

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ คือการศึกษาลักษณะของการปรับตัว ผลของการปรับตัว และปัจจัยการสนับสนุนทางสังคมจากผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ด่านศุลกากรตากใบ โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ จำนวน 15 ราย โดยข้อมูลที่ได้นำมาจำแนกเป็นหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยหลักตรรกะเทียบเคียงแนวคิดทฤษฎีควบคุมอุปบริบท และใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ร้อยละ ประกอบการนำเสนอ

#### ผลการศึกษาพอสรุปได้ ดังนี้

1. ลักษณะของการปรับตัว พบว่า 1) ด้านการดำเนินชีวิตประจำวัน ได้แก่ การใช้รถยนต์ในการเดินทาง การเดินทางเป็นกลุ่มเพื่อความปลอดภัย การติดตามข่าวสารสถานการณ์ในพื้นที่ การทำอาหารรับประทานเอง การศึกษาวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น เช่น การฝึกพูดภาษามลายูท้องถิ่น และการพักผ่อนคลายเครียด เช่น การฟังเพลง 2) ด้านการหลบหลีกปัญหา ได้แก่ การปรึกษาหารือครอบครัว การสวดมนต์ไหว้พระ การปรึกษาเพื่อนร่วมงาน และการพยายามไม่อยู่คนเดียว 3) ด้านการยอมรับสภาพปัญหา ได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชน การประพฤติปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับชุมชน และการเข้าสัมผัสวิถีชีวิตชุมชนโดยตรง

2. ผลของการปรับตัว แบ่งออกได้ 4 กลุ่ม คือ 1) สามารถปรับตัวได้ปานกลาง 2) ปรับตัวเล็กน้อย 3) ปรับตัวได้ดี 4) ไม่สามารถปรับตัวได้ โดยการปรับตัวด้านวิธีการทำงาน ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ การให้ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติหน้าที่ และการประสานงานสนธิกำลังกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น

3. ปัจจัยการสนับสนุนทางสังคม แบ่งออกได้ 4 ด้าน คือ 1) ด้านหน่วยงานหรือรัฐบาล ได้แก่ การได้รับสวัสดิการเงินเลี้ยงชีพและบ้านพักอาศัย 2) ด้านครอบครัว ได้แก่ การให้กำลังใจสม่ำเสมอ 3) ด้านเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวและกำลังใจ 4) ด้านชุมชน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือด้านแรงงานและข้อมูลข่าวสาร

#### 4. ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย คือ

1) กรมศุลกากรควรส่งเสริมและสร้างโอกาสให้เจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความก้าวหน้า ได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น ไม่น้อยหน้าหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่

2) การโยกย้ายเจ้าหน้าที่ให้คำนึงถึงความเหมาะสมกับสภาพของพื้นที่ ควรกำหนดหลักเกณฑ์ ให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้

The objectives of this research are to study the characteristics of the Custom House official's adjustment, results of the adjustment and supporting factors for such adjustments, at Tak Bai Custom House. It is a qualitative study using the in-depth interview technique for data collection. 15 key - informants were interviewed in-depth for this purpose; data obtained were later organized and analyzed with logical context description and descriptive statistics, e.g., percentage.

Results of the study can be summarized as follows:

1. Characteristics of the adjustment are 1) in daily living, i.e., using cars for travelling, group travelling for safety, up-dating local situation information, making own food, etc. 2) Avoiding problems, i.e., consulting family, praying, consulting colleagues, not living alone. 3) Accepting the problem, i.e., participating in community activities, behaving according to the community's way and other.

2. Results of the adjustment can be divided into 4 categories, i.e., 1) moderate adjustment, 2) minor adjustment, 3) well adjustment, 4) cannot adjust. Working adjustments are giving facility in services, flexibility in performing duty and co-ordination with other organizations.

3. Supporting factors can be divided into 4 aspects, i.e., 1) organization or government, i.e., receiving risk allowance and housing; 2) the family, i.e., regular encouragement; 3) work colleague, i.e., advices and encouragement; 4) the community, i.e., receiving labour and information as the case may be.

4. Recommendations from the researcher are, for example, equal opportunity for progress with other government agencies in the area, among others.