



การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร
ตามยุทธศาสตร์พัฒนาดุ่ม 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

โดย

นายศิษฏพร ล้วนแก้ว
แรงงานจังหวัดยะลา
(นักวิชาการแรงงาน 8)

ผู้ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน 8 ว
สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ
สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงแรงงาน



ว 12.05.6
ศ1740
๑.1

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน



10575

การศึกษาความพึงพอใจของ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้อ อาหารตามยุทธศาสตร์พัฒนากลุ่ม 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผู้วิจัย

นายศิษฏพร ล้วนแก้ว แรงงานจังหวัดยะลา

ที่ปรึกษาโครงการ

1. นายบุญยสิทธิ์ สุวรรณรัตน์ ผู้ว่าราชการจังหวัดยะลา
2. นายเชิดพันธ์ ฌ สงขลา ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี
3. นายประชา เตรีตัน ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในโครงการจ้าง
เยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาหาร ตามยุทธศาสตร์พัฒนาสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา
และนราธิวาส โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปยังบัณฑิตเอื้ออาหารซึ่งเป็นผู้ประเมิน
เยาวชนเอื้ออาหารและปลัดตำบลซึ่งเป็นผู้ประเมินบัณฑิตเอื้ออาหารในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 2,033 ชุด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตและเยาวชนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานของบัณฑิต
และเยาวชนในระดับที่ค่อนข้างมาก คุณสมบัตินิสัยของบัณฑิตและเยาวชนที่เข้าร่วมโครงการคือ
การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความตั้งใจทำงาน เคารพกฎระเบียบ มีความต้องการที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ
อย่างไรก็ดี บัณฑิตและเยาวชนเหล่านี้ยังต้องได้รับการพัฒนาความเป็นผู้นำ ทักษะในการ
ติดต่อสื่อสาร ความคิดสร้างสรรค์ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

หลักการและเหตุผลของโครงการ

โครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรมีวัตถุประสงค์เพื่อจ้างเยาวชนและบัณฑิตในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อจัดเก็บข้อมูลในหมู่บ้านและตำบล เพื่อนำมาพัฒนาฐานข้อมูลด้านสังคมและเศรษฐกิจของจังหวัดทั้งสามนี้มีความละเอียดครบถ้วนมากขึ้น สามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมได้ต่อไป

โครงการนี้ได้จ้างเยาวชนหมู่บ้านละ 1 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,617 คน และมีการจ้างบัณฑิตที่มีวุฒิการศึกษาในระดับไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีตำบลละ 1 คน จำนวน 275 คน เพื่อทำการเก็บข้อมูล โดยแบ่งระยะเวลาการดำเนินโครงการออกเป็น 2 ช่วงด้วยกัน ดังนี้

ระยะที่ 1 เมษายน 2547 – กันยายน 2547 (6 เดือน) ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล จัดทำแผนชุมชน

ระยะที่ 2 ตุลาคม 2547 – กันยายน 2548 (12 เดือน) ดำเนินการตรวจสอบพัฒนาข้อมูล

ปรับปรุง แผนชุมชน ติดตามแผนงาน / โครงการชุมชน และสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการนี้มีสองประการด้วยกัน คือ

1. ทำให้ทราบผลของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร สํารวจข้อมูลในระดับหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล 3 จังหวัดชายแดนใต้ (ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส)

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรต่อความจำเป็นและความต้องการใช้เยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรในโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส)

แนวคิดและวิธีการศึกษา

แนวคิดที่นำมาใช้ในการศึกษารั้ครั้งนี้สามารถแบ่งออกได้เป็นสามประเภทด้วยกัน คือ แนวคิดด้านการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ นอกจากนี้แล้ว ผู้วิจัยยังได้ทบทวนเอกสารผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบประเมินที่จะส่งให้กับผู้ใช้บัณฑิตประเมินความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตต่อไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้ครั้งนี้คือผู้ใช้บัณฑิตและเยาวชนเอื้ออาทรจำนวน 2,033 คน ประกอบด้วยจังหวัดปัตตานี 826 คน ยะลา 476 คน และนราธิวาส 730 คน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามได้ถูกนำไปประมวลผลทางสถิติเพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ผลการศึกษาคือต่อไป

ผลการศึกษา

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมีอยู่สี่ด้านด้วยกัน คือ ประสิทธิภาพในการทำงานตามพันธกิจ คุณภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความสามารถในการเรียนรู้ จากการวิเคราะห์พบว่า จังหวัดนครราชสีมาได้คะแนนจากการประเมินในทุกด้านสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 3 จังหวัด จังหวัดปัตตานีมีผลการประเมินสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 3 จังหวัด ในด้านคุณภาพการทำงานและความสามารถในการเรียนรู้ ส่วนจังหวัดยะลามีผลการประเมินต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 3 จังหวัดในทุกด้าน

จากการประเมินคุณสมบัติของบัณฑิตจำนวน 19 หัวข้อ พบว่า บัณฑิตทั้งสามจังหวัด คุณสมบัติที่ได้รับการประเมินสูงสุดที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ บัณฑิตมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ขยันหมั่นเพียร ให้ความร่วมมือและประสานงานกับผู้อื่น ได้เป็นอย่างดี รู้จักวางแผนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ในระดับที่น่าพอใจ ใส่ใจในการดูแลเยาวชน สามารถปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่กำหนด และมีการเรียนรู้และทำความเข้าใจในงาน

คุณสมบัติที่ได้รับการประเมินต่ำสุด 5 อันดับของบัณฑิตทั้ง 3 จังหวัดมีความคล้ายคลึงกัน กล่าวคือบัณฑิตยังขาดความสามารถในการโน้มน้าวให้เยาวชนตั้งใจทำงาน ขาดความละเอียดรอบคอบ และเชื่อถือได้ในการปฏิบัติงาน มีปัญหาในการวางแผนและทำงานเป็นทีม ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่ต้องมีการปรับปรุงต่อไป (ดูตารางที่ 2 ประกอบ)

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมีอยู่สี่ด้านด้วยกัน คือ ประสิทธิภาพในการทำงานตามพันธกิจ คุณภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความสามารถในการเรียนรู้ จากการวิเคราะห์พบว่า จังหวัดนครราชสีมาได้คะแนนจากการประเมินในทุกด้านสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 3 จังหวัด จังหวัดปัตตานีมีผลการประเมินสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 3 จังหวัด ในด้านคุณภาพการทำงานและความสามารถในการเรียนรู้ ส่วนจังหวัดยะลามีผลการประเมินต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 3 จังหวัดในทุกด้าน

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชน

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชนมีสี่ด้านด้วยกัน คือ ประสิทธิภาพในการทำงานตามพันธกิจ คุณภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความสามารถในการเรียนรู้ จากการวิเคราะห์พบว่า จังหวัดยะลาได้คะแนนจากการประเมินในทุกด้านสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 3 จังหวัด ส่วนจังหวัดปัตตานีมีและนครราชสีมาผลประเมินต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 3 จังหวัดในทุกด้าน

จากการประเมินคุณสมบัติของเยาวชนจำนวน 11 หัวข้อ พบว่า เยาวชนทั้งสามจังหวัด คุณสมบัติที่ได้รับการประเมินสูงสุดที่คล้ายกับบัณฑิต กล่าวคือ เยาวชนมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ขยันหมั่นเพียร ให้ความร่วมมือและประสานงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี รู้จักวางตน และการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ในระดับที่น่าพอใจ ใส่ใจในการดูแลเยาวชน สามารถปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่กำหนด และมีการเรียนรู้และทำความเข้าใจในงาน

คุณสมบัติที่ได้รับการประเมินต่ำสุด 3 อันดับของเยาวชนทั้ง 3 จังหวัดมีความคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ เยาวชนยังขาดความละเอียดรอบคอบและเชื่อถือได้ในการปฏิบัติงาน ขาดทักษะในการติดต่อถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารให้ผู้อื่น มีปัญหาด้านความถูกต้องและความเรียบร้อยของงาน และขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

สรุปและข้อเสนอแนะ

โดยภาพรวมแล้ว ผู้ใช้บัณฑิตและเยาวชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ค่อนข้างดี สะท้อนให้เห็นว่าบัณฑิตและเยาวชนสามารถประสบผลสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ โครงการนี้จึงสมควรที่จะได้รับการสนับสนุนต่อไป

จากการศึกษาพบว่า บัณฑิตและเยาวชนที่เข้าร่วมโครงการมีจุดเด่นที่คล้ายคลึงกัน คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความตั้งใจในการทำงาน เคารพกฎระเบียบ และพร้อมที่จะเรียนรู้งาน หากผู้เข้าร่วมโครงการมีโอกาสพัฒนาคุณสมบัติเหล่านี้ต่อไปอีก ก็ยังจะทำให้พวกเขาเป็นผู้ที่มีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งนอกจากจะเป็นประโยชน์กับโครงการแล้ว ยังเป็นประโยชน์กับตัวของผู้เข้าร่วมโครงการและชุมชนอีกด้วย

อย่างไรก็ดี ปัญหาสำคัญที่ควรจะต้องแก้ไขก็คือ การเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำให้แก่บัณฑิตเพื่อจะได้มีบทบาทในชุมชนมากขึ้น และสามารถเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับเยาวชนต่อไป นอกจากนี้แล้ว บัณฑิตและเยาวชนที่เข้าร่วมโครงการในระยะต่อไปควรได้รับการเพิ่มพูนทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ระเบียบวินัยในการทำงาน และวิธีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ทางผู้ดำเนินโครงการเองก็ควรจะมีระบบการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตและเยาวชนอย่างใกล้ชิด มีระยะการประเมินที่แน่นอน (เช่น ทุก 3 เดือน) และมีการจัดเก็บฐานข้อมูลของผู้เข้าร่วมโครงการทุกคน เพื่อจะประเมินผลการทำงานของบัณฑิตและเยาวชน เก็บรวบรวมปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น วิธีการที่ใช้ในการแก้ปัญหาเหล่านั้น เพื่อจะได้นำไปใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผลของโครงการในภาพรวมได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ต่อไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อโครงการ ผู้เข้าร่วมโครงการ และส่วนรวมต่อไปในระยะยาว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญตาราง	ข
สารบัญแผนภาพ.....	ข
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์	2
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	3
แบบสอบถาม	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับโครงการจ้างชาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร	6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	11
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ	13
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
ประชากร	21
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	21
การรวบรวมข้อมูล	22
ระยะเวลาดำเนินการ	22
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	22
เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
การประเมินผลการปฏิบัติงานของบัณฑิต	24
ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	28
การประเมินผลการปฏิบัติงานของเยาวชน	34
ความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชน	37
ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเข้าอาทร.....	44
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุป	46
อภิปรายผล	47
ข้อเสนอแนะ	48
บรรณานุกรม	50
ภาคผนวกที่ 1	52
ภาคผนวกที่ 2	63

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 คุณสมบัติของบัณฑิตที่ได้รับการประเมินสูงสุด 7 อันดับแรก	24
4.2 คุณสมบัติของบัณฑิตที่ได้รับการประเมินต่ำสุด 5 อันดับ	25
4.3 ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตทั้งสามจังหวัด.....	26
4.4 ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตจังหวัดยะลา	27
4.5 ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตจังหวัดปัตตานี	28
4.6 ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตจังหวัดนราธิวาส.....	29
4.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตจังหวัดยะลา	31
4.8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตจังหวัดปัตตานี	31
4.9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตจังหวัดนราธิวาส	31
4.10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในสามจังหวัด.....	32
4.11 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตจังหวัดยะลา.....	33
4.12 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตจังหวัดจังหวัดปัตตานี	34
4.13 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตจังหวัดนราธิวาส	35
4.14 คุณสมบัติของเยาวชนที่ได้รับการประเมินสูงสุด 5 อันดับแรก	36
4.15 คุณสมบัติของเยาวชนที่ได้รับการประเมินต่ำสุด 3 อันดับ	36
4.16 ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของเยาวชนในสามจังหวัด	37
4.17 ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของเยาวชนจังหวัดยะลา	38
4.18 ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของเยาวชนจังหวัดปัตตานี	38
4.19 ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของเยาวชนจังหวัดนราธิวาส.....	39
4.20 ความพึงพอใจของเยาวชนจังหวัดยะลา	40
4.21 ความพึงพอใจของเยาวชนจังหวัดปัตตานี	41
4.22 ความพึงพอใจของเยาวชนจังหวัดนราธิวาส	41
4.23 ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ใช้เยาวชนจังหวัดยะลา	42
4.24 ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ใช้เยาวชนจังหวัดปัตตานี	43
4.25 ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ใช้เยาวชนจังหวัดนราธิวาส.....	44

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่	
4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตเอื้ออาทร	30
4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชน	40