การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงาน ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

โดย

นายวิชาญ ม่วงใหม่
ตำแหน่ง แรงงานจังหวัดปัตตานี
กระทรวงแรงงาน

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 59
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2559 - 2560

บทคัดย่อ

เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ลักษณะวิชา การเศรษฐกิจ (Economics)

ผู้วิจัย นายวิชาญ ม่วงใหม่ หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 59

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 2) เพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วยด้านข้อมูล ด้านแรงงาน ด้านความมั่นคง ด้านความยั่งยืน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ บัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 195 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สรุปว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.6 มีอายุ 32 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 78.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 97.9 สถานภาพการสมรส คิดเป็นร้อยละ 68.7 ระยะเวลาในการทำงานเป็นบัณฑิตแรงงาน 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.3 ภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ภาษามลายู คิดเป็นร้อยละ 61.0 และศาสนาที่นับถือ ศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 88.7 2) ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สรุปว่า โดยรวมบัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับมาก และ3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ด้านข้อมูล ด้านความมั่นคง ด้านความยั่งยืน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้าน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ ได้แก่ นำไปเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นำไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากร และการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

คำนำ

งานวิจัย เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และเพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การสร้างเครื่องมือการวิจัยด้วยการวิเคราะห์เอกสาร (Document Analysis) โดยการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยศึกษาและวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ด้วยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) และการสัมภาษณ์แบบปฏิสัมพันธ์ (Interactive Interview)

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับนำไปเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และสำหรับการวิจัยในเรื่องอื่น ๆ อีกต่อไป

(นายวิชาญ ม่วงใหม่)
นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 59
ผู้วิจัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ ก

คำนำ ข

กิตติกรรมประกาศ ค

สารบัญ ง

สารบัญตาราง ฉ

บทที่ ๑ บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 4

ขอบเขตของการวิจัย 5

วิธีดำเนินการวิจัย 5

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย 6

บทที่ ๒ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 8

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ 8

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 10

แนวคิดเกี่ยวกับบัณฑิตแรงงาน 22

แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ 24

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 30

สรุป 36

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย 38

วิธีการวิจัย 38

แหล่งข้อมูล 39

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 39

ตัวแปรและการวัดตัวแปร 40

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 40

การทดสอบเครื่องมือ 41

การเก็บรวบรวมข้อมูล 42

การวิเคราะห์ข้อมูล 42

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

สรุป 43

บทที่ ๔ ผลการวิจัย 45

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 45

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 47

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 57

สรุป 59

บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 61

สรุป 61

อภิปรายผล 62

ข้อเสนอแนะ 69

บรรณานุกรม 70

ภาคผนวก 75

ผนวก ก ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) 76

ผนวก ข แบบสอบถามเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 79

ผนวก ค ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) 85

ประวัติย่อผู้วิจัย 91

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

3 – 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 40

4 – 1 ค่าความถี่ และร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตแรงงาน ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 46

4 – 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านข้อมูล 48

4 – 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านแรงงาน 49

4 – 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความมั่นคง 49

4 – 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความยั่งยืน 50

4 – 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน 51

4 – 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน 52

4 – 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน 54

4 – 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน 56

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4 – 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน 57

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมากระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกเป็นไปอย่างรวดเร็วและหลายมิติ การเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์เศรษฐกิจของโลกได้ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทยจากเดิมที่มีโครงสร้างเศรษฐกิจในระบบเกษตรแบบพึ่งตนเอง ต้องปรับตัวและเปลี่ยนไปเป็นระบบเศรษฐกิจที่พึ่งพาอุตสาหกรรมและการส่งออก การพัฒนาในภาคเกษตรล่าช้ากว่าฐานการผลิตอื่นที่อาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่มากขึ้น ปัญหาความยากจนกระจุกตัวในกลุ่มเกษตรกรรายย่อยและในภาคชนบท การก่อการร้ายจะยังเป็นภัยคุกคามของโลก และอาชญากรรมข้ามชาติเป็นปัญหาที่มีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้นตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่เข้มข้นขึ้น กระแสโลกาภิวัตน์ได้ทำให้ภูมิทัศน์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของโลกเปลี่ยนแปลงจากเศรษฐกิจสังคมอุตสาหกรรมมุ่งสู่เศรษฐกิจสังคมดิจิทัล นอกจากนี้ประเทศไทยก็ยังมีจุดอ่อนในเชิงโครงสร้างหลายด้าน ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ขาดแคลนแรงงานทั้งในกลุ่มทักษะฝีมือสูงและกลุ่มทักษะฝีมือระดับล่าง ผลิตภาพแรงงานโดยเฉลี่ยยังต่ำ ทั้งระบบเศรษฐกิจมีผลิตภาพการผลิตรวมต่ำต้องอาศัยการเพิ่มปริมาณเป็นแรงขับเคลื่อนหลัก ฐานการผลิตเกษตรและบริการมีผลิตภาพการผลิตต่ำโดยที่การใช้องค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมเพื่อการเพิ่มมูลค่ายังมีน้อย รวมทั้งการลงทุนเพื่อการวิจัยและพัฒนายังไม่เพียงพอ อีกทั้งยุทธศาสตร์สำคัญของชาติได้เน้นในเรื่องการพัฒนาสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน ขับเคลื่อนตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ผ่านกลไกประชารัฐเพื่อเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 จึงต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value–Based Economy) ซึ่งจะส่งผลกระทบด้านแรงงานอันเกิดจากการนำเครื่องจักรไฮเทคมาทดแทนทำให้เกิดลดการจ้างงาน หรือความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการผลิตทำให้ลดความจำเป็นในการจ้างงานมนุษย์ ซึ่งอาจนำมาสู่วิกฤติ การว่างงานในอนาคตได้ ดังนั้นการวางแผนรองรับในการพัฒนาคนเพื่อก้าวให้ทันกับเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ

จากกรณีปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาทั้งด้านความมั่นคง เศรษฐกิจและปัญหาด้านสังคม ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะในเรื่องการมีงานทำ ซึ่งข้อมูลการสำรวจภาวะการมีงานทำของประชากรโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2553 พบว่าอัตราการว่างงานของ 3 จังหวัด

ชายแดนภาคใต้อยู่ที่ร้อยละ 2.0 สูงกว่าอัตราการว่างงานทั้งประเทศกว่าเท่าตัว (อัตราการว่างงานทั้งประเทศร้อยละ 1.0) อัตราการว่างงานดังกล่าวเป็นเครื่องบ่งชี้ว่ามีคนในพื้นที่จำนวนหนึ่ง ไม่มีงานทำ (กรมการจัดหางาน, 2555 : 17) เมื่อพิจารณากลุ่มที่ยังว่างงานจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีว่างงานมากที่สุด (กรมการจัดหางาน, 2555 : 21) สอดคล้องกับการที่ภาคธุรกิจเอกชนไม่มีความมั่นใจในการลงทุนและประกอบธุรกิจในพื้นที่ ประชาชนจึงได้รับความเดือดร้อนในด้านของการว่างงานและรายได้ที่ไม่พอเพียงต่อการดำรงชีพ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, ออนไลน์, 2559) และสอดคล้องกับข้อมูลสรุปผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2559 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมายังพบว่า ภาวะการว่างงานของประชากรภาคใต้มีจำนวนผู้ว่างงานเพิ่มขึ้น 4.1 หมื่นคน ซึ่งสูงกว่าทุกภาค และยังพบว่า ผู้ว่างงานที่สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษา 1.05 แสนคน (อัตราการว่างงานร้อยละ 1.3) สูงกว่าทุกระดับ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ออนไลน์, 2559)

กระทรวงแรงงานได้จัดทำแผนปฏิรูประยะที่ 1 (มิ.ย.59–ก.ย.60) และแผนปฏิรูปเพื่อดำเนินการในระยะ 20 ปี (2561 – 2580) ของกระทรวงแรงงาน เพื่อเข้าสู่ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ซึ่งในเบื้องต้นได้กำหนดแนวทางการขับเคลื่อนเพื่อสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ไว้ 8 ด้าน ดังนี้ 1) เน้นด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของประเทศ (Safe Work-Safe Health-Safety Thailand) บูรณาการทุกหน่วยงาน ทุกกระทรวง ภาคเอกชน ประชาชน ผ่านกลไกประชารัฐ พร้อมเสริมสร้างความปลอดภัยในโรงเรียน เพื่อสู่แรงงานปลอดภัย สุขภาพอนามัยที่ดี 2) การป้องกันและการแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน โดยวางระบบการแก้ปัญหาแบบครบวงจร เพื่อสู่เป้าหมายหลักคือ ปัญหาแรงงานบังคับและการค้ามนุษย์ด้านแรงงานหมดไปจากประเทศไทยอย่างยั่งยืน 3) มุ่งสู่สองทศวรรษการเพิ่มผลิตภาพแรงงานสู่ไทยแลนด์ 4.0 และ News Start up 4) มุ่งสู่มิติใหม่ การจ้างงานคนพิการโดยในปี 59 เป้าหมายจ้างงานคนพิการ 10,000 คน ภายใต้สานพลังประชารัฐ สร้างงาน สร้างอาชีพ 5) มุ่งสร้างงาน ดูแล คุ้มครองแรงงานนอกระบบและแรงงานผู้สูงอายุ 6) มุ่งเน้นการปฏิรูปประกันสังคมสู่ประกันสังคมถ้วนหน้า 7) มุ่งเน้นส่งเสริมคนไทยทุกคนมีงานทำอย่างมีคุณภาพ และ 8) การขับเคลื่อนกระทรวงแรงงานไปสู่การเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล (Zero Corruption) มีคุณธรรม จริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นกระทรวงสีขาว โดยแผนการดำเนินการงานในทุกด้านต้องขับเคลื่อนภายใต้กลไกประชารัฐ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (กระทรวงแรงงาน, ออนไลน์, 2559) และในร่างยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านแรงงานเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รวมถึงเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีด้วย โดยยุทธศาสตร์ดังกล่าวประกอบด้วย กรอบการดำเนินงานย่อยทั้งหมด 4 ช่วง (ช่วงละ 5ปี) คือ ช่วงที่ 1 (พ.ศ.2561-2565) มีเป้าหมายที่จะสร้างกำลังคนของประเทศให้เป็น “Productive Manpower” คือ

เป็นกำลังคนที่มีประสิทธิภาพผ่านการสร้างระบบและรากฐานการดำเนินงานด้านแรงงานที่มีความยั่งยืน และเป็นมาตรฐานสากล และมุ่งเน้นที่จะขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ด้านแรงงานให้หมดสิ้นไป ไม่ว่าจะเป็นสิทธิ ความไม่เท่าเทียม สภาพการทำงาน และกรอบกฎหมายที่ล้าสมัย รวมถึงเตรียมความพร้อมให้แก่แรงงาน ทั้งด้านความรู้ ทักษะฝีมือ และทัศนคติ เพื่อให้แรงงานมีความพร้อมต่อความท้าทายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น การจ้างงานแบบไร้พรมแดน สังคมพหุวัฒนธรรม การทำงานในยุคดิจิตัล และพร้อมที่จะรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะต่อไป ในช่วงที่ 2 (พ.ศ. 2566-2570) มีเป้าหมายที่จะสร้างกำลังแรงงานที่มีนวัตกรรม หรือ “Innovative Workforce” เพื่อให้แรงงานมีผลิตภาพที่สูงขึ้นและเป็นพลเมืองของโลก (Global citizen) สอดคล้องกับรูปแบบของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ที่มีการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมที่เป็น New Engine of Growth เพื่อให้สอดรับกับโครงสร้างประเทศไทย 4.0 นอกจากนี้ การเตรียมความพร้อมด้านแรงงานเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุจะต้องเป็นรูปธรรมและครบวงจร ครอบคลุมทั้งเรื่องตำแหน่งงานสภาพแวดล้อมการทำงาน และสวัสดิการ สำหรับช่วงที่ 3 (พ.ศ. 2571-2575) กำลังแรงงานจะต้องเป็นกำลังแรงงานที่มีความคิดสร้างสรรค์หรือ “Creative Workforce” มีทักษะ R&D ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่การทำงาน และแรงงานไทยทุกคนจะต้องมีงานทำที่มีคุณค่าสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในเรื่องงานที่มีคุณค่า (decent work for all) ของสหประชาชาติ และช่วงที่ 4 (พ.ศ. 2576-2580) กำลังแรงงานของไทยจะต้องเรียกได้ว่าเป็น “Brainpower” เพื่อสร้างสังคมการทำงานแห่งปัญญา คือ ใช้ความรู้ความสามารถ และสติปัญญาในการทำงานที่มูลค่าสูง ทั้งนี้ ได้กำหนดแนวทางเพื่อให้ยุทธศาสตร์ฯนี้สามารถสนองตอบความต้องการของตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิผล ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ใช้กลไก"ประชารัฐ"เพื่อผลักดันนโยบายสู่การปฏิบัติตามแผนปฏิรูปของกระทรวงแรงงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนของประเทศด้วย (ธีรพล ขุนเมือง, ออนไลน์, 2559)

ปัจจุบันกระทรวงแรงงานอยู่ในกลุ่มกระทรวงด้านสังคมและความมั่นคง บทบาทของกระทรวงแรงงานจะต้องมีการบูรณาการเชื่อมโยงกับทุกภาคส่วนเศรษฐกิจ โดยพัฒนาแรงงานให้สอดคล้องกับแต่ละกลุ่มทั้งอุตสาหกรรมบริการ ดังนั้น การพัฒนาแรงงานกับการแก้ไขปัญหา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้นั้น กระทรวงแรงงานมียุทธศาสตร์ขึ้นเป็นการเฉพาะ เพื่อสร้างความเจริญและยกระดับคุณภาพชีวิต เกิดความสันติสุขอย่างยั่งยืน โดยได้จ้างผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งเป็นคนในพื้นที่ให้มาปฏิบัติหน้าที่บัณฑิตแรงงาน จำนวน 380 คน ประจำในพื้นที่ทุกตำบล เพื่อสนับสนุนการทำงานของกระทรวงแรงงานโดยการเข้าไปสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ และสร้างความมั่นคงในการทำงานให้เกิดกับประชาชนในพื้นที่ รวมถึงเป็นผู้รวบรวมข้อมูลในการเสนอความต้องการด้านแรงงานเพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผนในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องและตรงต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เช่น ผู้ว่างงานที่พร้อมจะทำงาน ผู้ต้องการฝึกอาชีพ ข้อมูลผู้สูงอายุ คนพิการ แรงงานนอกระบบ

และผู้ที่ไปทำงานต่างประเทศ เป็นต้น และข้อมูลด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากภารกิจหลักของกระทรวงแรงงานเพื่อประสานหน่วยงานอื่น ๆ ด้วย โดยได้น้อมนำยุทธศาสตร์พระราชทาน “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” และหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติทั้งในด้านการบริหารและการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม โดยประชาชนทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกลไกการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นเอกภาพ และมีประสิทธิผลที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชนจังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างยั่งยืนต่อไป (กระทรวงแรงงาน, ออนไลน์, 2559) นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำแผนปฏิบัติการ การแก้ไขปัญหาและพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยมีความเร่งด่วนของการดำเนินงานที่สำคัญ ตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นไป ประกอบด้วย 1) เรื่องสังคมจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความปลอดภัยและปกติสุข 2) เรื่องการอำนวยความยุติธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 3) เรื่องการเสริมสร้างความเข้าใจ และการแสวงหาทางออกจากความขัดแย้งโดยสันติวิธี และ 4) เรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในพื้นที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยในส่วนของกระทรวงแรงงานได้เป็นหน่วยงานเจ้าภาพร่วมดำเนินกลุ่มภารกิจงานพัฒนาตามศักยภาพของพื้นที่และคุณภาพชีวิตประชาชน (สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ (สล.คปต.), 2559 : 2)

สำนักงานแรงงานจังหวัดมีภารกิจหลัก คือ พัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านแรงงานให้มีประสิทธิภาพพร้อมก้าวสู่ประชาคมอาเซียนและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล พัฒนาและยกระดับทักษะฝีมือแรงงานให้ได้มาตรฐานตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน ส่งเสริมให้แรงงานมีงานทำ มีหลักประกัน มีความมั่นคงในการทำงาน มีคุณธรรม จริยธรรมและ มีคุณภาพชีวิตที่ดี และสร้างเครือข่ายพันธมิตรเป็นกลไกในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของจังหวัด (สำนักงานแรงงานจังหวัดปัตตานี, 2558 : 70) องค์กรจะปฏิบัติภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน บุคลากรจึงถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่า เป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งบุคลากรจะต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญที่จะทำการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อให้ทราบถึงความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงาน และปัจจัยปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่จะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานโดยตรง เพื่อที่จะนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปพิจารณา หรือปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และนำไปกำหนดนโยบายวางแผนพัฒนาบัณฑิตแรงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2. เพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วยด้านข้อมูล ด้านแรงงาน ด้านความมั่นคง ด้านความยั่งยืน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา (อำเภอจะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย) จำนวน 380 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา (อำเภอจะนะ อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา (อำเภอจะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย) ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญ (α) = 0.05 เป็นบัณฑิตแรงงานจากแต่ละจังหวัดๆ ละ 51 % แล้วใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ด้วยวิธีจับฉลาก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจะสร้างขึ้นเองจากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับประสิทธิภาพของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.2 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเอง

3.2 การส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง การส่งแบบสอบถามทางอินเทอร์เนต และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

3.3 การสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ เช่น ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ในการกำหนดแนวทาง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2. ทราบแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

คำจำกัดความ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	หมายถึง	ความสามารถ (Competency and Capability) ในการทำงานอย่างมีคุณภาพ (Effectiveness) และมีผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในด้านข้อมูล ด้านแรงงาน ด้านความมั่นคง ด้านความยั่งยืน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
บัณฑิตแรงงาน	หมายถึง	ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยทำหน้าที่เป็น

บัณฑิตแรงงานประจำศูนย์แรงงานประจำอำเภอ และเป็นบัณฑิตแรงงานประจำตำบล ซึ่งทำหน้าที่เสมือนผู้แทนกระทรวงแรงงานในการนำภารกิจและบริการของกระทรวงแรงงานไปสู่ประชาชนในพื้นที่ ชุมชน ตำบลและหมู่บ้าน ซึ่งเป็นการจ้างงานโดยกระทรวงแรงงานสำหรับผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่ว่างงาน ไม่จำกัดสาขา เป็นผู้ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านและมีภูมิลำเนาอยู่ในตำบล อำเภอและจังหวัดในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ หมายถึง พื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดยะลา นราธิวาสและปัตตานี รวมทั้ง 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา ได้แก่ อำเภอจะนะ อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับบัณฑิตแรงงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้มีผู้ให้คำนิยามความหมายไว้หลากหลาย เช่น

จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet 1954 : 4) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

Herbert A. Simon (1960 : 80) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับ Millet คือ พิจารณาว่างานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการของราชการและองค์กรของรัฐ ก็ควรบวกถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนสูตรได้ดังนี้

E = O-I/S

E= Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O= Output คือ ผลผลิตหรือที่ได้รับออกมา

I= Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S= Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Ryan and Smith (1954 : 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นนอกจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน

ดนัย เทียนพุฒ (2545 : 264-265) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ สิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล โดยสามารถแสดงออกในลักษณะ เช่น

1. มีความสามารถพิเศษที่คาดการณ์ข้างหน้าได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ หรืออาจเรียกได้ว่ามีวิสัยทัศน์ที่ดี แล้วก็ยังสามารถจัดการธุรกิจหรืองานที่รับผิดชอบให้นำไปสู่สิ่งที่คาดการณ์ไว้

2. มี “ไฟแห่งพลังการทำงาน” คือ การตระหนักถึงความมุ่งมั่น ทุ่มเท กระฉับกระเฉง สามารถอดทนหรือรับภาวะกดดันต่าง ๆ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคนานัปการ

3. มีบารมีอยู่ในตัว ใครเห็นก็เป็นที่ยำเกรง ให้ความเคารพนอบน้อม พร้อมที่จะปฏิบัติตามทั้ง ๆ ที่ไม่ได้แสดงอำนาจบาตรใหญ่ หรือวางท่าทีแต่อย่างใด

4. มีความสามารถที่จะจัดการหรือแก้ปัญหาได้อย่างเฉียบพลัน และมีโอกาสผิดพลาดน้อยมาก โดยอาศัยการประสานประโยชน์จากความเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีการสื่อสารข้อความอย่างดีเยี่ยม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พุทธศักราช 2542 (2546 : 667) ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน

พัชสิรี ชมพูคำ (2552 : 8) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2553 : 109) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การทำงานที่ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามต้องการ โดยใช้ทรัพยากรที่มีมูลค่าน้อยกกว่ามูลค่าของผลลัพธ์ สามารถเขียนเป็นสมการคฯตศาสตร์ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพ = $\frac{\mathbf{Output}}{\mathbf{Inputs}} > 1$

เช่น ลงทุนผลิตสินค้า 100 บาท ขายได้ 110 บาท แสดงว่ามีประสิทธิภาพ

ลงทุนผลิตสินค้า 100 บาท ขายได้ 99 บาท ถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ

สาคร สุขศรีวงศ์ (2553 : 11) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยที่สุดเพื่อให้ได้ผลผลิตในจำนวนที่กำหนด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing the thing right) ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเกิดจากความสามารถของผู้จัดการหรือผู้บริหารในการทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่สูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้า ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output) เพื่อให้ต้นทุนของทรัพยากรต่ำสุด

พัณศา คดีพิศาล (2553 : 15) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยให้ได้ผลผลิตออกมาดีและมากที่สุด ในขณะที่ใช้ทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมน้อยที่สุด โดยการทำงานนั้นต้องมีกลยุทธ์ ระบบการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่สมาชิกในทีมมีความเห็นร่วมกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557 : 13-14) สรุปความหมายของประสิทธิภาพได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การโดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้านแต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ สิ่งของและอื่น ๆ นอกจากนี้ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกัน หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

วิทยา ด่านธำรงกูล (2546 : 34) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงานและสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าหรือใช้ทรัพยากรที่มีมูลค่าน้อยกกว่ามูลค่าของผลลัพธ์ ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กู๊ด (Good, 1973 : 195) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมายหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

เซอร์โต (Certo, 2000 : 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าหมายถึง การจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมายหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

ซินชู ลิวและแอนน์ มิลล์ (Xinzhu Liu and Anne Mills, 2007: 359) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การที่องค์การสามารถผลิตปัจจัยนำออก (กำไร) สูงสุดในขณะที่ใช้ปัจจัยนำเข้า (ต้นทุน) ต่ำสุด กล่าวคือ สามารถผลิตปริมาณสินค้าหรือการให้บริการได้มากที่สุด คุณภาพของสินค้าหรือคุณภาพการให้บริการดีที่สุดโดยค่าใช้จ่ายในการผลิตต่ำสุดและสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการได้ทันเวลา

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2539 : 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานในระบบราชการรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพนี้สามารถวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ซึ่งได้แก่การใช้ทรัพยากร ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีการใช้อย่างคุ้มค่าและประหยัดทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงานและบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

พิชัย เสงียมจิต (2542 : 96) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดการทรัพยากรที่สิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผลหรือให้บรรลุเป้าหมาย ที่กำหนดไว้สูงสุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2543 : 29-31) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน ในขณะทำงานตามเป้าหมายขององค์การ ความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพยากรและความมั่นคั่งเก็บไว้ภายในไว้เพื่อขยายตัวต่อไปและเพื่อไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติจากภายนอกได้ด้วย ด้วยเหตุนี้เอง ประสิทธิภาพของ

องค์การที่จะชี้ว่าองค์การมีประสิทธิผลหรือไม่เพียงใด จึงอยู่ในเกณฑ์การวัดอีกตัวหนึ่งคือ “การอยู่รอด” (Servival) ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์การต้องสามารถปรับตัวต่อสภาวการณ์และสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นและสามารถสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในพร้อมกันไปด้วยเสมอ การวัดความมีประสิทธิภาพโดยวัดการอยู่รอดขององค์การ จึงเท่ากับเป็นการวัดความสำเร็จขององค์การในระยะยาว โดยมีเงื่อนไขแฝงเอาไว้ว่าองค์การจะต้องมีประสิทธิภาพการทำงานของระบบปฏิบัติงานภายในเสมอ และประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้ได้โดยหลักการแล้วองค์การควรจะมีทั้งประสิทธิผล และประสิทธิภาพควบคู่กัน แต่ก็ปรากฏให้เห็นอยู่บ่อยครั้งว่าองค์การจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง คือ องค์การบางแห่งอาจมีประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายได้แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง (ก็คือทำงานไม่มีประสิทธิภาพ) ซึ่งอาจปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีกระบวนการขั้นตอน และ ศึกษาสภาพปัญหาในการทำงาน (การให้บริการ) กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา (การให้บริการ) ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรกผลที่เกิดขึ้นเป็นผลงานคือมีการพัฒนาคุณภาพการทำงาน (การให้บริการ) ในด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยี

ติน ปรัชญพฤทธิ (2543 : 77) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

สมยศ นาวีการ (2545 : 14) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความมีประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของความสำเร็จของเป้าหมาย ซึ่งความมีประสิทธิภาพจะตอบคำถามว่า เราต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไรในแง่ของเงินทุน เจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ ปัจจัยจิตวิทยา และอื่นๆ ต่อการบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นความมีประสิทธิภาพ คือ อัตราส่วนระหว่างผลผลิตกับปัจจัยการผลิต

สมใจ ลักษณะ (2546 : 7) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การมีประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล คือ การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานเร็วและได้งานที่ดี บุคคล ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือ เทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลือง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด เป็นบุคคลที่มีความสุข และพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547 : 10) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพยากร และความมั่งคั่ง เก็บไว้ภายใน เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550 : 13) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมาโดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่ม หรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

กันตยา เพิ่มผล (2550: 3) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จหรือบรรลุผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กร ส่วนการทำงาน หมายถึง การกระทำของบุคลากรที่มีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการ หรือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงหมายถึง การปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถ และทักษะในการกระทำของบุคคลหรือของตนเองหรือของผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์การอันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์การเกิดความพึงพอใจ และสงบสุขในที่สุด

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556 : 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดประหยัดเวลามากที่สุด ใช้ความพยายาม ความสามารถ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง และการทำงานให้สำเร็จ โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้ คือ ตรงกับมาตรฐาน การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

ลักษณชัย ธนะวังน้อย (2554 : 28) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ของพนักงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายและได้รับการสนับสนุนทรัพยากรในการทำงานจากองค์การเพื่อให้ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด ใช้เวลาในการทำงานน้อยที่สุด

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม เป็นการทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงานและการบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ โดยการใช้ทรัพยากร ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่น ๆ อย่างคุ้มค่าและประหยัดทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด และบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เซเลอนิค และคณะ (Zaleanick, et al. 1958 : 231) ได้กล่าวถึง การที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี
4. ตำแหน่งหน้าที่

ตัวอย่างความต้องการภายในได้แก่

1. ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน และความรัก
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

วู๊ดคอก (Milk Woodcoch, 1989 : 116) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีแสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า “Bilding Blocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objective And Agreed Goal) วัตถุประสงค์ คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์การที่ต้องการทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายขององค์การจะทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา(Openness Objective Agreed Goal) ความเปิดเผยต่อกันของบุลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพบุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ไขปัญหาอย่างเต็มใจและจริงใจ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรม ทัศนะ และความต้องการของบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบหรือไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อย และอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้ว จะมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิสัยอยากรู้อยากเห็น และความไม่ชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วไม่สามารถจะได้รับความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบการทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานด้วยกันก็ตามไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผยนอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคนอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่า ๆ กัน

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันสามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะมีบุคคลอยู่สองฝ่ายคือ ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่าง ๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ งานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไป และเพราะความไม่รับผิดขอบต่องานของส่วนรวม

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคนในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะมุ่งตัดสินความไม่พูดในเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่ถือไพ่เหนือกว่า หรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวดพยายามพูดหาประเด็นความขัดแย้งโดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูกอย่ายึดมั่นในจุดมุ่งหมายและความคิดของตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะเป็นประโยชน์

5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working And Decision Procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจนและสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญนั้น เพราะจะสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่ได้มี การปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับงานผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ยืดหยุ่นและชัดเจนต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ การเห็นพ้องต้องกันในกระบวนการตัดสินใจ ปัจจัยนี้ค่อนข้างใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติ

ตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับทุกองค์การ ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจจะมีนิสัยของ การแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจขึ้นอยู่กับการเห็นพ้องต้องกันก็ใช่ว่าจะเหมาะสมต่อไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริง หมายความว่า ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีจะทำให้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดหย่างเปิดเผยและจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปันหากับพวกเขาเองและทีมงานเพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงาน ทุก ๆ คนจะต้องพอใจว่าอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่าจะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเอง ผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่น ๆ เท่านั้น แต่ยังเป็น การพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำอาจมีสาเหตุจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่จะดูจากลักษณะของทีมและบทบาทที่มีอยู่ในองค์การเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีที่การทำงานด้วยการทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด การปรับปรุงวิธีการการทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคน หรือของทีมโดยส่วนรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Indivedual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยงานได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีม การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่างไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะ คือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใคร

เลยสามารถที่จะเป็นข้างใดข้างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter-group Relation) ในการทำงานร่วมกันแม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรคความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสาร

9.2 สมาชิกในทีมพยามยามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่น ๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง

9.4 ไม่เป็นผู้ที่มีความแข็งกระด้าง ดื้อรั้น

9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของบุคคล และพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่างกัน

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balance Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ บทบาทแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก เป็นผู้จัดการ บทบาทของนาย ก ก็เป็นผู้จัดการ ทำหน้าที่ตัดสินใจ ควบคุมงานในสาขา

10.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหมายของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ๆ การให้ความเคารพนับถือผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าผู้สูงวัยกว่า ฯลฯ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษย์สัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหยั่งความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน

สัญลักษณ์ หรือสื่อมวลชน การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

เมเจอร์ และ เบรจ (Mager and Besch, 1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่างๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในเชิงการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป

โรเบิร์ต แอล แมทธิส และ จอห์น เอช แจ็คสัน (Robert L. Mathis and John H. Jackson, 2008 : 71-72) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การว่าประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยหลักคือ

1. ความสามารถในการทำงานเฉพาะบุคคล ประกอบด้วยความสามารถของพนักงาน ความสนใจในการทำงาน และลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล

2. นโยบายการจ่ายค่าตอบแทน ประกอบด้วย แรงจูงใจในการทำงาน จริยธรรมในการทำงาน และการเข้าและการลาออกของพนักงาน

3. การสนับสนุนขององค์การ ประกอบด้วย การฝึกอบรมและพัฒนา อุปกรณ์และเทคโนโลยี มาตรฐานการปฏิบัติงาน การบริหารงานและเพื่อนร่วมงาน

สมคิด บางโม (2540 : 193) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์ของงานที่มีคุณค่าที่แท้จริง ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอะไรถ้าข้าราชการรู้ว่าสิ่งที่ตนทำนั้นมีค่ามีประโยชน์อย่างแท้จริงย่อมตั้งใจปฏิบัติงานที่มีคุณค่านั้น ๆ มากกว่างานที่ไม่มีประโยชน์หรือมีคุณค่าน้อยในขณะที่เงินเดือนเท่ากันข้าราชการย่อมสนใจงานที่มีคุณค่ามากกว่า

2. สถานที่ปฏิบัติงานหรือสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี การจัดสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกสบายที่เหมาะสม แสงสว่างพอเพียง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วและอยู่กับโต๊ะปฏิบัติงานนานขึ้นได้ผลงานมากขึ้น ทำให้รักและพอใจในการปฏิบัติงาน ห้องพักควรจัดให้สะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอสมควร

3. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจอยู่เสมอว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ตนกระทำนั้นจะเป็นอะไร ผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามสนับสนุนให้ข้าราชการของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด หาโอกาสให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น สนับสนุนให้เรียนต่อหรือเข้ารับการอบรมสัมมนา

สมพงษ์ เกษมสิน (2541 : 42) กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ประการ คือ

1. ความสามารถทางร่างกาย (physical capacity)
2. ความสามารถทางการศึกษาและสติปัญญา (education and intelligence)
3. ความสามารถทางจิต (psychological factors)
4. ความสามารถทางฝีมือ และความสนใจในงาน (attitudes interest and skills)
5. การยอมรับของสังคม (social acceptability)

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2543 : 2-17) กล่าวว่า ปัจจัยเชิงเหตุที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลากรในองค์การเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรมีคุณภาพชีวิต สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะทางกาย อายุ เพศ วัย การศึกษา บุคลิกภาพ ความถนัด สติปัญญา ความเฉลียวฉลาด ความรู้และประสบการณ์ สุขภาพกายและสุขภาพจิต ฯลฯ

2. ปัจจัยด้านสถานการณ์ ได้แก่ วิธีการทำงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ

3. ปัจจัยด้านจิตลักษณะ แบ่งเป็น จิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมตน เหตุผลเชิงจริยธรรม และความเชื่ออำนาจตน จิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมที่มีต่อการทำงานและสถานการณ์แวดล้อมทั่วไป ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

สถิต คำลาเลี้ยง (2544 : 18-19) ได้ กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่
    1.1 เพศ
    1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
    1.3 อายุ
    1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
    1.5 สติปัญญา
    1.6 ระดับการศึกษา
    1.7 บุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่
    2.1 ชนิดของงาน
    2.2 ทักษะความชำนาญ
    2.3 สถานภาพทางอาชีพ
    2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์
    2.5 ขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร
    3.1 ความมั่นคง
    3.2 รายได้
    3.3 สวัสดิการ
    3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน
    3.5 สภาพการทำงาน
    3.6 ผู้ร่วมงาน
    3.7 ความรับผิดชอบ
    3.8 การจัดการ

ธัญญา ผลอนันต์ (2546 : 77) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ เช่น เพศ อายุ ศาสนา การศึกษา พื้นเพ บุคลิกภาพ เชาวน์ปัญญา ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสนใจในงาน และมุมมองต่อฝ่ายบริหาร เป็นต้น

2. ด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของเนื้องาน เช่น งานนั้นน่าสนใจหรือไม่มีความท้าทายแปลกใหม่มากน้อยเพียงใด เปิดโอกาสในการศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนามากน้อยเพียงใด ฐานะทาง

วิชาชีพและขนาดขององค์การ ตลอดจนความยากง่ายของงานก็มีผลต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของพนักงาน

3. ด้านการจัดการ คือ ความมั่นคงในงานเป็นอย่างไร ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ได้รับอำนาจในการตัดสินใจมากน้อยเพียงใด ค่าตอบแทนตลอดจนสวัสดิการพอเพียงหรือไม่ และยังอาจรวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วย

สมใจ ลักษณะ (2546 : 11) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านองค์การ การจัดการในองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน องค์การต้องเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในภาพของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเสนอแนวคิดแนวปฏิบัติในวิธีการปรับปรุงการบริหารและการจัดการการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การพัฒนาวัฒนธรรมในองค์การ การบริหารบุคคล และการสร้างแรงจูงใจเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งสภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เงินลงทุน เทคโนโลยีและศักยภาพของบุคลากร

2. ปัจจัยด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ปรัชญา และอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง บุคลิกภาพ ค่านิยม การตั้งเป้าหมายของชีวิตและการทำงาน การสำรวจตนเอง การพิชิตปัญหาอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550 : 21-24) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยปัจจัย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 ลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 ลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรมและสั่งสมประสบการณ์

1.3 ลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทัศนะคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่างๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงานจะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดัน อารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์การหรือหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสารและวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ดังนี้ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์ ศาสนา ภาษาที่ใช้ ความรู้ ความสามารถ ความถนัด ความชำนาญ ศักยภาพ ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทัศนะ คติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่างๆ บุคลิกภาพ ความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น 2) แรงสนับสนุนจากองค์การหรือหน่วยงาน เช่น แรงจูงใจ รายได้ ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความมั่นคง โอกาสก้าวหน้า วัฒนธรรมในองค์การการติดต่อสื่อสาร การมอบหมายงาน อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยี ความปลอดภัย เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับบัณฑิตแรงงาน

1. ความเป็นมาของบัณฑิตแรงงาน

ด้วยคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันอังคารที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ. 2550 เมื่อเวลา 09.00 น. ณ ห้องประชุม ชั้น 2 ตึกสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีหลังใหม่ ทำเนียบรัฐบาล พลเอก สุรยุทธ์ จุลานนท์ นายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุมคณะรัฐมนตรี สรุปผลการประชุมคณะรัฐมนตรีหมวดสังคม ข้อ 34 เรื่อง โครงการจ้างบัณฑิตพี่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงาน คณะรัฐมนตรีอนุมัติตามมติคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี คณะที่ 2 ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรี (นายไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม) เป็นประธานกรรมการ ดังนี้

1.1 เห็นชอบในหลักการการดำเนินงานโครงการจ้างบัณฑิตอาสาสมัครในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยให้กระทรวงแรงงานรับไปพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

1.1.1 ปรับปรุงรายละเอียดโครงการ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการแก้ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้และไม่ถือเป็นโครงการนำร่อง

1.1.2 ปรับปรุงชื่อโครงการจากโครงการจ้างบัณฑิตพี่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงานเป็นโครงการจ้างบัณฑิตอาสาสมัคร และให้มีการบูรณาการในการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของบัณฑิตอาสาสมัครในพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.1.3 ให้กระทรวงแรงงานร่วมกับศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้กำหนดแนวทางการดำเนินงานทั้งในด้านพื้นที่ที่จะดำเนินการและจำนวนที่จะจ้างบัณฑิตอาสาสมัครโดยให้มีการบูรณาการในการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของบัณฑิตอาสาสมัครในพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นอภิปรายของคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี คณะที่ 2

1.1.4 ปรับปรุงอัตราค่าตอบแทนของบัณฑิตอาสาสมัครให้เหมาะสมและเป็นธรรม ซึ่งไม่ควรสูงกว่าอัตราเงินเดือนของข้าราชการระดับ 3 ที่ได้รับการบรรจุในวุฒิปริญญาตรี

1.2 สำหรับงบประมาณในการดำเนินโครงการให้กระทรวงแรงงานขอทำความตกลงในรายละเอียดกับสำนักงบประมาณต่อไป

จากนั้น กระทรวงแรงงานจึงได้รับจัดสรรงบประมาณให้ดำเนินโครงการจ้างบัณฑิตอาสาสมัครในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา ได้แก่ อำเภอจะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย เพื่อสนับสนุนการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีจ้างบัณฑิตอาสาสมัคร จำนวน 294 คน และต่อมา ในปี 2560 ได้รับการยกระดับโครงการให้เป็น โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านแรงงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และมีการขยายพื้นที่การให้บริการด้านแรงงาน โดยการจัดตั้งศูนย์แรงงานอำเภอครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 37 อำเภอ เพื่อเป็นตอบสนองนโยบายหรือยุทธศาสตร์ของรัฐบาล เร่งนำสันติสุขและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนกลับมาสู่พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และได้เพิ่มจำนวนการจ้างบัณฑิตอาสาสมัคร จากเดิม 294 คน เป็น 380 คน เพื่อทำหน้าที่เป็นสื่อกลางและเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจในมิติด้านแรงงาน มุ่งเน้นในการส่งเสริมการสร้างงาน สร้างอาชีพ เพิ่มรายได้ และความมั่นคงในการทำงาน นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น และมิติด้านความมั่นคง โดยอาศัยความเป็นลูกหลานของคนในพื้นที่เป็นโซ่ข้อกลางระหว่างภาครัฐกับประชาชนในการสร้างความเข้าใจเชิงบวก ทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของภาครัฐ

2. บทบาทหน้าที่ของบัณฑิตแรงงาน

บัณฑิตแรงงาน เป็นลูกจ้างชั่วคราวของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ปฏิบัติหน้าที่เป็นสื่อกลางและกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายหรือยุทธศาสตร์ของรัฐบาล กระทรวงแรงงาน จังหวัดชายแดนภาคใต้และศอ.บต. ร่วมแก้ไขปัญหาและพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้เกิดสันติสุขในพื้นที่ มีลักษณะการทำงานใน 2 มิติ คือ 1) มิติด้านแรงงาน ขับเคลื่อนภารกิจของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่เป้าหมาย และ 2) มิติด้านความมั่นคง ใช้ความเป็นลูกหลานของคนในพื้นที่เป็นสื่อกลางในการสร้างทัศนคติที่ดีและความเข้าใจเชิงบวกให้แก่หน่วยงานภาครัฐ สนับสนุนช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้

เป้าหมายหลักในการปฏิบัติงาน : สนับสนุนส่งเสริมหรือให้ความช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ให้มีอาชีพ เพิ่มรายได้ มีความมั่นคงในการทำงาน นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน โดยแบ่งการดำเนินงานในพื้นที่ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

2.1 ด้านข้อมูล : เป็นนักประชาสัมพันธ์ สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานและด้านอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์สู่กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ พร้อมทั้งเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลในระดับพื้นที่ สามารถวิเคราะห์ประมวลผลเป็นสถานการณ์ด้านแรงงานในระดับตำบล/อำเภอ นำมาใช้ใน

การวางแผนพัฒนากำลังแรงงานและการดำเนินงานด้านแรงงานให้เกิดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

2.2 ด้านแรงงาน : เป็นผู้ประสานงานและนักแนะแนวที่สามารถนำบริการและให้คำแนะนำภารกิจด้านแรงงาน ตลอดจนภารกิจที่เกี่ยวข้องสู่พื้นที่ชุมชน เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการของภาครัฐ สร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของกระทรวงแรงงาน และภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

2.3 ด้านความมั่นคง : เป็นสื่อกลางในการสร้างความเข้าใจเชิงบวก “ลดช่องว่างสร้างความเข้าใจ” ระหว่างภาครัฐกับประชาชน สามารถช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงานร่วมแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ รวมถึงการทำเวทีประชาคมหรือการรวมกลุ่มผู้ประสบปัญหา แล้วนำปัญหาที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์เพื่อให้ความช่วยเหลือ เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างความมั่นคงในการทำงาน หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ในลักษณะของผู้ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

2.4 ด้านความยั่งยืน : เป็นผู้ติดตามหรือประเมินผลการดำเนินงานที่ให้บริการแก่ประชาชน ติดตามความเคลื่อนไหว/การเปลี่ยนแปลงเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนที่รับบริการ รวมถึงการเป็นผู้รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบการดำเนินงานหรือปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อร่วมกันหาแนวทางป้องกันแก้ไขได้ทันต่อเหตุการณ์

แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้

สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ (2560 : 4-8) ได้จัดทำนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2560 – 2562 ดังนี้

1. นโยบาย

1.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อให้จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความปลอดภัย สงบสันติ มีความไว้เนื้อเชื่อใจต่อกัน ปราศจากเงื่อนไขที่เอื้อต่อการใช้ความรุนแรงจากทุกฝ่าย โดย

1.1.1 เสริมสร้างศักยภาพ ขีดความสามารถ และประสิทธิภาพการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยแทรกซ้อน เช่น ยาเสพติด ธุรกิจผิดกฎหมาย กลุ่มอิทธิพลในพื้นที่ ตลอดจนให้มีพื้นที่ปลอดภัย ลดพื้นที่เขตอิทธิพลของกลุ่มผู้ก่อความรุนแรง โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและหมู่บ้าน มีการคุ้มครองความปลอดภัยและเฝ้าระวังอันตรายของประชาชนต่อเป้าหมายอ่อนแอและชุมชนเสี่ยง

1.1.2 พัฒนาประสิทธิภาพงานการข่าวภาคประชาชน มุ่งเน้นการรวบรวมข้อมูลและการพิสูจน์ทราบประเด็นปัญหาที่ยังก่อให้เกิดเงื่อนไขทางลบในพื้นที่ โดยเน้นฐานการข่าว

จากแหล่งงานมวลชน งานการข่าวเชิงป้องกัน เพิ่มประสิทธิภาพการกระจายข้อมูลการข่าวไปยังหน่วยที่เกี่ยวข้องและประชาชนในทุกระดับได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์

1.1.3 เสริมสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจและความร่วมมือระหว่างรัฐกับประชาชน โดยให้ความสำคัญกับการคัดเลือกและพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐทุกฝ่ายให้มีจิตสำนึก ทัศนคติ บุคลิกภาพ พฤติกรรมในเชิงสันติ เคารพสิทธิมนุษยชน เข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีกลไกร่วมระหว่างภาครัฐและภาคประชาชนในการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐให้อยู่ในกรอบของกฎหมายอย่างเคร่งครัด รวมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจ พัฒนาทักษะการเผชิญหน้ากับความขัดแย้งและทักษะวัฒนธรรมให้กับเจ้าหน้าที่รัฐอย่างสม่ำเสมอ

1.1.4 เสริมสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมแก่ประชาชนให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ในทุกมิติ โดยการอำนวยกระบวนการยุติธรรม การบังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ นำผู้กระทำผิดมาลงโทษโดยไม่มีเหตุละเว้น เพื่อขจัดเงื่อนไขความไม่ยุติธรรมทุกรูปแบบ พัฒนากฎหมายที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของคนในพื้นที่ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายในพื้นที่ สนับสนุนให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรม พัฒนาระบบงานยุติธรรมชุมชนและกระบวนการยุติธรรมทางเลือก เร่งรัดค้นหาความจริงในคดีหรือเหตุการณ์ที่เป็นข้อสงสัยให้ได้ข้อยุติเป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล รวมทั้งให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผน ประเพณี เคารพหลักนิติรัฐ นิติธรรมและหลักสิทธิมนุษยชนโดยเคร่งครัด

1.1.5 ขจัดเงื่อนไขและสาเหตุที่ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความรู้สึกแตกแยกหรือความไม่เท่าเทียมอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างความรู้สึกและบรรยากาศที่มีความสุขและมีศักดิ์ศรี

1.1.6 สร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการเยียวยาของภาครัฐให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกกลุ่ม ทุกระดับ โดยพัฒนาระบบและปรับปรุงกระบวนการเยียวยา ให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ล่าช้า และมีระบบตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเยียวยา ป้องกันไม่ให้มีการแสวงและเอื้อประโยชน์ของการเยียวยาจากทุกฝ่าย รวมทั้งส่งเสริมกลุ่มสตรีและภาคประชาสังคมเข้ามามีบทบาทในกระบวนการเยียวยาผู้สูญเสียและได้รับผลกระทบด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อพัฒนาการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในพื้นที่ให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดย

1.2.1 สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคประชาสังคม ภาคประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม มีส่วนร่วมในการพัฒนาและแก้ไขปัญหามากขึ้นโดยจัดให้มีกลไกการบริหารจัดการของรัฐที่มีศักยภาพ และเปิดโอกาสให้ทุก

ฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ และเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ และแผนงาน/โครงการ ภายใต้นโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้

1.2.2 สนับสนุนการเปิดพื้นที่ปลอดภัยในทุกระดับอย่างเป็นรูปธรรม ให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มทั้งในและนอกพื้นที่ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีบนพื้นฐานของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในระดับที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงนโยบายและการปฏิบัติอย่างแท้จริง

1.2.3 ส่งเสริม สนับสนุน และเพิ่มบทบาทการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของสตรี เด็ก และเยาวชนในทุกระดับให้มีความเข้มแข็งในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ทุกมิติอย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนาการใช้ศักยภาพในเชิงสันติและสร้างสรรค์ ขับเคลื่อนการดำเนินงานเสริมสร้างสันติสุขในครอบครัว ชุมชน และสังคม บนพื้นฐานของหลักสิทธิเสรีภาพระหว่างหญิงและชายตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยโดยคำนึงถึงความเหมาะสมของบริบทพื้นที่

1.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อให้สังคมไทยและสังคมในพื้นที่ยอมรับและเห็นคุณค่าของการอยู่ร่วมกันภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมและรับผิดชอบร่วมกันในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดย

1.3.1 ส่งเสริมคุณค่าและการยอมรับการอยู่ร่วมกันบนพื้นฐานสังคมพหุวัฒนธรรมอย่างมีเกียรติ ศักดิ์ศรีและเท่าเทียมกัน โดยเคารพคุณค่าของทุกศาสนาและชาติพันธุ์ ให้ความสำคัญกับภาษา วัฒนธรรมและการศึกษาของท้องถิ่น ปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมให้กับเยาวชนตามหลักการที่ดีงามของศาสนา

1.3.2 ส่งเสริมกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกฝ่ายเกิดความตระหนัก มีความเข้าใจลึกซึ้ง ยอมรับและเห็นในคุณค่าของอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งให้ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน และคัดสรรข้าราชการที่มีความรู้ความสามารถ เข้าใจในประเด็นศาสนา ภาษาและวัฒนธรรม ตลอดจนมีจิตอาสาพร้อมเข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่และมีการจัดฝึกอบรมสร้างความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง

1.3.3 ส่งเสริมให้การดำเนินวิถีชีวิตและการปฏิบัติตามหลักศาสนาทุกศาสนาเป็นไปโดยไม่มีอุปสรรค โดยปรับทัศนคติที่ไม่ถูกต้อง ปรับหลักกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เอื้อต่อเสรีภาพการดำเนินชีวิตตามหลักศาสนา ขจัดการเลือกปฏิบัติทางวัฒนธรรม และทุกฝ่ายต้องศึกษาทำความเข้าใจและยอมรับในวิถีชีวิตและวัฒนธรรม เพื่อทำให้ประชาชนรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทย

1.3.4 เสริมสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจระหว่างประชาชนกับประชาชนทั้งในพื้นที่และสังคมไทยให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ พร้อมผนึกกำลังแก้ไขปัญหาร่วมกันโดย

เปิดพื้นที่การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับสถานการณ์ความเป็นจริงในพื้นที่ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการอยู่ร่วมกันอย่างสันติบนความแตกต่างหลากหลาย โดยเฉพาะระหว่างเด็กและเยาวชนต่างศาสนา

1.4 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อพัฒนาศักยภาพของคน สังคม และเศรษฐกิจให้สอดคล้องกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น เกิดความเสมอภาคและเป็นธรรมในสังคมอย่างทั่วถึง ให้เป็นพื้นที่น่าอยู่ น่าท่องเที่ยวและน่าลงทุน โดย

1.4.1 พัฒนาศักยภาพของคนในสังคม โดยเร่งรัดการจัดการและการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในทุกระดับให้สอดคล้องกับความต้องการ วิถีชีวิต วัฒนธรรมของพื้นที่อย่างแท้จริง เปิดโอกาสให้ผู้นำทางศาสนา ผู้ทรงคุณวุฒิและทุกภาคส่วนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการเสนอแนะการจัดการศึกษา ส่งเสริมพัฒนาความรู้ ทักษะอาชีพและขยายโอกาสทางการศึกษา โดยเฉพาะทุนการศึกษาทั้งในและต่างประเทศที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและความต้องการของประชาชน การรับรองสถานภาพที่มั่นคงของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศ ตลอดจนพัฒนาศักยภาพแรงงานให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในพื้นที่ เพื่อเป็นโอกาสเชื่อมโยงกับการพัฒนาของประเทศเพื่อนบ้านในประชาคมอาเซียน

1.4.2 เร่งรัดดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ในทุกมิติ โดยเข้าถึงประชาชนและพื้นที่อย่างทั่วถึง เป็นธรรม เน้นกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชน สอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของประชาชน และลักษณะภูมิสังคมเฉพาะของแต่ละพื้นที่ ตลอดจนส่งเสริมการกีฬา เสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีต่อกัน

1.4.3 สร้างโอกาสในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ โดยพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการค้าชายแดน พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่ ส่งเสริมฐานการเกษตรหลักที่มาจากชุมชน อาทิ ยางพารา การประมง เป็นต้น เพื่อให้เพียงพอในเชิงพาณิชย์ สนับสนุนอุตสาหกรรมฮาลาลที่มีผลต่อการสร้างงาน สร้างรายได้ของประชาชน โครงการเศรษฐกิจพอเพียงของชุมชน การกระจายอุตสาหกรรม การบริการ การท่องเที่ยว การแก้ไขปัญหาการว่างงาน รวมทั้ง การให้สิทธิพิเศษเพื่อสร้างแรงจูงใจในการลงทุน และส่งเสริมบทบาทธุรกิจเอกชนให้พร้อมรองรับการขยายตัวของประชาคมอาเซียน

1.4.4 พัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการแก้ไขปัญหาความยากจน โดยสนับสนุนและเพิ่มบทบาทของประชาชน ภาคประชาสังคม ชุมชนและองค์กรท้องถิ่น ในการคุ้มครองดูแล การจัดสรรและการฟื้นฟูทรัพยากร โดยเฉพาะพื้นที่ประมงชายฝั่ง ป่าชายเลน ที่ราบลุ่ม และเขตป่า รวมทั้งการป้องกันกลุ่มผลประโยชน์ที่เข้ามาใช้ทรัพยากรอย่างไม่เป็นธรรม

1.4.5 ส่งเสริมการเรียนภาษาไทย ภาษามลายู ภาษามลายูถิ่น ภาษาอาหรับ และภาษาต่างประเทศที่สำคัญ โดยดำเนินการในทุกระดับการศึกษา ให้เป็นเครื่องมือแสวงหาความรู้ การสื่อสารและโอกาสในการพัฒนาทุกด้าน รวมทั้งเป็นศักยภาพสำคัญในการเตรียมความพร้อม รองรับการติดต่อสื่อสารและเชื่อมสัมพันธ์ภายในประชาคมอาเซียน รวมถึงโลกอาหรับ

1.5 วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและหลักประกันความต่อเนื่องของกระบวนการพูดคุยเพื่อสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งกำหนดเป็นวาระแห่งชาติ และเตรียมความพร้อมในการเข้ามามีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เอื้อต่อการแสวงหาทางออกจากความขัดแย้ง โดย

1.5.1 ส่งเสริมกระบวนการพูดคุยระหว่างกลุ่มคนที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ในเรื่องหลักการ เป้าหมาย และรูปแบบของการกระจายอำนาจที่เหมาะสมบนพื้นฐานความเป็นพหุสังคมของจังหวัดชายแดนภาคใต้ ภายใต้เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เป็นไปตามหลักสากล ไม่เป็นเงื่อนไขนำไปสู่การแบ่งแยกดินแดน โดยเปิดพื้นที่และสร้างสภาวะแวดล้อมที่มีความเชื่อมั่น เพื่อเป็นหลักประกันความปลอดภัยในเสรีภาพต่อการแสดงความคิดเห็นและพูดคุยของทุกกลุ่มอย่างรอบด้าน สะท้อนถึงข้อกังวลของประชาชนทุกชาติพันธุ์และศาสนา

1.5.2 ส่งเสริมความต่อเนื่องของกระบวนการพูดคุยเพื่อสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้กับบุคคลที่มีความเห็นและอุดมการณ์ต่างจากรัฐ ให้มีเอกภาพและสร้างหลักประกันความปลอดภัยในการเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มในกระบวนการพูดคุยเพื่อสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีการดำเนินการตามแผนขับเคลื่อนกระบวนการพูดคุยเพื่อสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.3 เสริมสร้างความพร้อมและความเข้าใจของทุกภาคส่วนในกระบวนการพูดคุยเพื่อสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ สื่อมวลชน และประชาชนทั้งในและนอกพื้นที่ ให้มีความรู้ ความเข้าใจต่อพัฒนาการของสถานการณ์ที่เป็นจริงของกระบวนการพูดคุยเพื่อสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งพร้อมเข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนกระบวนการพูดคุยเพื่อสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างต่อเนื่อง

1.6 วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ความเป็นจริงที่เกิดขึ้นต่อสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศให้เกิดการสนับสนุนและมีบทบาทเกื้อกูลการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดย

1.6.1 พัฒนากลไก รูปแบบการสื่อสาร และบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยการใช้งานประชาสัมพันธ์ การปฏิบัติการข่าวสาร การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ สื่อทางเลือกและมวลชนสัมพันธ์ ผ่านสื่อภาครัฐและภาคเอกชน เครือข่ายสังคมออนไลน์

สถาบันการศึกษา สถาบันทางศาสนา ตลอดจนเวทีสาธารณะ ในการเผยแพร่การจัดการกับปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งให้ข้อเท็จจริงกับสังคมทั้งในและนอกพื้นที่ได้เข้าใจและมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

1.6.2 เสริมสร้างความเข้าใจอันดี ความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน องค์การระหว่างประเทศ และองค์กรพัฒนาเอกชนต่างๆ ถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานการณ์จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยการขยายผลการดำเนินการตามนโยบายของรัฐ ข้อเท็จจริงในเรื่องสิทธิ เสรีภาพ ความเสมอภาคและความเท่าเทียมของประชาชนทุกชาติพันธุ์ เพื่อผนึกความสัมพันธ์ในการสนับสนุนและเกื้อกูลการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้

2. การบริหารจัดการ

เพื่อให้การบริหารนโยบายและการแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติบังเกิดผลตามวัตถุประสงค์นโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเป็นรูปธรรม จึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเป็นลำดับแรก ดังนี้

2.1 จัดให้มีการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการรองรับนโยบายที่สอดคล้องและสนับสนุนไปในทิศทางเดียวกัน มีกลไกการดำเนินงานที่มีเอกภาพและบูรณาการการทำงานร่วมกันทั้งในระดับนโยบาย ระดับการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และระดับปฏิบัติ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีระบบบริหารจัดการบูรณาการแผนงาน/โครงการ และงบประมาณ และสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายอย่างมีเอกภาพและประสิทธิภาพภายใต้กระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งมีการพัฒนาระบบติดตามประเมินผลนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการทุกระดับที่เป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่องและมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน

2.2 มีการดำเนินการให้หน่วยงานของรัฐและข้าราชการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความเข้าใจที่ตรงกันในกรอบแนวคิด ทิศทางการแก้ไขปัญหาของนโยบาย มีจิตสำนึกในการบูรณาการการทำงานร่วมกัน และตระหนักในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้การแก้ไขปัญหาสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างเป็นเอกภาพ

2.3 เสริมสร้างและพัฒนาเครือข่ายสนับสนุนการดำเนินการตามนโยบายที่ครอบคลุมพื้นที่และทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยการให้ภาครัฐ ภาคประชาสังคม ภาคประชาชน ภาคเอกชน เครือข่ายสังคมออนไลน์ ทั้งในพื้นที่ นอกพื้นที่และสังคมโลก โดยเฉพาะประเทศเพื่อนบ้าน ประชาคมอาเซียนและโลกมุสลิม เข้ามามีส่วนร่วมเป็นเครือข่ายขยายผลจากนโยบายไปสู่การปฏิบัติ มีช่องทางร้องเรียน ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของภาครัฐ รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณเพื่ออำนวยความสะดวกให้ภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไข

ปัญหากับภาครัฐพร้อมไปกับการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสมในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ และการสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่

3. ปัจจัยความสำเร็จ

3.1 มีการให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมถึงกระบวนการพูดคุยเพื่อสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นวาระแห่งชาติ โดยมีการสนับสนุนการดำเนินการจากรัฐบาล ทั้งในเรื่องกลไกการบริหาร แผนงาน/โครงการ และงบประมาณที่ชัดเจนและต่อเนื่อง เพื่อให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีความมั่นใจ มีเอกภาพทางความคิด ทิศทาง แนวทางและการบริหารจัดการ พร้อมผนึกกำลังร่วมกันในการแก้ไขปัญหาตามนโยบาย

3.2 ทุกภาคส่วนที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงกับปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้การยอมรับและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาตามนโยบาย เพื่อเป็นหลักประกันในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพในลักษณะของภาคีเครือข่าย ทั้งในระดับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติอย่างกว้างขวาง สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

3.3 มีการประยุกต์ใช้งานการศึกษาวิจัยทางวิชาการประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาและพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ตามนโยบาย เพื่อเป็นพลังสนับสนุนการจัดทำการพัฒนาการประเมินนโยบายและการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ทั้งในระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชิดชนก เชิงเชาว์ วิธาดา สินประจักษ์ผล และสุวิมล เขี้ยวแก้ว (2550 : 621-622) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในด้านคุณลักษณะพื้นฐานอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.92) ด้านคุณลักษณะทางสังคม อยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 4.08) ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ อยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 4.01) และด้านคุณลักษณะทางเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.97) โดยภาพรวมของความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ($\overline{X}$ = 4.00) สำหรับข้อเสนอแนะที่ได้รับมากที่สุดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบัณฑิตด้านคุณลักษณะพื้นฐาน คือ ควรเสริมความกระตือรือร้นให้มากขึ้น ด้านคุณลักษณะทางสังคม คือ ควรเปิดกว้างยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ คือ ควรเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และด้านคุณลักษณะทางเชาวน์อารมณ์ คือ ควรควบคุมอารมณ์ตนเองให้มากขึ้น

กนกวรรณ ชูชีพ (2551 : 108-114) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของตนเองในปัจจัยด้านต่าง ๆ ในระดับที่พึงพอใจ เกินร้อยละ 50 จำนวน 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก ร้อยละ 89.3 รองลงมาคือ ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ร้อยละ 83.8 ปัจจัยธรรมนูญในองค์การ ร้อยละ 78.0 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ร้อยละ 72.8 ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ร้อยละ 71.3 ปัจจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ร้อยละ 70.2 ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ร้อยละ 58.4 ตามลำดับ และไม่พึงพอใจ จำนวน 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยค่าตอบแทน ร้อยละ 48.8

2. ความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐ พบว่า สิ่งที่ข้าราชการเหล่านี้ต้องการมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ อันดับที่ 1-4 มีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ ด้านสวัสดิการพิเศษ เรื่องการเพิ่มเบี้ยเลี้ยงหรือเบี้ยเสี่ยงภัย รองลงมาคือ เรื่องอุปกรณ์ป้องกันภัยอันตรายจากเหตุการณ์ความไม่สงบ ด้านการส่งเสริมขวัญกำลังใจเรื่องการกำหนดระยะเวลาในการโอนย้ายให้มีความชัดเจนและปฏิบัติได้ และให้มีหน่วยงานกลางในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม อันดับที่ 5 ความต้องการมาก คือการให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละครั้ง

สมยศ แย้มเผื่อน (2551 : 173-178) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิสส์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานปฏิบัติการของบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิสส์ จำ กัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 23-35 ปี มีการศึกษาระดับระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระหว่าง 1-8 ปี เป็นพนักงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,151-16,100 บาท

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิสส์ จำกัด (มหาชน) ด้านบรรยากาศในการทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี

3. ความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิสส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ในด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการวางแผนอัตรากำลัง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนา

พนักงาน และด้านขวัญและกำลังใจ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อ การบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

4. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิสส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต พบว่า พนักงานมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับดี

5. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีดังนี้

5.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพดีกว่าเพศชาย

5.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ49 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิตดีกว่าพนักงานที่มีอายุ 23-35 ปี และ 36-48 ปี

5.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

5.4 พนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับหัวหน้างานมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

5.5 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำ งานด้านผลผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 22,051 บาทขึ้นไป และ 16,101-22,050 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิตดีกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,151-16,100 บาท

5.6 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก ส่วนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ

5.7 ปัจจัยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการจ่ายค่าตอบแทนและด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก

วชรกานต์ นุ่นเกลี้ยง (2552 : 44) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปัตตานี ภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า 1) ขวัญและกำลังใจของข้าราชการในจังหวัดปัตตานีอยู่ ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สายอาชีพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และภูมิลำเนา ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ส่วนศาสนาและภาษาไม่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ 3) แนวทางเสริมสร้างขวัญและกำลังใจขององค์กรทหาร ด้านสวัสดิการทางการเงิน องค์กรตำรวจ ด้านสวัสดิการทางการเงิน องค์กรครู ด้านสิทธิพิเศษอื่น และองค์กรข้าราชการทั่วไป ด้านสิทธิพิเศษอื่นๆ ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ส่วนแนวทางเสริมสร้างขวัญและกำลังใจขององค์กรแพทย์หรือพยาบาลไม่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ 4) นโยบายภาครัฐเกี่ยวกับสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านนโยบายการป้องกันและแก้ไขสถานการณ์ความไม่สงบและด้านนโยบายการพัฒนาพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปัตตานี

เกิดสิริ เจริญวิศาล และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง โครงการการศึกษากระบวนการสร้างรายได้และโอกาสการมีงานทำของชุมชนใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และ 4 อำเภอจังหวัดสงขลา ดังนี้

ผลการวิจัยด้านแรงงาน ตลาด และผลิตภัณฑ์ พบว่า 1) ด้านแรงงานในพื้นที่โดยรวมมีจำนวนบุคลากรวัยแรงงานและจำนวนของบัณฑิตใหม่มีมากขึ้น ส่งผลให้ยอดการว่างงานสูง แต่อย่างไรก็ตามพบว่า ในพื้นที่ยังคงขาดแคลนแรงงานระดับปฏิบัติการอยู่เป็นจำนวนมาก อีกทั้งแรงงานไร้ฝีมือจะเดินทางไปรับจ้างทั่วไปในประเทศมาเลเซียเป็นส่วนใหญ่ และพบว่ามีการจ้างแรงงานต่างด้าวเพื่อทดแทนการขาดแคลนแรงงาน ในขณะที่ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่มีส่วนทำให้แรงงานไม่สามารถออกไปประกอบอาชีพได้ตามปกติ ในขณะที่บัณฑิตจบใหม่ไม่นิยมทำงานกับห้างร้านหรือบริษัทเอกชน ประกอบกับในพื้นที่มีค่าจ้างแรงงานค่อนข้างถูก ส่งผลให้มีรายได้เฉลี่ยต่อคนค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้ ในบางพื้นที่พบว่า มีความต้องการแรงงานสตรีในการผลิตสินค้าประเภท OTOP และแรงงานบางส่วนจะประกอบอาชีพเกษตรกรรมซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพภูมิประเทศและทรัพยากรในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังพบว่า แรงงานสตรี คือ แรงงานส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและเป็นผู้สร้างรายได้หลักให้แก่ครอบครัว 2) ด้านตลาด พบว่า ในพื้นที่โดยรวม มีศักยภาพการผลิตสินค้าทางการเกษตรแต่ปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้เป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพ ทำให้

ผู้บริโภคและนักท่องเที่ยวไม่สามารถเข้าไปซื้อสินค้าและท่องเที่ยวได้ ส่งผลให้มีรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปีน้อยลง จึงอุปมานถึงปัญหาการว่างงานและความยากจนได้ ทั้งนี้ สินค้าทางการเกษตรบางประเภทที่เป็นที่ต้องการของตลาดภายนอกไม่สามารถถนอมหรือแปรรูปได้ หรือในบางกรณี สินค้าเป็นที่ต้องการแต่อัตรากำลังในการผลิตสินค้ามีอย่างจำกัด ส่งผลให้เสียลูกค้าและโอกาสการมีรายได้ อีกทั้งขาดวัตถุดิบซึ่งต้องสั่งซื้อมาจากกรุงเทพฯ หรือพื้นที่ใกล้เคียง ทำให้การผลิตสินค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของตลาด ส่วนสินค้า OTOP ของจังหวัดที่ได้รับความนิยมมาก เช่น ผ้าคลุมผม สมุนไพรแปรรูป ข้าวเกรียบ บูดู และเรือ กอและจำลอง แต่ผลผลิตเหล่านี้ยังใช้การผลิตไม่ต่อเนื่อง การจัดส่งสินค้าจึงล่าช้า ตลอดจนการขาดความรู้ในแง่การจัดการในการพัฒนาด้านตลาดให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น และความสามารถนำทรัพยากรภายในมาใช้ได้อย่างคุ้มค่า 3) ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ในพื้นที่โดยรวม ผลผลิตทางการเกษตรในพื้นที่มีปริมาณมากจนล้นตลาดทำให้บริโภคไม่ทันและยังไม่สามารถถนอมหรือแปรรูปผลิตภัณฑ์ได้ ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่เป็นสินค้า OTOP ที่มีอยู่ทั่วไปในท้องตลาด และมีการนำวัตถุดิบทางธรรมชาติในท้องถิ่นมาใช้ประโยชน์ ในการผลิตผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ผ้าคลุมผม หมวกกะปิเยาะ ปลาส้ม ข้าวเกรียบ บูดู และเรือกอและจำลอง แต่การออกแบบบรรจุภัณฑ์และการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ที่จัดทำขึ้นยังไม่สอดคล้องกับการใช้งานของลูกค้าและตลาดเท่าที่ควร อีกทั้ง วัตถุดิบจากธรรมชาติมีไม่มากพอที่จะเพิ่มจำนวนในการผลิตเพื่อแข่งขันกับอุตสาหกรรมรายใหญ่และยังไม่มีมาตรฐานรองรับในระดับประเทศจึงทำให้ผลิตภัณฑ์เหล่านั้นไม่เป็นที่ยอมรับของตลาดและไม่สามารถตั้งราคาให้สูงเท่าคู่แข่งที่เป็นอุตสาหกรรมรายใหญ่ได้

ส่วนผลการวิจัยด้านศักยภาพในการจัดการเรียนการสอน ทั้งด้านวิชาชีพและอุดมศึกษา พบว่า พื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ และ 4 อำเภอในจังหวัดสงขลาในปัจจุบันมีศักยภาพค่อนข้างสูง มีสถาบันการศึกษาทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษา ได้แก่ วิทยาลัยอาชีวศึกษา วิทยาลัยชุมชน และมหาวิทยาลัย โดยมีการเปิดสอนทั้งระดับปวช. และปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก จะเห็นได้ว่าประชาชนมีช่องทางในการเข้าถึงความรู้ในพื้นที่ค่อนข้างหลากหลาย

ในขณะที่ผลการวิจัยด้านอุปสงค์และอุปทานด้านแรงงาน ตลาด และผลิตภัณฑ์ในพื้นที่ พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการไม่ต้องการจ้างแรงงานเพิ่ม เพียงแต่ต้องการพัฒนาทักษะของตนเองและลูกจ้างเพิ่มมากขึ้น และส่วนใหญ่ประกอบกิจการด้านอาหารและเครื่องดื่ม อยู่นอกเขตเทศบาล จึงทำให้ไม่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมทางเทคนิค ภาคเอกชนส่วนใหญ่จะรวมกลุ่มเพื่อผลิตสินค้าจำหน่าย ได้แก่ อาหาร ขนม เสื้อผ้า ส่วนอุตสาหกรรมการผลิตทั้งขนาดเล็กและใหญ่ขาดแรงงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ ยังพบว่า กลุ่มประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี นับถือศาสนาอิสลาม มีที่พักเป็นของตนเอง และครึ่งหนึ่งมีการศึกษาระดับประถมศึกษาถึงปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพ พบว่ามีการว่างงานน้อย มีรายได้เฉลี่ย 8,148 บาท/เดือน ภาพรวม ต้องการ

อบรมด้านการเกษตรและไม่เคยอบรมวิชาชีพค่อนข้างมาก ระยะเวลาที่ต้องการอบรม 7 วัน ในเดือนเมษายน การฝึกอบรมควรเป็นหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอาชีพที่ทำอยู่มากกว่า

ส่วนผลการวิจัยด้านความต้องการการฝึกอบรม ส่วนใหญ่ต้องการอบรมความรู้ด้านการทำอาหารและขนม การตัดเย็บเสื้อผ้าต่าง ๆ เพื่อนำไปประกอบอาชีพเสริม เพื่อเป็นการสร้างรายได้ให้แก่ครัวเรือน รวมถึงต้องการให้จัดการอบรมอย่างต่อเนื่องและให้ทุนหรืออุปกรณ์หลังจากฝึกอบรมเสร็จ ต้องการให้จัดอบรมในพื้นที่เพื่อความสะดวก รวมถึงต้องให้หลักสูตรสามารถเพิ่มทักษะ เพิ่มรายได้ในการประกอบอาชีพได้ นอกจากนี้ ต้องการอบรมความรู้ด้านการทำเกษตร และส่งเสริมด้านการขายและการตลาด

ในขณะที่ผลการวิจัยด้านการพัฒนาหลักสูตรในแต่ละพื้นที่ พบว่า มีรายละเอียดและจุดเน้นบริบทพื้นที่ในข้อมูลจากการศึกษาและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ ที่แตกต่างและเหมือนกันในแต่ละจังหวัดนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ และ 4 อำเภอในจังหวัดสงขลา โดยสรุปและนำเสนอเป็นรายจังหวัด ดังนี้ นราธิวาสเป็นศูนย์กลางผลผลิตทางการเกษตรและสินค้าพื้นเมือง ยะลาเป็นศูนย์กลางการผลิตและแปรรูปผลิตภัณฑ์จากเกษตรกรรมและสินค้าพื้นเมือง ปัตตานีเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมฮาลาลและผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารทะเล และสงขลาเป็นศูนย์กลางยางพารา เกษตรกรรม และปศุสัตว์ ในโครงการของแต่ละจังหวัดได้ระบุหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เป้าหมาย จำนวนหลักสูตรที่เป็นกลุ่มโครงการ ชุดหลักสูตร ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน ผลผลิต ผลลัพธ์ ตัวชี้วัด การติดตามและการประเมินผล สถาบันที่รับผิดชอบและช่วงเวลา และจำนวนวันที่เหมาะสมในการดำเนินการ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำโครงการที่เสนอเป็นรายจังหวัดดังกล่าวให้ตัวแทน 30 คน ซึ่งประกอบปด้วยตัวแทนจากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ และกลุ่มเครือข่ายในพื้นที่ทำการประเมินและวิพากษ์ โดยมีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ตัวแทนทั้ง 2 กลุ่ม ยังได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ โดยสรุป ดังนี้ เสนอให้มีการระบุขั้นตอนการฝึกอบรมเป็น 3 ระยะ คือ ก่อน ระหว่าง และหลังการฝึกอบรม ทั้งนี้ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการอยู่บนพื้นฐานของความต้องการของคนในพื้นที่และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ ตลอดจนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ครบวงจร เพื่อผู้เข้ารับการอบรมได้นำความรู้ไปสร้างงาน สร้างรายได้และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และมีความจำเป็นที่จะต้องมีหลักสูตรด้านจิตวิทยาเพื่อปรับทัศนคติของคนในพื้นที่ให้คำนึงถึงการดำรงชีวิตอยู่ในพื้นที่อย่างมีเกียรติ ศักดิ์ศรี โดยผู้ประกอบอาชีพยึดหลักที่สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างถาวรและยั่งยืน

ศักรินทร์ วิชาธรรม (2552 : 98-102) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 พบว่า ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน

ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เฉพาะด้านอัตรากำลังพล ข้าราชการตำรวจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากค่ามากไปน้อยคือ ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงานฝ่ายสืบสวน ปราบปรามอาชญากรรม และอายุราชการต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านอัตรากำลังพล และด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 และข้าราชการตำรวจที่มีประสบการณ์การทำงานฝ่ายสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ด้านอัตรากำลังพล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

บายฮียะ เจ๊ะด๊ะ และชนิษฎา ชูสุข (2558 : 1088 - 1089) ได้ทำการศึกษาเหตุการณ์ความไม่สงบที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลตันหยง อำเภอ ยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ผลการศึกษาพบว่า เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เกิดขึ้นมาจนเป็นปัญหามายาวนานก่อให้เกิดผลกระทบต่าง ๆ ได้แก่ ผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินเศรษฐกิจ สังคม รวมทั้งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เหตุการณ์ความไม่สงบสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการตามภารกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ภารกิจ ได้แก่ 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น 2) งานพัฒนารายได้ 3) งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 4) งานด้านสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม 5) ด้านสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต 6) ด้านการศึกษา ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม และ 7) ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยในท้องถิ่น เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้เจ้าหน้าที่หมดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของตนเอง ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานของเจ้าหน้าที่ ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือ ข้อเสนอแนะ คือ 1) การจัดสวัสดิการให้เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นอย่างเป็นธรรม ไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการและสิ่งจูงใจ 2) การจัดระบบการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิดและการจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 3) การเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายระหว่าง

เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นและประชาชนในชุมชน อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานของท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป

สรุป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงานและสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าหรือใช้ทรัพยากรที่มีมูลค่าน้อยกกว่ามูลค่าของผลลัพธ์ ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม เป็นการทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงานและการบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ โดยการใช้ทรัพยากร ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่น ๆ อย่างคุ้มค่าและประหยัดทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด และบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ส่วนบัณฑิตแรงงาน เป็นข้าราชการระดับ 3 ที่ได้รับการบรรจุในวุฒิปริญญาตรี โดยเป็นลูกจ้างชั่วคราวของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ตามมติคณะรัฐมนตรีในโครงการจ้างบัณฑิตอาสาสมัครแรงงาน ในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา ได้แก่ อำเภอจะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย ปฏิบัติหน้าที่เป็นสื่อกลางและกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายหรือยุทธศาสตร์ของกระทรวงแรงงาน เพื่อสนับสนุนการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในด้านข้อมูล ด้านแรงงาน ด้านความมั่นคง ด้านความยั่งยืน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อันจะทำให้สำนักงานแรงงานจังหวัด กระทรวงแรงงาน ได้มีแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีคุณภาพ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

วิธีการวิจัย

วิธีการวิจัย มีขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์เอกสาร (Document Analysis) โดยการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2. วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยศึกษาและวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้วยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)

3. กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

4. สร้างแบบสอบถามความคิดเห็น (Opinionairs) แบบลิเคอร์ท (Likert Scale) นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

ตอนที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

5. นำแบบสอบถามไปทดสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพ

6. นำแบบสอบถามความคิดเห็นฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง (Sample)

7. นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

8. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยวิเคราะห์ในแต่ละด้านว่ามีประเด็นใดที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ต่ำกว่า 4.00 มาสร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview)

9. นำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน วิพากษ์ และตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและปรับแก้ตามคำแนะนำ

10. นำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างไปสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน จัดหางานจังหวัด ประกันสังคมจังหวัด สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด และผู้อำนวยการศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงาน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบปฏิสัมพันธ์ (Interactive Interview) และใช้วิธีคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

11. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์หาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

แหล่งข้อมูล

1. การสำรวจ ศึกษา และวิเคราะห์เอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ขณะบัณฑิตแรงงานปฏิบัติงานในพื้นที่ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงาน

3. การสอบถามโดยใช้แบบสอบถามบัณฑิตแรงงาน เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

4. สัมภาษณ์แบบปฏิสัมพันธ์ (Interactive Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา (อำเภอจะนะ อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย) จำนวนทั้งหมด 380 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา (อำเภอจะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย) จำนวนทั้งหมด 195 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane

(Taro Yamane,1967 : 886) ที่ระดับนัยสำคัญ (α) = 0.05 โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 5 ซึ่งจำนวนตัวอย่าง 195 คน ดังกล่าวคิดเป็นจำนวนร้อยละ 51 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างบัณฑิตแรงงานจากแต่ละจังหวัดมาจังหวัดละ 51 % แล้วใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ด้วยวิธีจับฉลาก โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จังหวัด	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง
ปัตตานี	135	69
ยะลา	76	39
นราธิวาส	111	57
สงขลา	58	30
รวม	380	195

ตัวแปรและการวัดตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในเชิงปริมาณ ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ คือ บัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงานเป็นบัณฑิตแรงงาน ภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน และศาสนาที่นับถือ โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 59 ข้อ รวม 9 ด้าน ประกอบด้วยด้านข้อมูล ด้านแรงงาน ด้านความมั่นคง ด้านความยั่งยืน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามความคิดเห็น (Opinionnaire) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นประเด็นสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของบัณฑิตแรงงาน ทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list) มีทั้งหมด 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงานเป็นบัณฑิตแรงงาน ภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน และศาสนาที่นับถือ

ตอนที่ 2 เป็นประเด็นสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ แบบลิเคอร์ท (Likert Scale) (Rensis Likert, 1961 : 74) รวม 9 ด้าน ประกอบด้วยด้านข้อมูล ด้านแรงงาน ด้านความมั่นคง ด้านความยั่งยืน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน มีทั้งหมด 59 ข้อ

2. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview)

การทดสอบเครื่องมือ

1. แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย ไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ดังนี้

1.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยนำไปให้ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการหาค่าดรรชนีความสอดคล้องรายข้อ ที่เรียกว่า IOC (Index of Item Objective Congruence) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2548 : 117-118) เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 ขึ้นไป และปรับปรุงแบบสอบถาม ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence)

R = ผลรวมของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ค่า IOC มีค่า +1 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาอย่างแน่นอน

มีค่า 0 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับเนื้อหา

มีค่า -1 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

1.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มที่ใช้วิจัย จำนวน 30 คน นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Lee J. Cronbach, 1984 : 161) โดยแต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่ามากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าเป็นที่ยอมรับได้ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น 0.910

2. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และอาจารย์ที่ปรึกษาวิพากษ์และตรวจสอบ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเอง
2. การส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง การส่งแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์
3. การสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้วยการวิเคราะห์เอกสาร (document analysis) และจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 การวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติคือ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยของล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2538 : 156-157) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 4.20 – 5.00 แสดงว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 3.40 – 4.19 แสดงว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับมาก

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 2.60 – 3.39 แสดงว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับปานกลาง

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 1.80 – 2.59 แสดงว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับน้อย

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 1.00 – 1.79 แสดงว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์หาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากการสัมภาษณ์เพื่อกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

สรุป

วิธีการวิจัย มี 3 ขั้นตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็น (Opinionairs) โดยวิเคราะห์เอกสาร (Document Analysis) โดยการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ตอนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการนำแบบสอบถามความไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ตอนที่ 3 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบปฏิสัมพันธ์ (Interactive Interview) ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา (อำเภอจะนะ อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย) จำนวนทั้งหมด 380 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้ง

นี้ คือ บัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา (อำเภอจะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย) จำนวนทั้งหมด 195 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็น (Opinionnaire) ทดสอบโดยหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) ทดสอบโดยวิพากษ์และตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และอาจารย์ที่ปรึกษา มีการวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ครั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผลในรูปของตาราง แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงานเป็นบัณฑิตแรงงาน ภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน และศาสนาที่นับถือ ดังแสดงในตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 ค่าความถี่ และร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	195	100.0
เพศ		
ชาย	69	35.4
หญิง	126	64.6
อายุ		
22-26 ปี	2	1.0
27-31 ปี	40	20.5
32 ปีขึ้นไป	153	78.5
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	191	97.9
ปริญญาโท	4	2.1
อื่นๆ (โปรดระบุ)	0	0.0
สถานภาพการสมรส		
โสด	59	30.3
สมรส	134	68.7
หย่าร้าง/เป็นหม้าย	2	1.0
ระยะเวลาในการทำงานเป็นบัณฑิตแรงงาน		
1-3 ปี	40	20.5
5-6 ปี	49	25.1
7-9 ปี	57	29.3
10 ปีขึ้นไป	49	25.1
ภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน		
ภาษาไทย	76	39.0
ภาษามลายู	119	61.0

ศาสนาที่นับถือ

ตารางที่ 4-1 ค่าความถี่ และร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	195	100.0
ศาสนาพุทธ	22	11.3
อิสลาม	173	88.7
ศาสนาคริสต์	0	0.0
อื่นๆ (โปรดระบุ)	0	0.0

จากตารางที่ 4-1 พบว่า บัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 มีอายุ 32 ปี ขึ้นไป จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 97.9 สถานภาพการสมรส จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 ระยะเวลาในการทำงานเป็นบัณฑิตแรงงาน 7-9 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 ภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ภาษามลายู จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และศาสนาที่นับถือ ศาสนาอิสลาม จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย ด้านข้อมูล ด้านแรงงาน ด้านความมั่นคง ด้านความยั่งยืน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในตารางที่ 4-2 – 4-10

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านข้อมูล

ด้านข้อมูล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
1. ประชาสัมพันธ์ แพร่ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน และด้านอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์สู่กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ	4.20	0.60	มากที่สุด
2. เก็บรวบรวมข้อมูลในระดับพื้นที่	4.19	0.59	มาก
3. วิเคราะห์ประมวลผลเป็นสถานการณ์ด้านแรงงานในระดับตำบล/อำเภอ	3.93	0.66	มาก
4. นำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนพัฒนากำลังแรงงานและการดำเนินงานด้านแรงงานให้เกิดประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม	4.07	0.68	มาก
โดยรวม	4.10	0.64	มาก

จากตารางที่ 4-2 พบว่า โดยรวมบัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านข้อมูล อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10, S.D. = 0.64) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ แพร่ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน และด้านอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์สู่กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ ($\overline{X}$ = 4.20 , S.D. = 0.60)

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับวามคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านแรงงาน

ด้านแรงงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
5. ประสานงานและแนะแนวที่สามารถนำบริการและให้คำแนะนำภารกิจด้านแรงงาน ตลอดจนภารกิจที่เกี่ยวข้องสู่พื้นที่ชุมชน	4.20	0.67	มากที่สุด
6. เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการของภาครัฐ	4.35	0.64	มากที่สุด
7. สร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของกระทรวงแรงงาน และภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง	4.30	0.62	มากที่สุด
โดยรวม	4.28	0.65	มากที่สุด

จากตาราง 4-3 พบว่า โดยรวมบัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านแรงงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.28, S.D. = 0.65) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการของภาครัฐ ($\bar{X}$ = 4.35 , S.D. = 0.64)

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับวามคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความมั่นคง

ด้านความมั่นคง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
8. เป็นสื่อกลางในการสร้างความเข้าใจเชิงบวก	4.12	0.74	มาก

9. สร้างความเข้าใจระหว่างภาครัฐกับประชาชน ทำให้ลดช่องว่าง	4.13	0.73	มาก

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับวามคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความมั่นคง (ต่อ)

ด้านความมั่นคง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
10. ช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงานร่วมแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่	3.92	0.76	มาก
11. ทำเวทีประชาคมหรือการรวมกลุ่มผู้ประสบปัญหา	3.89	0.77	มาก
12. นำปัญหาที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์เพื่อให้ความช่วยเหลือ	3.90	0.74	มาก
13. ช่วยให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างความมั่นคงในการทำงาน	4.36	0.61	มากที่สุด
14. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ในลักษณะของผู้ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	4.12	0.71	มาก
โดยรวม	4.06	0.74	มาก

จากตารางที่ 4-4 พบว่า โดยรวมบัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความมั่นคง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = 0.74) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ได้แก่ ช่วยให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.36 , S.D. = 0.61)

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับวามคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความยั่งยืน

ด้านความยั่งยืน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพใน

			การปฏิบัติงาน
15. ติดตาม/ประเมินผลการดำเนินงานที่ให้บริการแก่ประชาชน	4.06	0.64	มาก

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับวามคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความยั่งยืน (ต่อ)

ด้านความยั่งยืน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
16. ติดตามความเคลื่อนไหว/การเปลี่ยนแปลงเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนที่รับบริการ	3.97	0.58	มาก
17. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบการดำเนินงาน หรือปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ	4.11	0.66	มาก
18. ร่วมกันหาแนวทางป้องกันแก้ไขได้ทันต่อเหตุการณ์	3.87	0.66	มาก
โดยรวม	4.00	0.64	มาก

จากตารางที่ 4-5 พบว่า โดยรวมบัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความยั่งยืน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, S.D. = 0.64) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบการดำเนินงาน หรือปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ($\overline{X}$ = 4.11 , S.D. = 0.66)

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับวามคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

19. ทราบถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างชัดเจน	3.99	0.72	มาก
20. ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม	4.00	0.69	มาก

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับวามคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
21. มีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนงานเพื่อควบคุมให้งานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	3.89	0.69	มาก
22. มีเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	3.74	0.75	มาก
23. ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)	3.92	0.72	มาก
โดยรวม	3.91	0.72	มาก

จากตารางที่ 4-6 พบว่า โดยรวมบัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 0.72) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม ($\bar{X}$ = 4.00 , S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับวามคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

	$\bar{X}$	ระดับ

ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน		S.D.	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
24. ได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบก่อนเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่จริง	4.00	0.79	มาก

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับวามคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
25. รับทราบและเข้าใจถึงข้อกำหนดและวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง	4.06	0.73	มาก
26. มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและพร้อมจะปรับปรุงแก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้นกับงาน	4.03	0.67	มาก
27. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review)	3.90	0.68	มาก
28. ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing the thing right) ได้มาตรฐาน	4.17	0.69	มาก
โดยรวม	4.03	0.71	มาก

จากตารางที่ 4-7 พบว่า โดยรวมบัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03, S.D. = 0.71) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing the thing right) ได้มาตรฐาน ($\overline{X}$ = 4.17 , S.D. = 0.71)

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับวามคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
29. ใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถ	4.12	0.79	มาก
30. ใช้ทรัพยากร ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่น ๆ อย่างคุ้มค่าและประหยัด ทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด	4.12	0.66	มาก
31. พัฒนาตนเอง (Indivedual Development) อย่างต่อเนื่อง โดยการฝึกอบรม การทำงานภาคปฏิบัติ เป็นต้น	4.16	0.61	มาก
32. ใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ หรือคิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ	3.91	0.63	มาก
33. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter-group Relation) สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี	4.20	0.69	มากที่สุด
34. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication)	4.19	0.68	มาก
35. เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี	4.10	0.68	มาก
36. มีการตัดสินใจที่ดี มีระเบียบ ยืดหยุ่นและชัดเจน	4.00	0.67	มาก
37. กล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ไขปัญหาอย่างเต็มใจและจริงใจ	4.12	0.68	มาก
38. รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ๆ และกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา	4.14	0.71	มาก
39. มีความเข้าใจพฤติกรรม ทัศนะ และความต้องการของ			

บุคคลอื่น ๆ ให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงาน	4.14	0.74	มาก

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับวามคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
40. ให้ความร่วมมือ การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust)	4.18	0.67	มาก
41. สามารถแยกแยะเรื่องราว วิเคราะห์ปัญหา และจดจำเรื่องที่ผ่านมา	4.02	0.64	มาก
42. เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน	4.28	0.70	มากที่สุด
43. ใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ หรือแก้ความขัดแย้งของการทำงานโดยใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน	4.02	0. 70	มาก
44. มีความรับผิดขอบต่องานของส่วนรวม	4.34	0.66	มากที่สุด
45. ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)	4.29	0.67	มากที่สุด
46. ให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)	4.15	0.75	มาก
47. ให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)	4.16	0.67	มาก
48. ให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)	4.21	0.66	มากที่สุด
โดยรวม	4.14	0.69	มาก

จากตารางที่ 4-8 พบว่า โดยรวมบัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = 0.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความรับผิดขอบต่องานของส่วนรวม ($\bar{X}$ = 4.34 , S.D. = 0.66) ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) ($\bar{X}$ = 4.29 , S.D. = 0.67) เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.28 , S.D. = 0.70) ให้บริการอย่าง

ก้าวหน้า (Progression Service) ($\overline{X}$ = 4.21 , S.D. = 0.66) และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter-group Relation) สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 4.20 , S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับวามคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
49. ทราบถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จในแต่ละงาน	4.11	0.60	มาก
50. มีการวางแผนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	4.12	0.62	มาก
51. มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน	4.19	0.63	มาก
52. มีการประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงาน	4.07	0.74	มาก
53. สร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลือง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด	3.99	0.76	มาก
54. ทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา	4.18	0.69	มาก
โดยรวม	4.11	0.68	มาก

จากตารางที่ 4-9 พบว่า โดยรวมบัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความสำเร็จ ตรงเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = 0.68) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 4.19 , S.D. = 0.63)

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับวามคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
55. มีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายขององค์กร	4.16	0.69	มาก
56. มีส่วนร่วมในการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้	4.08	0.67	มาก
57. ทราบถึงการประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติกับวัตถุประสงค์	4.07	0.62	มาก
58. ดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้โดยได้ผลผลิตออกมาดีและมากที่สุด	4.17	0.64	มาก
59. มีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงานและบริการให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ	4.35	0.64	มากที่สุด
โดยรวม	4.17	0.66	มาก

จากตารางที่ 4-10 พบว่า โดยรวมบัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = 0.66) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ได้แก่ มีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงานและบริการให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ ($\bar{X}$ = 4.35 , S.D. = 0.64)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีดังนี้

1. ด้านข้อมูล : วิเคราะห์ประมวลผลเป็นสถานการณ์ด้านแรงงานในระดับตำบล/อำเภอ

1.1 จัดส่งข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายใหม่ ๆ และระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ

1.2 จัดอบรมให้ความรู้ในการนำเทคโนโลยีมาช่วยจัดการข้อมูล และการจัดกระทำข้อมูลให้มีลักษณะง่ายต่อการจัดเก็บ มีรูปแบบเดียวกัน และไม่เก็บข้อมูลซ้ำซ้อน

1.3 ฝึกปฏิบัติให้มีการรวบรวมข้อมูลที่ดี ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องรวดเร็ว เป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ ชัดเจน กะทัดรัดและสอดคล้องกับความต้องการ

2. ด้านความมั่นคง : ช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงานร่วมแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ ทำเวทีประชาคมหรือการรวมกลุ่มผู้ประสบปัญหา และนำปัญหาที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์เพื่อให้ความช่วยเหลือ

2.1 ส่งเสริม สนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่

2.2 จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ในพื้นที่

2.3 แต่งตั้งเป็นผู้แทนภาครัฐในการสร้างความเข้าใจเชิงบวกให้กับประชาชนในพื้นที่

3. ด้านความยั่งยืน : ติดตามความเคลื่อนไหว/การเปลี่ยนแปลงเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนที่รับบริการ และร่วมกันหาแนวทางป้องกันแก้ไขได้ทันต่อเหตุการณ์

3.1 จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านแรงงาน

3.2 สนับสนุนปัจจัยที่เป็นประโยชน์และเอื้อต่อการดำเนินงานให้เหมาะสม

3.3 สร้างแรงจูงใจโดยจัดสวัสดิการให้สอดคล้องกับความต้องการ

4. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน : ทราบถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างชัดเจน มีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนงานเพื่อควบคุมให้งานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด มีเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)

4.1 จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานในการปฏิบัติงานและการจัดทำแผนในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย

4.2 ฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

4.3 แต่งตั้งให้เข้าร่วมเป็นคณะทำงานในการขับเคลื่อนแผนพัฒนางาน (ทีมทำงาน)

5. ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน : การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review)

5.1 สร้างความตระหนักให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่

5.2 กำหนดหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5.3 แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน

6. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน : ใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ หรือ คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

6.1 จัดอบรมให้ความรู้ด้านเทคนิคการปฏิบัติงานและการประชาสัมพันธ์

6.2 ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติ

6.3 จัดศึกษาดูงานในโครงการ/กิจกรรมที่ประสบความสำเร็จเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

7. ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน : สร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลือง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

7.1 จัดฝึกอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม ความมีวินัย ตรงต่อเวลาและทัศนคติเชิงบวก

7.2 จัดให้มีการประกวด/แข่งขันผลงาน หรือผลการปฏิบัติงานเพื่อยกย่องเชิดชูเกียรติ

7.3 ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และสร้างจิตสำนึกการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด

สรุป

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า บัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 32 ปี ขึ้นไป มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงานเป็นบัณฑิตแรงงาน 7-9 ปี ภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันเป็นภาษามลายู และศาสนาที่นับถือเป็นศาสนาอิสลาม การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ส่วนความคิดเห็นของบัณฑิตแรงงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิต

แรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ช่วยให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างความมั่นคงในการทำงาน (ด้านความมั่นคง) เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการของภาครัฐ (ด้านแรงงาน) มีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงานและบริการให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ (ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน) มีความรับผิดขอบต่องานของส่วนรวม (ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน) สร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของกระทรวงแรงงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (ด้านแรงงาน) ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) (ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน) เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน (ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน) ให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) (ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน) ประชาสัมพันธ์ แพร่ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน และด้านอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์สู่กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ (ด้านข้อมูล) ประสานงานและแนะแนวที่สามารถนำบริการและให้คำแนะนำภารกิจด้านแรงงานตลอดจนภารกิจที่เกี่ยวข้องสู่พื้นที่ชุมชน (ด้านแรงงาน) และ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter-group Relation) สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี (ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน) ตามลำดับ

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 2) เพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 195 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามใช้ถามบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

สรุป

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สรุปว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 มีอายุ 32 ปี ขึ้นไป จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 97.9 สถานภาพการสมรส จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 ระยะเวลาในการทำงานเป็นบัณฑิตแรงงาน 7-9 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 ภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ภาษามลายู จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และศาสนาที่นับถือ ศาสนาอิสลาม จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7

2. ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สรุปว่า โดยรวมบัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับมาก

3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีดังนี้ 1) ด้านข้อมูล ได้แก่ (1) จัดส่งข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายใหม่ ๆ และระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ (2) จัดอบรมให้ความรู้ในการนำเทคโนโลยีมาช่วยจัดการข้อมูล และการจัดกระทำข้อมูลให้มีลักษณะง่ายต่อการจัดเก็บ มีรูปแบบเดียวกัน และไม่เก็บข้อมูลซ้ำซ้อน และ (3) ฝึกปฏิบัติให้มีการรวบรวมข้อมูลที่ดี ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องรวดเร็วเป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ ชัดเจน กะทัดรัดและสอดคล้องกับความต้องการ 2) ด้านความมั่นคง ได้แก่ (1) ส่งเสริม สนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ (2) จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ในพื้นที่ และ (3) แต่งตั้งเป็นผู้แทนภาครัฐ

ในการสร้างความเข้าใจเชิงบวกให้กับประชาชนในพื้นที่ 3) ด้านความยั่งยืน ได้แก่ (1) จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านแรงงาน (2) สนับสนุนปัจจัยที่เป็นประโยชน์และเอื้อต่อการดำเนินงานให้เหมาะสม และ (3) สร้างแรงจูงใจโดยจัดสวัสดิการให้สอดคล้องกับความต้องการ 4) ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ได้แก่ (1)จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานในการปฏิบัติงานและการจัดทำแผนในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย (2) ฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และ (3) แต่งตั้งให้เข้าร่วมเป็นคณะทำงานในการขับเคลื่อนแผนพัฒนางาน (ทีมทำงาน) 5) ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ได้แก่ (1) สร้างความตระหนักให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่ (2) กำหนดหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ (3) แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน 6) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ (1) จัดอบรมให้ความรู้ด้านเทคนิคการปฏิบัติงานและการประชาสัมพันธ์ (2) ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติ และ (3) จัดศึกษาดูงานในโครงการ/กิจกรรมที่ประสบความสำเร็จเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และ 7) ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ (1) จัดฝึกอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม ความมีวินัย ตรงต่อเวลาและทัศนคติเชิงบวก (2) จัดให้มีการประกวด/แข่งขันผลงาน หรือผลการปฏิบัติงานเพื่อยกย่องเชิดชูเกียรติ และ (3) ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และสร้างจิตสำนึกการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า โดยรวมบัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านข้อมูล ด้านความมั่นคง ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความยั่งยืน และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้โดยได้ผลผลิตออกมาดีและมากที่สุด มีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายขององค์กร มีส่วนร่วมในการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และทราบถึงการประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติกับวัตถุประสงค์ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบัณฑิตแรงงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี และทราบถึงการประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติกับวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน นอกจากนี้หน่วยงานยังมีการควบคุม กำกับ ติดตาม อย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาคริต สีขาว (2551 : 68) ซึ่งได้ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานได้แจ้งนโยบาย เป้าหมายวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน ยังสร้างระบบบริหารการจัดการที่ดีเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทที่กำหนดไว้ นอกจากนั้นหัวหน้างานให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยหัวหน้าได้แจ้งผลการประเมินผลความสำเร็จของวัตถุประสงค์แก่พนักงานทุกคน และหน่วยงานยังได้กำหนดให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีรุ้ง คงนิน (2552 : 57-58) ซึ่งได้ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรค เทคโนโลยี จำกัด พบว่า โดยรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และ 1 ข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ การมีส่วนร่วมในการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เนื่องจากการเข้ามามีส่วนร่วมของพนักงาน ในเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการมีการสื่อสารทั่วทั้งองค์กรให้กับพนักงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง ส่วนมีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงานและบริการให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) ให้ความร่วมมือ การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) พัฒนาตนเอง(Indivedual Development) อย่างต่อเนื่องโดยการฝึกอบรม การทำงานภาคปฏิบัติ เป็นต้น ให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) ให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ๆ และกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา มีความเข้าใจพฤติกรรม ทัศนะ และความต้องการของบุคคลอื่น ๆ ให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงาน ใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถ ใช้ทรัพยากรประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่น ๆ อย่างคุ้มค่าและประหยัด ทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด กล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ไขปัญหาอย่างเต็มใจและจริงใจ เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี สามารถแยกแยะเรื่องราว วิเคราะห์ปัญหาและจดจำเรื่องที่ผ่านมา ใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์หรือแก้ความขัดแย้งของการทำงานโดยใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน มีการตัดสินใจที่ดี มีระเบียบยืดหยุ่นและชัดเจน และใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ หรือคิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบัณฑิตแรงงานส่วนใหญ่ได้รับการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยทางหน่วยงานได้วางแผนการพัฒนาบุคลากรไว้อย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาคริต สีขาว (2551 : 67) ซึ่งได้ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานได้แจ้งนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน หัวหน้างานมีการสร้างความจงรักภักดีและความตระหนักที่จะฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นหัวหน้างานให้คำปรึกษาและแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานแก่พนักงาน ส่วนมีความรับผิดขอบต่องานของส่วนรวม ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน ให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter-group Relation) สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา มีการวางแผนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ทราบถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จในแต่ละงาน มีการประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงาน และสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลือง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบัณฑิตแรงงานส่วนใหญ่มีการวางแผนการปฏิบัติงานตามที่หน่วยงานกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของชาคริต สีขาว (2551 : 67) ซึ่งได้ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานได้กำหนดให้มีการกำกับติดตามผลการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นยังได้กำหนดให้มีการควบคุมการประเมินผลความสำเร็จของปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน และมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย มาตรฐานและตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีรุ้ง คงนิน (2552 : 58) ซึ่งได้ศึกษา ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สมาร์ทแทรค เทคโนโลยี จำกัด พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และมี 1 ข้อ ที่พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ การทราบถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จในแต่ละงาน เนื่องจากบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงการผลิตอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันตามความต้องการของลูกค้า จึงอาจทำให้พนักงานเกิดความสับสนเกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละงานให้สำเร็จ ซึ่งถ้าพนักงานและบริษัทมีการกำหนดระยะเวลาอย่างชัดเจนก็สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้

ด้านข้อมูล บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เก็บรวบรวมข้อมูลในระดับพื้นที่ นำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนพัฒนากำลังแรงงานและการดำเนินงานด้านแรงงานให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม และวิเคราะห์ประมวลผลเป็นสถานการณ์ด้านแรงงานในระดับตำบล/อำเภอ ส่วนประชาสัมพันธ์ แพร่ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานและด้านอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์สู่กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบัณฑิตแรงงานส่วนใหญ่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ และสามารถนำข้อมูลไปใช้ให้บริการประชาชนในพื้นที่ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญวรา สุมะดน เจนพึ่งพร และคณะ (2558 : 6-1 - 6-2) ได้ทำการวิจัย เรื่อง โครงการพัฒนาระบบการคุ้มครองแรงงานเพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีอาเซียน : การจัดทำฐานข้อมูลระบบการคุ้มครองแรงงานของประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน 9 ประเทศ ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบการคุ้มครองแรงงานในไทย เช่น นายจ้าง และลูกจ้างจำนวนมากยังไม่ค่อยทราบข้อมูลที่เกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงาน 2 ด้าน คือ (ก) ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บทบาทหน้าที่ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ในการคุ้มครองแรงงานในประเทศไทย เช่น จากการเก็บแบบสอบถามพบว่ายังมีนายจ้าง และลูกจ้างจำนวนหนึ่งไม่ทราบว่ามีการตรวจ

แรงงาน และขั้นตอนในการร้องทุกข์ ทั้งนี้อาจเป็นสาเหตุจากการขาดการประชาสัมพันธ์จึงอาจต้องมีการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานมากขึ้น (ข) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองแรงงาน เช่น ข้อกฎหมายที่เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของแต่ละฝ่าย รวมทั้งการทำความรู้ความเข้าใจถึงภาพรวมของระบบการคุ้มครองแรงงานว่ามีความจำเป็นอย่างไร มีกระบวนการและขั้นตอนอย่างไร และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากสิทธิและสวัสดิการของแรงงานไม่ได้รับการคุ้มครอง เช่น การถูกตัดสิทธิพิเศษในการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศ เป็นต้น ทั้งนี้ การทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวกับหน่วยงานและการคุ้มครองแรงงานดังกล่าว ควรทำผ่านสื่อที่เข้าถึงง่ายและสื่อสารได้ในวงกว้าง เช่น การจัดทำ website ที่มีข้อมูลละเอียดครบถ้วน และง่ายต่อการทำความเข้าใจ ซึ่งควรอาศัยผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management – KM) ให้คำปรึกษาการทำสื่อประชาสัมพันธ์ดังกล่าว

ด้านความมั่นคง บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ สร้างความเข้าใจระหว่างภาครัฐกับประชาชนทำให้ลดช่องว่าง เป็นสื่อกลางในการสร้างความเข้าใจเชิงบวก ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ในลักษณะของผู้ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงานร่วมแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ นำปัญหาที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์เพื่อให้ความช่วยเหลือ และทำเวทีประชาคมหรือการรวมกลุ่มผู้ประสบปัญหา ส่วนช่วยให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างความมั่นคงในการทำงาน บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาบัณฑิตแรงงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานท่ามกลางเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบายฮียะ เจ๊ะด๊ะ และชนิษฎา ชูสุข (2558 : 1088-1089) ซึ่งได้ศึกษา เหตุการณ์ความไม่สงบ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลตันหยง อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี พบว่า เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เกิดขึ้นมาจนเป็นปัญหามายาวนาน ก่อให้เกิดผลกระทบต่าง ๆ ได้แก่ ผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินเศรษฐกิจ สังคม รวมทั้งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เหตุการณ์ความไม่สงบสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและด้านการบริหารจัดการตามภารกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ภารกิจ ได้แก่ 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น 2) งานพัฒนารายได้ 3) งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 4) งานด้านสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม 5) ด้านสังคมและการพัฒนาคุณภาพ

ชีวิต 6) ด้านการศึกษา ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม และ 7) ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยในท้องถิ่น เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้เจ้าหน้าที่หมดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของตนเอง ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานของเจ้าหน้าที่ ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือ ข้อเสนอแนะ คือ (1) การจัดสวัสดิการให้เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นอย่างเป็นธรรม ไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการและสิ่งจูงใจ (2) การจัดระบบการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิดและการจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (3) การเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายระหว่างเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นและประชาชนในชุมชน อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานของท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing the thing right) ได้มาตรฐาน รับทราบและเข้าใจถึงข้อกำหนดและวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและพร้อมจะปรับปรุงแก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้นกับงาน ได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบก่อนเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่จริง และการตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบัณฑิตแรงงานได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาคริต สีขาว (2551 : 67) ซึ่งได้ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานได้จัดทำแผนการอบรมพนักงานใหม่ทุกคนก่อนเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่จริง พร้อมกันนั้นได้จัดแผนภูมิแสดงสายงานหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบไปตามหน้าที่ของบุคลากรได้อย่างชัดเจน และยังได้จัดให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตรงตามความถนัด ความรู้ ความสามารถ เพื่อให้มีความถูกต้องชัดเจน เพื่อที่ทำงานไม่ผิดพลาด

ด้านความยั่งยืน บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบการดำเนินงาน หรือปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ติดตาม/ประเมินผลการดำเนินงานที่ให้บริการแก่

ประชาชน ติดตามความเคลื่อนไหว/การเปลี่ยนแปลงเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนที่รับบริการ และร่วมกันหาแนวทางป้องกันแก้ไขได้ทันต่อเหตุการณ์ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบัณฑิตแรงงานให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ที่ได้ร่วมประชุม พูดคุย สร้างความเข้าใจจนทำให้ให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมศักดิ์ บุญนำ (สถาบันพระปกเกล้า, ออนไลน์, 2560) ซึ่งได้ศึกษา ปัจจัยเชิงเหตุและผลความร่วมมือกับภาครัฐขององค์กรชุมชนในการลดความรุนแรงสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า 1) สภาพความร่วมมือกับภาครัฐขององค์กรชุมชนในการลดความรุนแรงสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือที่เกิดขึ้นระหว่างภาครัฐกับองค์กรชุมชนต้องอาศัยกระบวนการร่วมประชุม พูดคุย สร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นในการดำเนินกิจกรรมร่วมกันสามารถส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี สามารถสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ครอบครัวได้เป็นอย่างดี โดยความร่วมมือกับภาครัฐขององค์กรชุมชนต้องอาศัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความร่วมมือ ประกอบด้วย 8 ปัจจัย คือ ปัจจัยการลดความรุนแรง ปัจจัยความไว้วางใจขององค์กรชุมชนกับภาครัฐ ปัจจัยการสื่อสารขององค์กรชุมชนกับภาครัฐ ปัจจัยการมีส่วนร่วมกระบวนการสันติภาพ ปัจจัยการบริหารจัดการองค์กรชุมชน ปัจจัยการแสดงออกในเชิงอัตลักษณ์ ปัจจัยความเหมาะสมของนโยบาย และปัจจัยสภาพโครงสร้างสังคม 2) การศึกษาปัจจัยเหตุและผลความร่วมมือขององค์กรชุมชนในการลดความรุนแรง สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แบบจำลองสมการโครงสร้างความร่วมมือกบภาครัฐขององค์กรชุมชนในการลดความรุนแรงสถานการณความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่สอดคลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยปัจจัยความไว้วางใจขององค์กรชุมชนกับภาครัฐมีความสัมพันธ์ทางตรงกับปัจจัยลดความรุนแรง และปัจจัยการสื่อสารขององค์กรชุมชนกับภาครัฐมีความสัมพันธ์ทางตรงกับปัจจัยลดความรุนแรง 3) ปัจจัยเชิงเหตุและผลความร่วมมือกับภาครัฐขององค์กรชุมชนในการลดความรุนแรงสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวดชายแดนใต้ที่เหมาะสมในการร่วมมือกับภาครัฐขององค์กรชุมชนมีปัจจัยที่สัมพันธ์กัน

ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า บัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม ทราบถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างชัดเจน ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) มีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนงานเพื่อควบคุมให้งานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด และมีเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกใน

การปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการมีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนงานและการนำเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาคริต สีขาว (2551 : 66) ซึ่งได้ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า พนักงานได้ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยมีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนกงานเพื่อควบคุมงานให้เสร็จตามเวลา นอกจากนั้นยังมีนโยบายการปฏิบัติงานเพื่อควบคุมงานที่เสร็จตามเวลามีความชัดเจนและปฏิบัติ และหน่วยงานยังมีการวางแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ด้านข้อมูล ด้านความมั่นคง ด้านความยั่งยืน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านแรงงานและด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ไม่ต้องหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพอาจเนื่องมาจากบัณฑิตแรงงานส่วนใหญ่มีความรู้และประสบการ์การทำงานในด้านนี้เป็นอย่างดี โดยมีการนิเทศ กำกับ ติดตามอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมทั้งหน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์การทำงานที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 นำไปเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่

1.2 นำเครื่องมือที่จัดทำไปเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลงานวิจัยในครั้งนี้

1.3 นำไปเป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อประกาศเกียรติคุณ

1.4 นำไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสม เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของบัณฑิตแรงงานด้านสวัสดิการ เงินเดือน และผลตอบแทนต่างๆ ที่ควรได้รับให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กนกวรรณ ชูชีพ. “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2551.

กันตยา เพิ่มผล. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 10, กรุงเทพฯ : ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์, 2550.

การจัดหางาน, กรม กระทรวงแรงงาน. “รายงานผลการวิจัยตลาดแรงงาน ปี 2554 – 2555”. กองวิจัยตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, 2555.

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทซันไชน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด”. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, 2556.

กชกร เอ็นดูราษฎร์. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่สยาม จำกัด”. วิทยานิพนธ์ รป.ม., การบริหารทั่วไป , มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.

กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์. “รมว.แรงงานกำหนดกรอบ 4 ช่วง ยุทธศาสตร์ 20 ปี สู่ Brainpower”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http : //www.mol.go.th/content/51592/1468138388, 2560.

กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์. “รมว.แรงงานวาง 8 ด้าน สู่ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http : //www.mol.go.th/content/51019/1466239666, 2560.

เฉลิมศักดิ์ บุญนำ. “ปัจจัยเชิงเหตุและผลความร่วมมือกับภาครัฐขององค์กรชุมชนในการลดความรุนแรงสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : www.kpi.ac.th สถาบันพระปกเกล้า, 2560.

ชิดชนก เชิงเชาว์, วิธาดา สินประจักษ์ผล และสุวิมล เขี้ยวแก้ว. “ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี”, **วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**. 13 (4), ต.ค. - ธ.ค. 2550. 621-622.

ชาคริต สีขาว. “ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด”. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2551.

ดนัย เทียนพุฒ. **ว่าด้วยเรื่อง KPIs และ BSC The Balanced Scorecard เวอร์ชั่น 3.0**. กรุงเทพฯ : นาโกต้า, 2545.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. “ทฤษฎีต้นไม้และจริยธรรม การวิจัยและการพัฒนาบุคคล”. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

ติน ปรัชญพฤทธิ. **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. **การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์**. กรุงเทพฯ : คณะปฏิรูประบบราชการ, 2539.

ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. “รายงานการวิจัย เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา”. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, 2557.

ธัญญา ผลอนันต์. **การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล: แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน**. กรุงเทพฯ : อินโนกราฟฟิกส์, 2546.

ธงชัย สันติวงษ์. **ทฤษฎีการจูงใจ**. พิมพ์ครั้งที่ 9, กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2543.

บายฮียะ เจ๊ะด๊ะ และชนิษฎา ชูสุข. “เหตุการณ์ความไม่สงบ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลตันหยง อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี”. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. 26 มิถุนายน 2558.

บุญวรา สุมะดน เจนพึ่งพร และคณะ. “โครงการพัฒนาระบบการคุ้มครองแรงงานเพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีอาเซียน : การจัดทำฐานข้อมูลระบบการคุ้มครองแรงงานของประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน 9 ประเทศ”. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน. 2558.

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. “QM For Quality Management MagaZine for Executive Management”, **วารสารวิชาการ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)**. 17 (151), พฤษภาคม 2553. หน้า 51.

พัชสิรี ชมพูคำ. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : แมคกรอ-ฮิล, 2552.

พัณศา คดีพิศาล. “ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือ”. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมและสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2548.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 5, กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2538.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : นามมีบุ๊คพับลิเคชัน, 2546.

เลขานุการคณะกรรมการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้, สำนักงาน. “แผนปฏิบัติการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559”. สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ, 2559.

วชรกานต์ นุ่นเกลี้ยง. “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปัตตานี ภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้”, **วารสารวิทยบริการ**. 20 (2), พฤษภาคม-สิงหาคม 2552. หน้า 44.

สถิต คำลาเลี้ยง. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณี กองการบินทหารเรือ”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.

สภาความมั่นคงแห่งชาติ, สำนักงาน สำนักนายกรัฐมนตรี. “นโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๒”. สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2560.

สาคร สุขศรีวงศ์. **การจัดการ : จากมุมมองนักบริหาร Management from the executive's viewpoint**. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.

สมคิด บางโม. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี จำกัด, 2540.

สมใจ ลักษณะ. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพฯ : ธนชัชการพิมพ์, 2546.

สมพงษ์ เกษมสิน. **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 5, กรุงเทพมหานคร : เกษมสุวรรณ, 2541.

สมยศ นาวีการ. **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2545.

สมยศ แย้มเผื่อน. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิสส์ จำกัด (มหาชน)”. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.

ลักษณชัย ธนะวังน้อย. “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือเบทาโกร”. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2554.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546**. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์ จำกัด, 2546.

วิทยา ดำนธารงกูล. **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : เอิร์ดเวย์ เอ็ดดูเคชั่น, 2546.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : เอช เอ็น กรุ๊ป, 2547.

ศักรินทร์ วิชาธรรม. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7”. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป), มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2552.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2545.

ศรีรุ้ง คงนิน. “ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรค เทคโนโลยี จำกัด”. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2552.

อาณัติ สังขมณี. “การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้าแผนกแพ็คกิ้ง บริษัท ทีเอสที ซันไรซ์ เซอร์วิส จำกัด”. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2555.

ต่างประเทศ

Certo, Samuel C. **Modern Management**. 8th ed, New Jersey : Enflewood Cliffs, Prentice – Hall, 2000.

Cronbach, Lee J. **Essentials of Psychological Testing**. 4th ed, New York : Harper and Row Publishers, 1984.

Herbert A. Simon. **Administrative Bahavior**. New York : McMillet Company Hills, California : Sage Publications, Inc., 1960.

John D. Millet. **Management in the Public Service**. New York : McGraw Mill Book Company, 1954.

Liu, Xinzhu and Mills, Anne. Public Ends, Private Means : Strategic Purchasing of Health Services. Washington, DC: World Bank Publications, 2007.

Mager, R.F. and Besch, K.M.. **Developing Vocational Instruction**. Belmont : Fearon Publishing, 1967.

Mathis, Robert L. and Jackson, John H.. **Human Resource Management**. 12th ed, Ohio : Thompson South-western, 2008.

Rensis Likert. **The Human Organization**. New York : McGraw-Hill, 1961.

Ryan, T.A. and Smith, P.C.. **Principle of Industrial Psychology**. New York : Holt Rinchart and Winson, 1954.

Woodcock, Mike. **Team Development Manual**. 2th ed, Hants : Gower, 1989.

Yamane, Taro. **Statistics : An Introductory**. New York : Harperand Row Publishng, 1967.

Zaleanick, A., et al. **Motion productivity and Satisfaction of workers**. Massachusettes : Division of Research, Harward University, 1958.

ภาคผนวก

ผนวก ก ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

ข้อ	ระดับความเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชียวชาญ					ค่า IOC	ผลการวิเคราะห์
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5		
1	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
7	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
8	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
9	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
10	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
11	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
12	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
13	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
14	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
15	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
16	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
17	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
18	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
19	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
20	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
21	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
22	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
23	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
24	1	1	1	0	1	0.8	ใช้ได้

25	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้

ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) (ต่อ)

ข้อ	ระดับความเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชียวชาญ					ค่า IOC	ผลการวิเคราะห์
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5		
26	1	1	1	0	1	0.8	ใช้ได้
27	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
28	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
29	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
30	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
31	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
32	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
33	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
34	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
36	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
37	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
38	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
39	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
40	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
41	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
42	1	-1	1	1	1	0.6	ใช้ได้
43	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
44	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
45	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
46	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
47	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
48	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้

49	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
50	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้

ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) (ต่อ)

ข้อ	ระดับความเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชียวชาญ					ค่า IOC	ผลการวิเคราะห์
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5		
51	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
52	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
53	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
54	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
55	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
56	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
57	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
58	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
59	1	1	1	-1	1	0.6	ใช้ได้

ผนวก ข
แบบสอบถามเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

แบบสอบถาม
เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่
จังหวัดชายแดนภาคใต้

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. การศึกษาวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาวิจัย ผลจากการตอบแบบสอบถามจะนำเสนอสรุปในภาพรวม ซึ่งจะไม่มีผลกระทบทางเสียหายต่อผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด แต่จะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานต่อไป จึงขอความกรุณาท่านได้ตอบคำถามตามความเป็นจริงมากที่สุด

2. แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 6 หน้า โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ การสมรส ระยะเวลาในการทำงานเป็นบัณฑิตแรงงาน ภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน และศาสนาที่นับถือ

ตอนที่ 2 ประสิทธิในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเลือกตอบระดับประสิทธิภาพระดับใดระดับหนึ่งที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ตามเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

5 หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก
4 หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี
3 หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง
2 หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ พอใช้
1 หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ควรปรับปรุง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 22-26 ปี ☐ 27-31 ปี ☐ 32 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพการสมรส

☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่าร้าง/เป็นหม้าย

5. ระยะเวลาในการทำงานเป็นบัณฑิตแรงงาน

☐ 1-3 ปี ☐ 5-6 ปี ☐ 7-9 ปี

☐ 10 ปีขึ้นไป

6. ภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน

☐ ภาษาไทย ☐ ภาษามลายู

7. ศาสนาที่นับถือ

☐ ศาสนาพุทธ ☐ อิสลาม ☐ ศาสนาคริสต์

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

ข้อ	การปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ				
		5	4	3	2	1
ด้านข้อมูล						
1	ประชาสัมพันธ์ แพร่ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน และด้านอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์สู่กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ					
2	เก็บรวบรวมข้อมูลในระดับพื้นที่					
3	วิเคราะห์ประมวลผลเป็นสถานการณ์ด้านแรงงานในระดับตำบล/อำเภอ					
4	นำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนพัฒนากำลังแรงงานและการดำเนินงานด้านแรงงานให้เกิดประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม					
ด้านแรงงาน						
5	ประสานงานและแนะแนวที่สามารถนำบริการและให้คำแนะนำภารกิจด้านแรงงาน ตลอดจนภารกิจที่เกี่ยวข้องสู่พื้นที่ชุมชน					
6	เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการของภาครัฐ					
7	สร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของกระทรวงแรงงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง					
ด้านความมั่นคง						
8	เป็นสื่อกลางในการสร้างความเข้าใจเชิงบวก					
9	สร้างความเข้าใจระหว่างภาครัฐกับประชาชน ทำให้ลดช่องว่าง					
10	ช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงานร่วมแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่					

11	ทำเวทีประชาคมหรือการรวมกลุ่มผู้ประสบปัญหา					
12	นำปัญหาที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์เพื่อให้ความช่วยเหลือ					
13	ช่วยให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างความมั่นคงในการทำงาน					

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ				
		5	4	3	2	1
14	ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ในลักษณะของผู้ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ					
ด้านความยั่งยืน						
15	ติดตาม/ประเมินผลการดำเนินงานที่ให้บริการแก่ประชาชน					
16	ติดตามความเคลื่อนไหว/การเปลี่ยนแปลงเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนที่รับบริการ					
17	รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบการดำเนินงาน หรือปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ					
18	ร่วมกันหาแนวทางป้องกันแก้ไขได้ทันต่อเหตุการณ์					
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน						
19	ทราบถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างชัดเจน					
20	ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม					
21	มีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนงานเพื่อควบคุมให้งานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด					
22	มีเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
23	ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)					
ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน						
24	ได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบก่อนเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่จริง					

25	รับทราบและเข้าใจถึงข้อกำหนดและวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง					
26	มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และพร้อมจะปรับปรุงแก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้นกับงาน					
27	มีการตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review)					

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ				
		5	4	3	2	1
28	ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing the thing right) ได้มาตรฐาน					
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน						
29	ใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถ					
30	ใช้ทรัพยากร ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่น ๆ อย่างคุ้มค่าและประหยัด ทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด					
31	พัฒนาตนเอง (Indivedual Development) อย่างต่อเนื่อง โดยการฝึกอบรม การทำงานภาคปฏิบัติ เป็นต้น					
32	ใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ หรือคิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ					
33	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter-group Relation) สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี					
34	มีการติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication)					
35	เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี					
36	มีการตัดสินใจที่ดี มีระเบียบ ยืดหยุ่นและชัดเจน					
37	กล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ไขปัญหาอย่างเต็มใจและจริงใจ					
38	รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ๆ และกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา					
39	มีความเข้าใจพฤติกรรม ทัศนะ และความต้องการของบุคคลอื่น ๆ ให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงาน					

40	ให้ความร่วมมือ การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust)					
41	สามารถแยกแยะเรื่องราว วิเคราะห์ปัญหา และจดจำเรื่องที่ผ่านมา					
42	เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน					

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ				
		5	4	3	2	1
43	ใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ หรือแก้ความขัดแย้งของการทำงานโดยใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน					
44	มีความรับผิดชอบต่องานของส่วนรวม					
45	ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)					
46	ให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)					
47	ให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)					
48	ให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)					
ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน						
49	ทราบถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จในแต่ละงาน					
50	มีการวางแผนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
51	มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน					
52	มีการประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงาน					
53	สร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลือง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด					
54	ทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา					
ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน						
55	มีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายขององค์กร					
56	มีส่วนร่วมในการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้					

57	ทราบถึงการประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติกับวัตถุประสงค์					
58	ดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้โดยได้ผลผลิตออกมาดีและมากที่สุด					
59	มีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงานและบริการให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือ ผู้มารับบริการ					

ผนวก ค ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

_

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	A1	4.1667	.5307	30.0
2.	A2	4.0667	.5833	30.0
3.	A3	4.1000	.6618	30.0
4.	A4	3.9000	.6618	30.0
5.	A5	4.2333	.5683	30.0
6.	A6	4.4000	.5632	30.0
7.	A7	4.2667	.6397	30.0
8.	A8	4.2333	.7739	30.0
9.	A9	4.1000	.6618	30.0
10.	A10	3.8000	.7144	30.0
11.	A11	3.6333	.7649	30.0
12.	A12	3.8667	.7303	30.0
13.	A13	4.4667	.5713	30.0
14.	A14	4.0333	.6149	30.0
15.	A15	3.8333	.4611	30.0
16.	A16	3.8333	.5307	30.0
17.	A17	3.9000	.6618	30.0

18.	A18	3.8333	.5921	30.0
19.	A19	3.8667	.6288	30.0
20.	A20	3.9333	.6915	30.0
21.	A21	3.8000	.4842	30.0
22.	A22	3.9667	.6687	30.0
23.	A23	3.9667	.6149	30.0
24.	A24	3.9333	.6915	30.0
25.	A25	4.0667	.6397	30.0
26.	A26	4.0333	.5561	30.0
27.	A27	3.7000	.7944	30.0
28.	A28	3.9333	.5833	30.0
29.	A29	4.0667	.6397	30.0
30.	A30	4.1333	.5074	30.0
31.	A31	4.1000	.6074	30.0
32.	A32	3.7667	.5683	30.0
33.	A33	4.1000	.6618	30.0
34.	A34	4.3333	.6065	30.0
35.	A35	4.0333	.6149	30.0
36.	A36	4.0333	.6149	30.0
37.	A37	3.9667	.4138	30.0
38.	A38	4.0333	.6149	30.0
39.	A39	3.9667	.6149	30.0
40.	A40	4.1333	.5713	30.0
41.	A41	3.7333	.5833	30.0
42.	A42	4.3333	.6609	30.0
43.	A43	3.9000	.6074	30.0
44.	A44	4.3333	.6065	30.0
45.	A45	4.1667	.5307	30.0

46.	A46	4.0667	.5208	30.0
47.	A47	4.0333	.4901	30.0
48.	A48	3.9333	.2537	30.0

_

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
49.	A49	3.8333	.6477	30.0
50.	A50	3.9667	.5561	30.0
51.	A51	4.0333	.6149	30.0
52.	A52	3.9333	.5208	30.0
53.	A53	3.9333	.4498	30.0
54.	A54	3.9667	.5561	30.0
55.	A55	4.0667	.4498	30.0
56.	A56	4.0000	.3714	30.0
57.	A57	3.8000	.4842	30.0
58.	A58	4.1000	.6618	30.0
59.	A59	4.3333	.5467	30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	237.0000	200.6897	14.1665	59

_

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item	Scale Variance if Item	Corrected Item-Total	Alpha if Item

	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
A1	232.8333	193.3161	.4806	.9082
A2	232.9333	195.0299	.3265	.9095
A3	232.9000	196.8517	.1831	.9110
A4	233.1000	200.0241	.0122	.9127
A5	232.7667	192.1161	.5237	.9078
A6	232.6000	195.2138	.3278	.9095
A7	232.7333	190.2023	.5712	.9071
A8	232.7667	190.1851	.4641	.9081
A9	232.9000	191.4724	.4794	.9080
A10	233.2000	193.8897	.3161	.9098
A11	233.3667	185.4126	.7053	.9052
A12	233.1333	192.6023	.3727	.9092
A13	232.5333	191.9126	.5338	.9077
A14	232.9667	189.8264	.6188	.9067
A15	233.1667	198.4885	.1530	.9107
A16	233.1667	195.5230	.3292	.9095
A17	233.1000	191.1276	.4987	.9078
A18	233.1667	198.0747	.1359	.9112
A19	233.1333	196.8092	.1975	.9108
A20	233.0667	192.3402	.4104	.9087
A21	233.2000	196.1655	.3162	.9096
A22	233.0333	193.0678	.3861	.9090
A23	233.0333	193.2747	.4115	.9087
A24	233.0667	189.5816	.5582	.9071
A25	232.9333	191.8575	.4753	.9081
A26	232.9667	193.5506	.4414	.9085
A27	233.3000	190.7000	.4266	.9086

A28	233.0667	192.0644	.5125	.9078
A29	232.9333	191.6506	.4873	.9080
A30	232.8667	200.5333	-.0070	.9120
A31	232.9000	194.8517	.3225	.9096
A32	233.2333	193.1506	.4568	.9084
A33	232.9000	191.8172	.4601	.9082
A34	232.6667	191.0575	.5526	.9074
A35	232.9667	195.2057	.2971	.9098
A36	232.9667	194.9989	.3093	.9097
A37	233.0333	196.8609	.3149	.9096
A38	232.9667	192.5161	.4568	.9083
A39	233.0333	194.9989	.3093	.9097
A40	232.8667	190.5333	.6232	.9069
A41	233.2667	193.3747	.4299	.9086

_

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A42	232.6667	187.8851	.6826	.9059
A43	233.1000	196.0931	.2485	.9102
A44	232.6667	193.0575	.4310	.9085
A45	232.8333	194.0057	.4331	.9086
A46	232.9333	193.8575	.4524	.9085
A47	232.9667	195.2057	.3829	.9091
A48	233.0667	196.9609	.5146	.9091

A49	233.1667	199.1782	.0597	.9122
A50	233.0333	197.4126	.1899	.9106
A51	232.9667	195.4126	.2849	.9099
A52	233.0667	198.7540	.1133	.9112
A53	233.0667	195.3747	.4066	.9090
A54	233.0333	198.0333	.1500	.9110
A55	232.9333	197.8575	.2078	.9103
A56	233.0000	196.6897	.3707	.9094
A57	233.2000	198.1655	.1679	.9107
A58	232.9000	194.6448	.3036	.9098
A59	232.6667	199.5402	.0551	.9117

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 59

Alpha = .9106

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ นายวิชาญ ม่วงใหม่

วัน เดือน ปีเกิด 1 มิถุนายน 2506

การศึกษา
- ปริญญาตรี สาขาศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปริญญาโท สาขาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติการทำงาน
- พนักงานวิทยุ กรมสื่อสารทหารเรือ กองทัพเรือ
- เจ้าหน้าที่บริหารงานพัฒนาชุมชน 7 (พัฒนาการอำเภอ) กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย
- เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 7 ว สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 8 ว สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- แรงงานจังหวัดสุโขทัย สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน
- แรงงานจังหวัดกำแพงเพชร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน
- แรงงานจังหวัดราชบุรี สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน

ตำแหน่งปัจจุบัน แรงงานจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา การเศรษฐกิจ

เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผู้วิจัย นายวิชาญ ม่วงใหม่ หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๕๘

ตำแหน่ง แรงงานจังหวัดปัตตานี

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์เศรษฐกิจของโลกได้ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทยซึ่งต้องปรับตัวและเปลี่ยนไปเป็นระบบเศรษฐกิจที่พึ่งพาอุตสาหกรรมและการส่งออก ภูมิทัศน์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของโลกเปลี่ยนแปลงจากเศรษฐกิจสังคมอุตสาหกรรมสู่เศรษฐกิจสังคมดิจิทัล ซึ่งประเทศไทยยังขาดแคลนแรงงานทั้งในกลุ่มทักษะฝีมือสูงและกลุ่มทักษะฝีมือระดับล่าง ฐานการผลิตเกษตรและบริการมีผลิตภาพการผลิตต่ำโดยที่การใช้องค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการเพิ่มมูลค่ายังมีน้อย อีกทั้งยุทธศาสตร์สำคัญของชาติได้เน้นในเรื่องการพัฒนาสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน จึงต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value–Based Economy) ซึ่งจะส่งผลกระทบด้านแรงงานอันเกิดจากการนำเครื่องจักรไฮเทคมาทดแทนทำให้เกิดลดการจ้างงาน หรือความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการผลิตทำให้ลดความจำเป็นในการจ้างงานมนุษย์ ซึ่งอาจนำมาสู่วิกฤติการว่างงาน รวมทั้งปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลานานทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาทั้งด้านความมั่นคง เศรษฐกิจและปัญหาด้านสังคม ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะในเรื่องการว่างงานและรายได้ที่ไม่พอเพียงต่อการดำรงชีพ

กระทรวงแรงงานได้กำหนดแนวทางการขับเคลื่อนเพื่อสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน กระทรวงแรงงานมียุทธศาสตร์เป็นการเฉพาะสำหรับการพัฒนาแรงงานกับการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อสร้างความเจริญและยกระดับคุณภาพชีวิต เกิดความสันติสุขอย่างยั่งยืน โดยได้จ้างผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งเป็นคนในพื้นที่ให้มาปฏิบัติหน้าที่บัณฑิตแรงงาน จำนวน 380 คน ประจำในพื้นที่ทุกตำบล เพื่อสนับสนุนการทำงานของกระทรวงแรงงานโดยการเข้าไปสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้และสร้างความมั่นคงในการทำงานให้เกิดกับประชาชนในพื้นที่ รวมถึงเป็นผู้รวบรวมข้อมูลในการเสนอความต้องการด้านแรงงานเพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการ

วางแผนในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องและตรงต่อความต้องการ เช่น ผู้ว่างงานที่พร้อมจะทำงาน ผู้ต้องการฝึกอาชีพ ข้อมูลผู้สูงอายุ คนพิการ แรงงานนอกระบบ และผู้ที่ไปทำงานต่างประเทศ เป็นต้น และข้อมูลด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากภารกิจหลักของกระทรวงแรงงานเพื่อประสานหน่วยงานอื่น ๆ ด้วย โดยได้น้อมนำยุทธศาสตร์พระราชทาน "เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา" และหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติทั้งในด้านการบริหารและการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม โดยประชาชนทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกลไกการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นเอกภาพและมีประสิทธิผลที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชนจังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างยั่งยืน จึงเห็นความสำคัญที่จะศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงาน และนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และนำไปกำหนดนโยบายในการวางแผนพัฒนาบัณฑิตแรงงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2. เพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วยด้านข้อมูล ด้านแรงงาน ด้านความมั่นคง ด้านความยั่งยืน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา (อำเภอจะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย) จำนวน 380 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา (อำเภอจะนะ อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา (อำเภอจะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย) ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญ (α) = 0.05 เป็นบัณฑิตแรงงานจากแต่ละจังหวัดๆ ละ 51 % แล้วใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ด้วยวิธีจับฉลาก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจะสร้างขึ้นเองจากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับประสิทธิภาพของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.2 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเอง

3.2 การส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง การส่งแบบสอบถามทางอินเทอร์เนต และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

3.3 การสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ เช่น ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ในการกำหนดแนวทาง

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สรุปว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 มีอายุ 32 ปี ขึ้นไป จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 97.9 สถานภาพการสมรส จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 ระยะเวลาในการทำงานเป็นบัณฑิตแรงงาน 7-9 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 ภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ภาษามลายู จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และศาสนาที่นับถือ ศาสนาอิสลาม จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7

2. ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สรุปว่า โดยรวมบัณฑิตแรงงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับมาก

3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงาน

3.1 ด้านข้อมูล มีแนวทาง ดังนี้ 1) จัดส่งข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายใหม่ ๆ และระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ 2) จัดอบรมให้ความรู้ในการนำเทคโนโลยีมาช่วยจัดการข้อมูล และการจัดกระทำข้อมูลให้มีลักษณะง่ายต่อการจัดเก็บ และมีรูปแบบเดียวกันและไม่เก็บข้อมูลซ้ำซ้อน และ 3) ฝึกปฏิบัติให้มีการรวบรวมข้อมูลที่ดี ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ ชัดเจนและกะทัดรัด และสอดคล้องกับความต้องการ

3.2 ด้านความมั่นคง มีแนวทาง ดังนี้ 1) ส่งเสริม สนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ 2) จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ในพื้นที่ และ 3) แต่งตั้งเป็นผู้แทนภาครัฐในการสร้างความเข้าใจเชิงบวกให้กับประชาชนในพื้นที่

3.3 ด้านความยั่งยืน มีแนวทาง ดังนี้ 1) จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านแรงงาน 2) สนับสนุนปัจจัยที่เป็นประโยชน์และเอื้อต่อการดำเนินงานให้เหมาะสม และ 3) สร้างแรงจูงใจโดยจัดสวัสดิการให้สอดคล้องกับความต้องการ

3.4 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีแนวทาง ดังนี้ 1) จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย 2) ฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และ 3) แต่งตั้งให้เข้าร่วมเป็นคณะทำงานในการขับเคลื่อนแผนพัฒนางาน (ทีมทำงาน)

3.5 ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน มีแนวทาง ดังนี้ 1) สร้างความตระหนักให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่ 2) กำหนดหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ3) แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.6 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน มีแนวทาง ดังนี้ 1) จัดอบรมให้ความรู้ด้านเทคนิคการปฏิบัติงานและการประชาสัมพันธ์ 2) ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ

และทัศนคติ และ 3) จัดศึกษาดูงานในโครงการ/กิจกรรมที่ประสบความสำเร็จเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

3.7 ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน มีแนวทาง ดังนี้ 1) จัดฝึกอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม ความมีวินัย ตรงต่อเวลาและทัศนคติเชิงบวก 2) จัดให้มีการประกวด/แข่งขันผลงาน หรือผลการปฏิบัติงานเพื่อยกย่องเชิดชูเกียรติ และ 3) ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และสร้างจิตสำนึกการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

1.1 นำไปเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่

1.2 นำเครื่องมือที่จัดทำไปเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลงานวิจัยในครั้งนี้

1.3 นำไปเป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อประกาศเกียรติคุณ

1.4 นำไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสม เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของบัณฑิตแรงงานด้านสวัสดิการ เงินเดือน และผลตอบแทนต่างๆ ที่ควรได้รับให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้