

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านตาขุน ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี ระเบียบ กฎหมาย เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้เป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
4. อำนาจหน้าที่และภาระงานของตำรวจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิต เดิมมองว่าเน้นในเรื่องเศรษฐกิจ เพื่อให้มีความกินดีอยู่ดี มีความสุขหรือความพึงพอใจ และความสะดวกสบายของบุคคลเป็นสำคัญ ต่อมาเรื่องของคุณภาพชีวิตมีมุมมองกว้างขึ้น โดยคำนึงถึงสุขอนามัยของคนในสังคมและการรักษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติโดยให้ความสำคัญต่อปัญหามลภาวะและสิ่งแวดล้อม ซึ่งนักวิชาการหลายสาขาได้ให้ความหมาย และเสนอปัจจัยต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบของคำว่า “คุณภาพชีวิต” ในทัศนะที่ต่างกัน ดังนี้

Albert B. Chems, Louise E. Davis and Other (1975 : 52 ; อ้างอิงจาก วิฑูรย์ เดโช. 2541 : 11) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตว่า มีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า “ความสุข” “ความผาสุก” และคำอื่นๆ ในทำนองเดียวกัน และเนื่องจากความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิต ยังคลุมเครือ Chems, Davis and Other จึงได้เสนอแนวทางในการสรุปความหมายกว้างๆ ของคุณภาพชีวิต โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในแง่ของวัตถุ เช่น รายได้ วัสดุ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม
2. คุณภาพชีวิตในแง่ของจิตใจ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในสถานภาพทางสังคม ระดับของความกระตือรือร้นในการทำงานหรือกิจกรรมอื่นๆ ในแต่ละวัน ฯลฯ

3. คุณภาพชีวิตในแง่ของความรู้สึกนึกคิดโดยรวมทั้งหมด เช่น ความรู้สึกมีความสุข ความทุกข์ หรือความวิตกกังวลต่างๆ ความคิดในการฆ่าตัวตาย ความคิดเกี่ยวกับอนาคตในแง่ดี ฯลฯ

Wallace (1974 : 6) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า หมายถึง สภาพทั้งหลายซึ่งนำมาสู่ความพึงพอใจแก่บุคคลทั้งร่างกายและจิตใจในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ

George and B. Berson (1980 : 24) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง มิติของการมีชีวิตที่ดี ประกอบด้วย ความสุข ความพอใจในชีวิต ความนับถือตนเอง สุขภาพและสภาพการทำงานของร่างกายและสภาวะทางเศรษฐกิจที่ดี

สุทธิลักษณ์ สุนทรโรคม (2537 : 10) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตโดยรวม หมายถึง คุณภาพชีวิตแรงงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน สุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ชีวิตครอบครัว ที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการมีส่วนร่วมทางด้านแรงงานสัมพันธ์ เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิต

นิสารัตน์ ศิลปะเดช (2540 : 65) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพการดำรงชีวิตที่บุคคลเกิดความสุข ทั้งทางร่างกายและจิตใจอันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

ทองพูล สังกแก้ว (2540 : 12) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต หมายถึง สภาวะของการมีสภาพทางกาย จิตใจ และอารมณ์ที่ดี รู้จักสิทธิหน้าที่ของพลเมือง การได้รับการศึกษาตามวัย การมีสภาพแวดล้อมที่ปราศจากมลภาวะทางดิน น้ำ อากาศ และเสียง มีที่อยู่อาศัยเพียงพอ ความนิยมชมชอบในศิลปวัฒนธรรม การสันถนาการ ความพอใจในด้านมนุษย์สัมพันธ์ การมีครอบครัวที่อบอุ่น และมีโอกาสที่จะใช้ทรัพยากรต่างๆ เท่าเทียมกันตามกาลเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป

ชนากานต์ บุญนุช (2540 : 21) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตหลายมิติ ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ทั้งในทางรูปธรรม นามธรรม การมีชีวิตที่ดี (Good-Life) และความรู้สึกเป็นปกติสุข (Sense of Well-Being) ครอบคลุมความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลทุกด้าน และคำที่มีความหมายเหมือนกัน คือ ความรู้สึกพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) อันเป็นผลรวมของการตอบสนองความรู้สึกภายใต้ของบุคคลตามสภาพที่ตนอยู่

พัชรินทร์ เวียงแก้ว (2540 : 24) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีและความปกติสุขของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของการตอบสนองความรู้สึกภายใต้ตัวของบุคคลตามสภาพที่ตนอยู่

ชาญชัย จันทร์แจ่ม (2542 : 6) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต หมายถึง การที่บุคคลได้รับการตอบสนองปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต มีสุขภาพและจิตใจที่สมบูรณ์ มีความพึงพอใจกับสภาพความเป็นอยู่ สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างถูกต้องครองธรรมไม่สร้างปัญหาหรือเป็น

ภาระให้แก่ผู้อื่น ภายใต้อสภาพแวดล้อม ทั้งในระดับใกล้ตัวและโครงสร้างใหญ่ของสังคม ซึ่งเอื้ออำนวยให้บุคคลสามารถบำเพ็ญตนเพื่อชุมชนและสังคมส่วนรวมได้

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตเป็นการรับรู้ความพึงพอใจ และสถานะของบุคคลในการดำรงชีวิตในสังคม โดยจะสัมพันธ์กับเป้าหมาย และความคาดหวังของตนเอง ภายใต้อบริบทของวัฒนธรรม ค่านิยม มาตรฐานของสังคม และสิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สวัสดิการ และบริการในด้านต่างๆ ตลอดจนลักษณะทางการเมืองการปกครองในสังคมที่อาศัยอยู่และสามารถประเมินคุณภาพชีวิตในด้านวัตถุวิสัย (Objective Approach) และด้านจิตวิสัย (Subjective Approach) (The WHOQOL group. 1994 : 16 ; อ้างอิงจาก วรรณากุมารจันทร์. 2543: 4)

แสวงรัตน์ เดชอุดม (2543 : 18) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตไว้ว่า การดำรงชีวิตประจำวัน ได้แก่ สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม ศาสนา สุขภาพร่างกายจิตใจ สภาพแวดล้อม การพึ่งพาตนเองและการทำกิจกรรมในแต่ละช่วงเวลาที่ได้รับการต่อทางร่างกายและจิตใจตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ

อรพรรณ เภาประเสริฐวงศ์ (2543 : 12) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า ภาวะที่ดีพอเพียงแก่การดำเนินชีวิตอยู่ของบุคคลได้อย่างมีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ภายใต้อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในสังคม

ทิพวัลย์ วรรณโชติผาเวช (2546 : 10) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต หมายถึง สถานภาพความเป็นอยู่ในทางที่ดี ทั้งในแง่ของส่วนบุคคล ครอบครัวและชุมชน ว่ามีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายจิตใจที่มีคุณธรรม สามารถดำรงชีวิตให้เป็นประโยชน์ทั้งตนเอง สังคม มีการศึกษา มีครอบครัวดี มีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การมีมนุษยสัมพันธ์ การทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข การมีสังคมสิ่งแวดล้อมที่ดี การทำให้ผู้อื่นเป็นสุข

ลิสสร พ่วงศรี (2546 : 24) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตนั้นถือได้ว่าเป็นความสำคัญทั้งต่อบุคคลและสังคม คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่มนุษย์กำหนดสร้างขึ้นและขวนขวายได้มาเป็นเจ้าของตนเอง นอกจากนั้นเป็นเกณฑ์หรือมาตรฐานที่จะทำให้มนุษย์พัฒนาไปสู่เป้าหมายในการดำเนินชีวิตดีขึ้นทุกๆ ด้านอยู่ตลอดเวลา เช่น ด้านการศึกษา อาชีพ รายได้ สุขภาพอนามัย เป็นต้น ในลักษณะเช่นนี้ เขาย่อมจะมีความสามารถในการปรับปรุงตนเอง สังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดคุณค่าหรือประโยชน์สูงสุด ปัญหาต่าง ๆ ในสังคมก็จะลดลง เป็นต้น ส่วนประเทศที่มีประชากรไม่มีคุณภาพชีวิตจะประสบปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าหรือความล้มเหลวในการพัฒนาประเทศ ซึ่งจะเป็นปัญหาต่อเสถียรภาพความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตที่ดีและความสมบูรณ์ของมนุษย์ประกอบด้วย อาหารและโภชนาการ สุขภาพอนามัย การศึกษา รายได้ ที่อยู่อาศัย สิ่งแวดล้อม คุณธรรม ความสามารถในการแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม และสามารถปรับตัวกับสภาวะแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้เป็นอย่างดี และมีความสุข

ความสำคัญของคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่มนุษย์กำหนดสร้างขึ้น และชวนขวยให้ได้มาด้วยตัวของมนุษย์เอง (นิสารัตน์ ศิลปะเดช, 2540 : 66) นอกจากนั้นยังเป็นเกณฑ์หรือมาตรฐานที่จะทำให้มนุษย์ได้พัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมายที่พึงปรารถนา บุคคลและครอบครัวที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี ย่อมเป็นเป้าหมายในการดำรงชีวิตให้ดีขึ้นในทุกๆ ด้านอยู่ตลอดเวลา เป็นต้นว่า ด้านการศึกษา อาชีพ รายได้ สุขภาพ อนามัย คุณธรรม ฯลฯ ในลักษณะเช่นนี้ เขาจะมีความสามารถในการปรับปรุงทั้งตนเอง และสิ่งแวดล้อมในเกิดคุณค่าและประโยชน์สูงสุด ปัญหาต่างๆ ในสังคมก็จะลดลงหรือหมดไป อาทิ เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ฯลฯ ส่วนประเทศที่มีประชาชนไม่มีคุณภาพชีวิตจะประสบปัญหาความล่าช้าหรือความล้มเหลวในการพัฒนาประเทศ ซึ่งเป็นปัญหาต่อเสถียรภาพความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศด้วย ดังนั้น ประเทศทั้งหลายจึงใช้ความพยายามกันอย่างเต็มที่ ในการที่จะปรับปรุงและพัฒนาประชากรด้วยคุณภาพให้มีคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้นจนถึงระดับมาตรฐานที่สังคมต้องการ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้บุคคลและสังคมเกิดความเจริญก้าวหน้า มีความสุขสมบูรณ์และเกิดความมั่นคงปลอดภัย

ทิพวัลย์ วรรณโชติผาเวช (2546 : 10-11) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตมีความสำคัญทั้งต่อบุคคลและสังคมเป็นอย่างยิ่ง โดยผู้ที่มีคุณภาพชีวิตจะช่วยให้ตนเองและสังคมเกิดลักษณะดังต่อไปนี้

1. บุคคลมีการดำรงชีวิตในแนวทางที่ดี ใช้วิธีการอันชอบธรรมในการสนองความต้องการด้านต่างๆ ของตน โดยไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ตนเองและผู้อื่น
2. บุคคลจะมีการสร้าง พัฒนา คิดและปรับปรุงตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นอยู่เสมอ
3. บุคคลจะใช้ภูมิปัญญา เหตุผล และวิธีการแห่งสันติในการแก้ปัญหาต่างๆ
4. บุคคลจะมีการยอมรับในคุณค่าและความสำคัญของตนเอง ผู้อื่น สังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การอยู่ร่วมกันในสังคมจึงมีปัญหาและความขัดแย้งน้อย
5. บุคคลจะเป็นพื้นฐานของครอบครัวและสังคมที่มีความสงบสุข มีความเจริญก้าวหน้ามีเสถียรภาพ ความปลอดภัย ความเป็นปึกแผ่น และความเป็นระเบียบเรียบร้อย

จะเห็นได้ว่า คุณภาพชีวิตมีความสำคัญต่อมนุษย์ กล่าวคือ คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่มีมนุษย์กำหนดสร้างขึ้น และชวนชวนให้ได้มาและพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมายในการดำเนินชีวิตให้ดีขึ้นในทุกด้าน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

การมีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา แต่การที่มนุษย์จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบมากมายและแต่ละองค์ประกอบนั้นก็มีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันตามทัศนคติของแต่ละบุคคลหรือแต่ละสังคม ได้มีนักวิชาการเสนอองค์ประกอบที่สำคัญของการมีคุณภาพชีวิตไว้ดังนี้

UNESCO (1979 : 32 ; อ้างอิงจาก สุทธิพร บุญมาก. 2544 : 22) กำหนดคุณภาพชีวิตดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1. มาตรฐานการครองชีพ (Standard of Living) พิจารณาจากรายได้ต่อบุคคล สุขภาพ การศึกษา ที่อยู่อาศัย การสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น
2. การเปลี่ยนแปลงของประชากร (Population Dynamics) เป็นเรื่องโครงสร้างทางอายุ และเพศ อัตราการเติบโตของประชากร อัตราการเกิด อัตราการตาย การย้ายถิ่น เป็นต้น
3. ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม (Social-Cultural Factor) พิจารณาจากระบบสังคม ค่านิยมทางศาสนา ค่านิยมทางวัฒนธรรมและชีวิตความเป็นอยู่ เป็นต้น
4. กระบวนการพัฒนา (Process of Development) พิจารณาจากลำดับความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพและความสามารถของบุคคล การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม การค้า
5. ทรัพยากร (Resources) ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล ธรรมชาติ อาหาร เงินทุน ตลอดจนเทคโนโลยีต่างๆ

สำนักงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ (2526 : 83-85) ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ระดับจุลภาพ ได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของมนุษย์ในระดับบุคคลหรือระดับครอบครัว องค์ประกอบที่สำคัญมี 9 ประการ ดังนี้

1.1 สุขภาพอนามัย ได้แก่ การบำรุง ป้องกัน ส่งเสริมและดำรงไว้ซึ่งสภาพแห่งความสมบูรณ์ของร่างกายและจิตใจเพื่อสามารถนำไปใช้ในการดำรงชีวิตและอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ การที่บุคคลจะมีสุขภาพอนามัยดีทั้งร่างกายและจิตใจต้องขึ้นอยู่กับบริโภคนอาหารที่ถูกหลักโภชนาการ การออกกำลังกายที่สม่ำเสมอและการพักผ่อนอย่างเพียงพอ

1.2 การมีงานทำ การที่บุคคลมีการประกอบอาชีพที่พึงประสงค์ตามความรู้ ความสามารถและความถนัดของตนเอง เป็นหลักแหล่งมีหลักประกันที่แน่นอน ทำให้มีความ รับผิดชอบ เอาใจใส่มากกว่าที่งานส่งส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งความหวัง และความฝันของตนเอง สภาพการว่างงานหรือการมีงานทำที่ไม่พึงประสงค์เป็นการบั่นทอน สุขภาพจิตต่อบุคคลเป็นอย่างยิ่ง อาจทำให้เกิดความท้อแท้เบื่อหน่ายต่อชีวิต เป็นบ่อเกิดของ ความรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่าไร้ความสามารถ

1.3 รายได้ เป็นองค์ประกอบทางด้านเศรษฐกิจของบุคคลและครอบครัว นอกจากนี้ จะต้องมียาได้ประจำเพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามความเหมาะสมแล้ว ยังต้องมีรายได้บางส่วนที่ เหลือออกออมไว้เพื่อสร้างฐานะเป็นปีกแผ่นให้ตนเอง เป็นค่าใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน เช่น เจ็บไข้ได้ ป่วยรวมทั้งการใช้เพื่อความสะดวกสบายในชีวิต รายได้นี้อาจได้จากการปฏิบัติงานประจำวันและ รายได้เสริมจากการดำเนินกิจการบางอย่างเพิ่มเติม

1.4 ที่อยู่อาศัย ได้แก่ การมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักแหล่งสำหรับตัวเองและครอบครัว อยู่ใน สภาพแวดล้อมที่ดิขนาดพอเหมาะกับสมาชิกในครอบครัว มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ ตลอดจนมีเครื่องอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคเพียงพอกับความต้องการตามสมควรกับ ฐานะความเป็นอยู่

1.5 การใช้เวลาว่าง ได้แก่ เวลาที่เหลือจากการใช้ในการทำงานหลัก เวลาสำหรับ การกิจส่วนตัว และเวลาสำหรับการนอนหลับพักผ่อน เป็นเวลาที่ใช้สำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ ตามปกติแล้วควรมีวันละประมาณ 2-4 ชั่วโมง เวลาว่างนี้ควรนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อชีวิต ซึ่งเรียกว่ากิจกรรมนันทนาการ ซึ่งสามารถกระทำได้ตามเหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และสังคมได้หลายประการ เช่น ทำงานอดิเรก เล่นกีฬา เล่นดนตรี กิจกรรมด้านสังคมและ อาสาสมัคร ฯลฯ

1.6 การศึกษา คือ วิธีการที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองหรือจากผู้อื่นสอนให้ การศึกษามีทั้งการศึกษาในระบบและนอกระบบ การศึกษาทำให้คนมีความรู้ มีสติปัญญา มีเหตุผล มีคุณธรรม และวัฒนธรรม มีพละนาสัยที่สมบูรณ์ มีทักษะในการประกอบอาชีพที่พึงตนเองได้เป็น สมาชิกที่ดีของสังคม ตลอดจนมีความรู้ความสามารถในเทคโนโลยีที่เหมาะสม การศึกษาไม่มีวัน สิ้นสุดจะเกิดขึ้นต่อเนื่องตลอดจนชีวิต อันอาจเกิดจากความตั้งใจและไม่ตั้งใจศึกษาก็ตาม

1.7 ความสัมพันธ์กับผู้อื่น มนุษย์จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา ไม่ สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพราะต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม เช่น เพื่อนบ้าน เพื่อนเรียน ผู้ร่วมทำงาน ในการมีความสัมพันธ์ดังกล่าวอาจมีทั้งดีและไม่ดี อันจะทำให้เกิดความรู้สึกทางด้านจิตใจตามมา

ได้แก่ รัก เอ็นดู ไม่ชอบ เกลียด หมั่นไส้ ฯลฯ การเป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งชีวิตส่วนตัว ชีวิตสังคม และชีวิตการทำงานจะส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยความสะดวก

1.8 ชีวิตครอบครัว คือ การที่สมาชิกในครอบครัว อันประกอบด้วย พ่อ แม่ ลูก และสมาชิกคนอื่นๆ เช่น ปู่ ย่า ตา ยาย ฯลฯ อยู่ร่วมกัน ความสัมพันธ์ในครอบครัวมุ่งเน้นในด้านความรัก ความเข้าใจ ความผูกพัน เอื้ออาทรกันและกัน ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของแต่ละคน การที่มีชีวิตครอบครัวจะอยู่ด้วยความสุข มีความอบอุ่น มีความมั่นคงทางด้านจิตใจและผลดีอื่นๆ ก็ขึ้นอยู่กับสมาชิกของครอบครัวเอง

1.9 ความปลอดภัย ชีวิตและทรัพย์สินของมนุษย์อาจมีภัยอันตรายจากสาเหตุต่างๆ เช่น อาชญากรรม อุบัติเหตุ ภัยพิบัติธรรมชาติ โรคภัยไข้เจ็บต่างๆ รวมทั้งสงครามที่อาจเกิดขึ้น จะส่งผลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ได้ มนุษย์ทุกคนประสงค์มีชีวิตอยู่ด้วยความปลอดภัยทั้งสิ้น แต่ภัยอันตรายบางอย่างก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เช่นกัน เช่น ภัยจากธรรมชาติ แต่ถ้ามีการป้องกันล่วงหน้าก็อาจทำให้เกิดอันตรายน้อยลงได้

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตระดับมหัพภาค ได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของมนุษย์ในระดับสังคม การที่บุคคลบางกลุ่มมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีใจหมายความว่า คุณภาพชีวิตระดับมหัพภาคหรือระดับสังคมหรือระดับบุคคลส่วนรวมจะดีขึ้นไปด้วยเสมอไป เพราะบางครั้งในสังคมนั้นอาจมีบุคคลส่วนใหญ่ที่ยังเผชิญอยู่กับความด้อยคุณภาพชีวิต ซึ่งภายหลังอาจเป็นสาเหตุให้คุณภาพชีวิตที่ดีของบุคคลส่วนน้อยได้รับการกระทบกระเทือนในด้านลบด้วย ถ้าคุณภาพชีวิตระดับมหัพภาคหรือระดับสังคมดีแล้วย่อมแสดงว่า คุณภาพชีวิตของบุคคลส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ที่ดี และมีโอกาสที่จะชักจูงให้ทุกคนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีโอกาสที่จะชักจูงให้ทุกคนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามไปด้วยเช่นกัน คุณภาพชีวิตระดับมหัพภาคหรือระดับสังคมนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. มาตรฐานการดำรงชีวิต (Standard of Living) เป็นระดับความเป็นอยู่ของสังคมที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานการดำรงชีวิตประจำวัน โดยปกติแล้วจะพิจารณาความเป็นอยู่ของบุคคลโดยส่วนรวมในสังคมแล้วใช้หลักการทางสถิติวิเคราะห์เปรียบเทียบกับระดับมาตรฐานที่ควรจะเป็นของสังคม

2. ภาวะประชาชน (Population Situation) ในแต่ละสังคมย่อมมีการเปลี่ยนแปลงทางประชากรอยู่เสมอ อาจมีการเพิ่มหรือลดลงของจำนวนประชากรทั้งหมด ซึ่งมีสาเหตุมาจากการเกิด การตาย การย้ายถิ่นฐานเข้าและออกของประชากร โดยจะมีความแตกต่างกันตั้งแต่อดีตปัจจุบัน และอนาคตอันแสดงให้เห็นถึงสภาวะการณ์ของสังคมว่ามีความเหมาะสมต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลเพียงใด

3. ทรัพยากร (Resource) ทุกสังคมมีทรัพยากรแตกต่างกันไปทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ การรู้จักนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นอย่างมากทรัพยากรต่างๆ จะมีความสัมพันธ์กันเอง จึงจะส่งผลกระทบต่อถึงกันอยู่เสมอ การจะนำทรัพยากรมาใช้ จึงต้องมีการวางแผนที่ดีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคมและหลีกเลี่ยงความเสียหายที่อาจเกิดตามมา

4. ปัจจัยทางสังคม (Society Factor) สังคม คือ กลุ่มคนที่อยู่ในอาณาเขตบริเวณหนึ่งที่มีการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างกันมีระยะเวลาที่อยู่ร่วมกัน ตลอดจนมีสถาบันต่างๆ ตอบสนองความต้องการของสมาชิก จะเห็นได้ว่า สังคม มีความหมายที่กว้างขวางมากและชี้ให้เห็นได้ว่าบุคคลและสังคมไม่สามารถแยกกันได้ ดังนั้น สังคมจึงมีบทบาทต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลในสังคมด้วยโดยทั่วไป

5. กระบวนการพัฒนา (Process of Development) การที่จะยกระดับการกินคืออยู่ดีของบุคคลในสังคมให้สูงขึ้น สิ่งสำคัญอย่างยิ่งคือ ต้องมีการพัฒนาเศรษฐกิจในสังคม เพื่อให้บุคคลส่วนรวมในสังคมมีรายได้สูงขึ้น โดยต้องดำเนินการเป็นขั้นตอนในลักษณะกระบวนการเพื่อให้บุคคลในสังคมมีความเจริญและมั่นคงทางเศรษฐกิจอย่างแท้จริงในระยะยาว

พัชรินทร์ วิเศษพาณิชย์ (2541 : 28) กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตว่า มาจากพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ ซึ่งจำแนกได้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. มีความสุขทางด้านร่างกายและวัตถุ ทางด้านวัตถุ เช่น มีบ้านที่อยู่ มีอาหารที่ดี มีเครื่องอำนวยความสะดวก เป็นต้น ทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีสุขภาพที่สมบูรณ์ แข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ

2. มีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เช่น ความสัมพันธ์กับบิดา มารดา ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง และบุคคลอื่น เป็นต้น

3. มีกิจกรรมในสังคมและชุมชน การได้มีโอกาสช่วยเหลือสนับสนุนผู้อื่น

4. มีพัฒนาการทางบุคลิกภาพและมีความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ตามพัฒนาการ

5. มีสันติภาพการมีส่วนร่วมในสังคม

กระทรวงสาธารณสุข (2535 : 72) ได้กำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำเพื่อใช้วัดคุณภาพชีวิต หรือที่เรียกว่า ความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ดังนี้

1. ทุกครอบครัวได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะอย่างเพียงพอกับความต้องการของร่างกาย

2. ทุกครอบครัวมีที่อยู่อาศัย และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

3. ครอบครัวมีปัจจัยการผลิตที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ

4. คนในวัยทำงานมีงานทำและอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

5. ครอบครัวมีการร่วมมือประกอบอาชีพ และเข้าใจพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันของชุมชน
 6. ทุกครอบครัวมีการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกัน เพื่อผลประโยชน์ของชุมชนเอง เพื่อพัฒนา และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้มีการคงอยู่
 7. ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการสังคมขั้นพื้นฐาน
 8. ประชาชนมีโอกาสได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ
 9. เด็ก สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุและผู้ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ได้รับการดูแล
 10. กลุ่มสวัสดิการชุมชนสามารถควบคุมช่วงเวลาและจำนวนของการมีบุตรได้ตามต้องการ
 11. บุคคลมีส่วนร่วมในการเมืองและการปกครองท้องถิ่น
 12. ประชาชนประพฤติปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมประเพณี หลักธรรมของศาสนา รักษา และส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมทางวัฒนธรรม ตลอดจนประพฤติปฏิบัติตามค่านิยมพื้นฐาน
- โดยสรุป องค์ประกอบที่บ่งบอกคุณภาพชีวิต แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ องค์ประกอบที่ขึ้นอยู่กับตัวบุคคล และองค์ประกอบที่ขึ้นอยู่กับระบบสังคมนั่นเอง

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ดังนั้น การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่ผู้บริหารให้ความสำคัญและเอาใจใส่ บุคลากรในองค์กรถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลอันสำคัญยิ่งที่องค์กรมีอยู่ การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน จึงเป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การศึกษาความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้มีผู้ทำการศึกษาความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่าน ดังนี้

แฮกแมน และซุต (Hackman and Suttle. 1977 : 14) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่ตอบสนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์กรทุกระดับ การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังส่งผลดีต่อในด้านอื่นๆ เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคมเศรษฐกิจหรือผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการ

ขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุลดน้อยลงขณะที่ประสิทธิภาพขององค์กรในด้านขวัญและกำลังใจความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

ดิณ ปรัชญพฤทธิ (2530 : 266) ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิ และคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร นั่นก็คือชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนแปลงแต่ละยุคสมัย

ผจญ เฉลิมสาร (2540 : 24) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความหมายกว้างขวางครอบคลุมไปทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในสถานประกอบการ แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญการปรับปรุงคุณภาพในสถานที่ทำงาน

จารุวรรณ โหระ (2541 : 14) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน มีอิสระในการตัดสินใจ มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ มีความต้องการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้นๆ งานมีความมั่นคง องค์กรมีการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของงาน รวมทั้งความยุติธรรมในการได้รับค่าตอบแทนและรางวัลอื่นๆ

อรุณี สุมโนมหาอุดม (2542 : 23) ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่หรือคุณภาพชีวิตโดยรวมเกี่ยวกับการทำงาน การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน คือ การที่คนงานมีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พึงพอใจในงานที่ทำและมีความเจริญก้าวหน้าในงาน การทำงานที่คนงานมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ไพฑูรย์ สอนทน (2542 : 14) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่คุณค่าและมีคุณภาพที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีในการทำงานยึดมั่นผูกพันกับงานที่ทำ สภาพแวดล้อมการทำงานมีความเหมาะสมปลอดภัย มีอิสระในด้านความคิด ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอยุติธรรมเป็นที่ยอมรับของร่วมงานและสังคม ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขอันนำไปสู่คุณค่าแห่งชีวิตของตนเองและครอบครัว

ภัทรธีรา ผลงาม (2542 : 13) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุ

วัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดี

ศุบัน โยทุม (2544 : 14) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ที่สามารถตอบสนองความต้องการในด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานพร้อมทั้งก่อให้เกิดผลดีต่อตนเอง และทำให้งานที่ทำไว้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณค่า และเกิดประสิทธิภาพ พร้อมทั้งยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดี มีความเป็นอยู่มีสุขสมบูรณ์เพิ่มขึ้น

วัลลภ ปรัชญาสันติ (2545 : 7) ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตว่าสามารถแบ่งออกได้ 2 ระดับ คือ ความหมายกว้าง และความหมายแคบ

คุณภาพชีวิตการทำงาน ความหมายกว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นแรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนทำงาน

ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงานซึ่งหมายถึง การปรับปรุงองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับสร้างเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงาน

บัญญัติ แก้วส่อง (2545 : 289) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานถูกกล่าวถึงครั้งแรกในปี พ.ศ. 2503 โดยเริ่มแรกจะกล่าวถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยส่วนรวมมุ่งที่จะให้ความสำคัญกับบุคคลที่มักจะถูกลืม เพราะเป็นด้านเทคนิคและด้านเศรษฐกิจเท่านั้น ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานคือ การปรับปรุงความต้องการของบุคคลในสถานที่ทำงาน หรือเป็นปรัชญาของการบริการอย่างหนึ่งที่เพิ่มพูนศักดิ์ศรีของคนงานทุกคน

นพวรรณ วีโรพาสิตธิ์ (2548 : 9) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน คือชีวิตการทำงานที่มีเกียรติ มีคุณค่า มุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญของผู้ปฏิบัติงาน มีความปลอดภัย ได้รับผลประโยชน์สิทธิต่างๆ มีค่าตอบแทนที่เหมาะสมอย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม รวมไปถึงคุณภาพและความรู้สึกของบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตในการปฏิบัติงานที่ทำท่ายในสภาพแวดล้อมที่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ได้อย่างมีความสุข อนาคตมีความเจริญมั่นคง มีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่แสดงออกใน สิทธิส่วนบุคคล และการมีสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัว และได้รับการยอมรับจากสังคมที่เป็นสมาชิกอยู่ด้วย

พิธีภูฏาน วงศ์นากนกร (2549 : 15) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นความรู้สึกรักของบุคคลในองค์กรที่มีความต้องการที่จะทำให้ตนเองสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขและมีความสุขเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงค่าตอบแทนที่ได้รับ ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ สภาพแวดล้อมที่ดี มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในองค์กร มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัว ตลอดจนการยอมรับจากสังคมอันก่อให้เกิดผลดีต่อตนเองและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ จะเกิดขึ้นได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญอยู่หลายประการ ที่มีบทบาทในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้

Richard E. Walton (1975 : 91-117) ได้เสนอองค์ประกอบที่สำคัญและเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) กล่าวคือ การจ่ายค่าตอบแทนจะต้องสัมพันธ์กับความรับผิดชอบและเงื่อนไขของงาน ตลอดจนความสามารถในการจ่ายขององค์กร อย่างไรก็ตาม คำว่า เพียงพอ จะสะท้อนให้เห็นถึงความเพียงพอที่ได้จากการทำงานเต็มเวลาในสังคมการทำงานนั้นๆ ส่วนความเป็นธรรมนั้นเป็นการพิจารณา โดยเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ ที่มีการจ่ายผลตอบแทนให้กับงานในลักษณะเดียวกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย เสริมสร้างความพึงพอใจในงานโดย

- 2.1 ชั่วโมงการทำงานต้องเหมาะสมไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด มีการจ่ายค่าตอบแทนถูกต้องตรงตามเงื่อนไขการทำงาน และตามกฎหมายแรงงาน

- 2.2 สภาพแวดล้อมทางกายภาพต้องเหมาะสมไม่เป็นอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน

2.3 อายุของผู้ปฏิบัติงานต้องตรงตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดด้วย

3. โอกาสในใช้และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (Opportunity to use and Develop Human Capacities) ในการปฏิบัติงานมีบุคลากรที่มีความสามารถแตกต่างกัน องค์กรจะต้องพยายามให้บุคลากรแต่ละบุคคลสามารถใช้ความรู้ความสามารถและทักษะการทำงานให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดการพัฒนาการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน การใช้ทักษะหลากหลาย การให้ข่าวสารกับผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงชัดเจน และสุดท้ายต้องให้บุคลากรเข้าใจภาพรวมของงาน ไม่ใช่เข้าใจบางส่วนจะทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ

4. โอกาสในการก้าวหน้า และมีความมั่นคงในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Opportunity for Continued Growth and Security) กล่าวคือ ในการทำงานต้องมีการปรับปรุงพัฒนาความรู้อยู่เสมอ ไม่เช่นนั้นความรู้ที่มีอยู่ก็จะล้าสมัยไม่ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น นับว่าเป็นความจำเป็นที่จะต้องนำความรู้หรือทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในอนาคตมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง เกิดความมั่นคงในการทำงาน (Security) มีรายได้ ไม่ถูกเลิกจ้างหรือออกจากงานก่อนเวลาอันควร

5. การบูรณาการทางสังคมในองค์กร หรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration in the Work Organization) กล่าวคือ การทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร และการให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเป็นสิ่งสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความภาคภูมิใจจะเกิดจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่มีการแบ่งแยกเพศ หรือ เชื้อชาติ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความแตกแยกในการทำงานได้ นอกจากนั้น ความเท่าเทียมกันยังเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกดี ไม่รู้สึกว่าเป็นพลเมืองระดับล่างขององค์กร

6. ธรรมนูญของกิจการ (Constitutionalism in the Work Organization) กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานในองค์กรสมาชิกต้องรู้จักสิทธิของตนเอง และต้องรู้ว่าจะปกป้องสิทธิของตนอย่างไร สภาพแรงงานได้อาศัยกฎ ระเบียบข้อบังคับในการคุ้มครองสวัสดิภาพของแรงงานในสถานประกอบการ ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญ คือ

6.1 บุคลากรมีความเป็นส่วนตัวในชีวิตครอบครัว โดยนายจ้างไม่สามารถเข้ามายุ่งเกี่ยว

6.2 มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในกรณีที่ความเห็นไม่ตรงกันกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน โดยไม่มีการใช้กำลัง

6.3 บุคลากรต้องได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกันในเรื่องสิทธิและสวัสดิการต่างๆ ขององค์กรที่มีอยู่

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Work and The Total Life Space) กล่าวคือในการทำงานอาจส่งผลทางบวก หรือทางลบต่อชีวิตส่วนตัวของบุคลากรได้ เช่น ผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว การทำงานหนักที่ติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน หรือการทำงานล่วงเวลา (Over Time) อาจส่งผลกระทบต่อครอบครัว เพราะฉะนั้นความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวจึงมีความสำคัญ การทำงานที่มีความสมดุลมีบทบาทที่ชัดเจน เช่น มีตารางการทำงานที่ดี ไม่กระทบต่อการใช้เวลาของครอบครัว ก็จะทำให้เกิดปัญหาได้น้อย ไม่ทำให้มีผลต่อการเกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

8. ความเกี่ยวข้องกับสังคมของชีวิตการทำงาน (Social Relevance of Work Life) กล่าวคือบุคลากรที่ทำงานโดยรู้สึกมีคุณค่าอันเนื่องมาจากการทำงานช่วยให้สังคมดีขึ้น องค์กรที่ตนเองทำงานอยู่มีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม ไม่ทำงานโดยมุ่งหวังเพียงหวังผลกำไร ทำงานแล้วส่งผลที่ดีต่อสังคม ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการทำงานที่มีคุณค่า

Delamotte and Takezawa (1984 : 11) ได้เสนอ องค์กรประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 ประการ คือ

1. เป้าหมายที่เป็นแนวปฏิบัติ (Traditional Goals) เป็นเป้าหมายที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นด้วยวิธีการใหม่ เช่น เรื่องที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน การส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร ตลอดจนผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม

2. การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน (Fair Treatment at Work) หมายถึง ความต้องการของบุคลากรที่ต้องการให้องค์กรปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรม โดยเสมอภาคกันไม่ว่าจะเป็นแรงงานเพศหญิงหรือเพศชาย

3. อำนาจในการตัดสินใจ (Influence of Decision) การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สร้างความสามัคคีและลดความแตกแยก

4. ความท้าทายของงาน (Challenge of Work Content) งานที่ต้องมีความท้าทายให้คนงานเกิดความรู้สึกต้องการทำงานให้ประสบความสำเร็จให้ได้ เมื่อทำสำเร็จจะได้รับผลตอบแทนจากความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

5. ชีวิตการทำงาน (Work Life) หมายถึง การทำงานที่เป็นการพัฒนาชีวิตการทำงานของบุคคลตลอดจนช่วงอายุ โดยมีความสัมพันธ์กับชีวิตครอบครัวและสังคม กล่าวคือ ชีวิตการทำงานครอบครัว และสังคมจะต้องมีความสมดุลกัน

Wyatt and Wah (2001 : 121) กำหนดดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของชาวสิงคโปร์เป็น 4 มิติ คือ

1. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี (Favorable Work Environment)

2. ความเจริญก้าวหน้าของบุคคลและความเป็นอิสระ (Personal Growth and Autonomy)
3. ลักษณะงาน (Nature of Job)
4. โอกาสที่น่าสนใจ และความร่วมมือในการทำงาน (Stimulating Opportunity and Co-Workers)

Casio (2003 : 20-27) ให้ความสำคัญกับการทำงานที่เน้นไปที่การสร้างความสุขใจ สภาพแวดล้อม การทำงานที่ปลอดภัย โดยเฉพาะพยายามสร้างให้คนงานมีความสุขกับงาน มีความคิดสร้างสรรค์ที่ดี ซึ่งส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นและเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย นอกจากนี้ เขาเสนอว่า การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานสามารถสร้างผลิตภาพ (Productivity) และผลกำไร (Profits) โดยคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานที่ดีต้องมีองค์ประกอบดังนี้

1. ความมั่นคงในงาน (Job Security) บุคลากรต้องสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุไม่มีการเลิกจ้างบุคคลกร โดยที่บุคลากรยังมีความสามารถทำงานได้ตามปกติรวมทั้งมีโครงการเกษียณอายุให้กับบุคลากร (Employees Retirement Program)

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (Safe Environment) ที่ระบบการทำงานที่มีการจัดการเรื่องความปลอดภัยให้บุคลากรในรูปของคณะกรรมการเพื่อความปลอดภัย มีโปรแกรมดูแลเรื่องความปลอดภัยของบุคลากรโดยเฉพาะ

3. ผลตอบแทนที่ยุติธรรม (Equitable Compensation) ผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับต้องเป็นผลตอบแทนที่แข่งขันกับองค์กรอื่นที่ประกอบธุรกิจลักษณะอย่างเดียวกันได้

4. ความภาคภูมิใจ (Pride) องค์กรที่บุคลากรทำงานต้องสร้างความภาคภูมิใจให้กับบุคลากร เป็นองค์กรที่มีส่วนร่วมในการดูแลและประชาชนให้มีส่วนร่วมในการรักษาสภาพแวดล้อมให้ความร่วมมือกับทางการ

5. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Employee Participation) บุคลากรต้องมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม มีการประชุมสัมมนาให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพของทีมงาน

6. การพัฒนาเส้นทางอาชีพ (Career Development) มีการประชุม อบรม ให้ความรู้เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อการปรับระดับเลื่อนตำแหน่ง

7. การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Resolution) เปิดโอกาสให้มีการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ตลอดเวลา มีการแก้ปัญหาที่เป็นระบบเป็นรูปธรรม

8. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร (Communication) มีการติดต่อสื่อสารการให้ข่าวสารที่ชัดเจนถูกต้องและเพียงพอ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องเดียวกันไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่มหรือทั่วทั้งองค์กร

9. ความมีสุขภาพที่ดี (Wellness) มีศูนย์พยาบาลสำหรับรักษาผู้ป่วย ศูนย์ทันตกรรม รวมถึงโปรแกรมการดูแลสุขภาพ โปรแกรมสันทนาการ และโปรแกรมให้คำปรึกษาเพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี

Hoonakker, Marian and Carayon (2003 : 59) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 4 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)
2. ความเครียด (Job Strain)
3. องค์ประกอบหรือโครงสร้างขององค์กร (Organizational Identification)
4. ความมีส่วนร่วมในองค์กร (Organization Involvement)

นอกจากนี้ ยังมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานอีกหลายท่าน เช่น Kerce and Booth-Kewley (1993 : 188-209) ได้เสนอว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานควรประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงานซึ่งประกอบด้วย ความเกี่ยวข้องและความรู้สึกที่มีต่อหน้าที่การทำงาน Chalofsky (2003 : 52) และ Lewin (1981 : 47-51) ที่ได้เสนอว่า การได้รับการยอมรับ รวมทั้งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้และย่อมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน Chalofsky (2003 : 52) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลประกอบด้วยความพึงพอใจ (Satisfaction) การมีความสัมพันธ์ที่ดีในเพื่อนร่วมงาน (Close Work Relationships) การมีความเป็นอิสระ (Autonomy) การมีความสมดุลในชีวิตการทำงาน (Work Life Balance) และมีการเรียนรู้ในการทำงาน (Learning)

Stone (2003 : 183-184) กล่าวว่า การที่จะทำให้อุบัติการณ์มีความสุขในการทำงานและการทำให้ได้ผลผลิตขององค์กรเพิ่มขึ้นควรต้องคำนึงถึงการบริการงานและการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ในที่ทำงาน ดังนั้น ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานควรจะต้องพิจารณาในเรื่อง

1. การตอบแทนที่เหมาะสม (Adequate Remuneration) เพื่อให้บุคลากรสามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ตามสภาพของสังคม
2. มีสภาพแวดล้อมที่ดี (Safe and Healthy Environment) โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยทั้งทางกายและจิตใจ
3. การพัฒนาความสามารถ (Development of Human Capabilities) เป็นการให้โอกาสสำหรับบุคลากรที่จะได้พัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถในการทำงานที่เป็นที่พอใจ
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) บุคลากรจะคำนึงถึงความก้าวหน้าและความมั่นคงปลอดภัยในงาน

5. ความมีสิทธิ (Constitutionalism) บุคลากรมีความรู้สิทธิมีศักดิ์ศรีในการทำงาน

6. การยอมรับ (Respect) จากองค์กร รวมทั้งสิทธิที่จะแสดงออกและได้รับการปกป้องตามสิทธิ

7. ความสมดุลของชีวิต (Total Life Space) บุคลากรจะมองในความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว เพื่อลดความเครียดในการทำงาน

8. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Relevance) บุคลากรจะพิจารณาประเด็นของความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อสนองความต้องการของบุคลากร ผู้มารับบริการ คู่แข่งและชุมชนร่วมกับสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถของมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2550 : 8) ได้ระบุว่าองค์ประกอบของมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานมี 8 ด้าน คือ

8.1 สุขภาวะทางกาย (Physical Well-Being) เป็นภาวะการรับรู้และดำรงรักษาสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บและสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพต่างๆ เพื่อรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์

8.2 สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional Well-Being) เป็นภาวะการรับรู้ของสภาพอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นและสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์

8.3 สุขภาวะทางสังคม (Social Well-Being) เป็นภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนกับบุคคลอื่นทั้งในกลุ่มเพื่อนผู้ร่วมงานและต่อสาธารณชน

8.4 สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-Being) เป็นภาวะการรับรู้ของความรู้สึกสุขสงบ มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของชีวิต รวมทั้งการมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

Kerce and Kewley (1993 : 14 ; อ้างอิงจาก ภาวัต วรรณสุภัทร. 2550 : 14) ได้เสนอว่าคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (Overall Job Satisfaction)
2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Facet Satisfaction) ได้แก่
 - 2.1 ค่าจ้าง (Pay)
 - 2.2 ผลตอบแทน (Benefits)
 - 2.3 สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Condition)
 - 2.4 โอกาสที่จะก้าวหน้า (Chance for Advancement)
 - 2.5 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)
 - 2.6 เพื่อนร่วมงาน (Coworker)

2.7 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Surrounding)

2.8 ทรัพยากรและเครื่องมือ (Resources to Develop Skill)

2.9 โอกาสที่จะพัฒนาทักษะ (Chance to Develop Skill)

2.10 การนิเทศงาน (Supervision)

2.11 โอกาสในการเจริญงอกงามและพัฒนาส่วนบุคคล (Opportunity for Personal Growth and Development)

3. คุณลักษณะงาน (Job Characteristics)

3.1 ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)

3.2 เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)

3.3 ความสำคัญของงาน (Task Significance)

3.4 ความเป็นอิสระ (Autonomy)

3.5 ผลป้อนกลับ (Feedback)

4. ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Job Involvement)

Coming and Worley (1997 : 303-304 ; อ้างอิงจาก อมรรัตน์ อ่อนนุช. 2546 : 15) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ชี้วัดถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย ลักษณะต่างๆ 9 ประการ ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับเงินเดือนและผลตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับมาตรฐานสังคม

2. ด้านความปลอดภัยในชีวิตการทำงาน (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่เสี่ยงอันตรายและไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองเต็มที่ ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานของตนเองได้

4. ด้านความก้าวหน้าในงาน (Growth) หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถจากองค์การที่เห็นความสำคัญ

5. ด้านความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มั่นใจของพนักงานว่า สามารถทำงานอยู่ต่อไปได้และไม่ถูกไล่ออกจากงานโดยปราศจากความผิด

6. ด้านสังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่แบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า

7. ด้านลักษณะการบริหาร (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับความเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน มีความเท่าเทียมและเป็นธรรม

8. ด้านภาวะอิสระจากงาน (The Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่พนักงานมีความสมดุล ระหว่างช่วงเวลารับปฏิบัติงานกับช่วงเวลาพัก มีโอกาสได้คลายเครียดจากภาวะหน้าที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม

9. ด้านความภูมิใจในองค์กร (Social Relevance) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องต่างๆ เช่น การมีระบบป้องกันและบำบัดน้ำเสีย กลยุทธ์ทางการตลาดที่ไม่โจมตีคู่แข่งอย่างรุนแรง การบริจาคช่วยเหลือสังคม เป็นต้น

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Richard E. Walton ดังกล่าวข้างต้น มาเป็นตัวกำหนดการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยปรับปรุงให้เหมาะสมกับลักษณะการทำงานในสถานีตำรวจภูธรบ้านตาขุน มีรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation)

สำราญ ถาวรายุศม์ ดวงแข เมธาศิริ และศรีพนม บุญนาค (2548 : 442) กล่าวว่า ในสังคมที่พัฒนาในโลกปัจจุบัน มนุษย์อยู่ได้ด้วยค่าตอบแทน นับตั้งแต่เกษตรกร นักอุตสาหกรรม พ่อค้าพาณิชย์และลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานประกอบการเพื่อหวังค่าตอบแทน

ความสำคัญของค่าตอบแทนของเงินเดือน ค่าจ้าง พิจารณาได้ดังนี้ (สำราญ ถาวรายุศม์ ดวงแข เมธาศิริ และศรีพนม บุญนาค. 2548 : 442)

1. ความสำคัญต่อลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงาน ถือว่าเป็นปัจจัยแรกที่จะต้องนำมาพิจารณา เพราะเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายและเป็นรายได้ที่จะนำมาใช้จ่ายหรือจัดหาของต่างๆ ในการดำรงชีวิตของตนเองและครอบครัว

2. ความสำคัญต่อองค์กร ถือว่าเป็นต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่สำคัญส่วนหนึ่งในการประกอบการ

3. ความสำคัญต่อสังคมหรือชุมชน จะสะท้อนถึงภาวะทางเศรษฐกิจของชุมชนได้

ส่วนประกอบของค่าตอบแทน แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ (ฉัตรพินิจ์ เขจรนันท์. 2548 : 215)

1. ค่าตอบแทนเนื่องจากความสำคัญของงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง และค่าล่วงเวลา
2. ค่าตอบแทนเพื่อจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น โบนัส ส่วนแบ่งกำไร ส่วนผลผลิต
3. ค่าตอบแทนพิเศษ เช่น ปฏิบัติงานมานาน หรือตอบแทนในการปฏิบัติงานบางประเภท
4. ผลประโยชน์อื่นๆ เช่น การให้ค่าแรงในวันหยุด การจ่ายค่าประกันชีวิตพนักงาน การสนับสนุนกิจกรรมสันทนาการ การจ่ายค่าเล่าเรียนบุตร

วัตถุประสงค์หลักในการกำหนดค่าตอบแทน มีดังนี้ (เสนาะ ดิยาวี และชนินทร์ ชุณหพันธ์ุ. 2548 : 195)

1. ดึงดูดบุคลากรหรือชักชวนให้บุคลากรเข้าร่วมงานกับองค์กร
2. เพื่อจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ
3. เพื่อควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
4. เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายลูกจ้างและนายจ้าง

ธงชัย สันติวงษ์ (2546 : 357-358) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายการจ่ายผลตอบแทนว่า ประกอบขึ้นด้วยเกณฑ์สำคัญที่มีประสิทธิภาพไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. การจ่ายอย่างพอเพียง (Adequate) หมายถึง การจ่ายที่สูงพอตามระดับขั้นต่ำของค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ และข้อกำหนดที่ตกลงกับสหภาพแรงงานหรือตัวแทนของแรงงาน
2. ต้องจ่ายอย่างเป็นธรรม (Equitable) หมายถึง การที่จะต้องยึดหลักว่าพนักงานทุกคนจะได้รับการจ่ายอย่างเป็นธรรม
3. ต้องจ่ายอย่างสมดุล (Balanced) หมายถึง การจ่ายเงินเดือนตลอดจนผลประโยชน์และรางวัลตอบแทนที่ให้ในรูปแบบอื่นๆ อย่างสมเหตุสมผล
4. การจ่ายต้องเป็นทุนที่มีประสิทธิภาพ (Cost Effective) การจ่ายนั้นจะต้องไม่มากเกินไป โดยพิจารณาถึงระดับความสามารถของหน่วยงานที่สามารถจ่ายได้
5. ต้องมีความมั่นคง (Secured) หมายถึง การพิจารณาให้การจ่ายมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องถึงความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยของพนักงาน และความต้องการอื่นๆ ที่การจ่ายสามารถตอบสนองความพอใจให้ได้
6. การจ่ายจูงใจสามารถจูงใจ (Incentive Providing) หมายถึง การจ่ายที่ต้องมีกลไกสามารถมีสิ่งจูงใจป้อนอยู่ด้วย และกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติที่มีผลผลิตจากการทำงานที่ดี

7. เป็นที่ยอมรับของพนักงาน (Acceptable to the Employee) หมายถึง พนักงานจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจ่าย และรู้ดีกว่าระบบการจ่ายนั้นเป็นระบบที่สมเหตุสมผล ทั้งในแง่ผลประโยชน์ขององค์กรและผลประโยชน์ของตัวเองด้วย

ความพึงพอใจในเรื่องของการจ่ายค่าตอบแทนนั้น ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่ง Nash and Carroll (อ้างอิงจาก ชงชัย สันติวงษ์. 2546 : 357-358) ได้ชี้ให้เห็นว่า ถ้าความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายมีอยู่ในระดับต่ำมาก ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานก็จะต่ำลงด้วย ซึ่งจะมีผลทำให้การขาดงานและการลาออกมีอัตราสูง ซึ่งความพึงพอใจของการจ่ายค่าตอบแทนมักจะผันแปรหรือแตกต่างกันตามปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ระดับค่าจ้างเงินเดือน (Salary Level) จ่ายผลตอบแทนที่สูงย่อมมีส่วนในการส่งเสริมความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายภายในกลุ่มอาชีพเดียวกันในระดับต่างๆ กัน

2. ระดับค่าครองชีพหรือต้นทุนค่าครองชีพของชุมชนนั้นๆ กล่าวคือ ถ้าหากค่าครองชีพที่ต่ำกว่ามาก ความพอใจจากการจ่ายค่าตอบแทนที่ย่อมจะมีมากกว่า

3. การศึกษา (Education) ถ้าหากการศึกษาน้อยกว่า หรือระดับต่ำกว่าในกลุ่มดังกล่าวนี้ การจ่ายค่าตอบแทนจะมีความพึงพอใจมากขึ้น

4. การคาดการณ์เกี่ยวกับอนาคต (Future Expectation) กล่าวคือถ้าหากมีการมองโลกในแง่ดีเกี่ยวกับงานในอนาคต ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายก็จะมีสูง

5. เพศ กล่าวคือ พนักงานหญิงจะมีความพึงพอใจในการจ่ายมากกว่าชาย

6. ลักษณะนิสัยของแต่ละคน กล่าวคือ คนที่มีความเฉลียวฉลาดและมีความมั่นใจในตนเองมากเกินไปจะเป็นคนแข็ง ซึ่งจะมีความพึงพอใจในการจ่ายน้อยกว่า

7. เกณฑ์การจ่าย (Pay Basis) กล่าวคือ ถ้าหากการจ่ายค่าตอบแทนเป็นที่เข้าใจและยอมรับว่าเป็นระบบที่ยึดถือตามผลงานแล้ว ความพอใจจะมีสูง

สำหรับข้าราชการตำรวจ ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากอย่างหนึ่ง เพราะค่าตอบแทนสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยที่ค่าตอบแทนนั้นจะต้องไม่แตกต่างจากข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรอื่น หรือค่าตอบแทนจากวิชาชีพอื่น

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

สิ่งแวดล้อมในการทำงานนับตั้งแต่สถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ แสง อุณหภูมิ เสียง และกระบวนการในการปฏิบัติงาน (เสนาะ ตีเยาว์ และจิระ ประทีป. 2548 : 12) นับว่าเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่มีผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม จะมีส่วนช่วยให้พนักงานได้ทำงานอย่างมี

ประสิทธิภาพ ลดอุบัติเหตุ การเมื่อยล้าได้เป็นอย่างดี ดังนั้น การจัดสภาพการทำงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ ไม่ต้องมีชีวิตหวาดระแวง วิตกกังวลต่อการเสี่ยงอันตรายต่างๆ จากการปฏิบัติงาน และการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของพนักงาน

การดำเนินการให้บุคลากรและสภาพการทำงานในสถานประกอบการมีสุขอนามัยดี และมีความปลอดภัยในการทำงาน (เสนาะ ดิยาวีร์ และจีระ ประทีป. 2548 : 5-6) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารและพนักงาน เพราะการมีสุขภาพอนามัยดีและการทำงานอย่างปลอดภัยเป็นการป้องกันอุบัติเหตุมิให้เกิดขึ้น และลดสูญเสียทางด้านร่างกายและทรัพย์สิน และยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่างๆ ได้แก่ ผลผลิตเพิ่มขึ้น ต้นทุนการผลิตลดลง กำไรมากขึ้น เป็นการสงวนรักษาทรัพยากรมนุษย์ และเป็นปัจจัยในการจูงใจ เป็นต้น

สิ่งแวดล้อมที่เป็นภัยต่อสุขภาพและความปลอดภัยอันเกิดจากการทำงาน แยกได้เป็น 4 ประเภท คือ (เสนาะ ดิยาวีร์ และจีระ ประทีป. 2548 : 11-12)

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สภาพที่เกิดจากวัตถุที่พอจะมองเห็นได้ เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง ความสั่นสะเทือน และอากาศ เป็นต้น
2. สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ ได้แก่ สภาพที่เกิดจากสิ่งมีชีวิต คือ คน สัตว์ และพืช เกิดจากการติดเชื้อ
3. สิ่งแวดล้อมทางเคมี ได้แก่ สภาพอันเกิดจากสารที่ทำปฏิกิริยาทางเคมี
4. สิ่งแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ สภาพที่คนสร้างขึ้นมา จึงกระทบความสัมพันธ์และการดำเนินชีวิตของคน

สาเหตุของความไม่ปลอดภัยในการทำงาน แยกออกเป็น 2 สาเหตุใหญ่ๆ คือ (เสนาะ ดิยาวีร์ และจีระ ประทีป. 2548 : 16)

1. สภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Condition) ได้แก่ สภาพของสถานที่ทำงาน ตั้งอยู่โรงงาน เครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องป้องกันอันตราย เกิดจากลักษณะ 3 ประการ คือ สภาพทางเคมี สภาพทางกาย และสภาพทางกลไก
2. การกระทำของบุคคลที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Personal Acts) เป็นสภาพความปลอดภัยที่เกิดขึ้นจากตัวคนงานเองด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ การขาดความรู้ความชำนาญ ไม่เข้าใจวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ไม่ใช่เครื่องป้องกันในขณะที่ทำงาน สภาพทางร่างกายและจิตใจไม่สมบูรณ์พอ หรือทัศนคติไม่ถูกต้อง

สาเหตุที่ปัญหาเรื่องความปลอดภัยได้มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน เพราะปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ คือ (ธงชัย สันติวงษ์. 2546 : 456)

1. สภาพของงานที่เปลี่ยนแปลงไปอันเนื่องมาจากการได้นำเอาเทคนิควิทยาการการผลิตใหม่ๆ มาใช้ ตลอดจนเครื่องจักร ซึ่งมีผลทำให้สภาพแวดล้อมทางการทำงานเปลี่ยนแปลงไป
2. ทักษะของพนักงาน ซึ่งได้มีการตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพและความปลอดภัยของตนเองมากขึ้น
3. ข้อกำหนดของกฎหมายของรัฐบาล คือ กฎหมายแรงงานต่างๆ ที่ออกมาเพื่อปรับปรุงหรือยกระดับความปลอดภัยให้กับพนักงานตามความก้าวหน้าของสังคมนั้น
4. เกิดจากข้อร้องของฝ่ายแรงงานที่จะให้มีการดูแลความปลอดภัยขณะทำงานของพนักงานให้มากขึ้น
5. ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของฝ่ายจัดการที่จะให้ความสำคัญต่อเรื่องนี้ เพื่อประโยชน์ในทางการผลิต ตลอดจนยกระดับขวัญของพนักงาน

การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีโอกาสเสี่ยงต่อการเจ็บป่วย โดยเฉพาะโรคอันเกิดจากฝุ่นละออง ควันไอเสียจากยานพาหนะ จากการปฏิบัติหน้าที่บนท้องถนนและเมื่อเกิดอุบัติเหตุในการปฏิบัติหน้าที่อันยวความสะกดคันการจราจร อีกทั้งมีโอกาสเสี่ยงจากการถูกลอบทำร้ายหรือการต่อสู้ของคนร้ายในการเข้าจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายอยู่ตลอดเวลา

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ในการบริหารงานขององค์กรใดก็ตาม ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรืองหรือความเสื่อมโทรม ฉะนั้นทุกองค์กรจึงต้องการให้ทรัพยากรมนุษย์ของตนเป็นผู้มีความรู้ความสามารถสูง และวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ก็คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั่นเอง (กุลธน ธนาพงศธร และเสนห์ จุ้ยโต. 2548 : 153)

ประโยชน์ที่ได้รับการจากพัฒนาบุคลากร สรุปได้อย่างน้อย 6 ประการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2549 : 465)

1. ช่วยทำให้ระบบและวิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานงานดีขึ้น
2. เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดการประหยัด ลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้ให้น้อยลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่
4. เป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานในการให้คำแนะนำหรือตอบคำถามแก่ผู้ได้บังคับบัญชา

5. เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

6. ช่วยให้ผู้คลากรนั้นๆ มีโอกาสได้รับความรู้ ความคิดใหม่ๆ ทำให้เป็นคนทันสมัย ต่อความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ

เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่สถานีตำรวจ ซึ่งต้องสัมผัสกับประชาชนอยู่ตลอด 24 ชั่วโมง ในวันหนึ่งและตลอด 7 วัน ในหนึ่งสัปดาห์ เป็นผู้ปฏิบัติที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถพิเศษในการปฏิบัติหน้าที่ ที่ต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น งานสืบสวน งานสอบสวน งานป้องกันปราบปราม งานจราจร ผู้ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว มีความจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร หรือนวัตกรรมใหม่ ข้าราชการตำรวจมีหน้าที่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม เพื่อก่อให้เกิดความสงบสุขแก่สังคมโดยรวม โดยลักษณะของงานอาชญากรรมซึ่งพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจ เป็นผู้ที่จะต้องเผชิญกับสภาพปัญหาดังกล่าวเป็นอันดับแรก จำเป็นต้องมีการพัฒนาความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันต่อสภาพอาชญากรรมในปัจจุบัน ซึ่งเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็วในทุกรูปแบบทุกขณะเวลาด้วย

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ในการทำงานของพนักงานทุกคน ในแง่ของผลตอบแทนที่หวังจะได้รับเป็นการตอบแทนนั้น พนักงานมิได้แต่ความพึงพอใจในส่วนตัวและการได้รางวัลผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่มุ่งหวังและประสงค์ที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยด้วยเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความมั่นคงที่จะได้รับในยามที่อายุสูงขึ้น หรือยังมีความมั่นคงในยามที่ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง จากเดิม หรือเมื่อได้เกิดกรณีทุพพลภาพจนไม่สามารถทำงานได้ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรที่ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเหล่านั้น มีโอกาสเจริญก้าวหน้าทั้งในตำแหน่งหน้าที่และรายได้ในอนาคตที่มีความมั่นคง (ธงชัย สิ้นติวงษ์, 2546 : 453) ดังนั้น ในชีวิตการทำงานบุคคลย่อมปรารถนาที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือการโยกย้ายเพื่อแสดงถึงการทำงานอย่างมีคุณค่าและมีประสิทธิภาพ และมีความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

4.1 การเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งสูงขึ้น มีความรับผิดชอบ ตลอดจนได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (ฉัตรกุลพันธ์ เจริญนนท์, 2548 : 180-182)

4.1.1 หลักความเสมอภาค การเลื่อนตำแหน่งด้วยวิธีนี้ จะยึดถือความรู้ความสามารถของบุคลากรเป็นหลัก เพื่อสร้างความเป็นกลางและความเสมอภาคให้แก่บุคลากรในองค์กร หรือเรียกขานระบบนี้ว่า ระบบคุณธรรม (Merit System)

4.1.2 หลักความอาวุโสและประสบการณ์ เป็นการเลื่อนตำแหน่งโดยยึดถือตามอายุปีที่ผู้นั้นได้ทำงานมาในองค์กร การเลื่อนตำแหน่งโดยวิธีนี้เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่มีความจงรักภักดีและซื่อสัตย์ต่อองค์กร

4.1.3 หลักอุปถัมภ์ (Patronage System) การเลื่อนตำแหน่งโดยวิธีนี้ จะอาศัยปัจจัยทางด้านการเมืองภายในองค์กร หรือความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างผู้อำนาจในการเลื่อนตำแหน่งกับบุคลากรบางคนในองค์กร

ในทางปฏิบัติองค์กรจะไม่ใช่หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งใดๆ เพียงหลักเกณฑ์เดียวมาใช้ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร แต่องค์กรจะพยายามใช้หลักเกณฑ์อย่างผสมผสานตามความเหมาะสมของสถานการณ์ปัจจุบัน

4.2 การ โยกย้าย คือ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งให้กับพนักงานที่จะไปสวมตำแหน่งอื่นที่ได้รับ การจ่ายค่าตอบแทนและมีฐานะ ตลอดจนความรับผิดชอบในทำนองเดียวกัน ถือเป็น การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งในทางราบ จากตำแหน่งหนึ่งไปสู่ตำแหน่งหนึ่ง (ธงชัย สันติวงษ์, 2546 : 34) ซึ่งสาเหตุของการโยกย้ายอาจเนื่องมาจากความจำเป็นทางด้านธุรกิจ หรือโดยการขอของพนักงาน เพราะอาจจะไม่ชอบงานที่ทำอยู่เดิมก็ได้

หลักเกณฑ์ที่ต้องพิจารณาในการ โยกย้าย มีดังนี้ (ฉันทะพันธ์ เจริญนนท์, 2548 : 185)

- 1) ควรมิเหตุผลที่แน่นอนเกี่ยวกับการ โยกย้าย
- 2) ยึดอาวุโสเป็นหลัก
- 3) กำหนดประเภทของการ โยกย้าย
- 4) คำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการ โยกย้าย

4.3 ความมั่นคง ในการทำงานพนักงานมิได้มุ่งแต่ความพึงพอใจในส่วนตัวและการได้รางวัลผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่ยังคงมุ่งหวังและประสงค์ที่จะได้รับความมั่นคงประกอบด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งความมั่นคงที่จะได้รับในยามที่สูงอายุขึ้น หรือยังคงมีความมั่นคงในยามที่ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงจากเดิมหรือเมื่อได้เกิดอุบัติเหตุสภาพจนไม่สามารถทำงานได้ โดยแบบชนิดของการให้ความมั่นคงแก่พนักงาน มีดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2546 : 453-456)

4.3.1 การให้รายได้แก่พนักงานส่วนหนึ่งในกรณีที่ต้องว่างงาน ในเรื่องนี้ในต่างประเทศได้มีการจ่ายรายได้ให้แก่พนักงานที่ไม่อาจจะหางานทำได้ตามโครงการประกันสังคม

แต่ในประเทศไทยยังไม่อาจกระทำได้ ทั้งนี้เพราะข้อจำกัดของภาษีของรัฐ ตลอดจนความไม่พร้อม และการขาดการพัฒนาในเรื่องนี้มาเป็นเวลาช้านาน

4.3.2 การให้รายได้ขึ้นเนื่องจากความไม่สามารถในการทำงานหรือเศรษฐกิจทวิพลาภา ส่วนมากธุรกิจมักจะมีการปฏิบัติ โดยมีการจ่ายให้ในช่วงที่เจ็บป่วยหรือไม่สามารถทำงานได้โดยมี เหตุผลที่แพทย์รับรอง ซึ่งจะจ่ายตามที่กฎหมายแรงงานระบุไว้

4.3.3 การให้รายได้กรณีเกษียณอายุหรือ Retirement Income เป็นเรื่องที่ได้ทำเป็น ปกติมาช้านานแล้วในระบบของข้าราชการพลเรือนในรูปของบำนาญ แต่ในกรณีของธุรกิจส่วนใหญ่ มักจะมีการจ่ายในรูปของบำเหน็จ หรือจ่ายเงินก้อนให้

ในชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ทุกคนย่อมปรารถนาความมั่นคงในงาน เพื่อให้เกิดรายได้ผลตอบแทนอื่นๆ ในสังคม ทั้งในรูปของเงินและรูปแบบอื่นๆ นอกจากนั้นยัง ปรารถนาถึงความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นอีกด้วย ซึ่งจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดี

5. การบูรณาการด้านสังคม

การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึก ว่า ตนประสบความสำเร็จและเห็นว่าตนเองมีคุณค่า มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็น การเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์กร ธรรมชาติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีผลต่อ บรรยากาศในการทำงาน ซึ่งพิจารณาได้จากลักษณะต่างๆ ดังนี้ (ภัทรธิดา ผลงาม, 2542 : 28)

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาจากการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึง ทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรยึดอคติหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้อง การแข่งขัน เรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถ

5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กรหรือทีมงาน

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าคุณทุกคนมีการ เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิม

5.4 การสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความ เข้าใจในลักษณะของบุคคลในการสนับสนุนทางอารมณ์สังคม

5.5 มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันในองค์กรมีความสำคัญ

5.6 การติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์กรหรือบุคคลที่ทำงาน ควรแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

ในการทำงานของข้าราชการนั้นไม่สามารถทำงานเพียงคนเดียวได้ จำเป็นต้องทำงาน ร่วมกับผู้อื่นและหน่วยงานอื่น ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งประชาชนด้วย ดังนั้น

การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและจำเป็นมากต่อการ
ทำงานอย่างมีคุณภาพ

6. ธรรมนูญในองค์การ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550 มาตรา 44 บัญญัติว่า บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับ
หลักประกันความปลอดภัยและสวัสดิภาพในการทำงาน รวมทั้งหลักในการดำรงชีพทั้งในระหว่าง
การทำงานและเมื่อพ้นภาวะการทำงาน ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ ดังนั้น ในองค์การจะต้อง
ส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและ
รางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความ
เสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น

มนุษย์ทุกคนมีเป้าหมายในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข หนทางหนึ่งซึ่งจะบรรลุ
เป้าหมายดังกล่าวนั้น ควรจะมีการดำเนินชีวิตให้มีความสมดุลในแต่ละบทบาทแต่ละบุคคล ซึ่ง
ประกอบด้วย การทำงาน การพักผ่อนนอนหลับ การสนุกสนาน ฯลฯ คุณภาพชีวิตในการทำงานก็
จำเป็นต้องคำนึงถึงความสมดุลดังกล่าวข้างต้น (ภัทรธิดา ผลงาม, 2542 : 31)

ดังนั้น การปฏิบัติงานของบุคคล จึงควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น ซึ่ง
Walton (1974 : 12) ได้กล่าวว่า บทบาทของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับข้องกับการวางแผนชีวิตในการ
ดำเนินงานแบบเวลาการจัดสัดส่วนที่เหมาะสมในการใช้เวลาของบุคคลในการทำงานและเวลาสำหรับ
ครอบครัว

ในส่วนของข้าราชการตำรวจ มีความจำเป็นที่ต้องสร้างความสมดุลระหว่างการทำงาน
กับชีวิตในด้านอื่นๆ อาทิเช่น ครอบครัว ทั้งนี้เพราะครอบครัวเป็นรากฐานที่สำคัญของสังคม ถ้า
ชีวิตครอบครัวล้มเหลว ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านอื่นๆ ด้วย ดังนั้น การ
สร้างสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากสำหรับข้าราชการตำรวจ

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยวได้ จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์
เกี่ยวข้องกับสังคมภายนอกองค์การ (ศิริอร ชันชหัตถ์, 2532 : 25) ดังนั้น แต่ละบุคคลจะต้องปรับตัว
ให้สอดคล้องกับสังคมภายนอกและต้องคำนึงถึงความต้องการของสังคม และรับผิดชอบต่อสังคม
โดยจัดกิจกรรมขององค์การตอบสนองความต้องการของสังคม ก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อสังคม
ความรับผิดชอบต่อสังคม จะมีผลทำให้สังคมยอมรับองค์การ และองค์การนั้นๆ ก็จะดำเนินการ
ต่อไปได้เป็นอย่างดี

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550 มาตรา 74 บัญญัติว่า บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดแผนในด้านการประชาสัมพันธ์ว่า กิจกรรมชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในทุกภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างดียิ่งขึ้น และชัดเจนในทางสังคมต่างๆ ได้เป็นอย่างดี จะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน และร่วมมือกันทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ป้องกันแก้ไขปัญหาสังคม สิ่งสำคัญที่ต้องการให้เกิดขึ้น คือ ความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างตำรวจกับประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน โดยเป็นส่วนหนึ่งในสังคมและชุมชนร่วมกัน

สำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมนี้ สถานีตำรวจภูธรทุกแห่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม พร้อมทั้งการให้บริการด้านการจราจรและการรักษาความมั่นคงภายใน ซึ่งปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2530 : 10) ได้กล่าวว่า งานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมรวมทั้งงานบริการด้านการจราจรเป็นของสถานีตำรวจทุกแห่งที่จะต้องให้ความสำคัญไม่แพ้กับงานด้านอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อจะสร้างความตระหนักแก่ตำรวจที่จะต้องเผยแพร่ความรู้ ทักษะ การป้องกันตนเอง การเผยแพร่ไปที่ละชั้น สุดท้ายให้ประชาชนได้นำเอาความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน การบริหารประชาชนอาจจัดเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ได้ดังนี้

- 1) การให้ความรู้ในการป้องกัน
- 2) การจัดฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติการ และเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชน เช่น งานชุมชนสัมพันธ์
- 3) การร่วมกับชุมชน องค์กร และหน่วยงาน ในการพัฒนาโครงการต่างๆ การค้นหาปัญหาและประยุกต์ความรู้ทางวิชาการในสาขาของตน เพื่อแก้ปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งที่ต้องการ

สำหรับสถานีตำรวจภูธรบ้านตาขุนตระหนักในบทบาทข้างต้น จึงได้จัดกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ข้าราชการตำรวจทุกคน จึงมีภารกิจที่จะต้องรับผิดชอบต่อสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวให้ดีที่สุด และเกิดประโยชน์มากที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการดำเนินงานนั้น จะมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่หลายประการ ซึ่งมีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานนี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ชาลซ์ จันท์แจ่ม (2542 : 15) ได้เสนอแนวทางปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร ประกอบด้วย การปรับปรุงบรรยากาศขององค์กร การออกแบบใหม่การบริหารแบบมีส่วนร่วม และกลุ่มสร้างคุณภาพ

1. การปรับปรุงบรรยากาศขององค์กร เป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดของคน ถ้าสภาพแวดล้อมการทำงานไม่มีความสามารถทำให้ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานมีภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กรย่อมทำให้พนักงานไม่มีความพอใจในการทำงาน ดังนั้น การปรับปรุงบรรยากาศขององค์กรที่เอื้ออำนวยต่อแรงจูงใจในการทำงานจะประกอบด้วย

1.1 โครงสร้างของการทำงาน เป็นอุปสรรคหรือบั่นทอนจิตใจในการทำงานหรือไม่

1.2 ระบบรางวัลตอบแทน ระบบที่มีอยู่มีความยุติธรรมและเพียงพอต่อมาตรฐานครองชีพหรือไม่

1.3 ความเป็นอิสระ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เห็นว่าเขามีอิสระและได้รับอนุญาตจากองค์กรที่ให้อำนาจแสดงออกซึ่งความคิดเห็นโดยไม่เป็นอันตรายต่อชีวิตการทำงาน

1.4 ความอบอุ่นและการสนับสนุน หมายถึง ภาวะการเป็นผู้นำของหัวหน้างานที่ให้ความอบอุ่นหรือการสนับสนุนต่อสมาชิกภายในองค์กร

1.5 การยอมรับในเรื่องความขัดแย้ง หมายถึง องค์กรทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกว่าความคิดเห็นแตกต่างกันสามารถได้รับการยอมรับได้

1.6 ความรักในหมู่คณะ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่เห็นว่า สมาชิกในองค์กรมีความรักกันฉันท์เพื่อนในการทำงาน

1.7 การออกแบบใหม่ หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงลักษณะงานที่จะนำไปสู่คุณภาพชีวิตของการทำงานและผลผลิตขององค์กร

Frederick Herzberg (อ้างอิงจาก พัทสนันต์ ปานเทศ. 2553 : 16) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน โดยได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจโดยตรง ได้แก่ ปัจจัยในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (Intrinsic to the Job) คือ

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement)

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)

1.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement)

1.4 ลักษณะของงาน (Work Itself)

1.5 โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth)

1.6 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวงาน โดยตรงแต่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่สามารถทำให้บุคลากรพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้ คือ

2.1 การบังคับบัญชา (Supervision)

2.2 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)

2.3 สภาพการทำงาน (Working Condition)

2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relation with Superiors)

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with Subordinate)

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relation with Peers)

2.7 ตำแหน่งในบริษัท (Status)

2.8 ความมั่นคงในงาน (Job Security)

2.9 เงินเดือน (Salary)

2.10 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่นที่มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจได้เช่นกัน อาทิ

1. ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และเป็นไปตามข้อบัญญัติของกฎหมาย

2. ลักษณะของงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความรู้ความสามารถของตน และไม่เกิดความเสียดายในขณะปฏิบัติงาน

3. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทันต่อเวลาและความต้องการของบุคคลในองค์การ

4. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ (Benefits) ได้แก่ การบริหาร การรักษาพยาบาล สวัสดิการต่างๆ

Frederick Herzberg ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า องค์ประกอบทางการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกจึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบก็จะไม่ทำให้บุคคลไม่พึงพอใจแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยนี้มีหน้าที่ค้ำจุน หรือบำรุงรักษามุขพลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว แต่ควรรักษาให้อยู่ในระดับที่พอดี หากปัจจัยด้านนี้มากก็จะไม่จูงใจหรือกระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้นแต่อย่างใด

ดังนั้น องค์กรควรจะต้องสนองต่อความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยที่ความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นสิ่งที่บ่งบอกได้ถึง การมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทั้งหลายของบุคลากรในหน่วยงานได้ เช่น การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพียงพอ จัดให้มีสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย และมีสภาพแวดล้อมที่ดี การจัดกิจกรรม เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีมาทำการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

1. ความสำเร็จในชีวิตการงาน

ความสำเร็จในชีวิตการงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสำเร็จในงาน มีความพึงพอใจในงาน พึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงาน และมีโอกาสก้าวหน้าในงาน ซึ่งมีองค์ประกอบของความสำเร็จในชีวิตการงานที่ควบคุมได้ ได้แก่ (กรีซ อัมโกชนัน, 2548 : 9-17)

1. องค์ประกอบของความสำเร็จในชีวิตการงานที่ควบคุมได้ ได้แก่

- 1.1 ต้องมีความรู้ความเข้าใจ มีความชำนาญในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- 1.2 ต้องมีความรู้ ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น
- 1.3 การรู้จักใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล
- 1.4 ความสามารถในการดำรงชีวิตส่วนตัว และของครอบครัวได้อย่างเหมาะสม

2. องค์ประกอบของความสำเร็จในชีวิตการงานที่ควบคุมไม่ได้ ได้แก่

2.1 ผู้ร่วมงาน ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน และผู้ใต้บังคับบัญชาจะชอบพอใจหรือไม่ชอบไม่พอใจบุคคลอื่นใด ย่อมไม่อาจจะเข้าไปแก้ไขปรับปรุงโดยง่าย

2.2 องค์กร คือ การจัดแบ่งหน่วยงานออกเป็นระดับ หรือเป็นกรม กอง แผนก จำเป็นที่จะต้องทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรต่างๆ

2.3 ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานพึงปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

2.4 วิธีปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ อย่างชัดเจน

2.5 เทคโนโลยี ผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่ต้องศึกษาหาความรู้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตามระบบใหม่ๆ ได้อย่างเหมาะสม

2.6 ภาวะเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงาน

2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

การเลื่อนตำแหน่งที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงานราชการต่างๆ (วิวัฒน์ เข็มไพบรวัน. 2548 : 397) ย่อมส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือข้าราชการในหน่วยงานนั้นๆ มีความสำคัญดังนี้

- 2.1 เป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจและขวัญในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
- 2.2 เป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน
- 2.3 ตำแหน่งเป็นการเพิ่มพูนประโยชน์เกื้อกูลด้านต่างๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

3. ลักษณะงาน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2553 : 57/2553 ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2553) ได้ออกคำสั่งเรื่อง กำหนดอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธร และหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจภูธร ตามที่ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 ดังนี้

1. งานอำนวยการ
2. งานป้องกันปราบปราม
3. งานสอบสวน
4. งานสืบสวน
5. งานจราจร
6. หน่วยปฏิบัติการพิเศษ

4. การบังคับบัญชา

การบังคับบัญชา คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 301.302) เริ่มต้นจากตัวผู้บริหารสูงสุดในชั้นยอดขององค์กร และจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ในระดับที่ต่ำลงไปขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถแยกลักษณะออกได้เป็นลักษณะของอำนาจหน้าที่ (Authority Aspect) ลักษณะของความรับผิดชอบ (Responsibility Aspect) และลักษณะของการติดต่อสื่อสาร (Communication)

5. นโยบายและการบริหาร

นโยบายและการบริหาร (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 174) เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานหรือการกระทำ ซึ่งจะช่วยกำกับหรือนำกิจกรรมขององค์กรให้มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ระบุไว้โดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำ

6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย (ชะลอ ธรรมศิริ. 2548 : 513-516)

6.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กล่าวคือ หน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาหรือข้อปฏิบัติที่ทำให้เป็นที่พอใจรักใคร่ของผู้บังคับบัญชา

6.2 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ทุกคนร่วมมือกันทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรและตนเอง ผู้บังคับบัญชาจะต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง เช่น ความโกรธ ความโมโห ฉุนเฉียว รู้วิธีส่งเสริมกำลังใจ เช่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา

6.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำเป็นต้องมีการปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน หรือประสานงานกันให้เกิดผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

3.1 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Frederick Herzberg (อ้างอิงจาก ภาวคณ วังศรีรัตน์. 2547 : 163-164) Herzberg ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของนักบัญชีและวิศวกร ประมาณ 200 คน ในเมือง Pittsburgh มลรัฐ Pennsylvania จาก การศึกษาเขาพยายามค้นคว้าสิ่งใด ทำให้ลูกจ้างคนงาน รู้สึกดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับ งานที่พวกเขาทำ และพบว่ามีปัจจัย 2 ประเภท คือ ปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยตัวกระตุ้น

ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยธำรงรักษา (Hygiene Factors) เป็นกลุ่มปัจจัยที่จำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นปัจจัยรองหรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้คงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป หากขาดปัจจัยกลุ่มนี้เสียแล้ว อาจยังความไม่พอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ แต่ปัจจัยกลุ่มนี้มิได้มีสถานะเป็นตัวกระตุ้นจูงใจ ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วยนโยบายและการบริหาร (Company Policy & Administration) การบังคับบัญชา (Supervision) เงินเดือน (Salary) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal – Relation Supervision) และสภาพแวดล้อมการทำงาน (Works Conditions) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้ หากผู้ปฏิบัติงานในองค์กรไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ แต่ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจให้การปฏิบัติงานดีขึ้น หรือทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นหรือมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด แม้ว่า จะเพิ่มให้มากขึ้นเท่าใดก็ตาม แต่ปัจจัยเหล่านี้ก็มีความจำเป็นจะขาดเสียมิได้เพราะเป็นการบำรุงรักษาป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และไม่ให้เกิดปัญหาในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง หากได้มีการจัดปัจจัยต่าง ๆ ให้เพียง พอเหมาะกับความต้องการของผู้ร่วมงาน จะช่วยขจัดความไม่พอใจในการทำงานได้ โดยทำให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานกับหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ ต่อไป

ปัจจัยตัวกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นกลุ่มปัจจัยที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจ และทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานเมื่อได้จัดให้มีขึ้น แต่ถ้าหากมิได้จัดให้มีขึ้นก็มิได้ก่อให้เกิดความไม่พอใจในหมู่ผู้ปฏิบัติงานแต่อย่างใด ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย ความประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement) การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน (Recognition) ลักษณะของงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นการจูงใจหรือกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานทำงานอย่างเต็มที่ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน Herzberg ได้เน้นและให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน ในฐานะเป็นแรงจูงใจหรือตัวกระตุ้นสำหรับการทำงาน ดังนั้นฝ่ายบริหารควรส่งเสริมให้ปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นคนงานให้เกิดความพอใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยกลุ่มแรกจัดให้มีขึ้นเพื่อสร้างบรรยากาศแวดล้อมบำรุงจิตใจผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรู้สึกหรือสภาพจิตเป็นปกติเท่านั้น ถ้าหากมิได้จัดให้มีขึ้นผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกว่ามีผิดปกติ ความไม่พอใจในหมู่ผู้ปฏิบัติงานย่อมเกิดขึ้นได้ ทั้งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงาน ส่วนปัจจัยกลุ่มหลังนั้นจัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นเงื่อนไขกระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้กระตือรือร้นในการทำงานยิ่งขึ้น บางท่านเรียกปัจจัยกลุ่มแรกว่า “ปัจจัยแวดล้อม” (Extrinsic Factors) และเรียกปัจจัยกลุ่มหลังว่า “ปัจจัยแท้” (Intrinsic Factors)

3.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Need) ของ Abraham Maslow

Abraham Maslow (อ้างอิงจาก ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. 2542 : 107-110) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้ตั้งสมมติฐานของทฤษฎีการจูงใจไว้ 3 ประการ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา ไม่มีการสิ้นสุดตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจหรือเป็นสิ่งกระตุ้นสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลต่อการจูงใจได้

3. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการสนองตอบแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

Maslow ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ว่าความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน เรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดของมนุษย์ตามความคิดของเขา ความต้องการนี้ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์จะขาดไม่ได้ อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัยและการพักผ่อน เป็นต้น เมื่อมนุษย์

ได้รับการตอบสนองในด้านจำเป็นขั้นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการ ในระดับสูงขึ้นไปอีก และความต้องการดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ความต้องการขั้นที่หนึ่งจนเป็นที่พอใจแล้วก็จะเกิดความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยตามมา ความต้องการด้านความปลอดภัยดังกล่าวอาจแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ ความปลอดภัยทางร่างกายและ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจซึ่ง ได้แก่ การมีความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การมีความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย มีสิ่งต่าง ๆ ที่ จะช่วยปกป้องคุ้มครองป้องกันให้ตนเองพ้นจากภัยอันตรายต่างๆ หรือถูกแย่งชิงสิ่งต่างๆ ของตน หรือต้องการให้ตนมีความมั่นคงในงานที่ทำมีหลักประกันต่างๆ ในการทำงาน เมื่อออกจากงานก็มี บ้านหนึ่งบ้านอายุหรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไป มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็น นามธรรมมากขึ้น ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ของสังคม ต้องการที่จะเข้าไปมีความผูกพันในสังคม ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของ สังคมรวมถึงความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย เช่น ต้องการที่จะร่วมทำกิจกรรม ต่างๆ กับเพื่อนร่วมงาน หรือมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ซึ่งความต้องการขั้นนี้จะ เกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการขั้นที่สองได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

4. ความต้องการการยกย่องและยอมรับ (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมี ชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับการเคารพยกย่องในสังคมต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มี คุณค่า ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในความรู้ความสามารถ ต้องการเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีทักษะหรือ ความชำนาญด้านต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกส่วนตัวหรือความรู้สึก ภายในที่จะเป็นเครื่องบ่งชี้ ถึงความมีชื่อเสียงเกียรติยศของตนเอง ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความต้องการขั้น ที่สี่นี้จะมีความเข้มข้นสูงขึ้นกว่าความต้องการทางสังคม ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความ ต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว

5. ความต้องการประจักษ์ในคุณค่าของตนเอง (Self Actualization) หมายถึง ความ ต้องการที่จะประสบความสำเร็จหรือสมหวังในชีวิต อยากทำ อยากเป็นในสิ่งที่ตนหวังไว้ ฝันไว้ ได้ ทำอะไรตามที่ตนเอง ต้องการจะทำและมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองต้องการทำและหวังที่จะทำความ ต้องการ ขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อ ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่จะเกิดความต้องการถึงขั้นจึงมี ไม่มากนัก เพราะปกติการที่คนเราจะได้รับการตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นอย่างเพียงพอ นั้นก็ยากอยู่แล้ว และปกติคนส่วนใหญ่จะมีความต้องการเพียงขั้นที่สี่เท่านั้น ความต้องการขั้นสุด

ยอดนี้จะเกิดแก่บุคคล ที่ได้รับความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการในลำดับต้นๆ เป็นอย่างดีแล้วเท่านั้น ก็เกิดความพยายามและมองเห็นว่าความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นสิ่งที่ท้าทายที่จะต้องเอาชนะ จึงเกิดความมุ่งมั่นที่จะหาทางตอบสนองความต้องการนี้ให้ได้

4. อำนาจหน้าที่และภาระงานของตำรวจ

ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 6 ได้บัญญัติอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ว่า ข้าราชการตำรวจมีอำนาจหน้าที่ถวายความปลอดภัยแก่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ และพระราชวงศ์ทุกพระองค์ รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือพื้นที่การปกครอง บริการสังคม ตลอดจนรักษากฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติต่างๆ ที่มีโทษทางอาญา และงานอื่น ๆ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีหนังสือ ตร. ที่ 0039.23/ว135 ลงวันที่ 17 ตุลาคม 2550 กำหนดอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจ การเรียกชื่อหน้าที่และคำย่อของตำแหน่งในสถานีไว้โดยแบ่งงานในความรับผิดชอบออกเป็น 5 ลักษณะ และ 1 หน่วยปฏิบัติการดังนี้

1. งานอำนวยการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยการวางแผน ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนาเกี่ยวกับงานกำลังพล การข่าว นโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงาน การส่งกำลังบำรุง งบประมาณ การเงิน สวัสดิการ การพัสดุ พลาธิการ สรรพาวุธ งานจรตำรวจ งานกิจการ พิเศษ งานความมั่นคง รวมทั้งงานลักษณะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. งานปกครองป้องกัน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานในด้านการป้องกันอาชญากรรมและรักษาความสงบเรียบร้อย งานคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ในรูปแบบต่างๆ รวมทั้งงานอื่นที่มีลักษณะเกี่ยวข้องเพื่อป้องกันมิให้อาชญากรรมบังเกิดขึ้น ภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจ รวมทั้งการตรวจสอบติดตาม ประเมินผล และพัฒนางานดังกล่าว

3. งานจราจร มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานในด้านการควบคุมจราจร และบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร งานจราจรตามโครงการพระราชดำริ รวมทั้งงานอื่นที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจราจร ภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจ ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนางานดังกล่าว

4. งานสืบสวน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานใน ด้านการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมซึ่งเป็นการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มี โทษทางอาญาทุกฉบับ การติดตามจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับต่างๆ ตลอดจนองค์กรหรือเครือข่ายที่อยู่เบื้องหลังรวมทั้งงานอื่นที่มีลักษณะเกี่ยวข้องเพื่อมิให้ผู้ใดละเมิดกฎหมายและสร้างอิทธิพลขึ้น ภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจ รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนางานดังกล่าว

5. งานสอบสวน มีหน้าที่เกี่ยวกับปฏิบัติงานในด้านการสอบสวนคดีอาญา การแสวงหาและรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์การกระทำความผิดร่วมกับ พนักงานสอบสวน การเปรียบเทียบปรับ การควบคุมผู้ต้องหาส่งพนักงานอัยการหรือศาล การส่ง หมายเรียก หมายจับ หมายศาล รวมทั้งงานอื่นที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของ สถานีตำรวจ รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนางานดังกล่าว

สำหรับพนักงานสอบสวน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท ปฏิบัติงานในด้านการรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์การกระทำความผิด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของ สถานีตำรวจ รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนางานดังกล่าว

6. หน่วยปฏิบัติการพิเศษ มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานใน ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การจลาจล การก่อการร้าย การรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของชาติ ตลอดจนสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยต่าง ๆ ภายในเขตอำนาจ รับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจรวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลและ พัฒนางานดังกล่าว

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พสนันต์ ปานเทศ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานโดยส่วนรวม

ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน 2) ข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนาจการที่มีเพศ อายุ อายุราชการตำรวจ อายุราชการตำรวจในกองอำนาจการ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน และ3) เสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตโดยเห็นควรให้หน่วยงานพิจารณาปรับเงินเดือนค่าตอบแทนต่างๆ ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบยิ่งขึ้น และจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

บดินทร์ ภาสูก (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของข้าราชการกรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 โดยภาพรวมมีคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อทดสอบสมมติฐาน คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ชั้นยศ และสายงานพบว่า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ที่มีสถานภาพการศึกษา และสายงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับรายได้ อายุราชการ และชั้นยศ ไม่พบความแตกต่าง

สุรัชย์ แก้วพิกุล (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความมั่นคง มีโอกาสในการพัฒนาความสามารถและมีความก้าวหน้าในงาน การทำงานที่มีเวลาให้กับตนเองและครอบครัว ด้านการมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย อยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับน้อย ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ รายได้ ความพอเพียงของรายได้ ชั้นยศต่างกัน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อุคร มณีสาย (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ($r = 0.777$) ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวนมีความสัมพันธ์กับภาพแวดล้อมการทำงาน ($r = 0.663$) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุของพนักงานสอบสวนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ($r = 0.005$) และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนมาก

ที่สุด ตามด้วยปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านอายุ โดยปัจจัยข้างต้นสามารถใช้ทำนายหรืออธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนได้ร้อยละ 64

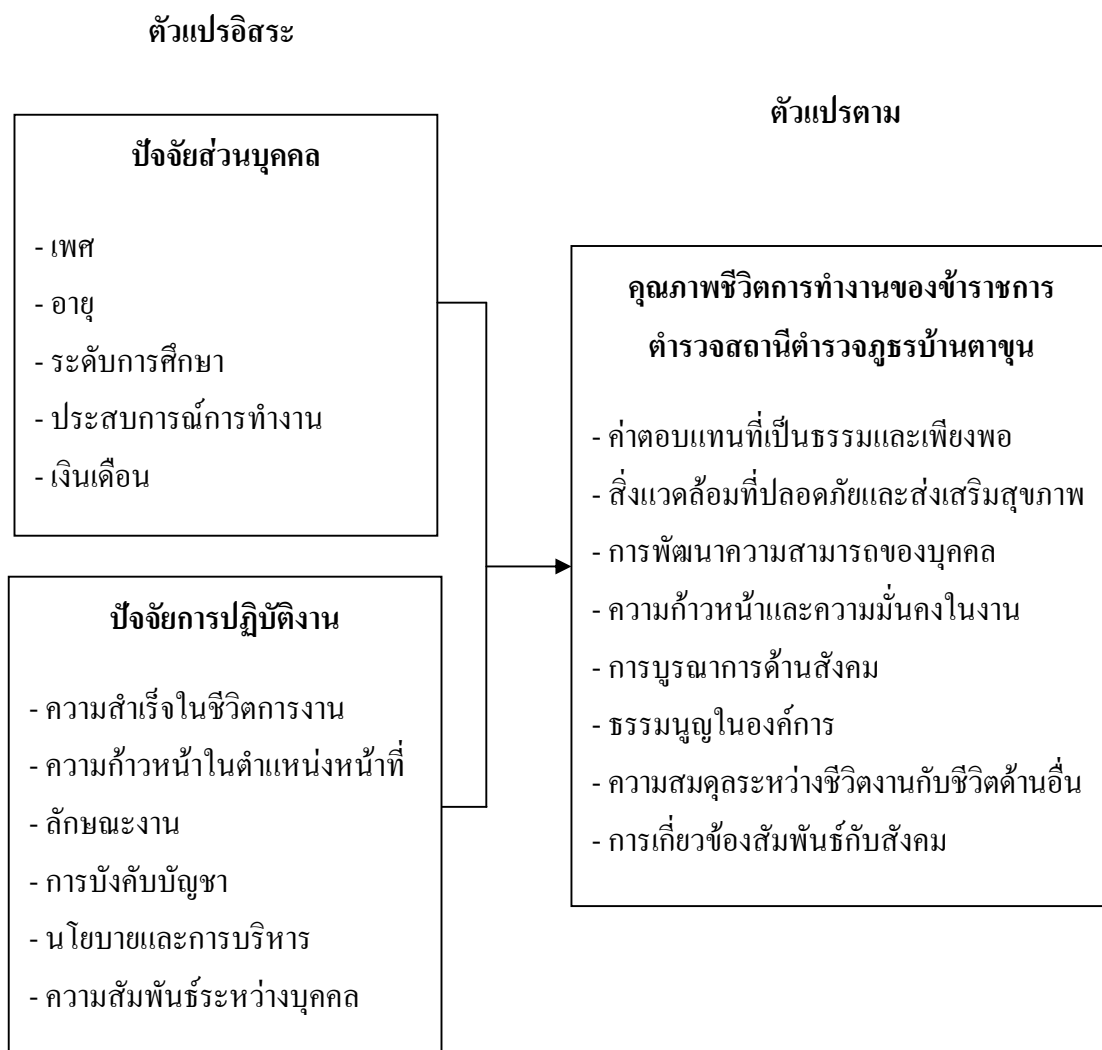
วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาลอยู่ในระดับปานกลาง
2. ปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ความสามารถในการงาน ภาวะผู้นำ ค่าตอบแทนและการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=0.670, 0.457, 0.598, 0.092$ และ 0.471 ตามลำดับ)
3. ปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ความสามารถในการงาน และภาวะผู้นำ สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาลได้ตามลำดับ และสามารถทำนายได้ร้อยละ 55.5

ภาวัต วรรณสุภัทร (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตตำรวจจราจรชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตทั่วไปของตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาลอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานตำรวจชั้นประทวนอยู่ในระดับปานกลาง โดยทั้งปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตทั่วไป และคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวน ซึ่งปัญหาในด้านคุณภาพชีวิตทั่วไปของตำรวจชั้นประทวนเกิดจากรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตของครอบครัว และสวัสดิการในเรื่องค่าเล่าเรียนบุตร ที่พักอาศัย ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนตำรวจจราจร และปัญหาด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน เกิดจากอุปกรณ์ไม่พร้อมใช้งาน จำนวนไม่เพียงพอ และเวลาพักผ่อนน้อยเกินไป

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยคู่ (Two factor Theory) ของ Frederick Herzberg ซึ่งเสนอว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัย เป็นสิ่งที่สามารถทำให้บุคลากรพอใจหรือไม่พอใจในงาน และนำแนวคิดของ Richard E. Walton ซึ่งใช้ตัวชี้วัด 8 ด้านเป็นเกณฑ์ในการวัดคุณภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากมาตรฐานทางสังคมของบุคคลเหล่านั้นอาศัยอยู่ มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย