

# ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู

ด.ต.จักรวาล นภากาศ\*

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู 2) เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู และ 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ 1. ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู จำนวน 127 คน 2. ประชาชนในพื้นที่เขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู จำนวน 400 คน

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า 1) ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง 3) คุณภาพชีวิตการทำงานข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ในเชิงบวก ในระดับปานกลาง และ 4) ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู อยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิต ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของประชาชน ข้าราชการตำรวจ

---

\* นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

## ABSTRACT

The objectives of the research on “The Relationship between the Quality of Work Life and the Performance of Police Officers at the Nong Khang Phlu Police Station” are 1) To study the quality of work life of police officers at the Nong Khang Phlu Police Station 2) To study the performance of police officers at the Nong Khang Phlu Police Station 3) To study the relationship between the Quality of Work Life and the Performance of Police Officers at the Nong Khang Phlu Police Station, and 4) To study people’s satisfaction with the service of police officers at the Nong Khang Phlu Police Station. The sample sizes in this study were 127 police officers at the Nong Khang Phlu Police Station, and 400 people who lived in the area of responsibility of the Nong Khang Phlu Police Station.

The study revealed that 1) The quality of work life of police officers was at a moderate level 2) The performance of police officers was at a moderate level 3) There was a positive relationship between quality of work life and performance of police officers at a moderate level, and 4) The people’s satisfaction with their service was at a moderate level.

**KEY WORDS :** Quality of Work Life, Performance, People’s Station, Police Officers

## บทนำ

คุณภาพชีวิต (Quality of Life) เป็นคำที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบัน การมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือ การมีชีวิตที่ดี (Good Life) และการอยู่ดีกินดี (Well – Being) โสกราตีส (Socrates) นักปราชญ์ชาวกรีก กล่าวไว้ว่า ชีวิตที่ดีสำหรับมนุษย์ คือ ชีวิตที่มนุษย์รู้จักใช้สติปัญญาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ปรากฏขึ้นตามธรรมชาติด้วยตนเอง ซึ่งมีการตรวจสอบในการที่จะรู้จักตนเอง และปรับปรุงตนเองให้สูงขึ้น เพื่อให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ที่สุด และเป็นชีวิตที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม ในระบบสังคม (พินิจ รัตนกุล, 2518: 35) การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง การทำงานเป็นสิ่งที่สร้างเสริมประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ การทำงานเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงไหว้ ปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ในปี ค.ศ.1800 มีการปฏิวัติอุตสาหกรรมเกิดขึ้น และหาวิธีที่จะใช้ศักยภาพของคนงานให้ได้ อย่างเต็มที่ ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้งานให้สำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่วางเอาไว้

ตำรวจมีความสำคัญต่อสังคมและกระบวนการยุติธรรม คือ การบำบัดทุกข์บำรุงสุข ให้แก่ประชาชนในสังคม และมีหน้าที่ควบคุมสังคมในฐานะผู้รักษากฎหมาย ซึ่งหมายถึงการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อคุ้มครองสังคมด้วยยุทธวิธีต่างๆ ในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม อาชีพตำรวจจึงมีขอบเขตกว้างขวางเกี่ยวข้องกับประชาชนตลอดเวลา สำหรับกิจการของตำรวจไทยในปัจจุบัน ได้มีการกำหนดรูปแบบของภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบและบทบาทของตำรวจไว้หลายประการ เช่น ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ตำรวจไทยมีอำนาจหน้าที่ 4 ประการ คือ (กรมตำรวจ, 2523: 28)

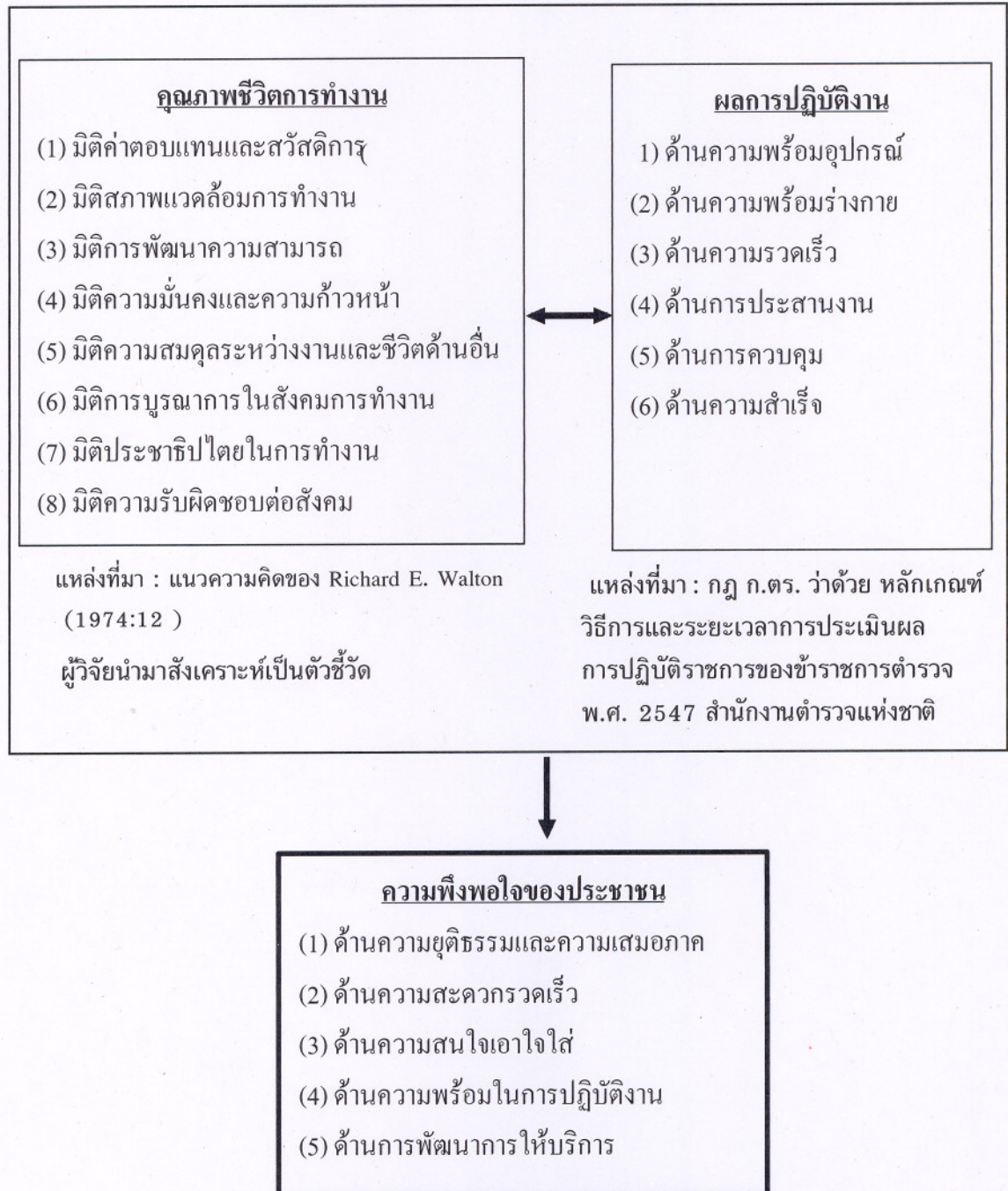
1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายใน และภายนอกประเทศ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน
2. รักษาการตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดอาญา
3. บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน
4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

มนุษย์มีความต้องการเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งมนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ หรือความอยากที่แตกต่างกัน โดยบางคนทำงานเพื่องาน หรือทำงานเพื่ออุดมการณ์ เพราะการทำงานเป็นการแสดงออกที่มีคุณค่าและราคาในตัวเอง เป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไป ไม่เหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็น พนักงาน คนงาน หรือเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ซึ่งแต่ละบุคคลพยายามที่จะได้มาซึ่งความสำเร็จแห่งตนและคุณภาพชีวิตของตนเอง (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ , 2529 : 100) ซึ่งเปรียบได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ถ้าคุณภาพชีวิตการทำงานดี ผลให้การปฏิบัติงานก็ต่อดี ฉะนั้น เมื่อมีการปฏิบัติงานดี ประชาชนย่อมมีความพึงพอใจ

สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู เป็นสถานีตำรวจนครบาลในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีข้าราชการตำรวจในสังกัดที่ปฏิบัติหน้าที่จริง จำนวน 127 นาย มีพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 15.245 ตารางกิโลเมตรและประชากรโดยรวม จำนวน 100,000 คน เมื่อเปรียบเทียบ จำนวนข้าราชการตำรวจกับพื้นที่รับผิดชอบและประชากร ปรากฏว่า ข้าราชการตำรวจ 1 นาย ต้องดูแลรับผิดชอบพื้นที่ประมาณ 121 ตารางเมตรและประชากร จำนวน 788 คน ซึ่งถือว่าเป็นภาระหนักสำหรับข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู เป็นเหตุให้ผู้วิจัยต้องการทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงานและผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลูว่าเป็นอย่างไร

ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของ คุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู เพราะถ้าคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลูดี จะทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลูมีความพึงพอใจในการให้บริการตามไปด้วย

### กรอบแนวคิดการวิจัย



### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู
2. เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู

### ขอบเขตการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา หนังสือ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจ

#### ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่รับผิดชอบของ ส.น.หนองค้างพลู โดยแบ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู จำนวน 127 คน ผู้วิจัยใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 127 กลุ่มตัวอย่าง
2. ประชาชนในพื้นที่เขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู จำนวน 100,000 คน (ข้อมูล ณ เดือน ตุลาคม 2550) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อประมาณค่าเฉลี่ยของประชากร โดยใช้สูตร Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง

#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ช่วงระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าและเก็บข้อมูลเดือนตุลาคม 2550 – กุมภาพันธ์ 2551

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลูและ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู โดยกำหนดข้อคำถามตามกรอบแนวคิด เพื่อนำไปสู่การวิจัยต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด ดังนี้

1. แบบสอบถามชุดที่ 1 เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ผู้วิจัยได้นำไปทดสอบ (Pre-Test) นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาช (Cronbach Alpha-Coefficient) ได้ค่า Alpha มีค่าเท่ากับ 0.960 ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู

2. แบบสอบถามชุดที่ 2 เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ผู้วิจัยได้นำไปทดสอบ (Pre-Test) นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาช (Cronbach Alpha-Coefficient) ได้ค่า Alpha มีค่าเท่ากับ 0.746 ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับ ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู เพื่อหาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู

การวิเคราะห์ข้อมูล (Statistical Analysis) ผู้วิจัยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ หรือ SPSS for Window (Statistical Package for the Social Sciences) การประมวลผลข้อมูลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำเสนอและสรุปผลการวิจัย ส่วนสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติ ไว้ที่ระดับ .05

### ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู  
คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย  $(\bar{X})$  เท่ากับ 3.26 ) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่า มิติความรับผิดชอบต่อสังคม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนมิติที่เหลือมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาเรียงตามลำดับ คือ มิติความมั่นคงและความก้าวหน้า มิติประชาธิปไตยในการทำงาน มิติการบูรณาการในสังคม มิติการพัฒนาความสามารถ มิติความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตด้านอื่น มิติสภาพแวดล้อมการทำงาน และมิติค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางต่ำที่สุด ซึ่งอธิบายเป็นรายมิติดังนี้

มิติความรับผิดชอบต่อสังคม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย  $(\bar{X})$  เท่ากับ 3.86) อธิบายได้จากข้อคำถามที่ค้นพบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ได้ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอยู่เป็นประจำ ทำให้เข้าใจถึงความต้องการของประชาชน ในการปฏิบัติงาน

ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมเป็นหลัก ทำให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ซึ่งในการปฏิบัติงานหากมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู แสดงความรับผิดชอบกับความผิดพลาดนั้นและพยายามหาหนทางแก้ไขความผิดพลาดนั้นโดยเร็ว จากข้อคำถามที่ค้นพบสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤตล มีเพียร (2541: 15) ที่กล่าวไว้ว่า “ ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงานและการทำงาน โดยมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การตอบสนองความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การและคุณภาพในการทำงานของพนักงาน ”

มิติความมั่นคงและความก้าวหน้า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.39) อธิบายได้จากข้อคำถามที่ค้นพบว่า ระบบงานราชการเป็นระบบงานที่มีความมั่นคง ตำรวจเป็นระบบงานราชการอย่างหนึ่ง ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ทุกครั้ง จะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้เพื่อพิจารณาความดีความชอบและวางแผนการปฏิบัติงาน หากผู้ใดปฏิบัติหน้าที่บกพร่องก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ ผู้บังคับบัญชาจะมีขั้นตอนการตรวจสอบที่เป็นมาตรฐานตามระเบียบและวินัยของข้าราชการตำรวจ และนำผลการปฏิบัติงานมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการตรวจสอบ จากข้อคำถามที่ค้นพบสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jerome (อ้างใน Dubrin, 1981 : 514 – 515) ที่กล่าวไว้ว่า “ ความมั่นคงในการทำงาน (job security) พนักงานทุกคนต้องการการทำงานที่มีความมั่นคง การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในส่วนของความมั่นคงในการทำงาน ต้องอาศัยการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิผล การเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานต้องมีระบบที่ดีและทันสมัย” และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Huse and Cumming (อ้างถึงใน บุษยาลิณี เจริญสุข 2538 : 10) ที่กล่าวไว้ว่า “ ความก้าวหน้า (growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง ”

มิติประชาธิปไตยในการทำงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.33) อธิบายได้จากข้อคำถามที่ค้นว่า การปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู เคารพในสิทธิ์ของทุกคน ยกย่องและยอมรับในผลการปฏิบัติงานของทุกคนทุกคนมีสิทธิ์เท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ จากข้อคำถามที่ค้นพบสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Schuler, Beutell and Youngblood (1989 : 7) ที่กล่าวไว้ว่า “ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน (Work Environment Improvements) เน้นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการออกแบบงาน การตัดสินใจของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง รวมทั้งการสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสาร เพื่อกระตุ้นให้พนักงานในทุกๆระดับมีโอกาสเสนอความคิดเห็นได้ ” และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Mondy และ Noe (1996 : 45) ที่กล่าวไว้ว่า “ กลยุทธ์ต่างๆ ในการบริหารงาน ได้แก่ การออกแบบงานใหม่ (Job Redesign) การจัดกลุ่มคุณภาพในการทำงาน (Autonomous Workgroups) การบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยหลักการพื้นฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน และ

เป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานแก่คนงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิต ”

มิติการบูรณาการในสังคมการทำงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย  $(\bar{X})$  เท่ากับ 3.32) อธิบายได้จากข้อความที่ค้นพบว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ทุกสายงานให้ความช่วยเหลือและให้ความร่วมมือ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางเอาไว้ เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ช่วยกันแก้ปัญหาและให้คำแนะนำ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลูได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จากข้อความที่ค้นพบสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมหวัง โอซารส (2542 : 37) ที่กล่าวไว้ว่า “ การจัดรูปแบบงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงาน มีความรู้สึกพึงพอใจในงาน มีแนวทางการดำเนินชีวิตที่มีความสุข บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การและมีการดำเนินชีวิตอย่างมีคุณค่า ”

มิติการพัฒนาความสามารถ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย  $(\bar{X})$  เท่ากับ 3.27) อธิบายได้จากข้อความที่ค้นพบว่า ข้าราชการตำรวจได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานจากสถานการณ์จริงมีน้อยมากเป็นเพราะงบประมาณในการฝึกอบรมมีจำกัด จึงทำให้การปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควรเพราะยังขาดประสบการณ์ เรื่องการศึกษาต่อเปิดโอกาสให้ทำได้ตามต้องการ แต่ต้องไม่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความบกพร่องหรือ เกิดความเสียหายต่อทางราชการ การปฏิบัติงานเปิดโอกาสให้ทำได้ตามความเหมาะสม แต่ต้องอยู่ภายใต้ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ วินัยตำรวจ และ คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมเป็นหลัก จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้นทำให้การตัดสินใจการปฏิบัติงานขาดความเป็นอิสระเท่าที่ควรจะเป็น จากข้อความที่ค้นพบสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Umstot (1984: 422-423) ที่กล่าวไว้ว่า “ โอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้าของตน (opportunities to use human capacities and grow) การออกแบบงานให้มีคุณค่าซึ่งลักษณะงานที่ดีจะต้องให้มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจในระดับหนึ่ง สร้างความรับผิดชอบในการทำงาน พนักงานทุกคนต้องการใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ ทั้งยังต้องการเรียนรู้เพิ่มขึ้นเพื่อพัฒนาตนเอง เพื่อแสวงหาความก้าวหน้าในอาชีพให้สูงขึ้นไป ”

มิติความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตด้านอื่น พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย  $(\bar{X})$  เท่ากับ 3.23) อธิบายได้จากข้อความที่ค้นพบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีเวลาพักผ่อนกับเวลาทำงานสมดุลกัน ทำให้ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีเวลาให้ครอบครัว ถึงแม้ว่าการทำงานในบางครั้งจะเกินเวลาทำงาน ครอบครัวก็ยอมรับได้และให้การสนับสนุน ข้าราชการตำรวจ มีความสุขกับการทำงาน เพราะในการทำงาน มีการให้เกียรติเคารพ ยกย่องและช่วยเหลือกัน นอกเวลาทำงานข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน จากข้อความที่ค้นพบสอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุญแสง ชีระภากร (2533 : 12) ที่กล่าวไว้ว่า “ การทำงานในองค์กรเป็นเพียงปัจจัยในการดำรงชีวิต



ของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้สิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้ว ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือ ทำกิจกรรมนันทนาการ ” และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Huse and Cumming (อ้างถึงใน บุษยาณี เจริญสุข 2538 : 10) ที่กล่าวไว้ว่า “ สังคมสัมพันธ์ (social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากจากแบ่งแยก เป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ”

มิติสภาพแวดล้อมการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 2.95) อธิบายได้จากข้อความที่ค้นพบว่า ระบบอินเทอร์เน็ต ของสถานีตำรวจหนองค่างพลู ชัดชิ่งและชำรุดบ่อยครั้งเป็นเหตุให้การทำงานเกิดความล่าช้า ทำงานได้ไม่ดีเท่าที่ควร จากข้อความที่ค้นพบสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535: 38) ที่กล่าวไว้ว่า “ คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด พร้อมทั้งมิติ ทางด้านมนุษย์ (Human dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติทางด้านเทคนิคและเศรษฐกิจ ” และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สันติ บางอ้อ (2540 : 39-40) ที่กล่าวไว้ว่า “ สิ่งที่เราจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตได้โดยมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน สำหรับปัจจัยภายนอกก็คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน จะเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีความสุขกับการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ”

มิติค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 2.74) แต่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด อธิบายได้จากข้อความที่ค้นพบว่า เงินเดือนที่ข้าราชการตำรวจได้รับไม่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น ที่มีเกณฑ์มาตรฐานการทำงานเหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน ยกตัวอย่างเช่น ทหารกับตำรวจ เมื่อเปรียบเทียบบัญชีเงินเดือนและฐานเงินเดือน จะเห็นได้ว่าทหารได้รับเงินเดือนสูงกว่าตำรวจ, อัยการกับตำรวจ เมื่อเปรียบเทียบบัญชีเงินเดือนและฐานเงินเดือน จะเห็นได้ว่าอัยการได้รับเงินเดือนสูงกว่าตำรวจ, เทศกิจกับตำรวจ เมื่อเปรียบเทียบบัญชีเงินเดือนและฐานเงินเดือน จะเห็นได้ว่าเทศกิจได้รับเงินเดือนสูงกว่าตำรวจ เป็นต้น และเงินเดือนที่ข้าราชการตำรวจได้รับไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายพื้นฐาน แม้ว่าสวัสดิการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค่างพลู จะมีโครงการอาหารกลางวันและการมอบทุนการศึกษาให้แก่บุตรข้าราชการตำรวจนั้นก็เพียงพอแล้วค่าใช้จ่ายได้บางส่วนเท่านั้น จากข้อความที่ค้นพบสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jerome (อ้างใน Dubrin , 1981 : 514 – 515) ที่กล่าวไว้ว่า “ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากรายได้จะเป็นเครื่องล่อใจในการทำงานที่มีความสำคัญ และมีความหมายต่อพนักงาน พนักงานมีความคาดหวังในการได้รับสิทธิประโยชน์สูงขึ้น ” และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Umstot (1984: 422-423) ที่กล่าวไว้ว่า “ ผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม (adequate and fair compensation) จะมีความสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างยิ่ง ”

## 2. ระดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ทุก ๆ ด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value เท่ากับ 0.000) มีผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย  $(\bar{X})$  เท่ากับ 3.16) เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังมีส่วนต่างผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง (GAP) เท่ากับ 1.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความพร้อมของอุปกรณ์ มีส่วนต่างผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง (GAP) สูงที่สุด รองลงมาเรียงตามลำดับ คือ ด้านความพร้อมของร่างกาย ด้านความสำเร็จ ด้านความรวดเร็ว ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม มีส่วนต่างผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง (GAP) ต่ำที่สุด ซึ่งอธิบายเป็นรายด้านดังนี้

ด้านความพร้อมของอุปกรณ์ มีผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย  $(\bar{X})$  เท่ากับ 2.47 ส่วนต่างผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง (GAP) เท่ากับ 1.86) อธิบายได้จากข้อคำถามที่ค้นพบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีความคาดหวังกับความพร้อมของ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร ยานพาหนะ และครุภัณฑ์ที่ใช้ในการทำงานของสถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ว่ามีใช้เพียงพอและสามารถเบิกใช้ได้ตลอดเวลา จากความจริงที่เกิดขึ้น พบว่า สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลูมี วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร ยานพาหนะ และ ครุภัณฑ์ ไม่เพียงพอสำหรับการใช้งานและไม่สามารถเบิกใช้ได้ตลอดเวลา

ด้านความพร้อมของร่างกาย มีผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย  $(\bar{X})$  เท่ากับ 3.14 ส่วนต่างผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง (GAP) เท่ากับ 1.10) อธิบายได้จากข้อคำถามที่ค้นพบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีความคาดหวังกับความพร้อมของร่างกายของตนว่า เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นคนร้ายวิ่งหลบหนี สามารถวิ่งติดตามคนร้ายในระยะทาง 1 กิโลเมตร สามารถว่ายน้ำติดตามคนร้ายในระยะทาง 50 เมตร ได้ในเวลาที่กำหนด จากความจริงที่เกิดขึ้น พบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ไม่สามารถที่จะวิ่งหรือว่ายน้ำได้ในเวลาที่กำหนด

ด้านความสำเร็จ มีผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย  $(\bar{X})$  เท่ากับ 3.20 ส่วนต่างผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง (GAP) เท่ากับ 1.02) อธิบายได้จากข้อคำถามที่ค้นพบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีความคาดหวังกับ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การบริหารงาน และการให้บริการประชาชน ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความจริงที่เกิดขึ้น พบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ไม่สามารถที่จะทำได้ตามเป้าหมายทุกประการ

ด้านความรวดเร็ว มีผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย  $(\bar{X})$  เท่ากับ 3.40 ส่วนต่างผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง (GAP) เท่ากับ 1.00) อธิบายได้จากข้อคำถามที่ค้นพบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู

มีความคาดหวังกับ การปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน และการไปถึงที่เกิดเหตุ ตามเวลาที่กำหนด ความจริงที่เกิดขึ้น พบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ไม่สามารถที่จะทำได้ตามเวลาที่กำหนด

ด้านการประสานงาน มีผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.27 ส่วนต่างผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง (GAP) เท่ากับ 0.99) อธิบายได้จากข้อความที่ค้นพบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีความคาดหวังกับ การขอความร่วมมือกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน ประชาชน และ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ความจริงที่เกิดขึ้น พบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ไม่สามารถที่จะประสานงานได้ในทุกกรณี

ด้านการควบคุม มีผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.67 ส่วนต่างผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง (GAP) เท่ากับ 0.82) อธิบายได้จากข้อความที่ค้นพบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีความคาดหวังกับ การปฏิบัติงานตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่กำหนดไว้ ปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา โดยเคร่งครัด และรายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ความจริงที่เกิดขึ้น พบว่า ไม่สามารถที่จะทำได้ครบทุกประการ

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงของ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู

คุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ค่า  $r$  เท่ากับ 0.486\*\* ค่า P-value เท่ากับ 0.000) แสดงให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชา สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ทุกมิติ คือ มิติค่าตอบแทนและสวัสดิการ มิติสภาพแวดล้อมการทำงาน มิติการพัฒนาความสามารถ มิติความมั่นคงและความก้าวหน้า มิติความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตด้านอื่น มิติการบูรณาการในสังคมการทำงาน มิติประชาธิปไตยในการทำงาน และมิติความรับผิดชอบต่อสังคม จึงเป็นผลให้ค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ขึ้นอยู่กับคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตการทำงานจึงมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

จากการศึกษาวิจัยพบว่าตัวแปรคุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู อยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า การทำงานของตำรวจเป็นการทำงาน

ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีเกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมการทำงาน การพัฒนาความสามารถ ความมั่นคงและความก้าวหน้า ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตด้านอื่น การบูรณาการในสังคมการทำงาน ประชาธิปไตยในการทำงาน และความรับผิดชอบ ต่อสังคม ถือได้ว่าเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ถ้าปัจจัยดังกล่าวอยู่ในระดับสูงก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองคายพลู อยู่ในระดับสูงตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิบูลจิตร สว่างอารมณ์ (2545) ได้ทำการศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของกำลังพลกรมยุทธการทหาร พบว่า การรับรู้ต่อรูปแบบการบริหารในภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลกรมยุทธการทหาร สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานมีการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรนี้จะเกิดขึ้นต้องอาศัยการบริหารงานที่มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เปิดกว้างจากผู้บริหาร และระดับของการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจจากบุคลากรทุกคนในองค์กร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุทิน สายสงวน (2533) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ : ศึกษากรณีข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอในภาคใต้ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ (ประมาณ 60-70 %) มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลางทั้งในมิติความพึงพอใจในการทำงานและในมิติสุขภาพจิตในการทำงาน และ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ได้ทำการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมคือ ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน การพัฒนาข้าราชการ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน สวัสดิการและผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา และสอดคล้องกับ อนันต์ (2543, อ้างถึงใน ภูษณิศ เมธาธรรมสาร, 2548) ได้ทำการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยซึ่งประกอบไปด้วยตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณขนาดและโครงสร้าง แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์กร และการติดต่อสื่อสารในสำนักงบประมาณ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ

ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลงานและประสิทธิภาพของงาน การตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้มีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นการมีค่าตอบแทน สวัสดิการ มีโอกาสในการก้าวหน้า มั่นคง มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ การบูรณาการทางสังคม มีความเป็นประชาธิปไตยในองค์กร ข้าราชการตำรวจก็จะมีแรงจูงใจ มีความพึงพอใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทুমเทกำลังกายกำลังใจปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

#### 4. ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย  $(\bar{X})$  เท่ากับ 3.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นปานกลาง เรียงตามลำดับจากสูงที่สุดไปหาต่ำที่สุด คือ ด้านความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ด้านความสะดวกรวดเร็วทันเวลา ด้านความยุติธรรมและเสมอภาค ด้านการพัฒนาการให้บริการ และด้านความสนใจเอาใจใส่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งอธิบายเป็นรายด้านดังนี้

ด้านความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย  $(\bar{X})$  เท่ากับ 3.64) มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด อธิบายได้จากข้อความที่ค้นพบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีปฏิภาณไหวพริบในการสังเกต จดจำ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับหนึ่ง จากข้อความที่ค้นพบสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Parsuman, Zeithanel and Barry (อ้างถึงใน จันทรพีญ์ ตูเทศานนท์, 2542 : 47) กล่าวไว้ว่า “ การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (Reliability) ซึ่งความพึ่งพาได้ (Dependability) เป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งผู้ใช้บริการมีความต้องการต่อการบริการ”

ด้านความสะดวกรวดเร็วทันเวลา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย  $(\bar{X})$  เท่ากับ 3.62) อธิบายได้จากข้อความที่ค้นพบว่า สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีป้ายบอกสถานที่ให้บริการ เช่น ห้องพนักงานสอบสวน ห้องเปรียบเทียบปรับ มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการและเวลาในการปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ให้บริการประชาชนตามขั้นตอนที่กำหนด มีบางครั้งปฏิบัติงานเกินเวลาที่กำหนด จากข้อความที่ค้นพบสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Millett (1954 : 357) กล่าวไว้ว่า “ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Satisfactory service) พิจารณาได้จากความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็วทันเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในการบริการนั้น” สอดคล้องกับผลการศึกษา Parsuman, Zeithanel and Barry (อ้างถึงใน จันทรพีญ์ ตูเทศานนท์, 2542: 47) กล่าวไว้ว่า “การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้ใช้บริการใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย”

ด้านความยุติธรรมและเสมอภาค มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย  $(\bar{X})$  เท่ากับ 3.51) อธิบายได้จากข้อความที่ค้นพบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู จับกุมผู้กระทำผิด ตามประมวลกฎหมายอาญา และพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา ในการจับกุมผู้กระทำผิด ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู แจงข้อกล่าวหาและสิทธิต่าง ๆ ให้ทราบ บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต จากข้อความที่ค้นพบสอดคล้อง

กับผลการศึกษาของ กุลธน ธนาพงศธร (2530: 303-304) กล่าวว่า “หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล เลือกปฏิบัติแก่ผู้ใด หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน” สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Millett (1954: 357) กล่าวว่า “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Satisfactory service) พิจารณาได้จาก ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ”

ด้านการพัฒนาการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.44) อธิบายได้จากข้อคำถามที่ค้นพบว่า สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ทางขึ้นสถานีตำรวจ ห้องน้ำ ห้องรับรองผู้มาขอรับบริการ มีหนังสือพิมพ์ และวารสารให้อ่าน มีการให้บริการแบบจุดเดียวจบ (ONE STOP SERVICE) ส่วนการชำระค่าปรับของใบสั่งทางไปรษณีย์ มีขั้นตอนซับซ้อนยุ่งยาก จากข้อคำถามที่ค้นพบสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Millett (1954:357) กล่าวว่า “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Satisfactory service) พิจารณาได้จาก ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ทั้งในปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของบริการนั้น ๆ ขึ้นไปเรื่อย ๆ” สอดคล้องกับผลการศึกษา Parsuman, Zeithanel and Barry (อ้างถึงใน จันทรพีญ ตูเทศานนท์, 2542:47) กล่าวว่า “การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้ใช้บริการใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย”

ด้านความสนใจเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.06) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด อธิบายได้จากข้อคำถามที่ค้นพบว่า การแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายในเวลากลางคืน ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ขาดความเอาใจใส่ ไปถึงที่เกิดเหตุเข้าใช้กริยาวาจาไม่สุภาพเท่าที่ควร ขาดความอ่อนน้อมถ่อมตน ให้ความสนใจในการปฏิบัติงานของตนมากกว่าผู้มาขอรับบริการ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด จากข้อคำถามที่ค้นพบสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Millett (1954:357) กล่าวว่า “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Satisfactory service) พิจารณาได้จาก ความสามารถในการจัดบริการอย่างเพียงพอตามความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service)” สอดคล้องกับผลการศึกษา Parsuman, Zeithanel and Barry (อ้างถึงใน จันทรพีญ ตูเทศานนท์, 2542: 47) กล่าวว่า “การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี”

## ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 รัฐบาลควรมีนโยบายปรับบัญชีเงินเดือนและฐานเงินเดือนของข้าราชการตำรวจใหม่ เนื่องจากข้าราชการที่มีลักษณะงานเหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน มีเกณฑ์มาตรฐานการทำงานเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันกับข้าราชการราชการตำรวจ ใ้บัญชีเงินเดือนคนละบัญชีกับข้าราชการตำรวจและมีฐานเงินเดือนที่แตกต่างกันมาก ทำให้เงินเดือนที่ข้าราชการตำรวจได้รับไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายพื้นฐานในแต่ละเดือน ซึ่งในการปรับบัญชีเงินเดือนใหม่ควรคำนึงถึงค่าครองชีพในปัจจุบัน

1.2 รัฐบาลควรมีนโยบายการพัฒนาบุคลากรตำรวจอย่างจริงจังและสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาคคนให้มีคุณภาพ คุณธรรม นำความรอบรู้อย่างเท่าทัน ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๐ (พ.ศ. ๒๕๕๐ - ๒๕๕๔) มุ่งสู่ “สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน (Green and Happiness Society)” ภายใต้แนวปฏิบัติของ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

1.3 รัฐบาลควรจัดทำยุทธศาสตร์การสร้างกลไกประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาครัฐ ภาครัฐกับภาคเอกชน อย่างจริงจัง เพื่อรองรับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๐ (พ.ศ. ๒๕๕๐ - ๒๕๕๔) มุ่งสู่ “สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน (Green and Happiness Society)” ภายใต้แนวปฏิบัติของ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

### 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ควรมีการจัดตั้งกองทุนเพื่อช่วยเหลือสนับสนุนและส่งเสริมการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและครอบครัวอย่างเป็นรูปธรรม เช่น รางวัลข้าราชการตำรวจที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น ประจำเดือน ทุนการศึกษาบุตรข้าราชการตำรวจแบ่งออกเป็นประเภทเรียนดี ประเภทสงเคราะห์ เงินช่วยเหลือครอบครัวข้าราชการตำรวจเมื่อบุคคลในครอบครัวเสียชีวิต เงินกู้ยืมดอกเบี้ยต่ำหรือปลอดดอกเบี้ยกรณีมีเหตุฉุกเฉิน เป็นต้น

2.2 ควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ระบบ POLIS รถยนต์ รถจักรยานยนต์ อาวุธปืน วิทยุสื่อสาร และระบบแอร์คอนดิชัน เป็นต้น ให้มีใช้อย่างเพียงพอ พร้อมใช้งานได้ทุกเวลาและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 การพิจารณาความดีความชอบ การแต่งตั้งและการกำหนดตำแหน่งข้าราชการตำรวจให้สูงขึ้น ควรปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน คำนึงถึงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน และการเสียสละเพื่อหน่วยงาน ประกอบการพิจารณา และพิจารณาอย่างเป็นรูปธรรม สามารถอธิบายชี้แจง เปรียบเทียบ ตอบข้อซักถามได้ทุกกรณี

2.4 ควรจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทุกฝ่ายมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อเป็นแนวทางในการวางเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.5 ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการจากสถานการณ์จริง ในหลักสูตรต่างๆ เช่น การสืบสวน การป้องกันปราบปราม การข่าว การเจรจาต่อรอง เป็นต้น เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน รู้จริง เห็นจริง ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ

### 3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ โดยกำหนดเป็นนโยบายเพื่อการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจให้สูงขึ้น

3.2 ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนภาพของคุณภาพชีวิตการทำงานในเชิงลึก อันจะทำให้ได้ความรู้ที่รอบด้านมากยิ่งขึ้น

3.3 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

### เอกสารอ้างอิง

#### ภาษาไทย

- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาบาลเทศบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2535). พฤติกรรมในองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สหมิตรออฟเซต.
- เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นฤตล มีเพียร. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการ. 25 (มกราคม- มีนาคม 2533).
- บุษยามณี จันทร์เจริญสุข. (2538). การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันองค์กร : กรณีศึกษาข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ภูษณิศ เมธาธรรม. (2548). คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขาบริหารรัฐกิจ
- วิบูลจิตร สว่างอารมณ์. (2545). คุณภาพชีวิตในการทำงานของกำลังพลกรมยุทธการทหาร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการทหาร, บัณฑิตศึกษาโรงเรียน เสนาธิการทหารบก สถาบันวิชาการทหารชั้นสูง.
- ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย. (2546). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : บริษัท ออฟเซ็ท เพรส จำกัด.
- สมพงศ์ มั่นหมาย. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ นครบาลบางเขน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาศึกษาและสังคม คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง โอธารส. (2542). คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่กรมตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สันติ บางอ้อ. (2540). การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน. **Productivity World**. 2 (กรกฎาคม-สิงหาคม 2540).
- สุทิน สายสงวน. (2533). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ : ศึกษาข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอในภาคใต้. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. (2546). พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- \_\_\_\_\_ . (2523). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- \_\_\_\_\_ . (2550). หลักเกณฑ์วิธีการและระยะเวลาการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ ข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2547. กรุงเทพฯ : กองกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

### ภาษาต่างประเทศ

- Dubrin, A.J. (1981). **Personal and Human Resource Management**. New York :  
D. Van Nostrand Company.
- Mondy, R.W. and R.W.Noel. (1996). **Human Resource Management**. New York :  
Prentice-Hall Inc.
- Millet J.D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : Mc Graw - Hill.
- Schulel, R.S. N.J. Beutell and S.A. Youngblood. (1989) **Effective Personal Management**.  
3th ed.Minnesota: Nest Publishing Company.
- Umstot, D.D. (1984). **Understanding Organizational Behavior**. Minnessota :  
West Publishing Co.
- Walton, Richard E. (1973). **Quality of Working Life : What Is It ?**.  
Sloan Management Review.15(September 1973).

\*\*\*\*\*

### ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล                   ด.ต. จักรวาล นภากาศ

วัน เดือน ปีเกิด       26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2511

สถานที่เกิด               จังหวัดชัยภูมิ ประเทศไทย

วุฒิการศึกษา           มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, พ.ศ. 2543-2546  
ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) เกียรตินิยมอันดับ 2  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

                                  มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ. 2549-2553  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.)  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ที่อยู่ปัจจุบัน         สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู  
แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม  
กรุงเทพมหานคร 10160  
โทรศัพท์ 089-1632545  
E-mail: chukraval@hotmail.com