการรับจ้าง/ลูกจ้าง หากในข้อ 1.9 ตอบ 4, 5 หรือ 6
1. รับจ้างรายวัน 2. รับจ้างเป็นงาน (ชิ้น) (ภายในประเทศ)
3. รับจ้างเป็นเดือน (ภายในประเทศ) 4. รับจ้างเป็นงาน (ชิ้น) (ต่างประเทศ)
5. รับจ้างเป็นเดือน (ต่างประเทศ)

ข้อ 1.11 ท่านทำงานในแผนกใด

1. การเงิน บัญชี 2. การขาย การตลาด 3. คลัง จัดส่งสินค้า
4. การผลิต 5. ช่างซ่อมบำรุง 6. บุคคล
7. เทคโนโลยีสารสนเทศ 8. บริหารธุรกิจ
9. อื่น (ระบุ).....

ข้อ 1.12 ประเภทการจ้างงาน

1. ทดลองงาน 2. ลูกจ้างชั่วคราว 3. ลูกจ้างประจำ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการจากกรมการจัดหางาน

ข้อ 2.1 ท่านรู้จักบริการของกรมการจัดหางานได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เว็บไซต์ของกรม 2. Facebookของกรม
3. Google/search engines 4. โฆษณาจากสื่อสิ่งพิมพ์
5. สื่อโทรทัศน์ 6. เพื่อน
7. สหภาพ/สมาพันธ์แรงงาน 8. Smart Job Center
9. เว็บไซต์จากหน่วยงานรัฐอื่น ๆ 10. การใช้บริการของกรมอื่น เช่น ประกันสังคม
11. บริษัทที่ทำงานอยู่ 12. สถาบันการศึกษา
13. งานวันนัดพบแรงงาน 14. อื่น ๆ (ระบุ).....

ข้อ 2.2 ท่านเคยใช้บริการด้านใดจากกรมการจัดหางาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. หางานทำภายในประเทศ 2. หางานทำที่ต่างประเทศ
3. หาข้อมูลข่าวสารของงานในประเทศ 4. หาข้อมูลข่าวสารของงานต่างประเทศ
5. แนะนำอาชีพ 6. ชมการสาธิต/ฝึกการประกอบอาชีพอิสระ
7. การคุ้มครองคนหางาน (ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ)
8. ประชุม/อบรม/รับฟังการชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ

ข้อ 2.3 กรมการจัดหางานสามารถตอบสนองความต้องการของท่านในอดีตได้รวดเร็วเพียงใด

1. ไม่ได้ตามที่ต้องการ 2. ได้แต่ค่อนข้างช้ากว่าที่ต้องการ
3. ได้ภายในเวลาที่คาด 4. ได้เร็วกว่าที่คาดไว้

ข้อ 2.4 ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้บริการจากกรมการจัดหางานที่ผ่านมาอยู่ในระดับใด

1. ไม่พอใจมาก 2. ไม่พอใจ 3. ปานกลาง (เฉย ๆ) 4. พอใจ 5. พอใจมาก

ข้อ 2.5 ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้ Smart Job Center อยู่ในระดับใด

0. ไม่เคยใช้ 1. ไม่พอใจมาก 2. ไม่พอใจ
 3. ปานกลาง (เฉย ๆ) 4. พอใจ 5. พอใจมาก

ข้อ 2.6 ท่านใช้เวลาหางานโดยเฉลี่ย.....วัน โดยใช้เวลาวินละประมาณ.....ชั่วโมง จึงจะหางานได้

ข้อ 2.7 อุปสรรคในการหางานทำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่มีอุปสรรค 2. วุฒิการศึกษา 3. ภาษาต่างประเทศ
 4. ประสบการณ์การทำงาน 5. ทักษะฝีมือ 6. บุคลิกภาพ
 7. ข้อมูลข่าวสาร 8. สมัครงานแต่ไม่มีบริษัทรับ 9. สัมภาษณ์งานไม่ผ่าน
 10. ระยะทาง 11. อื่น ๆ (ระบุ).....

ข้อ 2.8 ท่านต้องการเปลี่ยนงาน (หากปัจจุบันทำงาน)

1. ไม่ต้องการ 2. ไม่แน่ใจ 3. เปลี่ยนไปทำอาชีพอิสระ
 4. ไปทำงานต่างประเทศ 5. ย้ายไปบริษัทใหม่ 6. เปลี่ยนแผนก
 7. ย้ายจังหวัด/พื้นที่

ข้อ 2.9 ท่านคาดว่าจะใช้บริการจากกรมการจัดหางานอีกหรือไม่ในอนาคต

1. ใช้อย่างแน่นอน 2. ไม่แน่ใจ 3. ไม่ใช้อย่างแน่นอน

ข้อ 2.10 ท่านต้องการให้กรมการจัดหางานมีการปรับปรุงในการบริการเพียงใด

1. ไม่ต้องปรับปรุงอะไร 2. ยังไงก็ได้ (เฉย ๆ) 3. ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

ข้อ 2.11 ท่านต้องการให้กรมการจัดหางานปรับปรุงในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. แนะนำอาชีพ 2. จัดหางานในประเทศ 3. จัดหางานในต่างประเทศ
 4. ให้ข้อมูลข่าวสารของตลาดแรงงานในประเทศ
 5. ให้ข้อมูลข่าวสารของตลาดแรงงานต่างประเทศ
 6. คู่ครองคนหางาน 7. บริหารการทำงานของคนต่างด้าว 8. ไม่มี
 9. อื่น ๆ (ระบุ)

(หากตอบ 8. ไม่มีในข้อ 2.11 ข้ามไป 2.13)

ข้อ 2.12 หากกรมการจัดหางานสามารถปรับปรุงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ตามที่ท่านระบุไว้ในข้อ 2.11 ได้ ท่านคิดว่าท่านน่าจะใช้บริการเพียงใด

1. ใช้อย่างแน่นอน 2. ไม่แน่ใจ 3. ไม่ใช้อย่างแน่นอน

ข้อ 2.13 ท่านมีคำแนะนำใด ๆ สำหรับกรมการจัดหางานดังนี้

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ผลกระทบของโควิด-19

ข้อ 3.1 สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลต่อท่านอย่างไร

1. ไม่ส่งผลใด ๆ 2. มีความกังวลว่าจะตกงาน 3. ทำให้ตกงาน
4. ทำให้หางานได้ยากขึ้น 5. ทำให้หางานได้ง่ายขึ้น (ระบุงาน.....)

ข้อ 3.2 (หากในข้อ3.1 ตอบ 2 มีความกังวลว่าจะตกงาน) ให้ท่านประเมินโอกาสในการตกงานจากสถานการณ์โควิด-19 เมื่อเทียบกับก่อนสถานการณ์โควิด-19 ว่าเพิ่มขึ้นร้อยละเท่าไร..... (กรณีไม่ทราบ/ตอบไม่ได้ ให้ใส่รหัส -9.9 (ลบ 9.9))

ข้อ 3.3 (หากในข้อ3.1 ตอบ 3 ทำให้ตกงาน) ให้ท่านประเมินโอกาสในการหางานใหม่ได้ภายในเวลาที่ต้องการในช่วงสถานการณ์ โควิด-19 เมื่อเทียบกับก่อนสถานการณ์โควิด-19 ว่าลดลงร้อยละเท่าไร.....(กรณีไม่ทราบ/ตอบไม่ได้ ให้ใส่รหัส -9.9 (ลบ 9.9))

ข้อ 3.4 (หากในข้อ3.1 ตอบ 4 หางานได้ยากขึ้น) ให้ท่านประเมินโอกาสในการหางานที่ยากขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนสถานการณ์โควิด-19 ว่าเพิ่มขึ้นร้อยละเท่าไร..... (กรณีไม่ทราบ/ตอบไม่ได้ ให้ใส่รหัส -9.9 (ลบ 9.9))

ข้อ 3.5 (หากในข้อ3.1 ตอบ 5 หางานได้ง่ายขึ้น) ให้ท่านประเมินโอกาสในการหางานที่ง่ายขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนสถานการณ์โควิด-19 ว่าเพิ่มขึ้นร้อยละเท่าไร..... (กรณีไม่ทราบ/ตอบไม่ได้ ให้ใส่รหัส -9.9 (ลบ 9.9))

ข้อ 3.6 ท่านคิดว่ากรมการจัดหางานควรมีการปรับปรุง/เพิ่มบริการด้านใดให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19 (ปัจจุบัน) และสถานการณ์หลังโควิด-19 (อนาคต) ดังนี้

.....

.....

.....

.....



Scan QR Code

เพื่อบันทึกแบบสอบถาม



แบบสอบถาม ชุดที่ 2
สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน



วันที่สัมภาษณ์...../....10..../2563

ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้สัมภาษณ์.....

ตรวจสอบแบบสอบถามที่ตอบแล้วโดย.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ข้อ 1.1 อายุ..... ปี

ข้อ 1.2 1. ชาย 2. หญิง

ข้อ 1.3 จังหวัด.....

ข้อ 1.4 ท่านกำลังศึกษาอยู่หรือไม่ 1. ใช่ 2. ไม่ใช่

ข้อ 1.5 ระดับการศึกษาสูงสุด/กำลังศึกษาอยู่ชั้นใด

1. ประถมศึกษา/ต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษาตอนต้น 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 4. อนุปริญญา/ปวส. 5. ปริญญาตรี 6. ปริญญาโท/สูงกว่า
 7. อื่น ๆ

ข้อ 1.6 ปัจจุบัน ท่านทำงานอยู่หรือไม่ 1. ใช่ 2. ไม่ใช่

ข้อ 1.7 ท่านทำงานมาแล้วกี่ปี..... (หากไม่ถึงปี ให้บันทึกเป็นเศษส่วน เช่น 1 เดือน = 1/12)

ข้อ 1.8 รายได้ รวมเงินค่าล่วงเวลา (OT) และค่าบริการ (Service charges) โดยเฉลี่ย.....บาท/เดือน
(กรณีไม่ทราบ/ไม่ต้องการตอบ ให้ใส่รหัส -9.9 (ลบ 9.9) และกรณีตอบรายได้ที่ไม่ใช่บาท/เดือน ให้ผู้ตอบประมาณไว้ในหน่วยบาท/เดือน)

ข้อ 1.9 ท่านประกอบอาชีพอะไร (ถ้าตอบ 8.ว่างงาน ข้ามไปตอบ ในส่วนที่ 2)

1. ข้าราชการ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 3. พนักงานบริษัท
 4. ค้าขาย 5. รับจ้าง/ลูกจ้าง 6. เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง
 7. เกษียณ 8. ว่างงาน อาชีพก่อนหน้าของท่านคือ.....
 9. อื่น ๆ (ระบุ).....

ข้อ 1.10 ประเภทของการรับจ้าง/ลูกจ้าง หากในข้อ 1.9 ตอบ 3, 4 หรือ 5

1. รับจ้างรายวัน 2. รับจ้างเป็นงาน (ขึ้น) (ภายในประเทศ)
 3. รับจ้างเป็นเดือน (ภายในประเทศ) 4. รับจ้างเป็นงาน (ขึ้น) (ต่างประเทศ)
 5. รับจ้างเป็นเดือน (ต่างประเทศ)

ข้อ 1.11 ท่านทำงานในแผนกใด

1. การเงิน บัญชี 2. การขาย การตลาด 3. คลัง จัดส่งสินค้า
 4. การผลิต 5. ช่างซ่อมบำรุง 6. บุคคล
 7. เทคโนโลยีสารสนเทศ 8. บริหารธุรกิจ
 9. อื่น (ระบุ).....

ข้อ 1.12 ประเภทการจ้างงาน

1. ทดลองงาน 2. ลูกจ้างชั่วคราว 3. ลูกจ้างประจำ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานและกรมการจัดหางาน

ข้อ 2.1 ท่านรู้จักกรมการจัดหางานหรือไม่

1. รู้จักเพียงแคชื่อก่อน 2. รู้จักดี 3. ไม่รู้จัก

ข้อ 2.2 สาเหตุที่ท่านไม่เคยใช้บริการด้านใด ๆ จากกรมการจัดหางาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่รู้ว่ามีอยู่ 2. ไม่รู้ว่าทำอะไรได้บ้าง 3. ไม่เชื่อมั่น/คิดว่าเสียเวลาเปล่า
 4. ไม่จำเป็น 5. อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อ 2.3 ที่ผ่านมา ท่านประสบปัญหาใด ๆ ในการหางานทำหรือไม่

1. ไม่มีปัญหาใด ๆ (หาได้ตลอดเมื่อต้องการ) 2. มีปัญหาบ้างแต่ก็สามารถหาได้
 3. มีปัญหาเป็นอย่างมาก

ข้อ 2.4 (สำหรับผู้ที่ปัญหาในการหางาน) ที่ผ่านมา ท่านแก้ปัญหาในด้านการหางานของท่านอย่างไร

1. หางานผ่านสำนักงานจัดหางานของรัฐ 2. หางานผ่านบริษัทจัดหางานเอกชน
 3. อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อ 2.5 ท่านใช้เวลาหางานโดยเฉลี่ย.....วัน โดยใช้เวลาวันละประมาณ.....ชั่วโมง จึงจะหางานได้

ข้อ 2.6 ช่องทางใดที่ท่านใช้ในการหางานทำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ดูเองทางอินเทอร์เน็ต 2. อ่านประกาศตามบอร์ด 3. สมัครผ่านเว็บจัดหางาน
 4. บอกผ่านคนรู้จักให้ช่วยหา 5. อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อ 2.7 อุปสรรคในการหางานทำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="radio"/> 1. ไม่มีอุปสรรค | <input type="radio"/> 2. วุฒิการศึกษา | <input type="radio"/> 3. ภาษาต่างประเทศ |
| <input type="radio"/> 4. ประสบการณ์การทำงาน | <input type="radio"/> 5. ทักษะฝีมือ | <input type="radio"/> 6. บุคลิกภาพ |
| <input type="radio"/> 7. ข้อมูลข่าวสาร | <input type="radio"/> 8. สมัครงานแต่ไม่มีบริษัทรับ | <input type="radio"/> 9. สัมภาษณ์งานไม่ผ่าน |
| <input type="radio"/> 10. ระยะทาง | <input type="radio"/> 11. อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

ข้อ 2.8 ท่านต้องการเปลี่ยนงาน (หากปัจจุบันทำงาน)

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="radio"/> 1. ไม่ต้องการ | <input type="radio"/> 2. ไม่แน่ใจ | <input type="radio"/> 3. เปลี่ยนไปทำอาชีพอิสระ |
| <input type="radio"/> 4. ไปทำงานต่างประเทศ | <input type="radio"/> 5. ย้ายไปบริษัทใหม่ | <input type="radio"/> 6. เปลี่ยนแผนก |
| <input type="radio"/> 7. ย้ายจังหวัด/พื้นที่ | | |

ข้อ 2.9 ท่านคาดว่าจะใช้บริการของกรมการจัดหางานในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1. หางานทำภายในประเทศ | <input type="radio"/> 2. หางานทำที่ต่างประเทศ |
| <input type="radio"/> 3. หาข้อมูลข่าวสารของงานในประเทศ | <input type="radio"/> 4. หาข้อมูลข่าวสารของงานต่างประเทศ |
| <input type="radio"/> 5. แนะนำอาชีพ | <input type="radio"/> 6. การคุ้มครองคนหางาน |
| <input type="radio"/> 7. อื่น ๆ (ระบุ) | |

ข้อ 2.10 หากกรมการจัดหางานสามารถให้บริการ ตามที่ท่านคาดในข้อ 2.9 ได้ ท่านคิดว่าท่านจะเริ่มใช้บริการของกรมการจัดหางานหรือไม่

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> 1. ใช้อย่างแน่นอน | <input type="radio"/> 2. จะลองใช้ดู |
| <input type="radio"/> 3. ยังไม่ใช้ รอดูไปก่อน | <input type="radio"/> 4. ไม่ใช้อย่างแน่นอน |

ข้อ 2.11 (หากข้อ 2.10 ตอบ 4.) กรมการจัดหางานจะต้องทำอะไรเพื่อให้ท่านใช้บริการของกรม

.....

.....

.....

.....

ข้อ 2.12 ท่านมีคำแนะนำใด ๆ สำหรับกรมการจัดหางานดังนี้

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ผลกระทบของโควิด-19

ข้อ 3.1 สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลต่อท่านอย่างไร

- 1. ไม่ส่งผลใด ๆ
- 2. มีความกังวลว่าจะตกงาน
- 3. ทำให้ตกงาน
- 4. ทำให้หางานได้ยากขึ้น
- 5. ทำให้หางานได้ง่ายขึ้น (ระบุงาน.....)

ข้อ 3.2 (หากในข้อ3.1 ตอบ 2 มีความกังวลว่าจะตกงาน) ให้ท่านประเมินโอกาสในการตกงานจากสถานการณ์โควิด-19 เมื่อเทียบกับก่อนสถานการณ์โควิด-19 ว่าเพิ่มขึ้นร้อยละเท่าไร..... (กรณีไม่ทราบ/ตอบไม่ได้ ให้ใส่รหัส -9.9 (ลบ 9.9))

ข้อ 3.3 (หากในข้อ3.1 ตอบ 3 ทำให้ตกงาน) ให้ท่านประเมินโอกาสในการหางานใหม่ได้ภายในเวลาที่ต้องการในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เมื่อเทียบกับก่อนสถานการณ์โควิด-19 ว่าลดลงร้อยละเท่าไร..... (กรณีไม่ทราบ/ตอบไม่ได้ ให้ใส่รหัส -9.9 (ลบ 9.9))

ข้อ 3.4 (หากในข้อ3.1 ตอบ 4 หางานได้ยากขึ้น) ให้ท่านประเมินโอกาสในการหางานที่ยากขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนสถานการณ์โควิด-19 ว่าเพิ่มขึ้นร้อยละเท่าไร..... (กรณีไม่ทราบ/ตอบไม่ได้ ให้ใส่รหัส -9.9 (ลบ 9.9))

ข้อ 3.5 (หากในข้อ3.1 ตอบ 5 หางานได้ง่ายขึ้น) ให้ท่านประเมินโอกาสในการหางานที่ง่ายขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนสถานการณ์โควิด-19 ว่าเพิ่มขึ้นร้อยละเท่าไร..... (กรณีไม่ทราบ/ตอบไม่ได้ ให้ใส่รหัส -9.9 (ลบ 9.9))

ข้อ 3.6 ท่านคิดว่ากรมการจัดหางานควรมีการปรับปรุง/เพิ่มบริการด้านใดให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19 (ปัจจุบัน) และสถานการณ์หลังโควิด-19 (อนาคต) ดังนี้

.....



.....

.....

.....



Scan QR Code
เพื่อบันทึกแบบสอบถาม

	แบบสอบถาม ชุดที่ 3 สำหรับผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน	
---	--	---

วันที่สัมภาษณ์...../...10.../2563

ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้สัมภาษณ์.....

ตรวจสอบแบบสอบถามที่ตอบแล้วโดย.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ประกอบการ

ข้อ 1.1 อายุ..... ปี

ข้อ 1.2 1.ชาย 2.หญิง

ข้อ 1.3 จังหวัด.....

ข้อ 1.4 ประเภทของกิจการ/ธุรกิจ

1. เกษตร 2. อุตสาหกรรม 3. บริการ

ข้อ 1.5 สถานประกอบการนี้ทำอะไร.....

ข้อ 1.6 สถานประกอบการ เปิดดำเนินงานมาแล้ว.....ปี (หากไม่ถึงปี ให้บันทึกเป็นเศษส่วน เช่น 1 เดือน = 1/12)

ข้อ 1.7 ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

1. ประถมศึกษา/ต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษาตอนต้น 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 4. อนุปริญญา/ปวส. 5. ปริญญาตรี 6. ปริญญาโท/สูงกว่า
 7. อื่น ๆ (ระบุ).....

ข้อ 1.8 จำนวนแรงงานในกิจการ (รวมตัวท่าน).....คน

ข้อ 1.9 ท่านเป็นเจ้าของกิจการใช่หรือไม่ 1. ใช่ 2. ไม่ใช่ (เป็นผู้แทน เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชี ฯลฯ)

ข้อ 1.10 รายได้ของกิจการ..... บาท/เดือน

(กรณีไม่ทราบ/ไม่ต้องการตอบ ให้ใส่รหัส -9.9 (ลบ 9.9) และกรณีตอบรายได้ที่ไม่ใช่บาท/เดือน ให้ผู้ตอบประมาณให้ในหน่วย บาท/เดือน)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการจากกรมการจัดหางาน

ข้อ 2.1 ท่านรู้จักบริการของกรมการจัดหางานได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="radio"/> 1. เว็บไซต์ของกรม | <input type="radio"/> 2. Facebookของกรม | <input type="radio"/> 3. Google/search engines |
| <input type="radio"/> 4. โฆษณาจากสื่อสิ่งพิมพ์ | <input type="radio"/> 5. สื่อโทรทัศน์ | <input type="radio"/> 6. เพื่อน |
| <input type="radio"/> 7. สหภาพ/สมาพันธ์แรงงาน | <input type="radio"/> 8. Smart Job Center | <input type="radio"/> 9. เว็บไซต์จากหน่วยงานรัฐอื่น ๆ |
| <input type="radio"/> 10. การใช้บริการของกรมอื่น เช่น ประกันสังคม | <input type="radio"/> 11. บริษัทที่ทำงานอยู่ | |
| <input type="radio"/> 12. สถาบันการศึกษา | <input type="radio"/> 13. งานวันนัดพบแรงงาน | <input type="radio"/> 14. อื่น ๆ (ระบุ)..... |

ข้อ 2.2 ท่านเคยใช้บริการด้านใดจากกรมการจัดหางาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> 1. จัดหาแรงงานภายในประเทศ | <input type="radio"/> 2. บริหารจัดการการทำงานของแรงงานต่างด้าว |
| <input type="radio"/> 3. หาข้อมูลข่าวสารของตลาดแรงงานในประเทศ | |
| <input type="radio"/> 4. การจัดส่งคนงาน/ลูกจ้างไปทำงาน/ฝึกงานต่างประเทศ | |
| <input type="radio"/> 5. อื่น ๆ (ระบุ) | |

ข้อ 2.3 กรมการจัดหางานสามารถตอบสนองความต้องการของท่านในอดีตได้รวดเร็วเพียงใด

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1. ไม่ได้ตามที่ต้องการ | <input type="radio"/> 2. ได้แต่ค่อนข้างช้ากว่าที่ต้องการ |
| <input type="radio"/> 3. ได้ภายในช่วงเวลาที่ดี | <input type="radio"/> 4. ได้เร็วกว่าที่คาดไว้ |

ข้อ 2.4 ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้บริการจากกรมการจัดหางานที่ผ่านมาอยู่ในระดับใด

- | | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|--|-------------------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> 1. ไม่พอใจมาก | <input type="radio"/> 2. ไม่พอใจ | <input type="radio"/> 3. ปานกลาง (เฉย ๆ) | <input type="radio"/> 4. พอใจ | <input type="radio"/> 5. พอใจมาก |
|-------------------------------------|----------------------------------|--|-------------------------------|----------------------------------|

ข้อ 2.5 ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้ Smart Job Center อยู่ในระดับใด

- | | | |
|--|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> 0. ไม่เคยใช้ | <input type="radio"/> 1. ไม่พอใจมาก | <input type="radio"/> 2. ไม่พอใจ |
| <input type="radio"/> 3. ปานกลาง (เฉย ๆ) | <input type="radio"/> 4. พอใจ | <input type="radio"/> 5. พอใจมาก |

ข้อ 2.6 ท่านคาดว่าท่านจะใช้บริการจากกรมการจัดหางานอีกหรือไม่ในอนาคต

- | | | |
|---|-----------------------------------|--|
| <input type="radio"/> 1. ใช้อย่างแน่นอน | <input type="radio"/> 2. ไม่แน่ใจ | <input type="radio"/> 3. ไม่ใช้อย่างแน่นอน |
|---|-----------------------------------|--|

ข้อ 2.7 ท่านใช้เวลาหาลูกจ้าง/แรงงานโดยเฉลี่ย.....วัน โดยใช้เวลารวันละประมาณ.....ชั่วโมง จึงจะสามารถหาแรงงานมาทำงานได้

ข้อ 2.8 งานในแผนกใดที่มีปัญหาการจัดหาคนมาทำงานมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. การเงิน บัญชี
- 2. การขาย การตลาด
- 3. คลัง จัดส่งสินค้า
- 4. การผลิต
- 5. ช่างซ่อมบำรุง
- 6. บุคคล
- 7. เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 8. บริหารธุรกิจ
- 9. อื่น (ระบุ).....

ข้อ 2.9 ปัญหาที่พบในการหาคนมาทำงานคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ไม่มีคนมาสมัครงาน
- 2. ขาดทักษะความรู้ความสามารถที่จะทำงานได้
- 3. เปลี่ยนงานบ่อย
- 4. ขาดความขยัน ความอดทน ความกระตือรือร้นในการทำงาน
- 5. ระบบการคัดเลือกคนมาทำงานที่ไม่ดีพอ ทำให้ได้คนที่ไม่ได้อยากได้
- 6. อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อ 2.10 ท่านต้องการให้กรมการจัดหางานมีการปรับปรุงในการบริการเพียงใด

- 1. ไม่ต้องปรับปรุงอะไร
- 2. ยังไงก็ได้ (เฉย ๆ)
- 3. ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

ข้อ 2.11 ท่านต้องการให้กรมการจัดหางานปรับปรุงในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ลดขั้นตอนในการหาแรงงานในประเทศ
- 2. ลดขั้นตอนในการหาแรงงานต่างด้าว
- 3. ช่วยคัดกรองแรงงานที่มีความสามารถ/ตรงตามความต้องการ
- 4. ให้ข้อมูลแรงงานที่ครบวงจร
- 5. อื่น ๆ (ระบุ).....

ข้อ 2.12 หากกรมการจัดหางานสามารถปรับปรุงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ตามที่ท่านระบุไว้ในข้อ 2.11 ได้ ท่านคาดว่าท่านน่าจะใช้บริการเพียงใด

- 1. ใช้อย่างแน่นอน
- 2. ไม่แน่ใจ
- 3. ไม่ใช้อย่างแน่นอน

ข้อ 2.13 ท่านมีคำแนะนำใด ๆ สำหรับกรมการจัดหางานดังนี้

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ผลกระทบของโควิด-19

ข้อ 3.1 สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลต่อสถานประกอบการของท่านอย่างไร

1. กำไรมากขึ้น 2. ไม่เปลี่ยนแปลง 3. กำไรลดลง
 4. ขาดทุนมากขึ้น 5. ขาดทุนน้อยลง
 6. ต้นทุนลดลง 7. ต้นทุนเพิ่มขึ้น 8. รูปแบบการทำงานเปลี่ยนไป

ข้อ 3.2 (หากมีการเปลี่ยนแปลงในกำไร (ขาดทุน)) กำไร (ขาดทุน) ของสถานประกอบการท่านเปลี่ยนแปลงไปร้อยละเท่าไรเมื่อเทียบกับช่วงก่อนเกิดโควิด-19..... (กรณีไม่ทราบ/ไม่ต้องการตอบ ให้ใส่รหัส -9.9 (ลบ 9.9))

ข้อ 3.3 สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลต่อการจ้างงานของสถานประกอบการของท่านอย่างไร

1. เพิ่มจำนวนลูกจ้างมากขึ้น 2. เปลี่ยนลูกจ้างแต่จำนวนยังเท่าเดิม
 3. ไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ 4. ลดจำนวนลูกจ้างลง

ข้อ 3.4 (หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ) สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลต่อการหาคนงานของสถานประกอบการของท่านอย่างไร

1. ทำให้หาลูกจ้าง/แรงงานได้ง่ายขึ้น 2. ไม่เปลี่ยนแปลงจากก่อนเกิดโควิด-19
 3. ทำให้หาลูกจ้าง/แรงงานยากขึ้น

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ในข้อ 3.5 -3.8

ข้อ	รายการ	เพิ่มขึ้น	ลดลง	ไม่เปลี่ยนแปลง	ไม่เหมาะสมกับกิจการนี้
3.5	การเปลี่ยนแปลงในตำแหน่งงานที่ต้องการจ้าง				
	1) การเงิน บัญชี				
	2) การขาย การตลาด				
	3) คลัง จัดส่งสินค้า				
	4) การผลิต				
	5) ช่างซ่อมบำรุง				
	6) บุคคล				
	7) เทคโนโลยีสารสนเทศ				
	8) บริหารธุรกิจ				
	9) อื่น ๆ (ระบุ)				

3.6	ลักษณะการจ้างงานที่จะเปลี่ยนไป				
	1) จ้างลูกจ้างรับเหมาค่าแรง				
	2) จ้างลูกจ้างชั่วคราว				
	3) จ้างพนักงานประจำ				
	4) จ้างลูกจ้างรายวัน				
	5) จ้างลูกจ้างรายชั่วโมง				
	6) ค่าจ้าง				
	7) วันทำงาน				
	8) สวัสดิการ				
	9) มีโครงการเกษียณอายุก่อนเวลา (Early Retire)				
	10) จ้างแรงงานต่างด้าว				
	11) เปลี่ยนรูปแบบการจ้าง เช่น เป็นงาน/ชิ้น				
12) อื่น ๆ (ระบุ).....					

ข้อ	รายการ	เพิ่มขึ้น	ลดลง	ไม่เปลี่ยนแปลง	ไม่เหมาะสมกับกิจการนี้
3.7	คุณสมบัติของแรงงานที่ต้องการจะเปลี่ยนไป				
	1) วุฒิการศึกษา				
	2) ทักษะ				
	3) ประสบการณ์				
3.8	ประเภทอาชีพที่ต้องการจ้างจะเปลี่ยนไป				
	1) ผู้จัดการ , ผู้บริหาร				
	2) ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต่าง ๆ เช่น วิศวกร , แพทย์ , พยาบาล , นักบัญชี ฯลฯ				
	3) เจ้าหน้าที่เทคนิค เช่น ตัวแทนขายบริการธุรกิจ , ช่างเทคนิควิศวกรรมโยธา , พนักงานบัญชี, ผู้ตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์เสื้อผ้า				
	4) เสมียน เช่น พนักงานธุรการ, พนักงานเร่งรัดหนี้สิน,เจ้าหน้าที่คลังสินค้า				
	5) พนักงานบริการและผู้จำหน่ายสินค้า เช่น พนักงานขายของหน้าร้าน				

6) ผู้ปฏิบัติงานที่มีฝีมือด้านการเกษตร ป่าไม้และ ประมง				
7) ช่างฝีมือและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ช่างอัญมณีและประดิษฐ์เครื่องประดับช่างเชื่อม โลหะ, ช่างปูนคอนกรีตเสริมเหล็ก				
8) ผู้ควบคุมเครื่องจักรโรงงานและเครื่องจักร และ ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกอบ เช่น ช่างประกอบ ยานยนต์, ช่างเย็บผลิตภัณฑ์สิ่งทอสิ่งถัก และเครื่อง แต่งกายพนักงานขับรถยนต์, พนักงานขับรถบรรทุก				
9) ผู้ประกอบอาชีพงานพื้นฐาน (ผู้ใช้แรงงาน)				

ข้อ 3.9 ท่านคิดว่ากรมการจัดหางานควรมีการปรับปรุง/เพิ่มบริการด้านใดให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19 (ปัจจุบัน) และหลังสถานการณ์โควิด-19 (อนาคต) ดังนี้

.....

.....

.....

.....



Scan QR Code
เพื่อบันทึกแบบสอบถาม



แบบสอบถาม ชุดที่ 4
สำหรับผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้บริการจากกรมการจัดหางาน



วันที่สัมภาษณ์...../ ...10.../2563

ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้สัมภาษณ์.....

ตรวจสอบแบบสอบถามที่ตอบแล้วโดย.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ประกอบการ

ข้อ 1.1 อายุ..... ปี

ข้อ 1.2 1.ชาย 2.หญิง

ข้อ 1.3 จังหวัด.....

ข้อ 1.4 ประเภทของกิจการ/ธุรกิจ

1. เกษตร 2. อุตสาหกรรม 3. บริการ

ข้อ 1.5 สถานที่ประกอบการนี้ทำอะไร.....

ข้อ 1.6 สถานที่ประกอบการ เปิดดำเนินงานมาแล้ว.....ปี (หากไม่ถึงปี ให้บันทึกเป็นเศษส่วน เช่น 1 เดือน = 1/12)

ข้อ 1.7 ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

1. ประถมศึกษา/ต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษาตอนต้น 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวส. 5. ปริญญาตรี 6. ปริญญาโท/สูงกว่า

7. อื่น ๆ (ระบุ).....

ข้อ 1.8 จำนวนแรงงานในกิจการ (รวมตัวท่าน).....คน

ข้อ 1.9 ท่านเป็นเจ้าของกิจการใช่หรือไม่ 1. ใช่ 2. ไม่ใช่ (เป็นผู้แทน เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชี ฯลฯ)

ข้อ 1.10 รายได้ของกิจการ..... บาท/เดือน

(กรณีไม่ทราบ/ไม่ต้องการตอบ ให้ใส่รหัส -9.9 (ลบ 9.9) และกรณีตอบรายได้ที่ไม่ใช่บาท/เดือน ให้ผู้ตอบประมาณไว้ในหน่วย บาท/เดือน)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการจากกรมการจัดหางาน

ข้อ 2.1 ท่านรู้จักกรมการจัดหางานหรือไม่

1. รู้จักเพียงแคชื่อก่อน 2. รู้จักดี 3. ไม่รู้จัก

ข้อ 2.2 สาเหตุที่ท่านไม่เคยใช้บริการด้านใด ๆ จากกรมการจัดหางาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่รู้ว่ามีอยู่ 2. ไม่รู้ว่าทำอะไรได้บ้าง 3. ไม่เชื่อมั่น/คิดว่าเสียเวลาเปล่า
 4. ไม่จำเป็น 5. อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อ 2.3 ที่ผ่านมา ท่านประสบปัญหาใด ๆ ในการจัดหาแรงงานมาทำงานในกิจการของท่านหรือไม่

1. ไม่มีปัญหาใด ๆ (หาได้ตลอดเมื่อต้องการ) 2. มีปัญหาบ้างแต่ก็สามารถหาได้
 3. มีปัญหาเป็นอย่างมาก

ข้อ 2.4 (สำหรับผู้ประกอบการที่มีปัญหาในการจัดหาแรงงาน) ที่ผ่านมา ท่านแก้ปัญหาในด้านการจัดหาแรงงานของท่านอย่างไร

1. จ้างตัวแทนโดยเฉพาะในการจัดหางาน 2. หาผ่านนายหน้าในการจัดหางาน
 3. อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อ 2.5 ช่องทางใดที่ท่านใช้ในการจัดหาแรงงานเข้ามาทำงานในกิจการของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. รับสมัครเองทางอินเทอร์เน็ต 2. ติดประกาศตามบอร์ด
 3. รับสมัครผ่านเว็บจัดหางาน 4. บอกผ่านคนรู้จัก
 5. อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อ 2.6 ท่านใช้เวลาหาลูกจ้าง/แรงงานโดยเฉลี่ย.....วัน โดยใช้เวลารวันละประมาณ.....ชั่วโมง จึงจะสามารถหาแรงงานมาทำงานได้

ข้อ 2.7 งานในตำแหน่งใดมีปัญหาการจัดหาคนมาทำงานมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. การเงิน บัญชี 2. การขาย การตลาด 3. คลัง จัดส่งสินค้า
 4. การผลิต 5. ช่างซ่อมบำรุง 6. บุคคล
 7. เทคโนโลยีสารสนเทศ 8. บริหารธุรกิจ
 9. อื่น (ระบุ).....

ข้อ 2.8 ปัญหาที่พบในการหาคนมาทำงานคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ไม่มีคนมาสมัครงาน
- 2. ขาดทักษะความรู้ความสามารถที่จะทำงานได้
- 3. เปลี่ยนงานบ่อย
- 4. ขาดความขยัน ความอดทน ความกระตือรือร้นในการทำงาน
- 5. ระบบการคัดเลือกคนมาทำงานที่ไม่ดีพอ ทำให้ได้คนที่ไม่ได้อยากได้
- 6. อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อ 2.9 ท่านมีความคาดหวังอะไรบ้างในบริการของกรมการจัดหางาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. จัดหาแรงงานให้ได้ตามความต้องการภายในเวลาที่กำหนด
- 2. ไม่ได้คาดหวังอะไร
- 3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัย
- 4. พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล
- 5. บริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าวให้รวดเร็ว-ลดค่าใช้จ่าย
- 6. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมภาคเครือข่ายทุกภาคส่วน
- 7. อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อ 2.10 หากกรมการจัดหางานสามารถให้บริการ ตามที่ท่านคาดหวังในข้อ 2.9 ได้ ท่านคิดว่าท่านจะเริ่มใช้บริการของกรมการจัดหางาน หรือไม่

- 1. ใช้อย่างแน่นอน
- 2. จะลองใช้ดู
- 3. ยังไม่ใช้ รอดูไปก่อน
- 4. ไม่ใช้อย่างแน่นอน

ข้อ 2.11 (หากข้อ 2.10 ตอบ 4.) กรมการจัดหางานจะต้องทำอะไรเพื่อให้ท่านใช้บริการของกรม

.....

.....

.....

.....

ข้อ 2.12 ท่านมีคำแนะนำใด ๆ สำหรับกรมการจัดหางานดังนี้

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ผลกระทบของโควิด-19

ข้อ 3.1 สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลต่อสถานประกอบการของท่านอย่างไร

1. กำไรมากขึ้น 2. ไม่เปลี่ยนแปลง 3. กำไรลดลง
 4. ขาดทุนมากขึ้น 5. ขาดทุนน้อยลง
 6. ต้นทุนลดลง 7. ต้นทุนเพิ่มขึ้น 8. รูปแบบการทำงานเปลี่ยนไป

ข้อ 3.2 (หากมีการเปลี่ยนแปลงในกำไร (ขาดทุน) กำไร (ขาดทุน) ของสถานประกอบการท่านเปลี่ยนแปลงไปร้อยละเท่าไรเมื่อเทียบกับช่วงก่อนเกิดโควิด-19..... (กรณีไม่ทราบ/ไม่ต้องการตอบ ให้ใส่รหัส -9.9 (ลบ 9.9))

ข้อ 3.3 สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลต่อการจ้างงานของสถานประกอบการของท่านอย่างไร

1. เพิ่มจำนวนลูกจ้างมากขึ้น 2. เปลี่ยนลูกจ้างแต่จำนวนยังเท่าเดิม
 3. ไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ 4. ลดจำนวนลูกจ้างลง

ข้อ 3.4 (หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ) สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลต่อการหาคนงานของสถานประกอบการของท่านอย่างไร

1. ทำให้หาลูกจ้าง/แรงงานได้ง่ายขึ้น 2. ไม่เปลี่ยนแปลงจากก่อนเกิดโควิด-19
 3

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ในข้อ 3.5 -3.8

ข้อ	รายการ	เพิ่มขึ้น	ลดลง	ไม่เปลี่ยนแปลง	ไม่เหมาะสมกับกิจการนี้
3.5	การเปลี่ยนแปลงในตำแหน่งงานที่ต้องการจ้าง				
	1) การเงิน บัญชี				
	2) การขาย การตลาด				
	3) คลัง จัดส่งสินค้า				
	4) การผลิต				
	5) ช่างซ่อมบำรุง				
	6) บุคคล				
	7) เทคโนโลยีสารสนเทศ				
	8) บริหารธุรกิจ				
9) อื่น ๆ (ระบุ)					

3.6	ลักษณะการจ้างงานที่จะเปลี่ยนไป				
	1) จ้างลูกจ้างรับเหมาค่าแรง				
	2) จ้างลูกจ้างชั่วคราว				
	3) จ้างพนักงานประจำ				
	4) จ้างลูกจ้างรายวัน				
	5) จ้างลูกจ้างรายชั่วโมง				
	6) ค่าจ้าง				
	7) วันทำงาน				
	8) สวัสดิการ				
	9) มีโครงการเกษียณอายุก่อนเวลา (Early Retire)				
	10) จ้างแรงงานต่างด้าว				
	11) เปลี่ยนรูปแบบการจ้าง เช่น เป็นงาน/ชิ้น				
12) อื่น ๆ (ระบุ).....					

ข้อ	รายการ	เพิ่มขึ้น	ลดลง	ไม่เปลี่ยนแปลง	ไม่เหมาะสมกับกิจการนี้
3.7	คุณสมบัติของแรงงานที่ต้องการจะเปลี่ยนไป				
	1) วุฒิการศึกษา				
	2) ทักษะ				
	3) ประสบการณ์				
3.8	ประเภทอาชีพที่ต้องการจ้างจะเปลี่ยนไป				
	1) ผู้จัดการ , ผู้บริหาร				
	2) ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต่าง ๆ เช่น วิศวกร , แพทย์ , พยาบาล , นักบัญชี ฯลฯ				
	3) เจ้าหน้าที่เทคนิค เช่น ตัวแทนขายบริการธุรกิจ ,ช่างเทคนิควิศวกรรมโยธา , พนักงานบัญชี, ผู้ตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์เสื้อผ้า				
	4) เสมียน เช่น พนักงานธุรการ, พนักงานเร่งรัดหนี้สิน,เจ้าหน้าที่คลังสินค้า				
	5) พนักงานบริการและผู้จำหน่ายสินค้า เช่น พนักงานขายของหน้าร้าน				

6) ผู้ปฏิบัติงานที่มีฝีมือด้านการเกษตร ป่าไม้และ ประมง				
7) ช่างฝีมือและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ช่างอัญมณีและประดิษฐ์เครื่องประดับช่างเชื่อม โลหะ, ช่างปูนคอนกรีตเสริมเหล็ก				
8) ผู้ควบคุมเครื่องจักรโรงงานและเครื่องจักร และ ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกอบ เช่น ช่างประกอบ ยานยนต์, ช่างเย็บผลิตภัณฑ์สิ่งทอสิ่งถัก และเครื่อง แต่งกายพนักงานขับรถยนต์, พนักงานขับรถบรรทุก				
9) ผู้ประกอบอาชีพงานพื้นฐาน (ผู้ใช้แรงงาน)				

ข้อ 3.9 ท่านคิดว่ากรมการจัดหางานควรมีการปรับปรุง/เพิ่มบริการด้านใดให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19 (ปัจจุบัน) และหลังสถานการณ์โควิด-19 (อนาคต) ดังนี้

.....

.....

.....

.....



Scan QR Code
เพื่อบันทึกแบบสอบถาม



แบบสอบถาม ชุดที่ 5
สำหรับบุคลากรสังกัดกรมการจัดหางาน



วันที่สัมภาษณ์...../ ...10.../2563

ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้สัมภาษณ์.....

ตรวจสอบแบบสอบถามที่ตอบแล้วโดย.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ 1.1 ระบุกลุ่มของท่าน

1. ข้าราชการ 2. ลูกจ้างประจำ 3. พนักงานราชการ 4. ลูกจ้างชั่วคราว/จ้างเหมาบริการ

ข้อ 1.2 ระบุตำแหน่งงานของท่าน

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="radio"/> 1. นักบริหาร | <input type="radio"/> 2. ผู้ตรวจราชการกรม | <input type="radio"/> 3. ผู้อำนวยการ |
| <input type="radio"/> 4. นักจัดการ | <input type="radio"/> 5. นักวิชาการ | <input type="radio"/> 6. นักประชาสัมพันธ์ |
| <input type="radio"/> 7. นักทรัพยากรบุคคล | <input type="radio"/> 8. นิติกร | <input type="radio"/> 9. นักวิเทศสัมพันธ์ |
| <input type="radio"/> 10. บรรณารักษ์ | <input type="radio"/> 11. นักสถิติ | <input type="radio"/> 12. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| <input type="radio"/> 13. เจ้าพนักงาน | <input type="radio"/> 14. นายช่างภาพ/ช่างศิลป์ | <input type="radio"/> 15. พนักงาน |
| <input type="radio"/> 16. เจ้าหน้าที่ | <input type="radio"/> 17. แม่บ้าน | <input type="radio"/> 18. อื่น ๆ (ระบุ) |

ข้อ 1.3 ระบุหน่วยงานของท่าน (สำนัก /กอง/ศูนย์ /สจจ./สจก.).....

ตอนที่ 2 ผลกระทบของโควิด-19

ข้อ 2.1 โควิด-19 ส่งผลให้ภารกิจของหน่วยงานเปลี่ยนแปลงไปมากน้อยเพียงไร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการ	มาก	น้อย	ไม่เปลี่ยน	ไม่สามารถตอบได้
1) ภาพรวม				
2) ด้านจัดหางานในประเทศ				
3) ด้านจัดหางานต่างประเทศ				
4) ด้านงานแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ				
5) ด้านการบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน				
6) ด้านการตรวจและคุ้มครองคนหางาน				
7) การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว				

ข้อ 2.2 การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในภารกิจของหน่วยงานจะกลายเป็นความปกติใหม่ (New Normal) หรือไม่ (ความปกติใหม่ หมายถึง รูปแบบการทำงานอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีตอันเนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบจนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหวังล่วงหน้าได้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการ	ไม่	ใช่	ไม่สามารถตอบได้
1) ด้านจัดหางานในประเทศ			
2) ด้านจัดหางานต่างประเทศ			
3) ด้านงานแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ			
4) ด้านการบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน			
5) ด้านการตรวจและคุ้มครองคนหางาน			
6) การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว			

ข้อ 2.3 ความปกติใหม่ที่เกิดขึ้นในภารกิจของหน่วยงานมีอะไรบ้าง (โปรดระบุเป็นข้อๆ / ถ้าไม่มี พิมพ์ "ไม่มี" / ถ้าไม่ทราบ พิมพ์ "ไม่ทราบ")

.....

.....

.....

ข้อ 2.4 ท่านอยากปรับเปลี่ยนภารกิจของหน่วยงานหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

ข้อ 2.5 ท่านต้องการการสนับสนุนด้านใดบ้างเพื่อจะสามารถประกอบภารกิจของหน่วยงานให้สำเร็จ (ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) งบประมาณ
- 2) บุคลากร
- 3) ความรู้
- 4) เทคโนโลยีที่ทันสมัย
- 5) ปรับโครงสร้างหน่วยงาน
- 6) ปรับวิธีการทำงาน
- 7) บังคับใช้กฎหมาย
- 8) ปรับแก้กฎหมาย
- 9) ปรับการสื่อสารของกรม
- 10) ปรับการประเมินผลการทำงานของหน่วยงาน
- 11) บูรณาการการทำงานระหว่างกรมมากขึ้น
- 12) บูรณาการการทำงานกับหน่วยงานภายนอกมากขึ้น
- 13) ไม่ต้องการการสนับสนุน
- 14) ไม่ทราบ
- 15. อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อ 2.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อกรมการจัดหางาน

.....

.....

.....

.....