

ส่วนที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการดำเนินชีวิตหรือการปฏิบัติหน้าที่ของมนุษย์นั้นต้องอาศัยความต้องการและความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์การพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะเกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์การเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ และความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางด้านจิตวิทยาเป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน โดยสรุปความสำคัญไว้ดังนี้ (สมยศ นาวิการ, ๒๕๒๒ อ้างถึงใน อวยชัย จันทรเพ็ญ, ๒๕๔๗) คือ ๑) ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน การตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพึงพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการตอบสนอง จากแนวคิดดังกล่าว การที่จะเพิ่มผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ควรมีการจัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานที่ดี จนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และ ๒) ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดี จะนำไปสู่ผลตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน แบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) และผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ นั่นคือ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน จะถูกกำหนดโดยความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและการรับรู้เรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทนที่รับรู้แล้ว ความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้น และจะทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้นด้วยเช่นกัน

คุณภาพชีวิตเป็นส่วนที่เกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น ๘ ด้านด้วยกันดังนี้ ๑) รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากที่อื่น ๆ

๒) สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environmental) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งจะต้องไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย ๓) โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาพัฒนาความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ๔) ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งมีความมั่นคงในอาชีพ ๕) ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน มีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ๖) การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) หมายถึง การมีความเป็นธรรมและเสมอภาคในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ๗) ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว (The total life space) หมายถึง สภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลางานกับช่วงเวลาดำเนินชีวิตส่วนตัว มีความสมดุลของช่วงเวลางานกับช่วงเวลาดำเนินชีวิตส่วนตัวมีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาที่มีให้กับครอบครัวมีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ และ ๘) ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและมีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีเกณฑ์ที่ส่วนราชการต้องกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร รวมทั้ง มีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ หมวด ๔ เรื่องการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่เพิ่มพูนประสิทธิภาพ และเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ ในส่วนของกรมประชาสัมพันธ์กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากรไว้ ๖ มิติ คือมิติทางกายภาพ มิติทางการบริหารงาน มิติทางการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work life Framework) ของ ก.พ. ที่จะสร้างความพึงพอใจสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในงานไว้ ๑๐ ประการ ได้แก่ ๑) ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขานัดก็จะเกิดความพอใจ ๒) การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ที่ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดี

อาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้เขาพบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย ๓) ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้สึกลดหรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่ามีค่ามากกว่าคนที่ไม่มีความรู้มากนัก และในคนที่มีความรู้มากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น ๔) เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในของสถาบัน พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ๕) สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงด้วยกัน โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ๖) ค่าจ้าง (Wages) มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานหรือหน่วยงานรัฐบาล ๗) ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่าการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง ๘) ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of the Job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย ๙) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อเสนอแนะ คำสั่งการ ทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง ๑๐) ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อน ต่าง ๆ เป็นต้น

ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ตามมิติต่าง ๆ ที่ได้กำหนดขึ้นนั้น จึงต้องดำเนินการสำรวจระดับความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนการและกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ในปีต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์

๒. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ จำนวน ๒,๘๖๗ คน

๒. คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (sample size) โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕% โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ๕% และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างซึ่งใช้หลักความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๔๒๖ คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

๑. ตัวแปรต้น ได้แก่สถานภาพส่วนบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น เพศ อายุตัว อายุงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ระดับเงินเดือนและค่าตอบแทน สถานที่ปฏิบัติงาน

๒. ตัวแปรตาม ได้แก่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ โดยแบ่งออกเป็น ๖ มิติ ได้แก่ (๑) มิติทางกายภาพ (๒) มิติทางการบริหารงาน (๓) มิติการบริหารทรัพยากรบุคคล (๔) มิติด้านส่วนบุคคล (๕) มิติด้านสังคม (๖) มิติด้านเศรษฐกิจกิจ

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ในกรมประชาสัมพันธ์ใน ๓ ส่วนคือ สำนัก/กองในส่วนกลาง สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑ – ๘ และสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด

ความผาสุกและความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผาสุกและความพึงพอใจที่มีต่อมิติต่าง ๆ ๖ มิติ คือ ด้านกายภาพ ด้านการบริหารงาน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

มิติด้านกายภาพ หมายถึง สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมดี มีความปลอดภัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เหมาะสม

มิติด้านการบริหารงาน หมายถึง นโยบายและการบริหารงานที่ดี ผู้บริหารมีคุณภาพ และคุณธรรม กระจายภาระงานเหมาะสม ทำงานแบบยืดหยุ่น มีข้อบังคับ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน

มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง มีการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยระบบ คุณธรรม มีระบบทางก้าวหน้า มีการบริหารผลงานอย่างเป็นระบบ ข้าราชการได้ทำงานตรง ความรู้ความสามารถ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ได้รับการยอมรับ มีคุณค่า มีศักดิ์ศรี

มิติส่วนตัว หมายถึง ข้าราชการมีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีสุขภาพแข็งแรง ไม่มีความเครียด มีการพัฒนาด้านจิตใจ

มิติด้านสังคม หมายถึง ข้าราชการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความผูกพันกับองค์กร มีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี มีกิจกรรมร่วมกันทั้งด้านนันทนาการ กิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการ

มิติด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ข้าราชการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม มีความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควรแก่ฐานะ รู้จักการบริหารจัดการเงิน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.ได้รับทราบระดับความผาสุก และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์

๒.เป็นแนวทางในการกำหนดแผนการและกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์

ส่วนที่ ๒

แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดเนื้อหาสำหรับศึกษาเพื่อใช้ในการสนับสนุนข้อมูล ซึ่งมีเนื้อหาและประเด็นที่สำคัญดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความผาสุก
๒. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๓. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

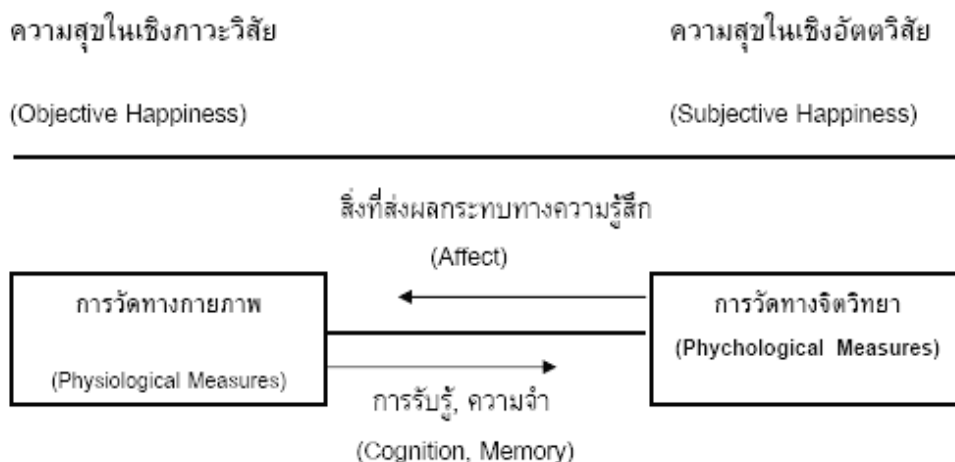
แนวคิดเกี่ยวกับความผาสุก

ในการศึกษาและทำความเข้าใจถึงแนวคิดเกี่ยวกับความผาสุกนั้น ผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความผาสุกให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตภายในองค์กร ซึ่งมีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

ความหมายของความผาสุก

เมื่อกล่าวถึงความหมายของคำว่า “ความผาสุก” (Happiness) นั้น เป็นการยากที่จะหาคำจำกัดความที่ได้ความหมายที่แท้จริง เนื่องจากคำว่า “ความสุข” ในบริบทของแต่ละบุคคล กลุ่มองค์กร สังคม ประเทศ ต่างมีความหมายที่แตกต่างกัน พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ ได้ให้ความหมายว่า ความสุข หมายถึง ความสบาย ความสำราญ ความปราศจากโรค (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕)

Frey และ Stutzer ได้มีการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสุข ซึ่งนำเสนอในภาพที่ ๑



ภาพที่ ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความสุข (Concepts of Happiness)

แหล่งที่มา : Bruno S. Frey and Alois Stutzer. ๒๐๐๒

แนวคิดเกี่ยวกับ ความผาสุก (Concept of Happiness) ได้แบ่งลักษณะของความสุข เป็น ๒ แบบ ด้วยกันคือความสุขในเชิงภาวะวิสัย (Objective Happiness) และความสุขในเชิงอัตวิสัย (Subjective Happiness) โดยความสุขในเชิงภาวะวิสัย (Objective Happiness) นั้น จะวัดความสุขจากกฎเกณฑ์จากภายนอกของสังคม โดยมีกระบวนการทางเทคนิคที่จะหาขอบเขตของความสุขนั้น โดยไม่เน้นประสบการณ์ในอดีตของคน จะวัดความสุขในขณะนั้นโดยมาตรฐานความสุขที่สังคมยอมรับ ในขณะที่ความสุขในเชิงอัตวิสัย (Subjective Happiness) วัดความสุขจากการประเมินของแต่ละบุคคลว่ามีการรับรู้ถึงความสุขอย่างไร โดยคำนึงถึงประสบการณ์ในอดีตของแต่ละคนว่ามีการรับรู้อะไรมาบ้าง ซึ่งความสุขในเชิงอัตวิสัยนี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลาที่เปลี่ยนไป และผลกระทบต่อความรู้สึก (Affect) ประเด็นด้านการรับรู้ (Cognition) มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องความยุติธรรม ตลอดจนการเปรียบเทียบเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยยึดเอาประสบการณ์ที่เคยผ่านมา มาเป็นส่วนประกอบในการรับรู้ ผลกระทบต่อความรู้สึก (Affect) แสดงออกในรูปของอารมณ์ ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลประเมินสถานการณ์ที่ตนประสบ ณ เวลานั้น ในขณะที่องค์ประกอบของการรับรู้อ้างอิงถึงเหตุผลทางสติปัญญาของความรู้สึกว่ามีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวจะแสดงออกมาทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งทางกายภาพแล้วจะส่งผ่านการรับรู้ความรู้และแปรสภาพเป็นความสุขที่เกิดขึ้นในจิตใจ ในขณะที่จิตใจจะส่งผ่านความรู้สึกจากเหตุการณ์ที่ผ่านมาเพื่อตีความสิ่งที่เกิดขึ้นและส่งผลของความรู้สึกไปทางร่างกายเพื่อแสดงออกซึ่งความรู้สึกนั้น ความสุขไม่ใช่สิ่งที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้แต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ ภาวะ และสังคมที่เป็นอยู่

ความเครียดจากการทำงาน

สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา (๒๕๕๒) ได้กล่าวถึงผลงานวิจัยว่าได้มีการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียด พบว่าหนึ่งในสี่ของพนักงานบอกว่าได้รับความเครียดจากที่ทำงาน สามในสี่บอกว่าความเครียดจากที่ทำงานมากกว่าสมัยอดีต และพบว่าความเครียดจากที่ทำงานทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ เศรษฐกิจและครอบครัว โดยมีการสำรวจพบว่ามี ความเครียดจากที่ทำงานร้อยละ ๒๖-๔๐ ความเครียดจากที่ทำงาน หมายถึง ผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจเนื่องจากงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทรัพยากร และความต้องการของพนักงาน สำหรับคนทำงานมีคำหนึ่งที่พูดกันมากคือความท้าทาย Challenge คือภาวะทั้งทางร่างกายและจิตใจที่กระตุ้นให้เราเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เกี่ยวกับงาน เพื่อผลสำเร็จของงาน เมื่องานนั้นสำเร็จก็จะเกิดการผ่อนคลายและพอใจ Challenge เป็นสิ่งที่ดีทำให้สุขภาพจิตดีและสร้างงานจึงเป็นคำกล่าวที่ว่า ความเครียดเล็กน้อยเป็นสิ่งที่ดีสำหรับชีวิต

แต่หากความท้าทายนั้นได้กลายเป็นงานที่ต้องทำหรือหน้าที่ประจำ และไม่สามารถทำให้สำเร็จ ก็จะกลายเป็นความเครียดจากที่ทำงาน

สาเหตุของความเครียดจากที่ทำงาน

สาเหตุของความเครียดจากที่ทำงานมาจากสาเหตุใหญ่สองประการ ได้แก่

๑. จากตัวคนงานเอง คนที่มีสุขภาพจิตที่ดี มีการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ รับประทานอาหารที่ถูกต้อง มีครอบครัวที่อบอุ่น มีความสามารถที่จะแก้ปัญหาเรื่องความเครียด และความสามารถในการปรับตัว สิ่งเหล่านี้จะทำให้คนงานไม่เครียดหรือเครียดน้อย

๒. จากสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งแบ่งได้เป็น

๒.๑ ปริมาณงาน ปริมาณงานที่มาก การที่ไม่ได้พัก การที่ทำงานเป็นระยะเวลานาน การทำงานเป็นกะ งานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงาน

๒.๒ วิธีการบริหาร การบริหารงานโดยขาดการมีส่วนร่วมของคนงาน ขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร สภาพการทำงานที่เป็นเจ้านายและลูกน้องไม่เป็นแบบเพื่อนหรือครอบครัว เหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเครียด

๒.๓ ความสัมพันธ์ของพนักงานและเจ้านาย หากความสัมพันธ์ในองค์กรไม่ดีจะเกิดความเครียดในองค์กร

๒.๔ ระเบียบการทำงาน หากมีระเบียบมากเกินไป ความรับผิดชอบมากเกินไป หรือหน้าที่มากเกินไป ความคาดหวังเกี่ยวกับงานมากเกินไป เหล่านี้จะก่อให้เกิดความเครียด

๒.๕ ความมั่นคงความก้าวหน้าในการทำงาน หากไม่มีความมั่นคงหรือความก้าวหน้า หรือการให้ความดีความชอบ หรือการเลื่อนตำแหน่งอย่างไม่คาดหวัง เหล่านี้ล้วนทำให้เกิดความเครียด

๒.๖ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น เสียง อุณหภูมิ กลิ่น มลภาวะ ความแออัด เหล่านี้จะเกิดความเครียด

การจัดการความเครียดในการทำงาน

หากมีความเครียดในการทำงานมีวิธีที่จะลดความเครียดในที่ทำงานโดย

๑. การจัดการกับความเครียด Stress Management เป็นการสอนให้รู้จักเรื่องความเครียด ผลเสียของความเครียด เทคนิคการลดความเครียด การจัดการกับความเครียดจะทำให้ลดอาการของความเครียดและอาการนอนไม่หลับ การจัดการเกี่ยวกับความเครียดเป็นเพียงลดอาการของความเครียดชั่วคราวเท่านั้น ปัญหาที่เป็นรากเหง้าของความเครียดต้องได้รับการแก้ไขด้วยจึงเป็นการป้องกันที่ถาวร

๒. การเปลี่ยนแปลงองค์กร Organizational Change เป็นการวิเคราะห์หาสาเหตุของความเครียดและเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อลดความเครียด แต่ผู้บริหารมักจะไม่ชอบเนื่องจากจะกระทบต่อการทำงาน ผลผลิตรวมทั้งต้นทุนของการดำเนินงาน

๓. จัดปริมาณงานให้เหมาะสมกับความสามารถและทรัพยากรจัดงานที่มีความหมาย ทำหาย และใช้ทักษะในการทำงาน รวมทั้งความก้าวหน้า
๔. จัดตารางตามหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน
๕. ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน
๖. ให้มีการสื่อสารที่ดีเพื่อลดความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน
๗. จัดให้มีการสังสรรค์ในหมู่ผู้ทำงาน

การป้องกันความเครียดที่เกิดที่ทำงาน

การที่จะรอให้เกิดปัญหาหรือการร้องอาจจะสายเกินไปเนื่องจากพนักงานอาจจะกังวลเกี่ยวกับการจ้างงานก็เป็นไปได้ ดังนั้นต้องมีวิธีที่จะป้องกันปัญหาความเครียดที่เกิดจากที่ทำงานดังนี้

๑. การค้นหาปัญหาซึ่งสามารถกระทำได้โดย การประชุมกลุ่มทำงาน เช่น กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มหัวหน้าคนงาน กลุ่มตัวแทนคนงาน ซึ่งจะทำให้ทราบปัญหา
๒. การทำแบบสอบถาม งานที่ทำให้เกิดความเครียด อาการของความเครียดการสำรวจการหยุดงาน ความเจ็บป่วย และการเปลี่ยนงาน
๓. การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผนและการแก้ไข เมื่อทราบปัญหาเราก็จะทราบแนวทาง แก้ไขพร้อมทั้งแจ้งให้แก่พนักงานทราบแนวทางและผลที่จะได้รับ
๔. การประเมินผล หลังจากที่ได้ปฏิบัติตามแผนแล้วก็ต้องมีการประเมินโดยทำเหมือนกับข้อแรก

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์การ รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์การใดก็ตามหากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์การมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การ ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน จะเห็นได้ว่าองค์การใดก็ตามจะดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าประสงค์ได้ จะต้องมีการระดมความเพียรพยายามของมวลสมาชิกในองค์การ ให้ความร่วมมือร่วมใจกันทำงานนั้นคือ องค์การ

จะต้องชักจูงให้มวลสมาชิกทำงานตามภารกิจที่มอบหมายด้วยความพึงพอใจ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพในที่สุด

ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการทำงานของบุคคลในองค์การจะมีประสิทธิภาพเพียงใด และช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์การต้องสามารถเข้าใจถึงความต้องการของบุคคลในองค์การ และผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์การ ในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคคลมีความพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์การ พร้อมทั้งจะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะเกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์การเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันออกไป ดังนี้

McCormick (๑๙๗๔) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะทำงานนั้นให้เสร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคลากรจะมีความพึงพอใจในงาน เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

Good (๑๙๗๓) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นสภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลอันเนื่องมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่

Morse (๑๙๕๕) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของพนักงานให้ต่ำลง เมื่อความเครียดลดลงเขาย่อมเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น ความตึงเครียดเป็นบ่อเกิดของความพึงพอใจและความไม่พอใจ ความเครียดนี้มีผลต่อความต้องการของมนุษย์ ถ้าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วก็จะทำให้เกิดความตึงเครียดลดลงและความพึงพอใจตามมา

Locke (๑๙๗๖) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นอารมณ์ด้านบวกที่เกิดจากการตอบสนองของผลการทำงาน การประเมินว่างานนั้นสำเร็จหรือมีคุณค่า ส่วนความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน จะเป็นผลจากการประเมินว่าถูกปฏิบัติหรือความรู้สึกอึดอัดหรือความรู้สึกเป็นลบกับคุณค่าของงาน

Davis (๑๙๘๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานและผลประโยชน์ที่ได้รับ

Rowntree (๑๙๘๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ว่า หมายถึง ขอบเขตของแต่ละบุคคลที่จะได้รับความพึงพอใจจากกระบวนการและสภาพของงาน ความพึงพอใจในงานที่มากที่สุด และการจัดสิ่งที่ไม่สมหวัง และความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า เป็นจุดมุ่งหมายหนึ่งที่สำคัญในการบริหารงานสมัยใหม่

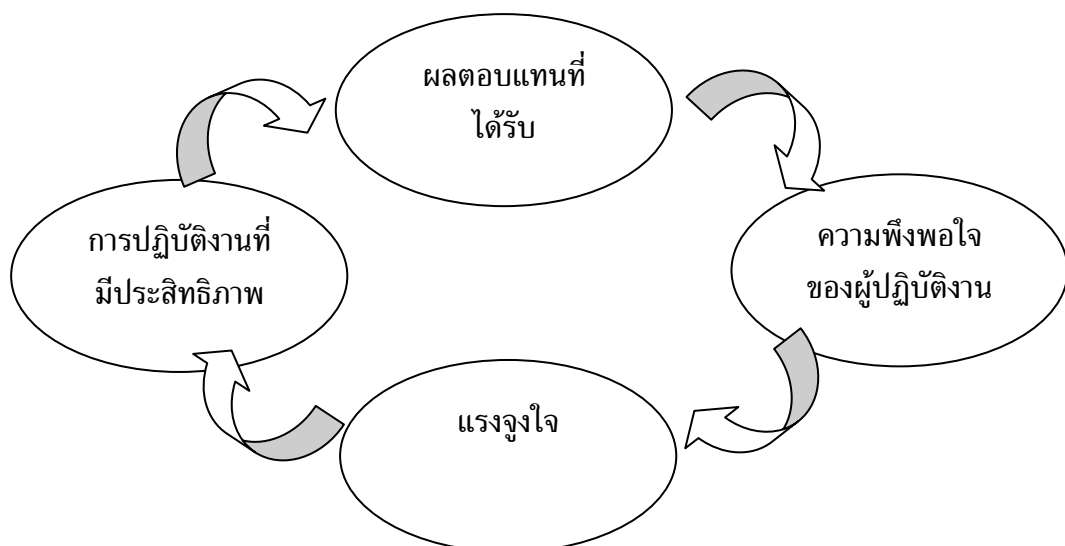
Gordon (๒๐๐๗) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้นต่อเมื่องานทำให้การคาดหวังของผู้ที่ทำงานสมบูรณ์หรือประสบผลสำเร็จและได้มาตรฐาน ส่วนความไม่พึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้น เมื่อผู้ที่ทำงานรู้สึกว่าการนั้นไปขัดขวางความสำเร็จของเขา

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหรือต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งมาจากบุคคลในองค์การที่ได้รับการตอบสนองความต้องการเพียงใดด้วย

ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ และความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางด้านจิตวิทยาเป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน โดยสรุปความสำคัญไว้ดังนี้ (สมยศ นาวิการ, ๒๕๒๒ อ้างถึงใน อวยชัย จันทรเพ็ญ, ๒๕๔๗)

๑. ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน การตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพึงพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการตอบสนอง ดังแผนภาพที่ ๒.๒



แผนภาพที่ ๒.๒ ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดดังกล่าว การที่จะเพิ่มผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ควรมีการจัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานที่ดีจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

๒. ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดี จะนำไปสู่ผลตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน แบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) และผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ นั่นคือ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน จะถูกกำหนดโดยความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและการรับรู้เรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทนที่รับรู้แล้ว ความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้น

นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้งผู้บริหารต้องดำเนินการให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของการปฏิบัติงานเป็นประเด็นที่สำคัญประการหนึ่ง ที่เป็นตัวบ่งชี้ต่อการพัฒนาของหน่วยงาน ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่ได้รับผลจากการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด (ไพศาลพรธนะ, ๒๕๔๒)

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานในองค์กรเกิดผลความสำเร็จได้ ส่วนสำคัญมาจากบุคคลที่เป็นปัจจัยหลักและความพึงพอใจมีส่วนสำคัญเช่นกันที่จะช่วยให้บุคคลเหล่านั้นเกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและพิจารณาวิธีที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดกับบุคลากรในองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (Quality of Work Life : QWL) ได้ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกในกลุ่มประเทศอุตสาหกรรม เพื่อใช้แก้ไขปัญหาด้านแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น กล่าวได้ว่าแนวคิดดังกล่าวเป็นส่วนของการพัฒนาองค์กรและเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยตรง เนื่องจากการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะทำให้พนักงานในองค์กรได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและจะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ได้มีผู้ให้นิยามความหมายไว้ ได้แก่

Hackman และ Suttle, (Hackman and Suttle, ๑๙๗๗, อ้างถึงใน รมิตา อันวงษ์, ๒๕๔๒) เสนอว่า คุณภาพชีวิตงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุก และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงานหัวหน้างานผู้บริหารงาน หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองด้านอื่น ๆ เช่น สภาพสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่าง ๆ และสิ่งที่สำคัญคุณภาพชีวิตงานจะนำไปสู่ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กรได้นอกจากนี้ ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจ ในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

ดิน ปรัชญาฤทธิ์ (๒๕๓๐) ได้ให้ความหมายว่า ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะกับเกียรติภูมิ และคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร ซึ่งก็คือชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอาเปรียบ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนไปในแต่ละยุคสมัย

บุญเจือ วงศ์เกษม (๒๕๓๐) กล่าวว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” หมายถึง ชีตหรือระดับที่คน แต่ละคนพอใจในหน้าที่ การงาน เพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Skrovan (๑๙๘๓) คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ กระบวนการขององค์กรที่ทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ที่เป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน วิธีการทำงาน หรือการเพิ่มผลผลิตโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตขององค์กรและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงาน

จากความหมายทั้งหมดที่ได้กล่าวมาพอสรุปแนวคิดของความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าประกอบด้วย ปัจจัย ๓ คือ

๑. สภาพการทำงานหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
๒. การมีส่วนร่วมของพนักงาน
๓. การให้ความสำคัญกับพนักงาน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการนำเสนอความหมายและแนวคิดของคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นได้แสดงให้เห็นถึงลักษณะและองค์ประกอบในคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกจากนี้ยังมีผู้ให้แนวคิดขององค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

Huse and Comins (๑๙๘๐ อ้างใน บุษยาณี จันทร์เจริญสุข, ๒๕๓๗) ได้ให้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น ๘ ด้านด้วยกันดังนี้

๑. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากที่อื่น ๆ

๒. สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environmental) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งจะต้องไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

๓. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาพัฒนาความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

๔. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งมีความมั่นคงในอาชีพ

๕. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน มีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

๖. การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) หมายถึง การมีความเป็นธรรมและเสมอภาคในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

๗. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว (The total life space) หมายถึง สภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตส่วนตัว มีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตส่วนตัวมีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาที่มีให้กับครอบครัวมีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ

๘. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยการอำนวยความสะดวกและความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

องค์ประกอบของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน

บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหลายประการ ซึ่งองค์ประกอบนั้นต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งทาง ด้านร่างกายและจิตใจ และในแต่ละบุคคลอาจจะมีความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งในทัศนะของ Gilmer (๑๙๘๑ อ้างถึงใน พิทักษ์ จันทรเจริญ และ นิตยา ทวีชีพ) ได้สรุป องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในงานไว้ ๑๐ ประการ ดังต่อไปนี้

๑. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับ ความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขานัดก็จะเกิดความพอใจ

๒. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ที่ทำงานมีความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งทำให้เกิดการขาดงาน และลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้เขาพบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย

๓. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานได้ทำงานตามหน้าที่ อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้สึกลดหรือขาด ความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึก ว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีความรู้มากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัย สูงขึ้น

๔. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในของสถาบัน พบว่า ผู้ที่มีอายุ มากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

๕. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับ ผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของ สภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงด้วยกัน โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการ ทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

๖. ค่าจ้าง (Wages) มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะ เห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญ สำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานหรือหน่วยงานรัฐบาล

๗. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่อง นี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

๘. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of the Job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่ พึงพอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

๙. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อเสนอเทศคำสั่งการทำงาน รายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

๑๐. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อน ต่าง ๆ เป็นต้น

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจมากหรือน้อยนั้น ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ เข้ามาสนับสนุนร่วมด้วยหลายปัจจัยต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องเข้าใจและศึกษาความต้องการของบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

Gilmer (๑๙๖๗) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ ๑๐ ประการ คือ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สถานที่ทำงานและการจัดการ ค่าจ้างหรือรายได้ ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ควบคุมดูแลหรือผู้บังคับบัญชา ลักษณะทางสังคม การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และผลประโยชน์ตอบแทน เขายังได้อธิบายว่า บุคลิกภาพส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มักจะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาดี มีความคล่องตัว สามารถเปลี่ยนแปลงความคิดได้ตามกาลเทศะ มีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่มีความสุข เข้าใจถึงสภาพที่แท้จริงของตนเองและมีจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ตรงข้ามกับบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะไม่รู้จักรับวิธีการปรับตัวให้เหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่มองดูสภาพที่เป็นจริงของจุดมุ่งหมายที่เลือก ไม่สามารถเอาชนะต่ออุปสรรครอบตัว มักชอบกล่าวโทษ ตำหนิผู้อื่น ไม่ยอมรับความผิดพลาดของตนเอง

กิตติมา ปรีดิติก (๒๕๒๙ อ้างถึงในอัญญาภา เครือมั่นคงภักดิ์, ๒๕๔๒) กล่าวว่า ปัจจัยที่กระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ
๒. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ ซึ่งจะมีโอกาสแตกต่างไปจากคนอื่น เช่น ได้รับเกียรติยศ และได้รับอำนาจพิเศษ
๓. สภาพแวดล้อมอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน ตลอดจนวัตถุสิ่งของต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่น่าพอใจ
๔. การดึงดูดใจในทางสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน
๕. การปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัยและตรงกับทัศนคติของบุคลากร

๖. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่

๗. สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดบุคลากรสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

Harrell (๑๙๖๔) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงานว่า นอกจากเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว ยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้อีกดังนี้

๑. เพศ จากการสำรวจหลายครั้งพบว่า หญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชาย อาจเป็นเพราะมีความต้องการด้านการเงิน และมีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าชาย

๒. จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ ผลจากการศึกษากลุ่มเจ้าหน้าที่พนักงาน พบว่า บุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในอุปการะจำนวนมาก จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย ซึ่งสาเหตุนี้เนื่องมาจากปัญหาสภาพการเงินที่บีบคั้นอยู่

๓. อายุ จากการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุมากแต่มีรายได้และสภาพการทำงานต่ำ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกับพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง

๔. ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจหลายครั้งพบว่า ในระยะเริ่มแรกที่เข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่ออายุการทำงานเพิ่มขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานครบ ๒๐ ปี

๕. ความเฉลียวฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดกับความพึงพอใจในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับระดับขอบเขตของความฉลาด และความยากง่ายของงาน คือ หากให้คนที่มีความเฉลียวฉลาดมาก ๆ ทำงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้

๖. ระดับการศึกษา มีหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จากการศึกษากับพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่น ๆ กลับพบว่า ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

๗. บุคลิกภาพ นับเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

ทรงศักดิ์ ศรีภาพสินธุ์ (๒๕๒๐ อ้างถึงในอัญญาภา เครือมันคงภักดิ์ , ๒๕๔๒) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจมี ดังนี้

๑. ด้านเกี่ยวกับระบบขององค์การ พบว่า ระบบที่ผู้บริหารรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางมาก ความพึงพอใจจะต่ำ หน่วยงานที่มีผู้ทรงคุณวุฒิและมีผู้มีความสามารถ บุคลากรมีความพอใจสูง

การมีขั้นตอนและระเบียบวิธีมาก บุคลากรมีความพอใจต่ำ ถ้าหากหน่วยงานมีการแบ่งชั้นลำดับมาก บุคลากรมีความพึงพอใจต่ำ

๒. ด้านเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะเป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับภายในกิจการของงานนั้น ๆ เอง ส่วนสาเหตุที่จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ จะเป็นสาเหตุซึ่งไม่ค่อยจะเกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ มากนัก ทั้งนี้ เพราะผลวิจัยพบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจไม่ใช่ชนิดเดียวกันกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

๓. ด้านเกี่ยวกับจิตวิทยา ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของมนุษย์ในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จทั้งในระดับบุคคล และระดับสังคม พบว่า สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือความต้องการสัมฤทธิ์ผล ซึ่งหมายถึง ความปรารถนาที่จะทำใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และเมื่อทำเสร็จแล้วก็จะเกิดความสบายใจ อันเป็นแรงจูงใจที่จะทำต่อไปอีก

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีหลายประการด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สถานที่ทำงานและการจัดการ ค่าจ้างหรือรายได้ ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ควบคุมดูแลหรือผู้บังคับบัญชาลักษณะทางสังคมการติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และผลประโยชน์ตอบแทน ปัจจัยดังกล่าวช่วยในการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ด้วย

๑.๔ ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของเฮอส์เบิร์ก (Herzberg)

เฮอส์เบิร์ก (Herzberg) ได้มีแนวความคิดที่คล้ายกับแนวความคิดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ของอับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H.Maslow) โดยเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยที่อยู่ภายในบุคคล อันเป็นสาเหตุทำให้บุคคลปฏิบัติในแนวทางเฉพาะตน เฮอส์เบิร์กศึกษาว่า คนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบที่ได้ค้นพบ คือ ความต้องการความสุขจากการทำงาน นั่นคือ สิ่งที่ทำให้ความพึงพอใจในงาน เขาอธิบายว่า ปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในงานปัจจัยที่ส่งผลถึงความไม่พึงพอใจในงานนั้นแยกจากกันและไม่เหมือนกัน เป็นปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่มจึงให้ชื่อทฤษฎีของเขาว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, ๒๕๔๑) โดยมีสมมติฐานว่า ความพึงพอใจ ในงานที่ทำเป็นสิ่งที่จูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงาน องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมีอยู่ ๒ ปัจจัย คือ

๑. ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Factor) ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน ความต้องการภายใน ความต้องการภายในของพนักงานที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง โดยจะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจและเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย ๖ ด้าน คือ

๑.๑ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) เช่น การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย หรือการมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้ตามความเหมาะสม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงานและผลของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

๑.๒ การได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ (Recognition) คือการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง การได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและความมีเกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพ เป็นต้น

๑.๓ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) คือการมีโอกาสก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ เป็นต้น

๑.๔ ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทาย ความสามารถในการทำงาน ความอิสระในการทำงาน งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัดตรงตามความรู้ที่ได้ศึกษา เป็นต้น

๑.๕ โอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว (Personal Growth) คือ การได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนโอกาสที่ได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง

๑.๖ ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การที่ได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงาน หรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบและการได้รับการมอบหมายงานที่สำคัญ เป็นต้น

๒. ปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้งานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงแต่เป็นเพียงสิ่งที่ช่วยสกัดกั้นไม่ให้งานเกิดความไม่พึงพอใจซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยทั้งหมด ๑๐ ด้าน ด้วยกันคือ

๒.๑ นโยบายและการบริหารงานของบริษัท (Company Policies) เช่น นโยบายการควบคุมดูแลระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการหรือวิธีการ

บริหารงานขององค์กร มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจน มีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

๒.๒ วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervisors Technical) เช่น ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมายงานมีความชัดเจน วิธีการดูแลควบคุมการปฏิบัติงานการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงาน ความยุติธรรมในการมอบหมายงาน เป็นต้น

๒.๓ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations Superior) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

๒.๔ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

๒.๕ ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น (Interpersonal Relations with Other Division) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลแผนกอื่น

๒.๖ ค่าตอบแทน (Pay) เช่น ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

๒.๗ ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) เช่น ความมั่นคงของบริษัท ภาพพจน์ ชื่อเสียงหรือขนาดของบริษัท

๒.๘ ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) เช่น สภาพความเป็นอยู่ในชีวิตปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

๒.๙ สภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น สภาพการทำงานในที่ทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศในการทำงาน

๒.๑๐ ตำแหน่งงาน (Status) เช่น อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี ความสำคัญของงานต่อบริษัท เป็นต้น

จากแนวคิดข้างต้น จะเห็นว่า ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Factor) เช่น ความสำเร็จ และความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงจากการทำงานและผลงานของบุคลากร และในด้านการยอมรับยกย่องและชมเชยและความก้าวหน้าเป็นสิ่งที่บุคลากรจะได้รับจากงานที่ทำโดยปัจจัยเหล่านี้จะมุ่งเน้นที่ตัวงาน (Job Centered) ในขณะที่ปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factor) จะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งไม่เกี่ยวกับงานโดยตรง เช่น นโยบายและการบริหารงานของบริษัท ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพการทำงาน เป็นต้น

อย่างไรก็ดี เฮอส์เบิร์ก (Herzberg) พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factor) นั้น เป็นปัจจัยที่ช่วยสกัดกั้นไม่ให้บุคลากร

เกิดความไม่พอใจในการทำงานเหล่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงาน หรือบีบบังคับให้บุคลากรทำงานด้วยการลงโทษจะทำให้บุคลากรทำงานด้วยความไม่เต็มใจ มีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องานที่ทำ ดังนั้น จึงควรให้จะใช้ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Factor) เช่น การออกแบบงานให้งานมีความน่าทำท้าทายความสามารถได้มีการพัฒนาตนเอง เป็นต้น บุคลากรก็จะเกิดความพึงพอใจในงานทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข

คุณภาพชีวิตมีบทบาทสำคัญในแง่ความผาสุกของมนุษย์ ซึ่งคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับสวัสดิการมนุษย์และความสุข (Oliver et al, ๑๙๙๖; The Pursuit of Happiness, ๒๐๐๙) พัฒนาการทางด้านแนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตมีความเป็นมาอย่างต่อเนื่อง ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๔๓-๒๕๐๒ (ทศวรรษ ๑๙๕๐) มาสโลว์ (๑๙๕๔) ได้พัฒนา ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่นักการจัดการให้ความสนใจ เนื่องจากเป็นการศึกษาความต้องการของพนักงาน โดยนำมาเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร และส่วนหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานเช่นกัน เนื่องจากมนุษย์ย่อมมีความต้องการและเมื่อความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความเครียด นำไปสู่การกระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อน เพื่อหาวิธีการหรือพฤติกรรมที่นำไปสู่สิ่งที่ตนเองต้องการ เพื่อลดความตึงเครียดนั้น

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตาม ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๑. **ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)** เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ที่พักอาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

๒. **ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)** เช่น ความต้องการความมั่นคง ความต้องการความคุ้มครองจากอันตรายทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นต้น

๓. **ความต้องการทางสังคม (Social Needs)** เช่น ความต้องการความรัก ความใส่ใจ ความเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการยอมรับ เป็นต้น

๔. **ความต้องการเกียรติยศ (Esteem Needs)** เช่น ชื่อเสียงเกียรติยศ ตำแหน่ง อำนาจ การยกย่องสรรเสริญ เป็นต้น

๕. **ความต้องการให้ความผิwnตนเองเป็นจริง (Self-Actualization Needs)** เช่น ความเจริญรุ่งเรืองในลาภยศสรรเสริญ เป็นต้น

ผู้บริหารองค์กรที่จะใช้ทฤษฎีของมาสโลว์ในการจูงใจพนักงานควรทราบความต้องการของพนักงานว่ามีความต้องการอยู่ในลำดับขั้นใดแล้วจึงจูงใจให้พนักงานได้รับการตอบสนองเพื่อให้ได้ความต้องการในลำดับที่ต่ำกว่าหรือลำดับที่สูงกว่า เพื่อตอบสนองความต้องการโดยความต้องการทั้ง ๕ ระดับ/ขั้น ของมาสโลว์ จะแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม คือ **ความต้องการลำดับต้น**

(Lower-Order Needs) เป็นความต้องการตอบสนองภายนอก ประกอบด้วย ความต้องการด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย เช่น การจัดสถานที่ทำงาน ชั่วโมง

ในการศึกษาและทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่เอื้อต่อความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีการศึกษาทั้งในส่วนของสถาบัน องค์กร และบุคคล ได้มีการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสุกอันเกิดจากการปฏิบัติงาน ดังเช่น สถาบันวิจัยประชากรและสังคม ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการทำงานอย่างเหมาะสม การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ ความมั่นคงความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งเป็นลักษณะของ **ความต้องการในลำดับที่สูงกว่า (Higher-Order Needs)** เป็นความต้องการตอบสนองภายในหรือจิตใจ ประกอบด้วย ความต้องการทางสังคม ความต้องการเกียรติยศ และความต้องการให้ความคิดความฝันของตนเป็นจริง เช่น หัวหน้าให้ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกน้องการจัดกิจกรรมสันทนาการให้กับพนักงาน การยกย่องพนักงาน การเลื่อนตำแหน่ง การให้อิสระในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการทำงาน การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เป็นต้น

การวิจัยทางด้านคุณภาพชีวิตมีความกว้างขวางมาก ในช่วงแรกนักวิจัยส่วนใหญ่ได้ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์เป็นพื้นฐานในการวิจัย สังเกตได้จากงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ดำเนินการในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๑๓-๒๕๒๒ เช่น งานวิจัยของฮาร์แลนด์ (Harland, ๑๙๗๒) ในปี พ.ศ. ๒๕๑๕ ที่ให้นิยามคุณภาพชีวิตว่า เป็นความต้องการในด้านอาหาร การได้รับการบริการฐานะ ความอยากมีอยากได้ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่นเดียวกับงานวิจัยของลุย (Lui, ๑๙๗๕) ในปีพ.ศ. ๒๕๑๗ ที่แบ่งคุณภาพชีวิตออกเป็นในด้านกายภาพและในด้านจิตใจ ลุยอธิบายว่าปัจจัยป้อนเข้า (Input) ทางด้านกายภาพ ได้แก่ อาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ การบริการที่ดี สิ่งของเครื่องใช้ที่มีคุณภาพ และความร่ำรวย ส่วนปัจจัยป้อนเข้า (Input) ทางด้านจิตใจที่วัดไม่ได้จะเป็นเรื่องของจิตวิญญาณที่เกี่ยวข้องกับความรัก ความนับถือ และความเป็นตัวตน

ในขณะที่ แมคคอล (McCall, ๑๙๗๕) ได้ขยายประเด็นลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ออกไปในเรื่องของประสบการณ์ชีวิต แมคคอล เสนอเกณฑ์การวัดคุณภาพชีวิตเป็นมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ชีวิตของคนทั้งในแง่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ รวมถึงความชอบและความเจ็บปวด ความสุขและความทุกข์ นอกจากนี้ตัลเคย์และรูคได้ให้นิยามอื่นๆ อีกในเรื่องของความผาสุก ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในชีวิต หรือความสุขและความทุกข์ (อ้างใน McCall, ๑๙๗๕) แมคคอลยังได้ชี้ให้เห็นว่า รากฐานของคุณภาพชีวิตคือ ความผาสุกที่เกี่ยวกับสุขภาพและความสุข เซอร์เกี (๑๙๗๖) ได้ศึกษาทฤษฎีคุณภาพชีวิตที่พัฒนาต่อจากมาสโลว์ โดยให้ความสำคัญในมิติทางวัฒนธรรมและชี้ให้เห็นว่าลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นั้นได้ให้จุดเริ่มต้นของการวิเคราะห์เพื่อค้นหาประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในแง่สุขภาพจิตนั้นมีความชัดเจนในการทำวิจัยอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสุขส่วนบุคคล กุรินและคณะ ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในแง่สุขภาพจิตและความบกพร่องทางจิตขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. ๒๕๐๓ ผลการศึกษาออกมาในแง่ของที่มาของความสุขและความทุกข์ รวมถึงสิ่งที่ส่งผลต่อ

ความกังวลและการประมาณการความสุขในอนาคต งานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาในเชิงวิทยาการระบาดสุขภาพจิต (Beiser, ๑๙๗๔; Lehman, ๑๙๘๓; Anstee, ๑๙๘๕; Oliver, ๑๙๙๑; Carling, ๑๙๙๓)

นอกจากนี้ แคมป์เบลและคณะ (Campbell et al., ๑๙๗๖) ได้กล่าวว่านอกจากความสุขและสุขภาพแล้ว ก็ยังมีมิติอื่นๆ อีก ชีวิตที่ดีสามารถวัดได้จากสิ่งของอุปโภคบริโภคและสันนิษฐานว่าเป้าหมายระดับชาติได้เพิ่มความสนใจไปที่คุณภาพชีวิตมากกว่าการมีทรัพย์สินสมบัติมากมาย แม้ว่าคุณภาพชีวิตมักจะวัดจากสิ่งของอุปโภคบริโภค แต่ในระดับชาติ ต้องมีการเปลี่ยนมุมมองจากในแง่เศรษฐศาสตร์ ไปเป็นมุมมองในแง่จิตวิทยาที่เน้นในด้านความผาสุกเป็นสำคัญ แคมป์เบลและคณะยังได้วิเคราะห์และทดลองว่า ความต้องการขั้นพื้นฐานคือการมีอาหารเพียงพอ การมีที่อยู่อาศัย มีสิ่งของจำเป็นอื่นๆ และสิ่งที่เป็นนามธรรมต่างๆ นอกจากนี้ งานวิจัยชิ้นนี้ยังได้รวมถึงความพึงพอใจในความงามของธรรมชาติและศิลปะด้วยแคมป์เบลและคณะได้ศึกษาถึงคำว่า “สวัสดิการ” โดยได้ให้ความหมายที่ว่า ความสามารถที่บุคคลมีอำนาจเหนือทรัพยากร และการที่รัฐบาลได้จัดตั้งโครงการต่างๆ ขึ้นมาเพื่อประโยชน์ของประชาชน (Campbell et al., ๑๙๗๖) ในช่วงระยะเวลาแรก การศึกษาที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตได้แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจและสวัสดิการเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงอยู่ของชีวิตมนุษย์ (Lee et al., ๑๙๘๒; Allardt, ๑๙๗๒; Campbell et al., ๑๙๗๖; Rescher, ๑๙๗๒; Scitovsky, ๑๙๗๖; Von Wright, ๑๙๗๒)

จากแนวความคิดและนิยามดังกล่าว คุณภาพชีวิตได้รับการพิจารณาในแง่ของแนวคิดที่มีหลากหลายมิติ ซึ่งมักจะเป็นแนวคิดของการได้รับบริการ สวัสดิการ ความพึงพอใจ เศรษฐกิจ ค่านิยมและประสบการณ์ชีวิตของบุคคล งานวิจัยในปัจจุบันแสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในแง่ของความผาสุกของมนุษย์นั้นเป็นวัตถุประสงค์ของการพัฒนา ขณะที่คุณภาพชีวิตในแง่ของทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือวัดการพัฒนา

ในการศึกษาของคัมมินส์ (Cummins, ๑๙๙๘) ได้พยายามที่จะเสนอนิยามล่าสุดของคำว่าคุณภาพชีวิต โดยอธิบายคุณภาพชีวิตจากสิ่งหลากหลายมิติที่แยกกันอยู่มาเป็นมิติในเชิงภาวะวิสัย เช่น ความร่ำรวยทรัพย์สินเงินทอง การมีสุขภาพดี ความสัมพันธ์ส่วนตัว เป็นต้น และมิติในเชิงอัตวิสัย เช่น ความรู้สึก ความพึงพอใจหรือความสุข เป็นต้น นอกจากนี้ยังอธิบายว่า บรรทัดฐานทางวัฒนธรรมมีผลต่อความผาสุกและบุคคลต่างๆ ย่อมประเมินชีวิตของตนเองแตกต่างกันออกไป

ด้วยเหตุที่คุณภาพชีวิตเป็นประเด็นที่แพร่หลายที่เกี่ยวข้องกับคนทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพชีวิตในฐานะที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของรัฐบาลและผู้วางนโยบาย แต่นิยามของคุณภาพชีวิตยังไม่ชัดเจนและยากที่จะให้คำจำกัดความ งานวิจัยหลายชิ้นพยายามที่จะพิสูจน์แต่ไม่มีนิยามมาตรฐาน ที่ได้รับการยอมรับกันในวงกว้าง ทั้งยังไม่มีความร่วมมือกันระหว่างงานวิจัยในปัจจุบันในการให้นิยามและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (Bunge, ๑๙๗๕; Storrs, ๑๙๗๕; Rogerson et al., ๑๙๘๘; Cummins, ๑๙๙๘) อย่างไรก็ตาม การตั้ง

คำถามว่า “อะไรคือนิยามของคุณภาพชีวิต” ไม่สำคัญเท่ากับคำถามที่ว่า “อะไรคือเงื่อนไขหรือเกณฑ์มาตรฐานของคุณภาพชีวิต”

กล่าวโดยสรุป การวิเคราะห์การศึกษาหลายๆ ชิ้นพบว่านิยามของคุณภาพชีวิตไม่ได้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ของแต่ละบุคคลแต่ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ทางความจำเป็น ความต้องการ และความปรารถนาของคนในแต่ละท้องถิ่นและสังคม (Andrew and Crandall, ๑๙๗๕; Harwood, ๑๙๗๖; Cummins, ๑๙๙๘) งานวิจัยหลายชิ้นได้ศึกษาไปถึงเวลา สถานที่ ค่านิยม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุนี้ ในการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตผู้วิจัยจึงต้องระบุให้เจาะจงและครอบคลุมสิ่งที่ต้องการศึกษา สิ่งที่ต้องการศึกษาจะต้องพิจารณาถึงสมมติฐานของความต้องการส่วนบุคคลไปจนถึงสังคม และดัชนีชี้วัดถึงความต้องการของสังคมด้วย (Van Praag, ๑๙๙๓; Osmani, ๑๙๙๓)

แนวคิดของ แฮส (Haas, ๑๙๙๙) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตควรเป็นการวัดในด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งครอบคลุมมิติด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต สังคม และปัญญา นอกจากนี้เพื่อให้ครอบคลุมคุณภาพชีวิต ควรนำการวัดในด้านภาวะวิสัย (Objective) มาใช้ร่วมกันในการวัดคุณภาพชีวิต ในกรณีที่การวัดเชิงอัตวิสัยไม่สามารถดำเนินการวัดคุณภาพชีวิตได้อย่างครบถ้วน

นอกจากนี้ องค์การยูเนสโก (UNESCO, ๑๙๗๘) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตไว้ดังนี้ ความรู้สึกของการอยู่อย่างพอใจ มีความสุข ความพอใจต่อองค์ประกอบต่างๆ ที่มีส่วนสำคัญต่อบุคคลนั้นๆ ได้แก่ อาหารสุขภาพอนามัย โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม รายได้ ที่อยู่อาศัย และทรัพยากร โดยแบ่งประเด็นการศึกษาเป็น ๒ ประเด็น ได้แก่ การศึกษาด้านภาวะวิสัย ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลที่สามารถ นับได้หรือวัดได้เช่น ข้อมูลทางประชากรและเศรษฐกิจ และการศึกษา ด้านอัตวิสัยเป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึก และเจตคติในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นการวัดโดยใช้การตอบตามความรู้สึก ความนิยม ความคิดเห็นการตัดสินใจ และความเชื่อต่อสิ่งที่ถามในแบบสอบถาม องค์การยูเนสโก (UNESCO) ยังได้กล่าวว่า พื้นฐานคุณภาพชีวิตของประชากร ดูได้จาก ๑) รายได้ครอบครัวที่พอเพียงแก่การเลี้ยงชีพ ๒) การมีงานทำ ๓) การศึกษาและอัตราการรู้หนังสือของประชาชน ๔) โอกาสในการมีส่วนร่วมทางการเมือง ๕) การมีเอกราชของประเทศโดยปราศจากการแทรกแซงจากรัฐบาลอื่น

ขณะที่องค์การอนามัยโลก (WHO) (The WHOQOL Group, ๑๙๙๕) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับบริบททางสังคมวัฒนธรรม และค่านิยม ในเวลานั้นๆ และมีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมาย ความคาดหวัง และมาตรฐานที่แต่ละคนกำหนดขึ้นซึ่งประกอบด้วย ๔ มิติ ดังนี้ ๑) มิติด้านสุขภาพกาย (Physical) ๒) มิติด้านสุขภาพจิต (Psychological) ๓) มิติด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) และ ๔) มิติด้านสภาพแวดล้อม (Environmental)

องค์การสหประชาชาติ (United Nations, ๒๐๐๙) ได้เริ่มโครงการพัฒนาดัชนีการพัฒนามนุษย์ (Human Development Index: HDI) โดยมีแนวคิดในการวัดคุณภาพชีวิต หรือ

ความอยู่ดีมีสุขว่า ไม่ควรเน้นในการให้ความสำคัญในเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว เช่น รายได้ หรือผลผลิต เป็นต้น แต่ควรวัดด้วยตัวชี้วัดทางสังคม ที่เป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนามนุษย์ที่ควรประกอบด้วย ๓ ด้าน ได้แก่ การมีชีวิตที่ยืนยาวความรู้ และมาตรฐานความเป็นอยู่

ความผาสุกในการทำงานของคนในองค์กร มีความสำคัญต่อการทำงานและองค์กรอย่างแท้จริง คนทำงานที่มีความสุขนั้น ไม่ได้หมายถึงรายได้เป็นสิ่งเดียวที่สำคัญที่สุด ต้องมี “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ซึ่งหมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของบุคคล และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ รวมทั้งยังครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงาน และสภาพในการทำงาน ตลอดจนควรให้ความสำคัญที่บทบาทการทำงานได้แก่ นายจ้างลูกจ้าง และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Davis, ๑๙๗๗; Merton, ๑๙๗๗; Seashore, ๑๙๗๕; Royuela et al., ๒๐๐๗)

เช่นเดียวกับบุคลากรของกรมประชาสัมพันธ์ย่อมมีความต้องการความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีมิติที่สำคัญ ๖ ประการ อันเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย ๑) มิติด้านกายภาพ ๒) มิติด้านการบริหารงาน ๓) มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ๔) มิติด้านส่วนตัว ๕) มิติด้านสังคม และ ๖) มิติด้านเศรษฐกิจ

ส่วนที่ ๓

วิธีการศึกษา

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจ เรื่องความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ เป็นการสำรวจเพื่อศึกษาแนวคิดของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ปัจจุบัน ระดับเงินเดือนและค่าตอบแทน สถานที่ปฏิบัติงาน ที่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสร้างความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ โดยมีวิธีดำเนินการสำรวจ ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๒. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
๔. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
๕. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๖. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ จำนวน ๒,๘๖๗ คน โดยทำการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (sample size) โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕% โดยยอมให้มี ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ๕% ดังนี้

สูตรของ Yamane

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

- e คือ ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง
 N คือ ขนาดของประชากร
 n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned}
 \text{ขนาดตัวอย่างข้าราชการ} &= \frac{2,867}{1 + (2,867)(0.05)^2} \\
 &= \frac{2,867}{6.73} \\
 &= 426.02
 \end{aligned}$$

จากจำนวนประชากรจำนวน ๒,๘๖๗ ราย สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๒๖ ราย และทำการเผื่อความผิดพลาดและความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน ๕% = ๔๒๖+๑๕ = ๔๔๑ ราย แต่ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจะใช้ข้อมูลเพียง ๔๒๖ ฉบับมาศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลจริง โดยเลือกเฉพาะในส่วนของแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ถูกต้องมากที่สุด

การสุ่มตัวอย่าง (Sampling)

การวิจัยครั้งนี้จะใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑.หน่วยตรวจสอบภายใน	๗	๒
๒.กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๖	๑
๓.สำนักงานเลขาธิการกรม	๔๕	๖
๔.กองการเจ้าหน้าที่	๓๒	๕
๕.กองคลัง	๕๐	๗
๖.กองกฎหมายและระเบียบ	๑๑	๒
๗.ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการประชาสัมพันธ์	๑๖	๓
๘.สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย	๒๘๒	๔๔
๙.สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย	๒๖๐	๔๐
๑๐.สำนักการประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ	๓๐	๔
๑๑.สำนักข่าว	๙๘	๑๕
๑๒.สำนักพัฒนาการประชาสัมพันธ์	๙๖	๑๕
๑๓.สถาบันการประชาสัมพันธ์	๒๑	๓
๑๔.สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์	๔๖	๗

หน่วยงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑๕.สำนักส่งเสริมและพัฒนางานเทคนิค	๕๘	๘
๑๖.สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑	๑๙๑	๓๐
๑๗.สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๒	๑๗๔	๒๗
๑๘.สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๓	๒๒๗	๓๕
๑๙.สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๔	๑๔๑	๒๐
๒๐.สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๕	๒๒๑	๓๔
๒๑.สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๖	๒๑๘	๓๔
๒๒.สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๗	๑๐๗	๑๗
๒๓.สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๘	๑๐๔	๑๖
๒๔.สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด	๔๐๗	๖๓
๒๕.อื่นๆ	๒๐	๓
รวมทั้งสิ้น	๒,๘๖๗	๔๔๑

หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรของผู้เกี่ยวข้องแต่ละส่วนงานตามสัดส่วนที่คำนวณได้ แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้บุคลากรซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ให้ได้ครบตามจำนวนในตาราง

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่กำหนดไว้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑.ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

๑.๑ เพศ แบ่งเป็น ชาย หญิง

๑.๒ อายุ แบ่งเป็น ต่ำกว่า ๒๕ ปี ,๒๖-๓๕ ปี,๓๖ - ๔๕ ปี, ๔๖ - ๕๕ ปี, ๕๖ ปี

ขึ้นไป

๑.๓ อายุงาน แบ่งเป็น น้อยกว่า ๕ ปี, ๖ - ๑๕ ปี, ๑๖ - ๒๕ ปี, ๒๕ ปี ขึ้นไป

๑.๔ สถานภาพการสมรส แบ่งเป็น โสด, สมรส, หย่า,อื่นๆ

๑.๕ ระดับการศึกษา แบ่งเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี,ปริญญาตรี,สูงกว่าปริญญาตรี

๑.๖ ตำแหน่งปัจจุบัน แบ่งเป็น ข้าราชการ,ลูกจ้างประจำ,พนักงานราชการ

๑.๗ ระดับเงินเดือนและค่าตอบแทน แบ่งเป็น ต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท, ๑๕,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท, ๒๐,๐๐๐ - ๓๐,๐๐๐ บาท, ๓๐,๐๐๐ - ๔๐,๐๐๐ และ ๔๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป

๑.๘ สถานที่ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น สำนัก/กองส่วนกลาง ,สำนักประชาสัมพันธ์เขต, สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด

๒. ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ โดยแบ่งออกเป็น ๖ มิติ ได้แก่

- ๒.๑ มิติทางกายภาพ
- ๒.๒ มิติทางการบริหารงาน
- ๒.๓ มิติการบริหารทรัพยากรบุคคล
- ๒.๔ มิติด้านส่วนบุคคล
- ๒.๕ มิติด้านสังคม
- ๒.๖ มิติด้านเศรษฐกิจกิจ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ระดับเงินเดือนและค่าตอบแทน สถานที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ ๒ สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ลักษณะคำถามปลายปิด โดยแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ ๕ ระดับคือ

คะแนน ๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน ๔	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน ๓	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน ๒	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน ๑	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แนวทางในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจให้มีคุณภาพ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. ศึกษาหนังสือ เอกสาร บทความ และตัวอย่างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อทำความเข้าใจในด้านเนื้อหาที่จะนำมาสร้างแบบสอบถาม
๒. รวบรวมรายละเอียดจากข้อ ๑ นำมาพิจารณาสร้าง/ปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
๓. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และทำการปรับปรุงแก้ไขของบกพร่องตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
๔. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. ขอความร่วมมือจากบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์เพื่อตอบแบบสอบถาม
๒. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามจากบุคลากร จำนวน ๔๔๑ ชุด
๓. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน ๔๔๑ ชุด แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ จะทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์รายละเอียด ดังนี้

๑. สถิติพื้นฐาน ใช้แจกแจงความถี่ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุตัว อายุงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ระดับเงินเดือนและค่าตอบแทน สถานที่ปฏิบัติงาน

๒. สถิติค่าเฉลี่ยร้อยละ ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์และอธิบายระดับความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มโดยใช้ค่าที (t - test) และได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๐ - ๔.๑๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๐ - ๓.๓๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๐ - ๒.๕๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๗๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

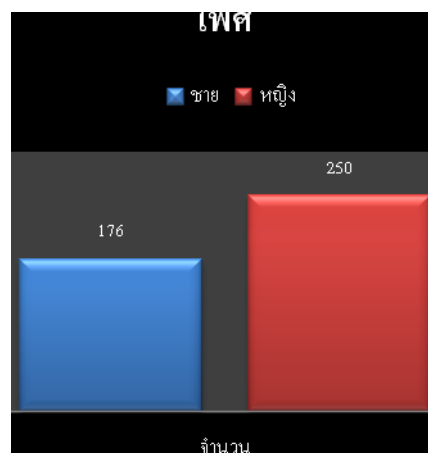
สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีตั้งแต่ ๓ กลุ่มขึ้นไปโดยใช้ F-test โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (One Way Analysis of Variance) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบ Scheffe

ส่วนที่ ๔

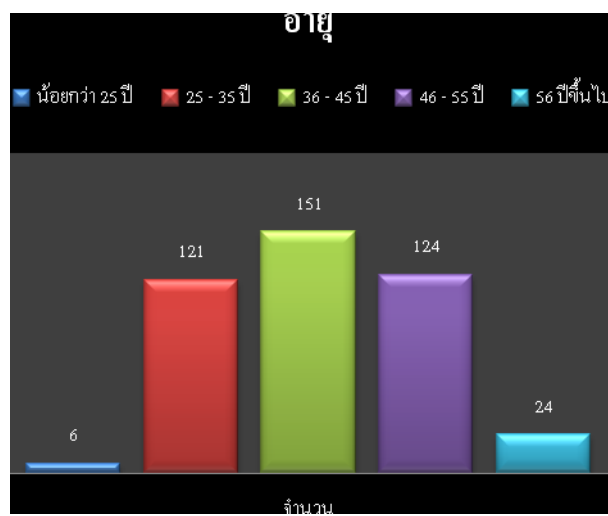
ผลการศึกษา

ผลการสำรวจเรื่องความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรมประชาสัมพันธ์ ปี ๒๕๕๖ สรุปโดยภาพรวม ซึ่งจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้ดังนี้

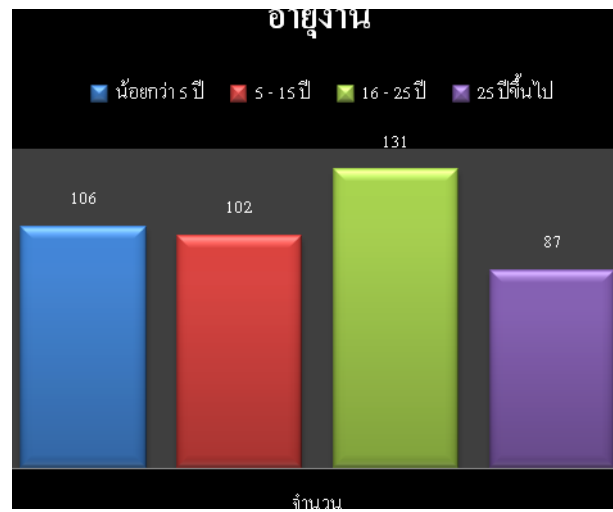
๑. จำแนกตามเพศ



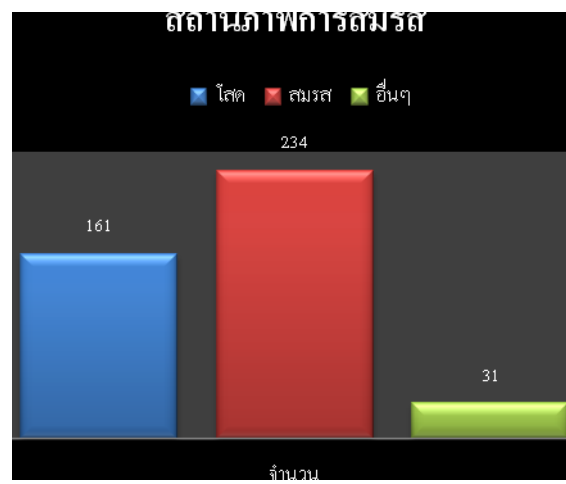
๒. จำแนกตามอายุ



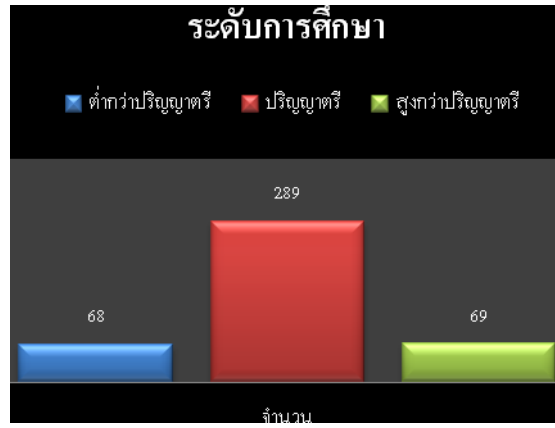
๓. จำแนกตามอายุงาน



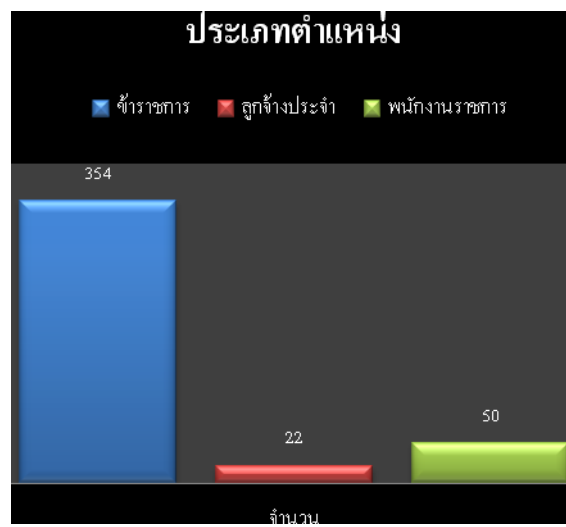
๔. จำแนกตามสถานภาพการสมรส



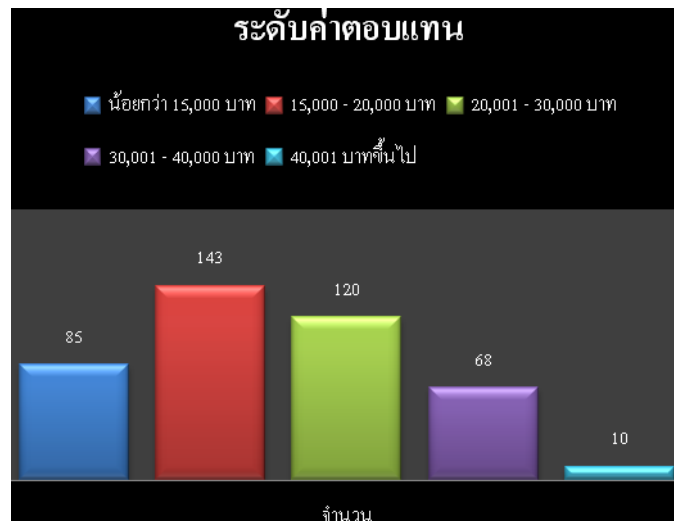
๕. จำแนกตามระดับการศึกษา



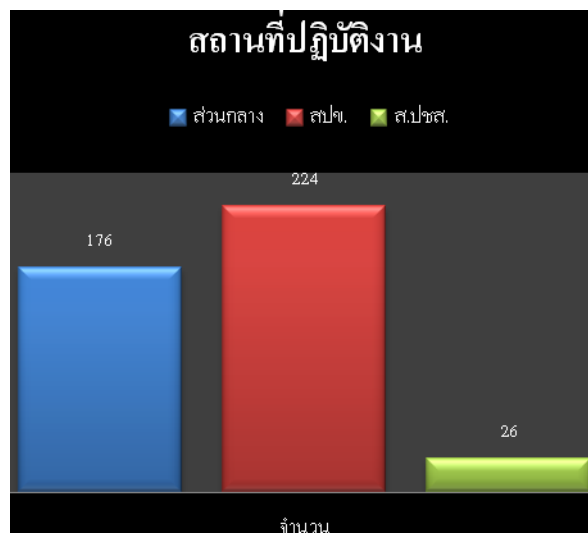
๖. จำแนกตามประเภทตำแหน่ง



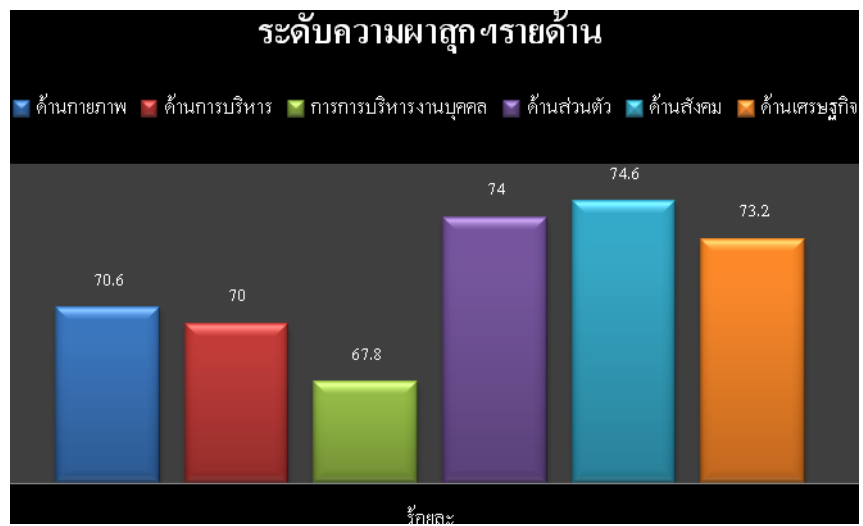
๗. จำแนกตามระดับค่าตอบแทน



๘. จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน



๙. ระดับความพึงพอใจและความพึงพอใจในภาพรวม



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจเรื่องความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ปี ๒๕๕๖ เป็นการสำรวจเพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือนและค่าตอบแทน และสถานที่ปฏิบัติงาน ที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสร้างความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเป็น ๓ ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละของแต่ละรายการ

ตอนที่ ๒ ผลการศึกษาความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ ๓ ผลการเปรียบเทียบระดับความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือนและค่าตอบแทน และสถานที่ในการปฏิบัติงาน t test กับตัวแปรเพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA กับตัวแปร อายุ อายุงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือนและค่าตอบแทน สถานที่ปฏิบัติงาน เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จะทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้การทดสอบ Scheffe โดยแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดย
แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ของแต่ละรายการ**

การศึกษาค้นคว้านี้ได้สอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน
ระดับเงินเดือนและค่าตอบแทน และสถานที่ปฏิบัติงาน

ตาราง ๑

จำนวนและร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ
อายุงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือนและ
ค่าตอบแทน และสถานที่ในการปฏิบัติงาน

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.	เพศ		
	๑.๑ ชาย	๑๗๖	๔๑.๓๐
	๑.๒ หญิง	๒๕๐	๕๘.๗๐
	รวม	๔๒๖	๑๐๐.๐๐
๒	อายุ		
	๒.๑ อายุต่ำกว่า ๒๕ ปี	๖	๑.๔๐
	๒.๑ อายุ ๒๖ - ๓๕ ปี	๑๒๑	๒๘.๔๐
	๒.๒ อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี	๑๕๑	๓๕.๔๐
	๒.๓ อายุ ๔๖ - ๕๕ ปี	๑๒๔	๒๙.๑๐
	๒.๔ อายุ มากกว่า ๕๖ ปีขึ้นไป	๒๔	๕.๖๐
	รวม	๔๒๖	๑๐๐.๐๐
๓	อายุงาน		
	๓.๑ น้อยกว่า ๕ ปี	๑๐๖	๒๔.๙๐
	๓.๒ ๖ - ๑๕ ปี	๑๐๒	๒๔.๙๐
	๓.๓ ๑๖ - ๒๕ ปี	๑๓๑	๓๐.๘๐
	๓.๔ มากกว่า ๒๕ ปี	๘๗	๒๐.๔๐
	รวม	๔๒๖	๑๐๐.๐๐
๔	สถานะภาพ		
	๔.๑ โสด	๑๖๑	๓๗.๘๐
	๔.๒ สมรส	๒๓๔	๕๕.๙๐
	๔.๓ อื่นๆ	๓๑	๗.๓๐
	รวม	๔๒๖	๑๐๐.๐๐

ตาราง ๑ (ต่อ)

๕	การศึกษา		
๕.๑	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๖๘	๑๖.๐๐
๕.๒	ปริญญาตรี	๒๓๔	๖๗.๘๐
๕.๓	สูงกว่าปริญญาตรี	๖๙	๑๖.๒๐
	รวม	๔๒๖	๑๐๐.๐๐
๖	ประเภทตำแหน่งงาน		
๖.๑	ข้าราชการ	๓๕๔	๘๓.๑๐
๖.๒	ลูกจ้างประจำ	๒๒	๕.๒๐
๖.๓	พนักงานราชการ	๕๐	๑๑.๗๐
	รวม	๔๒๖	๑๐๐.๐๐
๗	เงินเดือนและค่าตอบแทน		
๗.๑	น้อยกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๘๕	๒๐.๐๐
๗.๒	๑๕,๐๐๐ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๔๓	๓๓.๖๐
๗.๓	๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท	๑๒๐	๒๘.๒๐
๗.๔	๓๐,๐๐๑ – ๔๐,๐๐๐ บาท	๖๘	๑๖.๐๐
๗.๕	มากกว่า ๔๐,๐๐๑ บาท	๑๐	๒.๓๐
	รวม	๔๒๖	๑๐๐.๐๐
๘	สถานที่ปฏิบัติงาน		
๘.๑	ส่วนกลาง	๑๗๖	๔๑.๓๐
๘.๒	สำนักประชาสัมพันธ์เขต	๒๒๔	๕๒.๖๐
๘.๓	สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด	๒๖	๖.๑๐
	รวม	๔๒๖	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๑ พบว่าบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๐ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มีอายุ ๓๖ – ๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๐ เมื่อจำแนกตามอายุการทำงาน พบว่าอายุงาน ๑๖ – ๒๕ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๐ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่าสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘๐ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๐ เมื่อจำแนกตามประเภทตำแหน่ง พบว่าประเภทตำแหน่ง ข้าราชการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๐ เมื่อจำแนกตามระดับเงินเดือนและค่าตอบแทน พบว่าระดับเงินเดือนและค่าตอบแทนอยู่ในระดับ ๑๕,๐๐๐ – ๒๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๐ และเมื่อจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่าสถานที่ปฏิบัติงานในสำนักประชาสัมพันธ์เขต มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๐

ตอนที่ ๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรม
ประชาสัมพันธ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง ๒

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรมประชาสัมพันธ์ เป็นรายด้าน

ปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	%	SD	ระดับความพึงพอใจ
๑. มิติด้านกายภาพ	๓.๕๓	๗๐.๖๐	๐.๖๗	มาก
๒. มิติด้านการบริหารงาน	๓.๕๐	๗๐.๐๐	๐.๖๖	มาก
๓. มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	๓.๓๙	๖๗.๘๐	๐.๖๒	ปานกลาง
๔. มิติด้านส่วนตัว	๓.๗๐	๗๔.๐๐	๐.๗๐	มาก
๕. มิติด้านสังคม	๓.๗๓	๗๔.๖๐	๐.๖๕	มาก
๖. มิติด้านเศรษฐกิจ	๓.๖๖	๗๓.๒๐	๐.๖๐	มาก
รวม	๓.๕๖	๗๑.๒๐	๐.๕๓	มาก

จากตาราง ๒ พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๖$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมิติ อยู่ในระดับมาก ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านสังคม ($\bar{X} = ๓.๗๓$) มิติด้านส่วนตัว ($\bar{X} = ๓.๗๐$) มิติด้านเศรษฐกิจ ($\bar{X} = ๓.๖๖$) มิติด้านกายภาพ ($\bar{X} = ๓.๕๓$) และมิติทางการบริหารงาน ($\bar{X} = ๓.๕๐$) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง ๑ ด้าน คือ มิติทางการบริหารทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = ๓.๓๙$)

ตาราง ๓

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มิติด้านกายภาพ เป็นรายข้อ

ด้านมิติทางกายภาพ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
๑.สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความปลอดภัย และถูกสุขอนามัย เอื้อต่อการทำงาน เช่น อาคารสถานที่สะอาด ปราศจากมลพิษทางเสียง ทางอากาศและมีแสงสว่างเพียงพอ	๓.๗๖	๐.๗๙	มาก
๒.สภาพแวดล้อมในการทำงานมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้มีทัศนียภาพที่สวยงาม ทำให้ท่านทำงานอย่างมีความสุข	๓.๖๕	๐.๘๒	มาก
๓.สถานที่ทำงานมีการปรับปรุงให้พื้นที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วนและมีความเหมาะสมในการใช้สอยของพื้นที่	๓.๕๗	๐.๘๒	มาก
๔.มีการกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัย การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติที่เหมาะสม	๓.๓๘	๐.๘๓	ปานกลาง
๕.อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้	๓.๒๖	๐.๙๔	ปานกลาง
๖.ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมฯ ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	๓.๕๕	๐.๙๓	มาก
๗.ท่านสามารถนำข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลกรมฯ ไปใช้ในการสนับสนุนการทำงานของ ท่านได้เป็นอย่างดี	๓.๕๗	๐.๘๓	มาก
รวม	๓.๕๓	๐.๖๗	มาก

จากตาราง ๓ พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านมิติทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านมิติทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ๕ ข้อ และระดับปานกลาง ๒ ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขอนามัย เอื้อต่อการทำงาน เช่น อาคารสถานที่สะอาด ปราศจากมลพิษทางเสียง ทางอากาศและมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.76$)

สภาพแวดล้อมในการทำงานมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้มีทัศนียภาพที่สวยงาม ทำให้ท่านทำงานอย่างมีความสุข ($\bar{X} = 3.65$) สถานที่ทำงานมีการปรับปรุงให้พื้นที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วนและมีความเหมาะสมในการใช้สอยของพื้นที่ ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

ตาราง ๔

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มิติด้านการบริหารงาน เป็นรายข้อ

ด้านมิติทางการบริหารงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
๑.วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของกรมประชาสัมพันธ์สามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	3.56	0.72	มาก
๒.มีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กรสู่บุคลากรอย่างทั่วถึง	3.42	0.77	ปานกลาง
๓.ค่านิยมที่ยึดถือปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมองค์กรเป็นส่วนที่เอื้อให้เกิดการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.42	0.75	ปานกลาง
๔.เชื่อมั่นในทักษะและความสามารถในการบริหารของผู้บริหารระดับสูง	3.53	0.80	มาก
๕.ผู้บริหารระดับสูงเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมสร้างความผูกพันในทุกกระดับ	3.30	0.88	ปานกลาง
๖.ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานและมีการกระจายงานอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม	3.48	0.88	ปานกลาง
๗.ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการบริหารงานแบบร่วมมือร่วมใจและไม่เข้มงวดจนเกินไป	3.61	0.83	มาก

ตาราง ๔ (ต่อ)

ด้านมิติทางการบริหารงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
๘. ท่านสามารถขอรับคำปรึกษาจาก ผู้บังคับบัญชาของท่านได้ตลอดเวลาและ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำ/แนวทาง ปฏิบัติที่เหมาะสม	๓.๖๔	๐.๙๗	มาก
รวม	๓.๕๐	๐.๖๖	มาก

จากตาราง ๔ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้านการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านมิติทางการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก ๔ ข้อ และระดับปานกลาง ๔ ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ท่านสามารถขอรับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาของท่านได้ตลอดเวลาและผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำ/แนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม ($\bar{X} = ๓.๖๔$) ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการบริหารงานแบบร่วมมือร่วมใจและไม่เข้มงวดจนเกินไป ($\bar{X} = ๓.๖๑$) และวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของกรมประชาสัมพันธ์สามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = ๓.๕๖$) ตามลำดับ

ตาราง ๕

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นรายข้อ

มิติทางการบริหารทรัพยากรบุคคล	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
๑. กปส. มีนโยบายหรือแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ ที่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมายและพร้อมก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	๓.๒๐	๐.๘๖	ปานกลาง
๒. กปส. มีการประกาศหลักเกณฑ์การแต่งตั้ง โยกย้ายที่ชัดเจน	๓.๑๖	๐.๘๕	ปานกลาง

ตาราง ๕ (ต่อ)

มิติทางการบริหารทรัพยากรบุคคล	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
๓. หน่วยงานของท่านมีกำลังคนที่มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่เหมาะสมต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ราชการตามบทบาทภารกิจได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๔๐	๐.๗๘	ปานกลาง
๔. ท่านได้รับมอบหมายงานตรงตามความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ	๓.๖๕	๐.๗๕	มาก
๕. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตรงกับ หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งที่ท่าน ดำรงอยู่	๓.๖๘	๐.๘๓	มาก
๖. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความท้าทาย และมี ความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จของ หน่วยงาน	๓.๘๑	๐.๘๓	มาก
๗. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จ ของงาน ตามขอบเขตความรับผิดชอบ	๓.๕๗	๐.๘๒	มาก
๘. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำใน การทำงานและการสนับสนุนท่านในการ พัฒนาและเรียนรู้อยู่เสมอ	๓.๕๘	๐.๙๔	มาก
๙. ท่านเห็นโอกาสความก้าวหน้าในการรับ ราชการของท่านอย่างชัดเจน	๓.๐๐	๑.๐๐	ปานกลาง
๑๐. หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติ ราชการของ กปส. มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	๓.๐๙	๐.๙๑	ปานกลาง
๑๑. การพิจารณาการเลื่อนเงินเดือนของท่าน มีความเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานส่วน บุคคลของท่าน	๓.๑๖	๐.๙๖	ปานกลาง
รวม	๓.๓๙	๐.๖๒	ปานกลาง

จากตาราง ๕ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับมาก ๕ ข้อ และระดับปานกลาง ๖ ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความท้าทาย และมีความสำคัญอย่าง

มากต่อความสำเร็จของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.81$) งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งที่ท่านดำรงอยู่ ($\bar{X} = 3.68$) และท่านได้รับมอบหมายงานตรงตามความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ ($\bar{X} = 3.65$) ตามลำดับ

ตาราง ๖

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มิติด้านส่วนตัว เป็นรายข้อ

มิติส่วนตัว	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
๑.ท่านมีความยินดีหากต้องทำงานนอกเวลาราชการบ้างเนื่องจากงานที่รับผิดชอบยังไม่เสร็จ	๔.๐๐	๐.๘๕	มาก
๒.ท่านมีความพร้อมเมื่อต้องทำงานนอกเวลาราชการและวันหยุดบ่อยครั้งเพื่อให้งานสำเร็จ	3.80	๐.๙๑	มาก
๓.ท่านสามารถบริหารเวลาสำหรับการทำงานและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอย่างเหมาะสม	3.13	๑.๐๐	ปานกลาง
๔.ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้มาทำงานเพราะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ชีวิตท่านมีคุณค่า	3.86	๐.๘๖	มาก
๕.ท่านสามารถบริหารชีวิตตนเองให้มีความสุขระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	3.65	๐.๙๐	มาก
๖.ท่านมีความสุขและความพึงพอใจที่ทำงานในกรมประชาสัมพันธ์ระดับใด	3.77	๐.๘7	มาก
รวม	3.70	๐.70	มาก

จากตาราง ๖ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้านส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้านส่วนตัว อยู่ในระดับมาก ๕ ข้อ และระดับปานกลาง ๑ ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านมีความยินดีหากต้องทำงานนอกเวลาราชการบ้างเนื่องจากงานที่รับผิดชอบยังไม่เสร็จ ($\bar{X} = 4.00$) ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้มาทำงานเพราะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ชีวิตท่านมีคุณค่า ($\bar{X} = 3.86$) และท่านมีความพร้อมเมื่อต้องทำงานนอกเวลาราชการและวันหยุดบ่อยครั้งเพื่อให้งานสำเร็จ ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

ตาราง ๗

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มิติด้านสังคม เป็นรายข้อ

มิติด้านสังคม	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
๑. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	๓.๗๐	๐.๘๒	มาก
๒. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	๓.๙๘	๐.๗๐	มาก
๓. ในหน่วยงานของท่านมีลักษณะการทำงาน ร่วมกันเป็นทีม	๓.๗๓	๐.๘๕	มาก
๔. หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศที่เอื้อในการ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน	๓.๖๙	๐.๘๕	มาก
๕. หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเพื่อสร้าง ความเข้าใจในเรื่องต่างๆร่วมกันอย่างเป็นระบบ ทั่วทั้งองค์กร	๓.๔๔	๐.๘๕	ปานกลาง
๖. หน่วยงานของท่านสนับสนุนการมีส่วนร่วมใน กิจกรรมที่จัดขึ้น เช่น งานกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ วันคล้ายวันก่อตั้งกรม งานรดน้ำดำหัว งานปี ใหม่ ฯลฯ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	๓.๗๗	๐.๘๖	มาก
๗. หน่วยงานของท่านมีกิจกรรมเพื่อสร้าง สัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	๓.๔๔	๐.๙๗	ปานกลาง
๘. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในกรม ประชาสัมพันธ์	๔.๐๖	๐.๘๐	มาก
รวม	๓.๗๓	๐.๖๕	มาก

จากตาราง ๗ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความผาสุกและความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงาน มิติด้านสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้านสังคม
อยู่ในระดับมาก ๗ ข้อ และระดับปานกลาง ๑ ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านมีความ
ภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในกรมประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = ๔.๐๖$) ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน
ร่วมงาน ($\bar{X} = ๓.๙๘$) และท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = ๓.๗๐$) ตามลำดับ

ตาราง ๘

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มิติด้านเศรษฐกิจ เป็นรายข้อ

มิติด้านเศรษฐกิจ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
๑. สวัสดิการของกรมประชาสัมพันธ์ที่จัดให้ เช่น เงินกู้จากกองทุนกรมประชาสัมพันธ์ เงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เงินกู้จากธนาคารออมสิน เงินกู้จากธนาคารกรุงไทย เงินกู้จากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โครงการรถรับ-ส่ง (กรมฯ -ปากซอยอารีย์ฯ) ร้านอาหาร สวัสดิการ ทุนการศึกษา ให้ความสงเคราะห์ กรณีประสบภัยพิบัติ การตรวจสอบสุขภาพทุก ๓ เดือน ตรวจสอบสุขภาพประจำปี ด้านกีฬาและนันทนาการ การประกันอุบัติเหตุกลุ่ม เงินช่วยเหลือค่าทำศพ และสหกรณ์ออมทรัพย์ กปส. จำกัด ฯลฯ มีความเหมาะสม	๓.๖๑	๐.๘๗	ปานกลาง
๒. การเข้าถึงสวัสดิการของหน่วยงานมีความง่าย สะดวก และรวดเร็ว	๓.๕๔	๐.๘๐	มาก
๓. ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านจัดให้มีการอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินเพื่อความมั่นคงในอนาคต	๓.๖๑	๐.๘๗	มาก
๔. ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านจัดให้มีการส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	๓.๖๘	๐.๘๔	มาก
๕. ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านมีแนวทางส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีอาชีพเสริมที่นอกเหนือจากงานประจำ	๓.๘๖	๐.๙๒	มาก
๖. ท่านพอใจต่อความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเงินของตัวท่านเอง	๓.๖๙	๐.๘๐	มาก
รวม	๓.๖๖	๐.๖๐	มาก

จากตาราง ๘ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้านเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้าน

เศรษฐกิจ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านมีแนวทางส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีอาชีพเสริมที่นอกเหนือจากงานประจำ ($\bar{X} = 3.86$) ท่านพอใจต่อความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเงินของตัวเอง ($\bar{X} = 3.69$) และท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านจัดให้มีการส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ($\bar{X} = 3.07$) ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน จำแนกตาม เพศ อายุ อายุงาน สถานะภาพการสมรส การศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน เงินเดือนและค่าตอบแทนรายเดือน และสถานที่ในการปฏิบัติงาน

ตาราง ๙

ผลการความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะ งานที่ปฏิบัติ	เพศชาย		เพศหญิง		t
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
๑. มิติด้านกายภาพ	๓.๖๐	๐.๖๘	๓.๔๘	๐.๖๖	๑.๗๘
๒. มิติด้านการบริหารงาน	๓.๕๖	๐.๖๕	๓.๔๕	๐.๖๗	๑.๕๙
๓. มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	๓.๔๔	๐.๖๑	๓.๓๖	๐.๖๓	๑.๓๒
๔. มิติด้านส่วนตัว	๓.๗๗	๐.๖๘	๓.๖๕	๐.๗๑	๑.๗๓
๕. มิติด้านสังคม	๓.๘๔	๐.๖๓	๓.๖๕	๐.๖๕	๒.๙๓
๖. มิติด้านเศรษฐกิจ	๓.๗๑	๐.๖๕	๓.๖๓	๐.๕๖	๑.๓๑
รวม	๓.๖๓	๐.๕๓	๓.๕๒	๐.๕๓	๒.๑๕

* $p < .๐๕$

จากตาราง ๙ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ มิติด้านกายภาพ มิติด้านการบริหารงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตาราง ๑๐

ผลการเปรียบเทียบความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรมประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ เป็นรายด้าน

ปัจจัยในการสร้างความผาสุก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F
๑. มิติทางกายภาพ				
ระหว่างกลุ่ม	๑.๔๒	๔	๐.๓๕	๐.๗๙
ภายในกลุ่ม	๑๘๙.๔๓	๔๒๑	๐.๔๕	
รวม	๑๙๐.๘๖	๔๒๕		
๒. มิติทางการบริหารงาน				
ระหว่างกลุ่ม	๒.๓๘	๔	๐.๕๙	๑.๓๓
ภายในกลุ่ม	๑๘๗.๓๔	๔๒๑	๐.๔๔	
รวม	๑๘๙.๗๒	๔๒๕		
๓. มิติทางการบริหารทรัพยากรบุคคล				
ระหว่างกลุ่ม	๒.๑๑	๔	๐.๕๒	๑.๓๕
ภายในกลุ่ม	๑๖๔.๒๐	๔๒๑	๐.๓๙	
รวม	๑๖๖.๓๒	๔๒๕		
๔. มิติด้านส่วนตัว				
ระหว่างกลุ่ม	๑.๕๑	๔	๐.๓๗	๐.๗๖
ภายในกลุ่ม	๒๐๙.๐๕	๔๒๑	๐.๒๗	
รวม	๒๑๐.๕๗	๔๒๕		
๕. มิติด้านสังคม				
ระหว่างกลุ่ม	๑.๐๒	๔	๐.๒๕	๐.๖๐
ภายในกลุ่ม	๑๗๙.๔๒	๔๒๑	๐.๓๗	
รวม	๑๘๐.๔๕	๔๒๕		
๖. มิติด้านเศรษฐกิจ				
ระหว่างกลุ่ม	๓.๕๔	๔	๐.๘๘	๒.๔๕
ภายในกลุ่ม	๑๕๒.๐๐	๔๒๑	๐.๓๖	
รวม	๑๕๕.๕๔	๔๒๕		
โดยภาพรวม				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๖๒	๔	๐.๑๕	๐.๕๓
ภายในกลุ่ม	๑๒๒.๘๑	๔๒๑	๐.๒๙	
รวม	๑๒๓.๔๓	๔๒๕		

จากตาราง ๑๐ พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีอายุต่างกัน มีความพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ มิติด้านกายภาพ มิติด้านการบริหารงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตาราง ๑๑

ผลการเปรียบเทียบความพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุงาน เป็นรายด้าน

ปัจจัยในการสร้างความพอใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F
๑. มิติด้านกายภาพ				
ระหว่างกลุ่ม	๑.๑๘	๓	๐.๓๙	๐.๘๘
ภายในกลุ่ม	๑๘๙.๖๗	๔๒๒	๐.๔๔	
รวม	๑๙๐.๘๖	๔๒๕		
๒. มิติด้านการบริหารงาน				
ระหว่างกลุ่ม	๓.๕๔	๓	๑.๘๑	๒.๖๗
ภายในกลุ่ม	๑๘๖.๑๘	๔๒๒	๐.๔๔	
รวม	๑๘๙.๗๒	๔๒๕		
๓. มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล				
ระหว่างกลุ่ม	๓.๙๒	๓	๑.๓๐	๓.๔๐
ภายในกลุ่ม	๑๖๒.๓๙	๔๒๒	๐.๓๘	
รวม	๑๖๖.๓๒	๔๒๕		
๔. มิติด้านส่วนตัว				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๔๓	๓	๐.๑๔	๐.๒๙
ภายในกลุ่ม	๒๑๐.๑๓	๔๒๒	๐.๔๙	
รวม	๒๑๐.๕๗	๔๒๕		
๕. มิติด้านสังคม				
ระหว่างกลุ่ม	๑.๕๒	๓	๐.๕๐	๑.๑๙
ภายในกลุ่ม	๑๗๘.๙๒	๔๒๒	๐.๔๒	
รวม	๑๘๐.๔๔	๔๒๕		
๖. มิติด้านเศรษฐกิจ				
ระหว่างกลุ่ม	๒.๐๖	๓	๐.๖๘	๑.๘๙
ภายในกลุ่ม	๑๕๓.๔๙	๔๒๒	๐.๓๖	
รวม	๑๕๕.๕๕	๔๒๕		

ตาราง ๑๑ (ต่อ)

ปัจจัยในการสร้างความผาสุก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F
โดยภาพรวม				
ระหว่างกลุ่ม	๑.๕๔	๓	๐.๕๑	๑.๗๘
ภายในกลุ่ม	๑๒๑.๘๙	๔๒๒	๐.๒๘	
รวม	๑๒๓.๔๓	๔๒๕		

จากตาราง ๑๑ พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีอายุงานต่างกัน มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านอื่นๆ ได้แก่ มิติด้านกายภาพ มิติด้านการบริหารงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตาราง ๑๒

ผลการเปรียบเทียบความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพการสมรส เป็นรายด้าน

ปัจจัยในการสร้างความผาสุก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F
๑. มิติทางกายภาพ				
ระหว่างกลุ่ม	๕.๐๓	๓	๑.๖๗	๓.๘๑
ภายในกลุ่ม	๑๘๕.๘๒	๔๒๒	๐.๔๔	
รวม	๑๙๐.๘๖	๔๒๕		
๒. มิติทางการบริหารงาน				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๕๔	๓	๐.๑๘	๐.๔๐
ภายในกลุ่ม	๑๘๙.๑๘	๔๒๒	๐.๔๔	
รวม	๑๘๙.๗๒	๔๒๕		
๓. มิติทางการบริหารทรัพยากรบุคคล				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๓	๓	๐.๑๑	๐.๒๘
ภายในกลุ่ม	๑๖.๙๘	๔๒๒	๐.๓๙	
รวม	๑๖๖.๓๒	๔๒๕		
๔. มิติด้านส่วนตัว				
ระหว่างกลุ่ม	๒.๗๘	๓	๐.๙๒	๑.๘๘
ภายในกลุ่ม	๒๐๗.๗๙	๔๒๒	๐.๔๙	
รวม	๒๑๐.๕๗	๔๒๕		

ตาราง ๑๒ (ต่อ)

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะ งานที่ปฏิบัติ	SS	df	MS	F
๕. มิติด้านสังคม				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๗๒	๓	๐.๒๔	๐.๕๖
ภายในกลุ่ม	๑๗๙.๗๓	๔๒๒	๐.๔๒	
รวม	๑๘๐.๔๕	๔๒๕		
๖. มิติด้านเศรษฐกิจ				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๘๗	๓	๐.๒๙	๐.๗๙
ภายในกลุ่ม	๑๕๔.๖๗	๔๒๒	๐.๓๖	
รวม	๑๕๕.๕๔	๔๒๕		
โดยภาพรวม				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๗๒	๓	๐.๒๔	๐.๘๓
ภายในกลุ่ม	๑๒๒.๗๐	๔๒๒	๐.๒๙	
รวม	๑๒๓.๔๓	๔๒๕		

จากตาราง ๑๒ พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านอื่นๆ ได้แก่ มิติด้านกายภาพ มิติด้านการบริหารงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตาราง ๑๓

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรมประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายด้าน

ปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F
๑. มิติด้านกายภาพ				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๓	๓	๐.๐๕	๐.๐๓
ภายในกลุ่ม	๑๙๐.๘๓	๔๒๓	๐.๓๘	
รวม	๑๙๐.๘๖	๔๒๕		

ตาราง ๑๓ (ต่อ)

ปัจจัยในการสร้างความผาสุก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F
๒. มิติทางการบริหารงาน				
ระหว่างกลุ่ม	๒.๓๔	๒	๑.๑๗	๒.๖๕
ภายในกลุ่ม	๑๘๗.๓๘	๔๒๓	๐.๔๔	
รวม	๑๘๙.๗๒	๔๒๕		
๓. มิติทางการบริหารทรัพยากรบุคคล				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๘๘	๒	๐.๔๔	๑.๓๓
ภายในกลุ่ม	๑๖๕.๔๓	๔๒๓	๐.๓๙	
รวม	๑๖๖.๓๒	๔๒๕		
๔. มิติด้านส่วนตัว				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๕๙	๒	๐.๒๙	๐.๕๙
ภายในกลุ่ม	๒๐๙.๙๘	๔๒๓	๐.๔๙	
รวม	๒๑๐.๕๗	๔๒๕		
๕. มิติด้านสังคม				
ระหว่างกลุ่ม	๑.๐๑	๒	๐.๕๐	๑.๑๙
ภายในกลุ่ม	๑๗๙.๑๓	๔๒๓	๐.๔๒	
รวม	๑๘๐.๔๕	๔๒๕		
๖. มิติด้านเศรษฐกิจ				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๖๒	๒	๐.๓๑	๐.๘๕
ภายในกลุ่ม	๑๕๔.๙๒	๔๒๓	๐.๓๖	
รวม	๑๕๕.๕๔	๔๒๕		
โดยภาพรวม				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๔๒	๒	๐.๒๑	๐.๗๓
ภายในกลุ่ม	๑๒๓.๐๑	๔๒๓	๐.๒๙	
รวม	๑๒๓.๔๓	๔๒๕		

จากตาราง ๑๓ พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านมิติ ด้านกายภาพ มิติด้านการบริหารงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตาราง ๑๔

ผลการเปรียบเทียบความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ประชาสัมพันธ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน เป็นรายด้าน

ปัจจัยในการสร้างความผาสุก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F
๑. มิติทางกายภาพ				
ระหว่างกลุ่ม	๓.๐๗	๒	๑.๕๓	๓.๔๖
ภายในกลุ่ม	๑๘๗.๗๘	๔๒๓	๐.๔๔	
รวม	๑๙๐.๘๖	๔๒๕		
๒. มิติทางการบริหารงาน				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๗	๒	๐.๐๘	๐.๙๑
ภายในกลุ่ม	๑๘๙.๕๕	๔๒๓	๐.๔๔	
รวม	๑๘๙.๗๒	๔๒๕		
๓. มิติทางการบริหารทรัพยากรบุคคล				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๕๑	๒	๐.๒๕	๐.๖๕
ภายในกลุ่ม	๑๖๕.๘๑	๔๒๓	๐.๓๙	
รวม	๑๖๖.๓๒	๔๒๕		
๔. มิติด้านส่วนตัว				
ระหว่างกลุ่ม	๑.๒๖	๒	๐.๖๓	๑.๒๗
ภายในกลุ่ม	๒๐๙.๓๐	๔๒๓	๐.๔๙	
รวม	๒๑๐.๕๗	๔๒๕		
๕. มิติด้านสังคม				
ระหว่างกลุ่ม	๑.๗๒	๒	๐.๘๖	๒.๐๔
ภายในกลุ่ม	๑๗๘.๗๒	๔๒๓	๐.๔๒	
รวม	๑๘๐.๔๔	๔๒๕		
๖. มิติด้านเศรษฐกิจ				
ระหว่างกลุ่ม	๑.๕๔	๒	๐.๗๗	๒.๑๑
ภายในกลุ่ม	๑๕๔.๐๑	๔๒๓	๐.๓๖	
รวม	๑๕๕.๕๕	๔๒๕		
๖. โดยภาพรวม				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๘๗	๒	๐.๔๓	๑.๕๑
ภายในกลุ่ม	๑๒๒.๕๕	๔๒๓	๐.๓๖	
รวม	๑๒๓.๔๓	๔๒๕		

จากตาราง ๑๔ พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านอื่นๆ ได้แก่ มิติด้านกายภาพ มิติด้านการบริหารงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และ มิติด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตาราง ๑๕

ผลการเปรียบเทียบความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเงินเดือนและค่าตอบแทนรายเดือน เป็นรายด้าน

ปัจจัยในการสร้างความผาสุก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F
๑. มิติทางกายภาพ				
ระหว่างกลุ่ม	๒.๐๙	๔	๐.๕๒	๑.๑๖
ภายในกลุ่ม	๑๘๘.๗๗	๔๒๑	๐.๔๔	
รวม	๑๙๐.๘๖	๔๒๕		
๒. มิติทางการบริหารงาน				
ระหว่างกลุ่ม	๑.๘๔	๔	๐.๔๖	๑.๐๓
ภายในกลุ่ม	๑๘๗.๘๘	๔๒๑	๐.๔๔	
รวม	๑๘๗.๗๒	๔๒๕		
๓. มิติทางการบริหารทรัพยากรบุคคล				
ระหว่างกลุ่ม	๑.๓๙	๔	๐.๓๔	๐.๘๙
ภายในกลุ่ม	๑๖๔.๙๒	๔๒๑	๐.๓๙	
รวม	๑๖๖.๓๒	๔๒๕		
๔. มิติด้านส่วนตัว				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๙๘	๔	๐.๒๔	๐.๔๙
ภายในกลุ่ม	๒๐๙.๕๙	๔๒๑	๐.๔๙	
รวม	๒๑๐.๕๓	๔๒๕		
๕. มิติด้านสังคม				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๔	๔	๐.๐๘	๐.๒๐
ภายในกลุ่ม	๑๘๐.๑๐	๔๒๑	๐.๔๒	
รวม	๑๘๐.๔๔	๔๒๕		
๖. มิติด้านเศรษฐกิจ				
ระหว่างกลุ่ม	๒.๙๘	๔	๐.๗๔	๒.๐๖
ภายในกลุ่ม	๑๕๒.๕๖	๔๒๑	๐.๓๖	
รวม	๑๕๕.๕๔	๔๒๕		

ตาราง ๑๕ (ต่อ)

ปัจจัยในการสร้างความผาสุก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F
โดยภาพรวม				
ระหว่างกลุ่ม	๐.๔๘	๔	๐.๑๒	๐.๔๑
ภายในกลุ่ม	๑๒๒.๔๙	๔๒๑	๐.๒๙	
รวม	๑๒๓.๔๓	๔๒๕		

จากตาราง ๑๕ พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีเงินเดือนและค่าตอบแทนรายเดือนต่างกัน มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ มิติด้านกายภาพ และมิติด้านการบริหารงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตาราง ๑๖

ผลการเปรียบเทียบความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรมประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน เป็นรายด้าน

ปัจจัยในการสร้างความผาสุก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F
๑. มิติทางกายภาพ				
ระหว่างกลุ่ม	๓๙.๐๘	๒	๑๙.๕๔	๕๔.๔๗*
ภายในกลุ่ม	๑๕๑.๗๗	๔๒๓	๐.๓๕	
รวม	๑๙๐.๘๖	๔๒๕		
๒. มิติทางการบริหารงาน				
ระหว่างกลุ่ม	๑๘.๕๙	๒	๙.๒๙	๒๒.๙๗*
ภายในกลุ่ม	๑๗๑.๑๓	๔๒๓	๐.๔๐	
รวม	๑๘๙.๗๒	๔๒๕		
๓. มิติทางการบริหารทรัพยากรบุคคล				
ระหว่างกลุ่ม	๑๒.๙๕	๒	๖.๔๗	๑๗.๘๖*
ภายในกลุ่ม	๑๕๓.๓๖	๔๒๓	๐.๓๖	
รวม	๑๖๖.๓๒	๔๒๕		
๔. มิติด้านส่วนตัว				
ระหว่างกลุ่ม	๑๙.๕๓	๒	๙.๗๖	๒๑.๖๓*
ภายในกลุ่ม	๑๙๑.๐๓	๔๒๓	๐.๒๖	
รวม	๒๑๐.๕๗	๔๒๕		

ตาราง ๑๖ (ต่อ)

ปัจจัยในการสร้างความผาสุก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F
๕. มิติด้านสังคม				
ระหว่างกลุ่ม	๑๒.๑๕	๒	๖.๐๗	๑๕.๒๗*
ภายในกลุ่ม	๑๖๘.๒๙	๔๒๓	๐.๓๙	
รวม	๑๘๐.๔๔	๔๒๕		
๖. มิติด้านเศรษฐกิจ				
ระหว่างกลุ่ม	๑๔.๒๔	๒	๗.๑๒	๒๑.๓๒*
ภายในกลุ่ม	๑๔๑.๓๐	๔๒๓	๐.๓๓	
รวม	๑๕๕.๕๔	๔๒๕		
โดยภาพรวม				
ระหว่างกลุ่ม	๑๗.๗๗	๒	๘.๘๘	๓๕.๕๘*
ภายในกลุ่ม	๑๐๕.๖๖	๔๒๓	๐.๒๕	
รวม	๑๒๓.๔๓	๔๒๕		

จากตาราง ๑๖ พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ มิติด้านกายภาพ และมิติด้านการบริหารงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ดังตาราง ๑๗ - ๒๓

ตาราง ๑๗

ผลการเปรียบเทียบความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ประชาสัมพันธ์ ในมิติด้านกายภาพ จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

สถานะ	$\bar{X}$	ส่วนกลาง ๓.๑๗	สปข. ๓.๗๘	ส.ปชส. ๓.๘๕
ส่วนกลาง	๓.๑๗		*	*
สปข.	๓.๗๘			-
ส.ปชส.	๓.๘๕			

* $p < .๐๕$

จากตาราง ๑๗ พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานที่ในการปฏิบัติงานในส่วนกลาง กับมีสถานที่ในการปฏิบัติงานใน สปข. และมีสถานที่ในการปฏิบัติงานในส่วนกลาง กับมีสถานที่ในการปฏิบัติงานใน ส.ปชส. มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน

มิติด้านกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนบุคลากร
กรมประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานที่ในการปฏิบัติงานต่างกันคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจและความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานในมิติด้านกายภาพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตาราง ๑๘

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรมประชาสัมพันธ์ ในมิติด้านการบริหาร จำแนกตามสถานที่ในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

สถานะ	$\bar{X}$	ส่วนกลาง ๓.๒๖	สปช. ๓.๖๓	ส.ปชส. ๓.๙๑
ส่วนกลาง	๓.๒๖		*	*
สปช.	๓.๖๓			-
ส.ปชส.	๓.๙๑			

* $p < .๐๕$

จากตาราง ๑๘ พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานที่ในการปฏิบัติงานใน
ส่วนกลาง กับมีสถานที่ในการปฏิบัติงานใน สปช. และมีสถานที่ในการปฏิบัติงานในส่วนกลาง
กับมีสถานที่ในการปฏิบัติงานใน ส.ปชส. มีความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในมิติ
ด้านการบริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนบุคลากรกรม
ประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานที่ในการปฏิบัติงานต่างกันคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจและความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานในมิติด้านกายภาพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตาราง ๑๙

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์
ในมิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล จำแนกตามสถานที่ในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

สถานะ	$\bar{X}$	ส่วนกลาง ๓.๑๙	สปช. ๓.๕๒	ส.ปชส. ๓.๖๖
ส่วนกลาง	๓.๑๙		*	*
สปช.	๓.๕๒			-
ส.ปชส.	๓.๖๖			

* $p < .๐๕$

จากตาราง ๑๙ พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานที่ในการปฏิบัติงานใน
ส่วนกลาง กับมีสถานที่ในการปฏิบัติงานใน สปช. และมีสถานที่ในการปฏิบัติงานในส่วนกลาง
กับมีสถานที่ในการปฏิบัติงานใน ส.ปชส. มีความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในมิติ
ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วน
บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานที่ในการปฏิบัติงานต่างกันคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจและความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานในมิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตาราง ๒๐

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ในมิติด้านส่วนตัว จำแนกตามสถานที่ในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

สถานะ	$\bar{X}$	ส่วนกลาง ๓.๔๕	สปข. ๓.๘๖	ส.ปชส. ๔.๐๐
ส่วนกลาง	๓.๔๕		*	*
สปข.	๓.๘๖			-
ส.ปชส.	๔.๐๐			

* $p < .๐๕$

จากตาราง ๒๐ พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานที่ในการปฏิบัติงานในส่วนกลาง กับมีสถานที่ในการปฏิบัติงานใน สปข. และมีสถานที่ในการปฏิบัติงานในส่วนกลางกับมีสถานที่ในการปฏิบัติงานใน ส.ปชส. มีความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในมิติด้านส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานที่ในการปฏิบัติงานต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในมิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตาราง ๒๑

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ในด้านมิติสังคม จำแนกตามสถานที่ในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

สถานะ	$\bar{X}$	ส่วนกลาง ๓.๕๔	สปข. ๓.๘๓	ส.ปชส. ๔.๐๗
ส่วนกลาง	๓.๕๔		*	*
สปข.	๓.๘๓			-
ส.ปชส.	๔.๐๗			

* $p < .๐๕$

จากตาราง ๒๑ พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานที่ในการปฏิบัติงานในส่วนกลาง กับมีสถานที่ในการปฏิบัติงานใน สปข. และมีสถานที่ในการปฏิบัติงานในส่วนกลางกับมีสถานที่ในการปฏิบัติงานใน ส.ปชส. มีความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในมิติด้านสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานที่ในการปฏิบัติงานต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในมิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตาราง ๒๒

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์
ในด้านนิติเวชธุรกิจ จำแนกตามสถานที่ในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

สถานะ	$\bar{X}$	ส่วนกลาง ๓.๔๕	สปข. ๓.๘๖	ส.ปชส. ๓.๙๗
ส่วนกลาง	๓.๔๕		*	*
สปข.	๓.๘๖			-
ส.ปชส.	๓.๙๗			

* $p < .05$

จากตาราง ๒๒ พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานที่ในการปฏิบัติงานในส่วนกลาง กับ
มีสถานที่ในการปฏิบัติงานใน สปข. และมีสถานที่ในการปฏิบัติงาน ในส่วนกลาง กับมีสถานที่ในการ
ปฏิบัติงานใน ส.ปชส. มีความพึงพอใจและความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานในนิติเวชธุรกิจ แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานที่ในการปฏิบัติงาน
ต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในนิติเวชการบริการบุคคล
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตาราง ๒๓

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรมประชาสัมพันธ์ ในภาพรวม จำแนกตามสถานที่ในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

สถานะ	$\bar{X}$	ส่วนกลาง ๓.๓๓	สปข. ๓.๗๑	ส.ปชส. ๓.๘๙
ส่วนกลาง	๓.๓๓		*	*
สปข.	๓.๗๑			-
ส.ปชส.	๓.๘๙			

* $p < .05$

จากตาราง ๒๓ พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานที่ในการปฏิบัติงานใน
ส่วนกลาง กับมีสถานที่ในการปฏิบัติงานใน สปข. และมีสถานที่ในการปฏิบัติงานในส่วนกลาง
กับมีสถานที่ในการปฏิบัติงานใน ส.ปชส. มีความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน
ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์
ที่มีสถานที่ในการปฏิบัติงานต่างกันคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน
ภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ส่วนที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ปี ๒๕๕๖ ประกอบด้วย ๖ ด้าน คือ มิติด้านกายภาพ มิติด้านการบริหาร มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน จำแนกตาม เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภทประเภทตำแหน่งงาน และสถานที่ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ จำนวน ๒,๘๖๗ คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มจำนวน ๔๒๖ คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (independent variables) ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และสถานที่ในการปฏิบัติงาน ตัวแปรตาม (dependent variables) แบ่งเป็น ๖ ด้าน คือ มิติด้านกายภาพ มิติด้านการบริหาร มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม และศึกษารูปแบบวิธีการจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้ตรงกับประเด็นที่ต้องการทำการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อให้ได้องค์ประกอบในการสอบถามจากการเก็บข้อมูลให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามในการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (checklist) จำนวน ๗ ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และสถานที่ในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ โดยได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดประกอบด้วย มิติด้านกายภาพ มิติด้านการบริหารงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้าน

เศรษฐกิจ จำนวน ๔๖ ข้อ และคำถามปลายเปิดเพื่อให้เห็นความคิดเห็นเพิ่มเติมในตอนท้ายของทั้ง ๖ ด้าน

สำหรับแบบสอบถาม เป็นการวัดความพึงพอใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความคิดเห็นที่มีต่อข้อคำถามที่กำหนดให้ ซึ่งคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบ่งเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ และได้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่า t test การทดสอบ One-way ANOVA และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยใช้การทดสอบ Scheffe

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรมประชาสัมพันธ์ สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

๑. ระดับความพึงพอใจและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรมประชาสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง ๖ ด้าน
พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ใน
ระดับมาก ๕ ด้าน ได้แก่ มิติด้านสังคม มิติด้านส่วนตัว มิติด้านเศรษฐกิจ มิติด้านกายภาพ และ
มิติด้านการบริหารงาน และมิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง
ตามลำดับดังนี้

๑.๑ มิติด้านกายภาพ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจและ ความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านมิติด้านกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย
ข้อ พบว่าบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมิติด้าน
กายภาพ อยู่ในระดับมาก ๕ ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความปลอดภัย
และถูกสุขอนามัย เอื้อต่อการทำงาน เช่น อาคารสถานที่สะอาด ปราศจากมลพิษทางเสียง ทาง
อากาศและมีแสงสว่างเพียงพอ สภาพแวดล้อมในการทำงานมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้มีทัศนียภาพ
ที่สวยงาม ทำให้ท่านทำงานอย่างมีความสุข สถานที่ทำงานมีการปรับปรุงให้พื้นที่มีความเป็น
ระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วนและมีความเหมาะสมในการใช้สอยของพื้นที่ ท่านสามารถนำข้อมูล
จากระบบฐานข้อมูลกรมฯ ไปใช้ในการสนับสนุนการทำงานของท่านได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถ
เข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมฯ ได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว และระดับ
ปานกลาง ๒ ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ มีการกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัย การเตรียม
ความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติที่เหมาะสม อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน
เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ ๑.๒ มิติด้านการบริหารงาน บุคลากรกรม
ประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้านการบริหารงาน
โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความ
พึงพอใจและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้านการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก ๔ ข้อ เรียง
ตามลำดับดังนี้ ท่านสามารถขอรับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาของท่านได้ตลอดเวลาและ
ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำ/แนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการ
บริหารงานแบบร่วมมือร่วมใจและไม่เข้มงวดจนเกินไป วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ของ
กรมประชาสัมพันธ์สามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เชื่อมั่นในทักษะและ
ความสามารถในการบริหารของผู้บริหารระดับสูง และระดับปานกลาง ๔ ข้อ เรียงตามลำดับ
ดังนี้ ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานและมีการกระจายงานอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม
ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการบริหารงานแบบร่วมมือร่วมใจและไม่เข้มงวดจนเกินไป ค่านิยมที่ยึดถือ
ปฏิบัติงานเป็นวัฒนธรรมองค์กรเป็นส่วนที่เอื้อให้เกิดการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้บริหาร

ระดับสูงเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมสร้างความผูกพันในทุกระดับ

๑.๓ มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความผูกพันและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความผูกพันและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับมาก ๕ ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความท้าทาย และมีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จของหน่วยงาน งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งที่ท่านดำรงอยู่ ท่านได้รับมอบหมายงานตรงตามความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำในการทำงานและการสนับสนุนท่านในการพัฒนาและเรียนรู้อยู่เสมอ ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จของงาน ตามขอบเขตความรับผิดชอบระดับปานกลาง ๖ ข้อ ตามลำดับดังนี้ หน่วยงานของท่านมีกำลังคนที่มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการตามบทบาทภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กปส. มีนโยบายหรือแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ ที่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมายและพร้อมก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น กปส. มีการประกาศหลักเกณฑ์การแต่งตั้ง โยกย้ายที่ชัดเจน การพิจารณาการเลื่อนเงินเดือนของท่านมีความเชื่อมโยงกับระดับผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลของท่านเอง หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของ กปส. มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ท่านเห็นโอกาสความก้าวหน้าในการรับราชการของท่านอย่างชัดเจน

๑.๔ มิติด้านส่วนตัว บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความผูกพันและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้านส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความผูกพันและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้านส่วนตัว อยู่ในระดับมาก ๕ ข้อ ได้แก่ ท่านมีความยินดีหากต้องทำงานนอกเวลาราชการบ้าง เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จ ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้มาทำงานเพราะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ชีวิตท่านมีคุณค่า ท่านมีความพร้อมเมื่อต้องทำงานนอกเวลาราชการและวันหยุดบ่อยครั้งเพื่อให้งานสำเร็จ ท่านมีความผูกพันและความพึงพอใจที่ทำงานในกรมประชาสัมพันธ์ระดับใด ท่านสามารถบริหารชีวิตตนเองให้มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และระดับปานกลาง ๑ ข้อ คือ ท่านสามารถบริหารเวลาสำหรับการทำงานและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอย่างเหมาะสม

๑.๕ มิติด้านสังคม บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความผูกพันและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้านสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความผูกพันและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้านสังคม อยู่ในระดับมาก ๖ ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในกรมประชาสัมพันธ์ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา หน่วยงานของท่านสนับสนุนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่จัดขึ้น เช่น งานกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ วันคล้ายวันก่อตั้งกรมงานรณรงค์ดำหัว งานปีใหม่ ฯลฯ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ในหน่วยงานของท่านมีลักษณะ

การทำงานร่วมกันเป็นทีม หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศที่เอื้อในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน และระดับปานกลาง ๒ ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องต่างๆร่วมกันอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร หน่วยงานของท่านมีกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน

๑.๖ มิติด้านเศรษฐกิจ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้านเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มิติด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านมีแนวทางส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีอาชีพเสริมที่นอกเหนือจากงานประจำ ท่านพอใจต่อความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเงินของตัวท่านเอง ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านจัดให้มีการส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สวัสดิการของกรมประชาสัมพันธ์ที่จัดให้ เช่น เงินกู้จากกองทุนกรมประชาสัมพันธ์ เงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เงินกู้จากธนาคารออมสิน เงินกู้จากธนาคารกรุงไทย เงินกู้จากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โครงการรถรับ-ส่ง (กรมฯ -ปากซอยอารีย์ฯ) ร้านอาหารสวัสดิการ ทุนการศึกษา ให้ความสงเคราะห์กรณีประสบภัยพิบัติ การตรวจสุขภาพทุก ๓ เดือน ตรวจสุขภาพประจำปี ด้านกีฬาและนันทนาการ การประกันอุบัติเหตุกลุ่ม เงินช่วยเหลือค่าทำศพ และสหกรณ์ออมทรัพย์ กปส. จำกัด ฯลฯ มีความเหมาะสม ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านจัดให้มีการอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินเพื่อความมั่นคงในอนาคต และการเข้าถึงสวัสดิการของหน่วยงานมีความง่าย สะดวก และรวดเร็ว

๒. ความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน เงินเดือนและค่าตอบแทนรายเดือน และสถานที่ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันสามารถสรุปได้ดังนี้

๒.๑ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีเพศต่างกัน มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ มิติด้านกายภาพ มิติด้านการบริหารงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒.๒ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีอายุต่างกัน มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ มิติด้านกายภาพ มิติด้านการบริหารงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒.๓ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีอายุงานต่างกัน มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ มิติด้านกายภาพ มิติด้านการบริหารงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒.๔ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ มิติด้านกายภาพ มิติด้านการบริหารงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒.๕ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านมิติด้านกายภาพ มิติด้านการบริหารงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒.๖ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีประเภทตำแหน่งงานต่างกัน มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ มิติด้านกายภาพ มิติด้านการบริหารงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒.๗ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีเงินเดือนและค่าตอบแทนรายเดือนต่างกัน มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ มิติด้านกายภาพ มิติด้านการบริหารงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒.๘ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีสถานที่ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ มิติด้านกายภาพ มิติด้านการบริหารงาน มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มิติด้านส่วนตัว มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารองค์กรเพื่อเสริมสร้างความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ให้เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งผู้ศึกษาได้แยกข้อเสนอแนะเป็น ๒ ส่วน คือ ๑) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ๒) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ที่สามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาองค์กรให้บุคลากรมีความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ซึ่งพิจารณาจากผลการศึกษาในแต่ละมิติทั้ง ๖ มิติ ที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรของกรมประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถเสนอแนะเป็นประเด็นได้ดังนี้

๑.๑ ข้อเสนอแนะมิติทางกายภาพ กรมประชาสัมพันธ์ควรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ และควรจัดทำระบบที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมฯ ได้ง่าย

๑.๒ ข้อเสนอแนะมิติทางการบริหาร กรมประชาสัมพันธ์ควรส่งเสริมให้ผู้บริหารเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมสร้างความผูกพันในทุกระดับ ควรจัดให้มีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กรสู่บุคลากรอย่างทั่วถึง ตลอดจนการสร้างค่านิยมที่จะใช้เป็นแนวทางในการยึดถือปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมองค์กรอันเป็นส่วนที่เอื้อให้เกิดการปฏิบัติงานของบุคลากร

๑.๓ ข้อเสนอแนะมิติทางการบริหารทรัพยากรบุคคล กรมประชาสัมพันธ์ควรกำหนดแนวทางให้บุคลากรมีโอกาสและมีความก้าวหน้าในการรับราชการของท่านอย่างชัดเจน และควรกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของ กปส. มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

๑.๔ ข้อเสนอแนะมิติส่วนตัว กรมประชาสัมพันธ์ควรส่งเสริมและให้ความรู้แก่บุคลากรในประเด็นเกี่ยวกับการบริหารเวลาสำหรับการทำงานและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอย่างเหมาะสม

๑.๕ ข้อเสนอแนะมิติด้านสังคม กรมประชาสัมพันธ์ควรจัดช่องทางในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องต่างๆร่วมกันอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร และควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน

๑.๖ ข้อเสนอแนะมิติด้านเศรษฐกิจ กรมประชาสัมพันธ์ควรจัดสวัสดิการของกรมประชาสัมพันธ์ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิต เช่น เงินกู้จากกองทุนกรมประชาสัมพันธ์ เงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เงินกู้จากธนาคารออมสิน เงินกู้จากธนาคารกรุงไทย เงินกู้จากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โครงการรถรับ-ส่ง (กรมฯ -ปากซอยอารีย์ฯ) ร้านอาหารสวัสดิการทุนการศึกษา ให้ความสงเคราะห์กรณีประสบภัยพิบัติ การตรวจสุขภาพทุก ๓ เดือน ตรวจสุขภาพประจำปี ด้านกีฬาและนันทนาการ การประกันอุบัติเหตุกลุ่มเงินช่วยเหลือค่าทำศพ และสหกรณ์ออมทรัพย์ กปส. จำกัด เป็นต้น

๒. ข้อเสนอเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่กรมประชาสัมพันธ์สามารถกำหนดเป็นแนวทางสำหรับการเสริมสร้างความผูกพันและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่

๒.๑ ควรกำหนดนโยบายให้มีการสร้างค่านิยมที่จะใช้เป็นแนวทางความประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ แล้วนำไปสู่การกำหนดวัฒนธรรมองค์กรต่อไป

๒.๒ ควรมีการกำหนดนโยบายหรือแนวทางสำหรับการปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารและการพัฒนาบุคลากรให้มีความชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน รวมถึงเห็นโอกาสและความก้าวหน้าในสายงานของตนเองอย่าง

ชัดเจน รวมถึงแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ ที่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติการกิจให้บรรลุเป้าหมายและพร้อมก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

๒.๓ ควรมีการศึกษาและทบทวนระเบียบเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการต่างๆ ที่กรมประชาสัมพันธ์จัดให้กับบุคลากรว่ามีความสอดคล้องกับการดำเนินชีวิตในยุคปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ที่กรมประชาสัมพันธ์จัดให้นั้นครอบคลุมความต้องการจำเป็นในการดำรงชีวิตของบุคลากรหรือไม่ และนโยบายอะไรบ้างที่จะช่วยเหลือให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตและการทำงานที่ดีขึ้น

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
ข้อเสนอแนะมิติทางกายภาพ	
๑. สร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์/ฐานข้อมูลให้แก่บุคลากร	๔.๓๔
๒. สนับสนุนงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดหาอุปกรณ์ในส่วนภูมิภาค	๑๓.๐๔
๓. พัฒนา ปรับปรุงระบบ Intranet ให้มีประสิทธิภาพ	๒๑.๗๓
๔. พื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ	๑๓.๐๔
๕. อุปกรณ์สำนักงานเสื่อมคุณภาพ	๔๗.๘๒
ข้อเสนอแนะมิติการบริหารงาน	
๑. ผู้บริหารควรสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรส่วนภูมิภาคมากยิ่งขึ้นเพื่อลดช่องว่างในการประสานงาน	๑๐๐
ข้อเสนอแนะมิติบริหารทรัพยากรบุคคล	
๑. เพิ่มอัตรากำลังในส่วนหน่วยงานภูมิภาค	๑๘.๑๘
๒. สร้างโอกาสให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน	๓๐.๓๐
๓. สนับสนุนให้บุคลากรทั้งส่วนกลางและภูมิภาคได้รับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน	๓๙.๓๙
๔. ผลักดันให้ใช้ระบบ PMs อย่างมีประสิทธิภาพ	๑๒.๑๒
๕.	
ข้อเสนอแนะมิติส่วนตัว	
๑. จัดสรรงบประมาณเพื่อใช้เป็นเบี้ยเลี้ยงแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานล่วงเวลา	๑๐๐
ข้อเสนอแนะมิติสังคม	
๑. ส่งเสริมกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	๑๐๐
ข้อเสนอแนะมิติเศรษฐกิจ	
๑. พิจารณาเรื่องค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับสภาวะปัจจุบัน	๘๐
๒. ตั้งกองทุนสวัสดิการ สาขา ที่ สปข.	๒๐

สวัสดิการที่ต้องการให้กรมประชาสัมพันธ์จัดให้เพิ่มเติม	ร้อยละ
๑. ประกันชีวิตแก่บุคลากร/แบบกลุ่ม/สงเคราะห์	๕.๘๘
๒. เพิ่มเงินค่าล่วงเวลา	๗.๓๕
๓. ให้ทุนเพื่อการพัฒนาบุคลากรทั่วทั้งองค์กร	๑๘.๓๘
๔. การตรวจสอบสุขภาพประจำปี/รักษาพยาบาล รพ.เอกชน	๗.๓๕
๕. จัดที่พักแก่บุคลากรที่ไม่มีบ้านพักในส่วนกลางและภูมิภาค	๑๓.๒๓
๖. ปรับปรุงที่พักอาศัยในส่วนภูมิภาค	๑.๗๔
๗. จัดสถานที่/อุปกรณ์ในการออกกำลังกายทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค	๘.๘๒
๘. จัดร้านค้าสวัสดิการ/สินค้าราคาถูก	๗.๓๕
๙. จัดสรรเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ	๑๓.๙๗
๑๐. จัดรถรับส่งระหว่างที่พักกับที่ทำงาน	๗.๓๕
๑๑. จัดสรรเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำเพื่อที่อยู่อาศัย	๔.๔๑
๑๒. สนับสนุนการฝึกอาชีพเสริมให้แก่บุคลากรเพื่อเพิ่มรายได้	๘.๐๘
๑๓. ปรับปรุงอาคารที่พักของกรมให้ทันสมัย	
๑๔. จัดแข่งขันกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ปีละ ๓ ครั้ง	๒.๒๐
๑๕. เงินกู้เพื่อการศึกษาบุตร	๘.๘๒