

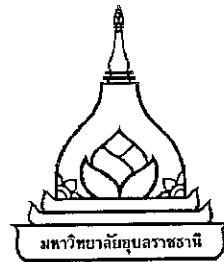
คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน  
สังกัดตำรวจนครรัฐจังหวัดอุบลราชธานี

อุดร มนีสาย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาตรีประจำศาสตราจารย์บัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

พ.ศ. 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



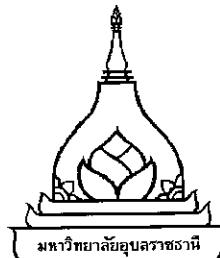
**QUALITY OF WORKING LIFE OF INQUIRY OFFICER:  
CASE STUDY OF INQUIRY OFFICERS IN  
UBON RATCHATHANI PROVINCIAL POLICE**

**UDORN MANEESAI**

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION  
MAJOR IN PUBLIC ADMINISTRATION  
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE  
UBON RATCHATHANI UNIVERSITY**

**YEAR 2009**

**COPY RIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY**



ใบรับรองการคืนค่าว้ออิสระ<sup>1</sup>  
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์

เรื่อง คณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครจังหวัดอุบลราชธานี

ผู้จัด พันตำรวจโท อุดร มนีสาข

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.เตีรักษ์ นิสัยกคำ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.คงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ)

กรรมการ

(ดร.เพ็ชรัตน์ ไชยสมบัติ)

คณบดี

(รองศาสตราจารย์ ดร.คงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ)

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทธิค อินทร์ประสิทธิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

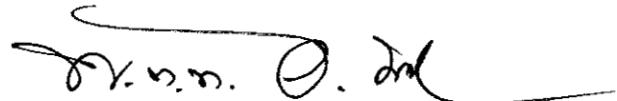
ปีการศึกษา 2552

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.เสกสรรค์ นิสัยกัลยา ออาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ช่วยกรุณาระบุให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย ขอขอบพระคุณบุรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ จนประสบผลสำเร็จทางด้านการศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่คอมมาร์กูตี้ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่ได้อ่านความสะกดคลอดการศึกษา

ขอบคุณ พันตำรวจเอก บุญยศ บุญไพศาล พันตำรวจโท ณรงค์ศักดิ์ ปันฟ้า และ ดร.ประภาพร สุวรรณ์ชัย ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือ และให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการแก้ไข ปรับปรุงงานวิจัยฉบับนี้ให้สมบูรณ์ และขอบคุณเจ้าหน้าที่ตำรวจนักวิจัย ที่ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้กำลังใจ

ท้ายนี้ขอขอบพระคุณบิดามารดา ที่ให้ชีวิตและสติปัญญา ตลอดจนการสนับสนุนในทุกค้านแก่ผู้วิจัย และที่สำคัญยิ่ง ภรรยา บุตรและธิดา ที่เป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา



(พันตำรวจโท อุดร ณรงค์ศักดิ์)

ผู้วิจัย

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน  
สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี

โดย : อุดร มนีสาข

ชื่อปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : รัฐประศาสนศาสตร์

ประธานกรรมการที่ปรึกษา : ดร.มงคลรัตน์ นิสัยกล้า

ศัพท์สำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานสอบสวน

การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานี 3) เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานี เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) ศึกษาในพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 132 นาย ผู้มีตัวอย่างโดยใช้วิธี simple random sampling เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยใช้กรอบแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบริหารดี อี. วอลตัน จำนวน 51 ข้อ ประกอบด้วย 4 ส่วนคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ของพนักงานสอบสวน และด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ทดสอบความตรงตามเนื้อหา (content analysis) ทดสอบความเที่ยงโดยใช้วิธี แอลfa ครอนบัค ได้ค่าความเที่ยง 0.924-0.950

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ( $r = .777$ ) ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวนมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมการทำงาน ( $r = .663$ ) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อายุของพนักงานสอบสวน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ( $r = 0.005$ ) เมื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์回帰 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีอิทธิพลต่อกุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนมากที่สุด ( $Beta = .606$ ) ตามด้วยปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน ( $Beta = .197$ ) และอันดับสุดท้าย คือปัจจัยด้านอายุ

(Beta = -.160) โดยปัจจัยข้างต้นสามารถใช้ทำนายหรืออธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
สอบสวนได้ร้อยละ 64 ( $R^2 = 0.640$ )

ดังนี้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ควรให้ความสำคัญกับ<sup>2</sup>  
การพัฒนาในด้าน สภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวนและ  
ด้านอายุของพนักงานสอบสวนตามลำดับ

## ABSTRACT

TITLE : QUALITY OF WORKING LIFE OF INQUIRY OFFICER: CASE STUDY OF  
INQUIRY OFFICERS IN UBON RATCHATHANI PROVINCIAL POLICE  
BY : UDORN MANEESAI  
DEGREE : MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION  
MAJOR : PUBLIC ADMINISTRATION  
CHAIR : SEKSAN NITSAIGLA, Ph.D.

KEYWORDS : QUALITY OF WORKING LIFE / INQUIRY OFFICER

This study was about the quality of working life of inquiry officer in Ubon ratchathani Provincial Police. The purposes were 1) to examine the level of quality of working life of inquiry officer in Ubon ratchathani Provincial Police 2) to examine factors related to quality of working life of inquiry officer in Ubon ratchathani Provincial Police 3) to examine how to develope the working life of inquiry officer in Ubon ratchathani Provincial Police. This study was a descriptive study. The sample size was 132 of inquiry officers and it was selected by a simple random sampling during the period 1 July, 2009 -31 July, 2009. The research tool was a questionnaire. It consisted of 51 items in 4 parts, namely , officer's backgrounds, work environment, workflow system and quality of working life of inquiry officer. The questionnaire was tested by Alpha Cronbach's Coefficient. The reliability was 0.924- 0.950 .

The results showed middle level of quality of working life of inquiry officer and work environment related to quality of working life of inquiry officer ( $r = .777$ ), workflow system related to working life of inquiry officer ( $r = .663$ ), officer's backgrounds: age related to quality of working life of inquiry officer ( $r = 0.005$ ). Regression analysis showed that work environment was the most factor which related to quality of working life of inquiry officer ( $\text{Beta} = .606$ ), workflow system related to quality of working life of inquiry officer ( $\text{Beta} = .197$ ) and age of inquiry officers related to quality of working life of inquiry officer ( $\text{Beta} = -.160$ ) which predicted 64 %.

$$(R^2 = 0.640)$$

Recommendation for developing quality of working life of inquiry officer, the top level of administrators should consider about work environment, workflow system and inquiry officer's age.

## สารบัญ

	หน้า
<b>กิตติกรรมประกาศ</b>	๐
บกคดย่อภาษาไทย	๙
บกคดย่อภาษาอังกฤษ	๙
<b>สารบัญ</b>	๑๐
<b>สารบัญตาราง</b>	๑๑
<b>สารบัญภาพ</b>	๑๒
<b>บทที่</b>	๑๓
<b>1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัจจุหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 คำถ้าในงานวิจัย	4
1.4 สมมติฐานของการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 ขอบเขตในการวิจัย	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
<b>2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	11
2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน	17
2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับการลงใจ	21
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	34
2.6 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานสอนสวน	35
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	52

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
3.1 รูปแบบการวิจัย	55
3.2 ระเบียบวิธีวิจัย	55
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	58
3.5 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
4.1 การวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคล	61
4.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวน เกี่ยวกับ ปัจจัยกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน	64
4.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวน เกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน	69
4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน	72
4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม การทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน	78
4.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านขั้นตอนการ ดำเนินงานของพนักงานสอบสวนกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน	86
ของพนักงานสอบสวน	
4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติวิเคราะห์ทดสอบ	91
4.8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิด	93
4.9 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสนทนากลุ่ม	98
<b>5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์	115
5.2 อภิปรายผล	124
5.3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน สอบสวน	132

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

5.4 สรุป	137
5.5 ข้อเสนอแนะ	137
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>145</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	154
ข แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครรัฐธงหัวดุมกรุงเทพมหานคร	156
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	<b>162</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำแนกตามรายด้าน	57
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ	61
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส	61
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	62
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	62
4.5 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสมการณ์ การปฏิบัติน้ำที่ สายงานอื่น	63
4.6 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชญากรรมที่ดำเนินการสอบสวน	63
4.7 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง	64
4.8 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนคดีที่รับพิจารณ	64
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลงผล ของความคิดเห็นของ พนักงานสอบสวนรายด้านและรวมทุกด้าน	65
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลงผล เกี่ยวกับความคิดเห็นของ พนักงานสอบสวนต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน	66
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลงผล เกี่ยวกับความคิดเห็นของ พนักงานสอบสวนต่อขั้นตอนดำเนินงานของพนักงานสอบสวน	68
4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลงผล เกี่ยวกับความคิดเห็นของ พนักงานสอบสวน ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน	70
4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอาชญากรรมกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานสอบสวน	72
4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสถานภาพสมรส กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน	73
4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านรายได้ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน	74

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านระดับ การศึกษากับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน	75
4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านประสบการณ์การ ปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่นกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน	76
4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอาชญากรรมทำงานด้าน สอบสวนกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน	76
4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านตำแหน่งกับคุณภาพ ชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน	77
4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านจำนวนคดีที่ รับผิดชอบกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน	78
4.21 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานรายชื่อ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน	79
4.22 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงาน สอบสวนกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน	88
4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านขั้นตอน การดำเนินงานของพนักงานสอบสวนในภาพรวม และปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่ม ตัวอย่างด้านอาชญากรรมกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน	91
4.24 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์ผลโดยโอดคัลเลือกตัวแปรเข้าสู่ สมการด้วยวิธีแบบ Stepwise	92

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ความสมดุลและความไม่สมดุลของรางวัล	28
2.2 การอ่านแนวคิดในการวิจัย	54

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อาชญากรรมเป็นสิ่งที่บั้นทอนความเจริญของสังคม เป็นสิ่งที่ทำลายความสงบสุขและความเป็นระเบียบร้อยของสังคม ซึ่งทำให้สังคมเสื่อม โกรธและขาดความมั่นคง อาจกล่าวได้ว่า อาชญากรรม เป็นเสมือนการฝ่ากหรือเชื้อโรคร้ายของสังคม หากพิจารณาอย่างถ่องแท้แล้ว เมื่อนี้ อาชญากรรมเกิดขึ้น ย่อมได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรือประชาชนโดยทั่วไปย่อมเกิดความหวาดหวั่น จากผลของการประกอบอาชญากรรมนั้น อาชญากรรมจึงไม่เคยให้คุณแก่ผู้ใดแม้ อาชญากรรมจะเป็นปรากฏการณ์หนึ่งของสังคม (As a Social Phenomena) กล่าวคืออาชญากรรม จะต้องมีปรากฏในสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยไม่มีสังคมใดที่ไม่มีอาชญากรรม แต่อาชญากรรมนั้นย่อมสามารถควบคุมให้ลดน้อยหรือเบาลงได้ ฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบรักษาความปลอดภัย รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน คือ ตำรวจ

จากการศึกษาปัญหาอาชญากรรม เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าอัตราการเพิ่มขึ้นจำนวนอาชญากรรมในประเทศไทยที่กำลังพัฒนา เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว มีความแตกต่างกันในระหว่างชนชั้นและการกระจายรายได้ รวมทั้งการมีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และก่อให้เกิดปัญหาสังคมอย่างมากมาย เช่น ปัญหาการว่างงาน การข้ายื่นเข้ามามีเมือง ปัญหาแหล่งเสื่อม โกรธ อันเป็นสาเหตุหนึ่งที่นำมาซึ่ง ปัญหาอาชญากรรม นักสังคมวิทยากล่าวว่า สังคมชุมชนและสังคมอุตสาหกรรม จะมีปัญหานี้มากกว่าสังคมปัฐมภูมิและสังคมชนบท เมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงจากสภาพชนบทและชีวิตชนบท มาเป็นสังคมชุมชนและสังคมอุตสาหกรรม อาชญากรรมก็จะต้องมีอัตราสูงขึ้น

เมื่อมีคดีเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนาย ย่อมมีภาระหน้าที่หนักขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานสอบสวน เป็นเจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน ซึ่งจะต้องทำการรวบรวมพยานหลักฐานและดำเนินการพิสูจน์ความผิด เพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษให้ได้ ถือได้ว่าการสอบสวนจึงเป็นงานเริ่มต้นที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการดำเนินคดีอาญา เป็นด้านแรกที่จะให้ความคุ้มครองสิทธิ ความเป็นธรรมแก่ผู้กรณีที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะมีฐานะเป็นผู้ต้องหา ผู้เสียหายหรือพยาน เพื่อเป็นผลดีต่อพนักงานอัยการและศาลในการดำเนินคดี ดังนั้น

พนักงานสอบสวนซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีคุณภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม ขั้นดอทหน ก้าหาญ และมีความรับผิดชอบในงานสูง จะต้องเสียงหรือจะต้องแขชญ์ต่อการประสนอันตรายแก่ชีวิตหรือซื้อเสียง สภาพที่แขชญ์ต่ออันตราย งานบังคับใช้กฎหมาย การใช้ดุลยพินิจจะต้อง ละเอียดรอบดอน ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบสูง จนเป็นสาเหตุให้พนักงานสอบสวนถูกร้องเรียน ถูกกล่าวหาว่า ไม่อำนวยความยุติธรรมอย่างตรงไปตรงมา ทำให้ภาพพจน์ของพนักงานสอบสวนไม่ดี ประชาชน ให้ความเคารพและเชื่อถือน้อยกว่ากระบวนการยุติธรรมในชั้นอื่น ๆ

ในปัจจุบันการสอบสวนคืออาญาต่าง ๆ มักจะได้รับการวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชน หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องว่าไม่มีความเป็นธรรมอยู่เสมอ ทำให้เกิดภาพพจน์ที่เสียหายคือการที่ทั้งนี้เพื่อการสอบสวนเป็นงานที่มีขั้นตอนสถาบันซับซ้อน ยุ่งยากและใช้เวลานาน ในขณะเดียวกันก็ อิงอยู่ในกรอบของระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับและกฎหมาย ดังนั้น โอกาสที่จะทำให้การทำงานของ พนักงานสอบสวนจะได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ซึ่งมีค่อนข้างมาก อีกทั้งยังมีความเสี่ยงที่จะถูก กล่าวหา ร้องเรียน ในเรื่องของการทำงานตามมาด้วย โดยเฉพาะเมื่อคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้มี อำนาจหรือมีอิทธิพลในห้องถิน หรือเป็นกลุ่มผลประโยชน์ในห้องถินหรือในสังคม ตัวรวมมักจะถูก มองในด้านลบว่า อาจจะถูกอำนาจและอิทธิพลต่างๆ ครอบงำการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชน หรืออิทธิทางหนึ่งก็อาจถูกมองอย่าง ได้รับความเห็นอกเห็นใจว่า จะขาดความเป็นอิสระในการที่จะ อำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนหรือถูกอำนาจ และอิทธิพลอื่น ๆ กดดัน ซึ่งจะเห็นได้ว่า ใน กระบวนการสอบสวนจะมีทั้งผู้เสียประโยชน์และได้ประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ จึง เป็นการยากที่จะทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพอใจได้ ถึงแม้ว่าประสิทธิภาพและคุณภาพจะอยู่ในขั้นยอด เยี่ยมในแง่ของตำรวจก็ตาม ดังนั้นงานของตำรวจ จะเป็นจุดเริ่มต้นที่สามารถให้ความยุติธรรมแก่ ประชาชนได้ ซึ่งบางคนเรียกงานตำรวจว่าเป็นโซ่แรกของลูกโซ่แห่งกระบวนการยุติธรรม (ปีะ สุ่ประเสริฐ, 2525 : 8)

การพัฒนางานในองค์การต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาล หรือภาคเอกชน เป้าหมายสูงสุด ของการพัฒนาคือ การที่ทำให้คนในสังคมมีชีวิตที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดี นั่นคือ คนในสังคมมีคุณภาพ ชีวิตที่ดีนั่นเอง ดังนั้น องค์การจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ย่อมขึ้นกับบุคลากรในองค์การหรือ หน่วยงานนั้น การที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ย่อมเป็นการสร้างบรรยากาศที่จะทำให้ บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น อันเป็นการขัดปัญหาต่าง ๆ ที่จะตามมา และยังเป็น การเสริมสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นการศึกษาสภาพปัจจุหา ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของสังคมไทยที่มีการเปลี่ยนแปลงมากทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และ วัฒนธรรม ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดชีวิตของคนในสังคมต้องเปลี่ยนแปลงไป ผลกระทบของการ

เปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในการกำหนดบทบาท หน้าที่และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลมากขึ้น ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กร บุคคลที่มีคุณภาพเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งขององค์กร เพราะคุณภาพของคนย่อมเป็นสิ่งบ่งชี้โอกาสในการเจริญเติบโตขององค์กรนั่นเอง

จังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนใต้ เป็นจังหวัดชายแดนติดกับสาธารณรัฐประชาชนป่าไ泰ประชาชนลาวและประเทศกัมพูชา มีสถานที่สำคัญเกี่ยวกับการบริหาร การปกครอง การศึกษา สังคม การเมือง ศาสนา และแหล่งท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้จังหวัดอุบลราชธานีเปลี่ยนสภาพจากสังคมชนบทมาเป็นสังคมชุมชนและสังคมอุตสาหกรรม การเปลี่ยนสภาพเช่นนี้ก่อให้เกิดปัญหาการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาทางด้านอาชญากรรม สถิติการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี ในปี พ.ศ. 2549 พ.ศ. 2550 และ พ.ศ. 2551 แบ่งตามประเภทของคดี ได้ดังนี้ 1) คดีอาชญากรรมและระเบื่อนข้วัญ มีจำนวน 101, 78 และ 82 คดีตามลำดับ 2) คดีประทุษร้ายต่อชีวิตร่างกายและเพศ มีจำนวน 939, 764 และ 845 คดี ตามลำดับ 3) คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ มีจำนวน 638, 534 และ 925 คดี ตามลำดับ 4) คดีอาชญาที่นำส่งไป มีจำนวน 495, 338 และ 488 คดี ตามลำดับ และ 5) คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย มีจำนวน 3815, 4764 และ 5356 คดี ตามลำดับ (กลุ่มงานสอบสวน ตำรวจนครจังหวัดอุบลราชธานี)

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่าการเกิดอาชญากรรมมีแนวโน้มสูงขึ้น ซึ่งจะมีผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจและประเทศ ส่งผลให้พนักงานสอบสวนมีภาระงานที่มากและต้องเผชิญหน้ากับอาชญากรรมทุกรูปแบบ ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานน้อย ซึ่งมีผลต่อกุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลให้พนักงานสอบสวนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

## 1.2 วัตถุประสงค์ (Objectives)

1.2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครจังหวัดอุบลราชธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครจังหวัดอุบลราชธานี

1.2.3 เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครจังหวัดอุบลราชธานี

### 1.3 คำถามในงานวิจัย (Research Questions)

1.3.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครรัฐจังหวัดอุบลราชธานีเป็นอย่างไร

1.3.2 อะไรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครรัฐจังหวัดอุบลราชธานี

### 1.4 สมมติฐานของการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอื่น อายุการทำงานด้านสอบสวน ตำแหน่ง จำนวนคดีที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

1.4.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครรัฐจังหวัดอุบลราชธานี

1.5.2 ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของพนักงานสอบสวน สังกัด ตำรวจนครรัฐจังหวัดอุบลราชธานี ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.5.3 เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### 1.6 ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน เนพาะ พนักงานสอบสวนที่สังกัดตำรวจนครรัฐจังหวัดอุบลราชธานี

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 สถานีตำรวจนามยถิง สถานีตำรวจน้ำสังกัดตำรวจนครรัฐบาลหัวคุบราชธานี

1.7.2 พนักงานสอบสวน หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจน้ำที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน ในสถานีตำรวจน้ำสังกัดตำรวจนครรัฐบาลหัวคุบราชธานี

1.7.3 การสอนสวน หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลาย อื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่ ก่อขึ้นมาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด และเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ (สุรศักดิ์ ลิขสิตวัฒนกุล, 2552 : 33)

1.7.4 คำร้องทุกช่องทาง หมายถึง การที่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่ง ประมวลกฎหมายนี้ ว่ามีผู้กระทำความผิดขึ้น จะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตาม ซึ่งกระทำให้เกิด ความเสียหายแก่ผู้เสียหาย และการกล่าวหาขึ้นนี้ ได้กล่าวโดยมีเจตนาจะให้ผู้กระทำความผิด ได้รับโทษ (สุรศักดิ์ ลิขสิตวัฒนกุล, 2552 : 32)

1.7.5 คำกล่าวโทษ หมายถึง การที่บุคคลอื่นชี้นำไปใช้ผู้เสียหาย ได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ ว่ามีบุคคลรู้ตัวหรือไม่ก็ได้ ได้กระทำความผิดอย่างหนึ่งขึ้น (สุรศักดิ์ ลิขสิตวัฒนกุล, 2552 : 32)

1.7.6 การปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานในหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

1.7.6 ตำแหน่ง หมายถึง ระดับขั้นของพนักงานสอบสวน เช่น สน.1 สน.2 สน.3

1.7.7 ประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอื่น หมายถึง การเปลี่ยนตำแหน่งจาก หน้าที่อื่น มาปฏิบัติงานด้านสอบสวน

1.7.8 ปัจจัยทางด้านบุคคล หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอื่น อายุการทำงานด้านสอบสวน ตำแหน่งและจำนวนคดีที่รับผิดชอบ

1.7.9 สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องใช้และลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน

1.7.10 การรุนแรง หมายถึง สิ่งเร้าที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษา พฤติกรรมและการกระทำ มุขย์มีความต้องการทางด้านร่างกายและมีความต้องการด้านอื่นๆ อีก เช่น การยกย่อง สถานะ ความรัก การประสบความสำเร็จ ฯลฯ ซึ่งความแตกต่างนี้จะแตกต่างกันใน แต่ละบุคคล (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542)

1.7.11 ความพึงพอใจในกระบวนการสอบสวน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงาน สอบสวนที่มีต่อกระบวนการสอบสวนเกี่ยวกับการรับแจ้งความร้องทุกช่องทาง กล่าวโทษ การออดตรวจสอบ สถานที่เกิดเหตุ การสอบปากคำผู้มาแจ้งความร้องทุกช่องทาง กล่าวโทษ การรับคำร้องทุกช่องทาง

ประจำวันเกี่ยวกับคดี การรวบรวมพยานหลักฐาน การเสนอความเห็นทางคดีต่อผู้บังคับบัญชาและ การส่งสำนวนไปยังพนักงานอัยการเพื่อสั่งคดี

1.7.12 คุณภาพชีวิต หมายถึง ความเข้าใจของปัจเจกบุคคลว่าความต้องการของเขามาได้รับการตอบสนองแล้ว และไม่ถูกปฏิเสธ โดยสถานที่ที่เขาจะได้รับความสุขและความพึงพอใจไม่ว่าสภาวะสุขภาพทางกายหรือทางสังคมและทางเศรษฐกิจของเขาก็อยู่ในสถานภาพอย่างไร (หทัย ชิตานันท์, 2540)

1.7.13 คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง จัดหรือระดับที่คนพึงพอใจในหน้าที่การทำงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (บุญเจ้อ วงศ์เกษม, 2529 : 20-30)

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา ค้นคว้าและรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวคิดพื้นฐานในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครรัฐกรุงเทพมหานครนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
- 2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.6 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานสอบสวน
- 2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

##### 2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต (Quality of Life)

คุณภาพชีวิต ได้มีผู้ให้-definition ไว้ในลักษณะต่าง ๆ กันไปทั้งที่เป็นการมองคุณภาพชีวิตในมิติเดียวจนถึงหลายมิติ และระหว่างมิติเหล่านั้นมีบางอย่างที่เหมือนกันและบางอย่างที่แตกต่างกันไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ กระบวนการรับรู้ ความเข้าใจและทฤษฎีต่าง ๆ ที่ยึดถือ คำว่า คุณภาพชีวิตนั้นสามารถแยก开来ได้ดังนี้ คุณภาพหมายถึง ลักษณะความดี ลักษณะประจำบุคคลหรือ สิ่งของ ส่วนคำว่า ชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525 : 189, 271) ดังนั้น การให้ความหมายคำว่า คุณภาพชีวิต จึงหมายถึง ลักษณะความเป็นอยู่ที่ดี นอกจากนี้แล้วยังมีนักวิชาการหลายท่านที่ให้ความหมาย คุณภาพชีวิต เป็นการแสดงออกในรูปของความพอใจหรือไม่พอใจของบุคคลหนึ่ง ๆ ว่า สิ่งนั้นดีมากน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานของตนเอง และมักพบกับคำที่ ใกล้เคียงหรือมีความหมายเดียวกับคุณภาพชีวิต เช่น ถูกภาวะหรือความเป็นอยู่ที่ดี หรือความพากเพียก ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) มาตรฐานการดำรงชีวิต (Standard of Living) เป็นต้น (เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, 2539 : 14)

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2533 : 5) ได้ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพชีวิต (Quality of Life) หมายถึง ชีวิตที่มีสุขภาพที่มีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้อย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถดำรงชีวิตที่เป็นประโยชน์ให้ทั้ง ตนเอง สังคม และประเทศชาติด้วย

ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ (2533 : 28) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตหมายถึง ชีวิตที่มีคุณภาพ อันเป็นชีวิตที่ไม่เป็นภาระ ไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคม มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มี ความเพียงพร้อมและความสามารถที่จะดำรงสถานภาพด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ให้สอดคล้อง กับสภาพแวดล้อม และค่านิยมของสังคม กับความสามารถแก่ปัญหาเฉพาะหน้าและปัญหาที่ ขึ้นช้อนได้

สุพรรณี ชัยอัมพร และสนิท สมัครการ (2534 : 12 ถึง 15) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตหมายถึง สภาพการดำรงชีวิตในสังคมที่เข้าของชีวิตมีความพึงพอใจ ในช่วงเวลาหนึ่งและความพึงพอใจนี้สามารถวัดหรือประเมินได้ทั้งทางด้านจิตใจและวัตถุปัจจัยใน สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตในช่วงเวลานั้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของส่วนตัวหรือของทาง สังคมก็ตาม

สำนักคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2540) กล่าวว่า คุณภาพ ชีวิตหมายถึง การดำรงชีวิตของมนุษย์ในระดับที่เหมาะสมตามความจำเป็นพื้นฐานในสังคมหนึ่ง ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ องค์ประกอบของความจำเป็นพื้นฐานที่เหมาะสม อย่างน้อยก็น่าจะมีอาหารที่ พอกเพียง มีเครื่องนุ่งห่ม มีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจดี ได้รับการศึกษา พื้นฐาน มีความปลดปล่อยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งได้รับการบริการพื้นฐานที่จำเป็นทั้งทางด้าน เศรษฐกิจและสังคม เพื่อประกอบการดำรงชีพอย่างยั่งยืนธรรม

ปราโมทย์ แก่นอินทร์ (2544 : 7) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การมี ชีวิตหรือการดำรงชีวิตของมนุษย์ที่คุณภาพพร้อมในความต้องการพื้นฐาน มีความสมบูรณ์ทั้ง ร่างกายจิตใจ ศติปัญญาและจิตวิญญาณ อยู่ในสังคม ครอบครัวที่อบอุ่น สามารถทำประโยชน์ให้กับ สังคม สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้ด้วยดี ขณะเดียวกันก็สามารถ เผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้ รวมทั้งสามารถใช้ศักยภาพส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะให้ได้ในสิ่งที่ ตนพึงประสงค์ด้วยวิธีการที่ชอบธรรม ภายใต้ทรัพยากรและเครื่องมือที่มีอยู่

องค์การอนามัยโลก (1998 ถึง 15) ให้นิยาม ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิต คือ การรับรู้หรือเข้าใจของปัจเจกบุคคลที่มีต่อสถานภาพชีวิตของ ตนเอง ภายใต้บริบทของระบบวัฒนธรรมและค่านิยมที่เขาใช้ชีวิตอยู่ และมีความเชื่อมโยงกับ จุดมุ่งหมาย ความคาดหวัง มาตรฐาน รวมทั้งความกังวลสอนใจที่เขามีต่อสิ่งต่าง ๆ คุณภาพชีวิตเป็น

มโนคติที่มีข้อบกอกว้างของครอบครุณเรื่องต่าง ๆ ที่สถาบันชี้อ่อน ได้แก่ สุขภาพทางกาย สภาพทางจิต ระดับความเป็นตัวของตัวเอง ความสัมพันธ์ต่าง ๆ ทางสังคม ความเชื่อส่วนบุคคล และสัมพันธภาพที่มีต่อสิ่งแวดล้อม

Campbell (1976 อ้างอิงจาก รนิตา อั่นวงศ์, 2542 : 8) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดี (well-being) ไม่เพียงแต่หมายถึง ความอุดมสมบูรณ์ทางด้านวัสดุ เช่น การมีอาหารเพียงพอ หรือการมีที่อยู่อาศัยที่ดีเท่านั้น หากรวมถึงคุณภาพชีวิตที่ครอบครุณทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ รวมถึงสิ่งที่มีคุณค่าความสำคัญทางจิตใจหรือความรู้สึกที่จำต้องไม่ได้ เช่น ความรู้สึกเป็นเจ้าของชุมชน ความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน และความปลดปล่อย เป็นต้น

George and Bereson (1980 อ้างอิงจาก ปียวินถ์ แก้ววินถ์, 2544 : 6) ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตว่า หมายถึง มิติของการมีชีวิตที่ดี ประกอบด้วยความสุข ความพอใจในชีวิต ความนับถือตนเอง สุขภาพและสภาพการทำงานของร่างกายและสภาพทางเศรษฐกิจที่ดี

UNESCO (1981 อ้างอิงจาก สุทธิพร บุญมาก, 2544 : 12) ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตว่า หมายถึงประสบการณ์ชีวิตในทุกด้านของบุคคล โดยรวมถึงความพอใจในการพัฒนาตนของ โดยได้แบ่งคุณภาพชีวิตออกเป็น 2 ด้านคือ

(1) ด้านวัตถุวิสัย (Objectivity) เป็นการศึกษาทางพื้นฐานข้อมูลทางด้านรูปธรรม ที่สามารถนับได้ เห็นได้ จัดได้ ซึ่งส่วนมากเป็นสถิติทางราชการ เช่น ข้อมูลด้านประชากร อัตราการเกิด อัตราการตาย สภาพทางเศรษฐกิจ เช่น รายได้ประชาชาติ ดัชนีราคาผู้บริโภค อัตราส่วนผู้มีงานทำ และข้อมูลด้านสภาพแวดล้อม

(2) ด้านจิตใจ (Subjectivity) เป็นการศึกษาที่ตั้งบนพื้นฐานทางด้านจิตวิทยา โดยการสอบถามความรู้สึกและเจตนาดิททางด้านต่าง ๆ ของประชาชน เช่น ความพอใจในชีวิต ความสุข ความรู้สึกมั่นคงปลดปล่อยเป็นต้น ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นจริงของสังคมขณะนี้ โดยมีความเชื่อถือว่า กระแสความรู้สึกนึกคิดของประชาชนนั้น มีอิทธิพลถึงคุณภาพชีวิตด้วย

จากความหมายของคุณภาพชีวิตที่มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันไปดังกล่าว นั้น พoSru ได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสุข มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และสังคม ที่ตนอยู่ได้อย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถmeshiyipnyataeng ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้ง สามารถใช้ศักยภาพส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคล สร้างสรรค์พัฒนาตนของสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

### 2.1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ย่อมเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนพึงปรารถนา แต่การที่มนุษย์จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบมากมายและแต่ละองค์ประกอบนั้นก็มีความสำคัญมากข้อย້ອຍแตกต่างกันไปตามทัศนะของแต่ละบุคคลหรือแต่ละสังคม ได้มีนักวิชาการเสนอองค์ประกอบที่สำคัญของการมีคุณภาพชีวิตไว้ดังนี้

UNESCO (1979 อ้างอิงจาก สุทธิพร บุญมากร, 2544) กำหนดคุณภาพชีวิตดี หรือไม่ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

(1) มาตรฐานการครองชีพ (Standard of Living) พิจารณาจากรายได้ต่อบุคคล สุขภาพ การศึกษา ที่อยู่อาศัย การสังคมสงเคราะห์เป็นต้น

(2) การเปลี่ยนแปลงของประชากร (Population Dynamics) เป็นเรื่องโครงสร้าง ทางอายุและเพศ อัตราการเติบโตของประชากร อัตราการเกิด อัตราการตาย การย้ายถิ่น เป็นต้น

(3) ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม (Social-cultural Factors) พิจารณาจากระบบทสังคม ค่านิยมทางศาสนา ค่านิยมทางวัฒนธรรมและชีวิตความเป็นอยู่ เป็นต้น

(4) กระบวนการพัฒนา (Process of Development) พิจารณาจากลำดับ ความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพและความสามารถของบุคคล การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม การค้า

(5) ทรัพยากร (Resources) ได้แก่ทรัพยากรบุคคล ธรรมชาติ อาหาร เงินทุน ตลอดจนเทคโนโลยีต่างๆ

Sharma (1975 อ้างอิงจาก อ้วสวิน ชินคำร่วงศรี, 2536 : 13) ได้เสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตว่า คุณภาพชีวิต เป็นความคิดรวบยอดที่สลับซับซ้อนที่เป็นทั้งความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจและในทางสังคมทั้งในระดับบุคคล และระดับมหาภัค โดยมีองค์ประกอบ 2 ประเภท คือ

(1) องค์ประกอบทางกายภาพ มีปัจจัยทางด้านอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม โดยพิจารณาทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ

(2) องค์ประกอบทางด้านสังคมและวัฒนธรรม อันมีปัจจัยทาง ด้านการศึกษา รายได้ เพื่อนบ้าน การมีงานทำ การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยพิจารณาทั้งทางปริมาณและคุณภาพ

สายสุรีย์ จุติกุล (2523 : 15 อ้างใน สุวัดี มนูวงศ์วิวัฒน์, 2544 : 11) กล่าวว่า การที่คนจะมีสุขภาพที่ดีนั้น ต้องมีองค์ประกอบพื้นฐาน 5 ประการ คือ ทางด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต การพัฒนาสติปัญญา จริยธรรมและความเป็นคนไทย สุขภาพชีวิตที่แท้จริงควรจะต้องพิจารณา

ประกอบกันทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งนี้มุ่ยบุญชันธรรมด้า โดยทั่วไปจะต้องมีความสุขใจ หรือมีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตโดยปราศจากทรัพย์สินหรืออุปกรณ์ทางด้านวัตถุเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ย่อมเป็นไปไม่ได้ ชีวิตมนุษย์แต่ละคนต้องประกอบด้วย 13 มิติคือ (1) ชีวิตครอบครัว (2) ชีวิตสังคม (3) ชีวิตการเงิน (4) สุขภาพอนามัย (5) เวลาว่างและการพักผ่อนหย่อนใจ (6) การสาธารณสุข (7) ความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง (8) การบริการด้านสุขภาพ (9) การซื้อและบริโภคสินค้าและบริการต่างๆ (10) ทรัพย์สิน (11) ท้องถิ่นของตน (12) รัฐบาลไทย (13) ชีวิตในเมืองไทย

โดยสรุป องค์ประกอบที่บ่งบอกคุณภาพชีวิต แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ องค์ประกอบที่ขึ้นกับตัวบุคคล และองค์ประกอบที่ขึ้นกับระบบสังคมนั้นเอง

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

### 2.2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์การ ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจและเอาใจใส่ บุคลากรในองค์การถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลอันสำคัญยิ่ง ที่องค์การมีอยู่ การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให่องค์การสามารถดำเนินกิจกรรมและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายทฤษฎน ดังนี้

แฮคแมนและสตัทเทล (Hackman, Richard J., and Suttle, 1977: 14) เสนอว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่ตอบสนองความพากเพียรและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คน ในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้า ผู้บริหารงานหรือแม้แต่เจ้าของบริษัท หรือหน่วยงาน กรณีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองด้านอื่น ๆ เช่น สภาพสังคม เศรษฐกิจหรือผลผลิตต่าง ๆ และสิ่งที่สำคัญ คุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์การ ได้ นอกจากนี้ ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาอํอกและอุบัติเหตุลดลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์การในแง่瓦ณย์กำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

กนกพร แจ่มสมบูรณ์ (2539) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกถึงความเป็นเลิศ การมีความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับงานและแนวโน้มในการคงอยู่กับงาน

ติน ปรัชญพุทธิ (2530 : 266) ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร นั่นก็คือ ชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอกสารเอาเปรียบและสามารถแสดงความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนไปในแต่ละยุคสมัย

ทองครี กัญญา อุษณา (2533 : 154) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่งๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์การหนึ่ง ๆ ว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้นมากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชี้วามการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชา มีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด

พจนาน ศรีเสรีนุวัฒน์ (2542 : 18) สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถแสดงความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานอันก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ไพบูลย์ สอนหน (2542 : 14) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็น ลักษณะการทำงานที่มีคุณค่าและมีคุณภาพที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีในการทำงานซึ่งมั่นคงพันกับงานที่ทำ สภาพแวดล้อมการทำงานมีความเหมาะสมปลอดภัย มีอิสระในด้านความคิด ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพออยู่ต่อรอง เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและสังคม ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขอันนำไปสู่คุณค่าแห่งชีวิตของตนเองและครอบครัว

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีต่อตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

อรพิน ตันติมุรธา (2538 : 31) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ว่า เป็นลักษณะการทำงานที่มีคุณค่าและมีคุณภาพที่ดี ทำงานด้วยความพึงพอใจ เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและสังคม และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข นำไปสู่คุณค่าแห่งชีวิตของตนเองและครอบครัว

จากหลักความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันไปดังกล่าวข้างต้น พจะสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความ

พึงพอใจในงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

### 2.2.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการดำเนินงาน โดยทั่วไป มีองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการที่มีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้หลายท่านดังนี้

Walton (1975 อ้างอิงจาก พานิช ศกุลวัฒน์, 2537 : 16) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคล เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เช่นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคม ที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ การทำงาน ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน ประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

(1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้ เมื่อจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และมุ่งจะทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหมายในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

(1.1) ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานและสังคม

(1.2) ความยุติธรรม ซึ่งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากการของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

(2) สภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยและสุขลักษณะ (Safe and Health Working Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพและปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

(3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Continued Growth and Security) งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้และการขยาย

ความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีเกณฑ์การพิจารณาคือ

(3.1) มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

(3.2) มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ ทักษะ เพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

(3.3) โอกาสความสำเร็จ เป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์การ หรือในสายอาชีพอื่นอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

(3.4) ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

(4) โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล (Opportunity for Developing and Using Human Capacity) คือโอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

(5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) คือการที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับและร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีบรรยาศภาคในการทำงานที่ดี ปราศจากการมีอดีตและการทำลายซึ่งกันและกัน

(6) สิทธิของพนักงาน (Employee Rights) คือ การมีสิทธิในเรื่องส่วนบุคคล การมีอิสระในการพูด การแสดงความคิดเห็น การใช้สิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาค เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมทั้งสิทธิที่พนักงานได้รับจากการค้า ความมีความเสมอภาคกัน

(7) เวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว (Work and Total Life Space) ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานมีผลกระทบต่อทบทาทในชีวิตส่วนตัวของพนักงานอย่างไร ทั้งในเรื่องของเวลา พฤติกรรม ทัศนคติ โดยเฉพาะบทบาทและการแบ่งเวลา กับชีวิตครอบครัว การพักผ่อน ดังนั้น ควรมีการสร้างความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

(8) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ภายในองค์การและสังคมภายนอก (Social Relevance of Work) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่า กิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มี

ความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตน ได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่า ความสำคัญอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง

Lewin (1981 อ้างอิงจาก ศิริกุล จันพุ่ม, 2543 : 15) ได้เสนอองค์ประกอบของ คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

- (1) ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่จะได้รับ (Pay and Benefit)
- (2) เงื่อนไขของการทำงาน (Conditions of Employment)
- (3) เสถียรภาพของการทำงาน (Employment Stability)
- (4) การควบคุมการทำงาน (Control of Work)
- (5) การปักครองตนเอง (Autonomy)
- (6) การยอมรับ (Recognition)
- (7) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Supervisor)
- (8) วิธีพิจารณาการเรียกร้อง (Appeals Procedure)
- (9) ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ (Adequacy of Resources to Get Work Done)

- (10) ความอาวุโส (Seniority in Employment)

สกโรวัน (Skrovan, 1983 อ้างอิงจาก สรวงสรรค์ ตีบีนตา, 2541 : 51-52) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหรือ QWL มีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ ดังนี้คือ

(1) Development คือ การพัฒนาทั้งในด้านวิธีการ หรือการดำเนินการด้านต่างๆ ในอันที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและมีการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของสิทธิมนุษยชนและแนวคิดประชาธิปไตยที่การพัฒนาศักดิ์ศรีของแต่ละ บุคคล

(2) Dignity คือ การยอมรับและเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การได้รับ การตอบสนองความพึงพอใจ และได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับในความสามารถหรือการเป็นผู้มี ความสำคัญในทศนะของผู้อื่น การที่บุคคลได้ฯ ได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่า ตนมี ความสำคัญต่อองค์การ ก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นการทำให้องค์การได้รับ ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น

(3) Daily practice โดยที่บุคคลทั่วไปต้องใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมงกับการ ทำงานในแต่ละวัน ย่อมมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานที่ทำงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละ บุคคล รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีของบุคคล จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ เลย ถ้าหากปรากฏว่าองค์การนั้น ๆ ไม่มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานที่จะเอื้ออำนวยให้บุคคล

สามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น การประสานงานที่ดีเพื่อผลงานในแต่ละวัน ซึ่งต่อเนื่องไปข้างผลงานในระยะยาว จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่แต่ละองค์การควรให้ความสำคัญมากด้วยเช่นกัน

สมยศ นาวีกุล (2533 อ้างอิงจาก สรวงสรรค์ ตีะปินตา, 2541 : 45) กล่าวถึงคุณลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี 13 ประการ ดังนี้

- (1) ความมั่นคง
- (2) ผลตอบแทนที่เป็นธรรม
- (3) ความยุติธรรมภายในสถานที่ทำงาน
- (4) งานที่น่าสนใจและท้าทาย
- (5) การมอบหมายงานหลายด้าน
- (6) การควบคุมงานสถานที่ทำงานและตนเอง
- (7) ความท้าทาย
- (8) ความรับผิดชอบ
- (9) โอกาสเรียนรู้และเจริญเติบโต
- (10) การรู้ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น
- (11) อำนาจหน้าที่
- (12) การยกย่อง
- (13) งานที่ก้าวหน้า

ชาญชัย อajan สามาจาร (2535 : 38-39) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ 16 ประการ ดังนี้

- (1) ความมั่นคง
- (2) ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
- (3) ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
- (4) ปลดออกภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุม
- (5) งานมีความหมายและน่าสนใจ
- (6) กิจกรรมและงานหลากหลาย
- (7) งานมีลักษณะท้าทาย
- (8) มีขอเบิกการตัดสินใจของตัวเอง
- (9) โอกาสการเรียนรู้
- (10) ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
- (11) อำนาจหน้าที่ในงาน

- (12) ได้รับการสนับสนุนจากการทำงาน
- (13) ได้รับการสนับสนุนจากสังคม
- (14) มีอนาคต
- (15) สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
- (16) มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นกับความชอบ ความสนใจและความคาดหวัง

สรุป องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิต ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อชีวิตของพนักงาน ที่ช่วยให้พนักงานมีความตั้งใจทุ่มเทการทำงานให้กับองค์การ พัฒนาการทำงานอย่างเต็มที่ โดยมีดัวชี้วัดหลักตัวที่แสดงถึงเกณฑ์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton) เป็นแนวทางในการศึกษา

### 2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

#### 2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานของบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์การเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานจะช่วยให้คนทำงานรู้สึกว่า ชีวิตของตนเป็นชีวิตที่มีคุณภาพ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ไว้แตกต่างกันดังนี้

มอร์ส (Morse, 1955 อ้างอิงจาก สุวัตี ตันสุวัฒน์, 2544 : 38) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงาน ให้น้อยลง ได้ และความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ความตึงเครียดนี้มีผลมาจากการต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อได้ความต้องการ ได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงาน

บูมและนาเดอร์ (Blum and Naylar, 1968 อ้างอิงจาก สุวัตี ตันสุวัฒน์, 2544 : 39) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงาน ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การยอมรับในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพ ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติอย่างตั้งตระหง่านของผู้บังคับบัญชา และอื่น ๆ แต่ทัศนคติ ต่องาน และความพึงพอใจในการทำงานมิใช่ค่าที่ทดสอบกันได้ ทัศนคตินี้ใช้ความพึงพอใจ แม้ว่า มันอาจจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจก็ตาม แต่ทัศนคติจะหมายถึง ความพร้อมที่จะกระทำการ โดยอย่างหนึ่ง

วอล์มэн (Wolman, 1968 ข้างอิงจาก พนมวงศ์ นิลพัฒน์, 2543: 28) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพอใจในการทำงาน คือความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับ ผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการหรือแรงจูงใจ

กูด (Good, 1968 ข้างอิงจาก พนมวงศ์ นิลพัฒน์, 2543:28) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการ สนใจและทักษัณคติที่มีผลต่องาน

ดังนั้น การทำงานของบุคคลในองค์การจะมีประสิทธิภาพเพียงใด และช่วยให้ องค์การบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความความพึงพอใจการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิด ความกระตือรือร้น และประ oranization ที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การต่อไป

### 2.3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

เซอร์ชเบร็ก (Herzberg, 1974 ข้างอิงจาก สุวดี ตัน弩วงศ์วิวัฒน์, 2544 : 40) ได้เสนอ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 ประการที่มีความสัมพันธ์ กับความพอใจ นั้นคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคคลการในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีดังนี้ (1) ความสำเร็จงาน (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (4) ลักษณะ ของงาน (5) โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (6) ความรับผิดชอบ

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่เป็นองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวโยงกับการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่ สนับสนุนให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลการเมื่อยุ่งคลอดเวลา ถ้าปัจจัยด้านสุขอนามัยไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลการในหน่วยงาน ก็จะทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน ได้ ซึ่งปัจจัยสุขอนามัยมีอยู่ 10 ประการ ได้แก่ (1) การปกครองบังคับบัญชา (2) นโยบาย (3) สภาพ การทำงาน (4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (5) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (6) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (7) สถานภาพทางสังคม (8) ความมั่นคงในการทำงาน (9) เงินเดือน (10) ชีวิตส่วนตัว

ทฤษฎีสองปัจจัยที่สำคัญได้พื้นฐานความต้องการทางจิตวิทยา โดยองค์ประกอบ หรือปัจจัยจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจ ขณะที่ปัจจัยสุขอนามัยจะนำไปสู่ความไม่พอใจ เพราะเป็น ความต้องการที่จะหลีกหนีจากสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา

### 2.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

กิลเมอร์ (Gilmer,1967 อ้างอิงจาก สุวดี ตันวงษ์วิวัฒน์, 2544 : 41) ได้สรุป องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

(1) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน การได้รับ ความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

(2) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงาน ย่อมทำให้ เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง

(3) สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความ พึงพอใจในสถานที่ทำงาน ซึ่งเดียบของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน

(4) ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่างาน หญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าการทำงานใน หน่วยงานของรัฐ

(5) ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับ ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงต่อความต้องการและความถนัดก็จะเกิด ความพึงพอใจ

(6) การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมี ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้หยุดงาน และลาออกจากงาน

(7) ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับ ผู้อื่น ได้อ่ายมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

(8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมาก สำหรับผู้มีการศึกษาสูง กระบวนการการทำงานและบุคลากรตัวต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายจะสำเร็จได้ ก็ เพราะมีกระบวนการการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัด องค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการ ประเมินผลงานทุกกระบวนการ ต้องมีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม

(9) สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมง ทำงาน

(10) สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) เช่น เงินบำนาญทดแทน แทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

สมยศ นาวีกิจ (2533 : 221-224) กล่าวถึงปัจจัยด้านการทำงานที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน มีดังต่อไปนี้

(1) ผลตอบแทน

ค่าจ้างและเงินเดือน จะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพอใจมาก เพราะว่าผลตอบแทนจะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น ออาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย การพักผ่อน และอื่น ๆ ยิ่งกว่านั้น ผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของการสำเร็จ และเป็นแหล่งที่มาของภาระย่องอย่างหนึ่ง พนักงานมักจะมองผลตอบแทนว่าเป็นเครื่องสะท้อน การยกย่องของผู้บริหารต่อการมีส่วนช่วยของพวากษาต่อองค์กร

(2) การเลื่อนตำแหน่ง

การเลื่อนตำแหน่งจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานปานกลาง การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนที่สูงขึ้น งานระดับสูงขึ้น จะให้ความเป็นอิสระ ความท้าทาย และเงินเดือนที่สูงขึ้นแก่พนักงาน

(3) การบังคับบัญชา

การบังคับบัญชา จะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานปานกลาง โดยทั่วไป การบังคับบัญชาที่สร้างความพอใจในงาน จะมีอยู่ 2 ลักษณะ タイト์การบังคับบัญชาอย่างแรก คือ การมุ่งคน ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชา タイト์การบังคับบัญชาอย่างที่สอง คือ การมีส่วนร่วม ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่กระบวนการต่อพวากษา

(4) ลักษณะงาน

เนื้อหาของงานจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพอใจมากเมื่อกับ ผลตอบแทน พนักงานต้องการทำงานที่ท้าทาย พวากษาไม่ได้ต้องการทำงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดวันแล้ววันเล่า ลักษณะของงานที่กระบวนการต่อความพอใจจะมีอยู่ 2 ด้าน คือ ความหมายของงานและการควบคุม วิธีการทำงาน โดยทั่วไปงานที่มีความหลากหลายพอประมาณ จะสร้างความพอใจในงานได้สูงที่สุด งานที่มีความหลากหลายน้อยเกินไปจะทำให้พนักงานรู้สึกเบื่อหน่าย งานที่มีความหลากหลายมากเกินไปจะทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียด

(5) กลุ่มงาน

การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจในงานอย่างยิ่ง พนักงานต้องการโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานและไม่ชอบงานที่ทำให้พวากษาแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงานของพวากษา กลุ่มงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวากษาได้ พนักงานมักจะใช้เพื่อนร่วมงานของพวากษา เป็นระบบอคเสียงสะท้อนปัญหาของพวากษา

### (6) สภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อมการทำงาน จะเป็นแหล่งที่มาของความพ้อใจงานอย่างหนึ่ง ด้วย อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่างและเสียง ตารางเวลาทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงานและเครื่องมือที่พ่อเพียง จะมีผลกระทบต่อความพ้อใจในงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน จะนำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีความรักงานและจริงจังก็ต้องค์การ ซึ่งจะเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การในระยะยาว องค์การทุกแห่งจึงสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นอย่างเต็มที่

## 2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

**การจูงใจ (Motivation)** เป็นสิ่งเร้าที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดหรือเริ่ม ควบคุม รักษา พฤติกรรมและการกระทำ มุ่ยมีความต้องการทางด้านร่างกายและมีความต้องการด้านอื่น ๆ อีก เช่น การยกย่อง สถานะ ความรัก การประ深交ความสำเร็จ ฯลฯ ซึ่งความแตกต่างนี้จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล (Maslow, 1970)

**สิ่งจูงใจ (Motivators)** เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ (satisfaction) หรือ หมายถึงอิทธิพล (factors) ที่ขักจูงบุคคลให้กระทำการเป็นอิทธิพลที่มีผลต่อพฤติกรรมมุ่ย (Weihrich and Koontz, 1993 จ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542) และอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล จะทำให้บุคคลสร้างความแตกต่างในตัวเองภายในองค์การ ผู้บริหารจะเป็นผู้จูงใจและเป็นผู้กำหนดสิ่งนี้

**กระบวนการจูงใจ(The motivation process)** กระบวนการจูงใจเริ่มต้นมีความต้องการ (needs) เกิดขึ้น การรับรู้บุคคลไม่สมหวัง พนักงานจะรู้สึกถึงความต้องการที่ต้องการ ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น การยอมรับจากกลุ่มงาน ความต้องการเหล่านี้นำไปสู่กระบวนการตัดสินใจของพนักงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจและตามด้วยการกระทำ ซึ่งอาจกระตุ้นโดยการให้รางวัล

**ทฤษฎีการจูงใจ(Motivation Theory):** อาจจำแนกเป็น 3 กลุ่มด้วยกันคือ

- (1) กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theories of Motivation)
- (2) กลุ่มทฤษฎีที่เน้นกระบวนการของการจูงใจ
- (3) กลุ่มทฤษฎีการเสริมแรงของการจูงใจ

### 2.4.1 กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theories of Motivation)

เป็นกลุ่มทฤษฎีที่พยายามบ่งชี้หรือกำหนดว่า อะไรเป็นเหตุให้มุ่ยสร้างและรักษาพฤติกรรมนั้นไว้ สาเหตุนั้นอาจจะเนื่องมาจากการภายนอกบุคคล (ได้แก่ความต้องการต่าง ๆ ) หรือสภาพแวดล้อมของการทำงาน ได้แก่ชนิดของถิ่นจูงใจหรือเป้าหมายที่บุคคลพยายามมุ่ง

ไปสู่ ทั้งนี้เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการหรือแรงขับภายในตนนั่นเอง ในสมัยการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ เงินนับเป็นสิ่งฐานใจประการเดียวที่ว่าได้ แต่ในระยะสมัยต่อมา โดยเฉพาะระยะสมัยมนุษย์สัมพันธ์ สภาพการทำงาน ความมั่นคงและแบบของการควบคุมบังคับบัญชาโดยเฉพาะการควบคุมบังคับบัญชาแบบประชาธิปไตยก็นับเป็นสิ่งฐานใจด้วย

สำหรับทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญซึ่งอยู่ในกลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหานี้ได้แก่ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ ทฤษฎีสองปัจจัย ทฤษฎีอี.าร์. จี. ทฤษฎีการจูงใจในความสำเร็จ เป็นต้น

#### 2.4.1.1 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

1) ความต้องการของร่างกาย (Physical needs) เป็นความต้องการ เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย การนอน การพักผ่อน

2) ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน

3) ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลที่อยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากผู้อื่น

4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (power) ความภาคภูมิใจ (prestige) สถานะ (status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (self-confidence)

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) มาสโลว์ คิดว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถในการประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ทฤษฎีของมาสโลว์นั้นนับเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี และเหมาะสมสำหรับผู้ศึกษาทางการบริหาร ทั้งนี้ เพราะลำดับชั้นของความต้องการต่าง ๆ นั้นช่วยให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย และสามารถทำให้เห็นชัดถึงปัจจัยที่จะจูงใจมนุษย์ในระดับต่าง ๆ ตามไปด้วย เช่นองค์กรในภาคอุตสาหกรรมมักจะใช้แนวคิดของมาสโลว์ในการตอบสนองต่อความต้องการในระดับต่ำ โดยการใช้ค่าจ้างหรือเงินเดือน บุคคลก็สามารถตอบสนองต่อความต้องการทางกายภาพของตนและครอบครัวได้ นอกจากนั้นองค์การยังช่วยสนับสนุนต่อความต้องการในเรื่องความมั่นคงและความปลอดภัย โดยการใช้ค่าจ้างแรงงานและผลประโยชน์เกือกุลอื่น ๆ และที่สุดก็สามารถสนับสนุนความต้องการทางสังคมโดยเปิดให้มีปฏิกริยาตอบโต้ระหว่างกัน หรือมีการสมาคมภายในหมู่ผู้ปฏิบัติการด้วยกันเอง อาจกล่าวได้ว่าทฤษฎีลำดับชั้นของความต้องการนี้เป็นที่ยอมรับอย่าง

กวางขวาง และเป็นที่ก่อตัวอ้างของนักปฏิบัติการเป็นอันมาก แม้ว่าทฤษฎีนี้จะไม่ได้ทำให้เกิดความเข้าใจในการจูงใจมนุษย์หรือแนววิธีทางที่จะจูงใจมนุษย์ได้อย่างสมบูรณ์ก็ตาม

#### 2.4.1.2 ทฤษฎีการจูงใจ Existence Relatedness Growth Theory: ERG Theory ของ Alderfer หรือ Alderfer ERG Theory

Alderfer ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท คงเหลือ 3 ประเภทคือ

1) ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs = E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Concrect) คือความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs = R) เช่นความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีของมาสโลว์ บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่อง

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth = G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดและมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด คือความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์

Alderfer ยังได้ขยายทฤษฎีของมาสโลว์ โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเข้าสานารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองต่อความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามหลักของการผลด้อย ความตึงเครียด (frustration-regression principle) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในความพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้น และต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเข้าสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้น หรือไม่

#### 2.4.1.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) หรือปัจจัยอนามัยในการจูงใจ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg's (Herzberg's two-factors theory) Herzberg ได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจในการทำงาน มีรายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล ในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือหมายถึงผู้จัดการจะจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาจากความไม่พอใจ ปัจจัยอนามัยจะรักษาแรงจูงใจให้อยู่ในระดับสูงแล้วป้องกันแรงจูงใจไม่ให้เกิดในทางลบ ส่วนปัจจัยที่มีผลในทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงานคือโอกาส เกรวิตี้เดบิโต ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

2) ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors or motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล ในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน

สำหรับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีของ มาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มีปัจจัยจูงใจ 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 ปัจจัยไม่พึงพอใจ (dissatisfies) จะไม่กระตุ้นคนในองค์การ แม้ว่าบังคับมือญี่ห้อความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น กลุ่มที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับงาน (job context factors) เป็นตัวจูงใจที่แท้จริง เพราะมีศักยภาพในการยอมรับความพึงพอใจเป็นที่ชัดเจนว่าทฤษฎีการจูงใจสมเหตุสมผล ผู้บริหารต้องพิจารณา ให้ความสนใจในการบקרהดับลักษณะงาน

Herzberg เห็นว่าปัจจัยสุขอนามัยนั้นเป็นสภาพแวดล้อมอันสำคัญยิ่งของงานที่จะรักษาคนไว้ในองค์การ ในลักษณะที่ทำให้เขาพอที่จะทำงานได้ กล่าวคือถ้าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสาเหตุให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงาน ดังแม่ปัจจัยสุขอนามัยจะได้รับการตอบสนองก็จะเป็นเพียงการช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น และแม่ผู้บริหารจะพยายามลดสิ่งที่ทำให้คนไม่พอใจในงานมากจนถึงระดับศูนย์ และพยายามตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยเพียงใด ก็เป็นแต่การทำให้ไม่เกิดความไม่พึงพอใจเจ็บเท่านั้น แต่จะไม่สามารถนำไปสู่ความพอใจในงานหรือจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเดิม ความสามารถได้ นั่นคือปัจจัยสุขอนามัยในตัวของมันเอง ไม่สามารถจูงใจบุคคล มีแต่ปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่จะจูงใจบุคคลให้ทำงานได้ ดังนั้นถ้าขีดหลักทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg แล้วบุคคลจะต้องทำงานที่มีลักษณะท้าทายซึ่งจะเป็นการจูงใจเขาให้ทำงานอย่างแท้จริง

#### 2.4.1.4 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland หรือ McClelland Theory

เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่าความต้องการที่แสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิตและการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะที่ท้าทายความต้องการเพื่อความผูกพัน (Need for affiliation) ความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น ความต้องการอำนาจ (need for power) เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น

1) ความต้องการอำนาจ (Need for power) McClelland และทีมงานผู้วิจัยได้พบว่าบุคคลมีความต้องการอำนาจสูง จะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าผู้อื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ขอบແง่บขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น จะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้มีประสิทธิภาพ

2) ความต้องการของความผูกพัน (Need for affiliation) บุคคลจะพอด้วยจากการเป็นที่รัก จะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พอด้วยในความร่วมมือมากกว่าแบ่งชิง ต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3) ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) กลัวต่อความล้มเหลว ต้องการการแข่งขัน พอด้วยที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จถูกต้อง บรรลุณาจทำงงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น รับผิดชอบในการค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด

4) การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความต้องการของ McClelland สำหรับผู้บริหาร (How McClelland's approach applies to managers) ในการวิจัยของ McClelland ผู้ประกอบการควรเริ่มต้นและพัฒนาธุรกิจที่แสดงความสำเร็จในความต้องการระดับสูงและมีสิ่งกระตุ้นด้านอำนาจ ผู้บริหารที่แสดงความสำเร็จที่ต้องการความสำเร็จสูงและอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบความผูกพันต่ำ แต่ไม่ใช่ผู้ประกอบการในระดับสูงหรือระดับต่ำ

#### การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความต้องการในการจัดการ (Managerial implications of need theories)

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความต้องการในการจัดการ ผู้บริหารสามารถประยุกต์ใช้ทฤษฎีคำดับขันความต้องการของ Maslow ทฤษฎี ERG ของ Alderfer ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg และทฤษฎีการแสวงหาความต้องการของ McClelland (McClelland acquired-needs theory) โดยมุ่งที่ขอบเขตและชนิดของความต้องการที่สามารถกระตุ้นบุคคล หลักการเก็บกดขีดความตึงเครียด (Frustration-regression principle) ซึ่ง Alderfer ใช้ในทฤษฎี ERG Herzberg ความแตกต่างระหว่างปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) และปัจจัยการจูงใจ (Motivators) จะระบุว่าถ้าบุคคลไม่สามารถสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขายังพึงพอใจในระดับต่ำลงมาที่เป็นรูปธรรม ผลลัพธ์ ก็คือองค์กรจะเสียผลประโยชน์ด้านความคิดสร้างสรรค์และให้พรับปฏิภัติของบุคคล ซึ่งทำให้เป็นอันตรายต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ทฤษฎี ERG และทฤษฎีความต้องการและปรารถนากล่าวถึงความสัมับน้ำดื่มนของ การจูงใจ ตามนัยว่าความต้องการจะแตกต่างกัน ระหว่างบุคคล นอกจากนี้งานของ McClelland และทีมงานที่ว่าความต้องการมีการแสวงหาเมื่อความเป็นไปได้ว่าความต้องการอาจจะเปลี่ยนแปลงโดยอาศัยการฝึกอบรม ซึ่งสามารถมีอิทธิพลต่อองค์กร การ

ทำงานและการແແນ່ງຂັ້ນຮະຫວ່າງປະເທດ ອ່າງໄວ້ຄົມທຸຍົກວານຕ້ອງການໄຟ່ເພີ່ງພອທີຈະສໍາວົງວ່າ ແຕ່ລະບຸຄຄລມີການຕັດສິນໄອຍ່າງໄວ້

#### 2.4.2 ກຸ່ມທຸຍົກທີ່ເນັ້ນກະບວນການຂອງການຈູ່ງໃຈ(Process Theories of Motivation)

ຈະມີທີ່ມາດ່າງຈາກກຸ່ມທຸຍົກທີ່ເນັ້ນເນື້ອຫາ ໂດຍທີ່ກຸ່ມທຸຍົກທີ່ເນັ້ນກະບວນການຈະໄຟ່ເພີ່ງພອທີຈະສໍາວົງວ່າ ໄກສະໜັກກົງເຮືອງທີ່ເກີຍກັບຄວາມຮູ້ສຶກນິກົດ ຊົ່ງຈະມີສ່ວນໃນການຈູ່ງໃຈໃໝ່ບຸຄຄລເກີດພຸດທິກຣມເປັນອ່າງນາກ ກຸ່ມທຸຍົກນີ້ໄດ້ແກ່ທຸຍົກການຕັ້ງເປົ້າໝາຍຂອງເຊື່ອວິນ ລື້ອກ ທຸຍົກວານຄາດຫວັງຂອງວິຄແຕອຮ໌ ວຽມ ຕັ້ງແນບການຈູ່ງໃຈຂອງພອຮ່າທເຕອຮ໌ແລະລອເລອຮ໌ ທຸຍົກວານເສມອກາກຂອງເຈ. ສເຕັ້ງ ຈາດາມສີ ເປັນຕົ້ນ

##### 2.4.2.1 ທຸຍົກວານຄາດຫວັງໃນການຈູ່ງໃຈ(Expectancy Theory):

ເປັນທັນທະນະທີ່ເຊື່ອເກີຍກັບການໄດ້ອົບປະກາດ ໃນ ວິຊາການທີ່ບຸຄຄລໄດ້ຮັບການກະຕຸ້ນໃຫ້ກະທຳສິ່ງທີ່ສາມາດນົບຮຽນເປົ້າໝາຍ ຄ້າເຊື່ອໃນຄຸນຄ່າຂອງເປົ້າໝາຍ ແລະມອງເກີນວ່າຈະຫວຍໃຫ້ບຽນເປົ້າໝາຍໄດ້ ໃນການຟື້ນທີ່ເປັນການຄົດຂອງ Martin Luther ກ່າວວ່າທຸກສິ່ງທີ່ໄດ້ກະທຳໄປ ເປັນກາງກະທຳດ້ວຍຄວາມຫວັງ

###### 1) ທຸຍົກ Vroom( Vroom Theory)

ກີ່ອການຈູ່ງໃຈຂອງບຸຄຄລທີ່ມີຕ່ອສິ່ງທີ່ມີຄຸນຄ່າໃນຜລັດພົບຈາກການໃໝ່ຄວາມພາຍານ (ອາຈະເປັນດ້ານນວກຫຼືດ້ານລົບ) ຄຸນດ້ວຍຄວາມເຂົ້ອມໜ້າການໃໝ່ຄວາມພາຍານ ເພື່ອໃຫ້ບຽນເປົ້າໝາຍ ກ່າວວ່າ ການຈູ່ງໃຈເປັນສິ່ງມີຄ່າຊື່ງແຕ່ລະບຸຄຄລກໍາທັນເປົ້າໝາຍ ແລະໂອກາສເພື່ອໃຫ້ບຽນເປົ້າໝາຍນີ້

ສິ່ງທີ່ນ່າສັນໃຈຂອງທຸຍົກນີ້ກີ່ອກ ກາරຮະລືກຄືງຄວາມສໍາຄັນຂອງຄວາມຕ້ອງການເລົາພະບຸຄຄລແລະການຈູ່ງໃຈ ໂດຍທີ່ເລີຍລັກຍະນະຂອງທຸຍົກ ມາຕ ໂລວ່ແລະ Herzberg ໃຫ້ເໜາະສົມແລະມີຄວາມເຂົ້າກັນກັບວັດຖຸປະສົງຄໍ ແຕ່ລະບຸຄຄລຈະມີເປົ້າໝາຍສ່ວນຕົວທີ່ແຕກຕ່າງກວ່າເປົ້າໝາຍຂອງອົງຄໍາ ແຕ່ສາມາດເຂົ້າກັນໄດ້ ນອກຈາກນີ້ທຸຍົກ Vroom ບັນສອດຄລື່ອງກັບຫລັກການຈັດການໂດຍວັດຖຸປະສົງຄໍ (MBO)

ຈຸດເພີ່ງຂອງທຸຍົກ Vroom ກີ່ເປັນຈຸດອ່ອນດ້ວຍເຂັ້ນກັນ ຈາກຂໍ້ສົມນິທີ່ວ່າ ກາຮັບຮູ້ຄື່ງກ່າວນີ້ມີຄວາມຕົກຕ່າງກັນໃນເວລາແລະສະຖານທີ່ທີ່ແຕກຕ່າງກັນ ຈາກຄວາມຄົດທີ່ວ່າງານຂອງຜູ້ບໍລິຫານກີ່ອກແນບສິ່ງແວດລື່ອນໃນການທຳມາ ຄວາມຈຳເປັນທີ່ຈະສຶກຍາຄວາມແຕກຕ່າງໃນສະຖານກາລົ່ງຕ່າງໆ ທຸຍົກນີ້ຍັງລຳນາກຕ່ອງການນຳໄປປົງປັດ ຄວາມຄຸກຕ້ອງດ້ານເຫດຜົດຂອງທຸຍົກ Vroom ຮະນຸວ່າການຈູ່ງໃຈມີຄວາມສັບສັນຫຼັງຈັນນາກກວ່າທຸຍົກນີ້ມາສ ໂລວ່ແລະ Herzberg

ກາປັບປຸງໃຫ້ທຸຍົກວານຄາດຫວັງໃນລັກຍະນະປະປຽບຮ່ວມ

ຄົນຫາວ່າຜູ້ປົກປົກຕິຈານຕ້ອງການຜລພົບແບນໄດ້ ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ບໍລິຫານການ

ความต้องการของผู้ปฏิบัติและทำให้เกิดการซูงใจหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานของเข้าได้ อาจใช้เทคนิคของการออกแบบสอบถามหรือสังเกตปฏิบัติการทำงานโดยที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อรางวัลหรือผลตอบแทน

- (1) กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- (2) ต้องมั่นใจว่าระดับการปฏิบัติงานที่ประธานาธีนจะสามารถทำได้
- (3) เชื่อมโยงรางวัลหรือผลตอบแทนเข้ากับการปฏิบัติงาน บางทีอาจจำเป็นต้องชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสัมพันธ์ดังกล่าว
- (4) วิเคราะห์สถานการณ์ทั้งหมดหากมีความคาดหวังที่ขัดแย้งกัน
- (5) ผลตอบแทนบางอย่างควรจะทำในลักษณะของกลุ่มมากกว่าที่จะให้เป็นรายบุคคลเพื่อให้เกิดความร่วมมือ

(6) ผู้ควบคุมบังคับบัญชาจะต้องมีบทบาทสำคัญยิ่งในการคิดสร้างสรรหา นำร่องรักษาระบบการให้รางวัลและผลตอบแทนที่จะนำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

- (7) องค์กรจะต้องมีความยืดหยุ่นในความสัมพันธ์กับบุคคลแต่ละคน
- 2) ทฤษฎีความคาดหวังในการซูงใจของ Porter และ Lawler:

Lyman W. Porter และ Edward E. Lawler ได้กำหนดในรูปทฤษฎีความคาดหวัง โดยระบุถึงความคาดหวังที่ไม่เด่นนี้สำหรับผู้จัดการ ซึ่งไม่เด่นนี้ได้ระบุถึงความพยายาม (จุดแข็ง) ของการซูงใจและพลังงานที่ใช้ ขึ้นกับมูลค่าของรางวัลรวมถึงความภักดีของบุคคล และความน่าจะเป็นของการได้รับรางวัล ความพยายามที่จะรับรู้และความน่าจะเป็นของการได้รับรางวัล ได้รับอำนาจจากการทำงานที่แท้จริง จากการเก็บข้อมูลของการทำงานที่แท้จริง ถ้าบุคคลทราบว่าเขาจะทำงานหรือหรือถ้าเขารажาทำงานเขาก็มีความพอดีจากการใช้ความพยายาม และทราบถึงความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัล

**การประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ (Implications for practice)** ไม่เด่นการซูงใจของ Porter และ Lawler มีความสับซ้อนมากกว่าทฤษฎีการซูงใจอื่น ในทางปฏิบัติผู้บริหารจะนำไม่เด่นนี้ไปใช้ไม่เรื่องง่าย และผู้บริหารจะต้องระมัดระวังในการประเมินโครงสร้างรางวัล โดยใช้การวางแผนการจัดการ โดยวัตถุประสงค์ (MBO) และกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน โดยมีโครงสร้างองค์การที่จัดระบบความพึงพอใจจากการให้รางวัลการทำงาน และความพยายาม (Effort-performance-reward-satisfaction system) โดยมีการประเมินประสานในระบบการจัดการ

#### 2.4.2.2 ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity Theory)

ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity Theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใช้ วิจารณญาณของบุคคลกับความยุติธรรมของรางวัล โดยเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้า (เช่น ความ พยายาม ประสบการณ์และการศึกษา) และรางวัล Adams เป็นผู้กำหนดทฤษฎีความยุติธรรม ลักษณะสำคัญของทฤษฎีความยุติธรรม ดังสมการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542)

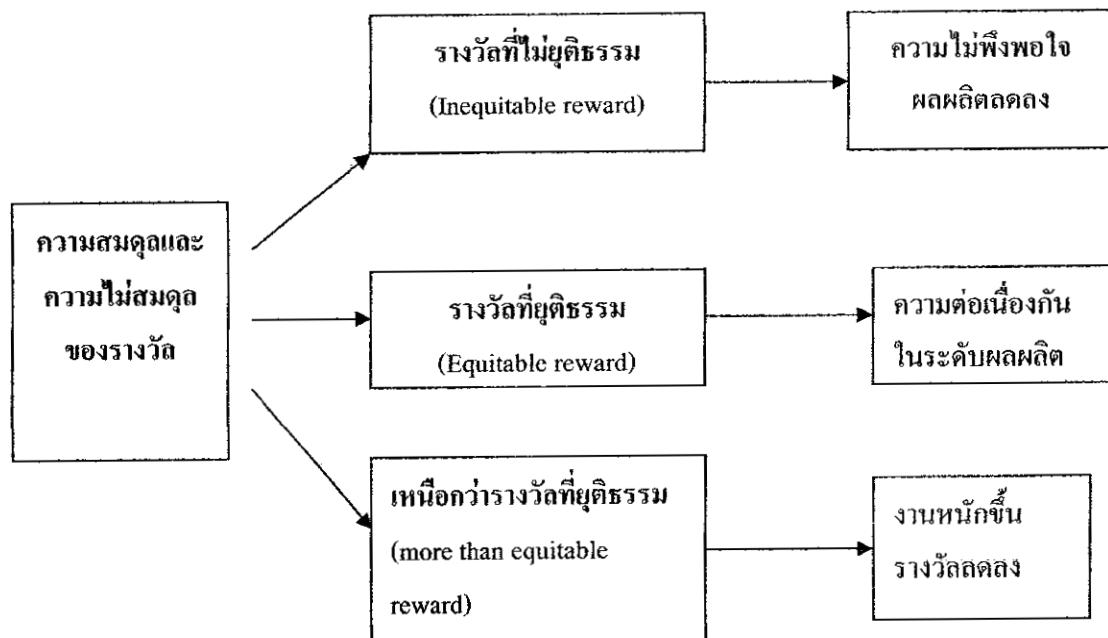
$$\frac{\text{ผลลัพธ์ของบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้าของบุคคลหนึ่ง}} = \frac{\text{ผลลัพธ์ของอีกบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้าของอีกบุคคลหนึ่ง}}$$

จะต้องมีสมดุลของความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ต่อปัจจัยนำเข้าของ บุคคลหนึ่ง โดยเปรียบเทียบกับอีกบุคคลหนึ่ง ดังนี้

1) ถ้าบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับรางวัลไม่เท่าเทียมกัน เขายังไม่พอใจ จะลด ปริมาณหรือคุณภาพของผลผลิต

2) ถ้าบุคคลได้รับรางวัลเท่าเทียมกัน เขายังทำงานให้ได้ผลผลิตในระดับ เดิมต่อไป

3) ถ้าบุคคลคิดว่ารางวัลสูงกว่าสิ่งที่เป็นความยุติธรรม เขายังทำงานมาก ขึ้น ดังนั้นเป็นทางเลือกที่ว่างงานอาจลดลง สถานการณ์ 3 ประการ ดังปรากฏในภาพ



ภาพที่ 2.1 ความสมดุลและความไม่สมดุลของรางวัล

ปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือ บุคคลจะคาดคะเนผลประโยชน์ของตนเกินจริง และคาดหวังรายได้รางวัลที่ได้รับเกินจริง ความไม่เท่าเทียมกันอาจมีเป็นบางครั้งสำหรับพนักงาน ความรู้สึกของความไม่เท่าเทียมกันจะมีผลต่อปฏิกรรมทางประการ ด้วยว่า พนักงานอาจจะโกรธ หรือตัดสินใจทิ้งงาน เพราะเกิดความรู้สึกว่า รางวัลที่ได้ไม่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรางวัลของบุคคลอื่น

ทฤษฎีความยุติธรรมของอาダメสน์ได้รับการสนับสนุนพอสมควร และโดยทั่วไปก็ปรากฏการยอมรับในปัจจุบันของความเสมอภาค (equity norm) ดังได้กล่าวมาข้างต้น อย่างกว้างขวางมากขึ้น แนวความคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมนี้จะเห็นได้ว่าเป็นลักษณะที่มีในคัวแบบความคาดหมายของ Porter และ Lawler ที่ได้กล่าวมาแล้ว รางวัลที่บุคคลรับรู้ว่า yutithrom นี้ จะเป็นสิ่งที่บุคคลทุ่มเทให้กับองค์การอันทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจ เขาถึงทำงานหนักมากกว่าเดิม ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจนั้นนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีกว่าเดิม

#### 2.4.2.3 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของลือค (Goal Setting Theory)

ในกลุ่มทฤษฎีเกี่ยวกับเนื้อหาในการจูงใจมักจะมีรากฐานมาจากลือสุข นิยมหรือทฤษฎีกฏแห่งผลกรรม ซึ่งเชื่อว่าบุคคลนั้นจะพยายามสร้างพฤติกรรมที่ทำให้เขาเกิดความสุขสนุกสนานและได้รับความเจ็บปวดน้อยที่สุด จริง ๆ แล้วความสุข ความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ในบันปลายแต่ประการเดียวนั้นมิใช่จะสามารถครอบงำคุณค่า (values) ทั้งหมดของมนุษย์ก็ หามี แต่คุณค่าแต่เพียงประการเดียว ก็ไม่เป็นสิ่งเพียงพอในการกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ E. C. Tolman กล่าวว่า ถ้าบุคคลไม่สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจนถึงการแสวงหาความสุขและตอบว่า อะไรเป็นตัวนำไปสู่การกระทำในแห่งการจูงใจแล้ว อาจจะเป็นการถูกต้องมากกว่าที่จะกล่าวว่าบุคคลนั้น พยายามที่จะบรรลุเป้าหมายและคุณค่ามากกว่าที่จะพูดว่าเขามุ่งหาความสุข แม้ว่าความสุขสนุกสนานจะเป็นปัจจัยต้นเหตุที่เลือกถือตาม แต่จุดสนใจของบุคคลในการกระทำการนั้นจะมุ่งไปที่ เป้าหมายของการกระทำ มิใช่ความสนุกสนาน

ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของ Edwin A. Locke อาจกล่าวได้ว่า ตัวกำหนดสมนตรฐานนี้คือคุณค่า (values) และความตั้งใจ (intentions) หรือเป้าหมายซึ่งเกี่ยวข้องกับความปรารถนาหรือความประสงค์นั้นเอง บุคคลอาจแสดงออกถึงคุณค่าหรือเก็บรักษาคุณค่าไว้ในใจ คุณค่านี้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ (emotion) แต่เมื่อใดที่บุคคลแสดงออกถึงคุณค่า คุณค่านี้จะเป็นตัวนำไปสู่พฤติกรรมมากยิ่งขึ้น เป้าหมายก็จะกระทบต่อพฤติกรรม เช่นกัน โดยพื้นฐานแล้ว เป้าหมายจะทำให้ดึงดูดความตั้งใจและเกิดการกระทำมากไปกว่านั้น หากเป้าหมายนั้นยากหรือมีลักษณะท้าทาย เป้าหมายนั้นจะสร้างพลังให้เกิดขึ้นได้และนำไปสู่ความพยายามมากยิ่งขึ้น พร้อมๆ

กับการขึ้นห้ดที่เพิ่มขึ้น นอกจากนั้นเป้าหมายยังชูงิบุคคลให้คิดสร้างหรือพัฒนากลยุทธ์ที่จะช่วยทำให้เข้าสามารถบรรลุเป้าหมายในระดับที่ต้องการ กลไกที่ก่อตัวมาแล้วนั้นอาจจะยังผลเสียต่อการปฏิบัติงานในเมืองอื่นๆ ได้ ยกตัวอย่างเช่นเมื่อมีเป้าหมายในเมืองใดก็อาจจะต้องส่งผลกระทบในเมืองอื่นๆ ด้วย

**หลักการตั้งเป้าหมายหรือลักษณะของเป้าหมายที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีกว่า**

(1) การตั้งเป้าหมายในลักษณะเฉพาะเจาะจงเพื่อการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปจะนำไปสู่ผลผลิตที่ดีกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับการตั้งเป้าหมายที่มีลักษณะทั่วๆ ไป

(2) เป้าหมายที่ยากและมีลักษณะท้าทายจะดีกว่าเป้าหมายที่ง่าย

(3) การมีส่วนร่วม (participation) นั้นก็นำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ในทฤษฎีการตั้งเป้าหมายจะส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้มีส่วนร่วมในการจัดตั้งเป้าหมายของเขางเอง และเขาเหล่านั้นจะทำงานหนักขึ้นเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่เขามีส่วนในการตั้งขึ้น

อันที่จริงหากพิจารณาในเมืองเป้าหมาย ทฤษฎีของลีอกเก็ลล์ ฯ กับทฤษฎีที่เกี่ยวกับเนื้อหาในการชูงิบุคคลนั้นมีความสามารถ หรือมีคุณค่า หรือมีเป้าหมายหรือหวังในผลกระทบอย่างไร แล้ว นักบริหารก็สามารถตรวจสอบหาสิ่งเหล่านี้มาใช้เป็นเครื่องมือ เพื่อทำให้บุคคลเกิดพลังไปตามทิศทางที่เขาก็ต้องการ จะเห็นได้ว่าทฤษฎีการตั้งเป้าหมายนี้มีประโยชน์ในการดำเนินการ ผสมผสานไปกับการทำหน้าที่การบริหาร แผนพัฒนาฯ ไปกับการทำหน้าที่เป้าหมาย

เป็นที่ยอมรับว่าการตั้งเป้าหมายเป็นที่มาของ การปฏิบัติการ หากนักบริหารheyรู้ว่าบุคคลนั้นมีความสามารถ หรือมีคุณค่า หรือมีเป้าหมายหรือหวังในผลกระทบอย่างไร แล้ว นักบริหารก็สามารถตรวจสอบหาสิ่งเหล่านี้มาใช้เป็นเครื่องมือ เพื่อทำให้บุคคลเกิดพลังไปตามทิศทางที่เขาก็ต้องการ จะเห็นได้ว่าทฤษฎีการตั้งเป้าหมายนี้มีประโยชน์ในการปฏิบัติเป็นอย่างมาก

### **จากทฤษฎีสู่การประยุกต์**

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับทฤษฎีการชูงิบุคคลนี้ จะเห็นได้ว่าเป็นเรื่องที่ทำความเข้าใจได้ไม่ยาก แม้บางทฤษฎีอาจต้องอาศัยความเข้าใจที่ลึกซึ้งอยู่บ้างก็ตาม หากเปรียบเทียบกับการประยุกต์ ทฤษฎีเหล่านี้เข้ากับการปฏิบัติในการบริหารแล้ว เรื่องก็จะไม่ง่ายเหมือนกับการทำความเข้าใจแต่ในตัวทฤษฎี แต่ถึงกระนั้นนักบริหารและผู้ควบคุมบังคับบัญชาทั้งหลาย ก็จะต้องทำหน้าที่การบริหาร หรือการขัดการในเมืองให้ได้อย่างมีผลต่อตัวบุคคล โดยอาจยึดแนวทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

(1) การตระหนักในความแตกต่างของบุคคล เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเขาจะมีความต้องการซึ่งเป็นต้นตอหรือสาเหตุแห่งพฤติกรรมต่างๆ กันไป ดังนั้นพึงระวังเสมอว่าการปฏิบัติต่อบุคคลแต่ละคนนั้นต้องกระทำโดยพิจารณาถึงบุคคลนั้นๆ อย่างแท้จริง ไม่ว่าจะ

เป็นในเบื้องต้น ความสามารถ ความสามารถ ทักษะคุณิต ค่านิยม การรับรู้ ความตั้งใจ อารมณ์ ภูมิหลังส่วนตัว เป็นต้น ผู้บริหารจะต้องศึกษาทำความเข้าใจว่าอะไรมีความสำคัญต่อใคร เพียงใด เพราะการหยั่งรู้ ในสิ่งที่บุคคลพึงประสงค์ และพยายามหานาซึ่งสิ่งเหล่านี้ ก็จะเป็นพื้นฐานให้นักบริหารใช้สิ่งเหล่านี้เป็นเป้าหมายของการงานไปในแต่ละบุคคลตามทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเออร์สเบอร์ก และทฤษฎีอี. าร์. จี. ของอัลเดอร์เฟอร์ นักบริหารต้องมีความยึดหยุ่นในความสัมพันธ์กับบุคคล

(2) การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน ผู้บริหารจะต้องพิจารณาว่าบุคคลแต่ละคนนั้นเหมาะสมกับงานประเภทใด จะได้บรรลุกิจกรรมให้ตรงกับงานตามหลัก put the right man in the right job คนที่มีการชูใจในความสำเร็จสูงยอมจะทำงานที่ยากและเต็มไปด้วยปัญหา ได้มากกว่าคนที่มีการชูใจในความสำเร็จตามทฤษฎีการงานไปในความสำเร็จของแมคเคิลแคนด์

(3) การใช้เป้าหมายเพื่อการงาน เป้าหมายจะเกี่ยวข้องกับความประณญา ความต้องการซึ่งจะเป็นมูลเหตุก่อให้เกิดความตั้งใจ และเกิดพฤติกรรมในเวลาต่อมาตามทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ที่แสดงให้เห็นความต้องการในระดับต่ำสุดไปจนถึงระดับสูงสุด องค์กรอาจใช้ค่าจ้างแรงงานเป็นสิ่งแลกเปลี่ยนกับผลงานที่บุคคลให้กับองค์กร เอื้ออำนวยให้มีสภาพการทำงานที่เหมาะสม มีเครื่องอำนวยความสะดวกตามสมควร ตลอดถึงการพยายามอื่ออำนวยให้มีชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Life - QWL) ที่ดีขึ้น มีระบบการทำงานที่ยึดหยุ่น จัดผลประโยชน์เทือกูล จัดให้มีสิ่ยรภาพทางเศรษฐกิจ พัฒนาอาชีพ มีนโยบายให้ความมั่นคงในการทำงาน ส่งเสริมให้บุคคลได้มีโอกาสตอบสนองความต้องการทางสังคมมากขึ้น ได้รับการยกย่อง เป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หากเขาได้ทำงานที่เข้าชอบอีกแล้ว ตัวงานเองก็จะเป็นสิ่งจูงใจที่ดีเดิม เพราะเขาจะไม่ถัวงานยาก แต่จะรู้สึกสนุกกับงาน และเขาก็จะทำงานได้ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้และเป็นไปตามที่เขาอยากระหว่างที่เป็น ซึ่งที่จะเป็นการบรรลุความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด

(4) การใช้การป้อนกลับเพื่อการงาน คือการที่นักบริหารส่งข่าวสาร ข้อมูลหรือทำให้ผู้ปฏิบัติทราบว่างานของเขามาได้ผลเพียงไร ซึ่งจะยิ่งไปสู่การได้รับรางวัลหรือการลงโทษ โดยเฉพาะบุคคลที่มีแรงจูงใจในความสำเร็จสูง ก็จะเป็นบุคคลที่พยายามແสรงหาข้อมูลป้อนกลับ เพื่อประเมินค่าสิ่งที่ได้ทำไป และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขตามทฤษฎีการงานไปในความสำเร็จของแมคเคิลแคนด์หรือทฤษฎีการตั้งเป้าหมายในการงานของเอ็ดวิน เอ. ลาร์ค นอกจากนั้นผู้บังคับบัญชา ก็ต้องการข้อมูลการป้อนกลับเพื่อกัน เพื่อตอบแทนผลการปฏิบัติซึ่งอาจออกมายังรูปการให้รางวัลหรือการลงโทษก็ได้

(5) การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมทางสมองหรือความคิด เมื่อบุคคลมีส่วนกำหนดเป้าหมายหรือโครงการเขาที่จะเกิดความผูกมัดทางจิตวิทยา (psychological commitment) ที่จะทำให้เป้าหมายหรือโครงการนั้นบรรลุผล เกิดความรู้สึกของการเป็นเจ้าของในเป้าหมายหรือโครงการ ดังนั้นมีอธิบายว่า “การปฏิบัติงานที่มีแรงจูงใจและกระตือรือร้นให้งานบรรลุตามที่เขาได้มีส่วนกำหนดขึ้นมา”

(6) การให้ผลตอบแทนการปฏิบัติงานหรือรางวัลตามคุณภาพและปริมาณงานที่ทำ โดยทั่วไปนักบริหารต้องแสดงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบว่า การปฏิบัติอย่างไรจะได้รับรางวัลแบบใดเป็นสิ่งตอบแทน ผู้ปฏิบัติงานจะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ก็ต่อเมื่อพฤติกรรมเหล่านี้ให้ผลตอบแทนที่พึงพอใจและทำให้เกิดความสุข และจะละเว้นพฤติกรรมที่ทำให้ผลตอบแทนอันไม่พึงประสงค์ดังเป็นไปตามทฤษฎีเสริมแรง ทฤษฎีความคาดหวัง กฎแห่งผลกรรมเป็นต้น

(7) การสร้างและรำงไว้ซึ่งระบบการจูงใจที่เป็นธรรม เมื่อบุคคลรับรู้และเข้าใจ (perceive) ว่าผลตอบแทนที่เขาได้จากการไม่ได้สัดส่วนกับที่เขาทุ่มเทให้กับองค์กร เขายังรู้ว่าระบบการจูงใจที่เป็นธรรมอันเสมอภาคนั้นไม่มีอยู่หรือไม่สามารถรำงต่อไปได้แล้ว เขายังคงมีความพึงพอใจและระดับขวัญต่ำ เมื่อถึงระดับนี้เขาอาจถึงกับลาออกจากองค์กรอันทำให้สมชิกภาพของเขางบลง หรืออย่างน้อยก็เปลี่ยนแปลงสิ่งที่ทุ่มเทให้ แทรกแซงบุคคลอื่น หรือเปลี่ยนแปลงผลการตอบแทนที่ให้เป็นต้น ตามทฤษฎีความเสมอภาคของอาคมส์ และตัวแบบความคาดหมายของพอตเตอร์และโลเดอร์ ดังนั้นสำหรับบุคคลหนึ่งแล้วรางวัลที่เขาได้อันเป็นผลจากการกระทำการมีค่าเท่าเทียมกับสิ่งที่เขาได้ทุ่มเทให้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานด้วยความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุตสาหะ วิริยะ ฯลฯ ต่างกัน ผลที่ออกมาก็ย่อมต้องต่างกัน รางวัลและผลตอบแทนก็ต่างกันด้วย ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารในการคำรังไว้ซึ่งความยุติธรรม ในการให้ผลตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติที่ต่างกัน

#### **ดุลลักษณะของสภาพแวดล้อมการทำงาน**

สภาพแวดล้อมของการทำงาน มีผลกระทบต่อการจูงใจ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สภาพแวดล้อมของการทำงานโดยตรง ระบบการให้รางวัลขององค์กร การกระทำ และ “แบบ” ขององค์การ โดยส่วนรวม

#### **สภาพแวดล้อมของการทำงานโดยตรง**

สภาพแวดล้อมของการทำงานโดยตรง ประกอบด้วย ทักษะคติและการกระทำของเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน ผู้บังคับบัญชา และ “บรรยากาศ” หรือ “ความรู้สึก” ของสถานที่ทำงาน การศึกษาเป็นจำนวนมากพบว่า กลุ่มเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันในสภาพแวดล้อมของการทำงานสามารถมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นอย่างมาก บุคคลส่วนใหญ่ต้องการ

เพื่อนและการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และปฏิบัติตามบรรทัดฐานและค่านิยมของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ถ้าหากว่ากลุ่มขัดแย้งกับฝ่ายบริหารและมองพนักงานที่มีระดับผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเป็น “บุคคลที่เกินหน้าเกินตาบุคคลอื่น” แล้ว สมาชิกจะไม่พอใจให้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

ผู้บังคับบัญชาโดยตรงมีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างมาก โดยการให้รางวัลและการลงโทษตั้งแต่การยกย่อง การเพิ่มเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่ง ไปจนถึงการตำแหน่ง การลดตำแหน่งและการปลดออกจากงาน หากเข้ายังมีผลกระทบต่อการออกแนวงานและบรรยายกาศของสภาพแวดล้อมของการทำงานเป็นอย่างมากอีกด้วย

#### **นโยบายและการกระทำขององค์กร**

นโยบายและการกระทำขององค์กร ได้แก่ นโยบายการบริหารงานบุคคล โดยรวมขององค์กร วิธีการให้รางวัลกับพนักงานแต่ละคน และบรรยายกาศขององค์กร นโยบายการบริหารงานบุคคลขององค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น อัตราค่าจ้าง และผลประโยชน์ของพนักงาน (การพักร้อน บำนาญ และอื่น ๆ) โดยทั่วไปมีผลกระทบน้อยต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล นโยบายเหล่านี้มีผลกระทบส่วนใหญ่ต่อแรงจูงใจของพนักงานที่จะอยู่หรือออกไปจากการค้าจ้างที่ค่าจ้างที่ต่ออาจทำให้อัตราการออกจากงานสูงขึ้น ในขณะที่อัตราค่าจ้างที่สูงกว่าปกติ อาจทำให้อัตราการออกจากงานต่ำลง

#### **สรุป**

การจูงใจเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ทำให้บุคคลเกิดการกระทำ ซึ่งมีได้ขึ้นอยู่กับความต้องการในตัวบุคคลนั้นเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับโครงสร้างทางสังคม สภาพแวดล้อมทางสังคม การเรียนรู้ ประสบการณ์ การศึกษาอบรม ที่รวมเรียกว่าการสั่งสม หรือการเรียนรู้ทางสังคมนอกจากนั้น ยังขึ้นกับสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นอิทธิพลของกลุ่ม เทคโนโลยี และสิ่งจูงใจซึ่งก็จะเป็นเป้าหมายแห่งพฤติกรรมนั้นด้วย

การจูงใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ที่อาจกล่าวได้ว่ามีความสำคัญยิ่งในสาขาวิชาพฤติกรรมองค์กร เพราะการศึกษาเรื่องการจูงใจจะทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องพฤติกรรมของบุคคล โดยตรงและอาจก้าวไปถึงระดับการทำนายรวมถึงการควบคุมพฤติกรรมบุคคลในองค์กรด้วย

สำหรับการปรับใช้ทฤษฎีเพื่อประยุกต์ในทางปฏิบัตินั้นบันเป็นภาระหน้าที่ของนักบริหารในการจูงใจที่มากกว่าการทำความเข้าใจแค่ในตัวทฤษฎีเดียวอีก แต่ถึงกระนั้นก็เป็นสิ่งที่ไม่เหลือวิสัย โดยอาจใช้ค้นหาทางเพื่อการปฏิบัติเช่น การตระหนักรในความแตกต่างของเอกบุคคล การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน การใช้เป้าหมายเพื่อการจูงใจ การใช้การป้อนกลับเพื่อการจูงใจ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม การให้ผลตอบแทนการปฏิบัติงาน หรือรางวัลตามคุณภาพและปริมาณของงานที่ทำ การสร้างและช่างไว้ซึ่งระบบการจูงใจที่เป็นธรรม ในการปรับใช้แนวทางต่าง ๆ ดังกล่าว

นี้ ในหลาย ๆ กรณีอาจจะไม่ใช่เรื่องยาก แต่โดยทั่วไปแล้วจะเป็นเรื่องที่ слับซับซ้อนซึ่งต้องอาศัยความสามารถในการ “อ่าน” บุคคลและสถานการณ์ พร้อมทั้งมีความสามารถที่จะเอื้ออำนวยให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเพื่อการสูงไปที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล อาจกล่าวว่าสั้น ๆ ได้ว่าทั้งหมดนี้เป็นเรื่องของทักษะและศักดิ์ปออย่างยิ่งนั่นเอง

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน ให้เป็นไปตาม เป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เข้าพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

กิตติมา ปรีดีพิลก (2532) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

ปรีyaพร วงศ์อนุตรโจน (2535) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

พิน กงพูน (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เดิม ใจ หรือเขตคติที่ดีของบุคคลที่เข้าได้รับจากการกระทำนั้น ๆ

มนี โพธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ หรือการมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำการของบุคคลหรือการทำงานนั้น ๆ

## 2.6 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานสอนสรุป

### 2.6.1 ความสำคัญของการสอบสวน

งานสอนสวนคดีอาญา เป็นกระบวนการเริ่มต้นในการอำนวยความยุติธรรม ตลอดจนมีผลกระแทบโดยตรงต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เพราะตำรวจมิใช่เพียงผู้ดูแลความสงบเรียบร้อยภายในของรัฐ หรือดูแลความสงบสุขเรียบร้อยของประชาชนทั่วไปเท่านั้น แต่ยังเป็นผู้พิทักษ์ศักดิ์ศรีแห่งนุழyxiaติและความเป็นธรรมในสังคม ดังนั้นพนักงานสอบสวนในฐานะตัวแทนของตำรวจซึ่งเป็นค่านแกร่งของกระบวนการยุติธรรมที่ประกอบไว้ด้วย ตำรวจ อัยการ ศาล และราชทัณฑ์ จึงต้องทำหน้าที่ดูงไว้ซึ่งความยุติธรรม ให้เกิดกับประชาชนอย่างแท้จริง โดยสิ่งที่จะสนับสนุนให้เกิดความยุติธรรมได้นั้น พนักงานสอบสวนจะต้องดำเนินไว้ซึ่งปรัชญาสำคัญ 3 ประการ กือ ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความเป็นธรรมในการสอบสวนคดี (พิจาร จิตติรัตน์, 2549)

การสอบสวนคดีอาญา เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นไปโดยชอบธรรมอย่างแท้จริงนั้น จะต้องกระทำการได้รอบของกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด การสอบสวนโดยใช้กำลังประทุนร้ายหรือบังคับผู้เข้มข้นกับผู้ต้องหา เพื่อให้ได้มาซึ่งคำรับสารภาพ เช่น ในอดีตนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่มีนโยบายสนับสนุนให้ประพฤติปฏิบัติ การกระทำอย่างใดที่จะถือว่าเป็นความผิดตามกฎหมายนั้น สามารถวินิจฉัยได้โดยง่าย แต่ผู้ต้องหาได้กระทำความผิดจริงหรือไม่นั้น การวินิจฉัยจะขึ้นอยู่กับพยานหลักฐานในสำนวนการสอบสวน ว่าพนักงานสอบสวนจะสามารถรวบรวมได้มากน้อยเพียงใด ประกอบกับความรู้ความชำนาญของพนักงานสอบสวน จะนำมาใช้พิจารณาว่า พยานหลักฐานชิ้นใดเป็นพยานหลักฐานสำคัญที่จะพิสูจน์ความผิด หรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหาได้ ดังนั้นพนักงานสอบสวนควรมีการฝึกฝนด้านสอบสวน และพยาบาลศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมให้กับตนเอง เพื่อที่จะได้นำมาใช้ประกอบการพิจารณาหารือ ผู้กระทำการความผิดมาลงโทษให้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมดังเจตนาของกฎหมาย

ตามหลักของการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาถือว่า “ ความยุติธรรมที่ล่าช้าเท่ากับเป็นการปฏิเสธความยุติธรรม ” ซึ่งตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ได้มีหลักกฎหมายบัญญัติไว้ว่า ให้เริ่มทำการสอบสวนโดยไม่ชักช้า ดังนั้นเมื่อมีคดีเกิดขึ้น พนักงานสอบสวนควรทำการสอบสวนตรวจสอบพยานหลักฐานด้วยความรวดเร็ว เพื่อร่วงร้อยและพยานหลักฐานต่าง ๆ ในสถานที่เกิดเหตุ อาจลบเลือน ถูกทำลาย ถูกซ่อนเร้นหรือทำให้สูญหาย ยากแก่การนำมาเป็นพยานหลักฐาน การสอบสวนที่รวดเร็วย่อมส่งผลให้ผู้เสียหายหรือพยานไม่หลงลืมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้การเบิกความในศาลไม่คลาดเคลื่อน ไปจากข้อเท็จจริงและประการสำคัญ ไม่ทำให้ผู้ต้องหาถูกควบคุมตัวหรือถูกกลิตรอนสิทธิเสรีภาพนานเกินสมควร ไป เพราะผู้ต้องหาที่อยู่ในความควบคุมตัวของพนักงานสอบสวนนั้น มีบทบัญญัติของกฎหมายรัฐธรรมนูญให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่า

ผู้ต้องหาหรือจำเลย ในมีความผิด (presumption of innocent) ก่อนมีคำพากษายังถึงที่สุดแสดงว่า บุคคลได้ได้กระทำความผิด จะปฏิบัติต่อบุคคลนั้นเสมอเป็นผู้กระทำผิดมิได้ พนักงานสอบสวนจึงควรระมัดระวังในจุดนี้ด้วย (พิจาร จตติรัตน์, 2549)

ความเป็นธรรมในการสอบสวนเป็นเรื่องสำคัญมาก เราไม่อาจวัดความเป็นธรรมได้ด้วยความรู้สึกของคนใดคนหนึ่ง การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนจึงควรต้องยึดหลักความเป็นธรรมตามกฎหมายเป็นสิ่งสำคัญ แต่ในการปฏิบัติหน้าที่นั้นควรกระทำด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และเข้าใจถูกต้องว่า ทั้งสองฝ่าย เช่น มีผู้มาเรื่องทุกข์กล่าวโทษให้ดำเนินคดีกับบุคคลได้และเมื่อมีการจับกุมบุคคลนั้น การจับกุมดังกล่าวจะทำให้บุคคลผู้นั้นเสื่อมเสียซื่อสัมภิง ถูกจำกัดสิทธิ เสรีภาพลงในทันที ความรู้สึกของผู้ถูกจับและญาติพี่น้อง จะเรียกร้องหาความเป็นธรรมในทันที เช่นกัน และในทางตรงกันข้ามฝ่ายผู้เสียหายหรือผู้ถูกประทุยร้ายต่อร่างกายหรือทรัพย์สิน ก็จะเรียกร้องหาความเป็นธรรมให้พนักงานสอบสวนรับสอบสวนดำเนินคดีเพื่อนำตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษ กับเพื่อให้ได้รับการชดใช้ค่าเสียหายหรือเพื่อให้ดิดตามทรัพย์สินกับคืนมา หักหนดที่กล่าวมานั้นเป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ที่จะต้องดำเนินการสืบสวนสอบสวนให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ

#### 2.6.2 อำนาจการสอบสวนของพนักงานสอบสวน

งานสอบสวนถือเป็นบริการอย่างหนึ่ง ซึ่งสำนักงานตำรวจนแห่งชาติจัดให้มีขึ้น และได้กระจายแนวทางปฏิบัติลงมาสู่หน่วยงานต่าง ๆ ตามสายบังคับบัญชาและโครงสร้างงานในระดับสถานีตำรวจนได้จัดให้งานสอบสวน เป็นอีกสายงานหนึ่งนอกเหนือจากสายงานป้องกันและปราบปราม สายงานสืบสวน สายงานจราจรและสายงานธุรการ ที่ได้จัดเป็นสายงานพื้นฐานอยู่แล้ว ในทุกสถานี จุดเริ่มต้นของงานสอบสวนจะอยู่ที่การรับคำร้องทุกข์กล่าวโทษ เมื่อมีประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหายจากการกระทำการของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งกฎหมายระบุว่าเป็นความผิด ได้มาร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนผู้รับแจ้งว่าบุคคลนั้นเป็นผู้กระทำความผิดต่อตน และต้องการให้บุคคลดังกล่าวถูกนำตัวมาดำเนินคดีตามกฎหมาย บทบาทและหน้าที่สำคัญของพนักงานสอบสวนผู้รับแจ้งความ จึงอยู่ที่การกระทำการทุกวิถีทาง ภายใต้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการที่จะดำเนินการทั้งหลาย อันได้เกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(11) โดยการกระทำการดังกล่าวของพนักงานสอบสวน สำนักงานตำรวจนแห่งชาติได้ตั้งเป้าหมายการดำเนินงานไว้ เพื่อต้องการให้พนักงานสอบสวนผู้ปฏิบัติงานสามารถอ่านว่าความสะดวก ความยุติธรรมและความเสมอภาคให้กับประชาชนทุกฝ่าย โดยใช้ความรู้ความสามารถของตนผสมผสานกับหลักคุณธรรมจริยธรรมที่พึงปฏิบัติ สร้างบริการที่ดี มี

คุณภาพให้กับประชาชน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเหล่านี้ได้รับความพึงพอใจในบริการมากที่สุด

พนักงานสอบสวนจะมีอำนาจทำการสอบสวนตามกฎหมาย ได้เมื่อมีการกระทำความผิดอาญาเกิดขึ้น หรือเมื่อมีการร้องทุกข์ตามระเบียบแล้ว สิ่งสำคัญประการแรกที่พนักงานสอบสวนจะต้องพิจารณา คือ การกระทำนั้นเป็นความผิดอาญาหรือไม่ เพราะหากไม่ใช่ความผิดอาญา พนักงานสอบสวนก็ไม่มีอำนาจสอบสวน ในทางปฏิบัติควรจะให้คำแนะนำกับผู้ที่มาเรื่องทุกข์หรือกล่าวโทษ ให้ไปดำเนินการฟ้องร้องคดีคู่ขบวนเอง หากเป็นความผิดอาญาจะต้องพิจารณาต่อไปว่า เป็นความผิดอาญาแผ่นดินหรือเป็นความผิดต่อส่วนตัว ถ้าเป็นความผิดอาญาแผ่นดินไม่ว่าผู้เสียหายหรือบุคคลใด ๆ ก็มีอำนาจร้องทุกข์หรือกล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนได้ แต่ถ้าเป็นความผิดต่อส่วนตัว พนักงานสอบสวนจะต้องให้ความสำคัญและใช้ความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบเป็นกรณีพิเศษ ว่าเป็นการร้องทุกข์ตามระเบียบหรือไม่ ซึ่งมีหลักในการพิจารณาคือ ผู้ร้องทุกข์นั้นต้องเป็นผู้เสียหายโดยนิติบัญญัติหรือเป็นผู้มีอำนาจจัดการแทนผู้เสียหาย และถ้ามีการมอบอำนาจก็ต้องตรวจสอบว่า การมอบอำนาจนั้นถูกต้องหรือไม่ โดยเฉพาะกรณีนิติบุคคลต้องดูว่า กรรมการที่มีอำนาจลงลายมือชื่อของนิติบุคคลนั้น ลงลายมือชื่อครบถ้วนพร้อมประทับตราตามที่ได้จดทะเบียนนิติบุคคลไว้หรือไม่ หากไม่ครบถ้วนถูกต้อง ก็ควรแนะนำให้กลับไปแก้ไขความบกพร่องนั้นให้ถูกต้องต่อไป เพราะถ้ามีการมอบอำนาจมาโดยไม่ชอบแล้ว แม้จะได้มีการสอบสวนคดีดังกล่าวไป การสอบสวนนั้นก็ไม่ชอบ พนักงานอัยการก็ไม่มีอำนาจฟ้อง แต่ถ้าเป็นคดีร้องทุกข์ที่ถูกต้องแล้ว พนักงานสอบสวนควรรวบรวมพยานหลักฐาน สอบสวนปากคำผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้เสียหาย ผู้ต้องหา หรือพยานบุคคลอื่น ๆ ด้วยความรวดเร็ว เพื่อพิสูจน์ความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหาตามกฎหมาย

#### 2.6.3 ขั้นตอนการดำเนินการของพนักงานสอบสวน

ในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา อาจกล่าวได้ว่าขั้นตอนการสอบสวนรวมรวบพยานหลักฐาน เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากที่สุด พนักงานสอบสวนจะต้องค้นคว้าหาความจริงและรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ทุกอย่าง ซึ่งในการรวบรวมพยานหลักฐานนั้นจะต้องอาศัยความรู้ประสบการณ์ ต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ และนอกจากนั้นยังต้องเดินทางไปในที่ต่าง ๆ เพื่อไปแสวงหาพยานหลักฐาน และเสียค่าใช้จ่ายในการทำงานและต้องแข่งกับเวลา มีการใช้ไหวพริบปฏิภาณ ดังนั้นพนักงานสอบสวนจะต้องทำงานด้วยความเสียสละและอดทน จึงจะทำให้การสอบสวนเป็นที่พึงและให้ความยุติธรรมกับประชาชน ได้อย่างแท้จริง

ซึ่งอาจจำแนกขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน เป็น 7 ขั้นตอน ได้แก่

- (1) การรับแจ้งความร้องทุกข์ ก่อร้ายไทย
- (2) การออกตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ
- (3) การสอบปากคำผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ ก่อร้ายไทย
- (4) การรับคำร้องทุกข์ในรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดี
- (5) การรวบรวมพยานหลักฐาน
- (6) การเสนอความเห็นทางคดีต่อผู้บังคับบัญชา
- (7) การส่งสำเนาไปยังพนักงานอัยการเพื่อสั่งคดี

#### 2.6.3.1 การรับแจ้งความร้องทุกข์ ก่อร้ายไทย

การรับแจ้งความเป็นความรับผิดชอบเบื้องต้นของพนักงานสอบสวน จะเกิดขึ้นเมื่อผู้เสียหายหรือผู้รับมอบอำนาจ หรือผู้อื่นมาแจ้งที่สถานีตำรวจนครីต หรือโดยวิธีอื่น เช่น โทรศัพท์ วิทยุ ฯลฯ หลังจากพนักงานสอบสวนทราบเหตุแล้วจะต้องรับแจ้งทุกเรื่อง ไม่ว่าเรื่องที่ได้รับแจ้งจะเกี่ยวกับคดีที่ต้องทำการสอบสวนหรือไม่ พนักงานสอบสวนจะต้องคิดว่าเรื่องทุกเรื่องที่รับทราบจะเป็นปัญหาน้ำที่เป็นร้อย wen สอบสวนคดีอาญาหนึ่น เป็นเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนทั้งสิ้น เพราะการเป็นพนักงานสอบสวน นอกจากทำหน้าที่ทำการสอบสวนคดีอาญาตามกฎหมายแล้ว ยังมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ตามประมวลระเบียบการตำรวจนครីต ลักษณะที่ 1 บทที่ 2 อีกด้วย

ในส่วนที่เกี่ยวกับเรื่องเดือนร้อนของประชาชนอื่น ๆ เช่น มาแจ้งว่าถูกบุกรุก อาชญากรรม กระทำการร้าย สามีภรรยาสมัครใจแยกทางกัน คนนอกไปนักบ้านแล้วไม่กลับ ญาติ เกรงว่าจะได้รับยั่นตราย คนเช่าบ้านไม่จ่ายค่าเช่าหรือไม่ยอมออกจากบ้าน รวมทั้งความผิดทางคดีแพ่งอื่น ๆ เมื่อพนักงานสอบสวนได้รับแจ้งเรื่องดังกล่าวข้างต้นแล้ว จะต้องลงประจำวันไว้เป็นหลักฐานทุกเรื่อง พร้อมกับตรวจสอบแจ้ง แนะนำข้อกฎหมายและการปฏิบัติในแต่ละเรื่อง ช่วยดำเนินการในส่วนที่สามารถทำได้ เช่น กรณีคนออกจากบ้านแล้วไม่กลับตามเวลา ญาติเกรงว่าจะได้รับยั่นตราย พนักงานสอบสวนอาจช่วยเหลือเบื้องต้นได้ โดยวิธีสอบถามไปยังสถานีตำรวจนครីต ว่ามีอุบัติเหตุหรือไม่ นอกจากนั้นอาจโทรศัพท์สอบถามไปยังโรงพยาบาลต่าง ๆ ในส่วนที่คิดว่าบุคคลดังกล่าวได้เดินทางไป เพื่อว่าหากเกิดอุบัติเหตุและเข้ารับการรักษาอยู่ตามโรงพยาบาลนั้น เป็นต้น มีผู้ที่มาติดต่อสถานีตำรวจนานมากที่มีความรู้สึกว่า ถ้ามาติดต่อสถานีตำรวจนแล้ว ไม่ได้ลงบันทึกประจำวัน เมื่อนักบ้านว่าไม่ได้มาสถานีตำรวจน แต่ยังไม่มีความสนใจใจในเรื่องที่เกิดขึ้น พนักงานสอบสวนจึงควรใช้บันทึกประจำวันให้เกิดประโยชน์ สร้างความเชื่อถือและสนับสนุนให้กับประชาชนที่มาติดต่อที่สถานีตำรวจนานมากที่สุด

ถ้าเรื่องที่รับแจ้งความเป็นความผิดอาญาและต้องดำเนินการสอบสวน พนักงานสอบสวนจะต้องพิจารณาว่าสามารถรับคำร้องทุกชี้ไต่หรือไม่ โดยพิจารณาเกี่ยวกับเขตอำนาจการสอบสวนและอายุความร้องทุกชี้ประกอบกัน โดยเฉพาะคดีความผิดอันยอมความได้หรือความผิดต่อส่วนตัว พนักงานสอบสวนจะต้องพิจารณาโดยละเอียดรอบคอบ มิฉะนั้น แล้วจะเป็นการร้องทุกชี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไปถึงการสอบสวน ซึ่งอาจเกิดความเสียหายแก่ พนักงานสอบสวนได้ในภายหลัง ดังเช่นสำนวนด้วยตัวเองในหนังสือที่นำมาเป็นกรณีศึกษา และเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า กรณีดังกล่าวสามารถรับคำร้องทุกชี้ได้ พนักงานสอบสวนต้องรับคำร้องทุกชี้ ทุกเรื่องและควรรับคำแนะนำการรวบรวมพยานหลักฐานด้วยความรวดเร็ว

ปัญหาสำคัญสำคัญสำหรับกรณีรับคำร้องทุกชี้แล้ว ที่พบว่ามีปัญหานาևทางปฏิบัติตามคือ การตั้งข้อกล่าวหา เพราะถ้าตั้งข้อกล่าวหาไม่ถูกต้องตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจะทำให้การดำเนินการ ผิดขั้นตอน ไปด้วย ประการสำคัญบุคคลที่ตกเป็นผู้ต้องหาจะได้รับความเดือดร้อน เกินความจำเป็น และระยะเวลาในการทำความเห็นทางคดีจะนานกว่าปกติ เพราะพนักงานอัยการจะมีคำสั่งไม่ฟ้องตามข้อกล่าวหาดังกล่าวแล้วส่งสำนวนมาขังผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ รองผู้บัญชาการตำรวจนายและผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจนายและชาติ หรือผู้ว่าราชการจังหวัด แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 145 หรือตามพระราชบัญญัติ จัดตั้งศาลแขวง และวิธีพิจารณาความอาญาในศาลแขวง พ.ศ. 2499 มาตรา 12 ดังนั้นการตั้งข้อกล่าวหาให้ตรงกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ตามที่รับคำร้องทุกชี้ไว้ ไม่ควรตั้งข้อกล่าวหาที่ไม่มีข้อเท็จจริงดังกล่าวเกิดขึ้น เช่น ข้อหาทำร้ายผู้อื่นจนเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กายหรือจิตใจ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 295 กับข้อหาทำร้ายผู้อื่นโดยไม่สังกัดเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กายหรือจิตใจ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 391 เป็นต้น

แต่ถ้าได้พิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องในทางแพ่งหรือเป็นกรณีที่ไม่สามารถรับคำร้องทุกชี้ได้ ควรที่จะให้คำแนะนำกับผู้ที่มาติดต่อดังกล่าวว่า เป็นเรื่องอะไร และควรทำอย่างไรต่อไป โดยให้คำปรึกษาเสมือนว่าเป็นญาติพี่น้อง ประชาชนที่มาติดต่อ ก็จะมีความประทับใจ

#### 2.6.3.2 การออกไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ

เป็นขั้นตอนต่อจากขั้นตอนแรก ที่จะต้องกระทำการโดยรวดเร็วเช่นกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งความสมบูรณ์แห่งพยานหลักฐาน ทั้งพยานบุคคลและพยานวัตถุ มาประกอบสำนวนการสอบสวน การออกไปตรวจสอบที่เกิดเหตุจะทำให้พนักงานสอบสวนทราบพฤติกรรมแห่งคดี และสามารถประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ชัดเจนยิ่งขึ้น พยานหลักฐานที่พนักงานสอบสวนเก็บได้ในสถานที่เกิดเหตุ มักจะเป็นพยานหลักฐานยืนยันตัวผู้กระทำผิด ได้ดีประการหนึ่ง เพราะหากผลการตรวจพิสูจน์ทางวิชาการจากพยานหลักฐานที่พบในสถานที่เกิดเหตุ กับที่ตรวจเปรียบเทียบจาก

ตัวผู้ต้องสงสัยที่ขับตัวมาได้ภายในห้อง มีความสอดคล้องต้องกันก็ย่อมเป็นการเชื่อได้ว่า ผู้ต้องสงสัยนั้นได้กระทำการพิคตามที่ถูกกล่าวหาจริง พนักงานสอบสวนไม่ควรออกไปตรวจสอบที่เกิดเหตุล่าช้า หรือจะเลิกการปฏิบัติไม่ออกไปตรวจสอบที่เกิดเหตุ แม้ในบางคดีที่เห็นว่าเป็นคดีเล็กน้อย ไม่สำคัญและไม่รู้ตัวผู้กระทำการพิค เพราะการขาดความรู้ ความสนใจและความละเอียดรอบคอบในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานในสถานที่เกิดเหตุ ทำให้การได้มามาซึ่งพยานหลักฐานมีไม่เพียงพอต่อการฟ้องร้องผู้กระทำการพิคเท่าที่ควร ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถเป็นตัวบ่งชี้หรือเป็นจุดพลิกผลทางคดีที่จะให้คุณให้โทษกับคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้

#### 2.6.3.3 การสอบปากคำผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ ก่อวาระไทย

เป็นขั้นตอนที่ต้องการทราบว่าผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ ก่อวาระไทยเป็นครั้งใดรับความเสียหายจากผู้กระทำการพิคอย่างไร หรือเรื่องราวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในคดีนี้เป็นอย่างไร โดยจะมีการบันทึกเป็นคำให้การซึ่งรายละเอียดที่ได้จากการสอบสวนปากคำและการตรวจสอบที่เกิดเหตุจะเป็นข้อวินิจฉัยของพนักงานสอบสวนในการตั้งข้อหา และฐานความผิดสำหรับนำตัวผู้กระทำการพิคมาฟ้องลงโทษต่อไป พนักงานสอบสวนต้องใส่ใจกับการใช้คำพูดกับผู้เสียหาย โดยในบางครั้ง พนักงานสอบสวนใช้คำพูดในการสอบปากคำผู้มาแจ้งความไม่สุภาพนุ่มนวล ขาดจิตวิทยาในการซักถามหรือใช้คำพูดเชิงๆ ในลักษณะผู้ปักច่องมากกว่าผู้ให้บริการ ซึ่งคำพูดในลักษณะดังกล่าวอาจเป็นการซ้ำเติมความรู้สึกหรือสร้างความบอบช้ำจากการที่ตนได้ตกเป็นเหยื่อทางอาชญากรรมมาแล้วมากขึ้น ประการสำคัญพนักงานสอบสวนจะต้องไม่ใช้คำถามที่เป็นคำถามนำเพื่อให้ได้คำตอบตามที่ต้องการ เพราะจะไม่ได้คำตอบที่ตรงความเป็นจริง

#### 2.6.3.4 การรับคำร้องทุกข์ในรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดี

การรับคำร้องทุกข์ ถือเป็นเหตุแห่งการสอบสวน เพราะพนักงานสอบสวนจะมีอำนาจดำเนินการสอบสวนคดีอาญาได้ ก็ต่อเมื่อการกระทำการพิคนั้นปรากฏขึ้นแก่พนักงานสอบสวนเองหรือโดยการร้องทุกข์ หรือการกล่าวโทษตามนัยที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เมื่อมีการกระทำการพิคเกิดขึ้นผู้เสียหายก็จะมาแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือพนักงานสอบสวน หากพนักงานสอบสวนพิจารณาแล้วเห็นว่าคดีมีมูลแห่งการกระทำการพิคจริงก็จะรับแจ้งหรือรับคำร้องทุกข์ไว้ตามระเบียบในรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดี แล้วทำการสืบสวนสอบสวนพยานหลักฐานมาเพื่อดำเนินการต่อผู้กระทำการพิคต่อไป

คำร้องทุกข์และคำกล่าวโทษนี้ เป็นมูลเหตุที่ทำให้เจ้าพนักงานมีอำนาจที่จะดำเนินการสอบสวนต่อไป เพราะเป็นที่เชื่อได้ในเบื้องต้นแล้วว่า ได้มีการกระทำการพิคทางอาญาเกิดขึ้นจริง จึงได้มีผู้มาร้องทุกข์หรือกล่าวโทษต่อเจ้าพนักงานเข่นนั้น คำร้องทุกข์นั้นต้องปรากฏชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ลักษณะแห่งความพิค พฤติการณ์ต่าง ๆ ที่ความพิคนั้นได้กระทำลงไว้ ความ

เสียหายที่ได้รับและซื้อสูญเสียของผู้กระทำผิดเท่าที่จะบอกได้ เมื่อพนักงานสอบสวนได้รับคำร้องทุกชีวิตามระเบียบการตรวจเกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 13 บทที่ 13 แล้ว จะต้องมีการลงประจำวันรับเลขคดีและออกหลักฐานการรับคำร้องทุกชีวิตากับผู้มาแจ้งความไว้เสมอ

#### 2.6.3.5 การรวมรวมพยานหลักฐาน

เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากพนักงานสอบสวนผู้มีหน้าที่จะต้องกระทำไปด้วยความถูกต้องและเป็นธรรมตามระบบกล่าวหา ซึ่งตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 130 ได้มีการบัญญัติไว้ว่า “ให้เริ่มการสอบสวนโดยมีข้อซึ้ง พนักงานสอบสวนจะทำการสอบสวนที่ใด เวลาใดก็ได้แต่ว่าแต่จะเห็นสมควร โดยผู้ต้องหาไม่จำเป็นต้องอยู่ด้วย” เพราะอยู่ในขั้นตอนที่จะค้นคว้าหาพยานหลักฐานของพนักงานสอบสวนออกจากรา 131 กฎหมายบัญญัติให้พนักงานสอบสวน มีหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิดเท่าที่สามารถจะทำได้ เพื่อประสงค์จะทราบข้อเท็จจริงและพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกี่ยวกับความผิดที่ถูกกล่าวหา และเพื่อจะรู้ตัวผู้กระทำผิดและพิสูจน์ให้เห็นความผิด

#### 2.6.3.6 การเสนอความเห็นทางคดีต่อผู้บังคับบัญชา

หลักจากที่พนักงานสอบสวน ได้ทำการรวมรวมพยานหลักฐานเสร็จสิ้นเรียบร้อย แล้วก็จะทำการสรุปสำนวนเป็นความเห็นของพนักงานสอบสวน ถ้าคดีใดไม่ปรากฏว่าผู้ใดเป็นผู้กระทำผิด จะเป็นความเห็นควรตรวจสอบหรือให้คณะกรรมการสอบสวน แต่ถ้ารู้ตัวผู้กระทำผิดไม่ว่าจะพบหนึ่หรือจับตัวได้หรือสิทธินำคดีอาญา มาฟ้องรับจำเลย ตามมาตรา 140, 141 หรือ 142 แล้วเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นจนถึงผู้มีอำนาจสั่งคดีตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย หรือระเบียบการตรวจเกี่ยวกับคดี แล้วจึงส่งสำนวนให้อัยการพิจารณา

ในการพิจารณาความเห็นทางคดีนี้ สรุปรายงานการสอบสวนในส่วนของหลักฐานทางคดีและความเห็นของพนักงานสอบสวน พนักงานสอบสวนยังไม่ให้ความสำคัญมากนัก เห็นว่าควรที่จะปรับปรุงโดยนำนี้พนักงานสอบสวนพนักงานสอบสวนยังไม่ให้ความสำคัญมากนัก เห็นว่าควรที่จะปรับปรุงโดยนำข้อเท็จจริงในคดีมาปรับเข้ากับหลักกฎหมาย พร้อมทั้งอ้างพยานหลักฐานและเหตุผลประกอบเข้าด้วยกันมิใช่มีความเห็นตัน ๆ เพียงว่าจากการสอบสวนมีพยานหลักฐานเพียงพอ จึงเห็นควรสั่งฟ้อง เพราะจะทำให้พนักงานอัยการสามารถมีความเห็นและคำสั่งแบ่งความเห็นของพนักงานสอบสวนได้อย่างง่ายดาย

ส่วนที่จะพิจารณาว่าการกระทำใด เป็นความผิดที่สมควรมีความเห็นควรสั่งฟ้อง พนักงานสอบสวนควรพิจารณาว่าการกระทำของผู้ต้องหา มีการกระทำที่ครบตาม โครงตรั้งความผิดในทางอาญาตามลำดับดังนี้

1) โครงสร้างข้อ 1 มีการกระทำครองค์ประกอบตามที่กฎหมายบัญญัติหมายความว่า ประการแรกมีการกระทำเกิดขึ้น ประการที่สอง การกระทำนั้นครบองค์ประกอบกายนอก ประการที่สาม การทำนั้นครบองค์ประกอบภายใน ประการสุดท้าย ผลของการกระทำสัมพันธ์กับการกระทำ ตามหลักในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผล แม้การกระทำจะครบองค์ประกอบที่กฎหมายบัญญัติตามโครงสร้างข้อ 1 แล้วแต่ก็ยังไม่อาจสรุปได้ว่าต้องรับผิดในทางอาญา เพราะจะต้องดูโครงสร้างข้อ 2 ข้อ 3 ต่อไป

2) โครงสร้างข้อ 2 เป็นการกระทำที่ไม่มีกฎหมายยกเว้นความผิดสำหรับการกระทำที่กฎหมายยกเว้นความผิดมีหลายกรณี เช่น การป้องกันโดยชอบด้วยกฎหมายตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 68 การแสดงความคิดเห็นหรือข้อความใด โดยสุจริตตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 329 ความขึ้นย่อนในหลักการเรียนประเพณี ซึ่งนำมาใช้เพราลีอเป็นหลักกฎหมายทั่วไป เช่น จาริตประเพณีให้คำแนะนำครูตีเด็กนักเรียนตามสมควร เพื่อว่ากล่าวสั่งสอนหรือพระภิกษุมีอำนาจลงโทษศิษย์วัดได้ และการยกเว้นความผิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กรณีเข้าของที่ดินใช้สิทธิ์ต่ำรากไม้ซึ่งออกเข้ามาจากที่ดินเขตที่ดินต่อ dane ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 1347 ไม่เป็นความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์เป็นดัน

3) โครงสร้างข้อ 3 เป็นการกระทำที่ไม่มีกฎหมายยกเว้นไทย มีกฎหมายที่ยกเว้นไทยให้แก่การกระทำต่าง ๆ ที่เป็นความผิดหลายกรณีด้วยกัน เช่น การกระทำผิดโดยจำเป็นตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 67 การกระทำผิดของเด็กอายุไม่เกิน 7 ปี และไม่เกิน 14 ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 73 และ 74 การกระทำผิดของวิกลจริตตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 65 การกระทำของผู้มีนิมมา ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 66

เมื่อพิจารณาว่าการกระทำของผู้ต้องหาครบหรือผ่านโครงสร้างความรับผิดดังกล่าวทั้ง 3 ข้อ แล้ว ยังคงพิจารณาว่า ในคดีนี้ ๆ มีพยานหลักฐานที่จะใช้พิสูจน์ข้อเท็จจริงเพียงพอหรือไม่ เพราศาลมีอำนาจพิจารณาลงโทษจำเลยจะต้องชั่งน้ำหนักพยานหลักฐานในระดับป্রากจากความสงสัย ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 227 เมื่อตามทางการสอบสวนมีพยานหลักฐานไม่เพียงพอที่จะพิสูจน์ได้ว่าผู้ต้องหาหรือจำเลยกระทำผิด หากนำคดีไปฟ้องต่อศาล ศาลก็ไม่อาจพิพากษางลงโทษจำเลยได้

ในระหว่างเสนอสำนวนการสอบสวนให้ผู้บังคับบัญชา และผู้มีอำนาจสั่งคดีพิจารณาสั่งการนั้น เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ที่จะต้องติดตามสำนวนการสอบสวนให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว เมื่อเสนอแล้วพนักงานสอบสวนไม่สนใจอยดิคตามเรื่องและเกิดความเสียหายขึ้นภายใน กจะต้องมีส่วนรับผิดชอบด้วย การเสนอสำนวนให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาจะต้องเสนอ ก่อนครบกำหนดฝ่ากขั้งครึ่งที่จะถึงนั้นอย่างน้อย 6 วัน เพื่อผู้บังคับบัญชาจะได้มีเวลาพิจารณาและมี

ความเห็นทางคดี หากผู้บังคับบัญชาของพนักงานสอบสวนพิจารณาแล้วเห็นว่า สำนวนการสอบสวนที่พนักงานสอบสวนสรุปมาอย่างมีข้อบกพร่องที่ควรแก้ไข ก็สามารถสั่งให้พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนในประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติมได้

#### 2.6.3.7 การส่งสำนวนไปยังพนักงานอัยการเพื่อสั่งคดี

เป็นขั้นตอนสุดท้ายหลังจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานสอบสวน มีความเห็นทางคดีในสำนวนการสอบสวนนั้นแล้ว ก็จะมีการส่งสำนวนการสอบสวนดังกล่าว ให้กับพนักงานอัยการพิจารณาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 140, 141 และ 142 ซึ่งพนักงานอัยการเป็นอีกขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการยุติธรรม ที่ทำการตรวจ กลั่นกรองสำนวนการสอบสวนที่พนักงานสอบสวนมีความเห็นและส่งมาว่า มีพยานหลักฐานเพียงพอที่สั่งคดีตามที่พนักงานสอบสวนมีความเห็นส่วนมากหรือไม่ เพียงใด

จากหลักการปฏิบัติดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่า บทบาทหน้าที่ของพนักงานสอบสวนผู้รับแจ้งความ ได้เริ่มต้นตั้งแต่มีผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ ตามข้อ (1) และพนักงานสอบสวน ได้ดำเนินการทั้งหลายเรื่อยมาขั้นตอนแห่งกฎหมาย จนถึงสุดการทำงานที่ขั้นตอนการส่งสำนวนการสอบสวนให้พนักงานอัยการเพื่อสั่งคดี

#### ความหมายของการทำความเห็นทางคดี

ความเห็นทางคดี หมายความว่า การพิจารณาและตัดสินใจว่าข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่ได้จากการสอบสวนในคดีความผิดที่กล่าวหาหนึ่น มีเหตุอันสมควรเชื่อได้หรือไม่ว่า ผู้ถูกกล่าวหาหนึ่นกระทำมีความผิดจริงหรือไม่ และควรสั่งฟ้องหรือไม่ฟ้องเพราะเหตุใด

การทำความเห็นทางคดีเป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องพิจารณาว่าการสอบสวนเสร็จสิ้นหรือยัง ถ้ายังไม่เสร็จสิ้น ก็จะต้องดำเนินการสอบสวนหรือจัดให้มีการสอบสวนต่อไปจนกว่าจะเสร็จสิ้นและไม่ว่ากรณีจะเป็นประการใดก็ตาม เมื่อเห็นว่าการสอบสวนเสร็จสิ้นแล้ว พนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบจะต้องทำความเห็นให้เป็นไปอย่างโดยย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

ถ้าไม่ปรากฏว่าผู้ใดเป็นผู้กระทำผิด และความผิดนั้นมีอัตราโทษจำคุกอย่างสูง ไม่เกินสามปี ให้พนักงานสอบสวนคณะกรรมการสอบสวนและบันทึกเหตุที่ด้วยแล้วให้ส่งบันทึกพร้อมกับสำนวนไปยังพนักงานอัยการ

ถ้าอัตราโทษจำคุกอย่างสูงเกินกว่าสามปี ให้พนักงานสอบสวนส่งสำนวนไปยังพนักงานอัยการพร้อมทั้งความเห็นที่ควรให้ทำการสอบสวน

ถ้าพนักงานอัยการสั่งให้จดหรือให้ทำการสอบสวนต่อไป ให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติตามนั้น

ถ้ารู้ตัวผู้กระทำผิด ให้เขียนบัญชีในสี่มาตรฐานต่อไปนี้ (ป.วิอาญา มาตรา 140)

ถ้ารู้ตัวผู้กระทำผิด แต่เรียกหรือขับด้วยไม่ได้ เมื่อได้ความตามทางการสอนสวน อย่างใดให้ทำความเห็นว่า ควรสั่งฟ้องหรือสั่งไม่ฟ้อง ส่งไปพร้อมกับสำเนาของพนักงานอัยการ

ถ้าพนักงานอัยการเห็นชอบว่า ควรสั่งไม่ฟ้องให้ยุติการสอนสวน โดยสั่งไม่ฟ้อง และให้แจ้งคำสั่งนี้ให้พนักงานสอนสวนทราบ

ถ้าพนักงานอัยการเห็นว่า ควรสอนสวนต่อไป ก็ให้พนักงานสอนสวนปฏิบัติ เช่นนี้

ถ้าพนักงานอัยการเห็นว่า ควรสั่งฟ้องก็ให้จัดการอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อให้ได้ตัวผู้ต้องหามา ถ้าผู้ต้องหาอยู่ต่างประเทศ ให้พนักงานอัยการจัดการเพื่อขอให้ส่งตัวข้ามแดนมา ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 141

ถ้ารู้ตัวผู้กระทำผิดและผู้นี้ถูกควบคุมหรือขังอยู่ หรือปล่อยตัวชั่วคราวหรือเชื่อว่าคงได้ตัวมาเมื่อออกหมายเรียก ให้พนักงานสอนสวนทำความเห็นตามห้องสำนวนการสอนสวน ว่า ควรสั่งฟ้องหรือสั่งไม่ฟ้อง ส่งไปยังพนักงานอัยการพร้อมด้วยสำเนา

ในการนี้ที่เสนอความเห็นควรสั่งไม่ฟ้อง ให้ส่งแต่สำเนาพร้อมด้วยความเห็นไปยังพนักงานอัยการ สำนักงานอัยการ สำนักงานสอนสวนมีอำนาจปล่อยหรือปล่อยชั่วคราว ถ้าผู้ต้องหาถูกขังอยู่ ให้ขอ放或ขอให้พนักงานอัยการขอต่อศาลให้ปล่อย

ในการนี้ที่เสนอความเห็นควรสั่งฟ้อง ให้พนักงานสอนสวนส่งสำเนาพร้อมกับผู้ต้องหาไปยังพนักงานอัยการ เว้นแต่ผู้ต้องหานี้ถูกขังอยู่แล้ว

แต่ถ้าเป็นความผิดซึ่งพนักงานสอนสวนเปรียบเทียบได้และผู้กระทำผิดได้ปฏิบัติตามเปรียบเทียบแล้ว ให้บันทึกการเปรียบเทียบนั้นไว้ แล้วส่งไปให้พนักงานอัยการพร้อมด้วยสำเนา ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 142

โดยผลตามกฎหมายข้างต้น เมื่อพนักงานสอนสวนผู้รับผิดชอบคดีสอนสวนเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องสรุปสำนวนการสอนสวนและมีความเห็นทางคดีว่า ควรสอนสวน ควรให้ดูการสอนสวน ควรสั่งฟ้อง หรือควรสั่งไม่ฟ้อง ผู้ต้องหาตามรูปคดีจากพยานหลักฐานและหลักกฎหมายดังกล่าว

#### ความสำคัญของการทำความเห็นในคดีอาญา

งานของพนักงานสอนสวนเริ่มต้นจากการรับแจ้งความ และในขั้นตอนสุดท้าย ก่อนที่จะส่งสำนวนการสอนสวนไปยังพนักงานอัยการ ก็คือขั้นตอนการทำความเห็นทางคดี โดยนำพยานหลักฐานทั้งหลาย ที่พนักงานสอนสวนรวบรวม ไว้มาปรับเข้ากับหลักกฎหมาย และสรุปสำนวนทำความเห็นว่าควรสั่งฟ้องหรือควรสั่งไม่ฟ้อง เพื่อนำไปสู่ขั้นตอนต่อ ๆ ไป ในกระบวนการ

ยุติธรรม ดังนั้น แม้ว่าจะ ได้สอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานมาโดยถูกต้องครบถ้วน แต่ถ้ามีความเห็นทางคดีไม่ถูกต้องตามข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายแล้ว ก็จะทำให้ความเห็นทางคดีในสำนวนนั้นบิดเบือนไป อาจเป็นเหตุถูกดำเนินจากผู้บังคับบัญชา และถูกมอง ได้ว่ามีเจตนาไม่สุจริต ทำสำนวนการสอบสวนโดยไม่มีประสิทชิพและคุณภาพเป็นที่ถูก คุณจากองค์กรอื่น นอกจากนี้ ยังเป็นเหตุให้พนักงานอัยการมีความเห็นและความคิดสั่งແย়ักความเห็นของพนักงานสอบสวนได้ง่าย ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ ดังนั้นพนักงานสอบสวนจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความเชี่ยวชาญในกฎหมายเพื่อที่จะสามารถปรับข้อเท็จจริงให้เข้ากับหลักกฎหมาย ในการที่จะทำความเห็นทางคดีได้อย่างถูกต้อง ซึ่งหากเป็นเช่นนั้นแล้วก็จะไม่เกิดกรณีที่มีการตั้งข้อกล่าวหาไม่ถูกต้อง หรือมีความเห็นทางคดีคาดเคลื่อนไปจากข้อเท็จจริงขึ้นอีกด้วย

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทัศนีย์ จังกาจิตต์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสறรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพยาบาลถูกคุณภาพชีวิตการทำงานรายด้าน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง

ทวีศรี กรีทอง (2530) ได้ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข” พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสคู่ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พยาบาลผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พยาบาลวิชาชีพที่แตกต่างกันด้านอายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่ง และขนาดของโรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การรับรู้ต่อระบบบริหาร การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางราชการ ค่านิยมทางบริการ และตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุและขนาดของโรงพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การรับรู้ต่อระบบบริหาร การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ และขนาดของโรงพยาบาล สามารถร่วมกันพยากรณ์ความแปรผันของคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ปืนณี แก้วเวชวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ)** ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานเรือนจำ ศึกษารณ เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร พนว่า เจ้าพนักงานเรือนจำส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 66.2 อายุ ระดับตำแหน่ง และเงินเดือนของเจ้าพนักงานเรือนจำ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและจำนวนบุตรรับราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

**วิชาญ สุวรรณรัตน์ (2543 : บทคัดย่อ)** ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พนว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน ที่มีตำแหน่งรายได้ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนระยะเวลาในการทำงาน พนว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความผูกพันต่อองค์การ พนว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบินที่มีตำแหน่งงานและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เท่ากับ 0.516

**สมพร จันทร์แก้ว (2544 : บทคัดย่อ)** ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของคนงานในโรงพยาบาลสิชรา อำเภอเมืองไฮสิชรา พนว่า คนงานส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ สภาพการทำงาน ภาวะสุขภาพอยู่ในระดับพอใช้ และมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ ระยะเวลาในการทำงานในโรงพยาบาลสิชรา การมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อนและความคาดหวังจากผลงาน ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของคนงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว การสนับสนุนของครอบครัว การได้รับการศึกษาอบรม ดูงานและการเข้าร่วมสัมมนา

**สรินยา จรุงพัฒนานนท์ (2547 ล้างอิงจากศิริกุล จันพุ่ม, 2543 : 38)** ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษารณ ข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 ผลการศึกษา พนว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ

กองบังคับการ สำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะด้านบุคคล ได้แก่ ขั้นยศอาชุราชการ และเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพ กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบร่วมกับ อายุราชการและเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนขั้นยศ พบร่วมกับความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะด้านองค์การเกี่ยวกับการรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การจูงใจ การสื่อสาร การตัดสินใจ การตั้งเป้าหมาย การควบคุมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบร่วมกับการรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อวัดความเข้มของความสัมพันธ์ พบร่วมกับ การรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การด้านการจูงใจ การสื่อสาร การตั้งเป้าหมาย มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อย ส่วนด้านภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การควบคุม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานปานกลาง

ร่มita อั่นวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 303 คน องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เหมาะสม 2) การพัฒนาความสามารถของบุคลากร 3) ความก้าวหน้าในงาน 4) ธรรมนูญในองค์กร 5) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และ 6) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหน่วยงานส่วนอื่น ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านธรรมนูญในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงาน กับชีวิตในด้านอื่น และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหน่วยงานส่วนอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการทำงานของอาจารย์ในสาขาวิชาลัทธาราวดี จากตัวอย่าง จำนวน 248 คน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมการทำงานของอาจารย์ในสาขาวิชาลัทธาราวดีอยู่ในระดับดี และคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์พิจารณาจากองค์ประกอบทั้ง 8 ด้านเรียงลำดับจากสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ (1) ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ (3) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล (4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (5) ด้านการบูรณาการด้านสังคม (6) ด้าน

ธรรมนูญในองค์การ (7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (8) ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

สมหวัง พิชยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลางมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน รายได้โดยรวมและการรับรู้ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านเกี่ยวข้องผูกพันกับงานอยู่ในระดับมาก ในด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมี 5 ประการดังนี้ (1) ความก้าวหน้า (2) ค่าตอบแทน (3) การพัฒนาข้าราชการ (4) สวัสดิการและ (5) ผู้บังคับบัญชาและการปกคล้องบังคับบัญชา

แฮคแมน และ ออลเดม (Hackman, J.R., and G.R. Oldham., 1980) ศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Job involvement) พบว่า ลักษณะงาน (Job characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ความหลากหลายของงาน (Skill variety) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) และความสำคัญของงาน (Task significant) มีอิทธิพลต่อความผูกพันกับงาน นอกจากนี้พฤติกรรมการตรวจตราดูแล (Supervisory behaviors) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Lance 1991) และความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น แรงจูงใจภายในที่มีผลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Gardner, Dunham, Cummings and Pierce 1989) การจริยธรรมแบบโปรเตสแตนท์ (Protestant ethic) ซึ่งมีผลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Brockner Grover and Blonder, 1988)

### 2.7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจูงใจ

ชน อะทะ ไทย (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเปิดเผยตัวของผู้ติดเชื้อเอ็อดส์จังหวัดน่าน โดยใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ติดเชื้อเอ็อดส์ที่เปิดเผยตัวในจังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเปิดเผยตัวของผู้ติดเชื้อเอ็อดส์จังหวัดน่านตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ พบนากที่สุดในลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและเป็นเจ้าของ รองลงมาคือลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการจะเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่อง ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะตระหนักในความสามารถของตนเอง ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลดปล่อย และความต้องการด้านร่างกายตามลำดับ

### 2.7.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

สำราญ สงวนศิริธรรม (2549) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อวิธีการจัดเวลาเรียนวิชาคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนร้อยละ 90.11 มีความพึงพอใจใน

การจัดความเวลาเรียนวิชาคอมพิวเตอร์ ครั้งละ 2 คาบต่อสัปดาห์ ต่อเนื่องกันไป 10 สัปดาห์ เพราะจะสามารถทำกิจกรรมภาคปฏิบัติได้ทันในเวลาเรียน ไม่ลืมทักษะที่ได้ฝึกปฏิบัติในครั้งที่แล้ว สามารถทำข้อสอบภาคปฏิบัติในครั้งต่อไปได้ดี เรียนต่อเนื่องทำให้เกิดความจำได้ดีขึ้น มีเวลามากพอในการเรียนที่จะได้เรียนโปรแกรมใหม่มากขึ้น มีเวลาฝึกภาคปฏิบัติได้มากขึ้น การเรียนต่อเนื่องทำให้เกิดความรู้นำไปใช้งานได้จริง และมีความรู้ สามารถทำข้อสอบภาคปฏิบัติได้ จากผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปประกอบเป็นข้อมูล ในการจัดความเวลาเรียนวิชาคอมพิวเตอร์

ศูนย์วิจัยการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในโรงเรียนเอกชน สมาคมสห ศึกษาสัมพันธ์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พนบฯ

(1) ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชน สมาคมสหศึกษาสัมพันธ์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการบริหารงานวิชาการ งานบุคคลากร งานกิจกรรมนักเรียน งานธุรการและการเงิน งานอาคารสถานที่ และงานความสัมพันธ์ระหว่าง โรงเรียนกับชุมชน และภาพรวมส่วนมากอยู่ในระดับมาก

(2) การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชน สมาคมสหศึกษาสัมพันธ์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการสอน พนบฯ ครูที่มีเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้บริหาร ไม่แตกต่างกัน ส่วนครูที่มีอายุ และประสบการณ์ในการสอนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนแตกต่างกัน

ฉัตร พรงค์ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานสอบสวน (สบ.2) หลักสูตรพนักงานสอบสวนระดับสารวัตร รุ่นที่ 8 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสอบสวน (สบ.2) หลักสูตรพนักงานสอบสวนระดับสารวัตร รุ่นที่ 8 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ระดับที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และระดับต่ำสุด ได้แก่ ด้านลักษณะหน้าที่การทำงาน

Evans, M.G., and Irvine, D.M. (1995) ศึกษาความพึงพอใจในงานและการโอนข่ายของพยาบาล โดยการทำ meta-analysis จากการวิจัยที่ผ่านมา พนบฯ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และสิ่งแวดล้อมของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูงกว่าค่าตอบแทนและปัจจัยส่วน

บุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และข้อพิจารณาความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทาง  
ลับกับการโอนข้อมูลของพยาบาล

Gyanendra (1998 ชี้แจงจาก สุวรรณ ลีละเศรษฐกุล, 2542) ได้ศึกษาความ  
พึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลกรุงเทพ เมืองกาญจนบุรี ประเทศไทย  
เป็นปี พ.ศ. ๒๕๔๑ กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพ ๑๙๐ คน ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ ๔๙.๙ ของพยาบาลวิชาชีพมี  
ความพึงพอใจในงานอยู่ระดับต่ำ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ เงินเดือน ความเป็น  
อิสระในการทำงาน สถานภาพของวิชาชีพ สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

#### 2.7.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน

กิตติศักดิ์ ปลาทอง (2537) ทำการศึกษาเรื่อง “หัวหน้าของพนักงานสอบสวนต่อ  
ปัจจัยที่มีผลกระเทบในการสอบสวนคดีอาญา” ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาล ๑ ผล  
การศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานสอบสวนในการสอบสวนคดีอาญา ได้แก่  
1) กฎหมาย กฎหมายเบี่ยงเบ้นบังคับและคำสั่งที่มีจำนวนมากเกินไป 2) ปริมาณสำนวนการสอบสวนมี  
มากเกินกำลังของพนักงานสอบสวน 3) การขาดการอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถ ความชำนาญ  
ในการสอบสวนของพนักงานสอบสวน 4) เครื่องมือ เครื่องใช้อุปกรณ์ต่างๆ ที่มีปริมาณไม่เพียงพอ  
ในการสอบสวนคดีอาญา 5) การเพิ่มภาระหน้าที่ให้พนักงานสอบสวนไปปฏิบัติหน้าที่อื่น  
6) ระเบียบ กฎหมายที่ของทางราชการที่ตายตัว เป็นข้อจำกัดที่ทำให้การสอบสวนไม่คล่องตัว  
7) ลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่บริหารงานแบบยึดหลักปฏิบัติตามกฎหมายที่อย่างเคร่งครัด ไม่มีความ  
ยืดหยุ่น ได้ตามสถานการณ์ 8) คุณภาพนิじของศาลในการกำหนดผลัดฟ้อง ฝ่ากัง ไม่แน่นอน 9) การ  
รับส่งสำนวนการสอบสวนของพนักงานอัยการที่ขาดกฎหมายที่เปลี่ยนแปลง

วิทยา ไชยภักดี (2528) ได้ศึกษาถึงเรื่อง ปัจจัยทางประการที่สัมพันธ์กับผลการ  
ปฏิบัติงานด้านสืบสวนสอบสวนของรองสารวัตรสืบสวนสอบสวนสถานีตำรวจนครบาล  
กองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ความสัมฤทธิ์ผลทางการเรียน ผลการฝึกประสบการณ์และ  
สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลทำให้การปฏิบัติงานด้านสืบสวนสอบสวนของรองสารวัตร  
สืบสวนสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ที่มีสัมฤทธิ์ผล  
ทางการเรียนสูง มีผลการฝึกประสบการณ์มาก จะมีผลต่อการปฏิบัติงานด้านสืบสวนสอบสวนดีกว่า  
ผู้ที่มีผู้ที่มีสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนต่ำและมีผลการฝึกประสบการณ์น้อย

สมิธ สารอุด (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานสอบสวน สำรวจปัจจัยทางมนุษย์และสภาพแวดล้อมในวงราชการ กองบัญชาการตำรวจนคร  
สอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจนครบาล ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานสอบสวน ได้แก่ 1) ปัญหาด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่มากมายและ

ไม่มีคีย์ที่ 2) ปัญหาด้านปริมาณงานและความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวน 3) ปัญหาด้านการพัฒนาบุคลากร ในการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจด้านการสืบสวนและการสอบสวนแก่พนักงานสอบสวน 4) ปัญหาด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ สภาพแวดล้อม ในหน่วยงานรวมไปถึงyanpanahne 5) ปัญหาด้านอัตรากำลัง จำนวนพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่ ไม่สมดุลกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย 6) ปัญหาด้านลักษณะผู้บังคับบัญชา ซึ่งพนักงานสอบสวนส่วนใหญ่เห็นว่า เป็นปัญหาในการที่ผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านสืบสวนสอบสวน และผู้บังคับบัญชาที่เคร่งครัดเกินไป ไม่มีคีย์ที่ 7) ปัญหาด้านขาดการประสานงาน พนักงานสอบสวนส่วนใหญ่ไม่แน่ใจหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องทั้งทางกระบวนการยุติธรรมและทางคดีจะให้ความร่วมมือกับพนักงานสอบสวนในการปฏิบัติงานได้ดีล่วง ด้วยคีย์ที่ 8) ปัญหาด้านอื่นๆ เช่น งบประมาณ รายได้ การเสียจันทร์ราย การะความรับผิดชอบ ปัญหาเหล่านี้พนักงานสอบสวนมีความเห็นว่าไม่เพียงพอ กับค่าครองชีพในปัจจุบัน 9) ปัญหาด้านประชาสัมพันธ์หน่วยงาน พนักงานสอบสวนส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าประชาชนผู้มาใช้บริการจะทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหรือไม่

สมศักดิ์ ใจเย็น (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัดภูธรจังหวัดระยอง” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสอบสวนมีปัญหาในการปฏิบัติงานสอบสวน ในระดับมากที่สุดคือ ด้านระบบงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ การติดต่อประสานงาน และการได้รับความร่วมมือจากประชาชน อยู่ในระดับมากคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และได้เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน จำแนกตามกลุ่มอายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการสอบสวนของพนักงานสอบสวน พบว่าพนักงานสอบสวนอายุ 26-30 ปีในภาพรวม มีปัญหาในการปฏิบัติงานแต่ละด้านมากที่สุด พนักงานสอบสวน (สบ.3) มีปัญหาในการปฏิบัติงานแต่ละด้านมากที่สุด และพนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์ในการสอบสวนน้อยกว่า 5 ปีในภาพรวม มีปัญหาในการปฏิบัติงานแต่ละด้านมากที่สุด เช่นกัน

อนงค์ สิงหา (2543 อ้างอิงจาก สมศักดิ์ ไวยเย็น, 2546) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจนครรัฐบาลจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุที่แท้จริงของปัญหานี้คือระบบงานของพนักงานสอบสวน คืองานสอบสวนเป็นงานที่มีภาระความผูกพันต่อเนื่อง ด้านกำลังพลคือ พนักงานสอบสวนขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้และยานพาหนะ คือวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานสอบสวนไม่เพียงพอ ส่วนใหญ่พนักงานสอบสวนต้องจัดหามาใช้เอง ส่วนด้านความร่วมมือจากประชาชน คือ ประชาชนไม่ยอมมาเป็นพยานในคดีที่ตนเองมีส่วนเกี่ยวข้อง

อุดร วงศ์ชื่น (2545) ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนคดีอาญาของพนักงานสอบสวนหญิง ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนคดีอาญาของพนักงานสอบสวนหญิง “ได้แก่ 1) ปัญหารือเรื่องรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน ขาดเครื่องมือเครื่องใช้และสภาพแวดล้อมของการทำงานขาดแคลนเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ 2) ปัญหาด้านการพัฒนาบุคลากรในการฝึกอบรม ให้ความรู้ความเข้าใจด้านการสอบสวนแก่พนักงานสอบสวนหญิง ตลอดจนการฝึกอบรมระหว่างการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรของหน่วยงานมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา 3) ปัญหาด้านการกำหนดผัดฟ้องของศาลที่ไม่แน่นอน 4) ปัญหาด้านรายได้ที่ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ปัญหาด้านการตรวจค้นตัวผู้ต้องหาชาย ความไม่สะគកในการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ การไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ต้องหาในการชี้สถานที่เกิดเหตุ ความมรชื่อเสียง มีเกียรติในการปฏิบัติงานสอบสวน 5) ปัญหาด้านกฎระเบียบข้อบังคับ ซึ่งกฎระเบียบข้อบังคับที่มากมายและไม่มีเดียบยุ่น 6) ปัญหาด้านปริมาณงานและความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวนหญิง 7) ปัญหาด้านลักษณะของผู้บังคับบัญชา ปัญหาด้านนี้เป็นปัญหาในระดับนโยบาย หากผู้บังคับบัญชานี้ลักษณะที่เกรงครั้ด ไม่มีเดียบยุ่นและผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนก็จะเป็นปัญหาในระดับมากต่อการปฏิบัติงาน

จากการรวบรวมผลการวิจัย พบว่าพนักงานสอบสวนส่วนใหญ่จะมีปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ งบประมาณ กำลังพล ค่าตอบแทน เครื่องมือเครื่องใช้ การได้รับความร่วมมือจากประชาชน รวมถึงผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้ความสำคัญกับงานสอบสวน

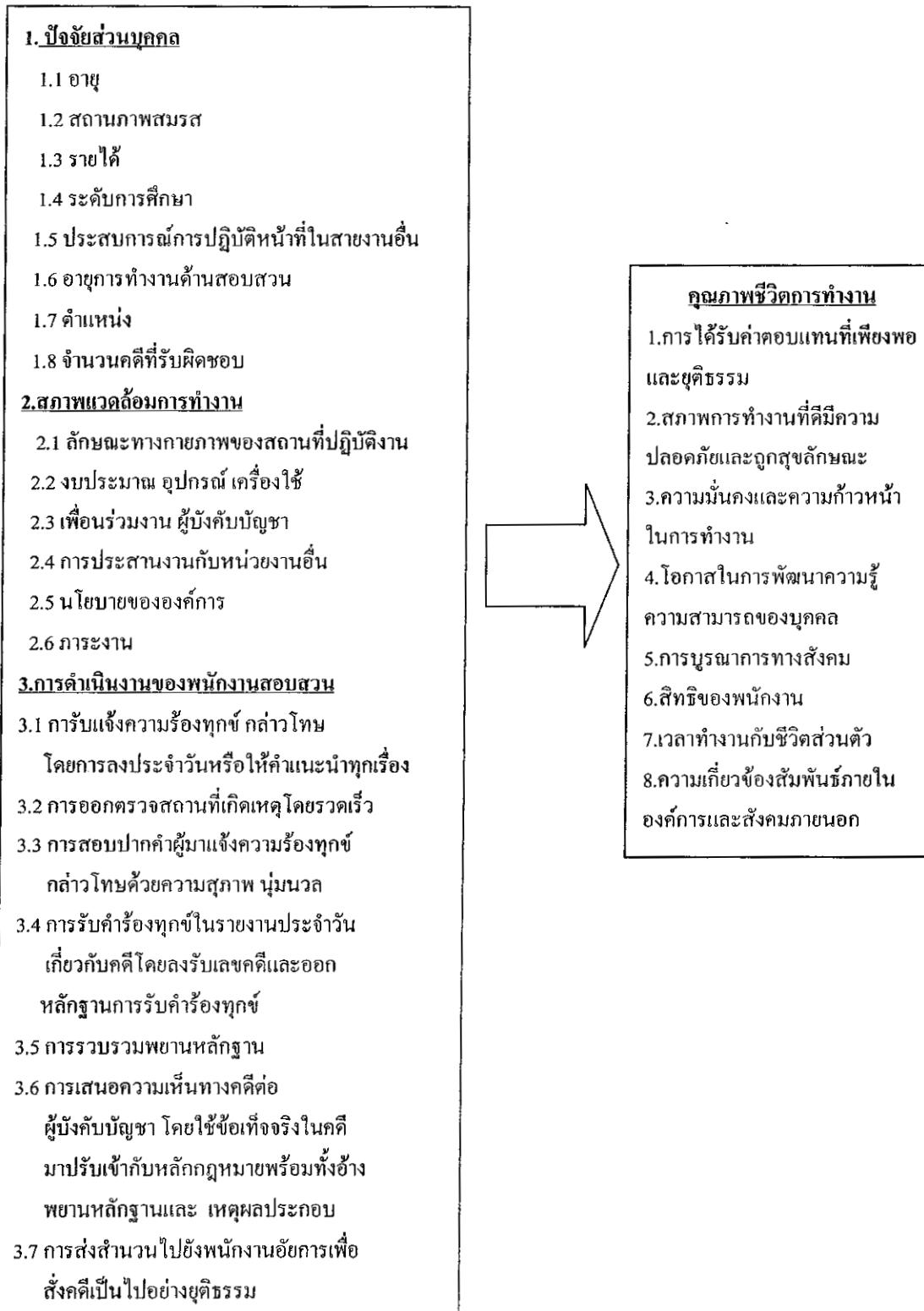
## 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

จากการศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์การ ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจและเอาใจใส่ บุคลากรในองค์การถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลขั้นสำคัญยิ่งท่องค์การมีอยู่ การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้องค์การสามารถดำเนินกิจกรรมและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

การศึกษาระบบที่ผู้ศึกษาได้ใช้ตัวแปรอิสระจากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการลงโทษ ซึ่งเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรมและการกระทำ มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายและมีความต้องการด้านอื่น ๆ อีก เช่น การยกย่อง สถานะ ความรัก การประสบ

ความสำเร็จ ฯลฯ ซึ่งความแตกต่างนี้จะแยกต่างกันในแต่ละบุคคล (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการงานไป ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สภาพแวดล้อมการทำงานโดยตรง ระบบการให้รางวัลขององค์การ การกระทำและแบบขององค์การ โดยส่วนรวม ซึ่งรวมถึงขั้นตอน การดำเนินงานของพนักงานสอบสวน ในส่วนของตัวเปรียบตาม ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดคุณภาพชีวิต การทำงาน โดย วอลตัน (Walton, 1975: 12-15 อ้างอิงจาก นฤคุณ มีเพียร, 2541: 15) ซึ่งได้ศึกษา สภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคม ที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ การทำงาน พลPLIT ที่ได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน ประกอบไปด้วย เงื่อนไขต่าง ๆ อยู่ 8 ประการคือ 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม 2) สภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ 3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน 4) โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล 5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6) สิทธิของพนักงาน 7) เวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว 8) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ภายในองค์การและสังคมภายนอก (ดังภาพที่ 2.2 )

## ตัวแบบอิสระ



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อให้การศึกษาดำเนินไปได้ จึงกำหนดวิธีการศึกษาและวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาระบบนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

#### 3.2 ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

3.2.1 ประชากรที่ศึกษา (Study Population) คือ พนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานีในช่วงที่ศึกษา

3.2.2 ตัวอย่างและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากจำนวนพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานี มีจำนวนทั้งสิ้น 132 นาย ผู้ศึกษาจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 132 นาย

3.2.3 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Techniques) ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

3.2.4 ระยะเวลาที่ศึกษา ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2552- 30 กันยายน 2552

3.2.5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) และการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่ม ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

3.2.5.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอื่น อายุการทำงานค้านสอบสวน ตำแหน่ง จำนวนคดีที่รับผิดชอบ

3.2.5.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ประกอบด้วย

1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

- ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ปฏิบัติงาน

- งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องใช้
- เพื่อร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา
- การประสานงานกับหน่วยงานอื่น
- นโยบายขององค์การ
- ภาระงาน

2) ขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน

- การรับแจ้งความร้องทุกข์ กล่าวไทย
- การออกตรวจสอบที่เกิดเหตุ
- การสอบปากคำผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ กล่าวไทย
- การรับคำร้องทุกข์ในรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดี
- การรวบรวมพยานหลักฐาน
- การเสนอความเห็นทางคดีต่อผู้บังคับบัญชา
- การส่งสำนวนไปยังพนักงานอัยการเพื่อสั่งคดี

3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

- การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- สภาพการทำงานที่ดี มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
- ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน
- โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล
- การบูรณาการทางสังคม
- สิทธิของพนักงาน
- เวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว
- ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ภายในองค์กรและสังคมภายนอก

### 3.2.6 เกณฑ์การแปลความหมาย

การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน จึงกำหนดค่าคะแนนเฉลี่ย โดยการใช้เกณฑ์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของแบบสอบถามที่สอง นำค่าเฉลี่ยที่ได้มามเปรียบเทียบระดับความสำคัญกับเกณฑ์ประเมินค่า 5 ระดับของ Likert Scale ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึงมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึงมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึงปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

### 3.2.7 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

#### 3.2.7.1 การหาความตรงด้านเนื้อหาของเครื่องมือ (Content Validity)

การหาความตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน (คือ 1) พันต์รวงเขอก บุญยศ บุญไพบูลย์ 2) พันต์รวงโภ ษรังษก็ดี ปันฟ้า และ 3) ดร. ประภาพร สุวรรณ์ชัย ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา ความถูกต้อง ความครอบคลุมของข้อรายการและความเหมาะสมของช่วงคะแนน หลังจากนั้นผู้ศึกษา นำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะ

#### 3.2.7.2 การหาความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและได้รับการแก้ไขปรับปรุง ไปทดลองใช้ (Pre Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะตรงตามตัวอย่างของประชากรในงานวิจัย (พนักงานสอบสวนในจังหวัดอำนาจเจริญ) จำนวน 30 นาย เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีการกระจายเที่ยบเคียงกับการกระจายแบบปกติจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาก (Cronbach's Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.950 ถือว่ามีความเที่ยงสูง ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำแนกตามรายด้าน

ความคิดเห็น	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟ่า	จำนวนคำตาม ที่เหลือ	จำนวนคำตาม ที่ถูกตัดออก
1. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	.929	19	-
2. ด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงาน สอบสวน	.924	14	-
3. ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน สอบสวน	.925	18	-
รวม	.950	51	-

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง = 30 ราย, จำนวนคำตามรายข้อ = 51 ข้อ

### 3.2.8 วิธีการศึกษา

- 3.2.8.1 ทบทวนวรรณกรรม
- 3.2.8.2 เตรียมหัวข้อเสนอการศึกษาอิสระ
- 3.2.8.3 สร้างเครื่องมือในการศึกษา
- 3.2.8.4 ทดสอบคุณภาพเครื่องมือ แล้วปรับปรุง
- 3.2.8.5 อบรมผู้ช่วยวิจัย การเก็บข้อมูล
- 3.2.8.6 เก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.2.8.7 วิเคราะห์ข้อมูล
- 3.2.8.8 สรุปและเผยแพร่

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 3.3.1 ผู้ศึกษาได้แข่งวัดดูประสิทธิ์ในการศึกษา และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
- 3.3.2 ชี้แจงแก่ผู้ช่วยผู้ศึกษา ถึงลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ข้อจำกัด และรายละเอียดของคำถามรายชื่อ
- 3.3.3 ดำเนินการเก็บข้อมูล
  - 3.3.3.1 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้ช่วยผู้ศึกษา ได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด 132 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบ 132 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
  - 3.3.3.2 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) พนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครบาล หัวคุมอุบลราชธานี จำนวน 9 นาย
- 3.3.4 ช่วงเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 1 กรกฎาคม 2552 - วันที่ 31 กรกฎาคม 2552

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

- 3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดดังนี้
  - 3.4.1.1 ตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บรวบรวม
  - 3.4.1.2 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ มาดำเนินการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.4.1.3 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงานในสายงานอื่น อายุการทำงานด้านสอบสวน ตำแหน่ง จำนวนคดีที่รับผิดชอบ วิเคราะห์โดยวิธีหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

3.4.1.4 ข้อมูลด้าน สภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อ รายด้านและภาพรวม

3.4.1.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การปฏิบัติงานในสายงานอื่น อายุการทำงานด้านสอบสวน จำนวนคดีที่รับผิดชอบ ใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ t-test

3.4.1.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้และตำแหน่งใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ F-test

3.4.1.7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson's Correlation (r)

3.4.1.8 การวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยใช้สถิติวิเคราะห์回帰 (Regression)

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

### 3.5 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในรูปแบบของตารางประกอบ  
คำบรรยาย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานี เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 9 ส่วน ดังนี้

#### 4.1 การวิเคราะห์ค้านปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวน เกี่ยวกับปัจจัยกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน

#### 4.3 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้านสภาพแวดล้อมการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

4.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวนกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

#### 4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติวิเคราะห์回帰 (Regression)

#### 4.8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิด

#### 4.9 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสนทนากลุ่ม

การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ตรงกัน จึงกำหนดค่าคะแนนเฉลี่ย โดยการใช้เกณฑ์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของแบบสอบถามตอนที่สอง นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเปรียบเทียบระดับความสำคัญกับเกณฑ์ประเมินค่า 5 ระดับของ Likert Scale ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึงมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึงมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึงปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึงน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

#### 4.1 การวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ พนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครบาลอุบลราชธานี แบ่งออกได้เป็นเรื่องเกี่ยวกับอายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่น อายุการทำงานด้านสอบสวน ตำแหน่ง จำนวนคดีที่รับผิดชอบในระหว่างคำนินการ

##### 4.1.1 อายุ

ผลการศึกษาพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 132 คน อายุของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 ปีขึ้นไป จำนวน 77 คน (ร้อยละ 58.3) รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 25-39 ปี จำนวน 55 คน (ร้อยละ 41.7) และ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอายุน้อยที่สุดคือ 25 ปี และอายุมากที่สุดคือ 59 ปี ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
25 - 39 ปี	55	41.7
40 ปีขึ้นไป	77	58.3
รวม	132	100

##### 4.1.2 สถานภาพสมรส

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 132 คน มีสถานภาพสมรสดังนี้ กลุ่มที่หนึ่ง ไม่สมรส 17 คน (ร้อยละ 12.9) กลุ่มที่สอง สมรส 115 คน (ร้อยละ 87.1) ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่สมรส	17	12.9
สมรส	115	87.1
รวม	132	100

#### 4.1.3 รายได้

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 132 คน มีรายได้ต่อเดือน กลุ่มแรก ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 37 คน (ร้อยละ 28) กลุ่มที่สอง ระดับรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 20,000 – 29,999 บาท จำนวน 67 คน (ร้อยละ 50.8) และกลุ่มที่สาม ระดับรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 28 คน (ร้อยละ 21.2) ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้ (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20,000 บาท	37	28
20,000 – 29,999 บาท	67	50.8
30,000 บาทขึ้นไป	28	21.2
รวม	132	100

#### 4.1.4 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 132 คน ระดับการศึกษา กลุ่มแรก ระดับปริญญาตรี จำนวน 113 คน (ร้อยละ 85.6) กลุ่มที่สอง ระดับปริญญาโท จำนวน 19 คน (ร้อยละ 14.4) ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	113	85.6
ปริญญาโท	19	14.4
รวม	132	100

#### 4.1.5 ประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่น

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 132 คน เคยมีประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่นรวมจำนวน 102 คน (ร้อยละ 77.3) กลุ่มที่สอง ไม่เคยมีประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่น รวม มีจำนวน 30 คน (ร้อยละ 22.7) ดังตารางที่ 4.5

**ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ การปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่น**

ประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	102	77.3
ไม่เคย	30	22.7
รวม	132	100

#### 4.1.6 อายุการทำงานด้านสอบสวน

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 132 ราย พบว่า อายุการทำงานด้านสอบสวน 1-9 ปี จำนวน 65 คน (ร้อยละ 49.2) และอายุการทำงานด้านสอบสวน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 68 คน (ร้อยละ 50.8) ดังตารางที่ 4.6

**ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงานด้านสอบสวน**

อายุการทำงานด้านสอบสวน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 9 ปี	65	49.2
10 ปีขึ้นไป	67	50.8
รวม	132	100

#### 4.1.7 ตำแหน่ง

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 132 ราย พบว่า กลุ่มแรกเป็นพนักงานสอบสวน (สบ.1) จำนวน 77 คน (ร้อยละ 35.6) กลุ่มที่สองเป็นพนักงานสอบสวน (สบ.2) จำนวน 49 คน (ร้อยละ 37.1) และกลุ่มที่สาม เป็นพนักงานสอบสวน (สบ.3) จำนวน 36 คน (ร้อยละ 27.3) ดังตารางที่ 4.7

**ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง**

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานสอบสวน (สบ.1)	47	35.6
พนักงานสอบสวน (สบ.2)	49	37.1
พนักงานสอบสวน (สบ.3)	36	27.3
รวม	132	100

#### 4.1.8 จำนวนคดีที่รับผิดชอบ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 132 ราย พนฯ กลุ่มแรกเป็นกลุ่มที่มีจำนวนคดีที่รับผิดชอบในระหว่างดำเนินการ 1 – 15 คดี จำนวน 102 คน (ร้อยละ 77.3) กลุ่มที่สองเป็นกลุ่มที่มีจำนวนคดีที่รับผิดชอบ 16 คดีขึ้นไป จำนวน 30 คน (ร้อยละ 22.7) ดังตารางที่ 4.8

**ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนคดีที่รับผิดชอบ**

จำนวนคดีที่รับผิดชอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 – 15 คดี	102	77.3
16 คดีขึ้นไป	30	22.7
รวม	132	100

#### 4.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวน เกี่ยวกับปัจจัยกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2 คือ อะไรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 132 ราย มีความคิดเห็นต่อ สภาพแวดล้อมการทำงาน ขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน ค่าเฉลี่ย 3.32, 3.52 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52, 0.74 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.9

**ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ของความคิดเห็นของพนักงาน  
สอบสวนรายด้านและรวมทุกด้าน**

ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.32	0.52	ปานกลาง
ด้านขั้นตอนการดำเนินงานของ พนักงานสอบสวน	3.52	0.74	มาก

เมื่อแยกวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน  
ของพนักงานสอบสวน ในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

#### 4.2.1 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ระดับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนต่อสภาพแวดล้อมการทำงานของ  
พนักงานสอบสวนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยทุกข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นดังนี้  
ความเหมาะสมของลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ ฯลฯ ( $\bar{X} = 3.34$ ,  
 $SD = .78$ ) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน rodents น้ำมันเชื้อเพลิง ฯลฯ  
( $\bar{X} = 2.42$ ,  $SD = 1.04$ ) ความเหมาะสมของความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวนในการ  
ปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.58$ ,  $SD = .70$ ) ความร่วมมือที่มีต่อกันของเพื่อนร่วมงานในสายงานสอบสวน  
( $\bar{X} = 3.65$ ,  $SD = .68$ ) ความร่วมมือที่มีต่อกันของเพื่อนร่วมงานในสายงานอื่น ในสถานีตำรวจนคร  
เดียวทัน ( $\bar{X} = 3.48$ ,  $SD = .81$ ) ความร่วมมือในการประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่  
เกี่ยวข้อง นอกสถานีตำรวจนคร ( $\bar{X} = 3.50$ ,  $SD = .72$ ) ความไว้วางใจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาในการ  
ปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.63$ ,  $SD = .76$ ) การให้ความช่วยเหลือและร่วมแก้ไขปัญหาของผู้บังคับบัญชา เมื่อ  
มีอุปสรรค ( $\bar{X} = 3.62$ ,  $SD = .79$ ) การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.53$ ,  $SD = .71$ )  
หน่วยงานอื่นยอมรับฟังและให้ความสำคัญต่ocommunity ความคิดเห็นของท่าน ( $\bar{X} = 3.39$ ,  $SD = .70$ ) ความ  
ร่วมมือจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการรวบรวมพยานหลักฐาน ( $\bar{X} = 3.33$ ,  $SD = .78$ ) มีการ  
วางแผน กำหนดนโยบายและกฎหมายที่ในการทำงาน ภายในองค์การของท่าน ( $\bar{X} = 3.18$ ,  $SD = .77$ )  
มีการวางแผน กำหนดนโยบายและกฎหมายที่ในการทำงาน ภายในองค์การของท่าน ( $\bar{X} = 3.18$ ,  $SD = .77$ )  
การแจ้งนโยบายและกฎหมายที่ในการทำงาน และข้อมูลเรื่องที่สำคัญๆเกี่ยวกับงานที่ท่าน<sup>ให้รับมอบหมาย</sup> จากผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.34$ ,  $SD = .68$ ) การมอบอำนาจให้ท่านตัดสินใจได้เอง  
ตามความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.40$ ,  $SD = .71$ ) ความเพียงพอของอำนาจที่ท่านมี เพื่อการตัดสินใจทำงาน  
ให้สำเร็จ ( $\bar{X} = 3.29$ ,  $SD = .76$ ) ความเหมาะสมของสิทธิในการลาประเภทต่าง ๆ ตามกฎหมาย

ขององค์การ ( $\bar{X} = 3.43$ ,  $SD = .76$ ) ความหมายสมของจำนวนพนักงานสอบสวนกับปริมาณงาน ในองค์การของท่าน ( $\bar{X} = 2.88$ ,  $SD = 1.11$ ) ความหมายสมของปริมาณงานสอบสวนที่ท่านได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 3.20$ ,  $SD = .79$ ) ดังตารางที่ 4.10

**ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน**

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น <i>n = 132</i>		การแปลผล
	$\bar{X}$	SD	
1. ความหมายสมของลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ ฯลฯ	3.34	.70	ปานกลาง
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน รถยก น้ำมันเชื้อเพลิง ฯลฯ	2.42	1.04	น้อย
3. ความหมายสมของความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวนในการปฏิบัติงาน	3.58	.70	มาก
4. ความร่วมมือที่มีต่อกันของเพื่อนร่วมงานในสายงานสอบสวน	3.65	.68	มาก
5. ความร่วมมือที่มีต่อกันของเพื่อนร่วมงานในสายงานอื่น ในสถานีตำรวจนครบาล	3.48	.81	ปานกลาง
6. ความร่วมมือในการประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง นอกสถานีตำรวจนครบาล	3.50	.72	ปานกลาง
7. ความไว้วางใจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน	3.63	.76	มาก
8. การให้ความช่วยเหลือและร่วมแก้ไขปัญหาของผู้บังคับบัญชา เมื่อมีอุปสรรค	3.62	.79	มาก
9. การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา	3.53	.71	มาก
10. หน่วยงานอื่นยอมรับฟังและให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของท่าน	3.39	.70	ปานกลาง
11. ความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการรวบรวมพยานหลักฐาน	3.33	.78	ปานกลาง

**ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน  
สอบสวนต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน (ต่อ)**

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น <i>n = 132</i>		การแปลผล
	$\bar{X}$	SD	
12. ความเหมาะสมของขั้นตอน คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีอาญาที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	3.01	.88	ปานกลาง
13. มีการวางแผน กำหนดคน นโยบายและกฎหมายที่ในการทำงาน ภายในองค์การของท่าน	3.18	.77	ปานกลาง
14. การแจ้งน านโยบายและกฎหมายที่ในการทำงาน และข้อมูล เรื่องที่สำคัญ ๆ เกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย จากผู้บังคับบัญชา	3.34	.68	ปานกลาง
15. การมอบอำนาจให้ท่านตัดสินใจได้อย่างตามความเหมาะสม	3.40	.71	ปานกลาง
16. ความเพียงพอของอำนาจที่ท่านมี เพื่อการตัดสินใจทำงาน ให้สำเร็จ	3.29	.76	ปานกลาง
17. ความเหมาะสมของสิทธิในการลาประเภทต่างๆตาม กฎระเบียบท่ององค์การ	3.43	.76	ปานกลาง
18. ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานสอบสวนกับปริมาณ งานในองค์การของท่าน	2.88	1.11	ปานกลาง
19. ความเหมาะสมของปริมาณงานสอบสวนที่ท่านได้รับ มอบหมาย	3.20	.79	ปานกลาง
รวม	3.32	.78	ปานกลาง

#### 4.2.2 ด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน

ระดับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนต่อขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยทุกข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นมากเรียงลำดับได้ดังนี้ สามารถรับคำร้องทุกข์กล่าวโทษ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องในทุกราย ( $\bar{X} = 3.40$ ,  $SD = .78$ ) สามารถสอบปากคำ

ผู้สืบทายและพยานได้ตามกำหนด ( $\bar{X} = 3.47$ ,  $SD = .72$ ) สามารถสอบปากคำผู้ต้องหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม ( $\bar{X} = 3.64$ ,  $SD = .65$ ) สามารถแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวกับการกระทำผิด ได้อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน ( $\bar{X} = 3.38$ ,  $SD = 0.67$ ) สามารถทำการจับกุมหรือออกหมายจับ ได้อย่างสะดวกตามที่ต้องการ ( $\bar{X} = 3.37$ ,  $SD = .75$ ) สามารถเข้าตรวจสอบคืนท่านบุคคลหรือสิ่งของที่ต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.17$ ,  $SD = .78$ ) สามารถความคุ้มผู้ต้องหาได้ตามความจำเป็น ( $\bar{X} = 3.45$ ,  $SD = .78$ ) การพิจารณาปล่อยตัวชั่วคราว เป็นไปอย่างสมเหตุสมผลแห่งคดี ( $\bar{X} = 3.77$ ,  $SD = .71$ ) การทำการสำนวนและความเห็นทางคดีในสำนวนการสอบสวนอย่างถูกต้องและเป็นอิสระ ( $\bar{X} = 3.67$ ,  $SD = .82$ ) การประสานความร่วมมือกับพนักงานอัยการเป็นไปด้วยดี ( $\bar{X} = 3.67$ ,  $SD = .70$ ) การพิจารณาออกหมายศาลเป็นไปอย่างรวดเร็ว ไม่มีปัญหา ( $\bar{X} = 3.66$ ,  $SD = .70$ ) การให้ความร่วมมือของพยานบุคคลเป็นไปอย่างดี ไม่มีปัญหา ( $\bar{X} = 3.35$ ,  $SD = .81$ ) ดังตารางที่ 4.11

**ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนต่อขั้นตอนดำเนินงานของพนักงานสอบสวน**

ขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน	ระดับความคิดเห็น $n = 132$		การแปลผล
	$\bar{X}$	$SD$	
20. สามารถรับคำร้องทุกข์กล่าวโทษ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องในทุกรูปแบบ	3.40	.78	ปานกลาง
21. สามารถออกตรวจสถานที่เกิดเหตุได้โดยเร็ว ทุกรูปแบบ	3.42	.75	ปานกลาง
22. สามารถสอบปากคำผู้สืบทายและพยานได้ตามกำหนด	3.47	.72	ปานกลาง
23. สามารถสอบปากคำผู้ต้องหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม	3.64	.65	มาก
24. สามารถแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวกับการกระทำผิด ได้อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน	3.38	.67	ปานกลาง
25. สามารถทำการจับกุมหรือออกหมายจับ ได้อย่างสะดวกตามที่ต้องการ	3.37	.75	ปานกลาง

**ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน  
สอบสวนต่อขั้นตอนดำเนินงานของพนักงานสอบสวน (ต่อ)**

ขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน	ระดับความคิดเห็น <i>n = 132</i>		การ แปลผล
	<i>X</i>	<i>SD</i>	
26. สามารถเข้าตรวจทันทีหากบุคคลหรือสิ่งของที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	3.17	.78	ปานกลาง
27. สามารถควบคุมผู้ต้องหาได้ตามความจำเป็น	3.45	.78	ปานกลาง
28. การพิจารณาปล่อยตัวชั่วคราว เป็นไปอย่างสมเหตุสมผล แห่งคดี	3.77	.71	มาก
29. การทำสำนวนและความเห็นแห่งคดีเป็นไปอย่างบริสุทธิ์ ยุติธรรม	3.92	.75	มาก
30. สามารถเสนอความเห็นทางคดีในสำนวนการสอบสวน อย่างถูกต้องและเป็นอิสระ	3.67	.82	มาก
31. การประสานความร่วมมือกับพนักงานอัยการเป็นไปด้วยดี	3.67	.70	มาก
32. การพิจารณาออกหมายศาลเป็นไปอย่างรวดเร็วไม่มีปัญหา	3.66	.70	มาก
33. การให้ความร่วมมือของพยานบุคคลเป็นไปอย่างดีไม่มีปัญหา	3.35	.81	ปานกลาง
รวม	3.52	.74	มาก

#### **4.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน**

การวิเคราะห์ในส่วนนี้ เพื่อตอบวัดดูประสังค์ที่ 1 คือ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครรัฐฯ อุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดย ทุกข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นมากเรียงลำดับ ได้ดังนี้ รายได้จากการทำงานของท่านเพียงพอ กับรายจ่ายของครอบครัว ( $\bar{X} = 2.61$ ,  $SD = .90$ ) ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม กับภาระงาน ( $\bar{X} = 2.48$ ,  $SD = 1.00$ ) ท่านพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้ ( $\bar{X} = 2.471$ ,  $SD = .02$ ) ท่านได้รับสิทธิทางด้านค่าต่างๆ ตามระเบียบรากการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 2.840$ ,  $SD = .91$ )

หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมบรรยากาศการทำงาน ( $\bar{X} = 3.20$ ,  $SD = .91$ ) ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ ( $\bar{X} = 2.94$ ,  $SD = .90$ ) ที่ทำงานของท่านพิจารณาบุคคลจากความสามารถ ( $\bar{X} = 3.16$ ,  $SD = .88$ ) งานที่ท่านทำสามารถนำมาเป็นผลงาน เพื่อพิจารณาเลื่อนตำแหน่งได้ ( $\bar{X} = 2.95$ ,  $SD = 1.06$ ) ท่านได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับการทำงานอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.31$ ,  $SD = .80$ ) ท่านมีโอกาสไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับงานสอบสวนตามที่ต้องการ ( $\bar{X} = 2.36$ ,  $SD = .98$ ) หน่วยงานของท่านสนับสนุนบุคลากร ในการศึกษาต่อ ( $\bar{X} = 2.70$ ,  $SD = 1.04$ ) เมื่อเทียบ กับบุคลากรวิชาชีพอื่น พนักงานสอบสวนมีโอกาสก้าวหน้าในงานเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 2.48$ ,  $SD = 1.03$ ) ภาระงานทำให้ท่านไม่มีเวลาดูแลสุขภาพ ( $\bar{X} = 3.03$ ,  $SD = .95$ ) ท่านต้องทำงานที่ถูกใจ ไม่ชอบ ( $\bar{X} = 3.32$ ,  $SD = .91$ ) ท่านมีเวลาร่วมกิจกรรมกับครอบครัว ( $\bar{X} = 2.81$ ,  $SD = .83$ ) หน่วยงานของท่านมีกิจกรรมอื่น นอกเหนือจากการทำงานประจำ ร่วมกันเสมอ ( $\bar{X} = 3.05$ ,  $SD = .96$ ) ท่านได้รับความสำคัญเมื่อต้องกับหน่วยงานอื่น ( $\bar{X} = 3.27$ ,  $SD = .89$ ) เมื่อมีปัญหาในการทำงาน จะมีการประชุมหารือแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน ( $\bar{X} = 3.20$ ,  $SD = .86$ ) ดังตารางที่ 4.12

**ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวน ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน**

ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน	ระดับความคิดเห็น n = 132		การ แปลผล
	$\bar{X}$	SD	
34. รายได้จากการทำงานของท่าน เพียงพอ กับรายจ่ายของครอบครัว	2.61	.90	ปานกลาง
35. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระงาน	2.48	1.00	น้อย
36. ท่านพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้	2.47	1.02	น้อย
37. ท่านได้รับสิทธิทางด้านค่าใช้จ่าย ตามระเบียบรากการอย่างเหมาะสม	2.84	.91	ปานกลาง
38. หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมบรรยากาศการทำงาน	3.20	.91	ปานกลาง
39. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่	2.94	.90	ปานกลาง
40. ที่ทำงานของท่านพิจารณาบุคคลจากความสามารถ	3.16	.88	ปานกลาง

**ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอนส่วน ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอนส่วน (ต่อ)**

ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอนส่วน	ระดับความคิดเห็น n = 132		การ แปลผล
	$\bar{X}$	SD	
41. งานที่ท่านทำสามารถนำมาเป็นผลงาน เพื่อพิจารณาเลื่อนตำแหน่งได้	2.95	1.06	ปานกลาง
42. ท่านได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับการทำงานอย่างเพียงพอ	3.31	.80	ปานกลาง
43. ท่านมีโอกาสไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับงานสอนส่วนตามที่ต้องการ	2.36	.98	น้อย
44. หน่วยงานของท่านสนับสนุนบุคลากร ในการศึกษาต่อ	2.70	1.04	ปานกลาง
45. เมื่อเทียบกับบุคลากรวิชาชีพอื่น พนักงานสอนส่วนมีโอกาสก้าวหน้าในงานเท่าเทียมกัน	2.48	1.03	น้อย
46. ภาระงานทำให้ท่านไม่มีเวลาดูแลสุขภาพ	3.03	.95	ปานกลาง
47. ท่านต้องน้ำงานที่ค้างไปทำต่อที่บ้าน	3.32	.91	ปานกลาง
48. ท่านมีเวลาร่วมกิจกรรมกับครอบครัว	2.81	.83	
49. หน่วยงานของท่านมีกิจกรรมอื่น นอกเหนือจากการทำงานประจำ ร่วมกันเสมอ	3.05	.96	ปานกลาง
50. ท่านได้รับความสะดวกเมื่อติดต่อกับหน่วยงานอื่น	3.27	.89	ปานกลาง
51. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน จะมีการประชุมหารแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน	3.20	.86	ปานกลาง
รวม	2.89	.93	ปานกลาง

#### 4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอื่น อายุการทำงานด้านสอบสวน ตำแหน่ง จำนวนคดีที่รับผิดชอบกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครชั้นที่ 2 จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผู้ศึกษาได้แยกปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ออกเป็น 8 ส่วน แล้ววิเคราะห์หาความสัมพันธ์กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ดังนี้

4.4.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอายุ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตรฐานแบบนามบัญญัติ (Nominal data) 2 ระดับ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยมีระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (Likert scale) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตรฐานแบบอันตรภาค (Interval data) ผู้ศึกษาจึงใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ t-test ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มที่หนึ่งช่วงอายุ 25-39 ปี มีจำนวน 55 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 3.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .69 และกลุ่มที่สอง อายุ 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 77 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .53 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติ พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า p = .005) ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอายุกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสอบสวน			คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน			
อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ	$\bar{X}$	SD	t	p-value
25-39	55	41.7	3.07	.69	2.831	.005
40 ขึ้นไป	77	58.3	2.77	.53		
รวม	132	100				

4.4.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตราวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal data) 2 ระดับ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยมีระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (Likert scale) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตราวัดแบบอันตรภาค (Interval data) ผู้ศึกษาจึงใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ t-test ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มที่หนึ่ง สถานภาพไม่สมรส มีจำนวน 17 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .72 กลุ่มที่สอง สถานภาพสมรส มีจำนวน 115 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .60 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติ ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า p = .534) ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสถานภาพสมรสกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสอบสวน			คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน			
สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ	$\bar{X}$	SD	t	p-value
ไม่สมรส	17	12.9	2.98	.728	.624	.534
สมรส	115	87.1	2.88	.609		
รวม	132	100				

4.4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตราวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal data) 3 ระดับ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยมีระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (Likert scale) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตราวัดแบบอันตรภาค (Interval data) ผู้ศึกษาจึงใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ F-test ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 37 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .72 กลุ่มรายได้ 20,000–29,999 บาท มีจำนวน 67 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59 กลุ่มรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 28 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .55 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต

การทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า p-value = .448) ดังตารางที่ 4.15

**ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านรายได้กับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานสอบสวน**

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสอบสวน			คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน			
รายได้ต่อเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D	F	p-value
ต่ำกว่า 20,000 บาท	37	28.0	3.00	.72	.808	.448
20,000 – 29,999 บาท	67	50.8	2.85	.59		
30,000 บาทขึ้นไป	28	21.2	2.86	.55		
รวม	132	100				

4.4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตรฐานวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal data) 2 ระดับ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยมีระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (Likert scale) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตรฐานวัดแบบอันตรภาค (Interval data) ผู้ศึกษาจึงใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ t-test ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 113 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .63 การศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 19 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติ ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า p = .970) ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านระดับการศึกษา กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสอบสวน			คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน สอบสวน			
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ	$\bar{X}$	SD	t	p-value
ปริญญาตรี	113	85.6	2.89	.63	-.037	.970
ปริญญาโท	19	14.4	2.90	.58		
รวม	132	100				

4.4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่นซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตราวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal data) 2 ระดับ กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยมีระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (Likert scale) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตราวัดแบบอันตรภาค (Interval data) ผู้ศึกษาจึงใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ t-test ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานสอบสวนที่เคยมีประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่น จำนวน 102 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .63 ส่วนพนักงานสอบสวนที่ไม่เคยมีประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่น มีจำนวน 30 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่น ไม่มีความสัมพันธ์ กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า p-value = .318) ดังตารางที่ 4.17

**ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่นกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน**

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสอบสวน			คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน			
ประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ	$\bar{X}$	SD	t	p-value
เคย	102	77.3	2.92	.63	1.003	.318
ไม่เคย	30	22.7	2.79	.59		
รวม	132	100				

4.4.6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานด้านสอบสวน ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตรฐานบัญญัติ (Nominal data) 2 ระดับ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยมีระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (Likert scale) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตรฐานตัวตัดตอนต่างๆ (Interval data) ผู้ศึกษาใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ t-test ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มที่หนึ่งมีอายุการทำงานด้านสอบสวน 1-9 ปี จำนวน 69 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .60 กลุ่มที่สองมีอายุการทำงานด้านสอบสวน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 67 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .64 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติ ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานด้านสอบสวน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า p = .727) ดังตารางที่ 4.18

**ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอายุการทำงานด้านสอบสวนกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน**

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสอบสวน			คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน			
อายุการทำงาน ด้านสอบสวน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	$\bar{X}$	SD	t	p-value
1-9 ปี	65	49.2	2.91	.60	.350	.727
10 ปีขึ้นไป	67	50.8	2.87	.64		
รวม	132	100				

4.4.7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งชั้นเป็นข้อมูลที่เป็นมาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal data) 3 ระดับ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยมีระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (Likert scale) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval data) ผู้ศึกษาจึงใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ F-test ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานสอบสวน (สบ.1) มีจำนวน 47 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .64 พนักงานสอบสวน (สบ.2) มีจำนวน 49 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .63 พนักงานสอบสวน (สบ.3) มีจำนวน 36 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .58 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า p = .514) ดังตารางที่ 4.19

**ตารางที่ 4.19** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านตำแหน่งกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสอบสวน			คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน			
ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ	$\bar{X}$	SD	F	p-value
พนักงานสอบสวน (สบ 1)	47	35.6	2.91	.64	.668	.514
พนักงานสอบสวน (สบ 2)	49	37.1	2.95	.63		
พนักงานสอบสวน (สบ 3)	36	27.3	2.79	.58		
รวม	132	100				

4.4.8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนคดีที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal data) 2 ระดับ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยมีระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (Likert scale) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval data) ผู้ศึกษาจึงใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ t-test ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีจำนวนคดีที่รับผิดชอบในระหว่างดำเนินการ 0-15 คดี มีจำนวน 102 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

สอบถาม 2.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .60 พนักงานสอบสวนที่มีจำนวนคดีที่รับผิดชอบในระหว่างดำเนินการ 16 คดีขึ้นไป มีจำนวน 30 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อกุญภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .67 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนคดีที่รับผิดชอบในระหว่างดำเนินการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า  $p = .350$ ) ดังตารางที่ 4.20

**ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านจำนวนคดีที่รับผิดชอบ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน**

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสอบสวน			คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานสอบสวน			
จำนวนคดีที่รับผิดชอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	$\bar{X}$	SD	t	p-value
0 – 15 คดี	102	77.3	2.87	.60	-.939	.350
16 คดีขึ้นไป	30	22.7	2.99	.67		
รวม	100	100				

#### 4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตราส่วนต่อตัว (Interval data) กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยมีระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (Likert scale) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตราส่วนต่อตัว (Interval data) ผู้ศึกษาจึงใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson's Correlation ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน รายข้อ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนในรายข้อทุกข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นข้อที่ 47 ท่านต้องทำงานที่ห้างไปทำต่อที่บ้าน ดังตารางที่ 4.21

ตามที่ได้ระบุไว้ในมาตรา ๔๒๑ ดังนั้น ประทีพที่สหสันติภาพของปูจจิบัน สามารถขอรับการดำเนินการตามที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพัฒนาฯ ได้

คุณภาพพื้นฐานที่สำคัญของหน้าที่ของบุคลากร										
	ตัวแปรเดื่อกลาง					ตัวแปรเดื่อกลาง				
	34. รับผิดชอบการ ที่ทางออกท่าน ให้ของตนรับจ่าย ของเรามั้ย	35. ทำได้รับ ถ้าออกหนี้ที่ ให้ของตนกัน	36. ทำเพื่อขอรับ ถ้าต้องการต่อๆ กันมีของตน ให้กัน	37. ทำได้รับสักครู่ ถ้าต้องการต่อๆ กันมีของตน ให้กัน	38. ทำได้รับสักครู่ ถ้าต้องการแล้วก็ ให้กัน	39. ทำได้รับสักครู่ ถ้าต้องการแล้วก็ ให้กัน	40. ทำได้รับสักครู่ ถ้าต้องการแล้วก็ ให้กัน	41. งานที่ทำ ตามมาตรฐาน ดีมาก	42. งานที่ดีมาก	การรวม
1. ความเห็นชอบของผู้ใหญ่บังคับ ทางภาคในที่ทางออก แห่งส่วนราชการ ดูแล และดูแล เสื่ง ดูแลดูแล ฯลฯ	.282*	.184*	.220*	.308*	.546*	.318*	.365*	.325*	.189*	.415*
2. ความเห็นชอบของผู้ใหญ่บังคับ หรือผู้ใดได้รับมอบหมาย และดูแล ดูแล ฯลฯ	.595*	.605*	.610*	.572*	.510*	.509*	.595*	.415	.377*	.662*
3. ความเห็นชอบของผู้ใหญ่บังคับ ความต้องการของผู้คน ดูแลดูแล ฯลฯ	.288*	.294*	.376*	.359*	.443*	.404*	.395*	.528*	.644*	.589*
4. ความร่วมมือกันต่อเนื่อง เพื่อร่วมงานในหน้าที่	.293*	.213*	.300*	.336*	.427*	.186*	.369	.396	.447*	.428*
5. ความร่วมมือกันต่อเนื่อง เพื่อร่วมงานในหน้าที่	.364*	.288*	.348*	.319*	.456*	.412*	.413*	.423*	.539*	.511*
6. ความร่วมมือกันต่อเนื่อง ประทุมหน้าบุคคลหรือ หน่วยงานอื่นที่ควรดูแล สถานที่ทำงาน	.430*	.324*	.432*	.477*	.496*	.441*	.364*	.446*	.439*	.583*
7. ความร่วมมือกันต่อเนื่อง ผู้รับผู้ชูโรงในการปฏิบัติงาน	.349*	.304*	.351*	.373*	.477*	.396*	.416*	.345*	.550*	.530*

4.21. ສູນໄກສະເໜີທີ່ມີຄວາມສົງລົງພົບພັນທີ່ມີຄວາມສົງລົງພົບພັນ

ตารางที่ 4.21 ตัวอย่างการคำนวณค่าต้นทุนของวัสดุคงคลังคงเหลือในสิ้นปี

ตารางที่ 4.21 ตั้งแต่ครรภ์ทิศทางด้านหน้าของแม่จะจับต้องส่วนท้องที่ต้องการทำเจาะน้ำนม

ตารางที่ 4.21 สรุประดับน้ำท่วมที่อาจเกิดขึ้นตามสภาพแวดล้อมของแต่ละพื้นที่ในการทำางานร่วมกันโดยพิจารณาพื้นที่ที่ต้องการที่จะดำเนินการ (ต่อ)

ตารางที่ 4.21 รัศมีประสีติที่สัมพันธ์ของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการท่องเที่ยวในการพัฒนาและปรับตัว (ต่อ)

รุ่นภาษาซึ่งถูกนำมาของผู้หางานของคนงาน									
	43. ก้าวแรกในอาชีพ	44. ก้าวแรกในอาชีพ	45. เมื่อทักษะกับ บุคลากรวิชาชีพด้าน พัฒนาอย่างดี และการใช้ชีวิต	46. ก้าวแรกในอาชีพ ในฐานะผู้นำทีม ต่อไปนี้	47. ก้าวแรกในอาชีพ ในฐานะผู้นำทีม ต่อไปนี้	48. ก้าวแรกในอาชีพ รับผิดชอบ กับครอบครัว	49. ก้าวแรกในอาชีพ ต้องการตัวหัวหน้าองค์กร การฟังฟังและประชุมร่วมกัน เสมอ	50. ก้าวแรกในอาชีพ ไม่ต้องต้องบัง หน่วยงานเดียว	51. ก้าวแรกในอาชีพ การทำงาน ดังนี้ บริษัทเอกชน หน่วยงานรัฐบาล
ตัวบทภาษาแผลงด้อมการทำงาน	43. ก้าวแรกในอาชีพ สักขีงานเดียวกัน งานสอนความต้อง สืบสืบการ	44. ก้าวแรกในอาชีพ ท่านสอนความต้อง บุคลากรใน การศึกษาต่อ	45. เมื่อทักษะกับ บุคลากรวิชาชีพด้าน พัฒนาอย่างดี และการใช้ชีวิต	46. ก้าวแรกในอาชีพ ในฐานะผู้นำทีม ต่อไปนี้	47. ก้าวแรกในอาชีพ ในฐานะผู้นำทีม ต่อไปนี้	48. ก้าวแรกในอาชีพ รับผิดชอบ กับครอบครัว	49. ก้าวแรกในอาชีพ ต้องการตัวหัวหน้าองค์กร การฟังฟังและประชุมร่วมกัน เสมอ	50. ก้าวแรกในอาชีพ ไม่ต้องต้องบัง หน่วยงานเดียว	51. ก้าวแรกในอาชีพ การทำงาน ดังนี้ บริษัทเอกชน หน่วยงานรัฐบาล
13. มีภาระหนัก ภาระหนัก และภาระหนักในการทำงาน	.356*	.231*	.398*	.200*	.018	.290*	.297*	.442*	.357*
14. ก้าวแรกในอาชีพ ภาระหนักในการทำงาน ภาระหนักของการขอลา	.206*	.349*	.240*	.135*	.069	.285*	.184*	.313*	.322*
15. ก้าวแรกในอาชีพ ผู้นำทีมที่น่าเชื่อถือ งานที่ต้องให้รับผิดชอบมาก ต้องการคำชี้แจง	.375*	.388*	.312*	.182*	.022	.431*	.304*	.333*	.398*
หมายเหตุ									
16. ก้าวแรกในอาชีพ ท่านนี้ เพื่อการตัดสินใจทำงาน ให้ดีที่สุด	.316*	.244*	.344*	.196*	.012	.334*	.292*	.391*	.338*
17. ความต้องการของลูกค้าที่ต้องการ รับผิดชอบต่อสังคมที่ดี	.247*	.348*	.334*	.191*	.075	.391*	.378*	.448*	.446*
18. ความต้องการของลูกค้าที่ต้องการ พัฒนาและสร้างกับรัฐบาล งานในประเทศ	.478*	.322*	.435*	.296*	.185*	.569*	.345*	.377*	.409*

ตารางที่ 4.21 สรุปประสิทธิภาพสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการท่องเที่ยวในการทำางานของพนักงานส่วนตัว (ต่อ)

คุณภาพชีวิตทางภายนอกของพนักงานส่วนตัว									
	43.กำลังใจในการทำงาน ศักยภาพและความสามารถ งานของตนเพื่อความ สำเร็จ	44.หัวหน้างานของ ท่านด้วยกัน	45.เมื่อเพียงแค่ บุคลากรร่วมกันชี้แจง พัฒนาโดยรวมแล้ว โขกกระซิบกันว่า งานทำให้ดีอยู่แล้ว	46.บาระจราจร ให้ก้าวไปในเวลา อุบัติเหตุทาง	47.กำลังใจจาก คนที่ดีไปที่สุด คือแม่	48.กำลังใจจาก ร่วมกิจกรรม กับครอบครัว	49.អุปกรณ์ทางอาชีวศึกษา กิจกรรมอื่นนอกเหนือจาก การทำงานประจำร่วมกัน เสมอ	50.กำลังใจจาก ความต้องการ เมื่อต้องตัดสิน ทางแรงงาน	51.เมื่อเป็นใหญ่ใน การทำงาน ประสบการณ์ ประชุมงานแข่งขัน และการร่วมกัน
4.3.กำลังใจในการทำงาน ศักยภาพและความสามารถ งานของตนเพื่อความ สำเร็จ	r	.137	.320*		r	r	r	r	r
4.4.หัวหน้าของ ท่านด้วยกัน			.102*		.076	.274*	.217*	.141	.231*
4.5.เมื่อเพียงแค่ บุคลากรร่วมกันชี้แจง พัฒนาโดยรวมแล้ว โขกกระซิบกันว่า งานทำให้ดีอยู่แล้ว									.374*
4.6.บาระจราจร ให้ก้าวไปในเวลา อุบัติเหตุทาง									
4.7.กำลังใจจาก คนที่ดีไปที่สุด คือแม่									
4.8.กำลังใจจาก ร่วมกิจกรรม กับครอบครัว									
4.9.อุปกรณ์ทางอาชีวศึกษา กิจกรรมอื่นนอกเหนือจาก การทำงานประจำร่วมกัน เสมอ									
50.กำลังใจจาก ความต้องการ เมื่อต้องตัดสิน ทางแรงงาน									
51.เมื่อเป็นใหญ่ใน การทำงาน ประสบการณ์ ประชุมงานแข่งขัน และการร่วมกัน									

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวนกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval data) กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยมีระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (Likert scale) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval data) ผู้ศึกษาจึงใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson's Correlation ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวนรายข้อ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนรายข้อ อายุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นข้อที่ 47 ท่านต้องนำงานที่ค้างไว้ทำต่อที่บ้าน ดังตารางที่ 4.22

เรียบเรียงโดย ดร. วิภาดา ภู่ว่องไว สถาบันวิจัยภาษาไทย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ดูแลน้ำดื่มที่ควรดื่มน้ำอย่างสม่ำเสมอ									
ตัวแปรเดPENDENT ของผู้ดื่มน้ำตามความต้องการ	34.รับประทานอาหารที่มีน้ำหนักเพียงพอ			35.ห้ามดื่มน้ำ			36.ห้ามดื่มน้ำอื้อ		
	ค่าทางสถิติ	ค่าทางสถิติ	ค่าทางสถิติ	ค่าทางสถิติ	ค่าทางสถิติ	ค่าทางสถิติ	ค่าทางสถิติ	ค่าทางสถิติ	ค่าทางสถิติ
34.รับประทานอาหารที่มีน้ำหนักเพียงพอ เพียงพอที่ร่างกายต้องการ ของมนุษย์	.161 $P = .066$	.187*	.192*	.197*	.285*	.265*	.264*	.272*	.284*
20.สามารถดื่มน้ำได้ทุกครั้งที่ต้องการ ก่อสร้างให้ร่างกายดี ถูกต้องตามที่ต้องการ	.28*	.270*	.271*	.297*	.229*	.367*	.351*	.335*	.387*
21.สามารถดื่มน้ำตามต้องการได้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงจำนวนน้ำที่ต้องการ	.226*	.271*	.271*	.297*	.263*	.263*	.272*	.299*	.348*
22.สามารถดื่มน้ำตามต้องการได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงจำนวนน้ำที่ต้องการ	.270*	.199*	.143	.221*	.248*	.270*	.351*	.351*	.355*
23.สามารถดื่มน้ำตามต้องการได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงจำนวนน้ำที่ต้องการ	.297*	.302*	.317*	.335*	.326*	.427*	.414*	.422*	.404*
24.สามารถดื่มน้ำตามต้องการได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงจำนวนน้ำที่ต้องการ แต่ต้องคำนึงถึงความต้องการ	.416*	.353*	.375*	.340*	.336*	.423*	.415*	.373*	.451*
25.สามารถดื่มน้ำตามต้องการ โดยไม่ต้องคำนึงถึงจำนวนน้ำที่ต้องการ									.533*
26.สามารถดื่มน้ำตามต้องการ โดยไม่ต้องคำนึงถึงจำนวนน้ำที่ต้องการ	.376*	.480*	.486*	.336*	.388*	.411*	.443*	.448*	.422*

ตารางที่ 4.22 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยต้นตอของการดำเนินงานของพนักงานและพนักงานพาร์ทไทม์ในการทำงานชั่วโมงละวัน (ต่อ)

ถูกภาพรับรู้จากผู้นำของหน่วยงานของ									
ถูกภาพรับรู้จากผู้นำของหน่วยงานของ									
34.รายได้จากการ หางานของทาง บริษัทและสถาน ที่ทำงาน	.35.กำไรมีเดือน ก่ออาชญากรรมที่ ใหญ่ลงทุกปี รวมถึงจ้างคน ครองรัฐ	36.ทำเงินเพื่อรับ กับคนลักทรัพย์ ต่างๆที่ หลบหนีมาหลบ ภัยในเมืองตัวให้	37.ทำเงินได้บ้าง ทำสำเร็จงานตาม มาตรฐานมาก อย่างเหลือเชื่อ	38.หน่ายงานของ ที่ไม่ได้รับภาระ ที่สำคัญมาก การทำภาระ	39.ทำเงินมาก ก้าวหน้าในงาน ที่ทำอยู่	40.ทำเงินมาก มากกว่ามาตรฐาน ที่คาดหวัง	41.ทำเงินมาก มากกว่ามาตรฐาน ที่คาดหวัง	42.ทำเงินมาก อย่างคาดการ ที่ยอมรับจาก ลูกน้องของ	ภาระ
r	r	r	r	r	r	r	r	r	r
.404 *	.308 *	.322 *	.325 *	.418 *	.415 *	.402 *	.364 *	.441 *	.498 *
27.สามารถทำงานต่อเนื่องได้ ตามความต้องการ ของตน	.302 *	.232 *	.276 *	.337 *	.490 *	.306 *	.493 *	.426 *	.432 *
28.การพัฒนา ความสามารถ ที่ดีของตัว เอง	.165 P = .059	.220 *	.258 *	.347 *	.329 *	.354 *	.349 *	.436 *	.359 *
29.การพัฒนา ความสามารถ ที่ดีของตัว เองเพื่อเป็น ผู้นำที่ดี	.176 *								
30.สามารถทำงาน ให้ดีตามที่ต้องการ ต้องดำเนินการ ตามกำหนดเวลา	.277 *	.256 *	.328 *	.326 *	.472 *	.403 *	.524 *	.463 *	.501 *
31.สามารถทำงาน ร่วมมือกับ ผู้นำของตัวเอง ให้ดี	.235 *	.250 *	.271 *	.331 *	.364 *	.434 *	.53 *	.417 *	.535 *
32.การพัฒนา ตนเองให้ดี	.360 *	.308 *	.350 *	.387 *	.436 *	.515 *	.443 *	.467 *	.551 *
33.การให้ความร่วมมือ บุคคลเป็นไปอย่างดี	.423 *	.432 *	.377 *	.349 *	.510 *	.553 *	.420 *	.413 *	.461 *
ภาระ	.422 *	.407 *	.430 *	.426 *	.530 *	.546 *	.577 *	.551 *	.654 *

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 แบบประเมินพัฒนาชั้นตอนในการดำเนินงานของพนักงานศูนย์บริการทางน้ำที่บุรีรัมย์ (ต่อ)

ที่แสดงว่าบริการที่ได้รับของพนักงานดีมาก									
	ที่แสดงว่าบริการที่ได้รับของพนักงานดีมาก								
	43.กำลังใจดีไม่ไป ถือความภาระไม่เป็นงาน ของหน้างานของตน	44.ไม่เบื่องานหนัก	45.เมื่อพิจารณาก็ บุคลากรรับใช้เพื่อน ท่านแต่ไม่เสียสุข บุคลากรรับใช้ใน การทำงานของตนที่ดี ต้องการ	46.ภาระงาน ที่ให้ห่วงไม่ไป ต้องหันหน้า	47.ทำให้ห่วงไม่ไป ต้องหันหน้า	48.ทำให้มีเวลา ทำงานหนัก	49.ทำให้มีเวลา ทำงานหนัก	50.ทำให้ดีขึ้น	51.เมื่อเป็นญาติให้ ภาระงานจะดีมาก ประชุมทางวง ให้ผู้อุปการะดูแล
43.กำลังใจดีไม่ไป ถือความภาระไม่เป็นงาน ของหน้างานของตน	.441*	.392*	.432*	.358*	.028	.467*	.271*	.392*	.385*
44.ไม่เบื่องานหนัก	.157	.179*	.136	.157	.012	.364*	.148	.307*	.141
45.เมื่อพิจารณาก็ บุคลากรรับใช้เพื่อน ท่านแต่ไม่เสียสุข บุคลากรรับใช้ใน การทำงานของตนที่ดี ต้องการ	P = .073	P = .120	P = .071	P = .890	P = .090	P = .090	P = .090	P = .106	P = .106
46.ภาระงาน ที่ให้ห่วงไม่ไป ต้องหันหน้า	.20	.20	.20	.20	.20	.20	.20	.20	.20
47.ทำให้ห่วงไม่ไป ต้องหันหน้า	.20	.20	.20	.20	.20	.20	.20	.20	.20
48.ทำให้มีเวลา ทำงานหนัก	.20	.20	.20	.20	.20	.20	.20	.20	.20
49.ทำให้มีเวลา ทำงานหนัก	.20	.20	.20	.20	.20	.20	.20	.20	.20
50.ทำให้ดีขึ้น	.20	.20	.20	.20	.20	.20	.20	.20	.20
51.เมื่อเป็นญาติให้ ภาระงานจะดีมาก ประชุมทางวง ให้ผู้อุปการะดูแล	P = .073	P = .120	P = .071	P = .890	P = .090	P = .090	P = .090	P = .106	P = .106
20.สามารถรับให้บริการที่ดี ให้กับชาวเรือและนักเดินทาง ต่างประเทศ	.223*	.185*	.235*	.173*	.002	.237*	.194*	.378*	.210*
21.สามารถขอทราบผลการดำเนินการ ให้ด้วยตนเองที่ต้องการได้	.273*	.220*	.306*	.254*	.037	.235*	.144*	.378*	.398*
22.สามารถรับประทานอาหารที่ดี และพักน้ำใจกันได้	.220*	.220*	.306*	.254*	.037	.235*	.144*	.291*	.216*
23.สามารถขอรับเครื่องดื่มน้ำได้ อย่างรวดเร็ว ให้ดีและเรียบร้อย	.147	.206*	.184*	.176*	.054	.234*	.505	.297*	.167
24.สามารถทราบข้อมูลเชิงขั้นตอน พากันหลักฐานได้เข้าใจง่าย และรวดเร็ว ตรงกับที่ต้องการ	.310*	.329*	.373*	.327*	.137	.359*	.256*	.367*	.264*
25.สามารถรับประทานอาหารหรือดื่ม นมขั้นพื้นฐานได้เข้าใจง่าย และรวดเร็ว ตรงกับที่ต้องการ	.351*	.406*	.404*	.396*	.037	.352*	.250*	.386*	.295*
26.สามารถติดต่อทราบข้อมูลทราบ ติดตามที่ต้องการ ให้ดีและรวดเร็ว	.441*	.392*	.432*	.358*	.028	.467*	.271*	.392*	.385*
27.สามารถทราบข้อมูลทางเดินทาง ความเดินทาง	.279*	.375*	.358*	.297*	.073	.305*	.265*	.285*	.327*

ตารางที่ 4.22 ตัวแปรระดับอิสระที่สหสัมพันธ์กับจิตต์ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของผู้ช่วยพนักงานสถาปัตย์ทางสถาปัตยกรรมและพื้นที่สาธารณะ (ต่อ)

ตัวแปรระดับอิสระที่สหสัมพันธ์ ของพนักงานสถาปัตย์	ทุกภาคผิวที่พนักงานสถาปัตย์ทางสถาปัตยกรรมและพื้นที่สาธารณะ									
	43.ทำภารกิจภายใน สำนักงานตามลักษณะ งานและความคาดหวัง ที่ของมา	44.หน้าที่งานของ ห้องน้ำที่บ้าน	45.เมืองที่บ้านที่บ้าน	46.การวางแผน ให้ใช้ห้องน้ำในเมือง อย่างดีและ มีประสิทธิภาพ	47.ท่านหลังบ้าน ภายนอกสำหรับผู้คน ที่อยู่บ้าน	48.ท่านมีเวลา ร่วมกิจกรรมกับ ครอบครัว	49.ท่านมีเวลา ท่านพักผ่อน	50.ท่านมีเวลา ทำงานเพื่อตัว เองคือตัวคุณ	51.เมืองที่เป็นพื้นที่ให้กับ การทำงาน ชีวิตสาธารณะ และชุมชนทางเดิน และจราจรที่ดี	52.การรวมตัว
28.การพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องประดับ ที่ไม่ใช่ของสถาบันศูนย์กลางแห่งชาติ	.197*	.404*	.258*	.199*	.126  $P = .152$	.343*	.225*	.337*	.343*	.476*
29.การพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องประดับ ที่ดีที่สุดในประเทศไทย	.114  $P = .195$	.270*	.161  $P = .065$	.163  $P = .062$	.083  $P = .345$	.180*	.226*	.216*	.282*	.359*
30.สามารถเขียนรายงานให้ตามที่ ได้กำหนดและสามารถที่จะ เขียนได้โดยง่าย	.270*	.391*	.349*	.177*	.023  $P = .790$	.385*	.249*	.306*	.357*	.500*
31.การประท้วงความร่วมมือกับ พนักงานที่มากับเราไม่ได้ชัด	.286*	.422*	.297*	.388*	.176*	.292*	.348*	.453*	.382*	.529*
32.การพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องประดับ ที่ดีที่สุดในประเทศไทย	.300*	.439*	.459*	.410*	.156  $P = .074$	.314*	.280*	.460*	.358*	.584*
33.การให้ความร่วมมือของพนักงาน บุคคลที่ไม่ใช่ของเรามาก	.363*	.304*	.386*	.318*	.037  $P = .675$	.407*	.357*	.448*	.407*	.574*
กพร กพร	.376*	.456*	.438*	.380*	.083*	.447*	.332*	.493*	.418*	.663*

\* หมายถึงตัวแปรทางสถิติที่รับรู้ 0.05

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน ในภาพรวม และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน พบว่าปัจจัยด้านตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปดังตารางที่ 4.23

**ตารางที่ 23 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวนในภาพรวม และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน**

ตัวแปร	คุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	.777*
ด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน	.663*
อายุ	.005*

#### 4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติวิเคราะห์回帰 (Regression)

การวิเคราะห์การ回帰 เป็นการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรอันได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน และตัวแปรตามซึ่งก็คือ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนในรูปของสมการ เพื่อที่จะนำสมการนี้ไปประมาณหรือพยากรณ์ค่าของตัวแปรตามเมื่อทราบค่าของตัวแปรอิสระ การวิเคราะห์ด้วยเทคนิคนี้ จะสามารถทำให้ผู้วิจัย สามารถค้นหา คำตอบว่า ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลสามารถอธิบายหรือทำนายตัวแปรตามว่า ประกอบด้วยตัวแปรอะไรบ้าง โดยจะทำให้สามารถสร้างสมการอธิบายหรือทำนายตัวแปรตามที่คิดว่าสูตร โดยเทคนิคทางสถิติแบบนี้และสามารถทำให้ผู้วิจัยค้นหาคำตอบตามวัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐาน คือ วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน และสมมติข้อที่ 2 ปัจจัยด้านอายุ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การ回帰แบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ซึ่งเป็นวิธีการเพิ่มตัวแปรที่อธิบายความผันแปรเพิ่ม ได้มากที่สุดมาใช้ จากการวิเคราะห์ เมื่อเปรียบเทียบหนังสือของตัวแปรในการอธิบายความผันแปร เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร ได้สมการที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดังกล่าวที่ระดับร้อยละ 64 (ค่า  $R^2 = .640$ ) ดังนี้

$$Y = \text{ค่าคงที่} + .606 (\text{สภาพแวดล้อมการทำงาน}) + .197 (\text{ขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน}) + (-.160)(\text{อายุ})$$

$$Y = .256 + .606 X_1 + .197 X_2 + (-.160) X_3$$

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการอธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีอิทธิพลจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน ( $Beta = .606$ ) ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน ( $Beta = .197$ ) และปัจจัยด้านอายุของพนักงานสอบสวน ( $Beta = -.160$ ) (ดูตารางที่ 4.24)

**ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์ทดสอบโดยคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการด้วยวิธีแบบ Stepwise**

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
สมการทดสอบ	10577.127	3	3525.709	76.002	.000
ค่าคงเหลือ					
รวม	16514.992	131			
ตัวแปร	B	Std.Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	.256	4.713		.054	.957
X1 : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	.679	.093	.606	7.279	.000
X2 : ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน	.299	.125	.197	2.391	.018
X3 : ปัจจัยด้านอายุ	-3.641	1.220	-.160	-2.983	.003
ค่า R	.800				
ค่า $R^2$	.640				

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์ทดสอบโดยคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการด้วยวิธีแบบ Stepwise (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ค่า R <sup>2</sup> ที่ปรับปรุง	.632				
สมการที่ใช้ในการพยากรณ์คือ					
$Y = \text{ค่าคงที่} + .606 (\text{สภาพแวดล้อมการทำงาน}) + .197 (\text{ขั้นตอนการทำงาน})$					
ของพนักงานสอบสวน) + (-.160)(อายุ)					
$Y = .256 + .606 X_1 + .197 X_2 + (-.160) X_3$					

หมายเหตุ : กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิด

##### 4.8.1 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

###### 4.8.1.1 ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ปฏิบัติงาน

1) สภาพห้องทำงานทรุดโทรมมาก เนื่องจากอายุการใช้งานหลายสิบปี สมควรที่จะสร้างอาคารหลังใหม่

2) สถานที่ทำงานคับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน ไม่เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ

3) การจัดห้องทำงานของพนักงานสอบสวน ควรแยกไว้ต่างหาก โดยเฉพาะการสอนสวนศึกและศศรี

4) ห้องทำงานพนักงานสอบสวนควรอยู่ร่วมกันเป็นห้องเดียว เพื่อความสะดวกในการบริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ

5) ควรปรับปรุงห้องทำงานให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ โดยใช้บูรณะของรัฐ และไม่เบียดบังรายได้ส่วนตัวของพนักงานสอบสวน เพราะมีความจำเป็นต้องใช้จ่ายในครอบครัว

6) ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น น้ำดื่มสะอาด ที่นั่งรอติดต่อราชการที่เหมาะสม (ควรอยู่นอกห้องสอบสวน)

7) สภาพแวดล้อมทำงานไม่ดี

###### 4.8.1.2 งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องใช้

1) วัสดุ อุปกรณ์ ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย

2) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่สนับสนุนงานสอบสวนยังไม่มี จึงทำให้งานสอบสวน ไม่สามารถพัฒนาไปได้ พนักงานสอบสวนขาดวัสดุและกำลังใจ

3) อุปกรณ์ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี หน่วยงานควรจัดหาให้ ไม่ใช่พนักงานสอบสวนจัดหามาเอง เช่น กระดาษ เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ ก้องถ่ายรูป ฯลฯ

4) ควรจัดสรรงบประมาณ เป็นค่าใช้จ่ายในการรวมพยานหลักฐาน เช่น น้ำมันเชื้อเพลิง

5) ควรจัดยานพาหนะประจำสำหรับพนักงานสอบสวนware พร้อมน้ำมันเชื้อเพลิงเพื่อตรวจสอบที่เกิดเหตุ

#### 4.8.1.3 เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา

1) เพื่อนร่วมงานทุกคนให้ความร่วมมือ รับฟัง และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

2) ผู้บังคับบัญชาควรจะเข้าทำงานสอบสวนให้มากกว่านี้ ไม่ใช่คิดว่า พนักงานสอบสวนมีเงิน ทึ่งๆ ที่จันท์สุด

3) ผู้บังคับบัญชาควรให้ความเป็นอิสระในการสั่งคดีตามพยานหลักฐาน และข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

4) ผู้บังคับบัญชาควรให้การสนับสนุน ด้านงบประมาณ ละอุปกรณ์ใน การปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จของงาน

5) ผู้บังคับบัญชาจะต้องสูง ควรจะให้ความสำคัญกับงานค้านสอบสวนให้มากกว่านี้ เนื่องจากพนักงานสอบสวนเป็นหัวใจของหน่วยงานและมีการพนับดับมากที่สุด

#### 4.8.1.4 การประสานงานกับหน่วยงานอื่น

1) การสอบสวนผู้เดียวหายที่เป็นเยาวชน ควรจะให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เดินทางมาที่ทำการของพนักงานสอบสวน

2) ควรมีกิจกรรมร่วมกันระหว่างสายงานอื่น อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

3) ควรให้สำนักพนักงานสอบสวนสั่งการเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

4) การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ส่วนมากไม่ได้รับความร่วมมือ เท่าที่ควร เช่น การติดต่อขอรับใบชันสูตรบาดแผล ล่าช้ามาก ประมาณ 2 เดือน ซึ่งเป็นเหตุให้สำนักการสอบสวนล่าช้า

5) การติดต่อประสานงานในกระบวนการยุติธรรมล่าช้า

#### 4.8.1.5 นโยบายขององค์การ

- 1) การสอบสวนคดีเด็กและศตรี ควรให้พนักงานสอบสวนหญิง เป็นผู้รับผิดชอบ
- 2) ควรจัดพนักงานสอบสวนเป็นทีม เพื่อให้มีที่ปรึกษา แก้ปัญหาร่วมกันเสมอ และเป็นการฝ่อมคลาย
- 3) ต้องการให้โอนงานสอบสวนออกจากสำนักงานตำรวจนั่งแท่น ไปอยู่กับกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้งานสอบสวนพัฒนาขึ้น
- 4) หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับงานสอบสวน เสมอเท่าเทียมกับสายงานอื่น
- 5) ควรจัดให้มีผู้ช่วยพนักงานสอบสวนทุกสถานี เพื่อลดภาระงานและเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

#### 4.8.1.6 ภาระงาน

- 1) ภาระงานมาก จำนวนพนักงานสอบสวนมีน้อย ไม่เพียงพอต่อภาระงาน ควรเพิ่มพนักงานสอบสวนให้เพียงพอ กับภาระงาน และเหมาะสมกับพื้นที่ เพื่อลดความเครียด
- 2) สถานีตำรวจน้ำที่มีตำรวจน้ำดับสาธารณภัย ประจำสถานี จะมีพนักงานสอบสวนเพียงคนเดียว รับผิดชอบเรื่องตลอดทั้งวันทั้งคืน ในบางวันต้องทิ้งเรือสอบสวน เพื่อไปดัดฟ้องฝ่าขัง เป็นพยานศาล ประชุม อบรม ฯลฯ โดยไม่มีพนักงานสอบสวนอื่น เพื่อสลับเปลี่ยนหรือปฏิบัติหน้าที่แทน จึงควรจัดให้มีนายตำรวจน้ำชั้นสัญญาบัตรในสายงานสอบสวนเพิ่มขึ้น
- 3) สถานีตำรวจน้ำที่มีตำรวจน้ำดับสาธารณภัย ประจำสถานี ควรจัดให้มีนายตำรวจน้ำชั้นสัญญาบัตรในสายงานอื่น ๆ ให้ครบถ้วน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการทำงานให้กับทางราชการและประชาชน
- 4) พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจน้ำที่มีปริมาณงานน้อย กลับมาพักผ่อนมาก ทำให้คุณภาพชีวิตที่ดีกว่าสถานีตำรวจน้ำที่มีปริมาณงานมาก จึงควรบริหารเวลาให้เป็นเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

#### 4.8.2 ด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน

##### 4.8.2.1 การรับแจ้งความร้องทุกข์ กล่าวโทษ โดยการลงประจำวันหรือให้คำแนะนำทุกเรื่อง

###### 4.8.2.2 การออกตรวจสถานที่เกิดเหตุโดยรวดเร็ว

###### 4.8.2.3 การสอบปากคำผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ กล่าวโทษด้วยความสุภาพ นุ่มนวล

4.8.2.4 การรับคำร้องทุกข์ในรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดีโดยลงรับเลขคดีและออกหลักฐานการรับคำร้องทุกข์

#### 4.8.2.5 การรวบรวมพยานหลักฐาน

การเดินทางไปสอบปากคำพยานนอกเขตพื้นที่ บางคดีต้องไปหลายครั้งหลายที่ แต่ต้องใช้งบประมาณส่วนตัว ทำให้เกิดความล่าช้า

4.8.2.6 การเสนอความเห็นทางคดีต่อผู้บังคับบัญชา โดยใช้ข้อเท็จจริงในคดี มาปรับเข้ากับหลักกฎหมายพร้อมทั้งอ้างพยานหลักฐานและ เหตุผลประกอบ

การมีความคิดเป็นอิสระในแต่ละคน หากมีข้อแก้ไขให้บันทึกไว้ในท้ายรายงาน ไม่ต้องสั่งแก้รายงานการสอบสวน เนื่องจากดูอยู่ในของแต่ละคนต่างกัน

#### 4.8.2.7 การส่งสำนวนไปยังพนักงานอัยการเพื่อสั่งคดีเป็นไปอย่างยุติธรรม

บางสิ่งบางอย่าง ในสำนวนการสอบสวนที่ไม่จำเป็น เช่น บัญชีพยานหลักฐานฝ่ายผู้กล่าวหา ฝ่ายผู้ต้องหา เชื่อว่าแต่ละโรงพักเรียงไม่เหมือนกัน หรือแม้แต่พนักงานสอบสวนก็ยังเรียงไม่เหมือนกัน อัยการจังหวัดอุบลราชธานีบอกว่า “ทำเหมือนเดิมดีกว่า ไม่ต้องแยก ไม่ต้องทำให้ยุ่งยาก”

4.8.2.8 พนักงานสอบสวนได้ดำเนินการสอบสวนให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดที่กฎหมายบัญญัติไว้ทุกขั้นตอน

#### 4.8.3 ค้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

##### 4.8.3.1 การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

1) ค่าตอบแทนน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับความรับผิดชอบ

2) ควรเพิ่มค่าตอบแทนให้มากขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน

3) ควรเพิ่มสวัสดิการและแรงจูงใจให้เหมาะสม เช่นเงินประจำตำแหน่งที่กฎหมายระบุให้พนักงานสอบสวน ขณะนี้ยังไม่ได้รับเลย

##### 4.8.3.2 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

1) สถานที่ทำงานแออัด ไม่เป็นส่วนตัว คนพลุกพล่าน อากาศร้อน ขาดสมาร์ท ไม่เอื้อต่อบรรยายกาศการทำงาน

2) ควรจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสม

3) สภาพแวดล้อมที่ทำงาน พอใช้ในระดับหนึ่ง หากมีการปรับปรุงให้ทันสมัยจะดีมาก

#### 4.8.3.3 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

1) การเจริญเติบโตทางสายงานไม่แน่นอน

2) ควรพิจารณาความดีความชอบและเลื่อนตำแหน่งตามความรู้  
ความสามารถและผลการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ

#### 4.8.3.4 โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล

1) การอบรมเกี่ยวกับงานสอบสวน เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพยังมีน้อย

2) ควรจัดอบรมให้ความรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอย่าง

ต่อเนื่อง

3) ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาเพิ่มเติม ในความรู้ด้านกฎหมาย

4) สำนักงานต้องตรวจสอบมาตรฐานในการศึกษาต่อใน  
ระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

#### 4.8.3.5 การบูรณาการทางสังคม

1) งานสอบสวนเปรียบเหมือนลูกเมียน้อยที่ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้  
ความสนใจ และไม่ให้ความสำคัญ ยกเว้นคดีที่มีความสำคัญมาก ๆ

2) งานสอบสวนเป็นงานที่ต้องดำเนินการตามกรอบของกฎหมายและ  
ระเบียบที่เคร่งครัด ทำให้มีการวิ่งเต้นเพื่อเปลี่ยนสายงานเป็นจำนวนมาก เป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติงาน  
ด้านสอบสวนไม่เพียงพอ

3) งานสอบสวนเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบคำสั่ง  
ของสำนักงานต้องตรวจสอบมาตรฐานเพื่อปรับปรุงคุณภาพกระบวนการ  
พนักงานสอบสวนอาจถูกดำเนินการทางวินัย

#### 4.8.3.6 สิทธิของพนักงาน

1) ควรอนุมัติให้พนักงานสอบสวนได้เข้ายกลับไปทำงานใกล้ภูมิลำเนา  
และครอบครัว

2) ควรมีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คุ้มครองการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน  
สอบสวน ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนไม่ได้รับความเป็นธรรม

3) การทำงานของพนักงานสอบสวนไม่ค่อยมีความเป็นอิสระ คดีที่  
สำคัญมากจะมีผู้เกี่ยวข้องมากเกินไป

#### 4.8.3.7 เวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว

1) ไม่มีเวลาที่จะคุ้มครองความตัวเอง เนื่องจากมีงานเกี่ยวกับคดีมาก

2) ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว เนื่องจากวันที่ไม่ได้เข้าเวร์ก็ต้องทำสำนวน กลับไปทำต่อที่บ้าน หรือต้องเดินทางไปติดต่อกับศาลซึ่งมีระยะทางห่างไกลประมาณ 100 กิโลเมตร ทำให้ใช้เวลาเดินทางนาน จึงมีเวลาพักผ่อนน้อย

3) ความอ่อนล้าในครอบครัวของพนักงานสอบสวนจะน้อยกว่าสายงานอื่น เพราะไม่มีเวลาอยู่กับครอบครัว

4) หากปริมาณงานเหมาะสมกับจำนวนพนักงานสอบสวน จะทำให้มีเวลาว่างในการทำสำนวนการสอบสวนได้ละเอียดถี่ถ้วนยิ่งขึ้น มีเวลาอ่านตำราเพิ่มเติมความรู้ มีเวลาออกกำลังกาย และสามารถบำเพ็ญสาธารณะประโยชน์อื่นให้กับสังคมได้ คุณภาพชีวิตก็จะดีขึ้น

#### 4.8.3.8 ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ภายในองค์กรและสังคมภายนอก

ควรจัดอบรม ร่วมกับสายงานอื่น ในส่วนที่ต้องมีการประสานงานกัน

### 4.9 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

นอกจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณแล้วผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสนทนากลุ่มพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี สรุปได้ดังนี้

#### 4.9.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการจัดกลุ่มพนักงานสอบสวนจำนวนหนึ่ง มีความเห็นคล้ายๆ ต้องกันว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่าง ๆ เช่น สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอื่น อายุการทำงานด้านสอบสวน ตำแหน่ง จำนวนคดีที่รับผิดชอบ ในระหว่างดำเนินการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน เพราะว่า พนักงานสอบสวนที่สมรสแล้ว ผู้สมรสและบุคคลในครอบครัว เช่นบุตร มีเดา มารดา จะเข้าใจระบบการทำงานของพนักงานสอบสวนว่าเป็นผู้ที่ทำงานหนัก สิ่งไหนที่พожะช่วยได้ก็ช่วย เช่น รายได้/granny ที่ประกอบอาชีพต่าง ๆ หารายได้ช่วยเหลือครอบครัว พร้อมทั้งคุ้มครองในช่วงวัยต่าง ๆ เพื่อไม่ให้หัวหน้าครอบครัวต้องกังวล ใจระดับการศึกษามิ่ง่าวปริญญาตรีหรือปริญญาโทก็ปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพได้ไม่แตกต่างกัน แต่โอกาสที่พนักงานสอบสวนจะได้ศึกษาในระดับปริญญาโทนั้นก่อนข้างน้อย เนื่องจากภาระงานมาก อิกทึ่งค่าใช้จ่ายก็สูง แต่ก็พยายามหาความรู้เพิ่มเติม โดยการอ่านหนังสือหรือศึกษาทางอินเตอร์เน็ต ส่วนทางด้านประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอื่นก็มีความให้เปรียบบ้างเล็กน้อย เช่น ในกรณีการวิเคราะห์ปัญหาหรือเทคนิคพิเศษ ที่ต้องอาศัยความชำนาญ หรือประสบการณ์ทางด้านอื่นมาช่วยในการวิเคราะห์ แต่ก็ไม่ค่อยมีผลกับคุณภาพชีวิตการทำงานมากนัก อายุการทำงานด้านสอบสวน เช่นกัน ผู้ที่มีอายุการทำงานด้านสอบสวนมากจะมี

ประสบการณ์ต่าง ๆ มากกว่าผู้ที่มีอาชญาโน้มถอย แต่อาชญากรรมมากตามไปด้วย ส่วนตำแหน่ง สำ้าตำแหน่งสูงขึ้นก็จะมีอำนาจทำการสอบสวนคดีอาญาที่ใหญ่สูงกว่า (ตามคำสั่ง ตร.ที่ 960/37 ลง 10 ส.ค.37) และจำนวนคดีที่รับผิดชอบในระหว่างดำเนินการนั้น ปัญหาที่พบขึ้นอยู่ที่คุณคุณที่รับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง แต่ส่วนใหญ่ก็ได้พยายามบริหารเวลาตัวเอง ไม่เช่นนั้นก็จะถูกผู้บังคับบัญชาตำแหน่งหรือลงโทษได้

สำหรับปัจจัยด้านอาชญากรรมต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานสอบสวนในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี เนื่องจากบุคคลที่มีอาชญากรรมตำแหน่งก็จะสูงขึ้นไปกระจุกตัวอยู่ที่ พนักงานสอบสวน (สบ 3) ซึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี ยังไม่มีพนักงานสอบสวนผู้ได้สามารถก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งพนักงานสอบสวน (สบ 4) ได้ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานไม่มี จึงทำให้เกิดความสิ้นหวัง ห้อแท้ อีกทั้งพนักงานสอบสวนตำแหน่ง (สบ 3) ผู้ที่มีอาชญากรรมที่ยังต้องปฏิบัติหน้าที่เข้าเรื่อยๆ เนื่องจากผู้ที่อาชญาโน้มถอยหรือตำแหน่ง (สบ 1) แม้ความรับผิดชอบสูงกว่า เช่นรับเอกสารที่เกินอำนาจของพนักงานสอบสวน (สบ 1) มาทำการสอบสวนเอง (ตามคำสั่ง ตร.ที่ 960/37 ลง 10 ส.ค.37) ประกอบกับพนักงานสอบสวนที่มีอาชญากรรมจะมีปัญหาด้านสุขภาพ เช่น มีโรคประจำตัว ปวดหลัง ปวดเอว หรือสายตาไม่ดี ต้องนั่งหน้าจอคอมพิวเตอร์ทำการพิมพ์เอกสาร สำนวนสอบสวนเป็นเวลานานตลอดมา การเดินทางไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ พนักงานสอบสวนจะต้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางราชการ เช่น วิทยุสื่อสาร กล้องถ่ายรูป เทปวัสดุ โทรศัพท์ แล้วสอบปากคำผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้เวลาพอสมควร บางครั้งต้องเนื่องจาก ส่วน เมื่ออุบัติเหตุ ไม่ได้พักผ่อน เพราะต้องนัดคุ้กรุมหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมาสอบปากคำ เพิ่มเติม มีผลทำให้เกิดความเหนื่อยล้า คุณภาพชีวิตไม่ดี

#### 4.9.2 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

##### 4.9.2.1 ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ปฏิบัติงาน

สภาพห้องทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดตำรวจนครบาลจังหวัด อุบลราชธานี มีสภาพแวดล้อมทำงานไม่ค่อยเหมาะสมกับสภาพการทำงาน เนื่องจากพนักงานสอบสวนจะอยู่ร่วมกันในห้องเดียวกัน เมื่อคุ้กรุมมาพบพนักงานสอบสวนเพื่อทำการเจรจาดกลกัน บางครั้งก็ส่งเสียงดังไปรบกวนสามารถต่อพนักงานสอบสวนคนอื่น หรือแม้แต่การสอบสวนปากคำ ผู้ต้องหาขับรถขณะมาถูกก็จะมีปัญหากับพนักงานสอบสวน เพราะผู้ต้องหาชอบอะไรอะไร โวยวาย ส่งเสียงดัง หรือให้การร่วมกันไปมา เมื่อถึงคุ้ร้อนอากาศทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือก็ร้อนอบอ้าวเป็นอย่างมาก รู้สึกไม่สบายเมื่อหายใจประหัดพลังงาน ไฟฟ้าก็จะให้เปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศเป็นเวลา จึงทำให้เสียบริการการทำงาน บางครั้งคุ้กรุมแต่ละฝ่ายมีภาระค้างไว้แต่ละฝ่ายหลายคันยังทำให้เกิด

ปัญหาหลักด้าน เช่น อุณหภูมิเพิ่มขึ้น พุดคุยส่งเสียงดัง ยืนฟังการเจรจาอยู่หน้าโต๊ะทำงานของ พนักงานสอบสวน หรือบางครั้งก็มีการโต้เถียงเข้าข้างฝ่ายของตน โดยปราศจากหลักกฎหมายหรือ พยานหลักฐานสนับสนุน ใช้ความรู้สึกนึกคิดส่วนตนตัดสินปัญหาที่เกิดขึ้น พนักงานสอบสวน หลายรายเสนอแนวคิดว่า หากมีการปรับปรุงห้องทำงานให้เป็นสัดส่วน มีบรรยากาศที่ดี มี สิ่ง อำนวยความสะดวกไว้บริการพนักงานสอบสวนและประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสมตาม สภาพ เช่น น้ำดื่มและห้องน้ำสะอาด มีโทรศัพท์ นุ่มนวลหนังสือ (ควรอยู่นอกห้องสอบสวน) โดยใช้ งบประมาณของรัฐ และไม่เบียดบังรายได้ส่วนตัวของพนักงานสอบสวน เมื่อมีการพัฒนาในส่วนนี้ แล้ว น่าจะทำให้พนักงานสอบสวนมีคุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น

#### 4.9.2.2 งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องใช้

หลังจากได้รับคำสั่งแต่งตั้งเป็นพนักงานสอบสวนและให้มีอำนาจหน้าที่ ทำการสอบสวน ความผิดอาญาซึ่งได้เกิดหรืออ้าง หรือเชื่อว่าได้เกิดภายในเขตอำนาจของตน หรือ ผู้ต้องหาที่อยู่หรืออยู่กับภายในเขตอำนาจของตนวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ของพนักงาน สอบสวนทั้งหมด เช่น โต๊ะทำงาน เก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ กระดาษ หมึกพิมพ์ กล้องถ่ายรูป เทปวิด ระยะ ไฟฉาย เป็นต้น พนักงานสอบสวนใช้งบประมาณของตนเองทั้งสิ้น ส่วนที่ได้รับการ สนับสนุนจากหน่วยงานที่เห็นเป็นรูปธรรมก็จะมีเพียงร้อยต้น น้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งมีอย่างจำกัด และ ไม่เพียงพอ ซึ่งเมื่อ拿来เปรียบเทียบกับภาระงานของพนักงานสอบสวนแล้ว ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง ตาม สภาพข้อเท็จจริงภาระงานของพนักงานสอบสวนมิใช่แต่จะทำคดีหรือทำสำนวนการสอบสวน เท่านั้น การออกไประบบสถานที่เกิดเหตุรถเมล์วันที่คู่กรณีสามารถตกลงกันได้ หรือรถเตียหลัก แผลบล็อกมอง เพื่อนบ้านข้างเดียวทะเลาะวิวาทกัน สิ่งเหล่านี้ หรือส่วนที่ยังไม่ได้กล่าวถึงก็เป็นภาระ งานทั้งสิ้น แม้พนักงานสอบสวนจะมีเงินตอบแทนสำนวนการสอบสวน ก็ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ต่าง ๆ เพราะการสอบสวนหรือการรวบรวมพยานหลักฐานนั้น ล้วนแต่มีค่าใช้จ่ายเป็นเงินทั้งสิ้น เช่นการเดินทางไปสอบสวนปากคำพยานนอกที่ทำการ การเดินทางไปผัดฟ่องฝากบังผู้ต้องหา หรือ เอกสารสำนวนการสอบสวน พนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานีหลายนาย เสนอความเห็นว่า หากจะให้งานสอบสวนของพนักงานสอบสวนได้รับการยอมรับ เชื่อมั่น ศรัทธา ต่อประชาชน มีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผล รัฐบาลหรือหน่วยงานในสังกัดดำเนินการสำรวจ แห่งชาติ จะต้องให้การสนับสนุนงบประมาณต่องานด้านการสอบสวนที่เหมาะสมกับสภาพ เศรษฐกิจ สังคมการเมือง ปัจจุบัน เนื่องจากปัจจุบันกฎหมายได้มีการแก้ไขใหม่ตลอดเวลา เพื่อให้ ทั้งเดียวกับนานาอารยประเทศซึ่งเน้นการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ซึ่งเกิดปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนเป็นอย่างมาก เช่น การตรวจสอบ จับคุก จะต้องเดินทางไปยื่นคำร้องขอออกหมายต่อศาล การสอบสวนปากคำผู้เสียหาย พยานหรือผู้ต้องหา

เด็กหรือเยาวชน ในบางคดีจะต้องไปสอบสวนปากคำนักก่อนอกที่ทำการของพนักงานสอบสวน การที่ผู้ต้องหาเข้าพบพนักงานสอบสวนเอง ไม่ถือว่า เป็นการจับและปล่อยตัวไปหลังจากมีการแจ้งข้อหาโดยไม่มีการควบคุมตัวหรือประกันตัวแต่อย่างใด สุดท้ายผู้ต้องหาเกิดโอกาสหลบหนี ยกต่อการติดตามจับกุมความคืบความดำเนินคดี

#### 4.9.2.3 เพื่อร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา

เพื่อร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา มีบทบาทสำคัญต่อพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครรัฐฯ หัวคุณคราชนานี มาก เนื่องจากทุกฝ่ายจะต้องร่วมมือร่วมใจกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยเฉพาะเพื่อร่วมงานสายงานอื่น เช่น งานป้องกันปราบปราม งานจราจร งานสืบสวน ทุกงาน ต่างมีความสำคัญต่อการสอบสวนหรือการรวบรวมพยานหลักฐานทึ่งสื้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องเอาใส่ ควบคุม กำกับ คุ้มครอง สนับสนุน หรือเป็นที่ปรึกษาได้ทุกรื่อง เพราะงานสอบสวนจะต้องใช้คุณพินิจ วินิจฉัยข้อกฎหมาย อย่างละเอียด รอบคอบ ทำงานอยู่บนพื้นฐานความขัดแย้งและการทบทอดสิทธิเสรีภาพของบุคคล ขณะนี้จะมีผลข้อนอกลับทางพนักงานสอบสวนได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนกล่าวหาว่าไม่อำนวยความยุติธรรม หรือถูกฟ้องร้องกล่าวหาว่าปฏิบัติน้ำที่โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย สิ่งเหล่านี้ผู้บังคับบัญชาจะต้องเอาไว้ สนับสนุน หรือคอยติดตามดูแลอย่างใกล้ชิด มีคดีสำคัญจำนวนไม่น้อยที่หลังจากจับกุมผู้ต้องหาได้แล้ว ผู้บังคับบัญชาปล่อยให้พนักงานสอบสวนทำงานอย่างโดยเดียวงานสอบสวนขาดประสิทธิภาพ องค์การอื่นในกระบวนการยุติธรรม ไม่ยอมรับ ขาดความเชื่อถือ ขณะนี้ นอกจากที่กล่าวมา ผู้บังคับบัญชาอาจจะต้องให้เกียรติพนักงานสอบสวนในด้านการทำความเห็นอย่างเป็นอิสระ ยึดถือหลักกฎหมาย トイ้แข็งกันด้วยพยานหลักฐาน หลักการ เหตุผล ปราศจากอคติ หรือความรู้สึก นึกคิดส่วนบุคคล ตัดสินปัญหา หรือเข้าแทรกแซงการทำงานของพนักงานสอบสวน

#### 4.9.2.4 การประสานงานกับหน่วยงานอื่น

เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานสอบสวนจะต้องมีความเกี่ยวข้องและประสานงานกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น เช่น อัยการ ศาล ราชทัณฑ์ สถานพินิจคุ้มครองเด็กและเยาวชน เป็นต้น โดยหลักการหรือตามธรรมชาติของมนุษย์จะพนเห็นแต่ปัญหาของตน ส่วนลักษณะงานของคนอื่นจะไม่ทราบ เช่น การดำเนินคดีกับผู้ต้องหาขั้นรถชนเมืองสุราษฎร์ธานี นโยบายให้เจ้าหน้าที่ตำรวจนักบุญใช้กฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดดังกล่าว เนื่องจากอุบัติเหตุก่อให้เกิดความสูญหายเสียหายต่อมนุษย์และทรัพย์สินจำนวนมากต่อไป ซึ่งตำรวจนครรัฐฯ หัวคุณคราชนานี ได้สนองนโยบายโดยได้ทำการจับกุมวันหนึ่ง ๆ จำนวนหลายราย โดยเฉพาะคืนวันศุกร์ จะต้องส่งสำเนาการสอบสวนให้พนักงานอัยการคดีศาลแขวงอุบลราชธานี ฟ้องผู้ต้องหาคดีอาชญากรรม ภายใน 12.00 น. ของวันเสาร์ ศาลแขวงอุบลราชธานี ก็จะหัวลงติงอัยการคดีศาลแขวงอุบลราชธานี ว่า

พองผู้ต้องหาล่าช้า พนักงานอัยการคดีศาลแขวงอุบลราชธานี ก็จะห้างว่าพนักงานสอบสวนส่งสำเนวนและผู้ต้องหาล่าช้า ซึ่งกระบวนการหรือระบบงานดังกล่าวของพนักงานสอบสวน พบ อุปสรรค ปัญหาหลายอย่าง เช่น เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจขับกุญแจต้องหา นำส่งจำนานหลาຍราย บางครั้ง 10 - 30 หรือ 50 คดี ตามสภาพความเป็นจริงพนักงานสอบสวนกว่าจะสอบปากคำผู้ต้องหาซึ่งมาสู่รากมีความยากลำบากอยู่แล้ว ช่วงเวลาที่จับกีประมาณ 00.01 – 01.30 น. สอบสวน ปากคำผู้ต้องหาเสร็จและปล่อยตัวชั่วคราวไปก็อาจจะเป็นเวลาประมาณ 03.30 – 05.00 น. โดย พนักงานสอบสวนนัดผู้ต้องหารามาพนักงานสอบสวนพบส่วนมาก ก็คือผู้ต้องหามาไม่ตรงตามเวลานัด โดยอ้างเหตุผลว่า ผลอนอนหลับไปลืมตื่นเป็นต้น พนักงานสอบสวนก็ทำอะไรไม่ได้ จึงจำเป็นต้องส่งสำเนาไปช้า ลักษณะงานของพนักงานสอบสวนดังกล่าวผู้ต้องหาร้ายคนกีเหมือน “จับปุ๊ไปกระดิ่ง” การที่จะนำส่งผู้ต้องหาราชวะ 2 – 3 คน ไปก่อนก็มีข้อจำกัด เรื่องน้ำมันเชื้อเพลิงหรือยานพาหนะ เพราะพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่เราระยะนี้ จำต้องใช้รถในการออกไปตรวจที่เกิดเหตุ จะนั่น จากปัญหาดังกล่าวเมื่อผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดอุบลราชธานี มีโครงการประสานความร่วมมือระหว่างศาลจังหวัดอุบลราชธานีและหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในเขตอำนาจศาล ทำให้เกิดผลดี คือ ทุกฝ่ายนำปัญหามาหารือแนวทางแก้ไขทำให้ไม่เกิดความเครียดกับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด แม้กับพนักงานสอบสวนเอง หรือในคดีความผิดเกี่ยวกับเพศ ความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกายอันมิใช่ความผิดที่เกิดจากการชุลมุนต่อสู้ ความผิดเกี่ยวกับเสรีภาพ ความผิดฐานกรรโชก ชิงทรัพย์และปล้นทรัพย์ ตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหลบ피และเด็ก ความผิดกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ หรือคดีความผิดอื่นที่มีอัตราโทษจำคุก ซึ่งผู้เสียหายหรือพยานที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปี ให้พนักงานสอบสวนแยกกระทำเป็นส่วนสัดในสถานที่ที่เหมาะสมอยู่ด้วยในการตามปากคำนั้น (ป.ว.อาญา มาตรา 133 ทว) สิ่งเหล่านี้เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะต้องแจ้งให้นักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ บุคคลที่เด็กร้องขอ และพนักงานอัยการร่วมอยู่ด้วยในการตามปากคำนั้น (ป.ว.อาญา มาตรา 133 ทว) สิ่งเหล่านี้เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะต้องแจ้งให้นักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ บุคคลที่เด็กร้องขอ และพนักงานอัยการทราบ หรือการประสานงานกับทางโรงพยาบาลเพื่อขอใบขันสูตรบาดแผล จะมีความล่าช้ามาก ใช้เวลาประมาณ 1-2 เดือน ซึ่งเป็นเหตุให้สำนวนการสอบสวนล่าช้า พนักงานสอบสวนจึงได้มีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1) ควรจะให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เดินทางมาที่ทำการของพนักงานสอบสวนเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว และมีความพร้อมในเรื่องของการจัดเตรียมอุปกรณ์และเอกสารในการสอบปากคำ

- 2) ความมีกิจกรรมร่วมกันระหว่างสายงานอื่น อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง  
เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและติดตามความก้าวหน้าในงาน
- 3) ควรให้สำนักงานพนักงานสอบสวนส่วนสั่งการเจ้าหน้าที่สำรวจที่ปฏิบัติงาน  
ที่เกี่ยวข้อง
- 4) ความมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางปฏิบัติ  
ร่วมกัน เช่น การส่งและรับใบชี้สูตรบาดแผลจากทางโรงพยาบาล การส่งตรวจทางวิทยาศาสตร์  
เพื่อความสามารถเด็ดดีศูนย์วิทยาศาสตร์ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานในกระบวนการ  
ยุติธรรม ฯลฯ

#### 4.9.2.5 นโยบายขององค์การ

นโยบายขององค์การ มีพนักงานสอบสวนหลายนายเสนอที่ศูนย์ของตน  
ว่า เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่องานสอบสวนและคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานค้านสอบสวน  
เนื่องจากสำนักงานสำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของ  
นายกรัฐมนตรีและมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) รักษาระบบความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระอาทิตย์
- 2) คุ้มครองคุณและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสำรวจซึ่ง  
ปฏิบัติการ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
- 3) ป้องกันและปราบปรามการกระทำการฟ็อกทางอาญา
- 4) รักษาระบบความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยของประชาชนและความ  
มั่นคงของราชอาณาจักร
- 5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ  
ข้าราชการสำรวจ หรือสำนักงานสำรวจแห่งชาติ
- 6) ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
- 7) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตาม  
อำนาจหน้าที่ (1) (2) (3) (4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดความผิดทางอาญาขึ้นสำหรับการกระทำใด  
เป็นการเฉพาะ และตกลอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของข้าราชการสำรวจ หรือสำนักงานสำรวจแห่งชาติ  
ตาม (3) (4) หรือ (5) จะตราเป็นพระราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่ตาม (3) (4) หรือ (5) เนื่องจาก  
เกี่ยวกับความผิดอาญาดังกล่าวทั้งหมดหรือบางส่วนให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือ  
พนักงานเจ้าหน้าที่อื่นใด กรณีเช่นนี้ให้ข้าราชการสำรวจและสำนักงานสำรวจแห่งชาติพื้น

จากอ่านจากหน้าที่ดังกล่าวทั้งหมดหรือบางส่วน และให้อธิบายว่าพนักงานเข้าหน้าที่ของหน่วยงานตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติการดังกล่าว เป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ พนักงานสอบสวน หรือพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาเดิมแต่กรอบนี้ทั้งนี้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติการดังกล่าว (พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ มาตรา 6)

เมื่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีภารกิจและอำนาจหน้าที่ดังกล่าวมาจากการที่ต้องมีนโยบายต่างๆ จากรัฐบาลหรือสำนักงานตำรวจนายแบบที่ต้องมีอำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น สำนักงานตำรวจนายแบบที่ต้องมีอำนาจหน้าที่ของคดีไว้จำนวน 5 กลุ่ม คือ 1) คดีอุบัติกรรมและสะเทือนขวัญ 2) คดีประทุษร้ายต่อชีวิตร่างกายและเพศ 3) คดีประทุษร้ายค่าทรัพย์ 4) คดีอาชญาที่น่าสนใจ 5) คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย ถ้ามีคดีเกิดขึ้นพนักงานสอบสวนต้องปฏิบัติตามระเบียบตำรวจนายเกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 13 บทที่ 1 การรายงานคดีอาชญาท้าไป บทที่ 2 การรายงานคดีอุบัติเหตุการจราจรทางบก บทที่ 3 เรื่อง ระเบียบว่าด้วยการรับคำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษและการลงบันทึกต่างๆ ที่เกี่ยวกับคดี บทที่ 4 การรายงานคดีอาชญาซึ่งปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี พนักงานสอบสวนจะต้องรายงานคดีศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกลาง โดยลงในระบบ POLIS และถ้าคดีอาชญาในกลุ่มที่ 1 – 4 เกิดขึ้นมาก หากจับกุมผู้กระทำผิดหรือคนร้ายได้จะมีผลคือมากกว่าผลเสียเพร率为ถือว่าการปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพแต่หากจับไม่ได้ จะเกิดผลกระทบต่อผู้บังคับบัญชาและดับหัวหน้าสถานี เพราะถูกผู้บังคับบัญชาและดับหัวหน้าดับภาค หรือสำนักงานตำรวจนายแบบที่ต้องมีอำนาจหน้าที่โดยเฉพาะตำรวจนายแบบที่ต้องมีอำนาจหน้าที่ดูแล หรือสั่งการเกี่ยวกับสถิติคดีอาชญาที่เกิดขึ้น ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง โดยให้ชัลโอนหรือไม่รับคำร้องทุกข์ลงในสารบบ (ตัดเลขคดี) ในคดีบางประเภท ทำให้พนักงานสอบสวนเกรงว่า ผู้เสียหายจะขอผลคดีไปประกอบธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือบางครั้งพนักงานสอบสวนถูกร้องเรียนหรือฟ้องร้องกล่าวหาว่า ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือกรณีคดีเกี่ยวกับอุบัติเหตุการจราจรทางบก ในช่วงเทศกาลต่างๆ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ รัฐบาลมีนโยบายลดการเดินทางหรือเดินทางจากอุบัติเหตุการจราจรทางบก ก็จะมีรายงานไม่ตรงข้อเท็จจริง (Under report) สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อพนักงานสอบสวนทั้งสิ้น จนเป็นสาเหตุให้พนักงานสอบสวนแสดงความคิดเห็นว่า หากต้องการให้งานสอบสวนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ควรให้พนักงานสอบสวนเป็นองค์กรอิสระ แยกไปจากสำนักงานตำรวจนายแบบที่ต้องมีการตรวจสอบถ่วงดุลอำนาจกันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้บังคับบัญชาและพนักงานสอบสวน เพราะหลายคดีที่พบว่ามีการจับกุมไม่ชอบแล้ว ได้รับการช่วยเหลือหรืออื้อประโยชน์ให้กับฝ่ายผู้จับโดย

พนักงานสอบสวน จันทำให้เสียระบบในกระบวนการยุติธรรม ประชาชนไม่ได้การคุ้มครอง ถือเป็นมั่นคงรัฐชาติ ต่อต้านการแห่งกระบวนการยุติธรรม

#### 4.9.2.6 ภาระงาน

พนักงานสอบสวนสังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานี มีภาระงานมาก โดยเฉพาะอำเภอใหญ่ ๆ ในขณะที่พนักงานสอบสวนมีน้อย บางคุมมีคดีที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการถึง 30-40 คดี ซึ่งเกินกว่ามาตรฐาน (6 คดีต่อเดือน) ทำให้เกิดความเครียดสูง คุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ เพื่อให้เกิดการพัฒนา จึงมีข้อเสนอแนะว่า

1) ควรเพิ่มพนักงานสอบสวนให้เพียงพอต่อภาระงาน เหมาะสมกับพื้นที่ และลักษณะงาน เพื่อให้งานของพนักงานสอบสวนและการบริการต่อประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะสภาพความจริงพนักงานสอบสวนไม่ได้มีภาระงานเฉพาะงานสอบสวนเท่านั้น ค้านป้องกันปราบปรามพนักงานสอบสวนก็ถูกสั่งให้ไปร่วมปฏิบัติหน้าที่ เช่น ตั้งจุดตรวจ ระดมกวดล้าง หรือปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ผู้บังคับบัญชา命อนหมาย

2) สถานีตำรวจน้ำที่มีตำรวจน้ำดับสารวัตรเป็นหัวหน้าสถานี จะมีพนักงานสอบสวนเพียงคนเดียว รับผิดชอบเวรคลอดทั้งวันทั้งคืน ในบางวันต้องทิ้งเวรสอบสวน เพื่อไปผัดฟ่องฝากซึ้ง เป็นพยานศาล ประชุม อบรมฯ ฯ โดยไม่มีพนักงานสอบสวนอื่น เพื่อลับผลเปลี่ยนหรือปฏิบัติหน้าที่แทน จึงควรจัดให้มีนายตำรวจน้ำดับสารวัตรในสายงานสอบสวนเพิ่มขึ้น เพราะงานสอบสวนเป็นงานหน้าตาหรือภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจน้ำ

3) สถานีตำรวจน้ำที่มีตำรวจน้ำดับสารวัตรเป็นหัวหน้าสถานี ควรจัดให้มีนายตำรวจน้ำดับสารวัตรในสายงานอื่น ๆ ให้ครบถ้วน และสอดคล้องกับลักษณะงาน เพื่อให้เกิดความชำนาญเฉพาะด้าน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานให้กับทางราชการและประชาชน

#### 4.9.3 ด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน

4.9.3.1 การรับแจ้งความร้องทุกข์ ก่อจลาจล โดยการลงประจำวันหรือให้คำแนะนำทุกเรื่อง

พนักงานสอบสวนได้ทำการรับแจ้งความร้องทุกข์ ก่อจลาจล โดยการลงประจำวันหรือให้คำแนะนำทุกเรื่อง ตามมาตรฐาน แต่ในบางคดีมีข้อจำกัด จากนโยบายของผู้บังคับบัญชา เมื่อจากมีผลต่อตัวชี้วัด หรือถูกผู้บังคับบัญชาระดับสูงเข้าไป มองว่าหัวหน้าสถานีไม่สามารถควบคุมอาชญากรรมได้ บางครั้งการรับแจ้งความร้องทุกข์ ก่อจลาจล ถูกแทรกแซงโดยผู้มีอิทธิพลหรือมีอำนาจหนื้นอพนักงานสอบสวน

#### 4.9.3.2 การออกตรวจสอบที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว

การออกตรวจสอบที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว เมื่อจากมีข้อจำกัดหลายอย่างในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น รถยนต์ หรืออิมัมเนื้อเพลิง มีไม่เพียงพอ เพราบางครั้งถูกนำไปใช้ในการกิจอื่น เช่นนำผู้ต้องหาไปส่งอัยการ ศาล หรือสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนระหว่างนั้นได้เกิดเหตุขึ้น หรือบางครั้งขณะตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุอยู่ในคดีหนึ่ง ต่อมาได้เกิดเหตุขึ้นซ่อนขึ้น หรือขณะปฏิบัติหน้าที่เวรพนักงานสอบสวนมีผู้เสียหายหรือประชาชนมาแจ้งความร้องทุกช่องจึงจำเป็นต้องสอบสวนปักกำ แต่ขณะเดียวกันได้รับแจ้งเหตุ ซึ่งไม่สามารถเดินทางไปยังที่เกิดเหตุทันทีทันใดได้

#### 4.9.3.3 การสอบสวนปักคำผู้มาแจ้งความร้องทุกช่อง ก่อวารโทยด้วยความสุภาพนุ่มนวล

เมื่อจากพนักงานสอบสวนสังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานี มีภาระงานมาก ทำให้เกิดความเครียดสูง บางครั้งการสอบสวนปักคำผู้มาแจ้งความร้องทุกช่อง ก่อวารโทยด้วยความสุภาพ นุ่มนวลก็ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐาน เพราะมีข้อจำกัดหลายอย่าง เช่น การสอบสวนปักคำผู้ที่ดีมีเครื่องดื่มมีน้ำ หรือผู้ให้ถ้อยคำปกปิดความจริงทั้งหมดหรือบางส่วน หรือบุคคลที่มีสภาวะจิตไม่ปกติ ซึ่งจำเป็นจะต้องหักไข่ได้เรียงเพื่อให้ได้ความจริง โดยใช้หลักจิตวิทยา และความอดทนอดกลั้นค่อนข้างสูง จนบางครั้งพนักงานสอบสวนต้องหยุดการสอบสวนปักคำชั่วขณะ แล้วจึงเริ่มทำการสอบสวนปักคำใหม่

#### 4.9.3.4 การรับคำร้องทุกช่องในรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดีโดยลงรับเลขคดีและออกหลักฐานการรับคำร้องทุกช่อง

การรับคำร้องทุกช่องในรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดีโดยลงรับเลขคดีและออกหลักฐานการรับคำร้องทุกช่องพนักงานสอบสวนสามารถปฏิบัติได้ตามคำสั่งหรือระเบียบที่กำหนดไว้ แต่ก็มีปัญหาอยู่บ้าง กรณีสถานีตำรวจนครบาล ไม่มีภาระงานมาก แต่มีรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดีเพียงเล่มเดียว มีพนักงานสอบสวนหลายคน ซึ่งแต่ละคนมีความจำเป็นจะต้องลงรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดี เช่น การแก้ไข ถอนคำร้องทุกช่อง การเจรจาตกลงกันเกี่ยวกับค่าเตี้ยหายของคู่กรณี การนำผู้ต้องหาไปชี้ที่เกิดเหตุประกอบคำรับสารภาพหรือติดตามอาสั่งของที่ใช้กระทำผิด ได้มาจาก การกระทำ หรือมีไว้เป็นความผิดมาเป็นวัตถุพยานประกอบคดี บางครั้งต้องรอเจ้าหน้าที่เสนอインประจำวันเขียนบันทึกประจำวันเสร็จในแต่ละเรื่องหรือแต่ละคดีใช้เวลานาน ทำให้ประชาชนเสียเวลา

#### 4.9.3.5 การรวมรวมพยานหลักฐาน

การรวมรวมพยานหลักฐานถือว่าเป็นหน้าที่หลักของพนักงานสอบสวน เพราะ “พนักงานสอบสวน”หมายความถึงเจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน (ป.ว.อ.อาญา มาตรา 2 (6)) “การสอบสวน” หมายความถึงการรวมรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่ทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด และเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ (ป.ว.อ.อาญา มาตรา 2 (11)) ให้เริ่มการสอบสวนโดยมิชักช้า จะทำการในที่ได้เวลาใด แล้วแต่จะเห็นสมควร โดยผู้ต้องหาไม่จำเป็นต้องอยู่ด้วย (ป.อาญา มาตรา 130) ให้พนักงานสอบสวนรวมรวมหลักฐานทุกชนิดเท่าที่สามารถจะทำได้ เพื่อประسังค์จะทราบข้อเท็จจริงและพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกี่ยวกับความผิดที่ถูกกล่าวหา เพื่อจะรู้ตัวผู้กระทำผิดและพิสูจน์ให้เห็นความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา (ป.ว.อ.อาญา มาตรา 131) ตามบทบัญญัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาดังได้กล่าวมาข้างต้น เห็นว่า เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะทำการสอบสวนรวมรวมพยานหลักฐานทั้งนี้ การปฏิบัติหน้าที่ เช่น การเดินทางไปรวบรวมพยานหลักฐาน การไปผัดฟื้องฝ่ากขังผู้ต้องหา การไปส่งผู้ต้องหาที่เป็นเด็กหรือเยาวชนที่สถานพินิจและคุ้มครองและเยาวชนอุบลราชธานี โดยสอบถามปากคำพยาน นอกเขตพื้นที่ บางคดีต้องติดต่อประสานงานและไปหาลายคริ้ง ลายสถานที่ จำเป็นต้องใช้เงินงบประมาณส่วนตัว ซึ่งพนักงานสอบสวนก็ไม่มีหรือมีอย่างจำกัด ทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประชาชนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในคดียังขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการรักษาสถานที่เกิดเหตุให้คงอยู่อย่างสมบูรณ์ ซึ่งมีลายคดีที่ถูกบุคคลดังกล่าวทำลายพยานหลักฐานเสียเอง เช่น คดีเกี่ยวกับทรัพย์สูญประทุร้ายภายในบ้านผู้เสียหายเข้าตรวจสอบทรัพย์สินที่เสียหาย สูญหาย ก่อนที่พนักงานสอบสวนเดินทางไปถึงจึงเป็นเหตุให้รองรอยหลักฐานบางอย่างเสียหาย หรือสูญหาย หรือเมมเบอร์คดีที่เกี่ยวกับชีวิตพยานหลักฐานก็ถูกทำลายโดยประชาชน ตื่อ漫ชนหรือไทยนุ้ยที่เข้าไปปลุกเหตุการณ์ บางคดีการรวบรวมพยานวัตถุ ยังขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานที่มีหน้าที่หรือความชำนาญในการเก็บวัตถุพยานด้านนิติวิทยาศาสตร์ เช่น กองกำกับการวิทยาการเขตหรือจังหวัด

การตรวจพิสูจน์ของกลางบางชนิดยังล่าช้าหรือ เสียเวลาในการส่ง เช่น การตรวจสอบตัวอย่างลายมือชื่อ หรือการตรวจพิสูจน์วัตถุระเบิดจะต้องส่งไปตรวจที่กรุงเทพมหานคร

พนักงานสอบสวนยังขาดทีมงานสนับสนุนในการปฏิบัติหน้าที่ เพราะปัจจุบันจะมีเพียงเจ้าหน้าที่เวรพนักงานขึ้นรถเท่านั้น ที่ร่วมออกไปบังสถานที่เกิดเหตุร่วมกับพนักงานสอบสวน เว้นแต่คดีสำคัญหรือคดีใหญ่

ผู้บังคับบัญชาในระดับสถานียังขาดการมีส่วนร่วมในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน ซึ่งจะมีเป้าหมายอยู่แต่ว่าจับผู้ต้องหาได้หรือยัง หากจับได้แล้วก็จะไม่ค่อยเอาใจใส่หรือดูแลว่า การรวบรวมพยานหลักฐานของพนักงานสอบสวนได้กระทำไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

**4.9.3.6 การเสนอความเห็นทางคดีต่อผู้บังคับบัญชา โดยใช้ข้อเท็จจริงในคดี มาปรับเข้ากับหลักกฎหมายพร้อมทั้งอ้างพยานหลักฐานและ เหตุผลประกอบ**

จากการจัดกลุ่มสนับสนุนพนักงานสอบสวน มีข้อสรุปและเสนอแนะไว้ดังนี้

1) กรณีความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระของแต่ละคน โดยมีหลักกฎหมาย และเหตุผลสนับสนุน หากมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันสามารถทำการโต้แย้งไว้ในท้ายรายงาน ไม่ต้องแก้ไขรายงานการสอบสวน เนื่องจาก การใช้คุณยพินิจของพนักงานสอบสวนควรเป็นอิสระ

2) ผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจเสนอความเห็นหรือสั่งคดีในสถานีบางนาย ยังขาดทักษะความรู้ ความสามารถในการสอบสวน ซึ่งยังมีอัตราตัวตนสูง ไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ทำให้พนักงานสอบสวนไม่ต้องการมีปัญหา จึงทำในลักษณะ “ได้ครับพี่ ดีครับพี่” หมายความว่า “ทำให้ระบบการสอบสวนไม่มีการพัฒนา ไม่มีความหลากหลายทางความคิดเห็น

3) ผู้บังคับบัญชาหนึ่งพนักงานสอบสวนในสถานีหรือนอกสถานี เข้าแทรกแซงหรือสั่งการให้ทำความเห็นในทางคดีตามความคิดเห็นของตน โดยมิอิทธิพลอื่นเข้าไปเกี่ยวข้อง

4) การทำหน้าที่ของพนักงานสอบสวนยังไม่เป็นอิสระและยังพึ่งพาภัย สายงานอื่น เมื่อสายงานอื่นปฏิบัติหน้าที่พิเศษาก็จะมีผลต่อคดีนั้น ๆ เช่น การจับกุมไม่ชอบ หรือโดยมีการบังคับ บุกรุก หรือทำร้ายผู้ต้องหา จนปรากฏว่าเป็นพยานหลักฐานหรือความผิดที่ชัดเจน จึงเกิดข้อเรียกร้องหรือค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระ ทำให้พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนและมีความเห็นสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหา ทั้งที่ผู้ต้องหานั้นเป็นผู้กระทำความผิดก็เคยมีปรากฏ

5) กระบวนการการให้รางวัลและการลงโทษของพนักงานสอบสวน ไม่ชัดเจนและเป็นธรรม ส่วนมากมักนำระบบอุปถัมภ์มาใช้ พนักงานสอบสวนมีความเป็นไปได้สูง

ที่จะถูกร้องเรียนกล่าวหา และกตัญญากลังไถ่จ่าย เพราะมีระเบียบ คำสั่ง กฎต่าง ๆ มากมาย และยังไม่ทันต่อสภาพการณ์ปัจจุบัน

#### 4.9.3.7 การส่งสำนวนไปยังพนักงานอัยการเพื่อสั่งคดีเป็นไปอย่างยุติธรรม

จากการขัดแย้งสนทนาระบบที่มีข้อสรุปและเสนอแนะไว้ดังนี้

1) มีเงื่อนไขให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติมาเกินความจำเป็นเกี่ยวกับเอกสาร ในสำนวนการสอบสวน เช่น การมีผลการตรวจสอบประวัติหรือแผ่นพิมพ์ลายนิ้วมือของผู้ต้องหา หากไม่มี อักษรจะไม่รับสำนวน ซึ่งควรเป็นการดำเนินการทางธุกราชระหว่างหน่วยงาน

2) พนักงานสอบสวนถูกครอบจำกัดพนักงานอัยการ โดยไม่เป็นธรรม เกี่ยวกับการส่งสำนวนการสอบสวน โดยบางครั้งถูกขอร้องให้ส่งสำนวนในวันที่พนักงานอัยการต้องการ หรือให้พนักงานสอบสวนผัดฟ้อง ฝากขังให้ทั้งที่บางครั้งอยู่ในอำนาจของพนักงานอัยการ หรือแม้กระทั่งการปฏิเสธไม่รับสำนวนของพนักงานสอบสวน โดยยืนยันแนวคิดของตนที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย เช่น คดีที่พนักงานสอบสวนแจ้งข้อหาผู้ต้องหา กรณีผู้ต้องหาเข้าพบโดยไม่มีการจับกุม ซึ่งกฎหมายกำหนดความไว้แล้วว่า ไม่ถือว่าเป็นการจับกุม หลังจากพนักงานสอบสวนแจ้งข้อหาแล้วก็ไม่มีการควบคุม โดยนัดหมายวันให้ผู้ต้องมาพบ เมื่อผู้ต้องหาไม่มาพบถือว่ามีพฤติกรรมที่ลบเหลือเชื่อ จึงขอออกหมายจับและสรุปสำนวนส่งพนักงานอัยการเป็นคดีที่เรียกหรือจับกุม ยังไม่ได้ (ผู้ต้องหาทบทวนนี้) แต่ถูกพนักงานอัยการปฏิเสธไม่รับสำนวนการสอบสวน โดยอ้างเหตุผลว่า เป็นคดีที่มีตัวผู้ต้องหา ต้องนำตัวผู้ต้องหารอ้อนสำนวนส่งพนักงานอัยการ เป็นต้น

3) ในกรณีที่มีคำสั่งไม่ฟ้องของอัยการ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 145 โดยส่งสำนวนการสอบสวนพร้อมกับคำสั่งไปเสนอผู้ว่าราชการจังหวัด หากจะให้การตรวจสอบถ่วงดุลการใช้อำนาจดังกล่าวเหมาะสม ควรส่งสำนวนการสอบสวนพร้อมคำสั่งไปยังผู้บังคับการตำรวจนครรัฐจังหวัด เพื่อจะได้พิจารณาบททวนและตรวจสอบการทำสำนวนการสอบสวนคดีของพนักงานสอบสวน หรือแม้แต่การใช้คดียพินิจพิจารณาทำความเห็นเบื้องอัยการ

4) บางสิ่งบางอย่างในสำนวนการสอบสวนที่ไม่จำเป็น เช่น บัญชีพยานหลักฐานฝ่ายผู้กล่าวหา ฝ่ายผู้ต้องหา เช่น แต่ละโรงพักเรียงไม่เหมือนกัน หรือแม้แต่พนักงานสอบสวนก็ยังเรียงไม่เหมือนกัน อัยการจังหวัดอุบลราชธานีบอกว่า “ทำเหมือนเดิมคือว่าไม่ต้องแยก ไม่ต้องทำให้ซ้ำๆ กัน”

#### 4.9.4 ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

##### 4.9.4.1 การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

เงินเดือนหรือค่าตอบแทนของพนักงานสอบสวน เมื่อคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและการดำรงตนอยู่ในความยุติธรรม โดยเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนที่รัฐจ่ายให้แก่ข้าราชการฝ่ายอื่นที่เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม ยังน้อยกว่ามาก ในขณะที่ค่าครองชีพหรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ สูงขึ้น เช่น ค่าใช้จ่ายในการตรวจรวมเอกสาร พยานหลักฐาน การออกไปสอบสวนปากคำพยานนอกพื้นที่ ฯลฯ ค่าใช้จ่ายดังกล่าว พนักงานสอบสวนต้องใช้งบประมาณส่วนตัว ดังนั้น จึงขอเสนอในการกำหนดจำนวนเงินเพิ่มเป็นกรณีพิเศษ หรือเงินค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับภาระหน้าที่ตามสภาพสังคม การเมืองและเศรษฐกิจในปัจจุบัน เนื่องจากงานสอบสวนมีลักษณะพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามคำสั่ง ระเบียบ ข้อกำหนด กฏหมาย เช่น ขยะปฏิบัติหน้าที่เวรพนักงานสอบสวนประจำสถานี ซึ่งคำสั่งของผู้บังคับบัญชากำหนดไว้เป็นผลต. ฯ ละ 8 ชั่วโมง หรือ 12 ชั่วโมง ถ้าในผลัดดังกล่าวมีคดีสำคัญเกิดขึ้น ถ้ารู้ตัวและผู้กระทำความผิดหลบหนี พนักงานสอบสวนจะต้องรวบรวมพยานหลักฐานให้เพียงพอ เพื่อขออนุมัติออกหมายจับผู้กระทำผิดต่อศาล เพื่อติดตามจับกุมตัวมาดำเนินคดีตามกฏหมาย แม้ว่าจะล่วงเลยเวลาที่ตนปฏิบัติหน้าที่เวรพนักงานสอบสวนตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้ตาม พนักงานสอบสวนต่างเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของตนไม่สามารถเสร็จสิ้นภายในวันหนึ่งวันเดียวเหมือนสายงานอื่น ๆ เพราะบางคดีต้องนำสำเนาการสอบสวนไปทำต่อที่บ้าน ฉะนั้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ เห็นควรเพิ่มสวัสดิการอื่นและสร้างแรงจูงใจ โดยรัฐบาลสนับสนุนเงินเพิ่มกรณีพิเศษ ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติธรรมแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 46

##### 4.9.4.2 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

สภาพห้องทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดตำรวจนครรัฐจังหวัดอุบลราชธานี มีสภาพแวดล้อมทำงานไม่ค่อยเหมาะสมสมกับสภาพการทำงาน เนื่องจากพนักงานสอบสวนจะอยู่ร่วมกัน ในห้องเดียวกัน เมื่อคุ้งกรณีในคดีของพนักงานสอบสวนมาพบพนักงานสอบสวนคนหนึ่ง เมื่อมีการเข้ามาพูดคุยกัน บางครั้งก็ส่งเสียงดังไปรบกวนสามารถค่อพนักงานสอบสวนคนอื่น หรือแม้แต่การสอบสวนปากคำผู้ต้องหาขับรถขณะมาสูราก็จะมีปัญหาด้วยพนักงานสอบสวนเพราะผู้ต้องหาชอบเอะอะ โวยวาย ส่งเสียงดัง หรือให้การกวนไปมา เมื่อถึงกุดร้อนอากาศทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือก็ร้อนอบอ้าวเป็นอย่างมาก รัฐบาลมีนโยบายประทัยด้วยไฟฟ้าก็จะให้เปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศเป็นเวลา จึงทำให้เสียบริการการทำงาน บางครั้งคุ้งกรณีแต่ละฝ่ายมีญาติมาด้วยแต่ละฝ่ายหลายคนยังทำให้เกิดปัญหาหลายด้าน เช่น อุณหภูมิเพิ่มขึ้นพูดคุยส่งเสียงดัง ยืนพิงการเจรจาอยู่หน้าโต๊ะทำงานของพนักงานสอบสวน หรือบางครั้งก็มีการ

ได้เดียงเข้าข้างฝ่ายของตน โดยปราศจากหลักกฎหมายหรือพยานหลักฐานสนับสนุน กลับใช้ความรู้สึกนึกคิดส่วนตนตัดสินปัญหาที่เกิดขึ้น พนักงานสอบสวนหลายนายเสนอคิดว่า หากมีการปรับปรุงห้องทำงานให้เป็นสัดส่วน มีบรรยายการที่ดี มี สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานสอบสวนและประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสมตามสภาพ เช่น น้ำดื่มและห้องน้ำสะอาด มีโทรศัพท์ มุมอ่านหนังสือ (ควรอยู่นอกห้องสอบสวน) โดยใช้บประมาณของรัฐ และไม่เบียดบังรายได้ส่วนตัวของพนักงานสอบสวน เมื่อมีการพัฒนาในส่วนนี้แล้ว จะทำให้พนักงานสอบสวนมีคุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น

#### 4.9.4.3 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

การสอบสวนคืออาชญากรรม ถือได้ว่าเป็นงานสำคัญของกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและเป็นจุดเริ่มต้นที่จะทำให้กระบวนการดำเนินคดีต่อไป มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งขึ้นตอนดังกล่าวอยู่ในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ในอันที่แสวงหาและรวบรวมพยานหลักฐานทั้งปวง เพื่อที่จะค้นหาความจริงแห่งคดีในขั้นก่อนฟ้อง ถึงแม้ว่าในบางครั้งจะได้ทำการสอบสวนมาอย่างดีแล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถพิสูจน์ข้อเท็จจริงให้ศาลเชื่อโดยปราศจากความสงสัยตามสมควรว่าจำเลยเป็นผู้กระทำความผิดได้ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายประการรวมตลอดถึงคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ที่ทำหน้าที่สอบสวนว่ามีศักยภาพในการสอบสวนเพียงใดซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ดังนั้นการเป็นพนักงานสอบสวนที่ดีจึงต้องประกอบด้วยความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ พนักงานสอบสวนต้องคำนึงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ อีกทั้งเป็นที่ยอมรับของประชาชนและส่วนราชการต่าง ๆ จนเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อกระบวนการยุติธรรมในส่วนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วทำให้ภาระงาน และความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสอบสวนสูง ก่อให้เกิดความเครียดได้ แต่หากมีแรงจูงใจในการทำงาน เช่นค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความมั่นคง ก้าวหน้าในการทำงาน การพิจารณาความดีความชอบและเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถและผลการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการเติบโตไปสู่สายงานอื่น ตัวอย่างในขณะนี้พนักงานสอบสวนสังกัดตำรวจนครบาล จังหวัดอุบลราชธานี มีตั้งแต่พนักงานสอบสวน (สน.1) จนถึงพนักงานสอบสวน (สน.3) เท่านั้น โอกาสที่จะพัฒนาเป็น พนักงานสอบสวน (สน.4) นั้นมีน้อยมาก เนื่องจากมีเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกค่อนข้างมาก ทั้งๆที่มีกฎหมายออกมารองรับตำแหน่งดังกล่าว หากว่ามีการปรับกฎหมายที่ในการพิจารณาดังกล่าวให้เหมาะสม จะทำให้พนักงานสอบสวนมีความก้าวหน้าในงานและทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น

#### 4.9.4.4 โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล

งานด้านสอบสวนเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ทักษะทั้งศาสตร์และศิลป์ อีกทั้งต้องมีปฏิภาณไหวพริบ ในการปฏิบัติงาน พนักงานสอบสวนจะต้องดำรงไว้ซึ่งปรัชญาสำคัญ 3 ประการ คือ ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความเป็นธรรมในการสอบสวนคดี การสอบสวนคดีอาญา เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นไปโดยชอบธรรมอย่างแท้จริงนี้ จะต้องกระทำภายใต้ กรอบของกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด เพื่อให้เกิดการพัฒนางานที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะทาง พนักงานสอบสวนจึงต้องมีการพัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ในสังคม องค์กรควรสนับสนุนให้พนักงานสอบสวนได้รับ

- 1) การอบรมเกี่ยวกับงานด้านการสอบสวน เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพ อย่างต่อเนื่อง
- 2) ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาเพิ่มเติม ในความรู้ด้านกฎหมาย และ จิตสำนึกในการให้บริการ
- 3) สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรจัดสรรงบประมาณในการศึกษาต่อใน ระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- 4) ควรจัดให้มีการศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ประสบการณ์ในแต่ละท้องที่ แล้วนำผลการศึกษาดูงานมาพัฒนางานของตนเอง

#### 4.9.4.5 การบูรณาการทางสังคม

งานสอบสวนเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบคำสั่งของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างเคร่งครัด บางครั้งพนักงานสอบสวนได้ปฏิบัติตามกฎหมายและ ระเบียบคำสั่งแต่เมื่อจากมีผลกระทบต่อบุคคลหลายกลุ่ม ผู้ซึ่งได้รับผลกระทบจะรู้สึกพอใจ แต่ อีกฝ่ายที่เสียผลประโยชน์จะรู้สึกไม่พอใจ หรืออาจเรียกได้ว่า “ถูกต้องแต่ไม่ถูกใจ”

งานสอบสวนเปรียบเหมือน “ถูกเมียน้อย” ที่ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้ ความสนใจ และไม่ให้ความสำคัญ ยกเว้นคดีที่มีความสำคัญมากๆ บางครั้งทำให้ขาดความเป็นอิสระ ในการตัดสินใจในการทำสำนวนการสอบสวน เมื่อมีอุปสรรคในการดำเนินการ พนักงานสอบสวน อาจถูกคำแนะนำการทางวินัย บอยครั้งที่ทำให้มีการวิ่งเต้นเพื่อเปลี่ยนสายงานเป็นจำนวนมาก เป็นเหตุ ให้ผู้ปฏิบัติงานด้านสอบสวนไม่เพียงพอ

#### 4.9.4.6 สิทธิของพนักงาน

นอกจากเนื้อหาค่าตอบแทนที่เหมาะสมแล้ว ความอนุอุ่นในครอบครัว ประกอบกับค่าครองชีพที่ขับตัวสูงขึ้น เพื่อให้พนักงานสอบสวนมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นจึง ขอเสนอให้

1) ควรอนุมัติให้พนักงานสอบสวนได้เข้ายกลับไปทำงานที่ภูมิลำเนาเดิม หรือใกล้กับครอบครัว

2) ควรมีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คุ้มครองการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ในกรณีที่พนักงานสอบสวนไม่ได้รับความเป็นธรรม

3) ควรให้อิสระในการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยเฉพาะคดีที่สำคัญมักจะมีผู้เกี่ยวข้องมากเกินไป อาจทำให้เสียรูปคดีหรือเกิดความไม่เป็นธรรมแก่ฝ่ายหนึ่ง

#### 4.9.4.7 เวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว

งานสอบสวนไม่สามารถทำให้สำเร็จลุล่วงภายในวันหนึ่งวันเดียว แต่จะต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทุ่มเท วิริยะอุสาหะเพื่อให้ผลการปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการปฏิบัติหน้าที่ต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายที่บัญญัติไว้ ประกอบกับพนักงานสอบสวนเป็นเจ้าพนักงานตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนและอาชญากรรมสามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา ขณะนั้นตำรวจต้องมีความพร้อมที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตลอดเวลาเช่นกัน แม้ไม่ใช่เวลาราชการหรือวันหยุดราชการ พนักงานสอบสวนต้องมีความพร้อมที่จะถูกเกณฑ์ให้ไปปฏิบัติหน้าที่ หรือบางครั้งคู่กรณีอาจตัดต่อสอบ تمام ติดตามผล หรือขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ที่ตนเองเข้าไปเกี่ยวข้อง หรือในบางคดีที่ผู้ต้องหาหลบหนีมีการออกหมายจับและตนเป็นพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบ ก็อาจมีเจ้าหน้าที่ต้องรับภาระตัวผู้ต้องหาส่วนมาให้ดำเนินคดีได้ทุกเมื่อ พนักงานสอบสวนจึงไม่มีเวลาเป็นส่วนตัว เวลาพักผ่อนน้อย ไม่ค่อยดูแลสุขภาพตัวเอง จนเห็นได้ชัดว่าพนักงานสอบสวนจะแก่เกินวัย ให้เวลา กับครอบครัวน้อย สามารถภายนอกในครอบครัวได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ เพราะพนักงานสอบสวนมีความเครียดสูง เช่นหัวนิวิตกว่าจะล้มพลัดฟ้องฝ่าขังผู้ต้องหาต่อศาล หรือกลัวทำการสอบสวนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ตามคำสั่ง ตร.ที่ 960/37 ลง 10 ส.ค. 37 แล้วอาจถูกผู้บังคับบัญชาพิจารณาทัณฑ์ทางวินัย เป็นต้น หากพนักงานสอบสวนมีจำนวนเพียงพอหรือเหมาะสมกับปริมาณงาน จะทำให้มีเวลาทำส่วนงานการสอบสวนที่อยู่ในความรับผิดชอบและบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีเวลาศึกษาค้นคว้าและพัฒนาความรู้เพิ่มเติม มีเวลาออกกำลังกาย ให้สมรรถภาพร่างกายแข็งแรงพร้อมจะปฏิบัติหน้าที่อย่างคีมความสุข และคุณภาพชีวิตของพนักงานสอบสวนจะดีขึ้น

#### 4.9.4.8 ความกีดขวางสัมพันธ์ภายในองค์กรและสังคมภายนอก

งานสอบสวนเป็นงานที่ต้องแสวงหาความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดความคล่องตัวทันต่อข้อมูลข่าวสาร และเป็นเครือข่ายที่

เชื่อมโยงกัน จึงควรจัดประชุม อบรม หารือแนวทางปฏิบัติร่วมกัน กับหน่วยงานอื่น เช่น โรงพยาบาลในกรณีเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลผู้บาดเจ็บ ในทางคดีอาญากรรมการปักครองในกรณี ตรวจสอบฐานข้อมูลบุคคล กรรมการขนส่งรถพิเศษตรวจสอบทะเบียนรถ หรือเครือข่ายการให้บริการ ทางโทรศัพท์ที่สามารถขอความร่วมมือในการตรวจสอบข้อมูลการใช้โทรศัพท์ของคนร้ายหรือ ผู้กระทำผิด เป็นต้น การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน หากไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคคลภายนอก ภาครัฐหรือเอกชน ไม่สามารถดำเนินเรื่องลุล่วงไปด้วยดีหรือมีประสิทธิภาพ จะนั่น ผู้บังคับบัญชาของพนักงานสอบสวนระดับสูงสุดในหน่วยงาน ต้องใช้กลยุทธ์เพื่อแสวงหาความ ร่วมมือจากองค์กรต่าง ๆ เช่น จัดทำโครงการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานใน กระบวนการยุติธรรม หรือระหว่างหน่วยงานอื่น เพื่อนำเอาปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัด ที่องค์กรของ ตนประสบ มาหาแนวทางแก้ไข ไปสู่แนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้ศึกษาจะได้นำมาอภิปรายผลในบท ต่อไป

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดตำรวจนครบาล จังหวัด อุบลราชธานี” เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของ พนักงานสอบสวนเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพ ชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนา คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและ ข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

##### 5.1.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนต่อ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานีในภาพรวมอยู่ในปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .93

##### 5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

###### 5.1.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

###### 1) อายุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มอายุ 25-39 ปี มีจำนวน 55 คน มีค่าเฉลี่ยของ ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 3.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 กลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 77 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อ คุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานสอบสวน 2.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติ พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า  $p = 0.005$ )

###### 2) สถานภาพสมรส

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มแรกที่มีสถานภาพไม่สมรส มีจำนวน 17 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.98 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.72 กลุ่มที่สองสถานภาพสมรส มีจำนวน 115 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติ ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า  $p = 0.534$ )

### 3) รายได้

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มรายได้ 19,999 บาทลงมา มีจำนวน 37 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 กลุ่มรายได้ 20,000 – 29,999 บาท มีจำนวน 67 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 กลุ่มรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 28 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติ ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า  $p = 0.448$ )

### 4) ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มแรกการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 113 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 กลุ่มที่สองการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 19 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติ ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า  $p = 0.970$ )

### 5) ประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่น

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มที่เคยมีประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่นจำนวน 102 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 ส่วนกลุ่มที่สองไม่เคยมีประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่น มีจำนวน 30 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติ ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่นกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า  $p = 0.318$ )

### 6) อายุการทำงานด้านสอบสวน

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มที่มีอายุการทำงานด้านสอบสวน 1-9 ปี มีจำนวน 65 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 กลุ่มที่มีอายุการทำงานด้านสอบสวน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 67 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติ ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานด้านสอบสวนกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า  $p = 0.727$ )

### 7) ตำแหน่ง

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสอบสวน (สบ.1) มีจำนวน 47 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 พนักงานสอบสวน (สบ.2) มีจำนวน 49 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 พนักงานสอบสวน (สบ.3) มีจำนวน 36 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติ ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า  $p = 0.727$ )

### 8) จำนวนคดีที่รับผิดชอบ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีจำนวนคดีที่รับผิดชอบ 0-15 คดี มีจำนวน 102 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 กลุ่มที่มีจำนวนคดีที่รับผิดชอบ 16 คดีขึ้นไป มีจำนวน 30 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน 2.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติ ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนคดีที่รับผิดชอบกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า  $p = 0.350$ )

#### 5.1.2.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานรายข้อทุกข้อ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนในรายข้อเกือบทุกข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นข้อที่ 47 ท่านต้องนำ้งานที่ค้างไว้ทำต่อที่บ้าน เมื่อนำไป

ทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติ พบร่วมปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $p = 0.000$ )

#### 5.1.2.3 ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน รายข้อ (ยกเว้นข้อที่ 20 สามารถรับคำร้องทุกข้อถ้าเวลาไทยได้อ่านแล้วและถูกต้องในทุกราย) ส่วนใหญ่ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติ พบร่วมปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $p = 0.000$ )

#### 5.1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติวิเคราะห์ลดด้อย (Regression)

การวิเคราะห์การลดด้อย เป็นการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรอันได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน และตัวแปรตามซึ่งก็คือคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ในรูปของสมการ เพื่อที่จะนำสมการนั้นไปประมาณหรือพยากรณ์ค่าของตัวแปรตามเมื่อทราบค่าของตัวแปรอิสระ การวิเคราะห์ด้วยเทคนิกนี้ จะทำให้ผู้วิจัย สามารถดูนหาคำตอบว่า ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลสามารถอธิบายหรือทำนายตัวแปรตามว่า ประกอบด้วยตัวแปรอะไรบ้าง โดยจะทำให้สามารถสร้างสมการอธิบายหรือทำนายตัวแปรตามที่ดีที่สุด และสามารถทำให้ผู้วิจัยค้นหาคำตอบตามวัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐาน คือ วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน และสมมติข้อที่ 1 และข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การลดด้อยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ซึ่งเป็นวิธีการเพิ่มตัวแปรที่อธิบายความผันแปรเพิ่มได้มากที่สุดมาใช้ จากการวิเคราะห์ เมื่อเปรียบเทียบหนักของตัวแปรในการอธิบายความผันแปร เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร ได้สมการดังนี้

$$Y = \text{ค่าคงที่} + .606 (\text{สภาพแวดล้อมการทำงาน}) + .197 (\text{ขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน}) + (-.160)(\text{อายุ})$$

$$Y = .256 + .606 X_1 + .197 X_2 + (-.160) X_3$$

เมื่อพิจารณาจากค่า Beta จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนมากที่สุด ( $Beta = .606$ ) ตามด้วย ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน ( $Beta = .197$ ) และปัจจัยด้านอายุ ( $Beta = -.160$ ) ตามลำดับ โดยปัจจัยข้างต้นสามารถใช้ทำนายหรืออธิบายประสิทธิผลได้ร้อยละ 64 ( $R^2 = 0.640$ )

### 5.1.3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

จากการรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### 5.1.3.1 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

##### 1) ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ปฏิบัติงาน

- สภาพห้องทำงานทรุดโทรมมาก เนื่องจากอายุการใช้งานหลายสิบปี สมควรที่จะสร้างอาคารหลังใหม่

- สถานที่ทำงานเก็บคะแนน ไม่เป็นสัดส่วน ไม่เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ

- การจัดห้องทำงานของพนักงานสอบสวน ควรแยกไว้ต่างหากโดยเฉพาะการสอบสวนคดีเด็กและศตรี

- ห้องทำงานพนักงานสอบสวนควรอยู่ร่วมกันเป็นห้องเดียว เพื่อความสะดวกในการบริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ (ตอบ 1 คน)

- ควรปรับปรุงห้องทำงานให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ โดยใช้บประมาณของรัฐ และไม่เบียดบังรายได้ส่วนตัวของพนักงานสอบสวน เพราะมีความจำเป็นต้องใช้จ่ายในครอบครัว

- ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น น้ำดื่ม สะอาด ที่นั่งรองติดต่อราชการที่เหมาะสม (ควรอยู่นอกห้องสอบสวน)

- สภาพแวดล้อมทำงานไม่ดี

##### 2) งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องใช้

- วัสดุ อุปกรณ์ ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย

- อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่สนับสนุนงานสอบสวนยังไม่มี จึงทำให้งานสอบสวน ไม่สามารถพัฒนาไปได้ พนักงานสอบสวนขาดหัวข้อมูลและกำลังใจ

- อุปกรณ์ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี หน่วยงานควรจัดหาให้ ไม่ใช่พนักงานสอบสวนจัดหาเอง เช่น กระดาษ เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ กดล้องถ่ายรูปฯลฯ

- ควรจัดสรรงบประมาณ เป็นค่าใช้จ่ายในการรวบรวมพยานหลักฐาน เช่น นำมันเชือเพลิง

- ควรจัดบานพาหนะประจำสำหรับพนักงานสอบสวนเวร พร้อมนำมันเชือเพลิงเพื่อตรวจสอบที่เกิดเหตุ

### 3) เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา

- เพื่อนร่วมงานทุกคนให้ความร่วมมือ รับฟัง และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

- ผู้บังคับบัญชาควรจะเข้าใจงานสอบสวนให้มากกว่านี้ ไม่ใช่คิดว่าพนักงานสอบสวนมีเงิน ห้างๆ กันที่สุด

- ผู้บังคับบัญชาควรให้ความเป็นอิสระในการสั่งคดีตามพยานหลักฐานและข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

- ผู้บังคับบัญชาควรให้การสนับสนุน ด้านงบประมาณ ละอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จของงาน

- ผู้บังคับบัญชาจะต้องสูง ควรจะให้ความสำคัญกับงานด้านสอบสวนให้มากกว่านี้ เนื่องจากพนักงานสอบสวนเป็นหัวใจของหน่วยงานและมีการพบปะคนมากที่สุด

### 4) การประสานงานกับหน่วยงานอื่น

- การสอบสวนผู้เสียหายที่เป็น夷าชนา ควรจะให้เข้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เดินทางมาที่ทำการของพนักงานสอบสวน

- ควรมีกิจกรรมร่วมกันระหว่างสายงานอื่น อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

- ควรให้อำนาจพนักงานสอบสวนสั่งการเข้าหน้าที่สำรวจที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

- การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ส่วนมากไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร เช่น การติดต่อขอรับใบชันสูตรบาดแผล ล่าช้ามาก ประมาณ 2 เดือน ซึ่งเป็นเหตุให้สำนวนการสอบสวนล่าช้า

- การติดต่อประสานงานในกระบวนการยุติธรรมล่าช้า

### 5) นโยบายขององค์กร

- การสอบสวนคดีเด็กและสตรี ควรให้พนักงานสอบสวนหญิง เป็นผู้รับผิดชอบ

- ควรจัดพนักงานสอบสวนเป็นทีม เพื่อให้มีที่ปรึกษา แก้ปัญหาร่วมกันเสมอ และเป็นการผ่อนคลาย
- ต้องการให้โอนงานสอบสวนออกจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปอยู่กับกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้งานสอบสวนพัฒนาขึ้น
- หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับงานสอบสวน เสมอเท่าเทียมกับสายงานอื่น
- ควรจัดให้มีผู้ช่วยพนักงานสอบสวนทุกสถานี เพื่อลดภาระงานและเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

#### 6) ภาระงาน

- ภาระงานมาก จำนวนพนักงานสอบสวนมีน้อย ไม่เพียงพอต่อภาระงาน ควรเพิ่มพนักงานสอบสวนให้เพียงพอ กับภาระงาน และเหมาะสมกับพื้นที่ เพื่อลดความเครียด
- สถานีตำรวจน้ำที่มีตำรวจน้ำระดับสารวัตรเป็นหัวหน้าสถานี จะมีพนักงานสอบสวนเพียงคนเดียว รับผิดชอบเรื่องตลอดทั้งวันทั้งคืน ในบางวันต้องทึบเรื่องสอบสวนเพื่อไปผัดฟ้องฝ่ายขึ้น เป็นพยานศาล ประชุม อบรม ฯลฯ โดยไม่มีพนักงานสอบสวนอื่น เพื่อสลับเปลี่ยนหรือปฏิบัติหน้าที่แทน จึงควรจัดให้มีนายตำรวจน้ำสัญญาบัตรในสายงานสอบสวนเพิ่มขึ้น
- สถานีตำรวจน้ำที่มีตำรวจน้ำระดับสารวัตรเป็นหัวหน้าสถานี ควรจัดให้มีนายตำรวจน้ำสัญญาบัตรในสายงานอื่น ๆ ให้ครบถ้วน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานให้กับทางราชการและประชาชน

- พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจน้ำที่มีปริมาณงานน้อย ก็มีเวลาพักผ่อนมาก ทำให้คุณภาพชีวิตที่ดีกว่าสถานีตำรวจน้ำที่มีปริมาณงานมาก จึงควรบริหารเวลาให้เป็นเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

##### 5.1.3.2 ด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน

###### 1) การรวบรวมพยานหลักฐาน

การเดินทางไปสอบปากคำพยานนอกเขตพื้นที่ บางครั้งต้องไปหลายครั้ง หลายที่ เดินทางไปใช้บัตรประจำตัวบัตรประชาชนตัว ทำให้เกิดความล่าช้า

2) การเสนอความเห็นทางคดีต่อผู้บังคับบัญชา โดยใช้ข้อเท็จจริงในคดีมาปรับเข้ากับหลักกฎหมายพร้อมทั้งอ้างพยานหลักฐานและ เหตุผลประกอบ

การมีความคิดเป็นอิสระในแต่ละคน หากมีข้อแก้ไขให้บันทึกไว้ในท้ายรายงาน ไม่ต้องสั่งแก้รายงานการสอบสวน เนื่องจากคุณภาพนิじของแต่ละคนต่างกัน

###### 3) การส่งสำเนา ไปยังพนักงานอัยการเพื่อสั่งคดีเป็นไปอย่างยุติธรรม

- บางสิ่งบางอย่างในสำนวนการสอบสวนที่ไม่จำเป็น เช่น บัญชีพยานหลักฐานฝ่ายผู้กล่าวหา ฝ่ายผู้ต้องหา เชื่อว่าแต่ละโรงเรียนไม่เหมือนกัน หรือแม้แต่ พนักงานสอบสวนก็ยังเรียงไม่เหมือนกัน อีกการจัดหัวดูบลราชานินยกว่า “ทำเหมือนเดิมดีกว่า ไม่ต้องแยก ไม่ต้องทำให้ยุ่งยาก”

- พนักงานสอบสวนได้ดำเนินการสอบสวนให้เป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์และตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ทุกขั้นตอน

#### 5.1.3.3 ด้านคุณภาพเชิงวิศวกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวน

1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

- ค่าตอบแทนน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับความรับผิดชอบ
- ควรเพิ่มค่าตอบแทนให้มากขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน

#### ทำงาน

- ควรเพิ่มสวัสดิการและแรงจูงใจให้เหมาะสม เช่นเงินประจำตำแหน่ง ที่กฎหมายระบุให้พนักงานสอบสวน ขณะนี้ยังไม่ได้รับเลย

2) สภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

- สถานที่ทำงานแออัด ไม่เป็นส่วนตัว คนพลุกพล่าน อาการร้อนขาดสามารถ ไม่เอื้อต่อบรรยายกาศการทำงาน

- ควรจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสม

- สภาพแวดล้อมที่ทำงาน พ้อใช้ในระดับหนึ่ง หากมีการปรับปรุงให้ทันสมัยจะดีมาก

3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

- การเจริญเติบโตทางสายงาน ไม่แน่นอน

- ควรพิจารณาความดีความชอบและเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถและผลการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ

4) โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล

- การอบรมเกี่ยวกับงานสอบสวน เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพยังมีน้อย

- ควรจัดอบรมให้ความรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

- ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาเพิ่มเติม ในความรู้ด้านกฎหมาย

- สำนักงานควรแจ้งชาติครั้งสรรงบประมาณในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

### 5) การบูรณาการทางสังคม

- งานสอบสวนเบริญเหมือนลูกเมียน้อยที่ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้ความสนใจ และไม่ให้ความสำคัญ ยกเว้นคดีที่มีความสำคัญมาก ๆ
- งานสอบสวนเป็นงานที่ต้องดำเนินการตามกรอบของกฎหมายและระเบียบที่เคร่งครัด ทำให้มีการวิ่งเต้นเพื่อเปลี่ยนสายงานเป็นจำนวนมาก เป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานด้านสอบสวนไม่เพียงพอ
- งานสอบสวนเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบคำสั่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างเคร่งครัด เป็นเหตุให้บางครั้งมีอุปสรรคในการดำเนินการพนักงานสอบสวนอาจลูกด้วยการทางวินัย

### 6) สิทธิของพนักงาน

- ควรอนุมัติให้พนักงานสอบสวนได้เข้ากลับไปทำงานใกล้ภูมิลำเนาและครอบครัว
- ควรมีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คุ้มครองการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ในกรณีที่พนักงานสอบสวนไม่ได้รับความเป็นธรรม
- การทำงานของพนักงานสอบสวนไม่ค่อยมีความเป็นอิสระ คดีที่สำคัญมักจะมีผู้เกี่ยวข้องมากเกินไป

### 7) เวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว

- ไม่มีเวลาที่จะดูแลสุขภาพตัวเอง เนื่องจากมีงานเกี่ยวกับคดีมาก
- ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว เนื่องจากวันที่ไม่ได้เข้าเริ่มที่ต้องนำสำนวนกลับไปทำต่อที่บ้าน หรือต้องเดินทางไปติดต่อกับศาลซึ่งมีระยะทางห่างไกลประมาณ 100 กิโลเมตร ทำให้ใช้เวลาเดินทางนาน จึงมีเวลาพักผ่อนน้อย
- ความอ่อน楚ในครอบครัวของพนักงานสอบสวนจะน้อยกว่าสายงานอื่น เพราะ ไม่มีเวลาอยู่กับครอบครัว
- หากปริมาณงานเหมาะสมกับจำนวนพนักงานสอบสวน จะทำให้มีเวลาว่างในการทำสำนวนการสอบสวนได้และเอียดกีล้านยิ่งขึ้น มีเวลาอ่านคาราเพิ่มเติมความรู้ มีเวลาออกกำลังกาย และสามารถบำเพ็ญสาธารณประโยชน์อื่นให้กับสังคมได้ คุณภาพชีวิตก็จะดีขึ้น
- ควรจดอบรม ร่วมกับสายงานอื่น ในส่วนที่ต้องมีการประสานงานกัน

## 5.2 อภิปรายผล

### 5.2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้แนวคิดของวอลตัน มาทำ การทดสอบ (Walton, 1975 ถึงจาก ผาณิต สถาสวัสดิ์, 2537 : 16) วอลตัน ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เป็นแนวทาง ความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมด้านบุคคลและสังคม ที่ส่งผลทำให้การทำงาน ประสบความสำเร็จ การทำงาน ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของ บุคคลในการทำงาน ประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่างๆอยู่ 8 ประการ คือ 1) การได้รับค่าตอบแทนที่ เพียงพอและเป็นธรรม ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เมื่อจากทุกคนมีความ ต้องการทางเศรษฐกิจ และมุ่งจะทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหมายในค่าตอบแทนสำหรับ ตนแล้ว ยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน 2) สภาพการทำงานที่ดี มีความปลอดภัยและคุณสุขลักษณะ คือ ผู้ปฏิบัติงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและ สิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพและปลอดภัย ซึ่งเป็นการ ควบคุมสภาพทางกายภาพ 3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับ มอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะ ใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น 4) โอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล ในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตน มีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามี ส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน 5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน คือการที่ผู้ปฏิบัติงาน รู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับและร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วน หนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีบรรยายคำในการทำงานที่ดี ปราศจากการเมืองคติและการทำลายซึ่งกัน และกัน 6) สิทธิของพนักงาน คือ การมีสิทธิในเรื่องส่วนบุคคล การมีอิสระในการพูด การแสดง ความคิดเห็น การใช้สิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาค เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมทั้ง สิทธิที่พนักงานได้รับจากการค้า ควรนิความเสมอภาคกัน 7) เวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว ลักษณะ การปฏิบัติงานของพนักงานมีผลกระทบต่อนบทบาทในชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ทั้งในเรื่องของเวลา พฤติกรรม ทัศนคติ โดยเฉพาะบทบาทและการแบ่งเวลา กับชีวิตครอบครัว การพักผ่อน ดังนั้น ควร มี การสร้างความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน 8) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ภายใน องค์การและสังคมภายในออก คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่า กิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็น

ประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตน ได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง

ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สรินยา จรุงพัฒนานนท์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษารณี ข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 ผลการศึกษา พบร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ ข้าราชการตำรวจกองบังคับการ อำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะด้านบุคคล ได้แก่ ชั้นยศ อายุราชการ และเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพ กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนชั้นยศ พบร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะด้านองค์การเกี่ยวกับการรับรู้ต่อระบบ การบริหารองค์การ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การรู้จัก การสื่อสาร การตัดสินใจ การตั้งเป้าหมาย การควบคุมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบร่วมกับการรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อวัดความเข้มแข็ง ของความสัมพันธ์ พบร่วมกับ การรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การด้านการรู้จัก การสื่อสาร การตั้งเป้าหมาย มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อย ส่วนด้านภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การควบคุม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานปานกลาง

### 5.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

#### 5.2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลสามารถแยกออกเป็นรายได้ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส ด้านรายได้ ด้านระดับการศึกษา ด้านประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่น ด้านอายุการทำงานด้านสอบสวน ด้านตำแหน่ง ด้านจำนวนคดีที่รับผิดชอบในระหว่างดำเนินการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สรินยา จรุงพัฒนานนท์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษารณี ข้าราชการตำรวจกองบังคับการ อำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 ผลการศึกษา พบร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการ อำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะด้านบุคคล ได้แก่ ชั้นชีวภาพ อายุราชการ และเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพ กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า อายุราชการและเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนชั้นชีวภาพ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน นอกจากนี้ผลการศึกษา yang สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปีนั้นๆ แก้วเวชวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานเรือนจำ ศึกษารณี เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าพนักงานเรือนจำส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 66.2 อายุ ระดับตำแหน่ง และเงินเดือนของเจ้าพนักงานเรือนจำ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ขณะเดียวกัน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและจำนวนปีที่รับราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานและไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนักวิชาการหลายท่านดังที่กล่าวมาแล้ว ทั้งนี้เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ ของจังหวัดอุบลราชธานี ยังเป็นสังคมที่มีความเป็นอยู่ค่อนข้างสงบ ค่าครองชีพเมื่อเปรียบเทียบกับภาคกลางหรือกรุงเทพมหานคร ยังไม่สูงมากนัก จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการจัดกลุ่ม พนักงานสอบสวนส่วนใหญ่ มีความรู้สึกภักภูมิใจในอาชีพของตน รู้สึกว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติ แต่บางครั้งรู้สึกว่าขาดความเป็นอิสระในการตัดสินใจ พนักงานสอบสวนส่วนใหญ่มีภาระที่ประกอบอาชีพช่วยเหลือครอบครัวอีกแรงหนึ่ง และยังเป็นครอบครัวขนาดเล็ก ที่มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างเครือญาติ หน่วยงานยังได้สนับสนุนในเรื่องเศรษฐกิจพอเพียง ทำให้ความเป็นอยู่ไม่ขัดสนมากนัก แต่หากได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ตามกฎหมายบัญญัติไว้ จะทำให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้นด้วย อันส่งผลให้การปฏิบัติราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของปีนั้นๆ แก้วเวชวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานเรือนจำ ศึกษารณี เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าพนักงานเรือนจำส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 66.2 อายุ ระดับตำแหน่ง และเงินเดือนของเจ้าพนักงานเรือนจำ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับนักวิชาการหลายท่าน ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น เนื่องจากบุคคลที่มีอายุมากตำแหน่งก็จะสูงขึ้น ไปกระถูกตัวอยู่ที่พนักงานสอบสวน (สบ 3) ซึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี ยังไม่มีพนักงานสอบสวนผู้ได้สามารถก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งพนักงานสอบสวน (สบ 4) ได้ ความ

มั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานไม่มี จึงทำให้เกิดความสึ้นหวัง ห้อแท้ อีกทั้งพนักงานสอบสวนตำแหน่ง (สน 3) ผู้ที่มีอายุมากก็ยังต้องปฏิบัติหน้าที่เข้าเรียนเดียวกันกับผู้ที่อายุน้อยหรือตำแหน่ง (สน 1) แต่มีความรับผิดชอบสูงกว่า เช่นรับເเอกสารที่เกินอำนาจของพนักงานสอบสวน (สน 1) มาทำการสอบสวนเอง (ตามคำสั่ง ตร.ที่ 960/37 ลง 10 ส.ค.37) ประกอบกับพนักงานสอบสวนที่มีอายุมากก็จะมีปัญหาทางสุขภาพ เช่น มีโรคประจำตัว ปวดหลัง ปวดเอว หรือสายตาไม่ดี ต้องนั่งหน้าจอคอมพิวเตอร์ทำการพิมพ์เอกสารสำนวนสอบสวนเป็นเวลานานตลอดมา การเดินทางไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ พนักงานสอบสวนจะต้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หลายรายการ เช่น วิทยุสื่อสาร กล้องถ่ายรูป เทปวัดระยะ โทรศัพท์ สเปรย์สี เป็นต้น หรือการปฏิบัติหน้าที่ในyanวิชาการ เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นต้องทำการอุกตรายที่เกิดเหตุ แล้วสอบถามปากคำผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้เวลาพอสมควร บางครั้งต้องเนื่องจากส่วน เมื่ออุกตรายก็ยังไม่ได้พักผ่อน เพราะต้องนัดคุ้กรพีหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมาสอบปากคำเพิ่มเติม นิพลดทำให้เกิดความเหนื่อยล้า คุณภาพชีวิตการทำงานไม่ดี

#### 5.2.2.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน รายข้อ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนในรายข้อทุกข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นข้อที่ 47 ท่านต้องทำงานที่ถูกไปทำต่อที่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกิตติศักดิ์ ปลาทอง (2537) ทำการศึกษาระเบอง “ทัศนะของพนักงานสอบสวนต่อปัจจัยที่มีผลกระทบในการสอบสวนคดีอาญา” ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาล 1 ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานสอบสวนในการสอบสวนคดีอาญา ได้แก่ 1) กฎหมายคดีอาญาที่บังคับและคำสั่งที่มีจำนวนมากเกินไป 2) ปริมาณสำนวนการสอบสวนมีมากเกินกำลังของพนักงานสอบสวน 3) การขาดการอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการสอบสวนของพนักงานสอบสวน 4) เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ต่างๆ ที่มีปริมาณไม่เพียงพอในการสอบสวนคดีอาญา 5) การเพิ่มภาระหน้าที่ให้พนักงานสอบสวนไปปฏิบัติหน้าที่อื่น 6) ระเบียบกฎหมายที่บังคับบัญชาที่บริหารงานแบบยึดหลักปฏิบัติตามกฎหมายที่ย่างเคร่งครัด ไม่มีความยืดหยุ่น ได้ตามสถานการณ์ 8) คุณภาพนิจของศาลในการกำหนดคดีฟ้อง ฝ่าข้อหาที่ไม่แน่นอน 9) การรับส่งสำนวนการสอบสวนของพนักงานอัยการที่ขาดกฎหมายที่แน่นอน อีกผลการศึกษานี้ที่มีความสอดคล้องกันคือผลการศึกษาของสมหวัง พิธิyanวัฒน์ และคณะ (2540) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลางมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะ ความพึงพอใจในงาน รายได้โดยรวมและการรับรู้ความพึงพอใจโดยรวมอยู่

ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านเกี่ยวข้องผูกพันกับงานอยู่ในระดับมาก ในด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมี 5 ประการดังนี้ (1) ความก้าวหน้า (2) ค่าตอบแทน (3) การพัฒนาข้าราชการ (4) สวัสดิการ และ (5) ผู้บังคับบัญชาและการปลดล็อกของบังคับบัญชา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของฉัตร พรงค์ (2542) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน (สบ.2) หลักสูตรพนักงานสอบสวนระดับสารวัตร รุ่นที่ 8 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานสอบสวน (สบ.2) หลักสูตรพนักงานสอบสวนระดับสารวัตร รุ่นที่ 8 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในการพร้อมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ระดับที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และระดับต่ำสุดได้แก่ ด้านลักษณะหน้าที่การทำงาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของสมยศ นาวีการ (2533 : 221-224) ที่กล่าวถึงปัจจัยด้านการทำงานที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งหนึ่งในนั้นก็คือ สภาพแวดล้อมการทำงาน จะเป็นแหล่งที่มาของความพึงพอใจในงานอย่างหนึ่งด้วย อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่างและเสียง ตารางเวลาทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงานและเครื่องมือที่พอเพียง จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในการทำงาน จะนำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีความรักงานและจริงใจต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว องค์กรทุกแห่งจึงสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นอย่างเต็มที่

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของสมศักดิ์ ใจเย็น (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัดภูธรจังหวัดระยอง” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสอบสวนมีปัญหาในการปฏิบัติงานสอบสวน ในระดับมากที่สุดคือ ด้านระบบงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ การติดต่อประสานงาน และการได้รับความร่วมมือจากประชาชน อยู่ในระดับมากคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และได้เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน จำแนกตามกลุ่มอายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการสอบสวนของพนักงานสอบสวน พบร่วมกับพนักงานสอบสวนอายุ 26-30 ปีในภาพรวม มีปัญหาในการปฏิบัติงานแต่ละด้านมากที่สุด พนักงานสอบสวน (สบ.3) มีปัญหาในการปฏิบัติงานแต่ละด้านมากที่สุด และพนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์ในการสอบสวนน้อยกว่า 5 ปีในภาพรวม มีปัญหาในการปฏิบัติงานแต่ละด้านมากที่สุด เผื่อนกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนงค ลิงหา (2543 จังอิงจาก สมศักดิ์ ใจเย็น) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจนครจังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาในด้านระบบงานของพนักงานสอบสวน คืองานสอบสวนเป็นงานที่มีภาวะความผูกพันต่อเนื่อง ด้านกำลังพลคือ พนักงานสอบสวนขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้

และยานพาหนะ คือวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานสอบสวนไม่เพียงพอ ส่วนใหญ่พนักงานสอบสวนต้องจัดหามาใช้เอง ส่วนด้านความร่วมมือจากประชาชน คือ ประชาชนไม่ยอมมาเป็นพยานในคดีที่ตนเองมีส่วนเกี่ยวข้อง

จากที่กล่าวมาแล้วข้างมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Gyanendra (1998 ถึง 2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐลุวน เมืองกาฬสินธุ์ ประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพ 190 คน ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 49.9 ของพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานอยู่ระดับต่ำ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ เงินเดือน ความเป็นอิสระในการทำงาน สถานภาพของวิชาชีพ สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน และผลการศึกษาที่ช่วยยืนยันผลการศึกษานี้คือ ผลการศึกษาของ Evans and Irvine (1995) ศึกษาความพึงพอใจในงานและการโอนข่ายของพยาบาล โดยการทำ meta-analysis จากงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติ และสิ่งแวดล้อมของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูงกว่าค่าตอบแทนและปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และยังพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการโอนข่ายของพยาบาล

แนวคิดและผลการศึกษาที่กล่าวมาแล้วสามารถใช้แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจของ Herzberg ใช้ในการสนับสนุน โดย Herzberg มีแนวคิดว่าสภาพแวดล้อมของการทำงานโดยตรง ประกอบด้วย ทัศนคติและการกระทำของเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน ผู้บังคับบัญชา และ “บรรยายกาศ” หรือ “ความรู้สึก” ของสถานที่ทำงาน การศึกษาเป็นจำนวนมากพบว่า กลุ่มเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันในสภาพแวดล้อมของการทำงาน สามารถมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นอย่างมาก บุคคลส่วนใหญ่ต้องการเพื่อนและการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และปฏิบัติตามบรรทัดฐานและค่านิยมของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ถ้าหากว่ากลุ่มขัดแย้งกันฝ่ายบริหารและมองพนักงานที่มีระดับผลการปฏิบัติงานสูงกว่า เป็น “บุคคลที่เกินหน้าเกินตาบุคคลอื่น” แล้วสมมติกจะไม่พอใจให้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก (Herzberg F.B., 1959 ถึง 2525)

ผู้บังคับบัญชาโดยตรงมีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างมาก โดยการให้รางวัลและการลงโทษตั้งแต่การยกย่อง การเพิ่มเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่ง ไปจนถึงการดำเนินการลดตำแหน่งและการปลดออกจากงาน พวกเขายังมีผลกระทบต่อการออกแบบงานและบรรยายกาศของสภาพแวดล้อมของการทำงานเป็นอย่างมากอีกด้วย

### 5.2.2.3 ปัจจัยด้านขั้นตอนดำเนินงานของพนักงานสอบสวน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวนรายข้อ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนรายข้อ อายุที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นข้อที่ 47 ท่านต้องนำงานที่ถูกใจไปทำต่อที่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานและสอดคล้องกับการศึกษาของผู้ครุ ณรงค์ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน (สบ.2) หลักสูตร พนักงานสอบสวนระดับสารวัตร รุ่นที่ 8 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานสอบสวน (สบ.2) หลักสูตร พนักงานสอบสวนระดับสารวัตร รุ่นที่ 8 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในการพร้อมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ระดับที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และระดับต่ำสุดได้แก่ ด้านลักษณะหน้าที่การทำงานนอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับการศึกษาของ Evans and Irvine (1995) ศึกษาความพึงพอใจในงานและการโอนย้าย ของพยาบาล โดยการทำ meta-analysis จากงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติและ สิ่งแวดล้อมของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูงกว่าค่าต่อตอบแทนและปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และยังพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทาง ลบกับการโอนย้ายของพยาบาล และสอดคล้องกับผลการศึกษาของแซกแมน และ โอลดัม (Hackman and Oldham, 1980 : บทคัดย่อ) ศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Job involvement) พบว่า ลักษณะงาน (Job characteristics) ได้แก่ ความมีอิสรภาพในการทำงาน (Autonomy) ความหลากหลายของงาน (Skill variety) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) และความสำคัญของงาน (Task significant) มีอิทธิพลต่อความผูกพันกับงาน นอกจากนี้พฤติกรรม การตรวจตราดูแล (Supervisory behaviors) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Lance, 1991) และความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น แรงจูงใจภายในที่มีผลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Gardner, Dunham, Cummings and Pierce, 1989) การจริยธรรมแบบโปรเตสแตนท์ (Protestant ethic) บังมีผลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Brockner, Grover and Blonder, 1988)

### 5.2.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติวิเคราะห์ตัดถอย (Regression)

การวิเคราะห์การตัดถอย เป็นการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรอันได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน และตัวแปรตามซึ่งก็คือ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนในรูปของสมการ เพื่อที่จะนำสมการนี้ไปประมาณหรือพยากรณ์ค่า ของตัวแปรตามเมื่อทราบค่าของตัวแปรอิสระ การวิเคราะห์ด้วยเทคนิคนี้ จะสามารถทำให้ผู้วิจัย

สามารถก้าวต่อไปได้ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลสามารถอธิบายหรือทำนายตัวแปรตาม ว่า ประกอบด้วยตัวแปรอะไรบ้าง โดยจะทำให้สามารถสร้างสมการอธิบายหรือทำนายตัวแปรตามที่ดีที่สุด โดยเทคนิคทางสถิติแบบนี้และสามารถทำให้ผู้วิจัยก้าวต่อไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐาน คือ วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน และสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านอายุ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การลดด้อยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ซึ่งเป็นวิธีการเพิ่มตัวแปรที่อธิบายความผันแปรเพิ่มໄດ້มากที่สุดมาใช้จากการวิเคราะห์ เมื่อเปรียบเทียบนำหน้าหากของตัวแปรในการอธิบายความผันแปร เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร ได้ส่วนการดังนี้

$$Y = \text{ค่าคงที่} + .606 (\text{สภาพแวดล้อมการทำงาน}) + .197 (\text{ขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน}) + (-.160)(\text{อายุ})$$

$$Y = .256 + .606 X_1 + .197 X_2 + (-.160) X_3$$

จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนมากที่สุด ( $Beta = .606$ ) ตามด้วยปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน ( $Beta = .197$ ) และปัจจัยด้านอายุ ตามลำดับ ( $Beta = -.160$ ) โดยปัจจัยข้างต้นสามารถใช้ทำนายหรืออธิบายประสิทธิผลได้ร้อยละ 64 ( $R^2 = .640$ )

จากผลการศึกษาสามารถอธิบายได้ว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของผู้ตระหนักรังค์ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน (สน.2) หลักสูตรพนักงานสอบสวนระดับสารวัตร รุ่นที่ 8 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานสอบสวน (สน.2) หลักสูตรพนักงานสอบสวนระดับสารวัตร รุ่นที่ 8 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ระดับที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และระดับต่ำสุด ได้แก่ ด้านลักษณะหน้าที่การทำงาน และอีกผลงานหนึ่งที่มีความสอดคล้องกัน คือผลการศึกษาของ Gyanendra (1998 ข้างต้นจาก สุวรรณ ลีละเศรษฐกุล, 2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป เมืองกาฬสินธุ์ ประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพ 190 คน ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 49.9 ของพยาบาลวิชาชีพนี้ความพึงพอใจในงานอยู่ระดับต่ำ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานได้แก่ เงินเดือน ความเป็นอิสระในการทำงาน สถานภาพของวิชาชีพ สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

### 5.3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

จากการรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด และการจัดกลุ่มสันทนาพนักงานสอบสวนและการบททวนเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับการอุปฐา แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความรู้สึกเบื้องต้นเกี่ยวกับงานสอบสวน เพื่อให้เกิดการพัฒนาในองค์กร ซึ่งการพัฒนางานในองค์การต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาล หรือภาคเอกชน เป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาคือ การที่ทำให้คนในสังคมมีชีวิตที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดี นั่นคือ คนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั่นเอง ดังนั้น องค์การจะบรรลุเป้าหมาย หรือไม่ย่อมขึ้นกับบุคลากรในองค์การหรือหน่วยงานนั้น การที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ย่อมเป็นการสร้างบรรยากาศที่จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น อันเป็นการขัดปัญหาต่างๆ ที่จะตามมา และยังเป็นการเสริมสร้างสมัพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน อีกด้วย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้รวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตามแนวคิดของ Richard E. Walton ไว้ดังนี้

#### 5.3.1 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

##### 5.3.1.1 ถักถอนทางกายภาพของสถานที่ปฏิบัติงาน

1) ควรปรับปรุงห้องทำงานของพนักงานสอบสวนให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ และให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน โดยใช้บประมาณของรัฐ และไม่เบียดบังรายได้ส่วนตัวของพนักงานสอบสวน เพราะมีความจำเป็นต้องใช้จ่ายในครอบครัว

2) การจัดห้องทำงานของพนักงานสอบสวน ควรแยกไว้ต่างหาก โดยเฉพาะการสอบสวนคดีเด็กและสตรี

3) ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น น้ำดื่มสะอาด ที่นั่งรองติดต่อราชการที่เหมาะสม (ควรอยู่นอกห้องสอบสวน)

##### 5.3.1.2 งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องใช้

1) วัสดุ อุปกรณ์ ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย

2) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่สนับสนุนงานสอบสวนยังไม่มี จึงทำให้งานสอบสวน ไม่สามารถพัฒนาไปได้ พนักงานสอบสวนขาดหัวข้อมูลและกำลังใจ

3) อุปกรณ์ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี หน่วยงานควรจัดหาให้ ไม่ใช่พนักงานสอบสวนจัดหาเอง เช่น กระดาษ เครื่องคอมพิวเตอร์ หนีก กล้องถ่ายรูป ฯลฯ

4) ควรจัดสรรงบประมาณ เป็นค่าใช้จ่ายในการรวมพยานหลักฐาน เช่น น้ำมันเชื้อเพลิง

5) ควรจัดทำพากานะประจำสำหรับพนักงานสอบสวนฯ พร้อมนำมันเชื่อเพลิงเพื่อตรวจสอบที่เกิดเหตุ

#### 5.3.1.3 เพื่อร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา

1) เพื่อร่วมงานทุกคนให้ความร่วมมือ รับฟัง และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

2) ผู้บังคับบัญชาควรจะเข้าใจงานสอบสวนให้มากกว่านี้ ไม่ใช่คิดว่า พนักงานสอบสวนมีเงิน ทั้งๆที่จนที่สุด

3) ผู้บังคับบัญชาควรให้ความเป็นอิสระในการสั่งคดีตามพยานหลักฐาน และข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

4) ผู้บังคับบัญชาควรให้การสนับสนุน ด้านงบประมาณ ลดอุปกรณ์ใน การปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จของงาน

5) ผู้บังคับบัญชาจะต้องห่วงใย ให้ความสำคัญกับงานค้านสอบสวน ให้มากกว่านี้เนื่องจากพนักงานสอบสวนเป็นหัวใจของหน่วยงานและมีการพบปะคนมากที่สุด

#### 5.3.1.4 การประสานงานกับหน่วยงานอื่น

1) การสอบสวนผู้เสียหายที่เป็นเยาวชน ควรจะให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เดินทางมาที่ทำการของพนักงานสอบสวน

2) ควรมีกิจกรรมร่วมกันระหว่างสายงานอื่น อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

3) ควรให้สำนักงานสอบสวนสั่งการเจ้าหน้าที่ตรวจสอบที่ปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้อง

4) การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ตัวมากไม่ได้รับความร่วมมือ เท่าที่ควร เช่น การติดต่อขอรับใบชันสูตรบาดแผลชามากประมาณ 2 เดือน เป็นเหตุให้สำนวนการสอบสวนล่าช้า

5) การติดต่อประสานงานในกระบวนการยุติธรรมล่าช้า

#### 5.3.1.5 นโยบายขององค์กร

1) การสอบสวนคดีเด็กและสตรี ควรให้พนักงานสอบสวนหญิง เป็นผู้รับผิดชอบ

2) ควรจัดพนักงานสอบสวนเป็นทีม เพื่อให้มีที่ปรึกษา แก้ปัญหา ร่วมกันเสมอ และเป็นการผ่อนคลาย

3) ต้องการให้โอนงานสอบสวนออกจากสำนักงานตำรวจนแห่งชาติ ไปอยู่กับกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้งานสอบสวนพัฒนาขึ้น

4) หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับงานสอบสวน เสมอเท่าเทียมกับสายงานอื่น

5) ควรจัดให้มีผู้ช่วยพนักงานสอบสวนทุกสถานี เพื่อลดภาระงานและเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

#### 5.3.1.6 ภาระงาน

1) ภาระงานมาก จำนวนพนักงานสอบสวนมีน้อย ไม่เพียงพอต่อภาระงาน ควรเพิ่มพนักงานสอบสวนให้เพียงพอต่อภาระงาน และเหมาะสมกับพื้นที่ เพื่อลดความเครียด

2) สถานีตำรวจน้ำที่มีตำรวจน้ำดับสารวัตรเป็นหัวหน้าสถานี จะมีพนักงานสอบสวนเพียงคนเดียว รับผิดชอบเวรตลอดทั้งวันทั้งคืน ในบางวันต้องทิ้งเวรสอบสวน เพื่อไปผัดฟ้องฝ่ากังหัน พื้นพยานศาล ประชุม อบรม ฯลฯ โดยไม่มีพนักงานสอบสวนอื่น เพื่อสลับเปลี่ยนหรือปฏิบัติหน้าที่แทน จึงควรจัดให้มีนายตำรวจน้ำชั้นสัญญาบัตรในสายงานสอบสวนเพิ่มขึ้น

3) สถานีตำรวจน้ำที่มีตำรวจน้ำดับสารวัตรเป็นหัวหน้าสถานี ควรจัดให้มีนายตำรวจน้ำชั้นสัญญาบัตรในสายงานอื่นๆ ให้ครบถ้วน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความคุ้มครองในการทำงานให้กับทางราชการและประชาชน

4) พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจน้ำที่มีปริมาณงานน้อย ที่มีเวลาพักผ่อนมาก ทำให้คุณภาพชีวิตที่ดีกว่าสถานีตำรวจน้ำที่มีปริมาณงานมาก จึงควรบริหารเวลาให้เป็นเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

#### 5.3.2 ด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน

5.3.2.1 การรับแจ้งความร้องทุกข์ ก่อจลาจล โดยการลงประจำวันหรือให้คำแนะนำทุกเรื่อง

5.3.2.2 การออกตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุโดยรวดเร็ว

5.3.2.3 การสอบปากคำผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ ก่อจลาจลด้วยความสุภาพ นุ่มนวล

5.3.2.4 การรับคำร้องทุกข์ในรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดีโดยลงรับเลขคดีและออกหลักฐานการรับคำร้องทุกข์

5.3.2.5 การรวมพยานหลักฐาน

การเดินทางไปสอบปากคำพยานนอกเขตพื้นที่ บางคดีต้องไปหลายครั้ง หลายที่ แต่ต้องใช้งบประมาณส่วนตัว ทำให้เกิดความลำบาก

5.3.2.6 การเสนอความเห็นทางคดีต่อผู้บังคับบัญชา โดยใช้ข้อเท็จจริงในคดี มาปรับเข้ากับหลักกฎหมายพิริยมทั้งข้างพยานหลักฐานและ เหตุผลประกอบ

การมีความคิดเป็นอิสระในแต่ละคน หากมีข้อแก้ไขให้บันทึกไว้ในท้ายรายงาน ไม่ต้องสั่งแก้รายงานการสอบสวน เมื่อจากคุลยพินิจของแต่ละคนต่างกัน

### 5.3.2.7 การส่งสำนวนไปยังพนักงานอัยการเพื่อสั่งคดีเป็นไปอย่างยุติธรรม

1) บางสิ่งบางอย่างในสำนวนการสอบสวนที่ไม่จำเป็น เช่น บัญชีพยานหลักฐานฝ่ายผู้กล่าวหา ฝ่ายผู้ต้องหา เชื่อว่าแต่ละโรงพักเรียงไม่เหมือนกัน หรือแม้แต่พนักงานสอบสวนก็ยังเรียงไม่เหมือนกัน อัยการจังหวัดอุบลราชธานีบอกว่า “ทำเหมือนเดิมดีกว่า ไม่ต้องแยก ไม่ต้องทำให้ยุ่งยาก”

2) พนักงานสอบสวนได้ดำเนินการสอบสวนให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดที่กฎหมายบัญญัติไว้ทุกขั้นตอน

### 5.3.3 ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

#### 5.3.3.1 การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

1) ค่าตอบแทนน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับความรับผิดชอบ

2) ควรเพิ่มค่าตอบแทนให้มากขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน

3) ควรเพิ่มสวัสดิการและแรงจูงใจให้เหมาะสม เช่นเงินประจำตำแหน่ง ที่กฎหมายระบุให้พนักงานสอบสวน ขณะนี้ยังไม่ได้รับเลย

#### 5.3.3.2 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและยุกสุขถูกยันต์

1) สถานที่ทำงานแออัด ไม่เป็นส่วนตัว คนพลุกพล่าน อากาศร้อน ขาดสมาร์ท ไม่เอื้อต่อบรรยากาศการทำงาน

2) ควรจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสม

3) สภาพแวดล้อมที่ทำงาน พอใช้ในระดับหนึ่ง หากมีการปรับปรุงให้ทันสมัยจะดีมาก

#### 5.3.3.3 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

1) การเจริญเติบโตทางสายงานไม่แน่นอน

2) ควรพิจารณาความดีความชอบและเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ ความสามารถและการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ

#### 5.3.3.4 โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล

1) การอบรมเกี่ยวกับงานสอบสวน เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพยังมีน้อย

2) ควรจัดอบรมให้ความรู้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

3) ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาเพิ่มเติม ในความรู้ด้านกฎหมาย

4) สำนักงานติดตามตรวจสอบประมวลในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

#### 5.3.3.5 การบูรณาการทางสังคม

1) งานสอบสวนเปรียบเหมือนลูกเมียน้อยที่ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้ความสนใจ และไม่ให้ความสำคัญ ยกเว้นคดีที่มีความสำคัญมากๆ

2) งานสอบสวนเป็นงานที่ต้องดำเนินการตามกรอบของกฎหมายและระเบียบที่เคร่งครัด ทำให้มีการวิ่งเต้นเพื่อเปลี่ยนสายงานเป็นจำนวนมาก เป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานด้านสอบสวนไม่เพียงพอ

3) งานสอบสวนเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบคำสั่งของสำนักงานติดตามแห่งชาติอย่างเคร่งครัด เป็นเหตุให้บางครั้งมีอุปสรรคในการดำเนินการ พนักงานสอบสวนอาจถูกดำเนินการทางวินัย

#### 5.3.3.6 สิทธิของพนักงาน

1) ควรอนุมัติให้พนักงานสอบสวนได้เข้ากลับไปทำงานใกล้ภูมิลำเนา และครอบครัว

2) ควรมีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คุ้มครองการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ในกรณีที่พนักงานสอบสวนไม่ได้รับความเป็นธรรม

3) การทำงานของพนักงานสอบสวนไม่ค่อยมีความเป็นอิสระ คดีที่สำคัญมักจะมีผู้เกี่ยวข้องมากก่อนไป

#### 5.3.3.7 เวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว

1) ไม่มีเวลาที่จะคลายสูญพาตัวเอง เนื่องจากมีงานเกี่ยวกับคดีมาก

2) ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว เนื่องจากวันที่ไม่ได้เข้าเวร์ก์ต้องนำสำนวนกลับไปท่าตอที่บ้าน หรือต้องเดินทางไปคิดต่อ กับศาลซึ่งมีระยะทางห่างไกลประมาณ 100 กิโลเมตร ทำให้ใช้เวลาเดินทางนาน จึงมีเวลาพักผ่อนน้อย

3) ความอ่อนไหวในครอบครัวของพนักงานสอบสวนจะน้อยกว่าสายงานอื่น เพราะไม่มีเวลาอยู่กับครอบครัว

4) หากปริมาณงานเหมาะสมกับจำนวนพนักงานสอบสวน จะทำให้มีเวลาว่างในการทำสำนวนการสอบสวนได้ลักษณะเดียวกันยิ่งขึ้น มีเวลาอ่านตำราเพิ่มเติมความรู้ มีเวลาออกกำลังกาย และสามารถบำเพ็ญสาธารณประโยชน์อื่นให้กับสังคมได้ คุณภาพชีวิตก็จะดีขึ้น

#### 5.3.3.8 ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ภายในองค์กรและสังคมภายนอก

ควรจัดอบรม ร่วมกับสายงานอื่น ในส่วนที่ต้องมีการประสานงานกัน

### 5.4 สรุป

การสรุปและอภิปรายจากผลการศึกษา สาระสำคัญของบทนี้แสดงให้เห็นถึงผลการทดสอบสมมติฐานหลักที่เป็นไปตามที่ตั้งไว้อันเป็นการยืนยันตามกรอบแนวคิดของการวิจัยเรื่องนี้ การพนักงานสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของผู้ครั้ง (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน (สบ.2) หลักสูตรพนักงานสอบสวนระดับสารวัตร รุ่นที่ 8 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานสอบสวน (สบ.2) หลักสูตรพนักงานสอบสวนระดับสารวัตร รุ่นที่ 8 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ระดับที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และระดับต่ำสุดได้แก่ ด้านลักษณะหน้าที่การทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของสมหวัง พิธิyanุวัฒน์ และคณะ (2540) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลางมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน รายได้โดยรวม และการรับรู้ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านเกี่ยวข้อง ผูกพันกับงานอยู่ในระดับมาก ในด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมี 5 ประการดังนี้ (1) ความก้าวหน้า (2) ค่าตอบแทน (3) การพัฒนาข้าราชการ (4) สวัสดิการและ (5) ผู้บังคับบัญชาและการปักทองบังคับบัญชา

### 5.5 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี มีข้อเสนอแนะมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

### 5.5.1 ระดับหน่วยงาน

#### 5.5.1.1 ค้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

##### 1) ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ปฏิบัติงาน

การปรับปรุงห้องทำงานของพนักงานสอบสวน โดยแยกเป็นสัดส่วน มีแสงสว่าง อุณหภูมิที่เหมาะสม เช่นการติดเครื่องปรับอากาศ เพื่อให้เกิดสมานธิในการทำงาน อีกทั้ง จัดห้องทำงานให้เหมาะสมกับจำนวนพนักงานสอบสวน ไม่ให้แออัดเกินไป การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สะอาด ห้องน้ำสะอาด ที่นั่งรองติดต่อราชการที่เหมาะสม (ควรอยู่นอกห้องสอบสวน) ให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ โดยใช้งบประมาณของรัฐ และไม่เบียดบังรายได้ ส่วนตัวของพนักงานสอบสวน เพราะมีความจำเป็นต้องใช้จ่ายในครอบครัว

##### 2) งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องใช้

การจัดสรรงบประมาณ เป็นค่าใช้จ่ายในการรวมรวมพยานหลักฐาน เช่นยานพาหนะประจำสำหรับพนักงานสอบสวน เวลา พร้อมน้ำมันเชื้อเพลิงเพื่อตรวจสถานที่เกิดเหตุ รวมถึงวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน เช่น กระดาษ เครื่องคอมพิวเตอร์ หนึ่ง กดล่องถ่ายรูป ฯลฯ จะทำให้พนักงานสอบสวนมีวัสดุและกำลังใจในการทำงาน

##### 3) เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชาควรจะเข้าใจงานสอบสวน ให้ความสำคัญกับงานค้านสอบสวนให้มากกว่านี้ ควรให้การสนับสนุน ด้านงบประมาณ และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จของงาน รวมถึงการให้ความเป็นอิสระในการสั่งคดีตามพยานหลักฐานและข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น แต่ในส่วนเพื่อนร่วมงานทุกคนให้ความร่วมมือ และช่วยให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี จึงควรรักษาให้มีวัฒนธรรมองค์กรในลักษณะนี้ต่อไป

##### 4) การประสานงานกับหน่วยงานอื่น

ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอก องค์กร เช่น มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการติดต่อประสานงานในกระบวนการยุติธรรม การส่งตรวจชั้นสูตรต่างๆ ตลอดจนผลการชั้นสูตรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงานทั้งในและนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีระบบเครือข่ายที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงาน

##### 5) นโยบายขององค์การ

- ควรจัดพนักงานสอบสวนเป็นทีม เพื่อให้มีที่ปรึกษา แก้ปัญหา ร่วมกันเสมอ และเป็นการผ่อนคลาย ไม่เครียดกับงานมากเกินไป

- การสอบสวนคดีเด็กและสตรี ควรจัดให้มีพนักงานสอบสวนหลุบเป็นผู้รับผิดชอบ
- ต้องการให้โอนงานสอบสวนออกจากสำนักงานตำรวจนั่งแท่น แห่งชาติไปอยู่กับกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้งานสอบสวนพัฒนาขึ้น
- หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับงานสอบสวน เสมอเท่าเทียมกับสายงานอื่น
- ควรจัดให้มีผู้ช่วยพนักงานสอบสวนทุกสถานี เพื่อลดภาระงานและเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

#### 6) ภาระงาน

- ควรเพิ่มพนักงานสอบสวนให้เพียงพอ กับภาระงาน และเหมาะสม กับพื้นที่ เพื่อลดความเครียด

- สถานีตำรวจน้ำที่มีตำรวจน้ำระดับสารวัตรเป็นหัวหน้าสถานี จะมี พนักงานสอบสวนเพียงคนเดียว รับผิดชอบเรื่องตลอดทั้งวันทั้งคืน ในบางวันต้องทิ้งเรื่องสอบสวน เพื่อไปผัดฟิองฝากขัง เป็นพยานศาล ประชุม อบรมฯ โดยไม่มีพนักงานสอบสวนอื่น เพื่อสถาบันเปลี่ยนหรือปฏิบัติหน้าที่แทน จึงควรจัดให้มีนายตำรวจน้ำชั้นสัญญาบัตร ในสายงานสอบสวนเพิ่มขึ้น

- สถานีตำรวจน้ำที่มีตำรวจน้ำระดับสารวัตรเป็นหัวหน้าสถานี ควรจัดให้มีนายตำรวจน้ำชั้นสัญญาบัตร ในสายงานอื่นๆ ให้ครบถ้วน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงาน ให้กับทางราชการและประชาชน

##### 5.5.1.2 ด้านขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน

1) การรับแจ้งความร้องทุกข์ กล่าวไทย โดยการลงประจำวันหรือให้ กำหนดนำทุกเรื่อง พนักงานสอบสวน ควร มีอิสระในการตัดสินใจ ตามกระบวนการของพนักงานสอบสวน โดยปราศจาก การแทรกแซงค่าจ่า

2) การออกตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว

กรณีการสนับสนุนงบประมาณด้านพาหนะพร้อมน้ำมันเชื้อเพลิง และบุคลากรระดับอื่น เพื่อให้พนักงานสอบสวนสามารถออกตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว

3) การสอบสวนปากคำผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ กล่าวไทยด้วยความ สุภาพ นุ่มนวล

ควรจัดให้มีการอบรมพฤติกรรมบริการของพนักงานสอบสวนเป็น ระยะ เนื่องจากเป็นงานที่มีความเครียดสูง ต้องใช้ทักษะสตร์และศิลป์ ความอดทนอดกลั้นเป็นอย่าง

มาก อีกทั้งการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีจะทำให้พนักงานสอบสวนสามารถปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ นุ่มนวล

#### 4) การรับคำร้องทุกข์ในรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดีโดยลงรับเลขคดี และออกหลักฐานการรับคำร้องทุกข์

ความมีการจัดระบบงานที่เอื้อต่อการลงรับเลขคดีและออกหลักฐานการรับคำร้องทุกข์ เช่น พัฒนาเจ้าหน้าที่ประเมินประจำวันเขียนบันทึกประจำวัน อย่างมีคุณภาพ หรือ มีการจัดอัตรากำลังอย่างเพียงพอ เพื่อให้สนองตอบความต้องการของประชาชน

#### 5) การรวมรวมพยานหลักฐาน

- ควรจัดสรรงบประมาณในการรวมรวมพยานหลักฐาน เช่น วัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็น ค่าพาหนะ ในการเดินทางไปรวบรวมพยานหลักฐาน การไปผัดฟองฝากหง ผู้ต้องหา รวมถึงการไปส่งผู้ต้องหาที่เป็นเด็กหรือเยาวชนที่สถานพินิจและคุ้มครองและเยาวชน อุบัติภัยนานี อีกทั้งการสอนปากคำพยาน นอกเขตพื้นที่ บางคดีต้องติดต่อประสานงานและไปทลายครึ่ง หลายสถานที่ จำเป็นต้องใช้เงินงบประมาณส่วนตัว

- ควรให้ความรู้แก่ประชาชนหรือนักศึกษาที่เกี่ยวข้องในคดี ใน การรักษาสถานที่เกิดเหตุให้คงอยู่อย่างสมบูรณ์ ซึ่งมีหลากหลายคดีที่ถูกบุคคลดังกล่าวทำลายพยานหลักฐาน เสียเงิน เช่น คดีเกี่ยวกับทรัพย์สูญประทุร้ายภายในบ้านผู้เสียหายเข้าตรวจสอบทรัพย์สินที่เสียหาย สูญหาย ก่อนที่พนักงานสอบสวนเดินทางไปถึงจึงเป็นเหตุให้รองรอยหลักฐานบางอย่างเสียหาย หรือสูญหาย หรือแม้มีแต่คดีที่เกี่ยวกับชีวิตพยานหลักฐานก็ถูกทำลายโดยประชาชน สื่อมวลชนหรือ ไทยมุงที่เข้าไปคุ้นเคยกับคดี บางคดีการรวมรวมพยานวัดถูก ยังขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานที่มีหน้าที่หรือความชำนาญในการเก็บรวบรวมพยานด้านนิติวิทยาศาสตร์ เช่น กองกำกับการวิทยาการเขต หรือจังหวัด

- ควรมีทีมงานสนับสนุนในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น สายสืบ เพราะปัจจุบันจะมีเพียงเจ้าหน้าที่เวรพนักงานขึ้นรถเท่านั้น ที่ร่วมออกไปยังสถานที่เกิดเหตุร่วมกับ พนักงานสอบสวน เว้นแต่คดีสำคัญหรือคดีใหญ่

- ผู้บังคับบัญชาในระดับสถานี ควรมีส่วนร่วมในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน และตรวจสอบความคืบหน้าของคดี นิเทศ ติดตามงานของผู้ได้บังคับบัญชา

#### 6) การเสนอความเห็นทางคดีต่อผู้บังคับบัญชา โดยใช้ข้อเท็จจริงในคดี มาปรับเข้ากับหลักกฎหมายพร้อมทั้งอ้างพยานหลักฐานและ เหตุผลประกอบ

- พนักงานสอบสวน ควรมีความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ โดยมีหลักกฎหมายและเหตุผลสนับสนุน

- ผู้บังคับบัญชา มีความรู้ ทักษะในการสอนส่วน รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ปราศจากการแทรกแซง

#### 7) การส่งสำนวนไปยังพนักงานอัยการเพื่อสั่งคดีเป็นไปอย่างยุติธรรม

- เอกสารในสำนวนการสอบสวน มีมากเกินความจำเป็น เช่น การมีผลการตรวจสอบประวัติหรือแผ่นพิมพ์ลายนิ้วมือของผู้ต้องหา หากไม่มี อัยการจะไม่รับสำนวน ซึ่งควรเป็นการดำเนินการทางธุรการระหว่างหน่วยงาน

- ควรมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เรื่องการส่งสำนวนไปยังพนักงานอัยการเพื่อสั่งคดีเป็นไปอย่างยุติธรรม เพื่อให้พนักงานสอบสวนสามารถปฏิบัติได้ในทิศทางเดียวกัน

#### 5.5.1.3 ค้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

##### 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ควรมีการกำหนดจำนวนเงินเพิ่มเป็นกรณีพิเศษ หรือเงินค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับภาระหน้าที่ตามสภาพสังคม การเมืองและเศรษฐกิจใน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรัฐบาลสนับสนุนเงินเพิ่มกรณีพิเศษ ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติ ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 46

##### 2) สภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

ควรมีการปรับปรุงห้องทำงานให้เป็นสัดส่วน มีบรรยากาศที่ดี มี สิ่งอำนวยความสะดวก ไว้บริการพนักงานสอบสวนและประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสมตามสภาพ เช่น น้ำดื่มและห้องน้ำสะอาด มีโทรศัพท์ มุมอ่านหนังสือ โดยใช้งบประมาณของรัฐ

##### 3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

ควรจัดให้มีค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความมั่นคง ก้าวหน้าในการทำงาน การพิจารณาความดีความชอบและเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถและผลการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการเติบโตไปสู่สายงานอื่น หากว่ามีการปรับกฎเกณฑ์ในการพิจารณาดังกล่าวให้เหมาะสม จะทำให้พนักงานสอบสวนมีความก้าวหน้าในงานและทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น

##### 4) โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล

- ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับงานด้านการสอบสวน เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

- ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาเพิ่มเติม ในความรู้ด้านกฎหมาย และจิตสำนึกในการให้บริการ

- สำนักงานสำรวจแห่งชาติควรจัดสรรงบประมาณในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

- ควรจัดให้มีการศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในแต่ละท้องที่ แล้วนำผลการศึกษาดูงานมาพัฒนางานของตนเอง

#### 5) การบูรณาการทางสังคม

ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในสายงานอื่น ควรให้ความสำคัญและประสานความร่วมมือกับพนักงานสอบสวนในการให้บริการประชาชน และเป็นการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี

#### 6) สิทธิของพนักงาน

- ควรมีการพิจารณาให้พนักงานสอบสวนสามารถย้ายกลับไปทำงานที่ภูมิลำเนาเดิมหรือใกล้กับครอบครัว

- ควรมีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คุ้มครองการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ในกรณีที่พนักงานสอบสวนไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ควรให้อิสระในการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยเฉพาะคดีที่สำคัญมักจะมีผู้เกี่ยวข้องมากกันไป อาจทำให้เสียเวลาคดีหรือเกิดความไม่เป็นธรรมแก่ฝ่ายหนึ่ง

#### 7) เวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว

- ผู้บังคับบัญชาและทีมงานสอบสวน ควรนิเทศติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ว่า มีปัญหา อุปสรรคอะไรบ้าง เพื่อให้เกิดทักษะในการทำงานและงานไม่ถึงค้างจนไม่มีเวลา กับชีวิตส่วนตัว

- พนักงานสอบสวนควรบริหารเวลาตัวเองให้เหมาะสม เพื่อให้มีเวลา กับตัวเองในการดูแลสุขภาพกาย สุขภาพจิต รวมถึงมีเวลา กับครอบครัว

#### 8) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ภายในองค์กรและสังคมภายนอก

- ควรจัดประชุม อบรม หารือแนวทางปฏิบัติร่วมกัน กับหน่วยงานอื่น เช่น โรงพยาบาลในกรณีเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลผู้บาดเจ็บในทางคดีอาญา กรมการปกครองในกรณีตรวจสอบฐานข้อมูลบุคคล กรมการขนส่งรถตรวจสอบทะเบียนรถ หรือเครือข่ายการให้บริการทางโทรศัพท์สามารถขอความร่วมมือในการตรวจสอบข้อมูลการใช้โทรศัพท์ของคนร้าย หรือผู้กระทำผิด เป็นต้น ผู้บังคับบัญชาของพนักงานสอบสวนระดับสูงสุดในหน่วยงาน ต้องใช้กลยุทธ์เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากองค์กรต่าง ๆ เช่น จัดทำโครงการประสานความร่วมมือ

ระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม หรือระหว่างหน่วยงานอื่น เพื่อนำอาปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัด ที่องค์การของตนประสบ มาหาแนวทางแก้ไข ไปสู่แนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อไป

### 5.5.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.5.2.1 ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนต่อกุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่ค่าคะแนนความคิดเห็นต่ำสุดคือ โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเนื่องจากพนักงานสอบสวนเป็นบุคลากรที่ต้องมีความรู้ความสามารถ ทักษะทักษะทางด้านการคิด ทักษะทักษะทางด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้รับมาในการปฏิบัติงาน พนักงานสอบสวนจะต้องดำรงไว้ซึ่งปรัชญาสำคัญ 3 ประการ คือ ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความเป็นธรรมในการสอบสวนคดี การสอบสวนคดีอาญา เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นไปโดยชอบธรรม อย่างแท้จริงนี้ จะต้องกระทำภายใต้กรอบของกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด เพื่อให้เกิดการพัฒนางานที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะทาง พนักงานสอบสวนจึงต้องมีการพัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคม

5.5.2.2 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อกุณภาพชีวิตของพนักงานสอบสวน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สภาพแวดล้อมการทำงาน ขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน และอาชญากรรมของพนักงานสอบสวน ดังนั้น องค์การควรมีการพัฒนาทางด้าน

#### 1) สภาพแวดล้อมการทำงาน

- ควรมีการพัฒนาสถานที่ทำงานให้มีสภาพแวดล้อมที่เพียงพอ เหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน เช่น เป็นสัดส่วน อุณหภูมิเหมาะสม แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเท มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ยานพาหนะพร้อมสำหรับเดินทาง ฯลฯ

- ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญและสนับสนุนงานสอบสวน เป็นที่ปรึกษาหรือให้ความร่วมมือในการทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

- การจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับลักษณะงานและการงาน ซึ่ง

ขึ้นอยู่กับพื้นที่น้ำๆ

#### 2) ขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน

ควรให้พนักงานสอบสวนมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ ทุกขั้นตอนของการดำเนินงานสอบสวน พร้อมทั้งสนับสนุนงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน และมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก หน่วยงาน ให้เป็นระบบเครือข่าย

### 3) อายุของพนักงานสอบสวน

ควรพิจารณาในด้านอายุของพนักงานสอบสวน เนื่องจากงานสอบสวนเป็นงานที่มีความเครียดสูง พนักงานสอบสวนที่อายุมากขึ้นมีข้อจำกัดทางด้านสุขภาพ จึงอาจทำให้มีผลกระทบต่อการทำงานได้ ซึ่งผลกระทบนี้ก็ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้เช่นกัน

#### 5.5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.5.3.1 ควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ให้ครอบคลุมทุก จังหวัด ใน กองบัญชาการตำรวจนครบาล 3

5.5.3.2 ควรมีการศึกษาเบริ่งเทียบระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานีและจังหวัดที่มีศักยภาพใกล้เคียงกันเพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนต่อไป

5.5.3.3 ควรมีการศึกษาตัวแปรพยากรณ์อื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน

เอกสารอ้างอิง

## เอกสารอ้างอิง

กนกพร แจ่มสมบูรณ์. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อค่าของงาน การรับรู้ต่อรูปแบบ

บริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญา

สังคมศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหิดล.

กองนิติการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2551. รวมกฎหมาย กฎกระทรวง ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง

ข้อหารือ และหนังสือการสอนสวนคดีอาญาที่สำคัญ. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด  
สำนักพิมพ์ธรรมชาติ.

กิตตินา ปรีดีศิลป. 2532. กฎหมายบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : ธนาคารพิมพ์.

กิตติศักดิ์ ปลาทอง. 2537. คู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน. กรุงเทพฯ : บริษัท 21 เทคนิคชี้  
จำกัด.

ภูเกียรติ เจริญบุญ. 2548. คู่มือพนักงานสอบสวนตามกฎหมายใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท 21  
เทคโนโลยี จำกัด.

\_\_\_\_\_ 2549. ปัญหาและข้อบกพร่องของตำรวจ. กรุงเทพฯ : บริษัท 21 เทคนิคชี้ จำกัด.

เทียรติชัย วัฒนะสวัสดิ์. 2549. ค่าอัธยาหรือกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา. พิมพ์ครั้งที่ 5.  
กรุงเทพฯ : แจก. จิรัชการพิมพ์.

กฤต ณ นคร. 2546. กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : บริษัท  
โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด.

นัตร ณรงค์. 2542. ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน (สบ.2) หลักสูตร  
พนักงานสอบสวนระดับสารวัตร รุ่นที่ 8. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์. 2533. การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน : นวัตกรรมทาง ประชากรศึกษา  
จริงหรือสารประชากรศึกษา. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ..

ชาญชัย อาจินสามารถ. 2535. พฤษติกรรมในองค์กร. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.

ชน อะทะ ไทย. 2546. พฤษติกรรมองค์กร : กฎหมายแรงจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณรงค์ ใจหาย. 2543. หลักกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : บริษัท  
โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด.

ติน ปรัชญพุทธิ์. 2530. สภาพแวดล้อมของการบริหารกับการพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

### เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ทวีเกียรติ มีนะกนิษฐ์. 2552. ประมวลกฎหมายอาญา. พิมพ์ครั้งที่ 23. กรุงเทพฯ : บริษัท โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด.
- ทวีศรี กรีทอง. 2530. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข, วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศึกษา : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. 2533. การบริหารงานบุคคลในแนวทางใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทัศนีย์ จังกาจิตต์. 2546. คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสรรสพตชิประสังค์ จังหวัดอุบลราชธานี, การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพพนม เมืองແນນ และสวิง ศุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นฤดล มีเพียร. 2541. สภาพแวดล้อมด้านบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็คยูคชั่น จำกัด (มหาชน).
- นวตศรี เปาโรหิต. 2533. การพัฒนาคุณภาพชีวิต, เอกสารการสอนชุดวิชาการแนะนำกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต หน่วยที่ 1 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญเจือ วงศ์เงิน. 2529. คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ..
- ปราโมทย์ แก่นอินทร์. 2544. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาธารณะสุขระดับสถานีอนามัย สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดครัง, การค้นคว้าอิสระปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโจนน. 2535. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สามัคคีอุตสาหกรรม.
- ปั่นแม่ แก้วเวชวงศ์. 2542. คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย 24 ชั่วโมง กรณีศึกษา, พิเศษกรุงเทพมหานคร, การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิยวิมล แก้วแม่. 2544. คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย 24 ชั่วโมง กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี, การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

### เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ปีะ สุขประเสริฐ. 2525. ทัศนของประชาชนต่อประสิทธิภาพของตำรวจระดับสถานีในการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางยี่เรือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสังเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พาณิช สกุลวัฒน์. 2537. ปัจจัยที่มีผลต่อกุญภาพชีวิตการทำงานของพยานบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วงศ์พัฒน์ ชาญพันธุ์. 2537. ความรู้เบื้องต้นการสืบสวนอาชญากรรม. กรุงเทพฯ : บริษัทศิลป์สยามการพิมพ์จำกัด.
- พอมาน ศรีเสรินวัฒน์. 2542. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานประมาณ. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พนมวงศ์ นิตพัฒน์. 2543. ความพอใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ : บริษัทจีเอ็คьюเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- พิจาร จิตติรัตน์. 2549. ประเมินผลกระทบด้านวิธีพิจารณาความอาญา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ.
- พิน คงพล. 2529. ความพึงพอใจที่มีต่อบบทบทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประกันศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย. 2539. คุณภาพชีวิตของแรงงานข้ายกอินในอุตสาหกรรมยางพารา จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ไฟฟูรย์ สอนทน. 2542. คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐ โพธิเสน. 2543. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อําเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ร่มิตา อันวงษ์. 2542. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต :
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2525. พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญพิพิธภัณฑ์.

## เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

วรรณสูต ราชดีเดชา. 2550. รวมกฎหมายและระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำรวจ.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำรวจ.

รายงานรัตนาภรณ์ รัตนาภรณ์. 2541. คุณภาพชีวิตของแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม ศึกษากรณีโรงงาน

สิ่งทอในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วาริน ไวยกัลดี. 2528. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านสื่อสารส่วนของรอง

สารวัตรสื่อสารส่วนส่วน สถานีสำรวจครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิชาญ สุวรรณรัตน์. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันใน

องค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน). การค้นคว้า

อิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิรช สงวนวงศ์วาน. 2546. การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคشن

จำกัด (มหาชน).

ศิริกุล จันพุ่น. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เอกนคติต่อวิชาชีพยาบาล การ

บริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าห้องผู้ป่วยกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล

โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

. 2545. ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

สมพร จันทร์แก้ว. 2544. คุณภาพชีวิตการทำงานของคนงานในโรงพยาบาลสิชรา. การค้นคว้า

อิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมพร พรมหมิดาชร ครุณ โสตดิพันธ์ และโถม วิศิษฐ์สรอรรถ. 2540. คู่มือทำสำนวนการ

สอบสวน. กรุงเทพฯ : บริษัท วิศิษฐ์สรอรรถ.

. 2541. การสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานในคดีอาชญา. กรุงเทพฯ : บริษัท

วิศิษฐ์สรอรรถ.

. 2543. คู่มือการสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐาน. กรุงเทพฯ : บริษัท

วิศิษฐ์สรอรรถ.

## เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

สมยศ นาวีการ. 2533. ปัจจัยด้านการทำงานที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพ่อใจ. กรุงเทพฯ :

ศิลป์สยามการพิมพ์ จำกัด.

สมศักดิ์ ใจเข็น. 2546. ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครบาลแขวง  
ราชบูรณะ. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีประจำสำนักงานค่าสตอมมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมหวัง พิชัยานุวัฒน์ แฉะຄณะ. 2540. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน. ศูนย์วิจัย  
ปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาการศึกษาและสังคม คณะครุศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.

สมิธ สารอุด. 2542. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ส่วนปราบปราม  
การทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล  
สำนักงานตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ค่าสตอมมหาบัณฑิต :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สรรเสริญ สุวรรณประเทศ ชำนาญพจน์ พูลเกษ และพนัส ศรีกิจกุล. 2546. ศัพท์คำตรวจ. กรุงเทพฯ :  
บริษัทจุนพับลิชชิ่ง จำกัด.

สรวงสวารค์ ตีปันตา. 2541. ประสิทธิผลการบริการของรัฐ : คุณลักษณะของคุณภาพชีวิตการ  
ทำงานที่ดี. กรุงเทพฯ : บ้านพิพิธภัณฑ์.

สร้อยตระกุล (ติวนันท์) อรรถมนase. 2545. พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์  
พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานกฎหมายและการสอบสวน สำนักงานตำรวจนครบาล. 2549. คู่มือพนักงานสอบสวนว่า  
ด้วยการทำความเห็นทางคดี. กรุงเทพฯ : สำนักงานตำรวจนครบาล.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจนครบาล. 2549. พระราชบัญญัติตำรวจนครบาล พ.ศ. 2547 พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติฯ พ.ศ. 2548 พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติฯ พ.ศ. 2548  
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ก.ตร. กรุงเทพฯ : บริษัท สามเจริญพานิชย์ (กรุงเทพ)  
จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2540. แผนพัฒนาคนและสังคม  
ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544). กรุงเทพฯ :  
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สุจิต ปัญญาพุกย์. 2548. หลัก ว.อาญา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นานัมภค.

### เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

สุจินดา อ่อนแก้ว. 2538. คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยทั่วราชดี.

วิทยานิพนธ์ปริญญาวรรคศาสตร์มหาบัณฑิต : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุทธิพร บุญมาก. 2544. คุณภาพชีวิตของพยาบาล ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลสังกัด

กรมการแพทย์ ส่วนกลาง กระทรวงสาธารณสุข. การศึกษาอิสระปริญญาวรรค  
ประ公示ศาสตร์มหาบัณฑิต : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุพรรณี ใจอ่อนพร และสนิท สมัครคราร. 2534. คุณภาพชีวิตของคนไทย ศึกษาเปรียบเทียบ  
ระหว่างชาวเมืองกับชาวชนบท. คณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย :

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุรศักดิ์ ลิขสิทธิ์วนกุล. 2552. ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา. พิมพ์ครั้งที่ 8.

กรุงเทพฯ : บริษัท โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด.

สุวศิริ ตันวงศ์วิวัฒน์. 2544. ความพึงพอใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเอนด์ชั่น จำกัด  
(มหาน).

สุวรรณ ลีลเศรษฐย์วนกุล. 2542. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล  
โรงพยาบาลภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต  
(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหาร โรงพยาบาล : มหาวิทยาลัยหิดล.

ทักษิณ ชิตานันท์. 2540. นิยามศัพท์ส่งเสริมสุขภาพ. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

อภิชัย ศรีเมือง. 2539. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานและลูกจ้างเทศบาลในจังหวัด  
นครศรีธรรมราช. การศึกษาอิสระปริญญาวรรคศาสตร์มหาบัณฑิต :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรพิน ตันติมุรา. 2538. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยකัดสรรภกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ  
พยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลศุนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.

วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยหิดล.

อัศวน ชินคำธรรม. 2536. คุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานในอุตสาหกรรมก่อสร้าง. เอกสารวิจัย  
ส่วนบุคคล วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร : ม.ป.พ..

อำนาจ สงวนศิริธรรม. 2549. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีผลต่อวิธีการจัดเวลาค่าเรียนวิชา  
คอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวรรคศาสตร์มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยนูรพา.

### เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

อุดร วงศ์ชื่น. 2545. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านสอนส่วนคืออาชญาของพนักงานสอนส่วนใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Evans, M.G., and Irvine, D.M.. 1995. "Job satisfaction and turnover among nurses: Integrating research finding across studies", Nursing Research. 44 (4).

Hackman, J.R., and G.R. Oldham. 1980. "Development of the job diagnostic survey", Journal of Applied Psychology. Abstract.

Hackman, Richard J., and Suttle. 1977. Improving life at work: Behavior science approach to organization change. Santa Monica Calif: Goodyear Publishing.

Lewin, Devid. 1981. Collectivity bargaining and the quality of work life in organizational dynamics.

Maslow, H.A. 1970. Motivation and personality. 2<sup>nd</sup> ed. New York: Harper and Row Publishers.

## **ภาคผนวก**

ภาคผนวก ก

รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ

## รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ

ชื่อ

ตำแหน่ง

พันตำรวจเอก บุญยศ บุญไพบูล

รองผู้บังคับการตำรวจนครจังหวัดอุบลราชธานี  
(รับผิดชอบงานสอบสวน)

พันตำรวจโท ณรงค์ศักดิ์ ปันฟ้า

พนักงานสอบสวน (สน 2) กลุ่มงานสอบสวน

ดร.ประภาพร สุวรรณชัย

ตำรวจนครจังหวัดอุบลราชธานี

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ศูนย์อุบัติเหตุ

โรงพยาบาลสறราพสิทธิประสงค์

## รายงานผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยวิธีสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

(นามสมมติ)

- |                          |                              |
|--------------------------|------------------------------|
| 1. พันตำรวจโท นายที่ 1   | ตำแหน่ง พนักงานสอบสวน (สน 3) |
| 2. พันตำรวจโท นายที่ 2   | ตำแหน่ง พนักงานสอบสวน (สน 3) |
| 3. พันตำรวจโท นายที่ 3   | ตำแหน่ง พนักงานสอบสวน (สน 3) |
| 4. พันตำรวจโท นายที่ 4   | ตำแหน่ง พนักงานสอบสวน (สน 2) |
| 5. พันตำรวจตรี นายที่ 5  | ตำแหน่ง พนักงานสอบสวน (สน 2) |
| 6. ร้อยตำรวจเอก นายที่ 6 | ตำแหน่ง พนักงานสอบสวน (สน 1) |
| 7. ร้อยตำรวจนายที่ 7     | ตำแหน่ง พนักงานสอบสวน (สน 1) |
| 8. ร้อยตำรวจโท นายที่ 8  | ตำแหน่ง พนักงานสอบสวน (สน 1) |
| 9. ร้อยตำรวจโท นายที่ 9  | ตำแหน่ง พนักงานสอบสวน (สน 1) |

**ภาคผนวก ข**  
**แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน**  
**สังกัดตำรวจนครรัฐรังหัวดอยราชธานี**

### แบบสอบถาม

**คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานี  
คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม**

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการกันคร่าวอิสระ ของนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจนครบาลจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่าน ถือว่าเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความจริงมากที่สุด ข้อมูลจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

**2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน ประกอบด้วย**

**2.1 สภาพแวดล้อมการทำงาน**

**2.2 ขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน**

**2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน**

โปรดอ่านข้อความและเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบที่เห็นว่าตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

**ส่วนที่ 1 โปรดกาเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน**

1. อายุ ..... ปี (เลขของอายุ หากเกิน 6 เดือน ให้ปัดเป็น 1 ปี)

2. สถานภาพสมรส

( ) 1 โสด ( ) 2 สมรส ( ) 3 ม่าย/หย่าร้าง/อื่นๆ

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน จำนวน ..... บาท

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) 1 ปริญญาตรี ( ) 2 ปริญญาโท ( ) 3 อื่นๆ (ระบุ).....

5. ประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่น

( ) 1 เดย ( ) 2 ไม่เคย (ระบุได้มากกว่า 1) .....

6. อายุการทำงานด้านสอบสวน ..... ปี (เลขของอายุ หากเกิน 6 เดือน ให้ปัดเป็น 1 ปี)

7. ตำแหน่ง ( ) พงส. สนบ 1 ( ) พงส. สนบ 2 ( ) พงส. สนบ 3 ( ) อื่นๆ(ระบุ).....

8. ท่านมีคดีที่รับผิดชอบในระหว่างดำเนินการ ขณะนี้จำนวน.....คดี

**ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน**

ท่านมีความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
<b>ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน</b>					
1. ความเหมาะสมของลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ ฯลฯ					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน รถยก น้ำมันเชื้อเพลิง ฯลฯ					
3. ความเหมาะสมของความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวนในการปฏิบัติงาน					
4. ความร่วมมือที่มีต่อกันของเพื่อนร่วมงานในสายงานสอบสวน					
5. ความร่วมมือที่มีต่อกันของเพื่อนร่วมงานในสายงานอื่น ในสถานีตำรวจนครบาล					
6. ความร่วมมือในการประสานงานกับบุคคลหรือน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง นอกสถานีตำรวจนครบาล					
7. ความไว้วางใจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน					
8. การให้ความช่วยเหลือและร่วมแก้ไขปัญหาของผู้บังคับบัญชา เมื่อมีอุปสรรค					
9. การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา					
10. หน่วยงานอื่นยอมรับฟังและให้ความสำคัญต่ocommunityความคิดเห็นของท่าน					
11. ความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการรวบรวมพยานหลักฐาน					
12. ความเหมาะสมของข้อตอน คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีอาญาที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน					
13. มีการวางแผน กำหนดนโยบายและกฎหมายที่ในการทำงานภายในองค์กรของท่าน					
14. การแจ้งนโยบายและกฎหมายที่ในการทำงาน และข้อมูลเรื่องที่สำคัญ ๆ เกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย จาก					

ท่านมีความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความกิดเห็น				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ผู้บังคับบัญชา					
15. การมอบอำนาจให้ท่านตัดสินใจได้เองตามความเหมาะสม					
16. ความเพียงพอของอำนาจที่ท่านมี เพื่อการตัดสินใจทำงาน ให้สำเร็จ					
17. ความเหมาะสมของสิทธิในการลาประ geleต่างๆตาม กฎระเบียบท่ององค์กร					
18. ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานสอบสวนกับปริมาณ งานในองค์กรของท่าน					
19. ความเหมาะสมของปริมาณงานสอบสวนที่ท่านได้รับ มอบหมาย					
ขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน					
20. สามารถรับคำร้องทุกข้อกล่าวโทษได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ในทุกราย					
21. สามารถออกตรวจสถานที่เกิดเหตุได้โดยเร็ว ทุกราย					
22. สามารถสอบปากคำผู้เสียหายและพยานได้ตามกำหนด					
23. สามารถสอบปากคำผู้ต้องหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและ เป็นธรรม					
24. สามารถแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวกับ การกระทำผิดได้อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน					
25. สามารถทำการจับกุมหรือออกหมายจับได้อย่างสะดวก ตามที่ต้องการ					
26. สามารถเข้าตรวจสอบกันหนาบุคคลหรือสิ่งของที่ต้องการได้อย่าง รวดเร็ว					
27. สามารถควบคุมผู้ต้องหาได้ตามความจำเป็น					
28. การพิจารณาปล่อยตัวชั่วคราว เป็นไปอย่างสมเหตุสมผล แห่งคดี					
29. การทำสำนวนและความเห็นแห่งคดีเป็นไปอย่างบริสุทธิ์ ชุติธรรม					

ท่านมีความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
30. สามารถเสนอความเห็นทางคดีในสำนวนการสอบสวนอย่างถูกต้องและเป็นอิสระ					
31. การประสานความร่วมมือกับพนักงานอัยการเป็นไปด้วยดี					
32. การพิจารณาออกหมายศาลเป็นไปอย่างรวดเร็วไม่มีปัญหา					
33. การให้ความร่วมมือของพยานบุคคลเป็นไปอย่างดีไม่มีปัญหา					
<b>คุณภาพชีวิตการทำงาน</b>					
34. รายได้จากการทำงานของท่าน เพียงพอ กับรายจ่ายของครอบครัว					
35. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระงาน					
36. ท่านพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้					
37. ท่านได้รับสิทธิทางด้านต่าง ๆ ตามระเบียบราชการอย่างเหมาะสม					
38. หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมบรรยายกาศการทำงาน					
39. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่					
40. ที่ทำงานของท่านพิจารณาบุคคลจากความสามารถ					
41. งานที่ท่านสามารถนำมาเป็นผลงาน เพื่อพิจารณาเลื่อนตำแหน่งได้					
42. ท่านได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับการทำงานอย่างเพียงพอ					
43. ท่านมีโอกาสไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับงานสอนสวนตามที่ต้องการ					
44. หน่วยงานของท่านสนับสนุนบุคลากร ในการศึกษาต่อ					
45. เมื่อเทียบกับบุคลากรวิชาชีพอื่น พนักงานสอบสวนมีโอกาสก้าวหน้าในงานเท่าเทียมกัน					
46. ภาระงานทำให้ท่านไม่มีเวลาคุ้มครองสุขภาพ					
47. ท่านต้องนำ้งานที่ค้างไปทำต่อที่บ้าน					
48. ท่านมีเวลาอยู่ในกิจกรรมกับครอบครัว					
49. หน่วยงานของท่านมีกิจกรรมอื่น นอกเหนือจากการทำงาน					

ท่านมีความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ประจำ ร่วมกันเสมอ					
50. ท่านได้รับความสะดวกเมื่อติดต่อกับหน่วยงานอื่น					
51. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน จะมีการประชุมหารือแนวทาง แก้ไขปัญหาร่วมกัน					

### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 1. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

.....  
 .....

.....  
 .....

.....  
 .....

#### 2. ด้านการดำเนินงานของพนักงานสอบสวน

.....  
 .....

.....  
 .....

.....  
 .....

#### 3. ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

.....  
 .....

.....  
 .....

#### 4. อื่นๆ

.....  
 .....

.....  
 .....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้วิจัย

<b>ชื่อ</b>	พันตำรวจโท อุดร มนีสถา
<b>ประวัติการศึกษา</b>	พ.ศ. 2522 โรงเรียนอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ พ.ศ. 2531 นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
<b>ประวัติการทำงาน</b>	พ.ศ. 2522 - 2532 กองบังคับการตำรวจน้ำไม้ไผ่ พ.ศ. 2533 - 2536 รองสารวัตรป้องกันและปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลสำเภาเมืองสานติสินธุ์ จังหวัดอุบลราชธานี
<b>ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน</b>	พ.ศ. 2536 - 2539 รองสารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจนครบาล สำเภาเมืองอุบลราชธานี
	พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี