

CHAPTER

5

ตัวแบบสมการเชิงโครงสร้าง คุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการตำรวจนครบาลของไทย

A Structural Equation Model of Variables
Affecting Quality of Work Life
of Metropolitan Police Officers In Thailand

วรงค์ฤทธิ์ ภูพันธ์ศรี*
อนุรัตน์ อนันทนาร**
นภดล วงษ์น้อม ***

-
- * ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ผู้ทรงคุณวุฒิ ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และ
นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ** อาจารย์ ดร. ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย
บูรพา
- *** พ.ต.อ. ดร. อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และ
นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทคัดย่อ

บทความวิจัยชิ้นนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ได้แก่ ประการแรก ศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรต่างๆ ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล ประการที่สอง วิเคราะห์และตรวจสอบความตรงของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรหรือปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาลของไทย การศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างจากข้าราชการตำรวจนครบาลทั้งระดับสัญญาบัตรและชั้นประทวนจำนวน 700 คนซึ่งได้มาด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มี 6 ตอน มีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง ตั้งแต่ .570-.893 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติบรรยาย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์ตัวแบบด้วยโปรแกรม LISREL ผลการวิจัยพบว่า

1) ตัวแปรลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกค่อนข้างต่ำ ต่อตัวแปรแรงจูงใจ (.253) และคุณภาพชีวิตการทำงาน (.191) แต่มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นลบต่อตัวแปรการบริหารองค์การ (-.080) ในขณะที่ตัวแปรรูปแบบของผู้นำมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูงต่อตัวแปรแรงจูงใจ (.746) และอยู่ในระดับปานกลางต่อตัวแปรการบริหารองค์การ (.407) แต่มีอิทธิพลที่เป็นลบต่อตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างต่ำ (-.206) ส่วนตัวแปรแรงจูงใจมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกอยู่ในระดับปานกลางต่อตัวแปรการบริหารองค์การ (.593) และมีอิทธิพลทางตรงอยู่ในระดับต่ำต่อตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน (.001) และตัวแปรการบริหารองค์การมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกในระดับสูงต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (.995) กล่าวโดยสรุป คือ ตัวแปรการบริหารองค์การ (ADM) มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ในระดับสูงสุด ส่วนตัวแปรผู้นำและตัวแปรแรงจูงใจมีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรการบริหารองค์การจึงจะทำให้มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล

2) ตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างของคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าไคสแควร์มีค่าเท่ากับ 379.31 ที่องศาอิสระ 336 ระดับนัยสำคัญ .052 ค่าระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .963 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่า .956 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) มีค่า 0.029 ซึ่งแสดงว่า ตัวแบบการปรับปรุงตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยตัวแปรในโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้นสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 87.2

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน/ ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น/ ตำรวจนครบาลไทย

Abstract

The purposes of this research were 1) to examine direct and indirect effects of each variables on the quality of work life and 2) to analysis and validate the Structural Equation Model of Thailand Metropolitan police officers' quality of work life. The samples of this study were 700 commissioned and non-commissioned police officers. The Multi-stage random sampling was employed in the study. The variables consisted of two exogenous latent variables, two mediator latent variables, and an endogenous latent variable. Questionnaire consisting of 6 parts was used to collect the data. The reliability of each measurements were ranged from .570 - .893. The data were analyzed by using Descriptive statistics, and LISREL analysis. The study found that

1) Work-type variable (WOR) has a relatively-low, positive-direct influence on Motivation variable (MOT) (.253) and Quality of Work like (.191) and a negative-direct influence on Administration variable (ADM) (-.080). Leadership-style variable (LEA) has a relatively high, positive-direct influence on Motivation variable (MOT) (.746) and moderately positive-direct influence on Administration variable (ADM) (.407) ; but relatively-low, negative influence on Quality of Work Like (QWL) (-.206). Motivation variable (MOT) has a positive-direct-influence in a moderate-level on Administration variable (ADM) (.593) and in a low level on Quality of work like (QWL) (.001). And Administration variable (ADM) has a positive-direct influence in a high-level on Quality of work like (QWL) (.995)

In conclusion, Administration (ADM) has a positive influence on Quality of work like (QWL) in a high-level, while Leadership and Motivation have indirect influence via the Administration to impact Quality of Work Like of the metropolitan police.

2) the Model of QWL was fit to the empirical data (Chi-square =379.31, df=336, pvalue=0.05164, RMSEA=0.014, GFI = .963, AGFI = .956, and RMR = 0.029). In addition, the variables in the structural equation model could explain the variance of QWL accounting for 87.2 percent.

Keywords: Quality of Work Life/ Structural Equation Model/
Thailand Metropolitan Polices.

บทนำ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของมาตรฐานคุณภาพชีวิต (Quality of life) ของบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ต้องปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือภาคเอกชน รวมถึงวงการวิชาการและบริหารต่างให้ความสนใจกับการสร้างคุณภาพการทำงานที่ดีให้กับบุคลากรหรือพนักงานของตน รวมถึงพยายามสร้างระบบหรือหน่วยงานขึ้นมารองรับในการช่วยกันพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเห็นได้จากการยกระดับหน่วยงานด้านการบริหารจัดการมนุษย์ให้ขึ้นมาเป็นหน่วยงานในระดับกลยุทธ์ (Strategic partner) กำหนดบทบาทฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือฝ่ายฝึกอบรมและส่งเสริมการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อช่วยให้บุคลากรได้ทำงานได้อย่างมีความสุข มีความพึงพอใจเกิดขึ้นซึ่งจะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดีและนั่นย่อมส่งผลต่อความสำเร็จ ความเจริญก้าวหน้าขององค์กรรวมทั้งได้บรรลุตามเป้าหมาย และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรที่สามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่นๆ ได้

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานมีนักวิชาการหลายท่าน เช่น Ulferts, Korunka and Scharitzer (2008) ได้พยายามศึกษาถึงปัจจัยของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรว่าควรประกอบด้วยความสัมพันธ์ด้านใดบ้าง เพื่อช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้ทำงานอย่างมีความสุข ไม่ขาดงานซึ่งพบว่าควรประกอบด้วยความสัมพันธ์ในหลายๆ ด้าน เช่น ความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน (Work-life balance) ด้านความเครียด (Stress) ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-worker relations) การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor supports) การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Work involvement) การได้พัฒนาความสามารถ (Ability development) และ จำนวนชั่วโมงรวมทั้งช่วงเวลาการทำงาน (Workload and work hour) เป็นต้น

สำหรับการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล ที่ต้องรับผิดชอบดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเมืองหลวงและศูนย์กลางของความเจริญทั้งทางเศรษฐกิจ การพาณิชย์ การเมืองการปกครอง และการท่องเที่ยว มีประชากรอาศัยอยู่จำนวน 5,692,284 คน* ไม่รวมประชากรแฝง เช่น นักท่องเที่ยวและผู้ที่มาอาศัยหรือทำงานอยู่ในกรุงเทพแต่ไม่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านของกรุงเทพมหานครอีกจำนวน 8,302,901 คน** นับว่ามีความหนาแน่นและแออัดมาก และในอนาคตหลังจากประเทศไทยได้เข้าการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Countries (AEC) จำนวนประชากรและนักท่องเที่ยวจะเพิ่มขึ้น การเป็นเมืองหลวงและศูนย์กลางความเจริญทำให้การบริหารจัดการโดยเฉพาะการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินประชาชน มีความยากลำบาก และเกิดปัญหาขึ้นมากมาย

นอกจากนี้ อีกบทบาทหนึ่งที่สำคัญของข้าราชการตำรวจคือ การอำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้นกับประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา กล่าวคือ ข้าราชการตำรวจเป็นหน่วยแรกที่ต้องทำหน้าที่สืบสวนสอบสวนหากมีคดีอาญาเกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสอบสวนซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนแรกที่จะก้าวไปสู่พนักงานอัยการและศาลที่จะต้องแสวงหาและรวบรวมพยานหลักฐานให้ทราบข้อเท็จจริงของพฤติกรรมแห่งความผิดเพื่อให้ได้ตัวผู้กระทำผิดที่แท้จริงมาดำเนินคดีและรับโทษตามกฎหมาย หากการสอบสวนเริ่มต้นด้วยความไม่ถูกต้องและไม่เป็นธรรมแล้วย่อมส่งผลให้เกิดความเสียหายทั้งระบบ อย่างไรก็ตาม

* จำนวนประชากรกรุงเทพมหานคร จากสำนักทะเบียนกลาง ประกาศเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2558 ประกาศใน ราชกิจจานุเบกษา อ้างอิงจาก ข้อมูลออนไลน์ สำนักข่าวอิสรา (http://www.isranews.org/isranews,) เข้าถึงเมื่อ 15 ตุลาคม 2558)

** จำนวนประชากรแฝงกรุงเทพมหานคร จากรายงานประชากรแฝง ปี 2553 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ อ้างอิงจาก (http://popcensus.nso.go.th/file/registered-population-2553.pdf) เข้าถึงเมื่อ 15 ตุลาคม 2557)

จะเห็นได้ว่าในการตรวจหรือพิสูจน์การกระทำความผิดของผู้ต้องหา นั้นการกระทำ ความผิดบางประเภทได้มีการพัฒนารูปแบบที่มีความซับซ้อน หรือเกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมทั้งปัญหาการขาดความร่วมมือจากประชาชนในการให้ เบาะแสหรือเป็นพยานในคดี จึงทำให้ยากต่อการสืบสวน สอบสวน รวบรวม พยาน หลักฐาน และพิสูจน์ความจริงในทางคดีได้

ข้าราชการตำรวจนครบาลมีการแบ่งสายงานออกเป็นสายต่างๆ ตาม ภารกิจและหน้าที่ ได้แก่ สายงานธุรการ สายงานป้องกันและปราบปราม สายงานสืบสวน สายงานสอบสวน และสายงานจราจร ซึ่งสายงานดังกล่าวนี้ นับว่าเป็นสายงานหลักของการทำงานของแต่ละสถานีตำรวจนครบาล แต่ในทาง ปฏิบัติทุกสายงานจะต้องทำงานร่วมกันในลักษณะของทีมงาน นอกจากนี้ ในการ ทำงานยังมีอาสาสมัครซึ่งเป็นภาคประชาชนร่วมปฏิบัติงานในการป้องกันเหตุร้าย ต่างๆ เช่น โครงการอาสาสมัครช่วยกันดูแลชุมชน เพราะอัตรากำลังของตำรวจ ในแต่ละกองกำลังก็ยังไม่เพียงพอกับจำนวนของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น จะเห็น ได้อย่างชัดเจนว่าเมื่อมีเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเดินขบวนเพื่อ เรียกร้องสิทธิ การปิดถนนไม่ให้บุคคลใดผ่านเพื่อต่อรองกับผู้บริหาร เมื่อมีการ ก่อการร้ายหรืออุบัติเหตุเกิดขึ้น ข้าราชการตำรวจทุกระดับ ทั้งระดับชั้นสัญญาบัตร และระดับชั้นประทวนต้องออกมาควบคุมฝูงชนเป็นเวลาหลายชั่วโมงต่อวัน ท่ามกลางแสงแดด หรือสายฝนซึ่งทำให้มีผลต่อสุขภาพเป็นอันมาก รวมทั้งเมื่อมี เหตุการณ์อะไรเกิดขึ้นในสังคม แม้แต่วันหยุดพิเศษทางราชการ เช่น วันปีใหม่ เทศกาลสงกรานต์ ประชาชนสามารถไปเที่ยวสนุกสนานกับครอบครัวได้ แต่ข้าราชการตำรวจจะต้องมีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง (มีคำสั่งห้ามลา ห้ามขาดเด็ดขาด) จึงน่าเห็นใจข้าราชการตำรวจที่ต้องปฏิบัติ หน้าที่อย่างเหน็ดเหนื่อย เครียดและมีความอดทนสูงมาก ในขณะที่ได้รับเงิน ค่าตอบแทนต่ำ แต่มีชั่วโมงการทำงานยาวนานมากกว่าข้าราชการอื่นๆ ซึ่งปฏิบัติ งานโดยเฉลี่ย 8 ชั่วโมง ต่อวัน แต่ข้าราชการตำรวจต้องมีการเข้าเวรยามอีกเป็น กะหมุนเวียนกันไป และจะได้หยุดพักผ่อนบ้างเล็กน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับจำนวน ข้าราชการ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าข้าราชการตำรวจโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการตำรวจที่สังกัดอยู่ในนครบาลต้องรับภาระหนักมากเพราะต้องทำหน้าที่จัดระเบียบสังคมให้มีความสงบสุขประชาชนมีความปลอดภัยในทรัพย์สิน หรือเรียกว่าต้องทำหน้าที่ที่เป็นผู้ “พิทักษ์สันติราษฎร์” ข้าราชการตำรวจเหล่านั้นต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดีจึงจะส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีตามไปด้วย ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อวิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยหรือตัวแปรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทาง การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและมีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานในการดูแลรักษาความสงบความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมถึงอำนวยความสะดวก ให้กับประชาชนในการดำเนินชีวิต และเป็นกำลังสำคัญต่อการพัฒนาประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ 2 ประการดังนี้

1. ศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรต่างๆ ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล
2. วิเคราะห์และตรวจสอบความตรงของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรหรือปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจนครบาล

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตประชากร

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากข้าราชการตำรวจนครบาลทั้งระดับชั้นสัญญาบัตร และระดับชั้น สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล รวมทั้งสิ้น จำนวน 16,574 คน (ระดับชั้นสัญญาบัตรจำนวน 3,315 คน และระดับชั้นประทวนจำนวน 13,259 คน) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จาก 9 กองบัญชาการนครบาล จำนวน 700 คน แยกเป็น ข้าราชการตำรวจสังกัดอยู่ที่กองบัญชาการในเขตพื้นที่รอบในของกรุงเทพมหานคร จำนวน 3 กองบัญชาการ และในเขตพื้นที่รอบนอกของกรุงเทพมหานคร 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาลละ 4 สน. รวม 20 สน.

2. ขอบเขตระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลวิเคราะห์และประมวลผลและสรุปผลการศึกษา เป็นเวลา 6 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2558 - 31 ธันวาคม 2558

3. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจนครบาล และวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นของปัจจัยที่มีผลคุณภาพชีวิตของตำรวจนครบาล โดยแบ่งตัวแปรออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous latent variables) ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยลักษณะงานซึ่งสามารถวัดได้จากตัวแปรสังเกต 4 ตัว คือ

1.1.1 ความหลากหลายของงาน

1.1.2 ความมีเอกลักษณ์ของงาน

1.1.3 ความสำคัญของงาน

1.1.4 การได้รับข้อมูลป้อนกลับ

1.2 รูปแบบของผู้นำ ซึ่งสามารถวัดได้จากตัวแปรสังเกต 3 ตัว คือ

1.2.1 ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

1.2.2 ผู้นำการเปลี่ยนแปลง

1.2.3 ผู้นำตามสถานการณ์

2. ตัวแปรแฝงส่งผ่าน (Mediator latent variables) ประกอบด้วย

2.1 แรงจูงใจ ซึ่งสามารถวัดได้จากตัวแปรสังเกต 4 ตัว คือ

2.1.1 ค่าตอบแทนที่เหมาะสม

2.1.2 วัฒนธรรมองค์การ

2.1.3 ความยุติธรรมในการทำงาน

2.1.4 ขวัญกำลังใจ

2.2 การบริหารองค์การ ซึ่งสามารถวัดได้จากตัวแปรสังเกต 7 ตัว คือ

2.2.1 การวางแผน

2.2.2 การจัดการองค์การ

2.2.3 การจัดหาบุคลากร

2.2.4 การอำนวยความสะดวก

2.2.5 การประสานงาน

2.2.6 การรายงานผลการปฏิบัติงาน

2.2.7 งบประมาณ

3. ตัวแปรภายใน (Endogenous latent variables) ประกอบด้วย
คุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งสามารถวัดได้จากตัวแปรสังเกต 10 ตัว คือ

3.1 ความมั่นคงในงาน

3.2 ความเครียด

3.3 ความเหนื่อยหน่าย

3.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.5 การได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

- 3.6 การมีส่วนร่วมในการทำงาน
- 3.7 การได้พัฒนาความสามารถ
- 3.8 ความผูกพันต่อองค์กร
- 3.9 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับครอบครัว
- 3.10 จำนวนชั่วโมงการทำงานและช่วงเวลาของการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย มีดังนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านต่างๆ และตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจตำรวจนครบาล และทำให้ได้ตัวแบบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตและสร้างขวัญ กำลังใจให้ตำรวจนครบาลมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ตัวแปรลักษณะงาน (WOR) มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อตัวแปร 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรแรงจูงใจ (MOT) และคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) และอิทธิพลทางตรงที่เป็นลบต่อตัวแปรการบริหารองค์กร (ADM) ในขณะที่ตัวแปรรูปแบบของผู้นำ (LEA) มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อตัวแปร 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรแรงจูงใจ (MOT) และตัวแปรการบริหารองค์กร (ADM) และอิทธิพลทางตรงที่เป็นลบต่อตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ส่วนตัวแปรแรงจูงใจ (MOT) มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อตัวแปรการบริหารองค์กร (ADM) และตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) และตัวแปรการบริหารองค์กร (ADM) มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL)
2. ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่บูรณาการมาจากแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ เป็นการวัดแบบ Likert's scale 5 ระดับ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item- Objective Congruence Index: IOC) และนำแบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์ ($IOC \geq .5$) ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 100 คน เพื่อทดสอบคุณภาพของเครื่องมือต่อไป

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยวิธีประมาณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่า ความเชื่อมั่น มีค่าอยู่ระหว่าง .570-.893 และตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL program)

สรุปผลการวิจัย

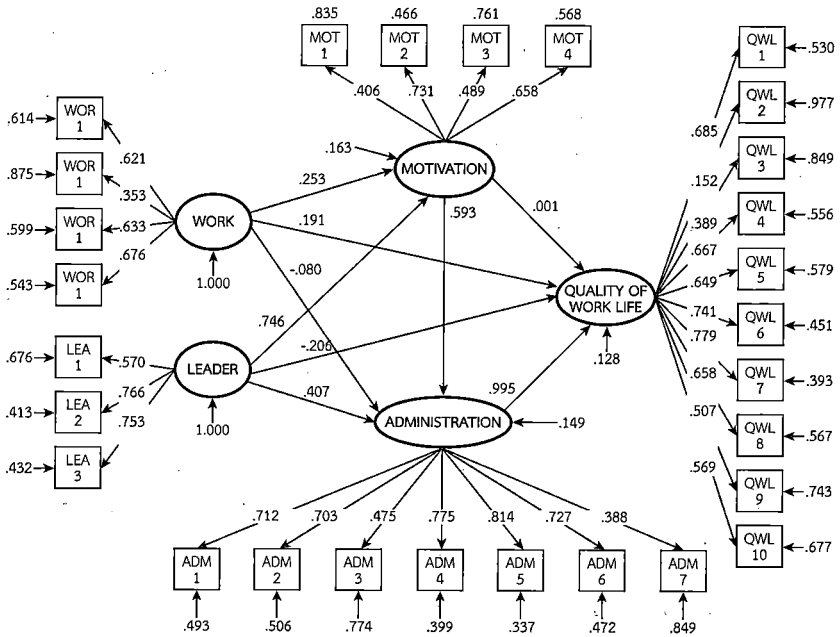
ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นผลที่ได้จากการศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อคุณภาพชีวิตของตำรวจนครบาล โดยวิเคราะห์จากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 700 ชุดและใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL program) ได้ดังนี้

1. ตัวแปรลักษณะงาน (WOR) มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกค่อนข้างต่ำต่อตัวแปรแรงจูงใจ (MOT) (.253) และคุณภาพชีวิตการทำงาน (.191) และมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นลบต่อตัวแปรการบริหารองค์การ (ADM) (-.080) ตัวแปรรูปแบบผู้นำ (LEA) มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูงต่อตัวแปรแรงจูงใจ (MOT) (.746) และมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกอยู่ในระดับปานกลางต่อตัวแปรการบริหารองค์การ (ADM) (.407) แต่มีอิทธิพลที่เป็นลบต่อตัวแปร

คุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ค่อนข้างต่ำ (-.206) ตัวแปรแรงจูงใจ (MOT) มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกอยู่ในระดับปานกลางต่อตัวแปรการบริหารองค์การ (ADM) (.593) และอยู่ในระดับต่ำต่อตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) (.001) และตัวแปรการบริหารองค์การ (ADM) มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกในระดับสูงต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) (.995)

สรุปได้ว่า การบริหารองค์การ (ADM) มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ในระดับสูงสุด ส่วนผู้นำและแรงจูงใจมีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านการบริหารองค์การจึงจะทำให้มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล

2. ผลการตรวจสอบความตรงของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ ตัวแปรแฝงภายนอกคือ ตัวแปรลักษณะงาน (WOR) และตัวแปรรูปแบบของผู้นำ (LEA) ตัวแปรแฝงส่งผ่าน คือ ตัวแปรแรงจูงใจ (MOT) และตัวแปรการบริหารองค์การ (ADM) และตัวแปรตาม คือ ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ผลการตรวจสอบความตรงของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐาน พบว่า ค่าไค-สแควร์มีค่าเท่ากับ 379.31 ท้องศาอิสระ 336 ระดับนัยสำคัญ .052 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .963 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่า .956 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.029 แสดงว่า ตัวแบบตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัวแปรในตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ได้ร้อยละ 87.2 ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1. ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นของอิทธิพลของลักษณะงานผ่านตัวแปรรูปแบบผู้นำ ความพึงพอใจในงานและการบริหารองค์การที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำอธิบายความหมายตัวแปรจากแผนภาพ

Work	หมายถึง ตัวแปรลักษณะงาน จำนวน 3 ตัว ได้แก่ WOR 1 = ความหลากหลายของงาน, WOR 2 = ความมีเอกลักษณ์ของงาน, WOR 3 = ความสำคัญของงาน, และ WOR 4 = การได้รับข้อมูลป้อนกลับ
Leader	หมายถึง ตัวแปรรูปแบบของผู้นำ จำนวน 3 ตัว ได้แก่ LEA 1 = ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน LEA 2 = ผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ LEA 3 = ผู้นำตามสถานการณ์
Motivation	หมายถึง ตัวแปรแรงจูงใจ จำนวน 4 ตัว ได้แก่ MOT1 = ค่าตอบแทนที่เหมาะสม, MOT 2 = วัฒนธรรมองค์การ, MOT 3 = ความยุติธรรมในการทำงานและ MOT 4 = ขวัญกำลังใจ
Administration	หมายถึง ตัวแปรการบริหารองค์การ จำนวน 7 ตัว ได้แก่ ADM1 = การวางแผน, ADM2= การจัดการองค์การ, ADM3 = การจัดหาบุคลากร, ADM4 = การอำนวยความสะดวก, ADM 5 = การประสานงาน, ADM 6 = การรายงานผลการปฏิบัติงาน และ ADM 7 = งบประมาณ
Quality of Work Life	หมายถึง ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 10 ตัว ได้แก่ QWL 1 = ความมั่นคงในงาน, QWL2 = ความเครียด, QWL 3 = ความเหนื่อยหน่าย, QWL 4 = ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, QWL 5 = การได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา, QWL 6 = การมีส่วนร่วมในการทำงาน, QWL7 = การได้พัฒนาความสามารถ, QWL8 = ความผูกพันต่อองค์การ, QWL9 = ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับครอบครัว และ QWL 10 = จำนวนชั่วโมงการทำงานและช่วงเวลาของการทำงาน

การอภิปรายผล

เมื่อวิเคราะห์ผลการศึกษาและเปรียบเทียบกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ รวมทั้งผลการตรวจสอบความตรงของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ

จากสมมติฐานที่ 1

1. ตัวแปรลักษณะงาน (WOR) มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อตัวแปร 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรแรงจูงใจ (MOT) และคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) และมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นลบต่อตัวแปรการบริหารองค์การ (ADM) ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1.1 ถ้าพิจารณาจาก ตัวแปรลักษณะงาน (WOR) พบว่า ลักษณะงานจะมีอิทธิพลกับตัวแปร แรงจูงใจ (MOV) คุณภาพชีวิตการทำงาน และตัวแปรการบริหารองค์การ ค่อนข้างต่ำ (.253, .191 และ -.080 ตามลำดับ) ทั้งนี้ เพราะลักษณะของงานของข้าราชการตำรวจ มีลักษณะงานที่หลากหลายมากมาย (WOR 1) ไม่ว่าจะประชาชนจะมีเรื่องใดๆ เกิดขึ้นก็ตาม ต้องหวังพึ่งขอความช่วยเหลือจากตำรวจ เช่น คนทะเลาะ ทำร้ายกัน ขโมยขึ้นบ้าน ของหาย ไฟไหม้ รถติด แม้กระทั่งเกิดฆาตกรรม เป็นต้น นอกจากนี้ งานของตำรวจโดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานสืบสวน สอบสวน ข้าราชการตำรวจต้องติดตามคดีกว่าจะได้ผู้กระทำผิดมาลงโทษ ต้องอาศัยความร่วมมือทั้งจากเพื่อนร่วมงาน ประชาชนที่จะให้ข้อมูล จึงเป็นเอกลักษณ์ของงาน (WOR2) นอกจากนี้ งานของตำรวจนี้มีความสำคัญ (WOR 3) ที่มีผลกระทบกับความเป็นอยู่ของประชาชน และถึงแม้ข้าราชการตำรวจจะทำงานหนัก แต่ก็ไม่ค่อยเป็นที่ยอมรับของประชาชน (WOR4) ทั้งนี้ เพราะเมื่อประชาชนไม่ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ตามความคาดหวังของประชาชน ทั้งๆ ที่ข้าราชการตำรวจได้พยายามบริการอย่างรวดเร็ว แต่ก็มีอุปสรรคในเรื่องของงานที่มีจำนวนมาก แต่มีบุคลากรไม่เพียงพอ อุปกรณ์ ยานพาหนะ ไม่ว่าจะจะเป็นรถยนต์ที่ไม่เพียงพอ ต้องใช้รถยนต์ส่วนตัว ค่าน้ำมันรถ เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ รวมทั้งเงินเดือน

ก็ไม่เพียงพอ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ย่อมทำให้ข้าราชการตำรวจขาดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งทำให้ข้าราชการตำรวจเกิดความเครียด และเหนื่อยหน่ายซึ่งทำให้มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Eldon and Shani (2001); Neylan et al. (2002, pp. 345-352); นพพล รัตนพงษ์เกียรติ, (2548); Burke (1993a, pp. 425-438); Burke and Mikkelsen (2006, pp. 64-86); Burke, Shearer and Deszc (1984a, pp. 162-188); Gaines and Jermier (1983; pp. 567-586); Hawkin, Euwema and Schaufeli (1999, pp. 326-340) ซึ่งได้ผลตรงกันว่า จากการทำงานทำให้ตำรวจมีความเครียด ความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ เพราะตำรวจต้องรับบทบาทหลายๆ อย่าง (Role overload) มีปริมาณงานมากเกินไป (Workload) และมีความกดดันในงาน (Work pressure) ซึ่งความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้น มีความสัมพันธ์โดยตรงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจ นอกจากนี้ ยังพบว่าคุณลักษณะของงานโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความสำคัญของงาน (Task characteristics) จำนวนชั่วโมงการทำงานภายในสัปดาห์ (Number of hours per week) และการถูกควบคุม (Control) มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายเช่นกัน นอกจากนี้ Paton (2005, pp. 25-40) ได้ทำการวิจัยพบว่า ตำรวจจะมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงอาการเหนื่อยหน่าย เช่น แสดงความวิตกกังวล (Anxiety) มีความคับข้องใจ (Frustration) การฆ่าตัวตาย (Suicide) มีพฤติกรรมก้าวร้าว (Aggression) และมีการแสดงอาการเครียดเกินเหตุ (Traumatic stress disorders) จึงทำให้มีผลกระทบต่อทั้งร่างกายและจิตใจ มีอาการซึมเศร้าและทำให้มีผลต่อคุณภาพชีวิตด้วย

1.2 ถ้าพิจารณาอิทธิพลทางตรงของลักษณะงาน (WOR) ต่อตัวแปรการบริหารงาน (ADM) จะเป็นลบและมีน้ำหนักองค์ประกอบค่อนข้างต่ำ (-.080) แสดงว่า ระบบการบริหารองค์การ (ADM) ไม่ค่อยสอดคล้องกับลักษณะงาน นั้นย่อมสื่อให้ทราบว่า ข้าราชการตำรวจมีระบบการบริหารงานไม่ค่อยดีนัก เช่น ในเรื่องของ ระบบการวางแผนกำลังคน (Planning) ที่มีน้อย มีบุคลากร

ไม่เพียงพอกับการบริการประชาชน (กองกำลังพล) การคัดเลือกคนเข้าทำงาน (Staffing) ที่ไม่เหมาะกับงานตำรวจ เป็นระบบอุปถัมภ์มากกว่าความสามารถ และงบประมาณ (Budget) ที่ไม่เพียงพอหรือมีน้อย จึงทำให้ข้าราชการตำรวจมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่ดี และมีโอกาสลาออกไปประกอบอาชีพอื่น ดังเช่น การที่ข้าราชการตำรวจได้เข้าร่วมโครงการ เปลี่ยนเส้นทางชีวิต จำนวนถึง 6,748 คน (กองทะเบียน สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2550)

1.3 ตัวแปรลักษณะงาน (WOR) ที่มีอิทธิพลทางอ้อมกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยผ่านตัวแปร แรงจูงใจ (MOT) และการบริหารองค์การ (ADM) ซึ่งถ้าพิจารณาจากอิทธิพลทางตรงจากแรงจูงใจ (MOT) ไปยังการบริหารองค์การ (ADM) จะมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .593 และการบริหารองค์การมีขนาดอิทธิพลทางตรงกับคุณภาพชีวิตการทำงานเท่ากับ .995 จากข้อมูลแสดงว่าการบริหารองค์การ (ADM) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Eldon and Shani (2001) ที่ได้ศึกษาพบว่า คุณลักษณะขององค์การ (Organizational characteristics) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) เช่นเดียวกับ Efraty and Sirgy (1990, pp. 31-47) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อการบริหารองค์การ พบว่า ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวก และ Neylan, et al. (2002, pp. 345-352) ได้ศึกษาพบว่า การบริหารองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงาน (ความเครียด) มีความสัมพันธ์กันโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ทำให้ตำรวจนอนไม่หลับ และฝันร้าย นอกจากนี้ O'Malley (2000, p. 13) ได้ศึกษาพบว่า ถ้าการบริหารองค์การดี ย่อมทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับองค์การ นั่นคือส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต่อไป

2. ตัวแปรรูปแบบของผู้นำ (LEA) มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อตัวแปร 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรแรงจูงใจ (MOT) และตัวแปรการบริหารองค์การ (ADM) และมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นลบต่อตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 ตัวแปรรูปแบบของผู้นำ (LEA) มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อตัวแปร 2 ตัวแปรคือ ตัวแปรแรงจูงใจ (MOT) และตัวแปรการบริหารองค์การ (ADM) ค่อนข้างสูงและปานกลาง (.746 และ .427 ตามลำดับ) แต่มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นลบ (-.206) กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LEA2) และผู้นำตามสถานการณ์ (LEA3) มีขนาดน้ำหนักขององค์ประกอบเท่ากับ .766 และ .753 ตามลำดับ นั้นแสดงว่ารูปแบบของภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจ (MOT) ในการทำงานของบุคลากรในองค์การ ซึ่งสามารถอธิบายได้จากทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg ที่ได้กล่าวว่า สิ่งจูงใจที่ทำให้บุคลากรมีความตั้งใจในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จจากการทำงาน การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา (Recognition) การได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบ (Responsibility) มีความก้าวหน้าในการทำงาน ได้เลื่อนขั้นยศ ตำแหน่ง (Promotion) รวมทั้งการมีความมั่นคงในงาน (Security) แต่ขณะเดียวกันถ้าองค์การมีผู้บังคับบัญชาที่มีภาวะผู้นำต่ำ หรือขาดความเป็นผู้นำ ผลที่เกิดขึ้นตามมาก็ย่อมมีผลกระทบกับผู้ใต้บังคับบัญชา จึงทำให้รูปแบบภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงแต่เป็นลบกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เช่น จากการศึกษาของ Tucker (1990, p. 773) พบว่า ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำแบบตามสบาย มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน ขณะเดียวกัน Stumpf (2003) ได้ศึกษาพบว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leadership style) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจ Kriel (2007) พบว่า ถ้าผู้บังคับบัญชามีคุณธรรม จริยธรรม และมีความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยทั่วถึง ย่อมทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีขวัญกำลังใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สิทธิศักดิ์ อัครชาติ (2542) ที่ได้ศึกษา พบว่าข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีความเครียดอันเกิดจากการขาดขวัญกำลังใจ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ นพพลรัตน์พงษ์เกียรติ (2548) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด คือ ตำแหน่งหน้าที่การงานและความยุติธรรมในหน่วยงาน และยังสอดคล้องกับเสวตแก้วไกรสร (2546) ที่พบว่า คุณธรรมในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.2 ตัวแปรรูปแบบภาวะผู้นำ (LEA) ยังมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกกับการบริหารองค์การ (ADM) และองค์ประกอบด้านการประสานงาน (Coordinating ADM 5) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาที่ดีต้องเป็นผู้ที่สามารถประสานงานได้ดีทั้งกับผู้ใต้บังคับบัญชาและองค์การอื่นๆ รวมทั้งสามารถสร้างขวัญกำลังใจที่ดีให้เกิดขึ้นได้ ซึ่ง Stewart (1998) ได้ศึกษาถึงสาเหตุและผลกระทบของขวัญกำลังใจของตำรวจ สำนักงานตำรวจดีทรอยต์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจมักพูดว่า “งานตำรวจเป็นงานที่เหนื่อยเปล่า” ซึ่งข้อความนี้เป็นการบ่งบอกถึงขวัญกำลังใจที่ตกต่ำ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองตกต่ำลงนั่นเอง ดังนั้น ขวัญกำลังใจของบุคลากรจึงเป็นการบ่งชี้ถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์การที่สำคัญอย่างหนึ่ง ทำให้การขาดงานบ่อยๆ รวมทั้งการลาออกจางานและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การลดลงได้ (Agell and Lundborg, 1995, pp. 295-307; Blinder and Choi, 1990, pp. 1003-1015; Campbell and Kamrani, 1997, pp. 759-789) แต่อย่างไรก็ตาม การบริหารองค์การจะประสบความสำเร็จหรือไม่จะขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำขององค์การนั้น ซึ่งพบว่า รูปแบบภาวะผู้นำการบริหารองค์การที่ประสบความสำเร็จของกลุ่ม CEO ของประเทศกรีกเป็นแบบผสมระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) กับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leadership style) (Tsourvakas, Yorgos and Paraskevi, 2007, pp.77-86)

3. ตัวแปรแรงจูงใจ (MOT) มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อตัวแปรการบริหาร องค์การ (ADM) และมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL)

จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรแรงจูงใจ (MOT) มีอิทธิพลโดยตรงกับตัวแปรการบริหารองค์การ (ADM) และมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .593 โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแรงจูงใจตั้งแต่ .406-.731 แสดงว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลางที่จะทำให้ การบริหารองค์การเป็นไปด้วยดีหรือไม่ แต่อย่างไรก็ตาม ตัวแปรการบริหารองค์การมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นทางบวกต่อตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างสูง (.995) ในขณะที่ตัวแปรแรงจูงใจ (MOT) มีอิทธิพลทางตรงกับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำมาก (.001)

จากการวิเคราะห์ทั้งหมด จะเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาลจะดีขึ้นควรจะต้องมีการพิจารณาปรับปรุงการบริหารจัดการ (ADM) รวมทั้งผู้บังคับบัญชาที่ดี มีคุณภาพเป็นอันดับแรกก่อน เพราะการบริหารจัดการ (ADM) มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกสูงสุดต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากสมมติฐานข้อที่ 2

ผลการตรวจสอบความตรงของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ ตัวแปรแฝงภายนอกคือ ตัวแปรลักษณะงาน (WOR) และตัวแปรรูปแบบของผู้นำ (LEA) ตัวแปรแฝงส่งผ่าน คือ ตัวแปรแรงจูงใจ (MOT) และตัวแปรการบริหารองค์การ (ADM) และตัวแปรตาม คือ ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ผลการตรวจสอบความตรงของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐาน พบว่า ค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 379.31 ที่องศาอิสระ 336 ระดับนัยสำคัญ .052 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .963 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่า .956 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.029 แสดงว่าตัวแบบตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับ

ข้อมูลเชิงประจักษ์โดยตัวแปรในตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ได้ร้อยละ 87.2

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล ดังนี้

1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจนครบาลมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น โดยควรพัฒนาแนวทางการพัฒนาใน 3 ลำดับแรก คือ 1) การได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 2) การได้มีโอกาสพัฒนาความสามารถ 3) มีความมั่นคงในงาน
2. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรมีการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการให้มีคุณภาพมากขึ้นโดยเฉพาะในเรื่องของงบประมาณ การจัดสรรหาคูคลากรให้เพียงพอและมีคุณภาพที่เหมาะสมกับงาน
3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรมีนโยบายให้ผู้บริหาร และผู้ที่จะเป็นผู้บริหารทุกคนเข้ารับการอบรมทั้งในเรื่องการบริหารงาน การบริหารคนและบริหารตนเองอย่างจริงจัง
4. สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรพัฒนาในเรื่องความยุติธรรม คุณธรรมและระบบอุปถัมภ์ที่ไม่เกินขอบเขตให้เกิดขึ้นจนเป็นวัฒนธรรมองค์การของข้าราชการตำรวจ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อจำกัดในการศึกษาบางประการ เช่น ระยะเวลาในการศึกษา และการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องออกปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาและไม่สะดวกที่จะตอบแบบสอบถาม ดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยมีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนะเพื่อผู้สนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยต่อไปดังนี้

1. ควรมีการวิจัยเพื่อการตรวจสอบความตรงของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นที่มีตัวแปรแฝงภายในด้วยตัวแปรอื่นๆ เช่น ความภักดีกับองค์การ วัฒนธรรมองค์การ มีจิตสาธารณะและคุณธรรมของผู้นำ เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธร ที่มีอยู่ทุกภูมิภาคและมีจำนวนมากกว่าตำรวจนครบาล

รายการอ้างอิง

- นพพล รัตนพงษ์เกียรติ. (2548). *ภาวะความเครียดของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรตำบลแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิทธิศักดิ์ อัครชาติ. (2542). *ความเครียดของข้าราชการตำรวจจรรยาจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี*. ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสวต แก้วไกรษร. (2546). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอประสาธ จังหวัดสุรินทร์*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Agell, J. & Lundborg, P. (1995). Theories of pay and unemployment: Survey Evidence from Swedish manufacturing. *Scandinavian Journal of Economics*, 97(1995), 295-307.
- Blinder, A. S. & Choi, D.H. (1990). A shared of evidence on theories of wage stickiness. *Quarterly Journal of Economics*, 105 (1990), 1003-1015.
- Burke, R.J. (1993). Toward an understanding of psychological burnout among police officers. *Journal of Social Behavior and Personality*. 8(3), 425- 438.
- Burke, R.J. & Mikkelsen, A. (2006). Burnout among Norwegian police officers : Potential antecedents and consequence. *International Journal of Stress Management*, 13(1), 64-86.

- Burke, R.J., Shearer, J. & Deszca, G. (1984a). Burnout among men and women in police work: An examination of the Cherniss Model. *Journal of Health and Human Resource Administration*, 7(1984a), 162-188..
- Campbell, C.M. & Kamlani, K.S. (1997). The reasons for wage rigidity: Evidence from a survey of firms. *Quarterly Journal of Economics*, 112(3), 759-789. .
- Efraty, D. & Sirgy, M.J. (1990). The effects of quality of working life (QWL) on Employee behavioral responses. *Social Indicators Research*, 22(1990), 31-47.
- Eldon Y.L. & Abraham, B.S. (2001). *Stress Dynamics of Information Systems Manager: A Contingency Model*. <http://dogget.cob.calpoly.edu/Faculty/Management/eli/pdf/jmis-91.pdf> _ Windows Internet Explorer.
- Gaines, J. & Jermier, J.M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26(4), 567-586.
- Hawkin, H.C. (2001). Police officer burnout: A partial replication of Maslach's Burnout Inventory. *Police Quarterly*, 4(3), 343-360.
- Kriel, P.J. (2007). *The relationship of morality, ethics and justice to Quality of Work Life*. Melbourne, Victoria, Australia: Deakin University.

- Neylan, T.C., Metzler, Thomas J., Best, Suzanne R., Weiss, Daniel S., Fagan, Jeffrey A., Liberman, Akiva., Rogers, Cynthia., Vedantham, Kumar., Brunet, Alain., Lipsey, Tami L., Marmar, Charles R. (2002). *Psychosomatic Medicine*. 64(2002), 345-352.
- O'Malley, M. (2000). *Creating Commitment: How to Attract and Retain Talented Employees by Building Relationships That Last (Vol. 1)*. New York: John Wiley & Sons, Inc
- Paton, D. (2005). Critical incidents and police officer stress. In: . Copes & M.L. Dantzker (Eds.), *Policing and stress* (pp. 25-40). Upper Saddle River, N.J: Pearson.
- Stumpf, M.N. (2003.) *The relationship of Perceived Leadership Styles of North Caroli County Extension Directors' to Job Satisfaction of County Extension Professionals*. A dissertation submitted to the Graduation, Faculty of North Carolina State University.
- Tsourvakas, G. Yorgos, Z. Paraskevi, D. (2007). *Leadership Styles in the Top Greek Media Companies: Leading People with a Mixed Style*. Retrieved February 16, 2008, from <http://www.informaworld.com/smpp/content~content=a788032664~db=all>
- Tucker, M.L. (1990). Higher Education Leadership: Transformational as a Predictor of Satisfaction Effectiveness, and Extra Effort, Ph.D. Dissertation, University of New Orleans. *Dissertation Abstracts Internatiional*. 52(3), 773.

Ulferts, H. Korunka, C. & Scharitzer, D. (2008). *Leadership Culture as predictor of quality of working life: A hierarchical linear Model approach*. Retrieved June, 30, 2551, from <https://www1.icp2008.org/guest/AbstractView?ABSID=9804>

Warr. (1999). *Job characteristics and mental health Psychology at work*. London: Penguin Books.
