

## แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิง สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้ศึกษาได้ศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ รวม 7 เรื่อง ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิต
2. แนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
5. การกำหนดหน้าที่การงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. ตัวอย่างและกรอบแนวคิดในการศึกษา

### 2.1 แนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิต

#### 2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต

ยูเนสโก (UNESCO. 1978 : 89 อ้างในโรมิตา อันวงษ์. 2542 : 8) ได้สรุปความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิต เป็นความรู้สึกรของการอยู่อย่างพอใจ ต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของชีวิต ซึ่งมีส่วนสำคัญมากที่สุดของบุคคล

วัลเลส (Wallace. 1974 : 6 อ้างในไพศาล กตัญญู. 2537 : 20) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตหมายถึง องค์ประกอบทั้งหลายที่ให้ความพึงพอใจ (Satisfy) แก่บุคคลทั้งทางด้านร่างกาย (Physical) และจิตใจ (Psychologically) ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

ชาร์มา (Sharma. 1975 : 109-131 อ้างในไพศาล กตัญญู. 2537 : 20) อธิบายว่า คุณภาพชีวิตหมายถึง เรื่องของความพึงพอใจอันเกิดมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางจิตใจและสังคม ทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค และยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของสังคม ในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของสมาชิกในสังคมด้วย

แคมป์เบล (Campbell. 1976 : 117-124 อ้างในโรมิตา อันวงษ์. 2542 : 8) ได้ให้ความ

หมายคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ (well-being) ไม่เพียงแต่หมายถึงความอุดมสมบูรณ์ทางด้านวัตถุ เช่น การมีอาหารเพียงพอหรือมีที่อยู่อาศัยอย่างดีเท่านั้น หากรวมถึงสิ่งที่เป็นคุณค่าความสำคัญทางจิตใจหรือความรู้สึกที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความรู้สึกเป็นเจ้าของชุมชน ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความปลอดภัย เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2528-2530, อังโนรมิตา อ้นวงษ์, 2542 : 7) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตว่า คุณภาพชีวิต คือ การดำรงชีวิตของมนุษย์ในระดับที่เหมาะสมตามความจำเป็นพื้นฐานในสังคมหนึ่ง ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ องค์ประกอบของความจำเป็นพื้นฐานที่เหมาะสมอย่างน้อยก็ว่าจะมีอาหารเพียงพอ มีเครื่องนุ่งห่ม มีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม มีสุขภาพกายและจิตใจดี ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งได้รับบริการพื้นฐานที่จำเป็นทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมเพื่อประกอบการดำรงชีพอย่างยุติธรรม

ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ (2523 : 28) ได้ให้คำจำกัดความคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง การมีชีวิตอย่างมีคุณภาพที่ไม่เป็นภาระและไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม เป็นชีวิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความคิด ความสามารถที่จะดำรงสถานภาพด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและค่านิยมทางสังคม สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือปัญหาที่ซับซ้อนได้ สามารถคาดคะเนเหตุการณ์ข้างหน้าได้อย่างถูกต้อง และสามารถดำเนินวิธีการที่ชอบธรรม เพื่อให้ได้สิ่งซึ่งพึงประสงค์ภายใต้เครื่องมือและทรัพยากรที่มีอยู่

ระวี ภาวิไล (2523 : 19) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตหมายถึง ชีวิตที่มีคุณภาพพึงประสงค์ คือ ชีวิตที่อาศัยสภาพแวดล้อมทั้งปวงเอื้ออำนวยสุขภาพทางกาย เพื่อเป็นรากฐานของสันติภาพทางจิตใจ ทั้งให้เกิดบูรณาการทางความรู้สึกนึกคิดเต็มทีตามศักยภาพในมนุษย์ มีความสามารถสร้างสรรค์และผลิตผลรวมกันเข้าเป็นสังคมที่มั่นคงผาสุกและปราศจากความขัดแย้ง

สิปปนนท์ เกตุทัต (2533 : 2) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีคุณภาพ คือ ชีวิตที่มีความสุข ชีวิตที่สามารถปรับตนเองให้เข้ากับธรรมชาติ ทั้งธรรมชาติทางกายภาพและธรรมชาติทางสังคม และสามารถปรับธรรมชาติให้เข้ากับตนเองโดยไม่เบียดเบียนธรรมชาติและสังคม ไม่เบียดเบียนผู้อื่น

พัฒน์ กิติไพภรณ์ (2531 : 52) ให้คำจำกัดความของคำว่าคุณภาพชีวิตว่า ชีวิตที่มีคุณภาพ คือ ชีวิตที่มีความสุข ความสุขนี้เกิดได้จาก 1) ความสุขทางกาย หมายถึง การที่เรามีความเป็นอยู่ที่ดี อาทิเช่น มีที่อยู่อาศัยที่ดี มีสุขภาพ และ Health Care ที่ดี มีสาธารณูปโภค เช่น การคมนาคมที่ดี มีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น น้ำ อากาศบริสุทธิ์ และยังรวมไปถึงการพักผ่อน

และขั้นตอนการที่ตีความสมควรอีกด้วย 2) ความสุขทางใจได้มาจากการรู้จักความพอดี ความพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ การมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น มีความรักอบอุ่นผูกพันกันในครอบครัวและเพื่อนมนุษย์ มีความอดทนเสียสละทำประโยชน์ให้แก่สังคม

ยูพา อุดมศักดิ์ (2516 : 82) กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึงคุณภาพในด้านสุขภาพ สังคม เศรษฐกิจ การศึกษา การเมือง และการศาสนา ซึ่งเป็นค่าเทียบเคียงไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวแน่นอน กล่าวคือ ทุกคนหรือทุกประเทศอาจจะกำหนดมาตรฐานต่างๆ กันไปตามต้องการ และความต้องการในด้านคุณภาพชีวิตนี้ย่อมเปลี่ยนแปลงไปได้ตามเวลาและภาวะ

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2525 : 1) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตไว้ว่า สำหรับคนบางคนหรือบางกลุ่ม คำว่า “คุณภาพชีวิต” หมายถึง การที่มีสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต แต่บางกลุ่มอาจหมายถึง ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และอีกบางกลุ่มอาจหมายถึง การมีเวลาพักผ่อนหย่อนใจ บางกลุ่มอาจหมายถึง การให้โอกาสแก่บุคคลที่จะพัฒนาตนเอง หรือคนบางกลุ่มอาจหมายถึง การมีสิ่งแวดล้อม (ทางกายภาพ) ที่น่าอยู่อาศัย

อวย เกตุสิงห์ (2526 : 1) อธิบายว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การมีร่างกายปกติ มีจิตใจปกติ มีความสำเร็จในหน้าที่การงาน และมีความสำเร็จในสังคม ตามรูปแบบดังต่อไปนี้



จากแนวคิดของนักวิชาการทั้งต่างประเทศและในประเทศเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพการดำรงชีวิตของบุคคลโดยมีความสมบูรณ์พร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค โดยอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามยุคสมัยและกาลเวลา

## 2.1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

ยูเนสโก (UNESCO, 1981 : 1 อ้างโนรมิตา อ้นวงษ์, 2542 : 9) ได้ชี้ให้เห็นว่ามีปัจจัยหลายปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้น คือ 1) อาหาร 2) สุขภาพอนามัยและโภชนาการ 3) การศึกษา 4) สิ่งแวดล้อมและทรัพยากร 5) ที่อยู่อาศัยและการตั้งถิ่นฐาน 6) การมีงานทำ 7) ค่านิยม ศาสนา จริยธรรม กฎหมาย และปัจจัยทางด้านจิตวิทยา

ยูทา อูคมศักดิ์ (2516 : 41-42) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตของทุกคนในสังคมต้องประกอบด้วยสุขภาพทั้งทางกายและใจ การศึกษา เศรษฐกิจและอาชีพ การเมือง ศาสนา สิ่งแวดล้อม สวัสดิการสังคม และอื่น ๆ

ชัยวัฒน์ ปิณฑพงษ์ (2523 : 189) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตจะต้องรวมปัจจัยทางด้านความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางด้านจิตใจ

เย็นใจ เลาหนิกร (2520 : 50-52) เสนอไว้ว่า องค์ประกอบที่จะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตอาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ 1) ส่วนที่จำเป็นระดับพื้นฐานทำให้พอมีชีวิตอยู่ได้ คือ มีปัจจัยเพียงพอเพียง มีสุขภาพแข็งแรง มีความมั่นคงและอิสระ และ 2) คือ ส่วนที่จำเป็นต่อการเพิ่มคุณภาพชีวิตเพื่อจะทำให้อยู่ดีขึ้น ได้แก่ การมีค่านิยมที่เหมาะสม มีจุดมุ่งหมายของชีวิต มีชีวิตกลมกลืนกับครอบครัว ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2522 : 17) ได้ให้ความเห็นว่า คุณภาพชีวิตนั้นจะมีและยั่งยืนอยู่ได้ก็ต้องอาศัยองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการ คือ 1) องค์ประกอบทางเศรษฐกิจ 2) องค์ประกอบทางสังคม และ 3) องค์ประกอบทางการเมือง

นิพนธ์ กันธเสวี (2522 : 6-7) จำแนกองค์ประกอบที่จะสามารถชี้ให้เห็นว่ามีคุณภาพชีวิตได้นั้น มี 6 ประการด้วยกัน คือ ด้านร่างกาย อารมณ์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางด้านวัฒนธรรม ความคิดและจิตใจ

สายสุรี จุติกุล (2523 : 15-18) กล่าวว่า การที่คนจะมีคุณภาพได้นั้นต้องมีองค์ประกอบพื้นฐาน 5 ประการ คือ ทางด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต การพัฒนาสติปัญญา จริยธรรม และความเป็นคนไทย

ดังนั้นสรุปว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือองค์ประกอบด้านกายภาพ และองค์ประกอบด้านจิตใจ โดยเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคลและสังคมนวมเข้าด้วยกัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า หากบุคคลมีสภาพการดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยความสะดวกพร้อมทั้งสภาพร่างกายและจิตใจ ทั้งชีวิตส่วนตัวและในระบบสังคม ย่อมแสดงว่าบุคคลนั้นมีปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตอันถือได้ว่าเป็นบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน

### 2.2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) นั่นเอง แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้กำเนิดและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม แต่จนถึงปัจจุบันคำศัพท์คุณภาพชีวิตการทำงาน ก็ยังมีความหมายที่คลุมเครือ และยังไม่มีความชัดเจนอันเป็นที่ยอมรับกันอย่างทั่วไป ถึงกระนั้นก็ตามยังมีนักวิชาการได้ให้ความหมายที่น่าสนใจไว้ดังนี้

เดวิส (Davis, 1977 : 53 อ้างในรมิตา อันวรย์, 2542 : 11) ได้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

เมอร์ตัน (Merton, 1977 : 55 อ้างในรมิตา อันวรย์, 2542 : 11) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรมของการทำงานและสภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพอใจและไม่พอใจของพนักงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิต และการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม

วอลตัน (Walton, 1975 : 92 อ้างในรมิตา อันวรย์, 2542 : 11) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้าง มิใช่แค่กำหนดแค่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่มีเพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเล็ก ๆ หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมไปถึงความต้องการ และความปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานดีขึ้นด้วย

บลูสโตน (Bluestone, 1977 : 44 อ้างในกัลยา ดิษเจริญ, 2538 : 15) ได้กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือได้หมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ

มาใช้ในการทำงานในองค์กรย่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ และพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การขาดชั้นเกี่ยวกับวินัยอ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

เกสท์ (Guest, 1979 : 76 อ้างในกัลยา คิมเจริญ, 2538 : 16) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปฏิบัติของปัจเจกบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับปัจเจกบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือคุณภาพชีวิตการทำงานอาจหมายถึงความรู้สึกรวมทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณค่าที่แบ่งอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของบุคคล

คูบริน (Dubrin, 1984 : 376 อ้างในกัลยา คิมเจริญ, 2538 : 16) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึงระดับความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กร ในสิ่งสำคัญที่บุคคลต้องการ โดยผ่านประสบการณ์ในการทำงานของพวกเขาในองค์กรนั้น ๆ

เดลามอตต์ และ ทาเคซาวา (Delamotte and Takezawa, 1984 : 2-3 อ้างในกัลยา คิมเจริญ, 2538 : 16) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายกว้างและยังไม่ชัดเจน ทั้งสองท่านได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในหลายแง่มุมไว้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ อันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบที่สุด คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

3. คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่มีความหมายเทียบเท่าได้กับ การทำงานเอียงมนุษย์ (Humanization of Work) หรือ การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ในประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศส หรือการคุ้มครองแรงงาน

(Workers' Protection) ในประเทศสังคมนิยม หรือสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of The Workplace) ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือ "Hatarakigai" ในญี่ปุ่น ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมไปถึงกลุ่มของวิธีการ หรือแนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีสำหรับส่งเสริมสิ่งแวดล้อมการทำงานเพื่อก่อให้เกิดมีความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคลตามลำดับ

ฮิวส์ และ คัมมิงส์ (Huse and Cumings, 1985 อ้างในกัลยา คิชเจริญ, 2538 : 17) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง แนวทางที่คำนึงถึงคน งาน และองค์กร ซึ่งจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่แตกต่างกัน 2 ประการ คือ 1) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กร 2) เป็นเรื่องของการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานที่สำคัญ ๆ

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2530 : 266) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร ซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2531 : 15) ให้คำนิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงานคือ การปรับปรุงงานในองค์กร ให้สมาชิกได้ตอบสนองความต้องการส่วนคนผ่านประสบการณ์จากการทำงานในองค์กร

พิโรธรร แดงสอาด (2532 : 18) ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การพัฒนาให้บุคคลนั้น ๆ มีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี โดยคนงานในฐานะลูกจ้างได้มีสภาพการทำงานที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขการทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับผลประโยชน์และมีสิทธิต่าง ๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม

คณีย์ เทียนพูน (2533 : 18) ได้ให้แนวคิดว่าการที่จะพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อที่จะสามารถทำงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ วิธีการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

นพรัตน์ รุ่งอุทัย (2533 : 199) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพชีวิต คือ คุณภาพงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิต ก็คือ การพัฒนาคุณภาพของงาน ซึ่งมีการพัฒนาใน 2 ด้าน คือ 1) ด้านสุขภาพ (Health) 2) ด้านเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงาน (Productivity Improvement)



จากความหมายต่าง ๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้นจะพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้าง ครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของปัจเจกบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ในการศึกษาครั้งนี้ จึงหมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตำรวจหญิง ซึ่งส่งผลต่อดำรงหญิงนั้นในทุกมิติทั้งด้านกายภาพ ด้านจิตใจ และด้านสังคม อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของตำรวจหญิงนั่นเอง ซึ่งสภาพในการทำงานนี้สามารถวัดหรือประเมินได้ในความรู้สึกเชิงพอใจเกี่ยวกับชีวิตการทำงานในองค์กร

## 2.2.2 มิติของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Dimension of Quality of Working Life)

เนื่องจากแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้มีการให้ความหมายหลากหลาย และพบว่าคำนิยามหนึ่ง ๆ มีความหมายกว้างขวางและคลุมเครือ จึงทำให้ลักษณะมิติหรือองค์ประกอบหรือตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานมีหลากหลายด้วยซึ่งอาจรวมถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงานค่าตอบแทนและรายได้ พฤติกรรม ทัศนคติตลอดจนค่านิยมต่าง ๆ ของกลุ่มหรือองค์กรนั้น ๆ นอกจากนั้นยังมีการใช้ช่วงระยะเวลาในการทำงาน ความมั่นคงของการจ้างงาน อัตราของความเจ็บป่วยทางจิตที่มีสืบเนื่องมาจากการทำงาน ( เช่น ความกระวนกระวาย ความซึมเศร้า ความขุ่นเคืองใจ ความสิ้นหวัง เป็นต้น) อัตราของการบาดเจ็บ หรือความเจ็บป่วยทางกายที่เนื่องมาจากการทำงาน ความขัดแย้ง ( เช่น การนัดหยุดงาน การก่อวินาศกรรม การหยุดงาน เป็นต้น) ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจ เกียรติภูมิทางอัตรา ความพึงพอใจในชีวิตอัญญาภาพจากการทำงาน เป็นต้น เป็นตัวชี้วัด (Bass and Barrette. อ้างใน กัลยา ดิษเจริญ. 2538 : 18) ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นนักวิจัยได้ใช้ตัวชี้วัดแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายและข้อสมมติเบื้องต้นเกี่ยวกับค่านิยมที่นักวิจัยใช้ในการศึกษาลงจน ขึ้นอยู่กับความแตกต่างในเรื่องปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่าง ๆ ที่กำลังเผชิญอยู่ในขณะนั้น (Seashore. อ้างใน กัลยา ดิษเจริญ. 2538 : 18) และมีตัวชี้วัดที่น่าสนใจที่ได้รวบรวมไว้ดังนี้

วอลตัน (Walton. 1975 : 93-95 อ้างในกัลยา ดิษเจริญ. 2538 : 19) ได้เสนอเกณฑ์ซึ่งนับได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งเป็น 8 ลักษณะ คือ



1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้รับค่าจ้าง หรือเงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล และค่าตอบแทนอื่นอย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น ๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพ และทางด้านจิตใจด้วย นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ได้ใช้ และพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญ และมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นด้วย (Growth and Security) ซึ่งนอกจากงานนั้นจะช่วยคงไว้ และขยายความรู้และความสามารถของคนแล้ว ยังจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสได้ใช้ศักยภาพของคนได้รับความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพของคนซึ่งเป็นที่ยอมรับของเพื่อน และสมาชิกในครอบครัวของคนอีกด้วย

5. ลักษณะงานนั้น ๆ มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) ซึ่งงานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นอกจากนี้ยังหมายถึง โอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนรากฐานของระบบคุณธรรมมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

6. ลักษณะการทำงานที่ตั้งอยู่บนรากฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งได้แก่ วิธีชีวิต และ วัฒนธรรมในองค์กร จะต้องเคารพในชีวิตส่วนตัวของแต่ละคน มีความเป็นธรรมในการพิจารณา และให้ผลตอบแทน และรางวัลมากน้อยเพียงใดรวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย คือ มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานในองค์กร และชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมาก

จนเกินไป อันเนื่องมาจากการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานนั้น ๆ มีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเหลือใช้หรือของเสีย การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคในทางการตลาด เป็นต้น

เวสต์ลีย์ (Westley, 1979 : 122 อ้างในกัลยา ดิษเจริญ, 2538 : 20) ได้จำแนกคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 4 มิติ คือ

1. มิติเกี่ยวกับความไม่เสมอภาค (Inequity) ตามทัศนะทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งเสนอให้ใช้ความไม่พึงพอใจ การบดขยี้ลงงาน และการก่อวินาศกรรมเป็นตัวชี้วัด

2. มิติเกี่ยวกับความไม่มั่นคง (Insecurity) ตามทัศนะทางรัฐศาสตร์ซึ่งเสนอให้ใช้ตัวชี้วัดเช่นเดียวกับมิติแรก

3. มิติเกี่ยวกับอัญญาภาพ หรือความแปลกแยก (Alienation) ตามทัศนะทางจิตวิทยาได้เสนอให้ใช้ ความรู้สึกว่างเฉย หรือเฉยเมย การขาดงาน และการลาออกจากงาน เป็นตัวชี้วัด

4. มิติเกี่ยวกับการปลิกตัว (Anomie) ตามทัศนะทางสังคมวิทยาได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับการไร้ความหมาย การขาดงาน และการลาออกจากงานเป็นตัวชี้วัด

เลวิน (Lewin, 1981 : 47 อ้างในกัลยา ดิษเจริญ, 2538 : 21) ได้เสนอตัวแบบ และการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานในเชิงประจักษ์โดยใช้ตัวชี้วัด เช่น

1. ค่าจ้าง
2. ผลตอบแทนของลูกจ้าง
3. ระยะเวลาการทำงาน
4. อาวุโส
5. ชนิดของการทำงาน
6. การปกครองตนเอง
7. ความเพียบพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่
8. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
9. การควบคุมการทำงาน
10. การยกย่องนับถือ เป็นต้น

เดลามอตต์ และ ทาเคซาวา (Delamotte and Takezawa, 1984 : 11 อ้างในกัลยา คิชเจริญ. 2538 : 21) ได้แสดงมิติที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 มิติ คือ

1. Traditional Goals หมายถึง เรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นปัญหาซ้ำ นานแล้ว เช่น เรื่องชั่วโมงการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ที่ควรได้รับการแก้ไขเพื่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของแรงงาน โดยงานใช้วิธีการใหม่ๆ เพื่อพัฒนาในส่วนดังกล่าว

2. Fair Treatment at Work หมายถึง ความต้องการของแรงงานที่ต้องการให้มีความยุติธรรมจากมุมมองทั้งในแง่บุคคลในองค์กร และกลุ่มต่างๆ ในสังคม

3. Influence of Decisions คือ การส่งเสริมให้มีการตัดสินใจอันเป็นการนำการพัฒนาบางอย่างมาใช้เพื่อจุดประสงค์ในการลดความเปลี่ยนแปลงที่เนื่องมาจากการขาดอำนาจในการต่อรองของแรงงาน

4. Challenge of Work Content เป็นความสัมพันธ์ในอีกแง่หนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งก็คือ โอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพนั้นๆ ของคนงานนั่นเอง

5. Work Life ชีวิตการทำงานเป็นการพัฒนาที่เน้นไปที่การทำงานของคนงานที่เปรียบเสมือนกระบวนการที่ต้องดำเนิน ไปตลอดชีวิตของคนซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงคือครอบครัว และสังคมของคนงาน

คอร์เนลลี (Cornell, 1984 : 357 อ้างในทัศนีย์ ทูมมานนท์. 2541 : 27) กล่าวว่า การวัดคุณภาพชีวิตการทำงานวัดได้โดยใช้เกณฑ์ชีวิต ดังนี้

1. ความพึงพอใจทั่วไป
2. ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้า
3. ความเครียดทางกายภาพ

จะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น มีความหลากหลายแตกต่างกันไปตามสภาพเงื่อนไขต่าง ๆ และตามข้อสมมติเบื้องต้นเกี่ยวกับคำนิยามที่นักวิชาการใช้ในการศึกษาดังกล่าวแล้วข้างต้น สำหรับการศึกษากฎหมายชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้หลักการและแนวคิดของ วอลตัน (Walton) ในการกำหนดองค์ประกอบของกฎหมายชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็น 8 ด้าน คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัย
3. โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
5. บุรณาการทางสังคม
6. ชรรรมบุญในองค์การ
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน
8. ความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 8 ด้านดังกล่าวนี้ ครอบคลุมและเหมาะสมกับลักษณะงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยจำแนกรายละเอียดดังนี้

#### ด้านที่หนึ่ง ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 216-262) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายจ่ายผลตอบแทนว่าประกอบขึ้นด้วยหลักเกณฑ์ที่สำคัญมีประสิทธิภาพ 7 ประการคือ

1. การจ่ายอย่างเป็นธรรม (Equitable) หมายถึง การที่จะต้องยึดหลักว่าพนักงานทุกคน จะได้รับการจ่ายอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้โดยเปรียบเทียบกับกำลังความพยายาม ความสามารถ ตลอดจนความรู้ที่ได้รับจากการอบรมและอื่น ๆ
2. จะต้องจ่ายอย่างเพียงพอ (Adequate) หมายถึง การจ่ายที่สูงพอตามระดับขั้นต่ำของค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ และข้อกำหนดที่ตกลงกับสภาพตัวแทนแรงงาน ซึ่งฝ่ายบริหารจะต้องปฏิบัติให้ครบถ้วนตามที่ได้มีข้อกำหนดไว้
3. จะต้องจ่ายอย่างสมดุล (Balanced) หมายถึง การจ่ายตลอดจนผลประโยชน์ และรางวัลตอบแทนที่ให้ในรูปแบบอื่น ๆ อย่างสมเหตุสมผล
4. การจ่ายต้องเป็นต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ (Cost Effective) หมายถึง การจ่ายนั้นจะต้องไม่มากเกินไป ทั้งนี้โดยพิจารณาถึงระดับความสามารถของหน่วยงานที่สามารถจ่ายได้ด้วย
5. ต้องมีความมั่นคง (Security) หมายถึง การพิจารณาถึงความต้องการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยของพนักงาน ซึ่งจะต้องให้การจ่ายมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านความมั่นคงนี้ และความต้องการอื่น ๆ ที่การจ่ายจะสามารถตอบสนองความพอใจให้ได้
6. การจ่ายจะต้องสามารถใจจูงใจได้ (Incentive Providing) หมายถึงการจ่ายที่จะต้องมิกลไกเป็นการจ่ายที่มีสิ่งจูงใจป้อนอยู่ด้วย และกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติที่มีผลผลิตจากการทำงานได้ดี
7. การจ่ายต้องเป็นที่ยอมรับของพนักงาน (Acceptable To The Employee) หมายถึง พนักงานจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจ่าย และรู้ดีว่าระบบการจ่ายนั้นเป็นระบบที่สมเหตุสมผล ทั้งในแง่ของผลประโยชน์ต่อองค์การ และผลประโยชน์ของตนเองด้วย

### ด้านที่สอง สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย

สภาพแวดล้อมการทำงานถูกต้องลักษณะ เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เช่น การติดตั้งเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ควรคำนึงถึงความสะดวกในการปฏิบัติงานและด้านความสวยงามน่าอยู่ด้วย และที่สำคัญ คือต้องให้มีความปลอดภัยจากการทำงาน เพราะความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกายนั้น เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่ง ชงชัย สันติวงษ์ (2535 : 383-385) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ว่า มนุษย์มีความต้องการตามลำดับจากต่ำไปหาสูง 5 ขั้นตอน คือ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการมีฐานะเด่นทางสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต ซึ่งหากสภาพแวดล้อมที่ทำงานขาดความปลอดภัยต่อสุขภาพแล้ว บุคลากรย่อมต้องการหรือหลีกเลี่ยงที่จะทำงานในองค์กรนั้น (ทัศนันท์ ทูมมานนท์, 2541 : 36-37)

### ด้านที่สาม โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ

การสรรหาและการคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีความประพฤติที่ดีเข้ามาทำงานในองค์กรนั้น มิได้เป็นหลักประกันแน่นอนว่าเขาจะอุทิศความรู้ ความสามารถทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้แก่องค์กรเสมอไป องค์กรจะต้องมีมาตรการอื่น ๆ ช่วยเสริมให้บุคคลมีความสุข และต้องการอยู่ในองค์กรและพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้า เช่น การให้ประโยชน์เกื้อกูล การเลื่อนตำแหน่งฐานะ การเลื่อนเงินเดือน (อดิษฐ์ ชาดีกำแหง, 2530 : 115) สิ่งสำคัญที่สุด คือประสิทธิภาพในการทำงาน การพัฒนาบุคคลในองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กร และจะต้องมีการพัฒนาทุกด้าน ด้วยการพัฒนารัพยากรบุคคล เพราะการที่องค์กรจะสามารถเจริญก้าวหน้าเติบโตอย่างคึกคัก จำเป็นที่จะต้องได้บุคลากรที่ดีมีคุณสมบัติเหมาะสมกับความจำเป็นของงานเป็นอันดับแรก ซึ่งการพัฒนาบุคคลเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานมีความสำคัญและเกิดประโยชน์ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรช่วยทำให้ระบบ และวิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นมีการติดต่อประสานที่ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะการพัฒนาบุคลากรจะช่วยเร่งเร้าความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีความสำนึกรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ได้ผลดี นอกจากนี้เมื่อได้รับความรู้จากโครงการพัฒนาบุคลากรแล้วก็ย่อมสามารถที่จะนำเอาความรู้นั้น ไปใช้ปฏิบัติงานต่อไปได้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถแก้ไขข้อบกพร่อง และปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นผลทำให้องค์กรประสบความเจริญรุ่งเรืองในที่สุด

2. การพัฒนาบุคลากรเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยทำให้เกิดการประหยัด ลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะเมื่อบุคคลใดได้รับการพัฒนาเป็นอย่างดีแล้ว ย่อมสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง มีความผิดพลาดในการทำงานน้อยลง ซึ่งจะมีผลทำให้องค์กรสามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ลงได้ด้วย และการพัฒนาบุคลากรจะช่วยทำให้บุคคลมีความเข้าใจในระบบและวิธีการทำงาน ตลอดจนลักษณะของงานที่ต้องทำเป็นอย่างดี ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. การพัฒนาบุคลากรช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดความเสียหายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานแบบลองผิดลองถูกอีกด้วย

4. การพัฒนาบุคลากรเป็นถรรพคุณช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ในการตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน ดังนั้นถ้าหากจัดให้มีโครงการพัฒนาบุคคลเหล่านั้นเสียก่อน ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้ความเข้าใจในลักษณะของงานที่จะต้องปฏิบัติตั้งแต่แรก ก็ย่อมที่จะไม่ต้องสอบถามบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา ทำให้หัวหน้าหน่วยงานนั้นลดภาระในการตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำ จะได้มีเวลาปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่

5. การพัฒนาบุคลากรเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นบุคลากรต่าง ๆ ให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้วย่อมมีโอกาสมากกว่าผู้ที่มิได้รับการพัฒนา

6. การพัฒนาบุคลากรยังช่วยให้บุคลากรนั้น ๆ มีโอกาสได้รับความรู้ ความคิดใหม่ ๆ ทำให้เป็นคนทันสมัยต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับการบริหารงาน ย่อมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองได้ และในที่สุดย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2536 : 169-171)

การพัฒนาความสามารถของบุคคล เป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และนำออกมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานมากที่สุด

#### ด้านที่สี่ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ในการทำงานบุคลากรมิได้มุ่งแต่ความพึงพอใจในส่วนตัว และการได้รับรางวัลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่ยังคงมุ่งหวัง และประสงค์ที่จะได้รับความก้าวหน้า และความมั่นคงประกอบด้วยเสมอ จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรที่ควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง

และใช้ทักษะต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และรายได้ในอนาคต

**การเลื่อนตำแหน่ง** การเลื่อนตำแหน่งนั้นเกี่ยวข้องกับการสรรหา และการรักษาบุคลากรไว้ การเลื่อนตำแหน่งจึงมุ่งแสดงให้เห็นถึงความสนใจ และความปรารถนาดีต่อบุคลากร อย่างแท้จริง โดยมุ่งที่การบำรุงขวัญบุคลากรเป็นประการสำคัญ

ซึ่ง พยอม วงศ์สารศรี (2533 : 175) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งไว้ดังนี้

1. หลักความรู้ความสามารถ (Merit or Ability Factor) การเลื่อนตำแหน่งด้วยวิธีนี้คำนึงถึงความสามารถเป็นเกณฑ์ ไม่คำนึงถึงอาวุโส ส่วนมากวิธีนี้จะอาศัยโดยการสอบเป็นการตัดสินใจ
2. หลักอาวุโสและประสบการณ์ (Seniority and Experience) ออาวุโส หมายถึง การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นมาเป็นเวลานาน และเพื่อเป็นการตอบแทนการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานในองค์กร
3. หลักความรู้ความสามารถและอาวุโส (Merit and Seniority) วิธีนี้เป็นการประสานข้อบกพร่องของทั้ง 2 วิธีแรกคือ การพิจารณาความรู้ ความสามารถผนวกกับการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานในองค์กร
4. หลักระบบอุปถัมภ์ (Patronage System) ในองค์กรต่าง ๆ มักจะหลีกเลี่ยงระบบนี้ยาก การเลื่อนตำแหน่งลักษณะนี้ถือเอาพรรคพวก หรือญาติ ไม่คำนึงถึงความสามารถเป็นหลัก ทั้งนี้ เพื่อมีเสถียรภาพ และควบคุมนโยบายต่าง ๆ ตามที่ค้องการ

สรุปได้ว่า การเลื่อนตำแหน่งเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงฐานะในการทำงานของบุคคลที่สูงขึ้นหรือดีขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้น ได้รับเกียรติภูมิ สถานภาพ และค่าตอบแทนสูงขึ้นด้วย และการเลื่อนตำแหน่งยังมีความสำคัญต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรในประการต่าง ๆ เป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจและขวัญในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน เป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในอาชีพและรวมทั้งเป็นการเพิ่มพูนประโยชน์เกื้อกูลด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535 : 398)

#### ค่านีห้ห้ บูรณาการทางสังคม

การบูรณาการทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (บุญแสง ชีระภากร, 2533 : 10)



ประสิทธิภาพในการทำงานของคนไม่ได้ขึ้นอยู่กับการศึกษาอบรมอย่างเดียว แต่ยังมีปัจจัยอื่นอีก เป็นปัจจัยที่มองไม่เห็น เช่น การให้ความสำคัญ การมีความเข้าใจอันดีต่อกัน ความเป็นมิตร และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร หากผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าฝ่ายบริหารขององค์กรมีหลักการ มีความยุติธรรมและมีนโยบายที่เหมาะสมก็จะให้ความร่วมมืออย่างดี ในทำนองเดียวกันหากฝ่ายบริหารต้องการความร่วมมือจากฝ่ายปฏิบัติ หรือต้องการประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต้องดำเนินงานในทางส่งเสริม ชักจูงและสร้างความเข้าใจในความรู้สึกนึกคิด และความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความสนใจในความเป็นอยู่ ผลประโยชน์ และปัญหาของพนักงาน ต้องสร้างความเข้าใจ และสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้น จะเป็นผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (เสนาะ ดิยาวี, 2537 : 296) ซึ่ง วอลตัน (Walton, 1975 : 95-96) ย่างในทัศนันท์ ทุมมานนท์, 2541 : 41) ได้กล่าวว่าการบูรณาการทางสังคมจะช่วยก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนในองค์กรเพราะทำให้เกิดความจริงใจจากผู้ร่วมงานและบุคคลภายนอก ทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในองค์กร ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ และยังทำให้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วย

#### ด้านที่หก ธรรมเนียมในองค์กร

การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์กรทุก ๆ คนในการทำงานร่วมกันจะต้องให้ความสำคัญกันทุกอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็บุคคลระดับใดขององค์กร (บุญแสง ชีระภากร, 2533 : 11) ดังนั้น การบริหารงานจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงความสำคัญของวัฒนธรรมขององค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความคิดคำนึง รวมทั้งการประพฤติปฏิบัติของบุคคลอื่นจะมีผลกระทบต่อการทำงาน หรือพัฒนาองค์กรได้ ซึ่งถ้าหากสามารถเข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กรและสามารถใช้ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีในสังคมปัจจุบันแล้ว ก็ส่งผลให้การบริหารงานขององค์กรประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี (ไพบูลย์ ช่างเรียน, 2532 : 126) และการเปิดโอกาสให้บุคคลได้แสดงความคิดของตนในการทำงานให้องค์กรเพียงใด บรรยากาศขององค์กรที่เป็นประชาธิปไตย จะทำให้คนที่อยู่ในองค์กรมีส่วนร่วมในองค์กรสูง ทุกคนกล้าแสดงออก กล้าที่จะแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นการสร้างขวัญในการทำงาน ทำให้เกิดความมั่นคงภายในองค์กร และการให้รางวัลที่ยุติธรรมยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของคนในองค์กรด้วย

แอลเวสสัน (Alvesson, 1987 : 4-8) อ้างในรมิตา อันวรณ์, 2542 : 32) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมขององค์กรว่ามีลักษณะดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้สม่ำเสมอ (Observed Behavioral Regularities) เช่น การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารพิธีการต่าง ๆ และรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลในองค์กรยอมรับ

2. มีบรรทัดฐาน (Norms) ซึ่งยึดถือเป็นมาตรฐานของพฤติกรรม และแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันว่า สิ่งใดจะต้องทำมากน้อยแค่ไหนในการปฏิบัติงาน

3. ค่านิยมที่มีลักษณะเด่น (Dominant Values) เป็นค่านิยมส่วนใหญ่ที่บุคคลในองค์การยอมรับ ให้การสนับสนุนและคาดหวังในการปฏิบัติงานร่วมกัน

4. มีปรัชญาขององค์การ (Philosophy) เป็นความเชื่อขององค์การในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ

5. มีระเบียบ ข้อบังคับ (Rules) เป็นระเบียบแบบแผน แบบอย่าง มีการปฏิบัติงานซึ่งสมาชิกจะต้องเรียนรู้เพื่อประสิทธิภาพของกลุ่ม

6. มีบรรยากาศขององค์การ (Organization Climate) ซึ่งเป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์การกำหนดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การและนอกองค์การด้วย

ดังนั้น ลักษณะวัฒนธรรมองค์การจึงเป็นแบบแผน ระเบียบปฏิบัติของบุคคล ในแต่ละองค์การที่ประพฤติปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งกำหนดขึ้นตามความเชื่อและค่านิยมของบุคคลในองค์การนั่นเอง ในการบริหารงานขององค์การผู้บริหารจะต้องพิจารณาให้ลึกซึ้งว่า วัฒนธรรมใดบ้างที่เป็นอุปสรรค และวัฒนธรรมใดบ้างที่ช่วยส่งเสริมการบริหารงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนงานในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อควมมีประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การ

#### ด้านที่เจ็ด ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

การปฏิบัติงานบุคคลควรมีความสมดุลกับบทบาทของชีวิตของบุคคลนั้น ซึ่งบทบาทของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการวางแผนชีวิตในการดำเนินงาน การแบ่งเวลา การจัดส่วนที่เหมาะสมในการใช้เวลาของบุคคลในการทำงาน และเวลาสำหรับครอบครัว (Milton, 1981 : 171) อย่างในทัศนัททุมมานนท์, 2541 : 42) ซึ่งการทำงานในองค์การเป็นเพียงปัจจัยในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้วทุกคนย่อมต้องการมีเวลาเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเองหรือทำกิจกรรมนันทนาการ (บุญแสง ชีระภากร, 2533 : 12) เวลาจึงนับว่ามีค่าและเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับผู้บริหารทุกระดับ ในการใช้เวลาให้คุ้มค่าอย่างมีทักษะและหลักในการบริหารเวลาที่ดี ย่อมเกิดประโยชน์ทั้งส่วนรวมและส่วนตัว ทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จตามที่กำหนดไว้ในเป้าหมาย ไม่ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของหน้าที่การงาน และยังเป็นการสร้างคน สร้างความรับผิดชอบ สร้างทีมงานในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขอีกด้วย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจกับลักษณะงานและมีปริมาณงานที่เหมาะสมกับสภาพการดำเนินงาน ชีวิตส่วนตัวและครอบครัว การกำหนดเวลาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและครอบครัว เพื่อการมีเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น เป็นความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

#### ด้านที่แปด ความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

จากการที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคมมีชีวิตที่เกี่ยวข้องกับสังคมเสมอ และมีลักษณะเป็นระบบเปิด มีการตอบสนองต่อพลัง หรือตัวกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมภายนอก (ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์, 2526 : 54) การเปลี่ยนแปลงและผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอกต่าง ๆ บุคคลจะต้องคำนึงถึงและมีการปรับตัวเอง เพื่อความอยู่รอดในสังคมอย่างมีความสุข การคำนึงถึงความต้องการของสังคม เป็นลักษณะกิจกรรมขององค์การที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม จะก่อให้เกิดคุณค่า ความสำคัญของงาน และวิชาชีพในกลุ่มปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าคุณค่าของงานได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย วิศวกรตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ เมื่อบุคคลรู้ถึงว่างานที่ตนปฏิบัติมีคุณค่าก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ และทำให้บุคคลเกิดความภูมิใจในองค์การ (เทพพนม เมืองแมน และตวง สุวรรณ, 2529 : 83)

### 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน

ลักษณะงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผู้สนใจศึกษาอิทธิพลที่มีต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงาน การปฏิบัติงาน ตลอดจนความผูกพันต่อองค์การ การศึกษาอย่างมีระบบเป็นครั้งแรกเกี่ยวกับลักษณะงานกระทำโดย เฟลด์แมน และอาร์ลโนล (Feldman and Arnold, 1983 : 239 อ้างในรมิตา อ้นวงศ์, 2542 : 42) โดยการวัดลักษณะงาน 6 อย่าง คือความหลากหลาย ความมีอิสระ ความต้องการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โอกาสของการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรู้และทักษะที่จำเป็น ความรับผิดชอบซึ่งเรียกว่า คำนีลักษณะงานที่จำเป็น (Requisite Task Attribute Index — RTA Index)

แนวคิดแบบจำลองลักษณะงานที่แพร่หลายมากที่สุด และเป็นทฤษฎีที่แสดงแนวคิดไว้อย่างชัดเจนถึงผลกระทบของการออกแบบงานต่อความคิด ความรู้สึก แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การขาดงานและการเปลี่ยนงาน ก็คือ แบบจำลองลักษณะงาน (Job Characteristics Model) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย แสคแมน และ

โอนแฮม (Hackman and Oldham, 1975 : 159-170 อ้างในรมิตา อ้นวงศ์, 2542 : 42-43) ทฤษฎีนี้เสนอว่า มีเงื่อนไขทางจิตวิทยา 3 ประการ ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่

1. ความรู้สึกว่าคนมีความสำคัญหรือมีความหมาย ได้แก่ ระดับที่บุคคลมีประสบการณ์การทำงานซึ่งมีคุณค่าต่อคนและองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน 3 ประการ คือ

1) ทักษะที่หลากหลาย หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถที่แตกต่างกัน

2) เอกลักษณะของงาน หมายถึง งานที่บุคคลสามารถทำสำเร็จได้ตั้งแต่เริ่มต้น จนจบเสร็จสิ้น

3) ความสำคัญของงาน หมายถึง งานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของผู้อื่นและขององค์กร

2. ความรู้สึกรับผิดชอบต่อผลงาน หมายถึง ระดับที่บุคคลรู้สึกว่ามีส่วนที่ต้องสร้างผลสัมฤทธิ์ให้แก่งาน เกิดขึ้นได้จากงานที่มีอิสระ (Autonomy) บุคคลมีเสรีภาพในการทำงาน โดยไม่ขึ้นอยู่กับผู้อื่น เจ้าของงานสามารถกำหนดตารางการทำงาน ตลอดจนสามารถตัดสินใจและกำหนดกระบวนการทำงานได้ด้วยตนเอง

3. ความรู้ในผลงานที่ทำ หมายถึง ระดับที่บุคคลรู้และเข้าใจอย่างค่อเนื่องถึงประสิทธิภาพการทำงาน เกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากงาน

การรับรู้ต่อลักษณะงานดังกล่าวข้างต้น จะก่อให้เกิดผลต่อการปฏิบัติงานในหลายประการ เช่น การสร้างความผูกพันต่อองค์กร การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ฯลฯ ซึ่งแบบจำลองลักษณะงานที่จูงใจในการทำงานของ แฮคแมน และ โอนแฮม (Hackman and Oldham, 1975 : 161 อ้างในรมิตา อ้นวงศ์, 2542 : 43) ดังกล่าว สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

### แผนภูมิที่ 2.1

แบบจำลองลักษณะงานที่จูงใจในการทำงานของ Hackman and Oldham



ที่มา : แฮคแมน และ โอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1975 : 161 อ้างในรมิตา อินวงศ์, 2542 : 43)

จากแบบจำลองลักษณะงานที่จูงใจในการทำงานดังกล่าวข้างต้นจะพบว่า ปัจจัยลักษณะงานซึ่งประกอบไปด้วยทักษะที่หลากหลาย เอกลักษณ์ของงาน ความมีอิสระ และข้อมูลย้อนกลับจากงาน มีผลกระทบต่อบุคคล และการงานในด้านต่าง ๆ รวมทั้งความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบหรือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานด้วย

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

### 2.4.1 ความหมาย

อัลพอร์ท (Allport. 1936 : 39 อ้างในธรรมบุญ เขาวะวนิชย์, พ.ศ.ศ. 2543 : 26) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมทางด้านจิตใจและประสาทอันเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล ความพร้อมดังกล่าวมีทิศทาง หรือมีอิทธิพลเหนือการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งของ บุคคล หรือ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

เทอร์สโตน (Thurstone. 1946 : 39 อ้างในธรรมบุญ เขาวะวนิชย์, พ.ศ.ศ. 2543 : 39) ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็น ระดับความมาก น้อยของความรู้สึกในด้านบวก หรือด้านลบ ต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใด (Psychological Object) ซึ่งอาจจะเป็นอะไรก็ได้ เช่น สิ่งของ บุคคล องค์การ ความคิด และความรู้สึกเหล่านี้ ผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

โรเซนเบิร์ก (Rosenberge. 1956 : 637 อ้างในธรรมบุญ เขาวะวนิชย์, พ.ศ.ศ. 2543 : 26) ทัศนคติ คือ การตอบสนองด้านความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสรรพสิ่งต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับ ความคิด และความเข้าใจของบุคคลนั้น ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

กู๊ด (Good. 1959 : 48 อ้างในธรรมบุญ เขาวะวนิชย์, พ.ศ.ศ. 2543 : 26) ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจจะเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ต่อสภาพการณ์บางอย่างต่อบุคคลหรือสิ่งของ เช่น ความพึงพอใจ

นิวคอมบ์ (New-comb. 1964 : 128 อ้างในธรรมบุญ เขาวะวนิชย์, พ.ศ.ศ. 2543 : 27) กล่าวไว้ว่า ทัศนคติ ในบุคคลซึ่งอยู่ในสภาพแวดล้อม อาจแสดงออกในพฤติกรรมซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ เกิดเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจ รักใคร่ อยากใกล้ชิดสิ่ง นั้น ๆ หรืออีกลักษณะหนึ่งแสดงออกในรูปความไม่พอใจ เกลียดชัง ไม่อยากเข้าใกล้สิ่งนั้น

ริชาร์ด เดวี (Richard Dewey. 1966 อ้างในธรรมบุญ เขาวะวนิชย์, พ.ศ.ศ. 2543 : 27) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นความรู้สึกของบุคคล ได้แก่ ความรู้สึกไม่พอใจ ความรัก ความไม่เป็น มิตร ความพอใจ ความไม่ไว้วางใจ ความกลัว ฯลฯ ที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ

นิพนธ์ คันธเสวี (2511 : 3) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นสิ่งขับออกของการแสดงออกของ บุคคลที่กระทำต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

เชดสคัลด์ ไชวาสินธ์ (2520) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อัน เป็นผลเนื่องจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือแนว

โน้มน้ำที่จะตอบสนองต่อสิ่งเรานั้น ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง อาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขบวนการอบรมให้เรียนรู้ ระเบียบวิธีของสังคม ซึ่งทัศนคติเหล่านี้จะแสดงออกหรือปรากฏให้เห็นได้ชัดในกรณีที่ตั้งเรานั้น เป็นสิ่งเร้าทางสังคม

ซูซีฟ อ่อนโลกสูง (2522 : 108) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกต่อวัตถุ สิ่งของ คน สัมผัสอื่น ๆ ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกหรือการตอบสนองดังกล่าวอาจเป็นไปในทางชอบ (เข้าไปหา) หรือไม่ชอบ (หลีกเลี่ยงถอยหนี)

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540 : 7) ทัศนคติ เป็นสภาพความพร้อมทางด้านจิตใจของบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ ความรู้สึก และทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนอง ในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น สิ่งนั้นในที่นี้อาจจะเป็นบุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ ฯลฯ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524 : 4) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งใด บุคคลใด ความพร้อมดังกล่าวของบุคคลเห็นได้จากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงต่อสิ่งนั้นว่า ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

สมพร ฤกษ์ชัยพัฒน์, พ.ศ.ศ. (2541) สรุปความหมายของคำว่าทัศนคติได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ หรือสิ่งแวดล้อม อันมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงปฏิกิริยา และกระทำต่อสิ่งนั้น ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ

ดังนั้น ทัศนคติในการรับราชการตำรวจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความพร้อมทางด้านจิตใจของตำรวจหญิงต่อการเข้ามาทำงานรับราชการตำรวจ เป็นความรู้สึกที่มีต่อระบบราชการ (Bureaucracy) คือระบบการบริหารงานที่มีการแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงาน อาศัยกฎระเบียบที่แน่นอน ลักษณะการบังคับบัญชาเป็นไปตามลำดับชั้น เป็นการบริหารงานในองค์กรขนาดใหญ่ มีโครงสร้างที่สลับซับซ้อนมาก (พยอม วงศ์สารศรี, 2542 : 14) โดยเฉพาะในหน่วยงานตำรวจ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สัมผัสกับประชาชนมากที่สุด ตลอดจนการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของข้าราชการ หรือวินัยตำรวจ และข้อจำกัดของการเป็นผู้หญิงในการปฏิบัติงานของตำรวจ เช่น ความแตกต่างทางด้านสรีระ การควบคุมอารมณ์ในขณะที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับวันทนีส์ วาสิกะสิน และสุนีย์ เหมาะประสิทธิ์ (2541 : 8) ที่กล่าวถึง ข้อจำกัดของการเป็นผู้หญิง ตลอดจนความเชื่อเรื่องผู้หญิงว่า ผู้หญิงเป็นเพศที่ใช้อารมณ์ ผู้ชายมักให้ความสำคัญกับอาชีพการงานมากกว่าผู้หญิง



## 2.4.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

ทัศนคติมียองค์ประกอบสำคัญ 3 องค์ประกอบดังนี้ (ทิตยา สุวรรณะชฎ. 2520 : 62-63)

1. องค์ประกอบทางด้านความคิด หรือสติเหตุผล (Cognitive Component) หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ หรือความคิดต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องของการใช้เหตุผลของบุคคลในการจำแนกแยกแยะ ความแตกต่างตลอดจนผลต่อเนื่องผลได้ผลเสีย ซึ่งถ้าพิจารณาอย่างลึกซึ้งก็คือ การที่บุคคลสามารถนำเอาคุณค่าของสังคมที่ได้รับการอบรมสั่งสอน และถ่ายทอดมาใช้ในการวิเคราะห์พิจารณาประกอบเหตุผลของการที่คนจะประเมิน การพิจารณาของบุคคลในส่วนนี้จะมีลักษณะปลอดจากอารมณ์ แต่จะเป็นเรื่องของเหตุผลอันสืบเนื่องมาจากความเชื่อ

2. องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ หรือความรู้สึก (Feeling or Affective) หมายถึง ความรู้สึกทางด้านอารมณ์ เกี่ยวกับความเชื่อในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เกิดยกถัว ฯลฯ เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งจะแสดงออกทางสีหน้าท่าทางเมื่อพูดหรือคิดถึงมัน

3. องค์ประกอบทางด้านแนวโน้มของการกระทำ หรือพฤติกรรม (Action Tendency of Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มในอันที่จะสนองตอบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะเจาะจง ซึ่งแนวโน้มของการกระทำนี้จะมีความรู้สึกสัมพันธ์ต่อเนื่องกับความคิดหรือสติและเหตุผล และอารมณ์หรือความรู้สึก

ผลรวมขององค์ประกอบทั้ง 3 นี้จะบอกสภาพความพร้อมทางจิตของบุคคล ในการจะกระทำพฤติกรรมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในลักษณะที่บังถึงความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ (เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540 : 7) นอกจากนี้ เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540 : 9) ยังกล่าวไว้ว่า ในองค์การมีองค์ประกอบเกี่ยวกับงานหลายอย่าง ที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในองค์การ การศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อองค์ประกอบเกี่ยวกับงาน จะช่วยให้สามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดี และเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์ประกอบของงานได้ และขณะเดียวกันทัศนคติของเจ้าหน้าที่ก็สามารถทำให้สถานการณ์ต่าง ๆ ในหน่วยงานเปลี่ยนแปลงได้เช่นเดียวกัน

ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของการกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งย่อมแสดงถึงทัศนคติของบุคคลนั้นที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และย่อมมีผลเกี่ยวเนื่องกับพฤติกรรมการแสดงออก ตลอดจนความพอใจ หรือไม่พอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วย การวัดทัศนคติของตำรวจหญิงที่มีต่อการรับราชการตำรวจ ย่อมทำให้ทราบถึงระดับความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการรับราชการตำรวจ อันจะเป็นแนวโน้มต่อการประพฤติและปฏิบัติงานของตำรวจหญิงนั้นซึ่งจะส่งผลกระทบต่อตนเองและหน่วยงานด้วย

## 2.5 กำหนดหน้าที่การงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ก่อนปี พ.ศ.2470 ไม่มีระเบียบเกี่ยวกับการตรวจคนต่างด้าวที่เข้ามาในประเทศไทย จะเน้นการเดินทางเข้า-ออก ของคนต่างด้าวจึงเป็นไปได้โดยเสรี จนกระทั่งปี พ.ศ.2470 รัฐบาล ในสมเด็จพระปรมินทรมหาประชาธิปก พระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ.2470 ขึ้น พร้อมทั้งจัดตั้งหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ให้มีหน้าที่รักษาการให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติตรวจคนเข้าเมือง พ.ศ.2470 เรียกว่า “กรมตรวจคนเข้าเมือง” ขึ้นตรงต่อ กระทรวงมหาดไทย ได้แต่งตั้ง นายพันตำรวจเอก พระยาพิชัยประชาบาล เป็นเจ้ากรมตรวจคนเข้าเมืองคนแรก มีสถานที่ทำงานอยู่ที่ถนนรชมรม เป็นอาคารสองชั้นเช่าจากเอกชน ซึ่งอยู่ใกล้กับสถานีตำรวจนครบาลปัจจุบัน ขณะนั้นมีพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ ประมาณ 50 - 60 คน การเดินทางเข้า-ออกของคนต่างด้าวส่วนใหญ่จะเข้ามาโดยพาหนะทางน้ำและทางบก มีศูนย์รวมที่ทำกรอยู่ในกรุงเทพฯ และมีด่านตรวจคนเข้าเมืองมณฑล ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด รวมทั้ง ด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอบางแห่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ เท่านั้น

พ.ศ.2475 ประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงการปกครอง และฐานะการเงินของประเทศศกค้า รัฐบาลได้ตัดทอนรายจ่ายของประเทศลง เป็นเหตุให้กรมตรวจคนเข้าเมืองได้ลดสถานภาพลงมาเป็นกองตรวจคนเข้าเมือง ขึ้นตรงต่อกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2475

พ.ศ.2478 กองตรวจคนเข้าเมืองได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ถนนสารสิน ปัจจุบันเป็นที่พักข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา และได้เพิ่มด่านตรวจคนเข้าเมืองขึ้นทางภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ขึ้นอีก

พ.ศ.2493 หลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 กรมตำรวจขอใช้สถานจุลเซอร์มันซึ่งอยู่ในความครอบครองของรัฐบาล เป็นที่ทำการกองตรวจคนเข้าเมือง และได้ปรับสถานภาพพนักงานเจ้าหน้าที่ จากพนักงานเจ้าหน้าที่ จากข้าราชการพลเรือนเป็นข้าราชการตำรวจ แต่งเครื่องแบบพิเศษตามธรรมเนียมของอารยประเทศ

พ.ศ.2503 กองตรวจคนเข้าเมืองได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ ณ ที่ทำการที่ได้ก่อสร้างใหม่ เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2503 ที่ปากซอยพิพัฒน์ ซึ่งต่อมาใช้เป็นที่ทำการกองทะเบียนคนต่างด้าวและภาชีอาคาร

พ.ศ.2508 ได้ปรับปรุงส่วนราชการ และกำหนดหน้าที่การงานกองตรวจคนเข้าเมืองเป็น 5 กองกำกับกร 13 แผนก และด่านตรวจคนเข้าเมืองส่วนภูมิภาคอีก 58 แห่ง (ต่อมาเพิ่มศูนย์

การสื่อสาร และด่านตรวจคนเข้าเมืองส่วนภูมิภาคอีกบางแห่ง)

พ.ศ.2517 กองตรวจคนเข้าเมือง ได้ย้ายที่ทำการมาอยู่แห่งใหม่ (ซึ่งเป็นที่ทำการในปัจจุบัน) ที่ซอยสวนพลู ถนนสาทรใต้ กรุงเทพฯ ซึ่งที่ทำการแห่งใหม่นี้ได้ก่อสร้างบนที่ดินของกรมธนารักษ์ มีเนื้อที่ 4 ไร่ 2 งาน 54 ตารางวา (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. 2543)

ปัจจุบัน ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2536 จัดตั้งสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองขึ้น เป็นส่วนราชการระดับกองบัญชาการ โดยได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 110 ตอนที่ 169 ลงวันที่ 25 ตุลาคม 2536 และมีผลบังคับใช้ในวันที่ 23 มกราคม 2537 ให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับความผิดทางอาญา

2. อำนาจการ และอำนาจความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานตรวจคนเข้าเมือง และการทะเบียนคนต่างด้าว

3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการ มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนกลางทั้งหมด ประกอบด้วย 4 กองบังคับการ คือ กองบังคับการอำนาจการ กองตรวจคนเข้าเมือง 1 กองตรวจคนเข้าเมือง 2 กองตรวจคนเข้าเมือง 3 และ 1 กลุ่มตำแหน่งงาน คือ กลุ่มงานสืบสวนสอบสวน รายละเอียดดังนี้

#### 1. กองบังคับการอำนาจการ

รับผิดชอบงานในกลุ่มงานอำนาจการ และสนับสนุน ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง แบ่งออกเป็น 5 กองกำกับการ มีอำนาจหน้าที่

- 1) ปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนาจการ และงานเลขานุการ ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับงานการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ ยานพาหนะ และการสื่อสารของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
- 4) จัดระบบงานและบริหารงานบุคคลของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
- 5) ดำเนินการเกี่ยวกับแผนงาน โครงการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

- 6) คำเนินการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ และวิเทศสัมพันธ์ ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
- 7) คำเนินการเกี่ยวกับงานข้อมูล และทะเบียนสถิติของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
- 8) คำเนินการเกี่ยวกับคนต้องห้าม และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของแพทย์ตรวจคนเข้าเมือง
- 9) ปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ที่มีได้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งโดยเฉพาะ หรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 10) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

## 2. กองตรวจคนเข้าเมือง 1

รับผิดชอบในงานกลุ่มบริการคนเข้าเมือง แบ่งออกเป็น 3 กองกำกับการณ์ มีอำนาจหน้าที่

- 1) ปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว
- 2) คำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการพิจารณาคนเข้าเมือง
- 3) คำเนินการเกี่ยวกับการเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร
- 4) คำเนินการเกี่ยวกับการเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว งานขออนุญาตอยู่ต่อในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวของคนต่างด้าวที่ได้รับการตรวจลงตรา ประเภทคนอยู่ชั่วคราว ประเภทนักท่องเที่ยว ประเภทคนเดินทางผ่านราชอาณาจักร คนได้รับการตรวจลงตรา ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง คนได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา และคนประจำพาหนะ การขออนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก
- 5) ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

## 3. กองตรวจคนเข้าเมือง 2

รับผิดชอบในกลุ่มงานตรวจบุคคลและพาหนะ แบ่งเป็น 1 กองกำกับการณ์ และด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ มีอำนาจหน้าที่

- 1) ปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครหรือตามที่รัฐมนตรีกำหนด
- 2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะงานของกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ก็คือดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจยานพาหนะและบุคคลทั้งคนไทยและคนต่างด้าวที่เดินทางเข้ามา และออกไปนอกราชอาณาจักรทางด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ (คอนเมือง) รวมทั้งงานตรวจบุคคลและยานพาหนะที่ผ่านราชอาณาจักร การอำนวยความสะดวกให้แก่บุคคลสำคัญและคนอพยพที่เข้ามาหรือออกนอกราชอาณาจักร และงานพิธีการเข้าเมือง นอกจากนี้ยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยที่บุคคลดังกล่าวมิได้ขอรับการตรวจลงตราจากสถานทูต หรือสถานกงสุลไทยจากประเทศที่ได้เดินทางมา ซึ่งเรียกการตรวจลงตราประเภทนี้ว่า Visa On Arrival (TR-15)

#### 4. กองตรวจคนเข้าเมือง 3

รับผิดชอบงานตรวจคนเข้าเมืองของด่านตรวจคนเข้าเมืองต่าง ๆ แบ่งเป็น 1 กองกำกับการ และด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดต่าง ๆ 63 ด่าน ซึ่งขณะนี้มีการจัดสรรกำลังลงไปแล้วเพียง 53 ด่านเท่านั้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับชั้นดังนี้

ด่าน คม.ชั้น 1 มีหัวหน้าด่านเป็นระดับ ผู้กำกับการ จำนวน 13 ด่าน ได้แก่

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. ด่าน คม.พัทธยา        | 8. ด่าน คม.ตาก           |
| 2. ด่าน คม.แหลมงอบ       | 9. ด่าน คม.ภูเก็ต        |
| 3. ด่าน คม.กาญจนบุรี     | 10. ด่าน คม.สะเดา        |
| 4. ด่าน คม.หนองคาย       | 11. ด่าน คม.สุราษฎร์ธานี |
| 5. ด่าน คม.พิบูลมังสาหาร | 12. ด่าน คม.สตูล         |
| 6. ด่าน คม.เชียงใหม่     | 13. ด่าน คม.สุโขทัย      |
| 7. ด่าน คม.แม่สาย        |                          |

ด่าน คม.ชั้น 2 มีหัวหน้าด่านเป็นระดับ รองผู้กำกับการ จำนวน 9 ด่าน

- |                       |                                 |
|-----------------------|---------------------------------|
| 1. ด่าน คม.อรัญประเทศ | 6. ด่าน คม.สมุย                 |
| 2. ด่าน คม.ศรีราชา    | 7. ด่าน คม.ปาดังเบซาร์          |
| 3. ด่าน คม.มาบตาพุด   | 8. ด่าน คม.ท่าอากาศยานภูเก็ต    |
| 4. ด่าน คม.นวกดาหาร   | 9. ด่าน คม.ท่าอากาศยานเชียงใหม่ |
| 5. ด่าน คม.ระนอง      |                                 |

ด่าน คม.ชั้น 3 มีหัวหน้าด่านเป็นระดับสารวัตร จำนวน 23 ด่าน ได้แก่

- |                           |                        |
|---------------------------|------------------------|
| 1. ด่าน คม.ท่าเรือกรุงเทพ | 13. ด่าน คม.เชียงใหม่  |
| 2. ด่าน คม.สมุทรปราการ    | 14. ด่าน คม.แม่ฮ่องสอน |

- |                       |                               |
|-----------------------|-------------------------------|
| 3. คำน คม.สมุทรสาคร   | 15. คำน คม.หาดใหญ่            |
| 4. คำน คม.สีซัง       | 16. คำน คม.ท่าอากาศยานหาดใหญ่ |
| 5. คำน คม.คลองใหญ่    | 17. คำน คม.กระบี่             |
| 6. คำน คม.โป่งน้ำร้อน | 18. คำน คม.ตากใบ              |
| 7. คำน คม.สังขละบุรี  | 19. คำน คม.เบตง               |
| 8. คำน คม.บึงกาฬ      | 20. คำน คม.นครศรีธรรมราช      |
| 9. คำน คม.นครพนม      | 21. คำน คม.ควนโดน             |
| 10. คำน คม.เชียงคาน   | 22. คำน คม.ท่าเรือสงขลา       |
| 11. คำน คม.กาบเชิง    | 23. คำน คม.ท่าเรือปัตตานี     |
| 12. คำน คม.เชียงของ   |                               |

คำน คม. ชั้น 4 มีหัวหน้าคำนเป็นระดับรองสารวัตร จำนวน 8 คำน ได้แก่

- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| 1. คำน คม.แม่ตะเริง | 5. คำน คม.เขมราฐ |
| 2. คำน คม.น่าน      | 6. คำน คม.ท่าลี่ |
| 3. คำน คม.ฝาง       | 7. คำน คม.กันตัง |
| 4. คำน คม.โขงเจียม  | 8. คำน คม.พังงา  |

คำน คม. ที่ยังไม่ได้จัดลำดับชั้น มีจำนวน 10 คำน ด้วยกันคือ

- |                              |                                   |
|------------------------------|-----------------------------------|
| 1. คำน คม. บ้านแหลม          | 6. คำน คม.ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี |
| 2. คำน คม.น้ำยืน             | 7. คำน คม.ท่าอากาศยานอุบลราชธานี  |
| 3. คำน คม.ชุมพร              | 8. คำน คม.ท่าอากาศยานพิษณุโลก     |
| 4. คำน คม.ศรีสะเกษใหม่       | 9. คำน คม.ท่าอากาศยานเชียงราย     |
| 5. คำน คม.ท่าอากาศยานอุตะเกา | 10. คำน คม.ท่าอากาศยานขอนแก่น     |

กองตรวจคนเข้าเมือง 3 มีอำนาจหน้าที่ คือ

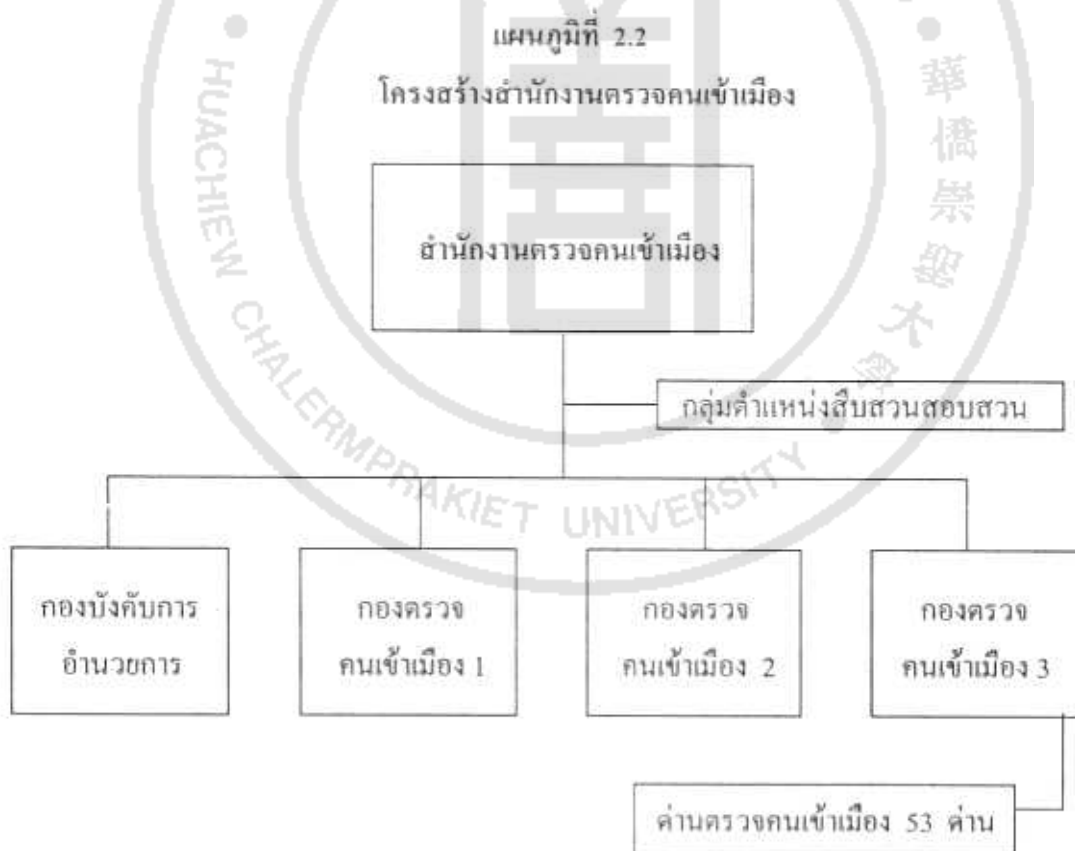
- 1) ปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครหรือตามที่รัฐมนตรีกำหนด
- 2) ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะงานของคำนตรวจคนเข้าเมือง จะประกอบด้วยงานในลักษณะของ กองบังคับการอำนวยการ กองตรวจคนเข้าเมือง 1 และกองตรวจคนเข้าเมือง 2 แต่มีอำนาจหน้าที่จำกัด เฉพาะในเขตพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละคำนตรวจคนเข้าเมืองเท่านั้น

### 5. กลุ่มตำแหน่งสืบสวนและสอบสวน

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานปราบปราม สืบสวน สอบสวนและดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิง ตลอดจนความผิดอาญาอื่นใดที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องมาจากความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงหรือเด็กหญิง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งเป็น 2 ชุดสืบสวนและงานสอบสวน ประกอบด้วย

- 1) ชุดสืบสวน 1 (ปราบปรามและสืบสวนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล)
- 2) ชุดสืบสวน 2 (ปราบปรามและสืบสวนในเขตพื้นที่ นอกกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล)
- 3) งานสอบสวน คดีตามอำนาจหน้าที่และการพิสูจน์สัญชาติ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2537 : 15-48)



ที่มา : สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (2537 : 11)



## 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**สุทิน สายสงวน (2533)** ได้ทำการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสังกัด กรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอภาคใต้ โดยให้คุณภาพชีวิตการทำงานวัด จากมิติด้านความพึงพอใจในการทำงานกับมิติสุขภาพจิตในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีคุณภาพมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง และพบว่าความขัดแย้งทางบทบาท ความคลุมเครือทางบทบาท มีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งสองมิติ แต่ ความก้าวหน้าทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งสองมิติ

**มานะ อินทรวงษานนท์ (2534)** ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการ ปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระดับตัวกำหนด คุณภาพชีวิตการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามี 5 ด้าน ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิรัฐธรรมนูญ และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ตามลำดับ

**ไพศาล กัตัญญ (2537)** ศึกษา คุณภาพชีวิตของนายทหารประทวน สังกัด กรมทหารราบที่ 11 รักษาพระองค์ พบว่า นายทหารประทวนส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตดีตามสภาพที่เป็นจริง ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านอาหารและโภชนาการ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความสัมพันธ์ภายในครอบครัว และการไปใช้สิทธิในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยนายทหารประทวนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตด้านต่าง ๆ ปานกลาง แต่มีความพึงพอใจต่อการรับผิดชอบงานประจำและงานอื่น ๆ อยู่ในระดับสูง

**กัลยา ดิษเจริญ (2538)** ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางใน อุตสาหกรรมขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการสนับสนุนของครอบครัวมีความสัมพันธ์ ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในมิติความพึงพอใจในการทำงาน

**สุจินดา อ่อนแก้ว (2538)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสภ วิทยาลัยทวารวดี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสภ วิทยาลัยทวารวดีอยู่ในระดับดี ยกเว้นวิทยาลัยครุฑกาญจนบุรีซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา คุณภาพชีวิตการทำงานตามองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ 1) ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) ด้านบูรณาการทางสังคม 6) ด้านธรรมเนียมปฏิบัติในการ 7) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น 8) ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

**พัฒนา คุ่มวงศ์ (2540)** ศึกษา ความพึงพอใจในหน้าที่ราชการของข้าราชการตำรวจ  
 ตระเวนชายแดน ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 21 อำเภอเมือง จังหวัด  
 สุรินทร์ พบว่าข้าราชการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ แสดงว่ามีทัศนคติ  
 ต่องานไม่ดีนัก นอกจากนี้ระดับความพึงพอใจในองค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน  
 พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ความ  
 สัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วย  
 งาน ความยุติธรรมในหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านรายได้สวัสดิการของหน่วย และ  
 การควบคุมงานจากหน่วยควบคุมทางยุทธการอยู่ในระดับต่ำ

**ทัศน ทูมมานนท์ (2541)** ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับ  
 ความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจังหวัดในเขตสาธารณสุข 3 โดย  
 ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา ประส  
 ภากรณการทำงาน และสถานภาพสมรส พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โดย  
 รวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
 และพยาบาลประจำการมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

**รมิตา อันวงศ์ (2542)** ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัย  
 ธรรมาราช พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช  
 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าตอบแทนที่เหมาะสม  
 ด้านพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านธรรมเนียมในองค์การ  
 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อยู่ใน  
 ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน และยังพบว่า ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยพฤติกรรมการทำงานกับเพื่อน  
 ร่วมงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชด้วย

**อาจสีก งอพา (2542)** วิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ  
 ในเขตอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว โดยมีตัวแปรต้น ได้แก่ ระดับชั้นข้าราชการตำรวจ และ  
 ประสิทธิภาพในการทำงาน ตัวแปรตามได้แก่คุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการ  
 ตำรวจชั้นประทวนมีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยกว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร อย่างมีนัย  
 สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปจากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่ามีการศึกษา  
 ลักษณะภูมิหลังของประชากร ได้แก่ ระดับชั้น ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน สถาน  
 ภาพสมรส และการสนับสนุนของครอบครัวเป็นต้น รวมทั้งปัจจัยลักษณะงานมีผลต่อคุณภาพชีวิต  
 การทำงาน โดยมีองค์ประกอบที่เป็นตัวชี้วัดคุณภาพการทำงานตามแนวคิดของวอลตัน

## 2.7 ตัวแปรและกรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในครั้งนี้ ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยปัจจัยภูมิหลังของประชากรได้ศึกษาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยลักษณะงานได้ศึกษาลักษณะงานตามแนวคิดของ แฮคแมน และโอดแฮม (Hackman and Oldham, 1975 : 159-170) และได้อาศัยลักษณะสำคัญ 8 ลักษณะที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานของ วอลตัน (Walton, 1975 : 93-95) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากแนวคิดดังกล่าว ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาคำแปรประเด็นปัญหา (Problematic Variable) คือ "คุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง" ในฐานะตัวแปรตาม (Dependent Variable) และทำการศึกษาปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในฐานะตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ซึ่งประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1. ปัจจัยภูมิหลังของประชากร ประกอบด้วย

- 1.1 ระดับชั้น
- 1.2 สถานที่ทำงาน
- 1.3 การศึกษาสูงสุด
- 1.4 ระยะเวลารับราชการ
- 1.5 สถานภาพสมรส
- 1.6 จำนวนคนที่ต้องรับภาระ
- 1.7 รายได้ต่อเดือน
- 1.8 ภาระหนี้สินต่อเดือน
- 1.9 การมีอาชีพเสริม
- 1.10 การสนับสนุนของครอบครัว

2. ปัจจัยลักษณะงาน ประกอบด้วย

- 2.1 งานที่ใช้ทักษะหลากหลาย
- 2.2 งานมีเอกลักษณะ
- 2.3 ความมีอิสระในการทำงาน
- 2.4 ความพร้อมในการรับการตรวจสอบ

3. ปัจจัยด้านทัศนคติในการรับราชการตำรวจ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน ใน 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย
3. โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
5. บูรณาการทางสังคม
6. ธรรมเนียมในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน
8. ความเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับสังคม

ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษา ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.3  
กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

