

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

วิทยานิพนธ์ เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มุ่งศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานใน 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยด้านทัศนคติในการรับราชการตำรวจ ที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองทั้งในภาพรวม และในรายละเอียดแต่ละด้าน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน บุคลากรทางสังคม ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และความเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม ตลอดจนศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองระดับ ชั้นประทวน และชั้นสัญญาบัตร และศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงที่ทำงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 354 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Frequencies) การวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ใช้การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Regression Analysis) และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) การหาค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงชั้นประทวนและสัญญาบัตร ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ผลการศึกษพบว่า

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน ได้แก่ ระดับชั้น สถานที่ทำงาน การศึกษาสูงสุด ระยะเวลารับราชการ สถานภาพสมรส จำนวนคนที่ต้องรับภาระ รายได้ ต่อเดือน ภาระหนี้สิน การมีอาชีพเสริม และการสนับสนุนของครอบครัว ซึ่งสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นตำรวจหญิงชั้นประทวนจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4% และ ชั้นสัญญาบัตรจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6% โดยจำนวน 286 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 80.8% ทำงานอยู่ในส่วนกลางหรือกรุงเทพมหานคร และจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2% ทำงานอยู่ในส่วนภูมิภาคหรือด่านตรวจคนเข้าเมืองในต่างจังหวัด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุราชการอยู่ระหว่าง 11- 20 ปี ดำรงหญิงที่เป็นโสดมีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 และที่สมรสแล้วมีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 โดยดำรงหญิงส่วนใหญ่มีภาระที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัวเฉลี่ย 2 คน

รายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างคือ 16,147.20 บาทต่อเดือน ภาระหนี้สินเฉลี่ย คือ 3,695.93 บาทต่อเดือน โดยดำรงหญิงร้อยละ 45.8 ไม่มีภาระหนี้สิน และดำรงหญิงส่วนใหญ่ไม่มีอาชีพเสริมแต่อย่างใด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 85.3 การสนับสนุนของครอบครัวอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 16.83 หรือ 4.20 จากระดับคะแนนสูงสุดคือ 5 ซึ่งถือได้ว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวอยู่ในระดับสูง

5.1.2 ปัจจัยลักษณะงาน

มีการวัดระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ งานที่ใช้ทักษะหลากหลาย งานมีเอกลักษณ์ ความมีอิสระในการทำงาน และความพร้อมในการรับการตรวจสอบ ผลการวัดระดับคะแนนพบว่า งานมีเอกลักษณ์ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ 10.28 และความมีอิสระในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ 8.93 สำหรับความพร้อมในการรับการตรวจสอบ และงานที่ใช้ทักษะหลากหลาย มีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ 9.82 และ 9.81 ตามลำดับ

5.1.3 ปัจจัยด้านทัศนคติในการรับราชการตำรวจ

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างดำรงหญิง มีทัศนคติในการรับราชการตำรวจอยู่ในระดับ 64.19 หรือคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 จากระดับคะแนนสูงสุดคือ 6 ซึ่งถือได้ว่าดำรงหญิงมีทัศนคติที่ค่อนข้างดีในการรับราชการตำรวจ

5.1.4 คุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาคครั้งนี้ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของดำรงหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และในแต่ละด้านก็อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบูรณาการทางสังคม มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.43 ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน และด้านธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.74

2. ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

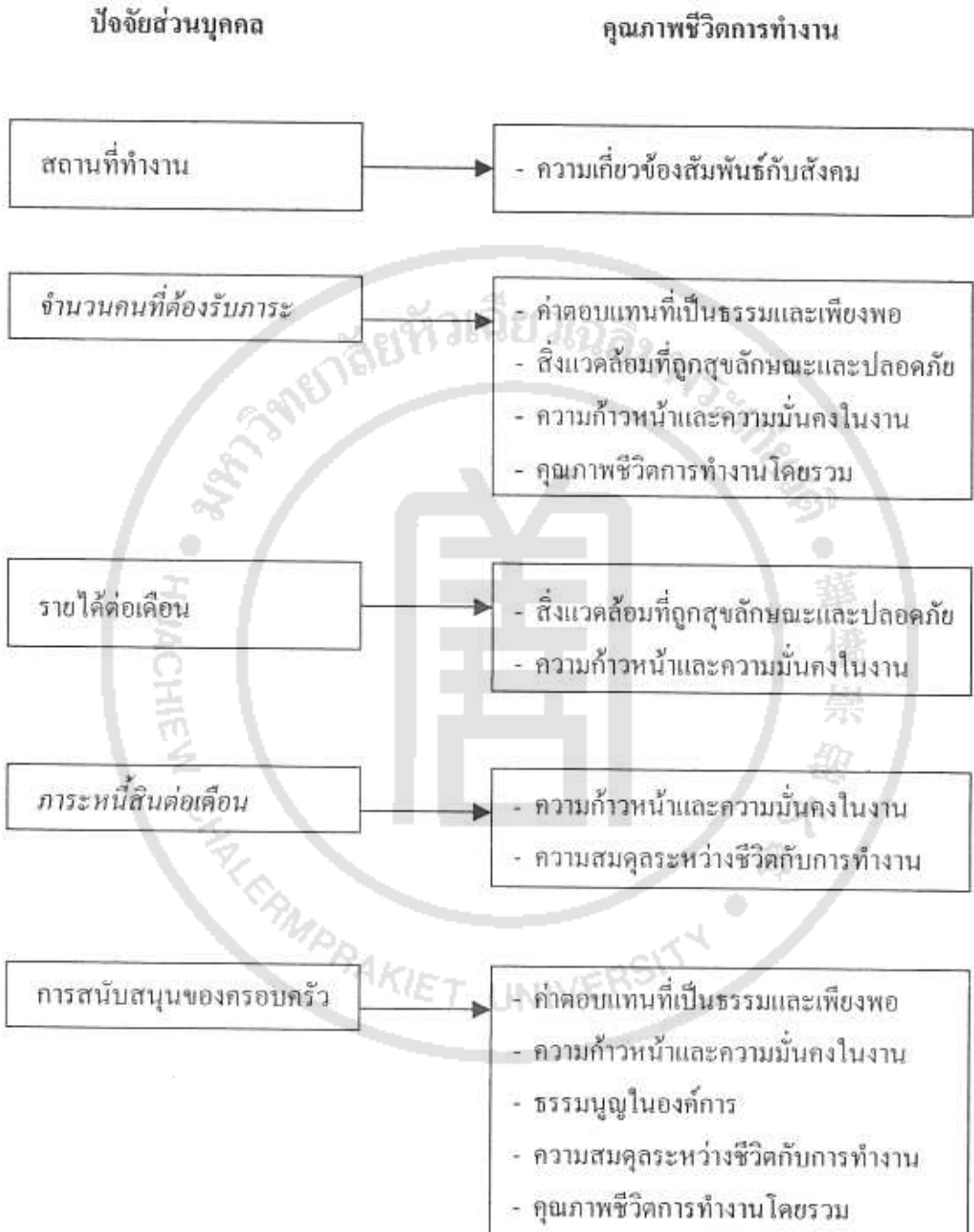
1) ปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้แก่ สถานที่ทำงาน จำนวนคนที่ต้องรับภาระ รายได้ต่อเดือน ภาระหนี้สินต่อเดือน และการสนับสนุนของครอบครัว โดยสถานที่ทำงาน รายได้ต่อเดือน และการสนับสนุนของครอบครัวมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน สำหรับจำนวนคนที่ต้องรับภาระ และภาระหนี้สินต่อเดือน เป็นความสัมพันธ์เชิงผกผัน ดังแสดงในแผนภูมิที่ 5.1



แผนภูมิที่ 5.1

แสดงตัวแปรของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน



2) ปัจจัยลักษณะงาน

ตัวแปรที่อิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้แก่ งานที่ใช้ทักษะหลากหลาย
งานมีเอกลักษณ์ ความมีอิสระในการทำงาน และความพร้อมในการรับการตรวจสอบ ดังแสดง
ในแผนภูมิที่ 5.2

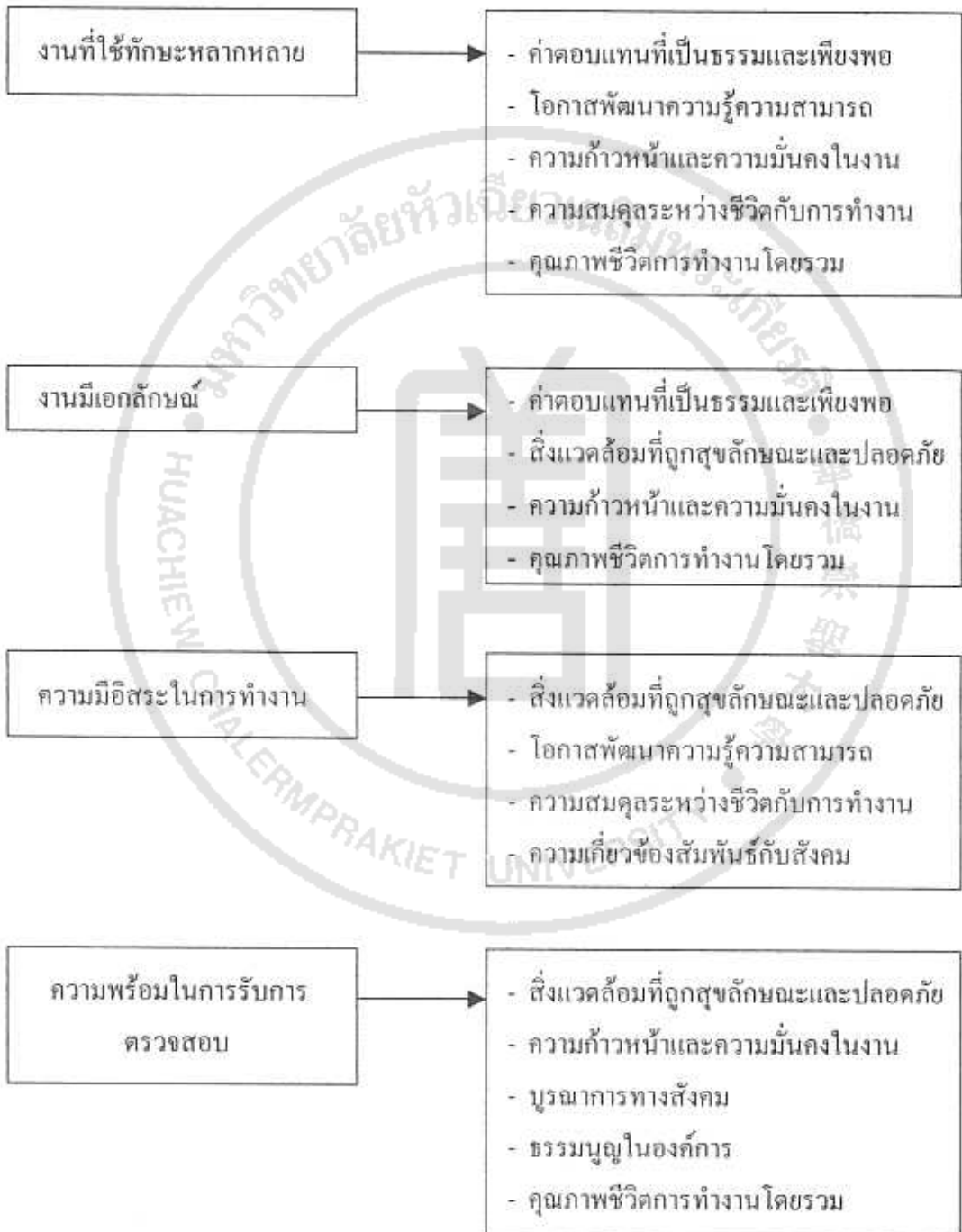


แผนภูมิที่ 5.2

แสดงตัวแปรของปัจจัยลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ปัจจัยลักษณะงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน



3) ปัจจัยด้านทัศนคติในการรับราชการตำรวจ มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและรายด้านทั้ง 8 ด้าน โดยเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ดังแสดงในแผนภูมิที่ 5.3

แผนภูมิที่ 5.3

แสดงปัจจัยทัศนคติในการรับราชการตำรวจมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ปัจจัยทัศนคติในการรับราชการตำรวจ

คุณภาพชีวิตการทำงาน



3. คุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองชั้นประทวนแตกต่างกันกับชั้นสัญญาบัตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และที่ระดับ .01 ทั้งในภาพรวม และในรายด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้อสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม สำหรับด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านธรรมเนียมในองค์กร ไม่มีความแตกต่างกันแต่อย่างใด

ตารางที่ 5.1

แสดงคุณภาพชีวิตการทำงานในรายด้านที่แตกต่างกัน
ระหว่างตำรวจหญิงชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตร

แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ
ด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้อสุขลักษณะและปลอดภัย	ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
ด้านบูรณาการทางสังคม	ด้านธรรมเนียมในองค์กร
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	
ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	
คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม	

นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ที่ทำงานในส่วนกลางก็แตกต่างกับในส่วนภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และที่ระดับ .01 ทั้งในภาพรวม และในรายด้านคือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ และด้านความเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม สำหรับ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านธรรมณูในองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ไม่มีความแตกต่างกันแต่อย่างใด

ตารางที่ 5.2

แสดงคุณภาพชีวิตการทำงานในรายด้านที่แตกต่างกันระหว่างตำรวจหญิง
ที่ทำงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	ด้านบูรณาการทางสังคม
ด้าน โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ	ด้านธรรมณูในองค์กร
ด้านความเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม	ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน
คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม	

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ระดับคุณภาพชีวิต

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง พบว่า ตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาจศึก งอพา (2542) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในเขตอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ทศนันท์ ทูมมานนท์ (2541) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจังหวัด ในเขตสาธารณสุข 3 มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2541) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนอยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุทิน สายสงวน (2533) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรภาคใต้ ประมาณร้อยละ 67-70 มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านบูรณาการทางสังคม มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ เสตสุวรรณ (2539) ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของพยาบาลเป็นงานที่ละเอียดซับซ้อนที่ต้องปฏิบัติกับชีวิตมนุษย์ การทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามบทบาทหน้าที่ของคน ในกลุ่มบุคลากรหลายอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล ลักษณะการทำงานจึงต้องมีการประสานงานกันและมีการปรึกษาหารือกันตลอดเวลา ทำให้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในกลุ่มบุคลากร (ทศนันท์ ทูมมานนท์, 2541 : 89) โดยลักษณะงานของพยาบาล เป็นงานด้านบริการประชาชนเช่นเดียวกับลักษณะงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ผลจากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านบูรณาการทางสังคม ในข้อคำถามรายชื่อ พบว่า ข้อคำถาม หน่วยงานของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคมทั่วไป มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผลดังกล่าวเป็นผลมาจากการดำเนินการตามกรอบแนวความคิดในการพัฒนาการบริหาร และการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ที่กำหนดจุดเน้นในการพัฒนา 9 ประการ สำหรับข้อ 2 คือ งานดีด้านบริการ ซึ่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมุ่งพัฒนายกระดับมาตรฐานการให้บริการของทุกหน่วย ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการผลิตกิจกรรมบริการ โดยให้มีมาตรฐานเทียบเท่ากับการให้บริการที่ดีที่สุดของภาคเอกชน โดยทุกหน่วยต้อง

สามารถวิเคราะห์กระบวนการทำงาน เส้นทางเดินของงาน แล้วทำการสังเคราะห์กระบวนการทำงานชิ้นใหม่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อลดขั้นตอนให้กระชับสั้นลงมากที่สุด จนสามารถให้บริการได้เสร็จสิ้นในจุดเดียว (สมชาย วาณิชเสนี, 2540 : 1-2) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้คือ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีคะแนนใกล้เคียงกับด้านบูรณาการทางสังคม ย่อมแสดงว่าตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีการปฏิบัติงานตามกรอบในการพัฒนาของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งชุมชนจะให้เห็นคุณค่าและศรีทธาต่อการปฏิบัติงาน อันนำมาซึ่งความภูมิใจในคุณค่าจากการทำงาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของธรรมบุญ เขาวะวนิชย์ (2542) ที่พบว่าการศึกษาลักษณะการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ โดยข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ให้บริการผู้ที่มาติดต่อราชการในสถานีตำรวจ โดยใช้จิตสำนึกมากกว่า ที่จะให้บริการโดยทำตามหน้าที่ เป็นการใช้จิตสำนึกมากที่สุด เพราะเกี่ยวกับวิชาชีพทุกวิชาชีพ โดยจิตสำนึกหรือสถานการณ์ที่อยู่ ณ ที่ตั้ง และผู้ที่เดือดร้อนมาขอความช่วยเหลือ ทุกวันเวลาจะเป็นการปลุกฝังสำนึกการให้บริการ และถูกนำมาใช้โดยไม่ทันรู้ตัว ตำรวจจึงมีจิตสำนึกในการบริการในด้านนี้มากกว่าด้านอื่น ๆ

สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้าน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง มีการเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ บูรณาการทางสังคม ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และธรรมบุญในองค์การ ซึ่งเป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด แสดงว่าตำรวจหญิงยังมีความรู้สึกในเรื่องของโอกาสและความไม่ทัดเทียมกันในเรื่องต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ดังที่ วอลตัน (Walton, 1975 : 96 อ้างในรมิตา อันวรย์, 2542 : 35) ให้แนวคิดเรื่องธรรมบุญในองค์การว่า เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานข้อหนึ่งที่ว่า กระบวนการที่ถูกต้อง คือ ต้อง ปกครองกันด้วยกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มิใช่ปกครองด้วยบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดโอกาสเท่าเทียมกันในเรื่องงาน ความเป็นส่วนตัว ความขัดแย้งกันทางความคิดและอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาผลการศึกษาในแต่ละข้อคำถาม ก็พบว่า ข้อคำถาม การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยระบบคุณธรรม (2.33) ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกับข้อคำถาม ท่านพอใจในการพิจารณาความดีความชอบของหน่วยงาน (2.65) ในด้านธรรมบุญในองค์การ ผลการศึกษาคงกล่าวสอดคล้องกัน ซึ่งการเลื่อนตำแหน่งเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงฐานะในการทำงานของบุคคลที่สูงขึ้นหรือดีขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้น ได้รับความเกียรติภูมิ สถานภาพ และค่าตอบแทนสูงขึ้นด้วย และการเลื่อนตำแหน่งยังมีความสำคัญต่อ

บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ในประการต่าง ๆ เป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจและขวัญในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน เป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในอาชีพและรวมทั้งเป็นการเพิ่มพูนประโยชน์เกื้อกูลด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2535 : 398) เช่นเดียวกับ กลิสสัน และ ดิวริค (Glisson And Durick, 1988 อ้างในทัศนัท ทูมมานนท์. 2541 : 42) ที่พบว่า การปกครองบังคับบัญชาที่ยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กร ทั้งนี้อาจเนื่องจากการบริหารงานขององค์กรนั้น หากผู้บริหารให้ความสำคัญแก่บุคคลในองค์กรเท่าเทียมกันในสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ รวมทั้งความก้าวหน้าในการทำงานและการพิจารณาความดีความชอบ โดยยึดระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติในแนวเดียวกัน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของบุคคลในองค์กรว่าได้รับความยุติธรรม จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภาเพ็ญ โหมาศิวิน (2533) ที่พบว่าลักษณะการบริหารที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และการพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม เป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่ทำให้ข้าราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีความพึงพอใจในงาน

การทำงานมิใช่เพียงเพื่อหาเงินเท่านั้น (ประยูรค์ ปยุตโต. 2531 : 14 อ้างใน สงวน สุทธิลิขิตอรุณ. 2543 : 345) แต่การทำงานมีความหมายลึกซึ้ง กล่าวคือ การทำงานจะช่วยพัฒนาชีวิตให้มีคุณค่าและมีความหมาย เป็นการพัฒนาศักยภาพของตัวเองให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ต้นตออยู่เสมอ และยังช่วยพัฒนากายและใจให้แก่เราด้วย เช่นเดียวกับที่ ฮิวส์ และ คัมมิงส์ (Huse and Commings. 1980 : 198-199) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนา หรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองอยู่ในระดับปานกลาง แสดงถึงระดับความพึงพอใจในงานของตำรวจหญิง ซึ่งย่อมสอดคล้องกับประสิทธิผลขององค์การด้วย โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลกระทบต่อองค์การสามประการ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และประการสุดท้าย จะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติอีกด้วย (Huse and Commings. 1980 : 198-199)

5.2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการวิเคราะห์หาคัดลอกพหุคูณศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งเป็นการศึกษาถึงปัจจัย 3 ด้าน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัย

ลักษณะงาน และปัจจัยด้านทัศนคติในการรับราชการตำรวจ โดยจำแนกคุณภาพชีวิตการทำงาน ออกเป็น 8 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ และปลอดภัย ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านธรรมเนียมวินัยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม สามารถอภิปรายผลตามกรอบแนวคิดได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

สำหรับการศึกษาคั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่นำมาศึกษา ได้แก่ ระดับชั้น สถานที่ทำงาน การศึกษาสูงสุด ระยะเวลารับราชการ สถานภาพสมรส จำนวนคนที่ต้องรับภาระ รายได้ต่อเดือน ภาระหนี้สินต่อเดือน การมีอาชีพเสริม และการสนับสนุนของครอบครัว โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีดังนี้

สถานที่ทำงาน

จากการศึกษาพบว่า สถานที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในด้านของความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะของงานที่เกี่ยวข้องกับคนเข้าเมือง ตั้งแต่พิธีการเข้าเมือง การอยู่ในราชอาณาจักร การเกิด การควบคุมการตรวจความผิดของคนต่างด้าว ต้องมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองทั้งสิ้น หากตำรวจหญิงนั้นทำงานอยู่ในส่วนกลาง หน้าที่ความรับผิดชอบก็จะเป็นงานเฉพาะทางด้านใด ด้านหนึ่ง เช่น รับผิดชอบเฉพาะงานตรวจผู้โดยสาร หรืองานบริการคนเข้าเมืองเพียงอย่างเดียว การมีส่วนสัมพันธ์กับสังคมก็เป็นเฉพาะกลุ่มในงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ แต่หากตำรวจหญิงนั้นมีสถานที่ทำงานในส่วนภูมิภาค ก็จะทำงานรับผิดชอบภายในเขตจังหวัดที่มีอำนาจหน้าที่อยู่ แต่ลักษณะงานจะหลากหลาย ต้องสามารถให้บริการแก่ผู้มาติดต่อได้ในทุกรูปแบบของงาน และเนื่องจากสังคมภูมิภาคมีลักษณะแคบกว่าในส่วนกลาง ดังนั้นใคร ทำอะไร ที่ไหน ก็มักจะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคลในสังคม และส่งผลกระทบต่อกันได้อย่างทั่วถึงโดยรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชีรา เหมินทร์ (อ้างใน กัลยา คิมเจริญ, 2538 : 49) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ทำงานในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค พบว่า สาเหตุที่ทำให้พยาบาลในส่วนภูมิภาคเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้แก่ สักดิ์ศรีของอาชีพ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอกต่าง ๆ บุคคลจะต้องคำนึงถึงและมีการปรับตัวเอง เพื่อความอยู่รอดในสังคมอย่างมีความสุข การคำนึงถึงความต้องการของสังคม เป็นลักษณะกิจกรรมขององค์กรที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม จะก่อให้เกิดคุณค่า ความสำคัญของงาน และวิชาชีพในกลุ่มปฏิบัติ เมื่อบุคคลรู้สึกว่างานที่ตน

ปฏิบัติมีคุณค่าก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้และทำให้บุคคลเกิดความภูมิใจในองค์กร (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529 : 83)

จำนวนคนที่ต้องรับภาระ

ตัวแปรจำนวนคนที่ต้องรับภาระ ในการศึกษาครั้งนี้พบว่ามียุทธพลต่อค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม โดยเป็นความสัมพันธ์เชิงผกผัน หมายถึงว่าหากค่าแรงหญิงผู้ใดมีจำนวนคนที่ต้องรับภาระมาก ก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำลง ซึ่งก็เป็นธรรมดาอยู่เองเมื่อมีบุคคลที่จะต้องรับผิดชอบจำนวนมาก ค่าใช้จ่ายก็ยิ่งต้องเพิ่มมากขึ้น การตัดสินใจในการดำเนินการอันใดเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานก็ต้องข้อมคิดถึงสมาชิกในครอบครัวและบุคคลที่ต้องรับภาระเลี้ยงดูก่อนเสมอ ดังเช่น ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2526 : 26) กล่าวไว้ว่ามนุษย์ทุกคนมีธรรมชาติในแง่หนึ่งคือ ความต้องการทางเศรษฐกิจและจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางด้านเศรษฐกิจ จะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อจะได้ซึ่งผลตอบแทนในรูปตัวเงินมาตอบสนองความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการทางด้านร่างกายที่เป็นความต้องการขั้นต่ำ สอดคล้องกับที่ สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543 : 344) กล่าวไว้ว่า มนุษย์ที่จะเสริมสร้างชีวิตให้เป็นสุขในครอบครัวได้ จะต้องมีความพร้อมทางด้านเศรษฐกิจ คือมีงานทำที่มั่นคง และมีรายได้สม่ำเสมอ เพียงพอสำหรับการใช้จ่าย เริ่มตั้งแต่การมีเงินสำหรับจัดพิธีแต่งงาน เงินที่จะต้องผ่อนบ้านหรือค่าเช่าบ้าน ผ่อนรถยนต์ ผ่อนเครื่องใช้ภายในบ้าน เงินที่จะต้องอุปการะเลี้ยงดูพ่อแม่ญาติพี่น้อง เงินค่ารักษาพยาบาล และเงินที่จะใช้จ่ายประจำวันด้วย ถ้าเรามีเพียงพอกับค่าใช้จ่ายดังกล่าว สมาชิกในครอบครัวก็จะมีมีความสุขได้

รายได้ต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า รายได้ต่อเดือน มียุทธพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ซึ่งในสภาพความเป็นจริงจะพบว่างบประมาณของทางราชการนั้นไม่เพียงพอต่อการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน สวยงามน่าอยู่ และที่สำคัญคือต้องให้มีความปลอดภัยจากการทำงาน ตลอดจนตอบสนองต่อความต้องการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ของผู้ปฏิบัติงานได้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์และหนังสือคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ดังนั้นหากผู้ปฏิบัติงานต้องการความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ หรือเพื่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และเพิ่มความปลอดภัยในการทำงานให้แก่ตนเองก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง รายได้ต่อเดือนจึงเข้ามามีบทบาทในการที่จะตอบสนองให้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

คังที มิลตัน (Milton, 1981: 164-168 อ้างในอาจศึก งอพ. 2542 : 17) กล่าวว่า เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีจะเป็นที่มาของคุณลักษณะต่าง ๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพงาน การสร้างความพึงพอใจสร้างได้โดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับงานใช้ระบบงานที่มีประสิทธิภาพ และ พยอม วงศ์สารศรี (อ้างใน รมิตา อันวรย์, 2542 : 23) ได้กล่าวถึงความสำคัญของค่าตอบแทนไว้ ดังนี้ 1) เป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการทางร่างกายและจิตใจของคนได้ 2) เป็นรางวัลทางสังคม ที่ทำให้มนุษย์ภาคภูมิใจและยอมรับว่า คนเป็นคนที่มีความค่าคนหนึ่ง ในสังคมที่สามารถทำสิ่งใด ๆ ให้ผู้อื่นยอมรับการกระทำ 3) เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพหรือดีด้อยลง ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลงานออกมามีคุณภาพ

ภาระหนี้สินต่อเดือน

จากผลการศึกษาพบว่า ภาระหนี้สินต่อเดือน มีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยเป็นความสัมพันธ์เชิงผกผัน แสดงว่า ค่าแรงหญิงที่มีภาระหนี้สินมาก ย่อมมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ตลอดจนความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานต่ำ เนื่องจากรายได้ที่ได้มาต้องนำไปชำระหนี้สินเสียก่อน จึงจะสามารถนำไปใช้จ่ายเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ หรืออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น หรือเพื่อใช้จ่ายในการพักผ่อนกับครอบครัว ซึ่งผลการศึกษาที่พบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2540 : 23-24) ที่พบว่า ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนส่งเสริม และสนับสนุนให้ข้าราชการหญิงระดับคัดสรรใจประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ก็คือ ภูมิหลังและสภาพครอบครัว ซึ่งมีความสำคัญคือ 1. ฐานะเศรษฐกิจ การรับราชการเป็นอาชีพที่ได้รับรายได้น้อยกว่าอาชีพอื่น ๆ อีกหลายอาชีพ อีกทั้งหากเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งในระดับสูง ย่อมต้องมีลูกน้องที่อยู่ในการปกครองดูแลจำนวนมาก และอาจต้องร่วมงานสังคมต่าง ๆ อีกด้วย ดังนั้น หากบุคคลใดที่มีพื้นฐานทางเศรษฐกิจของครอบครัวดี ก็นับได้ว่าเป็นส่วนช่วยสนับสนุนทางการเงินได้อีกทางหนึ่ง 2. ความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน การมีพื้นฐานทางครอบครัวที่ดี โดยเฉพาะการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิกในครอบครัว มีความเข้าใจกัน และช่วยเหลือแบ่งเบาภาระหน้าที่ในครอบครัว เป็นส่วนสำคัญในการผลักดันหรือส่งเสริมสนับสนุนให้มีเวลาทุ่มเทให้กับการทำงาน ได้อย่างเต็มที่

การสนับสนุนของครอบครัว

จากการศึกษาพบว่า การสนับสนุนของครอบครัวมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และรายด้านอีก 4 ด้าน คือค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ความก้าวหน้าและความ

มันคงในงาน ธรรมเนียมในองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน นั้นแสดงว่าไม่
 ว่าสังคมจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ครอบครัวยังมีบทบาทต่อสมาชิกในครอบครัวอยู่เสมอ การ
 ทำงานเป็นตำรวจหญิงก็เช่นเดียวกัน หากได้รับความเห็นชอบและการสนับสนุนจากครอบครัวย่อม
 ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา เศรษฐบุตร และ
 อุมารณ์ ภัทรวานิชย์ (2541 : 89) พบว่า ครอบครัวของผู้บริหารหญิงส่วนใหญ่มีส่วนช่วย
 ส่งเสริมเรื่องงานทำให้ภรรยามีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งตรงกับกับงานวิจัยของ กัลยา
 ดิษเจริญ (2538 : 83) ที่พบว่าพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร
 ที่มีการสนับสนุนของครอบครัวต่องานที่ทำอยู่สูง จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูง ส่วนพนักงานที่มี
 การสนับสนุนของครอบครัวต่ำจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำด้วย ซึ่งอาจอธิบายได้ว่าโดยทั่วไป
 มนุษย์เริ่มที่จะเรียนรู้กฎ ระเบียบ ความเชื่อและค่านิยมจากครอบครัวเป็นแห่งแรก จากนั้นจึง
 ไปสู่การเรียนรู้ในระดับของสถาบันการศึกษา ระดับสังคมประเทศและโลกต่อไป โดยเฉพาะใน
 สังคมไทยเป็นครอบครัวที่มีความสัมพันธ์ที่แนบแน่นภายในครอบครัว ดังนั้น การสนับสนุนของ
 ครอบครัวซึ่งมีผลการศึกษา อยู่ในระดับสูง จึงมีอิทธิพลต่อตัวพนักงานและส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์
 กับคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมทั้งการศึกษาของ เฮาส์ (House Et Al. อ้างในกัลยา ดิษเจริญ
 2538 : 46) ที่ศึกษาเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมผู้นำที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบ
 ว่า ความคิดเห็นในเชิงสนับสนุนของสมาชิกในครอบครัวต่องานที่ทำอยู่เป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัย
 หนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของคณงานและลูกจ้าง ในงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า การ
 สนับสนุนของครอบครัวมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านธรรมเนียมในองค์กร ซึ่งอธิบาย
 ได้ว่า การที่ครอบครัวให้ความสนใจ ห่วงใย เข้าใจ และให้กำลังใจ ย่อมส่งผลต่อตำรวจหญิงใน
 การยอมรับ หรือประพฤติ ปฏิบัติตัวตามวัฒนธรรมขององค์กร และท้ายสุดในเรื่องของความสม
 ดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานนั้น มนุษย์ที่จะเสริมสร้างชีวิตให้เป็นสุขในครอบครัวได้ จะต้องมี
 ความสอดคล้องในเรื่องการใช้เวลาว่างร่วมกัน เช่น ฝ่ายชายชอบเล่นและดูฟุตบอล ฝ่ายหญิงควร
 จะเข้าใจ และถ้ามีเวลาว่าง ควรไปนั่งชมและให้กำลังใจฝ่ายชายบ้าง เมื่อเวลาเขาชมรายการแข่งขัน
 ฟุตบอลนัดสำคัญ ๆ เราก็ควรร่วมชมและปรึกษาหารือและคุยกันบ้างตามอัธยาศัย จะหลีกเลี่ยง
 ความขัดแย้ง ชีวิตก็จะมีความสุข (สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2543 : 344)

ปัจจัยลักษณะงาน

ตัวแปรที่ใช้ในปัจจัยลักษณะงานสำหรับการศึกษานี้ ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะหลากหลาย
 งานมีเอกลักษณ์ ความมีอิสระในการทำงาน ความพร้อมในการรับการตรวจสอบ ซึ่งจากการ
 ศึกษาพบว่ามอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และได้

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รมิตา อันวงศ์ (2542 : 171) ที่พบว่า ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะหลากหลาย งานมีเอกลักษณ์ ความมีอิสระในการทำงาน และความพร้อมในการรับการตรวจสอบ มีส่วนเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาราช และพบว่าข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราชมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานในระดับสูง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อาร์โนลด์ และ เฮาส์ (Arnold and House อ้างในรมิตา อันวงศ์. 2542 : 54) ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง แบบจำลองลักษณะงานเพื่อการจูงใจกับกลุ่มตัวอย่างวิศวกรโรงงาน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ในลักษณะงานที่วัดจากเครื่องมือ JDP (Job Diagnostic Survey) ทั้ง 5 ประการ คือ ทักษะที่หลากหลาย เอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระ ข้อมูลย้อนกลับ รวมทั้งศักยภาพการจูงใจจากงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานที่ประเมินด้วยตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับผลการศึกษาคครั้งนี้สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

งานที่ใช้ทักษะหลากหลาย

ผลการศึกษาพบว่างานที่ใช้ทักษะหลากหลายมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าเนื้อหาของงานที่ตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองต้องปฏิบัติ โดยต้องเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องใช้ทักษะในการทำงานหลายอย่าง เช่น ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ การใช้คอมพิวเตอร์ไม่ว่าจะเป็นการใช้ในลักษณะของการพิมพ์งานธุรการ (ระบบ PC) หรือ การใช้คอมพิวเตอร์ในระบบงานคนเข้าเมือง เพื่อตรวจสอบการเดินทางเข้าออกและประวัติคนต้องห้ามของกงคนต่างด้าวที่เดินทางเข้าออกราชอาณาจักร รวมตลอดถึงทักษะในการสังเกตการนำหนังสือเดินทางปลอมมาใช้ เนื้อหางานที่ต้องใช้ความสามารถหลายด้านเหล่านี้จึงส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวสอดคล้องกับที่ สมยศ นาวิกาน (2542 : 171) กล่าวว่า เนื้อหาของงานจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพอใจมาก เหมือนกับผลตอบแทน พนักงานต้องการงานที่ทำหาย พวกเขาไม่ได้ต้องการงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดวันแล้ววันเล่า โดยทั่วไปงานที่มีความหลากหลายพอประมาณจะสร้างความพอใจงานได้สูงที่สุด งานที่มีความหลากหลายน้อยเกินไปจะทำให้พนักงานรู้สึกเบื่อหน่าย งานที่มีความหลากหลายมากเกินไปจะทำให้พนักงานรู้สึกเครียด

งานมีเอกลักษณ์

ผลการศึกษาพบว่างานมีเอกลักษณ์มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย ความก้าวหน้าและความ

มันคงในงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม โดยมีคะแนนความคิดเห็นในระดับสูงสุด ย่อมแสดงว่า ตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีความพึงพอใจเป็นอย่างสูงในลักษณะงานซึ่งเป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะสามารถปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้น และงานนั้นเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป ดังเช่น งานตรวจบุคคลที่เดินทางเข้าออกราชาอาณาจักร ตำรวจหญิงต้องมีความรู้สามารถในงานดังกล่าวและก็สามารถปฏิบัติให้เสร็จสิ้นได้ หรืองานบริการคนเข้าเมือง ตำรวจหญิงผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้องมีความรู้ในข้อกฎหมายและระเบียบหลักเกณฑ์ในการพิจารณาอนุญาตให้คนต่างด้าวอยู่ในราชอาณาจักรต่อไป ซึ่งลักษณะงานเหล่านี้เป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะผู้ปฏิบัติต้องดำเนินการตั้งแต่ต้นคือรับคำร้องของคนต่างด้าว ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสารหลักฐานประกอบคำร้อง และประมวลเรื่องเสนออนุญาตให้คนต่างด้าวอยู่ในราชอาณาจักรต่อไปตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังเช่น งานที่คนงานกระทำจะมีความหมายต่อตัวเขามาก ถ้าเขาได้มีส่วนในการทำงานนั้นตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงสุดท้าย เช่นการสร้างปรือประกอบเครื่องอบไฟฟ้าตลอดกระบวนการ ไม่ใช่เพียงแค่ทำจุดใดจุดหนึ่งของเครื่องมือเท่านั้น (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540 : 84)

ความมีอิสระในการทำงาน

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าความมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ ล็อก (Locke. อ้างในเทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540 : 110) ว่าลักษณะคุณสมบัติของงานมีความสัมพันธ์กับความสนใจและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานนั้น ๆ อันสืบเนื่องมาจากองค์ประกอบด้านโอกาสของผู้ปฏิบัติงานที่จะได้ใช้ทักษะและความสามารถของเขา โอกาสในการศึกษาสิ่งใหม่ ๆ ความคิดสร้างสรรค์ การได้ทำงานหลาย ๆ ชนิด ความยากของงาน ความภาคภูมิใจของงาน ความรับผิดชอบ การไม่มีความกดดันในขณะที่ทำงาน การควบคุมวิธีการทำงานและควบคุมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน และความสลับซับซ้อนของงาน

ความพร้อมในการรับการตรวจสอบ

ผลของการศึกษาพบว่า ความพร้อมในการรับการตรวจสอบมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ความก้าวหน้าและความมันคงในงาน บูรณาการทางสังคม ธรรมเนียมในองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม โดยมีคะแนนความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงว่าตำรวจหญิงสามารถยอมรับลักษณะการทำงานอย่างมีหลักเกณฑ์ถูกต้อง มีความโปร่งใสและมีหลักฐานต่าง ๆ พร้อมทั้งจะให้การตรวจสอบ ซึ่งการที่บุคคลสามารถรับ

รู้ในผลลัพธ์ของงานจากกิจกรรมการทำงานนั้นจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานในหลายประการ เช่น การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ความพึงพอใจในงาน เป็นต้น (Hackman and Oldham, 1975)

อย่างไรก็ตามสิ่งที่จะทำให้งานมีความน่าสนใจหรือไม่ วิชัย โดสุวรรณจินดา (อ้างใน กันตยา เพิ่มผล, 2543 : 49) ได้เสนอปัจจัยดังต่อไปนี้

1. การได้ใช้ฝีมือในการทำงานอย่างเต็มที่ที่จะทำให้พนักงานมีความสุขสานกับงาน ซึ่งถ้าหากพนักงานมีฝีมือในหลายด้าน และได้สับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน ก็จะไม่รู้สึกจำเจกับงานเดิม

2. การได้ทำงานตลอดตั้งแต่ต้นจนจบ ทำให้พนักงาน ได้เห็นความสำเร็จของงานนั้นด้วยตนเอง เกิดความชื่นชมในการทำงาน

3. การได้ทำงานที่มีความหมายต่อองค์กร ทำให้พนักงานเห็นตนเองมีคุณค่าและมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จ

4. การได้ทำงานโดยอิสระ โดยไม่ต้องมีใครมาควบคุมกำกับ ทำให้พนักงานได้ใช้สติปัญญาความสามารถของตนในการทำงาน และการพัฒนางานอย่างเต็มที่

5. การได้ทราบผลของการทำงาน ไม่ว่าจะโดยการแจ้งผลงานที่เกิดขึ้นหรือผลการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยให้พนักงานได้รับรู้จุดบกพร่อง เพื่อการปรับปรุงและเห็นจุดเด่นเพื่อการพัฒนาให้ก้าวหน้าต่อไป

การออกแบบงานที่มีลักษณะดังกล่าว ย่อมสร้างความสุขในงานให้เกิดขึ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานเพิ่มมากขึ้น กล่าวโดยสรุปก็คือ เมื่อเรามีหลักการเลือกงานเลือกองค์กร เลือกนายจ้างได้ ก็จงเลือกทุกอย่างเพื่อคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีสติ มีระบบ โดยการออกแบบงานที่ทำให้งานมีความสุข (กันตยา เพิ่มผล, 2543 : 49-50)

ปัจจัยทัศนคติในการรับราชการตำรวจ

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่าทัศนคติในการรับราชการตำรวจมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้านทั้ง 8 ด้าน โดยตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีทัศนคติในการรับราชการตำรวจค่อนข้างดี ค่าเฉลี่ย 4.28 จากค่าต่ำสุด 3.20 ค่าสูงสุด 5.07 (ตารางที่ 4.3) สอดคล้องกับที่ อัลพอร์ต (Allport, 1936 : 39) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความพร้อมทางด้านจิตใจและประสาทอันเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล ความพร้อมดังกล่าวมีทิศทาง หรือมีอิทธิพลเหนือการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 8-9) อธิบายว่า ทัศนคติเกิดจาก

องค์ประกอบหลายอย่าง ที่ทัศนคติสามารถเรียนรู้โดยบุคคล จากสิ่งแวดล้อมตลอดชีวิตของบุคคล สถานที่แห่งแรกที่มีบทบาทในการปลูกฝังทัศนคติ คือ บ้านหรือครอบครัว พ่อ-แม่ และสิ่งแวดล้อมในบ้าน ที่มีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติในตัวบุคคลได้มาก และมีผลต่อรูปแบบของการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในอนาคตด้วย รวมทั้งทัศนคติเกี่ยวกับการทำงาน ตลอดจนสัมฤทธิ์ผลในการทำงานของบุคคลก็ปลูกฝังตั้งแต่ที่บ้าน และกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องกับตลอดช่วงของชีวิต การที่ตำรวจหญิงมีทัศนคติที่ค่อนข้างดีในการรับราชการตำรวจ ย่อมแสดงว่าผู้หญิงที่เลือกเข้ามาทำงานในอาชีพของตำรวจนั้นต้องมีความพร้อมทางด้านจิตใจ และมีการยอมรับในระบบการบริหารงานแบบระบบราชการ ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และวินัยตำรวจ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตำรวจ ซึ่งบางครั้งข้อจำกัดทางสรีระของผู้หญิงอาจเป็นปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ดังเช่น การปฏิบัติงานตรวจบุคคลและพาหนะ หรือผู้โดยสารที่เดินทางเข้าออก ราชอาณาจักร ซึ่งมีกรปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อใดที่ตำรวจหญิงมีภาระหน้าที่ต้องปฏิบัติงานก็ต้องพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้เช่นเดียวกับตำรวจชาย การมีทัศนคติที่ค่อนข้างดีย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างหนึ่งด้วย ดังเช่น บาส และ บาร์เรท (Bass and Barrett. 1981 : 522) ใช้ความพึงพอใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบ หรือตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพร กฤษณพิพัฒน์ (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน จะมีการรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจในระดับสูง

5.2.3 ความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีความแตกต่างกันระหว่างตำรวจหญิงชั้นประทวน ชั้นสัญญาบัตร และตำรวจหญิงที่ทำงานในส่วนกลางและในภูมิภาค ซึ่งสอดคล้องกับ อุทัย หิรัญโต (2523 : 128) กล่าวว่า โดยหลักการแล้วการกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้าง หมายถึงการพิจารณาค่าแห่งหน้าที่ของงานหรือประเมินค่าของงานว่าควรจะได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือนเท่าใด โดยเปรียบเทียบกับตำแหน่งหน้าที่อื่นการพิจารณาค่าแห่งนี้ มีหลักเกณฑ์ว่า งานใดมีความสำคัญที่ต้องใช้ความพยายาม ความสามารถและต้องรับผิดชอบมาก งานนั้นก็ควรตั้งเงินเดือนให้สูง งานใดที่มีความสำคัญน้อยลงก็ตั้งอัตราเงินเดือนให้น้อยลงไปตามลำดับ ซึ่งในระดับชั้นสัญญาบัตรจะได้รับอัตราเงินเดือนสูงกว่าระดับชั้นประทวน ทั้งนี้เพราะมีหน้าที่รับผิดชอบในงานสูงกว่า และยังคงรับผิดชอบเกี่ยวกับความประพฤติกของระดับชั้นประทวน

ตาม คำสั่งกรมตำรวจ ที่ 1212 /2537 ลง วันที่ 1 ตุลาคม 2537 เรื่อง มาตรการควบคุมและเสริมสร้างความประพฤติกและวินัยข้าราชการตำรวจ อีกด้วย แต่ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นระดับชั้นใดการทำงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคก็จะมี สภาพแวดล้อม ระดับค่าครองชีพในสภาพความเป็นอยู่ และฐานะทางสังคมแตกต่างกันด้วย ดังเช่น ชีรา เหมินทร์ (อ้างใน กัลยา คิชเจริญ. 2538 : 49) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ทำงานในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค พบว่าสาเหตุที่ทำให้พยาบาลในส่วนกลางเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ สวัสดิการในเรื่องที่พัก สวัสดิการในการรักษาพยาบาล สำหรับสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีการจัดสวัสดิการบ้านพักทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคบางแห่ง แต่ไม่เพียงพอต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด ดังนั้นหากตำรวจหญิงผู้ใดได้รับสิทธิให้พักอาศัยในบ้านพักสวัสดิการ ก็ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนค่าที่พักอาศัยลง และรู้สึกถึงความเพียงพอของค่าตอบแทนได้ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีความแตกต่างกันทั้งตำรวจหญิงชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตร รวมทั้งตำรวจหญิงที่ทำงานในส่วนกลางและภูมิภาค ประกอบกับผลการศึกษาที่พบว่าตัวแปรสถานที่ทำงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม แสดงว่าการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองนั้นมีความเกี่ยวข้อง และส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะของงานที่ต้องติดต่อกับบุคคลทั่วไปทั้งคนไทยและคนต่างด้าว การกระทำใด ๆ ก็ตามจึงเป็นที่สนใจและอยู่ในสายตาของบุคคลภายนอกเสมอ โดยเฉพาะการทำงานในส่วนภูมิภาคที่ระบบสังคมแคบกว่าในส่วนกลาง เมื่อมีเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้นก็จะเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไป จึงจำเป็นที่ตำรวจหญิงต้องเข้าใจและปรับพฤติกรรมในการทำงานให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต หรือวัฒนธรรมของท้องถิ่นด้วย เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานข้างเคียงตลอดจนผู้มารับบริการต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับที่ อางศึก งอพา (2542 : 24) กล่าวว่า สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานหนึ่งของสังคมที่ประกอบด้วยบุคคลหลาย ๆ ฝ่ายร่วมกัน จัดทำกิจกรรมขึ้นในนามของหน่วยงาน เพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การที่บุคคลจะทำงานร่วมกับชุมชนให้ได้ผลดีนั้น มีความจำเป็นที่จะต้องมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี เป็นการดึงเอาประชาชนเข้ามามีส่วนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ดังนั้นการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน จึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสังคมชุมชนจะให้เห็นคุณค่าและศรัทธาคอการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน

1. จากการศึกษา พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อคำถามในเรื่องของการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยระบบคุณธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.33) และ ท่านพอใจในการพิจารณาความดีความชอบของหน่วย (ค่าเฉลี่ย 2.65) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางแต่อยู่ในระดับท้ายสุด (ตารางที่ 4.4) ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนั้นหน่วยงานควรพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงให้สูงขึ้น โดยเฉพาะควรเน้นการปรับปรุงในเรื่องของระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของตำรวจหญิงให้ได้รับความเสมอภาคกัน

2. จากผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านพบว่าด้านธรรมาภิบาลในองค์การมีค่าเฉลี่ย 2.74 ซึ่งเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง แต่พบว่ามีความคะแนนอยู่ในลำดับที่ 8 อันเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นหน่วยงานควรมีการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของวัฒนธรรมองค์กรในด้านต่าง ๆ บ้าง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปตามวิวัฒนาการของสังคมอันจะก้าวไปสู่เวทีโลก

3. ผลการศึกษาพบว่า จำนวนคนที่ต้องรับภาระ รายได้ต่อเดือน และภาระหนี้สินต่อเดือน มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิง ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีพของบุคคล หน่วยงานควรมีการดำเนินการ ดังนี้

1) รณรงค์ให้ตำรวจหญิงมีการใช้จ่ายอย่างประหยัด และดำรงชีวิตโดยยึดหลักการแบบเศรษฐกิจพอเพียง

2) ส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มกันเพื่อฝึกหัดวิชาชีพและนำวิชาชีพนั้นมาใช้เป็นประโยชน์แก่ตนเองและสมาชิกของกลุ่ม เช่น การตัดเย็บเสื้อผ้า ตำรวจหญิงสามารถใช้เวลารว่างนอกราชการมาฝึกหัดการตัดเย็บเสื้อผ้า และช่วยกันตัดเสื้อผ้าชุดเครื่องแบบหรือเสื้อผ้าต่าง ๆ ให้แก่กลุ่มสมาชิกและจำหน่ายแก่เพื่อนข้าราชการตำรวจคนอื่น ๆ

4. จากการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติในการรับราชการตำรวจมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในทุก ๆ ด้านนั้น (แผนภูมิที่ 5.3) หากหน่วยงานต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงนโยบายการบริหารงาน หรือการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน หรือเปลี่ยนแปลงระบบวิธีการปฏิบัติงาน เช่น การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ การพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง การสร้างเครือข่ายในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ การก้าวเข้าสู่เวทีโลกในงานตรวจคนเข้าเมืองก็ตาม สิ่งที่หน่วยงานต้องดำเนินการเป็นอันดับแรกก็คือ การสร้างให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดี

ต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกิจกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรและทำให้สถานการณ์ต่าง ๆ ในหน่วยงานเปลี่ยนแปลงได้เช่นเดียวกัน ซึ่งเรื่องที่น่าสนใจในขณะนี้คือ

1) การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการดำรงชีวิตแบบพอยู่พอกิน เพื่อขจัดปัญหาทางเศรษฐกิจทั้งของตนเอง ครอบครัว และเพื่อประเทศชาติที่ขณะนี้อยู่ในภาวะที่ทุกฝ่ายต้องร่วมมือกัน จึงจะสามารถอยู่รอดได้

2) การอยู่ในสังคมโลก ซึ่งหมายถึงการติดต่อสื่อสารและการเดินทางเข้าออกราชอาณาจักรของคนไทยและคนต่างด้าวมีมากขึ้น ตลอดจนมีคนต่างด้าวเข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพิ่มมากขึ้น ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลางในการสื่อสารจึงมีความจำเป็นมาก โดยเฉพาะงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองซึ่งต้องติดต่อกับคนต่างด้าวตลอดเวลา ดังนั้นการสร้างทัศนคติให้ตำรวจหญิงเข้าใจและเห็นความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษนั้น จะช่วยส่งเสริมให้ตำรวจหญิงเร่งปรับปรุงและพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองให้ดียิ่งขึ้น

3) สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งของยุคสมัยปัจจุบันก็คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การสร้างทัศนคติที่ดีให้เห็นประโยชน์ของการใช้อินเตอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะระหว่างหน่วยงานในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ จะทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายลงได้ และทำให้ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว หรือการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานเพื่อสะดวกในการค้นหาใช้งานนั้น หากตำรวจหญิงเข้าใจ หรือมีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้แล้ว ก็จะทำให้ความร่วมมือตลอดจนชวนชวนที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองให้เพิ่มมากขึ้นด้วย

5. ความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม เป็นสิ่งที่สำคัญต่อการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นอย่างมาก ดังนั้นหน่วยงานควรมีนโยบายส่งเสริมในด้านดังกล่าวดังนี้

1) ควรร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดกิจกรรมเพื่อผู้มารับบริการ เช่น ร่วมมือกับกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กระทรวงการต่างประเทศ กรมศุลกากร และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ในการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ การจ้างแรงงานต่างด้าวเข้ามาปฏิบัติงานในบริษัท เป็นต้น

2) ควรส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานภาคเอกชน เช่น การทำบุญตามประเพณีในเทศกาลต่าง ๆ ของไทย และวันสำคัญทางศาสนาของชาวต่างชาติ การแข่งขันกีฬา การจัดโครงการทางสังคมต่าง ๆ

3) ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ในทุกรูปแบบ ให้ประชาชน โดยเฉพาะบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้าใจถึงผลดี และผลเสียของการเข้ามาในราชอาณาจักรของคนต่างด้าว เพื่อที่ทุก

ฝ่ายจะได้ร่วมมือกันในการต้อนรับ หรือช่วยกันสอดส่องพฤติกรรมของคนต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย เช่น นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาและนำรายได้เข้าสู่ประเทศชาติ นักธุรกิจที่นำเงินเข้ามาลงทุนในประเทศไทย หรือแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายทั้งที่เข้าเมืองโดยถูกกฎหมายและลักลอบเข้าเมือง เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองระหว่าง ตำรวจชายและตำรวจหญิง เพื่อจัดสรรบุคลากรให้ถูกต้องกับลักษณะงาน
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการตำรวจของตำรวจหญิง
3. ควรศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการงานตรวจคนเข้าเมือง จากผู้มารับบริการในด้านต่าง ๆ เช่น งานตรวจบุคคลและพาหนะ งานบริการคนเข้าเมือง เป็นต้น
4. ควรศึกษาวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ในเชิงคุณภาพ

