

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพเศรษฐกิจของประเทศในขณะนี้ยังคงอยู่ในช่วงวิกฤต ซึ่งรัฐบาลได้พยายามอย่างเต็มความสามารถที่จะกอบกู้และเร่งฟื้นฟูให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านส่งเสริมธุรกิจการลงทุนจากชาวต่างชาติ ด้านส่งเสริมตลาดสินค้าไทยในต่างประเทศ ด้านส่งเสริมแรงงานไทยไปทำงานในต่างประเทศ หรือ ด้านส่งเสริมการท่องเที่ยว อันนับเป็นธุรกิจสำคัญที่สร้างรายได้หลักให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก ซึ่งภารกิจต่าง ๆ เหล่านี้ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ที่เป็นหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ขึ้นตรงกับนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่เป็นด่านแรกของประเทศไทยในการต้อนรับบุคคลต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร ภาระหน้าที่ในการทำงานจึงเปรียบเสมือนเป็นพนักงานต้อนรับของประเทศ และเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยในคนเดียวกันด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้สภาพแวดล้อมที่พัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสถานการณ์ของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเติบโตทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง กฎหมายและเทคโนโลยี อันเป็นช่วงสมัยของการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ธุรกิจ การค้าระหว่างประเทศ การลงทุนในลักษณะบริษัทข้ามชาติ ทำให้สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายภารกิจหลักที่มีความสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้รับผิดชอบงานพิธีการเข้าเมืองและการบริการคนเข้าเมือง การดำเนินการตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับความผิดทางอาญา อันเป็นลักษณะการปฏิบัติงานที่เน้นหนักในด้านการบริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ ควบคู่ไปกับงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับภารกิจของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สมชาย วาณิชเสนี, 2540 : 1) สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจึงนับเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับนโยบายของชาติ โดยที่ผ่านมามีต้องประสบปัญหา ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาจำนวนมาก และง่ายขึ้น เป็นภาระทั้งในการที่จะต้องตรวจลงตรา ณ ช่องตรวจให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เพื่อสร้างความประทับใจในโอกาสแรกที่เดินทางถึงและเดินทางกลับออกไป ตลอดจนการตรวจสอบบุคคลต้องห้ามที่รัฐไม่พึงปรารถนาให้เข้ามาในราชอาณาจักรด้วย

2. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมธุรกิจการลงทุนของคนต่างด้าว ซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงให้ทันกับการขยายตัวของธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ
3. คนต่างด้าวซึ่งเดินทาง โดยมีพฤติกรรมแอบแฝงเพื่อเข้ามากระทำความผิดในราชอาณาจักรในรูปแบบต่าง ๆ หรืออาชญากรรมข้ามชาติ
4. ปัญหาการลักลอบเข้ามาทำงานของประเทศเพื่อนบ้านที่มีอาณาเขตติดกับประเทศไทย เป็นระยะทางยาว ถึง 6,300 กว่ากิโลเมตร (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. 2544 : 3)

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง นอกเหนือจากหน้าที่ในการควบคุมและ ยานพาหนะที่เดินทางเข้า- ออกราชอาณาจักร และการบริการคนเข้าเมือง การสืบสวนปราบปรามคนต่างด้าวกระทำความผิดกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ยังต้องปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นเจ้าพนักงานตำรวจเหมือนกับข้าราชการตำรวจในหน่วยงานอื่น ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอีกด้วย

จากสภาพปัญหาที่ผ่านมาประกอบกับที่ปัจจุบันเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร ไร้พรมแดนประชาชน มีสิทธิเสรีภาพในการรับรู้ และตรวจสอบการปฏิบัติงานของฝ่ายราชการได้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 จึงจำเป็นที่ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ จะต้องตั้งมั่นในหลักการและโปร่งใส พร้อมทั้งจะได้รับการตรวจสอบจากประชาชนและสังคม โดยเฉพาะสื่อมวลชนซึ่งเฝ้าติดตามการทำงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองอย่างใกล้ชิด ดังนั้น ทุกฝ่ายจะต้องปรับทัศนคติและทิศทางในการดำเนินงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้มีการกำหนดนโยบายเน้นหนัก ดังนี้

1. สนับสนุนนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐ โดยอำนวยความสะดวกในการผ่านเข้า- ออกราชอาณาจักร ให้แก่นักท่องเที่ยวสุจริตชน
2. สนับสนุนนโยบายการส่งเสริมการลงทุนของรัฐ โดยอำนวยความสะดวกในการขออยู่ต่อในราชอาณาจักร หรือขอมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร หรือกำหนดโควต้าพิเศษให้แก่คนต่างด้าวสุจริตชน และมีความประสงค์นำเงินตราเข้ามาลงทุนในประเทศ
3. สนับสนุน และปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ และอาชญากรรมข้ามชาติตามแนวทางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างเต็มกำลังความสามารถ
4. สนับสนุน และปฏิบัติการแก้ไขปัญหาคคนต่างด้าวลักลอบเข้าเมือง และทำงานโดยผิดกฎหมาย

5. สนับสนุน และร่วมแก้ไขปัญหาด้าน ต่าง ๆ ปัญหาการก่อการร้ายสากล ปัญหา การข้ามนุษย์ข้ามชาติ ปัญหาการค้ายาเสพติดตามแนวชายแดน ปัญหาการโจรกรรมรถยนต์ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. 2544 : 6)

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีแนวทางการดำเนินการที่สำคัญเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตาม นโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้ อันดับแรก คือ พัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถสูงขึ้นในงานด้านตรวจคนเข้าเมือง คอมพิวเตอร์ ภาษาค่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายเน้นหนักที่วางไว้ ซึ่งแนวทางดังกล่าวเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับทิศทางการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปี 2544 ของ พลตำรวจเอก พรศักดิ์ คุรงควินุลย์ ผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติตอนปัจจุบัน ซึ่งมีนโยบายทั่วไปในการบริหารงาน 3 ด้าน คือ

1. ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เร่งพัฒนาข้าราชการตำรวจไปสู่ความเป็นตำรวจ อาชีพที่พร้อมทั้งความรู้ ความสามารถ คุณธรรมและจริยธรรม ยึดมั่นในหลักนิติธรรม มีจิตสำนึกต่อตนเองและสังคม พัฒนาคุณภาพชีวิต
2. ด้านการพัฒนาการบริหาร ปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการให้เหมาะสมกับภารกิจ บทบาท และอำนาจหน้าที่เพื่อตรงตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 บริหารงานด้วยระบบคุณธรรม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน
3. ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เร่งพัฒนาสถานีตำรวจ ให้สามารถดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อำนวยความยุติธรรมและบริการประชาชน เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน การรวมงานบริการบนสถานีตำรวจไว้ในที่เดียวกัน กระจายการบริหาร ปรับบทบาทตำรวจจาก “ผู้ปกครอง” เป็น “ผู้ให้บริการ”

จะเห็นได้ชัดเจนว่าทั้งนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ นโยบายของหน่วยงานเอง ล้วนแต่เน้นในเรื่องของบุคลากรในองค์กรทั้งสิ้น

ทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้สร้างสรรค์สิ่งทุกอย่างจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิต หรือการบริการแล้วแต่ประเภทขององค์กร ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร โดยทั่วไปมนุษย์แต่ละคนมีลักษณะหลากหลายแตกต่างกันในด้าน ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ซึ่งจะเป็นองค์ประกอบที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติการกิจต่าง ๆ ให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย การดำเนินการให้มนุษย์สามารถสร้างสรรค์งานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยคุณภาพทางการบริหารทรัพยากร

มนุษย์ในองค์กร ในอดีตมุมมองที่ผู้บริหารมองมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นเพียงสิ่งของ วัสดุ หรือเครื่องจักร ที่ช่วยให้งานในองค์กรประสบผลสำเร็จ แต่สำหรับมุมมองในปัจจุบันนั้น มนุษย์ที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นมีคุณค่าที่องค์กรต้องธำรงรักษาให้มีสุขภาพกายและจิตที่ดี โดยผู้บริหารยุคใหม่เชื่อว่าบุคคลในองค์กรล้วนมีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพที่องค์กรจะต้อง ค้นหาเพื่อนำมาสร้างสรรค์ประโยชน์แก่องค์กร นอกจากนี้ยังยอมรับว่า การทำงานในองค์กรจะ เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กรและได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนสมาชิก (พยอม วงศ์สารศรี. 2542 : 152) ซึ่งการที่จะพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อที่จะสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและ บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ วิธีการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั่นเอง (คณัย เทียนพูล. 2533 : 18)

การทำงานมิใช่เป็นเพียงการใช้เวลาส่วนใหญ่ของชีวิตมนุษย์เท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่พื้นฐาน ต่อชีวิตของบุคคลในสังคมปัจจุบันหลายประการได้แก่ หนึ่ง การทำงานเป็นวิถีชีวิตหรือเป็นสิ่งที่ บุคคลปฏิบัติเพื่อการยังชีพ เพราะการทำงานเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปของเงินตราหรือผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ ในรูปแบบต่าง ๆ อันนำมาซึ่งอาหาร สินค้า และบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ ในการดำรงชีพ และเอื้อให้เขามีมาตรฐานการครองชีพตามที่สังคมกำหนดไว้ สอง การทำงานก่อให้เกิดเอกลักษณ์แก่บุคคลภายในกลุ่ม เพราะการทำงานเป็นป้ายแสดงเครื่องหมายทั้งในสถานที่ ประกอบการงานและโลกภายนอก สาม การทำงานกำหนดสถานภาพตำแหน่งและบทบาททาง สังคมแก่บุคคลอันเป็นการเชื่อมโยงบุคคลเข้ากับสังคมนั่นเอง สี่ การทำงานก่อให้เกิดแบบแผนการ สมาคมระหว่างบุคคลโดยกำหนดกรอบการปฏิสังสรรค์ทางสังคมแก่บุคคล หรือให้โอกาสแก่บุคคล ในการสังสรรค์กับบุคคลอื่น ๆ ทั้งในบริษัท หน่วยงานแบบต่าง ๆ หรือองค์กร ห้า การทำงานช่วยให้มีการจัดระเบียบกิจกรรมทั้งหลายของชีวิตของบุคคลให้สอดคล้องตามลีลาของการทำงาน โดย กำหนดลำดับของกิจกรรมให้บุคคลว่าจะใช้เวลาของชีวิตอย่างไร เมื่อไร ที่ไหน และประการ สุดท้าย การทำงานให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตของบุคคล เพราะการทำงาน เป็นแหล่งที่มาของการพบปะสังสรรค์ของผู้ใช้แรงงานกับบุคคลอื่น ๆ และกับวัตถุ เรื่องราวและความคิดเห็นทั้งหลาย ซึ่งเปิดโอกาสให้เขา ได้แสดงออกซึ่งความคิดสร้างสรรค์อันนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความ พึงพอใจในชีวิต (Barbash. อ้างใน กัลยา ดิษเจริญ. 2538 : 5) ถ้าหากว่าเวลาส่วนมากของ ชีวิตในการทำงานนี้ มนุษย์ได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะช่วยให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่จะส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ซึ่งย่อมจะถือได้ว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงาน และจะส่งผลต่อ ชีวิตโดยส่วนรวมของบุคคลผู้นั้นให้เป็นสุข อันเป็นการแสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีอีกด้วย

ตำรวจหญิงเป็นบุคลากรส่วนหนึ่งของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองซึ่งนับวันจะมีจำนวนของตำรวจหญิงเพิ่มมากขึ้น และมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นด้วย ตำแหน่งผู้บริหารระดับต้นหลายตำแหน่งซึ่งเคยบริหารงานโดยตำรวจชาย บัดนี้ได้รับการยอมรับให้ปฏิบัติงานโดยตำรวจหญิงแล้ว จากสถิติอัตรากำลังพลของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2543 พบว่ามีตำรวจหญิงทำงานในระดับผู้บริหาร โดยดำรงตำแหน่งผู้กำกับการ จำนวน 1 คน ตำแหน่งรองผู้กำกับการ จำนวน 2 คน และตำแหน่งสารวัตร จำนวน 23 คน (คำสั่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ที่ 148 149 152 และ 157/2543 ลง 30 สิงหาคม 2543 เรื่อง เลื่อนขั้นและอัตราเงินเดือนข้าราชการตำรวจ) และหากเปรียบเทียบจำนวนตำรวจหญิงที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองแล้วจะพบว่า มีจำนวนตำรวจหญิงทำงานอยู่ถึง 24.6 % ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1
แสดงจำนวนตำรวจหญิงในตำแหน่งต่าง ๆ ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ตำแหน่ง	ผชข.	รอง ผชข.	ผช.ผชข.	ผบก.	รอง ผบก.	ผกก.	รอง ผกก.	สว.	รอง สว.	ป.	รวม
จำนวน	1	2	2	4	8	22	36	103	590	2,102	2,870
คร.หญิง	-	-	-	-	-	1	2	23	212	470	708
%						4.5	5.5	22.3	35.9	22.4	24.6

ที่มา : สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 2537 : 11 และ แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2544

การทำงานของตำรวจหญิงในสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองนั้น ต้องมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเช่นเดียวกับตำรวจชายที่ดำรงตำแหน่งหน้าที่เดียวกัน ผู้หญิงซึ่งก้าวเข้ามารับบทบาทใหม่คือมาเป็นตำรวจหญิงนั้น ก็ย่อมมีการทำงานเป็นวิถีชีวิตส่วนหนึ่งของตน ถ้าหากว่าเวลาส่วนมากของชีวิตในการทำงานนี้ได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจ มีองค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งความรู้สึที่เกิดจากความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร (บุญแสง ชีระภากร. 2533 : 5) และคุณภาพชีวิตการทำงานนี้ก็เป็นองค์ประกอบ หรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต หากผู้หญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีก็จะส่งผลต่อชีวิตโดยรวมของผู้หญิงคนนั้นให้เป็นสุข อันเป็นการแสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย การพัฒนาคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมให้ผู้หญิงได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาครอบครัว องค์กร และประเทศโดยรวม

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะตำรวจหญิง ซึ่งทำหน้าที่อยู่ในหน่วยงานที่มีความสำคัญในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นด่านแรกในการให้บริการแก่ผู้ที่เดินทางเข้าออกราชอาณาจักรไทย ทั้งที่เป็นคนไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งแนวโน้มในอนาคตจะมีชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาติดต่อธุรกิจการค้ากับประเทศไทยมากขึ้น ในขณะที่ช่วงกันที่มีชาวไทยเดินทาง เข้า ออก ราชอาณาจักรไปยังประเทศอื่น ๆ มากขึ้นเป็นลำดับเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบในเรื่องสภาพทางการเมืองและสังคมวัฒนธรรมความเป็นอยู่ของประเทศเพื่อนบ้านที่ปัญหาการเมืองภายในแต่ละประเทศเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ลักษณะงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้เพิ่มปริมาณและขยายขอบข่ายในการปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายมากขึ้นไปด้วย และจากลักษณะงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งมีลักษณะพิเศษคืองานเฉพาะด้านเกี่ยวกับคนเข้าเมืองซึ่งเน้นในเรื่องของการบริการ และอำนวยความสะดวกแก่ชาวต่างชาติหรือผู้มาติดต่อ ซึ่งแตกต่างจากข้าราชการตำรวจในหน่วยงานอื่น จึงทำให้ปริมาณของตำรวจหญิงเข้ามาทำงานในหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น การเพิ่มขึ้นดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์การควรตระหนักเพื่อวางแผนการจัดการด้านทรัพยากรบุคคล ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้

การวิจัยเพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิง ทั้งในภาพรวมและในรายด้านทั้ง 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน บุคลากรทางสังคม ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ตลอดจนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิง จะเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิง และจะเป็นข้อมูลสำหรับสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในการดำเนินการจัดสรรทรัพยากรทางการบริหาร ตลอดจนพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้มีความเหมาะสม สอดคล้องที่จะปฏิบัติภารกิจไปในแนวทางเดียวกัน ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง เพื่อให้ผลงานในภาพรวมของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ได้รับการยอมรับต่อไป ดังที่ แฮคแมน และ ซัทเทิล (Hackman and Suttle, 1977 : 14 อ้างในรมิตา อันทวงษ์, 2542 : 10) กล่าวไว้ว่า การมีคุณภาพชีวิตงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลกระทบต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องด้านอื่น ๆ เช่น สภาพสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่าง ๆ และสิ่งสำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันขององค์กรได้ นอกจากนี้ ยังช่วยให้ อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญ กำลังใจความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้นด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิง
3. ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิง

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ทั้งในภาพรวม และรายด้าน 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะ และปลอดภัย โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน บูรณาการทางสังคม ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และศึกษาถึงปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยด้านทัศนคติในการรับราชการตำรวจ เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ตลอดจนศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างตำรวจหญิง ชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตร และระหว่างตำรวจหญิงที่ทำงานในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาค

1.4 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของตำรวจหญิงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำหรับการศึกษานี้ ได้แก่ ระดับชั้น สถานที่ทำงาน การศึกษาสูงสุด ระยะเวลา รับราชการ สถานภาพสมรส จำนวนคนที่ต้องรับภาระ รายได้ต่อเดือน ภาระหนี้สินต่อเดือน การมีอาชีพเสริม และ การสนับสนุนของครอบครัว

ระดับชั้น หมายถึง ระดับชั้นของข้าราชการตำรวจ ได้แก่ ชั้นประทวน และชั้นสัญญาบัตร
สถานที่ทำงาน หมายถึง สถานที่ทำงานของตำรวจหญิง ได้แก่ ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
ส่วนกลาง หมายถึง ตำรวจหญิงที่ทำงานอยู่ในสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เฉพาะภายในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งมีสถานที่ทำงานอยู่ที่ท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย และที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ภูมิภาค หมายถึง ตำรวจหญิงที่ทำงานอยู่ในด้านตรวจคนเข้าเมืองของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ตามจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย ยกเว้นกรุงเทพมหานคร

การศึกษาสูงสุด หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดที่ตำรวจหญิงได้รับ

ระยะเวลารับราชการ หมายถึง อายุราชการหรือระยะเวลาการรับราชการเป็นตำรวจหญิง ตั้งแต่เริ่มบรรจุเข้ารับราชการจนถึงปัจจุบัน

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพปัจจุบันของตำรวจหญิง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ โสด สมรส หม้าย,หย่า,แยกกันอยู่

จำนวนคนที่ต้องรับภาระ หมายถึง ตำรวจหญิงมีการต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูบุคคลต่าง ๆ เช่น ปู่ ย่า พ่อ แม่ ลูก หลาน เป็นต้น จำนวนกี่คน

รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินเดือน เงินค่าทำกรล่วงเวลา หรือรายได้อื่น ๆ ที่ได้รับ ในระหว่างเดือนเป็นประจำทุกเดือน

ภาระหนี้สินต่อเดือน หมายถึง รายจ่ายของตำรวจหญิงที่ผูกพันต้องชำระทุกเดือน เช่น ผ่อนชำระค่ารถยนต์ ผ่อนชำระค่าบ้าน เป็นต้น

การมีอาชีพเสริม หมายถึง นอกจากที่รับราชการตำรวจแล้ว ตำรวจหญิงทำอาชีพเสริมอย่างอื่นหรือไม่ เช่น ขายเครื่องสำอางค์ ขายประกันชีวิต รับตัดเสื้อ เป็นต้น

การสนับสนุนของครอบครัว หมายถึง ความรู้สึกของตำรวจหญิงเกี่ยวกับความคิดเห็นในเชิงสนับสนุนของสมาชิกในครอบครัว อันได้แก่ พ่อ แม่ พี่น้อง สามี หรือ ลูก ต่องานที่ทำอยู่

ปัจจัยลักษณะงาน ผู้ศึกษาได้ศึกษาลักษณะงานตามแนวคิดของ แฮคแมน และ โอนแฮม (Hackman and Oldham, 1975 : 159-170) และนิยามศัพท์เฉพาะในส่วนนี้ ดังนี้

งานที่ใช้ทักษะหลากหลาย หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถหลายด้าน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานไม่จำเจ ซ้ำซาก น่าเบื่อ

งานมีเอกลักษณ์ หมายถึง งานที่มีลักษณะเป็นวิชาชีพในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ที่สามารถแยกแยะรูปแบบของงานเป็นกรณีเฉพาะ และได้รับการยอมรับ ตลอดจนบุคคลสามารถทำสำเร็จได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้น เช่น งานตรวจบุคคลและยานพาหนะ งานบริการคนเข้าเมือง งานบันทึกข้อมูลคนเข้าเมือง เป็นต้น

ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมให้ผู้ทำงานสามารถมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถตัดสินใจและกำหนดความรับผิดชอบของงานได้ด้วยตนเอง เช่น งานที่ผู้ปฏิบัติสามารถวางแผนและนำไปปฏิบัติ อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบผลการทำงานได้ด้วยตนเอง

ความพร้อมในการรับการตรวจสอบ หมายถึง การทำงานอย่างมีหลักเกณฑ์ถูกต้องมีระบบระเบียบที่ถูกต้อง มีความโปร่งใสไม่ปิดบัง และมีหลักฐานต่าง ๆ พร้อมทั้งจะให้ตรวจสอบได้

ทัศนคติในการรับราชการตำรวจ หมายถึง ความรู้สึกหรือสภาพความพร้อมทางด้านจิตใจของตำรวจหญิงในการรับราชการตำรวจ การปฏิบัติงานในระบบราชการ ระเบียบวินัยตำรวจ ตลอดจนข้อจำกัดของผู้หญิงและความเชื่อเรื่องผู้หญิงในการปฏิบัติงานตำรวจนี้ ผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตำรวจหญิง ซึ่งส่งผลต่อตำรวจหญิงนั้นในทุกมิติทั้งด้านกายภาพ ด้านจิตใจ และด้านสังคม อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของตำรวจหญิงนั่นเอง ซึ่งสภาพในการทำงานนี้สามารถวัดหรือประเมินได้ในความรู้สึกเชิงพอใจเกี่ยวกับชีวิตการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ด้านตามเกณฑ์ของ วอลตัน (Walton, 1975 : 93-95) คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน บรรณาการทางสังคม ธรรมเนียมในองค์การ ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไป และเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน

สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มความสามารถ และมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง ลักษณะงานช่วยคงไว้และขยายความรู้ความสามารถของตน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสได้ใช้ศักยภาพของตนได้รับความก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพของตน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของเพื่อนและสมาชิกในครอบครัวของตนด้วย

บรรณาการทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่จะมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การเข้ากันได้และเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน บรรณาการแห่งความเป็นมิตรในการทำงาน ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างผู้ร่วมงาน

ธรรมเนียมในองค์การ หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามนโยบาย และระเบียบแบบแผนในหน่วยงาน มีความเป็นธรรม มีการยอมรับ เคารพในสิทธิ และศักดิ์ศรีของผู้ปฏิบัติงาน การให้รางวัล และเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน หมายถึง ความสมดุลของช่วงเวลา สำหรับทำกิจกรรมของบุคคลทั้งด้านการทำงาน และช่วงเวลาที่ได้อ่อนคลายจากงาน มีเวลาเป็นส่วนตัวกับครอบครัว สังคม และตนเอง โดยตัดแยกความกังวลจากงานได้

ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน ซึ่งสังคม ชุมชนจะเห็นคุณค่าและศรัทธาต่อการปฏิบัติงาน อันนำมาซึ่งความภูมิใจในคุณค่าจากการทำงาน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ได้ทราบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิง
2. ได้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิง
3. ได้ทราบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิงระหว่าง ระดับชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตร และตำรวจหญิงที่ทำงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
4. เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจหญิง