



คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ศุภชัย ไบมะติ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2555



ใบรับรองสารนิพนธ์

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ
กรมสอบสวนคดีพิเศษ

เสนอโดย ศุภชัย ไบมะลี


สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอก การจัดการโครงการ

อาจารย์ที่ปรึกษานิพนธ์ อาจารย์สุจดิต นิมิตกุล

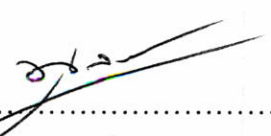
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษานิพนธ์
(อาจารย์ สุจดิต นิมิตกุล)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ พิพัฒน์ ไทยอารี)

คณะรัฐประศาสนศาสตร์รับรองแล้ว

.....รักษาการคณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์
(อาจารย์ พูลศักดิ์ ประณูทนรพาล)

วันที่ 15 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2555

หัวข้อสารนิพนธ์	คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ
ชื่อผู้เขียน	ศุภชัย ไบมะลิก
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ สุจิต นิมิตกุล
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 86 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t - test และ One Way Anova

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้จากองค์ประกอบ 8 ด้าน เรียงลำดับจากด้านที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน และด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่มีสถานภาพระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานดีกว่า กลุ่มอื่นๆ ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่นๆ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพสมรส ไม่ส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน แต่จะมีความแตกต่างกันบ้างในองค์ประกอบบางด้าน

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก อาจารย์สุคจิต นิमितกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และความช่วยเหลือตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่คณิศรระดับปฏิบัติการทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการกรอกข้อมูลแบบสอบถามในการทำวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการและแม่นยำ และขอขอบพระคุณ นายธนุ พุกชาญคำ ที่ให้คำปรึกษาในการทำวิจัยตั้งแต่ต้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และสุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณบิดามารดาที่ได้วางรากฐานทางการศึกษาอบรม สั่งสอนปลูกฝังความอดทนความรับผิดชอบ ความพร้อมในการเรียนรู้และประสบการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำวิจัยฉบับนี้ ตลอดจนเป็นกำลังใจในการศึกษา และพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 14 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ สถาบันวิชาการอันทรงเกียรติแห่งนี้ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ และกำลังใจเสมอมา เพื่อให้การศึกษารุ่นนี้บรรลุผลสำเร็จด้วยดี



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ค
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต.....	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	16
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	56
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	62

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล.....	63
ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน.....	65
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามสถานภาพบุคคล.....	74
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมุติฐานในการวิจัย.....	83
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	85
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	85
5.2 อภิปรายผล.....	88
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	94
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป.....	95
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	101
ประวัติผู้เขียน.....	112

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงการเปรียบเทียบกลุ่มทฤษฎีเน้นแรงจูงใจ.....	47
3.1	แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัด.....	59
3.2	แสดงระดับความคิดเห็นและระดับการให้ค่าคะแนน.....	60
3.3	เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	61
4.1	ปัจจัยส่วนบุคคลเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการ.....	64
4.2	คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการ โดยภาพรวม.....	65
4.3	คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม.....	66
4.4	คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ.....	67
4.5	คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน.....	68
4.6	คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล.....	69
4.7	คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน.....	70
4.8	คุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กร.....	71
4.9	คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลกับชีวิตงานและชีวิส่วนตัว.....	72
4.10	คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม.....	73
4.11	การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามเพศ.....	74
4.12	การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	75
4.13	การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามรายได้.....	76
4.14	การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามสถานภาพ.....	77
4.15	การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอายุ.....	79
4.16	การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน....	82
4.17	แสดงผลการทดสอบมุติฐานในการวิจัย.....	84

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	57



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันเป็นยุคของกระแสโลกาภิวัตน์ เป็นยุคที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและพัฒนาการทางด้านการติดต่อสื่อสารอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรง กลายเป็นสภาวะ โลกไร้พรมแดน ก่อให้เกิดวิทยาการที่ทันสมัยประกอบกับการแข่งขันทั้งทางด้านการค้า การทหาร การพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อชิงความได้เปรียบทางสถานภาพบนเวทีโลก (The World of Arena) ทำให้ประเทศไทยจำเป็นต้องสร้างความเปลี่ยนแปลงและก้าวให้ทันกับกระแสโลกาภิวัตน์ เพื่อการแข่งขันกับเวทีโลกให้ทัดเทียมกับนานาประเทศ ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนา (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ, 2540:5) ฉะนั้นองค์การจึงต้องมีการพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ เพื่อรองรับการแข่งขันที่จะเกิดขึ้นสูงในอนาคตจากการเปลี่ยนแปลงในอดีต มุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียวมาเป็นการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรมควบคู่กันไปด้วยในทศวรรษ 1990 กล่าวคือ การให้มนุษย์เป็นศูนย์กลางในการพัฒนา โดยมีแนวคิดให้พัฒนา มนุษย์ทุกคนเห็นคุณค่าในตัวเอง เปิดโอกาสให้ทุกคนพัฒนาร่างกายและศักยภาพตนเองได้อย่างเต็มที่และเหมาะสม ทั้งในปัจจุบันและอนาคตโดยกำหนดเป้าหมายการพัฒนา ได้แก่ คุณภาพชีวิต เนื่องจากมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญขององค์การ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์การนี้ จะมีความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์การ

การเพิ่มผลผลิตขององค์การดำเนินการได้สองวิธี คือ การเพิ่มผลผลิตโดยการเพิ่มประสิทธิภาพ และการเพิ่มผลผลิตโดยการใช้ทรัพยากรมนุษย์ วิธีการแรก คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ โดยการใช้ทุน เครื่องจักร วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ให้ได้ผลผลิตมากขึ้น ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา วิธีการที่สอง คือ การเพิ่มผลผลิตโดยใช้ทรัพยากรมนุษย์ (สุภาพร พิศาลบุตร, 2546: 7) เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้มนุษย์เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารองค์การยุคใหม่ ควรหันมาให้ความสนใจมากขึ้น เพราะไม่ว่าองค์การจะมีวัสดุอุปกรณ์ดีเลิศเพียงใด แต่ถ้ามนุษย์ที่ใช้อุปกรณ์ไม่มีความรู้ความสามารถที่จะใช้ และบริหารวัสดุอุปกรณ์นั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุด หรือไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขาดความกระตือรือร้นและพัฒนาตนเอง องค์การก็จะขาดประสิทธิภาพในการเพิ่มผลผลิตได้ยากยิ่ง

ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 ระหว่างปี 2550 - 2554 กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศไทย โดยมุ่งพัฒนาสู่ “สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน (Green and Happiness Society)” โดยมุ่งเน้นถึงการพัฒนามีเสถียรภาพและยั่งยืน ทั้งครอบครัว ชุมชน และสังคม ภายใต้ระบบการจัดการแบบธรรมาภิบาลดำรงไว้ โดยมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และอยู่ในประชาคมโลกอย่างมีศักดิ์ศรี ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องพร้อมที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง และจำเป็นต้องสร้างความเตรียมพร้อมรับผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในลักษณะบูรณาการแบบองค์รวม โดยใช้ “ทรัพยากรมนุษย์เป็นศูนย์กลางในการพัฒนา” ความสามารถในการศึกษาของมนุษย์จะขับเคลื่อน ทำให้องค์การหรือระดับประเทศไปสู่การแข่งขันกับเวทีโลกได้

ดังนั้น การที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้นั้น เราต้องทราบถึงความต้องการของมนุษย์ว่าการทำงานของมนุษย์นั้น ต้องการตอบสนองในด้านใดบ้าง การตอบสนองความต้องการนั้นทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน องค์กรต่าง ๆ จึงมีแนวความคิดที่จะพัฒนามนุษย์ในองค์กร โดยมีปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาสองประการ คือ ปัจจัยด้านร่างกาย คือ ต้องมีความพร้อมทางด้านร่างกาย และปัจจัยทางด้านจิตใจ คือ เรื่องของความรู้สึกนึกคิดและการมีจิตใจที่พร้อมรับกับการทำงานในทุกสถานภาพ ทุกโอกาสและทุกเวลา เพราะในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้สึก และความต้องการที่แตกต่างกันนั้น เราจะต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เหล่านั้นให้ได้ ซึ่งในการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ส่วนหนึ่งนั้นเกิดจากการพัฒนาตนเอง แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นเป็นผลมาจากกระทำขององค์กรที่จะพัฒนาบุคคลในองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ และการจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นที่ทราบกันอยู่แล้วว่ามนุษย์ในองค์กรนั้น ไม่ใช่หุ่นยนต์หรือเครื่องจักร แต่มนุษย์นั้นมีจิตใจต้องการการยอมรับ การมีส่วนร่วม และความรู้สึกความเป็นเจ้าของ เป็นต้น ถ้าหากบรรยากาศในการทำงานขององค์กรไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้แล้ว เขาเหล่านั้นก็จะมีแต่ความเบื่อหน่ายไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน และไม่ต้องการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงาน ความรู้สึกเบื่อหน่าย ความไม่พึงพอใจในการทำงานเหล่านี้ เป็นอันตรายอย่างยิ่งทั้งต่อตัวพนักงานเองและองค์กรโดยรวมด้วย เพราะจะทำให้พนักงานในองค์กรขาดความพึงพอใจในการทำงาน ขาดงานบ่อยขึ้น สภาพจิตใจตกต่ำและมีการลาออกจากงานมากขึ้น ซึ่งจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และผลิตผลของกิจการอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น ดังนั้น ผู้บริหารควรจะต้องสำรวจและรีบเร่งแก้ไข ถ้าหากยังต้องการเห็นพนักงานมีคุณภาพในการทำงานที่ดี คุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งขององค์กรที่องค์กรควรเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความสุขสนุกกับการทำงาน อันเป็นการป้องกันมิให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำลง ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรขาดงาน มีข้อเรียกร้องหรือลาออก

ในปัจจุบันนักวิชาการ ผู้นำสหภาพแรงงานผู้บริหารและบุคลากรของรัฐ จึงได้หันมาเอาใจใส่ต่อชีวิตในการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้นด้วยการพัฒนาตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องในงานบุคคลเหล่านั้น ได้รู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับชีวิตการทำงานไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งก็คือ การมุ่งไปสู่สิ่งที่ดีกว่าเรียกว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี (Quality of Working Life) การที่พนักงานปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและมีแรงจูงใจที่ดีในการทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี ทฤษฎีของริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton, 1974 : 12-16) กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต้องประกอบด้วยองค์ประกอบเหล่านี้ (1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ (3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (5) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน (6) ประชาธิปไตยในองค์กร (7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (8) ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเป็นบรรทัดฐานของการบ่งชี้ถึงการทำงานของบุคลากรที่มี “คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี”

กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่มีอำนาจหน้าที่ในการป้องกันปราบปราม สืบสวน สอบสวน คดีอาญาที่เป็นคดีพิเศษ ซึ่งมีลักษณะงาน ที่ค่อนข้างยากและมีความเสี่ยง จึงจำเป็นต้องมีการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่เอื้อต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น รวมทั้งส่งผลต่อให้คุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานเอกชนต่างๆที่มาร้องเรียน นำมาซึ่งประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียน รวมทั้งประโยชน์ขององค์กรในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.4.1 เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และกำหนดกลยุทธ์มาสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการสังกัดกรมสอบสวนคดีพิเศษ

1.4.2 เป็นฐานข้อมูลในการวางแผน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สำหรับเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการสังกัดกรมสอบสวนคดีพิเศษ

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีจำนวน 110 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีจำนวน 86 คน

1.5.2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ ในการทำงาน รายได้

1.5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของทฤษฎีของริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton, 1974) ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสการพัฒนาความสมรรถภาพของบุคคล ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการในช่วง 1 มกราคม 2555 ถึง 14 กุมภาพันธ์ 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะการดำเนินชีวิตด้านการทำงาน ซึ่งวัดได้จากความรู้สึกรับรู้ของข้าราชการ ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานที่จะทำให้ชีวิตมีความสุขความพึงพอใจได้ และเห็นว่าการทำงานทำให้ชีวิตมีคุณค่าหรือการทำงานที่ทำให้เกิดความ เป็นอยู่ที่ดีได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจอย่างเพียงพอและยุติธรรม อันนำไปสู่การมีคุณค่าแห่งชีวิตของตนเองและครอบครัว เป็นข้อบ่งชี้ระดับ

คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งกล่าวถึงระดับความพึงพอใจในการทำงาน และเห็นว่างานที่ได้ปฏิบัตินั้น ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นประกอบด้วยตัวบ่งชี้วัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการ ผู้วิจัย นำทฤษฎีของ ริชาร์ดอี วอลตัน (Richard E. Walton, 1974) คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสที่พัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมที่มีความสอดคล้องกับการทำงานในระบบราชการครอบคลุมทุกมิติการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีค่าตอบแทนเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้นๆ ประกอบด้วยคำถามชี้วัด ดังนี้ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันพอเพียงสำหรับการใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน เมื่อมีการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการหรืองานพิเศษอื่นๆ หน่วยงานมีค่าตอบแทนที่เหมาะสม หน่วยงานมีสวัสดิการ เช่น เงินค่าครองชีพ สวัสดิการกู้ยืมเงินที่เหมาะสม เงินเพิ่มประจำตำแหน่ง ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับข้าราชการอื่นๆ

สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพประกอบด้วยคำถามชี้วัด ดังนี้ สถานที่ปฏิบัติงาน มีสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะตามมาตรฐานที่กำหนดองค์กรมีการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้การ ได้อยู่สม่ำเสมอ องค์กรมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆมีความเหมาะสมในการใช้งานและพอเพียง ลักษณะอาคารสถานที่ทำงานส่งเสริมสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีในการทำงาน องค์กรมีมาตรการป้องกันในการปฏิบัติงานที่ต้องเสี่ยงอันตรายอย่างเพียงพอเหมาะสมองค์กรมีวัสดุอุปกรณ์ในการป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอและเหมาะสม

ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ควรให้ความสนใจการให้พนักงานได้เพิ่มความสามารถในการทำงานมีการมอบหมายงานใหม่ หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้น ในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสในการพัฒนาภายในองค์กร ประกอบด้วยคำถามชี้วัด ดังนี้ งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงและเป็นหลักประกันให้แก่ครอบครัวได้ การพิจารณาความดีความชอบ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรม หน่วยงานมอบหมายหน้าที่ตามความรู้ความสามารถและทักษะที่มีอยู่ หน่วยงานสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

การงาน หน่วยงานมีการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่อย่างเหมาะสม ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นไปตามลำดับตามที่คาดหวังไว้

โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล หมายถึง โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานที่ใช้ทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกตนเองมีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน รวมทั้งความรู้สึกร่วมมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ประกอบด้วยคำถามชีวิต ดังนี้ หน่วยงานของท่านให้โอกาสท่านไปฝึกอบรมดูงาน การศึกษาต่อ และเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นใจในความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ข้าราชการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในหน่วยงาน หน่วยงานมีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถศึกษาค้นคว้าได้ หน่วยงานให้โอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรมเมื่อมีเทคโนโลยี ใหม่ ๆ มาใช้ในหน่วยงาน การปฏิบัติงานหน่วยงานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผนลงมือปฏิบัติและประเมินผล โอกาสในการเสนอผลงาน หรือความคิดริเริ่มที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือองค์กร

ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน หมายถึง การทำงานร่วมกัน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกตนเป็นส่วนหนึ่งของผู้ร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน ประกอบด้วยคำถามชีวิต ดังนี้ ข้าราชการมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี มีโอกาสแสดงความคิดเห็น เมื่อมีการขัดแย้งหรือมีปัญหาในการทำงาน ข้าราชการในหน่วยงานทุกคนจะได้รับทราบข้อมูลต่างๆ ที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานและมีการประชุมร่วมกัน หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ข้าราชการ ได้มีโอกาสทำงานร่วมการ เมื่อมีปัญหาส่วนตัวสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้

ประชาธิปไตยในองค์กร หมายถึง พนักงานมีสิทธิอะไรบ้างจะปกป้องสิทธิของตนเองอย่างไรวัฒนธรรมองค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพสิทธิส่วนมากน้อยเพียงใดยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด ประกอบด้วยคำถามชีวิต ดังนี้ ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอของเสียงส่วนมาก ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาค ในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ข้าราชการทุกคนมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้ร่วมงาน ข้าราชการทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อนหน่วยงานในการปฏิบัติงาน และมีสิทธิที่จะปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ

ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นกับชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมี

สัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว ประกอบด้วยคำถามชีวิต ดังนี้ การทำงานในปัจจุบันไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิตของครอบครัว ในการทำงานปัจจุบันสามารถแบ่งเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัว ครอบครัว และสังคมอย่างเหมาะสม มีเวลาพักผ่อนเพียงพอ เกิดความรู้สึกเครียดมากที่ต้องทำงานในหน้าที่ปัจจุบัน หน่วยงานไม่มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติงานในวันหยุดราชการ แม้นอกเวลางานยังกังวลและเครียดกับงานที่ต้องรับผิดชอบ

ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์แก่สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าต่ออาชีพและเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กรของตน ประกอบด้วยคำถามชีวิต ดังนี้ หน่วยงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ หรือสังคมภายนอกในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ หน่วยงานมีผลงานเป็นที่พอใจของหน่วยงานภายนอกหรือสังคมภายนอก ข้าราชการให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน และมีจิตสำนึกในการทำงานเพื่อประโยชน์สาธารณะ

เจ้าหน้าที่คดีพิเศษ หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการสืบสวนและสอบสวนคดีพิเศษตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ.2547 (แก้ไข พ.ศ.2551)



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต

2.1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความจำเป็นขั้นพื้นฐาน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.2.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิต (Quality of life) เป็นคำที่รู้จักกันแพร่หลายในปัจจุบัน ทั้งในหมู่นักวิชาการทางสังคมศาสตร์และผู้ที่สนใจศึกษาทางด้านการศึกษา เพราะคำว่า “คุณภาพชีวิต” ถูกกำหนดให้เป็นเป้าหมายของการพัฒนา นักวิชาการพยายามศึกษาค้นคว้าอย่างกว้างขวาง เพื่อกำหนดให้ได้ว่า คุณภาพชีวิตคืออะไร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพราะปัจจุบันเราทราบเพียงว่าเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนา คือ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต แต่ไม่สามารถสร้างกรอบกำหนดที่ชัดเจนว่าคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นอย่างไรและอะไรเป็นตัวชี้วัด

การมีชีวิตที่ดีหรือคุณภาพชีวิตที่ดีนั้น มีการกล่าวว่า เมื่อมนุษย์เกิดมาธรรมชาติสอนให้มนุษย์ต้องต่อสู้ดิ้นรนกับสภาพแวดล้อมเพื่อการอยู่รอดของตนเองและพยายามแสวงหาความสุขในชีวิตของมนุษย์เอง ซึ่งการมีชีวิตที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับตัวมนุษย์ที่จะพัฒนาชีวิตตนเองไปตามธรรมชาติ

ของมนุษย์ที่ต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ส่วนระบบสังคมการเมือง เป็นเพียงส่วนที่ช่วยสนับสนุนให้มนุษย์พัฒนาตามกฎเกณฑ์ทางสังคม

คุณภาพชีวิตปรากฏขึ้นครั้งแรกโดยรัฐบาลสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 1960 เนื่องจากเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญในการดำเนินชีวิตและเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา อีกทั้งยังเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาประชากรในประเทศต่าง ๆ ในปัจจุบัน โดยเชื่อในแนวคิดที่ว่าถ้าคนมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ต้องรู้จักคิด รู้จักทำ รู้จักตัดสินใจ คำว่า “คุณภาพชีวิต” จึงเกิดขึ้นพร้อมกับคำว่า “ประชากรศึกษา” โดยกำหนดขึ้นจากปัญหาความเป็นอยู่ที่สมดุลของมนุษย์ (วรรณ ศักดิ์อุดมทรัพย์, 2549: 8) ในหลาย ๆ ประเทศได้พยายามวางแนวคิดและทัศนะต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ตลอดจนพยายามหาระดับความมีคุณภาพชีวิตของประชาชนอยู่ในระดับใด ซึ่งพบถึงความแตกต่างกันมากในระดับฐานความคิดในแต่ละวิชาชีพ และพื้นฐานทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม อย่างไรก็ตามคุณภาพชีวิตมิได้มุ่งหรือให้ความสนใจเพียงการบรรลุความต้องการในปริมาณ หรือความสมบูรณ์ของวัตถุสิ่งของ หรือเศรษฐกิจการเงินเท่านั้น แต่มีเป้าหมายที่เปลี่ยนแปลงไป คือ มุ่งให้ความสนใจและยึดถือความต้องการด้านจิตสังคมของบุคคลมากขึ้น

2.1.1 ความหมายคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิต (Quality of Life) เป็นคำที่นักวิชาการนิยามความหมายไว้แตกต่างกันในหลาย ๆ ความหมาย เช่น องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ องค์การยูเนสโก (UNESCO, 1980: 312) ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตว่า คุณภาพชีวิตเป็นความรู้สึกของการมีอยู่อย่างพอใจมีความสุขมีความพอใจต่อหลาย ๆ องค์ประกอบของชีวิตที่มีส่วนสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคลนั้น ๆ โดยเห็นว่ามีปัจจัยหลายประการที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต เช่น อาหารสุขภาพ อนามัย โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อมและทรัพยากร ที่อยู่อาศัย และรายได้ คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นนั้น คือ บุคคลต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีความพอใจเป็นค่าเทียบเคียง ไม่มีกฎเกณฑ์ที่ตายตัว ซึ่งมาตรฐานคุณภาพชีวิตเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพชีวิต” ซึ่งประกอบด้วยคำว่า “คุณภาพ” หมายถึง ลักษณะความดี และ คำว่า “ชีวิต” หมายถึง ความเป็นอยู่ ดังนั้นความหมายของ “คุณภาพชีวิต” จึงหมายถึง ลักษณะความเป็นอยู่ที่ดี (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542: 253, 366) นอกเหนือจากความหมายนี้แล้วยังมีนักวิชาการที่ให้ความหมายไว้หลากหลาย ซึ่งค่อนข้างแตกต่างกันไปตามแต่ละมุมมองของแต่ละบุคคล โดยมีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้นิยามและความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ ดังนี้

องค์การยูเนสโก (UNESCO, 1978) ได้ให้คำนิยามว่าคุณภาพชีวิตไว้ในชุดฝึกอบรมทางการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต หมายถึง ระดับความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม และระดับความพึงพอใจในความ ต้องการส่วนหนึ่งของมนุษย์และได้นิยามโครงการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตว่าเป็น โครงการที่มี เป้าหมาย เพื่อช่วยผู้เรียนและชุมชนได้รับความรู้ ทักษะ เจตคติ ค่านิยมและทักษะที่จำเป็น เพื่อให้ กลุ่มเป้าหมายสามารถปรับปรุงคุณภาพชีวิตทั้งในลักษณะของปัจเจกบุคคลและในฐานะที่เป็น สมาชิกของชุมชน

ซิงเกอร์ (Singer, 1970 อ้างถึงใน ปิ่นมณี แก้วเวชวงศ์, 2542: 9) ให้ความหมายของ "คุณภาพชีวิต" ในแง่ทางเศรษฐกิจเป็นเรื่องที่ผู้คนส่วนใหญ่มีความสุขสะดวกสบายทางด้านวัตถุ คุณภาพชีวิตจึงหมายถึง การที่ผู้คนมีความสามารถที่จะทำมาหากิน มีรายได้เพียงพอสำหรับการใช้ จ่ายในสิ่งที่จำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตและมีเวลาว่างในการพักผ่อน ตลอดจนมีโอกาสที่นำ รายได้ไปใช้สอยได้ตามความพอใจ ซึ่งสรุปว่า เป็นการที่บุคคลมีทางเลือกหลากหลายในการ กำหนดรูปแบบในการดำรงชีวิตของตนเอง

แดลกี (Dalkey, 1968 อ้างถึงใน ชิดชัย สนั่นเสียง, 2537: 12) ให้ความหมายของ "คุณภาพชีวิต" มีความหมายเช่นเดียวกับ "ความสุข" "ความผาสุก" แดลกี ได้เสนอแนวทางในการ สรุปความหมายกว้าง ๆ ของคุณภาพชีวิต โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในแง่ของวัตถุ เช่น รายได้ ภัย ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม
2. คุณภาพชีวิตในแง่จิตใจเช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในสังคม
3. คุณภาพชีวิตในแง่ของความรู้สึกลึกซึ้ง โดยรวมทั้งหมด เช่น ความรู้สึกมีความสุข ความทุกข์ หรือความวิตกกังวลต่างๆ ความคิดในการฆ่าตัวตายความคิดที่เกี่ยวกับอนาคตในแง่ดี ฯลฯ

สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2540: 12) ได้ให้ความหมายของ "คุณภาพชีวิต" ไว้ว่า คือ การดำรงชีวิตของมนุษย์ในระดับที่เหมาะสมตามความจำเป็นพื้นฐานใน สังคมหนึ่ง ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ องค์ประกอบของความจำเป็นพื้นฐานที่เหมาะสม มีสุขภาพกายและ จิตใจที่ดี การได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีการปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งได้รับการ บริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เพื่อดำรงชีพอย่างยุติธรรม

กฤษฎา ศักดิ์ศรี (2542: 25) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตว่าประกอบไปด้วย ความสุข ความ พื่อใจในชีวิต ความนับถือตนเอง ความมีสุข ความมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจที่ดี การได้รับ ตอบสนองต่อสิ่งที่ร่างกายและจิตใจต้องการ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาสภาพแวดล้อมด้าน เศรษฐกิจและสังคมที่ดี

ศิริโสภักดิ์ บุรพาตษา (2540: 12) ได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตว่าหมายถึง สภาพทั้งหลาย ซึ่ง นำมาสู่ความพึงพอใจแก่บุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

ธีระยุทธ หล่อเลิศรัตน์ (2543: 6) กล่าวว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ความพึงพอใจ อันเกิดมาจากการได้รับตอบสนอง ความต้องการทางจิตใจและสังคม ทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค และยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของสังคม ในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของสมาชิก

เจนนุวัฒน์ พุ่มไม้ (2547: 7) ได้ความหมายไว้ว่า “คุณภาพชีวิต” หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ได้อย่างมีความสุขสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ ตลอดจนสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมที่ตนเองอยู่ได้อย่างเหมาะสม

จากการให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพชีวิต” ของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านเป็นประเด็นที่กว้างมากสามารถครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ทั้งด้านรูปธรรมและนามธรรม คุณภาพชีวิตที่ดีนั้นอาจเกิดขึ้น หรือเป็นของใครก็ได้ ไม่เลือกฐานะ เพศ วัย ศาสนา แต่นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต คือ ความรู้สึกปกติสุข (Sense of well-being) คือ ครอบคลุมความเป็นอยู่ของประชากรทุกด้าน ซึ่งมีความหมายเหมือนกัน คือ ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ซึ่งรวมถึงผลของการตอบสนองความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคล ทำให้สามารถพอจะสรุปได้ดังนี้ คุณภาพชีวิตเป็นความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานให้ตนเองมีความเป็นอยู่ที่ดี ดูแลตนเองได้ และสามารถดูแลรับผิดชอบครอบครัวได้ตามสมควร

2.1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

การที่มนุษย์จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้นต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบมากมาย ซึ่งแต่ละองค์ประกอบนั้นก็มีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไป ตามทัศนคติของบุคคลหรือแต่ละสังคม อย่างไรก็ตามองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตนั้นย่อมขึ้นอยู่กับบุคคล ค่านิยม และสภาพแวดล้อมของแต่ละสังคม ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่เป็นภาวะวิสัย (Objectivity) และปัจจัยที่เป็นอัตวิสัย (Subjectivity) ซึ่งพอจะกล่าวกว้าง ๆ ได้ว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตนั้นจะต้องมีปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ค่านิยม จิตใจ เป็นต้นปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ได้มีนักวิชาการเสนอไว้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการมีคุณภาพชีวิตของมนุษย์ ซึ่งแตกต่างในรายละเอียดดังกล่าว

ยูเนสโก (UNESCO, 1980: 1) ซึ่งให้เห็นว่า มีปัจจัยหลายด้านที่สัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต ซึ่งได้แก่ อาหาร สุขภาพอนามัย โภชนาการ สุขภาพอนามัยและโภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อมและทรัพยากร ที่อยู่อาศัยและการตั้งถิ่นฐาน การมีงานทำ ค่านิยม ศาสนา จริยธรรม กฎหมาย และปัจจัยด้านจิตวิทยา

แคมเบล (Camball, 1972: 51) ได้เสนอว่า คุณภาพชีวิตมี 3 องค์ประกอบด้วยกัน คือ

1. ด้านกายภาพ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านมลภาวะความหนาแน่นของประชากรและสภาพที่อยู่อาศัย
2. ด้านสังคม ประกอบด้วย ปัจจัยการศึกษา สุขอนามัยและความมั่นคงของครอบครัว
3. ด้านจิตวิทยา ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ความสำเร็จ ความผิดหวังและความคับข้องใจในอนาคต

ลิว (Liu, 1975: 12) กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตว่า คุณภาพชีวิตประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ องค์ประกอบด้านจิตวิสัย (Subjective Factor) องค์ประกอบด้านนี้เกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยมความรู้สึกนึกคิดของบุคคล องค์ประกอบด้านจิตวิสัย บางทีจึงเรียกว่า องค์ประกอบด้านจิตวิทยา (Psychological Factor) ส่วนอีกองค์ประกอบหนึ่งคือองค์ประกอบด้านวัตถุวิสัย (Objective Factor) องค์ประกอบด้านนี้ ได้แก่ ปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล เช่น องค์ประกอบด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม โดยสรุปจะเห็นได้ว่า องค์ประกอบด้านจิตวิสัยนั้น เป็นองค์ประกอบเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้การรับรู้และความรู้สึกนึกคิดของคนเข้าไปวัด ดังนั้น จึงมีความผันแปรเป็นอันมาก ส่วนองค์ประกอบด้านวัตถุวิสัยนั้นเป็นองค์ประกอบเชิงปริมาณ จึงสามารถวัดได้ชัดเจนกว่า

ชาร์มา (Sharma R.C., 1978: 5) แบ่งองค์ประกอบคุณภาพชีวิตออกเป็น 2 ประเภท

1. องค์ประกอบด้านกายภาพ โดยพิจารณาทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ ประกอบด้วยอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ฯลฯ
2. องค์ประกอบด้านสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งพิจารณาทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ เช่นกัน ประกอบด้วย ปัจจัยทางการศึกษา การมีงานทำ บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข สภาพแวดล้อมการทำงาน การพักผ่อนหย่อนใจ ความคิดสร้างสรรค์ ฯลฯ

คอนโด (Allan K Kondo in UNESCO, 1980: 66) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบคุณภาพชีวิตไว้ว่า ควรประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1. มาตรฐานความเป็นอยู่ทางด้านร่างกาย ซึ่งประกอบด้วย อาหารหรือโภชนาการ สุขภาพ ที่อยู่อาศัย สิ่งแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ
2. จิตใจหรืออารมณ์ ซึ่งประกอบด้วย ความรักหรือความเป็นเพื่อน การแต่งงาน หรือการมีบุตร ครอบครัว นันทนาการหรือการใช้เวลาว่าง การศึกษา ความพึงพอใจในงาน ความมั่นคง สถานภาพ ฯลฯ
3. ความรู้สึกนึกคิด ซึ่งประกอบด้วย การมีอิสระต่อความเชื่อ การมีอิสระต่อการปฏิบัติ ตามความเชื่อของตน

ซาน (Zhan อ้างถึงใน ซญานี เอี่ยมระยับ, 2547: 31) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตควรมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1. ด้านความพึงพอใจในชีวิต เป็นสิ่งที่บุคคลรับรู้ถึงสิ่งที่คนรอบครองอยู่ ซึ่งระหว่างปรารถนาที่ตั้งไว้และความสำเร็จที่ได้รับ
2. ด้านอัตมโนทัศน์ เป็นความเชื่อมั่นและความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองในห้วงเวลาใดเวลาหนึ่ง
3. ด้านสุขภาพและการทำงานของร่างกาย เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยนอกจากการประเมินทางคลินิกแล้วยังประเมินในการรับรู้ภาวะสุขภาพของบุคคล สิ่งที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพและความสัมพันธ์และความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับสังคมด้วย
4. ด้านสังคมและเศรษฐกิจเป็นการประเมินการประกอบอาชีพ การศึกษาและรายได้ ซึ่งกำหนดเป็นมาตรฐานทางสังคม

ฟลานาแกน (Flanagan, 1982: 17-20) กล่าวถึง องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตว่าเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งจำแนกได้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความสุขสบายทางด้านร่างกายและวัตถุทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีสุขภาพที่ดี สมบูรณ์แข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ทางด้านวัตถุ ได้แก่ มีบ้านที่น่าอยู่ มีอาหารที่ดี มีเครื่องอำนวยความสะดวก
2. มีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เช่น ความสัมพันธ์กับคู่สมรส บิดามารดา ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูงและบุคคลอื่น นอกจากนี้การมีบุตรและการเลี้ยงดูบุตรก็ถือเป็นความสัมพันธ์ด้านนี้ด้วย
3. การมีกิจกรรมในสังคมละชุมชน การได้มีโอกาสสนับสนุนและช่วยเหลือผู้อื่น
4. มีการพัฒนาการทางบุคลิกภาพและมีความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ตามพัฒนาการเช่น การมีพัฒนาการทางสติปัญญา การเรียนรู้ การสนใจการเรียนการเข้าใจตนเองรู้จักบพร่องของตนเอง มีงานที่น่าสนใจทำให้ได้รับผลตอบแทนที่ดี และการแสดงออกในทางที่สร้างสรรค์
5. มีสันทนาการ เช่น การอ่านหนังสือ ฟังดนตรี ดูกีฬาหรือสิ่งบันเทิงอื่น และมีส่วนร่วมในสังคม

ดังที่กล่าวมาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่ได้นั้นสามารถสรุปได้ว่า หมายถึงสภาพความเป็นอยู่ของบุคคลในร่างกาย อารมณ์ สังคม ความคิดและจิตใจ เป็นวิถีชีวิตหรือความเป็นอยู่ภาพรวมของประชากร จากแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตที่กล่าวมาแล้วนั้นพอจะสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่จะทำให้ให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดีหรือมีลักษณะของชีวิตที่มีความสุขสมบูรณ์ และมีความพึงพอใจอย่างแท้จริงนั้นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบเหล่านี้เป็นพื้นฐาน

1. ความสมบูรณ์ด้านร่างกายและสติปัญญา หมายถึง การที่มนุษย์จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้น จะต้องมีความเป็นปกติของร่างกายและสติปัญญาเป็นพื้นฐาน ซึ่งได้แก่ การมีอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายที่สมบูรณ์ครบถ้วน มีสุขภาพอนามัยแข็งแรง มีพลังกำลังที่สามารถทำกิจการงานได้ดี เช่นเดียวกับคนอื่น ๆ มีระดับการพัฒนาระดับสติปัญญาดี สามารถศึกษาเล่าเรียนคิดไตร่ตรองหาเหตุผลต่าง ๆ รวมทั้งแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

2. ความสมบูรณ์ทางด้านจิตใจและอารมณ์ หมายถึง การเป็นผู้มีจิตใจดี มีอารมณ์แจ่มใสมั่นคง ไม่แปรปรวน หงุดหงิด โมโหง่าย ใจดีมีคุณธรรม ไม่อิจฉาริษยาหรือเคียดแค้นพยาบาทผู้อื่นเป็นผู้มองโลกในแง่ดี มีความโอบอ้อมอารี พร้อมทั้งจะช่วยเหลือผู้ที่ตกทุกข์ได้ยากหรือเดือดร้อนเสมอการมีพื้นฐานด้านจิตใจและอารมณ์ที่ดี จะช่วยให้บุคคลเกิดความสุขและ ความสงบในการดำรงชีวิต

3. ความสมบูรณ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การเป็นที่ได้รับการยอมรับจากคนทั่วไปอัน เนื่องจากการมีมนุษย์สัมพันธ์อันดีมีความสามารถในการปรับตัว ยอมรับความสามารถและความสัมพันธ์ของผู้อื่น ตลอดจนสิ่งอื่น ๆ ที่อยู่รอบตัว ดังนั้น จึงเป็นผู้ที่เห็นคุณค่าของบุคคลและสิ่งแวดล้อม และคิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้สิ่งแวดล้อมเหล่านั้นคงค่าและประโยชน์อยู่ตลอดไป จะย่อมเกิดความเสียหายหรือมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อมบ้างก็เป็นส่วนน้อยที่สุด การมีความสมบูรณ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม จะช่วยให้บุคคลมีชีวิตที่เหมาะสมกลมกลืนและเข้ากันได้ดีกับสังคมและสิ่งแวดล้อมของตน

4. ความสมบูรณ์ด้านปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต หมายถึง ความสามารถที่จะจัดหาสิ่งของจำเป็นต่าง ๆ ที่จะช่วยให้ชีวิตดำรงอยู่ได้อย่างดีตามฐานะของตนเอง ตลอดจนสภาพของสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และยุคสมัย ปัจจัยจำเป็นในการดำรงชีวิตเหล่านี้ ได้แก่ ปัจจัย 4 ซึ่งมีอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค สิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ การศึกษาการพักผ่อน ฯลฯ ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องจัดหรือให้มีตามความพอเพียงในสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมของตน การมีปัจจัยจำเป็นในการดำรงชีวิตที่พอเพียง ย่อมช่วยให้บุคคลมีความสุขสบายไม่ลำบากขัดสน และย่อมนำมาซึ่งความสุขและความพึงพอใจในชีวิต โดยสามารถวัดได้จากการตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของบุคคล

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความจำเป็นขั้นพื้นฐานของบุคคล

2.1.3.1 ความหมายของความจำเป็นขั้นพื้นฐาน

แนวคิดเกี่ยวกับความจำเป็นขั้นพื้นฐานของบุคคล (Basic human needs) เป็นแนวคิด ของการพัฒนาที่ทันสมัยและแพร่หลาย และเป็นความคิดที่ปฏิเสธแนวความคิดแบบดั้งเดิมที่มุ่งแต่จะก่อให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาประเทศ ดังนั้น การตอบสนองต่อ

ความจำเป็นทางวัตถุปัจจัย (Material needs) และความจำเป็นที่ไม่มีใช้วัตถุปัจจัย (Non-material needs) จึงจำเป็นที่ต้องมีควบคู่กันไปแนวความคิดที่เกี่ยวกับความจำเป็นขั้นพื้นฐานจึงเกิดขึ้น สำหรับความหมายของคำว่า “ความจำเป็นขั้นพื้นฐาน” ได้กล่าวไว้ในวารสารสารธารณสุขปริทัศน์ในเรื่อง การพัฒนาของกลวิธีการพัฒนาแบบความจำเป็นขั้นพื้นฐาน (จปฐ) ว่าความจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์หมายถึง สิ่งที่มนุษย์ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ โดยปราศจากการตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานที่เกิดจากการวินิจฉัยของมนุษย์เอง การตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานนี้ จึงเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการสะท้อนของมนุษย์ถึงความเป็นอยู่ของมนุษย์ เป็นที่เข้าใจว่า ความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์แปรไปตามระบบสังคม เวลา และสถานที่อายุ เพศ สถานภาพทางสังคม ค่านิยมทางวัฒนธรรม ความจำเป็นและการตอบสนอง จึงถูกกำหนดโดยเงื่อนไขทางสังคมและวัฒนธรรม และแสดงแบบแผนที่แตกต่างกันไปในสังคมวัฒนธรรมตลอดจนภูมิภาค

2.1.3.2 องค์ประกอบของความจำเป็นขั้นพื้นฐาน

กิลแลงก์ (Galtung อ้างถึงใน ชิดชัย สนั่นเสียง, 2537: 30) ได้จำแนกความจำเป็นออกเป็นองค์ประกอบหลัก 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบที่มุ่งตอบสนองต่อความจำเป็นด้านวัตถุ (Material components) ซึ่งแบ่งออกเป็นองค์ประกอบย่อย ๆ คือ

1.1 ความจำเป็นด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security needs) ซึ่งหมายถึง ความจำเป็นที่จะอยู่รอดในสังคมอย่างปลอดภัย หรือหลีกเลี่ยงการคุกคามประทุษร้ายทุกรูปแบบ

1.2 ความจำเป็นด้านสวัสดิการ (Welfare needs) หมายถึง ความจำเป็นในการดำรงชีวิตวัตถุปัจจัยอย่างเพียงพอ หรือหลีกเลี่ยงความทุกข์ร้อน องค์ประกอบเหล่านี้ ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และบริการทางการแพทย์ การศึกษา คมนาคม การสื่อสาร รวมทั้งความสะดวกสบายขั้นต่ำ เช่น เครื่องมือที่ช่วยประหยัดแรงงานทั้งหลาย เป็นต้น

2. องค์ประกอบที่ตอบสนองความจำเป็นทางด้านจิตใจ (Non-material components) สามารถแยกออกเป็น 2 ประเภทย่อย คือ

2.1 ความจำเป็นด้านเอกลักษณ์ (Identity needs) หมายถึง ความจำเป็นในการอยู่ร่วมกันอย่างใกล้ชิดและหลีกเลี่ยงการแปลกแยก (Alienation)

2.2 ความจำเป็นทางด้านเสรีภาพ (Freedom needs) หมายถึง ความจำเป็นในการมีเสรีภาพในการเลือกการกระทำ หรือหลีกเลี่ยงการกดขี่ (Repression)

เห็นได้ว่า การได้รับความจำเป็นขั้นพื้นฐานแสดงให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตที่ได้กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำเอาไว้ว่าบุคคลควรมีคุณภาพชีวิตในเรื่องนั้น ๆ อย่างไรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

เพื่อให้มีชีวิตที่ดีและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขซึ่งจะต้องเกิดการร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและประชาชนร่วมกันสร้างครอบครัว ชุมชน สังคม ที่ตนเองอาศัยอยู่ให้มีความแข็งแรงสามารถดูแลตนเอง ครอบครัว และชุมชนที่อาศัยอยู่ให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีพอเพียงเมื่อบุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดีและนำไปสู่ระบบการทำงานเนื่องจากการทำงานของแต่ละบุคคลประกอบด้วย แรงกดดันจากสภาพแวดล้อมขององค์กร กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ความสัมพันธ์กับสังคมการทำงาน เป็นต้น ที่บีบรัดชีวิตของผู้ปฏิบัติงานจำเป็นที่ต้องใช้ความอดทนและเสียสละ หากผู้ทำงานมีคุณภาพชีวิตที่เป็นความจำเป็นพื้นฐานที่ดีได้รับการตอบสนองทั้งทางวัตถุและจิตใจแล้วนั้น ก็จะส่งผลต่อการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ เพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ทั้งตนเองและองค์กร เช่นเดียวกันองค์กรก็ต้องมีการสนับสนุนเกื้อกูลบุคลากรของตนเองให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีโดยตอบสนองทางด้านปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนในการดำรงชีวิตของบุคคลอย่างเหมาะสม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวความคิดของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life, QWL) นำมาใช้เป็นครั้งแรกในประเทศอุตสาหกรรมในช่วงปลายศตวรรษที่ 21 โดยเป็นเรื่องของการแก้ไขปัญหาแรงงานให้ผู้ทำงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหาแรงงานของกลุ่มประเทศอุตสาหกรรมนั้นจะมีความแตกต่างกันทางสังคม ว่ามีสิ่งใดเงื่อนไขที่เป็นปัญหา ตัวอย่างเช่นประเทศทางยุโรปมีการปรับปรุงชีวิตการทำงาน โดยผ่านข้อเรียกร้องทางกฎหมายในเรื่องเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อให้รัฐบาลนำปัญหาต่าง ๆ ของชีวิตแรงงานมากำหนดออกเป็นกฎหมายที่คุ้มครองและให้ความเป็นธรรมต่อแรงงาน ส่วนในประเทศสหรัฐอเมริกามีการดำเนินงานร่วมกันระหว่างพนักงาน และฝ่ายบริหารยอมรับร่วมกันถึงความปรารถนาและเอาใจใส่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานร่วมกันในองค์กรต่าง ๆ ดังนั้นในภาพรวมแล้วการแก้ไขปัญหาแรงงานให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั้นมีวิธีการที่แตกต่างกัน รวมทั้งวิธีการศึกษาก็แตกต่างกันออกไป จึงกล่าวได้ว่า หากต้องการแก้ไขปัญหาคูณภาพชีวิตของแรงงานนั้นเราจำเป็นต้องแก้ไข ปรับปรุง ให้สอดคล้องกับภูมิหลังทางวัฒนธรรม เศรษฐกิจและการเมืองของประเทศนั้น ๆ ด้วย เฮลเรียเกิลและสโลคัม (Hellriegel & Slocum, 2004:10) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่แสดงถึงระดับของความพึงพอใจที่สำคัญของบุคคล โดยผ่านทางงานของพนักงาน การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูงเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญสำหรับพนักงานหลาย ๆ คน ตัวอย่างเช่น ความต้องการเงื่อนไขการทำงานที่น่าพอใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่มีผลกระทบต่องานของพนักงาน และความต้องการด้านสวัสดิการต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้เป็นความคาดหวังและแรงกดดันสำหรับองค์กร

ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถและประสิทธิภาพของพนักงาน การทำงานที่จะทำให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของงานและองค์กร ทำงานจะต้องมีการดำเนินงานแบบมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ แนวคิดนี้ได้วิวัฒนาการมาจากแนวทางการบริหารงานในอดีต และมีการพัฒนาขึ้นตามลำดับ จนเกิดความรู้ความเข้าใจอย่างกว้างขวางถึงซึ่งว่าบุคลากรขององค์กร ทุกคนมีความสำคัญต่อกระบวนการผลิตและประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ 2540:2) กล่าวว่าคุณลักษณะในองค์กรแต่ละคนมีเป้าหมายในการทำงานที่แตกต่างกันไป บางคนทำงานเพื่อให้หาเงินได้มากขึ้น บางคนก็ทำงานเพราะทำทาสความสามารถหรือบางคนทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้ได้แสดงออกมีคุณค่าและความหมาย แต่ไม่ว่าทุกคนจะมีเป้าหมายในการทำงานอย่างไรก็ตามต่างมีความพยายามที่จะทำงานให้ได้มากที่สุดซึ่งความสำเร็จของงานและคุณภาพชีวิตตน

จากแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานพอสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องของความพยายามร่วมกันขององค์กรกับบุคลากรในการที่จะเสริมสร้างการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นในสังคมของการทำงาน โดยในส่วนของเจ้าหน้าที่คหบดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ คือ การได้รับการตอบสนองต่อสภาพการทำงานที่มีคุณภาพชีวิตและเกิดความพึงพอใจในระบบบริหารงานขององค์กร ตามแนวความคิดของริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton, 1974) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม, สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ, ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน, โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล, ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน, ประชาธิปไตยในองค์กร, ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว, ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว, ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งผู้วิจัยสรุปคุณภาพชีวิตการทำงานของริชาร์ด อี วอลตัน หมายถึง การรับรู้และประเมินภาวะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของข้าราชการ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลและองค์กร

2.2.1 ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายที่กว้างและครอบคลุมถึงการมีชีวิตในองค์กร โดยมีเป้าหมายในการลดความเครียดของจิตใจเพิ่มความพึงพอใจในปฏิสัมพันธ์ระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตงาน มุ่งเน้นชีวิตที่มีคุณค่ามีนิกวิชาการได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้แตกต่างกัน ดังนี้

เฮ้าท์ และคัมมิงส์ (Huse & Cummings, 1985: 198-199) ได้ให้คำนิยามความหมายของคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ไว้ว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือ ความพึง

พอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุก (Well-Being) ในงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ คุณภาพชีวิตจะส่งผลกระทบต่อองค์กรอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ (1) ช่วยผลผลิตขององค์กร (2) ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติการตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และ (3) ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ลอเออร์ (Lawler อ้างถึงใน สมชาย หิรัญกิตติ, 2542: 226) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 2 ประการ คือ

1. เป็นการสร้างความสมดุลของวัตถุประสงค์ขององค์กรในเรื่องสภาพและวิธีการปฏิบัติ ได้แก่ การทำให้งานมีคุณค่าเพิ่มขึ้น ส่งเสริมให้มีประชาธิปไตยผ่านการบริหาร การเข้าไปมีส่วนร่วม ความปลอดภัยในการทำงาน

2. ความสมดุลของคุณภาพชีวิตในแง่ของเรื่องความพอใจ พนักงานได้รับรู้ความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ที่ดี มีความก้าวหน้าและการพัฒนาซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการตอบสนองความต้องการของมนุษย์นั้น คือ การทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกความสามารถทำงานให้องค์กรบรรลุความสำเร็จ โดยที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่างานนั้น ทำให้พวกเขามีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

ฮอดเจตส์ (Hodgetts อ้างถึงใน สุจินดาอ่อนแก้ว, 2541: 35) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง การออกแบบที่จะช่วยปรับปรุงให้คนทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพต่อองค์กรโดยคำนึงถึง

1. ผลกระทบของงานที่มีต่อพนักงานและมีประสิทธิภาพขององค์กร
2. ความพึงพอใจของพนักงานต่อค่าตอบแทนและการตัดสินใจภายในองค์กร

เดวิส (Davis L.E., 1977: 53) ได้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติการกับสิ่งแวดล้อมโดยมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยเน้นมิติเกี่ยวกับความเป็นมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

เดลามอตต์กับทากาซาว่า (Delamotte & Takazawa, 1994: 16) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ผลดีของงานที่จะมีผลต่อพนักงาน ซึ่งการจากการปรับปรุงหน่วยงานและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรจะได้รับพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของพนักงานด้วย

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540: 43) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจในงานโดยรวมความพึงพอใจเฉพาะด้านลักษณะงานความผูกพันกับงาน

ผจญ เฉลิมสาร (2540 :24) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่ลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

สมยศ นาวิการ (2541:8) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นคุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมของงานที่ผสมผสานระหว่างลักษณะทางเทคนิคและลักษณะมนุษย์

พา ไม้จันทร์ดี (2541:14) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพอใจในการทำงานอันจะก่อให้เกิดผลดีแก่ตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

สุจินดา อ่อนแก้ว (2541:5-9) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพอใจในการทำงานอันจะก่อให้เกิดผลดีต่อตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ทำให้ความเป็นอยู่ที่ดี

สรรเสริญ เตชะบูรพา (2545:12) ได้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพจิตที่ดี ที่พนักงานได้รับมาจากประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กร

สุวรรณี แสงกระจ่าง (2545: 8) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง แนวทางคำนึงถึงคนงานและองค์กรซึ่งจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่แตกต่างกัน 2 ประการ คือ (1) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กร (2) เป็นเรื่องของการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามามีบทบาทในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานที่สำคัญ

จากความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานดังกล่าว พอสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้และประเมินภาวะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำให้บุคลากรในภายใต้สภาวะแวดล้อมขององค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สถานที่ทำงาน ชีวิตส่วนตัวและในขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสุขในการทำงาน อันเนื่องจากการทำงานสามารถเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี ตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งมีผลต่อ

ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลและองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการทำงาน เป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความต้องการแตกต่างกันออกไปในขณะเดียวกัน และมีลักษณะเป็นนามธรรมที่วัดได้ยาก แนวความคิดของคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและ แพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม โดยมีนักวิชาการหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยาม ให้นำสนใจหลายประเด็น โดยผู้วิจัยรวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าประกอบด้วย 5 มิติ คือ มิติด้านความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน มิติด้านการเป็นชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรี มิติ ด้านการผสมผสานระหว่างงานและชีวิต มิติด้านคุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและ สภาพแวดล้อมของงาน และมิติด้านการลดความเครียดทางจิตใจ

ด้านระดับความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่ง ๆ ในองค์กรปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่ง ๆ ว่า มีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะแตกต่างออกไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นสาธาระณะความก้าวหน้าในอนาคตและลักษณะอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน ออกไป โดยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีจุดเน้นหนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจ ให้แก่พนักงาน โดยให้ความสำคัญกับการเป็นมนุษย์ ความจำเริญเติบโตและการมีส่วนร่วม

ด้านการเป็นชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรี หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับ ความต้องการพื้นฐานที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีการทำงานที่ทำให้ชีวิต มีคุณค่า

ด้านการผสมผสานระหว่างงานของชีวิต หมายถึง การทำงานที่ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ ดีตามการยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างงานและชีวิต โดยบุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานร่วมกันที่ก่อเกิดผลดีที่สุดตามจุดมุ่งหมายของบุคคลและงาน และมีการดำเนินชีวิตที่มีความสุขอันนำไปสู่คุณค่าของชีวิต

ด้านคุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมของงาน หมายถึง เป็นคุณภาพของงานที่เป็นการผสมผสานระหว่างลักษณะทางเทคนิคและลักษณะมนุษย์ คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของประสบการณ์ของมนุษย์ที่มีในสถานที่การทำงาน โดยมีการเพิ่ม มุมมองทางด้านมิติทางเทคนิคและทางเศรษฐกิจ

ด้านการลดความตึงเครียดของจิตใจ หมายถึง ทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายอยู่ที่การลดความตึงเครียดของจิตใจ ซึ่งถือเป็นกลไกที่สำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่การทำงาน

2.2.2 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานมีลักษณะเชิงนามธรรม อาจรวมถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงานสภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและรายได้ พฤติกรรม ทัศนคติ ตลอดจนค่านิยมต่าง ๆ ของกลุ่มหรือองค์กรนั้นในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น นักวิจัยได้ชี้วัดองค์ประกอบที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมาย และข้อสมมุติเบื้องต้นเกี่ยวกับค่านิยมที่นักวิจัยใช้ในการศึกษา ตลอดจนขึ้นอยู่กับความแตกต่างในเรื่องของปัญหาเศรษฐกิจและสังคมประเทศต่าง ๆ ที่กำลังเผชิญอยู่ในขณะนั้น เนื่องจากแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานได้รับการให้ความหมายไว้หลากหลายนิยาม จึงทำให้องค์ประกอบหรือตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานมีหลายประเด็นแนวคิดด้วยกัน

นักวิชาการต่างประเทศหลายท่าน ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

เวสลีย์ (Westley อ้างถึงใน คงชีพ ตันตระวานิชย์, 2543: 15) ได้จำแนกคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 4 มิติ คือ

1. มิติที่เกี่ยวกับความไม่เสมอภาค ตามทัศนะทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งเสนอให้ใช้ ความไม่พึงพอใจ การนัดหยุดงาน และการวินาศกรรมเป็นตัวชี้วัดเช่นเดียวกับมิติแรก
2. มิติที่เกี่ยวกับความไม่มั่นคง ตามทัศนะทางรัฐศาสตร์ ซึ่งเสนอให้ใช้ตัวชี้วัดเช่นเดียวกับ มิติแรก
3. มิติที่เกี่ยวกับอัญญาภาพหรือความแปลกแยก ตามทัศนะทางจิตวิทยาได้เสนอให้ใช้ ความรู้สึกวางเฉยหรือเฉยเมย การขาดงาน และการลาออกจากงานเป็นตัวชี้วัด
4. มิติที่เกี่ยวกับการปลีกตัวตามทัศนะทางสังคมวิทยาได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับ การไร้ความหมาย การขาดงาน และการลาออกจากงานเป็นตัวชี้วัด

ซัสท์สกิน และ เลเกอร์แมน (Sashkin & Legermann อ้างถึงใน บำรุง ศรีเสวก, 2544: 23) ได้เสนอเกณฑ์หรือมิติในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้

1. มีอิสระในการทำงานสามารถตัดสินใจในงานที่ทำได้
 - 1.1 การตัดสินใจด้วยตัวเองในเรื่องที่เกี่ยวกับงานของตนเอง
 - 1.2 การควบคุมงานด้วยตนเอง
 - 1.3 ความมีอิสระในการแก้ไขปัญหา
 - 1.4 การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน
 - 1.5 ความมีอิสระในการตัดสินใจ

2. ด้านโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาความสามารถ

- 2.1 โอกาสในการเลื่อนหรือย้ายตำแหน่งเพื่องานที่ดีกว่า
- 2.2 โอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ
- 2.3 โอกาสในการเรียนรู้วิธีการทำงานของตนเอง
- 2.4 โอกาสในการทดลองวิธีการทำงานของตนเอง
- 2.5 โอกาสในการเรียนรู้ในแผนกอื่น ๆ

3. ด้านลักษณะของการทำงาน เป็นงานที่ทำซ้ำ ๆ รวดเร็วและไม่ตายตัว

- 3.1 การทำงานตามปริมาณชุดของงาน
- 3.2 การทำงานตามอัตราที่กำหนด
- 3.3 การทำงานอย่างรีบเร่ง
- 3.4 การทำงานโดย ๆ ไม่มีข้อกำหนดที่แน่นอน
- 3.5 การทำงานตามตารางทำงาน

4. ด้านความซับซ้อนของงาน หมายถึง งานที่มีความสำคัญและน่าสนใจ

- 4.1 การทำงานซ้ำซาก
- 4.2 การทำงานตามระเบียบวิธีการทำงานที่พนักงานไม่เห็นด้วย
- 4.3 การทำงานเฉพาะส่วนงานเป็นชิ้นส่วน
- 4.4 การทำงานที่ง่าย
- 4.5 การทำงานลักษณะเดิมตลอดวัน

5. ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน หมายถึง มีความต้องการที่จะช่วยเหลือกันในการทำงาน

- 5.1 ความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน
- 5.2 การทำงานคนเดียว
- 5.3 พนักงานไม่สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- 5.4 การทำงานที่ต้องมีการร่วมมือประสานงานกัน

ริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton, 1974: 12-14) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณภาพชีวิตเน้นแนวทางการเป็นมนุษย (humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับ การตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นว่า ประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ อยู่ 8 ประการดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตตามมาตรฐาน การครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมก็เกิด การเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conduction) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมี การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสี ยรบกวนทางสายตา

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (Growth and Security) ควรให้ความ สนใจในการให้พนักงานศึกษาหรือเพิ่มความสามารถในการศึกษาหรือเพิ่มความสามารถในการ ทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้ทำให้เขาทำตามจะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสในการพัฒนาภายในองค์กร ในสาย งานรวมถึงสมาชิกครอบครัวด้วย

4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Development of Human Capacities) คือ โอกาสใน การพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้ พนักงานรู้สึกตนเองมีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงานได้ใช้ความสามารถในการทำงานที่เต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติ

5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน (Social Integration) หรือ การทำงานร่วมกัน การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกตนเป็นส่วนหนึ่งของผู้ร่วมงานมีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการอคติและ การทำลายซึ่งกันและกัน

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) คือ พนักงานมีสิทธิอะไรบ้างจะปกป้องสิทธิของ ตนเองอย่างไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพสิทธิส่วนบุคคลน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิดรวมทั้งวางมาตรฐานให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน และ มีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมสัมพันธ์กัน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (The Total Life Space) คือ บุคคลจะต้องจัด ความสมดุลให้เกิดขึ้นกับชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การ เดินทาง ซึ่งจะต้องมีส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้ง ความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8. ลักษณะงานประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์แก่สังคมเป็นการเพิ่มคุณค่าต่ออาชีพและเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์การของตน

ดังที่กล่าวมาเห็นได้ว่า การพิจารณาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นประกอบด้วยหลักเกณฑ์การหลายประการด้วยกันตามหลักแนวคิด และมุมมองของนักวิชาการแต่ละบุคคลในแง่หลักวิชาการแล้วนั้นการวัดค่าของคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันไปตามสภาวะแวดล้อมทั้งด้านองค์การ สังคม และสภาพของปัจเจกบุคคล ซึ่งการวิเคราะห์ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษนั้น ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาคคุณภาพชีวิตการทำงานโดยใช้ ทฤษฎีของริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton, 1974) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีลักษณะสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การประกอบด้วยรายละเอียดครอบคลุม และสามารถประเมินได้ถูกต้องและชัดเจน โดยองค์ประกอบแสดงถึงปัจจัยการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลของบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและปฏิบัติงานอย่างมีความสุข เนื่องจากได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในการทำงานอย่างพอเพียงต่อตนเอง ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญต่อการครองชีพในยุคปัจจุบันเนื่องจากมีค่าครองชีพที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การดำรงชีวิตในสังคมบุคคลต้องการที่จะหาอาชีพที่มีรายได้ให้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตของตนเอง และภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบตามสถานะทางสังคม หน่วยงานราชการมีระเบียบเกี่ยวกับค่าจ้างเงินเดือนที่มีกฎหมายตายตัว หากองค์การของรัฐต้องการสร้างแรงจูงใจและสร้างขวัญในการปฏิบัติงานให้แก่ข้าราชการก็จำเป็นที่จะต้องกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่สถานการณ์ในโลกปัจจุบัน หากข้าราชการมองว่าอัตราค่าตอบแทนของภาครัฐไม่ยุติธรรม และเกิดความไม่พอใจก็จะส่งผลกระทบต่อการบริหารงานภาครัฐในที่สุด ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่องค์การจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทุกรูปแบบของสิ่งของหรือรางวัล ทั้งที่เป็นตัวเงิน หรือของรางวัลที่จับต้องได้ และผลประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับจากการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ในการจ้าง ค่าตอบแทนในการทำงานที่องค์การจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานมีหลายลักษณะ โดยอาจจ่ายเป็นค่าจ้างเงินเดือนพื้นฐาน เพื่อตอบแทนการทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง หรืออาจจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานตั้งใจอย่างมีประสิทธิภาพ หรืออาจจ่ายในรูปของผลประโยชน์อื่น หรือสิ่งของหรือบริการต่าง ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการทำงานเสริมสร้างขวัญและกำลังใจความเป็นอยู่ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของค่าตอบแทนทั้งหมดแบบได้เป็น 2 ประเภท คือ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Compensation) และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Nonfinancial Compensation) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน พิจารณาได้เป็น 2 ชนิด คือ ชนิดแรก คือ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง (Direct financial Compensation) ประกอบด้วย สิ่งตอบแทนที่ลูกจ้างได้รับในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส ค่านายหน้าการขาย เป็นต้น ชนิดที่สอง คือ ค่าตอบแทนที่ลูกจ้างได้รับเป็นตัวเงินทางอ้อม (Indirect financial compensation) ได้แก่ บริการและประโยชน์นอกเหนือจากค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรงที่ลูกจ้างได้รับ เช่น การประกันสุขภาพและประกันชีวิต ค่ารักษาพยาบาล เงินสงเคราะห์ทางสังคม เงินช่วยเหลือ การศึกษาบุตร วันลาจก เป็นต้น

ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วย สิ่งที่ทำให้ลูกจ้างมีความพึงพอใจกับการได้รับจากการทำงานขององค์กรหรือกิจการของนายจ้าง ซึ่งพิจารณาแบ่งเป็น 2 ชนิด คือ งาน (Job) และสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศของงาน (Job environment) ลักษณะของงานที่ทำให้ลูกจ้างพึงพอใจ เช่น งานที่น่าสนใจ ความท้าทายของงาน ความรับผิดชอบ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความภาคภูมิใจในงาน เป็นต้น ส่วนสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศของงาน ได้แก่ นโยบาย ค่าตอบแทนที่เหมาะสม การบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ ทีมงาน สภาพการทำงานที่สะดวกสบาย การยืดหยุ่นเวลาทำงาน การมีส่วนร่วมในงาน เป็นต้น

ความสำคัญของค่าตอบแทน ค่าจ้างอาจพิจารณาได้ดังนี้ (สุภาพร พิศาลบุตร และคณะ, 2545: 32-35)

1. ความสำคัญต่อลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงาน เงินเดือนและค่าจ้างหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับค่าตอบแทนการทำงานเป็นปัจจัยแรกๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำมาพิจารณา เพราะเป็น สิ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และเป็นรายได้ที่จะนำมาใช้จ่ายหรือจัดหาสิ่งของต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตของตนเองและครอบครัวค่าตอบแทนในการทำงาน จึงเป็นมาตรฐานในการครองชีพ เสริมสร้างสถานภาพทางสังคม ตลอดจนแสดงถึงสถานะของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นเมื่อเทียบกับตำแหน่งอื่น ๆ ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนค่าจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรม จึงเป็นส่วนที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจรักงานและปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจที่จะเกิดผลดีที่สุดแก่ผู้ว่าจ้างและตนเอง

2. ความสำคัญต่อองค์กร ค่าตอบแทนเงินเดือน หรือค่าจ้างเป็นต้นทุนหรือค่าจ้างเป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายที่สำคัญส่วนหนึ่งในการประกอบการ โดยเฉพาะกิจการที่ต้องใช้คนจำนวนมาก เช่น ในภาคราชการ จึงเป็นหน้าที่สำคัญส่วนหนึ่งขององค์กรหรือนายจ้างที่จะต้องติดตามและเอาใจใส่ ศึกษา วิเคราะห์ว่าผลผลิตที่องค์กรได้รับคุ้มค่ากับการจ่ายค่าตอบแทนหรือไม่ และต้องพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานตลอดจนมอบหมายงานให้ตรงกับ

ความรู้ความสามารถและความชำนาญ เพื่อให้ได้รับผลงานคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายและค่าตอบแทนแต่ทั้งนี้อัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างจะต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันและอยู่ในพื้นที่หรือท้องถิ่นเดียวกัน เพื่อที่จะสามารถสรรหาผู้ที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงาน และธำรงรักษากำลังคนที่มีประสิทธิภาพไว้ในองค์กรได้ นอกจากนี้ความสามารถในการจ่ายอัตราค่าตอบแทนหรือเงินเดือนค่าจ้าง ยังเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงสถานะ และความมั่นคงขององค์กรด้วย

3. ความสำคัญต่อสังคมหรือชุมชน ค่าตอบแทนการทำงานที่องค์กรหรือนายจ้างจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นจะสะท้อนถึงภาวะเศรษฐกิจของชุมชนได้ ถ้าค่าตอบแทนของคนในชุมชนเพิ่มสูงขึ้นอำนาจซื้อของชุมชนหรือสังคมนั้นสูงขึ้นมาตรฐานการครองชีพสูงขึ้น และการสร้างความรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจต่อชุมชนนั้น แต่ถ้การเพิ่มเงินเดือนค่าจ้างมีผลทำให้ราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้นมากเกินไปเกิดภาวะเงินเฟ้อ อำนาจซื้อของคนทั่วไปลดลงมาตรฐานค่าครองชีพต่ำลง การเพิ่มขึ้นของเงินเดือนและค่าจ้างก็จะไม่มีประโยชน์ต่อผู้รับแต่อย่างใด และอาจมีผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจโดยรวมด้วย

วัตถุประสงค์ของการบริหารค่าจ้างเงินเดือน (สุภาพร พิศาลบุตร และคณะ, 2545: 37) การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือน โดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์พื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. เพื่อหาคนเข้ามาทำงานกับองค์กร ค่าจ้างเป็นสิ่งจูงใจให้คนเข้ามาทำงาน องค์กรใดกำหนดอัตราค่าจ้างสูง โอกาสที่จะเลือกคนดีมีความสามารถเข้ามาทำงานก็จะมีมากเพราะความต้องการของมนุษย์ในการทำงานก็คือความต้องการได้รับผลตอบแทนในอัตราสูง จึงเลือกองค์กรที่จะจ่ายค่าจ้างสูงไว้ก่อน

2. เพื่อการควบคุมต้นทุนค่าแรง เพราะว่าค่าจ้างคือต้นทุนการผลิตอย่างหนึ่ง การกำหนดค่าจ้างไว้จึงเป็นการควบคุมต้นทุนการผลิตด้านค่าจ้างได้

3. เพื่อเสริมสร้างความพอใจให้แก่พนักงาน การกำหนดค่าจ้างอย่างเป็นธรรมจะทำให้พนักงานพึงพอใจเป็นการสร้างขวัญและความสามัคคีระหว่างผู้ปฏิบัติงานและนายจ้าง ความไม่พึงพอใจในการทำงานจะไม่เกิดขึ้นโอกาสที่จะเกิดข้อขัดแย้งก็ไม่มี

4. เพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การกำหนดค่าจ้างให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของคนงานเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงานดีขึ้น

หลักการพิจารณาในการกำหนดค่าตอบแทน (สุภาพร พิศาลบุตร และคณะ, 2545: 40) เพื่อการกำหนดค่าตอบแทนเป็นไปตามหลักการดังกล่าว จะต้องคำนึงถึงปัจจัยภายนอกต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. อัตราค่าตอบแทนในตลาดแรงงาน (Market Rates) การกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพราะค่าตอบแทนที่เป็นธรรมจะต้องคำนึงถึงอัตราค่าจ้างรวมทั้งสวัสดิการต่าง ๆ ในตลาดแรงงานด้วย หากต่างกลุ่มอาชีพอาจแตกต่างกันไปตามกลไกตลาดขึ้นอยู่กับอุปสงค์อุปทาน องค์การที่เห็นความสำคัญอาจจะทำการสำรวจอัตราค่าจ้างในตลาด (Pay Survey) อย่างสม่ำเสมอ และเป็นระบบนอกจากนี้ยังมีข้อสังเกตว่า การจัดสวัสดิการในตลาดแรงงานควรนำมาพิจารณาด้วยแม้ไม่ใช่ค่าจ้าง / เงินเดือน และไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบได้อย่างชัดเจนแต่ก็เป็นปัจจัยที่ควรนำมาพิจารณาแนวทางได้ว่า ควรจะเน้นการปรับปรุงสวัสดิการ หรือ เงินเดือน / ค่าจ้าง เช่น หากหน่วยงานอาจมีนโยบายให้สวัสดิการน้อยกว่าที่กฎหมายกำหนดก็เน้นการให้ค่าจ้าง / เงินเดือนมากขึ้น เป็นต้น

2. มาตรฐานการครองชีพและค่าครองชีพ (Standard of Living and Cost of Living) เป็นปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อกำหนดค่าตอบแทนของตำแหน่งในระดับต่างๆ โดยเฉพาะระดับที่ต่ำ ให้เพียงพอที่จะมีมาตรฐานการครองชีพได้อย่างเหมาะสม และเมื่อค่าครองชีพเปลี่ยนแปลงไปก็จะต้องปรับปรุงค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพได้อย่างเหมาะสม

3. กฎหมายค่าจ้างขั้นต่ำ รัฐบาลซึ่งเป็นผู้คอยกำกับดูแลองค์การต่างๆ จะออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้ใช้แรงงานไม่ให้ถูกนายจ้างเอาเปรียบ เช่น การกำหนดค่าจ้างแรงงาน ขั้นต่ำการออกกฎหมายแรงงาน เป็นต้น ดังนั้น การกำหนดค่าตอบแทนจะต้องคำนึงถึงกฎหมาย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. อุปสงค์และอุปทานในตลาดแรงงาน (Labor Demand and Labor Supply) ในตลาดแรงงานที่มีปริมาณประเภทหนึ่งมากกว่าความต้องการใช้แรงงานประเภทนั้นราคาของแรงงานหรืออัตราค่าตอบแทนแรงงานประเภทนั้น ย่อมมีราคาลงต่ำกว่าปกติและในทางกลับกัน หากมีอุปสงค์มีมากกว่าอุปทานของแรงงาน อัตราค่าตอบแทนแรงงานประเภทนั้นจะสูงกว่าปกติ เนื่องจากการข้อย่างตัวผู้ทำงาน ดังนั้น การกำหนดนโยบายค่าตอบแทนจึงต้องศึกษาวิเคราะห์ถึงอุปทานแรงงานในตลาดเป็นปัจจัยสำคัญประกอบการพิจารณาด้วย

เพราะฉะนั้น ค่าตอบแทน จึงหมายถึง สิ่งตอบแทนทุกอย่างที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากนายจ้างเป็นค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสำคัญต่อทั้งนายจ้างและลูกจ้างโดยตรง (พะยอม วงศ์สารศรี, 2540: 215) กล่าวได้ว่าในปัจจุบันมนุษย์ส่วนใหญ่ในสังคมยุคปัจจุบันต่างทำงานเพื่อแลกกับ “ค่าตอบแทน” เช่น เงินค่าตอบแทนเพื่อนำไปใช้จ่ายในการดำรงชีวิตและตอบสนองความต้องการพื้นฐานอันจำเป็น ผู้ประกอบการบางรายหวังค่าตอบแทนในรูปของ

ผลกำไร แต่บางกลุ่มหวังค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนหรือค่าจ้าง โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลที่เป็นลูกจ้างของรัฐ เช่น ข้าราชการ ลูกจ้าง หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ต่างทำงานเพื่อหวังสิ่งๆ ที่เรียกว่า “สิ่งตอบแทน” ทั้งสิ้น ค่าตอบแทนถือเป็นเกียรติและศักดิ์ศรีที่แสดงถึงคุณค่าของงาน (สุภาพร พิศาลบุตร และคณะ, 2545: 31) ค่าตอบแทนในการทำงานที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานมีหลายลักษณะ โดยอาจจ่ายเป็นค่าจ้างเงินเดือนขั้นพื้นฐาน เพื่อตอบแทนการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจจ่ายเพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรืออาจจ่ายในรูปของผลประโยชน์อื่นหรือสิ่งของและบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่และขวัญกำลังใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ค่าตอบแทนที่ได้รับการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมก็เกิดการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจาการผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2542: 19) กล่าวว่า ค่าตอบแทนนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดสิ่งหนึ่งในกระบวนการบริหารทรัพยากร เพราะเป็นสิ่งที่นำมาซึ่งปัจจัยที่สนองความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตและฐานะความเป็นอยู่ของพนักงาน เมื่อพนักงานได้ค่าตอบแทนที่เพียงพอในการดำรงชีวิตแล้ว จึงจะมีความต้องการสิ่งอื่นตามมา เช่น การได้เลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ เป็นต้น

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การปฏิบัติงานไม่ว่าองค์กรเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐ มีความเสี่ยงในการเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน งานที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อความปลอดภัยในสุขภาพ นับตั้งแต่ สถานที่ เครื่องมือ เสี่ยง แสงและกระบวนการในการปฏิบัติงานนับเป็นสิ่งที่สามารถทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยสร้างความกระทบกระเทือนต่อสุขภาพอนามัยให้แก่ผู้ปฏิบัติงานให้มากที่สุด ฉะนั้นการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีเหมาะสมและถูกสุขลักษณะเป็นการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดเพื่อที่จะลดอุบัติเหตุในการทำงานลงได้ ดังนั้น สภาพการทำงานที่ปลอดภัยมีความมั่นคงในสุขภาพของพนักงานเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และเป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นว่างานที่ตนปฏิบัตินั้น มีการตรวจสอบและมีระบบป้องกันภัยที่จะเกิดแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างรอบคอบและรัดกุม มีการตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

องค์กรต้องจัดการป้องกันความปลอดภัยและอุบัติเหตุใส่ใจต่อสุขภาพของพนักงาน โดยใช้หลักการที่องค์กรได้มีการกำหนดไว้เพื่อรักษาความปลอดภัย และสุขอนามัยในการทำงานให้แก่บุคลากร กำหนดจุดมุ่งหมายก็เพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานได้รับอุบัติเหตุหรือเสียชีวิตจากการ

ปฏิบัติงาน (สมชาย หิรัญกิตติ, 2542: 324) โดยมีการป้องกันอุบัติเหตุและเสริมสร้างสุขภาพขององค์กร ดังนี้

วิธีการป้องกันอุบัติเหตุ (How to prevent accidents) การลดสภาพที่ไม่ปลอดภัยให้น้อยลงสามารถทำได้ 2 วิธี คือ (1) การลดสภาพที่ไม่ปลอดภัย (2) การลดการกระทำที่ไม่ปลอดภัย (สมชาย หิรัญกิตติ, 2542: 332-341)

1. การลดสภาพที่ไม่ปลอดภัย (Reducing unsafe conditions) สิ่งแรกที่ต้องกระทำ คือ การออกแบบสภาพสถานที่ปฏิบัติงาน โดยออกแบบงานเพื่อลดการเกิดอันตรายทางด้านกายภาพ ซึ่งองค์กรต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนนี้ และผู้บริหารและหัวหน้างานต้องมีส่วนในการแสดงบทบาทเพื่อลดสภาพความไม่ปลอดภัย ด้วยการใช้แบบฟอร์มการตรวจสอบนี้ พนักงานอาจตรวจสอบด้วยตนเองได้ เพื่อลดอันตรายที่จะเกิดขึ้นจากการทำงาน

2. การลดการกระทำที่ไม่ปลอดภัย (Reducing unsafe acts) สามารถกระทำได้ดังต่อไปนี้

2.1 การลดการกระทำที่ไม่ปลอดภัยโดยการคัดเลือกและบรรจุพนักงาน (Reducing unsafe acts through selection and placement) เป็นวิธีการหนึ่งในการลดอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจทำได้ด้วยการคัดเลือกพนักงานที่จะเข้ามาก่อนการจ้างงาน โดยคัดเลือกจากบุคลิกลักษณะเป็นเกณฑ์คัดเลือกผู้สมัครที่มีแนวโน้มว่าจะอาจเกิดความไม่ปลอดภัยดังนี้ การทดสอบความมั่นคงทางอารมณ์ การทดสอบการประสานงานของกล้ามเนื้อ การทดสอบทักษะการมองด้วยสายตาคความน่าเชื่อถือของพนักงาน เช่น วุฒิภาวะทางอารมณ์ ความสุขุมรอบคอบในการทำงาน เป็นต้น

2.2 การลดการกระทำที่ไม่ปลอดภัยโดยการเผยแพร่ข่าวสาร (Reducing unsafe acts through propaganda) จากการศึกษาพบว่า การใช้แผ่นป้ายโฆษณามีส่วนช่วยในการเพิ่มความปลอดภัยในการทำงานมากถึง 20 % ซึ่งที่จริงแล้วแผ่นป้ายโฆษณาหากให้ผลที่ดีควรรู้คู่กับการฝึกอบรม

2.3 การลดการกระทำที่ไม่ปลอดภัยโดยผ่านขั้นตอนการฝึกอบรม (Reducing unsafe acts through training) การฝึกอบรมสามารถลดอุบัติเหตุในการทำงานได้ การฝึกอบรมเช่นนี้เหมาะแก่พนักงานใหม่ หัวหน้างานควรมีการสอนพนักงานใหม่ฝึกหัดด้านความปลอดภัย และดำเนินงานด้วยความปลอดภัยและเตือนให้รู้ถึงอันตรายที่เกิดขึ้น และพัฒนาการทำงานด้วยการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัย

2.4 การลดความไม่ปลอดภัยโดยเสริมแรงทางบวก (Reducing unsafe acts through positive reinforcement) โปรแกรมด้านความปลอดภัยสามารถช่วยให้งานมีความปลอดภัยมากขึ้น โปรแกรมสร้างเน้นการเสริมแรงในทางบวก การฝึกอบรม โดยมีการวางเป้าหมาย

ที่มีเหตุผล (ในรูปของการสังเกตการณ์ที่จะให้เกิดความปลอดภัย) และสื่อสารกับพนักงานได้รู้ถึงสิ่งที่บริษัทคาดหวังให้มีการปฏิบัติได้ดี และหลังจากวางเป้าหมายแล้วจะให้มีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย โดยมีการนำเสนอข้อมูลด้านความปลอดภัย แล้วมีการสรุปให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน พยายามกระตุ้นการปฏิบัติงานของพนักงานให้ใส่ใจในเรื่องของความปลอดภัย เช่น การพยายามป้องกันอุบัติเหตุด้วยตนเอง เพื่อลดต้นทุนให้บริษัทช่วยเหลือโรงงานให้ปลอดภัย เป็นต้น และจัดให้มีพนักงานป้อนกลับข้อมูลผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยนอกจากนั้นควรมีการยกย่องพนักงานที่ปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย ซึ่งถือเป็นแรงเสริมสร้างทางบวก

2.5 การลดการกระทำที่ไม่ปลอดภัยโดยข้อผูกพันของผู้บริหารระดับสูง (Reducing unsafe acts through top-management commitment) โปรแกรมการสร้างความปลอดภัยแก่องค์กร โดยให้ผู้บริหารระดับสูงลงมาเอาใจใส่ด้วยการสร้างข้อผูกพัน ซึ่งรวมถึงกิจกรรมที่ที่เป็นกิจวัตรประจำวันและให้ความสำคัญกับความปลอดภัยมาก่อนสิ่งอื่นใด โดยอาจจัดไว้ในรายงานการประชุม ตารางการปฏิบัติงาน การผลิต การฝึกอบรม ด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานระดับต่าง ๆ โดยเฉพาะกับระดับสูง

วิธีการลดอุบัติเหตุมีดังนี้ (สมชาย หิรัญกิตติ, 2542: 341)

1. การตรวจสอบและการเคลื่อนย้ายสิ่งอันตรายออกไป
2. การคัดเลือกพนักงานที่มีแนวโน้มของการเกิดอุบัติเหตุออก
3. วางนโยบายในลักษณะที่นำไปใช้ได้จริง
4. วางมาตรฐานการควบคุมความเสียหายที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน
5. กระตุ้นการฝึกอบรมพนักงานให้ตื่นตัวในเรื่องการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน
6. ควรมีการตรวจสอบสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานเป็นประจำ

สุขภาพของบุคลากรในองค์กรมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานอย่างมาก เนื่องจากถ้าบุคลากรมีความอ่อนแอร่างกายไม่แข็งแรง ก็ส่งผลให้เกิดความไม่พร้อมสมบูรณ์ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการขาดงาน ลางานของบุคลากร การสร้างผลิตผลก็ไม่สามารถลุล่วงได้ในทำนองเดียวกัน สุขภาพของบุคลากรก็เกี่ยวเนื่องกับสภาพจิตใจบุคลากรที่ไม่พร้อมในการปฏิบัติงานมีปัญหาทั้งกับตนเอง ครอบครัว สภาพแวดล้อมการทำงานหรือสังคม ก็ตามไม่สามารถดึงศักยภาพของตนเอง ออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ หากองค์กรต้องการให้เกิดประสิทธิภาพองค์กรต้องเอาใจใส่ดูแลด้านสุขภาพของบุคลากรอยู่เสมอ จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ ดังนั้น องค์กรสามารถจัดการส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร โดยมีแนวทาง ดังนี้

1. จัดบรรยากาศการทำงานให้เอื้ออำนวยให้พนักงานได้รับความมั่นคงและปลอดภัย
2. จัดการบริการรักษาพยาบาล ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีผู้คุ้มครองเอาใจใส่
3. จัดเวลาให้มีวันหยุดพักผ่อน วันลา
4. จัดกิจกรรมบันเทิงให้พนักงานรวมกลุ่มสังสรรค์กันตามโอกาสตามสมควร
5. จัดหน่วยงานให้คำปรึกษา เมื่อพนักงานประสบปัญหาในด้านต่างๆ

เมื่อองค์การเห็นความสำคัญของสุขภาพบุคลากรแล้ว บุคลากรก็จะสามารถดึงศักยภาพของตนเองออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ และสร้างประสิทธิภาพโดยรวมให้แก่องค์การได้อีกด้วย

3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลเป็นกระบวนการที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขจัดปัญหาด้านต้นทุนการผลิต สินค้าและบริการ โดยมุ่งที่จะเปลี่ยนแปลงท่าทีของบุคลากรในองค์การทั้งทางด้านเจตคติและพฤติกรรมของบุคลากรให้เป็นประโยชน์แก่องค์การในทางที่ดีที่สุด (ยงยุทธ เกษสาคร, 2546: 23) ดังที่เห็นจากองค์การภาครัฐและธุรกิจเอกชน ได้จัดให้มีโครงการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรของตนอย่างต่อเนื่องและกว้างขวาง เพื่อการนำเอาความรู้ นวัตกรรมใหม่ และกระบวนการทั้งหมดที่รับจากการฝึกอบรมกลับไปสู่การปฏิบัติงานจึงนับได้ว่าจะสามารถเพิ่มผลผลิต และก่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ได้กำหนดวัตถุประสงค์หลักในเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาศักยภาพของคนทางด้านจิตใจให้เป็นคนดีมีคุณธรรม มีจิตสำนึกที่ดีต่อสังคมส่วนร่วม
2. เพื่อพัฒนาคนทุกคนให้สามารถคิดวิเคราะห์บนหลักของเหตุผล มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต มีโลกทัศน์กว้าง รวมทั้งมีประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตที่สูงขึ้นสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางเศรษฐกิจและสังคม
3. เพื่อส่งเสริมให้คนมีสุขภาพพลานามัยที่ดีอย่างถ้วนหน้ามีความรู้ความเข้าใจและสามารถป้องกันโรคติดต่อ ตลอดจนดูแลสุขภาพตัวเองและครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเสริมสร้างโอกาสให้ประชาชนกลุ่มด้อยโอกาสทุกกลุ่มได้รับการคุ้มครองช่วยเหลือและได้รับบริการพื้นฐานทางสังคมทุกด้านอย่างเหมาะสม และทั่วถึงและเป็นธรรม เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขสมศักดิ์ศรี

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประการ ดังนี้ (ยงยุทธ เกษสาคร, 2546: 14-15)

1. วัตถุประสงค์ขององค์กร (Institution Objectives) หมายถึง ความมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งเป็นความมุ่งหมายที่มีจุดเน้นในแง่ของส่วนร่วมความมุ่งหมายขององค์กรนี้ ได้แก่

- 1.1 เพื่อสร้างความสนใจในการทำงานของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่
- 1.2 เพื่อสอนวิธีการทำงานที่ดีที่สุด
- 1.3 เพื่อพัฒนาการทำงานให้ได้ผลสูงสุด
- 1.4 เพื่อลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุ
- 1.5 เพื่อจัดวางมาตรฐานในการทำงาน
- 1.6 เพื่อพัฒนาฝีมือในการทำงานของบุคคล
- 1.7 เพื่อพัฒนาการบริหาร โดยเฉพาะการบริหารด้านบุคคลให้มีความพอใจ
- 1.8 เพื่อฝึกฝนคนไว้เพื่อความก้าวหน้าของงานและการขยายองค์กร
- 1.9 เพื่อสนองบริการอันมีประสิทธิภาพแก่สาธารณะหรือผู้มาติดต่อกับ

องค์กร

2. วัตถุประสงค์ส่วนบุคคล (Employee Objective) หมายถึง ความมุ่งหมายของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหรือหน่วยงาน ความมุ่งหมายส่วนบุคคลนี้ ได้แก่

- 2.1 เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง
- 2.2 เพื่อพัฒนาท่าที บุคลิกภาพในการทำงาน
- 2.3 เพื่อพัฒนาฝีมือในการทำงาน โดยทดลองปฏิบัติ
- 2.4 เพื่อฝึกฝนการตัดสินใจ
- 2.5 เพื่อเรียนรู้งาน
- 2.6 เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น
- 2.7 เพื่อส่งเสริม และสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 2.8 เพื่อเข้าใจนโยบายและความมุ่งหมายขององค์กรที่ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
- 2.9 เพื่อให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า การพัฒนาสมรรถภาพบุคคล คือ กระบวนการที่จะเพิ่มพูนทักษะและความสามารถของบุคคลในสังคมใดสังคมหนึ่ง หรือในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง การพัฒนาสมรรถภาพจะครอบคลุมใน 3 เรื่อง คือ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา

เห็นได้ว่าการพัฒนาบุคคลเป็นเรื่องของกลไกที่จะช่วยให้การบริหารงานทั้งทางด้านองค์กรและด้านบุคคลไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกัน เพื่อนำความสำเร็จมาสู่องค์กรหรือหน่วยงานนั้นเป็นส่วนร่วมหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การพัฒนาบุคคลเท่ากับเป็นการเพิ่มคุณค่า (Value) ของบุคคลที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยพึงวัดจากจุดประสงค์ของการพัฒนาบุคคล

และการฝึกอบรม 3 ประการ คือ (1) การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับงาน (2) การพัฒนาทักษะและประสบการณ์ (3) การพัฒนาเจตคติ

4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน การทำงานของบุคลากรในองค์การ การพิจารณาของบุคคลที่จะเลือกเข้าทำงานในองค์การนั้น ๆ ปัจจัยสำคัญที่ได้รับการวิจัยนอกจากค่าตอบแทนแล้วนั้น ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของบุคคลในการเข้าทำงาน เช่น หน่วยงานราชการซึ่งบุคคลมีความเชื่อถือเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงสูงและมีความก้าวหน้าในการทำงาน แบ่งแยกระดับสายการปฏิบัติงานในการบริหารบุคคลจึงว่าความต้องการเข้าทำงานสูง การบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยการใช้ระบบประเมินผลระบบการเลื่อนตำแหน่ง ระบบการทดแทนตำแหน่ง เพื่อเสริมสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ ระบบการประเมินผลนี้เป็นหนึ่งในสี่ข้อหลักคือ การสรรหา การพัฒนา การรักษา และการใช้ผลประโยชน์ (ธีระยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์, 2543: 21) การทำงานของบุคลากรมิได้มุ่งหวังแค่ความพึงพอใจในส่วนตัว และการได้รับรางวัลผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้นแต่ยังมุ่งหวังและประสงค์ที่จะได้รับความก้าวหน้าและความมั่นคงประกอบด้วยเสมอ การสร้างหลักประกันความมั่นคงให้กับพนักงานเพื่อรักษาขวัญกำลังใจในการทำงานให้คงอยู่ตลอดเวลา อาจเป็นในรูปแบบสวัสดิการ เช่น ประกันสังคม (Social Security) กองทุนเงินทดแทน ค่ารักษาพยาบาล (Medical Reimbursement) การประกันชีวิต (Health Insurance) กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Provident Fund) เป็นต้น ซึ่งเห็นได้ชัดว่าสวัสดิการบางประเภทมีกฎหมายให้บริษัทปฏิบัติตาม หากฝ่าฝืนจะมีบทลงโทษตามกฎหมาย จากการศึกษาวิจัย พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุมากกว่ามีความรู้สึกรักภาคภูมิใจในงาน และรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความสามารถมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุน้อย กลุ่มที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีมีความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยและความเจริญก้าวหน้า ในขณะที่พนักงานที่มีการศึกษาเท่ากับหรือสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความพอใจต่อลักษณะงานที่สามารถนำความรู้ที่ศึกษามาใช้กับงาน โดยตรง ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545: 260) การเลื่อนตำแหน่งงานเป็นความต้องการของบุคลากรในองค์การทั่วไป เพราะถือว่าแสดงถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่งงาน อาจหมายความว่า การมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้บุคลากรในองค์การในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ได้รับค่าตอบแทนมากกว่าเดิมเพิ่มความรับผิดชอบในองค์การมากขึ้น แสดงถึงสถานะอำนาจในองค์การ

ยกตัวอย่างเช่น หลักเกณฑ์การเลื่อนขั้นตามความอาวุโสเป็นระบบที่มีการเกี่ยวข้องอย่างมากกับระบบการจ้างงานตลอดชีพ คือ ระยะเวลาในการทำงานซึ่งจะเป็นตัวกำหนดในการเลื่อนตำแหน่ง ถ้าบริษัทได้ตกลงจ้างพนักงานโดยการจ้างงานตลอดชีพแล้วพนักงานเหล่านี้จะถูกกำหนดชื่อเพื่อเลื่อนตำแหน่งในช่วงเวลาที่ยาวนานที่ทำงานในบริษัทคำที่ใช้กำหนดความสัมพันธ์

กับค่าตอบแทนในการทำงาน (Work compensation) คือ คุณธรรมที่พนักงานได้ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาหลายปี เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาหลายปี เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ในบริษัทจะถูกสรรหาโดยตรงจากสถานศึกษา ดังนั้น อายุและระยะเวลาการทำงานของพนักงานจะมีลักษณะคู่ขนาน (Parallat) กับความอาวุโส (Seniority) จึงเป็นมาตรฐานเหมาะสมในการกำหนดผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งตามความอาวุโสจะเป็นแรงจูงใจอีกวิธีหนึ่งในการตอบแทนพนักงานที่ปฏิบัติงานกับบริษัทเป็นเวลานานเป็นเครื่องรับประกันถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอย่างน้อยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมานานทุกคนมีโอกาสที่เป็นหัวหน้างาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545:252) นักวิชาการได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่ง (ธีระยุทธ หล่อเลิศรัตน์, 2543:5) ได้แก่

1. หลักเกณฑ์ความรู้ความสามารถ (Merlior ability factor) การเลื่อนตำแหน่งด้วยวิธีคำนึงถึงความรู้ ความสามารถเป็นเกณฑ์ ไม่คำนึงถึงความอาวุโสส่วนมากวิธีนี้อาศัยการสอบเป็นเกณฑ์การตัดสินใจ

2. หลักอาวุโสและประสบการณ์ (Seniority and experience) อาวุโส หมายถึง การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นเป็นเวลานานเพื่อเป็นการตอบแทนการปฏิบัติงานในองค์กรเป็นเวลานาน

3. หลักความรู้ความสามารถ และอาวุโส (Merit or ability factor) วิธีนี้เป็นการประสานข้อบกพร่องทั้ง 2 วิธีแรก คือ มีการพิจารณาความรู้ความสามารถผนวกกับการปฏิบัติงานมาเป็นเวลาในองค์กร

4. หลักระบบอุปถัมภ์ (Patronage system) ในองค์กรต่าง ๆ มักหลีกเลี่ยงระบบนี้ยาก การเลื่อนตำแหน่งลักษณะนี้ถือเอาพรรคเครือข่ายไม่คำนึงถึงความสามารถเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อเสถียรภาพและควบคุมนโยบายต่าง ๆ ตามที่ต้องการ

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ถือเป็นหนึ่งในแรงจูงใจในการทำงาน เพราะหากองค์กรใดมีความมั่นคงและสามารถสร้างความก้าวหน้าให้กับบุคลากรที่ทำงานได้เปรียบเสมือนตอบแทนด้วยการสร้างหลักประกันให้แก่บุคลากรได้ ถือเป็นหลักการของ การสรรหา การพัฒนา การรักษาและการใช้ผลประโยชน์ บุคลากรจะใช้ศักยภาพเต็มที่ต่อเมื่อองค์กรตอบแทนการปฏิบัติงานด้วยความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความมั่นคง

5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการทำงานร่วมกันนั้นเป็นการสร้างมิตรภาพระหว่างบุคคลในสังคม กล่าวคือ การที่บุคคลมีความชอบ (Liking) ระหว่างกัน หรือ การดึงดูดใจระหว่างกัน (Social attraction) ซึ่งพฤติกรรมทางสังคมในลักษณะนี้เกิดขึ้นเนื่องจากผลของการที่บุคคลมีการรับรู้ในสังคม รับรู้และตีความหมายว่า

ใครเป็นใคร และมีการสื่อความหมายระหว่างกัน และในช่วงเวลาเดียวกันนี้บุคคลได้มีการเรียนรู้ทางสังคมเกิดขึ้นไปพร้อมกันด้วย บุคคลจะเรียนรู้ว่าควรมีสัมพันธภาพกับใครและควรหลีกเลี่ยงกับใคร (สุภาพร พิศาลบุตร, 2546: 50)

นักจิตวิทยาสังคมสนใจศึกษาว่า จุดเริ่มต้นของมิตรภาพระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้จากอะไรบ้างตามหลักการและทฤษฎีที่อธิบายการรับรู้ทางสังคมสามารถนำมาอธิบายการสร้างมิตรภาพ ก่อเกิดเป็นปัจจัยที่ช่วยในการส่งเสริมมิตรภาพได้ดังนี้ (สุภาพร พิศาลบุตร, 2546: 54-55)

1. ความเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (Rewardingness) การที่บุคคลสามารถก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นได้ย่อมเป็นที่รักใคร่ชอบพอกของคนเหล่านั้น ประโยชน์ในที่นี้ไม่ได้หมายความถึงข้าวของเงินทอง แต่หมายถึงการสร้าง ความพอใจ ความสบายใจ ความถูกต้อง หรืออะไรทำนองนี้ ประเด็นนี้ตรงกับหลักการเสริมแรงที่จะให้เกิดมิตรภาพและเสริมสร้างมิตรภาพให้ดำรงต่อไป โฮแมน (Homan อ้างถึงใน สุภาพร พิศาลบุตร, 2546: 121) กล่าวว่า บุคคลที่สามารถจะให้รางวัลที่เป็นสิ่งของหายากให้แก่ผู้อื่นย่อมดึงดูดใจมากกว่าบุคคลที่ให้รางวัลที่มีอยู่ดาษดื่น จึงอธิบายได้ว่า การที่จะเลือกคบหาผู้ใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับว่าคนผู้นั้นมีคุณสมบัติที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนได้คุ้มค่ากับการลงแรงเพียงใด ถ้ากำไรที่ได้มีปริมาณสูงเป็นที่น่าพอใจบุคคลนั้นก็มักจะคบหาต่อไป

2. ความคล้ายคลึงกัน (Similarity) จากการสังเกตโดยทั่วไป เรามักจะทราบว่า เพื่อนสนิทมิตรสหาย คู่สมรสต่างมีลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่คล้ายคลึงกัน จะเป็นความคล้ายคลึงทางด้านวัฒนธรรม เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม หรือทางด้านความสนใจต่าง ๆ จากการวิจัยพบว่า บุคคลสองคนยังมีความคล้ายคลึงในด้านต่างๆ มากเท่าไร โอกาสชอบพอกันยังมีมากเท่านั้น

3. การมีลักษณะที่เสริมซึ่งกันและกัน (Complementarity) เป็นปัจจัยที่สำคัญ อีกประการหนึ่งอธิบายได้ว่า การมีลักษณะที่เสริมซึ่งกันและกัน เช่น เพื่อนสนิทหรือคู่รักคู่สมรสก็ตามถ้ามีลักษณะที่เสริมกันจะช่วยดำรงรักษามิตรภาพไปได้ยืนนานยิ่งขึ้น

การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือกับบุคคลอื่น นอกจากบุคลิกภาพภายนอก การใช้ภาษา ท่าทางต่าง ๆ มีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดเทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ดังนี้

เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ (สุภาพร พิศาลบุตร, 2546: 67-68)

1. ความเชื่อถือในคุณค่าของบุคคล หมายถึง การสร้างเจตคติที่ดีต่อกันเห็นความสำคัญของความเป็นมนุษย์ของแต่ละคน ซึ่งมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นเหตุจาก อายุ เพศ วุฒิการศึกษา ตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเสริมสร้างให้ความคิดแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป ผู้บริหารต้องรู้จักวิธีการผสมผสานกันให้เกิดเป็นแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

2. เอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจและเข้าใจในเพื่อนร่วมงาน เช่น การพูดจาหรือการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความรำคาญรู้สึกไม่พอใจ หรือท้อแท้ใจ ถ้าเราเป็นเขาเราจะมีความรู้สึกอย่างไร เมื่อผู้อื่นมาพูดหรือกระทำกับเราแบบนั้นบ้าง การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราจะทำให้เราเป็นคนระมัดระวังเรื่องการพูดและการกระทำอยู่เสมอ

3. แสดงความห่วงใย คนแต่ละคนจะเกิดความรู้สึกว่าตัวเขาเองมีคุณค่าและมีความหมายต่อกลุ่มหรือต่อองค์กรมากขึ้น ถ้ามีคนสนใจหรือแสดงความห่วงใยต่อเขา เมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้น เช่น ผู้ได้บังคับบัญชาหายไป 2-3 วัน เมื่อผู้บังคับบัญชาทราบก็แสดงให้เห็นถึงความห่วงใยด้วยการถามถึงสาเหตุที่หายไป 2-3 วัน ถ้ามีอะไรก็บอกจะได้ให้การช่วยเหลือเป็นต้น แสดงให้เห็นความห่วงใยของท่านเขาก็จะห่วงใยงานของท่านเช่นกัน

4. ไตร่ตรองความคิดก่อนการสื่อสาร การสื่อสารนับว่าเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ เพราะการสื่อสารสามารถจูงใจคนให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกความคิดได้ต่าง ๆ นานาไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ ดังนั้น การคิดทุกคำพูด ย่อมดีกว่าการพูดทำคำที่คิด การศึกษาและการเรียนรู้ศิลปะในการพูดเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง

5. การกระทำทุกปฏิกิริยาที่ตอบสนอง เทคนิคนี้ผู้เขียนได้หลักแนวคิดทางฟิสิกส์ หมายถึง การพูดจาหรือพฤติกรรมหรือการกระทำของท่านที่มีต่อผู้อื่นย่อมได้รับผลสะท้อนกลับจากผู้อื่นในทำนองเดียวกัน เช่น ถ้าท่านพูดจาไม่สุภาพกับคนอื่นท่านก็ได้รับความไม่สุภาพกลับเช่นกัน พฤติกรรมหรือการกระทำที่ท่านแสดงกับบุคคลอื่นอย่างบไรก็จะได้รับพฤติกรรมหรือการแสดงเช่นนั้นกลับเช่นกัน

6. ชัดแย้งภายใต้เหตุผลที่เหมาะสม ความขัดแย้งเป็นสภาพการณ์ที่บุคคลมีความคับข้องใจที่เกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากที่เราคิดขอให้ระลึกเสมอว่าท่านไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ แต่ควรทบทวนความคิดหลากหลายเหตุผลต่าง ๆ ที่ปราศจากอคติขอให้มองความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ซึ่งส่งผลต่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานและผลการปฏิบัติงานของท่านด้วย

ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับกลไกในการทำงานและความสัมพันธ์ทางสังคม การสร้างมนุษยสัมพันธ์สามารถส่งผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพต่อการพัฒนาและฝึกอบรม จะเห็นได้ว่า สิ่งดังกล่าวนี้มีผลกระทบต่อการทำงาน และการบริหารงานเสมอ ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกันจะมากหรือน้อยก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน ในทุกระดับ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันเปรียบเสมือนการสร้างพลังแอบแฝงในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรมบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ประชาธิปไตยในองค์กร กล่าวถึงประชาธิปไตยในองค์กรหรืออีกนัยหนึ่ง คือ สิทธิส่วนบุคคลนั่นเอง หลักการบริหารงานในองค์กรนั้นผู้บริหารควรมองเห็นความสำคัญถึงหลัก ของความยุติธรรม สิทธิในหลักการทำงานขององค์กรที่มีต่อบุคลากรควรมีความยุติธรรมปฏิบัติต่อบุคลากรในระดับต่าง ๆ อย่างมีความเท่าเทียมกันดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดสิทธิของบุคลากรในองค์กรอย่างเป็นทางการว่าเป็นรูปธรรมว่าควรมีสสิทธิต่างไรบ้าง และรับการใช้อิทธิที่มีอยู่ดังกล่าวได้ อย่างไร ปกป้องสิทธิของตนเองอย่างไร การบริหารงานจึงควรเข้าใจถึงวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมส่วนมากของบุคลากร แนวคิดในการบริหารงานที่เข้มงวดจนเกินไปขาดการผ่อนปรน ทำให้เกิดการดิรอนสิทธิของบุคลากรบางประเภททั้งที่กฎหมายกำหนดและ ไม่ได้ กำหนดไว้ให้เป็นสิทธิของลูกจ้างที่องค์กรพึงปฏิบัติตาม เช่น การทำงานวันละ 8 ชั่วโมง การลาคลอด การได้รับสิทธิในการประกันสังคม เป็นต้น การเอาใจใส่ดูแลพนักงานอย่างยุติธรรม เป็นสิ่งสำคัญแก่กิจการขององค์กรจำเป็นต้องสร้างกฎระเบียบวินัย และขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ ขึ้นมาเป็นหลักเกณฑ์ เพื่อที่จะต้องเผชิญกับการไม่ถูกกฎระเบียบและจะต้องแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมีความยุติธรรม เพื่อแก้ปัญหาด้านศีลธรรม การร้องทุกข์ และการสร้างขอผูกพันให้เกิดกับพนักงาน เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ถึงการพยายามดูแลเอาใจใส่อย่างยุติธรรม (สมชาย หิรัญภักดี, 2542: 292) ดังนั้นหากองค์กรให้ความสำคัญกับการบริหารวัฒนธรรมองค์กรให้มีความถูกต้องและเป็นธรรม มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในสังคมปัจจุบันแล้ว จะส่งผลให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ในที่สุด

นักวิชาการได้กำหนดวิธีการสร้างความยุติธรรมในองค์กร ดังต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542: 165)

1. การติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทาง (Building two - way communication) เป็นการทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับความยุติธรรมต้องเริ่มจากการเป็นผู้ฟังที่ดี ในอดีตผู้บริหารมักไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ดังนั้น ต้องอาศัยการสื่อสารแบบสองทางเข้ามาช่วยสำหรับการรับฟังความคิดเห็น มีการกำหนดโครงสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงานเพื่อรับฟังปัญหาของพนักงานและเป็นโครงการในการรับประกันความยุติธรรมและเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งมีแนวทางที่นำมาใช้ดังนี้

1.1 โครงการบอกเล่าเก้าสิบ ("Speak-Up" Type programs) เป็นโครงการติดต่อสื่อสารในการที่ให้นักงานเขียนข้อสงสัย ความสนใจ คำถาม และคำร้องเกี่ยวกับงาน ซึ่งพนักงานไม่จำเป็นต้องบอกชื่อ-นามสกุลให้กับผู้ใดเว้นแต่ผู้บริหาร โครงการเท่านั้น ซึ่งหลังจากนี้ผู้บริหารโครงการได้รับจดหมายก็จะดำเนินงานตรวจสอบข้อสงสัย

1.2 การสำรวจความคิดเห็น (Opinion surveys) เป็นเครื่องมือสื่อสารซึ่งใช้แบบสอบถามถามพนักงานถึงปัญหาต่าง ๆ ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริษัท การบริหารชีวิตการทำงาน เพื่อช่วยฝ่ายบริหารค้นคว้าปัญหาและหาวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ วิธีการนี้ได้ถูกนำไปใช้โดยหัวหน้าแผนกและลูกน้องในแผนก โดยการทำรวบรวมผลสำรวจและหาผลลัพธ์ในการแก้ปัญหา

1.3 โปรแกรมการสื่อสารระดับบนสู่ระดับล่าง (Top-Down programs) เป็นกิจกรรมการติดต่อสื่อสารที่ประกอบด้วย การจัดตั้งศูนย์โทรทัศนซ์ขึ้นในบริษัทมีการอภิปรายในลักษณะโต๊ะกลม มีการทำจดหมายข่าว ภายในบริษัทเพื่อเป็นการแจ้งให้พนักงานได้ทราบข่าวสารสำคัญเกี่ยวกับบริษัท เป็นการยากที่พนักงานจะมีความรู้สึกผูกพันกับบริษัทเมื่อผู้บริหารหรือหัวหน้างานไม่บอกเข่ากำลังทำอะไรในโครงการนี้จึงเป็นเรื่องของการสร้างความไว้วางใจ (Trust) ซึ่งผู้บริหารต้องสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน

2. การรับประกันการรักษาความยุติธรรมและวินัยของพนักงาน (Guaranteed fair treatment and employee discipline) เป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจจากพนักงานมากที่สุดส่วนใหญ่เป็นการเลื่อนตำแหน่งและเรื่องทางวินัย ซึ่งในหัวข้อนี้ประกอบด้วย

2.1 โปรแกรมการรับประกันการรักษาความยุติธรรมในการทำงาน (Guaranteed fair treatment program at work) เป็นโปรแกรมที่ทำให้พนักงานแน่ใจถึงความยุติธรรม โดยการจัดแบบฟอร์ม เอกสาร สิ่งพิมพ์ ให้พนักงานยึดถือปฏิบัติซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพการทำงาน เป็นต้น

2.2 ความยุติธรรมทางด้านวินัย (Fairness in disciplining) เป็นวิธีการดำเนินงานเพื่อแก้ไขพนักงาน เมื่อละเมิดกฎเกณฑ์ขององค์กร เป็นการลงโทษตั้งแต่การตักเตือนด้วยวาจา การตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร การพักงาน โดยไม่จ่ายค่าจ้าง ตัดเงินเดือน การให้ออกปลดออก ไล่ออก เป็นต้น

2.3 การสร้างวินัยโดยปราศจากการลงโทษ (Discipline without punishment) การสร้างวินัยโดยสร้างความร่วมมือให้พนักงานเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยมีเป้าหมายให้พนักงานเกิดการยอมรับและแก้ไข้ปัญหา โดยหัวหน้างานควรพูดคุยกับพนักงานเป็นการส่วนตัวหลังจากการเตือนด้วยวาจาแล้วยังเกิดเหตุการณ์ขึ้นอีกพนักงานจะได้รับการเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร ถ้ามีเหตุการณ์เกิดขึ้นอีกก็ให้พักงานพร้อมจ่ายเบี้ยเลี้ยง 1 วัน การฝึกวินัยที่ปราศจากการลงโทษได้ผลมาก เพราะการพนักงานพักงาน 1 วันทำให้ไม่เสียระบบงาน และความรู้สึกในด้านดีของพนักงานที่กระทำผิด

ความยุติธรรมในองค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญมากการสร้างสัมพันธระหว่างผู้บริหารกับพนักงานควรมีสัมพันธที่ดีมีการพูดคุยระหว่างกันอยู่เสมอ ในปัจจุบันพนักงานและบุคลากรของ

องค์การมีความต้องการด้านประชาธิปไตย บุคลากรต้องการความยุติธรรมและความเสมอภาคเพื่อรักษาสิทธิอันพึงมีของตนเอง ในองค์การบางเรื่องจำเป็นต้องปล่อยให้พนักงานตัดสินใจ หรือใช้ประจําติเกี่ยวกับนโยบาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อเป็นการสร้างความยุติธรรมให้แก่พนักงานทุกระดับขององค์การ

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานด้านอื่น การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตของมนุษย์ นอกจากการทำงานแล้วมนุษย์ยังมีความต้องการเวลาในกระทำกิจกรรมส่วนตัวอีกด้วย มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาเพื่อการพักผ่อนของตนเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ บุคลากรต้องการหน้าที่การงานที่มีความสัมพันธ์กับเวลาส่วนตัว เพราะมนุษย์ประกอบด้วย ปัจจัยแวดล้อมหลายประการที่ต้องใช้เวลา เช่น ครอบครัว สังคมเพื่อนฝูง บุตรธิดา เป็นต้น ดังนั้น ความสมดุลระหว่างการทำงานกับเวลาส่วนตัวต้องมีความสมดุลกัน องค์การควรจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรบางประเภท เช่น การจัดให้พนักงานมีวันหยุดงานและวันหยุดตามเทศกาล สิทธิในการลาพักผ่อน การลาคลอด ลาเพื่อศึกษาและฝึกอบรม ลาอุปสมบท ลาเพื่อเข้ารับการศึกษาทําการ ซึ่งพนักงานได้รับจากการทํางานไม่ได้ การลาบางชนิดเป็นผลประโยชน์ตามกฎหมายด้วย (สมชาย หิรัญภิตติ, 2542: 276) ปัจจุบันแนวคิดในการบริหารเวลาให้มีประสิทธิภาพกำลังเปลี่ยนไป เพราะการจัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพได้สร้างความได้เปรียบในเชิงประสิทธิผลและผลดีพ้ช้ขององค์กรและบุคลากรอย่างมีความแตกต่าง หากนับเอาผู้ประสบความสำเร็จในแวดวงต่าง ๆ แล้ว พบว่า การจัดการเวลาอย่างมีระเบียบและหลักเกณฑ์ที่ดีล้วนเป็นปัจจัยที่ได้รับความสำคัญเป็นอย่างมาก แต่ปัญหาที่คือการพูดนั้นง่ายกว่าการทําและถึงแม้ว่าเราจะตระหนักถึงความสำคัญของเวลา แต่เราก็ไม่รู้ว่าจะจัดการกับมันอย่างไรให้มีประสิทธิภาพจะมีเทคนิควิธีการอย่างไร ทั้งใน ระดับบุคคลและหน่วยงาน หากพิจารณาโดยผิวเผินเราคงคิดว่าเป็นเรื่องสามัญสำนึกเท่านั้น แต่แท้ที่จริงแล้วเรื่องนี้มีการค้นคว้าและพยายามจัดระบบวิธีปฏิบัติต่างๆ นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่มากกว่าเดิมในเรื่องการจัดการเวลา (ยงยุทธ เกษสาคร, 2546: 59) การใช้เวลาของตนเองต้องมีการจัดการบริหารเวลาที่ดี ทํากิจกรรมภายใต้เวลาที่จำกัดให้เสร็จสิ้นอย่างได้ประโยชน์ โดยมีการกำหนดแผนงานที่เป็นลักษณะที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและเหมาะสม แนวความคิดการบริหารเวลาประกอบด้วย

7.1 การวางแผนใช้เวลา เป็นเรื่องของการกำหนดกิจกรรมที่ต้องทําไว้ล่วงหน้า

7.2 การกำหนดเป้าหมาย การบริหารเวลาอย่างจริงจังและจะต้องกระทําอย่างต่อเนื่อง และกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน

7.3 การจัดกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เป้าหมายที่กำหนดขึ้นจะเป็นจริงต่อเมื่อมีการกระทํากิจกรรมในทิศทางเดียวกันหรือสอดคล้องกับเป้าหมายตามลำดับความสำคัญ

ดังนั้น การปฏิบัติงานของบุคคลจึงควรมีความสมดุลต่อการใช้เวลาในชีวิตประจำวัน ได้ใช้เวลาไปกับกิจกรรมส่วนตัว งานและสังคมในช่วงชีวิตบริหารเวลาได้อย่างเหมาะสม การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพไม่กระทบกับเวลาในครอบครัว หรือสังคม หากเราทุ่มเทเวลาให้กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากเกินไปเราอาจเสียสิ่งที่สำคัญอีกสิ่งหนึ่งด้วยเช่นกัน

8. การคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เป็นหน่วยงานหนึ่งทางสังคม อาจก่อตั้งขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน องค์กรธุรกิจจัดตั้งขึ้นเพื่อแสวงหากำไร องค์กรภาครัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อการบริการสาธารณะ โดยวัตถุประสงค์ที่ต่างกันแต่ต้องมีการร่วมมือกันเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมในองค์กรธุรกิจหลังจากแสวงหากำไรสู่องค์กรแล้วก็ จะตามมาด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ดังเห็นได้จากองค์กรภาคธุรกิจขนาดใหญ่มีผลกำไรสูงมักตั้งมูลนิธิ หรือหน่วยงานของตนเพื่อช่วยเหลือทางสังคม เช่น การจัดโครงการทุนการศึกษาของเด็ก ด้อยโอกาสในพื้นที่ชนบทเป็นต้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545: 16) กล่าวถึง จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม (Ethics and social responsibility) จริยธรรมเป็นความเชื่อหรือวินัยของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดต่าง ๆ ซึ่งระบุว่าสิ่งใดดีหรือสิ่งใดถูกต้อง ตลอดจนหน้าที่ทางศีลธรรมและเงื่อนไขต่าง ๆ ภายใต้องค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรกำหนดขึ้นมา เพื่อรับผิดชอบต่อจริยธรรมและสภาพแวดล้อม

บริษัทจำนวนมากมุ่งความสำคัญในจริยธรรมระดับสูง (Height standards of ethics) ความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อพนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่แข่ง และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยที่ส่งผลให้ องค์กรดำเนินกิจการ โดยการคำนึงถึงประโยชน์ต่อสังคม มักจะได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคที่ดี จากสังคมที่ดี ส่งผลสัมฤทธิ์ให้เกิดแก่บริษัท ก่อให้เกิดคุณค่าความสำคัญของงาน ความรับผิดชอบต่อสังคมจะทำให้สังคมยอมรับองค์กรนั้นๆ ก็จะดำเนินการได้อย่างดีต่อไป

2.2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การทำงานให้บรรลุเป้าหมายของงานหรือองค์กรได้นั้นคน ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ จุดมุ่งหมายของบุคคลทั่วไปต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของชีวิตทั้งในด้านารงาน รวมถึงความพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดำเนินอยู่ในองค์กร การจูงใจคนให้ปฏิบัติงานนั้น จึงจำเป็นต้องพิจารณาถึง ความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพอใจในงาน และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพดังทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังต่อไปนี้

2.2.3.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs, 1970) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Harold Maslow เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์ มองความต้องการของมนุษย์นั้น เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นไป มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. มนุษย์ย่อมมีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุดขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดตามขึ้นมา กระบวนการนี้เริ่มแต่เกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงจะเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของบุคคลนั้น
3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงกันเป็นลำดับขั้นตอนตามความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะให้ความสนใจกับระดับความต้องการที่สูงขึ้นนั้น คือ มนุษย์จะมุ่งตอบสนองความต้องการต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยก่อน จึงจะถูกจูงใจให้มุ่งไปสู่ความต้องการทางสังคม

เมื่อความต้องการขั้นต้นๆ ได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นที่อยู่ถัดไปจะเกิดขึ้นตามมามนุษย์ที่มีความพึงพอใจในงานถ้าหากว่างานนั้นๆ ให้การตอบสนองในสิ่งที่เขาต้องการได้ ซึ่งมาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

- ความต้องการทางร่างกาย
- ความต้องการความปลอดภัย
- ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ
- ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง
- ความต้องการความสมหวังในชีวิต

ทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของอับราฮัม มาสโลว์

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายนี้ หากกล่าวในแง่องค์การข้าราชการอาจตอบสนองได้ด้วยค่าจ้าง (เงินเดือน) ที่เพียงพอแก่การครองชีพ การรักษาพยาบาล เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความมั่นคงและปลอดภัย (Security and Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคงและความปลอดภัยจะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการทางด้านความมั่นคงและ

ปลอดภัยเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการป้องกันภัยอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกายจิตใจและความสูญเสียทางเศรษฐกิจ และเมื่อพิจารณาในทัศนะของการปฏิบัติงานในองค์กรแล้วความต้องการทางด้านความมั่นคงและปลอดภัยจะหมายถึง การให้ความแน่นอนหรือ การรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน การสร้างความปลอดภัยในการทำงานให้แก่พนักงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินแก่ผู้ได้บังคับบัญชาให้มากยิ่งขึ้น

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการในสองขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชนิดนี้คือ ความต้องการความรักความเข้าใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความต้องการที่จะได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ และได้รับการยอมรับจากสมาชิกและผู้บังคับบัญชาที่อยู่ในองค์กรนั้น ๆ เป็นต้น

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Self Esteem Needs) จะรวมถึงการนับถือตนเอง ความต้องการที่จะเป็นคนที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความเป็นตัวของตัวเอง รู้จักมีอำนาจและต้องการที่จะประสบความสำเร็จ องค์กรประกอบต่างๆ ที่แสดงว่าได้รับการยกย่องนับถือ เช่น สถานภาพ การได้รับยกย่อง การได้รับความสนใจ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นไป เป็นต้น

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการ ระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องการ โอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรืออาจต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบขององค์กร ได้พยายามจูงใจบุคคลเหล่านี้ ด้วยการเสนอตำแหน่งที่ทำหายแก่พวกเขาความต้องการความสมหวังในชีวิต เป็นความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังด้วยตัวเองด้วยการใช้ความสามารถทักษะและศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหาหน้าที่ทำหายความสามารถของพวกเขาการเปิดโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่

จากทฤษฎีมาสโลว์สรุปได้ว่า ธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการต่อสิ่งที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง เมื่อความต้องการนั้นได้ถูกตอบสนองแล้วความต้องการนั้นจะหยุดลงและไม่ใช้สิ่งจูงใจต่อไปอีก และความต้องการอื่นๆ จะเข้ามาแทนที่จนกว่าจะได้รับการตอบสนองต่อไป ซึ่งขนาดของความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นจะมีความแตกต่างกันไปตามบริบทที่ดำรงอยู่

2.2.3.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg Two-factor theory, 1950-1959) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ (1) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) (2) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความที่ไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความพึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัย

อนามัย (Hygiene factor) ทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาโดย Herzberg ในปี ค.ศ. 1950-1959 ในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969 โดยเฮิร์ซเบิร์กและคณะทำงานร่วมกันทำวิจัย โดยใช้วิธีสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน ซึ่งทำงานอยู่ในบริษัทต่าง ๆ 9 แห่ง เพื่อที่จะหาคำตอบว่า ประสพการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้พวกเขาเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีเป็นพิเศษ นอกจากนั้นยังต้องบอกด้วยว่าความรู้สึกที่มีต่อประสพการณ์ในแต่ละแบบนั้น เป็นไปในทางบวกหรือลบเมื่อได้คำตอบมาแล้ว นำมาวิเคราะห์และจัดอันดับ โดยแบ่งประสพการณ์ที่ทำให้เกิดเจตคติในงานในด้านดีและไม่ดี ซึ่งเฮิร์ซเบิร์ก เรียกว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัยประกอบด้วย (1) ปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ (2) ปัจจัยธำรงรักษา

1. ปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation factor หรือ Motivators) เป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลมีลักษณะสัมพันธ์กับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfiers) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนรักที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.1 ความสัมฤทธิ์ผลการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน บุคคลที่มาขอคำปรึกษาหารือ หรือบุคคลภายในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จนั้นด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

2. ปัจจัยธำรงรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job dissatisfies) การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดที่ตนของ Herzberg แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ เป็นปัจจัยที่อยู่นอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary)

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor)

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinate)

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)

2.5 สถานภาพทางสังคม (Status)

2.6 การปกครองบังคับบัญชาหรือการควบคุมดูแล (Supervision)

2.7 นโยบายและการบริหารองค์การ (Company Policy and Administration)

2.8 สภาพการทำงาน (Working Condition)

2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life)

2.10 ความมั่นคงในการทำงาน (Job security)

จากแนวความคิดทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก ผู้วิจัยได้สรุปว่าการที่จะทำให้พนักงานทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานนั้นต้องนึกถึงสิ่งต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเสียก่อน เช่น ความสำเร็จความก้าวหน้าเพื่อให้เกิดแรงกระตุ้นนั้นหมดไปด้วยปัจจัยต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกและสร้างความพอใจในการทำงาน เช่น นโยบายขององค์การ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงาน เป็นต้น

2.3.3 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542:313-314) เครย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Calyton Alderfer) ได้สร้างทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นความต้องการชี้ให้เห็นถึงขั้นความต้องการระดับสูงและระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของมาสโลว์โดยเหลือเพียง 3 ประเภทดังนี้

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วย ความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Related Needs) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงเป็นความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวพันกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน ความต้องการความสัมพันธ์จะเหมือนกับความต้องการทางสังคมตามทฤษฎีของมาสโลว์

3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดเป็นความต้องการภายใน เพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล เพื่อต้องการที่จะเจริญเติบโต พัฒนา และใช้ความสามารถของพวกเขาอย่างเต็มที่ด้วยการแสวงหาโอกาสและการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ ความต้องการเหล่านี้จะถูกตอบสนองด้วยการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมของงาน ความต้องการการเจริญเติบโตจะตรงกับความต้องการด้านเกียรติยศชื่อเสียงและความต้องการความสมหวังของชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์

แม้ว่าทฤษฎี ERG จะสันนิษฐานว่าพฤติกรรมที่ถูกงูใจจะดำเนินไปตามลำดับของความ ต้องการเหมือนกับทฤษฎีของมาสโลว์ แต่จะมีความแตกต่างกันอยู่ 2 ประการคือ

ประการแรก ทฤษฎี ERG จะรวมเอาความคับข้องใจ การถดถอยที่ขาดไปจากทฤษฎีของมาสโลว์เข้าไว้ด้วย มาสโลว์ยืนยันว่าบุคคลจะยังอยู่ ณ ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าความต้องการนั้นได้ถูกตอบสนอง ในทางกลับกันทฤษฎี ERG เสนอแนะว่าถ้าความต้องการนั้นยังคงไม่ได้ถูกตอบสนอง บุคคลจะคับข้องใจ ถดถอยลงมายังความต้องการระดับที่ต่ำลงมาและเริ่มต้นมุ่งความต้องการระดับต่ำลงมาอีกครั้งหนึ่ง ตัวอย่างเช่น คนงานแต่ก่อนหน้านี้ที่ถูกงูใจด้วยเงิน (ความต้องการดำรงชีวิตอยู่) อาจจะได้รับแต่เงินเดือนเพียงพอที่จะตอบสนอง ความต้องการของตนเองนั้นได้ สมมุติว่าเขาได้พยายามจะสร้างมิตรภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ด้วยเหตุผลบางประการ เขาพบว่า เป็นไปไม่ได้ที่จะกลายเป็นเพื่อนที่ดีกับบุคคลอื่นภายในสถานที่ทำงานเขาจะคับข้องใจ ถดถอย และถูกงูใจให้เพิ่มรายได้มากขึ้น

ประการที่สอง ทฤษฎี ERG ชี้ให้เห็นว่าความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจจะเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน เราพบว่าบุคคลสามารถถูกงูใจพร้อมไปด้วยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่างเช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการดำรงชีวิตอยู่) สามารถเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกันกับความต้องการทางสังคม (ความต้องการความสัมพันธ์) และความต้องการความคิดสร้างสรรค์ (ความต้องการเจริญเติบโต) ยิ่งกว่านั้นแอลเดอร์เฟอร์ได้พบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล ผู้ประกอบการอาจจะแสวงหาโอกาสและความท้าทายใหม่ๆ (ความต้องการเจริญเติบโต) ก่อนที่จะกังวลใจกับความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว (ความต้องการดำรงชีวิตอยู่)

จากทฤษฎี ERG ดังกล่าวมีความคล้ายคลึงกับมาสโลว์เพียงแต่ระบุความต้องการ ประเด็นใหญ่ๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น

2.3.4 ทฤษฎีเอ็กซ์ และ ทฤษฎีวาย ของแมกเกรเกอร์ (Theory X and Theory Y Assumption, Macgregor D.M. อ้างถึงใน เจนนูว์คัมน์ ฟุ่มไม้, 2547: 258) แนวคิดทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y มาจากข้อสมมติฐานที่ว่าลักษณะธรรมชาติของมนุษย์มีทั้งคนตั้งใจทำงานและไม่ตั้งใจทำงาน สำหรับความเชื่อตามข้อสันนิษฐานของแต่ละทฤษฎีมีดังนี้

สมมติฐานของทฤษฎี X

1. เมื่อมนุษย์มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
2. เนื่องจากไม่ชอบการทำงานจึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ และขู่ว่าจะ

ลงโทษ

3. ขอให้ผู้อื่นแนะนำแนวทางในการทำงาน หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ และต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งอื่นใด

เมื่อตั้งทฤษฎี X ขึ้นมา แมคเกรเกอร์ ตั้งข้อสงสัยว่า ธรรมชาติของคนตามทฤษฎี X นี้จะถูกต้องหรือไม่ หรือนำไปใช้กับทุกคนทุกสถานการณ์หรือไม่ ในที่สุดก็หาข้อยุติไม่ได้เขาพัฒนาทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่งเรียกว่า ทฤษฎี Y ซึ่งเชื่อว่าในมนุษย์นั้น โดยธรรมชาติมิใช่เป็นคนขี้เกียจและเชื่องช้าได้ หากแต่มนุษย์สามารถควบคุมตนเองได้ และมีความตั้งใจให้ดีที่สุดหากได้รับการจูงใจอย่างเหมาะสม ผู้บริหารยอมรับทฤษฎี Y แต่จะไม่ควบคุม หรือใช้อำนาจข่มขู่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในความกลัวแต่จะพยายามช่วยเหลือให้ผู้ใต้บังคับบัญชาควบคุมตัวเอง และมีโอกาสแสดงความสามารถอย่างกว้างขวาง

สำหรับทฤษฎี Y แมคเกรเกอร์ ได้อธิบายโดยชี้ให้เห็นว่า

1. ความพยายามของมนุษย์ทางกายภาพและทางจิตใจต้องงานเท่ากับการเล่น และการพักผ่อน

2. การควบคุมและการบังคับบัญชาจากภายนอก ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ เพราะคนย่อมจะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเอง

3. มนุษย์มีความสนใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามความตั้งใจ

4. คนเราไม่เรียนรู้แต่เพียงการรับผิดชอบเท่านั้น หากยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

5. ความสามารถในการใช้ความคิด จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิด

6. ในสังคมปัจจุบันนี้แต่ละคนมีโอกาแสดงความสามารถเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น

แมคเกรเกอร์ ชี้ให้เห็นว่า การจูงใจคนนั้นผู้บริหารต้องใช้ทฤษฎี Y และต้องมองคนในแง่ดีเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ การใช้ทฤษฎี Y จะจูงใจคนมากกว่าทฤษฎี X แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่าละเลยต่อการควบคุมงานเสียโดยสิ้นเชิง

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นนี้ เป็นแนวทางขององค์การในการจัดหาสิ่งจูงใจ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์การมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยผู้วิจัยทำการสังเคราะห์ทฤษฎี ทั้ง 4 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์, ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก, ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของแอลเดอร์เฟอร์, ทฤษฎีเอิกซ์ และทฤษฎีวาย ของแมคเกรเกอร์ แสดงความสัมพันธ์ดังตาราง

ตารางที่ 2.1 แสดงการเปรียบเทียบกลุ่มทฤษฎีเน้นเนื้อหาของแรงจูงใจ

	ความต้องการขั้นสูง		ความต้องการขั้นพื้นฐาน		
คุณภาพชีวิต	ความสัมพันธ์ ระหว่างวิถี ชีวิตกับงาน	ความก้าวหน้า การพัฒนา ตนเอง	ความสัมพันธ์ กับเพื่อน ร่วมงาน / องค์กร	ความมั่นคง รายได้	เงินเดือน / รายได้
ทฤษฎีลำดับ ขั้นความต้องการ (Maslow)	ความต้องการ ความสำเร็จ	ความต้องการ เกียรติยศ ชื่อเสียง	ความต้องการ ความรักและ ความเป็น เจ้าของ	ความ ต้องการ ความ ปลอดภัย	ความ ต้องการ ทางด้าน ร่างกาย
ทฤษฎีสอง ปัจจัย (Herzberg)	ปัจจัยจูงใจ		ปัจจัยธำรงรักษา		
ทฤษฎี ความต้องการ ERG (Alderfer)	ความต้องการ ความเจริญเติบโต		ความต้องการ ความสัมพันธ์	ความต้องการในการมีชีวิต อยู่รอด	
ทฤษฎีเฮกซ์ และวาย (McGregor)	ทฤษฎีวาย		ทฤษฎีเฮกซ์		

จากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎีของแรงจูงใจในการทำงาน ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่าการที่จะสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีได้นั้น องค์กรหรือผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton, 1974) ได้แสดงทฤษฎีองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีส่วนสัมพันธ์กับ ทฤษฎีแรงจูงใจที่กล่าวถึง ลักษณะความต้องการของมนุษย์ที่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองวอลตัน กล่าวถึงการตอบสนองขององค์กรต่อบุคลากร ว่าประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ซึ่งสัมพันธ์กับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่เป็นการคาดหวังเบื้องต้นจากการปฏิบัติงาน โดยมาสโลว์ ได้กำหนดความต้องการพื้นฐาน

ออกเป็น 3 ระดับ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการความรักและความปรารถนาของ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ก็กล่าวถึงปัจจัยบำรุงรักษา ทฤษฎี ERG ของ แอลเดอร์เฟอร์ กล่าวถึงความต้องการความสัมพันธ์ ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด ที่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ทฤษฎีเอ็กซ์และวายของแมกเกรเกอร์ ให้ทฤษฎีเอ็กซ์ ซึ่งสร้างความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ประกอบด้วย ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยเหนือสิ่งอื่น ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ที่เป็นความคาดหวังในการทำงานของมนุษย์ขั้นพื้นฐาน ทฤษฎีของวอลตันที่สัมพันธ์กับทฤษฎีความต้องการขั้นสูง ได้แก่ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ประชาธิปไตยในองค์กร ลักษณะงานประโยชน์ต่อสังคม

ฉะนั้น การตอบสนองความต้องการของมนุษย์เป็นปัจจัยของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ในการทำงานมนุษย์มีการคาดหวังที่จะให้งานที่ตัวเองปฏิบัตินั้น สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านต่าง ๆ ของการดำรงชีวิตเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ก็เช่นกัน จากการศึกษาแนวคิดและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton, 1974) เป็นผู้ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพิจารณาจากคุณลักษณะความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) และสภาพแวดล้อมทางสังคม หรือบุคคลทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้อย่างถูกต้อง ข้าพเจ้าจึงนำเกณฑ์การตัดสินคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน เป็นองค์ประกอบในการพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล (Demographic Characteristics) เป็นตัวแปรที่ช่วยให้เห็นภูมิหลังของบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพสมรส ตลอดจนสิ่งอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน จากการพิจารณาความเกี่ยวข้องของแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานผู้วิจัยได้นำแนวคิดเหล่านั้นมาสร้างเป็นตัวแปรอิสระ โดยมีรายละเอียดของตัวแปรต่างๆ ที่กำหนด เพื่อการวิจัยดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

เพศ ความแตกต่างทางเพศนั้นส่งผลทางพฤติกรรมศาสตร์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542: 5) ลักษณะของเพศชายมีการริเริ่มสร้างสรรค์วิเคราะห์แยกแยะมากกว่าเพศหญิง มีความมั่นใจสูงมากกว่าเพศหญิงแต่เพศชายก็สมยอมจำนนต่อกฎเกณฑ์ต่างๆ มากกว่าเพศหญิง สุจินดา อ่อนแก้ว (2541) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยทวารวดี กรุงเทพมหานคร พบว่า

เพศมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามบทบาทหน้าที่เพศหญิงมีคุณภาพชีวิตดีกว่าเพศชาย และงานวิจัยของปีนณิ แก้วเวทวงศ์ (2542) เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานเรือนจำ ศึกษากรณี เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานครพบว่าพนักงานเรือนจำเพศหญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำกว่าเพศชาย เหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก พนักงานหญิงมีภาวะแรงกดดันจากสังคมการทำงานที่อยู่กับผู้ต้องขังเพศชายมีความเข้มแข็งทางจิตใจมากกว่าและรับแรงกดดันได้ดี

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

อายุ เป็นตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ที่กำหนดฐานะของบุคคลในสังคมไทย บุคคลที่มีอายุต่างกันจะมีความคิดเห็น ความรู้สึก และการปฏิบัติงานในสิ่งต่างๆ ที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ บุคคลที่มีอายุต่างกันย่อม หมายถึง ระยะเวลาที่ผ่านประสบการณ์ต่างๆ ของชีวิตแตกต่างกันทั้งในด้านสรีระวิทยา จิตใจ และสังคม เมื่อมนุษย์เติบโตขึ้นจากวัยเด็กไปถึงวัยชรา ย่อมมีการเรียนรู้เพิ่มเติมมากขึ้นทำให้ความคิดถูกปรับเปลี่ยนไปตามวัย สอดคล้องกับแนวคิดของ เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540: 22) กล่าวว่า อายุของบุคคลเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะ ซึ่งโดยเมื่อปกติอายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะจะเจริญตามวัย ความคิดในการกิจกรรมต่าง ๆ จะเป็นไปได้ด้วยความรอบคอบมากขึ้น มองชีวิตครอบคลุมและลึกซึ้งมากขึ้น งานวิจัยของ บำรุง ศรีเสวก (2544) เรื่อง คุณภาพชีวิตนายทหารชั้นประทวนของศูนย์การทหารปืนใหญ่ พบว่า นายทหารชั้นประทวนที่มีอายุมากจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่านายทหารชั้นประทวนที่มีอายุน้อย กล่าวคือ ผู้ที่มีอายุมากจะมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยช่วยให้บุคคลมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับตัวเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลที่มีการศึกษาสูง ย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่างมีเหตุผล เข้าใจในสิ่งแวดล้อมมากขึ้น บุคคลที่มีการศึกษาสูงมักมีทางเลือกในการดำเนินชีวิตที่ดีกว่า มีโอกาสในการเลื่อนระดับชั้นสูงจากการทำงานมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย สมชาย หิรัญกิตติ (2542: 42) กล่าวว่า การศึกษาเป็นตัวบ่งบอกถึงตำแหน่งงาน และรายได้ผู้ที่มีรายได้สูงย่อมหมายถึง สุขภาพ สุขใจ มีการกินคืออยู่ดี การครองชีพไม่เดือดร้อน ส่งเสริมฐานะทางสังคมให้ดีขึ้น มีการดูแลสุขภาพอนามัยที่ดี มีโอกาสในการเก็บออม และสามารถหากิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจได้ งานวิจัยของ อารีวรรณ เป้าเปลี่ยนทรัพย์ (2547) เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์การกำจัดน้ำเสีย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาทุกกลุ่ม และงานวิจัยของ ธนิต จินดา (2550) เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภายในศูนย์บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์บริการประชาชน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าทุกกลุ่ม เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีโอกาสต่างๆ เข้ามาเสมอทั้งด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ในปัจจุบันการพิจารณาความดีความชอบ และการคัดสรรเข้ารับทุนการศึกษาต่อ เป็นต้น

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรสเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม บุคคลที่แต่งงานแล้วจะเข้าสู่ภาวะเศรษฐกิจครอบครัว รวมทั้งลักษณะการเป็นคู่ครองจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ บุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตคู่ นั้น มีปัญหาเกี่ยวกับบุตร จะทำให้มีภาวะอารมณ์ที่หงุดหงิดง่าย และนำเอาอารมณ์ที่เกิดขึ้นมาใช้ในการทำงาน จากการศึกษาของ อารี สังข์ศิลป์ชัย (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพ โสดมีคุณภาพชีวิตการทำงานดีกว่าทุกกลุ่ม เนื่องจากผู้ที่มีสถานภาพ โสดไม่มีภาระผูกพันทางครอบครัว สามารถใช้เวลากับชีวิตส่วนตัว สังคมเพื่อนฝูง และมีโอกาสสร้างความก้าวหน้าในการทำงานเพราะมีเวลาทุ่มเทกับงานมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสที่มีภาระทางครอบครัวเบียดบังเวลาการทำงาน และงานวิจัยของ นนทกานต์ วุฒิอารีย์ (2547) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรสแบบหม้ายมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตส่วนตัวสูงกว่าทุกกลุ่ม เป็นเพราะผู้ที่อยู่ในกลุ่มนี้มีหน้าที่การงานที่มั่นคงในระดับหนึ่ง ภาระทางครอบครัวน้อยลง บุตร ธิดาอยู่ในภาวะดูแลตนเองได้แล้ว จึงมีเวลาให้กับตนเองมากขึ้น

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่บ่งชี้ถึงความก้าวหน้าในการทำงานของแต่ละบุคคลว่า ตำแหน่งที่ดำรงอยู่นั้นมีหน้าที่ขอบเขตความรับผิดชอบอย่างไร ยิ่งตำแหน่งหน้าที่การงานสูงก็จะมีความกดดันในการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและคุณภาพชีวิตทางสังคมของแต่ละบุคคลอย่างมาก งานวิจัยของ นลินี พงษ์ชวาล (2543) เรื่องปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลขอนแก่น พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับ 7 ขึ้นไปมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ามีผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับ 1-3 เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีตำแหน่งงานสูงเป็นระดับผู้บริหารไม่ได้ทำหน้าที่ปฏิบัติงาน ใช้ความรู้ความสามารถในการพัฒนา ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีกว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับล่างทำงานทุกอย่างตามที่ถูกสั่งจากระดับบนทำให้เกิดความเครียดในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ขัดแย้งกับความคิดเห็นทางวิชาการของ ชีระยุทธ หล่อเลิศรัตน์ (2543) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีตำแหน่งงานสูงทำให้เกิดขอบเขตการรับผิดชอบที่สูงตามมาด้วย ดังนั้น การทำงานก็ก่อให้เกิดความเครียดมากกว่าผู้ทำงานแบบปฏิบัติการที่ไม่ต้องรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดขึ้นมากนัก

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ความสามารถในการทำงานของบุคคลมาจาก 3 ประการ ได้แก่ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษาและการอบรม การมีประสบการณ์ใดก็ตามย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่ทำงานมาไม่ได้เป็นเครื่องรับประกันว่าบุคคลคนนั้นจะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าบุคคลอื่นเสมอไป แต่สิ่งที่ประสบการณ์ที่พบเห็นแตกต่างกันไป มีผลต่อการใช้เป็นเกณฑ์การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) กล่าวว่า บุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานนานกว่าย่อมได้เปรียบด้านความชำนาญงาน เพราะ เชื่อว่าประสบการณ์ในการทำงาน จะทำให้บุคคลมีโอกาสดูแลเรียนรู้ ทำความเข้าใจ มองเห็นปัญหาชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น ทำให้เกิดทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน และเกิดความพึงพอใจในงาน ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จากการศึกษาของ วรรณ สักดิ์อุดมทรัพย์ (2549) เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ตรีศึกษา โรงพยาบาลสินแพทย์ พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 20 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานทุกกลุ่ม อาจเป็นเพราะประสบการณ์ในการทำงานยิ่งสูงก็จะมีคามชำนาญเฉพาะทางมากขึ้น มีการปรับตัวที่ดีเนื่องจากประสบการณ์ของบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการรับรู้ และช่วยสนับสนุนให้บุคคลมีความพร้อมทั้งสถานการณ์ในอนาคตสามารถคิดแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้และเป็นการเพิ่มคุณค่าในตัว แต่ละบุคคลเอง

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้

รายได้ ได้แก่ เงินเดือนซึ่งอาจรวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ขององค์กรมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตในสถานะเศรษฐกิจตกต่ำ ถ้าเงินเดือนที่ได้รับไม่เพียงพอกับค่าครองชีพปัจจุบันจะส่งผลให้เกิดปัญหาครอบครัว โดยเฉพาะในช่วงของการปรับเปลี่ยนองค์กรข้อมูลข่าวสารที่ไม่ชัดเจนเรื่องค่าตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต เมื่อมีการปรับเปลี่ยนระบบขององค์กรใหม่ อาจส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียดความวิตกกังวลมากขึ้นส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานตกต่ำลง งานวิจัยของ ภทรพล เจริญเกาะ (2547) เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพัฒนการชนบุรี พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานดีกว่าทุกกลุ่ม อาจเป็นเพราะ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในยุคปัจจุบันถึงแม้ไม่มากมายแต่ก็สามารถดูแลตนเองและครอบครัวได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พา ไม้จันทร์ดี (2541) เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดกรมสามัญศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอสังขละบุรี จังหวัดสุรินทร์ ที่พบว่า

รายได้หรือค่าตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับแม้ไม่ใช่จำนวนมาก เมื่อเปรียบเทียบกับองค์การเอกชน แต่ก็เพียงพอในภาระที่รับผิดชอบของแต่ละบุคคลมีความเป็นอยู่ที่เรียบง่ายและมีความสุขในการทำงาน เกิดคุณภาพชีวิตที่ดี

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พจนานุกรม
✓

① ปิ่นมณี แก้วเวทวงศ์ (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานเรือนจำ ศึกษากรณี เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานดีกว่าด้านอื่น ในขณะที่ความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังกับคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า อายุ ระดับตำแหน่ง และเงินเดือน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และจำนวนปีรับราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

② กงชีพ ดันตระวานิชย์ (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในหัวข้อเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของนายทหารชั้นประทวนสังกัดกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของนายทหารชั้นประทวนสังกัดกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ระดับชั้นยศ สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน ในขณะที่อายุ อายุราชการ การศึกษา ตำแหน่งสายงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

③ ชญาณี เอี่ยมระยับ (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พบว่าพนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี ยกเว้นในประเด็นความไม่เพียงพอของค่าตอบแทน ความไม่เพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ การที่ไม่มีสิทธิประโยชน์ที่ไม่ตรงความรู้ความสามารถ การมีอาคารสถานที่ที่ทำงานไม่เพียงพอ และการได้รับการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นไปอย่างยุติธรรม ความคิดเห็นในกลุ่มของพนักงานนี้ ส่วนใหญ่สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารยกเว้นในประเด็นความเพียงพอของค่าตอบแทนที่ผู้บริหารเห็นว่าค่าตอบแทนที่ให้กับพนักงานเพียงพอแล้ว และความคับแคบของอาคารสถานที่ ๆ ได้รับการแก้ไข โดยการขยายที่ทำงานไปยังพื้นที่ใหม่ ส่วนผลการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ

สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะพนักงานปฏิบัติการและนักวิชาการของสถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย จะมีพื้นฐานทางการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน โดยส่วนใหญ่บุคลากรในสถาบันวิจัยฯ จะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้นจึงทำให้ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

X นนทกานต์ วุฒิอารีย์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลางพิจารณาจากด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านความเกี่ยวข้องกับสังคมอยู่ในระดับสูง อธิบายตามตัวแปรได้ดังนี้ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมพบว่าค่าเฉลี่ยต่ำสุดจากเรื่องราวได้ที่ไม่เพียงพอกับภาระครอบครัว ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะเรื่องความปลอดภัยจากการทำงานที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อโรค และแต่ระดับรองลงมา ดังนี้ ด้านโอกาสพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง โอกาสความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน การบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล แต่ด้านความเกี่ยวข้องกับสังคม มีระดับที่สูง ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพตระหนักว่างานที่ตนปฏิบัติอยู่นั้น มีประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม และผลการวิจัยด้านพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง เห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพยากรณ์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพยาบาลวิชาชีพได้

④ บงกช เทพจารี (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกิจการพลเรือนทหารบก พบว่า ความคิดเห็นด้านลักษณะงานด้านสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในการทำงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกิจการพลเรือนทหารบก อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหาร เมื่อพิจารณาเป็นรายได้โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ ด้านสิทธิของข้าราชการทหาร และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวซึ่งมีค่าเท่ากัน และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ส่วนด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของข้าราชการทหารอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำและน้อยที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารคือ หนี้ยศ อัตรารายเงินเดือน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในการทำงานและการปกครอง

บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการปฏิบัติงาน

๕ ภัทรพล เจิมเกาะ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของของ อาจารย์วิทยาลัยพาณิชยการธนบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพาณิชยการธนบุรีโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อาจารย์วิทยาลัยพาณิชยการธนบุรี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับมาก 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความปลอดภัย ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของอาจารย์ และประชาธิปไตยในองค์การตามลำดับ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของอาจารย์ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมตามลำดับ

๖ อารีวรรณ เป้าเปลี่ยนทรัพย์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์การกำจัดน้ำเสีย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์การกำจัดน้ำเสียโดยภาพรวมพนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ ด้านบูรณาการทางสังคม รองลงมาคือ ด้านการคำนึงถึงความต้องการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าการทำงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล และด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวตามลำดับ สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์การกำจัดน้ำเสีย จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า เพศหญิงมีคุณภาพชีวิตสูงกว่าเพศชาย พนักงานกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าพนักงานกลุ่มอื่น ๆ พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีคุณภาพชีวิตสูงกว่าพนักงานสถานภาพกลุ่มอื่น ๆ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษากลุ่มอื่น ๆ พนักงานกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าพนักงานกลุ่มอื่น ๆ และพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีกลุ่มเงินเดือนอื่นๆ

๗ อารี สังข์ศิลป์ชัย (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมสูงมากเกือบทุกด้านมีเพียงด้านเดียว คือ การได้รับค่าตอบแทนหรือเงินชดเชยที่เพียงพอและเป็นธรรมที่อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของครู โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงานในหน้าที่ พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานในหน้าที่ต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายได้ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านค่าตอบแทนหรือเงินชดเชยที่เพียงพอ

และเป็นธรรมชาติ และด้านสภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครู โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า ครูที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายได้ ไม่แตกต่างกัน และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครู โดยจำแนกตามขนาดโรงเรียนที่สังกัดอยู่ พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและรายได้แตกต่างกันยกเว้นด้านความเกี่ยวเนื่องของชีวิตการทำงานกับสังคม เมื่อวิเคราะห์แบบจำแนกเป็นรายคู่ พบว่าครูที่สังกัดโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่ต่างกันยกเว้นกลุ่มครูโรงเรียนขนาดใหญ่กับขนาดกลางมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่างจากการทดสอบลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์งานในหน้าที่ อัตราเงินเดือนและขนาดโครงสร้างที่สังกัดของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมกับคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของครูผู้สอนในโรงเรียนมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

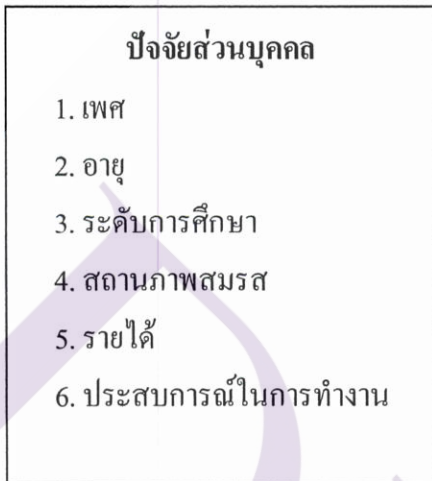
การวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ” เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อการศึกษาระดับของคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับวิธีการทำวิจัย ดังนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

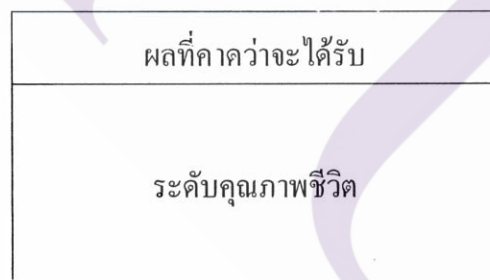
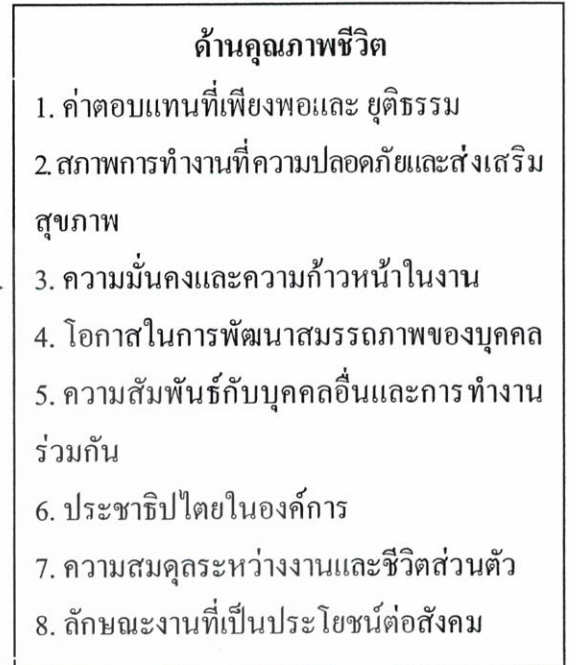
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ เนื่องจากสภาวะปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม มีค่าครองชีพที่สูงขึ้น กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นองค์กรในกำกับของรัฐ ซึ่งสถานการณ์ปัจจุบันอาจก่อให้เกิดความเครียด และส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานลดลง ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดที่ประเมินและชี้วัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของริชาร์ดอี วอลตัน (Richard E. Walton, 1974) ที่มีองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ (1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ (3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (5) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน (6) ประชาธิปไตยในองค์กร (7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (8) ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยตั้งสมมติฐานว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ
(Dependent Variable)



ตัวแปรตาม
(Independent Variable)



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคหิพิเศษ มีจำนวน 110 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคหิพิเศษ มีจำนวน 86 คน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยทำการกำหนดขนาดของตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่างโดยการใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ R.V.Krejcie and D.W.Morgan การคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Sample Size) เมื่อขนาดประชากรเท่ากับ 110 คน จะได้กลุ่มตัวอย่าง 86 คน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีความแตกต่างกันในด้านระดับตำแหน่ง ดังนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างกันในแต่ละระดับตำแหน่ง ผู้วิจัยจึงเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้นปฐมภูมิตามสัดส่วน (Proportion Stratified random Sampling)

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับ = $\frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละระดับ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

การสุ่มตัวอย่างดังกล่าวของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคหิพิเศษในแต่ละสังกัดจะได้ตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ
จำแนกตามสังกัด

สังกัด	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สำนักคดีอาญา 1	7	5
สำนักคดีอาญา 2	5	4
สำนักคดีอาญา 3	11	8
สำนักคดีความมั่นคง	4	3
สำนักคดีภาษีอากร	6	5
สำนักคดีการเงินและการธนาคาร	5	4
สำนักคดีเทคโนโลยีและสารสนเทศ	3	2
สำนักคดีทรัพย์สินทางปัญญา	7	5
สำนักกิจการต่างประเทศและคดีอาชญากรรมระหว่างประเทศ	9	7
สำนักคดีคุ้มครองผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อม	13	11
สำนักปฏิบัติการคดีพิเศษ	15	12
สำนักปฏิบัติการคดีพิเศษภาค	12	10
สำนักพัฒนาและสนับสนุนคดีพิเศษ	3	2
ศูนย์สืบสวนและสะกดรอย	6	5
ศูนย์ต่อต้านการค้ำมนุษย์	4	3
รวม	110	86

จำนวนตัวอย่างที่ต้องไปเก็บจริงจำนวน 86 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย
(Simple random Sampling) สุ่มตัวอย่างประชากรในแต่ละระดับจนครบจำนวนตามที่กำหนด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ ซึ่งเป็นลักษณะแบบสอบถามปลายปิด และให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อละ 1 ตัวเลือกเท่านั้น

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดค่าตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ 8 ด้าน คือ

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
4. โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล
5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน
6. ประชาธิปไตยในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ลักษณะแบบสอบถามในตอนี่ 2 ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงระดับความคิดเห็นและระดับการให้ค่าคะแนน

ระดับความคิดเห็น	ระดับการให้ค่าคะแนน	
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วยมาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	4
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	3
เห็นด้วยน้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว ได้แบ่งเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ ออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ เบสท์ (Best) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
4.50 – 5.00	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานสูงมาก
3.50 – 4.49	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างสูง
2.50 – 3.49	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง
1.50 – 2.49	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างต่ำ
1.00 – 1.49	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคหิพิเศษ

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.4.1 กำหนดรหัสหมายเลขแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบการเก็บแบบสอบถาม

3.4.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 86 ชุด

3.4.3 ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผล หากมีฉบับไหนไม่สมบูรณ์จะคัดลอกและทำการเก็บเพิ่มให้ครบ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน

3.5.2 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงใน โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ Statistical package Of Social Science (SPSS) เพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องไว้โดยนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางการวิเคราะห์และนำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์ และนำผลการศึกษาที่ได้มาจากการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

3.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการพรรณนาประชากรที่ศึกษา และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติอ้างอิง

สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ที่ใช้ในการวิจัย

3.6.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

3.6.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวอย่างประชากรเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษ ระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ

สถิติอ้างอิง (Inferential statistics) ที่ใช้ในการวิจัย

3.6.3 ใช้ค่า t - test และ One - way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกปัจจัยส่วนบุคคลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยใช้ค่า t - test กรณีที่มีตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มและใช้ One - way ANOVA ในกรณีที่มีตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ได้วิธีการ Least Significant Different (LSD)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพ แสดงรายละเอียดดังตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	47	54.7
- หญิง	39	45.3
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 25 ปี	6	7.0
- 25 – 30 ปี	49	57.0
- 31 – 35 ปี	25	29.1
- 35 ปีขึ้นไป	6	7.0
3. ระดับการศึกษา		
- ปริญญาตรี	42	48.8
- ปริญญาโท	44	51.2
4. รายได้		
- 15,000 – 20,000 บาท	41	47.7
- มากกว่า 20,001 บาท	45	52.3
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
- 1 - 3 ปี	59	68.6
- 4 - 6 ปี	19	22.1
- 7 ปีขึ้นไป	8	9.3
6. สถานภาพสมรส		
- โสด	70	81.4
- สมรส	16	18.6
รวม	86	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า เจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษกว่าร้อยละ 54.7 เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.2 ระดับรายได้ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 20,001 บาทคิดเป็นร้อยละ 52.3 ประสบการณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการที่ 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.6 และเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากที่สุดโดยคิดเป็นร้อยละ 81.4

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ

คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษทั้งในภาพรวมและแยกตามรายด้าน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยภาพรวม

คุณภาพชีวิต	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.4558	.81553	ปานกลาง
2. สภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.3605	.80961	ปานกลาง
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.3140	.54016	ปานกลาง
4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.4390	.65970	ปานกลาง
5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน	3.2465	.65344	ปานกลาง
6. ประชาธิปไตยในองค์กร	3.4884	.49361	ปานกลาง
7. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	3.0698	.65851	ปานกลาง
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.7064	.66442	ค่อนข้างสูง
รวม	3.3850	.42590	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.3850) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.7064) รองลงมา ประชาธิปไตยในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.4884) และค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.4558) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.0698 และ 3.2465 ตามลำดับ) ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้อยู่ในระดับค่อนข้างสูง 1 ด้าน ปานกลาง 7 ด้าน

ตารางที่ 4.3 คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ	3.6395	.93195	ค่อนข้างสูง
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันพอเพียงสำหรับการใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	3.3140	1.21036	ปานกลาง
3. เมื่อมีการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการหรืองานพิเศษอื่น ๆ หน่วยงานมีค่าตอบแทนที่เหมาะสม	3.2093	.89596	ปานกลาง
4. หน่วยงานมีสวัสดิการ เช่น เงินค่าครองชีพ สวัสดิการกู้ยืมเงินที่เหมาะสม	3.5581	.96534	ค่อนข้างสูง
5. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับข้าราชการอื่น ๆ	3.5581	.81553	ค่อนข้างสูง
รวม	3.4558	.81553	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางนั้น (ค่าเฉลี่ย 3.4558) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ

(ค่าเฉลี่ย 3.6395) รองลงมา หน่วยงานมีสวัสดิการ เช่น เงินค่าครองชีพ สวัสดิการกู้ยืมเงินที่เหมาะสม และค่าตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับข้าราชการอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.5581 เท่ากัน) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เมื่อมีการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการหรืองานพิเศษอื่น ๆ หน่วยงานมีค่าตอบแทนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.2093) ทั้งนี้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 5 ข้อ ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง 3 ข้อ

ตารางที่ 4.4 คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. สถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ ตามมาตรฐานที่กำหนด	3.5116	1.11402	ค่อนข้างสูง
2. องค์กรมีการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้อยู่สม่ำเสมอ	3.2326	1.05913	ปานกลาง
3. องค์กรมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความเหมาะสมในการใช้งานและพอเพียง	2.8837	1.03377	ปานกลาง
4. ลักษณะอาคารสถานที่ทำงานส่งเสริมสุขภาพร่างกาย และจิตใจที่ดีในการทำงาน	3.5000	1.08194	ค่อนข้างสูง
5. องค์กรมีมาตรการป้องกันในการปฏิบัติงานที่ต้องเสี่ยงอันตรายอย่างเพียงพอเหมาะสม	3.5349	.73080	ค่อนข้างสูง
6. องค์กรมีวัสดุอุปกรณ์ในการป้องกันการเสี่ยงอันตราย อย่างเพียงพอและเหมาะสม	3.5000	.85061	ค่อนข้างสูง
รวม	3.3605	.80961	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางนั้น (ค่าเฉลี่ย 3.3605) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ องค์กรมีมาตรการป้องกันในการปฏิบัติงานที่ต้องเสี่ยงอันตรายอย่างเพียงพอเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.5349) รองลงมา สถานที่

ปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะตามมาตรฐานที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.5116) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความเหมาะสมในการใช้งาน และพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 2.8837) ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ อยู่ใน ระดับค่อนข้างสูง 4 ข้อ

ตารางที่ 4.5 คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหบดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงและเป็นหลักประกันให้แก่ครอบครัวได้	3.5116	.85052	ค่อนข้างสูง
2. การพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนขั้นเงินเดือนเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรม	3.1628	.61089	ปานกลาง
3. หน่วยงานมอบหมายหน้าที่ตามความรู้ความสามารถและทักษะที่มีอยู่	3.4767	.77803	ปานกลาง
4. หน่วยงานสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.3256	.69353	ปานกลาง
5. หน่วยงานมีการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่อย่างเหมาะสม	3.0233	.99382	ปานกลาง
6. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นไปตามลำดับตามที่คาดหวังไว้	3.3837	.78469	ปานกลาง
รวม	3.3140	.54016	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหบดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง นั้น (ค่าเฉลี่ย 3.3140) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่เจ้าหน้าที่คหบดีพิเศษระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงและเป็นหลักประกันให้แก่ครอบครัวได้ (ค่าเฉลี่ย 3.5116) รองลงมา หน่วยงานมอบหมายหน้าที่ตามความรู้ความสามารถและทักษะที่มีอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.4767) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีการสับเปลี่ยน โยกย้าย

ตำแหน่งหน้าที่อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.0233) ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้อยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง 1 ข้อ

**ตารางที่ 4.6 คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ
ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล**

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. หน่วยงานให้โอกาสไปฝึกอบรมดูงาน การศึกษาต่อ และเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.5116	1.04874	ค่อนข้างสูง
2. ความมั่นใจในความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	3.6977	.84114	ค่อนข้างสูง
3. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำ เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน	3.5814	.99959	ค่อนข้างสูง
4. ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนา การทำงานในหน่วยงานของท่าน	3.6744	.86012	ค่อนข้างสูง
5. หน่วยงานมีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถศึกษาค้นคว้าได้	3.4186	1.04561	ปานกลาง
6. หน่วยงานให้โอกาสในการเข้ารับการศึกษาอบรม เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในหน่วยงาน	3.3023	.92125	ปานกลาง
7. การปฏิบัติงานหน่วยงานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผนลงมือปฏิบัติและประเมินผล	3.2558	.87024	ปานกลาง
8. โอกาสในการเสนอผลงานหรือความคิดริเริ่มที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือองค์กร	3.0698	1.00341	ปานกลาง
รวม	3.4390	.65970	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง นั้น (ค่าเฉลี่ย 3.4390) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่เจ้าหน้าที่คดีพิเศษ ระดับปฏิบัติการ มี

ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ ความมั่นใจในความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.6977) รองลงมา ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในหน่วยงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.6744) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โอกาสในการเสนอผลงานหรือความคิดริเริ่มที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.0698) ทั้งนี้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง 4 ข้อ

ตารางที่ 4.7 คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ข้าราชการในหน่วยงานของท่านทุกระดับมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี	3.0930	1.03615	ปานกลาง
2. ข้าราชการในหน่วยงานของท่านทุกระดับมีโอกาสแสดงความคิดเห็น	3.2558	.99630	ปานกลาง
3. เมื่อมีการขัดแย้ง หรือมีปัญหาในการทำงาน ข้าราชการในหน่วยงานของท่านทุกคนจะได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานและมีการประชุมร่วมกัน	3.1395	.94760	ปานกลาง
4. หน่วยงานของท่านจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ข้าราชการได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน	3.2209	.77309	ปานกลาง
5. ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้	3.5233	.68129	ค่อนข้างสูง
รวม	3.2465	.65344	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางนั้น (ค่าเฉลี่ย 3.2465) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.5233) รองลงมา ข้าราชการในหน่วยงานของท่านทุกระดับมีโอกาส

แสดงความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.2558) และหน่วยงานของท่านจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ข้าราชการได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.2209) และเมื่อมีการขัดแย้งหรือมีปัญหาในการทำงาน ข้าราชการในหน่วยงานของท่านทุกคนจะได้รับทราบข้อมูลต่างๆ ที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานและมีการประชุมร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.1395) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้าราชการในหน่วยงานของท่านทุกระดับมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.0930) ทั้งนี้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง 1 ข้อ

ตารางที่ 4.8 คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอของเสียงส่วนมาก	3.6977	.84114	ค่อนข้างสูง
2. ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาค ในการปฏิบัติงาน	3.6163	.82844	ค่อนข้างสูง
3. ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	3.9186	.67240	ค่อนข้างสูง
4. ข้าราชการมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ และเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้ร่วมงาน	3.5116	.86425	ค่อนข้างสูง
5. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อหน่วยงานในการปฏิบัติงานของท่าน	3.3023	.76803	ปานกลาง
6. ท่านมีสิทธิที่จะปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ	2.8837	.85980	ปานกลาง
รวม	3.4884	.49361	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางนั้น (ค่าเฉลี่ย 3.4884) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่เจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ย

คุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.9186) รองลงมา ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอของเสียงส่วนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.6977) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีสิทธิที่จะปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความรู้ ความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 2.8837) ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กร ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง 4 ข้อ

ตารางที่ 4.9 คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การทำงานในปัจจุบันไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิตของครอบครัว	3.6047	1.05473	ค่อนข้างสูง
2. ในการทำงานปัจจุบันสามารถแบ่งเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัว ครอบครัว และสังคมอย่างเหมาะสม	3.5000	1.20538	ค่อนข้างสูง
3. มีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ	3.3605	1.16733	ปานกลาง
4. เกิดความรู้สึกเครียดมากที่ต้องทำงานในหน้าที่ปัจจุบัน	2.4302	1.15342	ค่อนข้างต่ำ
5. หน่วยงานไม่มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติงานในวันหยุดราชการ	2.8605	1.37338	ปานกลาง
6. แม้นอกเวลางานยังกังวลและเครียดกับงานที่ต้องรับผิดชอบ	2.6628	1.16428	ปานกลาง
รวม	3.0698	.65851	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งอยู่ใน ระดับปานกลาง นั้น (ค่าเฉลี่ย 3.0698) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ การทำงานในปัจจุบันไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิตของครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.6047) รองลงมา ในการทำงานปัจจุบันสามารถแบ่งเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัว ครอบครัว และสังคมอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.5000) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

คือเกิดความรู้สึกเครียดมากที่ต้องทำงานในหน้าที่ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 2.4302) ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ 1 ข้อ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง 2 ข้อ

ตารางที่ 4.10 คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือสังคมภายนอกในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์	3.8721	.77909	ค่อนข้างสูง
2. หน่วยงานของท่านมีผลงานเป็นที่พอใจของหน่วยงานภายนอกหรือสังคมภายนอก	3.9419	.80227	ค่อนข้างสูง
3. ท่านให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม	3.6163	.99740	ค่อนข้างสูง
4. ข้าราชการทุกระดับมีจิตสำนึกในการทำงานเพื่อประโยชน์สาธารณะ	3.3953	.99740	ปานกลาง
รวม	3.7064	.66442	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งอยู่ใน ระดับค่อนข้างสูงนั้น (ค่าเฉลี่ย 3.7064) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีผลงานเป็นที่พอใจของหน่วยงานภายนอกหรือสังคมภายนอก (ค่าเฉลี่ย 3.9419) รองลงมา หน่วยงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือสังคมภายนอกในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.8721) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้าราชการทุกระดับมีจิตสำนึกในการทำงานเพื่อประโยชน์สาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 3.3953) ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง 3 ข้อ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยแยกการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตามรายด้านทั้ง 8 ด้าน แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.11 – 4.12

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามเพศ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ชาย		หญิง		t	P. Value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.6681	.81644	3.2000	.74692	.849	.359
2. สภาพการทำงานที่ความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	3.4752	.78634	3.2222	.82570	.009	.923
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.3972	.48349	3.2137	.59229	.204	.653
4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.4495	.73981	3.4263	.55734	8.318	.005
5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน	3.1957	.66788	3.3077	.63882	.129	.721
6. ประชาธิปไตยในองค์กร	3.5816	.46349	3.3761	.51116	.021	.886
7. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	2.8830	.72973	3.2949	.47980	3.934	.051
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.9309	.60725	3.4359	.63536	.056	.813
รวม	3.4476	.39295	3.3096	.45623	.192	.663

จากตารางที่ 4.11 คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมเพศชายมีค่าเฉลี่ย 3.4476 ในขณะที่เพศ

หญิงมีค่าเฉลี่ย 3.3096 เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยวิธีการ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า เจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน 8 ด้าน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียงด้านเดียวคือ ด้าน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล โดยที่เจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการเพศชายมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการเพศหญิง ส่วนอีก 7 ด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการ
กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามการศึกษา

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ปริญญาตรี		ปริญญาโท		t	P. Value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.1143	.80746	3.7818	.68583	3.944	.050
2. สภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.0635	.82717	3.6439	.68915	7.145	.009
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.2500	.58926	3.3750	.48774	.441	.509
4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.5268	.67993	3.3551	.63620	.013	.908
5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน	3.1810	.71882	3.3091	.58581	1.831	.180
6. ประชาธิปไตยในองค์กร	3.4841	.54076	3.4924	.45032	.508	.478
7. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	3.2103	.69362	2.9356	.60062	.310	.579
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.6310	.77546	3.7784	.53705	2.977	.088
รวม	3.3076	.49454	3.4589	.33754	9.204	.003

จากตารางที่ 4.12 คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหบดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ในภาพรวมของการศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ย 3.3076 ในขณะที่ การศึกษาปริญญาโทมีค่าเฉลี่ย 3.4589 เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยวิธีการ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า เจ้าหน้าที่คหบดีพิเศษระดับปฏิบัติการ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่คหบดีพิเศษระดับปฏิบัติการ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน 8 ด้าน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียงด้านเดียวคือ ด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยที่เจ้าหน้าที่คหบดีพิเศษระดับปฏิบัติการ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่คหบดีพิเศษระดับปฏิบัติการ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนอีก 7 ด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหบดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามรายได้

คุณภาพชีวิตการทำงาน	15000-20000		มากกว่า20001		t	P. Value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.1220	.84009	3.7600	.66688	4.433	.038
2. สภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.0610	.87063	3.6333	.64608	13.527	.000
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.2520	.59643	3.3704	.48316	.799	.374
4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.5000	.73527	3.3833	.58533	.524	.471
5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน	3.1805	.72774	3.3067	.57934	2.777	.099
6. ประชาธิปไตยในองค์กร	3.4756	.55348	3.5000	.43809	1.619	.207
7. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	3.2154	.69845	2.9370	.59701	.612	.436
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.6402	.78072	3.7667	.53936	3.136	.080
รวม	3.3058	.51388	3.4572	.31494	15.438	.000

จากตารางที่ 4.13 คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยวิธีการ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ที่มากกว่า 20001 บาท คุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ที่ 15000-20000 บาท กับ เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน 8 ด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียงสองด้านคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยที่เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีที่มีรายได้ที่มากกว่า 20001 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ที่ 15000-20000 บาท และ ด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีที่มีรายได้ที่ มากกว่า 20001 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านนี้สูงกว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ที่ 15000-20000 บาท ส่วนอีก 6 ด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามสถานภาพ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	โสด		สมรส		t	P. Value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.4343	.81506	3.5500	.83746	.065	.800
2. สภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.3738	.81028	3.3021	.83048	.057	.811
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.3643	.52956	3.0938	.54762	.021	.885
4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.4893	.63551	3.2188	.73810	1.116	.294
5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน	3.3171	.67200	2.9375	.46601	2.823	.097
6. ประชาธิปไตยในองค์กร	3.5238	.44891	3.3333	.64979	7.667	.007
7. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	3.0738	.70176	3.0521	.43767	3.087	.083
8. ลักษณะงานที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคม	3.7107	.71808	3.6875	.35940	4.742	.032
รวม	3.4109	.42527	3.2719	.42330	.000	.988

จากตารางที่ 4.14 คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยวิธีการ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพโสดกับเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน 8 ด้าน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียงสองด้านคือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยที่เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพโสดมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรส และด้านประชาธิปไตยในองค์กร โดยที่เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพโสดมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรส ส่วนอีก 6 ด้านไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คัดพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามอายุ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ต่ำกว่า 25 ปี		25-30 ปี		31-35 ปี		36 ปีขึ้นไป		F	P.Value	คู่ที่แตกต่าง
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.1333	.54650	3.5755	.76445	3.5360	.74548	3.4667	.67725	6.872	.000	(2>1) (3>1) (4>1)
2. สภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	2.1111	.37515	3.5612	.84004	3.3667	.58729	2.9444	.31032	7.808	.000	(2>1) (3>1)
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	2.5556	.67220	3.3878	.50734	3.3800	.50580	3.1944	.16387	5.120	.003	(2>1) (3>1)
4. โอกาสในการพัฒนาระดับคุณภาพของบุคคล	3.2083	.84656	3.4847	.72826	3.4450	.50270	3.2708	.50878	.445	.722	(4>1)
5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน	2.4667	.72296	3.4327	.68599	3.1520	.31241	2.9000	.70143	5.731	.001	(2>1) (3>1)
6. ประชาธิปไตยในองค์การ	3.0000	.53748	3.5170	.53494	3.5667	.32275	3.4167	.52440	2.374	.076	

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ต่ำกว่า 25 ปี		25-30 ปี		31-35 ปี		36 ปีขึ้นไป		F	P.Value	คู่ที่ แตกต่างกัน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
7. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	2.5000	.89443	3.2925	.50292	2.7533	.74554	3.1389	.30581	6.308	.001	(2>1)
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	2.7500	1.18322	3.7296	.45882	3.9400	.71181	3.5000	.47434	6.417	.001	(2>1)
รวม	2.5906	.26588	3.4976	.40585	3.3925	.28563	3.2290	.35930	11.461	.000	(2>1)
											(3>1)
											(4>1)

จากตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามอายุโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิต โดยภาพรวมแตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-30 ปี 31-35 ปี และ 36 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ากลุ่มต่ำกว่า 25 ปี

เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 6 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวและด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ทั้งนี้ ในการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD นั้น ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-30 ปี 31-35 ปี และ 36 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ากลุ่มต่ำกว่า 25 ปี ด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-30 ปี 31-35 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ากลุ่มต่ำกว่า 25 ปี ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-30 ปี 31-35 ปี และ 36 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ากลุ่มต่ำกว่า 25 ปี ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-30 ปี 31-35 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ากลุ่มต่ำกว่า 25 ปี ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-30 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ากลุ่มต่ำกว่า 25 ปี ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-30 ปี 31-35 ปี และ 36 ปีขึ้นไปมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ากลุ่มต่ำกว่า 25 ปี

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	1-3 ปี		4-6 ปี		7 ปีขึ้นไป		F	P Value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.3763	.87894	3.5474	.54505	3.8250	.82419	1.227	.299
2. สภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.3051	.84879	3.5000	.60604	3.4375	.97970	.451	.639
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.3249	.58430	3.3509	.44754	3.1458	.40274	.438	.647
4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.4470	.69605	3.6053	.43753	2.9844	.68282	2.602	.080
5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน	3.2915	.70204	3.2842	.46817	2.8250	.55997	1.874	.160
6. ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.4153	.52191	3.6491	.32818	3.6458	.53033	2.116	.127
7. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	2.9802	.61126	3.2193	.79359	3.3750	.56167	1.936	.151
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.7203	.72380	3.7763	.51971	3.4375	.47716	.769	.467
รวม	3.3576	.47378	3.4916	.25892	3.3345	.36102	.769	.467

จากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างเช่นเดียวกัน

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ สถานภาพ แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน แสดงผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ดังตารางที่ 4.17



ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เพศ	อายุ	การศึกษา	ประสบการณ์ ทำงาน	รายได้	สถานภาพ
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	X	✓	X	X	✓	X
2. สภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	X	✓	✓	X	✓	X
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	X	✓	X	X	X	X
4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	✓	X	X	X	X	X
5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน	X	✓	X	X	X	X
6. ประชาธิปไตยในองค์กร	X	X	X	X	X	✓
7. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	X	✓	X	X	X	X
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	X	✓	X	X	X	✓
ภาพรวม	X	✓	✓	X	✓	X

หมายเหตุ ✓ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
 X ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ สถานภาพ แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย แต่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน 86 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 11.5 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้วยวิธีการ t-test สำหรับตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มซึ่งสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ กว่าร้อยละ 54.7 เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 30 ปี ประมาณร้อยละ 57.0 มีการศึกษาระดับปริญญาโท ระดับรายได้ส่วนใหญ่ มีรายได้มากกว่า 20,001 บาท ประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 1 - 3 ปี และมีสถานภาพโสด ประมาณร้อยละ 81.4

เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้จากองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 7 ด้าน และมีระดับค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง 1 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน และด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านมีข้อค้นพบสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ
 2. ด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ องค์กรมีมาตรการป้องกันในการปฏิบัติงานที่ต้องเสี่ยงอันตรายอย่างเพียงพอเหมาะสม
 3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงและเป็นหลักประกันให้แก่ครอบครัวได้
 4. ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ ความมั่นใจในความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน
 5. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้
 6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
 7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ การทำงานในปัจจุบันไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิตของครอบครัว
 8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีผลงานเป็นที่พอใจของหน่วยงานภายนอกหรือสังคมภายนอก
- การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสรุปผลได้ดังนี้
1. เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ เพศชายและเพศหญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน 8 ด้าน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียงด้านเดียวคือ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล โดยที่เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการเพศชายมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการเพศหญิง ส่วนอีก 7 ด้าน ไม่แตกต่างกัน
 2. คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ ในภาพรวมของการศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ย 3.3076 ในขณะที่การศึกษาปริญญาโทมีค่าเฉลี่ย 3.4589 เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยวิธีการ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน 8 ด้าน พบว่าคุณภาพชีวิต

การทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียงด้านเดียวคือ ด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยที่เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนอีก 7 ด้านไม่แตกต่างกัน

3. คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยวิธีการ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ที่มากกว่า 20001 บาท คุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ที่ 15000-20000 บาท กับ เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน 8 ด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียงสองด้านคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยที่เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ที่มากกว่า 20001 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ที่ 15000-20000 บาท และ ด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ที่ มากกว่า 20001 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านนี้สูงกว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ที่ 15000-20000 บาท ส่วนอีก 6 ด้านไม่แตกต่างกัน

4. คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยวิธีการ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพโสดกับเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน 8 ด้าน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียงสองด้านคือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยที่เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพ โสดมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรส และด้านประชาธิปไตยในองค์กร โดยที่เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพ โสดมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรส ส่วนอีก 6 ด้านไม่แตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตโดยภาพรวมแตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-30 ปี 31-35 ปี และ 36 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ากลุ่มต่ำกว่า 25 ปี

เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 6 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ทั้งนี้ ในการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD นั้น ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-30 ปี 31-35 ปี และ 36 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ากลุ่มต่ำกว่า 25 ปี ด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-30 ปี 31-35 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ากลุ่มต่ำกว่า 25 ปี ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-30 ปี 31-35 ปี และ 36 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ากลุ่มต่ำกว่า 25 ปี ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-30 ปี 31-35 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ากลุ่มต่ำกว่า 25 ปี ด้านความสมดุระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-30 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ากลุ่มต่ำกว่า 25 ปี ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-30 ปี 31-35 ปี และ 36 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ากลุ่มต่ำกว่า 25 ปี

6. การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคหิพิเศษ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า เจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในภาพรวม และพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคหิพิเศษ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมา คือ ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ส่วนด้านที่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในลำดับสุดท้าย 2 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน และด้านความสมดุระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ

ข้อค้นพบจากการวิจัยดังกล่าวนี้ หากจะกล่าวไปแล้วก็น่าจะเป็นข้อเท็จจริงที่สัมผัสได้ในปรากฏการณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่เป็นอยู่โดยทั่วไป กล่าวคือ งานป้องกันปราบปราม สืบสวน สอบสวน เป็นงานที่ป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมที่มีอยู่ในประเทศ เป็นงานที่ช่วยเหลือประชาชนทุกคนที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาอาชญากรรมต่างๆที่เป็นคดีพิเศษตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 (แก้ไข พ.ศ. 2551) และถือได้ว่าในหน่วยงานกรมสอบสวนคดีพิเศษ เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการเป็นบุคลากรบุคคลสำคัญในการที่ช่วยให้องค์กรขับเคลื่อนไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรได้วางไว้เนื่องจากเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการทำคดีต่างๆกับพนักงานสอบสวนคดีพิเศษทั้งในเรื่องของการสืบสวน สอบสวน ป้องกัน และปราบปรามให้อาชญากรรมเคลื่อนไปในสังคมไทยจึงถือได้ว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการนั้นเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญเป็นอีกหนึ่งฟันเฟืองที่จะร่วมกันขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ช่วยเหลือประชาชนทุกคนที่ได้รับความเดือดร้อน นำความสงบสุขมาสู่สังคมไทย และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงตรงและเป็นธรรม ดังหลักความประพฤติขององค์กร “เกียรติศักดิ์ เชี่ยวชาญ ซื่อสัตย์”

ในประเด็นของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมจากการวิจัยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีผลงานเป็นที่พอใจของหน่วยงานภายนอกหรือสังคมภายนอก กรณีดังกล่าวนี้อธิบายได้ว่า น่าจะเป็นผลเนื่องจากนโยบายขององค์กร ที่เน้นการสร้างเชื่อมั่นด้วยการสร้างประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติในการทำงาน ป้องกัน ปราบปราม สืบสวน สอบสวน จำเป็นที่จะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับทุกภาคส่วน เนื่องจากการทำงานส่วนใหญ่จะต้องทำงานร่วมกับทุกภาคส่วน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งนโยบายขององค์กร สอดคล้องกับทฤษฎีของริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton, 1974) การคำนึงถึง ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เป็นหน่วยงานหนึ่งทางสังคม อาจก่อตั้งขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน องค์กรธุรกิจจัดตั้งขึ้นเพื่อแสวงหากำไร องค์กรภาครัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อการบริการสาธารณะ โดยวัตถุประสงค์ที่ต่างกันแต่ต้องมีการร่วมมือกันเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ในองค์กรธุรกิจหลังจากแสวงหากำไรสู่องค์กรแล้วก็ จะตามมาด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ดังเห็นได้จากองค์กรภาคธุรกิจขนาดใหญ่มีผลกำไรสูงมักตั้งมูลนิธิ หรือหน่วยงานของตนเพื่อช่วยเหลือทางสังคม เช่น การจัดโครงการทุนการศึกษาของเด็ก ค่อยโอกาสในพื้นที่ชนบทเป็นต้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545: 16) กล่าวถึง จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม (Ethics and social responsibility) จริยธรรมเป็นความเชื่อถือหรือวินัยของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดต่างๆ ซึ่งระบุว่าสิ่งใดดีหรือสิ่งใดถูกต้อง ตลอดจนหน้าที่ทางศีลธรรมและเงื่อนไข

ต่างๆ ภายใต้องค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การกำหนดขึ้นมา เพื่อรับผิดชอบต่อจริยธรรมและสภาพแวดล้อม แนวคิดดังกล่าวเป็นประโยชน์อย่างมากในการนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กร เพื่อปลูกฝังจิตสำนึก หรือส่งเสริมการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติด้วยเหตุนี้จึงทำให้เจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการตระหนักถึงการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ในประเด็นของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กร การวิจัยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน กรณีดังกล่าวนี้อธิบายได้ว่า ผู้บริหารกรมสอบสวนคดีพิเศษ ให้ความสำคัญมากในเรื่องคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งมีการส่งเสริม สนับสนุนอย่างมากในองค์กร การที่ผู้บริหารจะเข้าไปก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัวของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการนั้น ถ้าเกี่ยวข้องกับงานหรือมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ก็สามารถรับได้ แต่ถ้าเป็นการก้าวท้าวที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ด้วยประการใด ก็ถือเป็นการผิดจริยธรรมอย่างหนึ่ง ซึ่งการส่งเสริมและสนับสนุนในเรื่องของคุณธรรมและจริยธรรมให้กับข้าราชการภายในองค์กร ส่งผลที่ดีอย่างมากต่อการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะเน้นการทำงานเป็นทีม เมื่อบุคลากรในทีมโดยเฉพาะผู้นำไม่ก้าวท้าวซึ่งกันและกัน ก็จะส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้บริหารมีแนวคิดในการสร้างประชาธิปไตยในองค์กรที่สอดคล้องกับทฤษฎีของริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton, 1974) ความยุติธรรมในองค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญมากการสร้างสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงานควรมีสัมพันธ์ที่ดีที่มีการพูดคุยระหว่างกันอยู่เสมอ ในปัจจุบันพนักงานและบุคลากรขององค์กรมีความต้องการด้านประชาธิปไตย บุคลากรต้องการความยุติธรรมและความเสมอภาคเพื่อรักษาสิทธิอันพึงมีของตนเอง ในองค์กรบางเรื่องจำเป็นต้องปล่อยให้พนักงานตัดสินใจ หรือใช้ประชาธิปไตยเกี่ยวกับนโยบาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อเป็นการสร้างความยุติธรรมให้แก่พนักงานทุกระดับขององค์กร ผู้บริหารให้ความสำคัญถึงหลักของความยุติธรรม สิทธิในหลักการทำงานขององค์กรที่มีต่อบุคลากรควรมีความยุติธรรมปฏิบัติต่อบุคลากรในระดับต่าง ๆ อย่างมีความเท่าเทียมกัน และไม่ก้าวท้าวซึ่งกันและกัน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการจึงเห็นว่าผู้บังคับบัญชาไม่มาก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวและมองว่าองค์กรมีประชาธิปไตยในองค์กรที่ดี

ส่วนด้านที่มีคุณภาพชีวิตน้อยที่สุด คือ ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว กรณีดังกล่าวน่าจะเป็น เพราะ งานบ่อกัน ปร่าปราม สืบสวน สอบสวน เป็นงานที่ต้องทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจในการปฏิบัติหน้าที่ ในการทำคดีแต่ละครั้งต้องมีการเดินทางไปต่างจังหวัด บ่อยครั้ง และการสืบสวนสะกดรอย ก็ต้องปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการ

ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่แต่ละครั้งมีทั้งคว่นและปกติ บางคดีไม่สามารถกำหนดเวลาที่ชัดเจนได้ในการลงพื้นที่แต่ละครั้ง จึงทำให้กระทบต่อชีวิตส่วนตัวของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการค่อนข้างมาก การที่เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการต้องการเวลาอันเป็นส่วนตัวสอดคล้องกับเช่นเดียวกับงานวิจัยของ อารีวรรณ เป้าเปลี่ยนทรัพย์ (2547: บทคัดย่อ) เรื่อง ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์การกำจัดน้ำเสีย ซึ่งพบว่า ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เนื่องจากพนักงานมีความจำเป็นที่ต้องทุ่มเทเวลาการทำงานเพื่อจัดการระบบบริหารและกำจัดน้ำเสียซึ่งต้องหมุนเวียนเวลาการทำงานในการจัดการน้ำเสียให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการและกรณีดังกล่าวเป็นการเสียสละเวลาส่วนบุคคล เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

เมื่อนำตัวแปรอิสระ(ปัจจัยส่วนบุคคล)และตัวแปรตาม(คุณภาพชีวิตการทำงาน) นำมาทดสอบสมมติฐาน เพื่อทำการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ เริ่มจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศพบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ในการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเริ่มจากเรื่องเพศ ซึ่งพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมีความแตกต่างกัน ในรายด้านซึ่งมีอยู่เพียงด้านเดียว คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล โดยที่เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการเพศชายมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการเพศหญิง กรณีดังกล่าวอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการเพศชาย มีความกระตือรือร้นในการทำงานเนื่องจากการทำงานมีความเสี่ยงสูงในการลงพื้นที่ทำคดีต่างๆ เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการเพศชายจะได้รับโอกาสในการสืบสวน สอบสวนเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้มีโอกาสนในการพัฒนาตนเองในเรื่องต่างๆที่สามารถช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการเพศหญิงจะได้รับการมอบหมายให้ทำงานในส่วนกลางคอยประสานงานเป็นส่วนใหญ่ เป็นสาเหตุที่ทำให้เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการเพศหญิงมีโอกาสนในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล แตกต่างจากเพศชาย สอดคล้องกับทฤษฎีของ ริชาร์ดอี วอลตัน (Richard E. Walton, 1974) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลเป็นกระบวนการที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขจัดปัญหาด้านต้นทุนการผลิต สินค้าและบริการ โดยมุ่งที่จะเปลี่ยนแปลงท่าทีของบุคลากร ในองค์การทั้งทางด้านเจตคติและพฤติกรรมของบุคลากรให้เป็นประโยชน์แก่องค์การในทางที่ดีที่สุด (ยงยุทธ เกษสาคร, 2546: 23) ดังที่เห็นจากองค์การภาครัฐและธุรกิจเอกชน ได้จัดให้มีโครงการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรของตนอย่างต่อเนื่องและกว้างขวางเพื่อนำเอาความรู้ นวัตกรรมใหม่ และกระบวนการทั้งหมดที่รับจากการฝึกอบรมกลับไปสู่การ

ปฏิบัติงานจึงนับได้ว่าจะสามารถเพิ่มผลผลิต และก่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรเมื่อโอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลไม่สอดคล้องกับทฤษฎีดังกล่าว จึงทำให้โอกาสในการพัฒนาและฝึกทักษะค่อนข้างน้อย และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในด้านนี้

ในการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำแนกตามการศึกษา ซึ่งพบว่า เจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ในรายด้านซึ่งมีอยู่เพียงด้านเดียว คือ ด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ กรณีดังกล่าวอธิบายได้ว่า เป็นเรื่องระเบียบบริหารราชการบุคคลในภาครัฐซึ่งให้โอกาสด้านต่างๆแก่ข้าราชการที่วุฒิการศึกษาในระดับสูงขึ้นไปให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานเร็วกว่า ระดับเงินเดือนที่เพิ่มมากขึ้น จากประเด็นดังกล่าวทำให้ผู้มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทจะเป็นนักวิชาการใช้การวิเคราะห์แผนงาน/โครงการ ประมวลผลติดตามผลของแต่ละหน่วยงานเป็นหลัก ส่งผลให้การปฏิบัติราชการภายนอกหรือเนื้อหาของงานการสืบสวนสอบสวนน้อยลง ซึ่งงานการสืบสวนสอบสวนดังกล่าวมีความกดดันจากการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งความปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงต่อชีวิต รับแรงกดดันจากภายใน กล่าวคือ การเร่งรัดจากหัวหน้าหรือผู้บริหารที่ต้องการผลจากการดำเนินการให้มีความรวดเร็ว และแรงกดดันจากภายนอก กล่าวคือ ความเสี่ยงจากการปฏิบัติหน้าที่ ความยากจากการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ส่งผลให้เกิดสภาพการทำงานที่มีความกดดันแตกต่างจากระบบงานทำงานแบบวิชาการซึ่งเห็นผลปฏิบัติหน้าที่ชัดเจน แตกต่างจากงานสืบสวนสอบสวนซึ่งมีระยะเวลานาน แปรกับความเสี่ยงและแรงกดดัน

สอดคล้องกับแนวคิดของ(สมชาย หิรัญกิตติ, 2542: 341)สุขภาพของบุคลากรในองค์กรมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานอย่างมาก เนื่องจากถ้าบุคลากรมีความอ่อนแอร่างกายไม่แข็งแรง ก็ส่งผลให้เกิดความไม่พร้อมสมบูรณ์ใน การปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการขาดงาน ลางานของบุคลากร การสร้างผลผลิตก็ไม่สามารถลุล่วงได้ในทำนองเดียวกันสุขภาพของบุคลากรก็เกี่ยวข้องกับสภาพจิตใจบุคลากรที่ไม่พร้อมใน การปฏิบัติงานมีปัญหาทั้งกับ ตนเอง ครอบครัว สภาพแวดล้อมการทำงานหรือสังคม ก็ตามไม่สามารถดึงศักยภาพของตนเองออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ หากองค์กรต้องการให้เกิดประสิทธิภาพองค์กรต้องเอาใจใส่ดูแลด้านสุขภาพของบุคลากร อยู่สม่ำเสมอ จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกาย

การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามรายได้ พบว่า ในภาพรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ เจ้าหน้าที่คหิพิเศษระดับปฏิบัติการรายได้มากกว่า 20001 บาท มีคุณภาพ

ชีวิตสูงกว่า กลุ่มรายได้ 15000-20000 บาท กล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีรายได้มากกว่าย่อมมีกำลังทรัพย์ในการตอบสนองความต้องการของตนเองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ(ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2542: 19)กล่าวว่า ค่าตอบแทนนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดสิ่งหนึ่งในกระบวนการบริหารทรัพยากร เพราะเป็นสิ่งที่นำมาซึ่งปัจจัยที่สนองความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตและฐานะความเป็นอยู่ของพนักงาน เมื่อพนักงานได้ค่าตอบแทนที่เพียงพอในการดำรงชีวิตแล้ว จึงจะมีความต้องการสิ่งอื่นตามมา เช่น การได้เลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ เป็นต้น

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม กลุ่มสถานภาพ โสด มีคุณภาพชีวิตสูงกว่า กลุ่มสถานภาพสมรส กล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพ โสด ก่อนข้างมีอิสระในการใช้ชีวิตและมีอิสระทางความคิด เนื่องจากไม่มีภาระครอบครัวหรือเรื่องให้รับผิดชอบมากเท่าใดนัก และไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น จึงส่งผลต่อการตอบสนอง การทำงาน การทำกิจกรรมต่างๆภายในองค์กรหรือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างเต็มที่ และเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างประชาธิปไตยในองค์กรให้เข้มแข็ง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเอ็กซ์ และ ทฤษฎีวาย ของเมกเกรเกอร์ (Theory X and Theory Y Assumption, Macgregor D.M. อ้างถึงใน เจนนุวัฒน์ พุ่มไม้, 2547: 258)ข้อสมมติฐานที่ว่าลักษณะธรรมชาติของมนุษย์มีทั้งคนตั้งใจทำงานและไม่ตั้งใจทำงาน ถ้าเปรียบเทียบระหว่าง สถานภาพโสด กับ สถานภาพสมรส การตอบสนองในการทำงานหรือกิจกรรมต่างๆจะแตกต่างกัน

ประเด็นการเปรียบเทียบด้านการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในด้านอายุ กับ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในภาพรวมและรายด้านทั้ง 7 ด้าน โดยนัยสำคัญ พบว่า ผู้ที่อยู่ในกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำกว่าทุกกลุ่ม เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีพฤติกรรมในการทำงานหรือการดำรงชีวิตประจำวัน ที่ยังเป็นลักษณะของวัยรุ่นอยู่ การคิด การอ่าน การเขียน หรือการกระทำต่างๆก็จะเป็นไปตามวัย ความรับผิดชอบในเรื่องต่างๆยังน้อยกว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540: 22) กล่าวว่า อายุของบุคคลเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะ ซึ่งโดยเมื่อปกติอายุมากขึ้นระดับวุฒิภาวะจะเจริญตามวัย ความคิดในการกิจกรรมต่างๆ จะเป็นไปด้วยความรอบคอบมากขึ้น มองชีวิตครอบคลุมและลึกซึ้งมากขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำกว่าเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากกว่า

ขณะที่ด้านประชาธิปไตยในองค์กรเป็นเพียงด้านเดียวที่ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะผู้บริหารกรมสอบสวนคดีพิเศษ ให้ความสำคัญมากในเรื่องคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งมีการส่งเสริมสนับสนุนอย่างมากในองค์กร จึงทำให้เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการในทุกกลุ่มอายุ ได้รับการปลูกฝัง ซึมซับคุณธรรมจริยธรรม ส่งผลต่อการสร้างประชาธิปไตยในองค์กรที่เข้มแข็ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (สมชาย หิรัญกิตติ, 2542: 292) การเอาใจใส่ดูแลพนักงานอย่างยุติธรรมเป็นสิ่งสำคัญแก่กิจการขององค์กรจำเป็นต้องสร้างกฎระเบียบวินัย และขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ขึ้นมาเป็นหลักเกณฑ์ เพื่อที่จะต้องเผชิญกับการไม่ถูกกฎระเบียบและจะต้องแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมีความยุติธรรม เพื่อแก้ปัญหาด้านศีลธรรม การร้องทุกข์ และการสร้างขอผูกพันให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ถึงการพยายามดูแลเอาใจใส่อย่างยุติธรรม

ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสุดท้าย คือ ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีการปรับตัวในการทำงานในด้านต่างๆ ได้ หรือก่อนที่จะเข้ารับราชการที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ อาจจะมีประสบการณ์ในการทำงานที่คล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ จึงทำให้การเรียนรู้ในการทำงานที่ทำหายและแปลกใหม่ไม่เป็นปัญหาและมีอุปสรรคมากนัก สอดคล้องกับแนวคิดของ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ, 2540) ความสามารถในการทำงานของบุคคลมาจาก 3 ประการ ได้แก่ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษาและการอบรม การมีประสบการณ์ใดก็ตามย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่ทำงานมาไม่ได้เป็นเครื่องรับประกันว่าบุคคลคนนั้นจะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าบุคคลอื่นเสมอไป แต่สิ่งที่ประสบการณ์ที่พบเห็นแตกต่างกันไป มีผลต่อการใช้เป็นเกณฑ์การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังต่อไปนี้ จากผลการทดสอบสมมติฐาน เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ การศึกษา อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ สถานภาพแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุด คือ อายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 6 ด้าน อยู่ในกลุ่มอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ซึ่งมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่ำกว่าทุกกลุ่มอายุ

จากผลตัวแปรดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า องค์กรควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ คดีพิเศษระดับปฏิบัติการในกลุ่มอายุดังกล่าวให้เทียบเท่าหรือใกล้เคียงกับเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับ ปฏิบัติการในกลุ่มอายุอื่นๆ เนื่องจากเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการอายุ ต่ำกว่า 25 ปี จะมี พฤติกรรม หรือ ลักษณะนิสัย ที่เป็นไปตามวัย และอยู่ในช่วงของการก่อร่างสร้างตัว จึงทำให้ คุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำกว่าในทุกกลุ่มอายุ ฉะนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่คดี พิเศษระดับปฏิบัติการที่อยู่ในกลุ่มอายุดังกล่าวให้มากขึ้น และจัดฝึกอบรมในหลักสูตรด้านต่างๆที่ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพทางร่างกายและจิตใจ และจัดเตรียมปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงาน ให้เหมาะสม ตั้งแต่เริ่มแรกบรรจุเข้ารับราชการในองค์กร เพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานคุณภาพชีวิตที่ดีของ เจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ และเน้นให้มีส่วนร่วมในการทำงานและความรับผิดชอบให้มาก ขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และสร้างความเข้มแข็ง ให้กับองค์กรได้ในอนาคต

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ด้านของการศึกษาวิจัย ควรมีการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานเจ้าหน้าที่คดี พิเศษระดับปฏิบัติการ กรมสอบสวนคดีพิเศษ อย่างสม่ำเสมออาจจะศึกษาทุก 5 ปี เพื่อจะได้ทราบ ถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ ในปัจจุบันอันเป็นแนวทางในการปรับปรุง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการ และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการ วางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งจะมีผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของข้าราชการต่อไป

2. เนื่องจากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการจะเป็นประโยชน์ ต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของข้าราชการ ดังนั้น ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ทั้งระบบโดยการ ศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม โดย ให้นำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยของหน่วยงานนั้น ๆ เป็นผู้ทำการศึกษาวิจัยเองเพื่อจะ ได้นำมา ปรับปรุงแก้ไขคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดียิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2542). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีระยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์. (2543). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ์.
- ฟาริดา อิบราฮิม. (2541). **นิเทศวิชาชีพและจริยธรรมพยาบาล**. กรุงเทพฯ: สามเสนเจริญพานิชย์.
- ขงยุทธ เกษสาคร. (2546). **การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชา. (2540). **แผนพัฒนาคนและสังคม**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สุภาพร พิศาลบุตร และคณะ. (2545). **การบริหารค่าจ้างเงินเดือน**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สุวรรณณี แสงกระจ่าง. (2545). **หลักสูตรการพัฒนา**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคม. (2540). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ**.
สำนักนายกรัฐมนตรี.

บทความ

- ผจญ เฉลิมสาร. (2540, 2 มีนาคม - เมษายน). "คุณภาพชีวิตในการทำงาน." **Productivity Word**.
หน้า 24-25.

เอกสารอื่นๆ

- เจนนุวัฒน์ พุ่มไม้. (2547). **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตรจังหวัดศรีสะเกษ**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม.
กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ชญาณี เอี่ยมระยับ. (2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสถาบันวิจัย
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. ปัญหาพิเศษทางการบริหารเขตการศึกษา
ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนิต จินดา. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภายในศูนย์บริการประชาชน
ศึกษาเฉพาะกรณี : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนสุนันทา.
- พา ไม้จันทร์ดี. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สังกัดกรมสามัญศึกษา ศึกษา
เฉพาะกรณีอำเภอสังขละบุรี จังหวัดสุรินทร์. ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
สาขาพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภัทรพล เจริญเกษ. (2547). คุณภาพชีวิตในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาการธนบุรี.
ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ. (2540). คุณภาพชีวิตของการทำงานข้าราชการพลเรือน.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิทยานิพนธ์

- คงชีพ ต้นตระวานิชย์. (2543). คุณภาพชีวิตการทำงานของนายทหารชั้นประทวน
สังกัดกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
สาขารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชิตชัย สนั่นเสียง. (2537). การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตขั้นต่ำของครูในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บงกช เทพจารี. (2547). คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารในสังกัดกรมกิจการพล
เรือนทหารบก. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- ปิ่นมณี แก้วเวทวงศ์. (2542). คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานเรือนจำ : ศึกษากรณี เรือนจำ
พิเศษกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- รมิตา อ้นวงษ์. (2542). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยอุทัยธรรมราช**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาพัฒนสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สรระเสริญ เตชะบุรพา. (2545). **การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อ องค์การของ
พนักงานขนส่งสินค้าทางทะเล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุจินดา อ่อนแก้ว. (2541). **คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสหวิทยาลัยทวารวดี
กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารี สังข์ศิลป์ชัย. (2548). **คุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษานครปฐม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาบริหารการศึกษา.
นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- อารีวรรณ เป้าเปลี่ยนทรัพย์. (2547). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์การกำจัดน้ำเสีย**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาการจัดการทั่วไป. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนดุสิต.

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

- Bandura, A. (1986). **Social Foundations of Thought an Action**. New Jersey: Printece Hall.
- Delamotte, Y & Takesawa, S.I. (1984). **Quality of Working Life in International Perspective**.
Geneva: International Labour Office.
- Hellriegel, D & J.W.Slocum. (2004). **Organization Behavior** (10 th ed.). Canada Thomsom.
- Huse & Cumming. (1985). **Organization Development and Change**. New York: West
Publishing.

ARTICLES

- Cambell. (1972). "A. Aspirations, Satisfaction and fulfillment, in A.Cambell and P.E. Converse (eds.). New York: Russell Sage Foundation." **The Human Meaning of Social Change.** p.51
- Davis, L.E. (1977, July – August). "Essential Quality of Working Life: Development in The United States." **International Labour Review.** **116.** pp.53 - 65.
- Flanagan. (1982, February). "J.C.W measurement of Quality of Life: Current State of the Art." **Arch Phys Med Rehabil, XXXXXX III.** pp.17-20.
- Liu. (1975, January). "B-C. Quality of Life: Concept, Measure and Result." **The American Journal of Economics and Sociology.** **34.** p.12.
- Patrick, D. & Erickson, P. (1988). "Assessment Health Related Quality of Life for Clinical Decision making.in S. Walker and R.Rosser (ed.). Lancaster MTP Press." **Quality of Life Assessment and Application.** pp. 9-49.
- Walton, R.E. (1974). "Quality of Working life: What is it?." **Slone management Review,** **15.** pp.12-16.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ”

ผู้วิจัย นายศุภชัย ไบมะลิต

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เอก การจัดการโครงการ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้สำหรับเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ
2. เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยและทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ

3. คำตอบของท่านถือเป็นความลับ

4. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด เพื่อให้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ข้อย่อยเพียงคำตอบเดียวหรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ.(ปี)

1. ต่ำกว่า 25 ปี

2. 25 – 30 ปี

3. 31 – 35 ปี

4. 35 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ปริญญาตรี
2. ปริญญาโท
3. ปริญญาเอก

4. ปัจจุบันท่านมีรายได้. (บาท)

1. ต่ำกว่า 15,000 บาท
2. 15,000 – 20,000 บาท
3. มากกว่า 20,001 บาท

5. ประสบการณ์ในการทำงาน จำนวน.(ปี)

1. 1 – 3 ปี
2. 4 – 6 ปี
3. 6 ปีขึ้นไป

6. สถานภาพสมรส

1. โสด
2. สมรส
3. หม้าย (หม้ายจากการหย่าร้างหรือคู่สมรสเสียชีวิต)



**ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษ ระดับปฏิบัติการ
กรมสอบสวนคดีพิเศษ**

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความดังต่อไปนี้ว่าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ อย่างไร แล้วกรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด เพียงข้อละ 1 ช่อง และกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

- 5 หมายถึงท่านเห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึงท่านเห็นด้วยมาก
3 หมายถึงท่านเห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึงท่านเห็นด้วยน้อย
1 หมายถึงท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
1. ท่านคิดว่าท่านได้รับคำตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ					
2. คำตอบแทนที่ท่านได้รับในปัจจุบันพอเพียงสำหรับการใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน					
3. เมื่อมีการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการหรืองานพิเศษอื่น ๆ ท่านได้รับคำตอบแทนที่เหมาะสม					
4. หน่วยงานของท่านมีสวัสดิการ เช่น เงินค่าครองชีพ สวัสดิการกู้ยืมเงิน ที่เหมาะสม					
5. ท่านได้รับคำตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับข้าราชการอื่น ๆ					
สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
6. สถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะตามมาตรฐานที่กำหนด					
7. องค์กรของท่านมีการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้อยู่สม่ำเสมอ					

8. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความเหมาะสมในการใช้งานและพอเพียง					
คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
9. ลักษณะอาคารสถานที่ทำงานทำให้ท่านมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีในการทำงาน					
10. องค์กรมีมาตรการป้องกันในการปฏิบัติงานที่ต้องเสี่ยงอันตรายอย่างเพียงพอเหมาะสม					
11. องค์กรมีวัสดุอุปกรณ์ในการป้องกันการเสี่ยงอันตรายอย่างเพียงพอและเหมาะสม					
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน					
12. งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคงและเป็นหลักประกันให้แก่ครอบครัวได้					
13. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนขั้นเงินเดือนเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม					
14. ท่านได้รับมอบหมายตามความรู้ความสามารถและทักษะที่ท่านมีอยู่					
15. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
16. หน่วยงานมีการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่อย่างเหมาะสม					
17. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นไปตามลำดับตามที่คาดหวังไว้					
โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล					
18. หน่วยงานของท่านให้โอกาสท่านไปฝึกอบรมดูงาน การศึกษาต่อ และเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					

19. ท่านมั่นใจในความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ ๆ ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน					
20. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อท่านมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน					
21. ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในหน่วยงานของท่าน					
คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
22. หน่วยงานของท่าน มีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่ท่านสามารถค้นคว้าได้					
23. ท่านมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงาน					
24. ในการปฏิบัติงานท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนลงมือปฏิบัติและประเมินผล					
25. ท่านมีโอกาสเสนอผลงานหรือความคิดริเริ่มที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือองค์กร					
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน					
26. ข้าราชการในหน่วยงานของท่านทุกระดับมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี					
27. ข้าราชการในหน่วยงานของท่านทุกระดับมีโอกาสแสดงความคิดเห็น					
28. เมื่อมีการขัดแย้งหรือมีปัญหาในการทำงาน ข้าราชการในหน่วยงานของท่านทุกคนจะได้รับทราบข้อมูลต่างๆ ที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานและมีการประชุมร่วมกัน					
29. หน่วยงานของท่านจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ข้าราชการได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน					
30. ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้					
ประชาธิปไตยในองค์กร					

31. ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอของเสียงส่วนมาก					
32. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน					
33. ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
34. ข้าราชการมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ และเคารพสิทธิส่วนบุคคลของร่วมงาน					
35. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อหน่วยงานในการปฏิบัติงานของท่าน					
36. ท่านมีสิทธิที่จะปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ					
ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว					
37. การทำงานของท่านในปัจจุบันไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิตของครอบครัว					
38. ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงานสำหรับชีวิตส่วนตัว ครอบครัวและสังคมอย่างเหมาะสม					
39. ท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ					
40. ท่านมีความรู้สึกรีดนมที่ต้งทำงานในหน้าที่ปัจจุบัน					
41. หน่วยงานของท่านไม่มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติงานในวันหยุดราชการ					
42. แม้นอกเวลางานท่านยังกังวลและเครียดกับงานที่ต้องรับผิดชอบ					
ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม					
43. หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือสังคมภายนอกในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์					

44. หน่วยงานของท่านมีผลงานเป็นที่พอใจของ หน่วยงานภายนอกหรือสังคมภายนอก					
45. ท่านให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่เป็น ประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม					
46. ข้าราชการทุกระดับมีจิตสำนึกในการทำงานเพื่อ ประโยชน์สาธารณะ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเจ้าหน้าที่คดีพิเศษ
ระดับปฏิบัติการกรมสอบสวนคดีพิเศษ อื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข
การหาความเชื่อมั่น



Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)**Reliability Coefficients**

N of Cases = 30.0

N of Items = 46

Alpha = .8873

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)**Reliability Coefficients**

N of Cases = 86.0

N of Items = 46

Alpha = .9122



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นายศุภชัย ไบมะลิ

วัน เดือน ปีเกิด

15 ธันวาคม 2529

สถานที่เกิด

โรงพยาบาลวชิระ กรุงเทพมหานคร

สถานที่ทำงาน

กรมสอบสวนคดีพิเศษ

การศึกษา

รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

พ.ศ. 2552

