



ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์การของบุคลากรด่านศุลกากร ในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้
**The Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship
Behavior of Customs House' Staffs in Four Southern Border Provinces.**

ปัญจนารถ ชุ่มประดับ
Panchanath Chunpradap

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
Prince of Songkla University**

ชื่อสารนิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผู้เขียน นางสาวปัญญาต ภู่นประดับ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....
(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิชัย กาญจนสุวรรณ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คีสิน กุศลสถานภาพ)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิชัย กาญจนสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผู้เขียน นางสาวปัญญา นุ่นประดับ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดน
ภาคใต้ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 3) ความสัมพันธ์ระหว่าง
คุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้าน
บุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรด้านบุคลากร
ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 155 คน โดยสุ่มแบบจัดชั้นภูมิ(Proportional Stratified
Random Sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติในการใช้
วิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไค – สแควร์ (Chi – Square) โดย
กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีคุณภาพ
ชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสูง
2) บุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีระดับการศึกษา และประเภทของ
บุคลากรแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน 3) คุณภาพชีวิตการ
ทำงานภาพรวม คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคล
ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิต ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีความสัมพันธ์กับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Minor Thesis Title	The Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior of Customs House' Staffs in Four Southern Border Provinces.
Author	Miss Panchanath Chunpradap
Major Program	Public Administration
Academic Year	2010

Abstract

The three objectives of the research were to study 1) the levels of work life quality and levels of organizational citizenship behavior of customs house's staffs in four southern border provinces; 2) the relationship between personal factors and organizational citizenship behavior of customs house's staffs in four southern border provinces; 3) the relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior of customs house's staffs in four southern border provinces. The research populations were 155 proportional stratified random sampling subjects among customs house's staffs in four southern border provinces. Questionnaires were used in data collecting. Statistics for data analysis included percentile, mean, standard deviation and Chi-Square with statistical significant at 0.05.

The findings revealed that 1) quality of work life of customs house's staffs in four southern border provinces was at medium, and organizational citizenship behavior at high; 2) customs house's staffs with different levels of education and position showed different levels of organizational citizenship behavior; 3) quality of work life in general, and in detailed aspects – safe and healthy environment, growth and security, social integration, Constitutionalism, total life space, social relevance – related with organizational citizenship behavior significantly at 0.05.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ฉบับนี้สำเร็จ ล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือ และความร่วมมือจากหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยขอกล่าวขอบคุณไว้ ณ ที่นี้คือ

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. วิชัย กาญจนสุวรรณ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คีลิน กุสสถานภาพ กรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์จนกระทั่งทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณนายด้านสุทธการและบุคลากรของด้านสุทธการสะเดา ด้านสุทธการ ปาดังเบซาร์ ด้านสุทธการสงขลา ด้านสุทธการปัตตานี ด้านสุทธการเบตง ด้านสุทธการตากใบ และด้านสุทธการสุไหงโกลก ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และขบใจน้องสาวของข้าพเจ้า ที่ให้การ สนับสนุนและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด และขอขอบคุณเพื่อนๆนักศึกษารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต MPA 18 ที่คอยเป็นแรงพลังผลักดัน เป็นกำลังใจให้งานวิจัยนี้เสร็จสิ้นลงได้ ท้ายสุด ขอขอบคุณทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ซึ่งได้ให้ความช่วยเหลือทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ล่วงด้วยดี

ปัญญา นุ่นประดับ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
รายการตาราง	(9)
รายการภาพประกอบ	(13)

บทที่

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา	1
1.2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
1.2.1 ความหมาย แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	
ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน	5
แนวความคิดและทฤษฎีของคุณภาพชีวิตการทำงาน	7
1.2.2 ความหมายแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	
ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	12
แนวความคิดและทฤษฎีของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	13
1.2.3 ประวัติกรมสุลกการ สำนักงานสุลกการภาคที่ 4 และด้านสุลกการ	19
ในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้	
1.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
1.3 วัตถุประสงค์	35
1.4 สมมติฐาน	35
1.5 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	35
1.6 ขอบเขตของการวิจัย	36
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
1.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	38
2. วิธีดำเนินการวิจัย	
2.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง	41
2.2 แบบแผนการวิจัย	43
2.3 เครื่องมือในการวิจัย	43
วิธีสร้างเครื่องมือวิจัย	43
การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวิจัย	46
2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้	47
3. ผลการวิจัย	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้	53
ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้	71
ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้	79
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้	91

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	
4.1 สรุปผลการวิจัย	92
4.2 อภิปรายผล	98
4.3 ข้อเสนอแนะ	100
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก	108
ความเชื่อมั่นแบบสอบถาม (Reliability)	109
แบบสอบถาม	110
หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม	122
ประวัติผู้เขียน	123

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
1. ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเครกี้และมอร์แกน	41
2. รายชื่อด้านคุณลักษณะในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามด้านคุณลักษณะ	42
3.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
3.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านคุณลักษณะในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวม	53
3.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านคุณลักษณะในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ	54
3.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านคุณลักษณะในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	55
3.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านคุณลักษณะในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	56
3.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านคุณลักษณะในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	58
3.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านคุณลักษณะในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านการบูรณาการทางสังคม	59
3.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านคุณลักษณะในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคล	60
3.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านคุณลักษณะในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิต	61
3.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านคุณลักษณะในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	62

รายการตาราง

ตาราง	หน้า	
3.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวม	63
3.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	64
3.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านพฤติกรรมกรความสุภาพอ่อนน้อม	65
3.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านพฤติกรรมกรความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	66
3.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	67
3.16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่	69
3.17	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้	71
3.18	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้	72
3.19	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ กับระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้	73

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
3.20	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับระดับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	74
3.21	ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของบุคลากร กับระดับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	75
3.22	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ กับระดับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	77
3.23	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงาน กับระดับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	78
3.24	ค่าสถิติไคสแควร์ ค่า P-value จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	79
3.25	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวม กับระดับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	80
3.26	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมกับระดับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	81
3.27	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะกับระดับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	82
3.28	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานกับระดับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	83

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
3.29	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานกับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้	84
3.30	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมกับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้	85
3.31	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคลกับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้	86
3.32	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลในการดำรงชีวิตกับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้	87
3.33	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมกับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้	88
3.34	ค่าสถิติไคสแควร์ ค่า P-value จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้	89

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1. มิติของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีผลกระทบโดยตรงต่อผลลัพธ์ของงานและบุคคล	11
2. กรอบแนวคิดในการวิจัย	40

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

โลกปัจจุบันและอนาคตเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านลูกค้า คู่แข่ง เทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยขึ้น รุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ทุกองค์การจึงมีการแข่งขันกันสูง แม้แต่ในภาคราชการก็เช่นเดียวกันที่จะต้องแข่งขันพัฒนา องค์การของตนให้ก้าวหน้าสู่ความเป็นหนึ่ง และต้องมีการบริหารองค์การภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงเพื่อ หาวิธีการที่จะช่วยให้องค์การเกิดผลการปฏิบัติงาน(Job Performance)ในระดับสูง และก่อให้เกิดการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน ซึ่งผลงานวิจัยของสมาคมการจัดการแห่งประเทศไทย สหรัฐอเมริกา ได้สำรวจความคิดเห็นของ CEO ในบริษัทชั้นนำในทำเนียบ Fortune พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การในการปรับเปลี่ยนตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงใน 5 อันดับแรก ก็คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารและคนในองค์การ ความเข้มแข็งของค่านิยมและ วัฒนธรรมขององค์การที่เกื้อกูลองค์การ การทำงานเป็นทีมของคนในองค์การ การสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ และการพัฒนาคนในองค์การให้มีการเรียนรู้ตลอดเวลาซึ่งจะเห็นได้ว่า ทรัพยากร มนุษย์ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด หรือถือได้ว่าเป็นหัวใจของความสำเร็จขององค์การ ดังหลักปรัชญา พื้นฐานที่ได้กล่าวถึงทรัพยากรมนุษย์ว่า “การยอมรับคุณค่า และความสำคัญของมนุษย์จะมีผลต่อ งานขององค์การ” ดังนั้น ความสำเร็จขององค์การจึงเกิดจากองค์การมีสมาชิกที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพ (โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษา, 2553)

สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) กำหนดบนพื้นฐานการเสริมสร้างทุนของประเทศทั้งทุนทางสังคม ทุนเศรษฐกิจ และทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง โดยยึดกระบวนการพัฒนาแบบบูรณาการองค์รวม มีคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 เพื่อมุ่งสู่ “สังคมอยู่เย็น เป็นสุขร่วมกัน” ดังนั้นยุทธศาสตร์การพัฒนาคคนและสังคมไทยจึงให้ความสำคัญลำดับสูงกับการพัฒนา คุณภาพคน เนื่องจาก “คน” เป็นทั้งเป้าหมายสุดท้ายที่จะได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจาก

พัฒนาขณะเดียวกันเป็นผู้ขับเคลื่อนการพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าหมายประสงค์ที่ต้องการ (คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549)

เมื่อพิจารณาถึงโครงสร้างในการพัฒนาประเทศ จะพบว่ากลไกหลักที่ช่วยให้การบริหารประเทศของรัฐบาลเคลื่อนไหวจนบรรลุเป้าหมาย คือ ส่วนราชการ หรือกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ โดยที่ข้าราชการทุกคนซึ่งปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายภายใต้สังกัดของแต่ละส่วนราชการ ก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนาประเทศโดยทางอ้อม ดังนั้น ความสำเร็จของการพัฒนาประเทศจึงขึ้นอยู่กับกรปฏิบัติงานของข้าราชการ การที่ข้าราชการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จึงไม่เพียงแต่มีผลดีต่อตัวข้าราชการเท่านั้น แต่ยังเป็นผลดีต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับข้าราชการตลอดเวลา ทั้งทางตรงและทางอ้อมอีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ย่อมเอื้อให้ข้าราชการสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกื้อหนุนให้การพัฒนาประเทศบรรลุเป้าหมายตามเจตน์จำนงของรัฐบาล (สุทิน สายสงวน, 2533 อ้างถึงในประไพพร สิงหเดช, 2539: 2) และนับแต่ปี พ.ศ. 2551 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ซึ่งได้กำหนดหลักการที่สำคัญประการหนึ่งของการจัดระเบียบข้าราชการ คือ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าโดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรมและมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมาตรา 72 บัญญัติให้ “ส่วนราชการมีหน้าที่ดำเนินการให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญเพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ” โดยสำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพชีวิตข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2553-2555 ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคูณภาพชีวิตของข้าราชการด้านการทำงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคูณภาพชีวิตข้าราชการด้านส่วนตัว

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาคูณภาพชีวิตข้าราชการด้านสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาคูณภาพชีวิตของข้าราชการด้านเศรษฐกิจ

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคูณภาพชีวิต (Quality of Life) นั่นเอง (ผจญ เฉลิมสาร, 2553) คูณภาพชีวิตการทำงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานในปัจจุบัน เพราะคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคง

ทั้งสุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และสุขภาวะทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547: 18)

วอลตัน (Walton, 1974 อ้างถึงใน วรวรรณ บุญล้อม, 2550: 2) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาลักษณะแนวความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ

แฮคแมน และซัทเทิล (Hackman and Suttle, 1977: 14 อ้างถึงใน ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์, 2550: 2) ให้นิยามการรับรู้คุณภาพชีวิตงาน เป็นสิ่งที่สนองความพอใจและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร การมีการรับรู้คุณภาพชีวิตงานที่ดี ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ ทำให้อัตราการขาดงานและการลาออกลดลง นอกจากนี้ ยังส่งผลให้คุณภาพของงานและปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้นได้

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Cummings, 1985: 198 – 1999 อ้างถึงใน พิศนา แสงศักดิ์, 2549:47) คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจให้แก่พวกเขาในการทำงาน และประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้วย

สุมนทิพย์ ใจเหล็ก (2541: 8) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า สิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งประกอบไปด้วย ค่าจ้าง ระยะเวลาในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะทำให้พวกเขาเกิดความพึงพอใจในงาน อันจะส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพในการทำงาน และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้ ออร์แกน (Organ, 1991: 364 อ้างถึงใน ประไพพร สิงหเดช, 2539: 3) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงาน จะมีผลต่อพฤติกรรมการลาออกจากงาน การขาดงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจจากการที่รับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมในการทำงาน จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อันประกอบไปด้วยพฤติกรรมความช่วยเหลือเพื่อเพื่อนร่วมงาน ใจสุภาพอ่อนน้อม อุดมคติอดทนอดกลั้น มีความรับผิดชอบให้ความร่วมมือ สนใจในการเข้าร่วม

ดำเนินงานของสังกัด มีความรู้ลึกต้องการพัฒนาองค์การ พร้อมที่จะแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เหมาะสมต่อองค์การ ตลอดจนปฏิบัติตามกฎ ระเบียบขององค์การ

โรบินส์ (Robbins, 2000 อ้างถึงใน สญา ชีระวิชชตระกูล, 2547: 16) อธิบายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ(Organizational Citizenship Behavior: OCB) คือ พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรด้วยความเต็มใจ การปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากงานประจำ หรืองานที่องค์การได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการล้วนเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้น โดย Mooman (1991 อ้างถึงใน สญา ชีระวิชชตระกูล, 2547: 16) กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับองค์การที่จะมุ่งเน้นประสิทธิภาพ เนื่องจากพฤติกรรมกรรมดังกล่าวช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพอย่างเต็มความสามารถ นอกจากนี้ ออร์แกน(Organ, 1987: 4 อ้างถึงใน สญา ชีระวิชชตระกูล, 2547: 16) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ว่าเป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่เกิดขึ้นเองจากตัวของบุคลากรนั้น เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากที่องค์การได้กำหนดไว้ โดยพฤติกรรมนี้ บุคลากรจะเต็มใจปฏิบัติงาน เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุน และมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การได้เป็นอย่างดี จะเห็นได้ว่า หากบุคลากรในองค์การมีทั้ง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนั้น องค์การจะสามารถบรรลุเป้าหมาย และมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น นอกจากนี้ ยังส่งผลให้้องค์การมีความเข้มแข็ง สามัคคี พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมั่นคง

ด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ด้านศุลกากรเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อการจัดเก็บรายได้ให้แก่ประเทศ ซึ่งกรมศุลกากรสามารถจัดเก็บรายได้ให้แก่รัฐได้มากเป็นลำดับที่ 3 รองจากกรมสรรพากร และกรมสรรพสามิตตามลำดับ ด้านศุลกากรมีหน้าที่ตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจของ กรมศุลกากร คือ

วิสัยทัศน์ ศุลกากรมาตรฐานโลก เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศและปกป้องสังคม
พันธกิจ คือ

1. ให้บริการทางศุลกากรที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐานโลก
2. ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและการแข่งขันของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากร
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมทางศุลกากรเพื่อปกป้องสังคม
4. จัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส

แต่ผลกระทบจากปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เช่น การวางระเบิด ในสถานที่ต่างๆ การลอบทำร้ายเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนทั่วไป เป็นต้น ส่งผลให้การค้าชายแดน และการจัดเก็บภาษีได้ลดน้อยลง อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรของด่านศุลกากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นอย่างมาก ซึ่งทำให้บุคลากรในพื้นที่ดังกล่าวเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยในการทำงาน มีความต้องการขอย้ายไปยังพื้นที่จังหวัดอื่นๆ จากปัญหาดังกล่าวจึงอาจเป็นสาเหตุให้บุคลากรด่านศุลกากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่ำกว่าบุคลากรด่านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดอื่นๆ และอาจส่งผลกระทบต่อให้บุคลากรด่านศุลกากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับที่ต่ำ ด้วยเหตุผลดังกล่าว

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด่านศุลกากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะผลักดันให้องค์กรมีผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ผู้วิจัยหวังที่จะให้องค์กรได้นำประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงส่งเสริมการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร เพื่อให้องค์กรพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

1.2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- 1.2.1 ความหมาย แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 1.2.2 ความหมาย แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- 1.2.3 ประวัติกรมศุลกากร สำนักงานศุลกากรภาคที่4 และด่านศุลกากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้
- 1.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2.1 ความหมาย แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมาย ของคุณภาพชีวิตการทำงาน

สโกแวน (Skovan, 1983: 9-12 อ้างถึงใน ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์, 2550: 11) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์การที่สามารถทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์การ เข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่จะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือวิธีการปฏิบัติงานและการเพิ่มผลผลิต โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการผลิตขององค์การ และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ลูกจ้าง

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985: 198-199 อ้างถึงใน ภัทรา แสงอรุณ, 2543: 8-9) ให้คำจำกัดความของคุณภาพชีวิตงานไว้ว่า เป็นการสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคล กับประสิทธิผลขององค์การ นั่นคือ คุณภาพชีวิตงานเป็นประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพในการทำงาน และสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้

เดอลาโมตต์และทาเคซาวา (Delamotte and Takezawa, 1984: 2-3 อ้างถึงใน สุพรรณิ ไทยประดิษฐ์, 2546: 11) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมายในหลายแง่มุม ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน ในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์ และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจ และเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนทำงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน ในความหมายที่แคบที่สุด คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน ซึ่งหมายถึงการปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องของความพึงพอใจในงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

อรพิน ตันติมุรธา (2538: 31) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะของการทำงานที่มีคุณค่า และมีคุณภาพที่ดี ทำงานด้วยความพึงพอใจเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและสังคม และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข นำไปสู่คุณค่าแห่งชีวิตของตนเองและครอบครัว

นนทกานต์ วุฒิอารีย์ (2547: 14) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้และประเมินภาวะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของพยาบาลวิชาชีพที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลและองค์การ

พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550: 22) ได้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม อันเกิดจากการที่องค์การสนองตอบความต้องการของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน สุขภาพและความพึงพอใจของพนักงาน รวมไปถึงประสิทธิผลขององค์การอีกด้วย

ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์ (2550: 14) ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี เป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์การได้มีการจัดรูปแบบการทำงานที่สนองความต้องการของพนักงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ

แนวความคิด และทฤษฎีของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1974, อ้างถึงใน นนทกานต์ วุฒิวารี, 2547: 14-16) ได้วิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ลักษณะ คือ

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน เงินเดือน และผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับจะต้องเพียงพอต่อการดำรงชีวิตและสอดคล้องกับมาตรฐานทางสังคม

2. สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ มีการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค และมีการกำหนดเป็นกฎระเบียบที่ต้องปฏิบัติตามกันเพื่อความปลอดภัย และมีการตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง ความมากน้อยของโอกาสในการเสริมสร้างความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพ การได้รับข้อมูลความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน โดยการให้บุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง ได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถ

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การได้รับโอกาสในการได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่ที่สูงขึ้น มีโอกาสประสบความสำเร็จในงานตามมุ่งหวัง

5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในองค์กรตามที่ได้รับมอบหมาย โดยพิจารณาความสามารถได้รับการยอมรับจากกลุ่มผู้ร่วมงาน มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก

6. การรักษาสិทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศองค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ความสมดุลในการดำรงชีวิต (Total Life Space) หมายถึง ความสมดุลในช่วงของชีวิต ระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายความเครียดจากภาระหน้าที่ รับผิดชอบ การแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสมระหว่างการใช้เวลาสำหรับกิจกรรมของตนเอง ครอบครัว สังคม

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านพัฒนาสุขภาพ ด้านการกำจัดของเสีย และการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ ซึ่งก่อให้เกิดคุณค่าของวิชาชีพและหน่วยงาน

Shrovan (1983, อ้างถึงใน บงกช เทพจารี, 2547) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. การพัฒนาในด้านวิธีการ หรือการดำเนินการด้านต่างๆ (development) คือ ในอันที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีการพัฒนาไปในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย
2. การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ (dignity) คือ การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจและการได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับในความสามารถ หรือการเป็นผู้มีความสำคัญในทัศนะของผู้อื่น ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นการทำให้องค์การได้รับผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น
3. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในแต่ละวัน (daily practice) คือการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคล รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีของบุคคลโดยการประสานงานที่ดี เพื่อผลงานที่ดีในระยะยาวเป็นสิ่งจำเป็นที่แต่ละองค์การควรให้ความสำคัญมากเช่นเดียวกัน

Huse and Cummings (ภัทรา แสงอรุณ, 2543: 10 อ้างถึงใน ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์, 2550: 16) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วยลักษณะ 8 ประการ ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ หมายถึง การได้รับผลตอบแทนและรายได้ที่เพียงพอ สอดคล้องกับมาตรฐานสังคม และเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ
2. สถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สภาพที่ทำงานไม่เสี่ยงอันตราย และไม่เป็ผลเสียต่อสุขภาพ

3. การพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ พิจารณาจากลักษณะงาน ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีลักษณะเฉพาะตัว งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่มีโอกาสรับทราบผลการปฏิบัติงาน และงานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่ง ได้รับโอกาสในการขยายขีดความสามารถ การได้พัฒนาทักษะความรู้ และมีความมั่นคงในอาชีพ

5. สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ผู้ปฏิบัติงานรับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

Delamontte and Takezawa (Wyatt, 1988 อ้างถึงใน สุพรรณา ประทุมวัน, 2544: 16) ได้สรุปว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน มี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. เป้าหมายการทำงานแบบดั้งเดิม (Traditional Goal) เช่น ชั่วโมงการทำงาน การพักผ่อน การมีการคุ้มครองพิเศษ การกำหนดมาตรการเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน การจัดสวัสดิการซึ่งเป็นหลักเกณฑ์มาตรฐานตามกฎหมาย ซึ่งมาตรการเหล่านี้ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดีขึ้น

2. การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม (Fair Treatment at Work) ซึ่งเป็นความต้องการของพนักงานที่จะได้รับความเป็นธรรม ความยุติธรรมในการทำงาน ทั้งในแง่การกระทำอย่างเป็นธรรมต่อบุคคลในองค์กรและการกระทำอย่างเป็นธรรมต่อบุคคลในสังคม

3. การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ (Influence of Decision) เป็นการให้โอกาสพนักงานได้เข้าไปมีบทบาทในการตัดสินใจในการทำงาน โดยเปิดโอกาสได้แสดงความคิดเห็น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงาน

4. การทำงานที่ท้าทาย (Challenge of Work Content) โดยให้โอกาสพนักงานในการทำงานที่ท้าทายความสามารถ เช่น ให้นักงนามีอิสระในการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการเลือกและกำหนดการทำงานของตนเอง

5. ชีวิตการทำงาน (Work Life) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสำคัญต่อการทำงานกับชีวิตของพนักงาน นั่นคือ การทำงานของพนักงานนั้นจะต้องดำเนินไปตลอดชีวิต ซึ่งในการทำงานนั้นต้องมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับครอบครัวและสังคมของพนักงานด้วย ดังนั้น สถานภาพทางสังคมและความก้าวหน้าในอาชีพและวิถีชีวิตจึงต้องมีความสอดคล้องกัน

Newstrom (2002, อ้างถึงใน พนิดา ศรีโพธิ์ทอง, 2550: 29) กล่าวว่า มิติที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 5 มิติ ซึ่ง Hackman and Oldham ได้พัฒนามาจากเรื่องของลักษณะงานที่ปฏิบัติ(Job Characteristics) จนกระทั่งเพิ่มเป็นคุณค่างาน(Job Enrichment) โดยพบว่า 5 มิติ มีผลต่อการเกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน (ภาพประกอบ1) ดังนี้

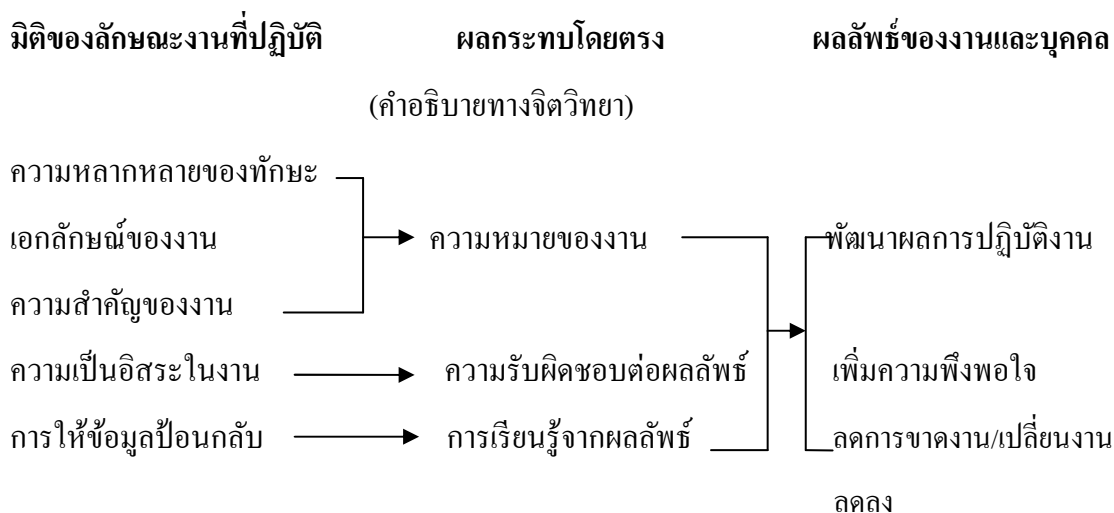
1. ความหลากหลายของทักษะ(Skill Variety) คือ การที่พนักงานได้ทำงานและเกิดการเรียนรู้ในทักษะที่หลากหลาย

2. เอกลักษณะของงาน (Task Identity) คือ การที่พนักงานได้รับอนุญาตให้ทำงานและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดงานโดยเสร็จสมบูรณ์

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) คือ การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของงานมีความสำคัญให้แก่องค์กรและสังคม

4. ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ความเป็นอิสระ การมีอำนาจในการตัดสินใจและอำนาจควบคุมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย

5. การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานแก่พนักงานซึ่งอาจทำได้โดยการให้ข้อเสนอแนะ การใช้คำพูดซึ่งอาจเป็นคำชมหรือติก็ได้ แต่ต้องเป็นในทางเสริมสร้างหรือก่อให้เกิดพฤติกรรมทางบวกมากกว่าที่จะเป็นไปได้อันตรงกันข้าม ดังนั้น ข้อมูลป้อนกลับจึงเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้พนักงานตระหนักถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองและปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น



ภาพประกอบ 1 มิติของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีผลกระทบโดยตรงต่อผลลัพธ์ของงานและบุคคล

ที่มา: Newstrom (2002: 247)

Drafke and Kossen (2002, อ้างถึงใน พนิดา ศรีโพธิ์ทอง, 2550: 29) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 14 แนวทาง ดังนี้

1. การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment)
2. การเพิ่มความรับผิดชอบในงาน (Job Enlargement)
3. การเพิ่มคุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงานในระดับบนและระดับล่างให้เหมาะสมและมีการขยายงานระดับล่างให้มีความรับผิดชอบในงานเพิ่มขึ้น (Vertical and Horizontal Loading)
4. บริหารจัดการเกี่ยวกับมิติหลักในงาน (Core Job Dimension) ซึ่งประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significant) ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) และการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)
5. การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน (Job Rotation)
6. การให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมที่หลากหลาย (Cross Training) เพื่อให้พนักงานมีทักษะที่หลากหลาย
7. การให้ข้อมูลป้อนกลับและเสริมแรง (Feedback and Reinforcement)
8. จ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม และมีวันหยุดให้พนักงานอย่างเหมาะสม (Well Pay and Floating Holiday)
9. การมอบอำนาจ (Empoerrment)

10. ให้ความสำคัญแลรับผิดชอบเกี่ยวกับเด็กและคนชราที่มีความเกี่ยวข้องกับพนักงาน (Child and Elder)
11. เปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในงานและสังคม (Change to the Work Environment and Social Environmental)
12. เปลี่ยนแปลงการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน (Ergonomic Change)
13. มีโปรแกรมการทำงานที่ดี (Wellness Program) ที่ทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่องาน
มผลผลิตที่สูงขึ้น ลดอัตราการขาดงาน ลดระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เป็นต้น
14. มีสภาพแวดล้อมที่สวยงามและพนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมตัว (Aesthetics and Personalization)

1.2.2 ความหมาย แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความหมายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษา และค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) พบว่า มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนี้

Organ (1987: 8-13 อ้างถึงใน สญาชู ธีระวณิชตระกูล, 2547: 23) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ ที่บุคลากรต้องปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรกำหนด โดยสมาชิกกระทำ ขึ้นด้วยตนเองด้วยความเต็มใจและ หรือสร้างสรรค์พฤติกรรมดังกล่าวขึ้นมาเอง

Luthans (1998: 148 อ้างถึงใน แพรภักทร, 2553) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมกรทำงานของพนักงานที่มีส่วนร่วมกับองค์กรเกินกว่า บทบาทหน้าที่ในการทำงานผลจากพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผล การปฏิบัติงาน และความมีประสิทธิภาพขององค์กร

Schnake and Dumler (1997: 220 อ้างถึงใน ณัฐยา ไพรสงบ, 2546: 25) ได้ให้ความหมาย ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

Munchinsky (1996: 280-281 อ้างถึงใน แพรกัทธ, 2553) กล่าวโดยสรุปว่าในการวิจัยเกี่ยวกับองค์การมีการค้นพบสิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับพนักงานอย่างหนึ่ง นั่นคือ พนักงานบางคนได้แสดงถึงประสิทธิผลและความผาสุกที่ได้รับจากองค์การ โดยการปฏิบัติหน้าที่ให้เหนือความคาดหมายที่องค์การได้อธิบายไว้ในตัวงาน ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นเรียกว่า “Organizational Citizenship Behavior” หรือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งหมายถึง “พฤติกรรมตามความต้องการของสังคมภายในองค์การ” (Prosocial Organizational Behavior) และ “พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท” (Extra Role Behavior)

วรมน เดชเมธาวิพงษ์ (2544: 26) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยที่องค์การไม่ได้กำหนดเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การ และส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การให้มีประสิทธิภาพ พฤติกรรมพิเศษนอกเหนือบทบาทเหล่านี้ส่วนใหญ่มักไม่ได้รับอิทธิพลจากระบบรางวัลหรือลงโทษขององค์การ

แนวความคิด และทฤษฎีของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Graham (1991 อ้างถึงใน นนทกานต์ วุฒิอารีย์, 2547: 28) ได้จำแนกองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้เป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเชื่อฟัง (Obedience) หมายถึง การเคารพกฎระเบียบ แบบแผน ระบบการทำงานขององค์การ มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามข้อบังคับ รวมถึงเคารพกฎหมาย

2. พฤติกรรมความภักดี (Loyalty) พฤติกรรมการสร้างความผาสุกให้เกิดขึ้นในองค์การ สนับสนุนค่านิยมของการให้เป็นรูปธรรม นอกจากนี้บุคลากรที่มีความภักดีจะปกป้ององค์การและมีความพยายามทำงานเพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานต่อไปได้

3. พฤติกรรมมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ มีความรับผิดชอบในงาน คอยติดตามข้อมูลข่าวสาร หรือปัญหาที่อาจเกิดกับองค์การ สนใจแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นระหว่างสมาชิกองค์การด้วยกัน รวมถึงกระตุ้นให้ผู้อื่นปฏิบัติด้วยเช่นกัน

Podsakoff and others (2000: 516-526 อ้างถึงใน รูปนรินทร์ แสงศิลา, 2551: 11-12) ได้สรุปองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) เป็นการช่วยเหลือบุคคลในการทำงานด้วยความเต็มอกเต็มใจ การอำนวยความสะดวกให้บุคคล การช่วยเหลือและความร่วมมือกับบุคคลอื่น เฉพาะความหมายของการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน และการช่วยเหลือลูกค้า นอกจากนี้ยังหมายถึงความมีมารยาท การกระทำที่ช่วยเหลือการป้องกันและการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการสนับสนุนในความสำเร็จของผู้ร่วมงานและการพัฒนาวิชาชีพซึ่งแสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำ

2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นการแสดงออกของบุคคลด้วยความเต็มใจในการอดทนต่อความไม่สุขสบายในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่างๆ ที่ไม่เป็นไปตามทิศทางที่ควรจะเป็น ใ้ให้การยอมรับความคิดเห็นของความคิดของสมาชิกในกลุ่ม เสียสละความสนใจของตนเอง เพื่อให้เกิดผลดีในกลุ่มงาน การช่วยเหลือและการร่วมมือกับบุคคลอื่น เฉพาะความหมายของความสุภาพต่อองค์กรและการไม่บ่น

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization Loyalty) เป็นการแสดงถึงการมีโมติวีตอันดีและการป้องกันองค์กร การสนับสนุนส่งเสริม และการปกป้องพิทักษ์โครงสร้างหน้าที่เป็นรูปธรรมขององค์กร การป้องกันเหตุจากปัจจัยภายนอก

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organization Compliance) เป็นการติดตามกฎระเบียบและวิธีการ รวมถึงกระบวนการในองค์กรที่ได้ซึมซับเข้าไปในตัวบุคคล ทำให้บุคคลนั้นยอมรับกฎกติกาของบริษัท รวมถึงข้อปฏิบัติ วิธีการทั้งหมดของงาน โดยกฎกติกาเหล่านั้นเป็นกฎกติกาที่ไม่มีบุคคลใดฝ่าฝืนติดตามการกระทำ

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) เป็นการแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล และการออกแบบนวัตกรรมที่มุ่งในการพัฒนางาน หรือผลการปฏิบัติขององค์กร การทำงานหนัก และการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน

6. การทำความดีให้สังคมในองค์กร (Civic Virtue) เป็นการแสดงความเต็มใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์กร การฝ่าฝืนติดตามสภาพแวดล้อมต่างๆ ขององค์กรที่อาจส่งผลกระทบต่อ

องค์การ การแสดงพฤติกรรมเช่นนี้เป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นว่าบุคคลรู้สึกผูกพันกับองค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าขององคกรด้วย

7. การพัฒนาตนเอง (Self Development) เป็นการที่บุคคลพัฒนาตนเองโดยการค้นคว้าเพิ่มเติม การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถเพื่อนำมาใช้ในการทำงาน การเข้ารับการอบรมต่างๆ เป็นต้น

George and Brief และ **George and Jones** (1992, 1999 อ้างถึงใน แพรภัทร, 2553) ได้จัดรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้เป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping Coworker) คือ รูปแบบการให้ความช่วยเหลือด้วยความสมัครใจ ซึ่งสมาชิกในองค์การจัดให้เกิดความสะดวกสบายต่อบุคคลอื่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมาย รวมทั้งพฤติกรรมความช่วยเหลือเพื่อร่วมงานในกรณีที่ต้องทำงานเกินกำลัง บอกถึงข้อผิดพลาด และการละเลย โดยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เมื่อสิ่งนั้นไม่ต้องการให้ทำต่อไป

2. พฤติกรรมความภาคภูมิใจต่อองค์การ (Spreading Goodwill) เป็นวิธีการที่สมาชิกในองค์การสมัครใจที่จะทำ และนำมาสู่ประสิทธิผลในองค์การ โดยผ่านความพยายามที่จะนำเสนอองค์การของเขาผ่านชุมชน อย่างไรก็ตามการอธิบายให้คนสนับสนุนองค์การ ดูแล และอธิบายสินค้าและบริการขององค์การว่าเป็นสิ่งที่มีคุณภาพสูง และมีการตอบสนองกับความต้องการของลูกค้า มีการขยายมิตรภาพทางธุรกิจ ซึ่งจะนำมาสู่ประสิทธิผลขององค์การ โดยรับรองว่าองค์การจะได้รับทรัพยากรที่จำเป็นจากกลุ่มผู้ถือหุ้น

3. พฤติกรรมการให้คำแนะนำ (Making Constructive Suggestions) การให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์ พฤติกรรมที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจในเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์การการจัดการงานที่มีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น การปรับโครงสร้างองค์การของหน่วยงานให้ดีขึ้นเพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงของลูกค้า ผู้ทำงานผู้ซึ่งผูกพันกับรูปแบบการตอบสนองขององค์การ ความพยายามที่จะค้นหาเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคคล กลุ่ม องค์การ

4. พฤติกรรมการปกป้ององค์การ (Protecting the Organization) เป็นการปฏิบัติด้วยความสมัครใจของสมาชิกในองค์การที่ปกป้อง หรือรักษาชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การรายงานสิ่งทีก่อให้เกิดความเสี่ยงในการเกิดไฟไหม้ ความปลอดภัยจากการลือคประตุ รายงานสิ่งที่น่าสงสัย หรือ

กิจกรรมที่ก่อให้เกิดอันตราย การเริ่มให้มีการตรวจเช็คกระบวนการผลิตเมื่อมีพนักงานได้รับบาดเจ็บ

Organ and Bateman (1991 อ้างถึงใน พนิดา ศรีโพธิ์ทอง, 2550: 37-38) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่างๆ 5 ด้านดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ

2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) เพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน โดยการกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น ดังนั้นจึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติส่วนรวมร่วมกัน

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนและอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน ความเครียด หรือความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เช่น ทั้งที่พนักงานมีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องสิทธิความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ต่อองค์กรหรือผู้บริหารได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์ดังกล่าวจะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยการสนใจในการปฏิบัติงานเขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กร เช่น การมีส่วนร่วมและสนใจเข้าร่วมประชุม ความสามารถในการเก็บความลับได้ การมีความรู้สึกที่ต้องการพัฒนาองค์กรและมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายขององค์กร ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ไม่ใช่เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่สำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

วาท วิลาวรรณ (2546: 44 อ้างถึงใน ปิ่นปัทมา ครูทพันธุ์, 2550: 30) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอาจช่วยเพิ่มผลสำเร็จขององค์กรเพราะพฤติกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งหล่อลื่นกลไกทางสังคม(Social machinery)ขององค์กร ลดความฝืดและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ (Borman and Motowidlo, 1993; quated in Podsakoff, Aheame and Mackenzie, 1997) โดย

1. ลดความจำเป็นในการต้องดูแลรักษาทรัพยากรที่หายากซึ่งมีผลต่อการซ่อมบำรุงรักษา (Organ, 1988)
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร โดยเกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น (Borman and Motowidlo, 1993; Organ, 1988)
3. ช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับเพื่อนร่วมงานและระบบจัดการ (Mackenzie, Podsakoff and Fetter, 1991, 1993; Organ, 1988; Podsakoff and Mackenzie, 1994)
4. ช่วยให้เกิดแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการประสานกิจกรรมระหว่างสมาชิกในทีมงานและข้ามกลุ่มงาน (Karambayya, 1989; Smith et al., 1989)
5. เพิ่มความสามารถขององค์กรที่จะดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีที่สุด โดยการทำให้องค์กรเป็นสถานที่ทำงานที่น่าทำงานด้วยมากขึ้น (George and Bettenhausen, 1990; Organ, 1988)

สฎายุ ชีระวิชิตระกุล (2547: 19-20) ได้สรุปผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร(Consequences of organizational citizenship behavior) จากการผลศึกษาของนักวิชาการหลายท่านได้ผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2 ด้าน คือ

1. ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อบุคคล มีการศึกษาเป็นจำนวนมากพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน(Organ & Ryan 1995, pp.775-802)ซึ่งส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์กร ด้านของผลการปฏิบัติงานพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติ (Podsakoff, Aheame & MacKenzie 1997, p. 262) และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของSchnake & Dumler 1997 อ้างถึงใน ลาวัลย์พร้อมสุข, 2544, หน้า 33 ที่พบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีแนวโน้มที่จะถูกผู้บังคับบัญชาประเมินว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดีกว่า สรุปได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อบุคคล คือ ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่

ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงกว่าผู้ร่วมงานอื่น ๆ

2. ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อประสิทธิผลขององค์การ (Organizational performance & success) Podsakoff, Ahearne & Mackenzie (1997, pp. 263-264) ได้สรุปว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรง ในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การเนื่องจาก

2.1 เป็นการลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียว ใ้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท

2.2 ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพในด้านการจัดการ

2.3 มีทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด มีเป้าหมายมุ่งไปในการสร้างผลงาน

2.3.1 มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายใน และภายนอกกลุ่มงาน

2.3.2 ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากมีการช่วยเหลือในการทำงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้ครบวงจร อันทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น

2.3.3 สามารถรักษา และดึงดูดใ้บุคลากรที่ดีใ้คงอยู่ในองค์การสนับสนุนความคงที่เพิ่มเสถียรภาพของการปฏิบัติงานในองค์การ

จากที่กล่าวมาเห็นได้ว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีส่วนช่วยใ้เกิดประสิทธิผลขององค์การ (Organ 1988, p.4; MacKenzie, Podsakoff, & fetter 1991, p. 123;

Netemeyer et al. 1997, p.86) ซึ่งแสดงใ้เห็นชัดเจนมากกว่าผลงานเฉพาะบุคคล

จากรายงานผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสำคัญต่อองค์การ ทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในองค์การมีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน คนในองค์การมีการปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการปรับเปลี่ยน

วิริยธี ธรรมนารถสกุล (2546: 54) ได้สรุปว่ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือเป็นการกระทำที่ ก)ตัดสินใจด้วยตนเอง ข) ไม่ตระหนักถึงผลตอบแทนในระบบรางวัลขององค์การ ค)ส่งเสริมและสนับสนุนใ้การทำหน้าที่ในองค์การมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น(Organ, 1988: 5) หรือกล่าวได้ว่เป็นการกระทำที่ส่งเสริมการ

ปฏิบัติงานตามหน้าที่ทั้งสภาพแวดล้อมทางด้านสังคมและด้านจิตใจในองค์กร(Organ, 1997: 88-89, 95) มีนักวิชาการจำนวนมากที่ศึกษาเกี่ยวกับ OCB และให้ข้อสรุปว่า OCB เป็นพฤติกรรมส่งเสริมทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์กร ด้วยเป็นพฤติกรรมที่ช่วยในการเสริมสร้างให้องค์กรมีประสิทธิภาพและสร้างเสริมการทำงานเป็นทีม และการคงไว้ซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล และยังช่วยส่งเสริมให้องค์กรสามารถปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี

1.2.3 ประวัติกรมศุลกากร สำนักงานศุลกากรภาคที่4 และด่านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดน

ภาคใต้

กิจการภาษี หรือการศุลกากร มีมาตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัย จากหลักฐานศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง เรียกว่า "จกอบ" ต่อมาสมัยกรุงศรีอยุธยา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านตรวจเก็บภาษี ขาเข้า ขาออกเฉพาะเรียกว่า พระคลังสินค้า มีสถานที่สำหรับการภาษีเรียกว่า ขนอน เก็บภาษีจากระวางบรรทุกสินค้า เมื่อเข้าสู่ยุครัตนโกสินทร์ในรัชสมัยสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวมีการประมวลผูกขาดการเรียกเก็บภาษีอากร เรียกว่า "ระบบเจ้าภาษีนาอากร" และสถานที่เก็บภาษีเรียกว่า "โรงภาษี" ต่อมาสมัยรัชกาลที่ 4 การติดต่อค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น มีการทำสนธิสัญญาเบาริ่งที่เกี่ยวกับศุลกากร คือ ยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือเปลี่ยนมาเป็นเก็บภาษีสินค้าขาเข้า เรียกว่า "ภาษีร้อยชักสาม" ส่วนสินค้าขาออกให้เก็บตามที่ระบุในท้ายสัญญาเป็นชนิดไป มีการตั้งโรงภาษีเรียกว่า ศุลกสถาน (Customs House) ขึ้นเป็นที่ทำการศุลกากร

ยุคใหม่ของศุลกากรไทยเริ่มในปี พ.ศ. 2417 เมื่อรัชกาลที่ 5 ทรงจัดตั้ง หอรัษฎากรพิพัฒน์ เป็นสำนักงานกลางในการรวบรวมรายได้ของแผ่นดิน งานศุลกากรซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษีขาเข้าขาออกเป็นรายได้ของรัฐอยู่ในความควบคุมดูแลของหอรัษฎากรพิพัฒน์ ถือเป็นก่อดั้งกรมศุลกากรงานศุลกากรได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อมาได้ย้ายสถานที่ตั้งมายัง กรมศุลกากร คลองเตยในปัจจุบัน

ในช่วงเวลาที่ผ่านม้อตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งเดิมกรมศุลกากรมีภารกิจหลัก คือจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นนอกราชอาณาจักรเพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและดูแลป้องกันปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากรเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมายและ

เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต และในปัจจุบันกรมศุลกากร ได้รับบทบาทและหน้าที่มาเป็นการมุ่งเน้นพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ ควบคู่กันนั้นกรมศุลกากรได้พัฒนาระบบงานการจัดองค์การ นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ(กรมศุลกากร, 2554) ดังวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรมศุลกากร

วิสัยทัศน์

ศุลกากรมาตรฐานโลก เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศและปกป้องสังคม

พันธกิจ

1. ให้บริการทางศุลกากรที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐานโลก
2. ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและการแข่งขันของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากร
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมทางศุลกากรเพื่อปกป้องสังคม
4. จัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส

สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ตั้งอยู่บริเวณริมทะเลสาบสงขลา ถนนนครใน อำเภอเมืองจังหวัดสงขลา ที่ทำการเป็นอาคาร 2 ชั้นทรงไทยโบราณ เดิมใช้เป็นที่ทำการร่วมกับด้านศุลกากรสงขลา แต่ปัจจุบันด้านศุลกากรสงขลาได้ย้ายไปอยู่ที่บริเวณท่าเรือน้ำลึกสงขลา อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา อาคารดังกล่าวจึงใช้เป็นที่ทำการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เพียงหน่วยงานเดียว

สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เดิมเป็นส่วนราชการระดับกอง จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2461 ภายหลังจากที่ได้โอนด้านเก็บภาษีในมณฑลปักษ์ใต้จากกรมสรรพากรมาขึ้นกับกรมศุลกากร ในอดีตใช้ชื่อว่า “ศุลกากรมณฑลนครศรีธรรมราช” เป็นส่วนราชการส่วนท้องถิ่นอยู่ในบังคับบัญชาของ “ศุลกากรมณฑลนครศรีธรรมราช” ในขณะนั้นมีด้านศุลกากรในสังกัด คือ “ด้านศุลกากรบ้านดอน ด้านศุลกากรหลังสวน ด้านศุลกากรชุมพร ด้านศุลกากรสงขลา ด้านศุลกากรปากพนัง และด้านศุลกากรเกาะยาว” ต่อมาได้ผนวกรวมเข้ากับศุลกากรมณฑลปัตตานีใช้ชื่อว่า “กองข้าหลวงตรวจการศุลกากรภาค 1” หัวหน้าส่วนราชการเรียกว่า “ข้าหลวงตรวจการศุลกากรภาค 1” และมีการเปลี่ยนชื่อและสังกัดดังนี้

ปี พ.ศ. 2505 เปลี่ยนชื่อส่วนราชการเป็น “ศุลกากรเขต 1 สงขลา” ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ที่ทำการศุลกากรเขต 1” หัวหน้าส่วนราชการยังคงเรียกว่า “ศุลกากรเขต 1” ซึ่งมีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ปี พ.ศ. 2516 เปลี่ยนเป็นราชการบริหารส่วนกลาง เรียกว่า “สำนักงานศุลกากรเขต 1” หัวหน้าส่วนราชการยังคงเรียกว่า “ศุลกากรเขต 1”

ปี พ.ศ. 2526 เปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักงานศุลกากรภูมิภาคที่ 1” หัวหน้าส่วนราชการเรียกว่า “ผู้อำนวยการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1”

ปี พ.ศ. 2533 ได้มีพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากรกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2533 กระจายพื้นที่รับผิดชอบของศุลกากรภูมิภาคออกเป็น 5 สำนักงาน และเป็นเหตุให้สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 เปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักงานศุลกากรภูมิภาคที่ 4” หัวหน้าส่วนราชการเรียกว่า “ผู้อำนวยการสำนักงานศุลกากรภูมิภาคที่ 4”

ปี พ.ศ. 2538 ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2538 กำหนดราชการภายในกรมศุลกากรเป็น “สำนัก” และได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4” โดยมีตำแหน่ง “ผู้อำนวยการสำนัก” เป็นหัวหน้าส่วนราชการ รับผิดชอบพื้นที่ 8 จังหวัดภาคใต้ ด้านฝั่งทะเลตะวันออก(อ่าวไทย) มีด้านศุลกากรในสังกัดรวม 14 ด้าน

ปี พ.ศ. 2545 ได้มีประกาศกระทรวงการคลัง ลงวันที่ 28 ตุลาคม 2545 กำหนดและแบ่งส่วนราชการตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง อาศัยอำนาจตาม พ.ร.บ.บริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 แก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ.บริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2543 กำหนดพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบ 11 จังหวัดภาคใต้ทั้งด้านฝั่งทะเลตะวันออกและตะวันตก คือ จังหวัดนครศรีธรรมราช, พัทลุง, ปัตตานี, ยะลา, นราธิวาส, ภูเก็ต, พังงา, กระบี่, สตูล และตรัง โดยผนวกรวมพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 5 เดิม(ยกเลิกไปแล้ว)จำนวน 5 จังหวัดด้านฝั่งทะเลตะวันตก(ทะเลอันดามัน)เข้ามาไว้ในสังกัด ปัจจุบันสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีด้านศุลกากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 16 ด้าน ตั้งแต่วันที่ 28 ตุลาคม 2545 เป็นต้นไป (สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4, 2554) ประกอบด้วย

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1. ด้านศุลกากรภูเก็ต | 2. ด้านศุลกากรท่าอากาศยานภูเก็ต |
| 3. ด้านศุลกากรกันตัง | 4. ด้านศุลกากรกระบี่ |
| 5. ด้านศุลกากรสตูล | 6. ด้านศุลกากรวังประจัน |
| 7. ด้านศุลกากรนครศรีธรรมราช | 8. ด้านศุลกากรลิซล |
| 9. ด้านศุลกากรสงขลา | 10. ด้านศุลกากรท่าอากาศยานหาดใหญ่ |

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| 11. ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ | 12. ด้านศุลกากรสะเดา |
| 13. ด้านศุลกากรปัตตานี | 14. ด้านศุลกากรเบตง |
| 15. ด้านศุลกากรตากใบ | 16. ด้านศุลกากรสุโขทัย |

ด้านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์

ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์เป็นด้านศุลกากรทางบก มีอาณาเขตติดกับรัฐเปอร์ลิส ประเทศมาเลเซีย ในครั้งแรกตั้งขึ้นเป็นด่านตรวจปาดังเบซาร์ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2461 ต่อมาปี พ.ศ. 2474 ได้ถูกกำหนดให้เป็นด่านพรมแดนของท่ากรุงเทพฯ ตามกฎกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 จนกระทั่งปี พ.ศ. 2481 จึงกำหนดขึ้นเป็นด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ ตามกฎกระทรวงการคลัง ลงวันที่ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2481 โดยใช้สถานที่ของสถานีรถไฟร่วม(สถานี 1)ปาดังเบซาร์ ซึ่งอยู่ในดินแดนของประเทศมาเลเซียเป็นที่ทำการด้านศุลกากรตามสัญญาระหว่างรัฐบาลสหพันธรัฐมลายูกับรัฐบาลสยาม ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการเดินรถไฟระหว่างพระราชอาณาจักรสยามกับเมืองกลันตัน ไทรบุรี เปอร์ลิส และสหพันธรัฐมลายู ต่อมาในปี พ.ศ. 2513 ได้สร้างอาคาร ที่ทำการด้านศุลกากรบนพื้นที่ 17.36 ไร่ ซึ่งเป็นที่เช่าจากสุขาภิบาลตำบลปาดังเบซาร์ และในปีงบประมาณ 2538 กรมศุลกากรได้อนุมัติให้ปรับปรุงอาคารที่ทำการด้านศุลกากร คลังสินค้า ลานตรวจสินค้า และบ้านพักข้าราชการ ให้มีความเหมาะสมเพื่อรองรับการขยายตัวปริมาณงานของด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ให้มากยิ่งขึ้น (สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4, 2554)

ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1. จัดเก็บภาษีอากรและปฏิบัติพิธีการเกี่ยวกับสินค้าที่นำเข้าและส่งออกทางด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ ให้เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ
2. นำส่งเงินรายได้ทุกประเภท ไปยังคลังจังหวัดตามระเบียบข้อบังคับ
3. ทำหน้าที่เบิกจ่ายเงินตามระเบียบว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินจากคลังจังหวัด
4. ตรวจสอบปล่อยสินค้าที่นำเข้า – ส่งออก รวมตลอดถึงการเก็บรักษาและจำหน่ายของกลาง และของ

ตกค้างให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ

5. ดำเนินการเกี่ยวกับคดีและการจ่ายเงินสินบน – รางวัล
6. จัดการตรวจตราและควบคุมกิจการของด่านตรวจและด่านพรมแดน ซึ่งอยู่ในความควบคุมของด่านศุลกากร
7. ทำหน้าที่ป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากรภายในเขตอำนาจด้านฯ หรือตามที่ได้รับคำสั่งจากหน่วยเหนือ
8. ร่วมมือประสานงานกับส่วนราชการต่าง ๆ

ด่านศุลกากรสะเดา

ด่านศุลกากรสะเดา เป็นด่านศุลกากรทางบก อยู่ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง มีอาณาเขตติดกับด่าน Bukit Kayu Hitam ของรัฐเคดาห์ ประเทศมาเลเซีย ในอดีตด่านศุลกากรสะเดาเรียกว่า “ด่านเก็บภาษีสะเดา” อยู่ในบังคับของกรมสรรพากร กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ โดยมีการเปลี่ยนชื่อและสังกัด ดังนี้

ปี พ.ศ. 2462 โอนด่านเก็บภาษีในมณฑลปักษ์ใต้ทั้งหมดจากกรมสรรพากรมาสังกัดกรมศุลกากร “ด่านเก็บภาษีสะเดา” จึงขึ้นกับกรมศุลกากร

ปี พ.ศ. 2474 กฎเสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2474 กำหนดให้ “ด่านเก็บภาษีสะเดา” เป็นด่านพรมแดนท่ากรุงเทพฯ

ปี พ.ศ. 2481 “ด่านเก็บภาษีสะเดา” เปลี่ยนชื่อเป็น “ด่านศุลกากรสะเดา” ตามกฎเสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ลงวันที่ 21 กรกฎาคม 2481

ปี พ.ศ. 2501 ทำพิธีเปิดที่ทำการด่านศุลกากรสะเดาอย่างเป็นทางการ บริเวณสามแยกอำเภอสะเดา และใช้เป็นที่ทำการมานานถึง 26 ปี

ปี พ.ศ. 2527 ย้ายที่ทำการด่านศุลกากรสะเดามาอยู่ที่บ้านคลองพรวน ถนนกาญจนวนิช ตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา และใช้เป็นที่ทำการมาจนถึงปัจจุบัน

ปี พ.ศ. 2534 ก่อสร้างอาคารที่ทำการด่านพรมแดนสะเดา จำนวน 2 หลัง เป็นอาคารที่ทำการด่านพรมแดนขาเข้าและขาออก

ปี พ.ศ. 2536 เปิดใช้ด่านพรมแดนสะเดาอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2536 จนถึงปัจจุบัน

ปัจจุบันด่านศุลกากรสะเดาตั้งอยู่ที่ถนนกาญจนวนิช ตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา มีด่านพรมแดนตั้งอยู่ที่บ้านคลองพรวน อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ด่านศุลกากรสะเดามีเขตพื้นที่รับผิดชอบ คือ อำเภอสะเดา (ประกอบด้วย 6 ตำบล คือ ตำบลสำนักขาม ตำบลสำนักเต้ว ตำบลสะเดา ตำบลปรึก ตำบลพังลา ตำบลเขามิเกียรติ) และอีก 2 อำเภอของจังหวัดสงขลา คือ อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย (ด่านศุลกากรสะเดา, 2554)

เวลาเปิด – ปิดด่านพรมแดนสะเดา

- เปิดเวลา 05.00 นาฬิกา
- ปิดเวลา 23.00 นาฬิกา

ด่านศุลกากรสะเดา มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

ภารกิจหลัก

- รับผิดชอบพิธีการศุลกากรและจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทแก่ของที่นำเข้า - ส่งออก
- ป้องกันและปราบปรามการลักลอบหลีกเลี่ยงหนีศุลกากร และปกป้องความปลอดภัยทางสังคม
- อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติตามพิธีการศุลกากร สำหรับรถยนต์ส่วนบุคคลและรถยนต์โดยสารต่างประเทศที่เดินทางเข้า - ออก เพื่อการท่องเที่ยว
- ให้คำปรึกษาและส่งเสริมการส่งออกในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ กฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากร (ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องอีกประมาณ 50 ฉบับ)

ภารกิจที่ได้รับมอบหมายพิเศษ

- เป็นหน้าด่านหลักในการสนธิกับหน่วยราชการอื่นๆ ในการรักษาความมั่นคงของประเทศ
- ได้รับมอบอำนาจในการเจรจาประเทศมาเลเซียในด้านศุลกากรเพื่อส่งเสริมการค้าและการท่องเที่ยวของทั้งสองประเทศ
- วิเคราะห์ตัวเลขทางเศรษฐกิจเพื่อให้จังหวัดสงขลาใช้ในการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมการค้าชายแดน
- เป็นหน่วยงานหลักในคณะกรรมการชายแดนของกระทรวงกลาโหมในระดับพื้นที่และระดับประเทศ

- เป็นหน่วยงานหลักในการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยนายด่านศุลกากรเป็นผู้บริหารสูงสุด (Chief Executive Officer : CEO) ในระดับด่านศุลกากร
- ดำเนินโครงการสร้างด่านศุลกากรสะเดาแห่งใหม่

ด่านศุลกากรปัตตานี

ด่านศุลกากรปัตตานี เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 กรมศุลกากรกระทรวงการคลัง เป็นด่านศุลกากรทางทะเลด้านอ่าวไทย ตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2445 ในอดีตเป็น "ด่านเก็บภาษีปัตตานี" สังกัดกรมสรรพากร กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2462 ได้มีการโอนด่านเก็บภาษีในมณฑลปักษ์ใต้ทั้งหมดจากกรมสรรพากรมาขึ้นกับกรมศุลกากร ตั้งแต่นั้นมา "ด่านเก็บภาษีปัตตานี" จึงสังกัดกรมศุลกากรและตั้งขึ้นเป็นด่านศุลกากรปัตตานี ต่อมาปี พ.ศ. 2462 ได้มีกฤษฎีกาตราพระราชวังพระคลังมหาสมบัติ ลงวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2469 กำหนดให้ด่านศุลกากรปัตตานีขึ้นอยู่กับมณฑลปัตตานี ด่านศุลกากรปัตตานีมีที่ทำการเดิมตั้งอยู่ ณ ปากแม่น้ำปัตตานี อำเภอสะบารัง จังหวัดปัตตานี จนกระทั่งปี พ.ศ.2539 ได้มีการสร้างอาคารที่ทำการด่านศุลกากรปัตตานีใหม่ พร้อมบ้านพักและคลังของกลางบนที่ดินสาธารณประโยชน์บริเวณปากอ่าวปัตตานี ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี และใช้เป็นที่ทำการจนถึงปัจจุบัน (สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4, 2554)

ด่านศุลกากรปัตตานี มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ดำเนินการด้านพิธีการนำเข้า – ส่งออก จัดเก็บภาษีอากรและการตรวจปล่อยของด่านศุลกากร ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ
2. เก็บรักษาสินค้าที่นำเข้า – ส่งออก รวมตลอดถึงการเก็บรักษาและจำหน่ายของกลางและของตกค้างให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับคดี และจ่ายเงินสินบนรางวัล
4. ทำหน้าที่ป้องกันและปราบปรามลักลอบหนีศุลกากรภายในเขตอำนาจของด่านฯ หรือตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากกรมศุลกากร

ด้านศุลกากรเบตง

ด้านศุลกากรเบตง เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เดิมเป็นด่านพรมแดนของท่ากรุงเทพ จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายพิธีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2474 ตั้งอยู่ที่บ้านกาแป๊ะสุลุ ต.เบตง อ.เบตง จ.ยะลา ต่อมาได้มีกฎกระทรวงการคลัง ฉบับที่ 1 ลงวันที่ 21 กรกฎาคม 2481 จัดตั้งด้านศุลกากรเบตงขึ้น ทำให้ด่านพรมแดนเบตงเปลี่ยนฐานะเป็นด่านพรมแดนของด้านศุลกากรเบตง แทนท่ากรุงเทพ ด้านศุลกากรเบตงมีอาณาเขตติดต่อกับกิ่งอำเภอปึงกาลันสุลุ รัฐเปรัก ประเทศมาเลเซีย ด้านศุลกากรเบตงมีพื้นที่รับผิดชอบ 4 อำเภอ กับ 1 กิ่งอำเภอ คือ อำเภอเบตง, อำเภอบันนังสตา, อำเภอธารโต, อำเภอกาบัง และกิ่งอำเภอกรงปินัง (ด้านศุลกากรเบตง, 2554)

ด้านศุลกากรเบตงมีการให้บริการพิธีการทางศุลกากร ดังนี้

1. พิธีการส่งออก
2. พิธีการนำเข้า
3. ระบบการผ่านพิธีการ EDI
4. พิธีการนำเข้ายานพาหนะส่วนบุคคล
5. พิธีการนำเข้าของเอกสิทธิ์
6. พิธีการ A.T.A. CARNET
7. ใบสุทธินำกลับ
8. การชำระภาษีอากร
9. การทำบัตร SMART CARD
10. พิธีการศุลกากรไร้เอกสาร
11. พิธีการนำเข้าของใช้ในบ้านเรือน

ด้านศุลกากรตากใบ

ด้านศุลกากรตากใบ เป็นด้านศุลกากรทางทะเล อยู่ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง มีอาณาเขตติดต่อกับท่าเป็งกาลันกูโบว์ รัฐกลันตัน ประเทศมาเลเซีย โดยมีแม่น้ำโก-ลกเป็นเส้นกั้นเขตแดน ด้านศุลกากรตากใบตั้งขึ้นตามกฎหมายพิธีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 ในปี พ.ศ. 2479 กรมศุลกากรได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ศุลกากรไปปฏิบัติหน้าที่นายด่านศุลกากร ที่ทำการด้านศุลกากรตากใบครั้งแรก

ตั้งอยู่ริมแม่น้ำตากใบ หมู่ที่ 3 ตำบลเจ๊ะเห อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส และต่อมาได้ย้ายไปสร้างที่ทำการใหม่ ณ บ้านตาบา หมู่ที่ 1 ตำบลเจ๊ะเห อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ต่อมากองทัพภาคที่ 4 ได้สร้างศูนย์ราชการขึ้นตามนโยบายความมั่นคงแห่งชาติเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ อาคารในปัจจุบัน โดย กรป.กลางได้ส่งมอบให้กรมชนารักษ์ดูแลและจัดสรรให้ส่วนราชการต่างๆ เข้าใช้ประโยชน์ กรมชนารักษ์ได้จัดสรรให้ด้านศุลกากรตากใบ ด้านตรวจพืชตากใบ และด้านตรวจคนเข้าเมืองตากใบ มีพื้นที่ทั้งหมด 36 ไร่เศษ โดยเปิดทำการเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2530

ต่อมา ได้มีประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กำหนดและแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวง แบ่งส่วนราชการ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ.2545 ลงวันที่ 28 ตุลาคม 2545 ยุบด้านศุลกากรนราธิวาส รวมเข้ากับด้านศุลกากรตากใบ พร้อมทั้งพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของด้านศุลกากรนราธิวาส ให้อยู่ในความดูแลของด้านศุลกากรตากใบ (สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4, 2554)

ด้านศุลกากรตากใบ เป็นด้านศุลกากรที่ปฏิบัติพิธีการทั้งทางบกและทางทะเล มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. ให้บริการในทางศุลกากรกับการนำเข้าและส่งออกทุกประเภท ของขอกินอากรขาเข้า และของมีทัณฑ์บน
2. ป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากรยาเสพติดให้โทษและวัตถุมีพิษที่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน
3. ส่งเสริมการส่งออกโดยมาตรการทางภาษีอากรและมาตรการทางบริการ
4. เสนอแนะนโยบายและมาตรการการจัดเก็บภาษีต่อกรมศุลกากร
5. ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการข้างเคียงสร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและ ประชาชนในพื้นที่
6. ให้ความร่วมมือกับทางราชการ ในการสร้างความมั่นคงตามแนวบริเวณชายแดนในเขตรับผิดชอบ

ด้านศุลกากรสุโข-ลก

ด้านศุลกากรสุโข-ลก เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ตั้งอยู่ที่ตำบลสุโข-ลก อำเภอสุโข-ลก จังหวัดนราธิวาส อยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของจังหวัดนราธิวาส ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 66 กิโลเมตร และเป็นด้านศุลกากรที่ตั้งอยู่ตอนใต้สุดของประเทศไทย ด้านศุลกากรสุโข-ลก มีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอ

ปาเซมัส รัฐกลันตัน ประเทศมาเลเซีย มีแม่น้ำโก-ลก กั้นเขตแดนไทย - มาเลเซีย ตั้งแต่อำเภอเวียงจนถึงปากแม่น้ำที่อำเภอตากใบ ประชาชนทั้งสองประเทศสามารถข้ามฝั่งไปมาติดต่อกันโดยตลอด

การคมนาคมติดต่อกับประเทศมาเลเซีย สามารถใช้เส้นทางคมนาคมได้ 3 เส้นทาง คือ

1. ทางรถยนต์ ตามเส้นทางสุโหงโก-ลก ข้ามสะพานสุโหงโก-ลก เข้าปาเซมัส
2. ทางรถไฟ ปัจจุบันมีเฉพาะรถไฟขนส่งสินค้า จากสุโหงโก-ลก เข้าปาเซมัส
3. ทางน้ำ ใช้เรือข้ามฟากตามเส้นทางตลอดริมฝั่งแม่น้ำโก-ลก และหากเป็นฤดูร้อน สามารถเดินข้ามแม่น้ำโก-ลกในบางช่วงได้

ด่านศุลกากรสุโหงโก-ลก จัดตั้งขึ้นโดยกฎกระทรวงการคลัง เมื่อปี พ.ศ. 2475 โดยกำหนดให้เป็นที่ยุทธศาสตร์การนำเข้า หรือส่งออกเฉพาะทางรถไฟเท่านั้น มีที่ทำการด่านศุลกากรที่สถานีรถไฟสุโหงโก-ลก

ต่อมาเมื่อวันที่ 26 มกราคม 2546 กรมศุลกากรได้สร้างที่ทำการด่านศุลกากรสุโหงโก-ลก ขึ้นใหม่ ณ เลขที่ 18 ถนนเอเชีย ตำบลสุโหงโก-ลก อำเภอสุโหงโก-ลก จังหวัดนราธิวาส และใช้เป็นที่ยุทธศาสตร์การมาจนถึงปัจจุบัน โดยกระทรวงการคลังได้ออกกฎกระทรวงการคลัง กำหนดให้ด่านศุลกากรสุโหงโก-ลก เป็นที่ยุทธศาสตร์การนำเข้าได้ทุกประเภท และส่งออกได้ทุกประเภทรวมทั้งของที่ ขอคืนอากรขาเข้า และของที่มีทัณฑ์บนทุกประเภท

ด่านศุลกากรสุโหงโก-ลก มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีศุลกากร ค่าธรรมเนียมทางศุลกากร ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิตแก่สินค้านำเข้าและส่งออกตามพิกัดอัตราศุลกากร ประมวลรัษฎากร และอัตราภาษีสรรพสามิต ปฏิบัติพิธีการแก่ของที่นำเข้า - ส่งออกซึ่งของต้องอากร ของยกเว้นอากร ของที่ขอคืนอากรขาเข้า และของที่มีทัณฑ์บนทุกประเภท รวมตลอดถึงการปฏิบัติพิธีการตรวจปล่อยสินค้าผ่านแดนที่ขนส่งทางรถไฟจากปางเบซาร์ ผ่านสถานีรถไฟสุโหงโก-ลก ไปปาเซมัส ประเทศมาเลเซีย หน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากร การหลีกเลี่ยงอากร การฝ่าฝืนข้อห้ามข้อจำกัด และความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารในทางราชการ ให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อสอบถาม หรือนักท่องเที่ยวอีกด้วย (ด่านศุลกากรสุโหงโก-ลก, 2554)

ด่านศุลกากรสุโหงโก-ลก มีด่านตรวจอยู่ในความรับผิดชอบ 2 ด่าน คือ

1. ด่านตรวจพรมแดน ตั้งอยู่เชิงสะพานสุโหงโก-ลก ห่างจากที่ทำการด่านศุลกากร 300 เมตร มีหน้าที่ตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะที่เดินทางผ่านเข้า - ออก ระหว่างประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย และเก็บอากรปากกระวางสำหรับของติดตัวผู้โดยสารที่มีมูลค่าไม่เกิน 20,000 บาท

2. ด้านตรวจบุเกะตา ตั้งอยู่ที่บ้านบาไอะ ตำบลโละจูด อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ห่างจากที่ทำการด่านศุลกากรประมาณ 28 กิโลเมตร มีหน้าที่ในการตรวจค้นยานพาหนะ ป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากร ตามเส้นทางสายบุเกะตา - เวียง - สุไหงปาดี

1.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรอนงค์ วิเศษนคร (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิต พบว่า

1. พนักงานปฏิบัติการมีค่านิยมในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรระดับสูง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง
2. อายุและอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตในการทำงานได้ร้อยละ 26.80

นนทกานต์ วุฒิอารีย์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพแต่ละด้านอยู่ในระดับสูง ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พยาบาลวิชาชีพแต่ละด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลวิชาชีพที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และด้านบูรณาการทางสังคม โดยสามารถร่วมทำนายได้ร้อยละ 16.1 และตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่

สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพด้านพฤติกรรม การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบ ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม กับด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและด้านบูรณาการทางสังคม โดยสามารถร่วมทำนายได้ ร้อยละ 15.4

วัชรินทร์ หนูสมตน (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิต การทำงาน ค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรภายใต้ การปฏิรูประบบราชการไทยกรณีศึกษา: ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขต 9(จังหวัดสงขลา) ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง($x=3.99$, $S.D.=.46$) ระดับค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงานอยู่ในระดับสูง($x=4.08$, $S.D.=.51$) และระดับการรับรู้คุณภาพ ชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง($x=3.22$, $S.D.=.44$)

2. ระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติกับค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงานโดยรวม ($r = .51$, $p < .001$)

3. การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ($r = .47$, $p < .001$)

4. ค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ($r = .37$, $p < .001$)

ประไพพร สิงหเดช (2538: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตใน การทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการคุมประพฤติ ผล การศึกษาสรุปว่า

1. ข้าราชการคุมประพฤติ มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมปานกลาง
2. ข้าราชการคุมประพฤติ มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมสูง
3. ในประเด็นของลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลำดับการเกิด ภูมิลำเนา และเพศ พบว่าผู้ที่มี ภูมิลำเนาในชนบทมีระดับความเกรงใจ สุภาพอ่อนน้อม และความสำนึกในหน้าที่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบสูงกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาในเมืองใหญ่ และเพศหญิงมีระดับความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อแผ่สูง กว่าเพศชาย

4. ในประเด็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรม และเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สุพรรณา ประทุมวัน (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสายพานยางผลการศึกษาสรุพบว่า

1. พนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับดี และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
2. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
3. พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับดีกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .03
4. พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
5. พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สญาญู ชีระวิชชตระกูล (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยรัฐ ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจในงาน ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร และส่งผลทั้งอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
2. ความผูกพันต่อองค์กรส่งอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
3. ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน และส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
4. บรรยากาศขององค์กร ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน และส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
5. ลักษณะงาน ไม่ส่งอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและไม่ส่งอิทธิพลต่อความผูกพัน

ต่อองค์การและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์

6. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่ส่งอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและไม่ส่งอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์

7. ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพและบรรยากาศองค์การ ไม่ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การ และไม่ส่งอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ แต่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานก่อน แล้วจึงส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อไปยังความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

พินดา ศรีโพธิ์ทอง (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน: กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า

1. ความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน
3. ความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกร คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานและคุณภาพชีวิตการทำงานด้านเป้าหมายการทำงานแบบดั้งเดิมสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในภาพรวมได้ร้อยละ 35 ($R^2 = .350$)

ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน: กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งพบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับสายงานปฏิบัติการ อายุงาน และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
2. คุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านและโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
4. ความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01
5. ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ คือ ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การร่วมกันได้ ร้อยละ 3.9

ฐปนรรม์ แสงศิลา (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลอุดรธานี พบว่า

บุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลอุดรธานี มีการปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับบ่อยครั้ง ได้แก่ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้นและด้านการให้ความช่วยเหลือ บุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลอุดรธานีที่มีเพศ ตำแหน่งงาน และเงินเดือนต่างกัน มีการปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไม่แตกต่างกัน แต่บุคลากรทางการแพทย์ที่มีอายุต่างกัน มีการปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความอดทนอดกลั้นและความสำนึกในหน้าที่ แตกต่างกัน และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีประสบการณ์ในการประกอบวิชาชีพแตกต่างกัน มีการปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความสำนึกในหน้าที่ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นและด้านการให้ความร่วมมือ แตกต่างกัน และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีระยะเวลาการทำงานในโรงพยาบาลอุดรธานีต่างกัน มีการปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือแตกต่างกัน โดยสรุป บุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลอุดรธานีมีการปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับบ่อยครั้ง

ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย)พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 4.9 พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬาสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 2.7 พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อมสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 30.5 เมื่อเพิ่มพฤติกรรมในการความช่วยเหลือและพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ประสิทธิภาพในการทำนายผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 39.6 และ 42.0 ตามลำดับ และ ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 4.2

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง พบว่า

1. พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง แต่มีความพึงพอใจในงานด้านรายได้ และด้านโอกาสก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกรูปแบบ อยู่ในระดับสูง ยกเว้นพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี มีพฤติกรรมให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับปานกลาง

3. พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

วรวรรณ บุญล้อม (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ร้อยละ 27.7

1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

1.4 สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. คุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

1.5 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
4. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการจัดการและพัฒนานโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในการมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และพัฒนาให้บุคลากรมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรมากยิ่งขึ้น

1.6 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะกรณีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยได้แบ่งขอบเขตของการวิจัยออกเป็น 3 ด้าน

1) ขอบเขตทางด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 260 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2554)

2) ขอบเขตทางด้านเนื้อหา

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ศึกษา เดือน เมษายน – พฤษภาคม พ.ศ. 2554

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ได้รับมาจากประสบการณ์การทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรด้านบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ โดยจำแนกออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน เงินเดือน และผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับจะต้องเพียงพอต่อการดำรงชีวิตและสอดคล้องกับมาตรฐานทางสังคม

2. สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ มีการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค และมีการกำหนดเป็นกฎระเบียบที่ต้องปฏิบัติร่วมกันเพื่อความปลอดภัย และมีการตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง ความมากมายของโอกาสในการเสริมสร้างความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพ การได้รับข้อมูลความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน โดยการให้บุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง ได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถ

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การได้รับโอกาสในการได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่ที่สูงขึ้น มีโอกาสประสบความสำเร็จในงานตามมุ่งหวัง

5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในองค์กรตามที่ได้รับการมอบหมาย โดยพิจารณาความสามารถได้รับการยอมรับจากกลุ่มผู้ร่วมงาน มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก

6. การรักษาสិทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของบุคลากร บรรยากาศองค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ความสมดุลในการดำรงชีวิต (Total Life Space) หมายถึง ความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายความเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ การแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสมระหว่างการใช้เวลาสำหรับกิจกรรมของตนเอง ครอบครัว สังคม

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) หมายถึง บุคลากรรู้สึกภูมิใจและยอมรับว่าองค์กรของตนมีการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์และมีความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ เป็นต้น ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่า ความสำคัญของงานและอาชีพของบุคลากร

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่ด้านบุคลากรไม่ได้กำหนดเป็นหน้าที่ให้ปฏิบัติอย่างเป็นทางการ แต่เป็นสิ่งที่บุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อด้านบุคลากร โดยไม่มีผลต่อความดีความชอบอย่างเป็นทางการ ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่ทำด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีปัญหาในการทำงานให้สามารถทำงานในหน้าที่ของเขาให้เสร็จสมบูรณ์ภายใต้สถานการณ์ ไม่ปกติ เช่น การแนะนำให้แก่พนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ว่า จะต้องใช้อุปกรณ์ใดบ้าง ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในงานที่คั่งค้าง หรือช่วงที่เพื่อนร่วมงานลาป่วย สับเปลี่ยนวันหยุดให้กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน ไม่ใช่อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง ไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไปเมื่อมีการถกเถียงหรือช่วยจากบุคคลอื่น มีความเห็นอกเห็นใจบุคคลอื่น และจัดข้อมูลข่าวสารให้ผู้ที่ต้องการเกี่ยวกับตารางการทำงาน

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีความอดทนต่อปัญหาหรือความไม่สะดวกสบายที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และอุปสรรคในการทำงานโดยปราศจากความไม่พอใจ

4. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานทำงานตามภาระหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นบทบาทและปฏิบัติในรูปแบบที่เหนือกว่าระดับความต้องการในการปฏิบัติงานที่ต่ำที่สุด เช่น มีความตรงต่อเวลา การช่วยดูแลรักษาอุปกรณ์ภายในที่ทำงาน เชื้อเพลิงกระเปาะเบียง ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว เป็นต้น

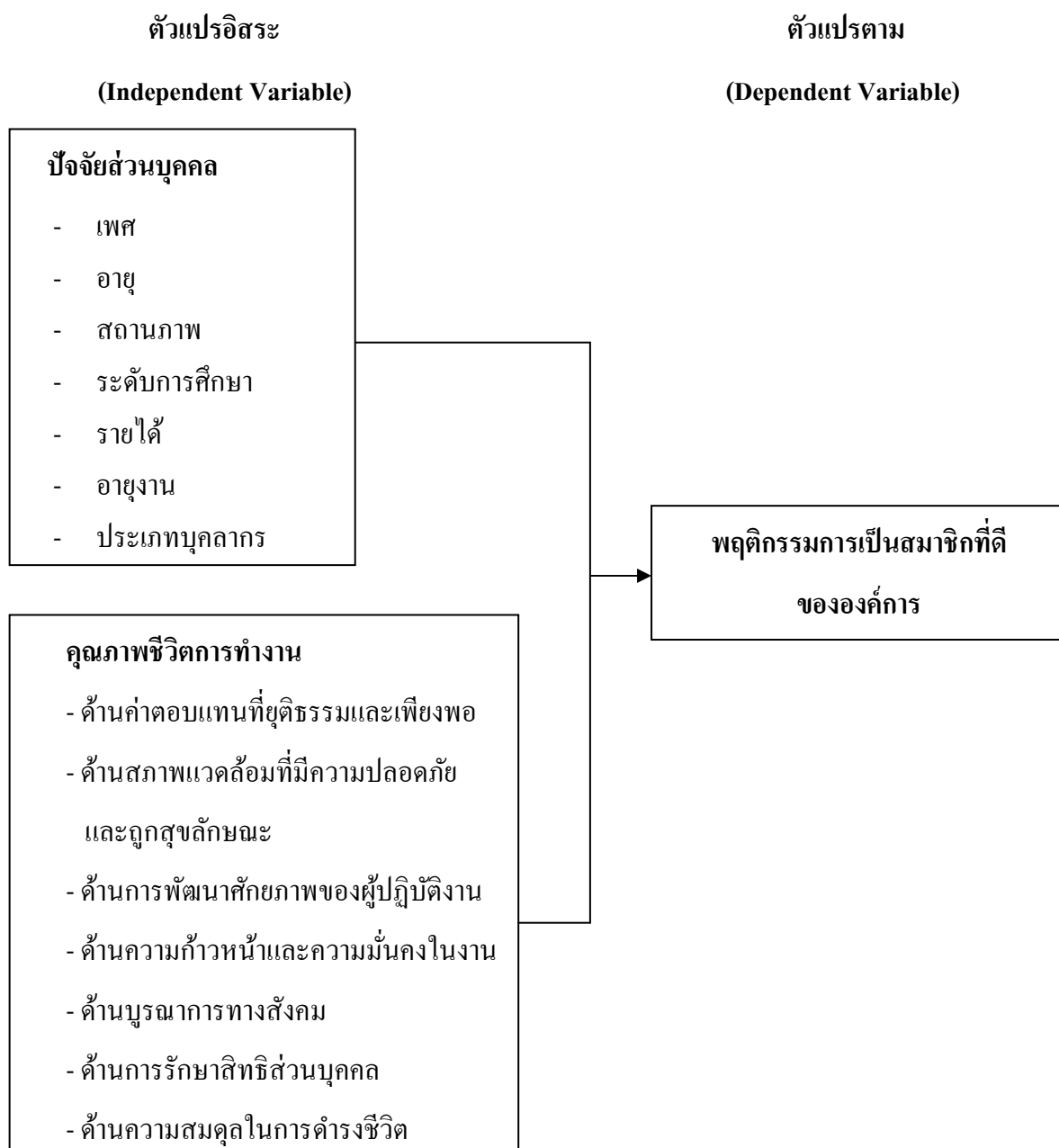
5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงความรับผิดชอบเชิงสร้างสรรค์ที่เกี่ยวกับนโยบายขององค์กร ไม่ใช่เพียงแค่แสดงความคิดเห็น แต่ต้องให้ความสนใจที่ประชุมด้วยความสมัครใจ อ่านประกาศต่างๆมากกว่าที่จะขวางทิ้งไปในเรื่องแจ้งให้ทราบทั่วไป อ่านบันทึกและเก็บข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับองค์กร

บุคลากรด้านศุลกากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวของด่านศุลกากรตากใบ, ด่านศุลกากรสุโขทัย-โกลก จ.นราธิวาส ด่านศุลกากรเบตง จ.ยะลา ด่านศุลกากรปัตตานี จ.ปัตตานี ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ และด่านศุลกากรสะเตา อ.สะเตา จ.สงขลา

พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ หมายถึง จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา

1.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อกำหนดตัวแปรที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนี้



ภาพประกอบ 2. กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการและขั้นตอนซึ่งประกอบด้วย ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบแผนการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวแปร และการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

2.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย บุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ด้านบุคลากรตากใบ, ด้านบุคลากรสุไหง-โกลก จ.นราธิวาส ด้านบุคลากรเบตง จ.ยะลา ด้านบุคลากรปัตตานี จ.ปัตตานี ด้านบุคลากรปาดังเบซาร์ และด้านบุคลากรสะเตาะ อ.สะเตาะ จ.สงขลา จำนวน 260 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งเสนอโดยเครกกีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 155 คน

ประชากร	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
10	10
15	14
.	.
.	.
240	148
250	152
260	155

ตาราง 1 ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเครกกีและมอร์แกน

ที่มา : อาคม ใจแก้ว. 2551: 282-283.

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากการสำรวจจากตารางข้างต้น จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 155 คน

2. กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง

นำขนาดกลุ่มตัวอย่างมาหาสัดส่วน เพื่อหาจำนวนตัวอย่างของแต่ละด้านบุคลากร โดยการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบจัดชั้นภูมิในแต่ละด้านบุคลากร ตามสัดส่วนของประชากรต่อกลุ่มตัวอย่าง (Proportional Stratified Random Sampling) ในแต่ละด้าน โดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

จำนวนตัวอย่างของแต่ละด้านบุคลากร

$$= \frac{\text{จำนวนขนาดตัวอย่างที่ต้องการ} \times \text{จำนวนบุคลากรในแต่ละด้านของด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมดของด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้}}$$

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 155 คน

ดังตาราง

ตาราง 2 รายชื่อด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ด้านบุคลากรสะเดา	88	52
ด้านบุคลากรปาดังเบซาร์	68	41
ด้านบุคลากรปัตตานี	10	6
ด้านบุคลากรเบตง	22	13
ด้านบุคลากรตากใบ	25	15
ด้านบุคลากรสุไหงโก-ลก	47	28
รวม	260	155

2.2 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยอาศัยข้อมูลใช้ในการศึกษามี 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการออกแบบสอบถามแก่บุคลากรด่านสุดท้ายในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เช่น ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัย กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3 เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างแบบสอบถามตามเนื้อหาสาระและวัตถุประสงค์ของการศึกษา เป็นคำถามแบบปิด (Closed end Question) และคำถามแบบเปิด (Open end Question) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของของบุคลากรด่านสุดท้ายในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพงาน ประเภทบุคลากร โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด่านสุดท้ายในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยดัดแปลงสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด ของ Walton (1974) มีตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation)
2. สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Environment)
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities)
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security)
5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration)
6. การรักษาสិทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism)
7. ความสมดุลในการดำรงชีวิต (Total Life Space)

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance)

แบบสอบถามมีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 40 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบให้เลือกรับตอบตามความรู้สึกของผู้ตอบ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ประกอบด้วยระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (เห็นด้วยมากที่สุด – เห็นด้วยน้อยที่สุด) โดยมีข้อคำถาม 2 ประเภท ได้แก่ ข้อคำถามทางบวก และข้อคำถามทางลบ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนี้

ตัวเลือกตอบ	ข้อคำถามทางบวก (คะแนน)	ข้อคำถามทางลบ (คะแนน)
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ น้อย ปานกลาง มาก ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน}} \\
 &= \frac{5 - 3}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

ซึ่งเกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

คะแนน	1.00	-	2.33	หมายถึง	มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับต่ำ
คะแนน	2.34	-	3.67	หมายถึง	มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง
คะแนน	3.68	-	5.00	หมายถึง	มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ตามแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) และ Podsakoff, et al. (1997) โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงและพัฒนาโดย พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) มีตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน ได้แก่

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)
2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy)
3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship)
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

แบบสอบถามมีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 24 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบให้เลือกรับตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ประกอบด้วยระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (สม่าเสมอ – ไม่เคยปฏิบัติ) โดยมีข้อคำถาม 2 ประเภท ได้แก่ ข้อคำถามทางบวก และข้อคำถามทางลบ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนี้

ตัวเลือกตอบ	ข้อคำถามทางบวก (คะแนน)	ข้อคำถามทางลบ (คะแนน)
สม่าเสมอ	5	1
บ่อยครั้ง	4	2
นานๆ ครั้ง	3	3
น้อยครั้ง	2	4
ไม่เคยปฏิบัติ	1	5

การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ น้อย ปานกลาง มาก ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน}} \\ &= \frac{5 - 3}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

ซึ่งเกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ของระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

คะแนน 1.00 - 2.33 หมายถึง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับต่ำ

คะแนน 2.34 - 3.67 หมายถึง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับปานกลาง

คะแนน 3.68 - 5.00 หมายถึง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสูง

การทดสอบเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาวิจัย ไปทดสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปเสนอกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของข้อคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ รวมถึงความเหมาะสมของภาษา หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้มีความสมบูรณ์ต่อไป

2. การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองก่อนใช้จริง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะวิจัย คือ บุคลากรด้านบุคลากรสงขลา จ.สงขลา จำนวน 30 คน จากนั้น จึงนำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Coefficient Alpha) ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของ

แบบสอบถามโดยมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นมาก ผลปรากฏว่าหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.754

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวจาก มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ถึงนายด่านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมนั้นได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังด่านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ทางไปรษณีย์เพื่อแจกบุคลากรตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้เลือกไว้

2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จากนั้น นำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นพื้นฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS V. 16.0 (Statistical Product and Service Solutions) เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

- 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

- 1.2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด่านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิง หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในการหาความสัมพันธ์ และค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์

2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าสถิติไค สแควร์ (Chi Square)

2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าสถิติไค สแควร์ (Chi Square)

บทที่ 3

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 155 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้โดยวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

ส่วนที่ 4 หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้โดยวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 155 คน สามารถจำแนกข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของบุคลากร รายได้ (บาท/เดือน) และอายุการทำงาน ดังต่อไปนี้

ตาราง 3.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	112	72.3
หญิง	43	27.7
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	21	13.5
31 – 50 ปี	92	59.4
51 ปีขึ้นไป	42	27.1
3. สถานภาพ		
โสด	44	28.4
สมรส	97	62.6
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	14	9.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	25.2
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	97	62.6
สูงกว่าปริญญาตรี	19	12.3
รวม	155	100

ตาราง 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. ประเภทของบุคลากร		
ข้าราชการ	94	60.6
พนักงานราชการ	26	16.8
ลูกจ้างประจำ	18	11.6
ลูกจ้างชั่วคราว	17	11.0
6. รายได้ (บาท/เดือน)		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	21	13.5
10,001 – 20,000 บาท	47	30.3
20,001 บาทขึ้นไป	87	56.1
7. อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	24	15.5
5 – 10 ปี	46	29.7
10 ปีขึ้นไป	85	54.8
รวม	155	100

จากตาราง 3.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษานี้

เพศ บุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 และเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7

อายุ บุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-50 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมา มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

สถานภาพ บุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมา มีสถานภาพ โสด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

ระดับการศึกษา บุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

ประเภทของบุคลากร บุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาเป็นพนักงานราชการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 รองลงมาเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

รายได้ บุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมามีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 และต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

อายุการทำงาน บุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมามีอายุการทำงาน 5 – 10 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 และมีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่ 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตาราง 3.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
ด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวม (n = 155)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	3.08	.67	ปานกลาง	8
2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ	3.34	.68	ปานกลาง	4
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	3.38	.58	ปานกลาง	3
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.19	.51	ปานกลาง	7
5. การบูรณาการทางสังคม	3.53	.55	ปานกลาง	2
6. การรักษาสิทธิส่วนบุคคล	3.34	.59	ปานกลาง	5
7. ความสมดุลในการดำรงชีวิต	3.28	.56	ปานกลาง	6
8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	3.84	.64	สูง	1
รวม	3.37	.39	ปานกลาง	

จากตาราง 3.2 พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.84$) ส่วนด้านการบูรณาการทางสังคม ($\bar{X} = 3.53$), ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.38$), ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ($\bar{X} = 3.34$), ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคล ($\bar{X} = 3.34$),

ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิต ($\bar{X} = 3.28$) และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.19$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
ด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ
และเป็นธรรม (n = 155)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม			
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.33	.92	ปานกลาง
2. ท่านได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแผนกเดียวกัน และระดับเดียวกันกับท่าน	3.35	.85	ปานกลาง
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่าต่อความเสี่ยงภัยในการทำงาน เช่น ความเครียดหรือภัยจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ เป็นต้น	3.00	1.16	ปานกลาง
4. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน	2.86	1.02	ปานกลาง
5. ท่านจำเป็นต้องหารายได้เสริมเนื่องจากรายได้ไม่เพียงพอ	2.88	1.10	ปานกลาง
รวม	3.08	.67	ปานกลาง

จากตาราง 3.3 พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยข้อ 2 ท่านได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแผนกเดียวกัน และระดับเดียวกันกับท่าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.35$)

ตาราง 3.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (n = 155)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ			
1. ด้านบุคลากรของท่านมีการเตรียมพร้อมและมีมาตรการที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงานเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ หรือภัยจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่	3.39	.929	ปานกลาง
2. อาคารสถานที่ภายในด้านบุคลากรของท่าน มีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย เช่น แสงสว่างที่เพียงพอ เป็นต้น	3.49	1.00	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากรของท่านมีการบำรุงรักษาซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดี และพร้อมใช้อยู่เสมอ	3.53	.88	ปานกลาง

ตาราง 3.4 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ			
4. ด้านบุคลากรของท่านมีนโยบายในการ ส่งเสริม / สนับสนุนให้บุคลากร มีสุขภาพดี	3.41	.84	ปานกลาง
5. งานที่ท่านปฏิบัติ ไม่มี ความเสี่ยงต่อ การ เกิดอันตราย	2.87	1.12	ปานกลาง
รวม	3.34	.68	ปานกลาง

จากตาราง 3.4 พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X} = 3.34$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยข้อ 3 ด้านบุคลากรของท่านมีการบำรุงรักษาซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดี และพร้อมใช้อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด($\bar{X} = 3.53$)

ตาราง 3.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (n = 155)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน			
1. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของ ท่านในการทำงานอย่างเต็มที่	3.70	.86	สูง

ตาราง 3.5 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
ด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านการพัฒนาศักยภาพของ
ผู้ปฏิบัติงาน (n = 155)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน			
2. ท่านไม่มีโอกาสเสนอความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ต่อหน่วยงาน	2.90	.96	ปานกลาง
3. ท่านได้รับการสนับสนุน และส่งเสริม ให้เข้าร่วมประชุม คุยงาน หรือเข้ารับ การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน	3.30	1.01	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากรของท่านมีแหล่งความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ที่ท่านสามารถค้นคว้าได้ อย่างสะดวก	3.45	.89	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำ เมื่อท่านมีปัญหา หรืออุปสรรคในการ ทำงาน	3.55	.93	ปานกลาง
รวม	3.38	.578	ปานกลาง

จากตาราง 3.5 พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากร
ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.38$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1 บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง
ในการทำงานอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.70$) ข้ออื่นๆนอกจากนี้ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
ด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงใน
งาน (n = 155)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน			
1. งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง	3.78	.92	สูง
2. ท่านมีความก้าวหน้าในงาน น้อยกว่าที่ท่านคาดหวัง	2.76	.87	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากรของท่านมีการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ไม่เหมาะสม	2.97	1.07	ปานกลาง
4. ท่านได้รับความยุติธรรม ในการพิจารณาความดีความชอบและเลื่อนตำแหน่ง	3.24	.95	ปานกลาง
5. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.18	.96	ปานกลาง
รวม	3.19	.51	ปานกลาง

จากตาราง 3.6 พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1. งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.78$) ข้ออื่นๆนอกจากนี้ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
ด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านการบูรณาการทางสังคม (n = 155)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการบูรณาการทางสังคม			
1. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงาน จากเพื่อนร่วมงาน	3.72	.77	สูง
2. บุคลากรในด้านบุคลากรของท่าน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	3.65	.84	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากรของท่านไม่มีการจัด กิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากร ได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน	2.95	1.09	ปานกลาง
4. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับ ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	3.67	.77	ปานกลาง
5. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน	3.67	.77	ปานกลาง
รวม	3.53	.55	ปานกลาง

จากตาราง 3.7 พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากร
ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านการบูรณาการทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.53$)
และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1 บุคลากรได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน
อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.72$) ข้ออื่นๆนอกจากนี้ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
ด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคล
(n = 155)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การรักษาสิทธิส่วนบุคคล			
1. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับงานได้ตามความเป็นจริง	3.45	.85	ปานกลาง
2. ท่านมักถูกก้าวร้าวเรื่องส่วนตัว ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานจาก ผู้บังคับบัญชา	3.20	1.26	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาค กับทุกคนในการทำงาน	3.43	.88	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความคิดเห็น ของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ขัดแย้งกับตนเอง	3.04	1.17	ปานกลาง
5. เพื่อนร่วมงานทุกคนต่างให้เกียรติ และ เคารพในสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน	3.59	.87	ปานกลาง
รวม	3.34	.59	ปานกลาง

จากตาราง 3.8 พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากร
ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$)
และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยข้อ 5. เพื่อนร่วมงานทุก
คนต่างให้เกียรติและเคารพในสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.59$)

ตาราง 3.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
ด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิต
(n = 155)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความสมดุลในการดำรงชีวิต			
1. ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาให้กับครอบครัว ได้อย่างเหมาะสม	3.47	1.02	ปานกลาง
2. ท่านมักทำงานล่วงเวลาเนื่องจาก มีปริมาณงานมาก	2.72	1.01	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนๆ หรือออกงานสังคมได้ตามโอกาสที่ ต้องการ	3.27	.98	ปานกลาง
4. การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรค ต่อการดำเนินชีวิตของครอบครัว	3.45	1.03	ปานกลาง
5. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน	3.49	.81	ปานกลาง
รวม	3.28	.56	ปานกลาง

จากตาราง 3.9 พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากร
ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.28$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยข้อ 5.
ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด($\bar{X} = 3.49$)

ตาราง 3.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
ด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม
(n = 155)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม			
1. ด้านบุคลากรของท่านให้บริการ ด้านบุคลากรโดยมุ่งเน้นความต้องการ ของผู้มารับบริการ	3.95	.78	สูง
2. บุคลากร และผลงานต่าง ๆ ของ ด้านบุคลากรของท่านได้รับการยอมรับ ว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคม และประเทศ	3.79	.78	สูง
3. ด้านบุคลากรของท่านมีส่วนร่วมในการ ทำกิจกรรมต่างๆที่เป็นประโยชน์ ต่อสังคม	3.74	.76	สูง
4. ด้านบุคลากรของท่านมีการวางแผน หรือประสานความร่วมมือกับชุมชน หรือองค์กรอื่นๆในการพัฒนาท้องถิ่น	3.68	.87	สูง
5. ท่านมีความภาคภูมิใจในการเป็น บุคลากรในตำแหน่งนี้	4.03	.94	สูง
รวม	3.84	.64	สูง

จากตาราง 3.10 พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากร
ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.84$)
และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยข้อ 5. บุคลากรมีความภาคภูมิใจ

ในการเป็นบุคลากรในด้านบุคลากรแห่งนี้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ ข้อ 1 ด้านบุคลากรของท่านให้บริการด้านบุคลากรโดยมุ่งเน้นความต้องการของผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมา คือ ข้อ 2 บุคลากรและผลงานต่างๆ ของด้านบุคลากรของท่านได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมและประเทศ ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมา คือ ข้อ 3 ด้านบุคลากรของท่านมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{X} = 3.74$)

ตาราง 3.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวม (n = 155)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.78	.68	สูง	4
2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	3.98	.65	สูง	3
3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	3.61	.85	ปานกลาง	5
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4.01	.62	สูง	2
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.32	.62	สูง	1
รวม	3.94	.55	สูง	

จากตาราง 3.11 พบว่า โดยภาพรวม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.94$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.61$) และพฤติกรรมอื่นๆนอกเหนือจากนี้ อยู่ในระดับสูง ได้แก่ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.32$) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ($\bar{X} = 4.01$) พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ($\bar{X} = 3.98$) และ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.78$)

ตาราง 3.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (n = 155)

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ			
1. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน	3.88	.82	สูง
2. ท่านเต็มใจช่วยเหลือ แนะนำเรื่องกรทำงานแก่บุคลากรใหม่แม้ไม่ใช่หน้าที่	3.84	.86	สูง
3. ท่านจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานแก้ปัญหา ในกรทำงาน ถึงแม้ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน แต่กรทำไปด้วย การคาดกรณ์ว่า ถ้าไม่เข้าไปช่วยเหลืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ด้านบุคลากร	3.99	.84	สูง
4. ท่านอาสาทำงานโดยไม่ต้องร้องขอ	3.77	.85	สูง
5. ท่านไม่เคยแสดงให้เห่นว่าคุณเหมือนมิงานยุ่ง เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับงานเพิ่ม	3.43	1.33	ปานกลาง
รวม	3.78	.68	สูง

จากตาราง 3.12 พบว่า โดยภาพรวมพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.78$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5 ท่านไม่เคยแสดงให้เห่นว่าคุณเหมือนมิงานยุ่งเพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับงานเพิ่ม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) และพฤติกรรมกรอื่นๆ นอกเหนือจากนี้ อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อ 3 ท่านจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานแก้ปัญหาในกร

ทำงาน ถึงแม้ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน แต่กระทำไปด้วยการคาดการณ์ว่า ถ้าไม่เข้าไปช่วยเหลืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.99$)

ตาราง 3.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (n = 155)

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม			
1. ท่านพยายามสร้างระบบการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับผู้อื่น	4.06	.83	สูง
2. ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเองเพื่อ มิให้เกิดผลกระทบกับเพื่อนร่วมงาน	4.10	.94	สูง
3. เมื่อมีการนัดหมายที่จะต้องทำงานร่วมกัน ท่านมักจะมาก่อนเวลานัดหมาย	4.06	.90	สูง
4. ท่านรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.17	.83	สูง
5. ท่านไม่มีพฤติกรรมล้อเลียนหรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด	3.50	1.28	ปานกลาง
รวม	3.98	.65	สูง

จากตาราง 3.13 พบว่า โดยภาพรวมพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.98$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5 ท่านไม่มีพฤติกรรมล้อเลียนหรือ

วิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) และพฤติกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากนี้ อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อ 4 ท่านรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของเพื่อนร่วมงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$)

ตาราง 3.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (n = 155)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา			
1. เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ท่านจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่ท้อแท้	3.79	.96	สูง
2. ท่านมีความตั้งใจในการที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์	3.98	.87	สูง
3. ท่านอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆที่เกิดขึ้นในด้านบุคลากรได้	3.92	.95	สูง
4. ท่านมักจะหลีกเลี่ยงการพูดคุยว่าอยากจะทำให้ออกจากงาน	3.23	1.49	ปานกลาง
5. ท่านไม่เคยแสดงพฤติกรรมกร้องเรียนหรือวิจารณ์ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	3.13	1.54	ปานกลาง
รวม	3.61	.85	ปานกลาง

จากตาราง 3.14 พบว่า โดยภาพรวมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านพฤติกรรมความความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.61$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับสูง มีข้อ 2 ท่านมีความตั้งใจในการที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมา ข้อ 3 ท่านอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆที่เกิดขึ้นในด้านบุคลากรได้ ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมา ข้อ 1 เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานท่านจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่ท้อแท้ ข้ออื่นๆนอกจากนี้ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อ 4 ท่านมักจะหลีกเลี่ยงการพูดคุยว่าอยากจะทำออกจากงาน ($\bar{X} = 3.23$) และข้อ 5 ท่านไม่เคยแสดงพฤติกรรมกรรมการร้องเรียนหรือวิจารณ์ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือไม่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.13$)

ตาราง 3.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ (n = 155)

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
พฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ			
1. ท่านกระตือรือร้นในการประสานงานและสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	4.08	.79	สูง
2. ท่านพยายามเสนอแนะในทางสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของด้านบุคลากร	3.93	.92	สูง
3. ท่านติดตามความเคลื่อนไหวของด้านบุคลากร และสามารถรักษาความลับของด้านบุคลากรได้เป็นอย่างดี	4.22	.92	สูง

ตาราง 3.15 (ต่อ)

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4. เมื่อมีการให้เสนอความคิดเห็น ท่านมักจะเป็นผู้ฟังมากกว่าเป็นผู้แสดง ความคิดเห็น	3.81	.92	สูง
รวม	4.01	.62	สูง

จากตาราง 3.15 พบว่า โดยภาพรวมพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยข้อ 3. ท่านติดตามความเคลื่อนไหวของด้านบุคลากร และสามารถรักษาความลับของด้านบุคลากรได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาคือ ข้อ 1 ท่านกระตือรือร้นในการประสานงานและสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.08$) รองลงมา คือ ข้อ 2 ท่านพยายามเสนอแนะในทางสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.93$) และข้อ 4 เมื่อมีการให้เสนอความคิดเห็นท่านมักจะเป็นผู้ฟังมากกว่าเป็นผู้แสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.81$)

ตาราง 3.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านพฤติกรรมความ
สำนึกในหน้าที่ (n = 155)

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่			
1. ท่านตรงต่อเวลา และปฏิบัติตาม กฎระเบียบ ข้อบังคับของด้านบุคลากร อย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะไม่มีใครรู้เห็น	4.28	.75	สูง
2. ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง ความสามารถด้วยความตั้งอกตั้งใจ เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด	4.40	.69	สูง
3. เมื่อได้รับมอบหมายงานใหม่ แม้จะยาก เพียงใดท่านก็น้อมรับด้วยความเต็มใจ เพราะเห็นแก่ประโยชน์ของด้าน บุคลากร	4.32	.82	สูง
4. ท่านใช้อุปกรณ์สำนักงาน/ทรัพย์สิน ขององค์การด้วยความระมัดระวัง ประหยัดและคุ้มค่า	4.38	.76	สูง
5. หากงานไม่เสร็จ ท่านมักจะทำงานเลย เวลาพักหรือเวลาเลิกงาน และไม่ใช้ เวลางานไปกับเรื่องส่วนตัว	4.21	.89	สูง
รวม	4.32	.62	สูง

จากตาราง 3.16 พบว่า โดยภาพรวมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.32$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยข้อ 2. ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความตั้งใจเพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมาคือ ข้อ 4 ท่านใช้อุปกรณ์สำนักงาน/ทรัพย์สินขององค์กรด้วยความระมัดระวังประหยัดและคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมา คือ ข้อ 3 เมื่อได้รับมอบหมายงานใหม่ แม้จะยากเพียงใดท่านก็น้อมรับด้วยความเต็มใจเพราะเห็นแก่ประโยชน์ของด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมา คือ ข้อ 1 ท่านตรงต่อเวลา และปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของด้านบุคลากรอย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะไม่มีใครรู้เห็น ($\bar{X} = 4.28$) และข้อ 5 หากงานไม่เสร็จ ท่านมักจะทำงานเลยเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน และไม่ใช้เวลางานไปกับเรื่องส่วนตัว ($\bar{X} = 4.21$)

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตาราง 3.17 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ
บุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ			รวม	χ^2	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
เพศ						
ชาย	1 (0.9)	30 (26.8)	81 (72.3)	112 (100.0)	0.545	.761
หญิง	-	13 (30.2)	30 (69.8)	43 (100.0)		
รวม	1 (0.9)	43 (27.7)	111 (71.6)	155 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.17 พบว่าบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสูง ดังนั้น เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3.18 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร			รวม	χ^2	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
อายุ						
ต่ำกว่า 30 ปี	-	8 (38.1)	13 (61.91)	21 (100.0)	3.448	.486
31- 50 ปี	1 (1.1)	21 (22.8)	70 (76.1)	92 (100.0)		
51 ปีขึ้นไป	-	14 (33.3)	28 (66.7)	42 (100.0)		
รวม	1 (06.0)	43 (27.7)	111 (71.6)	155 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.18 พบว่าบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ทุกช่วงอายุส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง ดังนั้น อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3.19 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร			รวม	χ^2	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
สถานภาพ						
โสด	-	16 (36.4)	28 (63.6)	44 (100.0)	3.640	.457
สมรส	1 (1.0)	25 (25.8)	71 (73.2)	97 (100.0)		
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	-	2 (14.30)	12 (85.7)	14 (100.0)		
รวม	1 (6.0)	43 (27.7)	111 (71.6)	155 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.19 พบว่าบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ทุกสถานภาพส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง ดังนั้น สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3.20 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร			รวม	χ^2	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ระดับการศึกษาสูงสุด						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	7 (17.9)	32 (82.1)	39 (100.0)	16.641	.002*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-	35 (36.1)	62 (63.9)	97 (100.0)		
สูงกว่าปริญญาตรี	1 (5.3)	1 (5.3)	17 (89.5)	19 (100.0)		
รวม	1 (0.6)	43 (27.7)	111 (71.6)	155 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.20 พบว่าบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ทุกระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง ดังนั้น ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3.21 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของบุคลากรกับระดับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ปัจจัยส่วนบุคคล	พฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ			รวม	χ^2	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ประเภทของบุคลากร						
ข้าราชการ	1 (1.1)	17 (18.1)	76 (80.9)	94 (100.0)	13.746	.033*
พนักงานราชการ	-	13 (50.0)	13 (50.0)	26 (100.0)		
ลูกจ้างประจำ	-	8 (44.4)	10 (55.6)	18 (100.0)		
ลูกจ้างชั่วคราว	-	5 (29.4)	12 (70.6)	17 (100.0)		
รวม	1 (0.6)	43 (27.7)	111 (71.6)	155 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.21 พบว่า บุคลากรทุกประเภทของด้านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสูง โดยพนักงานราชการมีพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับปานกลาง และระดับสูงเท่ากัน ดังนั้นประเภทของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะ ลูกจ้างชั่วคราวมีพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสูง(ร้อยละ 70.6) ซึ่งสูงกว่า พนักงานราชการซึ่งมีพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับปานกลาง และระดับสูงเท่ากัน คือ ร้อยละ 50 ทั้งนี้ อาจมาจากการที่ลูกจ้างชั่วคราวของกรมศุลกากรมีรายได้(เงินเดือน+ค่าธรรมเนียม+ค่าล่วงเวลา)มากกว่าลูกจ้างชั่วคราวของหน่วยงานราชการอื่น จึงเป็นสาเหตุให้เกิดความพึงพอใจในงาน และแรงผลักดันให้มีพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสูง ในขณะที่ พนักงานราชการแม้จะมีรายได้(เงินเดือน+ค่าธรรมเนียม+ค่าล่วงเวลา) มากกว่าพนักงานราชการของหน่วยงานราชการอื่นเช่นกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบกับข้าราชการของกรมศุลกากรในตำแหน่งเดียวกัน เช่น ศุลกากรักษ์ ซึ่งในปัจจุบัน

ไม่มีการบรรจุตำแหน่งบุคลากรเป็นข้าราชการพลเรือนอีกแล้ว พนักงานราชการจะมีความก้าวหน้าและมั่นคงในงานน้อยกว่า เนื่องจากพนักงานราชการต้องทำสัญญาจ้างกับส่วนราชการ โดยมีระยะเวลาไม่เกินคราวละ 4 ปี โดยอาจมีการต่อสัญญาจ้างได้ ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละส่วนราชการ อีกทั้ง พนักงานราชการไม่มีสวัสดิการเกี่ยวกับรักษาพยาบาล และการเบิกค่าเล่าเรียนบุตรเหมือนข้าราชการ แต่พนักงานราชการใช้ระบบประกันสังคมแทนสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเช่นเดียวกับลูกจ้างชั่วคราว นอกจากนี้ พนักงานราชการไม่มีการปรับระดับตำแหน่งให้สูงขึ้น คือ บรรจุเป็นพนักงานราชการตำแหน่งใดก็จะอยู่ในตำแหน่งนั้นตลอดไป แม้ว่าพนักงานราชการจะได้ศึกษาต่อเพิ่มเติมจนมีวุฒิศึกษาสูงกว่าตำแหน่งเดิมก็ตาม แต่จะมีเพียงการขึ้นเงินเดือนปีละ 1 ครั้งเท่านั้น และพนักงานราชการไม่สามารถเปลี่ยนสถานภาพเป็นข้าราชการพลเรือนโดยอาศัยประสบการณ์จากการเป็นพนักงานราชการ หากจะต้องลาออกจากพนักงานราชการเพื่อสอบแข่งขันกับบุคคลทั่วไปบรรจุเป็นข้าราชการพลเรือนเท่านั้น ด้วยสาเหตุดังกล่าว อาจเป็นสาเหตุให้พนักงานราชการขาดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานราชการจึงมีผลในระดับปานกลาง และระดับสูงเท่ากัน

ตาราง 3.22 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร			รวม	χ^2	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
รายได้ (บาท/ เดือน)						
ต่ำกว่า 10,000 บาท	-	7 (33.3)	14 (66.7)	21 (100.0)	2.900	.575
10,001 – 20,000 บาท	-	16 (34.0)	31 (66.0)	47 (100.0)		
20,001 บาทขึ้นไป	1 (1.1)	20 (23.0)	66 (75.9)	87 (100.0)		
รวม	-	43 (27.7)	111 (71.6)	155 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.22 พบว่าบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ทุกช่วงรายได้ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง ดังนั้น รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3.23 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานกับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ			รวม	χ^2	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
อายุการทำงาน						
น้อยกว่า 5 ปี	-	11 (45.8)	13 (54.2)	24 (100.0)	7.248	.123
5 – 10 ปี	-	8 (17.4)	38 (82.6)	46 (100.0)		
10 ปีขึ้นไป	1 (1.2)	24 (28.2)	60 (70.6)	85 (100.0)		
รวม	1 (0.6)	43 (27.7)	111 (71.6)	155 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.23 พบว่าบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ทุกช่วงอายุการทำงาน ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสูง ดังนั้น อายุการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3.24 ค่าสถิติไคสแควร์ ค่า P-value จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สำนักงานเขตหนองแขก

ปัจจัยส่วนบุคคลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	χ^2	P-value
1. เพศ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	0.545	.761
2. อายุ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	3.448	.486
3. สถานภาพ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	3.640	.457
4. ระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	16.641	.002*
5. ประเภทของบุคลากร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	13.746	.033*
6. รายได้ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	2.900	.575
7. อายุการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	7.248	.123

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.24 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และประเภทของบุคลากร มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้ออื่นนอกเหนือจากนี้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านกับพฤติกรรมการ
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัด
ชายแดนภาคใต้

ตาราง 3.25 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวม กับระดับพฤติกรรมการ
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร			รวม	χ^2	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ระดับต่ำ	1 (100.0)	-	-	1 (100.0)	1.596	.000*
ระดับปานกลาง	-	37 (30.6)	84 (69.4)	121 (100.0)		
ระดับสูง	-	4 (12.1)	29 (87.9)	33 (100.0)		
รวม	1 (0.6)	41 (26.5)	113 (72.9)	155 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.25 พบว่าบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3.26 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็น
 ธรรมกับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรใน
 พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และเป็นธรรม	ระดับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร			รวม	χ^2	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ระดับต่ำ	-	3 (16.7)	15 (83.3)	18 (100.0)	1.910	.752
ระดับปานกลาง	1 (0.9)	31 (29.0)	75 (70.1)	107 (100.0)		
ระดับสูง	-	7 (23.3)	23 (76.7)	30 (100.0)		
รวม	1 (0.6)	41 (26.5)	113 (72.9)	155 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.26 พบว่าบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่
 มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมในระดับปานกลาง และมี
 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานด้าน
 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
 องค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3.27 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะกับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่มีความ ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	ระดับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร			รวม	χ^2	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ระดับต่ำ	1 (7.1)	3 (21.4)	10 (71.4)	14 (100.0)	10.860	.028*
ระดับปานกลาง	-	26 (29.2)	63 (70.8)	89 (100.0)		
ระดับสูง	-	12 (23.1)	40 (76.9)	52 (100.0)		
รวม	1 (0.6)	41 (26.5)	113 (72.9)	155 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.27 พบว่าบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะมีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3.28 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของ
ผู้ปฏิบัติงานกับระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร
ด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของ ผู้ปฏิบัติงาน	ระดับพฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร			รวม	χ^2	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ระดับต่ำ	-	1 (25.0)	3 (75.0)	4 (100.0)	5.025	.285
ระดับปานกลาง	1 (0.9)	34 (31.2)	74 (67.9)	109 (100.0)		
ระดับสูง	-	6 (14.3)	36 (85.7)	42 (100.0)		
รวม	1 (0.6)	41 (26.5)	113 (72.9)	155 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.28 พบว่าบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่
มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และมี
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการ
พัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3.29 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานกับระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน	ระดับพฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร			รวม	χ^2	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ระดับต่ำ	1 (20.0)	1 (20.0)	3 (60.0)	5 (100.0)	30.552	.000*
ระดับปานกลาง	-	33 (25.8)	95 (74.2)	128 (100.0)		
ระดับสูง	-	7 (31.8)	15 (68.2)	22 (100.0)		
รวม	1 (0.6)	41 (26.5)	113 (72.9)	155 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.29 พบว่าบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3.30 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมกับระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม	ระดับพฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร			รวม	χ^2	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ระดับต่ำ	1 (100.0)	-	-	1 (100.0)	1.639	.000*
ระดับปานกลาง	-	33 (35.1)	61 (64.9)	94 (100.0)		
ระดับสูง	-	8 (13.3)	52 (86.7)	60 (100.0)		
รวม	1 (0.6)	41 (26.5)	113 (72.9)	155 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.30 พบว่าบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมมีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3.31 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคลกับระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคล	ระดับพฤติกรรมกรรมการ สมาชิกที่ดีขององค์การ			รวม	χ^2	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ระดับต่ำ	1 (25.0)	1 (25.0)	2 (50.0)	4 (100.0)	39.496	.000*
ระดับปานกลาง	-	33 (28.9)	81 (71.1)	114 (100.0)		
ระดับสูง	-	7 (18.9)	30 (81.1)	37 (100.0)		
รวม	1 (0.6)	41 (26.5)	113 (72.9)	155 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.31 พบว่าบุคลากรด้านศุลกากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคลในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสูง ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3.32 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิตกับระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิต	ระดับพฤติกรรมกรรมการ สมาชิกที่ดีขององค์กร			รวม	χ^2	P-value
	ต่ำ	ปาน กลาง	สูง			
ระดับต่ำ	1 (16.7)	1 (16.7)	4 (66.7)	6 (100.0)	35.617	.000*
ระดับปานกลาง	-	38 (33.3)	76 (66.7)	114 (100.0)		
ระดับสูง	-	2 (5.7)	33 (94.3)	35 (100.0)		
รวม	1 (0.6)	41 (26.5)	113 (72.9)	155 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.32 พบว่าบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิตในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลในการดำรงชีวิต มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตาราง 3.33 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม
กับระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่
สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ กับสังคม	ระดับพฤติกรรมกรเป็น สมาชิก ที่ดีขององค์กร			รวม	χ^2	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ระดับต่ำ	1 (100.0)	-	-	1 (100.0)	1.623	.000*
ระดับปานกลาง	-	22 (39.3)	34 (60.7)	56 (100.0)		
ระดับสูง	-	19 (19.4)	79 (80.6)	98 (100.0)		
รวม	1 (0.6)	41 (26.5)	113 (72.9)	155 (100.0)		

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.33 พบว่าบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่
มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมในระดับสูง และมีพฤติกรรมกรเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ
สังคม มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05

ตาราง 3.34 ค่าสถิติไคสแควร์ ค่า P-value จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

คุณภาพชีวิตการทำงานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	χ^2	P-value
1. คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	1.596	.000*
2. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	1.910	.752
3. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	10.860	.028*
4. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	5.025	.285
5. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	30.552	.000*
6. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	1.639	.000*
7. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	39.496	.000*
8. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	35.617	.000*
9. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	1.623	.000*

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05

จากตาราง 3.34 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวม และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ, ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน, ด้านการบูรณาการทางสังคม, ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคล, ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิต และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ข้ออื่นนอกเหนือจากนี้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

5.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

- 1) ควรเพิ่มความปลอดภัยให้แก่บุคลากรในการเดินทางมาปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องผ่านพื้นที่ที่ไม่มีความปลอดภัย ตลอดจนการดำรงชีพประจำวันต้องใช้ความระมัดระวังมากเป็นพิเศษ
- 2) การพิจารณาแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย กรมบุคลากรควรพิจารณาบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นกรณีพิเศษ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่บุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรผู้ซึ่งไม่ได้มีภูมิลำเนาในพื้นที่ดังกล่าว ควรกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างชัดเจน และควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษในการย้ายกลับไปปฏิบัติงานในภูมิลำเนาหรือใกล้ครอบครัว
- 3) ควรเพิ่มค่าเลี้ยงชีพให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
- 4) นอกจากปฏิบัติหน้าที่ราชการแล้ว บุคลากรควรมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน รวมถึงภาคเอกชน และประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้รู้ปัญหาและความต้องการของสังคมนั้น และสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข
- 5) ด้านพรมแดนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไม่ควรปิดทำงานในเวลาดึกเกินไป เช่น ปิดทำการเวลา 22.00 น. เพราะบุคลากรมีความเสี่ยงอันตรายในการเดินทางกลับที่พักอาศัย

5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

- 1) บุคลากรต้องยอมรับความเปลี่ยนแปลง และเรียนรู้เทคโนโลยี วัฒนธรรมในการทำงานใหม่ๆ แต่ยังคงรักษาและสืบทอดวัฒนธรรมขององค์การที่ดีของคนรุ่นก่อนเอาไว้เช่นกัน
- 2) บุคลากรต้องมีความรักความสามัคคีภายในองค์การ ต้องทำงานเป็นทีม มีส่วนร่วมในทุกเรื่องขององค์การ และมีจิตสำนึกเป็นเจ้าขององค์การ
- 3) บุคลากรต้องไม่ประพฤติ ปฏิบัติในสิ่งที่จะนำความเสื่อมเสียมาสู่องค์การ
- 4) บุคลากรต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบขององค์การ และดำรงชีวิตอย่างพอเพียง รวมถึงมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
- 5) บุคลากรต้องมีความมุ่งมั่น และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง และสามารถทำงานทดแทนกันได้ในกรณีที่ผู้ร่วมงานไม่อยู่

บทที่ 4

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดนราธิวาส จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา จำนวนทั้งหมด 260 คน โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 ชุด จากการใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบจัดชั้นภูมิ(Proportional Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS V. 16.0 (Statistical Product and Service Solutions) เพื่อหาสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคล และใช้การวิเคราะห์ Chi-Square เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า

4.1 สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 72.3 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี ร้อยละ 58.7 รองลงมาคืออายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.1 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 62.2 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 28.4 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.2 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 25.2 ประเภทของบุคลากรส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ร้อยละ 60.6 รองลงมาเป็นพนักงานราชการ ร้อยละ 16.8 ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 56.1 รองลงมาคือมีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท

ร้อยละ 30.3 บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 54.8 รองลงมามีอายุการทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี ร้อยละ 29.7

2. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

บุคลากรมีความคิดเห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรมีความภาคภูมิใจในการเป็นบุคลากรในด้านบุคลากรแห่งนี้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านบุคลากรของท่านมีการวางแผนหรือประสานความร่วมมือกับชุมชนหรือองค์กรอื่นๆในการพัฒนาท้องถิ่น ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53, ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38, ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34, ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34, ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.08 อยู่ในระดับปานกลาง

3. ระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

บุคลากรมีความคิดเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง โดยพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความตั้งใจเพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ข้อหากงานไม่เสร็จท่านมักจะทำงานเลยเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน และไม่ใช้เวลางานไปกับเรื่องส่วนตัว ส่วนพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.98, พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อยู่ในระดับสูงเช่นกัน แต่ พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับปานกลาง

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของบุคลากรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า ประเภทของบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานได้กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า อายุการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้

5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.5 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.6 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.7 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.8 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลในการดำรงชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลในการดำรงชีวิตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.9 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และประเภทของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกษมา ทองขลิบ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครู โรงเรียนราชินีบนพบว่า ครูโรงเรียนราชินีบนที่มีการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันและสอดคล้องกับผลการวิจัยของยุวดี ศิริทรัพย์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทของบุคลากรต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ และอายุการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่สี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของพนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550 : 83-84) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา: พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับผลการวิจัยของปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์ (2550 : 78) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับสายงาน อายุงาน และระดับเงินเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า

2.1 เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้าน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการ ทางสังคม ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิต และด้านความเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร ด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่คุณภาพ ชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม และด้านการพัฒนาศักยภาพของ ผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้าน บุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตาม สมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งแตกต่างกับผลการวิจัยของวรวรรณ บุญล้อม (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และแตกต่างกับผลการวิจัยของ ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์(2550 : 78) ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านและโดยรวม ไม่มีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนนทกานต์ วุฒิวารี(2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ .05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของกษมา ทองขลิบ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรของครูโรงเรียนราชินีบนพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้อง กับผลการวิจัยของปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์ (2550 : 78) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ

ชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านและโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

และจากผลการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้น สอดคล้องกับคำกล่าวของ Huse and Cumming (1985 อ้างถึงใน สุลาวัลย์ ศิริคำฟู, 2550) กล่าวว่า หากผู้บริหารส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และรู้สึกได้รับการสนับสนุนทั้งสภาพความเป็นอยู่และจิตใจ อาทิเช่น มีผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอมีสภาพที่ทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย เปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติแล้ว จะทำให้พนักงานเกิดความเป็นสุขจากสภาพที่ตนเองได้รับขณะปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจ เกิดความรู้สึกรักพึงพอใจ เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสามารถส่งผลให้พนักงานเกิดทัศนคติทางบวกต่อองค์กร มีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจให้การปฏิบัติงานขององค์กร และเลือกที่จะประพฤติปฏิบัติตนในทางที่เป็นประโยชน์และส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร อันเป็นลักษณะของพฤติกรรมบทบาทพิเศษ ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่นอกเหนือไปจากที่องค์กรกำหนด ด้วยความเต็มใจของพนักงานเอง เช่น การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

1.1 จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และประเภทของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งกรมตุลาการ และด้านตุลาการควรสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น เช่น ให้บุคลากรทุกคนได้รับการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างน้อยคนละ 1 ครั้งต่อปี เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง

1.2 จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านศัลยกรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น ด้านศัลยกรรมควรทำการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทุกด้านจากระดับปานกลางให้อยู่ในระดับสูง เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน อาทิเช่น มีการดูแลให้สิทธิพิเศษแก่บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง หรือขอโอนย้าย, เพิ่มมาตรการดูแลความปลอดภัยแก่บุคลากรทั้งในขณะปฏิบัติหน้าที่และระหว่างเดินทางมาทำงาน, การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถของตนเอง เป็นต้น

1.3 จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า บุคลากรด้านศัลยกรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ อยู่ในระดับสูง ดังนั้น องค์กรจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรรักษาและมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูงต่อไป โดยผู้บังคับบัญชาให้คำชมเชย หรือมอบใบประกาศเกียรติคุณแก่บุคลากรที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อให้บุคลากรมีกำลังใจในการทำงาน และมีความภูมิใจพร้อมที่จะมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป เพราะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแสดงให้เห็นถึงพลังภายในของบุคคลในการช่วยเหลือเกื้อกูล ใส่ใจต่องานและผู้ร่วมงาน ทำให้ด้านศัลยกรรมสามารถดำเนินงานภายในได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มเติม เช่น วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น นอกจากนี้ ควรจะศึกษาผลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร หรือประสิทธิภาพของบุคลากร เพื่อให้ได้ขอบเขตความรู้ที่กว้างขึ้น

2.2 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลควรนำเครื่องมือประเภทอื่นมาใช้ร่วมกับแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ ควรมีการขยายกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจาก การศึกษาครั้งนี้เป็นการประเมินระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเอง ดังนั้น ผู้ตอบอาจตอบแบบสอบถามโดยคำนึงถึงความคาดหวังทางสังคม มากกว่าจะตอบตามความเป็นจริง จึงมีโอกาที่ผลการประเมินอาจคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงได้

ดังนั้น เพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นควรมีการประเมินพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดย
ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานด้วย

2.3 ควรมีการศึกษาขยายขอบเขตของกลุ่มประชากรให้กว้างยิ่งขึ้นเพื่อเปรียบเทียบ
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในขอบเขตงานใกล้เคียง
กัน หรือกลุ่มบุคคลอื่นที่แตกต่างกันให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น ศึกษากับตำรวจตรวจคนเข้าเมือง
ในเขตพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นต้น เพื่อเป็นการวัดความเชื่อมั่นของตัวแปรคุณภาพชีวิต
ในการทำงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

บรรณานุกรม

- กษมา ทองขลิบ. 2550. **คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนราชินีบน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- กรมศุลกากร. “ประวัติกรมศุลกากร.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.customsclinic.org> สืบค้น 21 กุมภาพันธ์ 2554
- กองสวัสดิการแรงงาน. 2547. “คุณภาพชีวิตการทำงาน(Quality of work life).” **อนุสารแรงงาน. 11, 4: 17-22.**
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. 2549. **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554).** กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษา. “วัฒนธรรมองค์กร.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.itie.org/eqi/modules.php?name=Forums&file=viewtopic&t=1228> สืบค้น 7 กันยายน 2553
- ฐปนรรักษ์ แสงศิลา. 2551. **พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.**
- ณัฐยา ไพโรสงบ. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- ด่านศุลกากรเบตง. “ประวัติด่านศุลกากรเบตง.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.betongcustoms.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=243754> สืบค้น 21 กุมภาพันธ์ 2554
- ด่านศุลกากรปางดงเบซาร์. “ประวัติด่านศุลกากรปางดงเบซาร์.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.padangcustoms.net/Padang-net.htm> สืบค้น 21 กุมภาพันธ์ 2554
- ด่านศุลกากรสะเดา. “ประวัติด่านศุลกากรสะเดา.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.sadaocustoms.org/index.php> สืบค้น 21 กุมภาพันธ์ 2554

- ด่านศุลกากรสุโขทัย-ลก. “ประวัติด่านศุลกากรป่าดงเบงชาร.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.sungaikolokcustoms.com> สืบค้น 21 กุมภาพันธ์ 2554
- ทัศนาศาสตร์. 2549. “คุณลักษณะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี.” วารสารศึกษาศาสตร์. 18, 1: 47-48.
- นันทกานต์ วุฒิอารีย์. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บงกช เทพจารี. 2547. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารในสังกัดกรมกิจการพลเรือนทหารบก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประไพพร สิงหนเดช. 2539. การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณี ข้าราชการกรมคุมประพฤติ วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ผจญเฉลิมสาร. “คุณภาพชีวิตการทำงาน.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก www.igetweb.com/www/bqiconsultant/private_folder/.../09000126.doc สืบค้น 8 ธันวาคม 2553
- พนิดา ศรีโพธิ์ทอง. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน: กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

แพรภัทร. “พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก

<http://gotoknow.org/blog/thories/2826688> สืบค้น 8 ธันวาคม 2553

เพลินพิศ ศิริสมบุญ. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมสิ่งทอ.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ภัทรา แสงอรุณ. 2543. การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ : กรณีศึกษาฐานทัพเรือ

พังงา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่

แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยุวดี ศิริทรัพย์. 2553. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยใน

กำกับของรัฐ กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ลาวัลย์ พร้อมสุข. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ(ประเทศไทย)

จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วรมน เดชเมธาวิพงศ์. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน กับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ

โรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วรวรรณ บุญล้อม. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้. รายงานการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชรินทร์ หนูสมตน. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน ค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ภายใต้การปฏิรูประบบราชการไทย กรณีศึกษา : ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขต 9 (จังหวัดสงขลา). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล. 2546. “อิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลางและอิทธิพลสอดแทรก.” วารสารพฤติกรรมศาสตร์ฉบับปริทัศน์ 9, 1: 54.
- ศญาญ ชีระวิชิตระกุล. 2547. “การส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน”. วารสารศึกษาศาสตร์ 16, 1: 15-28.
- ศญาญ ชีระวิชิตระกุล. 2548. แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4. “ประวัติสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.customs4.org> สืบค้น 21 กุมภาพันธ์ 2554
- สุมนทิพย์ ใจเหล็ก. 2541. การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในบริษัทไทยกับลูกจ้างในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพรรณา ประทุมวัน. 2544. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานสายพานยาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สุพรรณิ ไทยประดิษฐ์. 2546. การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานการไฟฟ้า
ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชา
การบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุลาวัณย์ ศิริคำฟู. 2550. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการ
บริการของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมืองเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชา
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อากม ใจแก้ว. 2551. วิธีวิทยาการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. สงขลา: แม็กมีเดีย วาย
ทู เค เพรส.
- อรพิน ตันติมูธา. 2538. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของ
พยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย.
- อรอนงค์ วิเศษนคร. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน พฤติกรรมที่เป็นสมาชิก
ที่ดีขององค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทประกัน
ชีวิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาคผนวก

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	71

(เลขที่.....)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยไม่ต้องระบุชื่อ – สกุล ลงในแบบสอบถามซึ่งแบบสอบถามในการทำวิจัยนี้มี 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงได้ หากได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวปัญจนาถ ฐันประดับ

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคสมทบ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ผู้วิจัย

--	--	--

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ
 ต่ำกว่า 30 ปี 31 – 50 ปี
 51 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
 โสด สมรส
 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี
5. ประเภทของบุคลากร
 ข้าราชการ พนักงานราชการ
 ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว
6. รายได้ (บาท/เดือน)
 ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท
 20,001 บาทขึ้นไป
7. อายุการทำงาน
 น้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี
 10 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
1.	<u>ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม</u> เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ						<input type="checkbox"/>
2.	ท่านได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมเมื่อ เปรียบเทียบกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน แผนกเดียวกัน และระดับเดียวกันกับท่าน						<input type="checkbox"/>
3.	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่าต่อการ เสี่ยงภัยในการทำงาน เช่น ความเครียด หรือภัยจากเหตุการณ์ความไม่สงบ ในพื้นที่ เป็นต้น						<input type="checkbox"/>
4.	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ เพียงพอสำหรับ ค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน						<input type="checkbox"/>
5.	ท่านจำเป็นต้องหารายได้เสริมเนื่องจาก รายได้ไม่เพียงพอ						<input type="checkbox"/>
6.	<u>สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและ ถูกสุขลักษณะ</u> ด้านบุคลากรของท่านมีการเตรียมพร้อม และมีมาตรการที่ชัดเจนในการจัดสภาพการ ทำงานเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ หรือภัย จากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่						<input type="checkbox"/>

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
7. <u>สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและ ถูกสุขลักษณะ</u> อาคารสถานที่ภายในด้านบุคลากรของ ท่าน มีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน อย่างปลอดภัย เช่น แสงสว่างที่เพียงพอ เป็นต้น						<input type="checkbox"/>
8. ด้านบุคลากรของท่านมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดี และพร้อมใช้อยู่เสมอ						<input type="checkbox"/>
9. ด้านบุคลากรของท่านมีนโยบายในการ ส่งเสริม / สนับสนุนให้บุคลากรมี สุขภาพดี						<input type="checkbox"/>
10. งานที่ท่านปฏิบัติ <u>ไม่มี</u> ความเสี่ยงต่อ การเกิดอันตราย						<input type="checkbox"/>
11. <u>การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน</u> ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่าน ในการทำงานอย่างเต็มที่						<input type="checkbox"/>
12. ท่าน <u>ไม่มี</u> โอกาสเสนอความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ต่อหน่วยงาน						<input type="checkbox"/>
13. ท่านได้รับการสนับสนุน และส่งเสริม ให้เข้า ร่วมประชุม คุยงาน หรือเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน						<input type="checkbox"/>

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
14. <u>การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน</u> ด้านบุคลากรของท่านมีแหล่งความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ที่ท่านสามารถค้นคว้าได้ อย่างสะดวก						<input type="checkbox"/>
15. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำเมื่อ ท่านมีปัญหา หรืออุปสรรคในการทำงาน						<input type="checkbox"/>
16. <u>ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน</u> งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง						<input type="checkbox"/>
17. ท่านมีความก้าวหน้าในงาน น้อยกว่าที่ ท่านคาดหวัง						<input type="checkbox"/>
18. ด้านบุคลากรของท่านมีการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ <u>ไม่</u> เหมาะสม						<input type="checkbox"/>
19. ท่านได้รับความยุติธรรม ในการพิจารณา ความดีความชอบและเลื่อนตำแหน่ง						<input type="checkbox"/>
20. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มี ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน						<input type="checkbox"/>
21. <u>การบูรณาการทางสังคม</u> ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงาน จากเพื่อนร่วมงาน						<input type="checkbox"/>
22. บุคลากรในด้านบุคลากรของท่านมี ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน						<input type="checkbox"/>

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
23.	<u>การรักษาสิทธิส่วนบุคคล</u> ด้านบุคลากรของท่าน ไม่มี การจัด กิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากร ได้มี โอกาสทำงานร่วมกัน						<input type="checkbox"/>
24.	เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่าน ได้รับ ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน						<input type="checkbox"/>
25.	ท่าน ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน						<input type="checkbox"/>
26.	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ งานได้ตามความเป็นจริง						<input type="checkbox"/>
27.	ท่านมักถูกก้าวร้าวเรื่องส่วนตัว ที่ ไม่ เกี่ยวข้องกับการทำงานจาก ผู้บังคับบัญชา						<input type="checkbox"/>
28.	ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคกับ ทุกคนในการทำงาน						<input type="checkbox"/>
29.	ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความคิดเห็น ของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ขัดแย้งกับตนเอง						<input type="checkbox"/>
30.	เพื่อนร่วมงานทุกคนต่างให้เกียรติ และ เคารพในสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน						<input type="checkbox"/>
31.	<u>ความสมดุลในการดำรงชีวิต</u> ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาให้กับครอบครัว ได้อย่างเหมาะสม						<input type="checkbox"/>

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
32.	ความสมดุลในการดำรงชีวิต ท่านมักทำงานล่วงเวลาเนื่องจากมี ปริมาณงานมาก						<input type="checkbox"/>
33.	ท่านมีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนๆ หรือออกงานสังคมได้ตามโอกาสที่ ต้องการ						<input type="checkbox"/>
34.	การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อ การดำเนินชีวิตของครอบครัว						<input type="checkbox"/>
35.	ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน						<input type="checkbox"/>
36.	ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านบุคลากรของท่านให้บริการ ด้านบุคลากร โดยมุ่งเน้นความต้องการ ของผู้มารับบริการ						<input type="checkbox"/>
37.	บุคลากร และผลงานต่างๆของด้าน บุคลากรของท่านได้รับการยอมรับว่ามี ความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมและ ประเทศ						<input type="checkbox"/>
38.	ด้านบุคลากรของท่านมีส่วนร่วมในการ ทำกิจกรรมต่างๆที่เป็นประโยชน์ ต่อสังคม						<input type="checkbox"/>

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
39.	<u>ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม</u> ด้านบุคลากรของท่านมีการวางแผน หรือ ประสานความร่วมมือกับชุมชนหรือ องค์กรอื่นๆในการพัฒนาท้องถิ่น						<input type="checkbox"/>
40.	ท่านมีความภาคภูมิใจในการเป็น บุคลากรในด้านบุคลากรแห่งนี้						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้าน
บุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เสมอ	บ่อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคย ปฏิบัติ	
1. <u>พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ</u> ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานแทนเพื่อน ร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน						<input type="checkbox"/>
2. ท่านเต็มใจช่วยเหลือ แนะนำเรื่องการ ทำงานแก่บุคลากรใหม่แม้ไม่ใช่หน้าที่						<input type="checkbox"/>
3. ท่านจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานแก้ปัญหา ในการทำงาน ถึงแม้ไม่อยู่ในความ รับผิดชอบของท่าน แต่กระทำไปด้วย การ คาดการณ์ว่า ถ้าไม่เข้าไปช่วยเหลืออาจ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ด้านบุคลากร						<input type="checkbox"/>
4. ท่านอาสาทำงานโดยไม่ต้องร้องขอ						<input type="checkbox"/>
5. ท่านไม่เคยแสดงให้เห็นว่าคุณเหมือนมี งานยุ่ง เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับงานเพิ่ม						<input type="checkbox"/>
6. <u>พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม</u> ท่านพยายามสร้างระบบการทำงานเพื่อ ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากับผู้อื่น						<input type="checkbox"/>
7. ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเอง เพื่อ มิให้เกิดผลกระทบกับเพื่อนร่วมงาน						<input type="checkbox"/>

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		เสมอ	บ่อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคย ปฏิบัติ	
8.	พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม เมื่อมีการนัดหมายที่จะต้องทำงานร่วมกัน ท่านมักจะมาก่อนเวลานัดหมาย						<input type="checkbox"/>
9.	ท่านรับฟังความคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะของเพื่อนร่วมงานเสมอ						<input type="checkbox"/>
10.	ท่านไม่มีพฤติกรรมล้อเลียนหรือวิจารณ์ เพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด						<input type="checkbox"/>
11.	พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ท่านจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่ท้อแท้						<input type="checkbox"/>
12.	ท่านมีความตั้งใจในการที่จะปรับปรุง การทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์						<input type="checkbox"/>
13.	ท่านอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่ สะดวกต่างๆที่เกิดขึ้นในด้านบุคลากรได้						<input type="checkbox"/>
14.	ท่านมักจะหลีกเลี่ยงการพูดคุยว่า อยากจะลาออกจากงาน						<input type="checkbox"/>
15.	ท่านไม่เคยแสดงพฤติกรรมการร้องเรียน หรือวิจารณ์ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือ ไม่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน						<input type="checkbox"/>
16.	พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ท่านกระตือรือร้นในการประสานงาน และสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งาน บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ						<input type="checkbox"/>

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เสมอ	บ่อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคย ปฏิบัติ	
17. พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ ท่านพยายามเสนอแนะในทางสร้างสรรค์ที่ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของ ด้านศุลกากร						<input type="checkbox"/>
18. ท่านติดตามความเคลื่อนไหวของด้าน ศุลกากร และสามารถรักษาความลับของด้าน ศุลกากรได้เป็นอย่างดี						<input type="checkbox"/>
19. เมื่อมีการให้เสนอความคิดเห็น ท่านมักจะเป็นผู้ฟังมากกว่าเป็นผู้แสดงความ คิดเห็น						<input type="checkbox"/>
20. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ท่านตรงต่อเวลา และปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของด้านศุลกากรอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะไม่มีใครรู้เห็น						<input type="checkbox"/>
21. ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความตั้งใจ เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาด น้อยที่สุด						<input type="checkbox"/>
22. เมื่อได้รับมอบหมายงานใหม่ แม้จะยาก เพียงใดท่านก็น้อมรับด้วยความเต็มใจ เพราะเห็นแก่ประโยชน์ของด้านศุลกากร						<input type="checkbox"/>
23. ท่านใช้อุปกรณ์สำนักงาน/ทรัพย์สิน ขององค์ การด้วยความระมัดระวัง ประหยัดและคุ้มค่า						<input type="checkbox"/>
24. หากงานไม่เสร็จ ท่านมักจะทำงานเลยเวลา พักหรือเวลาเลิกงาน และ ไม่ใช้ เวลางานไป กับเรื่องส่วนตัว						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

.....

.....

.....

.....

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ค่ะ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ที่ ศธ ๐๕๒๑.๑.๐๘๐๓/๒๗๑



ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ๙๐๑๑๒

๒๗ เมษายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักวิชาการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรียน นายค่านสุลาการสะเดา

ด้วยนางสาวปัญญา นุ่นประดับ รหัสนักศึกษา ๕๒๑๐๕๒๑๕๔๕ นักศึกษาหลักสูตรรัฐ-
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การของบุคลากรด้านสุลาการในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้” โดยมี รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรฯ ขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อให้นักศึกษารายนี้เก็บข้อมูลโดยใช้
แบบสอบถามกับบุคลากรในหน่วยงานของท่านดังนี้

1. ข้าราชการ จำนวน 32 ชุด
2. ลูกจ้างประจำ จำนวน 5 ชุด
3. พนักงานราชการ จำนวน 11 ชุด
4. ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 4 ชุด

เพื่อนำแบบสอบถามดังกล่าวไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานผลการวิจัยต่อไป ทั้งนี้
นักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดเกี่ยวกับวัน เวลาที่จะทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเองอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมล สังกวัฒนา)
หัวหน้าภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

โทร ๐ ๗๔๒๘ ๗๘๔๘

โทรสาร ๐ ๗๔๒๘ ๗๘๔๕

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาวปัญจนาด นุ่นประดับ

รหัสนักศึกษา

5210521549

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
อักษรศาสตรบัณฑิต(ภูมิศาสตร์)	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	2545

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ

ส่วนวางแผนและประเมินผล สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4
อ.เมือง จ.สงขลา