หอสมุดกลาง
จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย

บทที่ 6

การนำวิธีการทางสังคมสงเคราะห์มาใช้ในการให้บริการจัดหางานของรัฐ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้มาหางานทำ สรุปได้ว่า ผู้หางานทำส่วนใหญ่เป็นชาย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 78.67 ของผู้มาหางานทำทั้งหมด และผู้มาหางานทำเหล่านี้มีอายุระหว่าง 16 – 25 ปี เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 74.67 ของผู้มาหางานทำทั้งหมด และมีระดับการศึกษาระหว่าง ป.4 – ป.7 และ ม.ศ.1 – ม.ศ.5 คิดเป็นร้อยละ 37.33 ของผู้มาหางานทำทั้งหมดเท่า ๆ กันทั้ง 2 ระดับการศึกษา ผู้มาหางานทำที่เป็นตัวอย่างเหล่านี้ส่วนใหญ่ออกจากงานเดิมทั้ง ๆ ที่ยังไม่มีงานใหม่ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 71.33 ของผู้มาหางานทำทั้งหมด และมีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในอัตราที่สูง

ปัญหาที่ผู้มาหางานทำเหล่านี้ประสบอยู่ ก็คือ รายได้ กล่าวคือ ผู้มาหางานทำที่เคยทำงานมาแล้วร้อยละ 38.01 ตอบว่า เหตุผลสำคัญในการออกจากงานครั้งสุดท้ายหรือต้องการจะเปลี่ยนงานเป็นเพราะรายได้น้อยเกินไป และร้อยละ 97.67 ของผู้มาหางานทำทั้งหมด ตอบว่า ตำแหน่งงานว่างไม่ตรงกับความถนัดของเขา ทั้งนี้ ผู้ที่ตอบว่าหางานยากเพราะมีความรู้น้อยมีถึงร้อยละ 84.00, ร้อยละ 97.67 ของผู้มาหางานทำทั้งหมดยังไม่รู้ว่าจะจัดการอย่างไรกับชีวิตและอนาคตของเขา และร้อยละ 80.33 กำลังเดือดร้อนในเรื่องการเงินและร้อยละ 81.33 เดือดร้อนมากที่ไม่มีงานทำ

ส่วนความต้องการของผู้มาหางานทำนั้น ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมแรงงานบรรจุงานให้ตนในเวลาที่เร็วควร กล่าวคือ ร้อยละ 55.33 ตอบว่าจำเป็นจะต้องได้งานภายในระยะเวลาไม่เกิน 1 สัปดาห์และร้อยละ 51.00 ตอบว่าถ้าไม่ได้งานภายในระยะเวลาที่ตนต้องการแล้วจะเดือดร้อนมาก ทั้งนี้ร้อยละ 27.98 ต้องการให้กรมแรงงานฝึกอาชีพให้และร้อยละ 21.76 ต้องการให้กรม

แรงงานให้ความช่วยเหลือขณะฝึกอาชีพ นอกจากนี้ ร้อยละ 91.67 ของผู้มาหางานทำทั้งหมดต้องการให้กรมแรงงานจัดบริการในเรื่องให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องการทำงาน และร้อยละ 77.00 ของผู้มาหางานทำทั้งหมดไม่ต้องการทำงานหนักที่ใช้กำลังกาย ทั้งนี้ ร้อยละ 73.67 ของผู้มาหางานทำทั้งหมด ต้องการทำงานที่มั่นคงเป็นอันดับแรก

ผู้มาหางานทำที่ใช้บริการจัดหางานของกรมแรงงานมีความมุ่งหวังที่จะขอรับความช่วยเหลือเพราะมีความไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและบริการนี้ก็เป็นบริการที่ให้เปล่า ดังนั้น ผู้มาหางานทำจึงมีสักขณะเป็นผู้รับบริการหรือในทางสังคมสงเคราะห์ และเจ้าหน้าที่จัดหางานนั้นแม้จะไม่ใช่นักสังคมสงเคราะห์โดยตรง แต่โดยสักขณะงานอาจจะใช้วิธีการทางสังคมสงเคราะห์เข้าช่วยในการดำเนินการได้มาก ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สูงสุดที่ผู้หางานทำควรจะได้รับในฐานะผู้มาขอรับบริการ

จุดมุ่งหมายของสังคมสงเคราะห์ มีทั้งการป้องกันปัญหา การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาตัวบุคคลรวมทั้งระบบหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในสังคมเพื่อช่วยให้คนในสังคมสามารถกระทำหน้าที่ทางสังคมของตนต่อไปได้ด้วยดี และช่วยตนเองได้ในที่สุด บริการจัดหางานของรัฐก็เช่นเดียวกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าไม่ควรจะกำจัดหน้าที่เพียงการบรรจุตำแหน่งงานให้เป็นการช่วยเหลือเฉพาะหน้าเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของตำแหน่งงาน ความยั่งยืนของการทำงานและรายได้ที่จะช่วยให้ผู้ทำงานสามารถมีการกรองชีพตามควรแก่อัตภาพได้

อีกประการหนึ่ง เป็นที่ชัดแจ้งจากข้อมูลที่ได้ว่า ผู้มาหางานทำนอกจากจะมีปัญหาเรื่องงานโดยตรงแล้วยังมีปัญหาอื่น ๆ ที่ต้องการความช่วยเหลือแนะนำเฉพาะอย่างยิ่งการผ่อนคลายความวิตกกังวลต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากปัญหาที่เขาประสบอยู่ เฉพาะอย่างยิ่ง ผู้หางานทำที่พึ่งจะเข้าสู่ตลาดแรงงานเป็นครั้งแรก จำเป็นที่จะต้องได้รับการแนะนำที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อชีวิตอนาคตของเขา

ดังนั้น เมื่อวิเคราะห์วิธีการสังคมสงเคราะห์ตามรายละเอียด บทที่ 2

เปรียบเทียบกับวิธีการในการจัดหางานตามรายละเอียดใน บทที่ 4 โดยคำนึงถึงปัญหาและความต้องการของผู้มาหางานทำ ตามข้อมูลที่ได้ในบทที่ 5 ผู้วิจัยเห็นว่าในการดำเนินการให้บริการจัดหางานแก่ผู้ที่ว่างงาน อาจจะนำวิธีการทางสังคมสงเคราะห์มาใช้ได้ในหลายขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขั้นรับเรื่องราว ขั้นนี้นับเป็นขั้นที่ผู้มาใช้บริการได้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เป็นครั้งแรก เจ้าหน้าที่ควรจะได้ชี้แจงให้ผู้มาติดต่อได้ทราบถึงบริการต่าง ๆ ที่ทางสำนักจัดหางานจัดไว้บริการตลอดจนถึงขอบเขตและข้อกำหนดต่าง ๆ เป็นต้นว่า ทางสำนักจัดหางานจะรับจัดหางานให้เฉพาะบุคคลที่มีที่พักอยู่ในเขตของสำนักจัดหางานเท่านั้น ยกเว้นในกรณีของผู้ที่เพิ่งเดินทางมาจากต่างจังหวัดยังไม่มีที่พักที่แน่นอนในเขตกรุงเทพมหานคร หรือผู้มาหางานทำนั้น ๆ สามารถรับทำงานในตำแหน่งงานว่างของสำนักจัดหางานนั้น ๆ ผลดีของการแบ่งเขตก็คือ ทำให้การให้บริการของสำนักจัดหางานกระจายทั่วถึงมากขึ้น และเป็นการแบ่งเบาภาระงานของสำนักจัดหางานบางแห่งซึ่งอาจมีผู้นิยมไปติดต่อมากกว่าแหล่งอื่น ๆ แต่สำหรับผู้มาหางานทำที่ไม่ทราบล่วงหน้ามาก่อนว่ามีการแบ่งเขตก็จะประสบกับความยากลำบากในแง่ที่ว่าเมื่อไปติดต่อครั้งแรก ได้รับคำบอกเล่าให้ไปติดต่อ ณ สำนักจัดหางานเขตอื่น อาจทำให้ท้อถอยหมดกำลังใจ ในกรณีเช่นนี้สำนักจัดหางานแห่งแรกที่ผู้หางานทำไปติดต่อแต่ไม่อาจให้บริการแก่ผู้มาหางานทำเพราะระเบียบที่วางไว้ อาจให้ความสะดวกในด้านการแนะนำการเดินทางไปสำนักงานซึ่งจะให้บริการได้หรือในบางกรณีถ้าเป็นผู้มาหางานทำที่เดินทางมาจากต่างจังหวัดไม่คุ้นเคยกับการไปมาในกรุงเทพมหานคร สำนักงานจัดหางานอาจพิจารณารับเป็นธุระในการพาไป ก็จะเป็นการช่วยเหลือได้มาก

2. ขั้นสัมภาษณ์ เท่าที่มีการปฏิบัติในปัจจุบันเมื่อเจ้าหน้าที่ได้สอบถามว่า ผู้มาหางานทำมีคุณสมบัติตรงตามชนิดของบริการที่จะให้ได้ก็จะให้ผู้มาหางานทำเขียนใบสมัครและสัมภาษณ์ปากเปล่าโดยอาศัยรายละเอียดจากใบสมัคร การกระทำเช่นนี้จะสะดวกเฉพาะกับผู้มาหางานทำที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษา

ตอนปลายขึ้นไป แต่ผู้มาหางานทำซึ่งส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่านั้นจะไม่เหมาะสม ผู้ศึกษาได้สังเกตเห็นว่า ผู้มาหางานทำมักจะต้องเสียเวลาทำความเข้าใจและกรอกแบบฟอร์มใบสมัครที่มีช่องให้กรอกค่อนข้างละเอียด จึงมีความเห็นว่าในขั้นนี้เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวควรจะได้สอบถามผู้มาหางานทำแต่ละรายว่าประสงค์จะให้ช่วยในการกรอกใบสมัครหรือไม่ สำหรับผู้ที่ต้องการก็ควรมีเจ้าหน้าที่จัดหางานอีกส่วนหนึ่งอำนวยความสะดวกเรื่องนี้ก่อนที่จะใช้ใบสมัครนั้นเป็นเครื่องมือประกอบการสัมภาษณ์ นอกจากนี้ เห็นว่าในการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่สัมภาษณ์มีโอกาสใช้ความรู้ทางด้านการสัมภาษณ์และการสังคมสงเคราะห์มาใช้ด้วย เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้สัมภาษณ์ได้รับข้อมูลที่แท้จริงอย่างถูกต้องและพอเพียง รวมทั้งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถและศักดิ์ศรีของตน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการเลือกงานหรือการยอมรับตำแหน่งงาน

3. ขั้นทดสอบแนวถนัด เมื่อเจ้าหน้าที่ได้สัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของผู้มาหางานทำแล้ว บางกรณีจำเป็นจะต้องทดสอบแนวถนัดว่า ผู้มาหางานทำซึ่งส่วนใหญ่ไม่มีความรู้และทักษะทางวิชาชีพนั้นมีความสามารถแฝงหรือความสามารถพิเศษทางด้านใดบ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการให้คำแนะนำในเรื่องฝึกอาชีพและอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งในขั้นตอนนี้เท่าที่เป็นอยู่ เจ้าหน้าที่อาจให้ความสนใจไม่มากนัก กล่าวคือ บริการที่มีอยู่มักเป็นการทดสอบความสามารถของผู้มาหางานทำในลักษณะเฉพาะ เพื่อคัดเลือกส่งไปพบนายจ้างเท่านั้น เช่น ความสามารถในทางพิมพ์ดีดและขับรถ เป็นต้น ซึ่งผู้มาหางานทำเหล่านี้จำเป็นจะต้องมีความสามารถทางนี้มาก่อนแล้ว แต่ผู้มาหางานทำประเภทอื่นไม่ได้รับการทดสอบเท่าใดนัก ยกเว้นในบางกรณี เช่น การทดสอบยกกำลังน้ำอัดลมสำหรับผู้มาหางานทำที่รับทำงานเป็นพนักงานยกของ เป็นต้น ซึ่งนับว่าเป็นการทดสอบเพื่อคัดคนไปพบนายจ้างเท่านั้น ไม่ใช่เป็นการทดสอบเพื่อค้นหาความสามารถพิเศษหรือความสามารถซึ่งอาจมีอย่างแอบแฝงของผู้มาหางานทำ

4. การส่งตัวผู้สมัครให้นายจ้างเท่าที่เป็นอยู่ขณะนี้ เจ้าหน้าที่ของสำนักจัดหางานจะสอบถามความต้องการของผู้มาหางานทำว่าจะตกลงทำงานที่เสนอให้หรือไม่ เมื่อคุณสมบัติของผู้มาหางานทำตรงตามที่นายจ้างกำหนด ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่มักจะส่งผู้มาหางานทำไปพบนายจ้างมากกว่าจำนวนคนงานที่นายจ้างต้องการ ทั้งนี้เพื่อให้นายจ้างได้คัดเลือกอีกที่หนึ่ง ซึ่งนับว่าเป็นผลดีสำหรับนายจ้าง แต่ออกจะเป็นการเสียเวลาโดยใช่เหตุสำหรับผู้มาหางานทำที่ได้รับการส่งตัวไป แต่ไม่ได้รับการบรรจุงาน และต้องกลับมาอยู่ในฐานะผู้รองงานต่อไป

5. การติดตามผล เท่าที่เป็นอยู่นั้นเจ้าหน้าที่ของสำนักจัดหางานจะรอให้นายจ้างส่งไปรษณียบัตรแจ้งผลการรับบรรจุคนงานที่ส่งไปมาให้โดยให้ระบุเหตุผลที่ไม่รับด้วยในกรณีที่นายจ้างไม่รับคนงานนั้น ๆ และมีการไปเยี่ยมเยียนนายจ้างและคนงานเป็นครั้งคราว ซึ่งก็เป็นระยะเวลานานมาก และกระทำเฉพาะสถานประกอบการบางแห่งเท่านั้น ในขั้นตอนนี้แทนที่จะรอในกรณีไปรษณียบัตรตอบจากนายจ้าง เจ้าหน้าที่ของสำนักจัดหางานควรจะได้มีการติดต่อกับนายจ้างอย่างใกล้ชิดเพื่อทราบว่านายจ้างรับคนงานหรือมีปัญหาหรือเหตุผลอย่างไรที่ไม่อาจบรรจุงานให้ได้ เพราะทางสำนักงานยังจะต้องรับผิดชอบต่อคนงานที่ส่งไปแล้วไม่ได้บรรจุงานต่อไปอีก นอกจากนี้ การไปเยี่ยมนายจ้างและคนงานก็ควรจะกระทำอย่างสม่ำเสมอ ในทุก ๆ สถานประกอบการถ้าเป็นไปได้ เพื่อทำให้ทราบถึงภาวะการจ้างงานและความต้องการของตลาดแรงงานรวมถึงปัญหาและความต้องการของผู้คนที่ส่งไปทำงานด้วย ซึ่งในทางสังคมสงเคราะห์อาจจะเทียบได้กับการหาทรัพยากรในสังคมเพื่อบำบัดความต้องการของผู้ที่มารับบริการหรือความช่วยเหลือ

6. การให้บริการระหว่างที่ยังรองานหรือได้งานแล้ว งานของสำนักจัดหางานของกรมแรงงานในปัจจุบันยังไม่มีบริการในด้านนี้เท่าใดนัก กล่าวคือ ในกรณีที่ไม่สามารถหาตำแหน่งงานว่างให้ผู้มาหางานทำได้ ก็จะให้ผู้มาหางานทำนั้นมาดูตำแหน่งงานว่างใหม่ในต้นสัปดาห์ของทุก ๆ สัปดาห์ ซึ่งจะมีการเสนอตำแหน่งงานว่างใหม่ ๆ ให้ และสำหรับผู้มาหางานทำที่บรรจุงานให้แล้ว ทาง

สำนักจัดหางานก็มิได้มีบริการพิเศษนอกเหนือจากการไปเยี่ยม ซึ่งนาน ๆ ครั้งจะกระทำและเฉพาะบางกรณีที่มีประโยชน์หลัก คือ การไปสอบถามตำแหน่งงานว่างจากเจ้าของสถานประกอบการนั้น ๆ ซึ่งบริการที่สำนักจัดหางานของกรมแรงงานควรจะจัดสำหรับผู้ที่ยังรองานก็คือ การให้คำแนะนำปรึกษาและพิจารณาถึงปัญหาและสาเหตุของการที่บุคคลนั้น ๆ ไม่อาจรับทำงานในตำแหน่งงานว่างที่มีอยู่ได้ ทั้งนี้ ควรจะมีบริการฝึกอาชีพและให้ค่าใช้จ่ายระหว่างการฝึกอาชีพในกรณีที่ผู้มาหางานทำมีความสามารถต่ำกว่าที่นายจ้างกำหนดหรือไม่มีความสามารถในวิชาชีพที่นายจ้างเสนอตำแหน่งให้ อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าผู้มาหางานทำที่ไม่ยอมรับทำงานทั้ง ๆ ที่สามารถจะทำได้นั้น สาเหตุสำคัญประการหนึ่งก็คือ รายได้หรืออัตราค่าจ้างที่น้อยเกินสมควร เช่น ค่าจ้างเดือนละ 300 บาท เป็นต้น การที่ผู้มาหางานทำไม่ยอมรับทำงานจะแสดงว่าผู้มาหางานทำเลือกงานก็ไม่ถูกต้องนัก เพราะลักษณะงานบางอย่างในอัตราค่าจ้างดังกล่าว ลูกจ้างต้องทำงานหนักเป็นเวลาหลายชั่วโมงต่อวัน เจ้าหน้าที่ของสำนักจัดหางานควรจะมีการพิจารณาและต่อรองกับนายจ้าง ในกรณีที่เห็นว่าค่าแรงหรือค่าจ้างนั้นน้อยเกินสมควรหรือเป็นการที่นายจ้างเอาเปรียบลูกจ้าง

สำหรับผู้ที่ทางสำนักจัดหางานของกรมแรงงานสามารถบรรจุคนได้นั้น ทางสำนักจัดหางานควรจะจัดบริการให้คำปรึกษาแนะนำในกรณีที่ผู้ที่ได้งานทำแล้วมีปัญหาในระหว่างทำงาน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในการประกอบอาชีพหรือปัญหาส่วนตัวอันเป็นผลต่อการทำงานของเขา บริการนี้จะทำให้ทราบว่า คนงานมีปัญหาอย่างไรก่อนที่เขาจะตัดสินใจออกจากงานนั้น แล้วกลายเป็นคนว่างงานในเวลาต่อมา ทั้งยังทำให้เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาหาข้อบกพร่องของการดำเนินการให้บริการที่อาจเกิดขึ้นได้ในการส่งคนไปบรรจุงานแต่ละครั้งเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการที่ได้ผลดียิ่งขึ้น

7. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ เพื่อปรับปรุงมาตรการในการช่วยเหลือผู้หางานทำ เท่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน การประเมินผลการปฏิบัติงานจะเป็นไปในลักษณะของการสรุปผลในรอบ 1 เดือนว่า สามารถบรรจุคนงาน

ได้เท่าไร จากจำนวนผู้มาหางานทำทั้งหมดโดยทำเป็นสถิติในแต่ละเดือน แต่การประเมินผลการปฏิบัติงานในลักษณะอื่นกระทำน้อยมาก ทางสำนักจัดหางานควรจะได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานในทุกลักษณะ ทุกกระบวนการและทุกขั้นตอนของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในทุก ๆ สำนักจัดหางานของกรมแรงงาน เพื่อทราบถึงภาวะการให้บริการ ปัญหา อุปสรรค แนวโน้มของการมาใช้บริการของผู้มาหางานทำและการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อปรับปรุงมาตรการในการช่วยเหลือผู้มาหางานทำให้ได้ผลดี รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพที่สุดเท่าที่จะเป็นได้

การประเมินผลการปฏิบัติงานนี้อาจจะกระทำในรูปของการจัดสัมมนาระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการเป็นครั้งคราว รวมทั้งการประสานงานระหว่างสำนักจัดหางานแต่ละแห่งด้วย และในบางโอกาสก็อาจจะจัดการสัมมนาในเรื่องความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ ในการให้บริการจัดหางานที่ทั่วโลกกระทำอยู่และได้ผลดี นับเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตื่นตัวที่จะตระหนักในภาวะการดำเนินการและแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

หากสามารถดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ข้างต้นก็หมายความว่าบริการจัดหางานของรัฐได้ดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาของผู้มีงานทำโดยการหาตำแหน่งบรรจุให้แก่ผู้มาหางานทำ พัฒนาตัวผู้หางานทำโดยการให้คำแนะนำ คือ แนะแนวอาชีพที่ถูกต้อง และการฝึกอาชีพให้ในบางกรณี ส่วนการป้องกันปัญหาอาจทำได้โดยการเผยแพร่ข่าวสาร การควบคุมการดำเนินงานของสำนักจัดหางานเอกชน ให้รัดกุมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยก็ตระหนักดีว่า ในการดำเนินงานที่แท้จริงย่อมมีอุปสรรคและข้อจำกัดอยู่มากมาย ดังจะเห็นได้จากข้อมูลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับบริหารและระดับผู้ปฏิบัติงานใน บทที่ 4 ดังนั้น ข้อเสนอแนะโดยผู้วิจัยในบทต่อไปนี้จึงจะได้เลือกเสนอแนะเฉพาะสิ่งที่เห็นว่าน่าจะทำได้ โดยคำนึงถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ทรัพยากรที่มีอยู่เดิมและทรัพยากรที่อาจพัฒนาขึ้นมาใช้ได้เท่านั้น