

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในเขตพื้นที่อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
4. อำนาจหน้าที่และภาระงานของตำรวจ
5. สถานีตำรวจในพื้นที่อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

##### 1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กรซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่ผู้บริหารให้ความสนใจและเอาใจใส่บุคลากรในองค์กรถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลอันสำคัญยิ่งที่องค์กรมีอยู่การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ การศึกษาความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้มีผู้ทำการศึกษาความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่าน ดังนี้

ทองพูน กล้าไพร (2551 : 11) ได้สรุปความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังจากการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงานและรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าจากการทำงานนั้น

นาตยา สมิติชญีเยอร์ (2551 : 18) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่องค์กร ได้ทำการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานจากการพัฒนาของกลไกต่างๆที่จะเอื้ออำนวยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสิ่งที่มีผลกระทบในการทำงานของพนักงานที่จำเป็นในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในองค์กรมีความเป็นมนุษย์ความเจริญเติบโตและการมีส่วนร่วมนั่นเอง

Hackman and Suttle. (1977 ; อ้างถึงใน วิรัช ฤทธิฤทธิ. 2550 : 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นที่สนองความผาสุกและความพึงใจในการปฏิบัติงานทุกๆคนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงานหรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากจะทำให้บุคคลพึงพอใจแล้วยังส่งผลในความเจริญในด้านอื่น ๆ เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจหรือผลผลิตต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังช่วยในการขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กร ในแง่ขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

Kossen. (1991 ; อ้างถึงใน สุภาพร พงษ์ไพโรจน์. 2550 : 10) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า การทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีประสิทธิผลสนองตอบความต้องการและเพิ่มคุณค่าให้กับพนักงานในองค์กร

วอลตัน (Walton. 1973 ; อ้างถึงใน กษมา ทองขลิบ. 2550 : 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่าเป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางการเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องของสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิตในแปดด้าน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงานและการดำเนินชีวิต โดยรวมและการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ฟิลิฏฐวงษ์ นากนกร (2549 : 15) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในองค์กรที่มีความต้องการที่จะทำให้ตนเองสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุขซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงานอันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุ

วัตถุประสงค์ย่อมมีประสิทธิภาพอีกทั้งยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

Huse and Cumming. (1985 ; อ้างถึงใน พิศาล คลังทอง. 2549 : 25) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กรหรืออีกนัยหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นผลต่อเนื่องมาจากความสุข (Well-being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ และอธิบายอีกว่า คุณภาพในการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน ประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

นพวรรณวีร์ โอฬารสิทธิ์ (2548 : 9) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานคือ ชีวิตการทำงานที่มีเกียรติมีคุณค่ามุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานและขวัญของผู้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยได้รับผลประโยชน์สิทธิต่างๆมีค่าตอบแทนที่เหมาะสมอย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคมรวมไปถึงคุณภาพและความรู้สึกของบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตในการปฏิบัติงานที่ทำท้ายในสภาพแวดล้อมที่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายจิตใจได้อย่างมีความสุขอนาคตมีความเจริญมั่นคงมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่แสดงออกในสิทธิส่วนบุคคลและการมีสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัว และได้รับการยอมรับจากสังคมที่เป็นสมาชิกอยู่ด้วย

พีรวุฒิ สนิใจ (2547 : 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงการทำงานให้คนงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานขององค์กรให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น

Casio. (1989 : 35 ; อ้างถึงใน อนงค์ สระบัว, 2546 : 35) กล่าวว่า ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายได้ 2 แนวทาง แนวทางที่หนึ่ง หมายถึงกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เปรียบเสมือนกับกรอบแนวทางให้พนักงานปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหของพนักงาน แนวทางที่สอง หมายถึง ความรู้สึกและการยอมรับของพนักงานในเรื่องของความปลอดภัย ความพึงพอใจ การได้รับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของความเป็นมนุษย์ ตามความต้องการของแต่ละบุคคล คาสิโอ (Casio) ได้สรุปรวมทั้งสองความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงพนักงานมีความเข้าใจในกระบวนการที่องค์กรจัดให้ในการทำงาน รวมถึงพนักงานมีความ

เข้าใจในความต้องการของตนเองทั้งทางร่างกายและจิตใจโดยพนักงานจะต้องประสานความเข้าใจทั้งสองอย่างเข้าด้วยกัน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จิตต์ณัฐ สมบัติศิริ (2546 : 16) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลในองค์กรที่มีต่อการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

พนิดา งานนิยม (2545 : 12) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขในการทำงาน โดยวัดได้จากด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือหน่วยงานนั้น เกิดความเป็นธรรมในการทำงานความเป็นปัจเจกบุคคลและหลักการประชาธิปไตย

สุพรรณ ประทุมวัน (2545 : 14) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพนักงานที่มีต่องานและทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองต่อความต้องการก็จะพึงพอใจในงาน และมีความสุขในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และประสิทธิผลขององค์กร

บัญญัติ แก้วส่อง (2545 : 289) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานถูกกล่าวถึงครั้งแรกในปี พ.ศ. 2503 โดยเริ่มแรกจะกล่าวถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยส่วนรวมมุ่งที่จะให้ความสำคัญกับบุคคลที่มักจะถูกลืมเพราะเป็นด้านเทคนิคและด้านเศรษฐกิจเท่านั้น ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การปรับปรุงความต้องการของบุคคลในสถานที่ทำงาน หรือเป็นปรัชญาของการบริการอย่างหนึ่งที่เพิ่มพูนศักดิ์ศรีของคนงานทุกคน

สินชัย ฉายรัตน์ (2544 : 13) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาของปัจเจกบุคคลที่มีต่อการทำงาน อันเนื่องมาจากสิ่งแวดล้อมการทำงาน โดยมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การตอบสนองและความสุขในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและคุณภาพการทำงานของพนักงาน

สุบัน โยทุม (2544 : 14) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ที่สามารถตอบสนองความต้องการในด้านสุขภาพกาย และสุขภาพจิตใจ

ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน พร้อมทั้งก่อให้เกิดผลดีต่อตนเองและทำให้งานที่ทำไว้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณค่า และเกิดประสิทธิภาพ พร้อมทั้งยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีมีความเป็นอยู่มีสุขสมบูรณ์เพิ่มขึ้น

จากความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานของแนวความคิดที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานที่มีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน รวมถึง ความรู้สึกนึกคิด ทำที่หรือพฤติกรรมของบุคคล ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ อันจะส่งผลต่อให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความรักและอยากที่จะทำงานนั้น ๆ ก่อให้เกิดผลบวกกับตนเอง

## 1.2 แนวความคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ปัจจุบัน ได้มีแนวคิดทฤษฎีและวิธีการต่าง ๆ เป็นจำนวนมากที่พยายามจะช่วยพัฒนางานและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนที่ปฏิบัติงานไปพร้อมๆกันซึ่งได้แก่การพัฒนาองค์กร การพัฒนาคุณภาพชีวิตของการทำงาน และการพัฒนาประสิทธิภาพของงานการพัฒนาองค์กรนั้นเกิดขึ้นที่สหรัฐอเมริกา การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นเกิดขึ้นในยุโรป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศอังกฤษ และการพัฒนาคุณภาพนั้นมีประวัติเป็นมาจากญี่ปุ่น ถึงแม้ว่าแนวคิดและวิธีการทั้งสามจะมีที่มาแตกต่างกันก็ตาม แต่โดยส่วนรวมจะมีเป้าหมายหลักคือจะทำอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพของงานไปพร้อมๆกันอีกด้วยจึงทำให้เกิดมีแนวคิดและความหมายที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานหลากหลายความหมายดังนี้ (สายหยุด ใจสำราญ และสภาพร พิศาลบุตร. 2548 : 175-176)

แนวคิดของ Huse and Cummings. (1985 ; อ้างถึงใน พิศาล คลังทอง. 2549 : 28) กล่าวถึง การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง แนวทางที่คำนึงถึง คนกับงานและองค์กร ซึ่งจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่แตกต่างกัน 2 ประการ คือ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร และเป็น การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้เข้ามามีบทบาทในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่เกี่ยวข้อง ในการทำงานที่สำคัญ ๆ

สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น จะมี 8 อย่าง คือ

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมและมีรายได้เพียงพอสอดคล้องและเหมาะสมต่อ



ความรู้ความสามารถในการทำงาน และเพียงพอต่อค่าครองชีพและภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้งานอื่น

2. สิ่งแวดล้อมต้องถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพการทำงานที่เหมาะสม สภาพที่ทำงานไม่เสี่ยงต่ออันตรายและไม่เสียต่อสุขภาพ

3. ต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของตน โดยการฝึกอบรมการเรียนรู้จากงาน

4. ลักษณะงานนั้นจะต้องมีความเจริญเติบโตและมั่นคงแก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วย (Growth and Security) ข้าราชการมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพโดยการพิจารณาตามความรู้ความสามารถ ตำแหน่งงาน ตลอดจนความมั่นคงในการทำงาน

5. ลักษณะงานนั้น ๆ ต้องมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม และผู้ปฏิบัติงานด้วย (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่ามีค่า มีความสำคัญในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

6. ลักษณะการทำงานต้องตั้งอยู่บนรากฐานของตัวบทกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมอย่างเพียงพอ (Constitutionals) หมายถึง การทำงานจะต้องมีการจัดระเบียบ และถือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อยตามระเบียบ เช่นการลาต่างๆ การเลิกงาน การมาทำงานและการยอมรับเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ปฏิบัติงาน การให้รางวัลในการเลื่อนขั้นตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (The total Life Space) หมายถึง ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อนและเวลาที่ให้กับสังคม

8. ลักษณะการทำงานนั้นๆ จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) หมายถึง กิจกรรมหรืองานที่ทำนั้น เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งหน่วยงานของตน เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพพนักงานและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง

Hack and Suttle. (1977 : 14 อ้างถึงใน ดาราวดี อันวงษ์. 2540 : 11) เสนอว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุก และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนใน

องค์กรไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตที่ดีนอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องด้านอื่นๆ เช่นสภาพสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และสิ่งที่สำคัญคุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ได้นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลางานลดน้อยลง ประสิทธิภาพขององค์กรในแง่ขวัญ กำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพ และปริมาณของผลผลิตที่สูงขึ้น

Walton. (1973 : 12-16) ได้กล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงาน ว่าเป็นลักษณะในการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะ แนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิตใน 8 ด้าน คือค่าตอบแทนที่ยุติธรรมสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน โอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และยังมีความหมายที่กว้างขึ้น มิใช่แค่ กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือไม่ใช่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เด็กหรือจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่มีความหมายรวมถึงความต้องการ และความปรารถนาในชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานที่เพิ่มขึ้นด้วย

จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านที่ได้กล่าวถึงเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งเหตุผลของผู้วิจัยได้เลือกกรอบแนวคิดของ Walton. (1973) เนื่องจากเห็นว่าเป็นการแสดงแนวคิดที่จะสามารถชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานได้โดยที่มีลักษณะเป็นเรื่องพื้นฐานของหน่วยงานและการบริหารงานขององค์กร และมีแนวทางสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแนวคิดในลักษณะที่เป็นวิธีการ หรือแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยการพัฒนาประสิทธิภาพงานและพัฒนาสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของงานและสิ่งแวดล้อมการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยวัดตามแนวความคิด ริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton. 1973) ได้จาก 8 ด้าน ดังนี้ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กรด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการคำนึงถึงความต้องการของสังคม เป็นการส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรได้เข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาการ

ทำงานร่วมกันกับระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อหน่วยงานนั้น ๆ

### 1.3 ตัวชี้วัดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหลากหลายทำให้ตัวชี้วัดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายหลากหลายด้วย ซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานอาจรวมถึง ค่าตอบแทนและรายได้ ความปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานสภาพการทำงาน พฤติกรรม ทักษะคติ ตลอดจนค่านิยมต่างๆ ของกลุ่มหรือองค์กรตั้งนั้น จึงมีผู้กล่าวถึงตัวชี้วัดขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่าน ดังนี้

Walton. (1973 : 12-16) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานในแนวทางความเป็นบุคคล และสภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ ผลผลิตของงาน และการเติบโตของภาวะเศรษฐกิจที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาในการทำงาน และกำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ใน 8 ด้าน ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) การทำงานของมนุษย์นั้นส่วนหนึ่งมุ่งเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางด้านเศรษฐกิจ เพื่อความอยู่รอด และเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคม ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จำเป็นสำหรับการอยู่รอดซึ่งต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่มนุษย์จะมีความต้องการขั้นต่อไป โดยมนุษย์มักจะเปรียบเทียบรายได้ของตนกับผู้อื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกันอีกด้วย

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) ผู้ปฏิบัติงานควรจะได้อยู่สภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อีกทั้งเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงด้านประโยชน์ ความสะดวกสบาย ความสวยงาม โดยมีการกำหนดมาตรฐานและวิธีการเกี่ยวกับความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพในการทำงานอย่างชัดเจน

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีการเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงานหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่เพื่อศึกษางานแขนงต่าง ๆ มีหลักประกันความมั่นคงในการทำงาน



4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Development of Human Capacities) คือโอกาสในการพัฒนา และโอกาสในการใช้ทักษะในการทำงานของบุคคลให้บุคคลได้สามารถเรียนรู้ ศึกษา อบรม และนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ มีความเชื่อมั่น มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลุ่ลวงไปได้ ด้วยดีเป็นการพัฒนาทักษะความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้น

5. การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) คือ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน จากสังคมรอบข้าง ทำให้ความรู้สึกตนเองมีค่า มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จ สามารถร่วมมือกันทำงานทั้งกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา มีการติดต่อสื่อสารกันในกลุ่มและองค์กร มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ปราศจากอคติและการแก่งแย่งการแข่งขันวรรณะแบ่งพรรคแบ่งพวก แสดงให้เห็นว่า ความก้าวหน้าและความรุ่งเรืองในงาน จะเกิดขึ้นก็ด้วยการเอาใจใส่ต่อเพื่อนมนุษย์ซึ่งบุคคลที่ใกล้ชิดกับเราที่สุดในการทำงานก็คือเพื่อนร่วมงานนั่นเอง

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) คือ การยึดหลัก รัฐธรรมนูญเป็นหลักในการทำงาน ได้แก่การเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของแต่ละคน มีความเสมอภาค มีการปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมเคารพในความเป็นมนุษย์ของมนุษย์ของบุคคลอื่น ๆ มีอิสระในการพูดแต่ได้แย้งในสิ่งที่เห็นว่าไม่ถูกต้อง มีการวางมาตรฐานขององค์กรในการให้สิทธิแก่พนักงานที่จะปกป้องสิทธิของตนเองหรือเรียกร้องสิทธิของตนเองในกรณีที่ถูกล่วงละเมิดหรือถูกละเลย ประชาธิปไตยในองค์กรในแต่ละหน่วยย่อมขึ้นกับผู้บริหารหรือ วัฒนธรรมการทำงานของหน่วยงานนั้นๆ ที่จะให้ความสำคัญหรือว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานมากน้อยแค่ไหน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) คือ การสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตครอบครัว คือ การจัดสรรบทบาทในแต่ละด้านมิให้ด้านใดด้านหนึ่งต้องประสบความล้มเหลวหรือเกิดปัญหา เช่น เวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาสำหรับสังคมหรือเพื่อนฝูง เป็นต้น การจะต้องโยกย้ายงานบ่อย ๆ บางครั้งก็ทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัว และปัญหาครอบครัวตามมาได้ แม้ว่าชีวิตของเราส่วนใหญ่จะหมดไปกับการทำงานอย่างน้อย ๆ ก็ 8 ชั่วโมงต่อวัน หรือบางคนอาจจะมากกว่านั้น การแบ่งแยกเวลาในแต่ละวันนอกจากการทำงานจึงนับว่ามีความสำคัญการให้เวลากับสิ่งที่ตนเองรักและชอบเช่นครอบครัว การออกกำลังกาย เล่นกีฬา จนกระทั่งการพักผ่อนหลับนอนเมื่ออ่อนล้า ก็เป็นการกระตุ้นให้ร่างกายเกิดความพร้อมที่จะดำเนินชีวิตในวันต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. การคำนึงถึงความต้องการของสังคม (Social Relevance) คือ กิจกรรมที่บุคคลได้กระทำนั้นมีลักษณะที่ส่งผลต่อสังคมไม่ว่าในแง่บวกหรือแง่ลบ ทำให้บุคคลได้รับรู้ถึงความรับผิดชอบขององค์กร เช่น ถ้าองค์กรมีกิจกรรมที่ออกมาในรูปของผลผลิตการระบายนเสียหรือการมีส่วนร่วมทางสังคม การเมือง หากกิจกรรมนั้นส่งผลต่อสังคมในแง่บวก ก็จะทำให้ผู้ที่อยู่ในองค์กรนั้นรู้สึกภูมิใจและเพิ่มคุณค่าความสำคัญให้กับอาชีพที่ตนทำอยู่ รู้สึกมีเกียรติมีศักดิ์ศรี แต่หากกิจกรรมนั้นส่งผลในทางลบ ก็จะทำให้ผู้ที่อยู่ในองค์กรรู้สึกลดคุณค่าของงานและอาชีพของตนลง

Skrovan. (1983 : 1-6 อ้างถึงใน นาริรัตน์ สร้อยสกุล. 2544 : 19) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. การพัฒนา (Development) คือ การพัฒนาทั้งในด้านวิธีการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ในอันที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วยซึ่งสอดคล้องกับหลักมนุษยชน และแนวคิดประชาธิปไตยที่เคารพในศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล

2. ศักดิ์ศรี (Dignity) คือ การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ และได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับในความสามารถหรือการเป็นผู้มีความสำคัญในทัศนะของผู้อื่น การที่บุคคลใด ๆ ได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่า ตนมีความสำคัญต่อองค์กรก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นการทำให้องค์กรได้รับผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น

3. การทำงาน (Daily Practice) โดยที่บุคคลทั่วไปต้องใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมงกับการทำงานในแต่ละวัน ย่อมมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลรวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีของบุคคลจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย ถ้าหากปรากฏว่าองค์กรนั้น ๆ ไม่มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานที่จะเอื้ออำนวยให้บุคคลสามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น การประสานงานที่ดีเพื่อผลงานในแต่ละวันซึ่งต่อเนื่องยังผลงานในระยะยาวจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่แต่ละองค์กร ควรให้ความสำคัญมากด้วยเช่นกัน

Huse and Cummings. (1985 ; อ้างถึงใน พิศาล คลังทอง. 2549 :32-33) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานมี 8 ด้านคือ

1. ผลตอบแทนที่เป็นธรรมเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและ

สอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับ รายได้จากงานอื่นๆ และสวัสดิการที่พนักงานควรจะได้รับอย่างเหมาะสม

2. สภาพทำงานที่ปลอดภัย (Adequate and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงาน ไม่ได้ส่งผลเสียต่อ สุขภาพและไม่ได้เสี่ยงอันตราย มีอุปกรณ์ในการป้องกันอันตรายจากการปฏิบัติงานอย่าง สมบูรณ์ครบถ้วน

3. การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน (Development of Human Capacities) หรือ โอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตน จากงานที่ทำโดยพิจารณาลักษณะที่งานปฏิบัติ ได้แก่งานที่ใช้ทักษะและความสามารถ หลากหลาย งานมีความท้าทาย งานที่ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับ มอบหมายได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบผลปฏิบัติงาน

4. ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติมีโอกาสที่ จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับจากสังคม (Social Integration) การที่ ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่จะทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้อ ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นพรรคพวก ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับ ผู้อื่น

6. ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคคลอย่าง เหมาะสมพนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับ ฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิตในการปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลา ได้คลายเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีเวลาให้กับครอบครัว

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้รับการปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ ว่าองค์กรอำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม การช่วยเหลือสังคมในรูปแบบต่าง ๆ

Hicheal and Kossen. (1991 ; อ้างถึงใน กษมา ทองขลิบ. 2550 : 16-17) กำหนด องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย 8 เรื่องหลัก ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่ เพียงพอและเป็นธรรม 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน เนทีดีและปลอดภัย 3) โอกาสในการ

พัฒนาและใช้ความสามารถ 4) โอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน 5) ความรู้สึกผูกพันเป็นเจ้าของ 6) ความสมดุลของชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว 7) สิทธิของพนักงาน และ 8) ชีวิตการทำงานที่เกี่ยวกับสังคม

Dessler. (1997 ; อ้างถึงใน นาดยา สมิตยเสฐียร. 2551 : 21) ได้เสนอว่าองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานมีด้วยกัน 10 ประการ คือ 1) คุณค่าของงานที่ทำ 2) สภาพการทำงานที่มีความมั่นคงและปลอดภัย 3) ผลตอบแทนและรายได้ที่เพียงพอ 4) ความมั่นคงในการทำงาน 5) มีการดูแลควบคุมอำนาจการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอ 6) ได้รับทราบผลในการปฏิบัติงานตนเอง 7) ได้รับ โอกาสในการแสวงหาความรู้และความก้าวหน้าในงานที่ทำ 8) โอกาสในการพิจารณาความคิดเห็นความชอบ 9) มีความรู้สึกที่ดีต่อบรรยากาศองค์กร และ 10) การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม

ดังนั้นจากตัวชี้วัดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่รวบรวมมาจากการศึกษาในครั้งนี้จะเห็นได้ว่ามีความคล้ายคลึงกันผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton. (1975) มาเป็นแนวทางการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพิจารณาจากปัจจัยชี้วัดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านเป็นตัวบ่งชี้ในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจในเขตพื้นที่อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามเนื่องจากมีความเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของข้าราชการตำรวจในเขตพื้นที่อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในปัจจุบัน ซึ่งในการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานนั้นจะต้องได้รับการปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะปัจจุบัน ควรต้องพิจารณาความสำคัญของปัจจัยแต่ละปัจจัย โดยคำนึงถึงความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นจากความต้องการของข้าราชการตำรวจในเขตพื้นที่อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามว่ามีความต้องการปัจจัยใดเป็นอันดับแรกและปัจจัยใดมีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรและหน่วยงานมากที่สุด แล้วจึงดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและของตัวบุคคล องค์กรจึงจะเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพที่ดี บุคคลในองค์กรเองก็จะเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้นไป ซึ่งตรงกับเป้าหมายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามความต้องการของผู้บริหารที่ต้องการให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการทำงานที่มีประสิทธิภาพและได้รับประสิทธิผลอย่างสูงสุด จึงสอดคล้องกับปัจจัยชี้วัดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของ ริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton. 1975)

#### 1.4 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มาจากแนวความคิดของ Walton. (1973 : 12-16) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์สร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน มี 8 ด้าน คือ

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation)
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment)
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security)
4. ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Development of Human Capacities)
5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Organization)
6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism)
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space)
8. ด้านการคำนึงถึงความต้องการของสังคม (Social Relevance)

ส่วนรายละเอียดในแต่ละด้านมีดังนี้

**1.4.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation)** ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ไว้ดังนี้

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545 : 244) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนที่เป็นที่เป็นธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ สามารถตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงกับองค์กรและหน่วยงานช่วยลดภาวะทางเศรษฐกิจ ช่วยดำรงชีวิตให้ง่ายขึ้นบุคลากรไม่ต้องกังวลกับสิ่งแวดล้อม จึงปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสม จะสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร สร้างขวัญกำลังใจและความจงรักภักดีเกิดขึ้นกับหน่วยงาน ทำให้เกิดคุณภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคคลในหน่วยงานนั้น

พะยอม วงศ์สารศรี (2545 : 151) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนที่เป็นธรรมหมายถึงค่าตอบแทนเป็นสิ่งใด ๆ ให้ผู้อื่นยอมรับการกระทำจนกระทั่งมีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นสิ่งตอบแทนการกระทำนั้น ๆ นอกจากนี้ยังส่งผลโดยตรงต่อการทำงาน เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้ผลที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพหรือดีเยี่ยม



ไปก็ได้ ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงผลกระทบต่อค่าตอบแทนนี้ ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสม จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2548 : 3-6) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนที่เป็นธรรมชาติ หมายถึง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถได้ก็ต้องการให้บุคคลนั้น เกิดความพอใจกับสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ เพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน และสิ่งตอบแทนเบื้องต้นที่ทำให้ข้าราชการหรือบุคคลปฏิบัติงานเกิดความพอใจก็คือ เงินเดือนหรือค่าจ้างที่เหมาะสมเพียงพอ และยุติธรรม นอกจากนั้นยังต้องพิจารณาถึงค่าตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ ต่อไปอีกระดับความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้วย

Huse and Cummings. (1985 ; อ้างถึงใน พิศาล คลังทอง. 2549 : 36) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนที่เป็นธรรมชาติ หมายถึงการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมชาติและมีความหมายได้เพียงพอสอดคล้องกับที่มีความเหมาะสมต่อความรู้ความสามารถในการทำงาน และเพียงพอต่อค่าครองชีพและภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้งานอื่น ค่าจ้างเงินเดือนรวมถึงสิทธิประโยชน์อื่นนอกเหนือจากค่าจ้างหรือเงินเดือน

Umstot. (1984 ; อ้างถึงใน กษมา ทองขลิบ. 2550 : 15) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมชาติ หมายถึงในทางปฏิบัติไม่มีแนวทางที่แน่ชัด ผลตอบแทนระดับใดแค่นั้นจึงจะมีความเพียงพอ แต่อย่างไรก็ดีผลตอบแทนจะมีความสำคัญ เพราะผลตอบแทนเหล่านั้นจะเป็นปัจจัยที่สนองตอบความต้องการ ตามทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow. 1970) ตั้งแต่ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย และส่งผลไปถึงความต้องการทางสังคม ความเจริญก้าวหน้า และประจักษ์ด้วย ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จะมีความสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างยิ่ง

Decenzo and Robbins. (1988 ; อ้างถึงใน พิศาล คลังทอง. 2549 : 37-38) ได้กล่าวถึงค่าตอบแทนที่เป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางด้านเศรษฐกิจในปัจจุบัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่องดังนี้คือ

1. ค่าตอบแทน คือ การกำหนดค่าจ้างหรือเงินเดือนซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบหรือวิเคราะห์งานตั้งแต่วิธีการง่าย ๆ ไปจนถึงซับซ้อน นอกจากนั้นต้องให้เกิดความเป็นธรรม การกำหนดเงินเดือนมีดีต่าง ๆ เช่น ทักษะการทำงาน ความรับผิดชอบ ความพยายามและการตรวจสอบ ไม่ใช่ลักษณะส่วนบุคคล

2. ผลประโยชน์ที่ก่อเกิด คือ การจัดผลประโยชน์ให้ตรงกับความต้องการและเพียงพอของพนักงาน เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการและการใช้จ่ายของพนักงาน

เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะป่งชี้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง หลักความเสมอภาคและความเป็นธรรม คือลักษณะงานเหมือนกัน ใช้วุฒิเดียวกัน ก็ควรได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่เท่ากัน โดยค่าตอบแทนเกิดจากมิติต่าง ๆ เช่น ทักษะการทำงาน และการจัดผลประโยชน์ให้ตรงกับความต้องการของพนักงานรวมถึงสวัสดิการที่ให้กับข้าราชการและพนักงาน

จากแนวคิดดังกล่าวของค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนที่มีผลทำให้บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีความเหมาะสมต่อความรู้ความสามารถในการทำงานของบุคลากร และเพียงพอต่อค่าครองชีพและภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับมีเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ การจัดหาและการให้บริการเกี่ยวกับสวัสดิการของรัฐที่เหมาะสม จะมีความสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างยิ่ง

#### 1.4.2 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า สภาพการทำงานที่ปลอดภัยไว้ดังนี้

เสนาะ ตีเขาว (2544 : 352-331) ได้กล่าวว่า ความปลอดภัยในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานที่ทำ โดยที่ลักษณะงานนั้นไม่เสี่ยงอันตรายจนเกินไป อาจหลีกเลี่ยงอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้โดยการเตรียมการป้องกันไว้ล่วงหน้า สภาพการทำงานที่ไม่เสี่ยงต่อการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนต้องคำนึงถึงในการทำงานภาวะแวดล้อมหรือสิ่งแวดลอมในงานแม้จะเพียงเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็อาจจะกระทบกระเทือนถึงผลผลิตขององค์กรนั้น ๆ ได้ ภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงานอาจทำให้คนงานทำงานด้วยความพอใจหรือไม่พอใจได้ หรืออาจทำให้ผลงานดีหรือไม่ดีได้ เช่น อากาศร้อนทำให้เหนื่อยเร็ว โกรธง่าย ถ้ามีเสียงรบกวนมาก ทำให้ไม่มีสมาธิ การจัดสถานที่ทำงานสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีสิ่งอำนวยความสะดวกแสงสว่างเพียงพอ ปราศจากเสียงรบกวน จะทำให้คนรักงานและตั้งใจทำงานดีขึ้น การจัดให้มีเสียงดนตรีในขณะทำงานก็มีส่วนต่อการเพิ่มผลผลิตอย่างมากมาย ทำให้ความเหน็ดเหนื่อยลดน้อยลงทำให้มีชีวิตชีวาและความสุข

ด้วยเหตุนี้สถานที่ทำงานทั้งหลายจึงได้พยายามตกแต่งบรรยากาศให้ที่อยู่เสมอ เพื่อช่วยให้คนอยากทำงาน โดยไม่เบื่อหน่าย

พะยอม วงศ์สารศรี (2545 : 210) ได้กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่มีผลกระทบต่อสุขภาพจิตของบุคคลที่ปฏิบัติงานซึ่งสามารถเกิดจากสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานจะต้องมีความสะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ มีระบบการจัดจ่ายที่หาใช้ได้ง่าย ถ้าสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่ดี ขนาดเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในการทำงาน ทำให้ประสิทธิผลของหน่วยงานลดลง

ภัทรวดี คุลยลักษณ์ (2547 : 19-12) ได้ให้ความหมายของคำว่าปลอดภัยในการเดินทาง หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานบนอากาศหรือภาคพื้นดินทุกคนจะต้องคำนึงถึงกฎระเบียบในความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดในการปฏิบัติงานทำให้เกิดคุณภาพในชีวิตการทำงานที่ดีและปลอดภัยต่อร่างกายของผู้ปฏิบัติงานเอง และทรัพย์สินของทางราชการ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยที่มีผลต่อร่างกายและการทำงานควรจะมีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยในการบินและภาคพื้นดินมีการกำหนดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สุขเสริมสุขภาพ สภาพร่างกายที่พร้อมจะปฏิบัติงาน สภาพของที่ทำงาน สภาพความพร้อมของเครื่องบินที่เอื้อต่อการบิน ควรคำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานทั้งบนอากาศและพื้นดินอยู่ตลอดเวลา

Huse and Cummings. (1985 ; อ้างถึงใน พิศาล คลังทอง. 2549 : 39) ได้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพการทำงานที่เหมาะสมมีสภาพที่ทำงานไม่เสี่ยงอันตรายและไม่มีผลผลเสียต่อสุขภาพร่างกายและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร

Mondy and Noe. (2005 ; อ้างถึงใน นุชนาถ บัณฑิตกุล. 2551 : 32) ได้กล่าวถึงสภาพการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง การกระทำที่ให้ผู้ปฏิบัติงานปราศจากความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายหรืออารมณ์ ส่วนความปลอดภัยจะปลอดภัยกับผู้ปฏิบัติงานจากการบาดเจ็บที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานเพราะทั้งสุขภาพ และความปลอดภัยส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานและขวัญกำลังใจตลอดจนคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน อันเป็นสาเหตุของผลผลิตตกต่ำ อันเป็นสาเหตุและอุบัติเหตุในการทำงานทำให้สูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน

ดังนั้นบุคลากรจึงต้องการที่จะมีสภาพการทำงานที่ปลอดภัยเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และเป็นเหตุจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติด้วยความพึงพอใจและอยากที่จะทำงานนั้นให้ดียิ่งขึ้น โดยมีหลักในการสร้างความปลอดภัยในการทำงานที่ดี ดังนี้

ปัญจมาพร พิพัฒวงศ์ (2540 : 33-35) ได้กล่าวว่า เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการสร้างความปลอดภัยในการทำงานดังนี้

1. นโยบายทางด้านความปลอดภัย ผู้บริหารจะต้องตระหนักและเห็นชอบในการส่งเสริมความปลอดภัย โดยกำหนดนโยบายทางด้านความปลอดภัยไว้อย่างแน่นอนชัดเจน ซึ่งเป็นมาตรการขั้นต่ำของการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน นโยบายนี้ต้องแสดงให้เห็นถึงสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ หรืออันตรายจากการทำงาน และจะต้องกำหนดวิธีการหรือกิจกรรมในการป้องกันและระงับอันตรายเกิดขึ้นในการทำงาน

2. การคัดเลือกคนอย่างระมัดระวัง โดยเลือกผู้มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ในการทำงานในงานที่ปฏิบัติ

3. ผู้รับผิดชอบทางด้านความปลอดภัย องค์กรจะต้องตั้งตำแหน่งผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าทางด้านความปลอดภัยขึ้นมารับผิดชอบ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อโครงการสุขภาพและความปลอดภัยขององค์กร

4. คณะกรรมการรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่แก้ไขสิ่งที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับทางด้านความปลอดภัย และประกอบด้วยฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เห็นสภาพความเป็นจริงในที่ทำงาน

5. อุปกรณ์ในการป้องกันอันตราย หมายถึง อุปกรณ์ที่ติดตั้งบนเครื่องจักรหรือเครื่องมือที่พนักงานใช้ประจำตัวและติดตั้งอยู่ในสถานที่ทำงาน องค์กรจะต้องจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นจากการทำงานให้ครบถ้วนและมีจำนวนเพียงพอ ตลอดจนสร้างความสนใจในงานด้านความปลอดภัย เช่น การจัดทำโปสเตอร์ ภาพเตือนความจำกรณีพิเศษ จัดให้มีการคิดแปลก ๆ ใหม่ ๆ เช่น หุ่นจำลอง เป็นต้น

6. การวิเคราะห์อุบัติเหตุ หมายถึง การค้นหารายละเอียดแต่ละจุดของส่วนต่างๆ ที่เกิดอุบัติเหตุขึ้น ซึ่งอาจเป็นรูปของรายงาน แผนภูมิ แผนผัง การสัมภาษณ์ผู้เห็นเหตุการณ์ พนักงานหรือผู้บังคับบัญชา และรายละเอียดอื่น ๆ เพื่อหาทางป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุอย่างเดียวกันนี้ขึ้นอีกในอนาคต

7. การจูงใจและการแข่งขันทางด้านความปลอดภัย เกิดจากความต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานกระทำตามกฎแห่งความปลอดภัย ผลสำเร็จที่จะรักษากฎแห่งความปลอดภัยจะต้องมีการบังคับโดยตรง ต้องกระทำทันทีและมีความสม่ำเสมอเป็นระเบียบ

8. การให้ข่าวสารและการอบรมของผู้ปฏิบัติงาน ให้รู้ถึงกระบวนการทำงานด้วยความปลอดภัย ตลอดจนการกระตุ้นจูงใจให้เกิดสำนึกและมีทัศนคติในการรักษาความปลอดภัย

9. การจัดให้มีโครงการทางด้านสุขภาพ จัดให้มีโครงการสุขภาพทางกาย ได้แก่ การจัดให้มีหมอและพยาบาลอยู่ประจำ มีจำนวนเพียงพอสำหรับตรวจรักษา จัดให้มีอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลและช่วยเหลือผู้บาดเจ็บและเจ็บป่วย ส่วนสุขภาพทางจิตเป็นเรื่องส่วนรวมขององค์กรที่จะสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่กระทบทางจิตมี 3 อย่าง คือ ปัจจัยทางด้านองค์กร ปัจจัยทางด้านผู้บริหาร และปัจจัยทางด้านผู้ปฏิบัติงาน

ระวีง เนตร โปธิ์แก้ว และอศวิน เนตร โปธิ์แก้ว (2542 : 177-178) ได้กล่าวเกี่ยวกับวิธีสร้างความปลอดภัยในการทำงาน เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยทำให้มีความรู้สึกสะดวกสบาย ทำงานด้วยจิตใจที่สงบสุข แล้วส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานควรปฏิบัติดังนี้

1. มีการถ่ายเทอากาศ แสงสว่างในการปฏิบัติงานและเสียงควรให้มีความเหมาะสมในการที่จะปฏิบัติงาน

2. ห้องทำงานควรจัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

3. สถานที่ทำงานสามารถเดินไปปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก

เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการสร้างความปลอดภัยในการทำงานผู้บริหารจะต้องตระหนักและเห็นชอบในการส่งเสริมความปลอดภัย โดยกำหนดนโยบายทางด้านความปลอดภัยไว้อย่างแน่นอนชัดเจน โดยที่ผู้บังคับบัญชาควรจัดหาอุปกรณ์ที่ติดตั้งเครื่องจักร หรือเครื่องมือที่พนักงานใช้ประจำตัวและติดตั้งอยู่ในสถานที่ทำงานหน่วยงานหรือองค์กรจะต้องจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เกิดจากการทำงานให้ครบถ้วน และมีจำนวนเพียงพอและการจัดให้มีโครงการสุขภาพทางกาย

จากแนวคิดดังกล่าวของด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า สิ่งที่มีผลกระทบต่อสุขภาพจิตใจของบุคคลที่ปฏิบัติงานซึ่งสามารถเกิดจากสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานจะต้องมีมั่นคงแข็งแรง มีความสะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ มีห้องทำงานที่อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพสม่ำเสมอ มีผลทำให้บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและขวัญกำลังใจตลอดจนคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

#### 1.4.3 ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (Growth and Security)

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าความมั่นคงและก้าวหน้าในงานไว้ดังนี้



ปัญญาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540 : 34-44) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การทำงานเป็นเครื่องวัดหรือบ่งชี้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำได้ตามเครื่องบ่งชี้จะมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ความมั่นคงในอาชีพตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัว

พยอม วงศ์สารศรี (2545 : 34-44) ได้กล่าวว่าความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานควรใช้หลักในการพิจารณาด้วยความรู้ความสามารถ หลักประสบการณ์และการใช้เกณฑ์การตัดสินใจอย่างเหมาะสม

ศุลา มหาพสุชานนท์ (2547 : 201-202) ได้กล่าวว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การเลื่อนขั้นและตำแหน่งเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานที่มีความขยันปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และมีศักยภาพในการปฏิบัติภารกิจที่ลำบากหรือยุ่งยากกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นลักษณะหนึ่งในการเพิ่มงานในทางลึก (Jobenrichment) ที่นอกจากจะเพิ่มหน้าที่การทำงานแล้วยังต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น

Walton. (1974 : 308) ได้กล่าวว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การสร้างโอกาสในการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง การพัฒนาในอาชีพของพนักงานให้โอกาสในการศึกษาและใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่ง การสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่และใช้หลักประกันความมั่นคงในการทำงาน

Huse and Cummings. (1985 : 18) ได้ให้ความหมายของคำว่าความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ลักษณะงานนั้นจะต้องส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วย พนักงานมีโอกาที่จะก้าวหน้าในอาชีพ โดยการพิจารณาความรู้ความสามารถตำแหน่งงานตลอด จนมีความมั่นใจต่อความมั่นคงในการทำงานต่อการทำงานที่ปฏิบัติอยู่

ดังนั้น บุคลากรจึงต้องการที่จะมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานเพื่อเป็นเหตุจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติด้วยความพึงพอใจและอยากที่จะเห็นงานนั้นให้ดียิ่งขึ้น โดยมีหลักวิธีการสร้างความก้าวหน้าในการทำงานและการวางแผนชีวิตการทำงานที่ดี ดังนี้

เสนาะ ดิยาวี (2537 : 127) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและทัศนคติที่จะปรับปรุงงานหรือเปลี่ยนแปลงงานให้ดีขึ้นตามแนวทางที่องค์กรกำหนด ซึ่งการเปลี่ยนแปลงงานเป็นการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งภายในองค์กร และได้กล่าวว่าการเปลี่ยนแปลง

ตำแหน่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเสมอ เกิดจากการขยายหรือลดปริมาณงาน การออกหรือเข้าใหม่ของคนงานเพื่อความเหมาะสม ลักษณะการเปลี่ยนแปลงนี้เกิดได้ 4 ทาง คือ การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การลดขั้นและการออกจากงาน

ปัญจมาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540 : 34-44) ได้กล่าวถึง หลักในการสร้างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการวางแผนชีวิตการทำงานที่ดี ดังนี้

1. จัดให้มีแผนกำหนดความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนเอาไว้ล่วงหน้า โดยมีเงื่อนไขในการทำงานเป็นเครื่องวัดหรือบ่งชี้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำได้ตามเครื่องบ่งชี้ เขาก็จะมีความก้าวหน้าย่อมก่อให้เกิดความพอใจ ซึ่งจะมีผลต่อการผลิตและความสำเร็จในงาน ตลอดจนเกิดความภาคภูมิใจในความสามารถของตน
2. จัดให้ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานเก่งในบางหน่วยงานมีโอกาสนในการโยกย้ายไปหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ ในจุดอื่น
3. จัดให้มีการฝึกอบรมฝึกปฏิบัติงานต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าเป็นการขยายโลกทัศน์และความทันสมัยให้กับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้มีทัศนคติกว้างและมีประสบการณ์หลายด้าน โอกาสที่จะก้าวหน้าในงานอื่นก็เพิ่มมากขึ้น
4. งานที่ทำเป็นงานที่เหมาะสมแก่ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และเป็นงานที่จะเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้สูงยิ่งกว่าเดิม
5. ผู้บริหารควรมีบทบาทในการสอนแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานที่จะมีความเป็นอิสระในการทดลอง เพื่อหาความรู้และวิธีการทำงานใหม่ ๆ
6. หลักสูตรในการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ควรเป็น หลักสูตรที่มีความทันสมัยและทันความต้องการขององค์กรและตัวผู้ปฏิบัติงาน
7. ระบบแต่งตั้งเพื่อเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้นจากเดิมนั้น จะต้องมีความเหมาะสมที่แน่นอน เปิดเผยมุติธรรม
8. ผู้บริหารป้อนข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับองค์กรในกรตลาด การผลิต กำไร ขาดทุน หรือปัจจัยรอบด้านอื่น ๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบได้มีการเข้าใจเหตุการณ์ และสภาพแวดล้อมที่ถูกต้อง ซึ่งจะทำให้สามารถทำงานด้วยประสิทธิภาพสูง

พะยอม วงศ์สารศรี (2545 : 148) ได้กล่าวถึงหลักในการสร้างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. หลักความรู้ความสามารถวิธีนี้จะสอนเป็นเกณฑ์ตัดสิน ควรใช้กรณีผู้มีสิทธิเป็นจำนวนมากและช่วยขจัดความลำเอียงได้

2. หลักอาวุโสและประสบการณ์เป็นวิธีเลื่อนตำแหน่งแก่บุคคลที่ปฏิบัติอยู่ในองค์กรเป็นเวลานาน ควรใช้ผู้มีสิทธิได้รับเลื่อนตำแหน่งมีคุณสมบัติเหมาะสมเท่าเทียมกันหมด

3. หลักความรู้ความสามารถและอาวุโส มีการพิจารณาความรู้ความสามารถผนวกกับการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานในองค์กร โดยพิจารณาจากทะเบียนประวัติ บันทึกผลการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณของข้าราชการ

4. หลักระบบอุปการณ์ ตำแหน่งลักษณะนี้ ถือเอาพรรคพวกเครือญาติไม่ได้คำนึงความสามารถเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อให้มีเสถียรภาพและควบคุมนโยบายต่างๆ ตามที่ต้องการได้

วิธีในการสร้างความก้าวหน้าในการทำงาน จะมาจากความรู้ความสามารถของข้าราชการ มีการพิจารณาความรู้ความสามารถ รวมกับการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานในหน่วยงาน และวิธีการเลื่อนตำแหน่งแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานมาการศึกษาเท่ากัน ชั้นยศที่เท่ากัน และความสามารถที่เท่าเทียมกัน

จากแนวคิดดังกล่าวของความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าบุคลากรมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ โดยในการพิจารณาความดีความชอบหรือการปรับเปลี่ยนแผนงาน ต้องยึดหลักความรู้ความสามารถ และผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความมั่นใจต่อความมั่นคงในการทำงาน หากมีความรู้สึกมั่นใจว่าหน้าที่การงานที่ปฏิบัตินั้นมีความมั่นคง และมีโอกาสก้าวหน้าตามสมควรอย่างเหมาะสม กล่าวได้ว่าการเลื่อนขั้นเลื่อนชั้นเงินเดือนเป็นผลจากการตั้งใจให้บุคลากรมีศักยภาพหรือความสามารถเพียงพอที่จะขยันขันแข็งทุ่มเทให้กับหน้าที่การงานอย่างเต็มความสามารถ

#### 1.4.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Development of Luman Capacities)

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายคำว่า ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ไว้ดังนี้

สมาน รังสีโยกฤษฎ์ (2541 : 83) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่า หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน อันจะเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

พะยอม วงศ์สารศรี (2541 : 193) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่า หมายถึง การดำเนินเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้มีคุณภาพ ประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจขององค์กร

จันทนิช อัสวานนท์ (2543 : 1) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่า หมายถึง การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญ ให้แก่พนักงานในองค์กรจนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติอย่างค่อนข้างจะถาวร อันจะอำนวยประโยชน์ให้บุคคลปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในงาน

ตุลา มหาพสุชานนท์ (2547 : 207-208) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ ความพยายามอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารในการวางแผนเพื่อปรับปรุงขีดความสามารถของพนักงาน และการวางแผนในการพัฒนาทางวิชาชีพของพนักงานในองค์กร ตลอดจนปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้เพิ่มมากขึ้น โดยการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเป็นหลัก การฝึกอบรมคือ กิจกรรมที่องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อให้พัฒนาพนักงาน องค์กร ได้เรียนรู้ในสิ่งที่มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานปัจจุบันและการพัฒนาบุคลากร คือ การเตรียมความพร้อมของพนักงานให้ก้าวไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงและการเจริญเติบโตในองค์กรในอนาคต

Walton. (1975 ; อ้างถึงใน อนงค์ สระบัว. 2546 : 53-54) ได้กล่าวว่า ในการทำงานนั้นพนักงานมีความต้องการ 4 ประการคือ 1) ต้องการพัฒนาและขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานสูงขึ้น ไม่ว่าจะโดยวิธีการฝึกอบรมหรือการศึกษาต่อ ไม่ใช่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในตำแหน่งเดิมตลอดไป 2) ต้องการนำความรู้ ความสามารถที่ได้จากการฝึกอบรมหรือการศึกษาต่อมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของตนในอนาคตต่อไป 3) มีความต้องการที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานญาติพี่น้องและคนอื่นๆ ในสังคม และ 4) ต้องการที่จะมีรายได้ที่มั่นคงเหมาะสมกับตำแหน่งที่กระทำอยู่

ดังนั้นบุคลากรจะต้องมีโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลเพื่อเป็นเหตุจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติด้วยความพึงพอใจและอยากที่จะทำงานนั้นให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการฝึกอบรมและพัฒนาเกี่ยวข้องกับบุคคลที่ทำงานในองค์กร ทั้งพนักงานที่รับเข้ามาทำงานใหม่ และพนักงานที่ทำงานอยู่เดิม เพื่อเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานได้และทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และทำงานได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ ในการบริหารองค์กร โดยองค์กรหรือหน่วยงานควรมีรูปแบบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีดังต่อไปนี้

โดยความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการทำงาน ปัจจุบันแต่ละองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ได้รับรู้ถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการทำงานนั้นมี

ค่าสูงสุดในองค์กร โดยมองว่ามนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่สามารถให้มีคุณค่าเพิ่มมากขึ้นได้ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการทำงานจึงสามารถเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมนุษย์ที่สามารถที่จะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม (ตุลา มหาเศรษฐานนท์. 2547 : 192-193) ดังนี้

1. การฝึกอบรม จะเน้นการพัฒนาคนเพื่อให้อาจสามารถแยกระดับความรู้ความสามารถทักษะให้มีความสามารถนำไปใช้ได้ในงานปัจจุบัน มีกระบวนการฝึกอบรมที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดผลคุ้มค่าต่อองค์กร มีเทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาสาระ

2. การศึกษา มีการส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้โดยการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อยกระดับความสามารถโดยส่วนรวมของบุคคลทั้งด้านสติปัญญา สังคม อารมณ์ มีการเตรียมบุคลากรให้มีความสามารถในอนาคตโดยการศึกษาในที่ทำงาน และการศึกษาจากภายนอกองค์กร

3. การวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีวิธีการวางแผนและพัฒนาอาชีพเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานกับพนักงาน เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะความพร้อมทางด้านต่าง ๆ ควบคู่ไปกับองค์กรในอนาคต ทำให้พนักงานเกิดความรู้ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรในอนาคตอย่างมีเป้าหมายชัดเจน

แนวคิดรูปแบบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นสามารถสรุปได้ว่าโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลจะแบ่งออกเป็น การฝึกอบรม การศึกษา การวางแผนและพัฒนาอาชีพเพื่อที่จะเน้นการทำงานของพนักงานและข้าราชการ เพื่อให้สามารถแยกระดับความรู้ ความสามารถทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และจิตใจสามารถนำไปใช้ในการทำงานในสภาวะปัจจุบัน

จากแนวคิดดังกล่าวในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น มีการประเมินผลผู้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาสมรรถภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีการสับเปลี่ยน หน้าที่รับผิดชอบเพื่อเรียนรู้งานตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของผู้ปฏิบัติแต่ละตำแหน่ง จะทำให้สามารถจูงใจให้บุคลากรทำงานด้วยความสุข

#### 1.4.5 ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Organization)

มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายถึง การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ไว้ดังนี้



ละออง ลำลีพวง (2544 : 12) ได้กล่าวว่า การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและการติดต่อสื่อสารในกลุ่ม

Walton. (1974 : 309) ได้กล่าวว่า การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันหมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้กล่าวการยอมรับและร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผื่อตนเอง มีบรรยากาศการทำงานที่ดี ไม่มีการบ่งชี้วรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการถือคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

Huse and Cummings. (1985 : 19) ได้กล่าวว่า การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นอาหาร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ดังนั้น บุคลากรจึงต้องการที่จะที่จะมีการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันเพื่อความสัมพันธ์ที่ดีของคนทำงานด้วยกัน และระหว่างคนทำงานกับผู้บริหารหรือแรงงานสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และเป็นการลดความขัดแย้งและกรณีพิพาทต่างๆที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กรและหน่วยงาน โดยมีหลักวิธีการสร้างทีมงานและมนุษย์สัมพันธ์เพื่อการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันที่ดี ดังนี้

ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว และอศวิน เนตรแก้ว (2542 : 137) ได้ให้แนวคิดและหลักวิธีในการสร้างทีมงานและมนุษย์สัมพันธ์ว่าการทำงานถ้าจะให้ประสบความสำเร็จและมีความสุขกับการทำงาน ต้องเป็นคนที่มึมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ความสามารถเข้ากับคนอื่น ๆ ได้ทุกสถานการณ์บุคคลที่จะมึมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีจะต้องประกอบไปด้วย ดังต่อไปนี้

1. ต้องเป็นคนยิ้มแย้มแจ่มใส ในแต่ละวัน
2. ต้องรู้จักทำต้งเหนือน้ำ เพราะว่าไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็สามารถปรับตัวของมันเองได้ถ้ารู้จักปรับตัวได้อย่างนั้นก็ถือว่าเป็นคนมึมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีมาก
3. จงให้เกียรติและอย่าเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานในการทำงาน ไม่ควรจะดูหมิ่นดูถูกเพื่อนร่วมงาน จงให้ความสำคัญกับทุกคน

เฉลิมพงษ์ มีสมนัย (2543 : 14) ได้กล่าวถึงการสร้างทีมในองค์กรกลุ่มจะเกิดขึ้นได้ในหน่วยงานองค์กรกลุ่มที่เกิดขึ้นภายในองค์กรจะมีความสำคัญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ซึ่งในการที่พนักงานเป็นกลุ่มนั้นมีสาเหตุมาจาก ดังต่อไปนี้

1. เพื่อความมั่นคงปลอดภัย (Security) เพราะการเข้ากลุ่มช่วยสร้างความปลอดภัยมากกว่าการอยู่อิสระตามลำพังคนเดียว ได้รับการคุ้มครองด้านต่างๆ หรือได้รับความช่วยเหลือคราวจำเป็นจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

2. เพื่อความมีศักดิ์ศรี (Status) การได้รับสมาชิกของกลุ่มที่มีชื่อเสียงยอมทำให้ฐานะศักดิ์ศรีของสมาชิกสูงไปด้วยในสายตาคคนอื่น

3. เพื่อเป็นการยอมรับในคุณค่าหรือชื่อเสียงของตน (Self-esteem) การเข้ากลุ่มทำให้สมาชิกได้พิสูจน์ความมีคุณค่าของตน เช่น การอุทิศตนเพื่อสังคม เป็นการทำให้คนภายนอกเชื่อถือ ให้การยอมรับในชื่อเสียงเกียรติยศของข้าราชการ พร้อมทั้งทำให้สมาชิกคนอื่นพลอยได้รับผลดังกล่าวได้ด้วย

4. เพื่อให้ได้รับความรักใคร่ผูกพัน (Affiliation) กลุ่มสามารถช่วยตอบสนองความต้องการทางสังคม จากการได้ทำกิจกรรมทางสังคมร่วมกันการได้ช่วยเหลืออาทรต่อกัน

5. เพื่อความมีอำนาจ (Power) เพราะการรวมกลุ่มก่อให้เกิดพลังอำนาจการต่อรองสูงขึ้นและมีอำนาจในการปฏิบัติงานสูง

6. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานได้ (Goal Achievement) ทั้งนี้เพราะมีกิจกรรมหลายอย่างที่มิอาจเดี่ยวได้สำเร็จ แต่จำเป็นต้องร่วมมือกันเป็นกลุ่มงานจึงจะสำเร็จ โดยรวมความคิด หรืออำนาจ เพื่อช่วยในการผลักดันงาน

หลักวิธีในการสร้างทีมงานและมนุษย์สัมพันธ์ ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าการสร้างทีมงานและมนุษย์สัมพันธ์ เพื่อเป็นการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันนั้นเป็นการสร้างทีมงานในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน การให้ความอิสระเสรีในการทำงานแก่สมาชิก ทีมงานต้องมีบุคลากรซึ่งมีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค ตลอดจนทักษะอื่นๆ การแก้ปัญหา การตัดสินใจ มีความเปิดเผยตรงไปตรงมามีทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีคุณลักษณะเข้ากับคนอื่นได้ง่าย จึงจะทำให้ข้าราชการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคมเป็นอย่างดี

จากแนวคิดดังกล่าวของการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร เป็นการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ด้วยความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาและความเป็นกันเองช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

#### 1.4.6 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism)

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ประชาธิปไตยในองค์กร ไว้ดังนี้  
Walton. (1974 : 72) ได้กล่าวว่า ประชาธิปไตยในองค์กร วิธีชีวิตและ  
วัฒนธรรมในองค์กร คือการมีความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลแต่ละบุคคล มีเสรีภาพในการ  
แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย รวมทั้งวางมาตรฐานการให้การตอบแทนที่ยุติธรรมแก่  
ผู้ปฏิบัติงาน แนวคิดในเรื่องประชาธิปไตยในองค์กรว่าเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งมาก่อนให้เกิด  
คุณภาพชีวิตการทำงานอันได้แก่

1. ความเป็นส่วนตัว (Qrivacy) คือชีวิตนอกเวลาทำงานหรือส่วนตัวใน  
ครอบครัวของบุคลากรจะไม่ถูกก้าวร้าวเป็นอันขาด
2. ความมีอิสระในการพูด (Free Speech) คือการที่บุคลากรมีสิทธิที่จะ  
แสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร โดยปราศจากการตอบโต้หรือแก้แค้น
3. การมีความเสมอภาค (Equity) เป็นการพิจารณาถึงความถูกต้อง  
ในการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้และความมั่นคงในงาน
4. กระบวนการที่ถูกต้อง (Due Process) คือการปกครองกันด้วย  
กฎระเบียบ. ข้อบังคับไม่ใช่ปกครองด้วยบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้เกิด โอกาสเท่าเทียมกันในเรื่องงาน  
ความเป็นส่วนตัว ความขัดแย้งกันทางความคิดและอื่นๆ

Huse and Cumming. (1985 : 19) ได้กล่าวว่า ประชาธิปไตยในองค์กร  
หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเหมาะสม บุคลากร  
ได้รับความเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นของ  
บุคลากร บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ประชาธิปไตยในองค์กร หมายถึง การมีนโยบาย  
และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีแบบแผน และบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน  
ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเสมอภาค ตลอดจนการให้ความเคารพใน  
สิทธิส่วนบุคคลของเพื่อนร่วมของบุคคลอื่น ๆ มีสิทธิและความเป็นอิสระในการแสดง  
ความคิดเห็นหรือโต้แย้งในสิ่งที่เห็นว่าไม่ถูกต้อง

#### 1.4.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space)

มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายถึง ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน  
และชีวิตส่วนตัวไว้ ดังนี้

สุทิน บุญแจ้ง (2541 : 131) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลควรมีความ  
สมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น ซึ่งบทบาทของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการวางแผนชีวิต การ  
ดำเนินงาน การแบ่งเวลา การจัดสัดส่วนที่เหมาะสมในการใช้เวลาของบุคคลในการทำงานและ

เวลาสำหรับครอบครัว หากเราทุ่มเทงานหนึ่งงานใดมากเกินไป อาจทำให้งานอื่นเสียหายได้ ดังที่กล่าวว่า งานหลวงไม่ขาดงานราษฎรก็ไม่เสีย

ระวีง เนตร โพธิ์แก้ว และอศวิน เนตร โพธิ์แก้ว (2541 : 174) ได้ให้ความหมายถึง ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง ขนบธรรมเนียมและการกระทำส่วนตัวให้สอดคล้องและสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นรากฐานของชีวิต สังคมเป็นเหตุและปัจจัยให้มนุษย์มีความสัมพันธ์ต่อกัน การทำงานนั้นจะช่วยสร้างกฎเกณฑ์ให้แก่ชีวิต และยังสามารถที่จะช่วยให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี การทำงานที่ดีนั้น เป็นการแสดงออกถึง การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานอีกแบบหนึ่ง โดยที่ความสัมพันธ์ในหน่วยงานเปิด โอกาสให้พนักงานมีอิสระทางด้านการทำงาน และด้านความคิดในการปฏิบัติงาน และนอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติอยู่

สมยศ นาวิการ (2545 : 465) ได้ให้ความหมายถึง ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง การที่ผู้บริหารสนับสนุนในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีการเปิด โอกาสให้พนักงานได้พบปะกับบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการแลกเปลี่ยนความรู้ และกระทำกิจกรรมร่วมกัน ให้พนักงานมีความรู้สึกระดับความเครียดในการทำงานลดลง และมีความสุขเมื่อได้กลับไปปฏิบัติงานตามเดิม

Walton. (1975 ; อ้างถึงใน พิศาล คลังทอง. 2549 : 53) ได้ให้ความหมายถึง ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนร่วมเป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุลนั้นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจน ไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

Huse and Cumming. (1985 ; อ้างถึงใน นุชนาถ ปุ้มคุ้ม. 2551 : 61) ได้ให้ความหมายถึง ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความสมดุลในชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวการแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาที่ให้กับสังคม ไม่ให้มีผลกระทบต่อครอบครัว เช่น การทำงานล่วงเวลามากเกินไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงาน หมายถึง ความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงาน หมายถึง การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต การกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม กับ เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อนและเวลาที่ให้กับสังคม หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัว

อย่างเพียงพอซึ่งจะส่งผลต่อหน่วยงานทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น และบุคลากรก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีด้วย

#### 1.4.8 ด้านการคำนึงถึงความต้องการของสังคม (Social Relevance)

มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายถึง ด้านการคำนึงถึงความต้องการของสังคมไว้ดังนี้

ชลดา ศรีประสิทธิ์ (2546 : 22) กล่าวว่า องค์กรเป็นหน่วยงานหนึ่งของสังคมประกอบด้วยบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย ร่วมกันจัดกิจกรรมขึ้นในนามของหน่วยงานเพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การที่บุคคลจะทำงานร่วมกันได้ผลดีนั้น มีความจำเป็นที่ทุกคนจะต้องรับรู้ระบบสังคมและพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลที่เข้าร่วมกันทำงานในหน่วยงานเสียก่อน

Walton. (1974 : 75) กล่าวว่า การเกี่ยวข้องสัมพันธ์สังคม หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้ว่าองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กรได้สร้างผลงานหรือบริการที่ทำให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจ งานที่ทำนั้นมีประโยชน์ต่อสังคมไม่คิดจรรยาบรรณ ให้ความร่วมมือกับชุมชนตลอดจนหน่วยงานอื่น องค์กรมีวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานอย่างยุติธรรม และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานนั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติที่เกี่ยวกับการจ้างงาน และการช่วยเหลือทางสังคม เป็นต้น

Huse and Cumming. (1985 : 19) ได้ให้ความหมายของด้านการคำนึงถึงความต้องการของสังคมว่า การทำงานนั้นจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมและมีความรับผิดชอบต่อองค์กรชุมชน มีกิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมทั้งหน่วยงานของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม ช่วยเหลือสังคมเพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่า ความสำคัญของอาชีพบุคลากรและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าด้านการคำนึงถึงความต้องการทางสังคม หมายถึง การทำงานมีส่วนได้สร้างผลงานหรือบริการนั้นมีประโยชน์ต่อสังคมไม่คิดจรรยาบรรณที่ทำให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจ รวมทั้งหน่วยงานของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม ช่วยเหลือสังคมเพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่า ความสำคัญของอาชีพบุคลากรและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง

#### 1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Werth. and David. (1982 : 66-67) เสนอปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 3 ประการดังนี้



1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ และสถานที่ เหล่านี้ล้วนมีผล ความพอใจในการทำงาน หรือคุณภาพชีวิตการทำงานของคน นอกจากนั้นปัจจัยด้านบุคคล ที่เป็นองค์ประกอบด้านพฤติกรรม เช่น การรับรู้ ค่านิยม ทักษะคติ ความพร้อมของร่างกายและ จิตใจ

2. ปัจจัยด้านการบริหาร เป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างของ องค์การต่าง ๆ ได้แก่ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ การบริหารจัดการ หน่วยงาน ลักษณะงาน กิจกรรมการทำงานความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ระเบียบข้อบังคับ และบรรยากาศใน องค์การ การบริหารจัดการเป็นบรรยากาศในองค์การอย่างหนึ่ง โดยแต่ละองค์การจะมีการ บริหารจัดการและพฤติกรรมแสดงออกของผู้บริหารที่แตกต่างกัน ซึ่งคนสามารถรับรู้ได้ ในขณะปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เป็นสภาพสิ่งแวดล้อมในองค์การที่ครอบคลุม ไปถึงสถานที่คน ระบบ วัฒนธรรมในองค์การ และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ ได้แก่ นโยบายของรัฐ สังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของ ผลงาน สภาพแวดล้อมจึงนับเป็นความสำคัญอย่างยิ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Harper. (1987 : 158) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต การทำงาน 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านองค์การ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษาต่อเนื่อง การ ฝึกอบรมประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ลักษณะสายงาน เหตุผลในการเข้าสู่วิชาชีพ

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ งานที่รับผิดชอบ

3. ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ปัจจัยการผลิต ข้อตกลง ระเบียบข้อบังคับ บรรยากาศในองค์การและการบริหารการจัดการที่แตกต่างออกไป

#### 1.6 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

Schuler, Beutell, and Youngblood. (1989 : 452,492) กล่าวถึงสรุป ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานของคนไว้ ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ให้พนักงาน

2. ลดการขาดงานและการลาออกจากงานของพนักงาน

3. มีมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

4. ได้ผลผลิตมากกว่า

5. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น  
 6. ลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาล และต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ  
 7. ลดอัตราการจ่ายค่าตอบแทน ในเรื่องของสิทธิจากการทำประกัน  
 8. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมากขึ้น และความสามารถในการสับเปลี่ยนงานมีมากขึ้น

9. อัตราการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานดีขึ้น  
 10. ลดอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของกาย สุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กรและยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุและส่งเสริมให้ ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

Dessler. (1991 : 4) กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เกิดวัฒนธรรมองค์กร เกิดขวัญกำลังใจ เกิดผลดีในทางจิตวิทยาและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้าน คือ

1. ผลโดยตรงต่อการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน
2. ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น
3. เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เช่น ผลกำไรเพิ่มขึ้น การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความต้องการทำงาน และร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น จำเป็นต้องหาวิธีการชักนำพฤติกรรมของแต่ละบุคคลเหล่านั้นให้ประพฤติปฏิบัติตาม ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเกิดจากแรงจูงใจ อันมีมูลเหตุสำคัญ คือ ความต้องการของมนุษย์ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อเป็นการเสริมสร้างเสริมสร้างบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมีอยู่มากมายได้แก่

## 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of needs)

Maslow.(1943) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นตามความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) ไว้ดังต่อไปนี้

2.1.1 ความต้องการทางร่างกายหรือความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ความต้องการนี้เป็นความต้องการขั้นต่ำของมนุษย์ เพราะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานและเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต เพราะหากร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ชีวิตก็จะดำรงอยู่ไม่ได้ ได้แก่ ความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค การพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น แต่ถ้าหากความต้องการขั้นนี้ไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะไม่เกิดความต้องการในขั้นต่อไป

2.1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยหรือความต้องการความปลอดภัย (Security Needs หรือ Safety Needs) เป็นความต้องการขั้นต่อมา เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอแล้ว สำหรับบางคนอาจจะหมายถึงการปกป้องคุ้มครองให้พ้นจากภัยธรรมชาติ โรคภัย หรือสงคราม แต่สำหรับบางคนจะหมายถึงการเลือกงานที่จะให้ความมั่นคงแก่เขา หรือเป็น ความปรารถนาที่จะได้ทำงานที่มีหลักประกันมีรายได้เพียงพอที่จะเก็บออมไว้ใช้ในอนาคต

2.1.3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่า ความต้องการสองข้อแรก เพราะทันทีที่ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเกิดขึ้น ความต้องการดังกล่าวเป็นความต้องการที่จะเป็นเจ้าของ ต้องการสมาคม ต้องการความรัก ต้องการเข้าร่วมและได้รับการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นต้น

2.1.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคมหรือความต้องการการยอมรับในสังคม (Egoistic or Esteem Needs) ความต้องการนี้มีความสำคัญมากต่อการบริหารงาน แบ่งความต้องการนี้ออกเป็น 2 ชนิด คือ ความต้องการได้รับความนิยมนับถือ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความต้องการชื่อเสียง การมีสถานภาพทางสังคมที่ดี มีความรู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลสำคัญได้รับความสนใจ เอาใจใส่และระลึกถึงจากบุคคลอื่น และความต้องการมีอิสรเสรีภาพ

2.1.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด หรือความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-realization) ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เพราะเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจจากความต้องการทั้ง 4 ขั้นดังกล่าวแล้ว ความต้องการขั้นนี้เป็นความปรารถนา และแรงขับเพื่อที่จะสนองความปรารถนาของตนเอง ดังเช่นที่มาสโลว์ได้

กล่าวไว้ว่าเป็นความใฝ่ฝันของบุคคลที่สูงกว่าสภาพที่แท้จริงของเขา เป็นความใฝ่ปรารถนาในทุก ๆ สิ่งที่คุณสามารถกระทำได้

จากทฤษฎีของมาสโลว์ ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ามนุษย์ชนชายที่จะตอบสนองความต้องการของตนเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่อง กล่าวคือ ในขณะที่ความต้องการที่แรงกว่าได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาแทนที่ความต้องการของคนนั้นมันก็จะขึ้นไปตามลำดับขั้น แต่ไม่จำเป็นว่าความต้องการขั้นต่ำจะต้องได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์เสียก่อน ความต้องการขั้นต่อไปจึงจะเกิดขึ้นได้เพราะความต้องการของคนเราอย่างใดอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่หมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่ง ก็อาจจะเกิดขึ้นได้แต่เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจอีกต่อไป

## 2.2 ทฤษฎี สองปัจจัยของเฮอซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

Herzberg. (1959) ได้เสนอว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคลดังนี้

2.2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของแต่ละบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

2) การได้รับการยอมรับนับถือหมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึง การยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ ได้คำพึงเพียงผู้เดียว

4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมาจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ได้มีการตรวจตรา หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้าหมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กรการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2.2.2 ปัจจัยค่าจูน (Maintenance Factor) อาจเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึงปัจจัยค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในอาชีพด้วย

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4) ลักษณะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติยศและศักดิ์ศรี

5) นโยบายการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสารภายในองค์กร

6) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะของสภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือ ไม่อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือการให้ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการบริหาร



Herzberg. (1959 : 15) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าองค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวก จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยนี้มีหน้าที่จูงใจหรือบำรุงรักษามุคคนให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว แต่ควรรักษาให้อยู่ในระดับที่พอดี หากมีปัจจัยด้านนี้มากก็จะไม่จูงใจหรือกระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้นแต่อย่างใด ฉะนั้นองค์กรควรจะต้องสนองตอบความต้องการของพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยที่ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่บอกได้ถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทั้งหลายของพนักงานได้เช่น การได้รับค่าจ้าง เงินเดือนที่เพียงพอ หรือจัดให้มีสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย การจัดกิจกรรม งานสังสรรค์ การแข่งกีฬาหรือให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลงานดีเด่น เป็นต้น

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

#### 3.1 ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็น ได้มีผู้ให้ความหมาย และคำจำกัดความไว้มากมาย เช่น

กฤษณ์ มหาวิรุฬห์ (2531 : 38) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริงแต่เกิดขึ้นอยู่กับใจบุคคลจะแสดงออกได้โดยง่าย โดยการแสดงออกเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดนั้นความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

จิรายุ ททรัพย์สิน (2540 : 16) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่าความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่แสดงออกมาเพื่อให้ผู้อื่นที่สามารถที่จะเรียนรู้ตลอดจนสามารถที่จะประเมินค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การลงความเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ อันเนื่องมาจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมการติดต่อกับภายนอก การเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มต่างๆ และการพบปะสังสรรค์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ 2542 (2546 : 231) อธิบายว่าความคิดเห็น หมายถึง ข้อวินิจฉัยหรือความเชื่อที่แสดงออกตามความเห็นที่รู้หรือที่คิด

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริงแต่ขึ้นอยู่กับจิตใจของแต่ละคนที่จะแสดงออกหรือเป็นความเชื่อที่แสดงออกตามความเห็นที่รู้หรือที่คิดเพื่อให้ผู้อื่นได้สามารถที่จะเรียนรู้ตลอดจนสามารถที่จะประเมินค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่งก็ได้

การลงความเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ การลงความเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม

### 3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

#### 3.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดของความคิดเห็น

ปรีดา ชิตทรงสวัสดิ์ (2538 : 35 ; อ้างถึงใน อุทิศ แก้วขาว. 2543 : 13) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นดังนี้ ความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่จำเป็นต้องคล้ายกันหรือเหมือนกันเสมอไปซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกในเรื่องนั้นๆ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นพอสรุปได้ดังนี้

1) ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Physiological Factors) จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคลและจะมีผลต่อทัศนคติหรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ส่วนปัจจัยด้านสรีระ เช่น อายุ ความเจ็บป่วยและผลที่เกิดจากใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและทัศนคติของบุคคล

2) ประสบการณ์ของบุคคล โดยตรง (Direct Personal Experience) คือบุคคลที่ได้รับความรู้สึกและความคิดเห็นต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเองทำให้เกิดทัศนคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ

3) อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยบุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการเลี้ยงดูอบรมของพ่อแม่และครอบครัว

4) ทัศนคติและความคิดเห็นต่อกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือทัศนคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็นและทัศนคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม

5) สื่อมวลชนคือ สิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเราได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้นซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

#### 3.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542 : 12-13) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป คือ

### 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพสมอง

2. ระดับการศึกษา ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่างๆมากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผล

3. ความเชื่อ ค่านิยมและเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคมหรือเกิดจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

4. ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องานซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

### 2) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

1. สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับรู้ข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของแต่ละบุคคล

2. กลุ่มสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อความเห็นของบุคคลเพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดก็จะได้ยอมรับและปฏิบัติตามเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้นซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

3. ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่บุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่ต่างกัน

จากแนวความคิดเห็นดังกล่าวสรุปได้ว่าแต่ละบุคคลได้ให้แนวความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นมีลักษณะคล้ายคลึงและไปในทำนองเดียวกันปัจจัยเหล่านี้ทำให้ความคิดเห็นของบุคคลเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไปเพราะบุคคลแต่ละบุคคลย่อมจะได้รับมาลักษณะที่เหมือนกันหรือแตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยด้านคุณสมบัติประจำตัวหรือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้และสั่งสมจนกลายเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล

### 3.3 การวัดความคิดเห็น

3.3.1 วิธีของการวัดความคิดเห็น วัดลก รัฐฉัตรานนท์ (2545 : 102-117) อธิบายว่าการวัดเจตคติหรือทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายมี 4 วิธีคือ

1) วิธีวัดแบบสเกลวัดความต่างทางศัพท์ (S-D Scale = Semantic Differential Scale. 1957) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคุณสมบัตินี้ที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว ชัยน-จีเกียจ เป็นต้น

2) วิธี Likert's Scale. (1932) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุด เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่ายประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบโดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5 4 3 2 1 ตามลำดับ

3) วิธี Guttman Scale. (1944) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือทัศนคติหรือความคิดเห็นในเดียวกันและสามารถจัดอันดับของทัศนคติสูง-ต่ำแบบเปรียบเทียบกันและกันได้อย่างสูงต่ำถึงสูงสุดและแสดงถึงการสะสมของข้อความความคิดเห็น

4) วิธี Thurstone Scale. (1929) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตรแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดหรือทัศนคติไปในทางเดียวและเสมอว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน

3.3.2 วิธีของการวัดความคิดเห็น ชอว์ และไรท์ Shaw and Right (1976 : 28-29) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นทำได้ดังนี้

1) การฉายภาพ เป็นการวัดโดยเชิงจินตนาการ โดยใช้ภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็น

2) การสัมภาษณ์ เป็นการซักถามบุคคลให้ได้ข้อมูลในอดีต ปัจจุบันและอนาคต

3) การใช้แบบสอบถามเป็นการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา

4) การให้เล่าความรู้สึก เป็นการให้เล่าความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมาสรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็นอาจใช้แบบสเกลวัดความต่างทางศัพท์ วิธีลิเคิร์ตสเกล วิธีกัทแมนสเกล วิธีเทอร์สโตนสเกล หรืออาจใช้การฉายภาพ การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถามและการให้เล่าความรู้สึกซึ่งผู้วัดสามารถใช้วิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีรวมกันได้ตามความเหมาะสม

#### 4. อำนาจหน้าที่และภาระงานของตำรวจ

ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติพ.ศ. 2547 มาตรา 6 ได้บัญญัติอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ว่าข้าราชการตำรวจมีอำนาจหน้าที่ถวายความปลอดภัยแก่พระบาทสมเด็จพระ

เจ้าอยู่หัวสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถและพระราชวงศ์ทุกพระองค์รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือพื้นที่การปกครองบริการสังคม ตลอดจนรักษากฎหมายอาญาประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาพระราชบัญญัติต่างๆ ที่มีโทษทางอาญาและงานอื่นๆ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีหนังสือตร. ที่0039.23/ว135 ลงวันที่17 ตุลาคม 2550กำหนดอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจ

การเรียกชื่อนี้และคำย่อของตำแหน่งในสถานีไว้โดยแบ่งงานในความรับผิดชอบออกเป็น 5 ลักษณะ และ 1 หน่วยปฏิบัติการดังนี้

1. งานอำนวยกรรมมีหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยการวางแผนตรวจสอบติดตามประเมินผลและพัฒนาเกี่ยวกับงานกำลังพลการข่าว นโยบายยุทธศาสตร์และแผนงานการส่งกำลังบำรุงงบประมาณการเงินสวัสดิการการพัสดุพลาราชการสรรพาวุธงานจราจรงานกิจการพิเศษงานความมั่นคงรวมทั้งงานลักษณะอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

2. งานปกครองป้องกันมีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนหาข่าวปฏิบัติงานในด้านการป้องกันอาชญากรรมและรักษาความสงบเรียบร้อยงานคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆรวมทั้งงานอื่นที่มีลักษณะเกี่ยวข้องเพื่อป้องกันมิให้อาชญากรรมบังเกิดขึ้นภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจรวมทั้งการตรวจสอบติดตามประเมินผลและพัฒนางานดังกล่าว

3. งานจราจรมีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนหาข่าวปฏิบัติงานในด้านการควบคุมจราจรและบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจรงานจราจรตามโครงการพระราชดำริรวมทั้งงานอื่นที่มีลักษณะเกี่ยวข้องเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจราจรภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกันรวมทั้งการตรวจสอบติดตามประเมินผลและพัฒนางานดังกล่าว

4. งานสืบสวนมีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนหาข่าวปฏิบัติงานในด้านการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมซึ่งเป็นการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติต่างๆที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับการติดตามจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับต่างๆ ตลอดจนองค์กรหรือเครือข่ายที่อยู่เบื้องหลังรวมทั้งงานอื่นที่มีลักษณะเกี่ยวข้องเพื่อมิให้ผู้ใดละเมิดกฎหมายและสร้างอิทธิพลขึ้นภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจรวมทั้งการตรวจสอบติดตามประเมินผลและพัฒนางานดังกล่าว



5. งานสอบสวนมีหน้าที่เกี่ยวกับปฏิบัติงานในด้านการสอบสวนคดีอาญา การแสวงหาและรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์การกระทำความผิดร่วมกับพนักงานสอบสวน การเปรียบเทียบปรับการควบคุมผู้ต้องหาส่งพนักงานอัยการหรือศาลการส่งหมายเรียกหมายจับหมายศาลรวมทั้งงานอื่นที่มีลักษณะเกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจรวมทั้งการตรวจสอบติดตามประเมินผลและพัฒนางานดังกล่าวสำหรับพนักงานสอบสวนมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสอบสวนคดีอาญาทุกประเภทปฏิบัติงานในการรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์การกระทำความผิดเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจรวมทั้งการตรวจสอบติดตามประเมินผลและพัฒนางานดังกล่าว

6. หน่วยปฏิบัติการพิเศษมีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนหาข่าวปฏิบัติงานในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมการจลาจลการก่อการร้ายการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของชาติตลอดจนสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยต่างๆภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจรวมทั้งการตรวจสอบติดตามประเมินผลและพัฒนางานดังกล่าว

ตำรวจ คือ เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน รวมอยู่ในคำจำกัดความว่า“พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ”ตามความในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาอำนาจแล้วหน้าที่ของตำรวจนั้น ได้มีบัญญัติไว้ตามยุคสมัย มีกระจัดกระจายในที่ต่าง ๆ เป็นพระราชกำหนดกฎหมายและระเบียบข้อบังคับอื่นๆ กำหนดอำนาจและหน้าที่ของตำรวจไว้อีกประกอบกับปัจจุบันนี้ตำรวจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติราชการในหลายฐานะด้วยกัน จึงมีอำนาจและหน้าที่กว้างขวาง แต่กล่าวสรุปได้ ดังนี้

1. ตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ในราชอาณาจักร
2. ตำรวจในฐานะผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้มีผู้ละเมิดกฎหมายมหาชนและถ้ามีผู้ใดละเมิด ก็มีอำนาจและหน้าที่สืบสวน จับกุม ตรวจค้นและปราบปรามนำตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามสมควรแก่ความผิด
3. ตำรวจในฐานะข้าราชการพลเรือน นอกจากจะต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและมอบหมายไว้แล้วยังจะต้องปฏิบัติหน้าที่ทั่ว ๆ ไปคู่เคียงกับข้าราชการพลเรือนทุกประการและต้องรักษาความสามัคคีซึ่งกันและกันระหว่างข้าราชการทหารและพลเรือน

4. ตำรวจในฐานะพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

5. ตำรวจเมื่ออยู่ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ปกกันและต่อสู้กับข้าศึกทั้งในเขตที่ทำการยุทธและมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมาย และกำหนดเป็นครั้งคราว

นอกจากนี้ กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกรณีคดีอาญาไว้ดังต่อไปนี้

1. ตำรวจที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามบทกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับในความคิดในกรณีคดีอาญาในพื้นที่ตามที่กำหนดไว้แล้ว ให้ปฏิบัติตามอำนาจและหน้าที่ของตน โดยเคร่งครัด

2. ตำรวจโดยทั่ว ๆ ไป แม้ตามปกติจะไม่มีเขตอำนาจหรือเขตพื้นที่ต้องรับผิดชอบในการระงับปราบปรามผู้กระทำความผิดคดีอาญาโดยตรง หรือเป็นการปฏิบัตินอกเขตอำนาจหรือเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบโดยตรงก็ตาม หากมีเหตุเกิดขึ้นซึ่งอยู่ในลักษณะที่จะต้องรับระงับปราบปรามก็ต้องปฏิบัติตามความจำเป็นที่เข้าใจว่าตำรวจ ไม่มีอำนาจจับกุมและควบคุมบุคคลที่กระทำความผิดในคดีแพ่ง คงมีอำนาจหน้าที่เฉพาะในการจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดในกรณีคดีอาญาเท่านั้น ความคิดในคดีอาญานั้น ได้แก่บรรดาความคิดที่กระทำต่อรัฐบาลหรือเป็นเสียหายต่อแผ่นดินหรือเป็นการเสียหายแก่ประชาชน ซึ่งกฎหมายส่วนอาญาได้บัญญัติโทษไว้ อาจหนักบ้าง เบาบ้าง แล้วแต่ลักษณะความผิดที่สำคัญและไม่สำคัญ คดีอาญานี้ แม้ยังไม่มีใครร้องทุกข์เพียงแต่ตำรวจทราบจากเหตุการณ์นั้น ๆ ก็เป็นหน้าที่โดยตรงของตำรวจที่จะทำการสืบสวนหรือสอบสวนตามหน้าที่

ความคิดในคดีอาญานั้น กฎหมายได้แยกเป็นความคิดต่อส่วนตัวไว้อีกประเภทหนึ่ง ซึ่งความคิดประเภทนี้เจ้าพนักงานจะมีอำนาจจับกุมหรือสอบสวนได้ก็ต่อเมื่อเจ้าทุกข์หรือผู้เสียหายได้มาร้องทุกข์ ขอให้จับกุมหรือฟ้องร้อง เจ้าพนักงานจึงมีอำนาจจัดการได้ เพราะฉะนั้นในคดีความคิดต่อส่วนตัว ถ้าเจ้าทุกข์หรือผู้เสียหายไม่มาร้องทุกข์ขอให้จัดการดำเนินคดีแล้ว เจ้าพนักงานไม่มีอำนาจจะจับกุมหรือสอบสวนฉะนั้น ก่อนที่ตำรวจจะเข้าจัดการในคดีเรื่องใด จึงมีความจำเป็นต้องทราบเสียก่อนว่าความคิดที่เกิดขึ้นนั้นเป็นความคิดทางอาญาหรือแพ่ง เฉพาะความคิดทางอาญานั้นต้องรับทราบให้ละเอียดด้วยว่าเป็นความคิดอันเป็นอาญาแผ่นดินหรือเป็นความคิดต่อส่วนตัวแล้วจัดการให้ถูกต้องกับรูปเรื่องนั้นถ้าเป็นความแพ่ง

ตำรวจจัดการไม่ได้ ก็จะต้องลงรายงานประจำวันชี้แจงข้อกฎหมายไว้เป็นหลักฐานและให้ผู้มาขอความช่วยเหลือทราบตามนั้นด้วย

### หน้าที่ของตำรวจในสถานีตำรวจ

กรมตำรวจ ได้กำหนดหน้าที่ของตำแหน่งต่างๆ ในสถานีตำรวจไว้ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจถือปฏิบัติ แม้อ้อมมาได้มีการปรับโครงสร้างเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม 2541 แล้วก็ตาม หน้าที่ต่างๆ ยังไม่เปลี่ยนแปลง โดยแบ่งงานในสถานีตำรวจ ออกเป็น 5 งาน คืองานอำนวยความสะดวกป้องกันปราบปรามงานสืบสวนสอบสวนและงานจราจร ดังต่อไปนี้คือ

#### 1. งานอำนวยความสะดวก มีหน้าที่ดังนี้

- 1.1 งานสารบรรณของสถานีตำรวจ
- 1.2 งานบุคคล (งานทะเบียนพล) ของสถานีตำรวจ
- 1.3 งานงบประมาณ การเงินและบัญชีของสถานีตำรวจ
- 1.4 การจัดการเรื่องเงินสินบนรางวัลและเงินค่าตอบแทนอื่น ๆ
- 1.5 งานพัสดุของสถานีตำรวจ
- 1.6 งานการจัดอาหารเลี้ยงผู้ต้องหา
- 1.7 งานทะเบียนคนต่างด้าวและงานควบคุมคนอพยพ
- 1.8 งานการขออนุญาตต่าง ๆ
- 1.9 งานพิมพ์ดีด
- 1.10 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอำนวยความสะดวก
- 1.11 งานนำสาร
- 1.12 งานที่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับว่าด้วย

เรื่องนั้น ๆ หรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

กล่าวโดยสรุป บทบาทภารกิจของงานอำนวยความสะดวก เกี่ยวข้องกับการรายงานและเอกสารต่างๆ การขอบำเหน็จความชอบ ขอเลื่อนยศ การจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่ายของหลวง และการบริการประชาชนที่มีติดต่อราชการ

#### 2. งานป้องกันปราบปราม มีหน้าที่ดังนี้

2.1 ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่สายตำรวจ หรือป้องกันปราบปราม โดยจะต้องเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกัน ระงับปราบปราม ตามที่หัวหน้าสายตรวจ หรือสารวัตร หรือหัวหน้างานป้องกันปราบปรามมอบหมายและนำวิทยาการต่างๆมาใช้ในการป้องกัน

ปราบปราม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือแบ่งตามลักษณะพื้นที่คือสายตรวจตำบล สายตรวจชุมชน สายตรวจพิเศษ ได้แก่ผู้ยามหรือยามจุด และแบ่งตามเครื่องมือเครื่องใช้ คือ สายตรวจรถยนต์ สายตรวจจักรยานยนต์ สายตรวจทางเรือ สายตรวจเดินเท้าหรือรถจักรยานยนต์ การปฏิบัติงานของสายตรวจทั้ง 2 ประเภท มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการป้องกันและให้บริการประชาชน เป็นการตรวจโดยทั่วไปในเขตพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย สังเกตบุคคล สถานที่ เหตุการณ์หรือตรวจค้นเมื่อจำเป็นและเห็นสมควร สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนหรือประชาชนในเขตตรวจ ให้คำปรึกษาโดยไม่แสดงอาการรังเกียจ หรือรำคาญหรือปฏิเสธว่าไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่ได้ จากการตรวจกับสายตรวจพลัดอื่นหรือเขตตรวจอื่นที่เกี่ยวข้อง เมื่อพบเหตุที่ต้องเข้าระงับปราบปรามที่กำหนดไว้และปฏิบัติตามแผนเมื่อเกิดเหตุ หรือได้รับคำสั่ง เช่นแผนสกัดจับคนร้าย แผนระงับอัคคีภัย เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่สืบเวร กรณีสถานีตำรวจมีผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ควบคุมผู้ต้องหาพาผิดลายนิ้วมือ ให้สืบเวรปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ แทนเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ยามสถานีให้มีหน้าที่รักษาการณ์เฉพาะบริเวณสถานีตำรวจ รักษาความสงบเรียบร้อย ช่วยเหลือควบคุมดูแลผู้ต้องหา ผู้ต้องขัง รักษาพัสดุของหลวง สิ่งของที่ยึดมาประกอบคดีต่างๆ ซึ่งอยู่ในเขตที่ยามรักษาดีระงับอาชญากรรมและรักษาความสะอาด มิให้ผู้ใดทิ้งขยะมูลฝอยเศษกระดาษ เศษบุหรี่บ้วนน้ำหมาก น้ำลาย หรือทำสกปรก โสโครก

2.2 ทำหน้าที่ควบคุมผู้ต้องหาบนสถานี ก่อนนำตัวผู้ถูกควบคุมเข้าห้องควบคุมตรวจค้นตัวเพื่อมิให้มีสิ่งของต้องห้ามตามระเบียบ เช่นอาวุธ ยาเสพติด ถ้าจะค้นผู้หญิงก็ต้องให้ผู้หญิงเป็นผู้ค้น แยกการควบคุมชายและหญิงไว้คนละที่ ลงรายละเอียดในสมุดควบคุมผู้ต้องหา ดูแลห้องควบคุมและผู้ถูกควบคุมให้เรียบร้อย มิให้มีการหลบหนี ก่อความวุ่นวายตลอดจนการพยายามฆ่าตนเอง ให้ร่วมกันตรวจนับจำนวนผู้ถูกควบคุมตลอดจนถึงของต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วนถูกต้องและลงชื่อรับหรือมอบไว้เป็นหลักฐาน จัดให้ผู้มาเยี่ยมเยี่ยมผู้ถูกควบคุม ได้ตามกำหนดเวลา ตรวจดูสิ่งของและอาหารที่มีผู้นำมาเยี่ยมผู้ถูกควบคุม ป้องกันไม่มีสิ่งของต้องห้าม ปะปนเข้าไป

2.3 ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ สอบถามและให้คำแนะนำประชาชน ผู้มาติดต่อ รับโทรศัพท์ ดำเนินการเกี่ยวข้องกับคำร้องต่าง ๆ เช่น การร้องขอประกันตัวผู้ต้องหาแนะนำให้เขียนคำร้อง หลักฐานสัญญาประกันให้ถูกต้องนำเสนอหัวหน้างานสอบสวนพิจารณาต่อไป การร้องขอคัดสำเนาประจำวันคดี แนะนำให้เขียนคำร้องให้ถูกต้อง

นำเสนอหัวหน้างานสอบสวนพิจารณาต่อไปการร้องขอในกรณีอื่น ๆ เช่นการแจ้งเอกสารหาย ให้พบนายร้อยตำรวจเวรเพื่อสอบถามข้อเท็จจริงและพิจารณาข้อยุติ

2.4 ทำหน้าที่พิมพ์ลายมือ พิมพ์ลายนิ้วมือที่บุคคลของตรวจสอบประวัติ ในแบบพิมพ์ลายนิ้วมือผู้ขอตรวจสอบประวัติพร้อมทั้งกรอกรายละเอียดลงในแบบให้ครบถ้วน ให้ผู้ขอประวัติลงชื่อไว้และลงรายละเอียดในสมุดคุม พิมพ์ลายนิ้วมือผู้ต้องหาหรือศพอันเกิดจากการตายโดยผิดธรรมชาติในแบบพิมพ์ลายมือผู้ต้องหาพร้อมทั้งกรอกรายละเอียดในแบบให้ครบถ้วน ให้ผู้ต้องหาลงชื่อไว้และลงรายละเอียดในสมุดคุม พิมพ์ลายนิ้วมือผู้ต้องสงสัยในแบบพิมพ์ลายนิ้วมือผู้ขอตรวจสอบประวัติพร้อมทั้งกรอกรายละเอียดลงในแบบให้ครบถ้วน ให้ผู้ต้องสงสัยลงชื่อไว้ รวบรวมแผ่นพิมพ์ลายนิ้วมือต่าง ๆ ที่พิมพ์ในแต่ละวันให้เจ้าหน้าที่ธุรการทางคดีภายใน 16.00 น. ทุกวัน

2.5 ทำหน้าที่เสมียนประจำวันธุรการ มีหน้าที่ลงบันทึกประจำวันการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจในส่วนที่ไม่ได้กำหนดให้ลงบันทึกในสมุดประจำวันคดี โดยให้ทำหน้าที่ธุรการทั่วไปของงานป้องกันปราบปราม การรับส่ง การเสนอหนังสือ การร่างโต้ตอบที่เกี่ยวกับงานป้องกันปราบปราม พิมพ์คดี การเก็บรักษา ทำลายเอกสาร จัดเก็บรวบรวมสถิติ ข้อมูลที่เกี่ยวกับงานป้องกันปราบปรามและจัดทำแผนการป้องกันปราบปราม

2.6 ทำหน้าที่พนักงานวิทยุ รับส่งวิทยุระหว่างสถานีตำรวจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง บันทึกการรายงานตำแหน่งที่อยู่และภารกิจที่กำลังปฏิบัติของผู้ทำหน้าที่สายตรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ เมื่อได้รับแจ้งเหตุทางวิทยุและอุปกรณ์ ตรวจสอบให้ใช้การได้เสมอ เมื่อเกิดการชำรุดเสียหายให้รีบรายงานผู้บังคับบัญชา

กล่าวโดยสรุป บทบาทภารกิจของงานป้องกันปราบปราม เน้นหนักในการออกตรวจเพื่อป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรม การสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด การระงับเหตุ การสกัดจับคนร้ายที่กำลังหลบหนี การดูแลควบคุมผู้ต้องหาในสถานีตำรวจ การสื่อสารกับหน่วยงานต่างๆ และการตัวสอบประวัติ

### 3. งานสอบสวน มีหน้าที่ ดังนี้

3.1 ทำหน้าที่ธุรการทางคดี การเก็บรักษาของกลางที่พนักงานสอบสวนยึดไว้ประกอบการดำเนินคดี ดำเนินการเกี่ยวกับการจำหน่ายของกลางที่ยึดไว้ โดยต้องคอยติดตามผลคดี เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับของกลางได้รวดเร็ว การส่งหมาย ติดต่อกับหน่วยงานต่างๆเกี่ยวกับการพิสูจน์ เช่นการติดต่อขอรับรายงานการชันสูตรบาดแผล รายงานชันสูตรพลิกศพ การนำของกลางส่งตรวจพิสูจน์และรับผลการตรวจ การนำส่งแบบพิมพ์ลายนิ้วมือ การติดต่อกับอัยการและศาล ช่วยพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับการคัดฟ้องฝากขัง การติดต่อผลคดี



จากอัยการและศาล การรายงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ในการรับผิดชอบของงานสอบสวน งานสารบรรณที่เกี่ยวข้อง เช่น รับส่งเอกสาร ร่างโต้ตอบ พิมพ์คดี เก็บเอกสารทำลายเอกสาร

3.2 ทำหน้าที่เสมียนประจำวันคดี ลงบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ ลงประจำวันเป็นหลักฐาน อ่านให้ผู้แจ้งความฟังและให้ลงชื่อไว้ และลงประจำวัน ในกรณีรับร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ ให้ผู้ร้องทุกข์ลงชื่อไว้ กรณีมีผู้ต้องหาให้ลงประจำวัน ควบคุม แจ้งสิทธิผู้ต้องหา การปล่อยชั่วคราว การนำผู้ต้องหาออกจากห้องควบคุมเพื่อการ สอบสวนเช่น ทำแผนประทุษกรรม นำชี้ที่เกิดเหตุ พิมพ์ลายนิ้วมือ การลงประจำวันต้องให้ ปราบกฏสาเหตุที่จะนำผู้ต้องหาออกจากห้องควบคุม ชื่อพนักงานสอบสวนผู้สั่งการ ชื่อผู้ทำ หน้าที่ควบคุมผู้ต้องหา และชื่อผู้ต้องหา ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องลงชื่อไว้ เมื่อมีผู้มาขอคัดสำเนา ประจำวัน ให้พบเจ้าหน้าที่ ผู้ดำเนินการเกี่ยวกับคำร้อง และดำเนินการจนได้รับอนุมัติจาก หัวหน้าสถานีตำรวจให้คัดสำเนาได้

3.3 ทำหน้าที่เสมียนเปรียบเทียบ เปรียบเทียบปรับคดีอาญาทุกประเภทใน ขั้นตอนหลังจากที่พนักงานสอบสวน ได้ส่งเปรียบเทียบปรับแล้ว รับเงินค่าปรับตามจำนวนที่ พนักงานสอบสวนส่งเปรียบเทียบ และเขียนใบเสร็จรับเงิน บันทึกรายละเอียดในสมุดบันทึก เปรียบเทียบให้ผู้ต้องหาลงชื่อไว้ นำเงินส่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยมีหลักฐานการมอบ

3.4 ทำหน้าที่คุมผู้ต้องหาไปศาล เป็นผู้ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการ ควบคุมผู้ต้องหาออกนอกห้องควบคุมเพื่อให้ส่งฟ้อง ผัดฟ้อง ผากขังหรืออื่น ๆ

3.5 ทำงานที่บริการหรือช่วยเหลือพนักงานสอบสวน ร่วมกับพนักงาน สอบสวน ไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ ปฏิบัติตามที่พนักงานสอบสวนสั่งการ งานอื่นที่เกี่ยวข้องกับ งานสอบสวนหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

กล่าวโดยสรุป บทบาทภารกิจของพนักงานสอบสวน เกี่ยวข้องกับเอกสาร และรายงานต่างๆ การเก็บรักษาของกลางที่พนักงานสอบสวนยึดไว้ ตลอดจนการช่วยพนักงาน สอบสวนในการติดต่อเกี่ยวกับเอกสารทางคดี

#### 4. งานสืบสวน มีหน้าที่ดังนี้

4.1 ทำหน้าที่สืบสวน ศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน สืบสวน หาข่าว รวบรวมข้อเท็จจริงและหลักฐาน เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสงบ เรียบร้อยของประชาชน ปกปิดและให้ความคุ้มครองแหล่งข่าว โดยเคร่งครัดให้ประชาชนมี ส่วนร่วมในการสืบสวน

4.2 ทำหน้าที่ธุรการทั่วไป ได้แก่การรับส่ง การเสนอหนังสือของงาน สืบสวนการร่างตอ การรายงานของงานสืบสวน พิมพ์ดีด การจัดทำแผนการสืบสวน งานอื่น ที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวนหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

กล่าวโดยสรุป บทบาทภารกิจของงานสืบสวน เน้นหนักที่การสืบสวนหา ข่าวกวามเคลื่อนไหวของคนร้าย การจับกุมผู้กระทำความผิด ติดตามจับกุมคนร้ายที่มีหมายจับ ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ต้องแต่งเครื่องแบบ

#### 5. งานจราจร มีหน้าที่ดังนี้

5.1 ทำหน้าที่จราจร ศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจราจรและนำ วิทยาการต่างๆ มาใช้ในงานจราจร การจัดและควบคุมการจราจร สอดส่อง ตรวจสอบ แนะนำ ให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร ว่ากล่าวตักเตือน หรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมายเกี่ยวกับการจราจร ต้องรักษาสถานที่เกิดเหตุ ร่องรอยพยานหลักฐานต่างๆ ให้คู่กรณีบุคคลอยู่รอพบพนักงานสอบสวน จัดการจราจร ใน บริเวณที่เกิดเหตุ

5.2 ทำหน้าที่ธุรการ ได้แก่การรับส่งและการเสนอหนังสือ การร่าง ได้ตอบที่ เกี่ยวกับงานจราจร พิมพ์ดีด เก็บรักษาทำลายเอกสาร จัดทำแผนการจราจร งานอื่นที่เกี่ยวข้อง กับงานจราจรหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

กล่าวสรุปได้ว่า บทบาทภารกิจของงานจราจร ได้แก่การอำนวยความสะดวก ด้านการจราจร ควบคุมการจราจร จับกุมผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการจราจร นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่คล้ายสายตรวจทั่วไป

### 5. สถานีตำรวจในพื้นที่อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

#### 5.1 สภาพทั่วไปอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดมหาสารคาม ระยะทางห่างจาก ตัวจังหวัดประมาณ 84 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 409.783 ตารางกิโลเมตรมีลักษณะพื้นที่ โดยทั่วไปเป็นที่ราบ ด้านทิศตะวันออกของอำเภอเป็นที่ราบในเขตทุ่งกุลาร้องไห้ ด้านทิศ ตะวันตกเป็นที่ราบสูง มีป่าละเมาะสลับกับทุ่งนา พื้นที่โดยทั่วไปเป็นทุ่งนาร้อยละ 95 นอกนั้น เป็นป่าละเมาะ สภาพดินเป็นดินปนทราย ไม่มีแม่น้ำ ไหลผ่าน ฤดูร้อนอากาศร้อนจัด ฤดูหนาว อากาศหนาวและมีลมแรง ฤดูฝนจะมีฝนตกชุกในระหว่างเดือนมิถุนายน- กันยายน อุณหภูมิ โดยเฉลี่ยทั้งปี 28.7 องศาเป็นอำเภอที่อยู่ใต้สุดของจังหวัดมหาสารคาม อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย มี อาณาเขตติดต่อดังนี้

## 5.1.1 ทิศเหนือติดต่อกับอำเภอยางสีสุราช และอำเภอนาดูน จังหวัด

มหาสารคาม

## 5.1.2 ทิศตะวันออกติดต่อกับอำเภอเกษตรวิสัย และอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัด

ร้อยเอ็ด

## 5.1.3 ทิศใต้ติดต่อกับอำเภอบุณฑลบุรี จังหวัดสุรินทร์

## 5.1.4 ทิศตะวันตกติดต่อกับอำเภอพุทไธสง และอำเภอนาโพธิ์ จังหวัด

บุรีรัมย์

อำเภอพยัคฆภูมิพิสัยมี 14 ตำบล 227 หมู่บ้าน แบ่งเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นเทศบาลตำบล 1 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 14 แห่ง อำเภอพยัคฆภูมิพิสัยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 87,395 คน เป็นชาย 43,521 คน หญิง 43,874 คน ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ยต่อพื้นที่ 213.271 คน/ตารางกิโลเมตร(ข้อมูล ณ วันที่ 10 พ.ย. 2556)

## 5.2 สถานีตำรวจภูธรในพื้นที่อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

สถานีตำรวจภูธรในพื้นที่อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย มี 2 แห่ง คือสถานีตำรวจภูธรพยัคฆภูมิพิสัย และสถานีตำรวจภูธรราชบุรีเจริญ

## 5.2.1 สถานีตำรวจภูธรพยัคฆภูมิพิสัย

ตั้งอยู่ที่ ถนนนิเวศแลนด์ หมู่ที่ 5 ต.เมืองเสือ อ.พยัคฆภูมิพิสัย จ.มหาสารคาม มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานี กำลังพลทั้งหมด 110 นาย เป็นชั้นสัญญาบัตร 37 นาย ชั้นประทวน 73 นาย

รับผิดชอบพื้นที่ทั้งหมด 228.701 ตารางกิโลเมตร เขตการปกครอง 10 ตำบล ได้แก่ ตำบลปะหลาด ตำบลก้ามปู ตำบลเวียงสะอาด ตำบลเม็กดำ ตำบลนาสีนวล ตำบลลานสะแก ตำบลเวียงชัย ตำบลหนองบัว ตำบลเมืองเสือ ตำบลการแอนด์มีหมู่บ้านรวมทั้งสิ้นจำนวน 157 หมู่บ้าน

## 5.2.2 สถานีตำรวจภูธรราชบุรีเจริญ

ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 14 ต.ราชบุรีพัฒนา อ.พยัคฆภูมิพิสัย จ.มหาสารคาม มีสารวัตรใหญ่เป็นหัวหน้าสถานี กำลังพลทั้งหมด 41 นาย เป็นชั้นสัญญาบัตร 13 นาย ชั้นประทวน 28 นาย

รับผิดชอบพื้นที่ทั้งหมด 181.082 ตารางกิโลเมตร เขตการปกครอง 4 ตำบล ได้แก่ตำบลหนองบัวแก้ว ตำบลราชบุรีพัฒนา ตำบลราชบุรีเจริญ ตำบลเมืองเตา มีหมู่บ้านรวมทั้งสิ้นจำนวน 70 หมู่บ้าน

## ตารางที่ 1 จำนวนข้าราชการตำรวจในเขตพื้นที่อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัด

มหาสารคาม แยกตามสถานีและแผนกงาน

สายงาน	อำนาจการ		สอบสวน		ป้องกันปราบปราม		สืบสวน		จราจร		รวม
	สัญญาบัตร	ประทวน	สัญญาบัตร	ประทวน	สัญญาบัตร	ประทวน	สัญญาบัตร	ประทวน	สัญญาบัตร	ประทวน	
สภ.พยัคฆภูมิพิสัย	4	7	6	11	17	38	6	4	4	13	110
สภ.ราชนครินทร์	2	3	3	3	4	13	3	4	1	5	41
<b>รวม</b>	<b>16</b>		<b>23</b>		<b>72</b>		<b>17</b>		<b>23</b>		<b>151</b>

(ที่มา : กำลังพล ภ.จว.มหาสารคาม ณ วันที่ 20 พฤศจิกายน 2556)

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 6.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีดังนี้

นายธีรรัตน์ สร้อยสกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสำนักงานจรตํารวจ” ศึกษากรณี ข้าราชการตำรวจในสำนักงานจรตํารวจ การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสำนักงานจรตํารวจ มีรูปแบบการวิจัยโดยการศึกษจากเอกสารและการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจในสำนักงานจรตํารวจทั้งหมดจำนวน 151 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ค่าความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ค่าต่ำสุด (Min) และค่าสูงสุด (Max) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (t-test, F-test) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ผลการวิจัยพบว่า 1.มาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่ามาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ด้านการคำนึงถึงความต้องการของสังคม ด้านการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็น

กรรม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ และด้าน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลตามลำดับ 2.ระบบ อุปถัมภ์ในองค์กร ของข้าราชการตำรวจในสำนักงานจเรตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง 3.ปัจจัย ส่วนบุคคลของข้าราชการในด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ รายได้ต่อเดือน ที่พัก อาศัย และจำนวนบุคคลที่ต้องอุปการะแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อระบบอุปถัมภ์ใน องค์กรไม่แตกต่างกัน 4.ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจในด้าน เพศ ระดับชั้นยศ และ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน 5.ระบบ อุปถัมภ์ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน

พินิตา งามนิยม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ พื้นที่ที่ปฏิบัติงาน และ ปัจจัยครอบครัว ได้แก่ ความสัมพันธ์ในครอบครัวและการดำรงชีวิตในครอบครัวมี ความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน ส่วนอายุ อาวุธราชการ ระดับการศึกษา ชั้นยศ อัตราเงินเดือน และลักษณะครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน

พิรุณี สนใจ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานสายสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่าคุณภาพชีวิตของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัย บุคคลซึ่งประกอบไปด้วย อายุ รายได้ ระดับชั้นยศ ปริมาณงานที่ทำ ประวัติการได้รับการ พิจารณาความดีความชอบ ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญสถิติ ระดับ .05 ส่วนสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้สภาพชีวิต ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติระดับ .05

ฐิติพร หงษา (2549 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้น ประทวน สายงานป้องกันปราบปราม สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการ ตำรวจนครบาล พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สายงาน ป้องกันปราบปราม สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ ประสิทธิภาพในการทำงาน ระดับชั้นยศ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน



สุคนันท์ คีปนบุญเรือง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดศูนย์การจราจร ตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดศูนย์การจราจร ตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หน้าที่การปฏิบัติงาน ชันยศ อายุการทำงานและรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บดินทร์ ผาสุก (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของข้าราชการกรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 โดยภาพรวมมีคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อทดสอบสมมติฐาน คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ชันยศ และสายงานพบว่า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ที่มีสถานภาพการศึกษา และสายงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับรายได้ อายุราชการ ไม่พบความแตกต่าง

พัสนันต์ ปานเทศ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผลการศึกษาพบว่า

- 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน โดยส่วนรวมด้านธรรมเนียมในองค์การ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
- 2) ข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการที่มีเพศ อายุ อายุราชการตำรวจ อายุราชการตำรวจในกองอำนวยการ ระดับการศึกษา ระดับชันยศ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน และ
- 3) เสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพชีวิต โดยเห็นควรให้หน่วยงานพิจารณาปรับเงินเดือนค่าตอบแทนต่าง ๆ ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบยิ่งขึ้น และจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ยงยุทธ ผลอนเนก (2553 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของ ตำรวจทางหลวง กองกำกับการ 2 กองบังคับการ แผนก 2 จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อายุ ต่างกัน ไม่ส่งผลให้ระดับ คุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจทางหลวง กองกำกับการ 2 กองบังคับการ แผนก 2 จังหวัด เพชรบุรีมีความแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา จำนวนปีที่ทำงาน เงินเดือน ชั้ยศ สถานภาพ สมรส ต่างกันทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจทางหลวง กองกำกับการ 2 กอง บังคับการ แผนก 2 จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน

ทรงศักดิ์ ทองพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ข้าราชการสถานีตำรวจภูธรบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ข้าราชการสถานีตำรวจภูธรบ้านตาขุน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการ ทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนข้าราชการตำรวจสถานี ตำรวจภูธรบ้านตาขุน ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือน ต่างกัน มีความเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน และ 3) ปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในชีวิตการงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการ ทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านตาขุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านตาขุน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Tausky. (1982 : 56) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลผลิต แรงจูงใจ และคุณภาพชีวิตในการ ทำงานแสดงว่าการเพิ่มผลผลิตนั้นต้องได้รับสิ่งจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงานและ ค่าตอบแทนซึ่งรวมทั้งค่าตอบแทนที่ได้จากผลกำไรของบริษัทของผู้ใช้แรงงานมีส่วนร่วมใน การทำงานนอกจากนี้สิ่งจูงใจด้านความในการทำงานจะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตในการงานอีก ด้วย

Smith. (1983 : 654) ได้ศึกษาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ที่เกี่ยวข้องกับขนาดโรงพยาบาล พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลซึ่งมีขนาดใหญ่จะมี คุณภาพชีวิตการทำงาน ในระดับต่ำกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลที่มีขนาดเล็ก

เนื่องจากบรรยากาศในองค์กรขนาดใหญ่มีการบริหารที่ซับซ้อน มีขั้นตอนในการทำงานมาก และระบบการติดต่อสื่อสารที่ค่อนข้างล่าช้า ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเครียดในระดับสูง

Corcoran. (1986 : 230 – 231) ได้ศึกษาและวิจัยเรื่องการปรับปรุงคุณภาพชีวิต การปฏิบัติงานของโรงเรียนรัฐบาล ผลวิจัย พบว่า มีการสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน เฝ้าดูปัญหา ในองค์กร โรงเรียนที่ดีต้องมีคุณภาพ และมีปริมาณงานที่สำคัญเป็นการทำงานแบบบูรณาการ การเรียนรู้ของนักเรียนจากการร่วมมือกันของคณะครู อาจารย์ และนักเรียนเองกระตุ้นให้มีความต้องการที่จะเรียนรู้ให้แก่นักเรียน เพื่อให้โรงเรียนมีการปฏิรูปการทำงานที่ประสบความสำเร็จได้จริง

Knox and Irving. (1997 : 39) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับผู้บริหาร พบว่า พยาบาลวิชาชีพในระดับผู้บริหารมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน 10 ด้าน ด้านที่มากที่สุดคือ การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับแผนงาน และความก้าวหน้าช่วงของการปรับเปลี่ยน การบริหารจัดการ โปร่งใส ชัดเจน เปิดเผย และด้านน้อยเปิดเผย และ ด้านน้อยที่สุดคือ การเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ โปรแกรมการศึกษาอบรม ก่อนที่จะมีการดำเนิน

Seashore. (1998 : 1) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐ พบว่า ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐ มีการสร้างความผูกพัน และรับรู้ถึงความสำเร็จใน 8 โรงเรียน รูปแบบที่ทำให้ครูมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ คุณลักษณะทางพฤติกรรม ทักษะ และ มีลักษณะนิสัย ซึ่งผลต่อการสอนของครู ความผูกพัน และการรับรู้ถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างสูง

จากการศึกษาผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ดังกล่าวสรุปได้ว่า

การทำงานและความเป็นอยู่ของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานนั้นจะมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้ดั่งนั้น จะต้องมีการดำเนินชีวิตอย่างสุข และผู้ปฏิบัติงานจึงมาเห็นว่างานมีความสำคัญ และมีคุณค่าก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ โดยงานวิจัยที่ได้ศึกษาส่วนมากจะศึกษาถึงองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ 1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม 2) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 4) ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล 5) ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6) ด้านประชาธิปไตยในองค์กร 7) ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และ 8) ด้านการคำนึงถึงความต้องการของสังคม ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะใช้องค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน ตาม

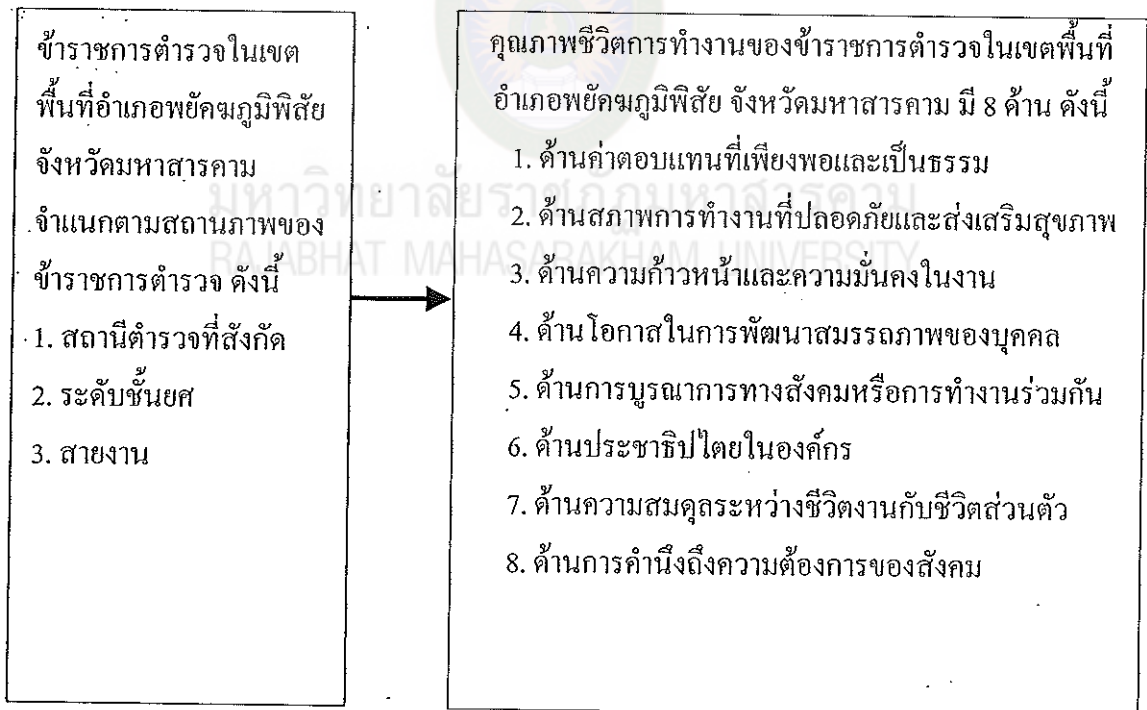
แนวคิดของริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton. 1975) มาเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในเขตพื้นที่อำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

## 7. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้ใช้องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มาจากแนวความคิดของ Walton. (1973 : 12-16) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา มี 8 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงความต้องการของสังคม

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย