

การศึกษาเรื่องนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 3) เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยค่าตอบแทน ปัจจัยการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยธรรมเนียมในองค์กร ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐ

กลุ่มตัวอย่าง จังหวัด ๆ ละ 120 คน รวมทั้งสิ้น 600 คน จากประชากร คือ ข้าราชการฝ่ายพลเรือนที่ทำงานในพื้นที่เขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยนิยามของรัฐบาล ประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และสงขลาเฉพาะพื้นที่ (อ.เทพา อ.สะบ้าย้อย อ.นาทวี และ อ.จะนะ) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความแตกต่างของร้อยละ

สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของตนเองในปัจจัยด้านต่าง ๆ ในระดับที่พึงพอใจ เกินร้อยละ 50 จำนวน 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก ร้อยละ 89.3 รองลงมาคือ ปัจจัยการบูรณาการ

ทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ร้อยละ 83.8 ปัจจัยธรรมนุญในองค์การ ร้อยละ 78.0 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ร้อยละ 72.8 ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ร้อยละ 71.3 ปัจจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ร้อยละ 70.2 ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ร้อยละ 58.4 ตามลำดับ และไม่พึงพอใจ จำนวน 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยค่าตอบแทน ร้อยละ 48.8

2. ความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐ จากการศึกษาพบว่า สิ่งที่ข้าราชการเหล่านี้ต้องการมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ อันดับที่ 1-4 มีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ ด้านสวัสดิการพิเศษเรื่องการเพิ่มเบี้ยเลี้ยงหรือเบี้ยเลี้ยงภัย รองลงมาคือ เรื่องอุปกรณ์ป้องกันภัยอันตรายจากเหตุการณ์ความไม่สงบ ด้านการส่งเสริมขวัญกำลังใจเรื่องการกำหนดระยะเวลาในการโอนย้ายให้มีความชัดเจนและปฏิบัติได้ และให้มีหน่วยงานกลางในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม อันดับที่ 5 ความต้องการมาก คือการให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละครั้ง

แนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ แบ่งเป็น 2 แนวทาง คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ได้แก่ 1) ส่งเสริมการใช้หลักนิยมให้ข้าราชการมุ่งไปสู่การมีเกียรติและศักดิ์ศรีภายใต้หลักการดำรงชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมการออมเพื่อเก็บไว้ใช้ประโยชน์ในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ 2) มีมาตรการที่สร้างความเป็นธรรมและโปร่งใสในการพิจารณาความดีความชอบ มีหลักการประเมินใหม่ที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม 3) การประสานกันระหว่างหน่วยงานหลักในการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนอย่างเท่าเทียมกัน 4) ให้รัฐบาลมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง การสร้างกลไก ติดตาม ประเมินผล และให้รางวัล ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ได้แก่ 1) รัฐต้องจัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นกรณีพิเศษ 2) รัฐต้องให้การสนับสนุนส่งเสริมการศึกษา ฝึกอบรมดูงานในพื้นที่และนอกพื้นที่ 3) รัฐต้องสามารถให้ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของราชการ เพื่อสร้างความอุ่นใจและศรัทธภาพ โดยควรสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้นำชุมชนและประชาชน 4) ผู้บริหารส่วนราชการควรเปลี่ยนกระบวนทัศน์การบริหารใหม่ โดยการให้คนทำงานมีชีวิตที่มีคุณภาพ คือ การมีความสุขกับทำงานและการใช้ชีวิต ตามหลัก “คนคือศูนย์กลางของการพัฒนา” 5) มีความคาดหวังให้รัฐบาลสามารถแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ได้โดยเร็ว ซึ่งจะนำความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย คุณภาพชีวิต ตลอดจนคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในพื้นที่ที่ดีขึ้น

The Survey Research is used in this study of the Southernmost Provinces of Thailand. The objectives of this study are: 1) to study the quality of work life of the Civil Servants in these areas. 2) to study the factors of their quality of work life. 3) to use the result of the study as a guideline to improve quality of work life factors.

Questionnaires used in collecting data consisted of 3 parts as follows: 1) questions concerning general basic information of respondents 2) questions concerning the quality of work life of the Civil Servants in the Southernmost Provinces of Thailand, and 3) questions about supportive assistance needed.

600 Civil Servants in the Southernmost Provinces of Thailand were used as the subjects in this study. It consisted of 5 provinces as follows: Yara, Pattani, Narathiwat, Satul and 4 districts in Songkhla province. The statistics used for analyzing the data are percentage.

The results of the study are as follows:

1. The Civil Servants in the Southernmost Provinces of Thailand have satisfactory level over 50% of the quality of work life factors. Those 7 satisfactory factors are as follows: 1) relationship factor = 89.3%, 2) social and work integration factor = 83.8%, 3) organizational code factor = 78%, 4) environment factor 72.8%, 5) work life balance factor = 71.3%, 6) competency development = 70.2%, and 7) career progression factor = 58.4%. In addition, the only one dissatisfactory factor is the compensation system = 48.8%.

2. The top 5 supportive assistance needs from the government are as follows: 1) raise the compensation, 2) improve the efficient tools/arms for guards and rescuers, 3) reconsider the practical time in rotation in certain area. 4) set up the central appeal office such as the administrative court 5) allow the Civil Servants have opportunities to develop their competencies related to work at least once a year.

The suggestion for improving the quality of work life of the Civil Servants in the Southernmost Provinces of Thailand was conducted in 2 ways. The first is about the policies; 1) encourage the civil servants to live their lives in a "Sufficiency Economy" and "Saving for the future" 2) build the merit system and transparency to evaluate their performance under the equality 3) integrate the assistance needs among the core government agencies 4) support the work life balance implement the performance appraisal and reward given equally The second suggestion is in practice; 1) provide special welfare for the civil servants 2) support the civil servants to attend training courses, both in-house and outside 3) provide security for life and property of the Civil Servant in the area 4) high rank officers should change their paradigm from bureaucracy, to be more "people oriented" and 5) the government must solve the violence problems in the area urgently, for people's security, quality of work life balance for peace in the 5 Southernmost Provinces.