

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานเคลื่อนที่เยียวยาผู้ได้รับ
ผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบของภาคใต้ประจำอำเภอ : กรณีศึกษา
จังหวัดยะลา

เนตรนภิส แก้วน้อย

ภาคินพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาของหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาศึกษา)
คณะพัฒนาศึกษา และสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2554

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานเคลื่อนที่เยียวยาผู้ได้
รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบของภาคใต้ประจำอำเภอ
: กรณีศึกษา จังหวัดยะลา

เนตรนภิส แก้วน้อย
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการสอบภาคินิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

รองศาสตราจารย์.....ประธานกรรมการ
(ดร.สุพรรณิ ไชยอำพร)

ศาสตราจารย์.....กรรมการ
(ดร.สนิธ สม์करण)

อาจารย์.....กรรมการ
(ประเสริฐ รักไทยดี)

รองศาสตราจารย์.....คณบดี
(ดร.สุรสิทธิ์ วชิรขจร)

วันที่..... เดือน พ.ศ. 2554

บทคัดย่อ

- ชื่อภาคนิพนธ์** : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานเคลื่อนที่เยียวยาผู้
ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบของภาคใต้ประจำอำเภอ :
กรณีศึกษา จังหวัดยะลา
- ชื่อผู้เขียน** : นางเนตรนภิส แก้วน้อย
- ชื่อปริญญา** : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
- ปีการศึกษา** : 2554
-

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ชุดเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบของจังหวัดชายแดนภาคใต้ 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ชุดเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบของจังหวัดชายแดนภาคใต้

ในการศึกษาผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้ในการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยผู้ที่ให้ข้อมูลที่สำคัญ 16 คน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานเคลื่อนที่เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบของภาคใต้ : จังหวัดยะลา หลังจากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยอาศัยหลักตรรกะเทียบเคียงแนวคิดทฤษฎี ใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบเพื่อความชัดเจนในเชิงรูปธรรม

ผลการศึกษาพบว่า

1. สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านวิธีการปฏิบัติ/แก้ไขต่อสถานการณ์ที่ดำรงอยู่ มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ไม่ต้องการให้เกิดเหตุการณ์ และ รู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยในการเดินทางไปปฏิบัติงาน มีความต้องการแก้ไข/ปรับปรุงให้มีการประสานกับหน่วยงาน และทำประกันชีวิตให้เจ้าหน้าที่ทุกคน ทางรัฐบาลควรดูแลสวัสดิการ และพร้อมเสียสละได้หากได้รับการช่วยเหลือ คือ ลงพื้นที่ในวันหยุด
2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการวางแผน (Plan) มีการศึกษาข้อมูลด้านการดำเนินงาน (Action) มีการประสานเครือข่าย ด้านการรายงานผลและการติดตามตรวจสอบ (Report and monitoring) มีการสรุปผลการปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอน

ผลการดำเนินงาน พบว่ามีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ใช้วิธีการเชิงรุกในการปฏิบัติงาน สามารถ
เยียวยาได้ถูกต้อง และโปร่งใส ผู้ได้รับการเยียวยามีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วย
ความรวดเร็ว มีความเสมอภาค มีความตรงต่อเวลา และเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์ในการทำงาน

3. ปัญหาอุปสรรคสำคัญคือ งานมีลักษณะเร่งด่วน มีค่าเสี่ยงภัย อุปกรณ์ ที่สำคัญมีไม่เพียงพอ
เช่น กล้องถ่ายรูป

ข้อเสนอแนะที่ค้นพบในการศึกษาครั้งนี้

ข้อเสนอแนะ

1. รัฐบาลควรมีโครงการช่วยเหลือโดยจัดสวัสดิการเป็นกรณีพิเศษ
2. เพิ่มอุปกรณ์ในภาคปฏิบัติงานภาคสนามอย่างเหมาะสม
3. ให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจการเยียวยาเน้นเรื่องการประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางในการวิจัย

1. ควรศึกษาวิจัยรูปแบบการขับเคลื่อนในการบริหารจัดการของหน่วยงาน
2. ควรศึกษาผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ABSTRACT

Title of Research of Paper : Operational Efficiency of District Officers Working at the Mobile Unit for Aiding People Who are Affected by the Unrest Situation in Southern Border Provinces: A Case Study of Yala Province

Author : Miss. Natenapit Kaewnoy

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2011

The objectives of this research were: 1) to study the operational efficiency of district officers working at the mobile unit for aiding people, who are affected by the unrest situation in southern border province; 2) to search for problems and obstacles to their operation, and their solutions.

This research made use of qualitative research with in-depth interview of 16 key-informants as its major method. These key-informants provided data on the operational efficiency of district officers working at the mobile unit for aiding people, who are affected by the unrest situation in southern border province, Yala Province as a case study. In order to analyze data, the logical analysis in comparison with concepts and theories was utilized. In addition, the descriptive statistics were used to further analyze the data.

The research results revealed that:

1. Referring to officers' operational condition, they had methods for operating and improving existing situation. They had to solve immediate problems. However, they did not want any unrest situation existing in the area because it made them feel unsafe while going to work. They wished the unrest problems to be solved. Their operational methods should be improved too, particularly on the coordination with relevant agencies. Life insurance should be provided to

all officers. They were ready to contribute themselves to work during the weekend, if the government paid more attention to their social welfare.

2. According to the operational efficiency of planning officers, they studied about how to take action. They also coordinated with their networks. For reporting and monitoring, they always summarized how their performances based on the regulations were.

Their performances were found to be efficient. They were proactive in their operations that could help them rightly and transparently giving aids to the people. These people satisfied with their services because their services were prompt, fair, and always be on time. Furthermore, they were viewed by the public as experienced officers.

3. The situation with urgent tasks, the insufficient of compensation for risky job and inadequate of vital devices like camera were important problems and obstacles to their operations.

Recommendations found in this study:

Recommendations for operation

1. The government should set social welfare project to support officers;
2. There should be more and appropriate instruments for field operation;
3. All relevant agencies must stress on public relations.

Recommendations for further researching

1. There should be a research on management form of the agency;
2. There should be a study of the impact of officers' operation on the public.

กิตติกรรมประกาศ

ภาคินพนธ์เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานเคลื่อนที่
เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบของภาคใต้ประจำอำเภอ : กรณีศึกษา จังหวัด
ยะลา สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความกรุณาของเจ้าหน้าที่หน่วยงานเคลื่อนที่เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากสถาน
สถานการณ์ ฯ ของจังหวัดยะลา และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
จังหวัดยะลา ตลอดจนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือเยียวยา ที่กรุณาเข้าร่วม
สนทนา และให้ข้อมูลด้วยความเต็มใจอย่างยิ่ง ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์อย่างสูงแก่ภาค
นิพนธ์ฉบับนี้ จึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณะอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วย รองศาสตราจารย์
ดร.สุพรรณิ ไชยอำพร ศาสตราจารย์ ดร.สนิท สัมครการ และอาจารย์ประเสริฐ รักไทยดี ที่ได้
กรุณาให้ความรู้ในระหว่างการศึกษา และให้คำแนะนำในการจัดทำภาคินพนธ์ ด้วยความเมตตา
เป็นผลให้ภาคินพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี นอกจากนี้ยังได้รับคำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับความ
ถูกต้องเหมาะสมของโครงสร้างการสัมภาษณ์ และความช่วยเหลือสนับสนุนจาก นายสุรพงษ์
คณานุรักษ์ (อดีตพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดยะลา) นายสำเริง แก้วน้อย (อดีต
ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์) และดร.บุญสิทธิ์ ไชยชนะ
จากมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เพื่อน ๆ ร่วมรุ่นทุกท่าน และสมาชิกในครอบครัวทุกคนที่ให้อำนาจใจ
ด้วยดีมาตลอด จึงขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้ด้วย

เนตรนภิส แก้วน้อย

ตุลาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
ABSTRACT	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญแผนภูมิ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประสานงาน	12
2.3 แนวคิดทฤษฎีสังคมสงเคราะห์	12
2.4 แนวคิดทฤษฎีทางสวัสดิการสังคม	14
2.5 แนวคิดคุณภาพชีวิต	17
2.6 ยุทธศาสตร์ปฏิรูปสังคมเพื่อสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน	21
2.7 แนวคิดนโยบายเสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	23
2.8 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	28
3.1 วิธีการศึกษา	28
3.2 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา	28
3.3 แนวประเด็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก	29
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	31

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	32
4.1 บริบทพื้นที่ศึกษาและบริบทโครงการ	33
4.2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ	40
4.3 ตัวอย่างการสัมภาษณ์เจาะลึก	42
4.4 สภาพการปฏิบัติงาน	51
4.5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	53
4.6 ผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	54
4.7 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหา	55
บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	57
5.1 สรุปผลการศึกษา	58
5.2 ข้อเสนอแนะที่ค้นพบในการศึกษารั้งนี้	59
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	63
ภาคผนวก ก. แนวประเด็นการสัมภาษณ์	64
ภาคผนวก ข. แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ	66
ภาคผนวก ค. แสดงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	69
ภาคผนวก ง. แสดงผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	70
ประวัติผู้จัดทำภาคนิพนธ์	71