

**คุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ  
กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**  
**Quality of Work Life of General Staff Division of Special Branch,  
The Royal Thai Police**

**พันตำรวจตรีหญิงสุวรรณี แสงสุข**

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

**บทคัดย่อ**

การศึกษาเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงาน การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนเอง การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมต่อการทำงาน ค่านิยมต่อราชการ และค่านิยมต่อบริการ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามแก่ข้าราชการตำรวจทุกฝ่ายในหน่วยงานดังกล่าว จำนวน 250 ชุด ได้รับการตอบกลับและนำมาประมวลผลได้ 202 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.80

ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละมิติของคุณภาพชีวิตตามแนวคิดของวอลตัน พบว่าข้าราชการตำรวจดังกล่าว มีคุณภาพชีวิตในระดับดีเรียงตามลำดับดังนี้ พัฒนาความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.47 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านธรรมเนียมปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับมาก ด้านบูรณาการทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 อยู่ในระดับมาก ด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง และด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.17 มีความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่

ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า ด้านค่านิยมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก และด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบค่านิยมแต่ละมิติของข้าราชการตำรวจ ต่อการทำงาน ต่อราชการ และต่อบริการ พบว่ามีค่านิยมต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.69 คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทางบวก อยู่ระดับมาก 0.726 โดยการพัฒนาความรู้ความสามารถมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด

เพื่อให้ข้าราชการตำรวจของ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานที่ดี การปรับปรุงระบบด้านสวัสดิการ เพิ่มขวัญกำลังใจในการทำงาน เสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ พัฒนาสำนักงานและอุปกรณ์ เป็นสิ่งจำเป็น

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดผลกระทบต่อคนในสังคมอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ผลกระทบดังกล่าวเกิดขึ้นทั้งทางด้านกายภาพ คือ วิถีชีวิตความเป็นอยู่ เช่น ค่าครองชีพที่สูงขึ้น ราคาสินค้าและบริการที่แพงขึ้น สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่วนผลกระทบทางด้านจิตใจ เช่น ความเร่งรีบในแต่ละวัน ปัญหาด้านความเครียด ปัญหาด้านยาเสพติด ปัญหาเด็กและเยาวชน ปัญหาที่เกิดจากภัยธรรมชาติ ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคนในองค์กร มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานและ ส่งผลโดยตรงต่อองค์กร เนื่องจากคนเป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กร ดังนั้น คุณภาพชีวิตย่อมเป็นสิ่งที่แสดงถึงโอกาสในการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร ดังที่ เจริญ วัชรรังสี (อ้างถึง พรพรรณ, 2543) ได้กล่าวว่า “คุณภาพของคนในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญเนื่องจากคนเป็นผู้ดำเนินการทุกสิ่ง เป็นผู้จัดหา และใช้ทรัพยากรทางการบริหารให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร นอกจากนี้จะต้องมีความรู้ ความสามารถ มีจิตสำนึกที่ดี มีแนวความคิดที่ถูกต้อง มีทัศนคติที่ดี มีความเต็มใจในการทำงาน ตามบทบาท หน้าที่ที่องค์กรกำหนด” แสดงให้เห็นว่าคนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จแม้ว่าการที่องค์กร จะบรรลุความสำเร็จได้จะต้องประกอบด้วยปัจจัยหลายด้าน และหนึ่งในนั้นคือปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตของคน การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสร้างความสุขในการทำงาน สร้างความพึงพอใจ และสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ต่อตนเอง ต่องาน ต่อองค์กร นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมสุขภาพจิต ความเจริญ ก้าวหน้า การพัฒนาตนเองให้เป็นคนที่มีคุณภาพ ลดปัญหาการขาดงาน การลาออก อุบัติเหตุ และส่งเสริม ให้ได้ผลผลิตการบริการที่ดี ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ (Hackman and Suttle, 1977 อ้างถึงใน ทิพวรรณ, 2542)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบัน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า คนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน ให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนเอง เมื่อคนต้องอยู่ในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ สถานที่ทำงานจึงควรมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคง ทั้งสุขภาพทางกาย ทางอารมณ์ ทางจิตวิญญาณ ทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน.2547:18) คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ เพิ่มผลผลิตขององค์กร เพิ่มขวัญกำลังใจของ ผู้ปฏิบัติงานและเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ประการสุดท้ายช่วยปรับปรุงสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Huse & Cummings. 1985:198-199) การทำงานจะเน้นไปที่การสร้าง ความสบายใจและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นส่วนแรกของกระบวนการยุติธรรม อันประกอบด้วย ตำรวจ อัยการ ศาล และราชทัณฑ์ โดยตำรวจมีหน้าที่สำคัญต่อสังคมโดยรวม ได้แก่ การบำบัดทุกข์และบำรุงสุขให้แก่ประชาชน ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อำนวยความยุติธรรม รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดอาญา ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ การให้บริการประชาชน และหน้าที่พิเศษอื่น ๆ เช่น ให้การศึกษากับผู้ที่อยู่ในถิ่นทุรกันดาร ให้การอารักขาบุคคลและสถานที่ การตรวจคนเข้าเมืองและการทะเบียนต่าง ๆ ตลอดจนปฏิบัติตามแนวนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้ประชาชนในสังคมอยู่ร่วมกันภายใต้กฎ กติกา อย่างปกติสุข นอกจากนี้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ยังมีหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายอีกหลายประการ เช่น ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ในฐานะที่ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ย่อมมีอำนาจสืบสวนคดีอาญาที่วราขอาณาจักร อำนาจหน้าที่จับกุมผู้กระทำความผิดอาญา อำนาจหน้าที่ตรวจค้นบุคคลในที่สาธารณะ อำนาจหน้าที่ตรวจค้นเคหสถานที่อยู่อาศัยและสำนักงานของบุคคลอันเป็นที่รโหฐานได้ตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด ซึ่งนับว่าเป็นภารกิจที่กว้างขวางต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ

จะเห็นได้ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นองค์กรอเนกประสงค์ เพราะมีหน้าที่หลากหลาย โดยเฉพาะในกลุ่มของข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อย ซึ่งเป็นกำลังพลส่วนใหญ่และเป็นกำลังหลัก ที่จะทำให้ภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติสำเร็จลุล่วงได้นั้น ต้องประสบกับปัญหาหลายประการ เช่น ค่าครองชีพสูงแต่มีรายได้น้อย ไม่เพียงพอในการดำรงชีพอย่างเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และเกียรติภูมิของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ จนปรากฏเป็นข่าวทางสื่อมวลชนต่าง ๆ ในทำนองว่าตำรวจใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เรียกรับเอาทรัพย์สินจากประชาชน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ใกล้ชิดประชาชน มีภาระหน้าที่รับผิดชอบต่อสังคมอย่างกว้างขวาง ลักษณะงานต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยากลำบาก ต้องใช้ไหวพริบปฏิภาณและเสี่ยงต่ออันตราย ได้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจอยากหลีกเลี่ยงไม่ได้

กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับงานอำนวยการ ประกอบด้วยหน่วยงานระดับกองกำกับการ 8 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายธุรการและกำลังพล ฝ่ายยุทธศาสตร์ ฝ่ายส่งกำลังบำรุง ฝ่ายงบประมาณและการเงิน ฝ่ายกฎหมายและวินัย ฝ่ายกิจการต่างประเทศ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และฝ่ายตรวจสอบพฤติกรรมบุคคล ดังนั้น ข้าราชการตำรวจในกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล จึงควรเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับที่สามารถทำให้หน่วยงานบรรลุภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจในโอกาสที่เหมาะสมต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล

### สมมุติฐานการศึกษา

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล อยู่ในระดับปานกลาง

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล อย่างมีนัยสำคัญ

### ขอบเขตของการศึกษา

1. ด้านเนื้อหาทางวิชาการ มุ่งศึกษาถึงคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงาน
2. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่ในการศึกษา เป็นการศึกษาข้อมูลจากข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในสังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล ในปีงบประมาณ 2554
3. ระยะเวลาในการศึกษาช่วงปีการศึกษา 2554 เดือนธันวาคม 2554 - กุมภาพันธ์ 2555

### กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตัว สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 8 ตัวแปรย่อย ดังนี้ 2.1) ด้านค่าตอบแทน 2.2) ด้านสิ่งแวดล้อม 2.3) ด้านการพัฒนาความสามารถ 2.4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 2.5) ด้านบูรณาการทางสังคม 2.6) ด้านธรรมเนียมในองค์กร 2.7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น 2.8) ด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 ตัวแปรย่อย ดังนี้ 1) ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนเอง 2) ด้านค่านิยม

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของ ข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล
2. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชา พิจารณำผลการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต ในการทำงานที่เป็นตัวกระตุ้น หรือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มาปรับปรุง ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น

### แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยได้ศึกษาทบทวนจาก เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา เช่น แนวคิด

ของวอลตัน (Walton, 1974 : อ้างถึงใน ถนอมศรี : 2551) เป็นผู้ที่ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยพิจารณาจากคุณลักษณะส่วนบุคคล เน้นแนวทางการเป็นมนุษย์ (Humanistic) มีการศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลให้การทำงานประสบ ความสำเร็จสามารถแสดงให้เห็นถึงปัจจัย ที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบ ด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้

#### 1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Equity and fair compensation)

ค่าตอบแทนเป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลมีความ ต้องการทางเศรษฐกิจ และมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งที่มีความจำเป็น สำหรับการมีชีวิตอยู่รอด นอกจากบุคคลจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทน สำหรับตนเองแล้ว บุคคลยัง เปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทงานเดียวกัน ดังนั้น เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทน ที่จะบ่งชี้ว่ามี คุณภาพชีวิตในการทำงานหรือไม่ นั้น จะพิจารณาในแง่ของความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน นั้น เพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม ความยุติธรรม ซึ่งมีการประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่าง ค่าตอบแทนกับลักษณะงานและเปรียบเทียบ กับค่าตอบแทนที่ตนเองได้รับจากงานกับงานอื่นที่มีลักษณะ คล้ายกัน

#### 2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy Working Conditions)

สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอนามัย หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อม ทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อม ของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ ควรมีการกำหนด มาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพ และความปลอดภัย เพื่อเป็นการ ควบคุมสภาพทางกายภาพ

#### 3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง (Opportunity for Development and Using Human Capacity)

โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง หมายถึง การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงาน เป็นการให้ความสำคัญกับการศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงคุณภาพ ชีวิตในการทำงานอีกประการหนึ่ง ทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ได้โดยใช้ศักยภาพ ที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความ เชื่อมั่นในตนเอง เมื่อมีปัญหา ก็จะแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม ทำให้บุคคลประสบ ความสำเร็จในชีวิต

#### 4. โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Opportunity for Continued Growth and Security)

โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายและมีผลต่อการคงไว้ การขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทาง หรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง

หน้าที่ที่สูงขึ้นไป ในด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงานนี้ ตัวชีวิต ได้แก่ การมอบหมายงานให้ได้ รับผิดชอบมากขึ้น และมีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ ทักษะ เพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

#### 5. ธรรมนูญในองค์กร หรือสิทธิของพนักงาน ( Constitutionalism or Employee Rights)

ธรรมนูญในองค์กร หรือสิทธิของพนักงาน หมายถึง การบริหารจัดการให้พนักงานได้สิทธิในการ ปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิที่นั้นซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการ ทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่บ่งชี้คุณภาพชีวิตในการ ทำงาน จากสิทธิในการให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการพูด และแสดงความคิดเห็น รวมทั้งความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ ในองค์กร ในเรื่องของการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ การ ลงโทษ การได้รับค่าตอบแทน เป็นต้น

#### 6. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (Work and Total Life Space Balance)

ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น หมายถึง การที่บุคคลจัดสรรเวลาในการทำงานของตนให้ เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทวิถีชีวิตของตนเอง เพื่อให้ตนเองมีเวลาในการพักผ่อนอยู่กับครอบครัว และทำกิจกรรมอื่น ๆ

#### 7. การบูรณาการทางสังคม หรือสังคมสัมพันธ์ ( Social Integration)

การบูรณาการทางสังคมหรือสังคมสัมพันธ์ หมายถึง การทำงานร่วมกันที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมี คุณค่า สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับร่วมมือในการทำงานด้วยดี โดยธรรมชาติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จากการ ไม่มีอคติ ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ไม่มีการแข่งขันวรรณะ หรือการยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถ ในการทำงาน มีลักษณะการทำงานร่วมกันช่วยเหลือ กันและกัน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ทำให้พนักงาน ทุกคนมีความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลง ไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

#### 8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ( Social Relevance of Work life )

ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะการรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานที่ทำและอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกของกลุ่ม พนักงานที่รับรู้ ว่า องค์กรของตนเองได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับ ผลผลิต การกำจัดของเสีย เป็นต้น รวมทั้งแนวคิดของ Huse and Cumming (1985) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation)

ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ สอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ดีกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกัน

2. สภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย ( Safe and Healthy Working Conditions )

สภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อม ที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงต่ออันตราย

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล ( Development of Human Capacities )

การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายงานที่มีความท้าทาย และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ( Growth and Security )

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาที่จะก้าวหน้าในอาชีพ และตำแหน่งงานอย่างมั่นคง

5. ความสัมพันธ์ในองค์กร ( Social Integration )

ความสัมพันธ์ในองค์กร หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงาน มีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ธรรมนูญในองค์กร ( Constitutionalism )

ธรรมนูญในองค์กร หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ์และความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชา ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ความสมดุลในชีวิต ( The Total Life Space )

ความสมดุลในชีวิต หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิต ระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานกับเวลาที่เป็นอิสระจากงาน มีเวลาที่ได้คลายความเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร ( Organizational Pride )



## วิธีการดำเนินการวิจัย

**ประชากร** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน และชั้นสัญญาบัตร ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัด กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในปีงบประมาณ 2555 จำนวนทั้งสิ้น 355 นาย

เนื่องจากข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตร ที่เป็นประชากรในการศึกษาครั้งนี้มีความแตกต่างกันในระดับชั้นและตำแหน่ง ประกอบกับการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการแจกแบบสอบถามให้ข้าราชการตำรวจกลุ่มดังกล่าวตอบด้วยตนเอง โดยเน้นศึกษาจากข้าราชการตำรวจระดับผู้ปฏิบัติการ และผู้บริหารระดับต้นเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยระดับกองกำกับการสังกัด กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล จำนวน 8 กองกับการ ดังนี้ 1. ฝ่ายธุรการและกำลังพล 2. ฝ่ายยุทธศาสตร์ 3. ฝ่ายส่งกำลังบำรุง 4. ฝ่ายงบประมาณและการเงิน 5. ฝ่ายกฎหมายและวินัย 6. ฝ่ายกิจการต่างประเทศ 7. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ 8. ฝ่ายตรวจสอบพฤติกรรมบุคคล

เมื่อได้สัดส่วนประชากรที่เป็นตัวแทนของกลุ่มแล้ว ผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการเก็บข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 250 นาย ได้รับกลับคืนและนำมาวิเคราะห์ประมวลผล จำนวน 202 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.80

**เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองและปรับใช้จากแบบสอบถามที่มีอยู่แล้ว โดยศึกษาจากแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา แบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ของข้าราชการตำรวจในสังกัด กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล จำนวน 7 ข้อ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัด กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล จำนวน 40 ข้อ ประกอบด้วย

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ           | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย          | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล               | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน           | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. บุรณาการทางสังคม                         | จำนวน 5 ข้อ |
| 6. ธรรมเนียมในองค์กร                        | จำนวน 5 ข้อ |
| 7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น | จำนวน 5 ข้อ |
| 8. การเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม         | จำนวน 5 ข้อ |

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล จำนวน 35 ข้อ แบ่งเป็น

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนเอง | จำนวน 14 ข้อ |
| 2. ค่านิยม                               | จำนวน 21 ข้อ |

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ส่งแบบสอบถามที่ได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ไปยังหน่วยงานที่กำหนด
2. เก็บแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองหลังจากส่งแบบสอบถามไปแล้ว 2 สัปดาห์
3. พิจารณาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ต่อไป

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

##### การให้คะแนนและเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม

ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) กำหนดให้มี 5 ตัวเลือก ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert, 1932 อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2524: 78-80) มีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่า	5	คะแนน
มาก	ให้ค่า	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้ค่า	3	คะแนน
น้อย	ให้ค่า	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้ค่า	1	คะแนน

##### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

##### สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

สถิติเชิงพรรณนา อธิบายข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ยศ ตำแหน่ง อายุราชการ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ เพื่ออธิบายเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมต่อการทำงาน ค่านิยมต่อราชการ ค่านิยมต่อบริการและคุณภาพชีวิตในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการนำเสนอแบบตารางแจกแจงความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) แต่ไม่ใช่ค่าเฉลี่ย Mean ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในรายชื่อ ทั้งนี้ เนื่องจากผลที่ได้ไม่มีความเป็นตัวแทนที่ดี

### สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

### สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.40 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.12 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 49.00 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวระหว่าง 1-4 คน คิดเป็นร้อยละ 81.70 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 69.80 มีตำแหน่งผู้บังคับหมู่ คิดเป็นร้อยละ 72.80 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.98 และสังกัดฝ่ายธุรการและกำลังพล คิดเป็นร้อยละ 17.30

คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ บก.อก.บช.ส.พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการพัฒนาความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยจำแนกรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จากการวิเคราะห์รายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า เรื่อง ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
2. ด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จากการวิเคราะห์รายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า เรื่องท่านมีความปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
3. ด้านการพัฒนาความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์รายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า เรื่องท่านมีโอกาสได้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จากการวิเคราะห์รายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า เรื่องหน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
5. ด้านบูรณาการทางสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์รายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า เรื่องท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานอย่างมีความสุขและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
6. ด้านธรรมเนียมในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จากการวิเคราะห์รายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า เรื่องท่านยินดีที่จะเคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์รายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ถ้าหน่วยงานจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม ท่านมีความยินดีเข้าร่วม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

8. ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์รายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า เรื่องหน่วยงานของท่านมีความรับผิดชอบต่อสังคมในการปฏิบัติภารกิจที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

สำหรับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจ บก.อก.บช.ส.พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านค่านิยมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนเอง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยจำแนกรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนเองสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์รายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า เรื่องท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

2. ด้านค่านิยม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์รายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า เรื่องความซื่อสัตย์สุจริต เป็นสิ่งที่ บก.อก.บช.ส. จำเป็นต้องมีและต้องยึดถืออย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ บก.อก.บช.ส. พบว่า ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงอภิปรายผลการวิจัยแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทน ผลการวิจัยพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่อง ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจทราบได้ว่าตนเองได้รับการบรรจุลงในตำแหน่งใด มีปริมาณงานแค่ไหน และได้รับค่าตอบแทนเท่าไร จึงทำให้เกิดการยอมรับโดยปริยาย ซึ่งสอดคล้องกับที่วอลตัน (Walton, 1974 : อ้างถึงใน ถนนอมศรี : 2551) ได้กล่าวไว้ว่า ค่าตอบแทนเพียงพอ สำหรับการดำรงชีวิต ตามมาตรฐานของสังคมนั้น จะประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะของงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับที่ Huse and Cumming (1985) ได้กล่าวไว้ว่า การที่พนักงานมีรายได้ และผลตอบแทนที่เหมาะสม เป็นธรรม ย่อมจะช่วยให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ผลการศึกษาวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณัทร บุญสุยา (2553) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจกองสวัสดิการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้ตัวแปรคุณภาพชีวิตตามแนวคิดของวอลตันเช่นกัน ผลวิจัยพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดกว่าทุกด้านเช่นกัน

2. ด้านสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องท่านมีความปลอดภัย ในขณะที่ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีสาเหตุมาจาก ลักษณะงานและพื้นที่แวดล้อม ในการทำงาน มี

ลักษณะที่ปลอดภัยและมีความเสี่ยงน้อย ที่จะทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับที่วอลตัน (Walton, 1974 : อ้างถึงใน ถนอมศรี : 2551) ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อม ที่มีความปลอดภัยสูง ย่อมจะช่วยให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูง ทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Huse and Cumming (1985) ที่ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย ย่อมไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เกิดความเสี่ยงต่ออันตราย หรือเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพในชีวิตที่ดีในการทำงานอันหนึ่ง

3. ด้านการพัฒนาความสามารถ ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องท่านมีโอกาสได้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าหน่วยงานได้ให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ เช่น การส่งเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมถึงการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้แสดงศักยภาพในการทำงานของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับที่ วอลตัน (Walton, 1974 : อ้างถึงใน ถนอมศรี : 2551) ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลได้รับโอกาสในการพัฒนาสมรรถนะของตนเองถือเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญอันหนึ่ง ในการบ่งบอกถึงระดับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Huse and Cumming (1985) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การที่พนักงานได้มีโอกาสใช้ทักษะ ความสามารถ ที่สูงขึ้น เพื่อทำให้งานบรรลุผลสำเร็จย่อมช่วยให้พนักงานได้รับการพัฒนาตัวเองให้มีความสามารถสูงขึ้น ทั้งนี้ การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีโอกาสได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถนั้น ย่อมช่วยให้เกิดผลงานที่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับที่ เฮร์สเบิร์ก (Herzberg อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 112-114) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) จะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น และพยายามใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องหน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีสาเหตุเนื่องมาจากการทำงานของหน่วยงานราชการ ย่อมต้องมีการอ้างอิงกฎ ระเบียบ และกฎเกณฑ์ที่แน่นอน ในการพิจารณาในเรื่องต่างๆ เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้บำเหน็จความดีความชอบ การพิจารณาความก้าวหน้า การมอบหมายภารกิจที่มีความสำคัญ เป็นต้น จึงทำให้เรื่องดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับที่วอลตัน (Walton, 1974 : อ้างถึงใน ถนอมศรี : 2551) กล่าวไว้ว่าการมีโอกาสก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งสูงขึ้น จึงเป็นที่จูงใจที่ช่วยให้บุคคลมีความกระตือรือร้นเพิ่มมากขึ้น ทั้งยังสอดคล้องกับที่ เทพพนม เมืองแมน(หน้าที่ 29) เห็นว่าโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน และเกิดการทุ่มเทแรงกาย แรงใจ ในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Huse and Cumming (1985) ได้กล่าวไว้ว่า การที่พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพย่อมถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น

5. ด้านบูรณาการทางสังคม ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานอย่างมีความสุขและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีสาเหตุมาจากบรรยากาศในการทำงานเป็นแบบพี่ ๆ น้อง ๆ และมีความเป็นกันเองสูง จึงทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าตนเองมีคุณค่าในสายตาเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1974 : อ้างถึงใน ถนอมศรี : 2551) ที่กล่าวไว้ว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่าและได้รับการยอมรับในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ย่อมส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวช่วยให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

6. ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องท่านยินดีที่จะเคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งชี้ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญต่อ กฎ ระเบียบ ของหน่วยงานในระดับสูง ซึ่งเกิดจากการปลูกฝัง ธรรมเนียมปฏิบัติ ในการฝึกอบรมก่อนเข้ารับราชการตำรวจ จึงทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมของตำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Huse and Cumming (1985) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ธรรมาภิบาลในองค์กรจะช่วยให้พนักงานเกิดการยอมรับและเกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องถ้าหน่วยงานจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม ท่านมีความยินดีเข้าร่วม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ชี้ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจิตอาสาและมีความโอบอ้อมอารี ที่จะให้ความช่วยเหลือกับสังคม และชี้ให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจัดระบบงานของตนได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1974 : อ้างถึงใน ถนอมศรี : 2551) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ตัวชี้วัดเรื่องคุณภาพชีวิตที่สำคัญประการหนึ่งคือ การที่บุคคลได้จัดสรรเวลาในการทำงานเวลาที่ใช้ในการพักผ่อนอยู่กับครอบครัว หรือกิจกรรมอื่นที่มีความสมดุลกันได้อย่างเหมาะสม เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในการทำงานในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับที่ Huse and Cumming (1985) เห็นว่าพนักงานมีเวลาว่างจากภารกิจ และสามารถใช้เวลาว่างดังกล่าวไปทำเรื่องอื่น ๆ ที่มีประโยชน์ต่อตนเอง ก็ย่อมจะถือได้ว่าเป็นความสมดุลในชีวิตระหว่างหน้าที่การงานกับชีวิตส่วนตัว

8. ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องหน่วยงานของท่านมีความรับผิดชอบต่อสังคม ในการปฏิบัติภารกิจที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีสาเหตุมาจากภารกิจหน้าที่ บก.อก.บข.ส. เป็นภารกิจด้านอำนวยความยุติธรรมมากกว่าภารกิจด้านปฏิบัติการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่ได้สัมผัสกับการทำงานในพื้นที่ และเกี่ยวข้องกับประชาชนมากนัก

9. ด้านการรับรู้ความสามารถ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยมาก โดยมีเรื่องท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งชี้ให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความมั่นใจในตนเอง ในการปฏิบัติงานในระดับสูง และเชื่อมั่นว่า ตนเองสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับที่

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 367) ได้กล่าวว่า การที่พนักงานเห็นว่าตนเองมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะความชำนาญ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพพ่ายอมรับให้เห็นว่าพนักงานได้รับความสามารถในการทำงานของตนเอง

10. ด้านค่านิยม ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต เป็นสิ่งที่ บก.อก.บข.ส. จำเป็นต้องมีและต้องยึดถืออย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน เป็นสิ่งที่ถูกปลูกฝังมากอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่เกิดการยอมรับ และถือปฏิบัติเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และกลายเป็นค่านิยมขององค์กรที่พึงปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับที่ เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ(2540: 9) เห็นว่า ค่านิยมขององค์กร จะมีบทบาทในฐานะเป็นมาตรฐานของแนวทางประพฤติปฏิบัติตนของพนักงานที่มีร่วมกัน ทั้งยังช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงาน เพื่อนำไปสู่การประพฤติปฏิบัติตนที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ผลจากการศึกษาได้นำมาสู่ประเด็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ บก.อก.บข.ส. ดังนี้

1. บก.อก.บข.ส. ควรให้การสนับสนุนงบประมาณในการทำงานล่วงเวลา (OT) ให้แก่ข้าราชการตำรวจที่มีรายได้น้อย เพื่อเป็นการจูงใจ และช่วยให้การทำงานมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้น
2. บก.อก.บข.ส. ควรต้องให้ความสำคัญกับการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงซ่อมบำรุงรักษาวาสอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
3. บก.อก.บข.ส. ควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้ปฏิบัติงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถตามความสนใจอย่างต่อเนื่อง
4. บก.อก.บข.ส. ควรมีการสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้เสนอข้อมูลและข้อคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน
5. บก.อก.บข.ส. ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างแต่ละฝ่าย แต่ละแผนกงาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความราบรื่นในการทำงานร่วมกันในอนาคต
6. บก.อก.บข.ส. ควรมีการต้องให้ความรู้เกี่ยวกับทักษะและขั้นตอนในการประสานงานที่มีประสิทธิภาพแก่ข้าราชการตำรวจทุกระดับ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลสูงสุด

7. บก.อก.บช.ส. ต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการทำงานที่เป็นมาตรฐานสากล เช่น การกำหนดเวลาทำงาน-เลิกงาน เกณฑ์การประเมินผลงาน เป็นต้น เพื่อให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับเกิดการยอมรับ และควรมีกิจกรรมเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการทำงานดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาในเรื่องเดิมแต่ควรทำในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกสำหรับนำไปใช้ในการบริหารงานต่อไป
2. ควรมีการศึกษาเรื่อง กระบวนการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพของ บก.อก.บช.ส. เพื่อนำข้อมูลมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต
3. ควรมีการศึกษาเรื่องในทำนองเดียวกันนี้ในหน่วยงานตำรวจอื่น ๆ ที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบและกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาหน่วยงานต่อไป



### บรรณานุกรม

กองบัญชาการตำรวจสันติบาล. (2544). **คู่มือการปฏิบัติงานตำรวจสันติบาล**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ.

**กองสวัสดิการแรงงาน.2547 : 18**

จรุงชัย ปัทมเจริญชัย. (2543). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอ็น เอช เคสปริง (ประเทศไทย) จำกัด**. กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ติน ปรัชญพุทธิ. (2530). **สภาพแวดล้อมการบริหารกับการพัฒนาองค์กร**. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาองค์กร. (หน้า 259-271). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ถนอม แดงศรี.(2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลชั้นนำของรัฐแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมมององค์กร**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

นิตินัย กิมะโยธิน. (2545). **คุณภาพชีวิตการทำงานของนายทหารชั้นประทวน สังกัดกรมทหารม้าที่ 5 รักษาพระองค์**. เอกสารวิจัยวิทยาลัยเสนาธิการทหาร, สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ.

นวลศิริ เปาวโรหิต. (2533). **การพัฒนาคุณภาพชีวิต**. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการแนะแนว **การพัฒนาคุณภาพชีวิต**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

พนิดา งามนิยม. (2545). **คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน**. กรุงเทพฯ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภุชณิสรา เมธาธรรมสาร.(2548). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัท ไทยแลนด์เอเซีย จำกัด**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2524). **หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

วุฒิชัย จำนงค์. (2520). **แนวความคิดเรื่องพฤติกรรมมององค์กร**. กรุงเทพฯ : บำรุงสาส์น.

วรฉัตร บุญสุยา.(2553). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ: ศึกษากรณีตำรวจกองสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ** : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2537). การปรับปรุงงาน ตอนคุณภาพชีวิตการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครพิมพ์.

สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2524). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครพิมพ์.

เสถียร เหลืองอร่าม. (2522). มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สันทภวิชัย มากช่วย. (2549). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ : ศึกษากรณีตำรวจสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

สมยศ นาวิการ. (2533). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจเทรดดิ้ง.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2552). กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ.

เอกชัย ศรีสงคราม. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวทาง Happy 8 : กรณีศึกษาบริษัท เอเชียปริซิชัน จำกัด : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อรุณ รักธรรม. (2524). พฤติกรรมข้าราชการไทย. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

Cascio, W.F. (2003). **Managing Human Resource**. New York, USA : McGraw Hill Company.

Aldag, R.J. & Stearns. (1987). **T.M. Management**. Ohio, USA : South-Western Publishing.

Dallett, K. (1969). **Problem of psychology**. New York : John Wiley and Sons, Inc.

Davis, L.E. (1977). Enhancing the quality of working life : Development in the United States.

**International Labour Review**, 116. (1977 July – August), 53.

Delamotte, Y. & Takezawa, S. (1984). **Quality of working life in international perspective**.

Switzerland: International Labor Organization.

Garrison, D.C. & Magoon, C. (1972). **Education Psychology**. New York : McGraw-Hill.

Guest, C.V. (1982). Terrytown : Quality of work life at general motors plant. In Zager,

Robert and Rosow, & P. Michael. (Eds), **The Innovative organization :**

**Productive programs in action**. (pp 88). New York : Pergamon Press.

Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1980). **Work redesign**. Massachusetts : Addison – Wesley Publishing Company.

Huse, E.F. & Bowditch, J.L. (1977). **Behavior in organization : A system approach to Managing** (2nd ed.). Sydney : Addison Wesley.