

การพัฒนาดัชนีวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวน
ในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5



ร้อยตำรวจเอกชยกร มามุ่งปลืษาน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (อาชญวิทยาและงานยุติธรรม)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2557

Copyright by Mahidol University

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวน
ในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5

ร.ต.อ.ชยกร มามุ่งปณิธาน

ผู้วิจัย

อาจารย์จูนันดรศักดิ์ บวรนนท์กุล, ประ.ด.

(อาชญวิทยา การบริหารงานยุติธรรมและสังคม)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์เชษฐ รัชดาพรธนาธิกุล,

ปร.ด.(ประชากรศึกษา)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ศาสตราจารย์ พ.ต.อ.จักรพงษ์ วิวัฒน์วานิช,

Ph.D. (Criminal Justice)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ศาสตราจารย์ บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว. ออร์โทปิดิกส์

กณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

อาจารย์จูนันดรศักดิ์ บวรนนท์กุล, ประ.ด.

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาอาชญวิทยาและงานยุติธรรม

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวน
ในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (อาชญวิทยาและงานยุติธรรม)

วันที่ 22 มีนาคม พ.ศ.2557



ร.ต.อ.ชยกร มามุ่งปณิธาน

ผู้วิจัย



พล.ต.ต.ปิยะพันธ์ ปิงเมือง,

ปร.ค.

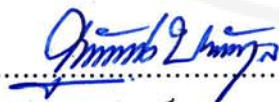
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ศาสตราจารย์ พ.ต.อ.จักรพงษ์ วิวัฒน์วานิช,

Ph.D. (Criminal Justice)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

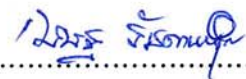


อาจารย์ฐนนท์ศักดิ์ บวรนนท์กุล,

ปร.ค.

(อาชญวิทยา การบริหารงานยุติธรรมและสังคม)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



รองศาสตราจารย์เชษฐ รัชดาพรณานิกุล,

ปร.ค.(ประชากรศึกษา)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ศาสตราจารย์ บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว. ออร์โทปิดิกส์

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล



รองศาสตราจารย์วิริยา ชินวรรณ, Ph.D.

คณบดี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี สืบเนื่องมาจากความเมตตากรุณาของ อาจารย์ ดร.ฐนันต์ศักดิ์ บวรนนท์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและกรรมการสอบ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ คอยให้คำแนะนำปรึกษาในทุกขั้นตอนของการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งคอยช่วยตรวจงาน แก้ไขสิ่งที่บกพร่อง อยู่ตลอด ขอขอบพระคุณ พล.ต.ต.ดร.ปิยะพันธุ์ ปิงเมือง ที่ให้เกียรติมาเป็นประธานกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์และให้คำชี้แนะอันเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เชษฐ รัชดาพรธนาธิกุล และ ศาสตราจารย์ พ.ต.อ.ดร.จักรพงษ์ วิวัฒน์วานิช กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ที่คอยให้คำแนะนำ ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาอาชญวิทยาและงานยุติธรรมทุกท่าน ที่ให้ความรู้และการอบรมสั่งสอนในทุกวิชา รวมถึงเจ้าหน้าที่และผู้พิพากษาศาลจังหวัดเชียงใหม่ทุกท่าน ที่ให้การต้อนรับ และให้ความรู้ แก่ผู้วิจัยเมื่อครั้งที่ผู้วิจัยได้ไปศึกษาดูงานยังที่ดังกล่าว

ขอขอบพระคุณท่าน พล.ต.ท.สุเทพ เดชรักษา ผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ที่ให้โอกาสแก่ผู้วิจัยในการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ตอบแบบสอบถาม และรวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจที่กรุณาช่วยตอบแบบสอบถามทุกท่าน และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ในภาควิชาสังคมศาสตร์และสาขาอาชญวิทยาและงานยุติธรรมทุกท่าน ตลอดจนเพื่อนๆ อาชญวิทยาและงานยุติธรรม รุ่นที่ 31 ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์อันใดก็ตามที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นคุณ ความความดีแก่ผู้มีพระคุณทั้งหลาย ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นทุกท่านไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ร.ต.อ.ชยกร มามุ่งปณิธาน

การพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5

A DEVELOPMENT OF QUALITY OF WORK LIFE INDICATORS OF POLICE NON-COMMISSIONED OFFICER BUREAU IN PROVINCIAL POLICE REGION 5

ร.ต.อ.ชยกร มามุ่งปณิธาน 5237794 SHCJ/M

ศศ.ม. (อาชีวศึกษาและงานยุติธรรม)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : เศรษฐ รัชดาพรธรรณิกุล , Ph.D., จักรพงษ์ วิวัฒน์วานิช , Ph.D. ,
ฐนันต์ศักดิ์ บวรนนท์กุล , Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 153 คน ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา รวม 12 สัปดาห์ สถานที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตำรวจภูธรภาค 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์และประมวลผลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีชั้นยศดาบตำรวจ การศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ 10 ปีขึ้นไป ได้รับค่าตอบแทนมากกว่า 22,000 บาท การศึกษาอบรมความรู้เพิ่มเติมมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป

ดัชนีชี้วัดองค์ประกอบด้านการทำงานโดยรวมมีระดับการวัดอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.46 ในองค์ประกอบทั้ง 3 ตัวชี้วัด พบว่าตัวชี้วัดด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.63 และลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.31

ดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 ในองค์ประกอบทั้ง 3 ตัวชี้วัด พบว่า ตัวชี้วัดด้านการอุทิศตนเพื่อองค์การ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.56

ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม 8 ตัวชี้วัด ในภาพรวมมีระดับการวัดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.02 ส่วนองค์ประกอบทั้ง 8 ตัวชี้วัด พบว่าดัชนีชี้วัดด้านการบูรณาการทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.3

คำสำคัญ : ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน / ตำรวจชั้นประทวน / สำนักงานตำรวจภูธรภาค 5

A DEVELOPMENT OF QUALITY OF WORK LIFE INDICATORS OF POLICE
NON-COMMISSIONED OFFICER BUREAU IN PROVINCIAL POLICE REGION 5

POL.CAPT. CHAYAKORN MAMUNGPANITARN 5237794 SHCJ/M

M.A. (CRIMINOLOGY AND CRIMINAL JUSTICE)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: CHET RATCHADAPUNNATHIKUL.,Ph.D.,
JAKKRAPONG WIWATWANIT.,Ph.D., TANUNSAK BAVORNNANTAKUL., Ph.D.

ABSTRACT

The objective of this study was to investigate the quality of work life indicators of the police non-commissioned officer bureau in Provincial Police Region 5. The group sample was 153 people and the study was conducted over a period of 12 weeks. The study was set up and conducted at the officer bureau in provincial police region 5. The tools used for data collection in the study were questionnaires. The frequencies, percentages, of averages, and standard deviations were analyzed and processed.

The results showed most of the respondents were male and had an age over 50 years, with the rank of police senior sergeant major. The highest education was bachelor's degree with extra courses of at least three per person, and the period of duty was more than 10 years. Moreover, the monthly wage was more than 22,000 baht.

The overall component indicator in work life was moderate with an average score of 3.46. The combination of 3 indicators present the highest average score of 3.63 for the work environment and the minimum average score of 3.31 for the job description.

The rating work behavior overall was moderate with an average score of 3.09. The combination of 3 indicators present the highest average score of 3.56 for dedication to the organization. The overall quality of work life in 8 indicators had an average of 3.02, which was moderate, and the average of social integration social was moderate with the highest average score of 3.3.

KEY WORDS: QUALITY OF WORK LIFE INDICATORS/POLICE NON-
COMMISSIONED/PROVINCIAL POLICE REGION5

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	4
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
1.5 สมมติฐานในการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต	9
2.2 ดัชนีชี้วัด และการประเมินคุณภาพชีวิต	16
2.3 ปัจจัยชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน	19
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน	25
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	28
2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	41
3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	41
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	42
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	47

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	47
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 5 การอภิปรายผลการวิจัย	71
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	80
6.1 สรุปผล	80
6.2 ข้อเสนอแนะ	85
6.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	86
6.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	87
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย	88
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ	104
บรรณานุกรม	120
ภาคผนวก	127
ประวัติผู้วิจัย	136

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 ตัวแปรและระดับการวัด	43
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	50
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชั้นยศ	51
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	51
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	52
4.5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	52
4.6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินเดือน	53
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษาอบรมเพิ่มเติม	53
4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดลักษณะงาน	54
4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดความมีอิสระในการทำงาน	55
4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดสภาพแวดล้อมการทำงาน	56
4.11 ผลการวิเคราะห์เกณฑ์มาตรฐานดัชนีชี้วัดด้านการทำงาน โดยรวม	57
4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการทำงานด้านความร่วมมือ	58
4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการทำงานด้านการอุทิศตน เพื่อองค์กร	59
4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ ต่อองค์กร	60
4.15 ผลการวิเคราะห์เกณฑ์มาตรฐานดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการทำงาน โดยรวม	61
4.16 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้าน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	62
4.17 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้าน สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	63
4.18 วิเคราะห์เกณฑ์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	64

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.19	วิเคราะห์เกณฑ์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	65
4.20	วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัว บ่งชี้ด้านการบูรณาการทางสังคม	66
4.21	วิเคราะห์เกณฑ์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	67
4.22	วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัว บ่งชี้ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	68
4.23	วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัว บ่งชี้ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	69
4.24	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม 8 ตัวชี้วัด	70

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เพราะการทำงานเป็นแหล่งที่มาของรายได้อันนำมาซึ่งอาหาร สินค้าและบริการที่มนุษย์ใช้เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต นอกจากนั้นการทำงานยังเป็นการกำหนดตำแหน่งและบทบาทของบุคคลในสังคม รวมทั้งให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าแก่ชีวิตอีกด้วย ปัจจุบันนักวิชาการ ผู้นำสหภาพแรงงาน ผู้บริหารและบุคลากรของรัฐ ได้หันมาเอาใจใส่ต่อชีวิตการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้น ประเด็นความสนใจเหล่านี้ปัจจุบันเรียกว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) (จุฑามาศ แก้วพิจิตร, 2548 : 1-3) การทำงานจึงเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต หากเวลาส่วนใหญ่ของชีวิตคนเราได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจชีวิตก็จะมีคุณค่าและมีความสุข ในทางกลับกันหากชีวิตของเราส่วนใหญ่ต้องผจญกับงานที่มีปัญหานั้นก็ย่อมไม่มีความสุข ไม่มีความสุขก็ย่อมไม่มีเวลาให้กับครอบครัวก็จะเกิดความเครียด ความกังวล ความคับข้องใจ ส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลรอบข้าง เมื่อคนต้องใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่กับการทำงาน ดังนั้นการที่คนจะดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพหรือมีคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพหรือมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วย ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานนับได้ว่าเป็นส่วนที่ส่งเสริมเกื้อหนุนให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น การพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่ต้องพัฒนาควบคู่กันไป (ทองศรี กำภู ณ อยุธยา, 2540) โดยที่คุณภาพชีวิตการทำงานมีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี องค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งความรู้สึกที่เกิดจากการรับรู้ ความพึงพอใจในงานทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานอันเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (ลีลา สีนาคูเคราะห์, 2530) เป็นประการสำคัญที่สุด

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการตำรวจ ในการที่จะทำให้มีมาตรฐานในการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น เห็นได้จากแผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แม่บทฉบับที่ 5 (2550-2554) มีแนวทางการดำเนินงานที่จะพัฒนาค่าตอบแทนที่ข้าราชการตำรวจได้รับและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้เหมาะสมกับตำแหน่งตามลักษณะคุณภาพของงานรวมทั้งมีการส่งเสริมสนับสนุนเปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจ ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้

ความสามารถในแต่ละวิชาได้อย่างกว้างขวางทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองให้มากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตำรวจภูธรภาค 5 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้ได้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างสมบูรณ์ โดยปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งให้ข้อมูลข่าวสาร ประสานงาน วิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาในการตกลงใจในการปฏิบัติงานในภารกิจใดๆ การจัดทำแผนหรือคำสั่งและการดำเนินการใช้แผนหรือคำสั่งไปถึงมือผู้ปฏิบัติได้ทันต่อเวลา สามารถปฏิบัติตามแผนหรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ ติดตามการกำกับดูแลการปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถทราบถึงสถานการณ์ ปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติภารกิจได้อย่างรวดเร็วต่อเนื่อง ตามภารกิจต่างๆ ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติมอบหมาย ตำรวจภูธรภาค 5 ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบพื้นที่ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ในส่วนของการจัดองค์การเพื่อการปฏิบัติงานนั้นได้กำหนดให้ตำรวจภูธรภาค 5 เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบในการดำเนินการ รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

จากภารกิจอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธรภาค 5 ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่จะเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ หรือไม่เพียงใดนั้นนอกจากจะขึ้นอยู่กับข้อกฎหมายที่ได้ระบุไว้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่แล้ว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังมีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงาน เพราะภารกิจของตำรวจมีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆ ด้าน ดังนั้น หากข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่แล้วจะส่งผลให้ ผลงานของข้าราชการตำรวจเป็นที่ยอมรับของประชาชน และส่งผลต่อความสงบสุขของประชาชนโดยรวม จากการดำเนินงานของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธรภาค 5 ปัจจุบันยังพบว่า นอกเหนือจากภารกิจที่ต้องปฏิบัติงานประจำแล้วยังมีภารกิจอื่นอีกมาก ซึ่งทำให้ภาระหน้าที่เพิ่มมากขึ้นในส่วนที่นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงและมีผลทำให้บุคลากรบางแผนกในแต่ละฝ่าย ตำรวจภูธรภาค 5 ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เกินกำลังความรับผิดชอบ อีกทั้งลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ประจำมีลักษณะค่อนข้างจำเจอยู่แล้ว ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและส่งผลกระทบในแง่ลบ ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธรภาค 5

อย่างไรก็ตามจากผลการศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์ยาเสพติด ทำให้หน่วยงานต่างๆ ยอมรับว่าเป็นปัญหาหนึ่งที่มีความรุนแรง ซับซ้อนและเป็นภัยร้ายแรงต่อประชาชน สังคม ประเทศชาติ โดยเฉพาะในเขตทวีปเอเชียของอนุภูมิภาคนี้ ได้แก่ จีน พม่า กัมพูชา เวียดนามและไทยต่างต้องเผชิญกับปัญหาเสพติดในระดับแตกต่างกันไปเพื่อให้การดำเนินงานแก้ไขปัญหาลักลอบผลิต

การค้า การลำเลียงและการแพร่ระบาดของยาเสพติดในเขตอนุภูมิภาคนี้ประสบความสำเร็จจึงมีแนวความคิดในการร่วมมือกันในส่วนภูมิภาคและจัดทำเป็น“บันทึกความเข้าใจเรื่องความร่วมมือในการควบคุมยาเสพติดในอนุภูมิภาค” โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อลดอุปสงค์ (Demand) และอุปทาน(Supply) ยาเสพติดในประเทศอนุภูมิภาคดังกล่าว และทางตำรวจภูธรภาค 5 ได้มีกำหนดยุทธศาสตร์ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดให้โทษมาบูรณาการเข้ากับเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่และองค์ความรู้ใหม่ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่โดยให้ถือเป็นพันธกิจหลักของตำรวจภูธรภาค 5 เพื่อการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรให้พัฒนาองค์ความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการที่จะประสบผลสำเร็จได้จะต้องมีการสร้างข้าราชการตำรวจแบบมืออาชีพและมีการปลูกฝัง คุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งปรับทัศนคติและวัฒนธรรมในการทำงานให้เป็นตำรวจที่ดี มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ พัฒนาระบบการบริหาร งานทุกระดับ ให้มีความทันสมัยและเป็นสากลเพื่อรองรับกับสถานการณ์ในปัจจุบัน พร้อมทั้งนำเอาเทคโนโลยีและวิธีการทางด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ในการสอบสวนสืบสวน จับกุม ปราบปรามอาชญากรรม

ปัญหาดังกล่าวเหล่านี้ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ทำให้เกิดความวิตกกังวลในการทำงาน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนอยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจแต่ก็ยังไม่ถึงขั้นซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวน ดังนั้นผู้วิจัยจึงวิจัยพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ว่ามีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นอย่างไรและมีปัจจัยอะไรบ้าง ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของของตำรวจชั้นประทวน กรณีศึกษาเฉพาะตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5

1.2.2 เพื่อศึกษาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวน กรณีศึกษาเฉพาะตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ประชากรได้แก่

- 1.3.1.1 ตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5
- 1.3.1.2 ผู้บังคับบัญชาของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5
- 1.3.1.3 บุคคลในครอบครัว เช่น ภรรยา บิดา มารดา บุตร

1.3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- 1.3.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุราชการชั้นยศปัจจุบัน
 - 1.3.2.2 ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความมีอิสระในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 1.3.2.3 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ความร่วมมือ การอุทิศตนเพื่องค์กร ความซื่อสัตย์ต่อองค์กร
- ตัวแปรตาม คือ ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวน ประกอบด้วย

- 1.3.2.4 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- 1.3.2.5 สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 1.3.2.6 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- 1.3.2.7 โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล
- 1.3.2.8 การบูรณาการทางสังคม
- 1.3.2.9 ประชาธิปไตยในองค์กร
- 1.3.2.10 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
- 1.3.2.11 ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

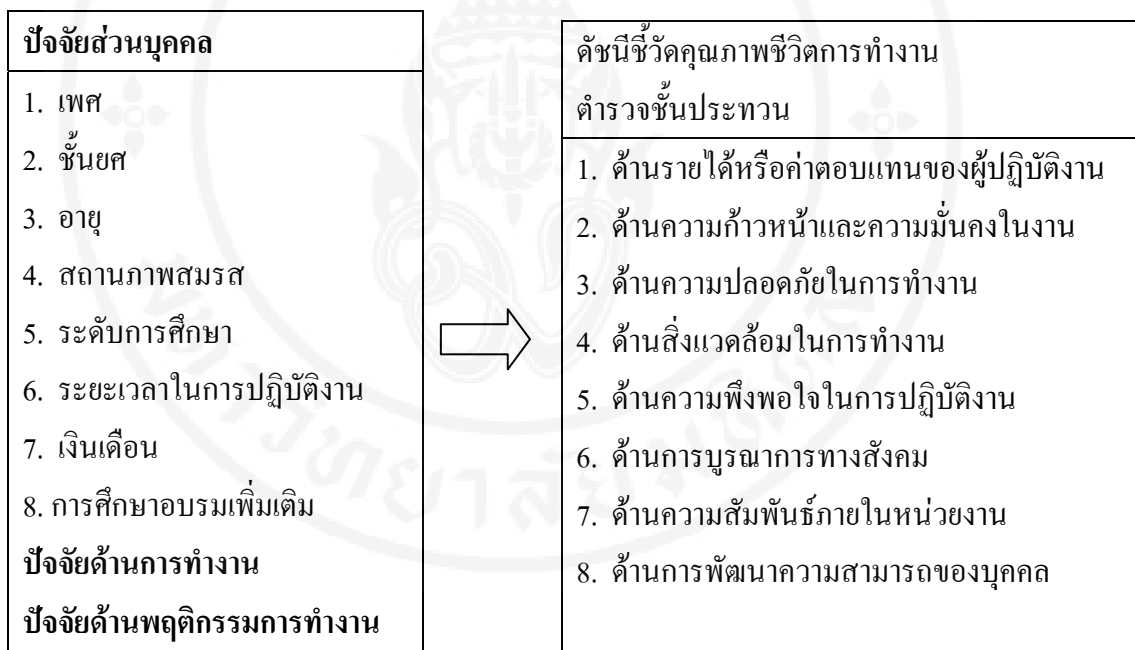
1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาและสถานที่

ระยะเวลาในการพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เวลาในการศึกษาเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 12 สัปดาห์ ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2554 ถึง มกราคม พ.ศ.2555

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



1.5 สมมติฐานการวิจัย

เนื่องจากการพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 เมื่อนำไปสร้างเป็นแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวนเป็นแบบวัดที่ดี มีความเที่ยงตรงสูง มีความเชื่อมั่นสูง มีค่าอำนาจจำแนกสูงและมีเกณฑ์ดัชนีบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนที่เที่ยงตรงตามสภาพ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5

1.6.2 ทำให้ทราบถึงดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5

1.6.3 สามารถนำมาประเมินและตรวจสอบเพื่อพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7 นิยามศัพท์ในการวิจัย

1.7.1 **ดัชนีชี้วัด** หมายถึง ค่าที่ใช้วัดผลคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในเขตตำรวจภูธร ภาค 5 เพื่อประเมินผลตามขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบหรือตามตำแหน่งงานในด้านต่างๆ ซึ่งสามารถแสดงผลการวัดหรือประเมินผลการวัดในรูปแบบข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตการทำงานด้านต่างๆ

1.7.2 **คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง สภาพชีวิตที่ดีมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจของบุคคลในขณะที่ทำงาน และมีสัมพันธภาพที่สอดคล้องผสมผสานกันระหว่างงานกับชีวิต ส่งผลให้บุคคลมีขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วัดจากตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ ริชาร์ด อี วอลตัน 8 ด้าน ดังนี้

1.7.2.1 **ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation)** หมายถึง ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมีการจัดสวัสดิการที่พึงอาศัยและสวัสดิการด้านอื่นๆ เพียงพอในการดำรงชีวิตและยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานอื่น

1.7.2.2 **สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working condition)** หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต้องมีความเหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ควรจะกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเรื่องของเสียง กลิ่น การรบกวนทางสายตา

1.7.2.3 โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Development of human capacities) หมายถึงโอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และมีความรู้สึกทำทหายจากการทำงานของตนเองรวมทั้งเปิดโอกาสให้เสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อหน่วยงาน

1.7.2.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and security) หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานและโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทั้งในเรื่องของรายได้และตำแหน่งงาน

1.7.2.5 การบูรณาการทางสังคม (Social integration) หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารในกลุ่ม

1.7.2.6 ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) หมายถึง การใช้หลักรัฐธรรมนูญ ในการปฏิบัติงาน การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ความเสมอภาค ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างเหมาะสม

1.7.2.7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (The total life space) หมายถึงการแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาที่ให้กับสังคม

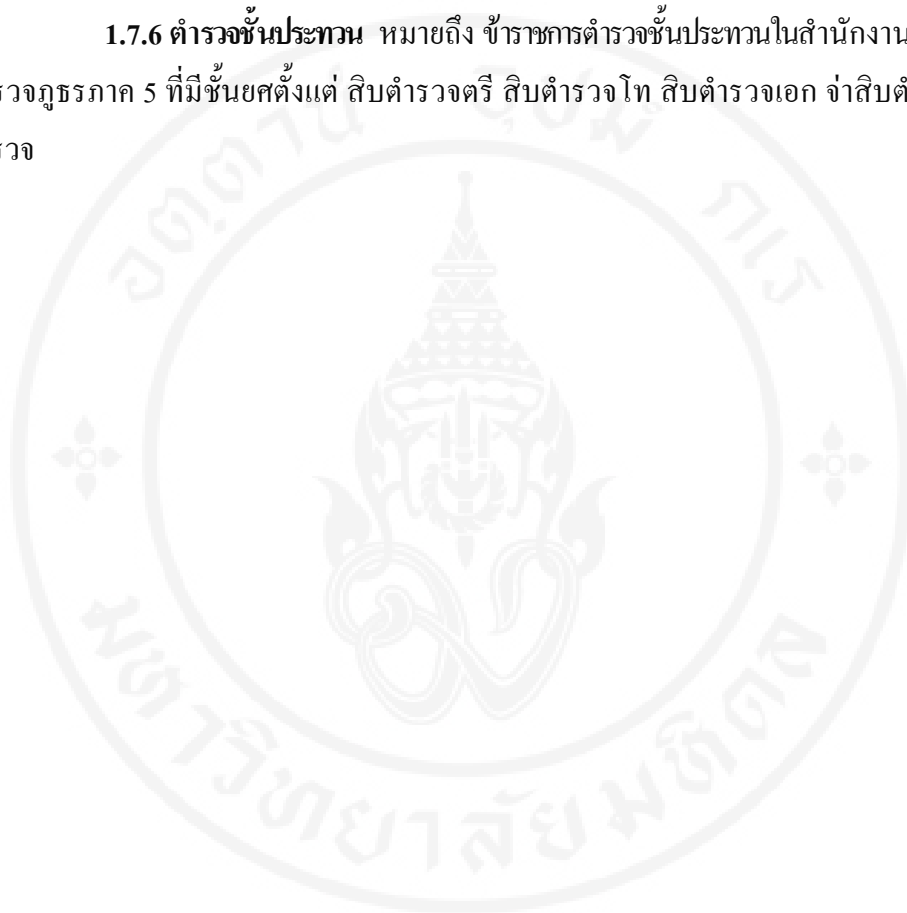
1.7.2.8 ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social relevance) หมายถึง ความรู้สึกว่างานและองค์กรที่ปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อสังคม ความภูมิใจในงานและองค์กรของตน ความมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม การให้ความร่วมมือกับชุมชน ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ ในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ต่างๆ

1.7.3 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ผู้บังคับบัญชาและครอบครัว ที่ทำการศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ชั้นยศ

1.7.4 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของตำรวจชั้นประทวนในเขตตำรวจภูธรภาค 5 ได้แก่ หลักการกำหนดค่าตอบแทน การจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน โดยตรงและโดยอ้อม ผลตอบแทนที่ไม่ใช่เป็นตัวเงิน แต่เป็นลักษณะของความพึงพอใจ การบริหารอย่างยุติธรรม การดำเนินการทางกฎหมาย คุณลักษณะของผู้บริหาร บทบาทของผู้บริหาร ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ความมุ่งมั่นในความสำเร็จของผู้บริหาร หลักการพัฒนาและการฝึกอบรม กระบวนการพัฒนาและการฝึกอบรม การนำผลการพัฒนาและการฝึกอบรมไปใช้ หลักการประเมินผลของข้าราชการตำรวจ วิธีประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ บรรยากาศและเงื่อนไขที่ดีในการทำงาน

1.7.5 กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 หมายถึง ภายในบริเวณที่ทำการของสำนักงาน กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ตั้งอยู่ที่ 311 ถนนมหิดล ตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ 50000 โดยมีองค์กรภายในประกอบด้วย 3 กองบังคับการดังนี้ คือ 1.กองบังคับการ ยุทธศาสตร์ 2.กองบังคับการอำนวยการ และ 3.กองบังคับการสืบสวนสอบสวน

1.7.6 ตำรวจชั้นประทวน หมายถึง ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการ ตำรวจภูธรภาค 5 ที่มีชั้นยศตั้งแต่ สิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จำสิบตำรวจ และดาบ ตำรวจ



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 และเพื่อศึกษาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนำมารวบรวมสรุปเป็นสาระสำคัญในเรื่องที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ตลอดจนผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาจัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษาดังจะได้อธิบายต่อไป

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
- 2.2 ดัชนีชี้วัด และการประเมินคุณภาพชีวิต
- 2.3 ปัจจัยชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
- 2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตนั้น เริ่มมาจากการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของงานหรือองค์การ โดยให้การทำงานนั้นเป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งแนวคิดในการทำงานเพื่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพนี้ ได้วิวัฒนาการมาจากแนวคิดทางการบริหารในอดีตที่พัฒนาเป็นลำดับต่อเนื่อง โดยเริ่มจากการบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) Frederick Taylor ได้มุ่งเน้นศึกษาเรื่องงานและการเพิ่มประสิทธิภาพ ของการผลิต โดยยึดหลักเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ซึ่งเขาไม่ได้ให้ความสำคัญ ต่อพฤติกรรมของบุคคล หรือคนงานในองค์การ โดยเขาได้ใช้ตัวหลักเกณฑ์ ระเบียบการปฏิบัติงานไปควบคุมการทำงานและตอบสนองความต้องการของคนงาน แต่ตอบสนองเฉพาะเศรษฐกิจและร่างกายเท่านั้น

ดังนั้น Taylor จึงมองข้ามความต้องการทางด้านสังคมของคนทำงาน ไม่ได้คำนึงถึงเรื่องบุคคล คนที่ทำงานจึงเปรียบเสมือนว่าเป็นเพียง ปัจจัยหนึ่งของการผลิตเท่านั้น ต่อมาปี ค.ศ.1950 Elton Mayo ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของคนงานในโรงงานแห่งหนึ่ง ทำให้เข้าใจเรื่องราวของคนได้กว้างและลึกซึ้งมากขึ้น โดยพบว่าบุคคลเป็นปัจจัยที่แปรผันได้และเป็นหัวใจในการเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตของงาน จึงเกิดการบริหารแบบมนุษยสัมพันธ์ แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังคงให้ความสำคัญต่องานเช่นกันเพราะมีความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพให้กับองค์กรได้เช่นกัน

ในปี ค.ศ.1960-1970 การบริหารจัดการได้เพิ่มเรื่องการเมืองการมีโอกาในการทำงานที่เสมอภาคและแบบแผนการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและตั้งแต่ ปี ค.ศ.1970 หลักการมุ่งเน้นที่ประสิทธิผลขององค์กร การเพิ่มประสพการณ์โดยธรรมชาติของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ (Nadler & Gladstein, อ้างอิงจาก สกต ลิจูติภูมิ. 2545: 8) แนวคิดในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life : QWL) จึงถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกในประเทศอุตสาหกรรม โดยเป็นเรื่องของการแก้ไขปัญหาแรงงาน ให้ผู้ทำงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น วิธีแก้ปัญหามาของอุตสาหกรรมนั้นแตกต่างกันไปในแต่ละสังคมว่ามีสิ่งใด เงื่อนไขใดที่เป็นปัญหาประเทศต่างๆ ในยุโรปนั้น มีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยผ่านข้อร้องเรียนทางกฎหมายในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน ส่วนรูปแบบในสหรัฐอเมริกาบ่อยครั้งที่ได้มีการดำเนินการร่วมกันระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหารในการยอมรับความต้องการความเอาใจใส่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Lehrer, อ้างอิงจากภัทรา เผือกพันธ์, 2545: 27) การศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมีความหมายหลากหลายไม่สามารถระบุเจาะจงไปได้ แต่คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมีความเชื่ออยู่ 2 ประการคือ ประการแรก คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งอันชอบธรรม เคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ประการที่สอง คุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงขึ้นจะเกี่ยวข้องกับผลผลิตที่สูงขึ้นด้วย (Delamotte and Talezawa, อ้างอิงจากภัทรา เผือกพันธ์, 2545: 27) ดังนั้นแนวคิดเรื่องการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับตัวพนักงานที่ปฏิบัติงาน ในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร (Organization Development) และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสนใจ เนื่องจากพนักงานในองค์กรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่องค์กรมีอยู่ การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดีจากการที่พนักงานได้รับความพึงพอใจต่อการตอบสนองความต้องการที่สำคัญในการทำงานอันจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ศยามล กิตะพานิชย์ และบุญส่ง ปิจิธรรม. 2552)

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่างานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิต เนื่องจากการทำงานนั้น มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการสนองความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ดังนั้นการได้ทำงานที่เหมาะสม ประกอบกับองค์การมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ให้ความสำคัญกับคน จึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ การทำงานจะต้องสนองตอบต่อเป้าหมายชีวิตของบุคคลด้วย

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากแนวคิดในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงานดังที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นว่ามิ้นกีวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย แตกต่างกันไปแล้วแต่ช่วงเวลา ซึ่งสรุปดังนี้

Walton (1973: 12) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์การที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิตในแปดด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทางที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์การ ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

William B. and Kieth Davis. กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่ทำให้สมาชิกภายในองค์การทุกระดับมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์และความเจริญเติบโต สามารถทำงานด้วยกัน โดยความร่วมมืออย่างใกล้ชิด มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลงงานหรือกำหนดสภาพแวดล้อมในการทำงานและวิธีการทำงาน รวมทั้งทำให้เป้าหมายของพนักงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และนำไปสู่การสร้างผลิตผลขององค์การตามที่ต้องการ (บุญเลิศ ไพรินทร์. 2539: 471)

Guest กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้น เกิดจากประสบการณ์ในการทำงาน นั้นหมายความว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของบุคคล (ทิพวรรณ ศิริคุณ. 2542: 11)

Schuler, Beutell and Youngblood (1989: 451) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง เป็นสถานการณ์ที่สมาชิกขององค์กรทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบงานและสภาพแวดล้อมการทำงานร่วมกันผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ถูกจัดทำขึ้นอย่างเหมาะสม

Dressler (1991: 4) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง สิ่งที่พนักงานต้องการจากองค์กรทั้งเรื่องของวัฒนธรรม ขวัญกำลังใจและสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

Hickman and Suttle (1977 อ้างอิงจาก นุชนทริกา และไมเสถียร. 2548 : 6) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง สิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงานหัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงานที่มีคุณภาพชีวิตงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้วยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองด้านอื่นๆ เช่น สภาพสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และสิ่งที่สำคัญคุณภาพชีวิตงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันขององค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุลดน้อยลงขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

Huse and Comming (1985 อ้างอิงจาก พงศ์ธร พันลึกเดช. 2548: 27) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนา หรือความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรือประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุก (Well Being) ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ และยังสามารถอธิบายว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน จะส่งผลต่อองค์กรสามประการคือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน ประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

Aldag and Stenms (1987 อ้างอิงจาก ภัทรา เผือกพันธ์. 2545: 29) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ประการแรก คือการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือส่งเสริมให้มีการใช้และพัฒนาความสามารถของมนุษย์อย่างเต็มที่ ประการที่สองคือ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดสุขภาพที่ดี และให้มีการแบ่งรายได้และทรัพยากรอื่น ๆ อย่างเป็นธรรม

Cascio (1992 อ้างอิงจาก ภูวนัย น้อยวงศ์. 2541: 9) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง เรื่องของสภาพและการปฏิบัติต่างๆ ภายในองค์กร เช่น การเพิ่มเนื้องาน (Job Enrichment) การจัดการอย่างเป็นประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง (Employee Involvement) สภาพ

แวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย (Safe Working Conditions) หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความปลอดภัย การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกจ้างและฝ่ายจัดการและการสามารถเติบโตและพัฒนาในด้านของความเป็นอยู่ซึ่งเป็นความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในความเข้าใจของลูกจ้าง

Kerce and Kewley (1993 อ้างอิงจาก ภัทรา เพ็ชรพันธ์. 2545: 29) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง กลุ่มหรือวิธีการหรือเทคโนโลยีในงานเพิ่มมากขึ้นโดยจะมุ่งผลลัพธ์ไปที่ตัวพนักงานมากกว่าการบริหารจัดการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา การปรับเปลี่ยนระบบงาน การทำให้งานน่าสนใจ การใช้วิธีการใหม่ๆ ในระบบการให้รางวัล และการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานของคนในองค์กรจึงประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน โดยรวมความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน ลักษณะงาน ความผูกพันกับงาน

สกล ลิขิตภูมิ (2545: 10) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง เป็นลักษณะการทำงานที่มีคุณค่าและคุณภาพที่ดีต่องาน ยึดมั่นผูกพันกับงานที่ทำ สภาพแวดล้อมการทำงานมีความเหมาะสมปลอดภัย มีอิสระในด้านความคิดได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจอย่างเพียงพอยุติธรรม เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและสังคม ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขอันนำไปสู่คุณค่าแก่ชีวิตของตนเองและครอบครัว

พรนิภา พงศ์พัฒนากิจโชติ (2547: 13) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ปิยะนาถ มณีบุตร และวัชรินทร์ มุททาร์ตัน (2548: 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ด้านได้แก่ สภาพการทำงาน การมีส่วนร่วมของพนักงานและการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงาน ในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกันอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ทีปกาญจน์ ชัยศิริพาณิชย์ (2549: 11-12) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงานเช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงานการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลต่างๆ ในองค์กร รวมถึงการมีกิจกรรมต่างๆ ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมอย่างเหมาะสมซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน ในทุกระดับ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขทั้ง

ทางกายและใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงาน มีความรู้สึกรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กร

วรรณ สักดิ์อุคมทรัพย์ (2549:17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง สภาพที่มีบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่ก่อให้เกิดสุขภาพที่ดีทั้งสุขภาพใจ และสุขภาพกาย มีโอกาสใช้และพัฒนาศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานและได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขเพื่อนำไปสู่คุณค่าแห่งชีวิตของตนเองและครอบครัว อีกทั้งยังรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตนี้มีความหมายทั้งต่อตนเอง องค์กร และสังคม

จากการศึกษาความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานดังกล่าวข้างต้น พบว่านักวิชาการ ได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันออกไป ตามช่วงเวลา เชื้อชาติ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มได้แก่

กลุ่มแรก เป็นกลุ่มนักวิชาการชาวต่างชาติที่ได้เริ่มศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง ในช่วงระหว่างปี ค.ศ.1974 เป็นต้นมาจนถึงประมาณปี ค.ศ.1985 โดยได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ivo อย่างกว้าง ๆ มีลักษณะเป็นนามธรรม กล่าวโดยรวมหมายถึง “สิ่งที่ตอบสนองความต้องการ ความปรารถนา ความผาสุก ของผู้ปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานและ ประสิทธิภาพขององค์กร”

กลุ่มที่สอง เป็นกลุ่มนักวิชาการชาวต่างชาติ ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ในช่วงระหว่างปี ค.ศ.1985 เป็นต้นมา โดยได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ivo อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะนำมาชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น โดยได้กล่าวถึงในเชิงของสภาพการทำงานที่ต้องประกอบด้วย เนื้อหาของงาน การจัดการแบบประชาธิปไตย การมีส่วนร่วม มีการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ความสัมพันธ์ที่ดีต่องาน การแบ่งรายได้ที่เป็นธรรม เป็นต้น และยังกล่าวถึง วิธีการ ระบบต่างๆ ที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดี ในเรื่องของเทคนิคในการบริหารจัดการ เช่น การเปลี่ยนระบบการทำงาน ระบบการให้รางวัล การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ ซึ่งจะเห็น ได้ว่ามีการขยายความของความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความชัดเจนยิ่งขึ้น สามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาและวัดผลได้มากขึ้น

ส่วนกลุ่มสุดท้าย เป็นนักวิชาการคนไทย ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ivo ไม่แตกต่างกับกลุ่มที่หนึ่ง และกลุ่มที่สอง กล่าวคือ เป็นการให้ความหมายทั้งในแง่ของนามธรรม ซึ่งเป็นการให้ความหมายกว้าง ๆ

เป็นภาพรวม เช่นเดียวกับกลุ่มที่หนึ่ง ส่วนอีกกลุ่มหนึ่ง มีการให้ความหมายโดยอธิบายให้เห็นถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สามารถชี้วัดถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ ที่เป็นเช่นนี้อาจสันนิษฐานได้ว่า อาจได้รับอิทธิพลมาจากนักวิชาการชาวต่างชาติที่ผู้ศึกษานำมาเป็นต้นแบบเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาของตนก็เป็นได้

จากความหมายต่างๆ ข้างต้นสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไปตามมิติของการรับรู้และค่านิยมของแต่ละบุคคล ในด้านคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งผู้วิจัยจะใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

Gordon (1991: 635-636) กล่าวว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจกับฝ่ายบริหาร สร้างโอกาสในการทำงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวข้องกับ “งาน” จะมีผลโดยตรงต่อคนทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของงานและระบบการทำงาน ระบบการให้รางวัล ให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงานและผลผลิต รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีหลายๆ บริษัทได้นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้ โดยในระยะแรกเป็นการเพิ่มผลผลิต ปรับปรุงผลผลิตและลดต้นทุน โดยอาศัยวิธีการทำงานเป็นกลุ่มคล้ายกับระบบกลุ่มคุณภาพ (Quality Circles) จะมีการประชุมกันภายในกลุ่มให้พนักงานเสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน การเพิ่มคุณค่างานที่ทำ ซึ่งจากการที่นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานไปใช้ พบว่าพนักงานเกิดความพึงพอใจและผลผลิตเพิ่มมากขึ้น อัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงานลดลงตามไปด้วย

Greenberg and Baron (1995: 647) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้าน คือ

1. ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน
2. ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น
3. เพิ่มประสิทธิผลขององค์กร (เรื่องผลกำไรที่เพิ่มขึ้น การบรรลุเป้าหมายขององค์กร)

Mondy and Noe (1996: 45) กล่าวว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายรวมถึงกลยุทธ์ต่างๆ ในการบริหารงาน ได้แก่ การออกแบบงานใหม่ การจัดกลุ่มคุณภาพในการทำงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยหลักการพื้นฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานแก่คนงานจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิต

Hackman and Sutte กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย (สมหวัง โอชารส. 2542: 45) ได้แก่

1. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง
2. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน)
3. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพกาย สุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงานการลาออกลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

2.2 ดัชนีชี้วัด และการประเมินคุณภาพชีวิต

ความหมายของดัชนี / ตัวบ่งชี้ / ตัวชี้วัด (Index / Indicator)

สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2548: 66) ได้ให้ความหมาย ตัวชี้วัดหมายถึง ตัวแปรที่สามารถสะท้อนอธิบายสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่กำหนดขึ้น เพื่อใช้วัดความเปลี่ยนแปลงหรือใช้บางสถานภาพหรือภาพสะท้อนลักษณะการดำเนินงานเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับเกณฑ์มาตรฐาน สามารถใช้วัดความสำเร็จหรือผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น เป็นเครื่องหมายที่ช่วยในการระบุปัญหา การวางแผนและประเมินผลการพัฒนา ใช้ประเมินวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ว่าบรรลุความสำเร็จเพียงใด เครื่องชี้วัดมิได้เป็นเป้าหมายของการพัฒนาเป็นแต่เพียงเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบความสำเร็จว่าผลเป็นอย่างไร ตัวชี้วัดแบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม ดังนี้

1. แสดงปัจจัยนำเข้า (Input Indicator) ใช้วัดเมื่อจะดำเนินการพัฒนา
2. แสดงการกระทำที่เกิดขึ้น (Process or Performance Indicator) ใช้วัดจำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการ
3. แสดงผลที่ได้รับ (Output Indicator) ใช้วัดผลงานเมื่อโครงการและกิจกรรมต่างๆ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว โดยเทียบกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายและการครอบคลุม

4. แสดงผลสำเร็จ (Outcome Indicator) ใช้วัดผลสำเร็จเมื่อโครงการและกิจกรรมต่างๆ สิ้นสุด ทั้งนี้โดยเทียบกับจุดมุ่งหมายระยะยาวของโครงการหรือผลกระทบด้านต่างๆ ของโครงการที่ นอกเหนือ ไปจากที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

5. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ใช้วัดผลผลิตตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการ

6. ประสิทธิภาพ (Efficiency) ใช้วัดค่าใช้จ่ายที่ลงทุนเปรียบเทียบกับผลผลิตที่เกิดขึ้น

7. ผลกระทบ (Impact) ใช้วัดผลที่เกิดขึ้นจากนโยบาย แผนงานและโครงการที่จัดทำขึ้น

เช่น นโยบายแก้ปัญหาสาธารณสุข มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคนในสังคมอย่างไร

มีหลายหน่วยงานได้สร้างดัชนีวัดคุณภาพชีวิตไว้แตกต่างกัน ดังนี้

คณะกรรมการความร่วมมือทางเศรษฐกิจและสังคมภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก (ESCAP)

ได้กำหนดดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตดังนี้

1. เศรษฐกิจและการกระจายรายได้
2. การเรียนรู้ และวัฒนธรรมการดำรงชีวิต
3. ชีวิตการทำงาน

กลุ่มประเทศความร่วมมือพัฒนาการทางเศรษฐกิจยุโรป (OECD) ได้กำหนดดัชนีชี้วัด

คุณภาพชีวิต ดังนี้

1. การมีงานทำ และคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. ความสามารถของบุคคลในการควบคุมสินค้าและบริการ
3. การเรียนรู้ของบุคคล

องค์การสหประชาชาติ กำหนดดัชนีชี้วัดการพัฒนามนุษย์ ดังนี้

1. อายุขัยเฉลี่ยของประชากร
2. อัตราการรู้หนังสือของผู้ใหญ่
3. จำนวนปีโดยเฉลี่ยที่ประชากรได้รับการศึกษา
4. ดัชนีการรู้หนังสือ
5. ดัชนีการได้รับการศึกษา
6. ความสำเร็จในการรับการศึกษา
7. รายได้ประชาชาติโดยรวม

ส่วนประเทศไทยมีการศึกษาทดลองกำหนดดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตตั้งแต่ พ.ศ.2525 จะมีการกำหนดความจำเป็นพื้นฐาน (basic minimum need หรือ BMN หรือ จปฐ.) เพราะการดำรงชีวิต

จะดีหรือไม่ดีนั้นต้องอาศัยเครื่องชี้วัดโดยมีเกณฑ์ความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) หมายถึงความจำเป็นขั้นต่ำสุดที่ทุกคนในชุมชนควรจะมีหรือควรจะเป็นในช่วงระยะเวลาหนึ่งเพื่อให้มีชีวิตที่ดีและสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขตามสมควร

การนำเครื่องชี้วัดความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) มาเป็นเครื่องมือในการวัดเพื่อให้ประชาชนในหมู่บ้านทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของตนเอง ครอบครัวและชุมชนว่าบรรลุตามเกณฑ์ความจำเป็นพื้นฐานแล้วหรือไม่ รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนานับตั้งแต่การกำหนดปัญหาตามต้องการที่แท้จริงของชุมชน ตลอดจนค้นหาสาเหตุและแนวทางแก้ปัญหาโดยใช้ข้อมูลจปฐ. ที่มีอยู่เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดมากขึ้น

คุณลักษณะสำคัญของเครื่องชี้วัดที่ดี (Important Characteristic of Indicator)

เครื่องชี้วัดที่ดี มีคุณลักษณะต่าง ๆ ที่สำคัญดังนี้

1. มีความถูกต้อง สามารถวัดสิ่งที่ต้องการวัดจริงๆ (Validity)
2. เป็นภาวะวิสัยและเชื่อถือได้ (Objectivity / Reliability)
3. มีความไวต่อการวัดการเปลี่ยนแปลง (Sensitivity)
4. มีความเฉพาะเจาะจงใช้วัดสิ่งที่จะวัดได้ (Specificity)
5. เป็นสากล (Universality)
6. เป็นที่ยอมรับ (Acceptability)
7. ง่ายแก่การคำนวณ (Simple Calculation)
8. ประหยัดเวลาในการจัดหา (Low Cost)

ประโยชน์ของเครื่องชี้วัด (Benefits of Indicator)

1. เพื่อวัดความก้าวหน้า วัดประสิทธิภาพ ประเมินประสิทธิผลและผลกระทบของกระบวนการพัฒนา ซึ่งให้ผู้บริการทราบว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ใกล้จะบรรลุผลสำเร็จแล้วหรือยัง
2. ระดับผู้กำหนดนโยบาย เครื่องชี้วัดเป็นเครื่องมือที่ใช้บ่งบอกสถานะของสิ่งที่ต้องการวัด
3. ระดับการดำเนินงานตามแผน เครื่องชี้วัดเป็นเครื่องมือที่ใช้บ่งบอกว่าโครงการหรือบริการที่ใช้ประชาชนเหมาะสมดีหรือไม่ สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจสังคมหรือไม่

ความหมายของเกณฑ์

เกณฑ์ หมายถึง ข้อกำหนดในภาพรวมเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติ วิธีการดำเนินงาน และวิธีปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินคุณภาพของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่มีลักษณะเป็นที่ยอมรับว่ามีความเหมาะสมตามสภาพหรือคุณลักษณะที่ควรจะเป็น

สรุป มาตรฐานและตัวชี้วัดจึงเป็นตัวกำหนดที่ใช้อธิบาย เพื่อวัดผลความเปลี่ยนแปลง บ่งชี้ถึงสถานภาพ ใช้วัดเพื่อประเมินผลความสำเร็จ ประเมินความก้าวหน้าของผลการดำเนินงาน ขององค์กร มาตรฐานจึงต้องประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย ตัวชี้วัดและเกณฑ์บ่งชี้ถึงความสำเร็จ ของการดำเนินงาน มาตรฐานจึงเป็นตัวกำกับ ควบคุมผลที่เกิดขึ้น หากผลที่วัดยังไม่พึงประสงค์ ก็ อาจจะต้องมีการพัฒนามาตรฐานให้มีความเหมาะสม โดยใช้ภาวะวิสัย (Objectivity) ปทัสถานทาง สังคม (Social Norms) สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Social Change) มาพิจารณาประกอบ การใช้มาตรฐานและตัวชี้วัดจึงไม่ได้อยู่ที่การสร้างมาตรฐานขึ้นมาเท่านั้นหากอยู่ที่กระบวนการพัฒนา มาตรฐานให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัญหาสังคมในแต่ละช่วงเวลาอาจ กล่าวได้ว่ามาตรฐานตัวชี้วัดและเกณฑ์จึงมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันกล่าวคือ เกณฑ์ที่ดีจะต้องบ่งชี้ วัดได้จริง มีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับเมื่อนำไปใช้ มาตรฐานที่ดีจะใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินการให้ คุณค่ากับสิ่งที่ต้องการจะวัดได้

2.3 ปัจจัยชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973:12-16) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง โดย พิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตเน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับ ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่างๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน การจัดสวัสดิการที่พอกาภัยและสวัสดิการ ด้านอื่นๆเพียงพอในการดำรงชีวิตและยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานอื่น

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต้องมีความเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น การรบกวนทางสายตา

3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Development of human capacities) หมายถึง โอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเองซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และมีความรู้สึกทำหายจากการทำงานของตนเองรวมทั้งเปิดโอกาสให้เสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อหน่วยงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and security) หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทั้งในเรื่องของรายได้และตำแหน่งงาน

5. การบูรณาการทางสังคม (Social integration) หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารในกลุ่ม

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) หมายถึง การใช้หลักรัฐธรรมนูญในการปฏิบัติงาน การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ความเสมอภาค ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างเหมาะสม

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (The total life space) หมายถึง การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวเวลาพักผ่อน และเวลาที่ให้กับสังคม

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social relevance) หมายถึง ความรู้สึกที่งานและองค์กรที่ปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อสังคม ความภูมิใจในงานและองค์กรของตนเองมีความมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม การให้ความร่วมมือกับชุมชน ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ ในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ต่างๆ

Jerome ประธานของสถาบันการทำงานในอเมริกาได้กำหนดเกณฑ์ 7 ประการในการทำงาน (นฤดล มีเพียร. 2541 : 22) ดังนี้

1. รายได้ (Pay) คุณภาพชีวิตการทำงานในส่วนของรายได้จะอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบทั้งภายในและภายนอกองค์กร Jerome เชื่อว่าแรงจูงใจที่เกิดจากรายได้จะเป็นเครื่องล่อในการทำงานที่มีความสำคัญ และมีความหมายมากต่อพนักงาน

2. ผลประโยชน์ของพนักงาน (Employee benefits) คน (โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา) มีความคาดหวังในการได้รับสิทธิประโยชน์สูงขึ้น ซึ่งการได้รับสิทธิประโยชน์ในหลายๆ องค์กร ได้กลายเป็นข้อต่อระหว่างฝ่ายพนักงานและฝ่ายบริหาร เนื่องจากฝ่ายบริหารต้องการที่จะควบคุมรายจ่ายและฝ่ายพนักงานก็ต้องการผลประโยชน์เพิ่มขึ้น

3. ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) พนักงานทุกคนต่างต้องการงานที่มีความมั่นคง การมีคุณภาพชีวิตการทำงานในส่วนของความมั่นคงในการทำงานต้องอาศัยการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานต้องมีระบบที่ดี ทันสมัย

4. ทางเลือกในการทำงาน (Alternative work schedules) การให้พนักงานมีทางเลือกในเวลางานที่สะดวกต่อตัวพนักงาน ได้แก่ การให้เข้างานและเลิกงานในเวลาพนักงานต้องการ การจ้างพนักงานชั่วคราว การให้ทำงานสัปดาห์ต่อสัปดาห์ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้สูงสุด

5. ความเครียดจากการทำงาน (Occupational stress) ความเครียดที่เกิดจากการประกอบอาชีพเป็นแง่มุมใหม่ที่มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสุขภาพจิต พนักงานที่ได้รับผลกระทบจากความเครียด ความไม่สะดวกสบายจากการทำงานทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานลดลง

6. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Worker participation) พนักงานส่วนใหญ่ต่างมีความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีสิทธิในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อการทำงาน ซึ่งค่านิยมนี้ในวันนี้จะได้รับความนิยมนับวันเพิ่มขึ้นและยังเป็นผลดีต่อองค์กร

7. ระบอบประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy in the workplace) แนวโน้มของความต้องการของพนักงานในการนำระบบประชาธิปไตยเข้ามาในสถานที่ทำงานมีสูงขึ้น Jerome เสนอแนะให้ผู้นำในแต่ละองค์กรจะต้องรับฟังความต้องการความคิดเห็นของพนักงานในองค์กร ผู้นำที่มีลักษณะเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยจะมีผลต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน

Newstrom and Davis กล่าวถึงเกณฑ์ที่จะวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน (ทิพวรรณ ศิริคุณ. 2542: 31) ไว้ดังนี้

1. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี
2. มีระบบผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. งานมั่นคงและพึงพอใจในงาน
4. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
5. มีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น
6. มีการพัฒนาทักษะ
7. ลดความเครียดในการทำงาน
8. มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน

Gordon (1991: 635-636) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น มีองค์ประกอบมากมายทั้งการเพิ่มคุณค่าและรับผิดชอบในงาน การออกแบบเทคโนโลยีเพื่อที่จะปรับปรุงสภาพการทำงานซึ่งจะคำนึงถึงสิ่งต่างๆ 7 ประการดังนี้

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
3. ความก้าวหน้าและการได้รับการพัฒนา
4. ความพึงพอใจของสภาพสังคมในที่ทำงาน
5. มีสิทธิส่วนบุคคล
6. ความสอดคล้องระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว
7. งานและประโยชน์ต่อสังคม

Kossen (1991 : 217-225) ได้กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่

1. การเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการยอมรับ ประสบผลสำเร็จ เจริญก้าวหน้า
2. เพิ่มปริมาณงานทั้งในเรื่องการขยายงานและเพิ่มความรับผิดชอบ (Getting Loaded Vertically Horizontally) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น
3. สร้างสรรค์งาน (Creating Whole Job) การสร้างสรรค์งานให้หลากหลายมากขึ้นจะทำให้สนองความต้องการได้ และหากพนักงานมีโอกาสที่จะใช้ความคิดและทักษะที่มีอยู่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและภูมิใจในตนเอง
4. มีการหมุนเวียนงาน ฝึกอบรมข้ามสายงานและใช้ทักษะหลากหลาย (Rotating Job, Cross Training and Multiskilling) จะช่วยทำให้พนักงานได้เรียนรู้มากขึ้น สามารถโอนย้ายข้ามสายงานได้ และมีโอกาสที่จะได้ใช้ทักษะมากขึ้น
5. เปลี่ยนงานที่น่าเบื่อไปสู่งานที่ถูกต้องใจ (Do Two "Dulls" Equal Job Enrichment) จะทำให้เกิดความน่าสนใจและพึงพอใจมากขึ้น โดยอาศัยวิธีการเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน
6. ให้การชมเชยและการยอมรับ (A Liberal Lacing of Praise and Recognition) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์อยู่แล้วและสามารถทำได้หลายวิธีทั้งใช้คำพูด การสัมผัส การมองแล้วยิ้ม เป็นต้น
7. การให้ค่าตอบแทนที่ดี (Providing Well Pay) อาจจะมีการเตรียมรางวัลสำหรับผู้ประพฤติปฏิบัติดี จะเป็นแรงสนับสนุนให้ผู้ที่ขาดงานและมาทำงานสายปฏิบัติดีใหม่
8. สร้างความรับผิดชอบในงาน (Building Responsibility into Job) เปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจได้อย่างอิสระในงานที่มีความสำคัญ

9. มีสถานที่เลี้ยงเด็กสำหรับลูกพนักงาน (Providing Child Care for Employees' Children) จะเป็นการช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับพนักงานและยังช่วยให้ลดการขาดงานหรือการมาทำงานสายของพนักงานได้

10. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน (Modifying Work Environment) เช่น สร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีมส่งเสริมให้มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน โดยการเปิดเพลง มีเวลาพัก มีการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

11. มีโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ (Providing Wellness Program) เพื่อให้ร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์แล้วจะทำให้เกิดผลดีต่อตัวพนักงานเองและต่องานที่ทำ ช่วยลดความเครียด ลดภาวะของการเป็นโรคหัวใจ และทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

Dessler (1991: 4) กล่าวว่าองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานมีด้วยกันทั้งสิ้น 10 ประการ ดังนี้

1. คุณค่าของงานที่ทำ
2. สภาพการทำงานมีความปลอดภัยและมั่นคง
3. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เพียงพอ
4. ความมั่นคงมีหลักประกันในการทำงาน
5. มีการควบคุมดูแลอย่างเหมาะสม
6. ได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน
7. มีโอกาสในการเรียนรู้และก้าวหน้าในงาน
8. มีโอกาสได้รับความดีความชอบ
9. มีสภาพสังคมที่ดี
10. มีความเป็นธรรมและยุติธรรม

Kerce and Kewley (1993: 194) เสนอว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมี 4 องค์ประกอบคือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (Overall job satisfaction)
2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Facet satisfaction)
 - ค่าจ้าง (Pay)
 - ผลตอบแทน (Benefits)
 - สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working condition)
 - โอกาสที่จะก้าวหน้า (Chances for advancement)
 - ความมั่นคงในงาน (Job security)
 - เพื่อนร่วมงาน (Coworkers)

- สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical surrounding)
- ทรัพยากรและเครื่องมือ (Resources and equipment)
- โอกาสที่จะพัฒนาทักษะ (Chance to develop skills)
- การนิเทศงาน (Supervision)
- โอกาสในการเจริญงอกงามและพัฒนาส่วนบุคคล (Opportunity for personal growth and development)

3. คุณลักษณะงาน (Job Characteristics) ได้แก่

- ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety)
- เอกลักษณ์ของงาน (Task identity)
- ความสำคัญของงาน (Task significance)
- ความเป็นอิสระ (Autonomy)
- ผลป้อนกลับ (Feedback)

4. ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Job involvement) Schermerhorn, Jr. (1996: 5) ได้กล่าวถึงแง่มุมในการพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานดังนี้

- ผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม
- สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและมีสุขอนามัย
- โอกาสในการเรียนรู้และใช้ทักษะใหม่ ๆ
- โอกาสในความก้าวหน้าและความเติบโตในสายอาชีพ
- ได้รับการป้องกันสิทธิส่วนบุคคล
- ความภูมิใจในงานและองค์กร

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีแนวคิดหลายอย่างที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งการจะใช้เกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานในแนวใดนั้น ก็ควรจะใช้ให้เหมาะกับลักษณะของงานซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดของ Walton เป็นตัวบ่งชี้ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ตำรวจภูธรภาค 5 เนื่องจากเป็นแนวคิดด้านบุคคลและด้านที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมสามารถตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลได้ทุกขั้นตอนซึ่งตัวบ่งชี้ทั้ง 8 ประการนี้ จะใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยการวัดระดับความรู้สึกเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับใด สำหรับตัวบ่งชี้ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton มีอยู่ 8 ประการดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล
5. การบูรณาการทางสังคม
6. ประชาธิปไตยในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน

แนวคิดด้านการทำงานได้มีนักวิชาการได้แบ่งออกเป็นหัวดังนี้

ลักษณะงาน

ลักษณะงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีการศึกษาอย่างเป็นระบบเป็นครั้งแรกโดย Feldman และ Arnold โดยวัดลักษณะงาน 6 อย่างคือ ความหลากหลาย ความมีอิสระ ความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โอกาสของการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรู้และทักษะที่จำเป็น ความรับผิดชอบซึ่งเรียกว่า ดัชนีลักษณะงานที่จำเป็น (Requisite Task Attributes Index: RTA index)

แนวคิดแบบจำลองลักษณะงานที่แพร่หลายมากที่สุด และเป็นทฤษฎีที่ได้แสดงแนวคิดไว้อย่างชัดเจนถึงผลกระทบของการออกแบบงานต่อความคิด ความรู้สึกแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การขาดงานและการเปลี่ยนงาน ก็คือแบบจำลองลักษณะงาน (Job Characteristics Model) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย Hackman และ Oldham ทฤษฎีนี้เสนอว่ามีเงื่อนไขทางจิตวิทยา 3 ประการที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่

1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญหรือมีความหมาย ได้แก่ ระดับที่บุคคลมีประสบการณ์การทำงานซึ่งมีคุณค่าต่อตนเองและองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน 3 ประการ คือ

- 1.1 ทักษะที่หลากหลาย หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถที่แตกต่างกัน

- 1.2 เอกลักษณะของงาน หมายถึง งานที่บุคคลสามารถทำสำเร็จได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ

1.3 ความสำคัญของงาน หมายถึง งานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของผู้อื่นและขององค์กร

2. ความรู้สึกที่รับผิดชอบต่องาน หมายถึงระดับที่บุคคลรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วม ที่ต้องสร้างผลสัมฤทธิ์ให้แก่งานเกิดขึ้นได้จากงานที่มีอิสระ (Autonomy) บุคคลมีเสรีภาพในการทำงาน โดยไม่ขึ้นอยู่กับผู้อื่น เจ้าของงานสามารถกำหนดตารางการทำงาน ตลอดจนสามารถตัดสินใจและกำหนดกระบวนการทำงานได้ด้วยตนเอง

3. ความรู้ในผลงานที่ทำ หมายถึง ระดับที่บุคคลรู้ เข้าใจอย่างต่อเนื่องถึงประสิทธิภาพการทำงานเกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากงาน

สมยศ นาวิการ (2533 : 222-223) กล่าวเกี่ยวกับลักษณะงานว่า คือ เนื้อหาของงานจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพอใจงานมากเหมือนกับผลตอบแทน พนักงานต้องทำงานที่ท้าทาย พวกเขาไม่ต้องการงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดลักษณะงานที่กระทบต่อความพอใจงานจะมีอยู่ 2 ด้าน คือ ความหมายของงาน และการควบคุมวิธีการทำงาน โดยทั่วไปงานมีความหลากหลายพอประมาณจะสร้างความพอใจงานได้สูงสุด งานที่มีความหลากหลายน้อยเกินไป จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเบื่อหน่าย งานที่มีความหลากหลายมากเกินไปจะทำให้พนักงานรู้สึกถึงเครียดงานที่ให้ความเป็นอิสระจะสร้างความพอใจงานได้สูงสุด เพราะพนักงานต้องการควบคุมวิธีการทำงานของพวกเขาเอง การควบคุมวิธีการทำงานโดยผู้บังคับบัญชาจะสร้างความไม่พอใจในงานได้ เพราะจะลดความเป็นมนุษย์ของพวกเขาลง ที่การกระทำของพวกเขาถูกกำหนดโดยผู้บังคับบัญชา

สรุปได้ว่าลักษณะงาน หมายถึงงานที่บุคคลได้ใช้ทักษะ ความชำนาญ ความสามารถที่หลากหลายและท้าทายอยู่เสมอสามารถคิดและตัดสินใจในงานด้วยตนเองตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ จนสามารถเห็นผลงานได้อย่างชัดเจน และผลงานมีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั้งในและนอกองค์กร

ความมีอิสระในการทำงาน

ความมีอิสระในการทำงานเป็นระดับความมากน้อยที่งานนั้นๆ ซึ่งจะเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความอิสระในการใช้ดุลยพินิจของตนเอง สามารถที่จะตัดสินใจในการดำเนินงานได้ด้วยตนเอง สามารถกำหนดเวลาและระเบียบวิธีที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จได้ด้วยตนเอง เพราะโดยธรรมชาติคนทุกคนมีความต้องการที่จะมีอิสระในการทำงานบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำ ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ยิ่งกว่านั้นการใช้การควบคุมนิเทศอย่างใกล้ชิด โดยการกำหนดคกกฎเกณฑ์ เป้าหมายในการ

ทำงานในลักษณะที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันน้อยที่สุด ไม่ปล่อยให้ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์เอง จะสร้างความกดดันทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาโต้ตอบโดยการลาออกจากงาน

โจนส์ (Jones, 1994 อ้างอิงจาก จันทนา นาคฉาย, 2544 : 22) กล่าวว่า ความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนางาน พัฒนาตนเองและความพึงพอใจในงาน ดังนั้นถ้ามีอิสระในการทำงานสูงการเรียนรู้ด้วยตนเองจะสูงตามไปด้วย

บุญเชื้อ วงศ์เกษม (2533 : 29) กล่าวว่า ความมีอิสระ (Autonomy) ในการทำงานมีความจำเป็นมากในการทำงาน เพราะนอกจากจะทำให้งานคล่องตัวแล้ว สมาชิกยังได้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานภายในขอบเขตและหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งยังทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงานที่ตนเองได้ร่วมในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานออกมา ซึ่งทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า

สรุปได้ว่า ความมีอิสระในการทำงานทำให้บุคคลสามารถทำกิจกรรมได้ด้วยการควบคุมของตนเอง สามารถเรียนรู้ที่จะยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีอิสระในการปฏิบัติงานของตนเองมากขึ้น และยังเป็นการเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง เพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายขององค์กรได้

สภาพแวดล้อมการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงานในองค์กรเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพนักงานทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสภาพแวดล้อมทางสังคมล้วนมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ให้อยากทำงานหรือเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน โดย วิจิตร วรุตบางกูร (2521: 145) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมที่ดีและสวยงามมีผลต่อจิตใจของผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงาน ดังนั้นองค์กรจึงสมควรจัดสถานที่ทำงานและบริเวณให้สะอาด สวยงาม พร้อมติดตั้งอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ได้มาตรฐานและถูกต้องตามหลักวิชาการ ยิ่งกว่านั้นการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานยังทำให้เข้าใจสภาพแวดล้อมของหน่วยงานในด้านต่างๆ ทำให้รู้จุดอ่อนขององค์กรที่ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจ ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานจะช่วยให้เข้าใจถึงผลกระทบขององค์กรต่อคนและบุคลิกภาพของคน กระทั่งต่อหน้าที่ต่างๆ ของคนในองค์กร รวมทั้งความสามารถของคนในองค์กรเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิต และสภาพแวดล้อมในการทำงานจะช่วยให้ในการศึกษาด้านการบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบต่างๆ ของการบริหารที่มีต่อคนต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร

สตัล (Stahl, 1965 : 286 อ้างอิงจากวรรณภา ณ สงขลา, 2530: 18) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าหมายถึง ตัวผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงาน ปฏิสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน

กิลเมอร์ (Gilmer. 1966: 280-283 อ้างถึงในกิติมา ปริศิติก, 2529: 325) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หมายถึง แสง เสียง ชั่วโมงการทำงาน

โจนส์ (Jones. 1994 อ้างอิงจาก จันทนา นาคฉาย, 2544: 22) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่รอบปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคม หรือวัฒนธรรมซึ่งต่างก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ได้ทั้งสิ้น

จันทร์จิรา เหล่าพจน์นนท์ (2533: 50) ได้ให้ความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าหมายถึง ความพอใจในสภาพของอาคาร สถานที่ ความสะดวกสบาย วัสดุที่เพียงพอในการทำงาน

สมยศ นาวิการ (2533 :193) ให้ความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หมายถึงการรับรู้หรือความรู้สึกต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การ ขึ้นอยู่กับความต้องการและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล การรับรู้เหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและเจตคติของพนักงาน โดยบรรยากาศองค์การสามารถรับรู้ได้จากคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมทั้งโดยตรงและโดยอ้อม สภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล นอกจากนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงานจะมีลักษณะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงลักษณะที่เห็นได้ขององค์การ เช่น โครงสร้าง กฎเกณฑ์และแบบของความเป็นผู้บังคับบัญชากับขวัญ กำลังใจและพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในหน่วยงานของบุคคลนั้นๆ ที่ส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อการทำงาน

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

บาร์ช (Baruch. 1968: 136) กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองหรือตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตหรือวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบโต้จะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม

โรเปอร์ (Loper. 1968 : 242-243) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมการทำงานว่า หมายถึง การกระทำที่แสดงให้เห็นได้ (Overt Behavior) หรืออากัปกริยาภายในที่ผู้อื่นไม่สามารถสังเกตเห็นหรือยากต่อการสังเกตเห็น (Invert Behavior) เช่น ความรู้สึกที่เกิดขึ้นขณะที่บุคคลกำลังปฏิบัติงาน

เดวิส (Davis. 1977 : 3) กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรค่อนข้างจะทำนายยาก เราจึงใช้การสังเกตจากพฤติกรรมที่ปรากฏ เพราะมันหมายถึงการแสดงออกอันเนื่องมาจากสภาพภายในจิตใจ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

คอลลอนแลน (Connellan. 1978 : 28-29) กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงาน คือการปฏิบัติงานที่สามารถเห็น วัดและอธิบายได้ ปัญหาในการตัดสินใจพฤติกรรมการทำงานของพนักงานว่าพฤติกรรมใด “ดี” หรือพฤติกรรมใด “ไม่ดี” นั้น เป็นสิ่งที่กำหนดได้ยาก เนื่องจากว่าพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดีจะแตกต่างกันไปในแต่ละอาชีพ การจะระบุถึงพฤติกรรมการทำงานจึงขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นทำอาชีพอะไร

ไวท์ (White. 1989 : 143) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำที่ปรากฏออกมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการทำงาน โดยมีกลไกกำกับสั่งการจากความคิด ความรู้สึกที่มีอยู่ภายในของตนตลอดเวลา

เชอร์เมอร์ฮอร์น, ฮันท์และออสบอน (Schermerhorn, Hunt and Osborn. 1991:59) กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานว่า หมายถึง ขอบเขตที่บุคคลทำงานสำเร็จลุล่วง หรือทำงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งครอบคลุมถึงผลิตผลของงานและด้านอื่นๆ เช่น การคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

มัลลิกา ดันสอน (2544 อ้างอิงจากจารุมา ชูช่วง. 2550 :16) ได้ให้ความหมาย พฤติกรรมการทำงานว่า หมายถึงพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ และอาจเป็นประโยชน์หรือโทษแก่องค์กรก็ได้

สรุปได้ว่า มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า หมายถึง การกระทำที่บุคคลแสดงออกจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่เห็นเด่นชัดในการทำงาน และสามารถรับรู้ได้จากการกระทำ และมีความแตกต่างของแต่ละบุคคลที่จะแสดงออกมา

ลักษณะของพฤติกรรมการทำงาน

บีช (Beach. 1975: 235) กล่าวว่าคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานคือ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ทักษะที่ดี ความอดทน ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรอบคอบ ความมีวินัย และทักษะในการเข้าสังคม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่ต้องการของหน่วยงาน

ลอง ยุน แสง (Long Yun Siang. 2007) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานเชิงบวกเพื่อความก้าวหน้าในองค์กร 8 ประการ ได้แก่

1. การแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร (Ideas)
2. การสร้างงานที่เกิดผลกระทบต่อองค์กร (Impact)
3. การใช้ภาษาและแต่งกายอย่างเหมาะสม (Impeccable)
4. การทำงานได้โดยไม่ต้องมีผู้กำกับควบคุมดูแล (Independent)
5. การจุดประกายหรือริเริ่มสิ่งใหม่ (Ignite)
6. การให้ความสนใจและร่วมมือต่อการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ขององค์กร (Interest)
7. การมีน้ำใจหรือการกระทำสิ่งที่ไม่มุ่งหวังแต่ผลประโยชน์ตอบสนอง (Intangible)
8. การมีคุณธรรมความซื่อสัตย์ (Integrity)

วีรนาถ มานะกิจ (2535 : 195) ได้กล่าวถึงประเภทของพฤติกรรมการทำงานซึ่งเป็นประโยชน์ต่อความสำเร็จเกี่ยวกับการทำงานเป็นกลุ่ม ได้แก่

1. การริเริ่ม (Initiating)
2. การแสวงหาข่าวสารหรือความคิดเห็น (Seeking information or opinion)
3. การให้ข่าวสารหรือความคิดเห็น (Giving information or opinion)
4. อธิบายและให้รายละเอียด (Clarifying and elaborating)
5. สรุป (Summarizing)
6. การทดสอบที่เป็นเอกฉันท์ (Consensus testing)

ชูศักดิ์ เชนประโคน (2544 : 210) ได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงาน ในหน้าที่ที่สำคัญๆ เป็น 6 ประเภท ได้แก่

1. ความรอบรู้และวิจารณ์ญาณ
2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์
3. ทักษะด้านการปฏิบัติงาน
4. ทักษะด้านการเป็นผู้นำ
5. ความรับผิดชอบที่มีต่องาน
6. แรงจูงใจในการทำงาน

อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล (2546 : 22) ได้กำหนดคุณลักษณะของพฤติกรรมการทำงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความร่วมมือ
2. ด้านการอุทิศตนเพื่อส่วนรวม
3. ด้านความซื่อสัตย์
4. ด้านการรักษาระเบียบวินัยและการปฏิบัติหน้าที่ที่เหมาะสม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

คัมมิ่ง และชวาบ (Cumming and Schwab, 1973: 2 อ้างอิงจากประชุม ฤกษ์กลาง, 2538: 32) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือมีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลในองค์การ เป็นผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยบุคคล

พรรณราย รัชยะประภา (2529) ได้กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะที่แตกต่างกันของบุคคลแต่ละคนย่อมเป็นเหตุแห่งการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยองค์ประกอบหรือตัวแปรทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคน มีดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรด้านบุคคล (Individual Variables) หมายถึง คุณลักษณะหรือข้อเท็จจริงที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเอกลักษณ์เหล่านี้ จะนำมาซึ่งการกระทำบางชนิดหรือเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบางลักษณะเฉพาะตน ตัวแปรต่าง ๆ ด้านตัวบุคคลอาจแตกต่างกันในแต่ละคน ซึ่งจะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ตัวแปรต่างๆ เหล่านี้ได้แก่

1.1 ความถนัด (Aptitudes) เช่น ความถนัดในเชิงกล ความถนัดในเชิง
เสมือน

1.2 ลักษณะบุคลิกภาพ (Personality Characteristics) เช่น ทักษะ
คำนิยม

1.3 ลักษณะทางกายภาพ (Physical Characteristics)

1.4 ความสนใจและแรงจูงใจ (Interests and Motivation)

1.5 อายุและเพศ (Age and Sex)

1.6 การศึกษา (Education)

1.7 ประสบการณ์ (Experience)

1.8 ตัวแปรส่วนตัวอื่นๆ

ตัวแปรต่างๆ เหล่านี้จะป็นสาเหตุภายในที่กระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลมีความต้องการที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ถ้าหากมนุษย์มีความเป็นอิสระในการแสดงออกอย่างเต็มที่แล้ว ตัวแปรทั้งหลายดังกล่าวจะเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมทั้งสิ้นของมนุษย์ แต่ในฐานะที่มนุษย์ต้องอยู่ร่วมและมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ทั้งในสังคมใหญ่และในองค์การเดียวกัน การแสดงออกของมนุษย์จะมีผลกระทบทั้งในทางบวกและทางลบซึ่งกันและกัน สิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์ไม่กล้าแสดงออกตามใจตนเองทุกอย่าง หรือบางครั้งอาจไม่อยู่ในสถานะที่จะแสดงออกซึ่งสิ่งที่ตนต้องการได้ ทั้งนี้ เพราะยังมีปัจจัยอื่นอีกบางอย่างป็นเครื่องกำหนดความต้องการนั้นไว้

2. ตัวแปรสถานการณ์ (Situational Variables) หมายถึง เงื่อนไขของเหตุการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อม นอกจากตัวบุคคลที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ เงื่อนไข

บางอย่างอาจเป็นที่รับรู้ของเจ้าของพฤติกรรม เงื่อนไขบางประเภทอาจอยู่นอกเหนือการรับรู้และความสามารถที่จะควบคุมของเจ้าของพฤติกรรมได้ ตัวแปรสถานการณ์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ตัวแปรทางกายภาพและงาน (Physical and Job Variables)

ลักษณะการทำงานและสถานที่ทำงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของมนุษย์ ตัวแปรทางกายภาพและงาน ได้แก่

2.1.1 วิธีการทำงาน (Method of Work)

2.2.2 แบบและสภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน

(Design and Condition of Work Equipment)

2.2.3 สถานที่ทำงานและการจัดสถานที่ (Work Space and

Arrangement)

2.2.4 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)

เช่น แสงสว่าง เสียง

2.2 ตัวแปรทางองค์การสังคม (Organizational and Social Variables)

สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่อยู่ห่างไกลจากสภาพการทำงานมากที่สุด มีความเกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานประจำวันน้อยที่สุด แต่ในขณะเดียวกันอาจมีความสำคัญต่อการตัดสินใจของพนักงานมากก็ได้ นับว่ามีความสัมพันธ์ทางอ้อมต่อการทำงาน ตัวแปรทางองค์การและสังคมเหล่านี้ ได้แก่

2.2.1 ลักษณะขององค์การ (Character of The

Organization)

2.2.2 ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา (Type of

Traininand Supervision)

2.2.3 ชนิดของเครื่องล่อใจ (Type of Incentives)

2.2.4 สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment)

วิภาพร มาพบสุข (2546: 47-100) กล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยพฤติกรรมสำคัญ 4 ประการคือ

1. ความมีจิตสำนึกและอุดมการณ์ในการทำงาน หมายถึงความตระหนักรู้ว่าตนกำลังปฏิบัติหน้าที่อะไรเพื่ออะไรและจะปฏิบัติหน้าที่ที่มีอยู่หรือได้รับมอบหมายอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งความรู้สึกลักษณะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อได้รับการจูงใจ หรือการชี้แนะให้ตระหนักถึงความสำคัญของหน้าที่โดยได้รับการชี้แนะจากเจ้าหน้าที่ระดับสูง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการดำเนินกิจการให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

2. ความรับผิดชอบและวินัยในการทำงาน ความรับผิดชอบ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ ตั้งใจโดยมีการวางแผนอย่างดีไม่ ต้องให้ใครคอยว่ากล่าวตักเตือน วินัยในตนเองคือ ความสามารถของบุคคลในการควบคุมอารมณ์ และพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปตามที่มุ่งหวัง โดยไม่ขัดต่อกฎระเบียบของสังคมและสิทธิของผู้อื่น

3. ความเชื่อมั่นและความอดสาหะในการทำงาน ความเชื่อมั่นคือ การกล้าแสดงออกในพฤติกรรมที่เหมาะสมทั้งต่อบุคคล เวลา สถานที่และสถานการณ์ในขณะนั้น ความอดสาหะ หมายถึง ความขยันหมั่นเพียรความอดทนต่อความยากลำบากในการทำกิจกรรมทั้งปวง

4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความมีวิจารณญาณการทำงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง กระบวนการทางสมองที่คิดในลักษณะอนกนัยอันนำไปสู่การค้นพบสิ่งแปลกใหม่ วิจารณญาณ หมายถึง การคิดอย่างมีจุดมุ่งหมาย โดยมีการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบเกี่ยวกับข้อมูลหรือสถานการณ์ที่ปรากฏอาศัยความรู้ ความคิด ประสบการณ์ของตนเพื่อนำไปหาข้อสรุปที่สมเหตุสมผล

ประจักษ์ จงอัญญากุล (2546 : 32) สรุปถึงแนวคิดของพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาหลังจากที่ได้รับรู้บรรยากาศขององค์การ และแบ่งพฤติกรรมการทำงานออกเป็น 4 ด้านประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การ คือ การปลุกฝังและสร้างค่านิยมให้ทราบถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มีการชี้แจงและอธิบายให้ทราบถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างชัดเจน และรวมถึง ความเข้มงวดในการควบคุมทำให้เกิดการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

2. พฤติกรรมการกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย คือ การเปลี่ยนแปลงภายใน เป็นสิ่งที่ทำให้รู้ว่าองค์การมีความมั่นคงมากน้อยเพียงใดการรับรู้การเปลี่ยนแปลงมีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับความก้าวหน้า การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ ทำให้เกิดความมั่นใจและอยากอยู่กับองค์การ จึงเกิดการกระตือรือร้นที่จะทำงาน

3. พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและพอใจในการปฏิบัติงานมีความเป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทั้งเพื่อนร่วมงานหัวหน้างานรวมถึงผู้บริหาร

4. พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อบริษัท คือ การได้รับความอบอุ่นและได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจากผู้บริหาร ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความรัก ต้องการให้องค์การประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดความมั่นใจและอยากอยู่กับองค์การจึงเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงาน

2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า แนวคิดการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับตัวบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร (Organization Development) และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management) ผู้บริหารควรให้ความสนใจ เนื่องจากบุคลากรในองค์กรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่องค์กรมีอยู่ การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี จากการได้รับความพึงพอใจต่อการตอบสนองความต้องการที่สำคัญในการทำงาน อันจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณภาพชีวิตในการทำงานของคนทำงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนมีผลการวิจัยที่ไม่แตกต่างกันคือส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง ดังนี้

นำชัย โชติประยูร (2541) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาลระดับรองสารวัตร และระดับผู้บังคับหมู่-ลูกแถว มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาลระดับผู้บังคับหมู่-ลูกแถว มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาลระดับรองสารวัตร ในมิติสภาพแวดล้อมการทำงาน มิติโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล มิติความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มิติผลตอบแทนและรายได้ และมิติความเป็นส่วนตัวในชีวิตครอบครัว

นฤดล มีเพียร (2541) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยเมื่อจำแนกตามมิติแล้วพบว่า มิติด้านผลตอบแทน มิติด้านสภาพการทำงาน มิติด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มิติด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน มิติด้านบูรณาการทางสังคม มิติด้านสิทธิของพนักงานและมิติด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ระดับปานกลาง มีเพียงมิติด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กรเท่านั้นที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าระดับตำแหน่งและระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพการสมรส จำนวนบุตรและการมีรายได้พิเศษ ไม่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ไพฑูรย์ สอนทน (2542) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นเพศหญิงร้อยละ

ละ 54.4 มีอายุเฉลี่ย 34 ปี สถานภาพสมรสคู่ร้อยละ 72 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 60.7 ดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนร้อยละ 53.8 มีประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 13 ปี คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 69.1 พิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจในงาน คุณลักษณะงานและความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 73.9, 69.4, 65.4 มีการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนเอง การรับรู้ต่อระบบบริหาร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 61.2, 67.5 มีค่านิยมต่อการทำงาน ค่านิยมต่อราชการ ค่านิยมต่อการบริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 68.1, 67.5, 54.4 และพบว่าเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกันยกเว้นตำแหน่ง มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p=0.003$) การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนเอง การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมต่อการทำงาน ค่านิยมต่อราชการ และค่านิยมต่อการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$) ตัวแปรที่อธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมต่อการทำงานได้ร้อยละ 31.2 ดังนั้นควรมีการกำหนดบทบาทความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในสถานีนามัยให้มีความชัดเจนเหมาะสม เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจวางแผนแก้ปัญหา มีการพัฒนาความรู้และทักษะใหม่ๆ จัดหาค่าล่วงเวลาในการทำงานและทรัพยากรให้มีความเพียงพอเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีการยกย่องให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่นเพื่อเป็นแบบอย่างค่านิยมที่ดีในการปฏิบัติงาน

ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่าภาพรวมพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงประเด็นของลักษณะส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ในขณะที่ระดับตำแหน่งงาน สายงานที่แตกต่างกันไม่ทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและเมื่อทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยเทคนิควิธีการ Stepwise พบว่า ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม การบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานอายุ มีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน

สมหวัง โอซารส (2542) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่กรมตำรวจ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความสามารถเชิง

วิชาชีพและค่าเฉลี่ยระดับค่านิยมทางวิชาชีพอยู่ในระดับสูง แต่ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่าเฉลี่ยค่านิยมทางบริการ ค่านิยมทางราชการอยู่ในระดับปานกลาง อายุ ระดับ ชั้นยศ ตำแหน่ง หน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ มีผลทำให้ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจแตกต่างกัน การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ การรับรู้ ระบบบริหาร ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางราชการและค่านิยมทางบริการมีความสัมพันธ์ทางบวก กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตำรวจ ตัวแปรที่สามารถร่วมกัน พยากรณ์ ความแปรผันของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ คือ การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางราชการ แผนกกฎกระทรวงร่วมกันทำนายระดับคุณภาพ ชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ ร้อยละ 65.66

เบญจรงค์ บำรุงสุข (2542) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองการเจ้าหน้าที่ ที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานข้าราชการกองการเจ้าหน้าที่ใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาทั้ง 8 ด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อม ที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม ด้านความสมดุลระหว่าง ชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล รวมทั้งด้านความก้าวหน้าและความ มั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมอยู่ในระดับต่ำสุด ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้แก่ ระดับตำแหน่ง หน้าที่ การรับรู้และค่านิยม ปัจจัยที่ไม่มี ผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาเงินเดือน และประสบการณ์การทำงาน

ปิ่นมณี แก้วเวชวงศ์ (2542) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานเรือนจำศึกษา กรณีเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีคุณภาพชีวิตการทำงาน ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้าน ความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานดีกว่าด้านอื่นขณะที่ด้านความปลอดภัยในการทำงานมี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังกับคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า อายุ ระดับ ตำแหน่งและเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนสถานภาพสมรส ระดับ การศึกษาและจำนวนปีที่รับราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

พจมาน ศรีเสริญวัฒน์ (2542) ทำการศึกษาวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ตำรวจบำนาญ สังกัดสำนักงานกฤษฎีกาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการบำนาญ ประมาณ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้าน ความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้าน

ธรรมเนียมในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างวิถีชีวิตกับงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานประมาณได้แก่ เพศ สถานภาพ ตำแหน่งสายงาน ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชาและสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ เงินเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและอายุราชการ ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรุณี สุมโนมหาอุดม (2542) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานศึกษาเฉพาะสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาแต่ละด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงคือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นและด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ และด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน 3) ความผูกพันกับงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สุจินดา อ่อนแก้ว (2542) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย ทวาราวดี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี สำหรับด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ โดยภาพรวม พบว่า ไม่มีการส่งเสริมสุขภาพและด้านธรรมเนียมในองค์กร ส่วนใหญ่พบว่าไม่พอใจนโยบายการบริหารและเกณฑ์ในการประเมินผลและติดตามผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ (สมหวัง โอชารส, 2542 : 99)

ชัยขย ขามรัตน์ (2543) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.9 อายุเฉลี่ย 37 ปี สถานภาพสมรสร้อยละ 74.3 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 63.4 ประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 15 ปี คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ระดับปานกลาง ร้อยละ 68.6 มีบรรยากาศองค์กร การติดต่อสื่อสารในองค์กร พฤติกรรมการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง ร้อยละ 73.3, 55.9, 61.4 และ 69.5 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.504 บรรยากาศในองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 0.386 และ 0.389 ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงควรพิจารณาปรับปรุงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเฉพาะค่าตอบแทนและสวัสดิการให้

บุคลากรอย่างเพียงพอ ถูกต้องเป็นธรรม รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน การส่งเสริม สนับสนุนเพื่อการทำงานเป็นทีมและพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

กริขเพชร ชัยช่วย (2543) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมเจ้าท่า พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทั้ง 2 องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงกว่าองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยตรง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด ส่วนด้านลักษณะงานความรับผิดชอบ มีสัดส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำสุด เมื่อพิจารณารายด้านขององค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยตรงพบว่า ด้านชีวิตส่วนตัวมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด ด้านเงินเดือนมีส่วนต่ำสุดและพบว่าปัจจัยด้านสายงานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมเจ้าท่าอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือสายงานด้านปฏิบัติการมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด ส่วนสายงานด้านงานบริหารทั่วไปและสายงานด้านวิชาการมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ

คะนิงนาถ แก้วเขียว (2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายคลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายคลังสินค้า 7ปัจจัย คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ความคิดเห็นต่อการปกครองบังคับบัญชา ความคิดเห็นต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ อายุงานและสถานภาพการสมรส

นารีรัตน์ สร้อยสกุล (2544) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ในสำนักงานจรตรวจ ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า มาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ด้านการคำนึงถึงความต้องการของสังคม ด้านการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล และปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจด้าน เพศ ระดับชั้นยศ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

สรินยา จรุงพัฒนานนท์ (2547) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มี

คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะด้านบุคคล ได้แก่ ชั้นยศ อายุราชการ และเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า อายุราชการ และเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ชั้นยศ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะด้านองค์การเกี่ยวกับการรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การจูงใจ การสื่อสาร การตัดสินใจ การตั้งเป้าหมาย การควบคุมกับคุณภาพชีวิตในการทำงานพบว่าการรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อวัดความเข้มของความสัมพันธ์ พบว่าการรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การด้านการจูงใจ การสื่อสาร การตั้งเป้าหมาย มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อย ส่วนด้านภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การควบคุม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานปานกลาง

ภัทรวดี ตุลยลักษณ์ (2547) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองทัพอากาศ เหล่าบิน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล และด้านการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับสูง ส่วนอายุ อายุราชการ รายได้ต่อเดือน ระดับชั้นยศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ปราณี เลหาพิบูลย์กุล (2547) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานข้าราชการสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความภูมิใจในองค์การ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และด้านสังคมสัมพันธ์ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านการบริหารที่เป็นธรรมและเสมอภาค และด้านความก้าวหน้า มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งการงาน และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

พิรุณี สนใจ (2547) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานซึ่งประกอบไปด้วย อายุ รายได้ ระดับชั้นยศ ปริมาณงานที่ทำ ประวัติการได้รับพิจารณาความดีความชอบ ระยะเวลาในการรับราชการตำรวจ ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรส คุณวุฒิ การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงานเป็นพนักงานสอบสวน มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 แตกต่างกัน

สัญญา รอดโพธิ์ทอง (2547) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานข้าราชการสำนักโยธาธิการ กลาโหม พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย และด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน สถานภาพสมรส รายได้ อายุราชการ ลักษณะสายงานไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

อภิชา อ่วมเจริญ (2548) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมธนากรักษ์กระทรวงการคลังพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมธนากรักษ์ กระทรวงการคลังภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดย ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม รองลงมาคือด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน การพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานด้านประชาธิปไตย ในหน่วยงาน คุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน บทบาทระหว่างการทำงานกับสุขภาพที่มีความ สมดุล และค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมเป็นอันดับสุดท้าย สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฐิติพร หงษา (2549) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสายงานป้องกันปราบปราม สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สายงานป้องกันปราบปราม สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ ประสิทธิภาพในการทำงาน ระดับชั้นยศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 เป็นหน่วยการวิเคราะห์ (Unit analysis) และเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ผู้บังคับบัญชาและครอบครัว จำนวน 248 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling จากประชากร 248 คน โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้จำนวนตัวอย่าง 153 คน ซึ่งคำนวณหาได้ ดังสูตรของ Taro Yamane (1967) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ = 0.05

$$\text{แทนค่าสูตร} \quad n = \frac{248}{1 + 248(0.05)^2}$$

$$n = 153 \text{ คน}$$

3.1.3 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 153 นาย โดยใช้วิธีการแบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิ ตามหน้าที่การปฏิบัติงานแล้วสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling ซึ่งกำหนดจำนวนตัวอย่างที่สุ่มจากแต่ละหน้าที่การปฏิบัติงานให้ได้สัดส่วนกับจำนวนที่มีอยู่ตามจำนวนประชากรที่มีและตกอยู่ในตัวอย่าง คำนวณหาได้ดังนี้

$$n_1 = \frac{nN_1}{N}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 N_1 = จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม
 n_1 = จำนวนตัวอย่างที่จะสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรต้น แบ่งเป็น

3.2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับชั้นยศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ระดับเงินเดือน การศึกษาอบรมเพิ่มเติม

3.2.1.2 คชันชีวิตด้านการทำงาน

3.2.1.3 คชันชีวิตด้านพฤติกรรมการทำงาน

3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คชันชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวน

3.2.3 ตัวแปรและระดับการวัด

ตาราง 3.1 ตัวแปรและระดับการวัด

ดัชนีชี้วัด	ระดับการวัด
1. ปัจจัยส่วนบุคคล	
เพศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้	กลุ่ม
1. ชาย	
2. หญิง	
ระดับชั้นยศ แบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม ดังนี้	กลุ่ม
1. สิบตำรวจตรี	
2. สิบตำรวจโท	
3. สิบตำรวจเอก	
4. จำสิบตำรวจ	
5. ดาบตำรวจ	
6. ชั้นสัญญาบัตร	
7. ครอบครัวยุติธรรมชั้นประทวน	
อายุ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้	กลุ่ม
1. 20 - 30 ปี	
2. 31 - 40 ปี	
3. 41 - 50 ปี	
4. มากกว่า 50 ปี	
ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้	กลุ่ม
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	
2. ปริญญาตรี	
3. สูงกว่าปริญญาตรี	
ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้	กลุ่ม
1. ต่ำกว่า 5 ปี	
2. 5- 10 ปี	
3. 10 ปีขึ้นไป	

ตาราง 3.1 ตัวแปรและระดับการวัด(ต่อ)

ตัวแปร	ระดับการวัด
ระดับเงินเดือน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้	กลุ่ม
1. 7,000 – 12,000 บาท	
2. 12,001 – 17,000 บาท	
3. 17,001 – 22,000 บาท	
4. มากกว่า 22,000 บาท	
การศึกษาอบรมเพิ่มเติม แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้	กลุ่ม
1. ไม่เคยศึกษาอบรมเพิ่มเติม	
2. เคย 1 – 3 ครั้ง	
3. มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป	
2. ดัชนีชี้วัดองค์ประกอบด้านการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ตัวชี้วัด ดังนี้	กลุ่ม
1. ตัวชี้วัดลักษณะงาน	
2. ตัวชี้วัดความมีอิสระในการทำงาน	
3. ตัวชี้วัดสภาพแวดล้อมการทำงาน	
3. ดัชนีชี้วัดองค์ประกอบด้านพฤติกรรมการทำงาน แบ่งเป็น 3 ตัวชี้วัดดังนี้	กลุ่ม
1. ด้านความร่วมมือ	
2. ดัชนีชี้วัดด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กร	
3. ดัชนีชี้วัดด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์กร	
4. ดัชนีชี้วัดคุณภาพการทำงานของตำรวจชั้นประทวน แบ่งเป็น 8 องค์ประกอบดังนี้	
1. ดัชนีชี้วัดค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 5 ตัวบ่งชี้	ช่วง
2. ดัชนีชี้วัดสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 5 ตัวบ่งชี้	ช่วง
3. ดัชนีชี้วัดความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5 ตัวบ่งชี้	ช่วง
4. ดัชนีชี้วัดโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล 5 ตัวบ่งชี้	ช่วง
5. ดัชนีชี้วัดการบูรณาการทางสังคม 5 ตัวบ่งชี้	ช่วง
6. ดัชนีชี้วัดประชาธิปไตยในองค์กร 5 ตัวบ่งชี้	ช่วง
7. ดัชนีชี้วัดความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 5 ตัวบ่งชี้	ช่วง
8. ดัชนีชี้วัดลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม 5 ตัวบ่งชี้	ช่วง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ชันยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ การศึกษาอบรมเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามดัชนีชี้วัดองค์ประกอบด้านการทำงาน แบ่งเป็น 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดลักษณะงาน ตัวชี้วัดความมีอิสระในการทำงาน และตัวชี้วัดสภาพแวดล้อมการทำงาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามดัชนีชี้วัดองค์ประกอบด้านพฤติกรรมการทำงาน แบ่งเป็น 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ดัชนีชี้วัดด้านความร่วมมือ ดัชนีชี้วัดด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กร ดัชนีชี้วัดด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์กร

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามดัชนีชี้วัดคุณภาพการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยครอบคลุมองค์ประกอบตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ตัวชี้วัด จำนวน 40 ตัวบ่งชี้

โดยใช้การวัดระดับคุณภาพของ Walton ดังนี้

ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	5	ตัวบ่งชี้
สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	5	ตัวบ่งชี้
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	5	ตัวบ่งชี้
โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	5	ตัวบ่งชี้
การบูรณาการทางสังคม	5	ตัวบ่งชี้
ประชาธิปไตยในองค์กร	5	ตัวบ่งชี้
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	5	ตัวบ่งชี้
ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	5	ตัวบ่งชี้

ลักษณะแบบสอบถามตอนที่ 2, 3 และ 4 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับคุณภาพ 5 ระดับตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท (Likert อ้างในพวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 107-108) โดยกำหนดค่าคะแนนของน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับการวัด	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

และเมื่อรวบรวมข้อมูลแจกแจงความถี่แล้วจะใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับการวัดองค์ประกอบด้านการทำงาน ระดับการวัดองค์ประกอบด้านพฤติกรรมการทำงาน และระดับการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 3 ระดับ (สมหวัง โอชารส, 2542: 122) มีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

เพราะฉะนั้นจากค่าอันตรภาคชั้นที่คำนวณได้ จะนำไปใช้ในการวัดระดับค่าเฉลี่ยข้อบ่งชี้ของกลุ่มตัวอย่าง ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.67 – 5.00	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.34 – 3.66	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 – 2.33	ระดับต่ำ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลให้ตรงตามจุดประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี ตลอดจนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ขั้นที่ 2 สร้างแบบสอบถาม โดยให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับข้าราชการตำรวจที่เหลือจากการสุ่มเป็นตัวอย่าง จำนวน 30 นาย

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่ได้รับจากการนำไปทดลองใช้ตามข้อ 3 มาทำการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) จะได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9080 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำแบบสอบถามไปใช้ได้

ขั้นที่ 5 ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามดำเนินการโดยผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงรองผู้บังคับการตำรวจภูธรภาค 5 เพื่อแจ้งเรื่องขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของข้าราชการตำรวจซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งเก็บได้ครบตามเป้าหมาย จำนวน 153 ชุด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับว่าดำเนินการตอบอย่างถูกต้องสมบูรณ์ทุกฉบับ ถ้าการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ครบถ้วนผู้วิจัยจะไม่นำมาวิเคราะห์

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

3. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)

4. ข้อมูลเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดด้านการทำงาน พฤติกรรมการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงาน จะใช้การวิเคราะห์เกณฑ์การวัดระดับโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในแต่ละตัวชี้วัด

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

P หมายถึง ค่าร้อยละ

X หมายถึง จำนวนข้อมูลของแต่ละตัวแปรพื้นฐาน

N หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

\sum หมายถึง ผลรวม

f หมายถึง ความถี่

x หมายถึง ค่าของน้ำหนักแต่ละระดับคุณภาพ

N หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum f(X - \bar{X})^2}{N}}$$

$S.D.$ หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

\sum หมายถึง ผลรวม

f หมายถึง ความถี่

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

X หมายถึง ค่าของน้ำหนักแต่ละระดับคุณภาพ

N หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

4. การวิเคราะห์การจำแนกหมู่ (Multiple Classification Analysis) เป็นการวิเคราะห์เพื่อแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรกลุ่มย่อยของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ก่อให้เกิดความแตกต่างกันอย่างไร ในค่าของตัวแปรตาม

สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไปใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance, ANOVA) หรือ F-test สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ MS_b คือ ผลรวมกำลังสองเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (between Mean Square)

MS_w คือ ผลรวมกำลังสองเฉลี่ยภายในกลุ่ม (within Mean Square)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวน ในกองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 5 กลุ่มตัวอย่างเป็นตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานอยู่ใน กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 5 ผู้บังคับบัญชาและครอบครัวของตำรวจชั้นประทวน จำนวน 153 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นผู้วิจัยขอ นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ชั้นยศในปัจจุบัน อายุราชการ การศึกษาอบรมเพิ่มเติม สรุปได้ ดังนี้

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	107	69.93
หญิง	46	30.07
รวม	153	100.00

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 107 คน คิด เป็นร้อยละ 69.93 และเป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.07 ตามลำดับ

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นยศ

ชั้นยศ	จำนวน	ร้อยละ
สิบตำรวจตรี	0	0.00
สิบตำรวจโท	8	5.23
สิบตำรวจเอก	12	7.84
จ่าสิบตำรวจ	38	24.84
ดาบตำรวจ	55	35.95
ชั้นสัญญาบัตร	20	13.07
ครอบครัวตำรวจชั้นประทวน	20	13.07
รวม	153	100.00

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีชั้นยศดาบตำรวจ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 35.95 รองลงมาคือ ยศจ่าสิบตำรวจ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 24.84 ชั้นสัญญาบัตรและครอบครัวตำรวจชั้นประทวน มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.07 สิบตำรวจเอก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.84 สิบตำรวจโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.23 และไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่มีชั้นยศ สิบตำรวจตรี ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	9	5.88
31 - 40 ปี	35	22.88
41 - 50 ปี	50	32.68
มากกว่า 50 ปี	59	38.56
รวม	153	100.00

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 38.56 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.68 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 22.88 และอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	41.17
ปริญญาตรี	74	48.37
สูงกว่าปริญญาตรี	16	10.46
รวม	153	100.00

จากตาราง 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 48.37 รองลงมามีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 41.17 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.46 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	0	0.00
5- 10 ปี	56	36.60
10 ปีขึ้นไป	97	63.40
รวม	153	100.00

จากตาราง 4.5 พบว่า จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ พบมากที่สุด คือ 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 และพบน้อยที่สุด คือ 5 - 10 ปีมีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 และไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ

ตาราง 4.6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
7,000 – 12,000 บาท	5	3.27
12,001 – 17,000 บาท	17	11.11
17,001 – 22,000 บาท	34	22.22
มากกว่า 22,000 บาท	97	63.40
รวม	153	100.00

จากตาราง 4.6 พบว่า จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินเดือน พบมากที่สุดคือ มากกว่า 22,000 บาท มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 รองลงมา คือ 17,001-22,000 บาท มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 ระหว่าง 12,001-17,000 บาท จำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 11.11 พบน้อยที่สุด คือ ระหว่าง 7,000-12,000 บาท มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.27 ตามลำดับ

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษาอบรมเพิ่มเติม

การศึกษาอบรมเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	18	11.76
เคย 1-3 ครั้ง	32	20.92
มากกว่า 3 ครั้ง	103	67.32
รวม	153	100.00

จากตาราง 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาอบรมความรู้เพิ่มเติมมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 67.32 รองลงมาเคยได้รับการศึกษาอบรมความรู้เพิ่มเติม 1-3 ครั้ง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.92 และไม่เคยได้รับการศึกษาอบรมความรู้เพิ่มเติม จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.76 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาดัชนีชี้วัดด้านการทำงาน

ผลของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดด้านการทำงาน มีองค์ประกอบ 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดลักษณะงาน ตัวชี้วัดความมีอิสระในการทำงาน ตัวชี้วัดสภาพแวดล้อมการทำงาน มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดลักษณะงาน

ดัชนีชี้วัดลักษณะงาน	ระดับการวัด		
	\bar{X}	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
งานที่ท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่	3.36	.639	ปานกลาง
งานที่ท่านทำมีลักษณะเป็นระบบ สามารถกำหนดเป็นวิธีปฏิบัติที่แน่นอนได้	3.17	.735	ปานกลาง
มีการกำหนดความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน	3.33	.714	ปานกลาง
งานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถหลายด้าน	3.39	.962	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.31	.762	ปานกลาง

จากตาราง 4.8 พบว่าระดับเกณฑ์มาตรฐานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 ประกอบด้วย ตัวชี้วัดลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ได้แก่ งานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถหลายด้าน มีค่าเฉลี่ย 3.39 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.962 รองลงมาได้แก่ งานที่ท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 3.36 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.639 การกำหนดความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 ปัจจัยด้านการทำงานในส่วนลักษณะงาน อยู่ในระดับปานกลางน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ท่านทำมีลักษณะเป็นระบบ สามารถกำหนดเป็นวิธีปฏิบัติที่แน่นอนได้ มีค่าเฉลี่ย 3.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735

ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดความมีอิสระในการทำงาน

ดัชนีชี้วัดความมีอิสระในการทำงาน	ระดับการวัด		
	\bar{X}	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
งานที่ท่านทำจะมีความสำเร็จเพียงใดขึ้นอยู่กับตัวท่านเอง	3.61	.726	ปานกลาง
ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่	3.44	.792	ปานกลาง
งานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้เริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ	3.32	.995	ปานกลาง
ลักษณะงานของท่านกำหนดขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.40	.710	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44	.805	ปานกลาง

จากตาราง 4.9 พบว่าระดับเกณฑ์มาตรฐานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.805 ประกอบด้วย ดัชนีชี้วัดความมีอิสระในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ได้แก่ งานที่ท่านทำจะมีความสำเร็จเพียงใดขึ้นอยู่กับตัวท่านเอง มีค่าเฉลี่ย 3.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.726 รองลงมาคือมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 3.44 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.792 ลักษณะงานของท่านกำหนดขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.710 งานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้เริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.32 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.995

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดสภาพแวดล้อมการทำงาน

ดัชนีชี้วัดสภาพแวดล้อมการทำงาน	ระดับการวัด		
	\bar{X}	S.D.	เกณฑั ประเมิน
ในหน่วยงานของท่านบรรยากาศในที่ทำงานเสริมสร้าง บรรยากาศให้ออกทำงาน	3.36	0.792	ปานกลาง
ในหน่วยงานของท่านมีกฎ ระเบียบ และระบบงานที่ยัง ล้าสมัยไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน	3.70	0.844	มาก
ในหน่วยงานของท่านไม่มีความสะดวกในการจัดซื้อจัดจ้าง และเบิกจ่ายอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน	3.65	0.928	ปานกลาง
ในหน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องอำนวย ความสะดวกในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	3.82	0.996	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	0.890	ปานกลาง

จากตาราง 4.10 พบว่า ระดับเกณฑ์มาตรฐานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.890 ประกอบด้วย ดัชนีชี้วัดด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ในหน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.890 ในหน่วยงานของท่านมีกฎ ระเบียบ และระบบงานที่ยังล้าสมัยไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.844 และปัจจัยด้านการทำงานในส่วนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ระดับปานกลาง ได้แก่ ในหน่วยงานของท่านไม่มีความสะดวกในการจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.65 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.928 ในหน่วยงานของท่านบรรยากาศในที่ทำงานเสริมสร้างบรรยากาศให้ออกทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.36 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.792

จากการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่มีค่าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และมีกฎ ระเบียบ และระบบงานที่ยังล้าสมัยไม่สะดวกในการปฏิบัติงานนั้น จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมว่า ได้ใช้อะไรเป็นตัวชี้วัด โดยมีข้อคิดเห็นว่าวัดจากการปฏิบัติงาน

ตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์เกณฑ์มาตรฐานดัชนีชี้วัดด้านการทำงานโดยรวม

องค์ประกอบด้านการทำงานโดยรวม	ระดับการวัด		
	\bar{X}	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
ลักษณะงาน	3.31	.762	ปานกลาง
ความมีอิสระในการทำงาน	3.44	.805	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมการทำงาน	3.63	.890	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46	.819	ปานกลาง

จากตาราง 4.11 พบว่า องค์ประกอบด้านการทำงานโดยรวม มีระดับการวัดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.819 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 3 ตัวชี้วัดพบว่าตัวชี้วัดด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีระดับการวัดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .890 และระดับการวัดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่อยู่ในระดับการวัดปานกลางคือลักษณะงาน มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาดัชนีชี้วัดด้านพฤติกรรมการทำงาน

ผลของค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดด้านพฤติกรรมการทำงาน มีองค์ประกอบ 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ด้านความร่วมมือ ด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กร และด้านความซื่อสัตย์ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตาราง 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการทำงานด้านความร่วมมือ

ดัชนีชี้วัดด้านความร่วมมือ	ระดับการวัด		
	\bar{X}	S.D.	เกณฑั ประเมิน
ท่านกับเพื่อนร่วมงานมักจะมีควมขัดแย้งกันในการ ทำงานเสมอ	2.35	1.178	ปานกลาง
ท่านยอมรับผลการตัดสินใจที่เกิดขึ้นของเพื่อนร่วมงาน	3.65	0.635	ปานกลาง
ท่านจะให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานเสมอถึงแม้ว่า จะไม่ใช้หน้าที่ของท่าน	4.07	0.684	มาก
ท่านมักมีปัญหาในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน	2.59	1.188	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.16	0.921	ปานกลาง

จากตาราง 4.12 พบว่า ระดับเกณฑ์มาตรฐานดัชนีชี้วัดด้านความร่วมมือในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.921 โดยพิจารณาเป็นรายชื่ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านจะให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานเสมอถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.07 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.684 จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมผู้ตอบแบบสอบถามได้วัดระดับจากการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน ปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานในส่วนด้านความร่วมมือ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านยอมรับผลการตัดสินใจที่เกิดขึ้นของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.65 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.635 ท่านมักมีปัญหาในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 2.59 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.188 ท่านกับเพื่อนร่วมงานมักจะมีควมขัดแย้งกันในการทำงานเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.178

ตาราง 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการทำงานด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กร

ดัชนีชี้วัดด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กร	ระดับการวัด		
	\bar{X}	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
ท่านจะมาทำงานก่อนเริ่มงานเป็นประจำ	3.98	0.721	มาก
ท่านมักจะมาทำงานในวันหยุดหรือทำงานต่อหลังเลิกงานหากงานของท่านไม่เสร็จ	3.24	0.877	ปานกลาง
ท่านจะไม่ละทิ้งงานของท่านหากเกิดปัญหา และอุปสรรคเกิดขึ้นถึงแม้ว่าจะต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาจนเท่าไรก็ตาม	3.90	0.646	มาก
ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายต่อปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน	3.15	0.948	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56	0.798	ปานกลาง

จากตาราง 4.13 พบว่า ระดับเกณฑ์มาตรฐานดัชนีชี้วัดด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.56 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.798 โดยพิจารณาเป็นรายข้อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านจะมาทำงานก่อนเริ่มงานเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ย 3.98 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.721 ท่านจะไม่ละทิ้งงานของท่านหากเกิดปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นถึงแม้ว่าจะต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาจนเท่าไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้วัดระดับจากความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.90 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.646 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานในส่วนด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ท่านมักจะมาทำงานในวันหยุดหรือทำงานต่อหลังเลิกงานหากงานของท่านไม่เสร็จ มีค่าเฉลี่ย 3.24 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.877 ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายต่อปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 3.15 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.948

ตาราง 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์กร

ดัชนีชี้วัดด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์กร	ระดับการวัด		
	\bar{X}	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
ท่านมองว่าถ้าตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นอาจใช้เป็นช่องทางในการหาผลประโยชน์ที่มากขึ้น	2.37	1.287	ปานกลาง
ท่านจำเป็นต้องรับสินบน ทั้งนี้เพราะคนส่วนใหญ่ในหน่วยงานทำเช่นนั้น	1.83	1.063	ต่ำ
บางครั้งท่านจำเป็นต้องละเมิดกฎระเบียบของหน่วยงาน	2.19	1.145	ต่ำ
ท่านคิดว่าการรับผลประโยชน์อื่นนอกเหนือจากค่าตอบแทนเป็นการกระทำผิดอย่างร้ายแรง	3.91	1.279	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.57	1.193	ปานกลาง

จากตาราง 4.14 พบว่า ระดับเกณฑ์มาตรฐานดัชนีชี้วัดด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.57 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.193 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านคิดว่าการรับผลประโยชน์อื่นนอกเหนือจากค่าตอบแทนเป็นการกระทำผิดอย่างร้ายแรง โดยจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นว่าได้วัดระดับจากความซื่อสัตย์ต่ออาชีพของตน มีค่าเฉลี่ย 3.91 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.279 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานในส่วนด้านความซื่อสัตย์ อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ท่านมองว่าถ้าตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นอาจใช้เป็นช่องทางในการหาผลประโยชน์ที่มากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 2.37 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.287 และปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานในส่วนด้านความซื่อสัตย์ ที่อยู่ในระดับต่ำได้แก่ บางครั้งท่านจำเป็นต้องละเมิดกฎระเบียบของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 2.19 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.145 ท่านจำเป็นต้องรับสินบน ทั้งนี้เพราะคนส่วนใหญ่ในหน่วยงานทำเช่นนั้น มีค่าเฉลี่ย 1.83 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.063

ตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์เกณฑ์มาตรฐานดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการทำงาน โดยรวม

องค์ประกอบพฤติกรรมการทำงาน โดยรวม	ระดับการวัด		
	\bar{X}	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
ความร่วมมือ	3.16	0.921	ปานกลาง
การอุทิศตนเพื่อองค์กร	3.56	0.798	ปานกลาง
ความซื่อสัตย์	2.57	1.193	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.09	0.970	ปานกลาง

จากตาราง 4.15 พบว่า ระดับเกณฑ์มาตรฐานดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.970 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 3 ตัวชี้วัด พบว่า ตัวชี้วัดด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.798 ตัวชี้วัดด้านความร่วมมืออยู่ในระดับปานกลาง มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.921 และตัวชี้วัดด้านความซื่อสัตย์อยู่ในระดับปานกลาง มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.193

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวนในเขตตำรวจภูธรภาค 5

ผลของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวนในเขตตำรวจภูธรภาค 5 มีองค์ประกอบ 8 ตัวชี้วัด ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตาราง 4.16 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ดัชนีชี้วัดด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระดับการวัด		
	\bar{X}	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
รายได้ที่ท่านได้รับทั้งหมดเพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน	2.17	1.174	ต่ำ
ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่	2.46	1.130	ปานกลาง
ท่านต้องทำงานพิเศษนอกเวลาเพื่อให้ได้รับเงินค่าตอบแทนให้เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตในภาวะปัจจุบัน	3.77	1.127	มาก
ถึงแม้ว่าท่านจะใช้จ่ายอย่างมีประหยัดแต่รายได้อาจยังไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในครอบครัว	4.08	0.986	มาก
ท่านคิดว่าสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร หรือเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำเหมาะสมแล้ว	2.39	1.241	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97	1.131	ปานกลาง

จากตาราง 4.16 พบว่า ระดับเกณฑ์มาตรฐานดัชนีชี้วัดด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.131 เมื่อวัดระดับตามตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า มี 2 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ถึงแม้ว่าท่านจะใช้จ่ายอย่างมีประหยัดแต่รายได้อาจยังไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในครอบครัว มีค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.986 ระดับรองลงมาคือท่านต้องทำงานพิเศษนอกเวลาเพื่อให้ได้รับเงินค่าตอบแทนให้เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตในภาวะปัจจุบัน มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.127 จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมในการใช้เกณฑ์การวัดคือค่าใช้จ่ายในครอบครัว ส่วนตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานในส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางคือ ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.130 ท่านคิดว่าสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรหรือเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำเหมาะสมแล้ว มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.241 ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ คือ รายได้ที่ท่านได้รับทั้งหมดเพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.174

ตาราง 4.17 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ดัชนีชี้วัดด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	ระดับการวัด		
	\bar{X}	S.D.	เกณฑ์ ประเมิน
หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน	2.61	1.047	ปานกลาง
กฎ ระเบียบและระบบงานของหน่วยงานท่านยังล้าสมัย ไม่สะดวกเหมาะสมที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.31	0.854	ปานกลาง
ในสถานที่ทำงานของท่านมีสถานที่และสภาพแวดล้อม เหมาะสมที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.92	0.855	ปานกลาง
ระบบงานทำให้ท่านไม่สามารถปฏิบัติงานประจำวันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	3.20	0.789	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการ การตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	3.81	1.018	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.17	0.912	ปานกลาง

จากตาราง 4.17 พบว่า ระดับเกณฑ์มาตรฐานดัชนีชี้วัดด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.912 เมื่อวิเคราะห์ตามตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า เกณฑ์การวัดในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.81 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.018 จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมได้วิเคราะห์จากสวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงาน รองลงมา อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ได้แก่ กฎ ระเบียบและระบบงานของหน่วยงานท่านยังล้าสมัยไม่สะดวกเหมาะสมที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.854 ระบบงานทำให้ท่านไม่สามารถปฏิบัติงานประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.20 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.789 ในสถานที่ทำงานของท่านมีสถานที่และสภาพแวดล้อมเหมาะสมที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.92 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.855 และระดับตัวบ่งชี้ที่อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางลำดับ

น้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมสามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.047

ตาราง 4.18 วิเคราะห์เกณฑ์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ดัชนีชี้วัดความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ระดับการวัด		
	\bar{X}	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
ระบบการพิจารณาเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานมีลักษณะที่เหมาะสม และเป็นธรรม	2.37	1.152	ปานกลาง
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับความสามารถของท่าน	2.80	1.170	ปานกลาง
ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	2.73	0.890	ปานกลาง
การเลื่อนตำแหน่งของท่านไปสู่ระดับที่สูงขึ้นเป็นไปได้ยาก	3.73	1.096	มาก
ท่านคิดว่าหากท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นจะโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงมากกว่าการทำงานในหน่วยงานปัจจุบัน	3.22	0.850	ปานกลาง
เกณฑ์เฉลี่ยรวม	2.97	1.031	ปานกลาง

จากตาราง 4.18 พบว่า ระดับเกณฑ์มาตรฐานดัชนีชี้วัดความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.97 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.031 เมื่อวัดระดับตามตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า เกณฑ์การวัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่งของท่านไปสู่ระดับที่สูงขึ้นเป็นไปได้ยาก มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.73 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.096 โดยผู้ตอบแบบสอบถามวัดระดับจากขั้นตอนของการเลื่อนตำแหน่งในแต่ละระดับและอายุราชการระดับรองลงมาอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านคิดว่าหากท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นจะโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงมากกว่าการทำงานในหน่วยงานปัจจุบัน มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.22 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.850 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับความสามารถของท่าน มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.80 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.170 ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.73 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.890 ระบบการพิจารณาเพื่อเลื่อนขั้น

เลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานมีลักษณะที่เหมาะสมและเป็นธรรม มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.37 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.152

ตาราง 4.19 วิเคราะห์เกณฑ์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัวบ่งชี้ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	ระดับการวัด		
	\bar{X}	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่	3.46	1.019	ปานกลาง
ท่านมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มเติม เช่น ฝึกอบรม ศึกษาดูงานทั้งในประเทศ และต่างประเทศ โดยการสนับสนุนจากหน่วยงาน	2.41	1.121	ปานกลาง
การฝึกอบรม และการสัมมนาที่จัดขึ้นในหน่วยงานมีความเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.14	0.877	ปานกลาง
หากความรู้ความสามารถของท่านยังไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานในปัจจุบันหน่วยงานมีแผนการพัฒนารองรับอย่างชัดเจน	2.63	0.916	ปานกลาง
ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน	2.78	1.126	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.88	1.011	ปานกลาง

จากตาราง 4.19 พบว่า ระดับเกณฑ์มาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัวบ่งชี้ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.011 031 เมื่อวัดระดับตามตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับ ปานกลาง ได้แก่ ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่ มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.019 การฝึกอบรมและการสัมมนาที่จัดขึ้นในหน่วยงานมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.14 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.877 ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.78 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.126 หากความรู้ ความสามารถของท่านยังไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานในปัจจุบันหน่วยงานมีแผนการพัฒนารองรับอย่างชัดเจน มี

เกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.63 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.916 ท่านมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ ความสามารถเพิ่มเติม เช่น ฝึกอบรม ศึกษาทำงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยการสนับสนุนจากหน่วยงาน มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.41 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.121

ตาราง 4.20 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัวบ่งชี้ด้านการบูรณาการทางสังคม

ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้ด้านการบูรณาการทางสังคม	ระดับการวัด		
	\bar{X}	S.D.	เกณฑ์ ประเมิน
ท่านมีความพอใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานใน หน่วยงานของท่าน	3.58	0.714	ปานกลาง
ท่านได้รับความช่วยเหลือด้วยความจริงใจ และความร่วมมือ จากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	3.48	0.787	ปานกลาง
เพื่อนร่วมงานของท่านมีความร่วมมือสมัครสมานสามัคคี เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	3.44	0.751	ปานกลาง
หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ทุกคนเข้าร่วมอยู่เสมอ	3.13	0.833	ปานกลาง
นอกเหนือจากงานในหน้าที่แล้วท่านได้สร้างโอกาสให้ ตนเองในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกให้เข้ากับ งานที่ทำอยู่	2.99	0.839	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32	0.784	ปานกลาง

จากตาราง 4.20 พบว่า ระดับเกณฑ์มาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัวบ่งชี้ด้านการบูรณาการทางสังคม ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.32 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.784 เมื่อวัดระดับตามตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านมีความพอใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 รองลงมาตัวบ่งชี้ในข้อท่านได้รับความช่วยเหลือด้วยความจริงใจ และความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.48 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.787 เพื่อนร่วมงานของท่านมีความร่วมมือสมัครสมานสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.751 หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ทุกคนเข้าร่วมอยู่เสมอ มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.833 และพบว่าตัวบ่งชี้ที่อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง จากระดับการ

วัดตัวบ่งชี้ทั้ง 5 มีค่าระดับน้อยที่สุดคือนอกเหนือจากงานในหน้าที่แล้วท่านได้สร้างโอกาสให้ตนเองในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกให้เข้าทำงานที่ทำอยู่ มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.839

ตาราง 4.21 วิเคราะห์เกณฑ์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัวบ่งชี้ด้านประชาธิปไตยในองค์กร

ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัวบ่งชี้ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	ระดับการวัด		
	\bar{X}	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เคยมอบหมายงานที่สำคัญให้ท่านปฏิบัติ	2.69	1.016	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญเป็นธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ	2.90	1.046	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่ก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	3.63	1.169	ปานกลาง
ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานอย่างอิสระและเต็มที่	2.87	1.068	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านได้นำความคิดเห็นของบุคลากรไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงาน	2.76	0.944	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97	1.048	ปานกลาง

จากตาราง 4.21 พบว่า ระดับเกณฑ์มาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัวบ่งชี้ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.97 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.048 เมื่อวัดระดับตามตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้พบว่า มีเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสำคัญเคารพในสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่ก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.169 รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญเป็นธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.90 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.046 ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานอย่างอิสระและเต็มที่ มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.068 หน่วยงานของท่านได้

นำความคิดเห็นของบุคลากร ไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงาน มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.944 และพบว่าตัวบ่งชี้ที่มีระดับเกณฑ์การประเมินน้อยที่สุดคือผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เคยมอบหมายงานที่สำคัญให้ท่านปฏิบัติ มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.016

ตาราง 4.22 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัวบ่งชี้ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัวบ่งชี้ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	ระดับการวัด		
	\bar{X}	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
ลักษณะงานของท่านในปัจจุบันทำให้ท่านไม่สามารถมีเวลาเป็นของตนเองในการดูแลสุขภาพหรือการพักผ่อน	2.92	1.085	ปานกลาง
ในการทำงานของท่านมีลักษณะงานที่ทำให้ไม่สามารถมีเวลาให้แก่ครอบครัว	3.28	1.097	ปานกลาง
ภาระงานของท่านในปัจจุบันทำให้เกิดปัญหาครอบครัว เช่น ทำให้ขาดผู้ดูแลอบรมสั่งสอนบุตรหลาน	2.78	1.090	ปานกลาง
ภาระงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจ	2.90	1.327	ปานกลาง
ท่านพอใจกับการมีเวลาให้ครอบครัว สังคม และการมีเวลาส่วนตัว	3.44	0.849	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.06	1.089	ปานกลาง

จากตาราง 4.22 พบว่า ระดับเกณฑ์มาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัวบ่งชี้ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.06 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.089 เมื่อวัดระดับตามตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้พบว่า มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านพอใจกับการมีเวลาให้ครอบครัว สังคมและการมีเวลาส่วนตัว มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.44 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.849 ตัวบ่งชี้ระดับรองลงมาคือ ในการทำงานของท่านมีลักษณะงานที่ทำให้ไม่สามารถมีเวลาให้แก่ครอบครัว มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.28 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.097 ลักษณะงานของท่านในปัจจุบันทำให้ท่านไม่สามารถมีเวลาเป็นของตนเองในการดูแลสุขภาพหรือการพักผ่อน มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.92 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.085 ภาระงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจ มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย

2.90 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.327 ภาระงานของท่านในปัจจุบันทำให้เกิดปัญหาครอบครัว เช่น ทำให้ขาดผู้ดูแลอบรมสั่งสอนบุตรหลาน มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.78 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.090

ตาราง 4.23 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัวบ่งชี้ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	ระดับการวัด		
	\bar{X}	S.D.	เกณฑ์ ประเมิน
การปฏิบัติงานในหน่วยงานทำให้ท่านมีโอกาสได้สร้างประโยชน์แก่ชุมชนท้องถิ่นเช่น เป็นวิทยากร เข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานภายนอก	2.78	0.961	ปานกลาง
การปฏิบัติงานในหน่วยงานทำให้ท่านเป็นที่รู้จักของประชาชนในชุมชน	2.70	1.070	ปานกลาง
การปฏิบัติงานของท่านมีการพัฒนาคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมได้เหมาะสมกับยุคสมัย	2.78	1.026	ปานกลาง
ท่านมีส่วนร่วมกับหน่วยงานในการรณรงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่	2.65	1.073	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ หรือสังคมในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์	3.29	0.915	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.84	1.009	ปานกลาง

จากตาราง 4.23 พบว่า ระดับเกณฑ์มาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัวบ่งชี้ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยรวมระดับปานกลางโดยมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.84 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.009 เมื่อวัดระดับตามตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางได้แก่ ตัวบ่งชี้หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ หรือสังคมในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.29 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.915 ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานในหน่วยงานทำให้ท่านมีโอกาสได้สร้างประโยชน์แก่ชุมชนท้องถิ่นเช่น เป็นวิทยากรเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานภายนอก มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.961 ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของท่านมีการพัฒนาคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมได้เหมาะสมกับยุคสมัย มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.78 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.026 ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานในหน่วยงานทำให้ท่านเป็นที่รู้จักของประชาชนในชุมชน มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.070 และมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง คือตัวบ่งชี้ท่านมีส่วน

ร่วมกับหน่วยงานในการรณรงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.65 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.073

ตาราง 4.24 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม 8 ตัวชี้วัด

ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม	ระดับการวัด		
	\bar{X}	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.97	1.131	ปานกลาง
สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.17	0.912	ปานกลาง
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	2.97	1.031	ปานกลาง
โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	2.88	1.011	ปานกลาง
การบูรณาการทางสังคม	3.32	0.784	ปานกลาง
ประชาธิปไตยในองค์กร	2.97	1.048	ปานกลาง
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.06	1.089	ปานกลาง
ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	2.84	1.009	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.02	1.001	ปานกลาง

จากตาราง 4.24 พบว่า ระดับเกณฑ์มาตรฐานดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม 8 ตัวชี้วัด ในภาพรวมมีระดับการวัดอยู่ในระดับปานกลาง มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.02 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.001 ซึ่งเมื่อพิจารณาทั้ง 8 ตัวชี้วัด พบว่าดัชนีชี้วัดด้านการบูรณาการทางสังคมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.784 ดัชนีชี้วัดด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.912 และดัชนีชี้วัดด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.089 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.131 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.031 และด้านประชาธิปไตยในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.048 ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.011 ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.009

บทที่ 5

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยการพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ในครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.1 องค์ประกอบด้านการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ในแต่ละตัวชี้วัดดังนี้

ตัวชี้วัดด้านลักษณะงาน จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐาน ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถในหลายด้าน และสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ มีการกำหนดความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน อยู่ในเกณฑ์การวัดที่มีระดับมาก และงานที่ทำมีลักษณะเป็นระบบสามารถที่จะกำหนดงานให้เป็นวิธีปฏิบัติที่แน่นอนได้อยู่ในเกณฑ์การวัดที่มีระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฮุส และคัมมิง (Huse and Cummings, 1985: 199-200) ที่ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามีลักษณะต่างๆ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน และสมยศ นาวิการ (2533 : 222-223) กล่าวเกี่ยวกับลักษณะงานว่า เนื้อหาของงานจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพอใจงานมากเหมือนกับผลตอบแทน พนักงานต้องทำงานที่ท้าทาย พวกเขาไม่ต้องการทำงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดลักษณะงานที่กระทบต่อความพอใจงานจะมีอยู่ 2 ด้านคือ ความหมายของงานและการควบคุมวิธีการทำงาน โดยทั่วไปงานมีความหลากหลายพอประมาณจะสร้างความพอใจงานได้สูงสุด งานที่มีความหลากหลายน้อยเกินไป จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเบื่อหน่าย งานที่มีความหลากหลายมากเกินไปจะทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียดงานที่ให้ความเป็นอิสระจะสร้างความพอใจงานได้สูงสุด เพราะพนักงานต้องการควบคุมวิธีการทำงานของพวกเขาเอง การควบคุมวิธีการทำงานโดยผู้บังคับบัญชา

จะสร้างความไม่พอใจในงานได้ เพราะจะลดความเป็นมนุษย์ของพวกเขาสิ่งที่การกระทำของพวกเขาถูกกำหนดโดยผู้บังคับบัญชา

ตัวชี้วัดด้านความมีอิสระในการทำงาน จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดความมีอิสระในการทำงาน ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า จากการศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่างานที่ทำจะมีความสำเร็จเพียงใดขึ้นอยู่กับตัวผู้ปฏิบัติเอง และเป็นงานที่ได้กำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนโดยงานที่เปิดโอกาสให้เกิดความริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ ขึ้น จึงทำให้มีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานของบุญเจือ วงศ์เกษม (2533 : 29) กล่าวว่า ความมีอิสระ (Autonomy) ในการทำงานมีความจำเป็นมากในการทำงาน เพราะนอกจากจะทำให้งานคล่องตัวแล้ว สมาชิกยังได้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานภายในขอบเขตและหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งยังทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงานที่ตนเองได้ร่วมในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานออกมา ซึ่งทำให้องค์การเจริญก้าวหน้า ดังนั้น ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่าความมีอิสระในการทำงานนั้นจะส่งผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานหรือทำกิจกรรมได้ด้วยการควบคุมของตนเอง สามารถที่จะเรียนรู้ ยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบให้กับตนเอง ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีอิสระในการปฏิบัติงานของตนเองมากขึ้น และยังเป็นการเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ตัวชี้วัดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ความคิดเห็นส่วนมากจะเห็นว่า ในหน่วยงานมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ มีกฎ ระเบียบและระบบงานที่ยังล้าสมัยจึงไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน ส่วนความคิดเห็นในระดับปานกลางได้แก่ ในหน่วยงานไม่มีความสะดวกในการจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและบรรยากาศในที่ทำงานเสริมสร้างบรรยากาศให้อยากทำงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงานในองค์กร เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันโดยตรงกับพนักงานทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสภาพแวดล้อมทางสังคม ล้วนมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ให้อยากทำงานหรือเกิดความเป็นหน่าในการทำงานดังแนวคิดของ วิจิตร วรุตบางกูร (2521 : 145) ที่กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมที่ดีและสวยงามมีผลต่อจิตใจของผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงาน ดังนั้นองค์กรจึงสมควรจัดสถานที่ทำงานและบริเวณ

ให้สะอาด สวยงาม พร้อมติดตั้งอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ได้มาตรฐานและถูกต้องตามหลักวิชาการยิ่งกว่านั้นการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานยังทำให้เข้าใจสภาพแวดล้อมของหน่วยงานในด้านต่างๆ ทำให้รู้จักอ่อนขององค์การที่ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจและสอดคล้องกับแนวคิดของสมยศ นาวิกาน (2533 :193) ที่ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หมายถึงการรับรู้หรือความรู้สึกต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การ ขึ้นอยู่กับความต้องการและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล การรับรู้เหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและเจตคติของพนักงาน โดยบรรยากาศองค์การสามารถรับรู้ได้จากคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมทั้ง โดยตรงและโดยอ้อม สภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการทำงานจะมีลักษณะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงลักษณะที่เห็นได้ขององค์การ เช่น โครงสร้าง กฎเกณฑ์และแบบของความเป็นผู้บังคับบัญชา กับขวัญ กำลังใจและพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา จากแนวคิด ความหมายดังกล่าว ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ว่า แนวความคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานจะบ่งชี้ให้เห็นว่าสาระสำคัญดังกล่าวเป็นดัชนีชี้วัดในการช่วยให้เข้าใจถึงผลกระทบขององค์กรต่อคน บุคลิกภาพของคนกระทบต่อหน้าที่ต่างๆ ของคนในองค์กรรวมทั้งความสามารถของคนในองค์กรในการเพิ่มผลผลิต และสภาพแวดล้อมในการทำงานจะช่วยในการศึกษาด้านการบริหารงาน โดยเฉพาะรูปแบบต่างๆ ของการบริหารที่มีต่อคน ต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรได้

5.2 องค์ประกอบด้านพฤติกรรมการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 มีดัชนีชี้วัดด้านพฤติกรรมการทำงานแต่ละตัวชี้วัดดังนี้

ตัวชี้วัดด้านความร่วมมือ จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านความร่วมมือ ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า จะให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานเสมอถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง โดยจะยอมรับผลการตัดสินใจที่เกิดขึ้นของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมักจะทำให้มีปัญหาในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานจึงอาจทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของประจักษ์ จงอัญญากุล (2546 : 32) ที่สรุปแนวคิดของพฤติกรรมการทำงานว่า พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาหลังจากที่ได้รับรู้บรรยากาศขององค์การและแบ่งพฤติกรรมการทำงาน ไว้ข้อหนึ่งว่า พฤติกรรมด้านมนุษย์สัมพันธ์คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและ

พอใจในการปฏิบัติงานมีความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และวิภาทร มาพบสุข (2546: 47-100) ที่ได้กล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยพฤติกรรม ความรับผิดชอบและวินัยในการทำงาน ความรับผิดชอบ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจและตั้งใจโดยมีการวางแผนอย่างดีไม่ต้องให้ใครคอยว่ากล่าวตักเตือน วินัยในตนเองคือ ความสามารถของบุคคลในการควบคุมอารมณ์ และพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปตามที่ตนมุ่งหวัง โดยไม่ขัดต่อกฎ ระเบียบของสังคมและสิทธิของผู้อื่น

ตัวชี้วัดด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กร จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กร ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดในข้อจะมาทำงานก่อนเริ่มงานเป็นประจำ ไม่ละทิ้งงานของตนเองหากเกิดปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นถึงแม้ว่าจะต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาจนเท่าไรก็ตาม และมักจะทำงานในวันหยุดหรือทำงานต่อหลังเลิกงานหากงานของตนยังไม่เสร็จ และมีระดับตัวชี้วัดในระดับปานกลางเกี่ยวกับความรู้สึกเบื่อหน่ายต่อปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของพฤติกรรมการทำงานของ คอนเนลแลน (Connellan, 1978 : 28-29) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน คือการปฏิบัติงานที่สามารถเห็น วัดและอธิบายได้ ปัญหาในการตัดสินใจ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานว่าพฤติกรรมใด “ดี” หรือพฤติกรรมใด “ไม่ดี” นั้นเป็นสิ่งที่กำหนดได้ยาก เนื่องจากว่าพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดีจะแตกต่างกันไปในแต่ละอาชีพ การจะระบุถึงพฤติกรรมการทำงานจึงขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นทำอาชีพอะไร และความเห็นของ เดวิส (Davis, 1977 : 3) ที่ได้ไว้กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรค่อนข้างจะทำนายยาก เราจึงใช้การสังเกตจากพฤติกรรมที่ปรากฏ เพราะมันหมายถึง การแสดงออกอันเนื่องมาจากสภาพภายในจิตใจ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

ตัวชี้วัดด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์กร จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง โดยในข้อการรับผลประโยชน์อื่นนอกเหนือจากค่าตอบแทนเป็นการกระทำผิดอย่างร้ายแรง และมองว่าถ้ามีตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นอาจใช้เป็นช่องทางในการหาผลประโยชน์ที่มากขึ้น ส่วนความคิดที่ว่าบางครั้งจำเป็นต้องละเมิดกฎ ระเบียบของหน่วยงาน และจำเป็นต้องรับสินบนทั้งนี้เพราะคนส่วนใหญ่ในหน่วยงานทำเช่นนั้น เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในเกณฑ์การวัดระดับน้อย สอดคล้องกับแนวคิดของ ไวท์ (White, 1989 : 143) ที่ได้

ให้ความหมายไว้ว่าพฤติกรรมการทำงาน หมายถึงการกระทำที่ปรากฏออกมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการทำงาน โดยมีกลไกกำกับตั้งการจากความคิด ความรู้สึกที่มีอยู่ภายในของคนตลอดเวลา และแนวคิดของ บารุช (Baruch. 1968 : 136) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนอง หรือตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตหรือวัดได้ ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบโต้ นั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม

5.3 องค์ประกอบด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 มีดัชนีชี้วัดด้านพฤติกรรมการทำงาน 8 ตัวชี้วัดดังนี้

ดัชนีชี้วัดด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญของตัวชี้วัดอยู่ในเกณฑ์ระดับมากโดยในข้อถึงแม้ว่าจะใช้จ่ายอย่างมัธยัสถ์แต่รายได้ก็ยังไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในครอบครัว และต้องทำงานพิเศษนอกเวลาเพื่อให้ได้รับเงินค่าตอบแทนให้เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตในภาวะปัจจุบัน ส่วนตัวชี้วัดในระดับปานกลาง ให้ความสำคัญกับการได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่ รวมทั้งสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรหรือเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำมีความเหมาะสม ส่วนรายได้ที่ได้รับทั้งหมดเพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ชี้วัดระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วอลตัน (Walton. 1973 : 12-16) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่าประกอบด้วยมิติพื้นฐานคือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คือการที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับจะต้องเพียงพอต่อการดำรงชีวิต และสอดคล้องกับมาตรฐานทางสังคมเป็นค่าตอบแทนที่ได้รับความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน พิจารณาได้เป็น 2 ประเด็นคือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม คือการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากัน เงินเท่ากันซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน การประเมินค่างาน การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์การด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ คือการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพและภาวะเงินเฟ้อ

ดัชนีชี้วัดด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของตัวชี้วัดอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยเห็นว่าในหน่วยงานมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และเห็นว่า กฎ ระเบียบและระบบงานของหน่วยงานยังล้ำสมัยไม่สะดวกเหมาะสมที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบงานทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานประจำวัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในสถานที่ทำงานมีสถานที่และสภาพแวดล้อมเหมาะสมที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมสามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในเกณฑ์ชี้วัดระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1973 : 12-16) ที่กล่าวว่า สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คือผู้ปฏิบัติงานควรที่จะอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพและอันตรายน้อยที่สุด ไม่เป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจของพนักงานและควรที่จะกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

ดัชนีชี้วัดด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของตัวชี้วัดในข้อ การเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้นนั้นเป็นไปได้ยาก อยู่ในเกณฑ์ชี้วัดระดับมาก ในขณะที่ระดับตัวชี้วัดในข้อความคิดที่ว่าหากปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นจะมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงมากกว่าการทำงานในหน่วยงานปัจจุบัน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับความสามารถของตนเอง ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และระบบการพิจารณาเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานมีลักษณะที่เหมาะสมและเป็นธรรมนั้น อยู่ในเกณฑ์ชี้วัดระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ วอลตัน (Walton, 1973 : 12-16) ที่กล่าวไว้ว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน คือการมุ่งส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมากกว่าปล่อยให้เป็นคนล้าหลัง ให้ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่ที่สูงขึ้น เปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพและงานที่ได้รับ พัฒนาการและการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์อย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้นต้องมีพัฒนาการทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคล ส่วนการเจริญเติบโต เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน

ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันไป ด้านความมั่นคงในที่นี้มีความหมายถึงด้านการจ้างงาน และความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง

ดัชนีชี้วัดด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของตัวชี้วัดในข้อมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่ การฝึกอบรมและการสัมมนาที่จัดขึ้นในหน่วยงานมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ความรู้ความสามารถยังไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานในปัจจุบันหน่วยงานมีแผนการพัฒนารองรับอย่างชัดเจน และมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มเติม เช่น การฝึกอบรม ศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยการสนับสนุนจากหน่วยงาน อยู่ในเกณฑ์การวัดระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1973 : 12-16) ที่กล่าวว่าโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล หมายถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งหมด มิใช่การแยกส่วนเฉพาะงานใดงานหนึ่ง ควรที่จะให้โอกาสในการพัฒนาทักษะความรู้ของผู้ปฏิบัติ ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความรู้สึกที่ท้อแท้ในงาน ให้พนักงานมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตัวเองได้ นอกจากนี้ยังรวมถึงงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในการวางแผนและดำเนินกิจกรรมด้วย

ดัชนีชี้วัดด้านการบูรณาการทางสังคม จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านการบูรณาการทางสังคม ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของตัวชี้วัดว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของตน ได้รับความช่วยเหลือด้วยความจริงใจและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานมีความร่วมมือสมัครสมานสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ทุกคนเข้าร่วมอยู่เสมอ และนอกเหนือจากงานในหน้าที่แล้ว ยังได้สร้างโอกาสให้ตนเองในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกให้เข้ากับงานที่ทำอยู่ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์การวัดระดับปานกลาง ดังที่วอลตัน (Walton, 1973 : 12-16) ได้กล่าวถึงมิติพื้นฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง ความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลในองค์กรและเป็นการช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สำหรับความสัมพันธ์ในรูปแบบที่เป็นทางการมักจะไม่ใช่จุดที่เป็นปัจจัยสำคัญเพราะมีโครงสร้างตลอดจนกฎข้อบังคับต่างๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วน

ความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวชี้ว่า องค์การบูรณาการทางสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การมักจะเต็มไปด้วยความล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้ จะช่วยให้ระบบงานขององค์การคล่องตัวขึ้น บูรณาการทางสังคมเป็นการมุ่งส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสรภาพในการทำงาน ปราศจากการรังเกียจเคียดจันที่มีโอกาสเปลี่ยนแปลงตนเองให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับความเท่าเทียมกันในความก้าวหน้าและได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มที่สังกัดและจากกลุ่มอื่นๆ ในองค์การ มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน รวมถึงการมีโอกาสมหาเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของระบบคุณธรรม

ดัชนีชี้วัดด้านประชาธิปไตยในองค์การ จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านประชาธิปไตยในองค์การ ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของตัวชี้วัดอยู่ในเกณฑ์การวัดระดับปานกลาง โดยเห็นว่าผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ ได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานอย่างอิสระและเต็มที่ ซึ่งหน่วยงานได้นำความคิดเห็นของบุคลากรไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงาน ผู้บังคับบัญชาไม่เคยมอบหมายงานที่สำคัญให้ปฏิบัติ สอดคล้องกับ วอลตัน (Walton, 1973 : 12-16) ที่ได้ให้แนวคิดด้านประชาธิปไตยในองค์การซึ่งเกณฑ์ในข้อนี้มุ่งให้้องค์การคำนึงถึงแนวคิดในเรื่องการปฏิบัติที่ยึดกฎหมายเป็นหลักจะต้องให้ความสำคัญแก่บุคคลอย่างเท่าเทียมกัน โดยผู้ปฏิบัติงานควรได้สิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของ้องค์การนั้น ทั้งยังจะต้องให้เกียรติแก่พนักงานในเรื่องสิทธิส่วนบุคคล เช่น ปกป้องสิทธิที่จะระงับการให้ข้อมูลในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับเรื่องงานที่ทำหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว นอกจากนี้ยังให้ความเคารพต่อการเป็นมนุษย์ด้วยกันของเพื่อนร่วมงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด

ดัชนีชี้วัดด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของตัวชี้วัดอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง โดยพอใจกับการมีเวลาให้ครอบครัว สังคมและการมีเวลาส่วนตัว ในการทำงานมีลักษณะงานที่ทำให้ไม่สามารถมีเวลาให้แก่ครอบครัว ลักษณะงานในปัจจุบันทำให้ไม่สามารถมีเวลาเป็นของตนเองในการดูแลสุขภาพหรือการพักผ่อน ภาระงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจ และภาระงานในปัจจุบันทำให้เกิดปัญหาครอบครัว เช่น ทำให้ขาดผู้ดูแล

อบรมสั่งสอนบุตรหลาน สอดคล้องกับแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973 : 12-16) ที่มีแนวคิดว่า ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว คือ การที่จะให้องค์กรหลีกเลี่ยงการเข้าไปแทรกแซง ผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องความสมดุลที่เหมาะสมระหว่างงาน กับช่วงเวลาอื่นๆ ของชีวิต เช่น ความเป็นอยู่ในครอบครัว เป็นต้น การแบ่งเวลาที่เหมาะสมสำหรับตนเอง งาน ครอบครัว และอื่นๆ ควรมีสัดส่วนการใช้เวลาว่างอย่างเหมาะสม การทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้วทุกคนย่อมต้องการมีเวลาว่าง เพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการในองค์กรที่ตนเองทำงาน

ดัชนีชีวิตด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐาน ตัวชี้วัดด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของตัวชี้วัดอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง โดยเห็นว่าหน่วยงานได้ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ หรือสังคมในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ การปฏิบัติงานในหน่วยงานทำให้มีโอกาสได้สร้างประโยชน์แก่ชุมชนท้องถิ่น เช่น เป็นวิทยากรเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานภายนอก การปฏิบัติงานมีการพัฒนาคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมได้เหมาะสมกับยุคสมัย การปฏิบัติงานในหน่วยงานทำให้เป็นที่รู้จักของประชาชนในชุมชน และการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานในการณรงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973 : 12-16) ที่กล่าวว่าลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม คือการที่พนักงานรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่นั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งการผลิต การกำจัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเรื่องอื่นๆ ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ในครั้งนี้มีจุดประสงค์ 2 ประการคือ เพื่อศึกษาองค์ประกอบดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวน และศึกษาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ผู้บังคับบัญชาและครอบครัวตำรวจชั้นประทวน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 153 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน
3. แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
4. แบบสอบถามดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาบันทึกและวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปแบบการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

6.1 สรุปผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผล ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 69.93 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.56 มีชั้นยศดาบตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 35.95 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.37 มีระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 63.40 ได้รับค่าตอบแทนมากกว่า 22,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 63.40 การศึกษาอบรมความรู้เพิ่มเติมมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 67.32

สรุปผลการศึกษาดัชนีชี้วัดด้านการทำงาน

จากผลการศึกษามาตรฐานดัชนีชี้วัดด้านการทำงานจากองค์ประกอบ 3 ตัวชี้วัด โดยสรุปผลการศึกษาดังนี้คือ

ตัวชี้วัดลักษณะงานพบว่า ระดับการวัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 โดยแยกดัชนีชี้วัดเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะงานที่มีระดับการวัดอยู่ระดับปานกลางคือ งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถหลายด้าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.962 ส่วนลักษณะงานข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ งานที่ทำมีลักษณะเป็นระบบ สามารถกำหนดเป็นวิธีปฏิบัติที่แน่นอนได้ เท่ากับ 3.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735

ดัชนีชี้วัดความมีอิสระในการทำงาน พบว่า ระดับการวัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.805 โดยแยกดัชนีชี้วัดเป็นรายข้อ พบว่า ความมีอิสระในการทำงาน มีระดับการวัดอยู่ในระดับปานกลางคือ งานที่ทำจะมีความสำเร็จเพียงใดขึ้นอยู่กับตัวท่านเอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.61 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.726 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่อยู่ในระดับปานกลางคือ งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ มีค่าเท่ากับ 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.995

ดัชนีชี้วัดด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่าระดับการวัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.890 โดยแยกดัชนีชี้วัดเป็นรายข้อพบว่า ในหน่วยงานมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ มีระดับการวัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.890 ส่วนในข้อที่มีระดับการวัดอยู่ในระดับปานกลางแต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีบรรยากาศในที่ทำงานที่เสริมสร้างบรรยากาศให้อยากทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.792 เนื่องจากผลจากการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่มีค่าอยู่ในระดับมาก คือหน่วยงานมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และมีกฎ ระเบียบ และระบบงานที่ยังล้าสมัยไม่สะดวกในการปฏิบัติงานนั้น จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมว่าใช้อะไรเป็นตัวชี้วัดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามวัดจากการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

สรุปผลการศึกษาดัชนีชี้วัดด้านพฤติกรรมการทำงาน

จากผลการศึกษาดัชนีชี้วัดด้านพฤติกรรมการทำงานจากองค์ประกอบ 3 ตัวชี้วัด สรุปผลการศึกษาดังนี้

ดัชนีชี้วัดด้านความร่วมมือ พบว่า ระดับการวัดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.921 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับการวัดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ จะให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานเสมอถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.684 ในประเด็นนี้ได้สัมภาษณ์เพิ่มเติม จากผู้ตอบแบบสอบถามที่วัดระดับจากการมีส่วนร่วมในหน่วยงานของตน ส่วนระดับการวัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านกับเพื่อนร่วมงานมักจะมี ความขัดแย้งกันในการทำงานเสมอ เท่ากับ 2.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.178

ดัชนีชี้วัดด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กรพบว่า ระดับการวัดในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.798 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการวัดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ท่านจะมาทำงานก่อนเริ่มงานเป็นประจำ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.721 รองลงมาคือจะไม่ละทิ้งงานหากเกิดปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นถึงแม้ว่าจะต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาท่านใดก็ตาม มีค่าเฉลี่ย 3.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.646 ประเด็นนี้ได้มีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าใช้เกณฑ์การวัดจากความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ส่วนข้อที่มีระดับการวัดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่อยู่ในระดับปานกลางคือ รู้สึกเบื่อหน่ายต่อปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างการ ทำงาน ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.948

ดัชนีชี้วัดด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์กร พบว่า ระดับการวัดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.193 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับการวัดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คิดว่าการรับผลประโยชน์อื่นนอกเหนือจากค่าตอบแทนเป็นการกระทำผิดอย่างร้ายแรง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.279 โดยจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม ผู้ตอบแบบสอบถามได้ใช้เกณฑ์การวัด จากความซื่อสัตย์ต่ออาชีพของตนและต่อองค์กร ประเด็นที่มีระดับการวัดอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยต่ำได้แก่ บางครั้งจำเป็นต้องละเมิดกฎระเบียบของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.145 และจำเป็นต้องรับสินบน ทั้งนี้เพราะคนส่วนใหญ่ในหน่วยงานทำเช่นนั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.063

สรุปผลการศึกษาดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการทำงาน ทั้ง 3 องค์ประกอบในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.970 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 3 ตัวชี้วัด พบว่า ตัวชี้วัดด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.798 และตัวชี้วัดด้านความซื่อสัตย์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.193

สรุปผลการศึกษาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวนในสำนักงาน กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5

จากผลการศึกษาวิเคราะห์ดัชนชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 พบว่า ใน 8 ตัวชี้วัด สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ดัชนีชี้วัดด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า ระดับการวัดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.131 เมื่อวัดระดับตามตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้ พบว่ามี 2 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับมาก โดยมีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ถึงแม้ว่าท่านจะใช้จ่ายอย่างมีชัยสัดแต่รายได้ของท่านก็ยังไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในครอบครัวค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.986 จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมในการใช้เกณฑ์การวัด ผู้ตอบแบบสอบถามใช้การวัดจากค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวเป็นหลัก ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีระดับการวัดอยู่ในระดับต่ำคือ รายได้ที่ท่านได้รับทั้งหมดเพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.174

ดัชนีชี้วัดด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพพบว่า ระดับการวัดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.912 เมื่อวัดระดับตามตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า มีระดับการวัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.81 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.018 ในประเด็นนี้ได้มีการสัมภาษณ์เพิ่มเติม โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้วัดระดับจากสวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงาน ส่วนในประเด็นที่มีระดับการวัดน้อยที่สุด แต่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมสามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.61 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.047

ดัชนีชี้วัดความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่า ระดับการวัดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.031 เมื่อวัดระดับตามตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า มีระดับการวัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่งของท่านไปสู่ระดับที่สูงขึ้นเป็นไปได้ยาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.73 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.096 ในประเด็นนี้ได้มีการสัมภาษณ์เพิ่มเติม โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้วัดระดับจากขั้นตอนของการเลื่อนตำแหน่งในแต่ละระดับและอายุราชการ ส่วนในประเด็นที่มีระดับการวัดน้อยที่สุด แต่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ระบบการพิจารณาเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานมีลักษณะที่เหมาะสมและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.37 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.152

ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัวบ่งชี้ด้าน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.011 031 เมื่อวัดระดับทั้ง 5 ตัวบ่งชี้พบว่า อยู่ระดับปานกลางได้แก่ มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.019 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ระดับปานกลางคือ มีโอกาสได้พัฒนาความรู้ ความสามารถเพิ่มเติมเช่น ฝึกอบรม ศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยการสนับสนุนจากหน่วยงาน เท่ากับ 2.41 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.121

ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัวบ่งชี้ด้านการบูรณาการทางสังคม พบว่า ระดับการวัดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.784 เมื่อวัดระดับตามตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้พบว่า อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านมีความพอใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 และพบว่าตัวบ่งชี้ที่อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง จากระดับการวัดตัวบ่งชี้ทั้ง 5 มีค่าระดับน้อยที่สุดคือ นอกเหนือจากงานในหน้าที่แล้วได้สร้างโอกาสให้ตนเองในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกให้เข้ากับงานที่ทำอยู่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.839

ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัวบ่งชี้ด้านประชาธิปไตยในองค์กร พบว่า ระดับการวัดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.97 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.048 เมื่อวัดระดับตามตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้พบว่า มีระดับการวัดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.169 และพบว่าตัวบ่งชี้ที่มีระดับการวัดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เคยมอบหมายงานที่สำคัญให้ท่านปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.016

ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัวบ่งชี้ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.089 เมื่อวัดระดับทั้ง 5 ตัวบ่งชี้พบว่า ระดับการวัดที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ระดับปานกลาง ได้แก่ พอใจกับการมีเวลาให้ครอบครัว สังคมและการมีเวลาส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.849 และพบว่า ระดับการวัดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ระดับปานกลางคือ ภาระงานในปัจจุบันทำให้เกิดปัญหาครอบครัว เช่น ทำให้ขาดผู้ดูแลอบรมสั่งสอนบุตรหลาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.090

ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตัวบ่งชี้ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่าระดับการวัดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.009 เมื่อวัดระดับตามตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้พบว่า ระดับการวัดอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ตัวบ่งชี้หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ หรือสังคมในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.915 และพบว่า ตัวบ่งชี้การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานในการรณรงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.65 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.073

สรุปผลการศึกษาตามดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม 8 ตัวชี้วัด พบว่าในภาพรวมมีระดับการวัดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.02 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.001 เมื่อพิจารณาทั้ง 8 ตัวชี้วัด พบว่า ดัชนีชี้วัดด้านการบูรณาการทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย สูงสุด เท่ากับ 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.784 และพบว่า ระดับการวัดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.009

จากผลการศึกษา การพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวน ในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกระบวนการอันสำคัญในการที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพัฒนาประเทศได้ ปัจจัยหลักของความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพทุกด้านของการทำงานให้มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการอันได้แก่ ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมและจิตใจที่ทุ่มเทเพื่อการทำงานและวิธีการพัฒนาชีวิตการทำงานให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีตามการยอมรับของสังคม เท่ากับเป็นการทำให้ชีวิตมีคุณค่าเป็นการผสมผสานกันระหว่างงานและชีวิต โดยที่บุคคลมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานมีการทำงานร่วมกันที่ก่อให้เกิดผลดีที่สุดตามจุดมุ่งหมายของบุคคลและงานและมีการดำเนินชีวิตที่มีความสุขอันนำไปสู่การมีคุณค่าแห่งชีวิตทั้งของตนเองและองค์กร

6.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

6.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยจะเห็นว่า การวิเคราะห์การพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค จากแบบสอบถามสามารถนำผลการวิจัยไปใช้และพัฒนาโดยข้าราชการตำรวจ ข้าราชการในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ควรนำเอาข้อมูลและวิธีการที่ได้ไปใช้ในการวิจัยเพื่อศึกษาตัวชี้วัดระดับคุณภาพชีวิตและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน และนำไปพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งข้อมูลในแต่ละพื้นที่อาจมีความแตกต่างกันไป

ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์พิเศษจากสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ที่ควรให้ความสนใจต่อสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้มีระดับสูงขึ้น ดังนี้

1. ควรกำหนดนโยบายและเสนอนโยบายเพื่อเพิ่มเงินเดือน ค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยง และค่าครองชีพให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องหันไปประกอบอาชีพเสริม ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการปฏิบัติงานในหน้าที่

2. ควรดำเนินการจัดซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือ ยานพาหนะ เช่น เสื้อเกาะกันกระสุน อาวุธ ปืน ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน กระบอง โล่ป้องกัน หน้ากาก ถุงมือ ตลอดจนชุดฝึกปฏิบัติภารกิจต่างๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดความสะดวกในการนำไปใช้และรู้สึกปลอดภัยในการดำเนินงานอยู่เสมอ

3. ควรกำหนดนโยบายในการนำเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนเข้าร่วมฝึกอบรม ศึกษา ศึกษานในหน่วยงานภายในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อให้เกิดประสบการณ์ องค์ความรู้ จิตสำนึก และทักษะในการนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของตน

4. ควรจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานใน กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ได้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้ผู้ร่วมงานเกิดความสามัคคีและเชื่อมสัมพันธ์ไมตรี ได้แก่ กีฬาสี งานเลี้ยงกระชับมิตร การฝึกอบรมระหว่างหน่วยงาน การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

5. ควรจัดสถานที่ภายในหน่วยงานให้เกิดความสวยงาม สะอาดตา จัดระบบผังของหน่วยงานให้น่าอยู่ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เข้ารับบริการเกิดความสบายตาสบายใจ รู้สึกชื่นชม เพราะสถานที่ถือเป็นหน้าตาและภาพพจน์ที่สำคัญของหน่วยงาน

6.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรทำการวิจัยในทำนองเดียวกันในเขตพื้นที่อื่นๆ

2. ในการจัดเก็บข้อมูลของตำรวจชั้นประทวนในเขตตำรวจภูธรภาค 5 ควรมีการจัดเก็บข้อมูลบ่อยๆ และข้อมูลต้องเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อผลประโยชน์ของหน่วยงานต่อไป



การพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการ
ตำรวจภูธรภาค 5

A DEVELOPMENT OF QUALITY OF WORK LIFE INDICATORS OF POLICE NON-
COMMISSIONED OFFICER BUREAU IN PROVICCIAL POLICE REGION 5

ร.ต.อ.ชยกร มามุ่งปลืษาน 5237794 SHCJ/M

ศศ.ม. (อาชญวิทยาและงานยุติธรรม)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : เศรษฐ รัชดาพรธนาธิกุล , Ph.D., จักรพงษ์ วิวัฒน์วานิช , Ph.D. ,
ฐนันต์ศักดิ์ บวรนนท์กุล , Ph.D.

บทสรุปแบบสมบูรณ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เพราะว่าการทำงานเป็นแหล่งที่มาของรายได้อัน
นำมาซึ่งอาหาร สิ้นค้าและบริการที่มนุษย์ใช้เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต นอกจากนั้นการ
ทำงานยังเป็นการกำหนดตำแหน่งและบทบาทของบุคคลในสังคม รวมทั้งให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่า
แก่ชีวิตอีกด้วย ปัจจุบันนักวิชาการ ผู้นำสหภาพแรงงาน ผู้บริหารและบุคลากรของรัฐ ได้หันมาเอา
ใจใส่ต่อชีวิตในการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้นประเด็นของความสนใจเหล่านี้
ปัจจุบันเรียกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (จุฑามาศ แก้วพิจิตร, 2548 : 1-3) การทำงานจึงเป็นส่วน
หนึ่งของการดำรงชีวิต หากเวลาส่วนใหญ่ของชีวิตคนเราได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจ ชีวิตนั้นก็จะมี
คุณค่าและมีความสุข ในทางกลับกันหากชีวิตของเราส่วนใหญ่ต้องผจญกับงานที่มีปัญหานั้นเมื่อ
ไม่มีความก้าวหน้า ไม่มีความปลอดภัย ไม่มีเวลาให้กับครอบครัวก็จะเกิดความเครียด ความกังวล
ความคับข้องใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลรอบข้าง เมื่อคนต้องใช้ชีวิตส่วนใหญ่อยู่กับ
การทำงาน ดังนั้นการที่คนจะดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพหรือมีคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นจะต้อง
เป็นผู้ที่มีชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพหรือมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วย ซึ่งคุณภาพชีวิตในการ

ทำงานนับได้ว่าเป็นส่วนที่ส่งเสริมเกื้อหนุนให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น การพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่ต้องพัฒนาควบคู่กันไป (ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. 2540) โดยที่คุณภาพชีวิตการทำงานมีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี องค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งความรู้สึที่เกิดจากการรับรู้ ความพึงพอใจในงานทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (ลีลา สีนาคูเคราะห์. 2530) เป็นประการสำคัญที่สุด

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการตำรวจ ในการที่จะทำให้มีมาตรฐานในการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น เห็นได้จากแผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แม่บทฉบับที่ 5 (2550-2554) มีแนวทางการดำเนินงานที่จะพัฒนาค่าตอบแทนที่ข้าราชการตำรวจได้รับและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้เหมาะสมกับตำแหน่งตามลักษณะคุณภาพของงานรวมทั้งมีการส่งเสริมสนับสนุนเปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจ ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในแต่ละวิชาได้อย่างกว้างขวางทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองให้มากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตำรวจภูธรภาค 5 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้ได้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างสมบูรณ์ ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งให้ข้อมูลข่าวสาร ประสานงาน วิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร และข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาในการตกลงใจในการปฏิบัติงานในภารกิจใดๆ การจัดทำแผนหรือคำสั่งและการดำเนินการใช้แผนหรือคำสั่งไปถึงมือผู้ปฏิบัติได้ทันเวลา สามารถปฏิบัติตามแผนหรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ คิดตามการกำกับดูแลการปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถทราบถึงสถานการณ์ ปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติภารกิจได้อย่างรวดเร็วต่อเนื่อง ตามภารกิจต่างๆ ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติมอบหมายให้ตำรวจภูธรภาค 5 รับผิดชอบพื้นที่ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ในส่วนของการจัดองค์การเพื่อการปฏิบัติงานนั้นได้กำหนดให้ตำรวจภูธรภาค 5 เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบในการดำเนินการ รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

จากภารกิจอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการตำรวจภูธรภาค 5 ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่จะเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับข้อกฎหมายที่ระบุไว้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่แล้ว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ด้วยภารกิจนั้นมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในทุกๆด้าน ดังนั้น หากข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่แล้วจะส่งผลให้ผลงานเป็นที่ยอมรับของประชาชนและ

ส่งผลต่อความสงบสุขของประชาชน โดยรวม จากการดำเนินงานของข้าราชการ ตำรวจภูธรภาค 5 ปัจจุบันยังพบว่านอกเหนือจากภารกิจที่ต้องปฏิบัติงานประจำแล้วยังมีภารกิจอื่นอีกมาก ซึ่งทำให้ภาระหน้าที่เพิ่มมากขึ้นในส่วนที่นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงและมีผลทำให้บุคลากรบางแผนกในแต่ละฝ่าย ตำรวจภูธรภาค 5 ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เกินกำลังความรับผิดชอบ ทั้งลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ประจำมีลักษณะค่อนข้างจำเจอยู่แล้ว ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและส่งผลกระทบในแง่ลบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรภาค 5

อย่างไรก็ตามจากผลการศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์ยาเสพติดทำให้หน่วยงานต่างๆยอมรับว่าเป็นปัญหาหนึ่งที่มีความรุนแรง ซับซ้อนและเป็นภัยร้ายแรงต่อประชาชน สังคม ประเทศชาติ โดยเฉพาะในเขตทวีปเอเชียของอนุภูมิภาคนี้ ได้แก่ จีน พม่า กัมพูชา เวียดนามและไทยต่างต้องเผชิญกับปัญหาเสพติดในระดับแตกต่างกันไป เพื่อให้การดำเนินงานแก้ไขปัญหาลดผลกระทบ การค้า การลำเลียงและการแพร่ระบาดของยาเสพติดในเขตอนุภูมิภาคนี้ประสบความสำเร็จ จึงมีแนวคิดในการร่วมมือกันในส่วนภูมิภาค จัดทำเป็น“บันทึกความเข้าใจเรื่องความร่วมมือในการควบคุมยาเสพติดในอนุภูมิภาค” โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อลดอุปสงค์ (Demand) อุปทาน (Supply) ยาเสพติดในประเทศ อนุภูมิภาคดังกล่าว ทางตำรวจภูธรภาค 5 ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดให้โทษมาบูรณาการเข้ากับเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่และองค์ความรู้ใหม่ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่โดยให้ถือเป็นพันธกิจหลักของตำรวจภูธรภาค 5 เพื่อการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรให้พัฒนาองค์ความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการที่จะประสบผลสำเร็จได้จะต้องมีการสร้างข้าราชการตำรวจแบบมืออาชีพและมีการปลูกฝัง คุณธรรม จริยธรรมรวมทั้งปรับทัศนคติและวัฒนธรรมในการทำงานให้เป็นตำรวจที่ดี มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ พัฒนาระบบการบริหาร งานทุกระดับ ให้มีความทันสมัยและเป็นสากลเพื่อรองรับกับสถานการณ์ในปัจจุบัน พร้อมทั้งนำเอาเทคโนโลยีและวิธีการทางด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ในงานสอบสวนสืบสวน จับกุม ปราบปรามอาชญากรรม

ปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ทำให้เกิดความวิตกกังวลในการทำงาน และทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนอยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจ แต่ก็ยังไม่มีดัชนีบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้พัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ว่ามีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นอย่างไรและมีปัจจัยอะไรบ้างที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5
2. เพื่อศึกษาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5

3. สมมติฐาน

เนื่องจากการพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 เมื่อนำไปสร้างเป็นแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวนเป็นแบบวัดที่ดี มีความเที่ยงตรงสูง มีความเชื่อมั่นสูง มีค่าอำนาจจำแนกสูง และมีเกณฑ์ดัชนีบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนที่เที่ยงตรงตามสภาพ

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ผู้บังคับบัญชาและครอบครัว จำนวน 248 คน

4.1.2 กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling จากประชากร 248 คน โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้จำนวนตัวอย่าง 153 คน การสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 153 นาย โดยใช้วิธีการแบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิ ตามหน้าที่การปฏิบัติงานแล้วสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling

4.2 เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.2.1 แบบสอบถามดัชนีชี้วัดคุณภาพการทำงาน

- 1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2) สร้างแบบสอบถาม โดยให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความ

เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)

3) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับข้าราชการตำรวจที่เหลือจากการสุ่มเป็นตัวอย่าง จำนวน 30 นาย

แบบสอบถามดัชนีชี้วัดคุณภาพการทำงาน ประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ชันยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ การศึกษาอบรมเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามดัชนีชี้วัดองค์ประกอบด้านการทำงานแบ่งเป็น 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดลักษณะงาน ตัวชี้วัดความมีอิสระในการทำงาน และตัวชี้วัดสภาพแวดล้อมการทำงาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามดัชนีชี้วัดองค์ประกอบด้านพฤติกรรมการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ดัชนีชี้วัดด้านความร่วมมือ ดัชนีชี้วัดด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กร ดัชนีชี้วัดด้านความ ซื่อสัตย์ต่อองค์กร

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามดัชนีชี้วัดคุณภาพการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยครอบคลุมองค์ประกอบตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ตัวชี้วัด จำนวน 40 ตัวบ่งชี้ ใช้การวัดระดับคุณภาพของ Walton ดังนี้

ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	5	ตัวบ่งชี้
สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	5	ตัวบ่งชี้
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	5	ตัวบ่งชี้
โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	5	ตัวบ่งชี้
การบูรณาการทางสังคม	5	ตัวบ่งชี้
ประชาธิปไตยในองค์กร	5	ตัวบ่งชี้
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	5	ตัวบ่งชี้
ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	5	ตัวบ่งชี้

ลักษณะแบบสอบถาม ตอนที่ 2, 3 และ 4 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับคุณภาพ 5 ระดับตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท (Likert อ้างในพวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 107-108) โดยกำหนดค่าคะแนนของน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับการวัด	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงรองผู้บังคับการตำรวจภูธรภาค 5 เพื่อแจ้งเรื่องขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของข้าราชการตำรวจซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งเก็บได้ครบตามเป้าหมาย จำนวน 153 ชุด

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดด้านการทำงาน พฤติกรรมการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงาน ใช้การวิเคราะห์เกณฑ์การวัดระดับโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละตัวชี้วัด

4.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) คำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละและ ค่าเฉลี่ย ของตัวแปรปัจจัยภูมิหลังส่วนบุคคล
- 2) วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

5. ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีชั้นยศดาบตำรวจ การศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ 10 ปีขึ้นไป ได้รับค่าตอบแทนมากกว่า 22,000 บาท การศึกษาอบรมความรู้เพิ่มเติมมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป
2. ดัชนีชี้วัดองค์ประกอบด้านการทำงาน โดยรวมมีระดับการวัดอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.46 ในองค์ประกอบทั้ง 3 ตัวชี้วัด พบว่าตัวชี้วัดด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.63 และลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.31
3. ดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 ในองค์ประกอบทั้ง 3 ตัวชี้วัด พบว่า ตัวชี้วัดด้านการอุทิศตนเพื่อองค์การ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.56
4. ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม 8 ตัวชี้วัด ในภาพรวมมีระดับการวัดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.02 ส่วนองค์ประกอบทั้ง 8 ตัวชี้วัด พบว่าดัชนีชี้วัดด้านการบูรณาการทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.32

6. การอภิปรายผลการวิจัย

องค์ประกอบด้านการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวนในสำนักงาน กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ในแต่ละตัวชี้วัดดังนี้

ตัวชี้วัดด้านลักษณะงาน จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐาน ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถในหลายด้าน และสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ มีการกำหนดความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน อยู่ในเกณฑ์การวัดที่มีระดับมาก และงานที่ทำมีลักษณะเป็นระบบสามารถที่จะกำหนดงานให้เป็นวิธีปฏิบัติที่แน่นอนได้อยู่ในเกณฑ์การวัดที่มีระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฮุส และคัมมิง (Huse and Cummings. 1985: 199-200) ที่ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามีลักษณะต่างๆ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน และสมยศ นาวิการ (2533 : 222-223) กล่าวเกี่ยวกับ

ลักษณะงานว่า เนื้อหาของงานจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพอใจงานมากเหมือนกับผลตอบแทน พนักงานต้องทำงานที่ท้าทาย พวกเขาไม่ต้องการทำงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดลักษณะงานที่กระทบต่อความพอใจงานจะมีอยู่ 2 ด้านคือ ความหมายของงานและการควบคุมวิธีการทำงานโดยทั่วไปงานมีความหลากหลายพอประมาณจะสร้างความพอใจงานได้สูงสุด งานที่มีความหลากหลายน้อยเกินไป จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเบื่อหน่าย งานที่มีความหลากหลายมากเกินไปจะทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียดงานที่ทำให้ความเป็นอิสระจะสร้างความพอใจงานได้สูงสุด เพราะพนักงานต้องการควบคุมวิธีการทำงานของพวกเขาเอง การควบคุมวิธีการทำงานโดยผู้บังคับบัญชาจะสร้างความไม่พอใจในงานได้ เพราะจะลดความเป็นมนุษย์ของพวกเขาสิ่งที่การกระทำของพวกเขาถูกกำหนดโดยผู้บังคับบัญชา

ตัวชี้วัดด้านความมีอิสระในการทำงาน จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดความมีอิสระในการทำงาน ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า จากการศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่างานที่ทำจะมีความสำเร็จเพียงใดขึ้นอยู่กับตัวผู้ปฏิบัติเอง และเป็นงานที่ได้กำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนโดยงานที่เปิดโอกาสให้เกิดความริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ ขึ้น จึงทำให้มีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานของบุญเจือ วงศ์เกษม (2533 : 29) กล่าวว่า ความมีอิสระ (Autonomy) ในการทำงานมีความจำเป็นมากในการทำงาน เพราะนอกจากจะทำให้งานคล่องตัวแล้ว สมาชิกยังได้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานภายในขอบเขตและหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งยังทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงานที่ตนเองได้ร่วมในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานออกมา ซึ่งทำให้องค์การเจริญก้าวหน้า ดังนั้น ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่าความมีอิสระในการทำงานนั้นจะส่งผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานหรือทำกิจกรรมได้ด้วยการควบคุมของตนเอง สามารถที่จะเรียนรู้ยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบให้กับตนเอง ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีอิสระในการปฏิบัติงานของตนเองมากขึ้น และยังเป็นการเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ตัวชี้วัดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ความคิดเห็นส่วนมากจะเห็นว่า ในหน่วยงานมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอ มีกฎ ระเบียบและระบบงานที่ยังล้าสมัยจึงไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน ส่วนความคิดเห็นในระดับปานกลางได้แก่ ในหน่วยงานไม่มีความสะดวกในการจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและบรรยากาศในที่ทำงานเสริมสร้างบรรยากาศให้อยากทำงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงานในองค์กร เป็นสิ่งที่เกี่ยวพัน

โดยตรงกับพนักงานทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสภาพแวดล้อมทางสังคม ล้วนมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ให้อยากทำงานหรือเกิดความเป็นหน่ายในการทำงานดังแนวคิดของ วิจิตร วรุตบางกูร (2521 : 145) ที่กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมที่ดีและสวยงามมีผลต่อจิตใจของผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงาน ดังนั้นองค์กรจึงสมควรจัดสถานที่ทำงานและบริเวณให้สะอาด สวยงาม พร้อมติดตั้งอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ได้มาตรฐานและถูกต้องตามหลักวิชาการยิ่งกว่านั้นการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานยังทำให้เข้าใจสภาพแวดล้อมของหน่วยงานในด้านต่างๆ ทำให้รู้จักอ่อนขององค์กรที่ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจและสอดคล้องกับแนวคิดของสมยศ นาวิการ (2533 : 193) ที่ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หมายถึงการรับรู้หรือความรู้สึกละเอียดต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์กร ขึ้นอยู่กับความต้องการและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล การรับรู้เหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและเจตคติของพนักงานโดยบรรยากาศองค์กรสามารถรับรู้ได้จากคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมทั้งโดยตรงและโดยอ้อม สภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล นอกจากนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงานจะมีลักษณะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงลักษณะที่เห็นได้ขององค์กร เช่น โครงสร้าง กฎเกณฑ์และแบบของความเป็นผู้บังคับบัญชา กับขวัญ กำลังใจและพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา จากแนวคิด ความหมายดังกล่าว ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ว่า แนวความคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานจะบ่งชี้ให้เห็นว่าสาระสำคัญดังกล่าวเป็นดัชนีชี้วัดในการช่วยให้เข้าใจถึงผลกระทบขององค์กรต่อคน บุคลิกภาพของคนกระทบต่อหน้าที่ต่างๆ ของคนในองค์กร รวมทั้งความสามารถของคนในองค์กรในการเพิ่มผลผลิต และสภาพแวดล้อมในการทำงานจะช่วยในการศึกษาด้านการบริหารงาน โดยเฉพาะรูปแบบต่างๆ ของการบริหารที่มีต่อคน ต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรได้

องค์ประกอบด้านพฤติกรรมการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 มีดัชนีชี้วัดด้านพฤติกรรมการทำงานในแต่ละตัวชี้วัดดังนี้

ตัวชี้วัดด้านความร่วมมือ จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านความร่วมมือ ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า จะให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานเสมอถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง โดยจะยอมรับผลการตัดสินใจที่เกิดขึ้นของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมักจะทำให้มีปัญหาในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานจึงอาจทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของประจักษ์ จงอัญญากุล (2546 : 32) ที่สรุป

แนวคิดของพฤติกรรมการทำงานว่า พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาหลังจากที่ได้รับรู้บรรยากาศขององค์กรและแบ่งพฤติกรรมการทำงาน ไว้ข้อหนึ่งว่า พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและพอใจในการปฏิบัติงานมีความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และวิภาทร มาพบสุข (2546: 47-100) ที่ได้กล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วยพฤติกรรม ความรับผิดชอบและวินัยในการทำงาน ความรับผิดชอบ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจและตั้งใจโดยมีการวางแผนอย่างดีไม่ต้องให้ใครคอยว่ากล่าวตักเตือน วินัยในตนเองคือ ความ สามารถของบุคคลในการควบคุมอารมณ์ และพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปตามที่ตนมุ่งหวัง โดยไม่ขัดต่อกฎ ระเบียบของสังคมและสิทธิของผู้อื่น

ตัวชี้วัดด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กร จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กร ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดในข้อจะมาทำงานก่อนเริ่มงานเป็นประจำ ไม่ละทิ้งงานของตนเองหากเกิดปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นถึงแม้ว่าจะต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาานเท่าไรก็ตาม และมักจะทำงานในวันหยุดหรือทำงานต่อหลังเลิกงานหากงานของตนยังไม่เสร็จ และมีระดับตัวชี้วัดในระดับปานกลางเกี่ยวกับความรู้สึกเบื่อหน่ายต่อปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของพฤติกรรมการทำงานของ คอนเนลแลน (Connellan, 1978 : 28-29) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน คือการปฏิบัติงานที่สามารถเห็น วัดและอธิบายได้ ปัญหาในการตัดสินใจ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานว่าพฤติกรรมใด “ดี” หรือพฤติกรรมใด “ไม่ดี” นั้น เป็นสิ่งที่กำหนดได้ยาก เนื่องจากว่าพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดีจะแตกต่างกันไปในแต่ละอาชีพ การจะระบุถึงพฤติกรรมการทำงานจึงขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นทำอาชีพอะไร และความเห็นของ เดวิส (Davis, 1977 : 3) ที่ได้ไว้กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรค่อนข้างจะทำนายยาก เราจึงใช้การสังเกตจากพฤติกรรมที่ปรากฏ เพราะมันหมายถึง การแสดงออกอันเนื่องมาจากสภาพภายในจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

ตัวชี้วัดด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์กร จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง โดยในข้อการรับผลประโยชน์อื่นนอกเหนือจากค่าตอบแทนเป็นการกระทำผิดอย่างร้ายแรง และมองว่าถ้ามีตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นอาจใช้เป็นช่องทางในการหาผลประโยชน์ที่มากขึ้น ส่วนความคิดที่ว่าบางครั้งจำเป็นต้องละเมิดกฎ ระเบียบ

ของหน่วยงาน และจำเป็นต้องรับสินบนทั้งนี้เพราะคนส่วนใหญ่ในหน่วยงานทำเช่นนั้น เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในเกณฑ์การวัดระดับน้อย สอดคล้องกับแนวคิดของ ไวท์ (White. 1989 : 143) ที่ได้ให้ความหมายไว้ว่าพฤติกรรมการทำงาน หมายถึงการกระทำที่ปรากฏออกมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการทำงาน โดยมีกลไกกำกับสั่งการจากความคิด ความรู้สึกที่มีอยู่ภายในของคนตลอดเวลา และแนวคิดของ บารุช (Baruch. 1968 : 136) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนอง หรือตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตหรือวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบโต้จะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม

องค์ประกอบด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 มีดัชนีชี้วัดด้านพฤติกรรมการทำงาน 8 ตัวชี้วัดดังนี้

ดัชนีชี้วัดด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญของตัวชี้วัดอยู่ในเกณฑ์ระดับมากโดยในข้อถึงแม้ว่าจะใช้จ่ายอย่างมัธยัสถ์แต่รายได้ก็ยังไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในครอบครัว และต้องทำงานพิเศษนอกเวลาเพื่อให้ได้รับเงินค่าตอบแทนให้เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตในภาวะปัจจุบัน ส่วนตัวชี้วัดในระดับปานกลาง ให้ความสำคัญกับการได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่ รวมทั้งสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรหรือเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำมีความเหมาะสม ส่วนรายได้ที่ได้รับทั้งหมดเพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ชี้วัดระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วอลตัน (Walton. 1973 : 12-16) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่าประกอบด้วยมิติพื้นฐานคือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คือการที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับอื่น ๆ ที่ได้รับจะต้องเพียงพอต่อการดำรงชีวิต และสอดคล้องกับมาตรฐานทางสังคมเป็นค่าตอบแทนที่ได้รับความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน พิจารณาได้เป็น 2 ประเด็นคือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม คือการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากัน เงินเท่ากันซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน การประเมินค่างาน การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอก

องค์การด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ คือการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพและภาวะเงินเฟ้อ

ดัชนีชี้วัดด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญของตัวชี้วัดอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยเห็นว่าในหน่วยงานมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และเห็นว่า กฎ ระเบียบและระบบงานของหน่วยงานยังล้ำสมัยไม่สะดวกเหมาะสมที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบงานทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในสถานที่ทำงานมีสถานที่และสภาพแวดล้อมเหมาะสมที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมสามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในเกณฑ์ชี้วัดระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1973 : 12-16) ที่กล่าวว่า สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คือผู้ปฏิบัติงานควรที่จะอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพและอันตรายน้อยที่สุด ไม่เป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจของพนักงานและควรที่จะกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

ดัชนีชี้วัดด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของตัวชี้วัดในข้อ การเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้นนั้นเป็นไปได้ยาก อยู่ในเกณฑ์ชี้วัดระดับมาก ในขณะที่ระดับตัวชี้วัดในข้อความคิดที่ว่าหากปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นจะมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงมากกว่าการทำงานในหน่วยงานปัจจุบัน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับความสามารถของตนเอง ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และระบบการพิจารณาเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานมีลักษณะที่เหมาะสมและเป็นธรรมนั้น อยู่ในเกณฑ์ชี้วัดระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ วอลตัน (Walton, 1973 : 12-16) ที่กล่าวไว้ว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน คือการมุ่งส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมากกว่าปล่อยให้เป็นคนล้าหลังให้ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่ที่สูงขึ้น เปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพและงานที่ได้รับ พัฒนาการและการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์อย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น ต้องมีพัฒนาการทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการ จึง

เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบุคคล ส่วนการเจริญเติบโต เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคนซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันไป ด้านความมั่นคงในที่นี้มีความหมายถึงด้านการจ้างงาน และความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง

ดัชนีชี้วัดด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของตัวชี้วัดในข้อมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่ การฝึกอบรมและการสัมมนาที่จัดขึ้นในหน่วยงานมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ความรู้ความสามารถยังไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานในปัจจุบันหน่วยงานมีแผนการพัฒนารองรับอย่างชัดเจน และมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มเติม เช่น การฝึกอบรม ศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยการสนับสนุนจากหน่วยงาน อยู่ในเกณฑ์การวัดระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1973 : 12-16) ที่กล่าวว่าโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล หมายถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งหมด มิใช่การแยกส่วนเฉพาะงานใดงานหนึ่ง ควรที่จะให้โอกาสในการพัฒนาทักษะความรู้ของผู้ปฏิบัติ ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความรู้สึกทำทนายในงาน ให้พนักงานมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตัวเองได้ นอกจากนี้ยังรวมถึงงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในการวางแผนและดำเนินกิจกรรมด้วย

ดัชนีชี้วัดด้านการบูรณาการทางสังคม จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านการบูรณาการทางสังคม ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของตัวชี้วัดว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของตน ได้รับความช่วยเหลือด้วยความจริงใจและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานมีความร่วมมือสมัครสมานสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ทุกคนเข้าร่วมอยู่เสมอ และนอกเหนือจากงานในหน้าที่แล้ว ยังได้สร้างโอกาสให้ตนเองในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกให้เข้ากับงานที่ทำอยู่ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์การวัดระดับปานกลาง ดังที่วอลตัน (Walton, 1973 : 12-16) ได้กล่าวถึงมิติพื้นฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง ความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลในองค์กรและเป็นการช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สำหรับความสัมพันธ์ในรูปแบบที่เป็นทางการมักจะไม่ใช่จุดที่เป็นปัจจัยสำคัญเพราะมีโครงสร้างตลอดจนกฎข้อบังคับต่างๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วน

ความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวชี้ว่า องค์การบูรณาการทางสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การมักจะเต็มไปด้วยความล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้ จะช่วยให้ระบบงานขององค์การคล่องตัวขึ้น บูรณาการทางสังคมเป็นการมุ่งส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสรภาพในการทำงาน ปราศจากการรังเกียจเคียดแค้นที่มีโอกาสเปลี่ยนแปลงตนเองให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับความเท่าเทียมกันในความก้าวหน้าและได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มที่สังกัดและจากกลุ่มอื่นๆ ในองค์การ มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน รวมถึงการมีโอกาสเท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของระบบคุณธรรม

ดัชนีชี้วัดด้านประชาธิปไตยในองค์การ จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านประชาธิปไตยในองค์การ ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของตัวชี้วัดอยู่ในเกณฑ์การวัดระดับปานกลาง โดยเห็นว่าผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่ก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ ได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานอย่างอิสระและเต็มที่ ซึ่งหน่วยงานได้นำความคิดเห็นของบุคลากรไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงาน ผู้บังคับบัญชาไม่เคยมอบหมายงานที่สำคัญให้ปฏิบัติ สอดคล้องกับ วอลตัน (Walton, 1973 : 12-16) ที่ได้ให้แนวคิดด้านประชาธิปไตยในองค์การซึ่งเกณฑ์ในข้อนี้มุ่งให้องค์การคำนึงถึงแนวคิดในเรื่องการปฏิบัติที่ยึดกฎหมายเป็นหลักจะต้องให้ความสำคัญแก่บุคคลอย่างเท่าเทียมกัน โดยผู้ปฏิบัติงานควรได้สิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์การนั้น ทั้งยังจะต้องให้เกิดการแก้พนักงานในเรื่องสิทธิส่วนบุคคล เช่น ปกป้องสิทธิที่จะระงับการให้ข้อมูลในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับเรื่องงานที่ทำหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว นอกจากนี้ยังให้ความเคารพต่อการเป็นมนุษย์ด้วยกันของเพื่อนร่วมงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด

ดัชนีชี้วัดด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของตัวชี้วัดอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง โดยพอใจกับการมีเวลาให้ครอบครัว สังคมและการมีเวลาส่วนตัว ในการทำงานมีลักษณะงานที่ทำให้ไม่สามารถมีเวลาให้แก่ครอบครัว ลักษณะงานในปัจจุบันทำให้ไม่สามารถมีเวลาเป็นของตนเองในการดูแลสุขภาพหรือการพักผ่อน ภาระงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจ และภาระงานในปัจจุบันทำให้เกิดปัญหาครอบครัว เช่น ทำให้ขาดผู้ดูแลอบรมสั่งสอนบุตรหลาน สอดคล้องกับแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973 : 12-16) ที่มีแนวคิดว่า

ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว คือ การที่จะให้อองคการหลีกเลี่ยงการเข้าไปแทรกแซงผูปฏิบัติงาน ในเรื่องความสมดุลที่เหมาะสมระหว่างงาน กับช่วงเวลาอื่นๆ ของชีวิต เช่น ความเปนอยูในครอบครัว เปนต้น การแบ่งเวลาที่เหมาะสมสำหรับตนเอง งาน ครอบครัว และอื่นๆ ควรมีสัดสวนการใช้เวลาว่างอย่างเหมาะสม การทำงานในองคการมิไดเปนเพียงปจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนยอมตองการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ตองการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้ทุกคนยอมตองการมีเวลาว่าง เพื่อพักผ่อนเปนตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการในองคการที่ตนเองทำงาน

ดัชนีชีวิตด้านลักษณะงานที่เป็นประ โยชน์ต่อสังคม จากการวัดระดับเกณฑ์มาตรฐานตัวชีวิตด้านลักษณะงานที่เป็นประ โยชน์ต่อสังคม ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของตัวชีวิตอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางโดยเห็นว่าหน่วยงานได้ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ หรือสังคมในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ การปฏิบัติงานในหน่วยงานทำให้มีโอกาสได้สร้างประ โยชน์แก่ชุมชนท้องถิ่น เช่น เปนวิทยากรเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานภายนอก การปฏิบัติงานมีการพัฒนาคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมได้เหมาะสมกับยุคสมัย การปฏิบัติงานในหน่วยงานทำให้เป็นที่รู้จักของประชาชนในชุมชน และการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานในการรณรงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับสอดคล้องกับแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973 : 12-16) ที่กล่าวว่าลักษณะงานที่เป็นประ โยชน์ต่อสังคม คือการที่พนักงานรู้สึกและยอมรับว่าองคการที่ตนปฏิบัติอยู่นั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งการผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเรื่องอื่นๆ ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผูปฏิบัติงาน

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิเคราะห์การพัฒนาดัชนีชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 จากแบบสอบถามสามารถนำผลการวิจัยไปใช้และพัฒนาโดยข้าราชการตำรวจ ข้าราชการในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ควรนำเอาข้อมูลและวิธีการที่ได้ไปใช้ในการวิจัยเพื่อศึกษาตัวชีวิตระดับคุณภาพชีวิตและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน และนำไปพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งข้อมูลในแต่ละพื้นที่อาจมีความแตกต่างกันไป

ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์พิเศษ กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ที่ควรให้ความสนใจต่อสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้มีระดับสูงขึ้น ดังนี้

1. ควรกำหนดนโยบายและเสนอนโยบายเพื่อเพิ่มเงินเดือน ค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยง และค่าครองชีพให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องหันไปประกอบอาชีพเสริม ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการปฏิบัติงานในหน้าที่
2. ควรดำเนินการจัดซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือ ยานพาหนะ เช่น เสื้อเกาะกันกระสุน อาวุธปืน ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน กระจบอง โล่ป้องกัน หน้ากาก ถุงมือ ตลอดจนชุดฝึกปฏิบัติการต่างๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดความสะดวกในการนำไปใช้งาน และรู้สึกปลอดภัยในการดำเนินงานอยู่เสมอ
3. ควรกำหนดนโยบายในการนำเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนเข้าร่วมฝึกอบรม ศึกษา ดูงานในหน่วยงานภายในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อให้เกิดประสบการณ์ องค์ความรู้ จิตสำนึก และทักษะในการนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของตน
4. ควรจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานใน สำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ได้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้ผู้ร่วมงานเกิดความสามัคคีและเชื่อมสัมพันธ์ไมตรี ได้แก่ กีฬาสี งานเลี้ยงกระชับมิตร การฝึกอบรมระหว่างหน่วยงาน การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น
5. ควรดำเนินการจัดสถานที่ภายในหน่วยงานให้เกิดความสวยงาม สะอาดตาจัดระบบผังของหน่วยงานให้น่าอยู่ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เข้ารับบริการเกิดความสบายตา สบายใจ รู้สึกชื่นชม เพราะสถานที่ถือเป็นหน้าตาและภาพพจน์ที่สำคัญของหน่วยงาน จึงควรจัดทำให้เกิดความสวยงามและสะอาดสดชื่นอยู่เสมอ

8. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยในทำนองเดียวกันในเขตพื้นที่อื่นๆ
2. ในการจัดเก็บข้อมูลของตำรวจชั้นประทวนในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ควรมีการจัดเก็บข้อมูลบ่อยๆ และข้อมูลต้องเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อผลประโยชน์ของหน่วยงานต่อไป

A DEVELOPMENT OF QUALITY OF WORK LIFE INDICATORS OF POLICE
NON-COMMISSIONED OFFICER BUREAU IN PROVINCIAL POLICE REGION 5

POL.CAPT. CHAYAKORN MAMUNGPANITARN 5237794 SHCJ/M

M.A. (CRIMINOLOGY AND CRIMINAL JUSTICE)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: CHET RATCHADAPUNNATHIKUL.,Ph.D.,
JAKKRAPONG WIWATWANIT.,Ph.D., TANUNSAK BAVORNNANTAKUL., Ph.D.

EXTENDED SUMMARY

1. Background and Significance of the Problem

Working is important to our life because it is a source of income which enables us to buy foods, products or services necessary to our living. It also determines each individual the roles and social standing. Presently, academician, leader of labor union, administrator and government personnel are turning to pay attention to their work life or work environment. This point of interest is commonly called work life quality (Chutamas Kaewpichit, 2005: 1-3). As working becomes a part of life, if most of our time is spent with what we desire, the life would be worthwhile and happy. On the other hand, if most of our time is spent with boring, non-progressive, insecure and time-consuming work to the extent that we have no time for the family, the life would be stressed, worried and frustrated which effects to themselves and surrounding people. While people spent most of their time working, living a quality life means working a quality work which encourages one to have a better quality of life. The quality of life and work life quality must be simultaneously developed (Thongsri Kamphu Na Ayudhaya, 1997). The work life quality is preliminary based on good conditions of living; that is to say, the components of work life quality's indicators, that promotes the working performance, and working recognition and satisfaction,

have effects on working morale that creates working efficiency (Leela Sinakukroa, 1987) as the most significant issue.

The Royal Thai Police has realized and foreseen the importance of developing its own police officers to have a better quality of life. This is evidenced by the existed policy, the master plan, volume 5 (2007 – 2011) which has a guidance to increase compensations and benefits by the rank and job description. The opportunity to enhance skills in each field of study is extensively opened for them to learn from both inside and outside the country. This will result in them working efficiently.

Office of the Provincial Police Bureau Region 5, working under the Royal Thai Police, is obliged to support the subordinates to carry out their task completely. The office is also assigned to give information, coordinate, analyze information, and give suggestion to the subordinates in performing their duty, conducting a plan or following the order, and implementing the plan or order in timely manner. Additionally, the subordinates can follow the plan or order of their superior correctly according to the objectives, or act on behalf of the superior so that the superior shall be consistently and promptly reported to the situation or obstacles in performing the duties assigned by the Royal Thai Police. Office of the Provincial Police Bureau Region 5 is responsible for 8 upper Northern provinces and is authorized to jointly work or give support to other related sections.

As mentioned above, the efficiency of performance of the police officer in Office of the Provincial Police Bureau Region 5 is not only depended on law regarding authority, but also satisfactory level which is the crucial part of the performance in a whole because the police officer's mission directly effects its people in every aspect. Therefore, if the police officer satisfies with their work, their performance would be admissible for people and affect the peace of people in an overall image. In pursuance of the operation of police officers in Provincial Police Bureau Region 5, presently, it found that except from the regular mission, there are other tasks which add more burdens to them, and are required a direct interact. This results in personnel of some department of Provincial Police Bureau Region 5 being over-assigned. Moreover the regular task is quite repetitious which negatively affect the working efficiency of the police officers in Provincial Police Bureau Region 5.

However, according to the study and analysis of narcotics' situation, many departments admit that the problem is severe, complicated and undermine people, social and the nation, especially, in this sub-region of Asia such as China, Burma, Cambodia, Vietnam and Thailand. Whereas each country is facing different levels of narcotics problem and it is their duty to fight against illegal narcotics production, smuggling, transportation and its epidemic in this sub-region, they joined in and made "Memorandum of Understanding regarding Narcotics Controls in the Sub-region" with the purpose to reduce its demand and supply. Provincial Police Bureau Region 5 has determined the strategy focusing on the operational plan to prevent and suppress narcotics integrated with new information technology and applied other knowledge in their performance. This is considered as the main mission of Provincial Police Bureau Region 5 as they have been efficiently developing and training its personnel with new work-related knowledge. Thus, in order to achieve its goal, it is required the police officer who is implanted with idea of being professional, having good morale, working attitude and culture, and having desirable characteristics. The management in every level should be developed to be up-to-date and international standard to support the current demand. Besides, technology and scientific method should be applied for investigation, arresting, suppression and crime.

These problems affect the work life quality of the non-commissioned police officer in Office of the Provincial Police Bureau Region 5, cause worriedness in working, and degrade the work life quality of the non-commissioned police officer to be in unsatisfactory level. Nevertheless, there is no indicator of work life quality of the non-commissioned police officer. Therefore, the researcher developed the indicators of work life quality of the non-commissioned police officer in Office of the Provincial Police Bureau Region 5 to determine the level of work life quality, and to find out what factors affecting work life quality of the non-commissioned police officer in Office of the Provincial Police Bureau Region 5.

2. Objectives

1. To study the components of work life quality's indicators of the non-commissioned police officer (specifically studied on the non-commissioned police officer in Office of the Provincial Police Bureau Region 5).

2. To study the work life quality's indicators of the non-commissioned police officer (specifically studied on the non-commissioned police officer in Office of the Provincial Police Bureau Region 5).

3. Hypotheses

Due to the development of the work life quality's indicators of the non-commissioned police officer in Office of the Provincial Police Bureau Region 5, the assessment form, that is conducted to measure the work life quality the non-commissioned police officer, is a highly precise and confident, also pertains to high discrimination index and accurate work life quality's indicators of the non-commissioned police officer according to the actual circumstance.

4. Methodology

4.1 Population and sample group

4.1.1. The population used in this research was the non-commissioned police officer in Office of the Provincial Police Bureau Region 5, subordinates, and their families, totaling 248 people.

4.1.2. The sample group was acquired by Stratified Random Sampling conducted towards 248 people. The size of sample group is determined at confidence 95% and errors up to 5%, gained the total 153 people. The sample group 153 people were divided into each one stratum according to their role and duty, and then Stratified Random Sampling is applied within each stratum.

4.2 Research instrument and formulating research instrument

4.2.1 Questionnaire on the work life quality's indicators

- 1) Study on theories and researches on work life quality
- 2) Make a questionnaire by having the thesis advisor revised the content validity
- 3) The questionnaire is tried out with 30 non-commissioned police officers that are excluded from the sampling.

The questionnaire on work life quality's indicators was consisted of 4 parts as follows:

Part 1 – Personal data of the sampled non-commissioned police officers such as gender, age, level of education, salary, rank, period of service and additional training. The questionnaire is a check list with 7 items.

Part 2 - Questionnaire measuring on indicators of working components divided into 3 indicators such as job description, autonomy and working environment.

Part 3 – Questionnaire measuring on indicators of working behaviors divided into 3 indicators such as cooperation, dedication for the organization and honesty to the organization.

Part 4 – Questionnaire measuring on indicators of work quality of the non-commissioned police officers in Office of the Provincial Police Bureau Region 5, which covers 8 work life components, totaling 40 indicators, by using the quality measurement method of Walton as follows:

Sufficient and fair compensation	5 indicators
Safe and health-promoted work environment	5 indicators
Progress and job secureness	5 indicators
Opportunity in individual's potential development	5 indicators
Social integration	5 indicators
Democracy in the organization	5 indicators
Balance in work and personal life	5 indicators
Work concerned public interest	5 indicators

There also applied 5 quality scales of Likert (Likert as referred in Phuangrat Thaweerat, 1997: 107-108) by categorizing into 5 levels as follows:

Level of Scale	Positive Statement	Negative Statement
Strongly agree	5	1
Moderately agree	4	2
Undecided	3	3
Disagree	2	4
Strongly disagree	1	5

4.3 Data collection

The researcher sent a letter issued by Graduate School to Deputy Commander of Office of the Provincial Police Bureau Region 5 to ask for cooperation from the sampled police officers in completing the questionnaire. The researcher collected all 153 sets of the questionnaire.

4.4 Data analysis

This research is a quantitative research by using questionnaire in collecting the data and personal data of the respondents. The data was then analyzed by frequency and percentage. The indicators of workings, working behaviors and work life quality applied the measurement criteria by using mean and standard deviation for each indicator.

4.5 Statistical technique used in data analysis

1. Calculating the basic statistics such as percentage and mean of the personal background factor.
2. Multiple regression analysis is used to test the hypotheses.

5. Results

1. For the personal data, it found that most of the respondents were male whose ages were more than 50 years, having the rank as Police Senior Sergeant Major, bachelor degree, having been in an active service for more than 10 years, having been receiving compensation more than 22,000 Baht each month, having undergone more than 3 extra trainings.

2. Indicators of working components in an overall image were in medium level with mean 3.46. For the 3 components, it found that working environment had the highest mean or 3.63 while the job description had the least mean or 3.31.

3. Indicators of working behaviors in an overall image were in medium level with the mean 3.09. For the 3 components, it found that dedication to the organization had the highest mean or 3.56.

4. The 8 indicators of work life quality in an overall image were in medium level with the mean 3.02. For the 8 components, it found that the social integration were in medium level and had the highest mean or 3.32.

6. Discussion

Each component of work and work life quality of the non-commissioned police officers in Office of the Provincial Police Bureau Region 5 can be summarized as follows:

Job description. According to the standard criteria, the result can be explained that the following indicators were in much level: the nature of work must rely on skills and well-rounded abilities; ability to fully apply knowledge; and the precise job, while the systematic job that allows a certain practice for each doer was in less level. This idea is corresponding with the idea of Huse and Cummings (Huse and Cummings. 1985: 199-200) who categorized the work life quality into many types. They stated that the worker has a chance to develop their own performance from the types of work they do including the work that requires skills and different abilities, the work that is challenging, the work that allows the worker to be self-assured, the work that is admissibly important, and the work that the worker can acknowledge about its result. In addition, Somyot Naweekan (1990: 222-223) mentioned about the job description that the content of the job would take an important role in creating satisfaction toward the job they do as much as the compensation they gain. The worker who works a challenging job does not need the creative thinking skill. There were 2 aspects of job description that affects the satisfaction as follows: the meaning of work and work control method. Generally, the moderate variable job can create the highest

satisfactory level while the less variable job can make the worker boring. And the job with too much variety can make the worker stressed. The job that is independent can create the highest satisfactory level because the worker creates their own working method. The feeling of being controlled by the superior may create dissatisfaction in working because it reduces the level of human being when every worker's action is controlled and examined by the one who is in charge of the department.

Work autonomy. According to the standard criteria, the result can be explained that the level of work' successfulness mostly depends on the doer and it must be the work whose scope is precisely determined as the work shall offer an opportunity to create new idea. This contributes the freedom in making decision to work at their best effort which is corresponding with the idea about work factors of Bunjue Wongkasem (1990:29) who stated that work autonomy is necessary because it does not only make the work flexible, but also allows the doers to come up with the new creative idea within own scope of work. Furthermore, it makes the doers satisfied and happy to work and use own idea to create the result which brings about progress of the organization. Therefore, the researcher can explain the result of the study that work autonomy affects the doer's performance and activity by self-control; they can learn, accept and seek responsibility by themselves, resulting in new creative idea and work autonomy. It also facilitates the doer to accomplish their goal more potentially and efficiently.

Working environment. According to the standard criteria, the result can be explained that most people had an opinion that in the department has insufficient working devices, equipment and facilities. The rules, regulations and working system are old-fashioned so that it is inconvenient for working. The opinion in medium level shall include the following: the department is inconvenient to procure, hire or disburse the necessary equipment and create the working environment that encourages them to work. Since the working environment is an important factor to employees in the organization, and is directly involved with physical and social environment, it affects the human's behavior that they desire to work, or that they feel bored to work. Likewise, the idea of Wichit Warutbangkoon (1978: 145) stated that good and beautiful environment affects the mental of workers to have a good attitude towards working. Therefore, the organization should ensure that the workplace is clean and

beautiful as well as install all standard office devices according to the academic principles. Moreover, the study on working environment helps us understand the working environment of the department in each aspect which we can know weakness of the organization that dissatisfies the workers. Similarly, the idea of Somyot Naweekan (1990: 193) has given the meaning of the working environment that it means recognition or feeling to what is seen in the organization depending on the individual's need and characteristics. This recognition influences behavior and attitude of the workers as the organization environment can be perceived by both direct and indirect features of environment. The working environment is the main pressure and influence to working behavior of each person. Furthermore, the working environment is like many connections that are visible within the organization such as structure, regulations, line of command, morale and behaviors of subordinates. In accordance with the idea, the researcher can summarize the idea regarding working environment that it helps indicate the relationship and impacts between environment and employees, individual's characteristics and duties of employees in the organization, including productivity of people in the organization. The working environment also helps in management, especially, in the field that involves people interaction.

Each component of working behaviors and work life quality of the non-commissioned police officers in Office of the Provincial Police Bureau Region 5 can be summarized as follows:

Cooperation. According to the standard criteria, the result can be explained that most of the respondents had an opinion that they usually gave help to other colleagues even it is not their own responsibility as they admit the results of decision making made by other colleagues. There usually must be a problem in cooperation with other colleagues which create dispute in working. This idea is corresponding with the idea of Prajak Jongatsakul (2003: 32) who summarized the idea of cooperation that it is a behavior a person expresses after recognizing the organization's environment, and who categorized the working behavior that human relation is a creation of good interpersonal skills between colleagues and supervisor. In addition, Wiphaporn Maphopsuk (2003: 47-100) mentioned that the effective working behavior must comprise of behavior, responsibility and self-discipline. Responsibility

means any act or performance of planned activities that is willingly appointed without admonition. Self-discipline means ability to control own emotion and behavior to achieve the objectives without disobeying any rule and regulations of social and rights of the others.

Dedication to the organization. According to the standard criteria, the result can be explained that most of the respondents gave importance to the indicator of being early at work, not abandoning own work in case of problem or obstacle even though such problem or obstacle would take long time to be solved, and usually working on holiday or working overtime if their work was left unfinished. The indicator concerning the feeling of boring to problems during work was in medium level. This is corresponding with the meaning of working behavior given by Connellan (Connellan. 1978: 28-29) who mentioned that working behavior is a practice which can be visible, measurable and explainable. It is hard to decide which behavior is either “good” or “bad” since the behavioral expression is differently depended on each occupation. Identifying the working behavior is mostly depended on the occupation such person has. In pursuance of Davis’s idea (Davis. 1977: 3), he said that the working behavior of people in the organization is hard to predict. We rather notice the expressed behavior because it reflects from the inner thought which is different for each individual.

Honesty to the organization. According to the standard criteria, the result can be explained that most of the respondents gave importance to the indicator in medium level as to receiving the other benefits than the regular compensation is considered a severe offense, and seeing that higher position would be used for exploitation. For the idea of the rules and regulations is to be broken sometimes, or taking a bribe before most people in the organization do so, were categorized in the less level. This is corresponding with White’s idea (White. 1989: 143) who gave the meaning that working behavior means the behavior expressed for a purpose of working with mechanism of thinking and inner feeling. According to Baruch’s idea (Baruch. 1968: 136), he said that working behavior means what people express to response or retort a thing while performing their duty. It is noticeable or measurable regardless of such response occurs externally or internally.

Each component of work life quality of the non-commissioned police officers in Office of the Provincial Police Bureau Region 5 can be summarized as follows:

Sufficient and just compensation. According to the standard criteria, the result can be explained that most of the respondents gave importance to the indicator in much level, particularly in the issue, even though they spend economically, the income is insufficient to the household expenses, and they need to find an extra job to cover their current living expenses. For the medium indicator, they gave importance to receiving the monthly salary that is suitable to their workload including welfares such as medical expenses, child tuition fee or appropriate low interest loan. The issue of current income sufficient for expenses according to the economic status was in less level. This is corresponding with the idea of Walton (Walton. 1973: 12 – 16) who mentioned about work life quality that it is consisted of fundamental dimensions which is sufficient and just compensation. That is to say, the worker must be compensated by monthly salary and other additional benefits that are minimally required for living conforming to the social standard which is considered as a just compensation. When comparing own job and other similar job, it can be separated into 2 points: proper compensation and sufficient compensation. The proper compensation is the payment of wage and salary as equivalent to the amount of work done. This requires some managerial skills on salary or wage including work analysis, work assessment and payroll which are applied to each organization by taking into account of external economic circumstance. The sufficient compensation is the payment of wage or salary by considered the economic circumstance, living expense and inflation.

Safe and health-promoted work environment. According to the standard criteria, the result can be explained that most of the respondents gave importance to the indicator in much level as they had opinion that the department should have a policy to promote the personnel for yearly physical examination, that rules and regulations is old-fashioned and does not allow them to work efficiently, and that the working system does not allow them to work efficiently in a place and environment that support them to work efficiently. The department having proper devices and technology for work was in medium level. This is corresponding with the idea of Walton (Walton. 1973: 12-16) who mentioned that safe and health-promoted work

environment is that the worker should be in a place where risk to health is minimal to none. The place must not be harmful to the worker's body and mind, while the certain standard of safe and health-promoted work environment should be determined.

Progress and job secureness. According to the standard criteria, the result can be explained that most of the respondents gave importance to the indicator in much level as to promotion to higher position is hardly possible. The indication in the medium level were as follows: the idea that doing the work for other organization would be have more progress in working in the current organization; work progress depends on self-capability; being supported to have a progress in the career; and promotion assessment system of the organization that is appropriate and fair. This is corresponding with the idea of Walton (Walton. 1973: 12-16) who mentioned that progress and job secureness are aimed to develop capability of performer rather than letting them undeveloped, to prepare knowledge and skill for higher position giving them the opportunity to make a progress of their life and have their job secured. Life progress and career growth are inseparably related because a person making a progress must have development on knowledge, skill and attitude towards their work. Life progress is necessary for individual, while career growth is a human need which might be individually different. For the job secureness, in light of this, it means employment and fairness in terminating the employment.

Opportunity in individual's potential development. According to the standard criteria, the result can be explained that most of the respondents gave importance to the following indicators in medium level: opportunity to fully apply their ability and skill with own work; training and seminar held within the organization is proper and beneficial to the operation; participation in developing and improving the operation; knowledge and ability is insufficient for current operation; the organization has a precise development plan; and opportunity to enhance their additional skills such as training, field study both in the country and outside the country which is supported by the organization. This is corresponding with the idea of Walton (Walton. 1973: 12-16) who mentioned that an opportunity to develop individual's potential means all things related to work, not a certain part. It is important to give workers opportunity to develop their knowledge and skill which affect their self-esteem and job challenge. They are free to perform their duty and are

able to control the work by themselves. Besides, it includes any work related to the planning activity and activity operation.

Social integration. According to the standard criteria, the result can be explained that most of the respondents gave importance to the following indicators in medium level: satisfaction in working together with other colleagues in own organization; being helped with sincerity and being given well cooperation from other colleagues; colleagues are harmonized as a team; arranging activity that all parties participate; and except from the regular assignment, there is an opportunity to liaison with outside organization to conform to their regular assignment. As Walton (Walton. 1973: 12-16) stated about basic dimension of work life quality that social integration or cooperation means relationship between persons within the organization, and it helps the workers to interact with other in both official and unofficial ways. For the official relationship, it is not actually important factor because there are rules and regulations guiding the pattern of such relations. For the unofficial relationship, this is important factor indicating that the organization is the social integration or not; compliance with the organization's rules usually causes delay. When applied the unofficial relationship, it helps the workflow. Social integration aims at the freedom of workers without discrimination. The workers may develop themselves to find an equal opportunity to life progress and support from their affiliation or other groups. They help each other in working. The life progress is based on moral principle.

Democracy in the organization. According to the standard criteria, the result can be explained that most of the respondents gave importance to the following indicators in medium level: the supervisor and colleagues give respect to personal right as they do not interfere with personal matter that does not affect the operation; the supervisor treats subordinates fairly by providing them an opportunity to present their opinion in working freely at their own full capability which the organization has adopted such opinion for further solution; and the supervisor has never given an important work to perform. This is corresponding with Walton (Walton. 1973: 12 – 16) who gave the idea about democracy in the organization which emphasizes on law-abiding practice that the organization must treat their personnel equally. The organizational culture shall determine what right the workers should have and how to protect their rights. In addition, the personal right of the workers must be respected

including right to disclose personal or family information that is not related to the nature of work. Besides, human right should be respected that they should accept other's opinion, have a right to speak freely, and accept ideological conflict.

Balance in work and personal life. According to the standard criteria, the result can be explained that most of the respondents gave importance to the following indicators in medium level: having time for family, social and personal time during working hours; the job that is not allowed time for family; they does not have time to care about health or rest while doing the present work; present work causes health, body and mental problems; and present work causes family problems such as children lacks of nurture. This is corresponding with the idea of Walton (Walton. 1973: 12-16) who guided that balance in work and personal life is the organization avoiding intervention with the workers. For the appropriate balance between work and other period of life such as family living, etc., it is somehow concerned time division for personal, family and others. The portion of time spending should be proper. Working is the only factor of human life where every human wants personal time without any disturbance. Except from working, everyone wants free time to rest or for recreation activity in the organization they work for.

Work concerned public interest. According to the standard criteria, the result can be explained that most of the respondents gave importance to the following indicators in medium level: the organization gives cooperation to other organizations or social in the activity for common benefit; working in the organization gives an opportunity to create benefit for public such as being a lecturer attending with outside organization; the operation's quality is developed to meet the need of social and proper to the generation; the operation is known to people in the community; and participation with the organizations in campaign to develop the quality of work, respectively. This is corresponding with the idea of Walton (Walton. 1973: 12-16) who mentioned that the work concerned public interest is that the employee knows and admits that their organization is responsible for social in various aspects whether production, waste management, environment preservation, employment practice and other matter which would create value to the work and the occupation of the performer.

7. Recommendations from the Study

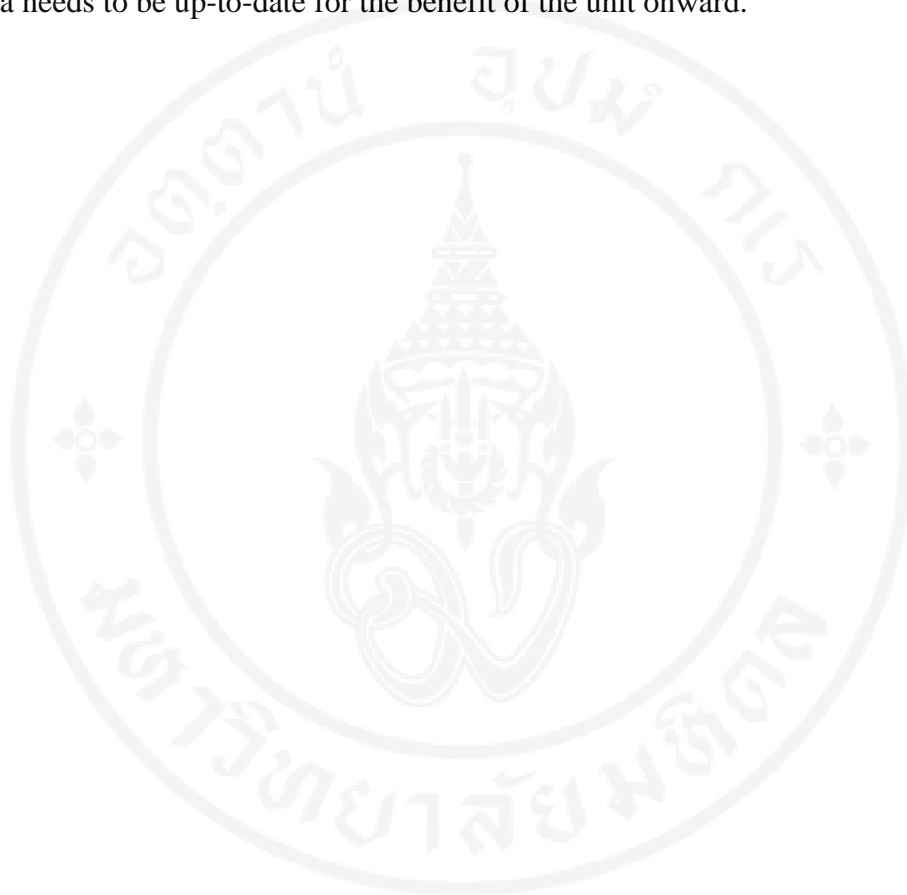
From the analysis of development of quality of work life indicator of the non-commissioned police officers in Office of the Provincial Police Bureau Region 5, the results of the questionnaire can be used in several sections of the police office or other related government sections. The gained data and methodology should be applied for the study of life quality indicators and other factors affecting work life quality of the non-commissioned police officers, and to be developed for its utmost efficiency. The data in each geographical area might be different.

The recommendations gained from the special interview conducted with the police officers in Office of the Provincial Police Bureau Region 5 regarding factors affecting work life quality of the non-commissioned police officers in order to raise the work life quality are as follows:

1. There should be a policy to raise the salary, compensation, allowance and living expense to police officer. This is to prevent the police officer from turning to do a part-time job which might give a negative impact on their image and performance.
2. The necessary equipment, device and vehicle such as bulletproof vest, weapons, vehicles used in performing the duty, clubs, shield, mask, gloves as well as training kits so that it would be convenient for them to use, and it makes them feel safe when operating.
3. There should be a policy to take the non-commissioned police officer to training, study, field trip both inside and outside the country to give them experience, body of knowledge, consciousness and skills in applying them with their own unit.
4. There should be an activity where the police officers in Office of the Provincial Police Bureau Region 5 participate to create harmony and relations such as sports day, staff party, interdepartmental training, knowledge exchange activity, etc.
5. The place in the unit should be managed to be clean and beautiful so that the workers would feel comfortable and refreshing. As the working place is also represented as a general look and image of the unit, it should be ensured that it remains clean, beautiful and refreshing at all times.

8. Recommendations for further Studies

1. The similar study should be conducted in other geographical area.
2. In collecting the data of the non-commissioned police officer in Office of the Provincial Police Bureau Region 5, it should be conduct on frequent basis as the data needs to be up-to-date for the benefit of the unit onward.



บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดิลก. (2529). การบริหารและการนิเทศเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : อักษร
พัฒนา.
- คะนิงนาถ แก้วเขียว. (2544). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายคลังสินค้า บริษัท การบิน
ไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จันทร์จิรา เหล่าพงษ์นันทน์. (2533). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความพึงพอใจ
ในอาชีพของพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จารุมา ชูช่วง. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของ
หัวหน้ากับพฤติกรรมการทำงาน : กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2544). การประเมินค่างานและการประเมินพนักงาน. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฐิติพร หงษา. (2549). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สายงานป้องกัน
ปราบปราม สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล.
วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณรงค์ชัย ไวยอาภา. (2538). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัด
ตำรวจภูธรจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. สงขลา : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา.
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. (2540). การบริหารบุคคลแนวใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2534). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นงลักษณ์ เพิ่มชาติ. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานของคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอม
บึง. งานวิจัย. ราชบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

- นวลจันทร์ ทศนชัยกุล. (2540). อาชญากรรม การป้องกัน: การควบคุม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นาริรัตน์ สร้อยสกุล. (2544). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสำนักงานจรตารวจ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิสดารค์ เวชยพันธ์. (2539, พฤศจิกายน – ธันวาคม). “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์,” วารสารการบริหารและการจัดการ: 2.
- นำชัย โชติประยูร. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาล : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างรองสารวัตรและระดับผู้บังคับหมู่- ลูกแถว. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เบญจรงค์ บำรุงสุข. (2542). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญเจือ วงศ์เกษม. (2530, มกราคม). “คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต,” วารสารการเพิ่มผลผลิต 26(1) : 29-33.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533, มกราคม – มีนาคม). “การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน,” จุดสารพัฒนาข้าราชการ : 5-8.
- บุษยามณี จันทร์เจริญสุข. (2538). การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปานมณี แก้วเวทวงศ์. (2542). คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานเรือนจำ : ศึกษากรณีเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประจักษ์ จงอัญญากุล. (2546). การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา : โรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประทุม ฤกษ์กลาง (2538). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน. คุษฎีนิพนธ์ การศึกษาคุษฎีบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- ปราณี เลหาพิบูลย์กุล. (2547). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสถาบันข้าราชการ กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พา ไม้จันทร์ดี. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สังกัดกรมสามัญศึกษา : ศึกษา เฉพาะกรณีอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พงษ์ศักดิ์ เชื้อสมบูรณ์. (2536). เงินเดือนกับค่าครองชีพของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน : กรณีศึกษาจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พีรวิไล สนใจ. (2547). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจ นครบาล 2. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พจมาน ศรีเสรีนุวัฒน์. (2542). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงบประมาณ สังกัด สำนักนายกรัฐมนตรี. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.
- พรรณราย ทร์พะประภา. (2532). จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : อีซัน อาร์ตคอร์ปอเรชั่น.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ภรณ์ มหานนท์. (2532). เทคนิคการพัฒนาระดับองค์กรระดับองค์กร ในการบริหารและการพัฒนา องค์กร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ภัทรวิไล ตูลย์ลักษณ์. (2547). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองทัพอากาศเหล่านักบิน. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ด้านสุทธาการพิมพ์.
- รมิตา อ้นวงษ์. (2542). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ลีลา สีนานุเคราะห์. (2530). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์หน่วยศึกษานิเทศกรรมการฝึกหัดครู.
- วรรณภา ณ สงขลา. (2530). บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ
ธรรมศาสตร์.
- วุฒิชัย จ้างงค์. (2525). การจูงใจในองค์การธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินต์ติ้งเฮาส์.
- วันชัย ริจิรวนิช. (2539). การศึกษาการทำงาน : หลักการและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิตร วรุตบางกูร. (2521). การวางแผนและพัฒนาสถานศึกษา. สมุทรปราการ : ขนิษฐาการพิมพ์
และโฆษณา
- วิภาพร มาพบสุข. (2546). จิตวิทยาการทำงาน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิภาวี ศรีเพียร. (2537, กันยายน-ตุลาคม). “แรงงานกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน,”
วารสารแรงงานสัมพันธ์. 36(5) : 8-9.
- วีรนาถ มานะกิจ. (2535). พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริอร ชันชหัตต์. (2532). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : อักษรภาพิพัฒนา.
- สัญญา รอดโพธิ์ทอง. (2547). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักโยธาธิการ กลาโหม.
วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุทิน บุญแข็ง. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา
จังหวัดอำนาจเจริญ. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุทิน สายสงวน. (2533). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ :
ศึกษากรณีข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอ
ในภาคใต้. วิทยานิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนิสา แสงจำว. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานและ
พฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา : หัวหน้างานโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจ
อุตสาหกรรมภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม).
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมาน รังสิโยกฤษณ์. (2535.) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักงาน
ก.พ.

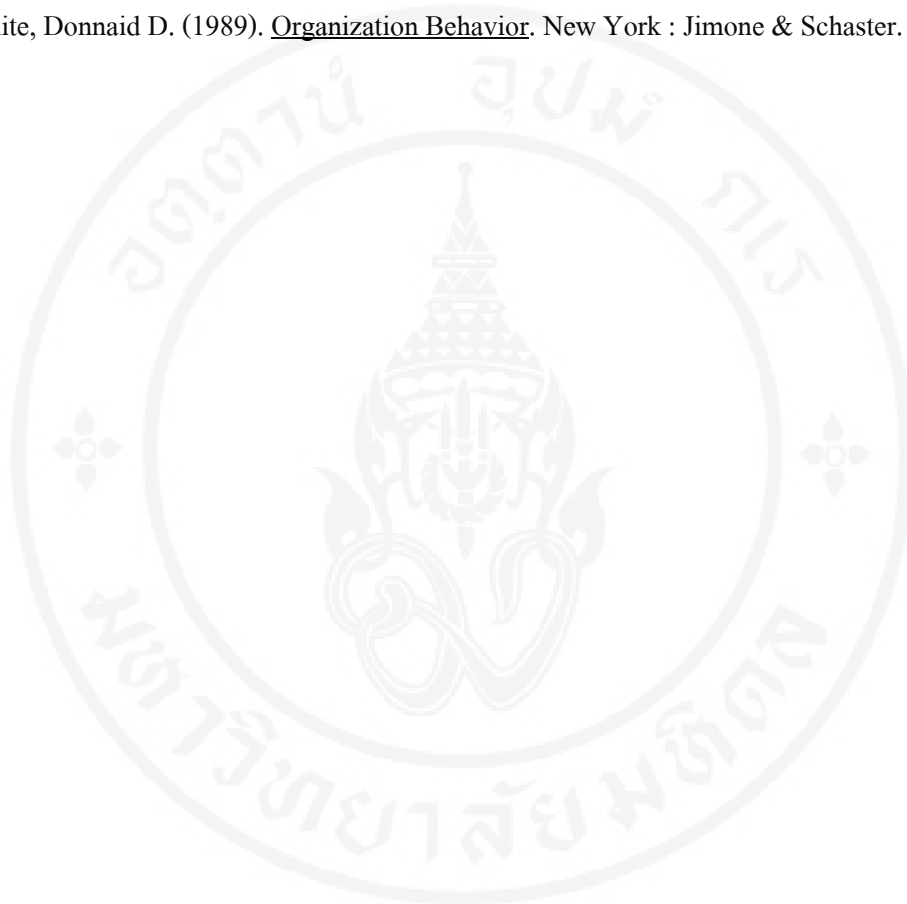
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2533). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมหวัง โอซารส. (2542). คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจสำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน. งานวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาการศึกษาและสังคมคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โสภณ ฦ พัทลุง. (2537). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้.
- อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานงบประมาณ. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อภิขยา อ่วมเจริญ. (2548). คุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากร กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- อนงค์ สระบัว. (2546). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร
- อรุณี สุมโนมหาอุดม. (2542). คุณภาพชีวิตการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Addison Weekly.Davis. k. & J.W. Newstrom. (1997). Organizational Behavior : Human Behavior at Work (10th ed.). New York : McGraw-Hill.
- Arnold, H.J. & D.C. Feldman. (1986). Organizational Behavior. Singapltre : McGraw - Hill Inc.
- Baruch, B.D. (1968). New Ways in Discipline. New York : Mc Graw-Hill.
- Beach,Dale S.1975.Personnel:The management of people at work. (3^d ed.).New York:Macmillan.
- Bluestone, I. (1977,July). "Implementation Quality of Work life Programs", Management Review.(pp. 43-46).

- Cascio, W.F. (1998). Managing Human Resources productivity ,Quality of Work Life Profits . (5th ed.). New York : McGraw-Hill.
- Connellan,Thomas K.(1978).How to improve human performance:Behaviorism in business and industry.New York:Harper&Row.
- Cummings, Thomas G., and Christopher G. Worley. (1997). Organization Drvelopment and Change. (6th ed.). Minesota : South-Western College Publishing.
- Cummings,L.L. and Donald p. Schwab.(1973). Eerformance L.Organization; Determinants Appraisal. Glenview : Scott. Foresmnri and Company.
- Davis, L.E. (1977, July –August). “Enchanting the Quality of Working Life : Development in the United State,”. International Labour Review. p.53
- Delamotte, Y. & S. Takezawa. (1984). Quality of Working Life in International Perspective.
- Gilmer, Van Hall B. (1966). Industrial Psychology. New York : McGraw-Hill.
- Guest, R. H. (1979, July-August). “Quality of Work Life-Learning from Tarrytown,” HarvardBusiness Review. (pp.76-87).
- Hackman, J.R. and J.L. Suttle. (1977). Organizational Change Senta Monica. California : Good year.
- Holley,William., and Jennings M.Kenneth. (1983) Personal Management. New York : C.B.S. Colledge Publishing.
- Huse, E. & T. Cumming. (1985). Organizatoin Development and Change. Minnesota : West.
- Kossen, S.(1991). The Human Side of Organization. (5th ed.). New York : Harper Collins Publishers.
- Long Yun Siang. (2007). Positive Work Behaviors : 8 Straightforward Tips for Moving up the Corporate. From <http://www.articlestree.com/career/positive-work-behaviors-straightforwardtips-for-moving-up-the-corporate-tx334639>.
- Loper, Felix M. (1968). Evaluation Employ Performance. New York : Public Personality Association.
- Newstrom,John W. and Keith,Dacis. (1997). Organizational Behavior. New York : McGraw-Hill.
- Skrovan, D.J. (1984). Quality of Worklife : Perspectives for Business and Public Sector. United States of America : Addison wesley.

Walton, R. E. (1973). "Quality of Working Life: What is it?," Sloan Management Review. 15 (Fall 1973): 11-21.

Walton, R.E. (1974, June 12). "Improving the Quality of work life," Harvard Business, 149,(pp. 10-35).

White, Donnaid D. (1989). Organization Behavior. New York : Jimone & Schaster.





แบบสอบถาม**เรื่อง****ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวน
ในกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5****คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวนในกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ทั้งนี้เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานและพัฒนาบุคลากรของตำรวจชั้นประทวนในกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงาน

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

3. ระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

4. โปรดตอบคำถามทุกข้อ ตามความเป็นจริงเพราะคำตอบที่เป็นจริงและสมบูรณ์เท่านั้น จะช่วยให้การวิจัยในครั้งนี้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และขอขอบคุณในความร่วมมือตอบคำถามในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่านให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย
 หญิง
2. ปัจจุบันท่านอายุ 18 – 30 ปี
 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี
 51 – 60 ปี
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
4. ปัจจุบันท่านได้รับเงินเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท
 10,001 - 15,000 บาท
 15,001 - 20,000 บาท
 20,001 บาทขึ้นไป
5. ชั้นยศปัจจุบัน ชั้นสัญญาบัตร
 ชั้นประทวน
6. อายุราชการ ต่ำกว่า 5 ปี
 5 – 10 ปี
 10 ปี ขึ้นไป
7. การศึกษาอบรมเพิ่มเติม ไม่เคยศึกษาอบรมเพิ่มเติม
 เคย 1 – 3 ครั้ง
 มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดด้านการทำงาน

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ลำดับ ที่	องค์ประกอบการทำงาน	ระดับการวัด				
		5	4	3	2	1
1	ลักษณะงาน งานที่ท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่					
2	งานที่ท่านทำมีลักษณะเป็นระบบ สามารถกำหนด เป็นวิธีปฏิบัติที่แน่นอนได้					
3	มีการกำหนดความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างชัดเจน					
4	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถ หลายด้าน					
5	ความมีอิสระในการทำงาน งานที่ท่านทำจะมีความสำเร็จเพียงใดขึ้นอยู่กับตัวท่านเอง					
6	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่					
7	งานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ					
8	ลักษณะงานของท่านกำหนดขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ อย่างชัดเจน					
9	ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ในหน่วยงานของท่านบรรยากาศในที่ทำงาน เสริมสร้างบรรยากาศให้อยากทำงาน					
10	ในหน่วยงานของท่านมีกฎ ระเบียบ และระบบงาน ที่ยังล้าสมัยไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน					
11	ในหน่วยงานของท่านไม่มีความสะดวกในการจัดซื้อจัดจ้าง และเบิกจ่ายอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน					
12	ในหน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดด้านพฤติกรรมการทำงาน

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ลำดับ ที่	ดัชนีชี้วัดด้านพฤติกรรมการทำงาน	ระดับการวัด				
		5	4	3	2	1
1	ด้านความร่วมมือ ท่านกับเพื่อนร่วมงานมักจะมีความขัดแย้งกัน ในการทำงานเสมอ					
2	ท่านยอมรับผลการตัดสินใจที่เกิดขึ้นของเพื่อนร่วมงาน					
3	ท่านจะให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานเสมอ ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของท่าน					
4	ท่านมักมีปัญหาในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน					
5	ด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กร ท่านจะมาทำงานก่อนเริ่มงานเป็นประจำ					
6	ท่านมักจะมาทำงานในวันหยุดหรือทำงานต่อหลังเลิกงาน หากงานของท่านไม่เสร็จ					
7	ท่านจะไม่ละทิ้งงานของท่านหากเกิดปัญหาและ อุปสรรคเกิดขึ้นถึงแม้ว่าจะต้องใช้เวลาในการ แก้ไขปัญหาจนเท่าไรก็ตาม					
8	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายต่อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ระหว่างการทำงาน					
9	ด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ท่านมองว่าถ้าตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นท่านอาจใช้เป็น ช่องทางในการหาผลประโยชน์ที่มากขึ้น					
10	ท่านจำเป็นต้องรับสินบน ทั้งนี้เพราะคนส่วนใหญ่ ในหน่วยงานทำเช่นนั้น					
11	บางครั้งท่านจำเป็นต้องละเมิดกฎ ระเบียบ ของหน่วยงาน					
12	ท่านคิดว่าการรับผลประโยชน์อื่นนอกเหนือจาก คำตอบแทนเป็นการกระทำผิดอย่างร้ายแรง					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ลำดับ ที่	ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับการวัด				
		5	4	3	2	1
1	คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม รายได้ที่ท่านได้รับทั้งหมดเพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
2	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่					
3	ท่านต้องทำงานพิเศษนอกเวลาเพื่อให้ได้รับเงินค่าตอบแทนให้เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตในภาวะปัจจุบัน					
4	ถึงแม้ว่าท่านจะใช้จ่ายอย่างมีชัยสัต์แต่รายได้ของท่านก็ยังไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในครอบครัว					
5	ท่านคิดว่าสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันเช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรหรือเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ เหมาะสมแล้ว					
6	สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมสามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน					
7	กฎ ระเบียบ และระบบงานของหน่วยงานท่านยังล้ำสมัยไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน					
8	ในสถานที่ทำงานของท่านมีสถานที่และสภาพแวดล้อมเหมาะสมที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
9	ระบบงานทำให้ท่านไม่สามารถปฏิบัติงานประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
10	หน่วยงานของท่านมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการตรวจสอบสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง					
11	ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ระบบการพิจารณาเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานมีลักษณะที่เหมาะสมและเป็นธรรม					
12	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับความสามารถของท่าน					

ลำดับ ที่	ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับการวัด				
		5	4	3	2	1
13	ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน					
14	การเลื่อนตำแหน่งของท่านไปสู่ระดับที่สูงขึ้นเป็นไปได้ยาก					
15	ท่านคิดว่าหากท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นจะมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงมากกว่าการทำงานในหน่วยงานปัจจุบัน					
16	โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ท่านมีโอกาใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่					
17	ท่านมีโอกาได้พัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มเติม เช่น ฝึกอบรม ศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยการสนับสนุนจากหน่วยงาน					
18	การฝึกอบรมและการสัมมนาที่จัดขึ้นในหน่วยงานมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
19	หากความรู้ความสามารถของท่านยังไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน ในปัจจุบันหน่วยงานมีแผนการพัฒนารองรับอย่างชัดเจน					
20	ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานในหน่วยงาน					
21	การบูรณาการทางสังคม ท่านมีความพอใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน					
22	ท่านได้รับความช่วยเหลือด้วยความจริงใจและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
23	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความร่วมมือสมัคสมานสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
24	หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้ทุกคนเข้าร่วมอยู่เสมอ					

ลำดับ ที่	ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับการวัด				
		5	4	3	2	1
25	นอกเหนือจากงานในหน้าที่แล้วท่านได้สร้างโอกาสให้ตนเองในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกให้เข้ากับงานที่ทำอยู่					
26	ประชาธิปไตยในองค์กร ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เคยมอบหมายงานที่สำคัญให้ท่านปฏิบัติ					
27	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นธรรมกับผู้ที่บังคับบัญชาเสมอ					
28	ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่ก้าวท่ายเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน					
29	ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานอย่างอิสระและเต็มที่					
30	หน่วยงานของท่านได้นำความคิดเห็นของบุคลากรไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงาน					
31	ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานของท่านในปัจจุบันทำให้ท่านไม่สามารถมีเวลาเป็นของตนเองในการดูแลสุขภาพหรือการพักผ่อน					
32	ในการทำงานของท่านมีลักษณะงานที่ทำให้ไม่สามารถมีเวลาให้แก่ครอบครัว					
33	ภาระงานของท่านในปัจจุบันทำให้เกิดปัญหาครอบครัว เช่น ทำให้ขาดผู้ดูแลอบรมสั่งสอนบุตรหลาน					
34	ภาระงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจ					
35	ท่านพอใจกับการมีเวลาให้ครอบครัว สังคม และการมีเวลาส่วนตัว					

ลำดับ ที่	ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับการวัด				
		5	4	3	2	1
36	ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การปฏิบัติงานในหน่วยงานทำให้ท่านมีโอกาสได้สร้าง ประโยชน์แก่ชุมชนท้องถิ่น เช่น เป็นวิทยากร เข้าร่วม ประชุมกับหน่วยงานภายนอก					
37	การปฏิบัติงานในหน่วยงานทำให้ท่านเป็นที่รู้จักของ ประชาชนในชุมชน					
38	การปฏิบัติงานของท่านมีการพัฒนาคุณภาพ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของสังคมได้เหมาะสมกับยุคสมัย					
39	ท่านมีส่วนร่วมร่วมกับหน่วยงานในการรณรงค์เพื่อพัฒนา คุณภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่					
40	หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือ สังคมในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

1. -----
2. -----
3. -----
4. -----
5. -----
6. -----

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ร้อยตำรวจเอก ชยกร มามุ่งปณิธาน
วัน เดือน ปีเกิด	11 ตุลาคม พ.ศ. 2525
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย
วุฒิการศึกษา	ระดับมัธยมต้นและปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ โรงเรียนเตรียมทหาร รุ่นที่ 42 ปีการศึกษา 2544 ปริญญาตรี รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต โรงเรียนนายร้อยตำรวจ (รปบ.ตร.) นรต. รุ่นที่ 58 ปริญญาตรี นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ. 2557 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 73/28 หมู่ที่ 4 ตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โทรศัพท์ 053-325407 โทรศัพท์มือถือ 086-9113658 E-mail Vijai5828@hotmail.com