

# คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล

## สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

แพรวนภา ธนะ\*

อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์\*\*

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยระดับการศึกษา และอายุราชการ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรจำนวนทั้งหมด 214 คน การหาขนาดของตัวอย่าง โดยใช้สูตร Yamane ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 139 คน โดยแจกแบบสอบถาม 140 ฉบับ ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับมาได้ 139 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99.28 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติอ้างอิงคือ T-test และ F-test ทำการวิเคราะห์รายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่าอยู่ในระดับมาก 4 มิติ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 มิติ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน 2) ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่า แตกต่างกัน 1 มิติ

### 1. บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) เป็นหนึ่งในปัจจัยด้านทรัพยากรที่สำคัญในความสำเร็จขององค์กร นิสตาร์ก เวชยานนท์ (2543) จากคำกล่าวนี้จะเห็นได้ชัดว่า คน หรือพนักงานในองค์กรมีความสำคัญในการสร้างประสิทธิผล และประสิทธิภาพให้แก่องค์กรโดยจะดูได้จากองค์กรที่ประสบความสำเร็จ จะให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มาก องค์กรเหล่านี้ มุ่งมั่นในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีการพูดถึงทุนมนุษย์ (Human

\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

\*\* ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

Capital) ซึ่งเป็นสินทรัพย์ที่วัดไม่ได้ (Intangible Asset) และเป็นทรัพยากรที่แต่ละองค์การจะมีขีดความสามารถที่แข่งขันกันได้ยาก

การที่พนักงานจะเกิดความเต็มใจในการทำงานนั้นมียอดประกอบหลายอย่าง เช่น พนักงานต้องรู้สึกพึงพอใจ มีความสุขกับการทำงาน พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในสังคมการทำงาน และโดยเฉพาะคือมีแรงจูงใจที่ต้องการจะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อไปยังประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การ และเกิดความสมดุลระหว่างความสำเร็จในชีวิตการทำงานของพนักงานและเป้าหมายขององค์การ ทำให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” และถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องสร้าง “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ให้แก่พนักงานในองค์การ ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ ผลักดัน และสนับสนุนนโยบายที่สามารถสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยกำหนดให้มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินการสร้าง “คุณภาพชีวิตการทำงาน” สำเร็จตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

กองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพราะเป็นหน่วยงานที่มุ่งพัฒนาการบริหาร และการปฏิบัติงาน โดยนำหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจ ในฐานะฝ่ายอำนวยการด้านกำลังพลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภารกิจของกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะเห็นได้ว่ามีปริมาณงานที่กว้างขวางทั่วทั้งประเทศ ครอบคลุมการบริหารบุคคลแก่ตำรวจทุกคน ปริมาณของกำลังพล มีค่อนข้างมาก ประจวบกับข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพลมีจำนวนจำกัดงานล้นมือขาดความสมดุลระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความก้าวหน้าก็มีน้อยจึงทำให้มีผู้ย้ายออกไปเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมุ่งเปรียบเทียบตามระดับการศึกษาและอายุราชการ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยระดับการศึกษา และอายุราชการ

### 3. ระเบียบวิธีวิจัย

#### 1. ประชากรและตัวอย่าง

เป็นข้าราชการตรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ.2557 มีจำนวนทั้งหมด 214 คน กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มจำนวนตัวอย่าง จากสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้ตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 139 กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น และใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จำแนกตามหน่วยงานที่ศึกษาวิจัย และมีการเก็บจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน

#### 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล จากตำรา งานวิจัย และการสอบถามจากผู้ที่มีประสบการณ์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม แบบเลือกตอบ (Checklist) เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ระดับการศึกษา และอายุราชการ จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่ต้องการทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ใน 8 มิติ แต่ละด้านมี 4 ข้อ รวม 32 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ กำหนดการให้คะแนนแรงจูงใจในการศึกษาต่อเป็น 5 ระดับ (นิธิมา สังคหะ, 2547, น.65)

#### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษานำข้อมูลมาประมวลผล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดย

ใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษา และอายุราชการ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha) ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4. ทดสอบสมมติฐาน การศึกษาค่าเปรียบเทียบ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถิติที่ใช้

วิเคราะห์ คือ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว One - way ANOVA สำหรับตัวแปรที่แบ่งมากกว่า 2 กลุ่มและค่า T- test สำหรับตัวแปรที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

#### 4. สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

##### 1. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 139 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปมากที่สุด (ร้อยละ 86.3) รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 13.7) และมีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 40.3) รองลงมาคือ อายุราชการ 5-10 ปี (ร้อยละ 31.7)

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1. ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่าอยู่ในระดับมาก 4 มิติ

2. มิติด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด คือ เมื่อเกิดความเดือดร้อน เจ็บป่วยฉุกเฉิน ท่านสามารถพึ่งพาสวัสดิการที่ท่านทำงานได้ทันที

3. มิติด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด คือ รู้สึกมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติงานจากสถานที่ทำงานของท่าน

4. มิติด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด คือ ในหน่วยงานของท่าน ท่านได้รับการสนับสนุนให้แสดงความคิดเห็นหรือแนวความรู้

5. มิติด้านส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้กับผู้ปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด คือ ภายในหน่วยงานของท่าน มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ในเรื่องสำคัญๆ ต่างๆ ให้ได้ทราบด้วยวิธีการต่างๆ อยู่เสมอ

6. มิติด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมต่อผู้ปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่

ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด คือ ในหน่วยงานของท่าน มีการพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ ที่ดีต่อกัน

7. มิติด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด คือ ในหน่วยงานของท่าน มีเพื่อนร่วมงานที่เคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน

8. มิติด้านความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด คือ ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเต็มที่

9. มิติด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด คือ หน่วยงานของท่าน มีการปลูกฝังจิตสำนึกสาธารณะเพื่อประโยชน์แก่สังคมให้แก่บุคลากร

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีอายุราชการต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นมิติพบว่า แตกต่างกัน 1 มิติ คือ มิติด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

#### 2. การอภิปรายผล

1. ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัย พบว่า มีมิติด้านต่างๆกันถึง 4 มิติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มิติด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มิติด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี มิติด้านความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม และมิติด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 มิติด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ในเรื่องของ รายได้มีเหลือพอที่จะเก็บเป็นเงินออมนั้น อาจเนื่องจากเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันยังไม่สอดคล้องกับรายจ่าย และค่าครองชีพในปัจจุบัน เนื่องด้วยค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันที่เพิ่มสูงมากยิ่งขึ้น ทั้งด้านราคาอาหาร ค่าเช่าบ้าน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทำให้ข้าราชการตำรวจไม่มีเงินเหลือเพียงพอที่จะนำมาเป็นเงินออม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ ลักษณะภิกษนชัช (2551) ที่เห็นว่าควรปรับปรุงสวัสดิการภาครัฐให้เหมาะสมมากกว่าการปรับปรุงสวัสดิการภาครัฐใหม่ทั้งระบบ และสวัสดิการภาครัฐที่เห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ เงินช่วยเหลือค่าเช่าบ้าน/การเช่าซื้อบ้าน สวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล และเงินช่วยเหลือการศึกษาของบุตร ตามลำดับ

1.2 มิติด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดีในเรื่องมีโอกาสในการได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาดูงานตามสถานที่ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องงบประมาณในด้านนี้มีอยู่อย่างจำกัด ไม่เพียงพอที่จะสนับสนุนให้ข้าราชการได้ไปดูงานได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ แต่อย่างไรก็ตามทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก็ยังจัดให้มีการไปศึกษาดูงานอยู่ตลอดทุกปีงบประมาณ ถึงแม้จะไม่ต่อเนื่องบ้างก็ตามซึ่งจะทำให้ข้าราชการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะด้านต่าง ๆ ได้รับความรู้ ได้รับข้อมูลข่าวสาร และความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนทรินทร์ อ่ำพลพรและคณะ (2552) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ข้าราชการครูส่วนใหญ่ได้รับโอกาสให้ปฏิบัติงานตามสาขาวิชาที่ได้รับการศึกษาอบรมมา และได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ

1.3 มิติด้านความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม จากการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอาชีพข้าราชการเป็นอาชีพที่ต้องมีความขยัน อดทน ต้องทำงานภายใต้แรงกดดัน และต้องทุ่มเทให้กับการทำงาน ซึ่งในบางครั้งทำให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว โดยเวลาทำงานบางส่วนได้ไปเบียดบังเวลาส่วนตัว ทำให้ในบางครั้งไม่มีเวลาพักผ่อน เวลาดูแลสุขภาพร่างกาย รวมถึงไม่มีเวลาดูแลครอบครัวด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2551) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปี กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ พบว่าค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ลูกจ้างมีเวลาได้พักผ่อนและดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม

1.4 มิติด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคมโดยตรง จากการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอาชีพข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้นเป็นอาชีพที่ต้องรับใช้ บริการ และใกล้ชิดกับประชาชน เป็นหน่วยงานที่มีนโยบายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมที่ชัดเจน มีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับสังคม โดยมีการจัดโครงการพัฒนาสังคมอยู่เป็นประจำและสร้างประโยชน์

แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น นำเสนอปัญหาและรับฟังแนวทางในการแก้ปัญหาของประชาชนร่วมด้วย โดยเน้นที่การทำงานเพื่อสังคมเป็นหลัก สอดคล้องกับแนวคิดของ บัญแสง ชีระภากร (2533) ฝ่ายบริหารขององค์กรได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์กรมีส่วนร่วมได้ รูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กร เช่น ถ้าองค์กรมีการบริหารแบบคณะกรรมการก็อาจให้มีผู้แทนของพนักงานร่วมเป็นกรรมการบริหารด้วย หรือถ้าองค์กรมีผู้บริหารสูงสุดคนเดียว การกำหนดนโยบายการบริหารอาจรับฟังความคิดเห็นของผู้แทนพนักงาน หรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิกของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้ การบริหารที่ต้องการให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมไปพร้อม ๆ กันทั้งหมดอาจทำได้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เล็กลงมา คือ แต่ละส่วนงานอาจใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นหรือมอบนโยบายให้พนักงานแต่ละกลุ่มจัดวางเป้าหมายเฉพาะกลุ่มในการทำงาน โดยอาศัยกรอบนโยบายหลักขององค์กรเป็นแนวทาง การบริหารงานที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบันคือ การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (management by objective) และวงจรควบคุมคุณภาพ (quality control circle) และแนวคิดของมนัสวี ธาดาสิทธิ์ (2539) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ คุณภาพชีวิตของลูกจ้าง หรือพนักงานในที่ทำงาน โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของพนักงาน การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้ดี

2. จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย มิติด้านส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้กับผู้ปฏิบัติงาน มิติด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมต่อผู้ปฏิบัติงาน และมิติด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 มิติด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านนี้ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากภายในหน่วยงานมีการจัดแบ่งส่วนต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมต่อการประสานงาน มีการจัดเอกสารข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและสะดวกต่อการนำไปใช้ มีการจัดกิจกรรม 5 ส อย่างสม่ำเสมอ มีการนำต้นไม้กระถางมาจัดวางเพื่อเพิ่มความเขียวขจี ทำให้บรรยากาศภายในหน่วยงานแจ่มใส ไม่ตึงเครียด และเกิดความเพียบพร้อมในการทำงาน ส่วนการดูแลรักษาความปลอดภัยก็มีข้าราชการตำรวจอยู่เวรสม่ำเสมอ ดูแลความปลอดภัยเป็นอย่างดี ไม่ต้องกังวลต่อการสูญเสีและสูญหายของทรัพย์สิน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Maslow ในระดับที่ 2 คือ ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวุฒิ แก้วทองใหญ่ (2549) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจุบันธนาคารมีการปรับปรุงสภาพสำนักงานของธนาคารให้มีความสะอาด มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ รวมทั้งอากาศถ่ายเทได้สะดวก จึงมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับสูง

2.2 มิติด้านส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้กับผู้ปฏิบัติงาน  
ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านนี้ใน  
ระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการสนับสนุนให้ข้าราชการได้ไปศึกษาต่อ  
เพื่อสามารถนำวุฒิมาปรับตำแหน่งและเงินเดือน และมีแผนผังแสดงการเติบโตในสายงานอย่าง  
ชัดเจน มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ในเรื่องสำคัญๆ ต่างๆ ให้ข้าราชการทราบอย่างสม่ำเสมอ มี  
หลักเกณฑ์ใช้ ในการพิจารณาโยกย้าย การเลื่อนขั้น และการปรับเงินเดือนที่ชัดเจน และมีความ  
เหมาะสม สร้างความมั่นคงให้กับอาชีพ ทำให้ข้าราชการไม่คิดลาออก เพื่อหางานทำใหม่ และ  
มีความภาคภูมิใจในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด  
ตรัง (2551) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปี กรณีศึกษา :  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขา วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ พบว่า ลูกจ้างชั่วคราวมีความมั่นคง  
และโอกาสความก้าวหน้า ในระดับปานกลาง และต้องการได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง  
เหมาะสมกับผลงาน

2.3 มิติด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมต่อผู้ปฏิบัติงาน  
ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านนี้ใน  
ระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ข้าราชการภายในหน่วยงาน มีการพบปะสังสรรค์เพื่อสร้าง  
ปฏิสัมพันธ์ ที่ดีต่อกันอย่างสม่ำเสมอ เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่ และมีการทำงานร่วมกัน  
อย่าง อบอุนเหมือนครอบครัวเดียวกัน

2.4 มิติด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม  
ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ในระดับ  
มาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ในหน่วยงานมีการปฏิบัติงานที่ยึดถือระเบียบแบบแผนเป็นหลัก มี  
เพื่อนร่วมงานที่เคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน แต่ในบางครั้งยังมีระบบอุปถัมภ์อยู่บ้างทำให้  
ข้าราชการบางส่วนยังไม่ได้รับความเสมอภาค หรือความเป็นธรรมเท่าที่ควร และไม่สามารถแสดง  
ความคิดเห็นใดๆ ได้ เนื่องจากเป็นระบบผู้บังคับบัญชามีอำนาจเหนือกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่  
สามารถสั่งลงโทษได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิกันต์ บุญชู (2555) ได้ศึกษาเรื่องการ  
ปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน ในโรงพยาบาลโรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง พบว่า พนักงาน  
มองว่าตนเองได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แต่การที่  
องค์กรไม่มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นหรือการสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน  
เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไขสภาพการทำงาน รวมถึงนโยบายและแนวทางในการบริหารงานของ  
องค์กรที่ไม่ชัดเจนทำให้พนักงานรู้สึกที่ไม่ได้รับความเสมอภาค ยุติธรรมในการทำงาน

3. ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีอายุราชการ  
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ น้อย  
กว่าข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการในระดับอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ข้าราชการที่ทำงานมานาน  
กว่า 15 ปีนั้นมีเงินเดือนที่เริ่มคงที่แต่มีจำนวนค่าใช้จ่ายที่มากขึ้น อาจมีลูกหรือหลานที่อยู่ในช่วงที่



กำลังเป็นวัยรุ่น อยู่ในวัยที่กำลังศึกษาต่อ และข้าราชการบางรายมีลูกหลานหลายคน รวมทั้งมีบิดามารดาที่มีสูงวัยกว่าข้าราชการในช่วงอายุอื่น ๆ ทำให้มีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากยิ่งขึ้นไม่เพียงพอกับรายรับที่ได้ และเมื่อไปเปรียบเทียบกับข้าราชการที่เพิ่งจบมาใหม่ หรือเปรียบเทียบกับพนักงานเอกชนที่มาเริ่มงานใหม่ ก็จะพบว่าพนักงานเหล่านั้นมาเริ่มงานด้วยอัตราเงินเดือนที่สูงมากกว่าข้าราชการตำรวจที่มีอายุงานมาก ๆ จึงทำให้เกิดการเปรียบเทียบและทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ ข้าราชการที่มีอายุการทำงานที่มากจึงต้องการความมั่นคง และการได้รับการช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การช่วยเหลือในกรณีเจ็บป่วย การจ่ายเงินค่าเช่าบ้าน และการให้เงินบำเหน็จบำนาญหลังจากเกษียณอายุราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ ลักษณ์ภินชัช (2551) ที่พบว่า ข้าราชการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่ปฏิบัติราชการระหว่าง 10-15 ปี และกลุ่มที่เริ่มรับราชการน้อยกว่า 5 ปี เริ่มแสวงหาและต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิต และทรัพย์สิน ต้องการได้รับความคุ้มครองอันตรายทั้งปวงใน รูปของค้ำประกันสัญญาจากทางราชการ ที่ควรจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้

1. มิติด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ จากผลการวิจัยพบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านนี้น้อยที่สุด โดยเฉพาะเรื่อง รายได้ของท่านมีเหลือพอที่จะเก็บเป็นเงินออม ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายที่จะต้องจ่ายในแต่ละเดือน เพราะค่าอาหาร ค่าเช่าบ้าน และค่าครองชีพที่แพงมากขึ้นกว่าเดิม ทำให้ไม่มีเงินออม ดังนั้นทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงควรจัดสรรงบประมาณเพื่อช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เช่นเพิ่มสวัสดิการค่าเช่าบ้าน เพื่อให้ข้าราชการมีเงินเหลือจากค่าใช้จ่าย และควรเพิ่มเงินเดือนให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งจัดให้มีการรณรงค์ชี้แนะให้เห็นข้อดีของการออม

2. มิติด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย จากผลการวิจัยพบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านนี้น้อยเป็นลำดับสุดท้าย โดยเฉพาะเรื่อง สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศในการทำงานแจ่มใส ร่าเริงไม่ตึงเครียด เนื่องจากสำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้นมีการเน้นในเรื่องของการทำงานที่เป็นระบบ ระเบียบ มีการทำ 5 ส อย่างสม่ำเสมอ และมีการจัดแบ่งส่วนต่าง ๆ ในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสมง่ายต่อการประสานงาน มีมุมในการพักผ่อน และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน แต่ในบางส่วนยังขาดความเขียวชอุ่มของต้นไม้ เพื่อผ่อนคลายสายตาจากความเมื่อยล้า จากการเพ่งงานมากเกินไป ดังนั้น ทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงควรเพิ่มงบประมาณในการจัดซื้อต้นไม้กระถางเพื่อวางไว้ตามมุมต่าง ๆ ในห้องทำงานให้มากยิ่งขึ้น หรือผู้บังคับบัญชาอาจจะรณรงค์ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปลูกต้นไม้ขนาดเล็กไว้บนโต๊ะทำงาน เช่น พลูด่าง หรือกระบองเพชรจิ๋วเพื่อดูดคลื่นรังสีจากจอคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

## ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าข้าราชการตำรวจประสบปัญหา หรือพบอุปสรรคใด ๆ ที่ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำ เพื่อให้ทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้แก้ไข และเสนอนโยบายให้สอดคล้องและตรงตาม

ความต้องการมากที่สุด

2. เพื่อเป็นการขยายขอบเขตการวิจัยให้กว้างขึ้น ควรขยายกลุ่มประชากรที่ศึกษาให้ครอบคลุมข้าราชการตำรวจทุกหมู่เหล่า เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร และเพื่อหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมีมาตรฐานสูงต่อไป

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

ชนิกานต์ บุญชู. (2555). *การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานในโรงพยาบาลโรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทัศนีย์ ลักษณะวิชนชัย. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี เขตภาคกลาง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

นิธิตา สังคหะ. (2547). *แรงจูงใจในการเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

นิสดารัก เวชยานนท์. (2543). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบไทย ๆ*. คณะรัฐประศาสนศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บุญแสง ชีระภากร. (2533, มกราคม-มีนาคม). "การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน." *จุลสารพัฒนาข้าราชการ*, ปีที่ 25, ฉบับที่ 1. หน้า 5-12.

วรวิมล แก้วทองใหญ่. (2549). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.

มนัสวี ธาดาสิทธิ์. (2539). *การเพิ่มผลผลิตกับคุณภาพชีวิตการทำงาน*. วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต. กรุงเทพฯ: Productivity World.

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (2551). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปี กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ตรัง: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุนทรืพร อำพลพร และคณะ. (2552). “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู จังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา.” วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์  
ในพระบรมราชูปถัมภ์. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.