



สถานะ ความมั่นคงและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากร
ฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

เบญจพร เกิดสายทอง

รายงานการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองรายงานการค้นคว้าอิสระ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน

ชื่อเรื่อง

สถานะ ความมั่นคงและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากร
ฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

โดย

เบญจพร เกิดสายทอง

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.สมคิด แก้วทิพย์)

วันที่ 13 เดือน พ.ย. พ.ศ. 55

กรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บงกชมาส เอกเอี่ยม)

วันที่ 13 เดือน พ.ย. พ.ศ. 55

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.ธรรมพร ดันตรา)

วันที่ 13 เดือน พ.ย. พ.ศ. 55

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สินธุ์ สโรบล)

วันที่ 13 เดือน พ.ย. พ.ศ. 55

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพงศ์ วาฤทธิ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 13 เดือน พ.ย. พ.ศ. 55

ชื่อเรื่อง	สถานะ ความมั่นคงและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากร ฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด
ชื่อผู้เขียน	นางสาวเบญจพร เกิดสายทอง
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ ภาครัฐและเอกชน
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.สมคิด แก้วทิพย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อทราบสถานะ ความมั่นคงและฐานคิดในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) เพื่อทราบการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด 3) เพื่อทราบข้อเสนอแนะต่อการทำงานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นองค์การกรณีศึกษา จำนวน 10 คน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างรวมทั้งการศึกษาข้อมูลจากเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์เขียนพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็น ผลการศึกษาพบว่า

1. สถานะ ความมั่นคงและฐานคิดในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.1 จากการศึกษารื่องสถานะของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดพบว่า ปัจจัยในเรื่องเพศ และอายุ ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ แต่ปัจจัยในเรื่องของระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ทั้งยังพบว่า ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมซึ่งกันและกัน ยิ่งบุคลากรคนใดที่มีระดับการศึกษาสูง และมีระยะเวลาในการทำงานมานาน ก็ยิ่งจะเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคลากรผู้นั้นมีความรอบรู้ รอบด้านในงานที่ตนเองรับผิดชอบ รวมไปถึงมีเทคนิคและวิธีการทำงานที่สามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน

1.2 ในเรื่องของความมั่นคงในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดพบว่า เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ สามารถสร้าง

ความเชื่อมั่นในตัวเองและการเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์รักองค์กร และต้องการทำงานกับองค์กร แม้ว่าบรรยากาศในการทำงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน บางเรื่องอาจเป็นอุปสรรคในการทำงานอยู่บ้าง เช่น พื้นที่ในสำนักงานที่คับแคบ เนื่องจากการจัดสรร พื้นที่ในสำนักงานให้หลายๆ หน่วยงานมาอยู่ในบริเวณเดียวกัน เป็นต้น แต่พบว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อ ความสุขและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มากกว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานคือ บรรยากาศในการทำงานร่วมกัน รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์

ในเรื่องของการพิจารณาเกี่ยวกับการปรับวุฒิ การเลื่อนขั้นเงินเดือน และ การศึกษาต่อและการอบรมสัมมนาพบว่า การพิจารณาจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์และข้อระเบียบของ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีการกำหนดข้อระเบียบไว้อย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับทางสังคม แต่ในทางปฏิบัติยังมีอีกหลายปัจจัย นอกจากปัจจัยในเรื่องของข้อระเบียบและหลักเกณฑ์ ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมหรือระบบอุปถัมภ์ ระบบอาวุโส การศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

1.3 ผลจากการศึกษาเรื่องฐานคิดในการทำงานของบุคลากรของฝ่าย ประชาสัมพันธ์ในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดพบว่า บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ทั้งหมดได้ให้ คุณค่าและความสำคัญในเรื่องของการทำงานร่วมกันเป็นทีมอยู่ในระดับสูง แม้ว่าการสนับสนุนทาง สังคมหรือระบบอุปถัมภ์ ระบบอาวุโส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีส่วน ทำให้บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์แต่ละคนมีส่วนร่วมในการทำงานแต่ละงานมาน้อยแตกต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัยดังกล่าวยังมีอิทธิพลต่อการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งงานของบุคลากรของ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ การให้กำลังใจและการสนับสนุน การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชา แต่บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีมุมมองในเรื่องดังกล่าวว่า เป็นเรื่องของโอกาสและความเหมาะสม ซึ่งโดยภาพรวมของฝ่ายประชาสัมพันธ์พบว่า บุคลากรของ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ต่างก็มีน้ำใจและเป็นมิตรที่ดีต่อกัน และทุกครั้งที่ปัญหาจากการทำงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ด้วยความสามารถของบุคลากรภายในฝ่าย ประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีความทุ่มเท มีความตั้งใจในการ ทำงานประชาสัมพันธ์ เพราะความมีใจรักในการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากการ ประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ทำหาความรู้ความสามารถ และทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

2. ผลการศึกษาเรื่องการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดพบว่า บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีความสามารถในการปรับตัว ให้เข้ากับงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งพบว่าบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น

โดยใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงานของตนเอง รวมถึงขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อนร่วมองค์กร และบุคลากรอาวุโสที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ตนเองมีความใกล้ชิดสนิทสนม และยังพบว่าบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง โดยบุคลากรจะปรับมุมมองในการทำงานของตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยมองว่า การที่บุคลากรแต่ละคนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเป็นเรื่องที่ดีที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร หากนำมุมมองในการทำงานของบุคลากรแต่ละคนที่แตกต่างกันมาปรับใช้กับงานอย่างบูรณาการ จะทำให้งานเกิดการพัฒนา และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ประชาชน และสังคมส่วนรวม

3. ในเรื่องของการทำงานประชาสัมพันธ์ของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด พบว่า หลักในการทำงานที่สำคัญที่บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ยึดถือเป็นแนวทางในการทำงานก็คือ หากมีสิ่งใดที่เป็นอุปสรรคต่องานและไม่เอื้อต่อการพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ก็จะทำการปรับแนวทางในการทำงานเสียใหม่ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร และรู้จักพัฒนาตนเองให้มีความรอบรู้และรอบด้านในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง

Title	Status, Security, and Adaptation in Workplace of Public Relations Personnel in the Provincial Administrative Organization
Author	Miss Benjaporn Kaedsaithong
Degree of	Master of Public Administration in Public and Private Organization Administration
Advisory Committee Chairperson	Dr. Somkid Keawtip

ABSTRACT

This study was conducted to explore: 1) status, security, and attitude in workplace of public relations personnel of the provincial administrative organization; 2) adaptation in workplace of the personnel; and 3) suggestion of the personnel. A set of structured interview schedules was used for data collection administered with 10 public relations personnel of the public relations section. Results of the study revealed the following:

1. Status, security, and attitude in workplace of public relations personnel of the provincial administrative organization

1.1 Regarding status of the informants, it was found that sex and age factors did not have an effect on work performance of the informants. However, different educational attainment and years of service had an effect on the difference of work performance. Besides, it was found that educational attainment and years of service were factors supporting each other in terms of knowledge, responsibility and work technique/method.

1.2 Regarding job security, it was found that salary and fringe benefits could create the reliability in the organization. Besides, it was motivation even though there were obstacles in workplace, e.g. small office space. However, it was found that job atmosphere and relationships among co-worker had an effect on the happiness and job security. For salary increment, study pursuing, and training, it was found that this was based on clear rules and regulations of the provincial administrative organization. The following were also considered: social support (patronage system), seniority, educational attainment, job position, and job experience.

1.3 Regarding attitude, it was found that all of the informants placed the importance on teamwork at a high level. It was found that social support, seniority, job position, and job experience were factors making each of the informants had different task load. Besides, the said factors had an effect on the consideration of position promotion. For moral support and suggestions of the superintendants, most of the informants viewed it that it was an opportunity and appropriateness matter. As a whole, it was found that the informants were friendly. They could solve problems together whenever it occurred. They sacrificed their time to do their tasks and they were proud to do it since it was a challenging job.

2. Adaptation in workplace of the informants

It was found that the informants were able to adapt themselves to their tasks at a high level. They could solve various problems because they used their knowledge and job experience as well as asking for suggestion of co-workers and senior personnel. It was also found that the informants were able to adapt themselves to co-workers and super intendants. They could adjust their attitude toward their job which conformed to the job situations based on individual differences and common benefits.

3. Public relations tasks of the informants

It was fond that the informants placed the importance on the adaption of work line in the case that there were problems or obstacles in their tasks. Besides, they always develop their potential; particularly on knowledge related to their job.

กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สมคิด แก้วทิพย์ ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บงกชมาศ เอกเอี่ยม และ อาจารย์ ดร.ธรรมพร ตันตรา กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และช่วยเหลือตรวจสอบแก้ไขต้นฉบับอิสระของข้าพเจ้ามาโดยตลอด จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และให้การชี้แนะตลอดระยะเวลาของการศึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ บุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่กรุณาให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ พร้อมกันนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว ตลอดจนเพื่อนๆ พี่ๆ และน้องๆ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน ทุกๆ ท่านที่ได้ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ศึกษาตลอดมา จนกระทั่งสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ ข้าพเจ้าจะใช้องค์ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาให้เป็นประโยชน์ในหน้าที่การงาน สังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อไป

เบญจพร เกิดสายทอง
พฤษภาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABTRACT	(6)
กิตติกรรมประกาศ	(8)
สารบัญ	(9)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง	7
องค์ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์	7
บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและฝ่ายประชาสัมพันธ์	17
ความรู้เกี่ยวกับสถานภาพ	30
แนวคิดเกี่ยวกับระบบอุปถัมภ์และระบบคุณธรรม	35
แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน	51
ฐานคิดในการทำงาน	61
ทฤษฎีจูงใจของ Frederick Herzberg	68
แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	70
แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัว	79
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	90
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	104

	(10)
	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	107
สถานที่ดำเนินการวิจัย	107
ประชากรในการวิจัย	107
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	107
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	108
การวิเคราะห์ข้อมูล	108
ระยะเวลาในการวิจัย	108
บทที่ 4 ผลการศึกษาและวิเคราะห์	109
สถานะ ของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด	109
ความมั่นคงในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ใน	
องค์การบริหารส่วนจังหวัด	113
ฐานคิดในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ใน	
องค์การบริหารส่วนจังหวัด	120
การปรับตัวในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ใน	
องค์การบริหารส่วนจังหวัด	130
ข้อเสนอแนะต่อการทำงานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด	
ของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด	132
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	136
สรุปผลการศึกษา	136
อภิปรายผลการศึกษา	143
ข้อเสนอแนะ	148
บรรณานุกรม	150
ภาคผนวก	158
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	159
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	164

สารบัญตาราง

ตาราง

หน้า

- 1 การเปรียบเทียบหลักปฏิบัติระหว่างระบบคุณธรรมกับระบบอุปถัมภ์

51



สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	ข้อมูลพื้นฐานด้านโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด	25
2	ข้อมูลพื้นฐานด้านโครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์	27
3	โครงสร้างระบบอุปถัมภ์ รูปแบบที่ 1	40
4	โครงสร้างระบบอุปถัมภ์ รูปแบบที่ 2	40
5	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	106

บทที่ 1

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมาก โดยเฉพาะมาตรา 284 บัญญัติไว้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะซึ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าวยังได้เน้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงมีผลทำให้บทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก และมีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นด้วย การบริหารงานบุคคลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการบริหารที่ยึดหลักความถูกต้องชอบธรรมทางกฎหมายเป็นสำคัญ มีระบบและกระบวนการบริหารที่คำนึงถึงหลักการบริหารจัดการที่ดี อันได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ซึ่งหลักดังกล่าวทำให้เกิดผลดีต่อองค์กรและบุคลากร โดยเฉพาะความมั่นคงก้าวหน้า การมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ในที่สุด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ที่มีภารกิจในการจัดบริการสาธารณะในภาพกว้างทั้งจังหวัด กล่าวคือดำเนินการจัดบริการสาธารณะในส่วนที่เป็นภาพรวมของทั้งจังหวัด นอกจากนี้ยังจะต้องทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงองค์กรเดียวไม่สามารถดำเนินการได้ ไม่ว่าจะเป็นด้วยเหตุผลว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ หรือหากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นดำเนินการเพียงองค์กรเดียวก็จะไม่เกิดความคุ้มค่าในการลงทุน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงต้องทำหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะนั้นๆ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุน และเพื่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนหมื่นมาก (วุฒิสาร ดันไชย, 2549)

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยเหตุที่ยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากความหลากหลายของข่าวสารและความหลากหลายของความคิด หรือมีแหล่งข่าวที่แพร่ข่าวสารเบี่ยงเบนจากความเป็นจริง

โดยตั้งใจ หรือไม่ตั้งใจก็ตาม ทำให้ประชาชนที่รับข่าวสารที่ผิดพลาดหรือเข้าใจผิดในสาระข้อเท็จจริง มีผลให้หน่วยงานมีมุมมองเป็นความจำเป็นที่ผู้บริหารต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์หน่วยงานเป็นกลไกสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหาร เพื่อสร้าง ภาพลักษณ์ ความนิยม ความเข้าใจที่ดีของหน่วยงานและการสนับสนุนจากประชาชนต่อหน่วยงาน การที่ประชาชนไม่เข้าใจนโยบาย วัตถุประสงค์ และการดำเนินงานของหน่วยงานอาจก่อให้เกิดความเข้าใจ ผิดได้ง่าย ทำให้เกิดช่องว่างและความหมางเมินระหว่างประชาชนกับหน่วยงาน ซึ่งต้องพึงพาอาศัยซึ่ง กันและกัน ดังนั้น ผู้บริหารควรแบ่งเวลาและให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน ควบคู่ไปกับการดำเนินงานการบริหาร อาจสามารถลดปัญหาหลาย ๆ ปัญหาลง ทำให้ผู้บริหารมีเวลาคิดสร้าง งานใหม่และมีเวลาพักผ่อนมากขึ้น

การขับเคลื่อนองค์การบริหารส่วนจังหวัดไปสู่เป้าหมายโดยการประชาสัมพันธ์ ต้องอาศัย “คน” หรือ“ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร” ที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรมและ จริยธรรม เป็นพลังในการขับเคลื่อนไปตามศักยภาพ ภารกิจ บทบาทและอำนาจหน้าที่ เพื่อให้บรรลุ ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การที่วางไว้ กล่าวได้ว่า “คน” เป็นปัจจัยทางยุทธศาสตร์ (Strategic Factor) ที่สำคัญที่สุดในกระบวนการบริหารและการพัฒนาในโลกแห่งการแข่งขันในยุคของ ข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน (ธงชัย สันติวงศ์, 2546) เพราะว่าคนเป็นผู้สร้างผลิต ภาพ (Productivity) เป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสามารถในการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพที่ น่าพึงพอใจแก่ลูกค้า เป็นผู้คิดค้น เป็นผู้สร้างและเป็นผู้ใช้และควบคุมปัจจัยการผลิตเทคโนโลยี ระบบและ กระบวนการบริหารภายในองค์กร หากองค์กรใดขาดบุคลากรซึ่งมีความรู้ความสามารถและขาดประสิทธิภาพ ในการทำงานหรือไม่สามารถที่จะบริหารทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรของตนให้ปฏิบัติตามได้แล้ว การบริหารงานก็ไม่สามารถที่จะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ (วุฒิสาร ดันไชย, 2549) ความสำคัญใน การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และมีความจำเป็นต่อองค์การ

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด จึงเป็นหน่วยงานที่มี ส่วนเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์การ ให้มีภาพลักษณ์ที่ดี ต่อความรู้สึกรักใคร่ของประชาชน เพื่อผลแห่งชื่อเสียงความเชื่อถือ ศรัทธา จากประชาชน ที่มีต่อตัวองค์การและผู้บริหารองค์การ ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงมุ่งที่จะศึกษาสถานะ ความมั่นคงและฐานคิดในการทำงานของบุคลากรของ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด , เพื่อศึกษาการปรับตัวในการทำงานของบุคลากร ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด และศึกษาข้อเสนอแนะต่อการทำงาน ประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ทั้งนี้ผลการศึกษา ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยจะเป็นแนวทางในการ พัฒนาปรับปรุงในการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในสังกัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด อีกทั้งส่งเสริมการปรับตัวหรือกลวิธีในการจัดการปัญหาในการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กร ท้องถิ่น และประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งจักนำมาซึ่งความสุขและความสำเร็จต่อบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด รวมถึงสามารถนำงานวิจัยไปเป็นแนวทางการพัฒนาในการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อทราบสถานะ ความมั่นคงและฐานคิดในการทำงาน ของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เพื่อทราบการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด
3. เพื่อทราบข้อเสนอแนะต่อการทำงานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การศึกษาสถานะ ความมั่นคงและฐานคิดในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวคิดและวิธีการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งผลการวิจัยสามารถเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริหารงาน โดยเฉพาะการูงใจ และปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเพิ่มพูนขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงานอันจะเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรได้
2. การศึกษาถึงการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัย สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิด

การพัฒนาบุคลากร ส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนางานด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์กร และเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดในภาพรวม

3. การศึกษาข้อเสนอแนะในการทำงานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด สามารถเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานด้านการประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานด้านการประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงสามารถนำข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาในการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนได้

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาสถานะ ความมั่นคงและฐานคิดในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีขอบเขตการศึกษา 3 ส่วนคือ ขอบเขตของเนื้อหา ขอบเขตของเวลา และขอบเขตของพื้นที่ดังนี้

ขอบเขตของเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีขอบเขตอยู่ 3 ส่วนคือ

ส่วนแรก เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาถึงสถานะ ความมั่นคงและฐานคิดในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการศึกษาวิถีคิด วิถีปฏิบัติและวิธีการให้คุณค่าในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผลการศึกษาส่วนนี้สะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวคิดและวิธีการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์

ส่วนที่สอง เป็นการศึกษาถึงการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการศึกษาวิธีการปรับตัวของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ให้สามารถทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมไปถึงวิธีการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ส่วนที่สาม เป็นการศึกษาข้อเสนอแนะในการทำงานประชาสัมพันธ์ของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งผลการศึกษาส่วนนี้จะเป็นประโยชน์ต่อ

การศึกษาแนวทางในการทำงานประชาสัมพันธ์สำหรับบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ขอบเขตของเวลา

ผู้วิจัยใช้เวลาในการศึกษาวิจัยเป็นระยะเวลา 4 เดือน โดยทำการศึกษาในช่วงเดือน ธันวาคม 2554 ถึง เดือนมีนาคม 2555

ขอบเขตของพื้นที่

ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นองค์กรกรณีศึกษา จำนวน 10 คน ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 2 คน นักวิชาการประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 คน นักวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว จำนวน 1 คน และพนักงานจ้างฝ่ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 คน โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

สถานะ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ สถานภาพของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดในด้านเพศ อายุ ที่มาหรือภูมิหลังของบุคลากร ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และระดับการศึกษา

ความมั่นคง (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ ภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ, ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน, ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ ประกอบด้วย การปรับวุฒิ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การศึกษาต่อ/ การอบรมสัมมนา และด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย การทำทาส ความรู้ความสามารถ และลักษณะงานทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

ทัศนคติในการทำงาน (Attitude in workplace) หมายถึง ทัศนคติในการทำงาน ซึ่งเป็นจุดยืนหรือแนวคิดหลักในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ทัศนคติในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ด้านระบบการบริหารจัดการ ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการทำงานในฝ่าย, ด้านผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจและสนับสนุน ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา และด้านเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและเป็นมิตรที่ดี และ เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี

การปรับตัว (Adaptation) หมายถึง การปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ การปรับตัวของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ ประกอบด้วย สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องเผชิญขณะทำงานได้ และการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย ความสามารถในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้

บุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด (A Public Relation Personal of the Provincial Administrative Organization) หมายถึง บุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์กลุ่มเป้าหมายซึ่งปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดครุบุรีศึกษา จำนวน 10 ท่าน ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 ท่าน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 2 ท่าน นักวิชาการประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 ท่าน นักวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 2 ท่าน เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว จำนวน 1 ท่าน และพนักงานจ้างฝ่ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 ท่าน

การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) หมายถึง เครื่องมือที่เกิดจากการวางแผนการโฆษณาองค์การของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด และเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดทั้งหน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก และประชาชน

บทที่ 2

การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง สถานะ ความมั่นคงและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

1. องค์ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์
2. บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและฝ่ายประชาสัมพันธ์
3. ความรู้เกี่ยวกับสถานภาพ
4. แนวคิดเกี่ยวกับระบบอุปถัมภ์และระบบคุณธรรม
5. แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน
6. แนวคิดเกี่ยวกับฐานคิดในการทำงาน
7. ทฤษฎีจูงใจของ Frederick Herzberg
8. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
9. แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัว
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
11. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

องค์ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์หลักในการศึกษางานด้านการประชาสัมพันธ์ของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ตั้งแต่วิวัฒนาการของการประชาสัมพันธ์ในประเทศไทย ความหมายของการประชาสัมพันธ์ การสร้างภาพลักษณ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ให้แก่หน่วยงาน กระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงหลักในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

วิวัฒนาการของการประชาสัมพันธ์ในประเทศไทย

วิวัฒนาการของการประชาสัมพันธ์ในประเทศไทยได้กำเนิดขึ้นอย่างเป็นทางการเกินกว่าทศวรรษแล้ว โดยเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 เมื่อรัฐบาลได้ก่อตั้ง“กองโฆษณาการ” (กรมประชาสัมพันธ์ในปัจจุบัน) เพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตย และเพื่อเผยแพร่กิจกรรมต่าง ๆ ของทางราชการให้แก่ประชาชน จากนั้นการประชาสัมพันธ์ก็ได้พัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ ได้เริ่มขยายด้วยการตั้ง โรงเรียนการประชาสัมพันธ์ เพื่อสอนและอบรมให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในงานด้านนี้ไปปรับใช้สังคมมากขึ้นและมีการเปิดสอนระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาการ ประชาสัมพันธ์ บทบาทของการประชาสัมพันธ์จึงมีความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับในการที่ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน ในขณะเดียวกันการประชาสัมพันธ์เปรียบเสมือนประตูที่เปิดรับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานนั้น ๆ ปัจจุบันงานด้านประชาสัมพันธ์ได้เป็นที่ยอมรับในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจเอกชนและสมาคมมูลนิธิต่าง ๆ มากขึ้น หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าของภาครัฐทุกสถาบันของรัฐวิสาหกิจ หลาย ๆ ธุรกิจ เอกชนโดยเฉพาะสถาบันที่มีขนาดใหญ่หรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับ ประชาชนจำนวนมาก ต่างก็มีฝ่ายประชาสัมพันธ์และหรือผู้ปฏิบัติงาน/เจ้าหน้าที่ที่ทำงานทางด้านนี้โดยตรงอย่างไรก็ตามจากอดีตถึงปัจจุบันการประชาสัมพันธ์สามารถจำแนกได้เป็นสองลักษณะ โดยในอดีตนั้นการประชาสัมพันธ์เป็นเพียงการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ ข่าวสารข้อมูลและเรื่องราวต่าง ๆ ของสถาบันไปสู่ประชาชน หรืออาจสรุปได้ว่าเป็นการสื่อสารทางเดียวในอันที่จะให้ประชาชนได้รับทราบ มีความรู้ความเข้าใจ เกิดความนิยมและศรัทธา แต่ในปัจจุบันบทบาทของการประชาสัมพันธ์ได้เปลี่ยนแปลงไป นอกจากจะมีความหมายและความสำคัญในการส่งเสริม และสนับสนุนด้านการตลาดและการขาย มีความสัมพันธ์กับการโฆษณาพร้อม ๆ กับมีบทบาทหน้าที่ในการสร้างบำรุงรักษาและแก้ภาพพจน์ให้แก่สถาบันแล้ว การประชาสัมพันธ์ยังสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างสถาบันกับประชาชนให้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการตระหนักและเคารพในความรู้ ความรู้ ความคิดเห็น ความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนที่เกี่ยวข้องมากขึ้น ซึ่งยังผลให้การประชาสัมพันธ์มีลักษณะของการสื่อสารแบบขลุวิถึหรือการสื่อสารสองทางไป – กลับ (two3way communication) ที่สมบูรณ์ขึ้น

ความหมายของการประชาสัมพันธ์

คำว่า “การประชาสัมพันธ์” มาจากคำว่า “ประชา” กับ “สัมพันธ์” ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า “public relations” หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า “PR” ตามคำศัพท์นี้หมายถึงการมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประชาชน ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การติดต่อสื่อสาร เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องต่อกัน และถ้าจะขยายความหมายให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น จะหมายถึง “ความพยายามที่มีการวางแผนและเป็นการกระทำที่ต่อเนื่อง ในอันที่จะมีอิทธิพลเหนือความคิดจิตใจของประชาชน กลุ่มเป้าหมายโดยการกระทำสิ่งที่ดีมีคุณค่าให้กับสังคม เพื่อให้ประชาชนเหล่านี้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานกิจกรรม และบริการ หรือสินค้าของหน่วยงานนี้ และเพื่อที่จะได้รับการสนับสนุนและร่วมมือที่ดีจากประชาชนเหล่านี้ในระยะยาว” (ราชบัณฑิตยสถาน, 2524) อย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

เสรี วงษ์มณฑา (2540) ให้ความหมายว่า “การประชาสัมพันธ์เป็นความพยายามที่มีการวางแผนในการที่จะมีอิทธิพลเหนือความคิดจิตใจของสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง โดยกระทำสิ่งที่ดีที่มีคุณค่ากับสังคม เพื่อให้สาธารณชนเหล่านั้นมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน องค์กร บริษัท ห้างร้าน หรือ สมาคม ตลอดจนมีภาพพจน์ที่ดีเกี่ยวกับหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อให้หน่วยงานได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือที่ดีจากสาธารณชนที่เกี่ยวข้องในระยะยาวต่อเนื่องกันไปเรื่อย ๆ”

สุพิน ปัญญาภัก (2535) อธิบายไว้ว่า “ความพยายามที่มีแผนที่จะมีอิทธิพลต่อความคิดและทัศนคติของประชาชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับหน่วยงาน”

สะอาด ตันสุกผล (2536) อาจารย์ผู้ซึ่งมีความสำคัญมากผู้หนึ่งในการวางรากฐานการเรียนการสอนวิชาการประชาสัมพันธ์ของไทยในปัจจุบันได้กล่าวว่า “การประชาสัมพันธ์ คือวิธีการของสถาบันอันมีแผนการและกระทำต่อเนื่องกันไป ในอันที่จะสร้างหรือยังให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชน เพื่อให้สถาบันและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจ และให้การสนับสนุนร่วมมือกันและกัน อันจะเป็นประโยชน์ให้สถาบันนั้นดำเนินงานไปได้ผลดีสมความมุ่งหมาย โดยมีประชาคมดีเป็นแนวบรรทัดฐานอันสำคัญด้วย”

จากตัวอย่างความหมายของการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้นนี้ ถึงมีความแตกต่างกันแต่ก็พอสรุปความหมายได้ 4 ประเด็น คือ

1. มีการวางแผน การประชาสัมพันธ์ไม่ใช่เป็นการกระทำที่จะทำเมื่อมีงานเกิดขึ้นแล้วจึงต้องทำ หรือจะกระทำการประชาสัมพันธ์เมื่อมีความต้องการจากประชาชน กลุ่มเป้าหมายหรือผู้บังคับบัญชาสั่งให้ทำแต่ที่ถุกลนั้นการประชาสัมพันธ์เป็นการทำงานที่มีแผน

เตรียมไว้อย่างรอบคอบตรงตามจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้อย่างชัดเจน มีลำดับขั้นตอนในการทำงาน โดยประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ที่ประสานและสอดคล้องกันเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายนั้น

2. เป็นการทำงานที่ต่อเนื่องและหวังผลระยะยาวการประชาสัมพันธ์นั้นจะต้องเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องไม่มีวันจบสิ้น ทั้งนี้เพราะประชาชนจำเป็นต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้องอยู่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การขาดการรับรู้เกี่ยวกับข่าวสารและกิจกรรมนาน ๆ จะเป็นสาเหตุของการเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและจะเป็นบ่อเกิดของความรู้สึกที่ไม่ดี ซึ่งยังผลต่อปฏิกิริยาในทิศทางที่เป็นผลเสียต่อหน่วยงานได้ นอกจากนี้แล้วการประชาสัมพันธ์จะให้ผลที่เห็นเป็นรูปธรรมได้ จะต้องใช้เวลาระยะหนึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะการประชาสัมพันธ์และกลวิธีในการประชาสัมพันธ์ด้วย

3. มีอิทธิพลต่อความคิดและทัศนคติ จุดมุ่งหมายของการประชาสัมพันธ์ คือ การโน้มน้าวจิตใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายให้มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน กิจกรรมและการบริการหรือ สินค้าของหน่วยงาน การที่จะมีทัศนคติที่ดีนั้นหมายถึงการมีความรู้การเข้าใจที่ถูกต้องที่จะส่งผลให้มีความรู้สึกที่ดี และมีพฤติกรรมที่เป็นการสนับสนุนหรือร่วมมือ

4. มีความสัมพันธ์กับประชาชนถ้าหากไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับประชาชนแล้ว ก็จะไม่มีการประชาสัมพันธ์เกิดขึ้นได้ ความสัมพันธ์นี้จะมีความเข้าใจที่ถูกต้องและมีคุณค่าแก่ประชาชน และขณะเดียวกันหน่วยงานก็ยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็น และให้ความสำคัญต่อปฏิกิริยาโต้ตอบของประชาชนด้วย

การสร้างภาพลักษณ์เพื่อการประชาสัมพันธ์

ภาพลักษณ์ (Image) หรือบางแห่งก็อาจใช้ว่า จินตภาพ หรือภาพพจน์นี้มีความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์มากจนอาจกล่าวได้ว่า เมื่อใดก็ตามที่มีการพูดถึงคำว่า การประชาสัมพันธ์เมื่อนั้นก็มักจะมีคำว่า IMAGE หรือภาพลักษณ์นี้ไปเกี่ยวข้องอยู่ด้วยเสมอ ทั้งนี้เนื่องจากการประชาสัมพันธ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ และเป็นงานที่มีส่วนเสริมสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน สถาบัน หรือองค์การ ให้มีภาพลักษณ์ ที่ดี ต่อความรู้สึกนึกคิดของประชาชน เพื่อผลแห่งชื่อเสียงความเชื่อถือ ศรัทธา จากประชาชน ที่มีต่อตัวองค์การ สถาบัน นั้นเอง

ตามหลักวิชาการประชาสัมพันธ์ หน่วยงานหรือองค์การ สถาบันต่าง ๆ ถึงพยายามอย่างยิ่งที่จะสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชน เป้าหมายที่ตนเกี่ยวข้องอยู่ รวมทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปด้วย เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ มีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์การ สถาบัน ไปในทางที่ดี ความพยายามดังกล่าวนี้ ยังรวมไปถึงการสร้างสรรคสิ่งที่ดีงาม

หรือบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ ต่อสาธารณชนหรือสังคมส่วนรวมโดยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนเกิดภาพลักษณ์ที่ดีงามต่อองค์กร หรือสถาบัน ซึ่งความจริงนี้ บรรดาผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต่างก็ทราบกันดีอยู่แล้วว่า การประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างภาพลักษณ์ (Image) และพัฒนาปรับปรุงภาพลักษณ์ของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นในสายตาของประชาชน

ที่มาของภาพลักษณ์นั้น มักจะเกิดขึ้นได้ 2 ลักษณะ

1. ภาพลักษณ์ที่เกิดโดยธรรมชาติ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่เราไม่สามารถจะควบคุมได้เช่น เกิดจากลักษณะของธุรกิจเองที่เสี่ยงต่อการถูกโจมตีอยู่แล้ว โดยเฉพาะ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ หรืออาจจะเกิดขึ้นจากสิ่งบังเอิญทั้งหลาย เช่น การกระทำผิดพลาดโดยฝ่ายจัดการหรือโดยพนักงาน หรือเกิดอุบัติเหตุ และที่พบบ่อยครั้งคือ การเข้าใจผิดคลาดเคลื่อนหรือข่าวลือ

2. ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นด้วยการปรุงแต่ง โดยการกำหนดเอาไว้ล่วงหน้าว่า เราต้องการ ให้สถาบันของเรามีภาพลักษณ์ เช่นไรบ้าง เช่นต้องการให้มีภาพลักษณ์ของ ความมั่นคงทางธุรกิจต้องการให้มีภาพลักษณ์ เช่นไรบ้าง เช่นต้องการให้มีภาพลักษณ์ของความมั่นคงทางธุรกิจ, ต้องการให้มีภาพลักษณ์ของความก้าวหน้าทันสมัย หรือต้องการให้มีภาพลักษณ์ของผู้ประกอบการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และอยู่ภายใต้ กฎหมายบ้านเมือง ฯลฯ

จากลักษณะที่มาของภาพลักษณ์ทั้ง 2 ลักษณะนี้ ภาพลักษณ์ที่ไม่พึงประสงค์มีโอกาสเกิดขึ้นได้เสมอ โดยเฉพาะภาพลักษณ์ที่เกิด โดยธรรมชาติ ซึ่งเราควบคุมไม่ได้ การปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันหรือแก้ไขภาพลักษณ์ที่ไม่พึงประสงค์ นั้น จะต้องอาศัยหลักปฏิบัติพื้นฐานดังนี้

1. มีการติดตามตรวจสอบความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ

2. มีการตรวจสอบและประเมินข่าวสาร ที่ได้ปรากฏออกไปสู่ประชาชนอย่างใกล้ชิด

3. ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมหรือพฤติกรรมใด ๆ ขององค์กร จะต้องได้รับการชี้แจงให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย มีความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องเป็นหลักฐานเบื้องต้น เพราะความรู้เหล่านั้นจะเป็นพื้นฐานของความรู้สึก และการสร้างความประทับใจ ต่อไป

4. ภาพลักษณ์อันพึงประสงค์ เมื่อเกิดขึ้นแล้วไม่ใช่จะคงทนถาวรได้เองแต่จะต้องมีการตอกย้ำและทำงานอย่างต่อเนื่อง การหยุดกระทำในอันที่จะสร้างสรรค์หรือตอกย้ำ อาจนำมาสู่การเปิดโอกาสให้ภาพพจน์ที่ไม่พึงประสงค์เข้าแทรกแซงได้

5. การทำงานนั้นจะต้องมีการวางแผน กำหนดว่าควรทำอะไรบ้างในเวลาใดอย่างเหมาะสม การวางแผนที่ดีจะทำให้การทำงานประชาสัมพันธ์ ทั้งการสร้างการ บำรุงรักษาและ

การแก้ไขภาพลักษณ์ เป็นไปอย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ และสิ่งที่ไม่ควรมองข้ามไป สำหรับการเกิดภาพลักษณ์ที่ดีนั้น จะต้องมาจากความร่วมมือ ประสานงาน และทำกิจกรรมที่สอดคล้องกันของบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย บทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ จึงไม่ใช่หน้าที่ของฝ่ายประชาสัมพันธ์แต่เพียง ผู้เดียว ต้องมาจากหลายฝ่าย เพียงแต่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์เป็นผู้ที่เอาข่าวสารสาระต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากฝ่ายต่าง ๆ นำออกไปเผยแพร่สู่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย หน่วยงาน หรือองค์การสถาบันใดก็ตาม หากมีภาพลักษณ์ ที่เป็นไปในทางที่เสื่อมเสียแล้ว หน่วยงานหรือสถาบันนั้นย่อมไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจจากประชาชน ประชาชนอาจมีความระแวงสงสัย หรือเกลียดชังต่อหน่วยงานนั้น รวมทั้งอาจไม่ให้ความร่วมมือสนับสนุนต่อหน่วยงานนั้น ๆ ในทางตรงกันข้าม หากหน่วยงานหรือองค์การ สถาบัน มีภาพลักษณ์ที่ดี ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานสถาบันนั้นย่อมเป็นภาพที่บรรเจิด สวยสด คงาม นั่นคือเป็นภาพของหน่วยงาน สถาบันที่เป็นไปในทางดี มีความน่าเชื่อถือ ศรัทธา สมควรแก่การไว้วางใจหรือนำคบหาสมาคมด้วย

ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ หรือสถาบันใดสถาบันหนึ่ง ย่อมเป็นผลแห่งความเพียรพยายาม ด้วยเวลาอันยาวนานขององค์การสถาบันนั้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี จึงไม่อาจทำได้ในเวลาอันรวดเร็ว หรือใช้เวลา เพียงช่วงสั้น ๆ ได้เพราะภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทีละน้อย และสะสมเพิ่มพูนมากขึ้น จนฝังรากฐานมั่นคงแน่นหนาอยู่ในจิตใจและทัศนคติ หรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชน

การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การสถาบัน เพื่อให้ประชาชนมีความนิยมและประทับใจ จึงเป็นงานที่ต้องใช้เวลาพอสมควร และเมื่อภาพลักษณ์นั้นตราตรึงอยู่ในจิตใจของประชาชนแล้ว ผลที่ตามก็คือ ชื่อเสียง เกียรติคุณ ความเชื่อถือศรัทธา ต่่องค์การสถาบันจะติดตามมาในที่สุด และประทับแน่นอยู่ในความทรงจำของประชาชน ตราบนานเท่านาน ตัวอย่างที่พอจะสังเกตได้เห็นจะได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ธุรกิจ มีอยู่หลายกิจการ ที่ได้รับความนิยมชมชอบจากประชาชน ประชาชนเชื่อถือ ไว้วางใจในสินค้า หรือบริการ ของบริษัทแห่งนั้น อย่างมั่นคง เพราะสินค้าและบริการของบริษัทนั้น ๆ เป็นสินค้าและบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานพอสมควร มีความซื่อสัตย์ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี บริการดี ไม่เอาเปรียบประชาชน ฯลฯ บริษัทแห่งนี้จึงมีภาพลักษณ์ที่ดีในความรู้สึกนึกคิดของเราเสมอแม้จะมีสินค้าและบริการของบริษัทอื่น ๆ ออกมาแข่งขันในภายหลัง โดยการพยายามโฆษณาว่าดีกว่า ถูกกว่า คุ่มค่ากว่า หรือมีรางวัลและของแถมล่อใจมากมาย ฯลฯ แต่ทว่า เรายังคงเป็นลูกค้าที่ซื่อสัตย์ของสินค้าหรือบริการจากบริษัทแรกอย่างมั่นคงไม่เสื่อมคลาย สิ่งเหล่านี้เป็น ผลแห่งการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจากการกระทำ หรือการประพฤติปฏิบัติของบริษัทนั่นเอง ภาพลักษณ์ที่บุคคลหรือประชาชนมีต่องค์การสถาบัน

จะเป็นไปอย่างไรมันย่อม ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนได้รับประสบการณ์ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนได้รับ ย่อมจะก่อตัวขึ้นเป็นความประทับใจ ซึ่งอาจจะเป็นความประทับใจที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ สุดแล้วแต่พฤติกรรมหรือการกระทำขององค์การสถาบันการประชาสัมพันธ์ เป็นงานที่มีหน้าที่อีกประการหนึ่ง ในการสร้างสรรค์ภาพลักษณ์ องค์การ สถาบัน ซึ่งเป็นงานที่จะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้ภาพลักษณ์ที่แท้จริง ขององค์การสถาบันเกิดขึ้นในความรู้สึกสำนึกจิตใจของประชาชน และการสร้างภาพลักษณ์ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ดีโดยอาศัย การให้ข่าวสาร ความรู้ และประสบการณ์อย่างเพียงพอแก่ประชาชน เช่น ภาพลักษณ์ของความซื่อสัตย์ มั่นคง หรือมีการบริการที่ดีเยี่ยม องค์การสถาบันก็ต้องประพฤติปฏิบัติในสิ่งดังกล่าวอย่างเคร่งครัด แล้วจึงนำเสนอภาพลักษณ์ดังกล่าวนี้แก่ประชาชน สร้างภาพลักษณ์นี้ให้เกิดขึ้นในจิตใจ ประชาชน ด้วยการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบและเกิดความประทับใจ นิยมชมชอบในตัวของสถาบัน การประชาสัมพันธ์ที่ดีนั้น องค์การสถาบัน จึงต้องสร้างภาพลักษณ์ที่แท้จริง ตามที่ตนประสงค์ให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชน เพื่อให้เกิดความประทับใจ

หลักสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน องค์การ สถาบัน นักประชาสัมพันธ์ และผู้ทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ ควรยึดถือหลักดังต่อไปนี้

1. ค้นหา จุดดี จุดด้อย : ค้นหาจุดดีและจุดบกพร่องหรือจุดอ่อนแห่งภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่มีอยู่ ซึ่งจะเป็นการศึกษาวเคราะห์หาจุดทาง และการวางแผนการดำเนินงานในขั้นต่อไป การค้นหานี้อาจทำได้โดยการรวบรวมทัศนคติ ทำที่ และความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มประชาชน เป้าหมาย รวมถึงอาจใช้การสำรวจวิจัยเข้าประกอบ ด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง
2. วางแผน และกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ ที่องค์การสถาบันต้อง จะสร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชน เช่น ถามตนเองดูว่า สถาบันคือใคร ? ทำอะไร ? จุดยืนของสถาบันคืออะไร ? อยู่ที่ไหน ? และต้องการให้ประชาชนมีภาพลักษณ์ ต่อหน่วยงานองค์การสถาบันเป็นไปในทางใด หรือต้องการให้มีความรู้สึกนึกคิด ทำที่ ต่อหน่วยงาน สถาบันของเราอย่างไรบ้าง เป็นต้น หลังจากนั้นก็นำมาพิจารณาประกอบ การวางแผน เพื่อดำเนินงานขั้นต่อไป
3. คิดหัวข้อ (Themes) เพื่อใช้ในการสร้างภาพลักษณ์แก่ประชาชน ซึ่งหัวข้อเหล่านี้ก็คือ เนื้อหา ข่าวสาร ที่เราจะใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อกลุ่มประชาชน อาจใช้เป็นคำขวัญ (Spogan) หรือข้อความสั้น ๆ ที่กินความและชวนให้จดจำได้ง่าย สิ่งสำคัญก็คือ หัวข้อเหล่านี้จะต้องมีประสิทธิภาพในการดึงดูดความสนใจ และอิทธิพลโน้มน้าวชักจูงประชาชนให้เกิดภาพลักษณ์ตามที่เราต้องการ

4. ใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เข้าช่วย ในการทำงานสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เข้าถึงประชาชนเป้าหมายได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งอาจใช้สื่อ มวลชนต่าง ๆ เข้าช่วย เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้นรวมทั้งการใช้การโฆษณาเพื่อการประชาสัมพันธ์ (Public Relation Advertising) สิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น จุลสาร ไปสเตอร์แผ่นพับ เป็นต้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน เป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคนในองค์กร การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ประชาชน หน่วยงานสถาบัน จะไม่มีวันทำสำเร็จได้เลียดถ้าหากปราศจากความร่วมมือ จากบรรดาสมาชิกของหน่วยงาน พนักงาน เจ้าหน้าที่คนงานทุกคนซึ่งบุคคลเหล่านี้ต้องติดต่อกับประชาชน และมีบทบาทมากใน การที่จะสร้างความประทับใจ หรือภาพลักษณ์ต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นต่อความรู้สึกนึกคิด และจิตใจของประชาชน ผู้มาติดต่องานด้วยกับองค์กร ภาพลักษณ์ (Image) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ และเปลี่ยนแปลงได้เสมอ กล่าวคือ อาจเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ดี เป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี หรืออาจเปลี่ยนแปลงจาก ภาพลักษณ์ที่ไม่ดีมาเป็นภาพลักษณ์ที่ดี ฉะนั้นภาพลักษณ์จึงเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้ การประชาสัมพันธ์จะมีบทบาทอย่างมากในการเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์ที่ดีมีประสิทธิภาพ ยังช่วยส่งเสริมและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร สถาบัน ให้ดำรงยั่งยืนถาวรต่อไป ซึ่งทั้งนี้ย่อมต้องอาศัยปัจจัยอื่น ๆ เข้าประกอบด้วย

การโฆษณาสถาบัน (Institutional Advertising)

เป็นที่น่าสังเกตว่าการโฆษณาสินค้าในปัจจุบันนี้มีได้มุ่งเพื่อการขายสินค้าหรือบริการเพียงอย่างเดียวแต่มุ่งที่จะสร้างความประทับใจและสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ให้แก่สังคม ตลอดจนเป็นการมุ่งสร้างชื่อเสียง เกียรติคุณ ภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร/สถาบันการศึกษา การโฆษณาประเภทนี้เราเรียกว่า การโฆษณาสถาบัน/องค์กร (Institutional Advertising) หรือ การโฆษณาบริษัท (Corporate Advertising)

วัตถุประสงค์ของการโฆษณาสถาบันที่สำคัญมี 3 ประการคือ

1. เพื่อให้ได้รับการสนับสนุน การที่ผู้บริโภคจะให้การสนับสนุนกิจการของบริษัท หรือสถาบันด้วยความเต็มอกเต็มใจนั้น บริษัทหรือสถาบันจะต้องมีการบอกกล่าวให้ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อได้ทราบการดำเนินงานของบริษัท นโยบาย, กิจกรรม, แผนงาน และความสำเร็จของบริษัท เพื่อให้เกิดความยอมรับ ความนิยม ความเลื่อมใสและความศรัทธาแล้ว ย่อมบังเกิดความร่วมมือและความสนับสนุนในกิจกรรมของบริษัทอย่างแน่นอน

2. เพื่อการประชาสัมพันธ์ ในบางครั้งการโฆษณาบริษัทจะมีลักษณะเป็นการประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จากบริษัทไปยังกลุ่มประชาชนเป้าหมาย เช่น การฉลองครบรอบบริษัท การโฆษณาการแสดงงบบุคลากรประจำปีของบริษัท การบริจาคสินค้าของบริษัท ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ โดยผ่านเครื่องมือและสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ

3. เพื่อบริการสาธารณะ เป็นการโฆษณาที่แสดงจุดยืนหรือแนวความคิดต่อเรื่องสำคัญ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มักจะแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยต่อประเด็นหรือปัญหาของสังคม

หลักในการวางแผนการประชาสัมพันธ์

การพิจารณาวางแผนนั้น มีหลักสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้คือ

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ จะต้องกำหนดหรือระบุไว้อย่างชัดเจนว่า เพื่ออะไรบ้าง เราต้องการสร้างสรรค์ความเข้าใจในสิ่งใดบ้าง หรือต้องการแก้ปัญหาใด เป็นต้น
2. การกำหนดกลุ่มประชาชนเป้าหมาย จะต้องระบุให้แน่ชัดว่ากลุ่มประชาชนเป้าหมายคือใคร มีพื้นฐานการศึกษาหรือภูมิหลังอย่างไร รวมทั้งรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมตลอดจนด้านจิตวิทยา เช่น ใครสามารถจะเป็นผู้นำความคิดเห็นมีอิทธิพลต่อการแพร่กระจายข่าวสารสู่ประชาชนอีกต่อหนึ่ง
3. การกำหนดแนวหัวเรื่อง จะต้องกำหนดให้แน่นอนว่า แนวหัวข้อเรื่อง นั้นจะเน้นไปทางใด ตลอดจนการกำหนดสัญลักษณ์หรือข้อความสั้น ๆ เป็นคำขวัญ ต่าง ๆ ที่จดจำได้ง่าย หรือดึงดูดความสนใจและเตือนใจได้ดี
4. การกำหนดช่วงระยะเวลา จะต้องมีการกำหนดช่วงระยะหรือจังหวะ เวลาที่เหมาะสมที่สุดในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จะเริ่มทำการ เผยแพร่ล่วงหน้า (Advanced publicity) เพื่อเป็นการอุ่นเครื่องหรือปูพื้นเสียก่อน เป็นการเรียกความสนใจและถึงวันฉรณรงค์เพื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เมื่อไร วันเวลาอะไร สิ่งเหล่านี้จะต้องกำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างแน่ชัด
5. การกำหนดสื่อและเทคนิคต่าง ๆ จะต้องกำหนดลงไปว่าจะใช้สื่อหรือเครื่องมือใดบ้าง รวมทั้งจะใช้เทคนิคอื่น ๆ อะไรบ้างเข้าร่วมด้วย เป็นต้น
6. การกำหนดงบประมาณ จะต้องกำหนดงบประมาณที่จะใช้ในการดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อมิให้เกิดปัญหาภายหลัง เช่น งบประมาณไม่พอ หรือต้องใช้จ่ายเกินงบประมาณไป ฯลฯ การกำหนดงบประมาณนี้ยังหมายถึงกำลังบุคลากร ต่าง ๆ ที่จะใช้ในการดำเนินการด้วยการติดต่อสื่อสาร เมื่อมีการวางแผนที่จะดำเนินการเรียบร้อยแล้ว งานขั้นต่อไป ก็คือการติดต่อสื่อสารหรือการปฏิบัติการสื่อสารนั่นเอง การดำเนินงานในขั้นนี้จึงเป็นการลงมือปฏิบัติการ

สื่อสารประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินงานตามแผนหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ รวมทั้งการเลือกเครื่องมือและวิธีการสื่อสาร เข้ามาช่วยดำเนินงาน ให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด อันจะทำให้การติดต่อสื่อสารจากองค์การไปยังประชาชน เป็นไปได้อย่าง

รวดเร็ว ฉับไว ประหยัด และสะดวกยิ่งขึ้น ในการปฏิบัติตามสื่อสารนี้ จะต้องให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และทันการณ์ จึงจะได้ผลตอบสนองที่น่าพอใจ อนึ่ง การติดต่อสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์นั้น เป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง คือ องค์การสถาบันสื่อสารประชาสัมพันธ์ไปยังประชาชนแล้ว ขณะเดียวกันก็รับฟังความคิดเห็น ปฏิกริยา ทำที่ ของประชาชนที่มีต่อข่าวสารนั้น หรือต่อองค์การสถาบันด้วย

การเลือกใช้สื่อและเข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมาย

การเลือกใช้สื่อ เป็นกลยุทธ์ของการวางแผนการประชาสัมพันธ์ เพื่อที่จะเข้าถึงประชาชนเป้าหมาย เมื่อทราบว่ากลุ่มเป้าหมายคือใครแล้ว การหาวิธีการและการวางแผนการเลือกใช้ที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการเลือกใช้สื่อ โดยเฉพาะ ในกรณีที่ต้องซื้อสื่อ ผู้วางแผนต้องคำนึงถึงความครอบคลุม (Coverage) หรือจากที่สื่อ่นั้นสามารถเข้าถึงประชาชนได้มากน้อยเพียงใด

โดยอาจจะพิจารณาจากขอบข่าย หรือจากบทบรรณาธิการว่ามีลักษณะและคุณภาพน่าเชื่อถือ น่าอ่านเพียงใด ครอบคลุมนี้ หมายถึง การสื่อสารเข้าถึงประชาชนเป้าหมาย ณ ช่วง เวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น ณ ช่วงเวลาที่กำหนดไว้ ประชาชนเป้าหมายควรได้มีโอกาสรับฟังข่าวสารอย่างน้อยหนึ่งครั้ง โดยทั่วไปจะกำหนดระยะเวลาประมาณ 4 สัปดาห์ นอกจาก คำนึงถึงความครอบคลุมของการเลือกใช้สื่อเพื่อเผยแพร่ข่าวสารออกไป แล้วยังต้องคำนึงถึงความบ่อยครั้ง หรือความถี่ (Frequency) หมายถึง จำนวนครั้งภายในระยะเวลาที่กำหนดที่ประชาชนได้รับฟังข่าวสารนั้น (อย่างน้อยในช่วงระยะ 4 สัปดาห์) และสิ่งที่สำคัญที่ต้องพิจารณาคือ ความต่อเนื่อง (Continuity) ความต่อเนื่อง หมายถึง การใช้สื่อในการเผยแพร่ข่าวสารออกไปในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ (เช่นในช่วงของ การรณรงค์) ที่จะใช้ระยะเวลานานเท่าใด ซึ่งบางครั้งอาจใช้ฤดูกาล เทศกาลหรือวันสำคัญทางประเพณีเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาคัดสินใจว่าจะใช้สื่อให้มีความต่อเนื่องอย่างไร นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ควรพิจารณาด้วยว่า จะใช้สื่อตัวใด เนื่องจากสื่อ ชนิดเดียวกัน มีความหลากหลายในเนื้อหา รูปแบบ กลุ่มเป้าหมาย หรือสื่อวิทยุ ซึ่งมีหลายสถานีที่ทำการกระจายเสียงและสื่อโทรทัศน์ ซึ่งมีรายการในช่วงเวลาต่าง ๆ มากมาย แต่ละรายการอาจมีความหมายแตกต่างในด้านกลุ่มเป้าหมาย คือผู้อ่าน ผู้ฟัง ผู้ชม อันมีผลต่อการจัดเนื้อหา รูปแบบการนำเสนอเพื่อออกอากาศเผยแพร่ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ ด้วยเหตุนี้การเลือกใช้สื่อจึงต้องมีความพิถีพิถันพอสมควรเพื่อ ให้การใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์นั้น ได้ผลมากที่สุด หรือมีประสิทธิภาพมากที่สุดด้วย

บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและฝ่ายประชาสัมพันธ์

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาในเรื่องของสถานะ ความมั่นคง และการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนั้นการศึกษาถึงบริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและฝ่ายประชาสัมพันธ์จึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อการศึกษา ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาบริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและฝ่ายประชาสัมพันธ์ตั้งแต่เรื่องของความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ข้อมูลศักยภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่และ อัตรากำลังข้าราชการ/พนักงานจ้างของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ดังต่อไปนี้

ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

พ.ศ. 2476 ได้มีพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 กำหนดให้จังหวัดเป็นหน่วยงานบริหารส่วนภูมิภาค โดยอำนาจการบริหารงานในจังหวัดอยู่ภายใต้การดำเนินงานของกรมการจังหวัด ซึ่งมีข้าหลวงประจำจังหวัดเป็นประธาน

ในปีเดียวกัน ได้มีการจัดตั้งสภาจังหวัดตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เพื่อให้มีบทบาทหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด โดยฐานะของสภาจังหวัดยังมีได้เป็นนิติบุคคลที่แตกต่างหากจากราชการภูมิภาค

พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแยกกฎหมายสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ แต่สภาจังหวัดยังมีลักษณะคงเดิม กล่าวคือทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของกรมการจังหวัด

พ.ศ. 2485 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและความรับผิดชอบบริหารราชการในจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ ทำให้อำนาจของกรมการจังหวัดเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้นโดยผลของกฎหมายฉบับนี้ทำให้สภาจังหวัดจึงมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย

พ.ศ. 2498 ได้มีความพยายามในการจัดการปกครองท้องถิ่น โดยมีแนวความคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิด “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” (อบจ.) ขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ในสมัยรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม กำหนดให้ อบจ. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและแยกจากจังหวัดซึ่งเป็นราชการส่วนภูมิภาค และโครงสร้างและองค์ประกอบ

ของ อบจ. ใช้มาจนถึง พ.ศ. 2540 สำหรับหน้าที่ของ อบจ. ในตอนนั้น กำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินกิจการส่วนจังหวัดภายในเขตจังหวัดซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาล สุขาภิบาล และหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น

พ.ศ. 2540 ได้มีการตรา พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาใช้บังคับ แทน พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 การมี พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 เกิดจากแรงกดดันจากการรวมตัวของสหพันธ์ อบจ. ทั่วประเทศ และผลกระทบจาก พ.ร.บ. สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ที่มีการประกาศยกฐานะสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งทำให้พื้นที่ดำเนินงานของ อบจ. ซ้อนทับกับ อบต. รวมทั้งการจัดเก็บ ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้ของ อบจ. เป็นต้น

นอกจากนั้น พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้แยกข้าราชการส่วนภูมิภาคออกจากฝ่ายบริหารของ อบจ. (ซึ่งเดิมผู้ว่าราชการจังหวัดเคยดำรงตำแหน่งนายก อบจ.) มา ให้ สภาจังหวัดเป็นผู้เลือกนายก อบจ. ขึ้นทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร

ข้อมูลศักยภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด

1. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ตาม พรบ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2552

1.1 มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการภายในเขต อบจ. ดังต่อไปนี้ (มาตรา 45)

- (1) คราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- (2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด
- (3) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- (4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- (5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- (6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตาม พรบ. ระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(7 ทวิ) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคอาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

1.2 การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผล การปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (มาตรา 45/1)

1.3 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่อยู่นอกเขตจังหวัดได้ เมื่อได้รับความยินยอมจากราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง (มาตรา 46)

1.4 กิจการใดเป็นกิจการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดพึงจัดทำตามอำนาจหน้าที่ ถ้าองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่จัดทำ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีอาจมีคำสั่งให้ราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาคจัดทำกิจการนั้นได้ ในกรณีที่ราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาคจัดทำกิจกรรมตาม วรรคหนึ่ง ให้คิดค่าใช้จ่ายและค่าภาระต่างๆ ตามความเป็นจริงได้ตามอัตรา และระยะเวลาที่เหมาะสม (มาตรา 47)

1.5 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่นอื่นโดยเรียกค่าบริการได้ โดยตราเป็นข้อบัญญัติ (มาตรา 48)

1.6 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมอบให้เอกชนกระทำการซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบริการหรือค่าตอบแทนที่เกี่ยวข้องแทนองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ แต่ต้องได้รับความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหาร

ส่วนจังหวัด และผู้ว่าราชการจังหวัดเสียก่อน หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการให้กระทำการตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนด สิทธิในการกระทำการตามวรรคหนึ่งเป็นสิทธิเฉพาะตัวจะโอนไม่ได้ (มาตรา 49)

1.7 การดำเนินกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีลักษณะเป็นการพาณิชย์อาจทำได้โดยตราเป็นข้อบัญญัติ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (มาตรา 50)

2. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวง (พ.ศ. 2541) ออกตามในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 สมควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ

- 2.1 จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- 2.2 กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 2.3 บำบัดน้ำเสีย
- 2.4 บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2.5 วางผังเมือง
- 2.6 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ซึ่งอย่างน้อยต้องเป็นทางหลวงชนบทตาม

กฎหมายว่าด้วยทางหลวง

- 2.7 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ
- 2.8 จัดให้มีท่าเทียบเรือ ท่าข้าม ที่จอดรถ และตลาด
- 2.9 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.10 รักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน
- 2.11 จัดการศึกษา ทำนุบำรุงศาสนา และบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2.12 จัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา สถานพักผ่อนหย่อนใจส่วนสาธารณะและสวนสัตว์ ตลอดจนสถานที่ประชุมอบรมสำหรับราษฎร

- 2.13 จัดให้มีการสังคมสงเคราะห์และการสาธารณสุขการ
- 2.14 ป้องกันและบำบัดรักษาโรค
- 2.15 จัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล
- 2.16 ส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 2.17 ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาการประกอบอาชีพ
- 2.18 กิจการที่ได้มีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาองค์การ

บริหารส่วนจังหวัด

3. อำนาจหน้าที่ตาม พรบ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 ภายใต้บังคับมาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

- 3.1 การจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- 3.2 การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 3.3 การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- 3.4 การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 3.5 การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 3.6 การจัดการศึกษา
- 3.7 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 3.8 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 3.9 การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
- 3.10 การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
- 3.11 การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
- 3.12 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
- 3.13 การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
- 3.14 การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 3.15 การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
- 3.16 การสร้างและบำรุงทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- 3.17 การจัดตั้งและการดูแลตลาดกลาง
- 3.18 การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- 3.19 การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- 3.20 การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

3.21 การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

3.22 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.23 การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

3.24 จัดทำกิจกรรมใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3.25 สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนา ท้องถิ่น

3.26 การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

3.27 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

3.28 จัดทำกิจกรรมอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

3.29 กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

4. อำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (ประกาศณ วันที่ 13 สิงหาคม 2546)

“ข้อ 1 ลักษณะของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการให้บริการสาธารณะในเขตจังหวัด

(1) ดำเนินงานใน โครงการที่มีขนาดใหญ่ที่เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

(2) เป็นการดำเนินงานที่ปรากฏถึงกิจกรรมที่เป็นภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดที่มุ่งต่อประโยชน์ของท้องถิ่นหรือประชาชนเป็นส่วนรวมและไม่เข้าไปดำเนินงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดสามารถดำเนินการได้เอง

(3) เข้าไปดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการในลักษณะที่มีความคาบเกี่ยวต่อเนื่อง หรือมีผู้ที่ได้รับประโยชน์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งขึ้นไป

ข้อ 2 ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามข้อ 1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรจะดำเนินการเพื่อให้เป็นไปในลักษณะดังนี้ คือ

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนจังหวัด โดยการสร้างและพัฒนาระบบการประสานแผนการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดเพื่อนำไปสู่ การใช้ถ่ายงบประมาณ ในการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสมดุลและคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ

(2) การก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงการที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ หรือมีการเกี่ยวเนื่องกันหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักการ ในเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(3) การจัดการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้กับประชาชนในระดับจังหวัด และไม่เป็นการซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายศักยภาพและมุ่งต่อผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(4) การส่งเสริมจริยประเพณี วัฒนธรรม การท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุน และพาณิชย์กรรมของจังหวัด

(5) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัดโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักในการกำจัดการมูลฝอย สิ่งปฏิกูลรวม การดูแลระบบบำบัดน้ำเสีย รวมให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(6) ให้บริการด้านเทคนิควิชาการ เครื่องมือ เครื่องจักรกล นุคตากร แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

(7) ดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจตามที่กำหนดไว้ใน แผนปฏิบัติการกำหนด ขึ้นคอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมถ่ายโอนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด “มีหน้าที่ที่ต้องทำ”

ข้อ 3 การสนับสนุนงบประมาณให้แก่ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค จะกระทำ ได้แต่เฉพาะกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะต้องดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งจะต้องใช้เทคนิควิชาการสูง และหน่วยงาน ของรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่าและผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

การสนับสนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด จะกระทำ ได้ เป็นกรณีที่เร่งด่วนและจำเป็นหากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชน

การให้การสนับสนุนแก่ประชาชน องค์กรประชาชน ควรเป็นไปในลักษณะของ การส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะของการ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์โดยไม่ให้การสนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของหรือการเข้า ไปดำเนินการแทน”

(หมายเหตุ : ข้อ 3 วรรค 1 และ 2 ยกเลิกตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) ประกาศ ณ วันที่ 23 พฤศจิกายน 2552)

5. อำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง หลักเกณฑ์การสนับสนุนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในการให้บริการสาธารณะ (ประกาศ ณ วันที่ 23 พฤศจิกายน 2552) กำหนดหลักเกณฑ์การสนับสนุนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในการให้บริการสาธารณะแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐไว้ดังต่อไปนี้

“ข้อ 1 องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสนับสนุนงบประมาณให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐในจังหวัดในการศึกษาด้านการศึกษาหรือด้านสาธารณสุขได้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

ภารกิจอื่นนอกจากภารกิจด้านการศึกษาหรือด้านสาธารณสุข องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคหนึ่งจะสนับสนุนได้ เมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการอำนวยการ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัดเป็นรายกรณีไป

ข้อ 2 การสนับสนุนงบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ ๑ จะกระทำได้อันเมื่อ

(1) ภารกิจที่จะสนับสนุนจะต้องเป็นภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุน

(2) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุน ต้องกำหนดโครงการอันเป็นภารกิจหลักของตนเองตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในงบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมเสียก่อน แล้วจึงสนับสนุนงบประมาณ ให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

(3) การให้การสนับสนุนงบประมาณแก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ต้องคำนึงถึงสถานะทางการคลังขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุนด้วย

ข้อ 3 ให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่ขอรับการสนับสนุนเสนอโครงการที่จะขอรับการสนับสนุนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ที่จะให้การสนับสนุนแล้วแต่กรณี พร้อมทั้งเหตุผลและรายละเอียดว่าโครงการมีงบประมาณไม่เพียงพอในการดำเนินการและมีความจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุน

การเสนอขอรับการสนับสนุนตามวรรคหนึ่ง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่การขอสนับสนุนต้องแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมในโครงการที่เสนอ โดยแบ่งส่วนที่ผู้รับการสนับสนุนมีงบประมาณของตนเองและส่วนที่จะขอรับการสนับสนุนให้ชัดเจน

ข้อ 4 เมื่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุนเห็นสมควรสนับสนุนโครงการตามข้อ 3 ให้นำโครงการนั้นบรรจุไว้ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

ในกรณีที่มิมีเหตุฉุกเฉินและมีความจำเป็นต้องดำเนินการตามโครงการโดยด่วน จะไม่ดำเนินการตามวรรคหนึ่งก็ได้ แต่ให้รายงานการสนับสนุนดังกล่าวต่อคณะกรรมการอำนวยการการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัดทราบด้วย

ข้อ 5 การสนับสนุนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้สนับสนุนเป็นเงิน บุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์และปรับปรุง ซ่อมแซม หรือก่อสร้างอาคาร ตลอดจนสิ่งก่อสร้างอื่น ได้ไม่เกินร้อยละสิบของรายได้ของปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยไม่รวมเงินอุดหนุนของจากรัฐ

การคำนวณวงเงินงบประมาณตามวรรคหนึ่ง ให้รวมถึงงบประมาณที่สนับสนุนให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ในเขตจังหวัดด้วย

การสนับสนุนตามวรรคหนึ่ง จะสนับสนุนโดยใช้งบประมาณของคนและดำเนินการแทนก็ได้

ข้อ 6 การสนับสนุนของเทศบาล

(1) เทศบาลขนาดใหญ่อาจสนับสนุนเป็นเงินเพื่อให้ใช้จ่ายในด้านบุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์และการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารหรือสิ่งก่อสร้างอื่นได้ไม่เกินร้อยละสองของรายได้ของปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยไม่รวมเงินอุดหนุนจากรัฐ

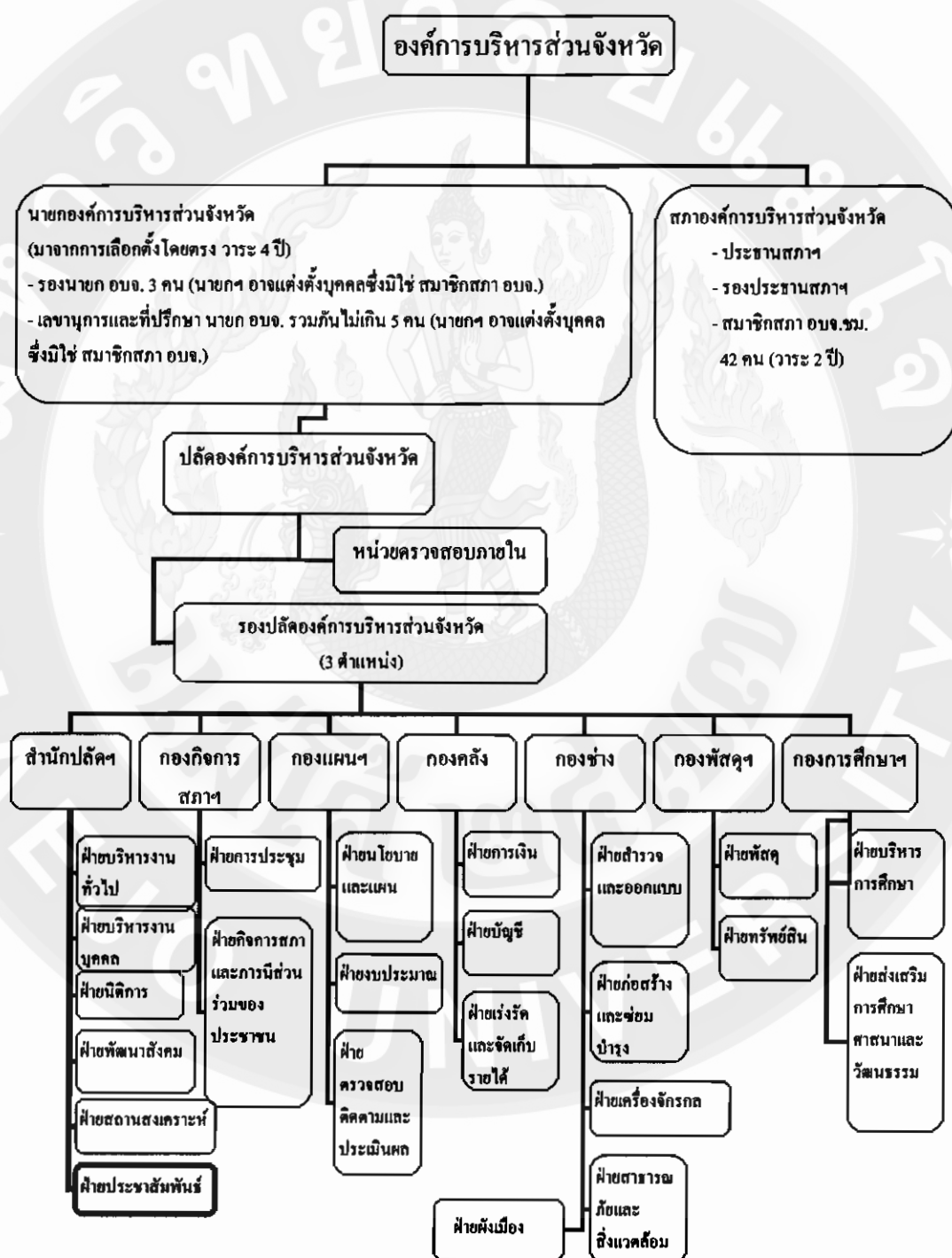
(2) เทศบาลขนาดกลางและเทศบาลขนาดเล็กอาจสนับสนุนเป็นเงินเพื่อให้ใช้จ่ายในด้านบุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์ และการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารหรือสถานที่ก่อสร้างอื่น ได้ไม่เกินร้อยละสามของรายได้ของปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยไม่รวมเงินอุดหนุนจากรัฐ

ขนาดของเทศบาลตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล

ข้อ 7 การสนับสนุนขององค์การบริหารส่วนตำบลให้สนับสนุนเป็นเงินเพื่อให้ใช้จ่ายในด้านบุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์ และการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารหรือสิ่งก่อสร้างอื่นได้ไม่เกินร้อยละห้าของรายได้ของปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยไม่รวมเงินอุดหนุนจากรัฐ

ข้อ 8 กรณีที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใด มีความจำเป็นต้องสนับสนุนงบประมาณในโครงการใดเกินอัตราหรือไม่อาจดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ ๕ ข้อ ๖ และข้อ ๗ ให้เสนอต่อคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัดเป็นผู้พิจารณาอนุมัติเป็นรายกรณีไป

ข้อ 9 หน่วยงานที่รับการสนับสนุนมีหน้าที่ต้องรายงานผลการดำเนินการตามที่ได้รับ การสนับสนุนต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุน ในกรณี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุนต้องติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่รับการสนับสนุน และเปิดเผยผลการดำเนินงานดังกล่าวต่อสาธารณชน



ภาพ 1 ข้อมูลพื้นฐานด้านโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ตามมาตรา 39 พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2552 ได้กำหนดให้นายกองการบริหารส่วนจังหวัดควบคุมรับผิดชอบในการบริหารราชการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตามกฎหมายและเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดคนหนึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดรองจากนายกองการบริหารส่วนจังหวัด และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกองการบริหารส่วนจังหวัดมอบหมาย



ภาพ 2 ข้อมูลพื้นฐานด้านโครงสร้างการบริหารของฝ่ายประชาสัมพันธ์

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 13(4) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ข้อ 228 ข้อ 233 ทั้งนี้เพื่อจัดระบบการบริหารจัดการภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้เกิดความคล่องตัว ชัดเจน และเป็นรูปธรรม โดยเพิ่มศักยภาพงานด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ ให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรม โดยให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ มีภารกิจจำนวน 3 ด้านคือ งานประชาสัมพันธ์ งานวิเทศสัมพันธ์ และงานพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งในการศึกษาเรื่อง สถานะ ความมั่นคงและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้ศึกษาจะศึกษาภารกิจของฝ่ายประชาสัมพันธ์ด้านงานประชาสัมพันธ์เท่านั้น

อัตราค่าจ้างราชการ/พนักงานจ้างของฝ่ายประชาสัมพันธ์

1. หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์

เป็นผู้บังคับบัญชาในฝ่ายประชาสัมพันธ์และการท่องเที่ยว มีหน้าที่มอบหมายงาน สั่งการ ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตาม ประเมินผลและแก้ไข วิกฤตการณ์ปัญหาที่ขัดข้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายประชาสัมพันธ์และการท่องเที่ยว ดังนี้

- 1.1 งานด้านบริหาร/ธุรการ
- 1.2 งานด้านประชาสัมพันธ์
- 1.3 งานด้านวิเทศสัมพันธ์
- 1.4 งานพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 1.5 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ดังนี้

2.1 ประสานงานทั่วไป คำนึง รับ เลี้ยงรับรอง และอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานหรือคณะบุคคลต่างๆ

- 2.2 งานเตรียมงานการประชุมเกี่ยวกับงานด้านประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ
- 2.3 งานสรุป รวบรวมและบริการข้อมูลทั่วไปของ อบจ.
- 2.4 งานระเบียบ คำสั่ง ระเบียบ ระบบสารบรรณ ตลอดจนงานพัสดุและทรัพย์สินของฝ่ายฯ

2.5 งานเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์

2.6 งานควบคุมภายใน

2.7 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ดังนี้

3.1 งานแผนงานโครงการ กิจกรรมและงบประมาณของฝ่ายฯ

3.2 งานบริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดด้านการท่องเที่ยว

3.3 งานเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ กิจกรรมและอื่น ๆ

รวมทั้งเงินอุดหนุนของฝ่ายฯ

3.4 งานการประชุมเกี่ยวกับด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว

3.5 งานประเมินผลแผนงาน โครงการและกิจกรรมของฝ่ายหลังเสร็จภารกิจ

โครงการ

3.6 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4. นักวิชาการประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ดังนี้

- 4.1 งานวิจัย วางแผน ส่งเสริม พัฒนา ปรับปรุงและประเมินผลงานประชาสัมพันธ์
- 4.2 งานสื่อมวลชนสัมพันธ์ งานแถลงข่าว งานข่าวและบทความสื่อประชาสัมพันธ์
- 4.3 งานโฆษณา งานส่งเสริมการตลาด งานกิจกรรมมวลชน และนิทรรศการ

ต่าง ๆ ด้านการประชาสัมพันธ์

- 4.4 งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ อิเล็กทรอนิกส์ และสื่ออื่นๆ ด้านประชาสัมพันธ์

- 4.5 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5. นักวิชาการประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ดังนี้

- 5.1 งานข่าว บทความ เขียนข่าวประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ
- 5.2 งานจัดทำบอร์ด นิทรรศการคำด้านการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ
- 5.3 งานรวบรวม จัดเก็บข้อมูลด้านการประชาสัมพันธ์
- 5.4 งานการวิเคราะห์และศึกษาการประชาสัมพันธ์
- 5.5 งานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการติดต่อประสานงานต้อนรับ
- 5.6 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

6. นักวิชาการพัฒนาการท่องเที่ยว มีหน้าที่ดังนี้

- 6.1 งานศึกษา สำรวจ รวบรวม ศึกษาข้อมูล ปัญหา มาตรฐาน กฎหมายเกี่ยวกับ

ด้านการท่องเที่ยวและบริการ

- 6.2 งานสำรวจ อนุรักษ์ ออกแบบฟื้นฟู และพัฒนาปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว
- 6.3 งานแสดงสินค้า บริการ และงานนิทรรศการด้านการท่องเที่ยวและบริการ
- 6.4 งานส่งเสริมกิจกรรม และงานส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว
- 6.5 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

7. นักวิชาการพัฒนาการท่องเที่ยว มีหน้าที่ดังนี้

- 7.1 งานควบคุมงบประมาณรายจ่ายของฝ่ายฯ
- 7.2 งานวางแผน ส่งเสริมและกระตุ้นเศรษฐกิจการท่องเที่ยวท้องถิ่น
- 7.3 งานจัดทำฐานข้อมูลและแผนดำเนินการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวท้องถิ่น
- 7.4 งานจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวท้องถิ่น
- 7.5 งานกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาแหล่ง

ท่องเที่ยวท้องถิ่น

- 7.6 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

8. เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว มีหน้าที่ดังนี้

8.1 งานบริการข้อมูลข่าวสาร ด้านการท่องเที่ยวและบริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกจัดบริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวและผู้มาเยี่ยมชมงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

8.2 งานจัดทำรายงาน และสถิติการเคลื่อนไหวด้านธุรกิจท่องเที่ยว รวมถึงงานรวบรวมข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลด้านการท่องเที่ยว

8.3 งานส่งเสริมมาตรฐาน และพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

8.4 งานจัดเก็บภาพกิจกรรม ภาพถ่ายขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

8.5 ช่วยปฏิบัติงานส่งเสริมการท่องเที่ยว

8.6 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

9. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ มีหน้าที่ดังนี้

9.1 งานธุรการด้านการท่องเที่ยว

9.2 งานพิมพ์หนังสือราชการและเอกสารต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว

9.3 งานให้บริการ และอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการด้านการท่องเที่ยว

9.4 งานช่วยเหลือการปฏิบัติงานของข้าราชการในฝ่ายตามที่ได้รับมอบหมาย

9.5 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

10. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ มีหน้าที่ดังนี้

10.1 งานธุรการด้านการประชาสัมพันธ์

10.2 งานพิมพ์หนังสือราชการและเอกสารต่าง ๆ ด้านการประชาสัมพันธ์

10.3 งานให้บริการ และอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการด้านการ

ประชาสัมพันธ์

10.4 งานช่วยเหลือการปฏิบัติงานของข้าราชการในฝ่ายตามที่ได้รับมอบหมาย

10.5 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ความรู้เกี่ยวกับสถานภาพ

มนุษย์ทุกคนย่อมมีสถานภาพ ถ้าไม่เส้นทางาก็เป็นทางอ้อม ทุกคนมีสถานภาพติดตัวมาตั้งแต่เกิดแล้ว เช่น เป็นลูกหลานกำนัน ลูกชายผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้หญิง เป็นผู้ชาย ดังนี้ เป็นต้น สถานภาพของบุคคลในสังคมแต่ละคนต่างก็มีสถานภาพมากมาย สถานภาพเป็นสิ่งที่มนุษย์ติดต่อสัมพันธ์กัน โดยอาศัยสถานภาพของบุคคลเป็นหลักในการติดต่อเกี่ยวข้องกัน เช่น เราจะไปดูงานต่างประเทศ เราจะต้องทำพาสปอร์ตที่เจ้าหน้าที่กระทรวงการต่างประเทศ ทำวีซ่าที่สถานทูต

ซื้อตัวเครื่องที่บริษัทการบิน เราไม่จำเป็นต้องรู้จักกับใครเป็นส่วนตัว แม้แต่ชื่อของบุคคลไม่จำเป็นต้องรู้จัก ก็สามารถติดต่อจัดการเรื่องของเราได้ เพราะทุกอย่างอย่างดำเนินไปตามสถานภาพ ซึ่งจะกำหนดสิทธิหน้าที่ของบุคคลนั้น ๆ ว่าจะต้องปฏิบัติต่อบุคคลอื่น ๆ ในสังคมอย่างไร โดยเฉพาะสังคมในแบบทุติยภูมิ (Secondary Group) มักจะติดต่อกันตามสถานภาพหรือตามตำแหน่งที่บุคคลมีอยู่ เช่น นายจ้างกับลูกจ้าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และในการศึกษารุ่นนี้ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาระดับของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนั้นในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาในส่วน of ความรู้เกี่ยวกับสถานภาพ ดังนี้

ความหมายของสถานภาพ

สุพัตรา สุภาพ (2522: 52) กล่าวว่า “สถานภาพเป็นตำแหน่งที่ได้จากการเป็นสมาชิกของกลุ่มเป็นสิทธิและหน้าที่ทั้งหมดที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวกับผู้อื่น และสังคมส่วนรวม สถานภาพจะกำหนดว่าบุคคลนั้นมีหน้าที่จะต้องปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างไร มีหน้าที่รับผิดชอบอย่างไรในสังคม สถานภาพเป็นสิ่งเฉพาะบุคคล ทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากผู้อื่น”

ประเสริฐ แยมกลิ่นฟุ้ง (ม.ป.ป.) กล่าวว่า “สถานภาพหมายถึงสิทธิและหน้าที่ที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นและสังคมส่วนรวม และมักจะมีคามหมายเป็นการเปรียบเทียบความสูงต่ำในสังคม กล่าวคือ บุคคลมีสิทธิที่จะเรียกร้องให้ผู้อื่นเคารพแค่ไหน สถานภาพกำหนดว่าบุคคลนั้นมีหน้าที่จะต้องปฏิบัติต่อบุคคลอื่นอย่างไร สถานภาพเป็นสิ่งเฉพาะบุคคลทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากผู้อื่นและสถานภาพของแต่ละบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับตำแหน่งต่าง ๆ (Positions)

ประสาธ หลกศิลา (2511) กล่าวว่า “สถานภาพคือตำแหน่งหน้าที่การงานซึ่งกำหนดขึ้นในโครงรูปหรือระบบของสังคม ในแต่ละระบบของสังคมย่อมมีตำแหน่งหรือสถานภาพต่าง ๆ และมีระเบียบหรือปทัสถานสำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติของตำแหน่ง หรือสถานภาพนั้น ๆ คู่กันไปด้วยเสมอ”

Horton และ Hunt (1976: 99) กล่าวว่า สถานภาพโดยทั่วไปแล้วหมายถึงลำดับชั้น (Rank) หรือ ตำแหน่ง (Positions) ของบุคคลในกลุ่ม หรือของกลุ่มที่สัมพันธ์กับกลุ่มอื่น

ในพจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2524: 383) กล่าวว่า สถานภาพหมายถึงฐานะหรือเกียรติภูมิของบุคคลหรือของกลุ่มในชุมชน เป็นตำแหน่งของบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่ง ที่ได้รับความนิยมนับถือจากสาธารณชน สถานภาพจะสูงต่ำเพียงไรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่ถือว่าสำคัญ เช่น อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ศาสนา วงศ์สกุล ฯลฯ

จากความหมายของสถานภาพที่หลายท่านได้ให้ไว้ พอจะสรุปได้ว่าสถานภาพเป็นตำแหน่งของบุคคลที่เกิดขึ้นจากสัมพันธภาพทางสังคม มนุษย์ต่างก็เป็นสมาชิกของสังคม เช่น เป็นสมาชิกของครอบครัว ของอำเภอ ของจังหวัด วิทยาลัย ขององค์การ ของสมาคม ของประเทศ ฯลฯ สมาชิกแต่ละคนก็มีสถานภาพ (Status) เช่น เป็น แม่ ปลัด ศึกษาธิการจังหวัด อธิการ นายกสมาคมราษฎร ฯลฯ

ประเภทของสถานภาพ

สถานภาพนี้อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. สถานภาพที่ติดตัวมาโดยกำเนิด

สถานภาพที่ติดตัวมาหรือสถานภาพโดยกำเนิด (Ascribed Status) สถานภาพที่ได้มาโดยสังคมเป็นผู้กำหนด หรือเป็นเรื่องของการที่บุคคลได้รับสถานภาพโดยเงื่อนไขทางชีวภาพ (Biological Conditions) เช่น เป็นหญิง ชาย เด็ก ผู้ใหญ่ ลูกกรรมกร ลูกประธานาธิบดี เจ้าฟ้าชาย กษัตริย์ หัวหน้าเผ่า ฯลฯ ตำแหน่งเช่นนี้เกิดขึ้นเองโดยวิธีการทางสังคม อาจเกิดขึ้นจากประเพณี อวูโส บุคลิกภาพและโอกาสก็ได้ สถานภาพโดยกำเนิดเป็นสถานภาพที่บุคคลไม่มีทางเลือกซึ่งจำแนกได้ดังนี้

1.1 สถานภาพทางวงศ์ญาติ (Kinship Status) บุคคลย่อมมีความผูกพันกันทางสายโลหิต เป็นญาติ พี่ น้อง ปู่ ย่า ตา ยาย ฯลฯ

1.2 สถานภาพทางเพศ (Sex Status) บุคคลกำเนิดมาจะมีเพศแยกออกเป็นเพศชาย เพศหญิง บุคคลได้รับสถานภาพทางเพศย่อมมีบทบาทมีสิทธิหน้าที่แตกต่างกัน

1.3 สถานภาพทางอายุ (Age Status) บุคคลได้รับสถานภาพตามเกณฑ์ของอายุ เช่น ผู้เยาว์ ผู้ใหญ่ ตามกฎหมายกำหนดว่าหญิงชาย บรรลุนิติภาวะเมื่ออายุ 20 ปี บริบูรณ์ คนที่บรรลุนิติภาวะกับยังไม่บรรลุนิติภาวะย่อมมีสิทธิหน้าที่ต่างกัน

1.4 สถานภาพทางเชื้อชาติ (Race Status) เช่น นิโกร มองโกล จีน แขก ฯลฯ

1.5 สถานภาพทางถิ่นกำเนิด (Regional Status) บุคคลในถิ่นใดย่อมได้รับสถานภาพว่า เป็นของท้องถิ่นนั้น เช่น เกิดภาคเหนือ ก็ได้รับสถานภาพเป็นชาวเหนือ เกิดทางใต้ก็เป็นคนภาคใต้ เกิดทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือก็เป็นชาวอีสาน

1.6 สถานภาพของชั้นสังคม (Class Status) บุคคลที่เกิดมาจากครอบครัวของชนชั้นต่ำก็มีสถานภาพเป็นชั้นต่ำเกิดจากครอบครัวที่เป็นชนชั้นสูงก็ได้รับสถานภาพเป็นคนชั้นสูง เช่น เป็นลูกเศรษฐี ลูกพระยา ลูกคนจน และถ้าพ่อแม่เป็นคนใช้ ลูกเกิดมาก็มีสถานภาพเป็นของคนใช้

1.7 สถานภาพทางวรรณะ (Caste) ในบางสังคมเช่น สังคมฮินดู ซึ่งมีการแบ่งเป็นวรรณะใหญ่ ๆ 4 วรรณะ ตามหน้าที่การงาน คือ พราหมณ์ ทำหน้าที่ทางศาสนา กษัตริย์ ทำหน้าที่รบและปกครอง แพศย์ ทำหน้าที่ค้าขายและเกษตรกรรม ศูทรทำหน้าที่ทางช่างฝีมือและรับใช้ บุคคลที่เกิดมาในวรรณะใด ก็จะได้สถานภาพติดตัวตามสถานภาพของบิดามารดา

1.8 สถานภาพทางศาสนา (Religion) เป็นสถานภาพที่ได้มาโดยกำหนดอีกทางหนึ่ง จากการที่พ่อแม่นับถือศาสนาใด ลูกที่เกิดมาก็จะเป็นศาสนิกชนของศาสนานั้น ๆ เช่น พ่อแม่ นับถือศาสนาพุทธ ลูกก็นับถือศาสนาพุทธ

2. สถานภาพที่ได้มาโดยความสามารถหรือสถานภาพโดยการกระทำ

เป็นสถานภาพที่ต้องดิ้นรนขวนขวายด้วยความสามารถของตนเอง อาจด้วยการศึกษาลงทุน สถานภาพแบบนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ส่วนใหญ่วัดกันด้วยการศึกษา ประสิทธิภาพสถานภาพประเภทนี้เป็นสถานภาพที่ได้มาภายหลังอันเป็นผลสืบเนื่องจากการกระทำ และสังคมกำหนดให้ เช่น ตำแหน่ง ผู้แทนราษฎร นายกรัฐมนตรี นายแพทย์ ผู้จัดการ ช่างไม้ ปลัดกระทรวง ฯลฯ เช่น

2.1 สถานภาพทางสมรส (Marital Status) หญิงชายที่ทำการสมรสกันแล้วฝ่ายชายได้สถานภาพเป็นสามี หญิงเป็นภรรยา

2.2 สถานภาพทางการเมือง (Political Status) บุคคลที่สนใจอยู่ทางการเมือง ย่อมได้รับสถานภาพทางการเมือง เช่น สมาชิกของพรรคการเมือง วุฒิสมาชิก สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร นายกรัฐมนตรี เป็นต้น

2.3 สถานภาพทางการศึกษา (Education Status) ผู้ศึกษาย่อมได้สถานภาพตามวุฒิที่ตนศึกษาเช่น เป็น บัณฑิต ดุษฎีบัณฑิต ฯลฯ

2.4 สถานภาพทางบิดามารดา (Parental Status) ได้แก่ การเป็นพ่อเป็นแม่

2.5 สถานภาพทางอาชีพ (Occupation Status) สังคมประชาธิปไตยให้โอกาสเลือกประกอบอาชีพได้ตามความสามารถ บุคคลจึงได้สถานภาพตามประเภทอาชีพ เช่น ช่างไม้ ช่างนา ช่างสวน วิศวกร นายแพทย์ เป็นต้น

สถานภาพที่ติดตัวมาแต่เดิม บางอย่างเปลี่ยนเป็นสถานภาพที่ตนขวนขวายได้ เช่น สถานภาพทางเชื้อชาติ คนจีนอาจเปลี่ยนสัญชาติมาเป็นสัญชาติไทยได้ หรือเราอาจเป็นญาติกับ นาย ก. ได้ ถ้าเราไปแต่งงานกับลูกสาวของนาย ก. ดังนี้ เป็นต้น บางอย่างก็อาจเปลี่ยนแปลงได้เช่นกัน เป็นต้นว่า จากครูไปเป็นผู้แทนราษฎร สถานภาพเกิดจากความสัมพันธ์ของบุคคลในสังคม เมื่อบุคคลหนึ่งมีสัมพันธ์ทางสังคมกับคนอื่น สถานภาพก็จะเกิดขึ้นแก่บุคคลทั้งสองฝ่าย เช่น เมื่อมีการสอนเกิดขึ้น คนหนึ่งก็จะเป็นผู้สอนอีกคนหนึ่งก็จะเรียน และถ้าสองคนมีความสัมพันธ์

ทางเพศต่อกัน ตามบรรทัดฐานของสังคม คนหนึ่งก็เป็นสามีอีกคนก็คือภรรยา และถ้ายังติดต่อกับผู้อื่นมารายและมากประเภทขึ้น เขาก็จะยังมีสถานภาพเพิ่มมากขึ้น

สถานภาพของบุคคลส่วนใหญ่เห็นได้เมื่อมีความสัมพันธ์กับคนอื่นซึ่งเรียกว่า สถานภาพเฉพาะ (Private Status) เช่น ช่างตัดผม เราจะรู้ว่าเขาเป็นช่างตัดผมเมื่อเขาทำหน้าที่ เราจะรู้ว่าเขาเป็นครู เมื่อเขาทำหน้าที่สอน ส่วนสถานภาพของบุคคลที่ประจำตัวไม่เปลี่ยนแปลง และมีลักษณะปรากฏให้เห็นในสังคมแม้เขาจะอยู่ในขณะทำหน้าที่หรือจะแสดงบทบาทหรือไม่ก็ตาม เรียกว่าตำแหน่งทั่วไป (Public Status) ตำแหน่งประเภทนี้ เช่น พระสงฆ์

สถานภาพของบุคคลมีความสำคัญต่อสังคมมาก เพราะจะเป็นเครื่องกำหนดว่าใครเป็นใคร มีหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไร ทำให้ต่างคนต่างรู้สิทธิหน้าที่ของตน ประกอบการทำงานเสริมกันได้ดี นอกจากนั้นสถานภาพยังเสริมให้ผู้คนกระตือรือร้นที่จะไปแสวงหาเพื่อยกฐานะของตนเอง ทำให้ต่างคนพยายามศึกษา ขยันหมั่นเพียร เพื่อให้ได้ตำแหน่งนั้น ซึ่งก็จะช่วยให้สังคมเจริญขึ้น

อนึ่งแม้ว่าทุกคนจะมีสถานภาพอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างหลายชนิดด้วยกันก็ตาม แต่บางสถานภาพสังคมถือหรือยอมรับว่าสูงและมีความสำคัญหรือมีอำนาจมากกว่ากัน ทำให้ผู้มีสถานภาพนั้นเป็นผู้มีฐานะทางสังคมสูงขึ้น จึงต้องเป็นผู้ที่สามารถในการประกอบกิจการที่สังคมเห็นว่ามีความสำคัญมีอำนาจให้ประโยชน์คือไม่ใช่ว่าจะมีความขยันขันแข็ง มีความสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานของตนได้มากเท่านั้นแต่ต้องเป็นงานที่มีความสำคัญต่อสังคมอย่างมากด้วย

สถานภาพใดจะสูงกว่าระดับสถานภาพอื่นอย่างไรนั้น ในแต่ละสังคมอาจไม่เหมือนกัน ทั้งนี้เนื่องจากค่านิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีของคนในสังคมนั้น ๆ เช่น ในสังคมชนบทไทย

คือผู้ชายเป็นใหญ่ในครอบครัว ผู้มีอาวุโสสูงกว่าย่อมได้รับความเคารพนับถือจากผู้มีอาวุโสน้อยกว่า หรือในด้านสถานภาพทางอาชีพ ผู้มีอาชีพข้าราชการโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการกรมการปกครองย่อมมีระดับสถานภาพที่มีอำนาจสูงกว่าข้าราชการพลเรือนและสูงกว่าผู้มีอาชีพทางการค้าด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับระบบอุปถัมภ์และระบบคุณธรรม

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการที่มีรูปแบบการบริหารงานไม่แตกต่างไปจากหน่วยงานในระบบราชการโดยทั่วไป ที่มีระบบอุปถัมภ์แทรกแซงในการบริหารงานบุคคลขององค์การ ซึ่งระบบอุปถัมภ์ที่แทรกแซงอยู่ในการบริหารงานบุคคลขององค์การนี้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาองค์การ ทั้งยังเป็นการบั่นทอนขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การไม่น้อย ซึ่งบุคลากรเป็นหนึ่งในปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญที่สุด เพราะบุคลากรเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนปัจจัยอื่น ๆ นั้นเอง ในการศึกษาเรื่องของสถานะ ความมั่นคง และการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะทำการศึกษาเรื่องดังกล่าวด้วย ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับระบบอุปถัมภ์และระบบคุณธรรมเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาสถานะ ความมั่นคง และการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับระบบอุปถัมภ์

ความเป็นมาและสาระสำคัญของระบบอุปถัมภ์

แนวคิดเรื่องระบบอุปถัมภ์ได้นำมาใช้เพื่ออธิบายโครงสร้างสังคมไทย นำโดย Lucian (1978) ร่วมกับนักวิชาการจากสำนักคอร์เนลล์ เช่น David (1962) และนักวิชาการท่านอื่น แนวคิดนี้ชี้ให้เห็นความจริงข้อหนึ่งว่า สังคมไทยเป็นสังคมที่มีการกำหนดสถานภาพของบุคคลลดหลั่นจากบนมาสู่ล่าง สังคมไทยเป็นสังคมที่มีโครงสร้างเน้นความแตกต่างระหว่างฐานะตำแหน่ง ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้อุปถัมภ์ที่มีฐานะตำแหน่งสูงกว่าและผู้รับอุปถัมภ์ที่มีฐานะต่ำกว่า Hanks มองว่า โครงสร้างสังคมไทยประกอบด้วยความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกันหรือเป็นความสัมพันธ์ในแนวดิ่งโดยตลอดทั้งสังคม แต่ไม่สามารถอธิบายสังคมไทยได้ทั้งหมด

เมื่อมีการยึดถือความแตกต่างในระดับ สูง-ต่ำ ของฐานะตำแหน่งเป็นหลัก ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่แตกต่างกันในฐานะตำแหน่งเป็นแบบที่มีความสำคัญยิ่งในการจัดระเบียบทางสังคม ในด้านพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่สำคัญและเห็นได้ง่าย คือ ความสัมพันธ์แบบผู้ใหญ่-ผู้น้อยหรือความสัมพันธ์แบบลูกพี่-ลูกน้อง ความสัมพันธ์แบบดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนรากฐานแห่งความไม่เสมอภาคในการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจการเมือง ความสัมพันธ์ลักษณะนี้เรียกว่า ความสัมพันธ์แบบผู้อุปถัมภ์และผู้รับอุปถัมภ์

การปกครองของไทยในสมัยโบราณมีลักษณะเป็นการรวมศูนย์ โดยเฉพาะการปกครองของระบบศักดินาในสมัยกรุงศรีอยุธยา (อकिन รพีพัฒน์, 2548) อธิบายว่าตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาและตอนต้นกรุงรัตนโกสินทร์ การควบคุมกำลังคนและที่ดินอยู่บนฐานความสัมพันธ์แบบพึ่งพาอาศัยกัน โดยมีผู้อุปถัมภ์และผู้ถูกอุปถัมภ์ ผู้อุปถัมภ์ได้แก่ พระมหากษัตริย์ เจ้านายและขุนนาง ต้องให้การปกป้องคุ้มครองผู้อยู่ใต้อุปถัมภ์ อันได้แก่ ไพร่และทาส ในทำนองเดียวกัน

ผู้อยู่ใต้อุปถัมภ์ก็มีหน้าที่ส่งส่วยและทำงานให้แก่ผู้อุปถัมภ์ของตน โดยหลักอุปถัมภ์นี้เอง พระมหากษัตริย์ทรงดำรงตำแหน่งสูงสุดในสังคมไทย ทรงเป็นเจ้าของที่ดินและกำลังไพร่พลทั้งหมดในราชอาณาจักร พระองค์ทรงแจกจ่ายผู้คนให้อยู่ใต้การปกครองของเจ้านายและขุนนางตามตำแหน่งใหญ่่น้อยที่ได้ตราไว้ในระบบศักดินา ฐานะของแต่ละบุคคลได้รับการจัดวางไว้เป็นระดับ โดยมีพื้นที่น่าน้อยใหญ่และยศศักดิ์เป็นเกณฑ์ลดหลั่นกันตามฐานะของผู้อุปถัมภ์และผู้อยู่ใต้อุปถัมภ์ กล่าวคือ ขุนนางเป็นผู้อยู่ใต้อุปถัมภ์ของพระมหากษัตริย์ ขุนนางทำ งานให้พระมหากษัตริย์เป็นการตอบแทนที่ทรงให้ความคุ้มครองให้ยศถาบรรดาศักดิ์และให้สิทธิต่าง ๆ

โดยนัยเดียวกัน ไพร่-ทาส ก็อยู่ใต้อุปถัมภ์ของขุนนางผู้ให้ความคุ้มครองไพร่ภายใต้การปกครองของคนและขุนนางก็ยังชีพอยู่ได้ด้วยสิ่งต่าง ๆ ที่ไพร่หามาให้ จัดทำให้อันหมายถึง ข้าวปลาอาหาร บ้านเรือน เรือแพ ตลอดจนการรับใช้ใกล้ชิด รวมถึงเป็นกำลังพลในสังคม มุลาขายเมื่อถูกเกณฑ์ไปทำสงคราม รวมความแล้ว ไพร่และทาส คือ คนส่วนใหญ่ระดับกลางสุดที่เป็นฐานกำลังสำคัญของแผ่นดิน ระดับตำแหน่งในสังคมไทยอันประกอบด้วยการแจกจ่ายกำลังพลนี้ตามกรอบแนวคิดและโครงสร้างของสังคมประเพณี จะกล่าวไว้ว่าความมั่งคั่ง (ของเจ้านายและขุนนาง) มีส่วนเกี่ยวพันกับจำนวนไพร่พลที่แต่ละบุคคลมีอยู่ในสังคมเพราะรายได้ของชนชั้นสูงมาจากไพร่ที่อยู่ในการปกครองของตนเอง

ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 2 ของกรุงรัตนโกสินทร์ มีชาวจีนอพยพหลั่งไหลเข้ามารับจ้างแรงงาน ซึ่งสังคมไทยกำลังต้องการมากที่สุด เพราะกำลังไพร่พลที่มีอยู่ได้ถูกผูกขาดอยู่ได้สังคมชั้นสูงเสียหมด การหากรรมกรรับจ้างแรงงานที่เป็นคนจีนได้สะดวก ทำให้ฝ่ายบ้านเมืองสามารถลดการเกณฑ์แรงงานไปใช้เป็นส่วนใหญ่ จากปีละ 6 เดือนเหลือเพียง 2 เดือน การลดการเกณฑ์แรงงานนับว่ามีผลสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างนายกับไพร่ อีกทั้งในสมัยรัชกาลที่ 3 บ้านเมืองเก็บภาษีอากรเป็นสิ่งที่มากกว่าแรงงาน นโยบายนี้จึงมีผลกระทบกระเทือนความสัมพันธ์ระหว่างนายกับไพร่ยิ่งขึ้นและมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างชนชั้นสูงต่างระดับด้วยข้าราชการผู้มั่งคั่งและทำงานให้เพื่อประโยชน์ด้านวัตถุ ฉะนั้นความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์อย่างไม่เป็นทางการภายในชนชั้นสูงจึงเกิดขึ้น

ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์อย่างไม่เป็นทางการนี้ได้แพร่กระจายไปมากไม่แต่เพียงในชนชั้นขุนนางข้าราชการเท่านั้น แต่ในหมู่พ่อค้าหบดีและสามัญชนระดับล่างก็เป็นประโยชน์ของความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์อย่างไม่เป็นทางการ เพราะทำให้ผู้น้อยกว่าสามารถดำรงอยู่ได้หรือเติบโตขึ้นโดยอาศัยอำนาจหรืออิทธิพลของผู้ให้อุปถัมภ์ค้ำจุน แม้เมื่อถึงสมัยรัชกาลที่ 5 ได้มีการเลิกทาสและระบบอุปถัมภ์อย่างไม่เป็นทางการยังมีอยู่มากและมีพัฒนาการสืบเนื่องมาจนสมัยนี้

ความหมายของระบบอุปถัมภ์

มีผู้ให้ความหมายของคำว่าระบบอุปถัมภ์ไว้หลายท่าน ดังนี้

Scott (1990) ให้ความหมายว่า ระบบอุปถัมภ์เป็นความสัมพันธ์ระหว่างคนสองกลุ่มที่เอื้อประโยชน์ให้แก่กันและกัน โดยมีฐานะทางสังคมต่างกันโดยคนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงกว่าจะใช้อิทธิพลและสิ่งที่ตนมีอยู่คุ้มครองให้ผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้มีฐานะต่ำกว่า ซึ่งต้องตอบแทนด้วยการให้ความจงรักภักดีเป็นแบบช่วยเหลือตอบแทน ซึ่งรวมทั้งการอุทิศตนรับใช้ผู้อุปถัมภ์

อดิน รพีพัฒน์ (2548) กล่าวว่า เป็นความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างผู้ที่เหนือกว่า คือ มีทรัพยากรมากกว่าหรือสูงศักดิ์มีอำนาจมากกว่ากับผู้ที่ด้อยกว่า คือ ผู้ที่มีทรัพยากรน้อยกว่าหรือผู้มีอำนาจด้อยกว่า โดยผู้ที่เหนือกว่าให้การอุปการะช่วยเหลือคุ้มครองป้องกันให้แก่ผู้ที่ด้อยกว่าและผู้ที่ด้อยกว่าให้การสนับสนุน ทำงานให้โดยยอมรับใช้และเชื่อฟังเป็นการตอบแทน ถ้ากล่าวอย่างไทย ถือว่าผู้ที่เหนือกว่าสร้างบุญคุณช่วยเหลือผู้ที่ด้อยกว่าและผู้ที่ยด้อยกว่าย่อมต้องตอบแทนบุญคุณสาระสำคัญในความสัมพันธ์นี้ คือ ความกตัญญูทดแทน

สนิท สมัยการ (2533: 50-53) ให้ความหมายว่า ระบบอุปถัมภ์เป็นลักษณะของความสัมพันธ์ทางสังคมประการหนึ่งที่แต่ละฝ่ายมีบทบาท หน้าที่ ความคาดหวังต่อกันบางประการ จึงเป็นที่รับรู้หรือยอมรับกันตามธรรมเนียมประเพณีหรือวัฒนธรรมของสังคม

ศุภรัตน์ เลิศพาณิชย์กุล (2538) ให้ความหมายว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างคน 2 คน ที่มีโชติและฐานะไม่เท่าเทียมกัน ฝ่ายที่อยู่เหนือกว่าจะอยู่ในฐานะอุปถัมภ์ ฝ่ายที่อยู่ต่ำกว่าจะเป็นผู้อยู่ใต้อุปถัมภ์ ทั้ง 2 ฝ่ายจะมีความผูกพันกันเป็นการส่วนตัวและแสวงหาแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กัน ผู้อุปถัมภ์จะให้ประโยชน์ในความคุ้มครองส่วนผู้ที่รับอุปถัมภ์จะให้ผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบความจงรักภักดี แรงงานและของกำนัล

นิธิ เอียวศรีวงศ์ (2539) อธิบายว่าเป็นระบบความสัมพันธ์ของคน 2 ฝ่าย ซึ่งไม่เท่าเทียมกันในหลายด้าน ต่างฝ่ายต่างมาแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการซึ่งกันและกัน เป็นการแลกเปลี่ยนที่ไม่เหมือนกัน ผู้ใหญ่อาจให้สินค้าแก่ผู้น้อย ในขณะที่ผู้น้อยให้บริการแก่ผู้ใหญ่หรือกลับกัน

แล้วแต่กรณี ความสัมพันธ์ลักษณะนี้ดำรงอยู่ได้ไม่ใช่เพียงพอเพราะต่างฝ่ายต่างได้ประโยชน์เท่านั้น แต่ต้องมี อุดมการณ์ที่ช่วยจรรโลงความสัมพันธ์นี้เอาไว้

เอกวิทย์ ณ ถลาง (2541) อธิบายว่า เป็นความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างคนต่างระดับ บารมีกัน คุณค่าของคนขึ้นอยู่กับระดับฐานันดรในสังคมและอำนาจวาสนาที่ “เบื่องบน” หรือ “หน่วยเหนือ” คือผู้อยู่สูงกว่าจะบันดาลให้ ที่มาของระบบอุปถัมภ์มาจากระบบความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างคนที่อยู่ต่างระดับฐานันดรหรือระหว่าง “เจ้ากับข้า” “นายกับบ่าว” และ “หลวงกับราษฎร” โดยนับวิถีชีวิตของคนเล็กคนน้อย ธรรมเนียมปฏิบัติซึ่งเรียกว่า “วัฒนธรรมราษฎร” จึงอยู่ภายใต้อาณัติของ “วัฒนธรรมหลวง” โดยปริยาย ของหลวง คนหลวง ทรัพย์หลวง งานหลวง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นของหลวง ราษฎรจะละเมิดมิได้แค่ในขณะเดียวกันผลผลิตจากไร่นาแรงงาน ฝีมือแม้แต่ชีวิตของราษฎรและลูกเมียก็เป็นของหลวงซึ่งสุดแต่บัญชาให้เป็นไป ด้วยระบบความสัมพันธ์เชิงอำนาจในแนวคิดมีความสำคัญมากกว่าความสัมพันธ์ในแนวราบ

สังคมไทยรู้จักใช้และประยุกต์ระบบอุปถัมภ์เพื่อประโยชน์ที่ต้องการนี้หาใช่สิ่งที่ดีงามไม่ ถ้าพิจารณาในกรอบศีลธรรมในหลายกรณีอาจกลายเป็นฉกฉวยประโยชน์ อภิสิทธิ์และสร้างความไม่เป็นธรรมในสังคม กระทบกระเทือนสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคอันเป็นค่านิยมที่สังคมไทยยอมรับนับถือมากขึ้นในหลักประชาธิปไตย แต่ในเมื่อสังคมไทยโดยรากฐานมิใช่สังคมที่เชื่อว่าคนเกิดมาเสมอกัน หากแต่เป็นสังคมที่เชื่อเรื่องกฎแห่งกรรม และมีการกำหนดช่วงชั้นทางสังคมไว้มากในแนวคิด ผู้ที่อยู่ในฐานะสูงถือว่าเป็นผู้มีบุญ ผู้อยู่เบื้องล่างถือว่ามิกรรม ตามความเชื่อเรื่องกฎแห่งกรรม

ลิขิต ชีรเวคิน (2542) กล่าวว่า ระบบอุปถัมภ์คือระบบความสัมพันธ์ในสังคมจารีต ค่านิยม โดยการจัดกลุ่มระหว่างผู้อุปถัมภ์หนึ่งคนและผู้ได้อุปถัมภ์จำนวนหนึ่ง โดยผู้อุปถัมภ์เป็นคนซึ่งมีฐานะในสังคมหรืออำนาจทางการบริหาร มีเงินทองและเป็นที่ยอมรับนับถือตา สามารถให้คุณให้โทษกับผู้ที่อยู่ได้อุปถัมภ์ในระดับหนึ่ง

ชุบ กาญจนประกร (2514) กล่าวว่า “ระบบอุปถัมภ์” หมายถึง ระบบการช่วยเหลือพวกพ้องอันเนื่องมาจากความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ คือ ความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างคนในสังคมที่มีฐานะบทบาทต่างกัน เป็นการแลกเปลี่ยนการบริหารแก่กัน แต่เป็นการบริหารที่ต่างกัน พิจารณาได้ว่ารูปแบบหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2 คน เป็นความผูกพันของมิตรภาพแบบประโยชน์ใช้สอย โดยคนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสังคมสูงกว่าเป็นผู้อุปถัมภ์ จะใช้อิทธิพลและสิ่งที่ตนมีอยู่คุ้มครองให้ผลประโยชน์ผู้ที่มีฐานะต่ำกว่า คือ ผู้ถูกอุปถัมภ์ ซึ่งจะต้องตอบแทนด้วยการให้ความจงรักภักดีแบบช่วยเหลือตอบแทน รวมทั้งการอุทิศตนรับใช้แก่ผู้อุปถัมภ์

คำว่า “ระบบอุปถัมภ์” ในความหมายที่บุคคลทั่วไปรู้จักหรือเข้าใจ มักจะหมายถึง ระบบการช่วยเหลือพวกพ้อง ซึ่งตรงกันข้ามกับระบบคุณธรรม ที่ยึดถือความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ระบบอุปถัมภ์ในความหมายนี้จึงมีลักษณะเป็นสิ่งที่ไม่ดี ไม่พึงปรารถนา ในองค์กรและจะถือว่าหน่วยงานใดที่มีหรือใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรม หน่วยงานนั้น จะเสื่อมทรามลง เพราะคนมีความรู้ความสามารถที่ไม่ใช่พวกพ้องของผู้บริหารระดับสูง เมื่อไม่มี โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานสามารถเกิดปัญหาการลาออกไปหางานอื่นที่มีโอกาสดีกว่า

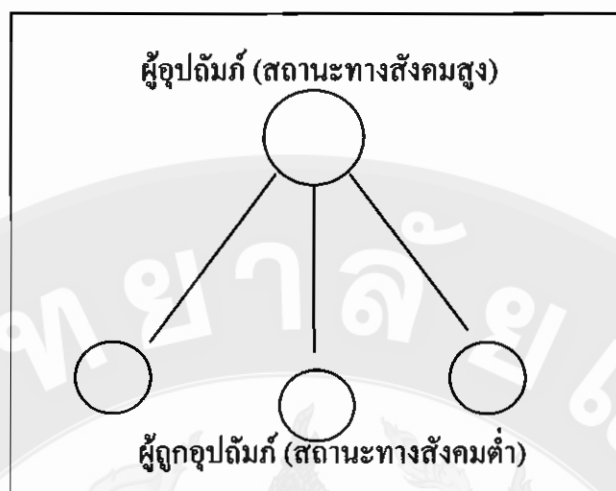
ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารงานที่ดีจึงหลีกเลี่ยงการใช้ระบบอุปถัมภ์และขณะเดียวกัน ก็พยายามใช้ระบบคุณธรรมอย่างเต็มที่

สำหรับคำว่า “ระบบอุปถัมภ์” อีกความหมายหนึ่ง เมื่อพิจารณาในวงกว้างในเชิง สังคมมานุษยวิทยา หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ทางสังคมประเภทหนึ่ง ซึ่งผู้คนที่มีความสัมพันธ์แต่ละฝ่าย มีบทบาทหน้าที่และความคาดหวังต่อกันบางประการ ซึ่งเป็นที่รับรู้หรือ ขอมรับกันตามธรรมเนียมประเพณี หรือวัฒนธรรมของสังคม ความสัมพันธ์ทางสังคมแบบนี้เรา เรียกว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง “ผู้อุปถัมภ์-ผู้รับบริการ” ซึ่งมีลักษณะการพึ่งพาอาศัยกันอยู่แม้ว่าฝ่าย ผู้อุปถัมภ์จะเป็นผู้ให้มากกว่าก็ตาม แต่ก็มิได้เป็นการให้เปล่า ผลตอบแทนจากผู้รับบริการจะมีให้แก่ ผู้อุปถัมภ์เสมอ แม้ว่าอาจจะไม่ใช่ในด้านวัตถุ แต่อาจจะเป็นในด้านจิตใจ ความจงรักภักดีแบบ ช่วยเหลือตอบแทน ทั้งนี้รวมถึงการอุทิศตนรับใช้ผู้อุปถัมภ์

ลักษณะความสัมพันธ์ตามนัยดังกล่าวข้างต้น มีองค์ประกอบของความเป็นมิตรอยู่ เช่นกัน แต่เป็นมิตรภาพที่ขาดคุณภาพ คือ ฝ่ายหนึ่งมีอำนาจเหนืออีกฝ่ายหนึ่งมากเกินไป เป็นการ ใช้ความสนิทสนมคุ้นเคยกันแสวงหาผลประโยชน์จากกันหรือจากผู้อื่นมากกว่าคำนึงถึงความเป็น มิตรแท้ การแลกเปลี่ยนที่ไม่สมดุลกันจะเกิดขึ้นสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นผลให้เกิดการรับรู้การเป็นหนี้ บุญคุณ เกิดความรู้สึกจงรักภักดีและความรู้สึกแห่งอารมณ์ร่วมเกิดขึ้น

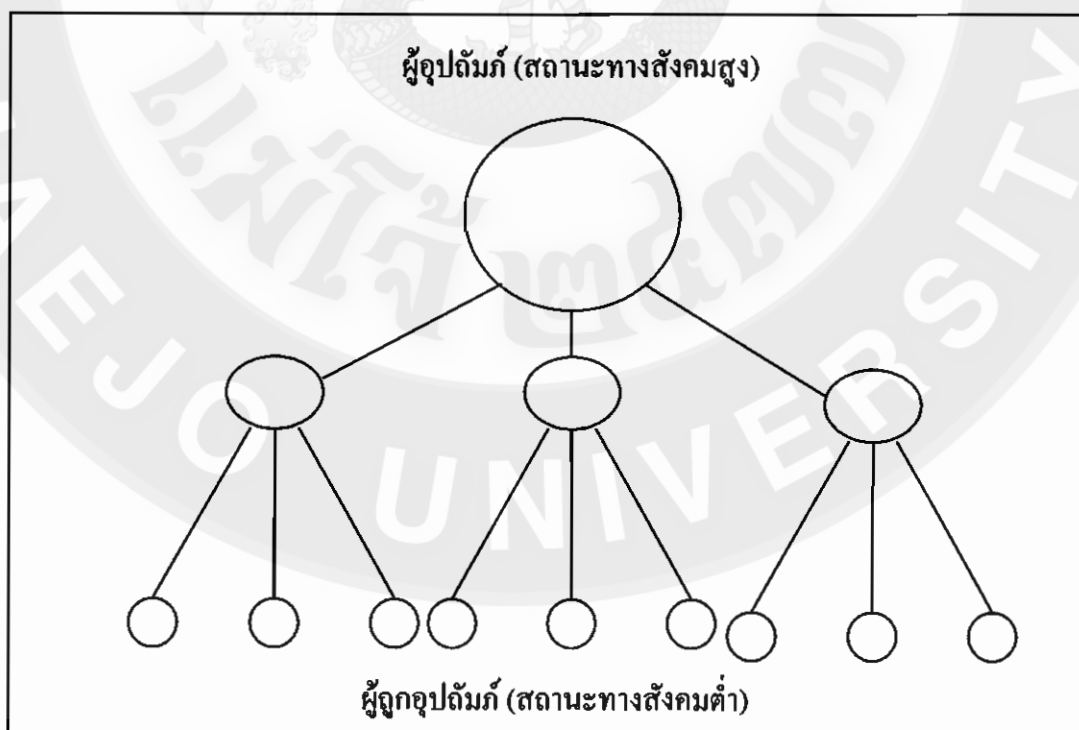
โครงสร้างระบบอุปถัมภ์

หากจะพิจารณากลุ่มอุปถัมภ์ในเชิงประจักษ์ กลุ่มอุปถัมภ์ คือ กลุ่มที่มีผู้อุปถัมภ์ที่มี ยศ อำนาจ หรือฐานะทางเศรษฐกิจที่ดีกับลูกน้องจำนวนมากที่ต้องพึ่งอาศัยผู้อุปถัมภ์ในด้านต่าง ๆ ดังนั้น การวิเคราะห์กลุ่มอุปถัมภ์จะเน้นการเกาะกลุ่มในแนวตั้งระหว่างผู้ที่มีสถานะในสังคมสูงกับ ผู้ที่มีสถานะทางสังคมที่ต่ำกว่า ดังภาพ 3



ภาพ 3 โครงสร้างระบบอุปถัมภ์ รูปแบบที่ 1
ที่มา: อมรา พงศาพิชญ์ และ ปรีชา คุวินทร์พันธุ์ (2545)

แต่เนื่องจากความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ต้องมีความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัว มีความผูกพันด้วยอารมณ์ ด้วยความรู้สึก ในบางครั้งผู้อุปถัมภ์คนหนึ่ง ๆ จึงไม่สามารถสัมพันธ์โดยตรงกับผู้อุปถัมภ์ทุกคนได้ การก่อตัวเป็นรูปปิรามิดจึงเกิดขึ้น คือมีกลุ่มของผู้อุปถัมภ์-ผู้รับอุปถัมภ์เชื่อมโยงกันเป็นขั้น ๆ ไปดังภาพ



ภาพ 4 โครงสร้างระบบอุปถัมภ์ รูปแบบที่ 2
ที่มา: อมรา พงศาพิชญ์ และ ปรีชา คุวินทร์พันธุ์ (2545)

ลักษณะและรูปแบบของระบบอุปถัมภ์แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ (ธีรยุทธ บุญมี, 2533) ดังนี้

1. การแลกเปลี่ยนที่ไม่สมดุล

ผู้อุปถัมภ์มักจะอยู่ในฐานะที่จะให้วัตถุหรือบริการแก่ผู้อื่นได้อย่างสะดวกสบาย ผู้ที่รับวัตถุหรือบริการที่ได้อาจเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับการอยู่รอดของตนเองหรือครอบครัว การรับเอาวัตถุหรือบริการโดยไม่สามารถตอบแทนคืนได้เต็มที่สร้างหนี้สินทางใจที่จะผูกพันผู้นั้นเข้ากับผู้อุปถัมภ์

ในสังคมที่ไม่มีความเท่าเทียมกันในการควบคุมทรัพยากรด้านต่าง ๆ จะมีโอกาสเกิดการแลกเปลี่ยนที่ไม่เท่าเทียมกันและก่อให้เกิดความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ขึ้น ทั้งสองฝ่ายต่างต้องอาศัยซึ่งกันและกัน ผู้อุปถัมภ์ต้องพึ่งพาบริวารเป็นจำนวนมากเพื่อให้ดำรงสถานะทางสังคมไว้

ผู้ถูกอุปถัมภ์จำต้องพึ่งพาผู้อุปถัมภ์คนเดียว ในขณะที่ผู้อุปถัมภ์กลับกระทำการพึ่งพาของตนไปยังบริวารจำนวนมาก อำนาจในการตัดสินใจที่จะดำรงตนอยู่ในความสัมพันธ์แบบนี้จึงไม่เท่าเทียมกันด้วย กล่าวคือ ผู้อุปถัมภ์มีสิทธิที่จะสลัดทิ้งบริวารคนไหนก็ได้ แต่ผู้ถูกอุปถัมภ์มีโอกาสน้อยที่จะตัดสินใจหลุดพ้นจากความสัมพันธ์กับผู้อุปถัมภ์

2. ความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัว

ความสัมพันธ์แบบเป็นทางการในองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทหรือหน้าที่ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัว แต่ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ต้องเป็นความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัวและเกิดมิติแห่งอารมณ์ความรู้สึกเกิดขึ้น เช่น การเป็นหนี้บุญคุณ ความรู้สึกจงรักภักดี เป็นการตอกย้ำด้วยคำนิยามหรือพิธีกรรมในสังคมนั้นด้วย การแสดงออกด้วยการพุดจา ด้วยคำพูดที่ปกติใช้กับญาติเท่านั้น เช่น ลูก ป้า น้า อา พี่ หรืออาจแสดงด้วยความผูกพันตัวต่อตัวมาเป็นสัมพันธ์แบบเครือญาติหลายอย่าง เช่น คำว่า ลูกพี่-ลูกน้อง ลูกมือ เป็นต้น

แค่ถึงที่สุดแล้ว ความสัมพันธ์ตัวต่อตัว กฎเกณฑ์คำนิยามของสังคมทำให้ผู้อุปถัมภ์มีความรู้สึกพิเศษว่าผู้ถูกอุปถัมภ์เป็นลูกน้องหรือบริวารที่ตัวเองจะต้องดูแลมากกว่าที่จะถือเป็นเครื่องมือรับใช้อย่างเดียว

3. ความสัมพันธ์แบบรอบด้านหรือซับซ้อน

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้อุปถัมภ์กับบริวาร จะมีลักษณะไม่แน่นอนตายตัวเหมือนความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ ผู้อุปถัมภ์อาจมีความสัมพันธ์กับบริวารของตนในลักษณะที่ซับซ้อนหลากหลาย เช่น การให้เข้าที่นาจากการสร้างมิตรภาพต่อกันหรืออาศัยความสัมพันธ์รุ่นพ่อของผู้ถูกอุปถัมภ์มาเป็นเครื่องมือ ลักษณะความสัมพันธ์ของระบบอุปถัมภ์จึงมีลักษณะยืดหยุ่นแตกต่างไปตามลักษณะสังคมตามช่วงเวลาหรือช่วงประวัติศาสตร์ จึงทำให้ระบบอุปถัมภ์ดังกล่าวขึ้นขมมาจนถึงทุกวันนี้

ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ เป็นความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างคนในสังคมที่มีฐานะบทบาทที่แตกต่างกันและอาจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2 คน (Dyadic) ซึ่งเป็นความผูกพันของมิตรภาพแบบประโยชน์ใช้สอย คนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสังคมสูงกว่า (ผู้อุปถัมภ์) จะใช้อิทธิพลและสิ่งที่ตนมีอยู่คุ้มครองให้ผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่างแก่ผู้ที่มีฐานะต่ำกว่า (ผู้ถูกอุปถัมภ์) ซึ่งต้องตอบแทนด้วยการให้ความจงรักภักดีแบบช่วยเหลือตอบแทน ทั้งนี้รวมทั้งการอุทิศตนรับใช้แก่ผู้อุปถัมภ์ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับลูกน้องอย่างเป็นทางการเป็นความสัมพันธ์ตามสายงานทั้งสองฝ่ายปฏิบัติตัวตามบทบาทและหน้าที่ แต่ความสัมพันธ์เชิงอุปถัมภ์จะเป็นความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัวและเป็นส่วนตัว มีการให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการกันเป็นส่วนตัว

ลักษณะความสัมพันธ์ทางสังคมของระบบอุปถัมภ์ สามารถแยกออกเป็น 3 ทาง (มีนาวรรณ ยืนยงค์, 2546) ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ที่ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของคนทั้งสองฝ่าย ถ้าทั้งสองฝ่ายเห็นว่าตนได้รับประโยชน์จากความสัมพันธ์นั้นจะเริ่มสานความสัมพันธ์ แต่ถ้าเผื่อว่าผู้อุปถัมภ์เรียกร้องมากเกินไป ผู้อยู่ใต้อุปถัมภ์อาจมีทางเลือกโดยการอพยพไปหาที่ทำกินใหม่ เพราะในอดีตไทยยังมีพื้นที่ว่างเปล่าพอที่จะทำอย่างนั้นได้ ผู้อยู่ใต้อุปถัมภ์จึงมีอภิสิทธิ์ที่จะยุติความสัมพันธ์นั้นเสีย

ด้วยเหตุนี้จึงมีกลไกบางอย่างในระบบอุปถัมภ์ซึ่งสร้างดุลยภาพให้กับความพอใจของทั้งสองฝ่าย

2. ความสัมพันธ์ที่มีลักษณะไม่ถาวร เดิมส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ถาวรจนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะตายไปหรือผู้อุปถัมภ์ที่มีโอกาสและเปลี่ยนแทบทุกแง่มุมความสัมพันธ์ เช่น ทุนความช่วยคนดีหรือนายทุนให้เงินกู้ซึ่งมีลักษณะความสัมพันธ์ที่คงที่ต่อเนื่อง กล่าวได้ว่าถ้าความสัมพันธ์ “ระบบอุปถัมภ์มีหลากหลาย มากมายเพียงใด ความสัมพันธ์ก็จะมีโอกาสยืนยาวมากขึ้นไปเท่านั้น”

3. ความสัมพันธ์ที่มีลักษณะต่างตอบแทน แต่เป็นการแลกเปลี่ยนแบบไม่สมดุล ซึ่งผู้อุปถัมภ์มักอยู่ในฐานะที่จะให้วัตถุหรือบริการแก่ผู้อื่นได้อย่างสะดวกสบาย ผู้ที่รับวัตถุหรือบริการนี้อาจเป็นครอบครัวชาวบ้านที่ยากจน วัตถุหรือการบริการโดยไม่สามารถตอบแทนคืนได้เต็มที่ จะสร้างหนี้สินทางใจที่ผูกพันผู้นั้นเข้ากับผู้อุปถัมภ์เพื่อขอทรัพยากรเหล่านั้น ถือเป็นการเริ่มต้นกระบวนการแลกเปลี่ยนแบบไม่สมดุลขึ้น

จากความหมายของระบบอุปถัมภ์และความสัมพันธ์ในเชิงทัศนะต่าง ๆ ทำให้ผู้ศึกษาจึงกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมไทยที่มีลักษณะแบบ “ผู้อุปถัมภ์-ผู้รับอุปถัมภ์” เป็น 3 รูปแบบคือ

1. ระบบอุปถัมภ์ที่มีในเครือญาติ

เครือญาติ (Kinship) หมายถึง ระบบเครือข่ายทางสังคมที่เกิดจากความสัมพันธ์กันด้วยการสืบสกุลหรือการโยงใยทางสายโลหิต หรือการแต่งงานและการรวมครอบครัวหรือแม้กระทั่งการรับเด็กเข้ามาเป็นบุตรบุญธรรม สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.1 เครือญาติจากสายโลหิต (Consanguineous Kinship) เช่น ลุง ป้า น้า อา

1.2 เครือญาติที่เกิดจากการสมรส (Conjugal Kinship) เช่น พี่เขย พี่สะใภ้ น้องเขย น้องสะใภ้ พ่อตา แม่ยาย พ่อสามี แม่สามี

ส่วนประสิทธิ์ สวัสดิ์ญาติ (2539) ได้แบ่งประเภทของการสืบเชื้อสายของระบบญาติเป็น 4 ประเภท

1) การสืบเชื้อสายแบบสายเดียว (Unilineal หรือ Unilateral Descent) ซึ่งบุคคลอาจเป็นการสืบเชื้อสายทางฝ่ายบิดา (Patrilineal หรือ Agnatic Descent) หรือสืบเชื้อสายทางฝ่ายมารดา (Matrilineal หรือ Uterine Descent) อย่างใดอย่างหนึ่ง

2) การสืบเชื้อสายแบบสองฝ่ายเท่ากัน (Bilateral Descent) บุคคลสามารถสืบเชื้อสายได้ทั้งฝ่ายบิดาและมารดาเท่าเทียมกัน

3) การสืบเชื้อสายแบบสองทางเฉพาะกิจ (Double Unilineal Descent หรือ Double Unilateral Descent) เป็นการสืบเชื้อสายที่กำหนดให้บุคคลมีความผูกพันกับกลุ่มญาติทั้งฝ่ายบิดาและฝ่ายมารดาในจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันในภารกิจบางเรื่อง

4) การสืบเชื้อสายแบบให้เลือก (Ambilineal Descent หรือ Ambilateral Descent) เป็นการสืบเชื้อสายที่ให้บุคคลเลือกที่สืบเชื้อสายฝ่ายบิดาหรือมารดาอย่างใดอย่างหนึ่งได้ในแต่ละช่วง นับว่าเป็นระบบที่เก่าแก่มากระบบหนึ่งในสังคมไทย ตามวัฒนธรรมความสัมพันธ์ระหว่างญาติอาวโส (พ่อ แม่ พี่ ปู่ ย่า ตา ยาย) กับญาติผู้น้อง (น้อง ลูก หลาน เหลน) เป็นความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์อย่างชัดเจน และเป็นระบบที่เก่าแก่ที่สุดระบบหนึ่งในสังคมไทย และน่าจะเป็นระบบที่คงทนถาวร

2. ระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นระหว่างมิตรสหาย

ความเป็นเพื่อนในสังคมไทยปรากฏออกมาได้หลายรูปแบบ เช่น เพื่อนเล่น เพื่อนร่วมรุ่น เพื่อนร่วมชั้น เพื่อนร่วมสถาบันการศึกษาและเพื่อนตาย เป็นต้น ความคาดหวังระหว่างเพื่อนเป็นอย่างลึกซึ้งและหนักแน่นมากกว่าบางสังคม เพื่อนในสังคมไทยคาดหวังต่อกันมากกว่าความเป็นเพื่อนแท้จึงมักจะวัดกันได้ด้วยพฤติกรรมการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันหรือการที่เพื่อนซึ่งมีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจสูงกว่าให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนผู้ด้อยฐานะอย่างสม่ำเสมอ ความสัมพันธ์ฉันท์เพื่อนอาจจะแนบแน่นยิ่งขึ้นจนถึงขั้นกลายเป็นญาติสนิทกัน เพื่อนผู้ที่

ได้รับความอุปถัมภ์ทางด้านวัตถุจะตอบแทนด้วยความจงรักภักดี การรู้จักบุญคุณ คอยป้องกันเพื่อน ผู้ให้ความอุปถัมภ์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามสติปัญญาและความสามารถที่ตนมีอยู่ การตอบแทนคุณ บางครั้งแสดงออกด้วยการนำสิ่งเล็กน้อยมาใช้ในโอกาสอันควรสายสัมพันธ์แบบเพื่อนจะผสมกับ สายสัมพันธ์ทางเครือญาติตรงข้ามกับความสัมพันธ์แบบญาติ ข้อผูกพันแบบปฐมภูมิในคู่สัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนหาได้เกิดขึ้นเพราะได้กำหนดกันไว้แล้ว ความเป็นเพื่อนเป็นสิ่งต้องชวนชวนให้ได้มา ด้วยตนเอง ถ้าหากเราต้องการวิเคราะห์ความเป็นเพื่อนในแง่สังคมวิทยาแล้ว สามารถแยกความสัมพันธ์ นี้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ความเป็นเพื่อนทางความรู้สึกอารมณ์ (Expressive or Emotional Friendship)

2.2 ความเป็นเพื่อนเชิงกลไก (Instrumental Friendship)

ในแง่ของคู่สัมพันธ์ทั้ง 2 ฝ่ายนั้น ความเป็นเพื่อนในทางอารมณ์เป็นเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างตนเอง (Ego) กับบุคคลที่สอง (Alter) โดยที่ทั้งสองต่างได้รับความพึงพอใจ ในด้านอารมณ์จากอีกฝ่ายหนึ่ง ความสัมพันธ์ชนิดนี้เป็นไปในเชิงจิตวิทยา เน้นอนว่าข้อเท็จจริง ของความสัมพันธ์แบบนี้สร้างความพอใจเพิ่มเติมให้กับอีกฝ่ายหนึ่งที่รู้สึกขาดดุลในความพอใจทาง จิตใจและทำให้ต้องพิจารณาคุณลักษณะทางสังคมของความสัมพันธ์ดังกล่าวคำถามที่เราต้องถาม คือภายใต้สภาวะการณ์อย่างใดที่คาดหวังว่าจะพบความไม่สมดุลทางอารมณ์ (Emotion Deficit) ใน บุคคล 2 คนที่ถูกชักจูงให้เข้ามามีความสัมพันธ์กันในลักษณะดังกล่าว ในการพิจารณาอาจมอง ความเป็นเพื่อนเป็นแรงผลักดันในการสร้างสมดุลให้กลับคืนมา จะพบความเป็นเพื่อนทางอารมณ์ได้ ในภาวะทางสังคมที่ปัจเจกบุคคลมีความผูกพันเข้ากับกลุ่มอย่างแน่นหนา เช่น ในชุมชนและกลุ่ม สังขญาติ (Lineage) และที่ซึ่งโครงสร้างสังคมไม่เปิดโอกาสให้มีการเคลื่อนย้ายเปลี่ยนแปลงในทาง สังคมและภูมิศาสตร์ (Social and Geographical Mobility) ในสถานการณ์เช่นนี้ บุคคลจะมีช่องทาง เข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติและสังคมโดยอาศัยความผูกพันกับกลุ่ม ความเป็นเพื่อนจึงมีความสำคัญ ในด้านการผ่อนคลายทางอารมณ์และการระบายอารมณ์จากความเครียดและแรงกดดันจากการทำ ตามบทบาท (Role-Playing) ที่กำหนดโดยกลุ่ม

3. ระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นในเชิงการทดแทนบุญคุณ

การรู้จักตอบแทนคุณ เป็นคุณธรรมที่สำคัญที่มีอยู่ประจำโลกที่คนดีทั้งหลาย ปฏิบัติเป็นแบบอย่างมาโดยตลอด เป็นคุณธรรมที่ส่งเสริมให้คนในสังคมอยู่ด้วยกันอย่างสงบสุข ร่วมเย็น มีความรู้รักสามัคคี ต่างถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน พร้อมกันนี้ ยังเป็นคุณธรรมที่ประกาศศักดิ์ศรี ของความเป็นมนุษย์ด้วย บุคคลผู้มีความกตัญญูคนใด ก็ถือว่าเป็นคนดี เป็นคนมีศักดิ์ศรี เป็นผู้ที่ ได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคมทั่วไป

การทดแทนคุณอาศัยหลักธรรมในพระพุทธศาสนามาประพจน์ปฏิบัติ ไม่มีหลักการหรือทฤษฎีใดมารองรับ เนื่องจากการสมัครใจที่จะทำหรือไม่ก็ได้ ผู้ที่ปฏิบัติ เรียกว่า “กตัญญูหรือ รู้คุณคน” และผู้ที่ไม่ปฏิบัติ เรียกว่า “เนรคุณ หรือ ไม่รู้คุณคน” พระพุทธศาสนาได้ซึมซาบเข้าไปในสายเลือดโดยช่วยกล่อมเกลายุบนิสัยของคนไทยให้เป็นผู้รู้จักรากฐานแห่งความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน ที่สำคัญ คือ การรู้จักตอบแทนคุณต่อผู้ที่เคยมีอุปการคุณ รู้จักตอบแทนคุณของบิดามารดา ครูอาจารย์ คุณของพระพุทธศาสนาและพระมหากษัตริย์ จากความสัมพันธ์ของคนในสังคมไทยดังกล่าว จึงทำให้เกิดมีความสัมพันธ์ 5 ทาง คือ

3.1 วงศ์ตระกูล ระหว่างบิดามารดากับบุตรธิดา

3.2 การศึกษา ระหว่างครูอาจารย์กับศิษย์

3.3 สังคมทั่วไป ระหว่างผู้ใหญ่นับกับผู้เยาว์

3.4 การปกครอง ระหว่างพระมหากษัตริย์กับประชาชน

3.5 ศาสนา ระหว่างพระพุทธเจ้าหรือพระธรรมวินัยกับพุทธบริษัท

จากความสัมพันธ์ 5 ทางนั้น บุคคลผู้ทำอุปการแก่ผู้อื่น เพราะความเมตตา กรุณา มีจิตใจปรารถนาจะให้ผู้อื่นมีความสุขหรือที่กำลังมีความทุกข์ต้องการความช่วยเหลือให้รอดพ้นจากความทุกข์โดยมิได้คำนึงถึงสิ่งตอบแทนใด ๆ ทั้งสิ้น เช่น บิดามารดาให้การเลี้ยงดูบุตรธิดาของตนโดยไม่หวังผลตอบแทน บิดามารดาจึงเป็นบุพการีคนแรกของบุตรธิดา ต่อจากนั้น ครูอาจารย์ที่คอยให้การศึกษาศิลปวิทยาการต่าง ๆ เพื่อให้ศิษย์มีความรู้ความสามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิตให้อยู่รอดปลอดภัย มีความเจริญก้าวหน้าในชีวิตหน้าที่การงาน ครูอาจารย์จึงเป็นบุพการีของศิษย์ในลำดับถัดมา ต่อมาเมื่อเราเป็นสมาชิกของสังคมเริ่มตั้งแต่สังคมระดับหมู่บ้านเป็นต้นไปทำให้ความสัมพันธ์ขยายวงกว้างออกไประหว่างผู้ใหญ่นับกับผู้เยาว์ข้าราชการกับประชาชน ตลอดจนถึงพระมหากษัตริย์กับอาณาประชาราษฎร์ จึงทำให้บุพการีขยายวงกว้างออกไปด้วย

คำว่า “การรู้จักตอบแทนคุณ” แปลความมาจากคำว่า “กตัญญูกตเวทิตา” แปลว่า ความกตัญญูหรือความสำนึกในบุญคุณที่ผู้อื่นเคยทำไว้แก่ตน ส่วนคำว่า กตเวทิตา แปลว่า การยอมรับบุญคุณของผู้อื่นแล้วทำการตอบแทนต่อบุญคุณ ความกตัญญูนี้มีความหมายที่ละเอียดลึกซึ้งมิใช่เพียงแต่รู้บุญคุณตามที่ได้ยินได้ฟังมาหรือรู้จากศึกษาเล่าเรียนเท่านั้น แต่ต้องเป็นการรู้ที่เกิดจากจิตสำนึกหรือความรู้สำนึกของตน ความกตัญญูมีลักษณะ 3 ประการคือ

1. รู้ว่าบุคคลนั้นมีบุญคุณแก่ตนอย่างไร
2. รู้ว่าบุคคลผู้มีบุญคุณแก่ตนนั้นมีความต้องการอะไร
3. รู้ว่าตนควรปฏิบัติต่อบุคคลผู้มีบุญคุณอย่างไรจึงจะเหมาะสม

ลักษณะดังกล่าวในช่วงต้นจึงทำให้เกิดรูปแบบของระบบอุปถัมภ์ในเชิงการทดแทนบุญคุณเกิดขึ้น เนื่องจากการบุคคลที่มีอำนาจในการบริหารองค์การอาจเคยได้รับการอุปการะของบุคคลใดบุคคลหนึ่งมาก่อน จึงต้องให้ความอุปการะกลับคืนเชิงทดแทนคุณคราวก่อนแก่บุคคลนั้น

ผลดี-ผลเสียของระบบอุปถัมภ์

ผลดีของระบบอุปถัมภ์

1. สามารถบริหารงานได้รวดเร็ว เนื่องจากไม่มีหลักเกณฑ์มาก ผู้บริหารที่มีอำนาจสามารถสั่งการอย่างไรก็ได้
2. สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้สะดวก เนื่องจากกฎเกณฑ์ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่มีกฎระเบียบมาก ทำให้สามารถแก้ไขได้ถ้าเห็นว่ากฎระเบียบเดิมไม่สามารถใช้ได้ในปัจจุบัน
3. เกิดความขัดแย้งในองค์กรน้อย เนื่องจากส่วนใหญ่จะเป็นพวกเดียวกัน เป็นเพื่อน ญาติ พี่น้องที่มาจากจังหวัดเดียวกัน จบการศึกษาที่เดียวกัน จึงมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน
4. เหมาะสมกับบางตำแหน่ง เนื่องจากบางตำแหน่งต้องอาศัยความไว้วางใจเชื่อใจเป็นหลัก เช่น ตำแหน่งทางด้านการเงิน ตำแหน่งที่ต้องรักษาความลับขององค์กร เป็นต้น การใช้พรรคพวกที่เชื่อใจและสนิทใจจะช่วยให้การทำงานมีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
5. สอดคล้องกับการปกครองที่มีระบบพรรคการเมือง พรรคการเมืองใดหากไม่อาศัยระบบอุปถัมภ์นั้นยากที่จะไปถึงตำแหน่งทางการเมืองระดับสูง เพราะในทุกประเทศพรรคการเมืองต่างต้องการอำนาจรัฐเพื่อเข้ามาเป็นรัฐบาลแทบทั้งสิ้น

ผลเสียของระบบอุปถัมภ์

1. ไม่มีหลักประกันว่าจะได้คนมีความรู้ความสามารถมาทำงาน เนื่องจากการคัดเลือกคนยึดหลักความพึงพอใจมากกว่าการเลือกสรรผู้มีความรู้ ความสามารถ
2. มุ่งรับใช้บุคคลมากกว่าหน่วยงาน มุ่งประจบประแจงผู้มีอำนาจมากกว่าคำนึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ทำให้องค์การไม่พัฒนา

3. ผู้ปฏิบัติงานขาดความมั่นคงและไม่มีหลักประกันเรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่งเพราะไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่ชัดในการรับคนหรือการให้ทำทุกอย่างตามความพอใจ วันใดที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้เป็นคนโปรดของผู้มีอำนาจอีกต่อไป ตำแหน่งอาจถูกยกให้คนโปรดคนใหม่

4. การเมืองเข้ามาแทรกแซงได้ง่าย เพราะบุคคลจะเข้ามาดำรงตำแหน่งทางการเมืองต้องอาศัยผู้ช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่น การให้เงินช่วยเหลือ การเป็นหัวคะแนนให้

5. องค์การพัฒนายาก ระบบอุปถัมภ์ไม่ได้คำนึงถึงพื้นฐานการทำงานและการศึกษาทำให้การพัฒนาเป็นไปได้ช้าและยาก

6. เนื่องจากระบบอุปถัมภ์มีลักษณะที่ตรงกันข้ามกับระบบคุณวุฒิหรือระบบคุณธรรม การนำเอาระบบนี้มาใช้หรือปล่อยให้แทรกซึมเข้าไปในหน่วยงานใดแล้วจะทำให้เกิดลักษณะที่เรียกว่า อาณาจักรแห่งอิทธิพล ซึ่งจะมีผลในทางเสื่อมของระบบคุณวุฒิหรือระบบคุณธรรม การพิจารณาการเลือกสรรคนเข้าทำงาน รวมทั้งการเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง มักจะไม่คำนึงถึงหลักคุณวุฒิและความรู้ความสามารถเป็นเกณฑ์ บุคคลทำงานไม่ตรงกับความสามารถของตนเอง ผู้ที่มีความสามารถไม่ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก่อให้เกิดการเสียขวัญกำลังใจในการทำงาน

7. การใช้ระบบอุปถัมภ์เกินขอบเขตมีผลกระทบต่อการประสิทธิภาพของงาน เช่น การแต่งตั้งระบบอุปถัมภ์ ในหลักการที่มุ่งตัวคนอันเหมาะสมที่จะให้มาช่วยงาน เป็นการแต่งตั้งบุคคลเพราะความเชื่อถือ ไว้วางใจ หากความเชื่อถือนั้นอยู่ในกลุ่มคนเฉพาะที่มีจำนวนจำกัด ทำให้ต้องทำงานหรือคุมงานหลายตำแหน่งหน้าที่ จนมองข้ามความสามารถฐานะปฐมาภิบาลคนธรรมดาที่พึงทำงานหรือคุมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็ย่อมทำให้เกิดความเสื่อมเสียได้

8. การนำระบบอุปถัมภ์ไปใช้นอกเวลาข่มทำให้ศรัทธาเชื่อถือของประชาชนเสื่อมคลายและจะเป็นบ่อเกิดของการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งเป็นอันตรายต่อการปกครองระบอบประชาธิปไตย

9. การนำเอาระบบอุปถัมภ์มาใช้ในหน่วยงาน ยิ่งมากเท่าไรจะยิ่งทำให้ขวัญและกำลังใจของบุคลากรในหน่วยงานนั้นลดต่ำลงตามเปอร์เซ็นต์ที่นำระบบอุปถัมภ์มาใช้ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานลดลง เพราะบุคคลเหล่านั้นคิดว่าไม่ได้รับความไว้วางใจและความยุติธรรม จึงขาดความพอใจและความมุ่งมั่นในการทำงาน ในขณะที่บุคลากรบางกลุ่มบางบุคคลมุ่งที่จะทำงานเพื่อเอาใจผู้มีอำนาจมากกว่าการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ

ในการบริหารงานขององค์การควรจะยึดหลัก ระบบคุณธรรมในการบริหารงานบนพื้นฐานของความยุติธรรมและเสมอภาคในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพแก่องค์การ แต่ไม่อาจปฏิเสธได้ว่ายังมีการนำระบบอุปถัมภ์หรือการใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวบุคคลเข้ามาบิบบบาทในการบริหารของหลาย ๆ องค์การ

ดังนั้นระบบอุปถัมภ์จึงเป็นระบบที่ได้แทรกซึมและเข้ามามีบทบาทในการทำงาน และอาจจะเป็นวัฒนธรรมภายในองค์กรในการบริหารงานในหลายด้านและระบบอุปถัมภ์นั้นมีทั้ง ผลดีและผลเสียขึ้นอยู่กับการนำมาใช้และเหมาะสมกับองค์กร

แนวคิดระบบคุณธรรม (Merit System)

ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงการบริหารจากระบบอุปถัมภ์มาเป็นระบบคุณธรรมเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2472 โดยมีคำปรารภในพระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือนฉบับแรกว่า“โดยที่มีพระราชประสงค์จะทรงวางระเบียบข้าราชการพลเรือนให้เป็นไปในทางเลือกสรรผู้มีความรู้และความสามารถเข้ารับราชการ เป็นอาชีพที่ไม่มีกังวลด้วยการแสวงผลประโยชน์ในทางอื่น ส่วนฝ่ายข้าราชการก็ให้ได้ประโยชน์ยิ่งขึ้น เนื่องจากความสะอาดพร้อมด้วยข้าราชการซึ่งสามารถและรอบรู้ในวิถีและอุบายของราชการกับทั้งหน้าที่และวินัยอันตนถึงรักษาเป็นนิตยกาล

พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือนฉบับแรกเกิดขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 7 เนื่องจากทรงอยากจะเปลี่ยนการบริหารงานบุคคลเป็นระบบคุณธรรมเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งเดิมเป็นระบบอุปถัมภ์แต่ละกระทรวง ทบวง กรม เสนาบดีมีอำนาจที่จะวางกฎระเบียบแต่ละกระทรวง ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมือนกันได้ยศตำแหน่งต่างกัน เงินเดือนต่างกัน

ระบบคุณธรรมนั้นกล่าวได้ว่าเป็นระบบที่ตรงข้ามกับระบบอุปถัมภ์โดยสิ้นเชิง โดยที่ระบบคุณธรรมเป็นระบบที่ใช้วิธีการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน โดยใช้การสอบรูปแบบต่าง ๆ เพื่อประเมินความรู้ความสามารถของบุคคลที่มีคุณสมบัติครบตามต้องการ โดยไม่คำนึงถึงเหตุผลทางการเมืองหรือความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นสำคัญ การบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมยึดหลัก 4 ประการได้แก่

1. ความเสมอภาคในโอกาส (Equality of Opportunity) หมายถึง การเปิดโอกาสที่เท่าเทียมกันในการสมัครงานสำหรับผู้สมัครที่มีคุณสมบัติ ประสบการณ์และพื้นฐานความรู้ตามที่ระบุไว้หรือตรงตามความต้องการองค์กร โดยไม่มีข้อกีดกัน อันเนื่องจาก ฐานะ เพศ ศาสนา กล่าวคือทุกคนที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์จะมีสิทธิในการถูกพิจารณาเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคในโอกาสจะครอบคลุมถึง

- 1.1 ความเสมอภาคในการสมัครงาน โดยเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีคุณสมบัติและพื้นฐานความรู้ตรงตามที่กำหนดหรือตรงตามความต้องการทางโครงสร้างขององค์กร ได้สมัครและเข้าสอบแข่งขัน

1.2 ความเสมอภาคในเรื่องค่าตอบแทน โดยยึดหลักการที่ทำงานเท่ากัน เงินเท่ากันและมีสิทธิได้รับโอกาสต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานเปิดให้พนักงานทุกคน

1.3 ความเสมอภาคที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอหน้ากัน โดยใช้ระเบียบและมาตรฐานเดียวกันทุกเรื่อง อาทิ การบรรจุแต่งตั้ง การฝึกอบรม

2. หลักความสามารถ (Competence) หมายถึง การยึดถือความรู้ความสามารถเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน โดยเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับตำแหน่งมากที่สุดโดยจะบรรจุแต่งตั้งผู้ที่มีความเหมาะสมตามเกณฑ์มากกว่า เพื่อให้ได้คนที่เหมาะกับงานอย่างแท้จริง (Put the right man to the right job) หากจะมีการแต่งตั้งพนักงานระดับผู้บริหารจะพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน ขีดความสามารถหรือศักยภาพของการบริหารในอนาคต

3. หลักความมั่นคงในอาชีพการงาน (Security on Tenure) หมายถึง หลักประกันการปฏิบัติงานที่องค์กรให้แก่บุคลากรว่าจะได้รับการคุ้มครอง จะไม่ถูกกดดันแก่งัดหรือถูกให้ออกจากงานโดยปราศจากความผิด ไม่ว่าจะโดยเหตุผลส่วนตัวหรือทางการเมือง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกมั่นคงในหน้าที่

หลักการที่ผู้บริหารใช้ในเรื่องของความมั่นคงในอาชีพการงาน คือ

3.1 การดึงดูดใจ (Attraction) โดยพยายามจูงใจให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาร่วมงานกับองค์กร

3.2 การธำรงรักษา (Retention) โดยการธำรงรักษาพนักงานที่มีความสามารถเหล่านั้นให้ทำงานอยู่กับองค์กรเพราะมีความก้าวหน้ามั่นคง

3.3 การจูงใจ (Motivation) โดยกระตุ้นให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในอาชีพที่ทำอยู่

3.4 การพัฒนา (Development) โดยเปิดโอกาสให้ได้พัฒนาศักยภาพและมีความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ

4. หลักความเป็นกลางทางการเมือง (Political Neutrality) หมายถึง การไม่เปิดโอกาสให้มีการใช้อิทธิพลทางการเมืองเข้าแทรกแซงในกิจการงานหรืออยู่ภายใต้อิทธิพลของนักการเมือง หรือพรรคการเมืองใด ๆ

ข้อดีของระบบคุณธรรม

1. สอดคล้องกับระบบประชาธิปไตย ให้ความเสมอภาค ขยายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกันในการเข้าทำงาน

2. ได้คนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงาน เพราะระบบการสรรหาคัดเลือกที่ดีเนื่องจากมีเครื่องมือการคัดเลือกที่ดี

3. สร้างขวัญและกำลังใจ (ให้ประกันความมั่นคง)

4. ช่วยให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพ (โดยตั้งสมมติฐานว่าเมื่อใดที่คนมีความรู้ความสามารถจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องขึ้นอยู่กับระบบการทำงานด้วย)

5. ส่งเสริมศักดิ์ศรี เกียรติภูมิของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองประกอบอาชีพ

ข้อเสียและข้อจำกัดของระบบคุณธรรม

1. ทุกอย่างทำได้ล่าช้า เนื่องจากต้องทำตามระเบียบกฎเกณฑ์
2. สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมาก เพราะทำทุกอย่างเปิดเผย ต้องใช้เอกสารมาก
3. สร้างความสัมพันธ์แบบทางการ (Formal) เกินไป มีระเบียบกฎเกณฑ์ที่เป็นทางการ
4. จะได้ผลต่อเมื่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือ แต่ในความเป็นจริงมักไม่ได้ความร่วมมือเพราะระบบอุปถัมภ์จะช่วยสร้างอิทธิพลได้

ระบบคุณธรรมอาจไม่สอดคล้องกับสังคม แต่ถ้าไม่ใช่อาจจะเกิดปัญหา ประเทศไทยมีการใช้ระบบอุปถัมภ์มากเกินไป ระบบอุปถัมภ์ใช้ได้ดีในสังคมตะวันออก เนื่องจากมีการเกื้อกูลกัน พึ่งพากันสูง มีผลประโยชน์ตอบแทนกัน ทำให้มีความผูกพันกัน ทำให้ระบบอุปถัมภ์เฟื่องฟู

มีอีกระบบที่เป็นระบบย่อยของระบบคุณธรรมและมีการนำมาใช้ คือ ระบบนักบริหารระดับสูง (SES: Senior Executive Service) วัตถุประสงค์ที่สำคัญของระบบนี้คือ พยายามที่จะเชิดอำนาจการเมือง ไม่ให้การเมืองลงมาล้วงลูกและเพื่อให้แน่ใจว่าคนที่จะเป็นนักบริหารระดับสูงมีคุณสมบัติที่เหมาะสม โครงสร้างตำแหน่งมี 3 ระดับคือ 9, 10 และ 11 โดยวิธีการคือ ต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการสรรหาและกลั่นกรองเพื่อที่จะจัดทำบัญชีเตรียมนักบริหารระดับสูงและจะใช้การเลือกสรรที่เรียกว่า Rule of Three คือ ตำแหน่งเสนอ 3 คนและให้ผู้มีอำนาจบรรจุเป็นคนเลือกหรือสั่งบรรจุและมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการพิจารณาต้องมาจากสมรรถนะหลักของนักบริหารระดับสูง โดยพิจารณาจาก 4 ด้านหลัก คือ

1. ความสามารถในการบริหารคน พิจารณาจากการยืดหยุ่นและการปรับตัว นักบริหารจะต้องสามารถที่จะบริหารได้ทุกสถานการณ์ มีทักษะในการสื่อสาร (Communication Skill) และเป็นคนที่สามารถประสานความสัมพันธ์ได้ดี
2. ความรอบรู้ในการบริหาร สามารถบริหารการเปลี่ยนแปลงได้ มีจิตมุ่งบริการ (Service Mind) มีความสามารถในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล

3. การบริหารอย่างมืออาชีพ มีความสามารถในการตัดสินใจ ต้องรวดเร็ว รอบคอบ และถูกต้อง มีการคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking) มีความเป็นผู้นำ (Leadership) การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทำงานให้บรรลุผล

4. ต้องบริหารทรัพยากรทุกอย่างที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ตาราง 1 การเปรียบเทียบหลักปฏิบัติระหว่างระบบคุณธรรมกับระบบอุปถัมภ์

ระบบคุณธรรม	ระบบอุปถัมภ์
1. ยึดหลักความสามารถ	1. ยึดความพึงพอใจ
2. เปิดโอกาสให้ทุกคนเท่าเทียมกัน	2. ให้โอกาสแก่พรรคพวกหรือญาติพี่น้อง
3. มีความมั่นคงในการทำงาน	3. ขาดความมั่นคงในการทำงาน
4. ไม่มีอิทธิพลทางการเมืองเข้าแทรก	4. มีอิทธิพลการเมืองเข้าแทรกแซงการทำงาน

ที่มา: ไพโรจน์ อุลิต (2555: ระบบออนไลน์)

ในการศึกษาด้านสถานะของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดที่จะศึกษาสถานะของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดออกเป็น 6 ด้านคือ

1. เพศ
2. อายุ
3. ที่มาหรือภูมิลำเนาของบุคลากร
4. ตำแหน่งงาน
5. ระยะเวลาในการทำงาน
6. ระดับการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน

เมื่อกล่าวถึงความมั่นคงในการทำงาน คงปฏิเสธไม่ได้ว่าความมั่นคงในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลที่สำคัญที่สุดเรื่องหนึ่งต่อการทำงานของบุคลากร เพื่อให้การศึกษาเรื่องความมั่นคงในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีทิศทางใน

การศึกษาที่ชัดเจน ครอบคลุมและสอดคล้องในเนื้อหาที่ผู้ศึกษาต้องการ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาตั้งแต่ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน ความสำคัญของความมั่นคงในการทำงาน องค์ประกอบของความมั่นคงในการทำงาน ประเภทของความมั่นคงในการทำงาน และตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงาน ดังต่อไปนี้

ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน

Webstor and Chistman (1988) ได้ให้นิยามความมั่นคง (Security) ว่า “สภาวะแห่งความรู้สึกปลอดภัย ความเชื่อมั่น การมีอิสระ การมีเสรีภาพ การได้รับหลักประกัน และมีความมั่นคงในชีวิต”

ความมั่นคงในการทำงาน คือ ความปรารถนาที่จะหลุดพ้นจากความกลัวในสิ่งต่างๆ เช่น การไม่มีงานทำ การสูญเสียตำแหน่งงาน การถูกลดตำแหน่ง และการสูญเสียรายได้ (เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2531)

จำนงค์ สมประสงค์ และ อัมพร อุทธีกร (2549 อ้างใน นิตยา เจียรนัยปริเปรม, 2533) ได้ให้คำนิยาม ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง สภาวะแห่งความรู้สึกปลอดภัย เชื่อมั่นที่จะหลุดพ้นจากความกลัว เช่น การไม่มีงานทำ การสูญเสียตำแหน่งงาน การถูกลดตำแหน่ง และการสูญเสียรายได้ สามารถอยู่ได้จนกว่าจะครบเกษียณอายุ

ระดับความต้องการของบุคคลในเรื่องความมั่นคงในงาน จะเป็นสิ่งสำคัญกว่าสิ่งอื่นใดทั้งหมด (เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2531) และมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพได้ นิตยา เจียรนัยปริเปรม (2533) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความมั่นคงในการทำงานไว้ดังนี้

1. ความมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันหมั่นเพียร เพราะมีหลักประกันในการทำงาน

2. ช่วยให้พนักงานมีขวัญที่ดีขึ้น

3. เป็นเครื่องกระตุ้นให้การทำงานดีขึ้น เป็นเครื่องในการบำรุงขวัญ ปฏิบัติงานได้เต็มที่

4. ความต้องการความมั่นคงในการทำงานจัดเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ รองลงมาจากความต้องการทางด้านร่างกาย ตามทฤษฎีของ Maslow (1970) ซึ่งแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ขั้น ดังนี้

4.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต ถ้าหากคนเราไม่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย รักษาโรค ฯลฯ

4.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม หรือโรคติดต่อ เป็นต้น มนุษย์จะต้องการและปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบและสามารถคาดหมายได้ จะต้องการความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นยังต้องการความมั่นคงหรือหลักประกันในการประกอบอาชีพตลอดไป ดังนั้น ผู้บริหารองค์การมีหน้าที่จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณเองมีความมั่นคงในการทำงาน การไล่ออกหรือปลดออกจากงาน เป็นสิ่งที่กระทบกระเทือนต่อความมั่นคง และขวัญกำลังใจในการทำงานมาก

4.3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการของมนุษย์ในระดับที่สูงกว่าสองขั้นแรก โดยเป็นความต้องการที่จะได้เข้าร่วมและได้รับการยอมรับ มิมีมิตรภาพและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or Egoistic Needs) เป็นความต้องการยกย่องในสังคม ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอยู่ อุดมและเสรีภาพ

4.5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิด (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ น้อยคนนักที่จะได้รับการตอบสนองในขั้นนี้ ซึ่งบุคคลที่ได้บรรลุความต้องการในขั้นนี้มักได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ

กล่าวโดยสรุป ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การประกันความมั่นคงในด้านรายได้ ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าตอบแทนอื่น ๆ ด้านสวัสดิการ ได้แก่ สวัสดิการตามกฎหมายกำหนด สวัสดิการจากหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน บรรยากาศในองค์กรโดยรวม ด้านระเบียบ/หลักเกณฑ์ ได้แก่ การประเมินผลลงปฏิบัติหน้าที่ การประเมินเพื่อต่อสัญญาจ้าง ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ ได้แก่ การปรับวุฒิ การเลื่อนขั้นค่าจ้าง การศึกษาต่อ/การอบรมสัมมนา และด้านลักษณะงาน ได้แก่ การท้าทายความรู้ความสามารถ ความเหมาะสมกับค่าจ้าง และความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ต้องการเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น การมีเสถียรภาพ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการดำเนินชีวิตของตนเอง เพราะพนักงานทุกคนล้วนแล้วแต่มีความจำเป็นต่าง ๆ ที่ยังรอการตอบสนองและเป็นแรงเสริมที่จะทำให้

บุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจและทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยทุ่มเทกำลังความสามารถเต็มที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานและต้ององค์กร โดยภาพรวม

Walton (1987 อ้างใน นิติยา เจียรนัยปริเปรม, 2533) กำหนดว่า บุคคลมีคุณภาพชีวิตนั้น พิจารณาจากข้อบ่งชี้ 8 ด้านเป็นเกณฑ์วัด คือ

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ
3. สุขภาพของผู้ใช้แรงงาน
5. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง
6. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน
7. การทำงานร่วมกับผู้อื่น และสัมพันธภาพกับผู้อื่นในองค์กร
8. การคุ้มครองแรงงาน
9. การดำเนินชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวและ

ลักษณะงานที่ให้คุณค่าต่อสังคม

จึงเห็นได้ว่า ความมั่นคงในการทำงานนั้นเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการที่บุคคลจะมีคุณภาพชีวิตที่ดี อีกทั้งยังเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทุกคนอีกด้วย

ความสำคัญของความมั่นคงในการทำงาน

Henri Fayol (1949 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545: 38) กล่าวถึงความมั่นคงในงาน (Stability of tenure) โดยเชื่อว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญต่อการจัดการ ทำให้สูญเสียค่าใช้จ่าย ส่งผลกระทบต่อพนักงานและการจ้างงานในระยะยาว Fayol พบว่าการออกจากงานบ่อย ๆ เป็นเหตุและผลของการจัดการที่ไม่ดี และชี้ว่าเป็นอันตรายตลอดจนทำให้เสียค่าใช้จ่ายธุรกิจที่มั่งคั่งโดยทั่วไปจะแสดงถึงความรู้สึกมั่นคงของพนักงานด้วย จึงกล่าวได้ว่า ความมั่นคงในการทำงานนั้นมีผลดีทั้งต่อผู้ทำงานและองค์กร

วิกรม อัสวิกุล (2541: 11-12) กล่าวถึงความสำคัญของความมั่นคงในการทำงานไว้ 3 ประการ คือ

1. ความมั่นคงในการทำงานเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน ทำให้ลูกจ้างมีหลักประกันในการทำงาน มีความรู้สึกแน่ใจว่าเมื่อปฏิบัติงานตามหน้าที่แล้วจะได้รับการพิจารณาโดยไม่ลำเอียง ส่วนจุดมุ่งหมายในการทำงานถึงแม้จะมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันในแต่ละคน เช่น บางคนทำงานเพราะต้องการมีรายได้ บางคนต้องการมีชื่อเสียง

เกียรติยศ แต่หากงานนั้นไม่มั่นคง ไม่มีความสุขหรือขาดอิสระในการทำงาน ลูกจ้างหรือพนักงานก็จะเกิดความเสื่อมและเกิดความเสียหายแก่งานได้ สำหรับเครื่องกระตุ้นในการทำงานมีหลายอย่าง เช่น การมีสภาพการทำงานที่ดี ผลตอบแทนน่าพอใจ รวมทั้งมีความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งจากการวิจัยพบว่าบุคคลต้องการความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด

2. ความมั่นคงในการทำงานช่วยให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจ ซึ่งขวัญและกำลังใจมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน การที่พนักงานมีความมั่นใจและสบายใจย่อมปฏิบัติงานได้ดี ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานมีความหวาดระแวงว่าตนเองจะได้รับความไม่เป็นธรรม หรือถูกกลั่นแกล้งพนักงานอาจเสียขวัญและหมดกำลังใจได้

3. หากความมั่นคงในการทำงานเป็นทั้งเครื่องกระตุ้น และเครื่องบำรุงขวัญในการทำงานย่อมทำให้ผลงานดีขึ้น เป็นเครื่องช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพอันจะเป็นประโยชน์แก่นายจ้างโดยตรง

สจี้ อนันต์นพคุณ (2542: 64-65) กล่าวถึงความสำคัญของความมั่นคงในการทำงานสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความจงรักภักดีและความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและหมู่คณะ
4. เกื้อหนุนให้บุคลากรมีระเบียบวินัย ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ และมีศีลธรรม
5. สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ และเกิดพลังร่วม (group efforts) ขจัดปัญหาและอุปสรรคขององค์กรได้
6. สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรก่อนนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร
7. เกื้อหนุนให้เกิดทัศนคติที่ดี และมีความคิดสร้างสรรค์ต่อองค์กร
8. ทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและทำงานกับองค์กรตราบนานเท่านาน

จากแนวคิดความมั่นคงในการทำงานสามารถสรุปได้ถึงปัจจัยที่มีผลต่อความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ค่าตอบแทนอื่น ๆ ด้านสวัสดิการ ได้แก่ สวัสดิการตามกฎหมายกำหนด สวัสดิการจากหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน บรรยากาศในองค์กรโดยรวม ด้านระเบียบ/หลักเกณฑ์ ได้แก่ การประเมินทดลองปฏิบัติงานหน้า ที่ การประเมินเพื่อต่อสัญญาจ้าง ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ ได้แก่ การปรับวุฒิ การเลื่อนขั้น ค่าจ้าง การศึกษาต่อ/การอบรมสัมมนา และด้านลักษณะงาน ได้แก่ การท้าทายความรู้ความสามารถ

ความเหมาะสมกับค่าจ้าง และความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานมหาวิทยาลัยต้องการเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น การมีเสถียรภาพ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการดำเนินชีวิตของตนเอง

องค์ประกอบของความมั่นคงในการทำงาน

วิกรม อัสวีกุล (2541: 13 – 15) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. หลักความรู้ความสามารถ กล่าวคือ องค์การจะต้องใช้ความรู้ความสามารถเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานมีวิธีการที่ยุติธรรมในการเลือกเฟ้นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมแก่ตำแหน่งหน้าที่ในการให้ความเสมอภาค และโอกาสอันทัดเทียมแก่ผู้ที่มีคุณสมบัติความรู้ความสามารถในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และการพิจารณาบำเหน็จ ความชอบโดยไม่เลือกชั้น วรรณะ ศาสนา หรือเพศ นอกจากนี้ยังต้องมีการพัฒนาตัวบุคคลด้วยคือต้องมีการฝึกอบรม
2. หลักความเป็นกลาง หลักนี้เป็นหลักที่สำคัญยิ่งโดยเฉพาะกับผู้ปฏิบัติงานราชการคือ จะต้องไม่ฝักใฝ่ในการเมือง ต้องไม่มีส่วนในการเมือง ต้องมีการคุ้มครองหรือควบคุมมิให้การเมืองเข้ามาแทรกแซงในการปฏิบัติงาน
3. หลักความซื่อสัตย์สุจริต และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม คือผู้ปฏิบัติงานจะต้องประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ถูกที่ควร ปฏิบัติงานด้วยความบริสุทธิ์ใจ ไม่เกะกะเกรหรือเฉื่อยชาในการทำงานและตัวผู้บังคับบัญชาเองก็ต้องใช้อำนาจอย่างเป็นธรรมและสัตย์ซื่อ
4. หลักความสมดุลของอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ หลักนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญ บางคนทำงานโดยไม่ต้องรับผิดชอบ บางคนมีงาน มีหน้าที่ มีความรับผิดชอบ แต่ไม่มีอำนาจ หรือมีอำนาจแต่ไม่มีความรับผิดชอบ บางคนมีความรับผิดชอบเกินหน้าที่ ความไม่สมดุลแห่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบนี้เป็นสิ่งกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงอย่างยิ่ง

ประเภทของความมั่นคงในการทำงาน

ความมั่นคงในการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ, 2528) คือ

1. ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจหรือความมั่นคงทางการเงิน ได้แก่ ความแน่ใจว่า การได้รับการว่าจ้างให้ทำงานตลอดไป การมีหลักประกันในการทำงาน เมื่อได้รับอุบัติเหตุ เจ็บป่วย หรือ ทูพลภาพ การได้รับความคุ้มครองมิให้ต้องออกจากงาน และขาดรายได้โดยไร้เหตุผล ฯลฯ
2. ความมั่นคงทางอารมณ์ ได้แก่ การมีอิสระในขอบเขตของการปฏิบัติงาน ความเชื่อมั่นในการรักษาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและองค์การ

ความมั่นคงในการทำงานของพนักงานจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ดังนี้ (อัมพร อุทธรังกูร, 2514)

1. หลักความรู้ความสามารถ หรือ Merit System กล่าวคือ มีวิธีการที่ยุติธรรมในการเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมแก่ตำแหน่งหน้าที่ในการให้ความเสมอภาคและโอกาสเท่าเทียมกันแก่ผู้ที่มีคุณสมบัติ และความรู้ความสามารถในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง
2. หลักความเป็นกลาง หรือ Political Neutrality หลักนี้เป็นหลักสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะกับผู้ปฏิบัติงานราชการ คือ ต้องไม่มีส่วนในการเมือง ต้องมีการคุ้มครองหรือควบคุมมิให้การเมืองเข้ามาแทรกแซงการปฏิบัติงาน
3. หลักความซื่อสัตย์สุจริต และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม คือ ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติในทางที่ถูกที่ควร และตั้งผู้บังคับบัญชาต้องใช้อำนาจอย่างเป็นธรรมและซื่อสัตย์
4. หลักความสมดุลของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ หลักนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความไม่สมดุลแห่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบนี้ เป็นสิ่งที่กระทบกระเทือนต่อความมั่นคงอย่างหนึ่ง

ตัวบ่งชี้ความรู้สึกรู้สึกมั่นคงในการทำงาน มีดังนี้ (นิตยา เจียรนัยปริเปรม, 2533)

1. การได้รับความมั่นคงในการทำงาน
2. โอกาสที่จะถูกเลิกจ้าง
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต
5. ความพึงพอใจในงานที่ทำ
6. ความพึงพอใจในค่าจ้างหรือเงินเดือน
7. ความพึงพอใจในสวัสดิการ ทั้งสวัสดิการทางเศรษฐกิจ สังคม และเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
8. ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน
9. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา
10. การได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือนเพียงพอแก่การครองชีพ
11. การได้รับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
12. การได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ
13. การได้รับความคุ้มครองในการปฏิบัติงาน
14. การได้รับความยุติธรรมจากสถานประกอบการ หรือองค์การ

15. การมีอิสระในการปฏิบัติงาน
16. การพึ่งพาตนเองทางเศรษฐกิจ
17. การได้รับการเลี้ยงดูและได้รับการศึกษาที่ดีของผู้อยู่ในอุปการะ
18. การครองชีพเมื่อชราภาพ
19. ความยากลำบากของครอบครัวเมื่อตนเสียชีวิตไป

ประวิณ ฉนกร (2514) จำแนกความมั่นคงในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความมั่นคงในงาน หมายถึง การจะถูกยุบเลิก เลิกจ้าง หรือให้ออกจากงานง่ายหรือยากแค่ไหน
2. ความมั่นคงในเงิน หมายถึง รายได้จากการทำงานรวมทั้งเงินเดือน และสวัสดิการอื่น ๆ นั้น เพียงพอแก่การครองชีพหรือไม่

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงานของบุคคลพิจารณาได้จากค่าตอบแทน (compensation) ซึ่งในเรื่องของค่าตอบแทนจากการทำงาน Mondy et al. (2005) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทนไว้ว่า รางวัลทุกชนิดที่บุคคลได้รับตอบแทนจากการทำงาน และจากการศึกษาเอกสารพบว่า ค่าตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานประกอบด้วย 1) ค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นเงินโดยตรง 2) สวัสดิการ และ 3) ความพึงพอใจในการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2546) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า ฝ่ายบริหารองค์การธุรกิจอาจช่วยให้ลูกจ้างเกิดความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจหรือความมั่นคงทางการเงินได้ดังนี้

1. การให้รายได้ส่วนหนึ่งแก่พนักงานในกรณีที่ต้องว่างงานในต่างประเทศมีการจ่ายรายได้ให้แก่พนักงานกรณีที่ไม่สามารถหางานทำได้ ตามโครงการประกันสังคม
2. การให้รายได้แก่พนักงานในกรณีที่เจ็บป่วยหรือทุพพลภาพ ส่วนใหญ่ธุรกิจมักจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานในช่วงที่ไม่สามารถทำงานได้ เนื่องจากเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ
3. การให้รายได้ในกรณีเกษียณอายุ กรณีนี้เดิมใช้ในระบบของข้าราชการพลเรือนในรูปแบบของบำนาญ ในกรณีของธุรกิจส่วนใหญ่จ่ายในรูปแบบของบำเหน็จหรือการจ่ายเงินก้อนให้เมื่อเกษียณอายุแล้ว โดยจัดให้ในรูปเงินสะสมที่หักจากลูกจ้างในแต่ละเดือน เพื่อเก็บเข้ากองทุนและนายจ้างจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนเงินสะสมอีกส่วนหนึ่งด้วย

ตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงาน

สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2548: 102) กล่าวถึง ตัวชี้วัดความมั่นคงของการมีงานทำ และรายได้ระดับบุคคล หมายถึง การได้ทำงานเต็มเวลาที่มั่นคง และพึงพอใจ มีรายได้และเงินออมที่เพียงพอแก่การดำรงชีพโดยไม่มีหนี้สินที่ไม่มีคุณค่าว่า ประกอบด้วย 7 ตัวชี้วัด ได้แก่

1. สถานภาพการทำงาน
2. รายได้จากการทำงานและทรัพย์สิน
3. ปริมาณหนี้สิน
4. ภาระในการส่งหนี้สิน
5. เงินออม
6. ความพึงพอใจในงาน
7. ความมั่นคงในงาน

สำหรับประเทศไทย ได้เริ่มมีผลบังคับให้นายจ้าง ลูกจ้างและรัฐจ่ายเงินสมทบเข้า กองทุนประกันการว่างงานในเดือนมกราคม พ.ศ. 2547 โดยนายจ้างและลูกจ้างต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน ร้อยละ 0.5 ของอัตราเงินเดือน ส่วนรัฐจ่ายสมทบให้ร้อยละ 0.25 ซึ่งลูกจ้างที่ตกงานหรือออกจากงานโดยไม่มีความคิด ไม่ได้ลาออกจากงานเองและจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน จะได้รับการช่วยเหลือกรณีประกันการว่างงาน

กฎหมายของประเทศไทยมีกำหนดไว้ 2 กรณี เกี่ยวกับการจ่ายเงินทดแทน คือ การเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน และการเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บที่ไม่เนื่องมาจากการทำงาน

นอกจากนี้ เดวิส (Davis) (1977 อ้างใน สุรางค์รัตน์ วสินารมณ, 2540: 33-35) ได้เสนอตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม
2. สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศองค์กรที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย
3. มีโอกาสแสดงออก
4. มีโอกาสก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง
5. มีการผสมผสานเกี่ยวกับงานที่ทำในองค์กร
6. เคารพสิทธิส่วนบุคคล
7. มีความสมดุลในการทำงาน การใช้เวลาว่างและชีวิตครอบครัว

8. มีส่วนร่วมรับผิดชอบกับองค์กรในด้านสังคมของชีวิตการทำงาน
 สุรางค์รัตน์ วสินารมณ (2540: 36- 37) ได้กำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมเกี่ยวกับความ
 มั่นคงในการทำงานไว้ดังนี้

1. ค่าจ้าง
2. ประโยชน์เกื้อกูล
3. ความมั่นคงในการทำงาน
4. การเลือกตารางการทำงาน
5. การลดความกดดันในการทำงาน
6. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเฉพาะบางกรณีที่อาจส่งผลกระทบต่อลูกจ้าง
7. ประชาธิปไตยในการทำงาน
8. การแบ่งผลกำไร
9. บำเหน็จบำนาญ
10. การส่งเสริมคุณภาพพนักงาน
11. การลดวันทำงานให้เหลือเพียง 4 วันในหนึ่งสัปดาห์

สุทิน สายสงวน (2533: 89) ได้เสนอตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงานไว้ดังนี้

1. การแก้ปัญหาพื้นฐานในการทำงาน โดยให้ความปลอดภัยในการทำงานไม่ทำงาน
 ยาวนานเกินไป จัดการปัญหาการเอารัดเอาเปรียบค่าแรง จัดการปัญหาสุขภาพอนามัย และปัญหา
 การเลิกจ้าง

2. การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน
3. การมีโอกาสมิมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงในการ
 ทำงาน การให้โอกาสแสดงออกและการแสดงความเป็นเจ้าของ
4. การได้ทำงานที่ทำทนายความสามารถ เช่น การหมุนเวียนงาน การทำงานเป็นกลุ่ม
 การออกแบบงาน การขยายขอบเขตงาน และการเพิ่มเนื้องาน เป็นต้น
5. ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไปของแต่ละคน
6. ความก้าวหน้าในอาชีพ

จะเห็นได้ว่าตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงานข้างต้น สามารถสะท้อนวัตถุประสงค์
 ของแนวคิดความมั่นคงในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ที่ต้องการได้รับความรู้ที่ปลอดภัย
 การมีเสถียรภาพ การมีความเชื่อมั่น ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

กล่าวโดยสรุป หากประชากรของประเทศใดมีคุณภาพ ก็จะสามารถเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าได้ ดังนั้นประชากรที่มีคุณภาพจะต้องมีความรู้สึกรับผิดชอบ โดยเฉพาะความมั่นคงในการทำงานหรือความมั่นคงในอาชีพ เนื่องจากความมั่นคงในการทำงานจะส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน พนักงานมหาวิทยาลัยก็เป็นอีกอาชีพหนึ่งที่ต้องการความมั่นคงในการทำงาน เพื่อสร้างหลักประกันในชีวิต ทั้งทางด้านรายได้ ซึ่งจะต้องมีอัตราที่สูงเพียงพอแก่การดำรงชีวิต ด้านสวัสดิการที่ได้รับก็ควรจะเหมาะสม เพียงพอ และตรงกับความต้องการตามหลักของการจัดสวัสดิการ ดังนั้น ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง สภาพจิตใจ และทัศนคติหรือสภาวะแห่งความรู้สึกปลอดภัย ความเชื่อมั่น การมีเสถียรภาพ หรือหลักประกันการได้รับการคุ้มครองป้องกันในระหว่างการปฏิบัติงานและภายหลังการออกจากงานแล้ว ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าตอบแทนและสวัสดิการคือ สวัสดิการตามกฎหมายกำหนดและสวัสดิการจากหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน และบรรยากาศในองค์กรโดยรวม ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ ได้แก่ การปรับวุฒิ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการศึกษาต่อ/ การอบรมสัมมนา และด้านลักษณะงาน ได้แก่ การท้าทายความรู้ความสามารถ และลักษณะงานทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดกรอบแนวคิดที่จะศึกษาความมั่นคงในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ 4 ด้าน คือ

1. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน
3. ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ ประกอบด้วย การปรับวุฒิ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการศึกษาต่อ/ การอบรมสัมมนา
4. ด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย การท้าทายความรู้ความสามารถ และลักษณะงานทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

ฐานคิดในการทำงาน

ฐานคิดหรือทัศนคติในการทำงานเป็นดัชนีนำด้านพฤติกรรม เป็นแรงจูงใจหรือเป็นแรงผลักดันของบุคคล ซึ่งส่งผลให้มีอิทธิพลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้น ฐานคิดหรือทัศนคติในการทำงานจึงเป็นเรื่องที่แต่ละบุคคล ถือเป็นสิ่งสำคัญและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานของตน โดยฐานคิดหรือทัศนคติในการทำงานของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป

และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเขาร่วมด้วย ซึ่งในการศึกษาเรื่องฐานคิดหรือทัศนคติในการทำงาน ผู้ศึกษาจะได้ทำการศึกษาดังแต่ความหมายของทัศนคติ ความหมายของทัศนคติในการทำงาน องค์ประกอบของทัศนคติ และทัศนคติในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

ความหมายของทัศนคติ

มีผู้ให้ความหมายของคำ ว่าทัศนคติไว้หลายท่าน ดังนี้

Gilmer (1975: 253) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นแนวโน้มที่จะแสดงออกทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อบุคคลอื่น ต่อการตัดสินใจ ต่อสถานการณ์ และต่อองค์การ เป็นสิ่งที่สามารถสะสมเพิ่มขึ้นตามประสบการณ์ หรือแสดงความรู้สึกออกมาในสถานการณ์พิเศษ

Hefner (1976: 18) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกของบุคคล ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เขาจะกระทำ

McCormick และ Ilgen (1980: 302-303) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกมาในทางบวกหรือทางลบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

ธีรวุฒิ บุญยโสภณ (2528: 45) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น และพฤติกรรมของบุคคล ที่มีต่อกลุ่มคน สังคม องค์การ และสถานการณ์ต่างๆ โดยการแสดงท่าทีหรือความรู้สึกออกมาในทางยอมรับหรือปฏิเสธ

นิภา แก้วศรีงาม (2532: 90-91) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ลักษณะของความพร้อมของความรู้สึกของบุคคลที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ในทางที่ดีหรือทางที่ไม่ดี ในลักษณะที่ว่า บุคคลนั้นมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ต่อสิ่งของ ต่อบุคคลหรือต่อสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนี้ จะนำไปสู่บุคคลเกิดพฤติกรรมในการที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่มีรูปลักษณ์นั้นๆ ไปในแนวทางที่ดีหรือไม่ดีได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 65) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง

1. ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลังจากที่ถูกบุคคลได้มีประสบการณ์ในสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้จะแบ่งเป็น

1.1 ความรู้สึกในทางบวก เป็นการแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจ เห็นด้วย ชอบและสนับสนุน

1.2 ความรู้สึกในทางลบ เป็นการแสดงออกในลักษณะของความไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบและไม่สนับสนุน

1.3 ความรู้สึกที่เป็นกลาง คือ ไม่มีความรู้สึกใดๆ

2. บุคคลแสดงความรู้สึกทางด้านพฤติกรรม แบ่งพฤติกรรมเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 พฤติกรรมภายนอกเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ มีการกล่าวถึง สนับสนุน

ทำทาง หน้าตาบอกความพึงพอใจ

2.2 พฤติกรรมภายในเป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ ชอบหรือไม่ชอบก็ไม่แสดงออกหรือความรู้สึกเป็นกลาง

พงศ์ หรดาล (2540: 42) กล่าวว่า ทักษคติ คือ ความรู้สึก ทำที่ ความคิดเห็น และ พฤติกรรมของงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร กลุ่มคน องค์กรหรือสภาพแวดล้อมอื่นๆ โดยการแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกหรือทำที่ในทางยอมรับหรือปฏิเสธ

วิฑูรย์ ลิมะ โขคคิ (2538: 11) กล่าวว่า ทักษคติ หมายถึง ระดับของความรู้สึกในแง่ บวกหรือลบ ที่มีต่อสิ่งใดๆ เช่น สถานที่ สิ่งของ หรือ คน

สุชา จันทรเอม (2527: 242-243) กล่าวว่า ทักษคติ หมายถึง การประเมินผลการรับรู้ที่พอใจหรือไม่พอใจของบุคคลและแนวโน้มการปฏิบัติต่อความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ทักษคติ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของ บุคคล ต่อกลุ่มคน ต่อสิ่งของ หรือต่อสถานการณ์ต่างๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนผสมว่าดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย และ โน้มนำ ให้เกิดการกระทำ ในทางที่จะยอมรับหรือ ปฏิเสธความคิดหรือความรู้สึกนั้น

ความหมายของทัศนคติในการทำงาน

ความหมายของคำ ว่าทัศนคติในการทำ งานนั้น มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างกััน ดังนี้ Katzell and Thompson (1990: 144-153) กล่าวถึงทัศนคติในการทำ งานไว้ว่า บุคคลที่มีทัศนคติทางบวกต่อการทำ งานและองค์การ จะเป็นแรงจูงใจอย่างมากให้บุคคลปฏิบัติงานของเขาและยังคงอยู่ในองค์การต่อไป บุคคลจะมีพฤติกรรมในลักษณะที่สอดคล้องกับทัศนคติของเขา และทัศนคติเกี่ยวกับการทำ งานที่สำคัญมี 2 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจในการทำงาน เป็น ผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการทำ งานของบุคคล 2) การมีส่วนร่วมในการทำ งานหรือความหมายของ การทำงาน คือ ความสำคัญของงานต่อผู้ดำรงตำแหน่งหน้าที่นั้น

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2529: 76) ให้ความหมายว่าทัศนคติในการทำ งาน คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในทางใดทางหนึ่ง ในส่วนที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบเฉพาะบาง ประการอันเกี่ยวกับการทำ งาน

พงศ์ ทรดาล (2540: 42) กล่าวว่าทัศนคติในการทำงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติ
ด้านต่างๆ ของคนงานที่มีต่อการทำ งานรวมทั้งอาจเกิดจากองค์ประกอบอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่
ทำอยู่ เช่น ความมั่นคงปลอดภัย ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลตอบแทน เพื่อนร่วมงานและ
ผู้บริหารดี งานท้าทายความสามารถ เป็นต้น

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2538: 11) กล่าวว่า การที่บุคคลมีทัศนคติที่ดีในงาน หมายถึง
บุคคลผู้นั้นมีความรู้สึกที่ดีต่องานของเขา แม้ว่างานแต่ละอย่างจะให้ความรู้สึกที่แตกต่างกัน
ทัศนคติเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลงานที่ได้แตกต่างกัน แม้ว่าทัศนคติจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม
แต่ปัจจัยอื่น ๆ ก็มีส่วนเกี่ยวข้องด้วย ลูกจ้างที่เกลียดงานที่ทำ ในปัจจุบันอาจจะไม่ลาออก เพราะว่า
ไม่มีงานอื่นใดที่ให้ค่าตอบแทนได้มากกว่านี้ หรือลูกจ้างที่ชอบในงานที่ตนเองทำ มากอาจไม่ทำ
งานเต็มที่เพราะไม่มีรางวัลตอบแทนที่เหมาะสม

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ฐานคิดหรือทัศนคติในการทำ
งาน เป็นความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและพร้อมที่จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมใน
การทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง

องค์ประกอบของทัศนคติ

ดังได้กล่าวมาแล้วว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึก ความคิดเห็น และพฤติกรรมของ
บุคคลที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความเกี่ยวข้องหรือ
สัมพันธ์กับบุคคลอื่นในองค์การ เพื่อความเข้าใจถึงทัศนคติมากยิ่งขึ้น จะขออธิบายเพิ่มเติมถึง
องค์ประกอบของทัศนคติ ซึ่งมี อยู่ 3 องค์ประกอบ (วัฒนา ศรีสัตย์วาจา (2534) ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความคิด (cognitive component) หมายถึง ความคิด ความ
เชื่อดั้งเดิมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็นการคิดเกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์
ต่างๆ ว่ามีความคิดกับสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนั้นอย่างไร คิดในทางที่ดีหรือไม่ดี ทางบวกหรือทางลบ ซึ่ง
จะก่อให้เกิดทัศนคติขึ้น ถ้าเรามีความคิดในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดี เราจะมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น
ในทางที่ดี และถ้ามีความคิดเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางไม่ดี เราก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้นด้วย
แต่ถ้าเราไม่รู้จักรัสิ่งใดเลย ทัศนคติก็จะไม่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น คนงานในโรงงานอุตสาหกรรม
มีความคิดว่า สหภาพแรงงานจะเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือพวกตน ให้ได้รับความเป็นธรรมในกรณี
พิพาทแรงงานกับนายจ้างได้สำเร็จ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) เป็นองค์ประกอบที่ต่อ
เนื่องมาจากองค์ประกอบด้านความคิด ซึ่งเกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึกที่จะแสดงออกมาใน

ลักษณะที่ยอมรับหรือต่อต้าน นั่นคือความรู้สึกจะทำให้เกิดทัศนคติในทางใดทางหนึ่ง คือยอมรับหรือต่อต้าน ถ้าเรารู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดี เราก็มักจะชอบ พอใจและยอมรับในสิ่งนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนงานมีความคิดว่าสภาพแรงงานมีประโยชน์ สามารถช่วยเหลือพวกตนได้ ก็จะเกิดการยอมรับและสนับสนุนสภาพแรงงานโดยสมัครเข้าเป็นสมาชิกของสภาพแรงงานนั้น เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (behavior component) เป็นองค์ประกอบที่ต่อเนื่องมาจากองค์ประกอบที่ 1 และ 2 เป็นความพร้อมที่จะกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล โดยการแสดงออกทางพฤติกรรมภายนอกของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือต่อสิ่งของโดยตรงคือพร้อมที่จะสนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือหรือในทางทำลายขัดขวาง ต่อสู้ ตัวอย่างเช่น เมื่อกลุ่มคนงานเกิดการยอมรับ และสมัครเป็นสมาชิกของสภาพแรงงานแล้ว ก็จะพร้อมใจกันมาร่วมกิจกรรมและปฏิบัติตามคำขอร้องของผู้นำ สภาพแรงงาน ในกรณีที่ต้องการให้สมาชิกร่วมชุมนุมต่อต้านและประท้วงเพื่อหยุดงาน เมื่อมีกรณีพิพาทแรงงานกับนายจ้าง เป็นต้น

จากองค์ประกอบของทัศนคติทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบด้านความคิดนั้นเป็นขั้นพื้นฐานของทัศนคติที่เกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคล ซึ่งแสดงออกมาในรูปของการยอมรับหรือต่อต้าน ความพอใจหรือไม่พอใจ โดยความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นจะมีผลกระทบต่อการแสดงออกของบุคคล ซึ่งผู้บริหารองค์การควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการปลูกฝังให้บุคคลในองค์การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เพราะถ้าบุคคลในองค์การมีทัศนคติที่ไม่ดีเกิดขึ้นแล้ว ก็จะเป็นการยากลำบากในการที่จะบริหารงานในองค์การให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ Gilmer (1975: 402-405) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการทำงาน มีอยู่ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (security) เป็นเหตุผลสำคัญที่บุคคลเลือกทำงานกับองค์การที่มีความมั่นคง มีเสถียรภาพ บุคคลจะมีความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่าต่อองค์การ เป็นคนที่มีความสามารถ และมีโอกาสที่จะได้ทำงานต่อไปนาน ๆ ดังนั้นจึงต้องทำให้ตนเองเป็นที่ต้องการขององค์การ โดยเพิ่มทักษะความชำนาญและความรับผิดชอบที่มากขึ้น ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานจะมีความสำคัญเพิ่มขึ้นตามอายุของพนักงานแต่จะลดความสำคัญลงในพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่า

2. โอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity for advancement) จะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ในระดับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้จัดการจะคำนึงถึงสิ่งนี้ก่อนองค์ประกอบตัวอื่น สำหรับผู้บริหารระดับกลางจะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงอนาคตของเขาว่าจะคงอยู่กับองค์การต่อไปหรือไม่ ในระดับพนักงานจะขึ้นอยู่กับความสามารถในงานที่ทำ ในระดับอาวุโสที่มีบทบาทสำคัญต่อองค์การ เขาจะคำนึงถึงการได้ต่อสัญญาจ้างทำงาน แต่ถ้าเป็นคนหนุ่มสาวแล้ว เขาปรารถนาที่จะ

มีชื่อเสียงหรือได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น การขาดโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลไม่ชอบทำงาน และเพศชายจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบนี้มากกว่าเพศหญิง

3. ชื่อเสียงของบริษัทและการบริหารงาน (company and management) บุคคลจะมองถึงขนาดขององค์กร ชื่อเสียงของบริษัท ผลกำไร หรือการมีส่วนร่วมช่วยเหลือสังคม โดยมีความเชื่อว่าการได้ทำงานกับบริษัทที่ดีจะทำให้เขารู้สึกว่ามีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พนักงานที่มีอายุน้อยจะให้ความสำคัญต่อชื่อเสียงของบริษัทมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (wages) จะมีความสำคัญต่อเพศชายมากกว่าเพศหญิง และจะสำคัญต่อบุคคลที่ทำงานในโรงงานมากกว่าบุคคลที่ทำงานในสำนักงาน ความสำคัญจะมีแนวโน้มลดลงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้นและจะน้อยที่สุดจนกระทั่งอายุ 40 ปี หลังจากอายุ 40 ปีขึ้นไป บุคคลจะให้ความสำคัญอย่างมากต่อค่าจ้างหรือเงินเดือน

5. ลักษณะภายในงาน (intrinsic aspects of the job) บุคคลจะชอบงานที่ทำ ถ้าได้งานที่ตรงกับความสามารถและความชำนาญของเขา ทักษะและการศึกษาของบุคคลมีความสำคัญมากกับการทำงาน บุคคลที่มีระดับของทักษะการศึกษา และอาชีพที่สูงกว่าจะมีความต้องการงานที่มีความท้าทายในงาน ผู้บริหารหรือบุคคลระดับหัวหน้างานจะชอบงานที่ท้าทาย ในขณะที่พนักงานในระดับที่ต่ำกว่าจะไม่ชอบงานที่มีความท้าทาย

6. การกำกับดูแลงาน (supervision) ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจะเป็นแบบอย่างให้ผู้บังคับบัญชาได้ทั้ง 2 แบบ คือทั้งด้านดีและด้านไม่ดี เพศหญิงดูเหมือนจะมีความรู้สึกไวในเรื่องการกำกับดูแลงานมากกว่าเพศชาย แต่ทั้งเพศหญิงและเพศชายถ้าประสบกับการกำกับดูแลงานที่ไม่ดีก็เป็นสาเหตุเบื้องต้นของการขาดงาน และการออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคมในการทำงาน (social aspects of the job) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่จะเป็นเจ้าของและต้องการการยอมรับทางสังคม บุคคลที่รู้สึกว่าตนเป็นสมาชิกคนหนึ่งของการทำงานหรือของกลุ่มจะมีความสุขกับงานมากกว่าบุคคลที่พบว่าตนเองไม่เหมาะสมกับกลุ่มองค์ประกอบทางสังคมนี้มีความสำคัญต่อเพศหญิงมากกว่าเพศชายเพียงเล็กน้อย และเป็นอิสระไม่ขึ้นอยู่กับอายุและระดับอาชีพ

8. การติดต่อสื่อสาร (communication) การขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี อาจเป็นสาเหตุของการไม่ชอบงาน องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารจะเป็นสิ่งสำคัญกับบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า การติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งในกิจการงานที่ทำและพยายามปรับปรุงการติดต่อสื่อสารให้ดีขึ้น

9. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ อุณหภูมิ แสงสว่าง การระบายอากาศ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ร้านขายอาหารและห้องน้ำ เป็นต้น โดยภาพรวมแล้วสภาพการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ชั่วโมงการทำงานจะสำคัญต่อเพศชายมากกว่าอย่างอื่น แต่ในระหว่างพนักงานหญิงด้วยกันแล้ว ชั่วโมงการทำงานจะสำคัญกับหญิงที่สมรสแล้ว

มากกว่าลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่สูงกว่า ชั่วโมงการทำงานจะไม่ค่อยมีความสำคัญมากนัก

10. ผลประโยชน์ตอบแทน(benefit) การเตรียมความพร้อมเมื่อเกษียณอายุ การรักษาพยาบาล การลาหยุดงาน วันหยุดพักผ่อนประจำปีและวันหยุดต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งที่กำหนดไว้ในมาตรฐานการทำงาน ในองค์การอุตสาหกรรมส่วนใหญ่จะกำหนดไว้เหมือนกัน

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าทัศนคติในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากในการกำหนดพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ ก็จะเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลนั้นมีความตั้งใจในการที่จะเรียนรู้งาน และมีแนวโน้มว่าผลงานที่ทำ นั้นจะมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลนั้นด้วย

ทัศนคติในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน

Davis (1962: 76) ได้กล่าวถึงทัศนคติที่ดีในงานมีความสัมพันธ์กับผลการทำงานของบุคคล โดยมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบบางประการที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ถ้าพนักงานเห็นว่าระบบการจัดการขององค์การมีประสิทธิภาพ หัวหน้างานให้ความสำคัญต่อคนงาน มีสวัสดิการดี มีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงมีความก้าวหน้าในการทำงานก็จะทำให้คนงานมีความปรารถนาที่จะร่วมทำงานและก่อให้เกิดความพอใจในงาน เป็นผลให้ตั้งใจทำงาน และทำให้ผลการปฏิบัติงานของตนเองและขององค์การสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ สุพิน เกษาคูปต์ (2536: 53-55) ที่กล่าวว่า ในการทำงานผู้บริหารต้องพยายามทำให้บุคคลในองค์การมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์การเพื่อเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เพราะเชื่อว่าบรรยากาศในการทำงานที่ดีจะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และมีผลผลิตมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ นิภา แก้วศรีงาม (2532: 90-104) กล่าวว่า หากสมาชิกขององค์การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและต่องาน เขาก็จะมีพฤติกรรมที่จะตั้งใจทำงานให้แก่องค์การ แต่ในทางตรงข้าม หากบุคคลมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงาน เขาก็จะไม่เต็มใจทำงาน ทำงานแบบเฉื่อยชา และเป็นอุปสรรคต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลและองค์การได้ ดังเช่น

1. การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อนโยบายและจุดมุ่งหมายขององค์การ เป็นเหตุให้ไม่ยอมปฏิบัติงานตามจุดมุ่งหมายที่องค์การกำหนดไว้
2. การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดบรรยากาศที่ไม่ดีในการทำงาน ขาดการติดต่อสื่อสารสัมพันธ์ทั้งในด้านส่วนตัวและการทำงาน

3. การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้นำ ทำให้ไม่เชื่อฟังการสั่งการ การบังคับบัญชา และการควบคุมดูแลงานย่อมเป็นผลเสียต่องานขององค์การอย่างแน่นอน

จากข้างต้น จะเห็นว่าในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม การจะประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมากน้อยแค่ไหน นอกจากจะต้องอาศัยความรู้ ทักษะความสามารถของบุคคลในการทำ งานแล้ว ยังขึ้นอยู่กับทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ นั้นด้วย ถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีในงาน จะทำให้มีแรงจูงใจ มีความพอใจในงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและมีแนวโน้มเกิดพฤติกรรมที่เอื้อต่อสัมฤทธิ์ผลของงาน

ทฤษฎีจูงใจของ Frederick Herzberg

ในการศึกษาเรื่องของฐานคิดหรือทัศนคติในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้ศึกษาต้องการทราบถึงปัจจัยจูงใจบุคลากรที่ส่งผลต่อวิธีคิด วิธีปฏิบัติซึ่งเป็นแนวทางในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ จึงได้ทำการศึกษาทฤษฎีจูงใจของ Frederick Herzberg ดังต่อไปนี้

Frederick Herzberg (1959 อ้างใน จำนงค์ บุญชู, 2531) ได้เสนอทฤษฎีจูงใจให้ชื่อว่า “ทฤษฎีจูงใจด้วยปัจจัย 2 กลุ่ม (Two – Factor Theory of Motivation)” ทฤษฎีนี้เน้นให้กระตุ้นจูงใจคนให้ปฏิบัติงานโดยการใช้ปัจจัยเป็นเครื่องกระตุ้นจูงใจ ซึ่งจัดแบ่งไว้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มปัจจัยจูงใจในการทำงาน (Motivation Factors)
2. กลุ่มปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors)

แต่ละกลุ่มปัจจัยประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. กลุ่มปัจจัยจูงใจในการทำงาน (Motivation Factors)

เป็นกลุ่มปัจจัยที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานเมื่อจัดให้มีขึ้น หากไม่ได้จัดให้มีขึ้น ไม่ได้ก่อให้เกิดความไม่พอใจในหมู่ผู้ปฏิบัติงานแต่อย่างใดปัจจัยกลุ่มนี้ย่อมสามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติงาน (Motivator) ได้ ได้แก่

- ความสำเร็จในการทำงาน
- การยอมรับนับถือ
- การพัฒนาและความก้าวหน้า
- ลักษณะและขอบเขตของงาน
- ความเป็นไปได้เกี่ยวกับการเจริญงอกงามของกิจการ
- ภาวะที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบ

2. กลุ่มปัจจัยจำวนในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors)

เป็นกลุ่มปัจจัยที่จำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสัจจรรโลงใจหรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้คงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป หากขาดปัจจัยกลุ่มนี้เสียแล้ว อาจยังความไม่พอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ แต่ปัจจัยกลุ่มนี้มิได้มีสภาวะเป็นตัวกระตุ้นใจใจได้แก่

- นโยบายและการบริหารองค์การ
- การควบคุมดูแลช่วยเหลือแนะนำทางเทคนิค
- ความสัมพันธ์ที่ฝ่ายปฏิบัติงานพึงมีต่อผู้บังคับบัญชา
- ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีฐานะตำแหน่งหน้าที่เสมอกัน
- ความสัมพันธ์ที่ฝ่ายผู้บังคับบัญชาพึงมีต่อผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชา
- การจ่ายเงินเดือนหรือค่าจ้าง
- ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
- สภาพชีวิตส่วนตัว
- เงื่อนไขการทำงาน
- สถานภาพของผู้ปฏิบัติงาน (เช่น ตำแหน่ง, ชั้น, ยศ เป็นต้น)

สรุปได้ว่า ปัจจัยจำวนในการทำงาน จัดให้มีขึ้นเพื่อสร้างบรรยากาศแวดล้อมบำรุงจิตใจผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรู้สึกรู้สึกหรือสุขภาพจิตเป็นปกติเท่านั้น ถ้าหากมิได้จัดให้มีขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกไม่พอใจ ความไม่พอใจในหมู่ผู้ปฏิบัติงานย่อมเกิดขึ้นได้ และอาจยังความเสียหายให้เกิดขึ้นแก่งานได้ ส่วนปัจจัยใจใจ จัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นเงื่อนไขกระตุ้นใจใจผู้ปฏิบัติงานให้กระตือรือร้นในการทำงานยิ่งขึ้น บางท่านเรียกปัจจัยจำวนว่า “ปัจจัยแวดล้อม (Extrinsic Factors)” และเรียกปัจจัยใจใจว่า “ปัจจัยแท้ (Intrinsic Factors)”

ทฤษฎีใจใจของ Frederick Herzberg มุ่งบ่งชี้ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นที่พอใจ โดยมีความหวังว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการบ่งชี้ความต้องการให้เป็นที่พอใจก็จะทำให้เขามีกำลังใจปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น และมุ่งในด้านการสร้างบรรยากาศในวงงานทั้งบรรยากาศแวดล้อมที่ส่งเสริมให้คนมีกำลังใจทำงานและบรรยากาศที่กระตุ้นใจใจโดยตรงให้คนทำงาน โดยมีเป้าหมายอยู่ที่การกระตุ้นใจใจให้คนปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นและเต็มพลังความสามารถ และการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งผ่านสภาพที่เรียกว่า “ความพอใจ (Satisfaction)” ของผู้ปฏิบัติงาน โดยเน้นการสร้างบรรยากาศในวงงาน (จำนงค์ บุญชู, 2531)

แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นและเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานภายในหน่วยงานเดียวกัน เนื่องจากการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ยังเป็นงานด้านการประชาสัมพันธ์ซึ่งหวังผลสัมฤทธิ์ต่อองค์การ สังคมส่วนรวมและประชาชนจำนวนมากคงปฏิเสธไม่ได้ว่าการทำงานประชาสัมพันธ์ต้องการการทำงานเป็นทีม ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ดังต่อไปนี้

ความหมายเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

ในการทำงานเป็นทีม นั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 257) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลาร่วมกันปฏิบัติงานเป็นทีม มีการประสานงานกัน ออกความคิดเห็น และให้ความร่วมมือเพื่อให้กิจกรรมนั้น ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สำหรับ เอกชัย กีสุขพันธ์ (2528: 137) กล่าวว่า ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม ไม่ได้เกิดจากสมาชิกคนใดคนหนึ่งในองค์การตามลำพัง แต่เกิดจากพลังและคุณภาพของความร่วมมือ รวมถึงการประสานงานของทุกคนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ยิ่งถ้าเป็นสังคมธุรกิจ การบริหารและการตลาดสมัยใหม่นั้น ได้มีการยอมรับแล้วว่า ประเทศญี่ปุ่นเป็นผู้นำทางเศรษฐกิจของโลก ซึ่งความสำเร็จดังกล่าว เป็นผลที่เกิดจากการทำงานร่วมกันเป็นทีมทั่วทั้งองค์กรนั่นเอง

ขณะที่ วีระวัฒน์ พงษ์พะยอม (2536: 14) ได้ให้ความหมายของทีมไว้ว่า ทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยสมาชิกต้องเสียสละความเป็นส่วนตัวเท่าที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

ส่วน วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมคือ ทีมงานที่มีการประสานกัน ความร่วมมือร่วมใจกันทำงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีความสามัคคี ทุกคนพอใจในงานที่ทำและมีความพอใจในเพื่อนร่วมงานรวมถึงกันทำงาน เพื่อผลงานรวมมากกว่าผลการปฏิบัติงานของแต่ละคน

ส่วน ชาญชัย อาจินสมาจาร (2543: 10) อธิบายว่า ทีม หมายถึง การรวมตัวของคนหลายคน มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างสม่ำเสมอในช่วงเวลาหนึ่ง คนเหล่านั้นจะมีการรับรู้ในตนเองว่าพวกเขาขึ้นต่อกันและกันในอันที่จะปฏิบัติการเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน มีการตั้งข้อสังเกตว่า ทีมงาน ก็คือ กลุ่ม เพียงแต่ต้องการจะเน้นให้เด่นชัดว่าเป็นกลุ่มทำงาน ซึ่งสมาชิกทุกคนมีภารกิจที่จะต้องทำงานประสานกันตามบทบาทของตนเพื่อที่จะให้ภารกิจนั้นบรรลุเป้าหมายร่วมกันของกลุ่ม

ส่วน วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535: 142) เห็นว่า ทีมงานนั้นกินความหมายมากกว่ากลุ่มคนที่มารวมกันเฉย ๆ เพราะทีมงานจะรวมไปถึงความเป็นผู้นำกลุ่ม กระบวนการตัดสินใจในกลุ่ม การใช้ทรัพยากรของกลุ่มให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการผสมผสานสมาชิกของกลุ่มซึ่งจะมีผลอย่างมากต่อการทำงานร่วมกัน เป้าหมายของทีม คือ การทำงานอย่างมีชีวิตชีวา แทนที่จะเป็นเหมือนเครื่องจักร และมีการประสานการทำงานของสมาชิกทุกคนในทีมให้มุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน

สำหรับการทำงานเป็นทีม นั้น สมชาติ กิจบรรจง (2540: 197) ได้อธิบายว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีการประสานงานกัน ร่วมมือร่วมใจกันด้วยความสามัคคี มีเป้าหมายร่วมกัน ไว้วางใจกัน

ในขณะเดียวกัน จักรพันธุ์ วงษ์บุรณาวาทย์ (2538: 5-10) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมไว้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะต้องรับรู้ และเข้าใจในวัตถุประสงค์ ตลอดจนมีการแบ่งภาระหน้าที่ความรับผิดชอบกันอย่างชัดเจน

สำหรับ Luecke และ Polzer (2004 อ้างใน สุริพร พึ่งพุทธคุณ, 2548) ได้กล่าวถึงความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้ องค์การต่าง ๆ ได้นำคำว่าทีม (Team) มาใช้กันอย่างกว้าง ๆ ซึ่งทีมหมายถึง การมีจุดมุ่งหมายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การร่วมมือกัน และในบางครั้งทีมยังหมายถึง ความเท่าเทียมกันของสมาชิกในทีมด้วย แต่ก็ยังมีเข้าใจกันว่า การที่คนกลุ่มหนึ่งทำงานอยู่ด้วยกันในสถานที่แห่งเดียวนั้นเป็นการทำงานในรูปแบบของทีม ซึ่งอันที่จริงแล้วการทำงานร่วมกันในลักษณะดังกล่าวนี้ เป็นลักษณะของการทำงานเป็นกลุ่ม (Work Group) เสียมากกว่า ซึ่งเป็นการทำงานที่ผู้นำกลุ่มเป็นผู้กำกับดูแลการทำงานของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มสามารถทำงานของตนให้เสร็จสมบูรณ์ได้ โดยไม่ต้องประสานงานกับสมาชิกคนอื่น ๆ การทำงานเป็นทีม เป็นไปในทิศทางที่ตรงกันข้ามกับการทำงานเป็นกลุ่มแบบทั่วไป เนื่องจากทีมงานเป็นมากกว่ากลุ่มคนที่นั่งทำงานอยู่ในห้องเดียวกัน หรือกลุ่มคนที่อยู่ภายใต้การสั่งการของผู้นำคนเดียว หากแต่ทีมงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ซึ่งแต่ละคนมีทักษะความสามารถในการทำงานที่เติมเต็มซึ่งกันและกัน และทุกคนต่างก็ยึดมั่นในเป้าหมายเดียวกัน พร้อมทั้งมีส่วนรับผิดชอบต่อเป้าหมายร่วมกัน การทำงานเป็นทีมจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น สมาชิกของทีมต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกด้วยกันเอง และในขณะเดียวกันก็ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้นำทีมด้วย สำหรับการตัดสินใจของทีมงาน ก็แตกต่างจากกลุ่มการทำงานคือ การทำงานเป็นกลุ่มผู้นำจะเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ แต่ในการทำงานเป็นทีม นั้น ทีมจะเป็นผู้ตัดสินใจ ซึ่งเป็นการรวมเอาความชำนาญและประสบการณ์ของสมาชิกทั้งหลายที่อยู่ในทีมมาใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ดียิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาจากความหมายดังกล่าวข้างต้นแล้ว สรุปได้ว่า ทีมและการทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์หรือมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิกในทีมงาน ช่วยกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น ซึ่งมีองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญของทีมงาน คือ ต้องประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน พึ่งพากันในการปฏิบัติงาน ทุกคนเป็นสมาชิกของทีมงาน มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน มีความเต็มใจที่จะทำงานร่วมกันให้สำเร็จ มีความเพียรพยายามที่จะทำงานและผลิตงานคุณภาพสูง พร้อมทั้งจะเผชิญปัญหาาร่วมกันภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการวางแผน และการประเมินผล

นอกจากนี้ Luecke และ Polzer (2004 อ้างใน สุริพร พึ่งพุทธคุณ, 2548) ได้กล่าวถึงรูปแบบของทีมงานในองค์กรว่ามีความแตกต่างกันไปตามจุดมุ่งหมายของทีมงานที่แตกต่างกันดังนี้

1. ทีมบริหารในชั้นนโยบาย (Senior Management Team) มีจุดมุ่งหมายในการกำหนดปรัชญาในการดำเนินงาน นโยบาย และทิศทางขององค์กร
2. คณะกรรมการเฉพาะกิจ (Task Force) มีหน้าที่ดำเนินการตามแผนที่จัดทำขึ้นมาโดยเฉพาะ สำหรับการระบุปัญหาหรือโอกาส
3. คณะกรรมการด้านคุณภาพ (Quality Circle) มีหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับคุณภาพกิจกรรมการผลิต และปัญหาในการบริการ
4. ทีมงานที่จัดการตนเอง (Self-Managed Work Team) จะทำงานร่วมกันทุกวันเพื่อดำเนินงานตามกระบวนการทั้งหมด
5. ทีมเสมือนจริง (Virtual Team) เป็นการนำบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในสถานที่แห่งเดียวกันมาทำงานร่วมกัน

ขณะที่รูปแบบของทีมงานที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันยังสามารถแบ่งเป็นอีก 2 รูปแบบ คือ

1. ทีมงานที่บริหารจัดการตนเอง (Self-Managed Work Team) เป็นกลุ่มคนกลุ่มเล็ก ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการดำเนินงานใดงานหนึ่ง ซึ่งเป็นงานที่ต้องดำเนินต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ซึ่งก็มีบ่อยครั้งที่ทีมเป็นผู้เลือกผู้นำและสมาชิกใหม่ของทีม หรือแม้กระทั่งทำการปลดสมาชิกที่ไม่สามารถสร้างผลงาน หรือสมาชิกที่ไม่สามารถทำงานได้ตามมาตรฐานของทีม
2. ทีมงานโครงการ (Project Team) แตกต่างจากทีมงานที่บริหารจัดการตนเองเนื่องจากทีมงานโครงการได้รับการจัดตั้งขึ้นเพื่อการทำงาน ซึ่งไม่ใช่งานที่บริษัททำอยู่เป็นประจำและเป็นการทำงานภายใต้ระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยการทำงานนั้นอาจจะกินเวลาเพียงสัปดาห์เดียวหรืออาจจะต้องใช้เวลานานถึง 1 ปี หรือมากกว่า และเมื่องานสำเร็จเรียบร้อยแล้ว ทีมงานก็จะ

สลายตัวแยกจากกัน สำหรับโครงการที่มีขนาดใหญ่และกินเวลานาน และมีสมาชิกอยู่ในโครงการเป็นจำนวนมาก มักจะมีทั้งผู้นำทีมและผู้จัดการ โครงการซึ่งทำงานแบบเต็มเวลาเป็นผู้ดูแลโครงการในการทำงานเป็นทีม มีทั้งข้อดีข้อเสียที่แตกต่างจากการทำงานเป็นกลุ่ม ถ้าหากการทำงานเป็นทีมสามารถดำเนินไปได้ด้วยดีก็จะมีข้อดีอยู่หลายประการ ดังนี้

- 5.1 การทำงานเป็นทีมช่วยให้องค์กรได้รับคำตอบ หรือทางออกที่สร้างสรรค์
- 5.2 ไม่มีความขัดแย้งในการปฏิบัติ เนื่องจากทุกคนในทีมมีส่วนในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ และสมาชิกของทีมซึ่งเป็นผู้นำการตัดสินใจนั้นไปปฏิบัติ
- 5.3 สมาชิกของทีมมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป สามารถดึงเอาทักษะที่แตกต่างกันของสมาชิกแต่ละคนมาใช้ในการจัดการปัญหาที่ยาก ๆ ได้
- 5.4 ทีมได้รับข้อมูลและความรู้ในการทำงานมากขึ้น ด้วยการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายของสมาชิกในทีม
- 5.5 ทีมอาจช่วยให้เกิดการสื่อสาร และการประสานงานภายในองค์กรที่ดียิ่งขึ้น

ข้อดีหลายประการของการทำงานเป็นทีม เป็นผลมาจากการผสมผสานทักษะและประสบการณ์ที่หลากหลายของสมาชิกเข้าด้วยกัน นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมยังทำให้เกิดการสื่อสาร ซึ่งช่วยให้ทีมสามารถแก้ปัญหาได้อย่างต่อเนื่องอีกด้วย และข้อดีที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ คนจำนวนมากชอบทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมจึงเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถสร้างผลงานที่ดีที่สุดเท่าที่เขาสามารถจะทำได้ อย่างไรก็ตาม การทำงานเป็นทีมก็มีข้อเสียเช่นกัน เนื่องจากผู้บริหารทีมต้องให้ความสนใจใส่ และใช้ทักษะในการบริหารจัดการทีมอย่างสูง เพื่อสร้างทีมงานที่ลงตัวทั้งในส่วนของผู้นำทีม การใช้ทรัพยากรของทีมและสมาชิกของทีม ซึ่งแตกต่างจากรูปแบบการทำงานตามปกติที่เป็นลักษณะตั้งระบบขึ้นมา และไม่ต้องดูแลมากนัก คือสมาชิกในทีมต้องร่วมแรงร่วมใจกัน และประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการทำงานเป็นทีมยังมีความเสี่ยงที่สมาชิกของทีม จะไม่สามารถร่วมมือกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีมได้ นอกจากนี้ความแตกต่างและความสนใจในส่วนตัวของสมาชิก ก็ยังสามารถจะเป็นตัวบ่อนทำลายความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อความสำเร็จของทีม และที่สำคัญการรวมทีมยังเป็นเหมือนกับการทดลอง ที่เราไม่สามารถกำหนดความสำเร็จของทีมไว้ล่วงหน้าได้

ส่วน Polzer (อ้างใน สุริพร พึ่งพุทธคุณ, 2548) ได้แสดงความคิดเห็นว่าเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมว่า สิ่งที่ผู้บริหารต้องพิจารณาในการวิเคราะห์ภารกิจที่ต้องปฏิบัติ มีอยู่ด้วยกัน 3 ด้าน คือ ความซับซ้อนของงาน ความเกี่ยวข้องกันของเนื้องาน และวัตถุประสงค์ของภารกิจนั้น

1. ความซับซ้อนของงาน (Task Complexity) งานที่มีความซับซ้อนสูง คืองานที่ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ซึ่งส่วนมากจะเป็นงานที่ต้องจัดการกับข้อมูลจำนวนมาก มีความไม่แน่นอนสูง และมีชิ้นงานจำนวนมากที่แยกย่อยมาจากภารกิจนั้น โดยงานย่อยแต่ละงานนั้น ต้องการผู้ปฏิบัติงานที่มีทักษะและความรู้เฉพาะทาง นอกจากนี้งานที่มีความซับซ้อนยังเป็นงานที่ไม่มีระเบียบวิธีปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ความเกี่ยวโยงกันของเนื้องาน (Task Interdependence) ผู้บริหารควรพิจารณาว่างานย่อยต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นชิ้นงานใหญ่มีความเกี่ยวโยงกันมากน้อยเพียงใด หากงานย่อยมีความเกี่ยวโยงกันมาก การทำงานเป็นทีมก็จะเป็นคำตอบที่ดีที่สุดสำหรับการปฏิบัติภารกิจนั้น ความเกี่ยวโยงของเนื้องาน เป็นขอบข่ายของการทำงานที่แบ่งภารกิจที่ต้องทำออกเป็นงานย่อย ๆ หลาย ๆ งาน และภารกิจนั้นจะเสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยการรวบรวมงานย่อย ๆ แต่ละส่วนเข้าด้วยกันซึ่งการที่พนักงานต้องพึ่งพาอาศัยกันมากนัก ทำให้ต้องมีการประสานงานและการสื่อสารกันมากเช่นกัน ซึ่งถือเป็นลักษณะของการทำงานเป็นทีม สมาชิกในทีมจะไม่สามารถทำงานของตนให้สำเร็จได้ หากไม่มีการประสานงานหรือไม่มีการสื่อสารกับสมาชิกคนอื่น ๆ การทำงานที่มีความเกี่ยวโยงกันของเนื้องานมาก ต้องอาศัยการประสานงานอย่างใกล้ชิด ระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น โดยสมาชิกแต่ละคนต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม และสิ่งนี้เองที่เป็นลักษณะสำคัญของการทำงานเป็นทีม ประเด็นที่สำคัญก็คือ ผู้บริหารต้องพิจารณาว่าการทำงานเป็นทีมจะเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการจัดการกับงาน หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้นั้น ต้องบอกได้ว่าความจำเป็นในการผสมผสานชิ้นงานย่อย ๆ แต่ละส่วนเข้าด้วยกันอย่างไร หากมีความจำเป็นมาก องค์กรก็ควรนำวิธีการทำงานเป็นทีมเข้ามาใช้ในการปฏิบัติภารกิจนั้น

3. วัตถุประสงค์ของภารกิจ (Task Objectives) เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารต้องทำการพิจารณาก่อนการตัดสินใจว่าจะนำวิธีการทำงานเป็นทีมมาใช้หรือไม่ การปฏิบัติของทีมงานโครงการต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนอย่างน้อยหนึ่งเป้าหมาย พร้อมทั้งของเขตของเวลาในการปฏิบัติภารกิจ หากวัตถุประสงค์ของการทำงานมีความชัดเจนดังเช่นตัวอย่างข้างต้น การทำงานเป็นทีมก็อาจจะเป็นวิธีที่ดีที่สุดที่ผู้บริหารควรนำมาใช้ โดยทีมสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของงานนั้นได้ ด้วยการที่บุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับทีมร่วมกันทำความเข้าใจในเป้าหมายนั้น แต่ถ้าหากผู้นำทีมหรือผู้บริหาร ไม่สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน พร้อมทั้งเงื่อนไขเวลาของการปฏิบัติงานได้แล้วละก็ การทำงานในลักษณะที่เป็นกิจวัตรหรือเป็นงานประจำวัน จะเป็นวิธีที่เหมาะสมมากกว่า หากพิจารณาปัจจัยทั้งสามประการดังกล่าว จะช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น ในด้านความเหมาะสมในการนำวิธีการทำงานเป็นทีมมาใช้ในการปฏิบัติภารกิจ

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมพอสรุปได้ว่า การทำงานส่วนมากในองค์กร จะมีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่ม หรือการทำงานเป็นทีมที่หลากหลาย สำหรับการทำงานเป็นกลุ่ม สมาชิกของกลุ่มอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้จัดการหรือหัวหน้าคนเดียว และสมาชิกสามารถทำงานของตนให้สำเร็จลุล่วงได้ โดยที่ไม่ต้องมีการประสานงานกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่ม แต่ในทางกลับกัน ทีมจะเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ที่มีทักษะการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นทักษะที่เติมเต็มซึ่งกันและกัน และมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน โดยสมาชิกทุกคนในทีมต่างมีส่วนในการรับผิดชอบต่อเป้าหมายของทีมร่วมกัน นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมต้องอาศัยการประสานงานระหว่างสมาชิกสูงด้วย

หลักการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพนั้น ทีมงานจะต้องพัฒนาจนถึงขั้นที่สมาชิกต่างมีความเข้าใจ มีความร่วมมือ ร่วมใจ และมีความเสียสละผ่านการทำงานร่วมกัน ดังที่ วีระวัฒน์ พงษ์พะยอม (2536) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมว่า สิ่งสำคัญที่ทีมงานต้องมี คือ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ง่ายต่อการทำความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน สมาชิกต้องเสียสละความเป็นส่วนตัวที่จำเป็นและจำกัดเสรีภาพในการตามใจตัวเอง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตกลงกันไว้ มีค่านิยมร่วมกันของทีม และจะต้องกระทำอย่างจริงจัง บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความไว้วางใจกัน และแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกันอย่างเป็นธรรมยั่งยืน

ซึ่ง สมชาติ กิจขรรจง (2540: 204) ได้กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมไว้ว่า ต้องมีเป้าหมายเดียวกัน และมีเป้าหมายชัดเจน ต้องรู้หน้าที่และบทบาทของตนเองและคนอื่น และมีการสื่อสารอย่างเปิดเผยและไว้วางใจกัน การทำงานใดๆ ก็ตามสิ่งหนึ่งที่จะต้องกำหนดไว้ให้ชัดเจน สิ่งนั้นได้แก่วัตถุประสงค์ของการทำงาน เพื่อสร้างความไว้วางใจกันในหมู่สมาชิกของทีมงาน เพื่อแสวงหาวิธีแก้ไขปัญหาร่วมกันสมาชิกของทีมจะทำงานได้ดีขึ้น เมื่อมีการเปิดเผยและจริงใจต่อกัน เมื่อมีปัญหาจะได้ช่วยกันแก้ไขเพื่อเสริมสร้างทักษะความเชี่ยวชาญให้มากขึ้น ช่วยให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล อีกทั้งยังเป็นการใช้ศักยภาพของทีมงานที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่จะรับฟังความคิดเห็นและข่าวสารของผู้อื่นอย่างตั้งใจ และให้เกิดอิทธิพลซึ่งกันและกันอย่างตรงไปตรงมา เพื่อพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพื่อช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล เนื่องจากสมาชิกได้เรียนรู้ทักษะสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้นจากการได้ทำงานร่วมกัน มีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกันมากขึ้น ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้สมาชิกของทีมงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

เพื่อปรับปรุงการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดในภาพรวม กล่าวโดยสรุปแล้ว วัตถุประสงค์หลักของการทำงานเป็นทีม นั้น แท้ที่จริงแล้วเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ต่างๆ ในการทำงานให้ดีขึ้นนั่นเอง โดยใช้พลังของทีมงานช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยสมาชิกทีมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติและมีความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน การกำหนดความชัดเจนของวัตถุประสงค์หรือ กำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน โดยใช้วิธีการมีส่วนร่วมของสมาชิกในทีมงาน ดังนั้นคือ การส่งเสริมให้สมาชิกในทีมงานได้กำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน รวมถึงการกำหนดพันธกิจ เติบโตวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย และหมั่นทบทวนเป็นระยะ ๆ มีการจัดทำตารางกิจกรรมและภารกิจหลัก สร้างความมั่นใจว่า สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของทีมงาน และจงใจ ผลักดันให้ทีมงานปฏิบัติงานมุ่งสู่วัตถุประสงค์และเป้าหมายต่อไป

การทำงานเป็นทีมมีผลดีต่อหน่วยงานสูงมาก ดังที่ สิทธิโชค วรรณสันติกุล (ม.ป.ป.) ได้สรุปเกี่ยวกับประโยชน์ของทีมงาน ไว้ว่าการตัดสินใจโดยกลุ่มจะมีประสิทธิภาพมากกว่า และแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่า บุคคลเรียนรู้ที่จะเป็นผู้มีค่านิยมในการช่วยเหลือผู้อื่น เมตตาปราณี มีความรับผิดชอบ เข้าใจผู้อื่น เสียสละ ฯลฯ จากการที่เขาได้เข้าเป็นสมาชิกกลุ่ม การแสดงออกของอารมณ์ต่าง ๆ เช่น สนุกสนาน ตื่นเต้น ร่าเริง ผิดหวัง สมหวัง ฯลฯ เหล่านี้จะมีความเข้มแข็งสูงกว่าปกติ เมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มมากกว่าเมื่ออยู่เพียงคนเดียว คุณภาพการใช้ชีวิตประจำวันจะสูงขึ้นเพราะกลุ่ม เนื่องจากได้มีการแบ่งงานกันทำตามความเชี่ยวชาญของแต่ละคน การขจัดข้อขัดข้องหรือความขัดแย้ง สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่า เมื่อได้อยู่ร่วมกันในกลุ่มการจัดการกับอิทธิพลทางสังคมก็ดีกว่า ถ้าไม่มีกลุ่มก็จะไม่มีมาตรฐานของสังคมไม่มีค่านิยมของสังคมไม่มีกฎระเบียบหรือคติกาของสังคม ความเจริญก็เกิดขึ้นไม่ได้ เอกลักษณ์ของบุคคล การยอมรับนับถือในตนเอง และสมรรถภาพทางสังคมของคนเรา ล้วนแล้วแต่ได้รับการอบรมกล่อมเกลารหรือหล่อหลอมจากสังคมทั้งสิ้น และถ้าปราศจากการร่วมมือกันระหว่างคนเราแล้ว กลุ่ม ทีม และองค์การทั้งหลายย่อมอยู่รอดไม่ได้ การทำงานเป็นทีม นอกจากจะช่วยให้งานดำเนินการจนประสบความสำเร็จแล้วยังช่วยให้สมาชิกของทีมงานเกิดความรู้สึกว่าเขาเองมีคุณค่า เป็นที่ต้องการของสมาชิกและช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย สมาชิกและทีมงานเกิดความภาคภูมิใจ ต่างมีความจงรักภักดีต่อทีมงานและเกิดความรู้สึกเป็นหมู่คณะ หลังจากการฝึกคนให้ทำงานร่วมกันเป็นทีมแล้วจะสามารถทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ การทำงานเป็นทีมอาจเริ่มจากการจัดการในชั้นนโยบายลงมาถึงการจัดการขั้นปฏิบัติขององค์การ หรือการตั้งทีมงานเฉพาะกิจ เพื่อศึกษาปฏิบัติการแก้ปัญหาและดำเนินงานเฉพาะด้านตามที่ได้รับมอบหมาย การทำงานเป็นทีมจึงเป็นกุญแจสำคัญอันจะนำไปสู่ความสำเร็จอย่างแท้จริง

ขณะที่ อุทัย บุญประเสริฐ (2532: 57) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญของการทำงานเป็นทีมอยู่ที่การบริหารหรือการจัดการที่ดี โดยให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม (Participation) ชีดหลักการร่วมมือกัน (Co-operation) โดยให้มีการทำงานเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม (Teamwork) และการสร้างทีมงานให้แข็งแกร่ง (Team Building) โดยเน้นให้แต่ละบุคคลเป็นความสำคัญของกระบวนการทำงานร่วมกันแบบเป็นทีม เน้นกระบวนการกลุ่ม (Group Process หรือ Group Dynamic) ในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน และเน้นการพัฒนาทักษะพื้นฐานในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ทีมงานควรเป็นหน่วยปฏิบัติพื้นฐานขององค์กร โดยไม่จำกัดว่าองค์กรนั้นจะมีขนาดเท่าใด ในสถานการณ์ที่้องการรวมทักษะมวลประสบการณ์ และการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นไปได้ การทำงานเป็นทีมก็จะได้ผลดีว่าการรวมบุคคลเข้ามาร่วมกันทำงานในบทบาทและความรับผิดชอบที่มีขอบเขตจำกัด ความเป็นทีมงานจะมีความยืดหยุ่น มากกว่าความประพฤติกการควบคุมให้ปฏิบัติตาม การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในทีมงาน การติดต่อสื่อสารกันภายในทีมงาน และการแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในทีมสำหรับองค์ประกอบที่สำคัญของการทำงานร่วมกันนั้น

เจริญผล สุวรรณโชติ (2519: 225-228) ให้ความเห็นว่ามีเป้าหมายที่สมาชิกทุกคนเข้าใจ มีนโยบายที่ชัดเจนและสามารถยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงได้ มีการกำหนดบทบาทของสมาชิกแต่ละคน มีการประสานงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีการติดต่อสื่อความหมายภายในทีมที่มีประสิทธิภาพ

ในทำนองเดียวกัน วีระวัฒน์ พงษ์พะยอม (2536: 25 - 27) ได้กล่าวถึงรูปแบบของการทำงานเป็นทีมที่ดีซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ทุกคนช่วยกันผลักดันไปในทิศทางเดียวกัน
2. ทุกคนผลักดันในส่วนของตน
3. การได้รับสิ่งสนับสนุนเสมอเมื่อต้องการ
4. การที่มีคนยอมรับในความสามารถ
5. การละเว้นในการทำสิ่งที่ตนเป็นผลประโยชน์ส่วนตัว
6. การได้รับความช่วยเหลือเฉพาะในเวลาที่ต้องการเท่านั้น
7. ความรู้สึกดีใจที่ได้พบและวิสาสะกับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน
8. ทุกคนช่วยกันแก้ไขวิกฤตการณ์
9. ทุกคนเต็มใจรับมือกับวิกฤตการณ์โดยปราศจากเสียงบ่น
10. การยินดีต่อความสำเร็จ และเห็นใจในความปราชัยของผู้อื่น
11. การรับผลแห่งความสำเร็จและล้มเหลวร่วมกัน

12. ความรู้สึกพอใจที่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี
13. การขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในสิ่งที่เขาพอจะให้ได้
14. การที่ทุกคนได้รับความสำเร็จร่วมกัน
15. ความรู้สึกเสมอภาคกัน
16. ไม่ลังเลใจในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ที่เห็นแล้วว่ามีคุณค่าและสร้างสรรค์
17. การแบกรับภาระร่วมกัน
18. ทุกคนทำงานเพื่อวัตถุประสงค์เดียวกัน
19. ความไว้วางใจ และเปิดเผยในขั้นหนึ่ง ซึ่งมีการติดต่อสื่อสารกันโดยทั่วถึง
20. รู้ว่าใครกำลังทำอะไรและเมื่อไหร่
21. การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยไม่จำเป็นต้องรอให้เอ่ยปาก
22. การเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน

ส่วน เอกชัย กี่สุขพันธุ์ (2528) ได้สรุปว่าการสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับหลัก และวิธีการทำงานเป็นทีม นั้น สิ่งที่ต้องทำความเข้าใจ คือ ในเรื่องของบทบาท ตำแหน่งหน้าที่ของ สมาชิก แนวทางการปฏิบัติงานในทีม วิธีการสื่อสาร วิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง กระบวนการ ทำงานเป็นทีม และการสร้างความร่วมมือ การเปิดโอกาสให้บุคคล ได้มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบาย วิธีทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการทำงาน จะส่งผลให้เกิด ความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน การให้มีส่วนร่วมในการทำงานนี้จะจูงใจให้บุคคลยอมรับใน ความสามารถซึ่งกันและกัน มีโอกาสการพัฒนาการทำงานเป็นทีม

ดังที่ ญัตฐพันธ์ เจริญนันท์ และคณะ(2545: 22) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับทีมงานที่ จะประสบความสำเร็จไว้ว่า จะต้องฝึกฝนทำงานร่วมกันจนเกิดความชำนาญ โดยตระหนักว่าสิ่ง สำคัญคือ ความสามัคคี และการร่วมมือกันของสมาชิก มากกว่าที่สมาชิกแต่ละคนจะแยกกันเล่น บทบาทของตน พยายามแสดงความโดดเด่นของตนเพียงผู้เดียว โดยไม่สนใจสมาชิกอื่นในทีม กล่าวได้ว่าหัวใจของการทำงานเป็นทีมไม่ได้อยู่ที่สมาชิกเก่งเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องอยู่ที่ความ ร่วมมือและพร้อมใจของสมาชิกในทีมที่ช่วยกันทำให้ทีมมีศักยภาพ

กล่าวโดยสรุปได้ว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เป็นการสร้างความร่วมมือร่วมใจ ในทีมงาน เพื่อให้ผลของการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ด้านฐานคิดหรือทัศนคติในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การ บริหารส่วนจังหวัด ผู้ศึกษาได้มุ่งศึกษาวิจัยเกี่ยวกับฐานคิดในการทำงานของบุคลากรฝ่าย ประชาสัมพันธ์ ผู้ศึกษาได้กรอบแนวคิดที่จะศึกษาออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านระบบการบริหารจัดการ ประกอบด้วย
 - 1.1 การมีส่วนร่วมในการทำงานในฝ่าย
2. ด้านผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย
 - 2.1 ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจและสนับสนุน
 - 2.2 ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา
3. ด้านเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย
 - 3.1 เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและเป็นมิตรที่ดี
 - 3.2 เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี

แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัว

ในชีวิตประจำวันนั้นมนุษย์จำเป็นต้องดิ้นรนต่อสู้ และเผชิญกับปัญหาต่างๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม หรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในตัวมนุษย์เอง การปรับตัวเป็นเรื่องปกติของคนเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และไม่คุ้นเคยมาก่อน เช่น งาน คน และสถานที่หรือองค์กร เพื่อให้มีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ในสถานการณ์การทำงานในองค์กร ผู้ทำงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทั้งความพอใจ และความไม่พอใจมาแล้วทุกคน ไม่ช่วงเวลาใดก็ช่วงเวลาหนึ่งซึ่งต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เกิดภาวะสมดุลทางด้านจิตใจโดยเร็ว มิฉะนั้นจะเกิดปัญหาทั้งแก่ตนเองและงาน ในการศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาข้อมูลในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการปรับตัวที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

ความหมายเกี่ยวกับการปรับตัว

ก่อนที่จะได้กล่าวถึงเรื่องของการปรับตัวในด้านต่างๆ นั้น ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา และรวบรวมความหมายของการปรับตัวที่นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาไว้ก่อนหน้านี้ ดังนี้

การปรับตัวตามพจนานุกรมศัพท์ทางการศึกษา หมายถึง กระบวนการที่บุคคลค้นหาวิธีการปรับพฤติกรรมให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมหรือสิ่งเร้า (Dictionary of Education London: McGraw-Hill Book Company) (อมรา พงศาพิชญ์, 2532) ได้ให้ความหมายการปรับตัวไว้ 3 แบบด้วยกัน คือ 1) การปรับเปลี่ยนเพื่อจัดระบบความสัมพันธ์ให้สอดคล้องกัน 2) การปรับเปลี่ยนตัวมนุษย์

หรือสัตว์เพื่อให้ความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมเป็นความสัมพันธ์ที่เหมาะสม และ 3) การปรับสภาพแวดล้อมเพื่อให้สอดคล้องกับมนุษย์หรือสัตว์

ตามความหมายของ อมรา พงศาพิชญ์ การปรับตัวมี 2 ลักษณะคือ คนปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และคนจัดสภาพแวดล้อมให้เข้ากับคน

สุชา จันทรเอน และ สุรางค์ จันทรเอน (2517) อธิบายว่าการปรับตัวหมายถึง การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายปลายทางในสิ่งแวดล้อมของตน มนุษย์ทุกคนจะต้องมีการปรับตัวด้วยกันทั้งสิ้น และแต่ละคนจะมีแบบแผนในการปรับตัวแตกต่างกันไปเพื่อสนองความต้องการของตน นอกจากสนองความต้องการทางร่างกาย เช่น อาหาร รวมทั้งการร่วมกับผู้อื่นด้วยความราบรื่น การทำตัวให้เพื่อนฝูงชอบ เมื่อมนุษย์ได้รับในสิ่งที่ตนต้องการแล้วความตึงเครียดต่าง ๆ ก็ย่อมคลายลงไป

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530) ได้ให้ความหมายของการปรับตัวไว้ว่า การปรับตัวหมายถึง ผลของความพยายามของบุคคลที่พยายามปรับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ตนเองไม่ว่าปัญหานั้นจะเป็นปัญหาด้านบุคลิกภาพ ด้านความต้องการ หรือด้านอารมณ์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมจนถึงสภาพที่บุคคลสามารถอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ

ลักขณา สิริวิวัฒน์ (2544) ได้ให้ความหมายของคำว่าปรับตัว คือ การที่บุคคลสามารถสร้างหรือขัดเกลากิจกรรมให้เข้ากับแบบแผนของสังคมหรือสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปให้สามารถบรรลุจุดหมายที่ต้องการ ทำให้ชีวิตอยู่อย่างปกติสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ ไม่เกิดผลเสียทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

สำหรับ Thorpe et al. (1955 อ้างใน กิ่งกาญจน์ กาญจนทรงกูร, 2541) ได้กล่าวว่า การปรับตัวแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การปรับตัว และการปรับตัวทางสังคม ซึ่งมีลักษณะดังนี้

ลักษณะการปรับตัวเอง (Self Adjustment) หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเอง ซึ่งมีองค์ประกอบ 6 ประการ คือ ความเป็นตัวของตัวเอง (Self-Reliance) การมองเห็นคุณค่าในตนเอง (Self of personal Worth) ความรู้สึกเป็นอิสระของตนเอง (Self of personal Freedom) ความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Feeling of belonging) ความรู้สึกมีแนวโน้มว่าจะถอยหนี (Withdrawing Tendencies) และความรู้สึกมีอาการทางประสาท (Nervous Symptom)

ลักษณะการปรับตัวทางสังคม หมายถึง ความคิด ความรู้สึกหรือพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อคนอื่น ๆ ซึ่งมีองค์ประกอบ 6 ประการ คือ มาตรฐานทางสังคม ทักษะทางสังคม แนวโน้มที่จะต่อต้านสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์ในโรงเรียน ความสัมพันธ์ในชุมชน จากความหมายของการปรับตัวดังกล่าว พอจะสรุปได้ว่า การปรับตัว หมายถึง การที่บุคคลสามารถที่จะปรับเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก ความต้องการ พฤติกรรมของตนเอง มีวิธีการ

ปฏิบัติในการรับรู้ เปรียบกับภาวะเหตุการณ์ การแก้ไขปัญหาลักษณะต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งปัญหาจากในตนเองและสภาพแวดล้อมหากบุคคลใดสามารถแก้ไขปัญหานั้น ๆ ได้ก็จะสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

Lazarus (1969) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับเรื่องของ การปรับตัว (Adjustment) ว่า มีจุดเริ่มต้นมาจากการปรับตัวทางชีววิทยา เรียกว่า Adaptation ซึ่งเป็นความคิดพื้นฐานทางทฤษฎีวิวัฒนาการของคาร์วินที่เชื่อว่า เผ่าพันธุ์ที่แข็งแรงเท่านั้น จะสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมต่างๆ และสามารถดำรงเผ่าพันธุ์อยู่ได้ นักจิตวิทยาได้นำเอาความคิดนี้มาใช้คำว่า Adjustment แทนคำว่า Adaptation นอกจากนี้ ลาซารัส ยังกล่าวถึงความจำเป็นที่ต้องมีการศึกษาเรื่องการปรับตัวว่า ก็เพื่อที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมอันเป็นผลเนื่องมาจากปรับตัวไม่ดี คือ มีพฤติกรรมที่เป็นปัญหานั้นเอง และยังกล่าวว่า การปรับตัวของมนุษย์มีแรงผลักดัน 2 อย่าง คือ

1. แรงผลักดันจากภายนอก (External Demands) เกิดจากการที่มนุษย์ต้องอยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อม การที่มนุษย์จะต้องอยู่ร่วมกัน และต้องผูกพันกับผู้อื่น ดังนั้น คนเราจึงต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคม ซึ่งเริ่มตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยผู้ใหญ่

2. แรงผลักดันจากภายใน (Internal Demands) ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ และความอบอุ่นเพื่อให้สามารถดำรงชีพอยู่ได้ด้วยความสุขสบาย และอีกส่วนหนึ่งที่เกิดจากสภาวะทางจิตซึ่งเป็นผลของการเรียนรู้ เช่น ความต้องการความอบอุ่นใจ ความต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม และความต้องการความสำเร็จ

Hurlock (1978) กล่าวถึง การปรับตัวเองและการปรับตัวทางสังคมว่า ถ้าเด็กมีการปรับตัวดี จะมีลักษณะการยอมรับสภาพของตนเอง มีความเชื่อมั่นตนเองว่าสามารถจะช่วยเหลือผู้อื่นได้ มีความเป็นประชาธิปไตย มีวิธีสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี สนใจคนอื่นเพราะบุคคลที่มีลักษณะเป็นผู้นำนั้นจะปฏิบัติตามความต้องการของกลุ่ม โดยลักษณะของบุคคลที่ปรับตัวได้ดีในทัศนะของเฮิร์ลอค ประกอบด้วย

1. การแสดงออก (Overt Performance) ถ้าพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเหมาะสมกับความคาดหวังของกลุ่ม อายุ และระดับของพัฒนาการแล้วก็จะเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม
3. สามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลได้ทุกกลุ่ม
4. มีทัศนคติที่ดีต่อคนอื่น
5. มีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเป็นอยู่

Lazarus (1969) ยังได้จัดองค์ประกอบที่แสดงว่าบุคคลปรับตัวได้ไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. มีความคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) กล่าวคือ เป็นบุคคลที่มีความสุขในการแก้ปัญหาโดยที่จะวางแผนอย่างระมัดระวังและทำงานละเอียดและจริงจัง
2. มีทักษะทางสังคม (Socialability) กล่าวว่า เป็นบุคคลที่สามารถเข้ากับคนอื่นได้ง่ายดาย เป็นบุคคลที่มีชีวิตชีวา เพลิดเพลินในการเข้าสังคม
3. มีความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) กล่าวคือ เป็นบุคคลที่ไม่ปล่อยอารมณ์ไปกับความกลัวหรือวิตกกังวลจนเกินไป สามารถผ่อนคลายหลักเล็งความตึงเครียดมองชีวิตในสภาพความเป็นจริงมากกว่าความเพ้อฝัน
4. มีความเชื่อมั่น (confidence) กล่าวคือ เป็นบุคคลที่เห็นคุณค่าในการตัดสินใจของตนเอง ปรับตัวได้ง่ายดายในสถานการณ์ใหม่หรือสถานการณ์การที่ยากลำบาก พร้อมทั้งจะเผชิญกับปัจจุบันและอนาคตด้วยดี ไม่มีความรู้สึกต่ำต้อย และพึงพอใจต่อรูปร่างท่าทางของตนเอง
5. ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Personal Relations) กล่าวคือ เป็นบุคคลที่มีความอดทน ไม่โกรธบอยและไม่โกรธอย่างง่ายดาย มองโลกในแง่ดี ไม่วิพากษ์วิจารณ์คนอื่นมากเกินไป
6. ความพึงพอใจในบ้าน (Home Satisfaction) กล่าวคือ เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ในครอบครัวที่ดี พึงพอใจในสภาพของบ้าน ได้รับการยกย่องและเข้าใจจากทางบ้าน

Thorpe (1955) ได้แบ่งการปรับตัวออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ปรับตัวเอง (Self Adjustment) ได้แก่ การที่บุคคลจะปรับตัวได้ดีต้องประกอบด้วยลักษณะ ดังนี้
 - 1.1 ความเป็นตัวของตัวเอง (Self-Reliance) หมายถึง การที่บุคคลทำอะไรได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องพึ่งผู้อื่น เป็นอิสระจากผู้อื่น มีความมั่นคงทางอารมณ์ และรับผิดชอบในการกระทำของตัวเอง
 - 1.2 การมองเห็นคุณค่าของตนเอง (Sense of Personal Worth) หมายถึง การที่บุคคลเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ผู้อื่นเชื่อในความสามารถของเขามีความรู้สึกว่าตนเองมีค่า มีความพึงพอใจ และเชื่อมั่นในความสามารถและความสำเร็จของตนเอง
 - 1.3 ความรู้สึกเป็นอิสระของตนเอง (Sense of Personal Freedom) หมายถึง การที่บุคคลพอใจในอิสระภาพ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผลตัดสินใจในการกระทำและวางแผนชีวิตของตนเอง รวมทั้งมีเสรีภาพในการคบเพื่อนและการใช้จ่าย
 - 1.4 ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Feeling of Belonging) หมายถึง การที่บุคคลได้รับความอบอุ่นในครอบครัว ในหมู่เพื่อนฝูง จึงทำให้มีความภูมิใจในบ้าน โรงเรียน เป็นต้น
 - 1.5 ความรู้สึกไม่มีแนวโน้มที่จะถอยหนี (Non-Withdrawing Tendencies)

1.6 ความรู้สึกไม่มีอาการทางประสาท (Nonnervous Symptom)

2. การปรับตัวทางสังคม (Social Standards) ได้แก่ การที่บุคคลจะปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี ต้องประกอบด้วยลักษณะ ดังนี้

2.1 ปทัสถานทางสังคม (Social Standards) หมายถึง การที่บุคคลมีความเคารพในสิทธิของผู้อื่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม บุคคลประเภทนี้จะเข้าใจความถูกต้องทางสังคม

2.2 ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง การที่บุคคลปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดีกับเพื่อนและคนแปลกหน้า เป็นที่ชื่นชอบของผู้อื่น และมีความสนใจปัญหาต่างๆ และสนใจกิจกรรมต่างๆ

2.3 แนวโน้มทางสังคม (Social Tendencies)

2.4 ความสัมพันธ์ในครอบครัว (Family Relations) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าได้รับความรัก การดูแลอย่างดีในครอบครัว มีความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย และมั่นใจในตัวเอง ในความสัมพันธ์กับบุคคลในบ้าน

2.5 ความสัมพันธ์ในโรงเรียน (School Relations) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าได้รับความรักจากครู มีความสุขในการอยู่ร่วมกับเพื่อนนักเรียน รู้สึกว่างานในโรงเรียนเหมาะสมกับความสนใจและวุฒิภาวะของตน

2.6 ความสัมพันธ์กับชุมชน (Community Relations) หมายถึง การที่บุคคลเข้าร่วมกับเพื่อนบ้านได้อย่างมีความสุข มีส่วนร่วมในการปรับปรุงชุมชนของตนเอง เข้ากับสมาคมกับคนแปลกหน้าได้ มีความพึงพอใจในกฎเกณฑ์และสวัสดิภาพของชุมชน

Mouly (1968) กล่าวว่า การปรับตัวที่ดีนั้นจะประกอบด้วยลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการรับรู้และสติปัญญา การปรับตัวที่ดีนั้น หมายถึง ประสิทธิภาพในการจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ โดยอาศัยความสามารถในการปรับตัว ซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทและความสามารถที่จะแยกแยะสิ่งสำคัญออกจากที่ไม่สำคัญ การปรับตัวที่ดีนั้นสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ตามความเป็นจริง โดยมีการเปิดรับประสบการณ์ และการรับรู้ที่ปราศจากการบิดเบือน

2. ด้านส่วนตัว บุคคลที่มีการปรับตัวดี จะยอมรับตนเองและมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

3. ด้านสังคม บุคคลที่มีการปรับตัวดี จะมีความไวในการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น เขาจะคล้อยตามสังคม ถ้าการกระทำนั้นส่งเสริมให้เขาบรรลุสัจการแห่งตน พฤติกรรมของเขาขึ้นอยู่กับรากฐานของเหตุผลและความถูกต้อง

4. ด้านอารมณ์ บุคคลที่ปรับตัวดีจะมีชีวิตอยู่อย่างสงบสุข มีความชื่นชมกับชีวิต มีความคิดสร้างสรรค์ มีอารมณ์ขัน มีความเบิกบานแจ่มใส

5. ด้านการบรรลุถึงสัจการแห่งตน บุคคลที่ปรับตัวดีจะมีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเอง และปรับตนเองเพื่อบรรลุถึงสัจการแห่งตนเสมอ

Worchel and Goethols (1974 อ้างใน อรพินทร์ ชูชม และ อัจฉรา สุขารมณ์, 2532) กล่าวว่า การปรับตัวเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน โดยบุคคลที่จะปรับตัวได้ดีนั้นต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการเหล่านี้

1. มีการรู้จักและเข้าใจตัวเอง สังคม สภาพแวดล้อมและยอมรับตนเอง
2. มีการควบคุมชีวิตของตน
3. มีการกำหนดเป้าหมายส่วนตัว ซึ่งเป้าหมายนั้นควรเป็นเป้าหมายที่เป็นจริง และสร้างความพึงพอใจด้วย
4. มีการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น แต่ก็ไม่สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง

สุชาติ โสมประยูร (2525) ได้ให้หลักในการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ดังนี้

1. พยายามควบคุมและแก้ไขความตึงเครียดทางอารมณ์
2. พยายามใช้ความสามารถของตนเองให้เกิดประโยชน์มากที่สุด
3. พยายามปรับปรุงบุคลิกลักษณะของตนเองให้ดีขึ้น
4. ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล
5. ควรรู้จักวางแผนงานล่วงหน้าเสมอ
6. จงเป็นคนที่มีรู้จักกาลเทศะ
7. จงปรับปรุงทักษะในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ให้ดีขึ้น

สรุปการปรับตัว หมายถึง การปรับและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างความต้องการของตนเองกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องบุคคลที่ปรับตัวได้ดีในที่นี้ต้องประกอบไปด้วยลักษณะ ดังนี้ คือ ความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นตัวของตัวเอง เห็นคุณค่าตัวเอง มีความเป็นอิสระเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม มีความมั่นคงทางอารมณ์ เข้ากับผู้อื่นได้ รู้จักปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคม

ลออ หุตางกูร (2522) กล่าวว่า การปรับตัวของบุคคลโดยทั่วไปแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. การปรับตัวด้านร่างกาย เป็นการปรับตัวต่อสิ่งเร้า โดยการเปลี่ยนแปลงการทำงานส่วนประกอบโครงสร้าง เพื่อรักษาความสมดุลของชีวิต
2. การปรับตัวด้านจิตใจ เป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับสิ่งเร้า โดยมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม บุคลิกภาพ ความเชื่อ ความคิด เพื่อขจัดความตึงเครียด และให้มีคุณภาพหรือพฤติกรรม บุคลิกภาพ ความเชื่อ ความคิด เพื่อขจัดความตึงเครียด และให้มีคุณภาพหรือความสงบสุขของจิตใจ

พรทิพย์ ชลิ่งสุทธิ (2535) กล่าวว่า การปรับตัวเป็นวิธีที่คนเราปรับตัวให้เป็นไปตามความต้องการของตนเองในสภาพแวดล้อม บางครั้งก็ส่งเสริม บางครั้งก็ขัดขวาง และบางครั้งก็สร้างความทุกข์ทรมานแก่เรา กระบวนการปรับตัวนี้เกิดจากความจริงที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและสามารถใช้วิธีการแบบต่างๆ ในการดำเนินเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการนั้นๆ ในสภาวะแวดล้อมที่ปกติหรือมีอุปสรรคขัดขวางต่างๆ กันไป หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การปรับตัวคือการที่คนเราพยายามที่จะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างความคิดของตนเอง และการเรียกร้องของสิ่งแวดล้อม รวมทั้ง โอกาสต่างๆ ที่สิ่งแวดล้อมเอื้ออำนวยให้การปรับตัวจึงประกอบด้วย ความพยายามที่จะสนองความต้องการโดยเอาชนะอุปสรรคทั้งภายในและภายนอกตนเอง

Tindall (1959 อ้างใน สมาน มากสุข, 2544) ได้กล่าวถึงลักษณะการปรับตัวของมนุษย์ที่ควรจะเป็น คือ

1. การปรับตัวเพื่อให้สมดุลกับสภาพแวดล้อม โดยอาศัยความสามารถในการเลือกรับสิ่งแวดล้อมที่จะส่งเสริมความรู้สึกรักใคร่ และทัศนคติที่ดีต่อการดำรงชีวิตของตนเอง และผู้อยู่ใกล้ชิด โดยพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งแวดล้อมที่นำมาซึ่งความเครียด หรือเป็นสาเหตุของความพึงพอใจในต่าง ๆ
2. การปรับตัวเพื่อสนองแรงกระตุ้น หรือความต้องการของตนเองอย่างเหมาะสม เป็นที่ยอมรับกันว่า มนุษย์เกิดมาพร้อมแรงผลักดันบางอย่างในตัวเองที่ก่อให้เกิดความต้องการหลายประการในชีวิต เช่น ปึงจยสี่ ความอบอุ่นปลอดภัย ความยอมรับนับถือ เป็นต้น ความต้องการทั้งหลายเหล่านี้เป็นแรงกระตุ้นให้คนเราค้นร่นต่อสู้เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนปรารถนา ซึ่งก่อให้เกิดความสมหวังบ้าง ผิดหวังบ้าง แตกต่างกันไป ถ้าภาวะไม่สมหวังเกิดขึ้นบ่อยๆ ก็จะเป็นสาเหตุของความตึงเครียดซึ่งต้องการปรับตัว ปรับใจ ที่จะยอมรับสภาพดังกล่าว มนุษย์ที่ต้องปรับตัวในหลายๆ เรื่อง เช่น ความคับข้องใจ หมายถึง การที่มีสิ่งกีดขวางหรืออุปสรรคเกิดขึ้น ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ บางครั้งอาจเกิดความกระวนกระวายใจ หรือเกิดความขัดแย้งได้

สำหรับการปรับตัวในการทำงานในองค์กรนั้น Rambo (1982) ได้รวบรวมทฤษฎีการปรับตัวไว้หลายทฤษฎี ซึ่งจะกล่าวถึงต่อไปนี้

1. ทฤษฎีรูปแบบการปรับตัวในการทำงาน (A Model of Work Adjustment) Lofquist and Dawis (1969 อ้างถึงใน Rambo, 1982) ทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนที่เข้าทำงานจะนำความรู้ความสามารถและความต้องการทางด้านจิตใจติดตัวไปด้วย โดยต้องการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานให้บรรลุผลตามเป้าหมาย และในขณะเดียวกันก็สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจ คือ ความพึงพอใจด้วย การปรับตัวของบุคคลจึงมี 2 ระดับ คือ ระดับของความสำเร็จในการทำงานที่จะต้องได้รับการประเมินจากคนอื่น และระดับของความพึงพอใจซึ่งเป็นความต้องการทางด้านจิตใจที่บุคคลกรเป็นผู้ประเมินตนเองจากประสบการณ์ทำงาน Lofquist and Dawis (1969) ได้กล่าวต่อไปว่า การปรับตัวในการทำงานจะเกิดขึ้นอยู่เป็นประจำตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ทฤษฎีการปรับตัวของผู้ทำงานในเชิงอัตวิสัย (Subjective Aspects of Worker Adjustment) ของ Bradburn (1969 อ้างใน Rambo, 1982) ทฤษฎีนี้มีแนวคิดคล้ายกับทฤษฎีแรก คือ กล่าวถึง การปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับกับสภาพแวดล้อมใน 2 ลักษณะ คือ ระดับการปฏิบัติตามภารกิจของงานนั้นๆ กำหนดให้บรรลุผล และระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน แต่ Bradburn (1969 อ้างใน Rambo, 1982) ได้เพิ่มเติมถึงการปรับตัวทางด้านจิตใจว่าเป็นผลรวมของประสบการณ์ที่มีทั้งบวกและลบ

3. ทฤษฎีสถานภาพในงานอาชีพและสุขภาพจิต (A Theory of Occupational Status and Mental Health) ของ French and Kahn (1967 อ้างใน Rambo, 1982) ทฤษฎีนี้กล่าวว่า บุคคลมองงานที่ตนทำว่า สามารถใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่และอย่างมีคุณค่า จะทำให้บุคคลเกิดความภูมิใจ และทำให้มีสุขภาพจิตดี

4. ทฤษฎีองค์กร และปฏิกิริยาของบุคคลต่อความเครียด (A Theory of Organizational and Individual Response to Stress) ของ Hall and Mansfield (1963 อ้างใน Rambo, 1982) ทฤษฎีนี้กล่าวว่า บางครั้งองค์กรจะสร้างความเครียดต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรต้องมีการปรับตัวเมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องงานใหม่ๆ องค์กรจะเรียกร้องต่อบุคคลในด้านผลงานโดยไม่หวั่นใยต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานก็มักจะแสดงปฏิกิริยาที่ไม่หวั่นใยขององค์กรเช่นกัน เป็นการถ่ายทอดความเครียดซึ่งกันและกัน กรณีเช่นนี้ทำให้เกิดปัญหาต่อสุขภาพขององค์กร

Andrews and Roy (1991) ได้กล่าวว่า การปรับตัวของบุคคล เป็นพฤติกรรมการตอบสนองของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก เพื่อคงไว้ซึ่งสภาพสมดุลของร่างกาย จิตใจ และสังคม เป็นผลให้เกิดภาวะสุขภาพที่ดี ซึ่ง Roy ได้ประยุกต์ทฤษฎีระบบมาใช้ ซึ่งประกอบด้วยสิ่งนำเข้า กระบวนการควบคุม สิ่งนำออก กระบวนการย้อนกลับ ซึ่งสิ่งนำเข้าหมายถึง สิ่งเร้า และระดับของการปรับตัว โดยอธิบายได้ดังนี้

สิ่งเร้า หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นการปรับตัวของบุคคล ซึ่งมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและสิ่งเร้าภายใน โดยสิ่งเร้าภายนอกมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ส่วนสิ่งเร้าภายในจะมาจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจเป็นสิ่งเร้าทาง กายภาพ สรีรภาพ จิตสังคม

ระดับการปรับตัว หมายถึง ระดับหรือขอบเขตที่แสดงถึงความสามารถของบุคคล ในการตอบสนองทางบวกต่อสถานการณ์หนึ่ง ถ้าสิ่งเร้าอยู่ภายในขอบเขตของระดับความสามารถ ในการปรับตัว บุคคลจะมีการตอบสนองในทางบวกหรือเกิดพฤติกรรมการปรับตัวที่เหมาะสม แต่ถ้าสิ่งเร้านั้นอยู่นอกขอบเขตแล้วบุคคลจะตอบสนองในทางลบหรือมีพฤติกรรมการปรับตัวที่ไม่เหมาะสม เมื่อเกิดสิ่งนำเข้า คือ สิ่งเร้า และก่อให้เกิดระดับของการปรับตัวขึ้น แล้วบุคคลจะมี กระบวนการควบคุมสิ่งเร้าเกิดขึ้นซึ่งเรียกว่า กลไกเผชิญความเครียด ซึ่ง Roy ได้จำแนกออกเป็น 2 ระบบ คือ ระบบการควบคุม หมายถึง การตอบสนองที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติอันเป็นผลมาจากการทำงานร่วมกันระหว่างระบบประสาท สารเคมี และต่อมไร้ท่อ เมื่อมีสิ่งเร้าเข้ามาในระบบ การควบคุม ระบบประสาทจะรับและส่งผ่านความรู้สึกไปกระตุ้นการทำงานของสารเคมีและระบบต่อมไร้ท่อเพื่อที่จะควบคุมการทำงานของระบบต่างๆ ภายในร่างกายให้อยู่ในภาวะสมดุลอีกระบบ คือ ระบบการรับรู้ หมายถึง การตอบสนองต่อสิ่งเร้าโดยผ่านกระบวนการ 4 อย่าง คือ การรับข้อมูล การเรียนรู้ การตัดสินใจ และการตอบสนองทางอารมณ์ และส่งผลให้เกิดการปรับตัวทั้ง 4 ด้าน ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตและประเมินได้ ประกอบด้วย

1. การปรับตัวด้านสรีรวิทยา เป็นปฏิกิริยาที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาจากสิ่งแวดล้อม โดยจะเป็นการทำงานของเซลล์ เนื้อเยื่อ และระบบต่างๆ ในร่างกายของบุคคล
2. การปรับตัวด้านอत्मโนทัศน์ เป็นการปรับตัวที่มุ่งรักษาความมั่นคงทางจิตใจ ที่เน้นในด้านจิตใจและวิญญาณของบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกและความรู้สึกที่บุคคลยึดเหนี่ยวเกี่ยวกับตนเองในช่วงเวลาหนึ่ง โดยจะเป็นการรับรู้ทั้งที่เกิดขึ้นภายในตนเองและการรับรู้ปฏิกิริยาจากบุคคลอื่นๆ ที่มีต่อตนเอง โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 อत्मโนทัศน์ด้านกายภาพ เป็นความรู้สึกของตนเองต่อรูปร่างการ ทำหน้าที่ความรู้สึก ภาวะสุขภาพ และสมรรถภาพทางเพศ ซึ่งอत्मโนทัศน์ด้านกายภาพจะประกอบด้วย

2.1.1 ด้านการรับรู้ความรู้สึกของร่างกาย เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับสภาวะและสมรรถภาพของร่างกาย

2.1.2 ด้านภาพลักษณ์ เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับรูปร่างหน้าตา และท่าทางของตนเอง

2.2 อัตมโนทัศน์ส่วนตัว เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองด้านความเชื่อ ค่านิยม ความคาดหวัง และความรู้สึกมีค่าในตนเอง ประกอบด้วย 1) ด้านความสม่ำเสมอแห่งตนซึ่งหมายถึงการดำรงไว้ซึ่งความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในตนเอง 2) ด้านปณิธานแห่งตน หมายถึง สิ่งที่คุณคล่มุ่หวังหรือปรารถนาที่จะเป็น 3) ด้านศีลธรรมจรรยาและจิตวิญญาณแห่งตน หมายถึง เกณฑ์ในการปฏิบัติและพิจารณาตัดสินสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวกับตนเองว่าเป็นสิ่งที่ถูกหรือผิด

3. การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของคุณคล่มุ่ต่อสิ่งเร้า เพื่อให้เกิดความมั่นคงทางด้านสังคม โดยการปรับตัวทางสังคมที่เน้นบทบาทและตำแหน่งหน้าที่ของตนเองของคุณคล่มุ่ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นๆ ซึ่งจะต้องปรับตัวตามบทบาทหน้าที่ของตนเองที่สังคมคาดหวังได้อย่างเหมาะสมและแสดงออกเป็นพฤติกรรม เครื่องชี้วัดซึ่งเป็นพฤติกรรมที่คุณคล่มุ่แสดงออกถึงการปฏิบัติตามหน้าที่ที่สังคมกำหนดไว้และพฤติกรรมที่มีความหมาย เป็นพฤติกรรมที่คุณคล่มุ่แสดงออกตามความรู้สึกตามทัศนคติ ความชอบหรือไม่ชอบเกี่ยวกับบทบาทที่ตนเองได้รับ Roy ได้กล่าวถึงบทบาทของคุณคล่มุ่ว่ามีอยู่ 3 ระดับ คือ

3.1 บทบาทปฐมภูมิ เป็นบทบาทตามอายุ เพศ และระดับพัฒนาการ บทบาทเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่เหมาะสมของคุณคล่มุ่ในช่วงหนึ่งๆ ของชีวิตเช่น บทบาทเด็กวัยรุ่น และผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ เป็นต้น

3.2 บทบาททุติยภูมิ อันเป็นบทบาทที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในสถานการณ์ต่างๆกัน ที่เกี่ยวกับงานตามระดับพัฒนาการ และตามบทบาทปฐมภูมิ ได้แก่บทบาทในครอบครัว เช่นพ่อ แม่ สามี ภรรยา บทบาทตามอาชีพ เช่นครู พยาบาล

3.3 บทบาทตติยภูมิ เป็นบทบาทชั่วคราวที่คุณคล่มุ่ได้รับ เช่นบทบาทสมาชิก สมาคม ชมรม หรือองค์กรต่างๆ บทบาทผู้ป่วย เป็นต้น

4. การปรับตัวด้านการพึ่งพาอาศัยหรือทางสังคม เป็นการปรับตัวที่เน้นในด้านของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกี่ยวกับการให้และการรับความรัก ความเคารพ และการมองเห็นคุณค่าโดยบุคคลจะแสดงพฤติกรรมการปรับตัวด้านพฤติกรรมการรับ และพฤติกรรมการแสดงความช่วยเหลือ เพื่อสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของการให้ได้ความรักความเคารพ และมองเห็นคุณค่าในการรักษาปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทั้งบุคคลที่มีความสำคัญในชีวิต และบุคคลที่เกี่ยวข้องในระบบของการเกื้อหนุน

การปรับตัวทั้ง 4 ด้านที่แสดงออกมานั้นจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และมีลักษณะเฉพาะในแต่ละบุคคลโดยจะเน้นที่สังเกต ตรวจสอบ หรือวัดได้จากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในการตัดสินใจประสิทธิภาพของพฤติกรรมจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงการประเมินด้วยตนเองหรือการรับรู้ของบุคคล และภาวะแวดล้อมในขณะนั้นๆ ด้วย ซึ่งพฤติกรรมการปรับตัวจัดเป็นสิ่งที่นำออกของระบบการปรับตัว ถ้าพฤติกรรมที่เป็นการตอบสนองของบุคคลที่ส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงตามเป้าหมายการปรับตัว จัดว่าเป็นพฤติกรรมการปรับตัวที่เหมาะสม (Adaptive-Behavior) แต่ถ้าพฤติกรรมนั้นตอบสนองออกมาในทางตรงกันข้าม ก็จัดได้ว่าเป็นพฤติกรรมการปรับตัวที่ไม่เหมาะสม (Ineffective Behavior) โดยพฤติกรรมการปรับตัวที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมนั้นจะย้อนกลับเป็นสิ่งที่นำเข้าสู่ระบบเพื่อการปรับตัวที่เหมาะสมต่อไป

ทฤษฎีพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของ Shultz (1995 อ้างถึงใน วิชาศาส เมืองอยู่, 2542) กล่าวว่า ความต้องการของบุคคลที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นนั้นมี 3 ลักษณะ คือ

1. ความต้องการได้รับการยอมรับ หมายถึง ความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น บุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้เป็นที่ดึงดูดความสนใจ โดยพยายามสร้างชื่อเสียงทำตนให้เป็นที่ยอมรับนับถือและมีเกียรติ
2. ความต้องการในการควบคุม หมายถึง กระบวนการตัดสินใจของบุคคลที่ต้องการมีอิทธิพล มีอำนาจเหนือกว่าผู้อื่น บุคคลที่ต้องการควบคุมผู้อื่นจะแสดงการต่อต้านและปฏิเสธการถูกควบคุม
3. ความต้องการเป็นที่รักใคร่ของผู้อื่น หมายถึง ความรู้สึกและอารมณ์ส่วนตัวที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลสองคนโดยจะแสดงออกด้วยความรัก ความเป็นมิตร การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การสร้างความผูกพันทางอารมณ์เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนมกัน

จากทฤษฎีของ Schultz ที่กล่าวมา สรุปได้ว่า มนุษย์เรามีความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่เสมอ โดยความต้องการนี้มีอยู่ 3 ลักษณะ คือ ความต้องการได้รับการยอมรับความต้องการในการควบคุม และความต้องการเป็นที่รักใคร่ของผู้อื่น

ดังนั้น จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปรับตัวทางสังคม ที่กล่าวมาสรุปได้ว่าเหตุผลที่มนุษย์เราต้องมีการปรับตัวทางสังคม เนื่องจากมนุษย์เรามีความต้องการที่จะปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพื่อที่จะสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน สามารถสรุปได้ว่า การปรับตัวในการทำงานนั้น คือ ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับปัญหาหรือ

แก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดที่จะศึกษาการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดออกเป็น 2 ด้านคือ

1. การปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ ประกอบด้วย สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่ต้องเผชิญขณะทำงานได้
2. การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาประกอบด้วย ความสามารถในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง สถานะ ความมั่นคงและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การกับความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การธุรกิจขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง แต่มีความพึงพอใจในงานด้านรายได้และด้านโอกาสความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการมีส่วนร่วมในองค์การ และด้านการสำนึกในหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน และพบว่าความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544: 89) ได้ทำ การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การที่ดีกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ(ประเทศไทย) โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 394 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน และพบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้

วีระชัย บุญจรีนาถ (2542: 40) ได้ทำ การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การคำตุรสุภา ซึ่งทำ การศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพิมพ์ตุรสุภาลาดพร้าว จำนวน 319 คน ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่องค์การคำตุรสุภาส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยไม่พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง มีทัศนคติต่องาน และการยอมรับนับถือตนเองอยู่ในระดับปานกลางและพบว่าทั้งปัจจัยด้านทัศนคติในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การยอมรับนับถือตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สกวรัตน์ ลับเลิศ (2537: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในงานสาธารณสุขมูลฐานจังหวัดนนทบุรี โดยผลการศึกษาพบว่าในส่วนของทัศนคติในการทำ งานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุพรรณา ประทุมวัน (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง โดยผลการศึกษาในส่วนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและผลการปฏิบัติงานพนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ศิริกุล เกรียงไกร (2543: 87) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ซึ่งการศึกษานี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานและศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทั้งหมด 229 คน เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาวิจัย ซึ่งผลการศึกษาในส่วนปัจจัยด้านนโยบายและแนวการบริหารงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสำเร็จของงาน เงินเดือน ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่และความมั่นคงในการปฏิบัติงานพบว่าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Karambayya (1989 อ้างใน Podsakoff และคณะ, 1997: 262-270) ได้ทำ การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและผลการปฏิบัติงานในกลุ่มงาน 18 กลุ่ม ซึ่งเป็นพนักงานในส่วนสำนักงาน(white-collar) และพนักงานมืออาชีพ (professional) จากองค์การ 12 แห่ง พบว่า พนักงานในหน่วยงานที่ถูกประเมินว่ามีระดับของผลการปฏิบัติงานสูง จะมี

การแสดงระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรในระดับสูงกว่าพนักงานที่ถูกประเมินว่ามีระดับของผลการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่า

Korman (1976 อ้างใน Gardner and Pierce, 1998: 54) พบว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเขาอธิบายโดยใช้ทฤษฎี self-consistency ดังนี้ พนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะมีแรงจูงใจในการรักษาระดับสูงนี้ไว้ ทำให้พนักงานมีระดับผลการปฏิบัติงานออกมาสูงด้วย

Podsakoff et al. (1997: 262-270) ได้ทำ การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำ การศึกษากับพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตกระดาษในอเมริกาที่มีการทำงานเป็นทีม โดยทำ การวัดผลการปฏิบัติงานทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของกลุ่ม ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรมีแนวโน้มที่จะทำนายผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณได้ดีกว่าด้านคุณภาพ โดยทั้งพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณของกลุ่มงาน และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของกลุ่มงาน

Tsai (1997) ได้ทำ การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งการศึกษานี้มีสมมติฐานในการวิจัย คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของบริษัท และผลการศึกษาที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของบริษัทนั้นคือพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นพฤติกรรมในการทำงานที่องค์กรไม่ได้กำหนดอย่างเป็นทางการในการปฏิบัติแต่เป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานและความมีประสิทธิภาพขององค์กร

ปิยฉัตร กุลทัพ (2550: 125-127) ศึกษาเรื่อง “การสร้างความมั่นคงทางอาชีพในทัศนะของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนะของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยต่อความมั่นคงทางอาชีพ ศึกษาทัศนะของพนักงานต่อการวางแผนอาชีพในอนาคต และศึกษาทัศนะต่อบทบาทของธนาคารในการสร้างความมั่นคงทางอาชีพให้แก่พนักงาน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทัศนะต่อความมั่นคงทางอาชีพในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง และให้ความสำคัญกับการจ้างงานจนเกษียณอายุเป็นลำดับแรก

รองลงมาคือความก้าวหน้าในอาชีพ ขณะเดียวกันก็มีทัศนะของพนักงานต่อการวางแผนอาชีพในอนาคตในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถของแต่ละบุคคลเป็นลำดับแรก รองลงมาคือการเปลี่ยนระบบงานและความก้าวหน้าทางอาชีพ สำหรับทัศนะต่อบทบาทของธนาคารในการสร้างความมั่นคงทางอาชีพให้แก่พนักงานนั้นอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือการจัดสวัสดิการในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน นอกจากนี้ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับทัศนะของพนักงานต่อความมั่นคงทางอาชีพ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า เพศ สถานภาพสมรส รายได้ และระดับตำแหน่งของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนะของพนักงานต่อความมั่นคงทางอาชีพ

อรุณี สุมโนมหาอุดม (2542: 151-155) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยศึกษาจากเอกสารและการศึกษาเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ระดับ 1 - 7 ผลการศึกษาสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านรัฐธรรมนูญในองค์การ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันในเรื่องของเพศ สถานภาพสมรส สายงาน อายุราชการ รายได้และระดับตำแหน่ง และความผูกพันกับงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540: 176 -178) ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน (สังกัดส่วนกลาง) ตามแนวคิดของ Kerce and Kewly ที่ได้จำแนกองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 4 ประการ คือ ลักษณะงาน ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน ความพึงพอใจเฉพาะด้าน และความพึงพอใจโดยรวม จากผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลาง มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานรายด้านโดยรวม และการรับรู้ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้าในงานและสัมฤทธิ์ผลของงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่าข้าราชการพลเรือนรับรู้ว่ามี ความก้าวหน้าในงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและรับรู้ว่ามีสัมฤทธิ์ผลของงานในระดับมาก

2. ข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลาง ที่มีภูมิหลังต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกัน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าและความสำเร็จในการทำงานในรอบปีที่ผ่านมาของข้าราชการพลเรือน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ระดับตำแหน่ง ลักษณะงาน ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน อายุ เวลาในการดำรงตำแหน่ง อายุราชการ ความเพียงพอของรายได้ เวลาที่ใช้ในการเดินทางไปกลับ การเดินทางโดยรถยนต์ ระดับการศึกษาและรายได้พิเศษโดยเฉลี่ยต่อเดือน

4. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมจากการศึกษาพบว่า ข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลางเห็นว่าปัจจัย 5 ประการ คือ 1) ความก้าวหน้า 2) ค่าตอบแทน 3) การพัฒนาข้าราชการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน 4) สวัสดิการ 5) ผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ที่ว่าความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า เงินเดือน วิธีการปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิต นอกจากนี้พบว่าปัจจัยเสริมอีก 13 ปัจจัยที่ร่วมกันทำงานความแปรปรวนของคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลาง ได้แก่ ระดับตำแหน่ง อายุ ตำแหน่งหน้าที่ทั่วไป ตำแหน่งหน้าที่วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ความเพียงพอของรายได้ จำนวนบุตร ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน เพศ การเดินทางโดยรถยนต์ การอุปการะผู้อื่น ระยะเวลาเดินทางไปกลับ และรายได้พิเศษต่อเดือน

5. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานตามการรับรู้ของข้าราชการพลเรือนนั้นการสร้างระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือน ตำแหน่งให้มีความชัดเจนน่าเชื่อถือได้ เพิ่มค่าตอบแทนให้ใกล้เคียงกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือเอกชน ปรับปรุงสวัสดิการ พัฒนาข้าราชการอย่างเป็นระบบและผู้ปกครองควรปกครองอย่างเป็นธรรม

บุษยาณี จันทรเจริญสุข (2538: 141-143) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันองค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันองค์กร และองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการสถาบัน กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการจำนวน 292 คน สรุปผลการศึกษาได้ว่า ข้าราชการมีระดับความผูกพันองค์กรและการรับรู้คุณภาพชีวิตงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ในส่วนของลักษณะส่วนบุคคล สายงาน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร แต่พบว่าผู้ที่มีอายุมากกว่ามีระดับความผูกพันกับองค์กรสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า และผู้ชายมีระดับความผูกพันองค์กรสูงกว่าผู้หญิง ในส่วนของการรับรู้คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กร กลุ่มตัวแปรที่มีอำนาจอธิบายความผูกพันองค์กรของข้าราชการทั้งสถาบันคือ การประจักษ์ตนความภูมิใจในองค์กร รายได้

อายุและโอกาสพัฒนาศักยภาพตามลำดับ หากวิเคราะห์โดยการจำแนกตามสายงานพบว่า กลุ่มตัวแปรหลักซึ่งสามารถอธิบายความผูกพันองค์การของทุกสายงาน คือ การประจักษ์ตน และความภูมิใจในองค์การ ผลการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริหารงาน โดยเฉพาะการจูงใจและการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเพิ่มพูนขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์การของข้าราชการ อันจะเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาสถาบันและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การได้

สุทิน สายสงวน (2533: 89) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอในภาคใต้ จำนวน 346 คน ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 มิติ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน และสุขภาพจิตในการทำงาน ส่วนตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยตัวแปรเกี่ยวกับโครงสร้างทางสังคม ได้แก่ การค้าทุนทางสังคม ความขัดแย้งทางบทบาท ความคลุมเครือทางบทบาท และความเสียเปรียบสัมพัทธ์ ตัวแปรทางด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ประกอบด้วย ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และสถานภาพสมรส และตัวแปรทางด้านคุณลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 65 – 70 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง ทั้งมิติความพึงพอใจในการทำงานและมิติสุขภาพจิตในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานพบว่า ตัวแปรเกี่ยวกับโครงสร้างทางสังคม ได้แก่ ความขัดแย้งทางบทบาท ความคลุมเครือทางบทบาท และความเสียเปรียบสัมพัทธ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งสองมิติ แต่การค้าทุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งสองมิติ ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบเฉพาะกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งสองมิติ สำหรับตัวแปรด้านคุณลักษณะของประชากรพบว่าอายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมิติความพึงพอใจเท่านั้น และเพศมีความสัมพันธ์เฉพาะมิติสุขภาพจิตในการทำงาน

นิตยา เจียรนัยปริเปรม (2533: 183-185) ศึกษาเรื่องความรู้สึกล้มตงในการทำงานของลูกจ้างเอกชน : ศึกษาเฉพาะกิจการอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าผู้ชายและเด็กชายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความรู้สึกล้มตงในการทำงานของลูกจ้างตัวแปรต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกล้มตงในการทำงานของลูกจ้าง และแสวงหาแนวทางเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกจ้างที่ทำงานในสถานประกอบการที่ผลิตเสื้อผ้าผู้ชายและเด็กชายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามให้ลูกจ้างกรอก และการสัมภาษณ์ลูกจ้างโดยตรง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมระดับความรู้สึกล้มตง

มั่นคงในการทำงานของลูกจ้างอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเพียงตัวแปรค่าจ้างหรือเงินเดือนเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงานค่อนข้างมาก และเมื่อวิเคราะห์หาความแตกต่างของความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน พบว่า ลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาต่างกันและลูกจ้างที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีขนาดแตกต่างกัน จะมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานแตกต่างกัน สำหรับการแสวงหาความมั่นคงในการทำงานให้กับตัวเองพบว่า ลูกจ้างส่วนใหญ่พยายามเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานให้ตนเองด้วยการหางานในสถานประกอบการแห่งอื่นที่มีความมั่นคงมากกว่า ผู้ศึกษาได้เสนอแนะการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานโดยภาครัฐควรเร่งดำเนินการแก้ไข ปัญหาการว่างงานและการทำงานด้อยระดับในด้านของความรู้ความสามารถอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ประชาสัมพันธ์ให้นายจ้างและลูกจ้างได้ทราบสิทธิและหน้าที่ของตนตามกฎหมายแรงงาน และควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ขณะเดียวกันก็ควรมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนให้นายจ้างและลูกจ้างตระหนักถึงความสำคัญ และความจำเป็นของการจัดสวัสดิการที่จำเป็นต่อการครองชีพของลูกจ้าง ในส่วนของนายจ้างควรเสริมสร้างความพึงพอใจในสวัสดิการให้กับลูกจ้าง และเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกจ้าง ส่งเสริมและสนับสนุนให้ลูกจ้างมีโอกาสได้รับการศึกษาเพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้น ให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนการทำงานที่ให้แก่ลูกจ้าง ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ลูกจ้างทราบถึงฐานะทางเศรษฐกิจของสถานประกอบการ สำหรับลูกจ้างนั้นควรเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานให้กับตนเองโดยการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด คอยดูแลรักษาผลประโยชน์ของนายจ้างและก่อตั้งสภาพแรงงานและ/หรือพัฒนาสภาพแรงงานให้มีความเข้มแข็ง

วัฒนา บุญปริตร (2539: 75) ศึกษา ความมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูต่อความมั่นคงในการทำงานในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความมั่นคงในการทำงานในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร ตามตัวแปร คือ เพศ อายุ เงินเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการเป็นครูในโรงเรียน และขนาดของโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร ที่ทำการสอนจนถึงปัจจุบันไม่น้อยกว่า 1 ปีการศึกษา 30 โรงเรียน จำนวน 401 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ความมั่นคงในด้านรายได้ ความก้าวหน้าในงาน และสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง โดยความมั่นคงในด้านรายได้มีความสำคัญมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบความมั่นคงในการทำงานตามตัวแปร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในด้านรายได้ คือ เพศ เงินเดือน และขนาดของโรงเรียน สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ เพศ และเงินเดือน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในด้านสวัสดิการที่ได้รับ

คือ เพศ เงินเดือน และขนาดของโรงเรียน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เสนอแนะสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนว่าควรมีการเพิ่มสวัสดิการให้มากกว่าที่มีในปัจจุบัน อาทิเช่น สวัสดิการสินเชื่อ และการเพิ่มเงินพิเศษสำหรับครูที่ทำการสอนนานเกินกว่า 10 ปี สำหรับผู้บริหารโรงเรียน ผู้ศึกษาเสนอแนะให้จ่ายเงินเดือนให้ตรงตามกำหนด สนับสนุนให้ครูได้มีโอกาสสอนในสาขาวิชาที่มีความถนัด รวมทั้งให้ครูมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกฎเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นของตนเอง ตลอดจนจัดให้สวัสดิการสินเชื่อ สวัสดิการที่อยู่อาศัย และห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้

สายทิพย์ วงศ์สังข์สระ (2540: 139-145) ศึกษาเรื่องความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาพนักงานขาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกลุ่มตัวอย่าง คือ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมพนักงานขายในห้างสรรพสินค้ามีความมั่นคงในการทำงานค่อนข้างต่ำ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลและมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การปกครองบังคับบัญชาความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ เงินเดือน ความสัมพันธ์กับลูกค้า และความสำคัญของตนเองต่อองค์กร ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลแต่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ การควบคุมแนะนำทั่วไป ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ความมั่นคงในการทำงานที่หน่วยงานรัฐบาลควรจัดให้ได้แก่ ค่าตอบแทน การปรับปรุงภาษีรายได้ให้ความคุ้มครองด้านกฎหมายโดยให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมตรวจแรงงาน จัดหลักสูตรกฎหมายแรงงานมีการจัดโทรศัพท์สายด่วนให้การปรึกษา ตรวจสอบวันหยุดให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนดให้การศึกษาโดยจัดระบบการศึกษาแบบทวิภาคี เสริมหลักสูตรกฎหมายแรงงานในระดับมัธยมศึกษาฝีมือแรงงาน การรักษาพยาบาล เช่น ประกันสังคม โดยกำหนดให้สถานพยาบาลทุกแห่งให้บริการรักษาพยาบาล การเข้ารับการรักษาได้ทันทีที่ชำระเงินเข้ากองทุน เร่งรัดการออกบัตรประกันสังคมและหรือบัตรรับรองสิทธิ ให้สถานประกอบการสำรองเงินในกรณีประสบอุบัติเหตุในการทำงานและรับค่าจากสำนักงานกองทุนทดแทน จัดตั้งกองทุนเงินสะสมเพื่อเป็นเงินทดแทนในระหว่างเจ็บป่วย ขยายขอบเขตสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน สำหรับแนวทางการจัดสวัสดิการให้กับลูกจ้างสำหรับสถานประกอบการ ได้แก่ เงินสะสมหรือกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ที่พักอาศัยการตรวจสอบสุขภาพประจำปี เงินช่วยเหลือครอบครัวและบุตร รถรับ-ส่งเงินช่วยเหลือเมื่อประสบอุบัติเหตุ เงินกู้ฉุกเฉิน เงินช่วยเหลือเมื่อประสบอุบัติเหตุจากงาน การเบิกค่ารักษาพยาบาล อาหารการให้บริการคำปรึกษา ห้องสมุดและนันทนาการ เงินบำเหน็จ การศึกษาต่อ เงินโบนัส และแนวทางการจัดสวัสดิการให้กับลูกจ้างสำหรับหน่วยงานรัฐบาล ได้แก่ เงินสะสมหรือกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ที่พัก อาศัย การตรวจสอบสุขภาพประจำปี เงินกู้ฉุกเฉิน ห้องสมุด และเงินบำเหน็จ

อุษณีย์ เหมแหวน (2543: 137-142) ศึกษาเรื่อง ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของ พนักงานบริษัทในเขตอุตสาหกรรมสยามอีสเทิร์น : ศึกษากรณีบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับระดับ ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน และการเตรียมพร้อมในการพึ่งตนเองหากถูกเลิกจ้าง กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ 10 บริษัท เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมพนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมั่นคง โดยรายได้ สวัสดิการ การปรับเปลี่ยนแรงงาน ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร สัมพันธภาพกับ ผู้บังคับบัญชา การวางแผนกำลังคน สภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน และภาวะการเลิกจ้างมีผล ต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการที่พนักงานคิดว่าจะทำให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ การได้รับเบี้ยเลี้ยงหรือค่าล่วงเวลา สวัสดิการอาหารฟรี และสวัสดิการรถรับ-ส่ง โดยผู้ศึกษา ได้เสนอแนะว่า หากต้องการเพิ่มระดับความรู้สึกมั่นคงในการทำงานให้มากขึ้นควรให้ผลตอบแทน ที่สูงกว่าในปัจจุบัน โดยเฉพาะด้านรายได้และสวัสดิการ

อนันตชัย คุณานันทกุล (2544: 123-132) ทำการศึกษาความมั่นคง ในการทำงาน ของลูกจ้างอุตสาหกรรมเหล็กในภาวะปัจจุบันของจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างอุตสาหกรรมเหล็ก ในภาวะปัจจุบันของ จังหวัดสมุทรปราการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกจ้างอุตสาหกรรมเหล็ก ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 397 คน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ความมั่นคงในการ ทำงานของลูกจ้างอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีตัวแปรที่มีระดับคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย คือ ความสำเร็จของงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร และ การปกครองบังคับบัญชา โดยปัจจัยเกี่ยวกับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคง ในการทำงาน ของลูกจ้าง ได้แก่ เงินเดือน ประสพการณ์ ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีอิทธิพล ต่อความมั่นคงในการทำงาน ของลูกจ้าง ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงาน สำหรับปัจจัยเกี่ยวกับ องค์การมีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้าง ได้แก่ ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บังคับบัญชา และความสำคัญของคนต่อองค์กร

นันทพร ชินวัฒนกาญจน์ (2545: 81-82) ศึกษาความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของ พนักงานมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศิริราช โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ ศึกษาระดับความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน และหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคล ตัวแปร ด้านองค์กร และตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมกับระดับความรู้สึกมั่นคงในการ ทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยโรงพยาบาลศิริราช ประชากรที่ใช้ใน การศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสังกัด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพ ที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลศิริราช มีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานระดับปานกลาง โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน มี 5 ตัวแปร คือ การรับรู้นโยบายและการบริหาร ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การรับรู้สภาพเศรษฐกิจ และสังคมปัจจุบัน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และความสามารถในการทำงาน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ ในการส่งเสริมความรู้สึกมั่นคงในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้นโดยผู้บริหารควรมีการชี้แจงนโยบายและการบริหารองค์กร สร้างแรงจูงใจ สร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงาน และควรให้ผลตอบแทนที่สูงขึ้น โดยเฉพาะในด้านรายได้ และสวัสดิการ ตลอดจนสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน

สุภาวดี ปรีกมะวงศ์ (2546: 75-80) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยองค์กร ลักษณะงาน กับความมั่นคงในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยองค์กร และลักษณะงานกับความมั่นคงในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์จากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความมั่นคงในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์อยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ ระยะเวลาในการทำงานและรายได้ ปัจจัยด้านองค์กร อันได้แก่ สถานภาพและศักยภาพขององค์กร สภาพเศรษฐกิจและสังคม ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และปัจจัยในด้านลักษณะงานซึ่งประกอบด้วย ความหลากหลาย ของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในงานและการได้รับข้อมูลป้อนกลับมีความสัมพันธ์กับความมั่นคงในการทำงาน ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นการส่งเสริมและให้พยาบาลประจำการมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานว่าควรส่งเสริมความมั่นคงในด้านเศรษฐกิจ โดยให้ความสำคัญในเรื่องของสวัสดิการ และควรชี้แจงนโยบายและทิศทางในการดำเนินงานของโรงพยาบาล และส่งเสริมการอบรมความรู้ในหน่วยงานเพื่อพัฒนาความชำนาญเฉพาะในการปฏิบัติงาน และควรมีการพัฒนาเผยแพร่ความรู้ และจัดหาทุนวิจัย

ฉันทนิชา อมรไชย (2548: 110-113) ศึกษาเรื่อง ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในกิจการหนังสือพิมพ์รายวันแนวธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความมั่นคงในการทำงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในกิจการดังกล่าวจากกลุ่มตัวอย่างลูกจ้างในกิจการหนังสือพิมพ์รายวันแนวธุรกิจ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ลูกจ้างในกิจการหนังสือพิมพ์รายวันแนวธุรกิจมีระดับความมั่นคงในการทำงานทั้งในด้านงาน รายได้ และอารมณ์อยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้ ปัจจัยบุคคลที่มี

อิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานประกอบไปด้วยสถานภาพสมรสความคาดหวังในอาชีพ การรับรู้ข่าวสาร และความสำคัญของลูกจ้างในองค์กร รายได้ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานด้านงาน ได้แก่ การแข่งขันด้านการตลาด และนโยบายรัฐบาล ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางในการสร้างความรู้สึกรับประกันความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้าง โดยให้ลูกจ้างพัฒนาตนเอง ปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี และการขยายตัวของสื่อ ส่วนองค์กรควร สร้างความเชื่อมั่นในการจ้างงาน ด้วยการพัฒนาความสามารถของลูกจ้าง สนับสนุนการเรียนรู้ในระดับที่สูงขึ้น และฝึกอบรมลูกจ้างอย่างต่อเนื่อง รับฟัง ความคิดเห็นของลูกจ้าง ให้ลูกจ้างรับรู้ ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนและทั่วถึง รวมทั้งจัดทำแผนพัฒนาความก้าวหน้าในงานให้แก่ลูกจ้าง เพื่อให้ลูกจ้างแสดงความสามารถเพื่อการเติบโตในสายอาชีพ

วรรณะ เวชพราหมณ์ (2551: 131-138) ทำการศึกษาทัศนะของพนักงานต่อความ มั่นคงในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนะของพนักงานต่อองค์ประกอบ ความมั่นคงในการทำงาน และ ศึกษาถึงระดับความมั่นคงในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพเป็น พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ที่ปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 251 ราย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีทัศนะต่อองค์ประกอบ ความมั่นคงในการทำงานโดยรวมในระดับปาน กลาง โดยมีทัศนะเห็นด้วยมาก ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านระเบียบ/หลักเกณฑ์ มี ทัศนะเห็นด้วยในระดับปานกลางด้านลักษณะงาน ด้านสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ และ รายได้ ทั้งนี้ พนักงานมหาวิทยาลัยร้อยละ 78.49 มีความมั่นคงในการทำงานระดับปานกลาง พนักงานมหาวิทยาลัย ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความมั่นคงในการทำงานโดยรวมและ ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงานแตกต่างกัน พนักงานที่สังกัดหน่วยงานต่างกันมีระดับความ มั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาในการ ทำงานต่างกัน มีระดับความมั่นคงในการทำงานโดยรวม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านระเบียบ/หลักเกณฑ์ ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ และด้านลักษณะงานแตกต่างกัน แต่ไม่พบ ความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ คุณวุฒิการศึกษา และค่าจ้างกับ ระดับความมั่นคงในการทำ งาน ผู้ศึกษาเสนอให้มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทบทวนนโยบาย ด้านค่าจ้าง โดยการศึกษาเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งอื่น วางแผนหรือกำหนด ทิศทางด้านค่าจ้างในอนาคต และทบทวนนโยบายด้านสวัสดิการในปัจจุบันว่ามีรูปแบบและอัตรา ที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของพนักงานมหาวิทยาลัยหรือไม่ รวมทั้งศึกษาความเป็นไปได้ใน การขยายสวัสดิการไปยังครอบครัวของพนักงาน ตลอดจนให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนพัฒนา

ความก้าวหน้าในอาชีพ หรือกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง สร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานบุคคล โดยใช้กระบวนการทำงานที่ได้มาตรฐานเพื่อเป็นหนทางนำไปสู่ความเป็นธรรมและเพื่อส่งเสริมความมั่นคงในการทำงาน และธำรงรักษาพนักงานมหาวิทยาลัยให้ปฏิบัติงานได้ยาวนาน

กริชแก้ว แก้วนาถ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคเหนือ” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของตนเองและพยาบาลประจำการ ศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 84 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น และพยาบาลประจำการ จำนวน 248 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย จากทุกหอผู้ป่วยที่เลือกหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามรูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามทฤษฎีรูปแบบการบริหารของลิเคิร์ท นำไปหาความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค สำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของมุนสันและเฮคา ใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และสัมประสิทธิ์สหพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้รูปแบบการบริหารของตนเอง เป็นแบบมีส่วนร่วม ควรส่งเสริมให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้พยาบาลประจำการระดับความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น อันจะส่งผลถึงประสิทธิภาพของการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยได้ในที่สุด

บุญเลิศ เดือนปิ่นขงค์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง “สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่และศึกษาระดับของความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้านที่มีต่อการจูงใจ พร้อมทั้งหามาตรการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 17 สาขา กับ 1 สำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ มีพนักงานตั้งแต่ระดับ 1 ถึงระดับ 10 รวม 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลระดับความสำคัญ

ของปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพอใจของปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานและข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ ให้ระดับความสำคัญมากต่อปัจจัยงูใจทั้ง 9 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เพิ่มสำหรับพนักงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านศักดิ์ศรีและอาชีพ และด้านผลสำเร็จในการทำงาน และมีความพอใจในระดับปานกลางอีก 3 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เพิ่มสำหรับพนักงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เงินเดือนอายุการปฏิบัติงานและโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

วลัยลักษณ์ คำเพ็ญ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงงูใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการสร้างแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนศึกษาทัศนคติของพนักงานธนาคารที่มีต่อสิ่งงูใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ และปัญหาอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการงูใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 12 สาขา 120 คน ผลการศึกษาพบว่า แรงงูใจของพนักงานในด้านนโยบายของหน่วยงานส่วนใหญ่พนักงานร้อยละ 55.20 เห็นด้วยว่ามีนโยบายและจัดทำระเบียบคู่มือใช้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีทำให้การปฏิบัติงานคล่องตัว

โสภิตา เพื่องทอง (2545) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยงูใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยงูใจที่ผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของผู้มูลนิธิโครงการหลวง การศึกษาในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการมูลนิธิโครงการหลวง จำนวน 246 คน และนำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้สถิติค่าความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมูลนิธิโครงการหลวงให้ความสำคัญกับปัจจัยงูใจในกลุ่มปัจจัยงูใจในระดับมาก และให้ความสำคัญปัจจัยงูใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับปานกลาง

คมชลัฐ สมบูรณ์ (2549) ได้ศึกษา ปัจจัยงูใจในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต (ชั้นสมบูรณ์) บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาปัจจัยงูใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่

ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต และด้านการยอมรับนับถือสำหรับปัจจัยย่อยของแต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากสูงสุดลำดับแรก ดังนี้ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำอยู่ เป็นงานที่ทำหาย ด้านความสำเร็จของงาน ได้แก่ งานที่ทำ ทำให้เราได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ มีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ สามารถสร้างประสบการณ์ ด้านการยอมรับนับถือ ได้แก่ มีความภาคภูมิใจในอาชีพ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ได้แก่ บริษัทมีการกำหนดขั้นการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน ผลการศึกษาปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการทำงานที่รักษาสุขภาพจิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้า ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหารสำหรับปัจจัยย่อยของแต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้า ได้แก่ ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน และการให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนา ด้านนโยบายและการบริหาร ได้แก่ บริษัท/หัวหน้า มีการชี้แจงนโยบายระบบการทำงานอย่างทั่วถึง และมีการกำหนดหน้าที่ ลักษณะงานที่ทำให้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บริษัทมีความมั่นคง มี ด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงานในปัจจุบัน ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ได้แก่ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงของบริษัท ด้านชีวิตส่วนตัว ได้แก่ มีความรู้สึกว่าเราทำงานเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและครอบครัว

Lounsbury et al. (2003) ได้ศึกษาบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานใน 14 กลุ่มอาชีพ จำนวนทั้งสิ้น 5,932 โดยพบว่า บุคลิกภาพการปรับตัวสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

วลัยลักษณ์ ปฐมรังษิยังกุล (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศกับความพึงพอใจในงานของพนักงานสังกัดสำนักงานประปาเขต 9 เชียงใหม่ พบว่า บุคลิกภาพการปรับตัวสู่ความเป็นเลิศโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศจากลักษณะนิสัย

จากสิ่งแวดล้อม สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศจากลักษณะนิสัยส่วนตัว สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานโดยรวมได้

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง สถานะ ความมั่นคงและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากร ฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น ผู้ศึกษาได้มุ่งทำการศึกษาดูเฉพาะเรื่องสถานะ และความมั่นคงในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ฐานคิดและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด และข้อเสนอแนะต่อการทำงานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ผู้ศึกษาวิจัยจะได้ทำการศึกษาสถานะ ความมั่นคง ฐานคิดและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีผลต่อการทำงานใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบัน ดังนี้

ด้านสถานะของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดที่จะศึกษาสถานะของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. เพศ
2. อายุ
3. ที่มาหรือภูมิลำเนาของบุคลากร
4. ตำแหน่งงาน
5. ระยะเวลาในการทำงาน
6. ระดับการศึกษา

ด้านความมั่นคงในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรที่จะศึกษาความมั่นคงในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดออกเป็น 4 ด้านคือ

1. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย
 - 1.1 รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย
 - 2.1 บรรยากาศในการทำงาน

3. ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ ประกอบด้วย

- 3.1 การปรับวุฒิ
- 3.2 การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
- 3.3 การศึกษาต่อ/ การอบรมสัมมนา

4. ด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย

- 4.1 การท้าทายความรู้ความสามารถ
- 4.2 ลักษณะงานทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

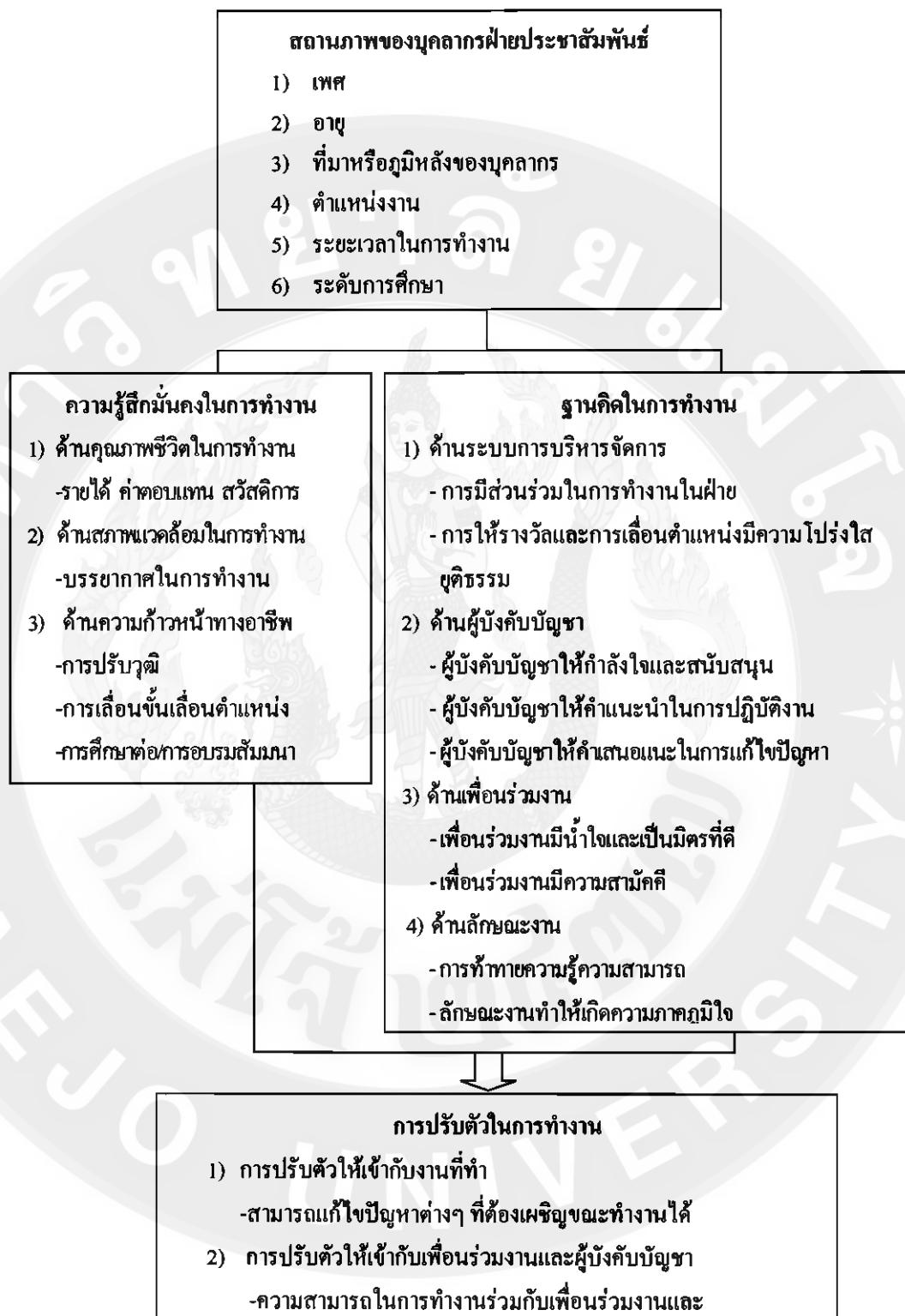
ด้านฐานคิดหรือทัศนคติในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้ศึกษาได้มุ่งศึกษาวิจัยเกี่ยวกับฐานคิดในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ ผู้ศึกษาได้กรอบแนวคิดที่จะศึกษาออกเป็น 3 ด้าน คือ

- 1. ด้านระบบการบริหารจัดการ ประกอบด้วย
 - 1.1 การมีส่วนร่วมในการทำงานในฝ่าย
- 2. ด้านผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย
 - 2.1 ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจและสนับสนุน
 - 2.2 ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา
- 3. ด้านเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย
 - 3.1 เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและเป็นมิตรที่ดี
 - 3.2 เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี

ด้านการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดที่จะศึกษาการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดออกเป็น 2 ด้านคือ

- 1. การปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ ประกอบด้วย สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องเผชิญขณะทำงานได้
- 2. การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย ความสามารถในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้

ด้านข้อเสนอแนะในการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้ศึกษามุ่งทำการศึกษาวิจัยว่า บุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีข้อเสนอแนะต่อการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบันอย่างไร



ภาพ 5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง สถานะ ความมั่นคงและการปรับตัวของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth interview) การสังเกต (Observe) และการศึกษาเอกสาร และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สังเคราะห์เนื้อหา (Synthesis) และสรุป ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นองค์กร
กรณีศึกษา

ประชากรในการวิจัย

ประชากรเป้าหมายของการศึกษานี้ประกอบด้วย บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นองค์กรกรณีศึกษา จำนวน 10 คน ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 2 คน นักวิชาการประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 คน นักวิชาการพัฒนาการท่องเที่ยว จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่พัฒนาการท่องเที่ยว จำนวน 1 คน และพนักงานจ้าง จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุดผู้ศึกษาจึงได้ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบเชิงลึกแบบมีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง ซึ่งได้พัฒนาจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้ทั้งจากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วประยุกต์เป็นลักษณะคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

1. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกโดยผู้วิจัยจะวางกรอบโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ไว้โดยจะกำหนดหัวข้อและเนื้อหาที่สัมภาษณ์ให้ชัดเจนและครอบคลุม
2. การบันทึกภาคสนามเป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้สำหรับการบันทึกรายละเอียดที่ใช้ในการสัมภาษณ์ การสนทนาระหว่างผู้ศึกษาและผู้ให้ข้อมูลหลัก การบันทึกในสมุดของผู้ศึกษา

จะช่วยบันทึกความจำให้แก่ผู้ศึกษา ทำให้สามารถนำข้อมูลมาเรียบเรียงในขณะทำการวิเคราะห์ข้อมูล

3. สังเกตแบบมีส่วนร่วม และศึกษาจากข้อระเบียบ กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในการศึกษาข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งจะเก็บรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นองค์กรกรณีศึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยจะเข้าไปทำการสัมภาษณ์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ สังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) และจดบันทึกข้อมูลในแบบสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นจึงนำข้อมูลมาประมวลวิเคราะห์ต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น เช่น หนังสือ บทความ วารสาร สิ่งพิมพ์ งานวิจัย เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การสืบค้นข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth interview) โดยผู้วิจัยจะได้นำมาตรวจสอบความถูกต้อง วิเคราะห์ข้อมูล ศึกษาเนื้อหาโดยเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้ามา โดยการเขียนพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็น

ทั้งนี้ ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการ โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสัมภาษณ์ไปตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมในเนื้อหากับอาจารย์ที่ปรึกษาก่อน แล้วนำผลจากการทดสอบที่ได้มาสรุป เพื่อตรวจสอบความถูกต้องความครอบคลุมของเนื้อหาในและแก้ไขเพิ่มเติมส่วนที่บกพร่อง

ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 3 เดือน คือ เดือนธันวาคม 2554 ถึง เดือนมีนาคม 2555

บทที่ 4

ผลการศึกษาและวิเคราะห์

การศึกษาเรื่อง สถานะ ความมั่นคงและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และจัดบันทึกข้อมูลในแบบสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 2 คน นักวิชาการประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 คน นักวิชาการพัฒนาการท่องเที่ยว จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่พัฒนาการท่องเที่ยว จำนวน 1 คน และพนักงานจ้างฝ่ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 คน ดังนี้

1. นางสาวนิชาภา	กันธิยะ	หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์
2. นางชมภัสิตา	ผั่นแก้ว	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
3. นางสาวจิตรารักษ์	อินทรชัย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
4. นายวีระวัฒน์	นิธิเกียรติจักร	นักวิชาการท่องเที่ยว
5. นางสาวสุพัตรา	แซ่ตั้ง	นักวิชาการท่องเที่ยว
6. นายอำพล	สุคใจ	นักวิชาการประชาสัมพันธ์
7. นางสาวอภิสมัย	รักชัย	นักวิชาการประชาสัมพันธ์
8. นางสาววัชร	ทรัพย์ปรุง	เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. นางอิสริยา	กำเนิดแก้ว	พนักงานจ้างฝ่ายประชาสัมพันธ์
10. นางนิตยา	วงศ์อินทร์	พนักงานจ้างฝ่ายประชาสัมพันธ์

หมายเหตุ รายชื่อที่กล่าวมาข้างต้นเป็นรายชื่อสมมุติทั้งสิ้น

ซึ่งผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษามาวิเคราะห์ข้อมูลโดยสรุปเป็นประเด็นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังต่อไปนี้

สถานะของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ในการศึกษาเรื่องสถานะของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาและน่าสนใจ ยกตัวอย่างเช่น ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นายอำพลสุคใจ นักวิชาการประชาสัมพันธ์ ซึ่งจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมพบว่า เป็นบุคลากรที่มีความ

โดดเด่นมากที่สุดคนหนึ่งในฝ่ายประชาสัมพันธ์ เนื่องจากเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร มีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงาน และได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...โดยส่วนตัวผมมองว่าการทำงานประชาสัมพันธ์ผู้หญิงค่อนข้างได้เปรียบกว่าผู้ชายนะ ผมมองว่าคนส่วนใหญ่ยังติดภาพประชาสัมพันธ์ต้องเป็นผู้หญิง เพราะเวลาที่เราพูดถึงงานด้านประชาสัมพันธ์คนก็มักจะเห็นภาพประชาสัมพันธ์ผู้หญิงสวยๆ หน้าตาดีอยู่ที่เคาท์เตอร์ประชาสัมพันธ์คอยให้ข้อมูล และคำแนะนำเกี่ยวกับหน่วยงาน ที่สำคัญงานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ต้องมีการติดต่อประสานงานทั้งกับหน่วยงานภายในและภายนอกอยู่ตลอดเวลา ผู้หญิงซึ่งมีบุคลิกที่อ่อนโยน น่ารักจะได้เปรียบกว่าผู้ชาย แต่ผู้ชายก็จะมาได้เปรียบกว่าตรงในเรื่องของความคล่องตัว แต่ถ้าพูดถึงในเรื่องของเนื้องานและในเรื่องของการทำงานจริงๆ ผมว่าชายหญิงเท่าเทียมกันครับ เพศไม่ได้เป็นข้อจำกัดในเรื่องของขีดความสามารถในการทำงานเลย ผมมองว่าคุณภาพของงานและผลงานไม่เกี่ยวกับเพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่การงานเลยแต่ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละคนมากกว่า ส่วนในเรื่องของการพิจารณาผลงานการให้ความคิดเห็นความชอบที่มันไปเชื่อมโยงกับระบบอุปถัมภ์ โดยส่วนตัวผมยอมรับได้กับระบบอุปถัมภ์นะ เพราะผมมองว่ามันก็มีทั้งข้อดีข้อเสียครับ แต่ผมนับถือคนทำงานที่ทำงานเพื่องานมากกว่า และเชื่อว่า คนที่ทำงานเพื่องานเพื่อหน่วยงานจะเป็นคนที่อยู่ในองค์กรได้นานที่สุดและเป็นคนที่มีความสุขที่สุด ผมว่าการประสบความสำเร็จของคนคนหนึ่งในหน่วยงาน ไม่จำเป็นต้องมองไปถึงคุณค่าภายนอกที่วัดจากความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเดียว แต่การประสบความสำเร็จที่แท้จริงสามารถวัดได้จากคุณค่าของความพยายามและความสามารถในการทำงานทุกชิ้นที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย เพราะมันทำให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงาน ทั้งเงินและประชาชนจำนวนมาก...” (อำพล สุกใจ, 2554: สัมภาษณ์)

นอกจากนี้นางชมภัสสิดา ผั่นแก้วเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ซึ่งเป็นบุคลากรที่อาวุโสที่สุดในฝ่ายประชาสัมพันธ์ มีอายุราชการมากที่สุด ทั้งยังเป็นบุคลากรกลุ่มแรกที่ถูกคัดเลือกให้เข้ามาทำงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์ยังได้แสดงความคิดเห็นไว้อย่างน่าสนใจว่า

“ในฐานะที่ได้อยู่ฝ่ายประชาสัมพันธ์มานานเรียกว่าอยู่กันมาตั้งแต่ยุคบุกเบิกเลยก็ว่าได้ พี่มองว่าข้อดีของคนทำงานท้องถิ่นมันอยู่ตรงที่เราอยู่กันแบบครอบครัว ถึงพี่จะแก่ที่สุดในฝ่ายแต่พี่รู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานกับน้องๆ ในฝ่ายทุกคน ตัวพี่เองมองว่าอายุไม่ได้เป็นอุปสรรคในการทำงาน ความเป็นผู้ชาญผู้หุนึ่งก็ไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมากนักหรือค่อยไปกว่ากันเลย เพียงแต่ผู้ชาญกับผู้หุนึ่งอาจมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่แตกต่างกันไปเท่านั้นเอง ยกตัวอย่างอย่างเช่นว่า ผู้หุนึ่งเหมาะกับงานติดต่อประสานงาน งานต้อนรับและให้คำแนะนำกับคนที่มาติดต่อกับ อบจ. ส่วนผู้ชาญซึ่งมีความคล่องตัวกว่าผู้หุนึ่งก็เหมาะกับงานลุยๆ อย่างงานที่ต้องเดินทางไปบันทึกภาพผู้บริหารตามสถานที่ต่างๆ ที่ไกลๆ หรืองานบันทึกภาพกิจกรรมที่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับพิธีทางศาสนาที่มีพระสงฆ์เข้าร่วมทำพิธีภายในงาน แต่ในเรื่องของการทำงานแล้วพี่มองว่าเรื่องเพศไม่ได้บอกเลยว่าใครทำงานได้ดีกว่ากัน การทำงานมันวัดกันที่ตัวผลงานของคนคนนั้นมากกว่า แต่พี่กลับมองว่าคนที่ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นและกล้าที่จะเดินเข้าไปขอคำแนะนำจากคนอื่นเมื่อตัวเองไม่รู้จะทำงานชิ้นนั้นให้สำเร็จได้ยังไงและสนใจที่จะเรียนรู้และพัฒนาตัวเองตลอดเวลาในอนาคตคนเหล่านี้จะเก่งงานกว่าคนที่มีการศึกษาสูงบางคนด้วยซ้ำไป แต่คนที่มิประสบความสำเร็จในการทำงานมานาน ประสบการณ์ต่างๆ ที่สั่งสมมาเหล่านี้ก็ช่วยให้เกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถในเรื่องของการทำงานได้มากเหมือนกัน พี่ถึงมองว่าคนเก่งไม่จำเป็นต้องเป็นคนที่มีการศึกษาสูงเสมอไป การเรียนกับการทำงานมันคนละเรื่องเลยนะดูอย่างคนที่ไม่ได้เรียนจบด้านประชาสัมพันธ์มาโดยตรงแต่กลับทำงานประชาสัมพันธ์ได้ดีก็มีเยอะนะ ทุกคนเมื่อเรียนจบก้าวเข้าสู่ชีวิตการทำงานก็ต้องมาเริ่มนับหนึ่งใหม่เหมือนกันหมด ไม่มีใครรู้มาตั้งแต่เกิด คนทำงานมันก็ต้องเจอกับปัญหา ผิดบ้าง พลาดบ้างเป็นธรรมดา คนไม่ทำงานเท่านั้นแหละที่ไม่เคยผิดพลาดอะไรเลย เพราะฉะนั้น

สำคัญที่ว่าเมื่อเข้ามาทำงานแล้วก็ต้องรู้จักปรับตัว และเรียนรู้ที่จะพัฒนาตัวเองเพื่อให้งานที่ตัวเองรับผิดชอบสำเร็จลุล่วงตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ใต้เรื่องที่คนชอบมองว่าฝ่ายประชาสัมพันธ์มีแต่เด็กเส้น พี่ว่าไม่ว่าเด็กเส้นหรือคนทำงานต่างก็มีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ พี่ว่า มันไม่สำคัญว่าคุณจะเป็นคนของใคร แต่คุณคือคนขององค์กร คุณต้องทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุด คนที่ตั้งใจทำงานตั้งใจทำดีแม้ผลตอบแทนที่ได้อาจไม่ได้รับโดยตรงจากองค์กร แต่คุณควรภูมิใจที่คุณทำงานสำเร็จได้ด้วยความสามารถของตัวเองล้วนๆ แต่โดยส่วนตัวพี่เองก็ไม่เคยรังเกียจเด็กเส้นนะ คนที่เป็นเด็กเส้นที่เค้าทำงานดีมีความสามารถก็มีคนที่ไม่มีเส้นทำงานแต่ก็มีเพราะเงินพื้มองไปที่การทำงานมากกว่า การมีเส้นมันเหมือนเป็นแพ็คเกจเสริมเท่านั้น คุณค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน...” (ชมภัสสิดา ผื่นแก้ว, 2554: สัมภาษณ์)

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์พบว่า บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์เกือบทั้งหมดไม่ได้ศึกษามาทางด้านการประชาสัมพันธ์มาโดยตรง แต่อาศัยการเรียนรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งมีความสำคัญในการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของบุคลากรมากที่สุด บุคลากรที่อาวุโสจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในเรื่องของการทำงานประชาสัมพันธ์ของบุคลากรคนอื่นๆ ในฝ่าย โดยเฉพาะบุคลากรน้องใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน และจะเป็นตัวกลางในการดึงให้บุคลากรทุกคนในฝ่ายมาทำงานร่วมกันเป็นทีม ทั้งยังเป็นคนที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำ และคอยช่วยเหลือแก้ไขปัญหให้กับบุคลากรคนอื่นๆ ในฝ่ายประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังพบว่า ฝ่ายประชาสัมพันธ์ให้ความสำคัญกับเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน บุคลากรในฝ่ายทุกคนต่างก็ให้เกิดริชชิงกันและกันในการแสดงความคิดเห็น และเคารพในการตัดสินใจในการทำงานว่าแต่ละคนมีสิทธิในการกำหนดทิศทางในการทำงานของตนเองอย่างอิสระภายใต้ข้อระเบียบ กฎหมายและหลักเกณฑ์ขององค์กร แม้ว่าที่มาหรือภูมิหลังของบุคลากร กล่าวคือ บุคลากรที่มีการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งเรียกสั้นๆ ว่า “เด็กเส้น” จะมีผลในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่งในฝ่ายเป็นต้น ทั้งยังมีผลในทางส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา แต่เป็นเรื่องที่บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ยอมรับได้ด้วยเหตุผลว่า บุคลากรทุกคนมีความเท่าเทียมกัน และมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเหมือนกันหมดทุกคน การมีผู้ใหญ่คอยให้การสนับสนุนเป็นเรื่องดี เป็นความโชคดีของคนคนนั้นที่ได้รับการอุปถัมภ์ค้ำชู แต่บุคลากรส่วนใหญ่มองว่า แม้ว่าตนเองไม่มีผู้ใหญ่อุปถัมภ์ก็ไม่ได้ทำให้คุณค่าของ

งานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบค่อยลงไป คุณค่าของคนทำงานอยู่ที่ผลของงาน และคุณประโยชน์ที่เกิดจากการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร สังคม ประชาชนและท้องถิ่น เป็นความภาคภูมิใจที่มีคุณค่าและไม่สามารถประเมินค่าได้ ดังนั้นหากบุคลากรไม่มองไปที่คุณค่าภายนอกซึ่งหมายถึงการมองไปที่ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและประโยชน์ส่วนตัวที่จะได้รับจากองค์กรเพียงอย่างเดียวแต่ให้ความสำคัญไปที่คุณค่าของการทำงานจริงๆ ที่หมายถึงการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดที่คนจำนวนมากจะได้รับจากผลงานของตนเองซึ่งเป็นเรื่องทีนอกจากจะสามารถสร้างความสุขในการทำงานแล้วยังก่อให้เกิดการพัฒนาตนเอง พัฒนาประสิทธิภาพของงาน และส่งผลให้งานประชาสัมพันธ์ขององค์กรเกิดการพัฒนาดีกด้วย

ความมั่นคงในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์

ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ

คงปฏิเสธไม่ได้ว่า เรื่องของรายได้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อการตัดสินใจในการเข้าทำงานกับองค์กรของบุคลากรมากที่สุดเรื่องหนึ่ง เพราะองค์กรที่มีรายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดีย่อมหมายถึงความมั่นคงในการทำงานของบุคลากรตามไปด้วย ผลจากการศึกษาพบว่าบุคลากรทั้งหมดรู้สึกมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับสูง ยกตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นายวีระวัฒน์ นิธิเกียรติจิกร นักวิชาการท่องเที่ยว ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...ผมมีโอกาสได้เข้าไปทำงานกับหลายๆ องค์กร ส่วนใหญ่เงินเดือนรวมไปถึงสวัสดิการต่างๆ ก็คล้ายๆ กัน แต่ถ้าเทียบกับของ อบจ. ไกลมาตั้งแต่ตอนที่ผมเป็นพนักงานจ้างตั้งแต่ปี 49 จนถึงปัจจุบันที่ได้เป็นข้าราชการแล้วผมว่า อบจ. ดีที่สุดแล้วครับ เอาจ่ายๆ อย่างโบนัสเวลาได้ก็ได้ทั้งหมดทั้งข้าราชการทั้งพนักงานจ้าง ผมว่าดีนะ ถึงปีหนึ่งจะได้หนึ่งแต่ผมว่ามันเป็นสิ่งที่ทุกคนรอคอยมาก มันเป็นกำลังใจของคนทำงานอย่างหนึ่ง อย่างน้อยนี่ก็ถือว่าเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งที่ดีที่สุดของ อบจ.เลยก็ว่าได้...” (วีระวัฒน์ นิธิเกียรติจิกร, 2554: สัมภาษณ์)

ในส่วนของนางอิสริยา กำเนิดแก้ว พนักงานจ้างฝ่ายประชาสัมพันธ์ ก็ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวว่า

“...พี่เคยทำงานมาหลายหน่วยงาน บางที่เงินเดือนเยอะกว่า อบจ. มีประกันสังคม มีโอทีเหมือนกัน แต่ถ้าเทียบระหว่างหน่วยงานอื่นที่เคยทำมา กับ อบจ. พี่ชอบ อบจ. มากกว่า อย่างเรื่องสวัสดิการ ปลีกย่อยเช่น เงินกู้พนักงานจ้าง โบนัส ดีกว่าที่อื่นๆ เยอะ ทำงานที่ อบจ. ถึงจะเป็นลูกจ้างตามสัญญาจ้างที่มีสัญญาจ้างแค่ 4 ปี แต่ถ้าเราทำงานดีมีความตั้งใจรับผิดชอบต่องานที่ทำเค้าก็ต่อสัญญาเราอยู่แล้ว” นอกจากนี้นางสาวนิชาภา กันธิยะ หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ ยังได้แสดงความคิดเห็นว่า “ถึงเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้างของ อบจ. อาจจะน้อยกว่าเงินเดือนของพวกพนักงานเอกชนอยู่พอสมควรแต่ในเรื่องของสวัสดิการหลายๆ อย่างยังสู้ อบจ. ไม่ได้ ที่สำคัญยังเฝ้าการทำงานกับหน่วยงานเอกชนก็มั่นคงสู้หน่วยงานราชการอย่างทำงานกับ อบจ. ไม่ได้...” (อิสริยา กำเนิดแก้ว, 2554: สัมภาษณ์)

จากการศึกษาทางเอกสารคือ ตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเกี่ยวกับอัตราเงินเดือนและวิธีการจ่ายเงินเดือนและประโยชน์ตอบแทนอื่นนอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและจากการสัมภาษณ์มาทำการศึกษาและวิเคราะห์พบว่า ในส่วนของอัตราเงินเดือนและวิธีการจ่ายเงินเดือนมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและเป็นธรรม ทั้งยังมีการจัดให้มีประโยชน์ตอบแทนอื่นนอกเหนือจากเงินเดือนเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ แรงจูงใจ และเป็นสวัสดิการต่างๆ อีกด้วย ดังนั้นด้านคุณภาพชีวิตของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในเรื่องเกี่ยวกับรายได้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการถือว่ามีความมั่นคงสูง

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บรรยากาศในการทำงาน

บรรยากาศในการทำงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรอยู่ไม่น้อย เนื่องจากบรรยากาศในการทำงานที่ดีจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดขึ้นได้จากการศึกษาจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษาจะได้

กล่าวถึงข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างบางส่วน ยกตัวอย่างเช่น นางสาวสุพัตรา แซ่ตั้ง นักวิชาการท่องเที่ยว ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...ถ้าเป็นไปได้ อยากให้มีการจัดพื้นที่ที่เป็นส่วนตัวมากกว่านี้ที่เป็นออฟฟิศของฝ่ายประชาสัมพันธ์ไปเลย เพราะทุกวันนี้การที่หน่วยงานทุกหน่วยงานมารวมกันอย่างแออัดอยู่ในบริเวณเดียวกันในพื้นที่ที่จำกัดมันก็ทำให้เสียสมาธิในการทำงานไปมากเหมือนกัน เพราะบางทีเราก็อยากมีมุมที่เป็นพื้นที่ส่วนตัวในการทำงานบ้าง งานบางงานก็ต้องใช้สมาธิมาก หากมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีเราเชื่อว่าจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพขึ้นอีกเยอะเลย”

และจากการสัมภาษณ์นางสาววัชรีย์ ทรัพย์ปรุง เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า

“งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ต้องใช้สมาธิและความคิดสร้างสรรค์ แต่บางทีบรรยากาศมันไม่ค่อยเอื้อกับการคิดงานเลย มันไม่เป็นสัดส่วน อย่างใครจะมาติดต่องานที่ก็ลำบากเพราะพื้นที่ที่เป็นโซนของฝ่ายประชาสัมพันธ์ค่อนข้างคับแคบ จริงๆ ออบจ. ก็เป็นหน่วยงานใหญ่และงานประชาสัมพันธ์ก็เป็นงานที่ต้องเป็นหน้าด่านคอยตอบคำถามและให้คำแนะนำแก่ประชาชนและบุคคลภายนอกที่มาติดต่องานความจริงน่าจะมีออฟฟิศเป็นของตัวเองได้...” (วัชรีย์ ทรัพย์ปรุง, 2554: สัมภาษณ์)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้พบว่า บริเวณสำนักงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์ค่อนข้างคับแคบไม่เป็นสัดส่วน การจัดอุปกรณ์สำนักงานในพื้นที่ที่จำกัดทำให้บรรยากาศภายในสำนักงานดูรกตา และเป็นอุปสรรคในเรื่องของการมาติดต่อประสานงานกับฝ่ายประชาสัมพันธ์ และเป็นอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากลักษณะของงานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ต้องใช้สมาธิในการรวบรวมความคิดเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้กับองค์กร แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มากกว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานคือ บรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตรระหว่างเพื่อนร่วมงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์ด้วยกัน ดังนั้นโดยภาพรวมแล้วพบว่า ในเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีบรรยากาศการทำงานที่ดีและทำให้บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานสูง

ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ

1. การปรับตัว

โดยทั่วไปหน่วยงานส่วนใหญ่มักกำหนดรายได้และค่าตอบแทนของบุคลากรตามตำแหน่งงานซึ่งมักสอดคล้องกับคุณวุฒิทางการศึกษาของบุคลากร การที่บุคลากรภายในองค์กรสามารถนำคุณวุฒิทางการศึกษาที่ได้รับมาปรับฐานเงินเดือนเพื่อให้เหมาะสมตามคุณวุฒิเป็นแรงจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่งเพราะหมายถึงความมั่นคงในการทำงานที่มากขึ้นของบุคลากร จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน ยกตัวอย่างเช่น นางสาวนิชภา กันธิยะ หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...ออบจ. มีหลักเกณฑ์ในการปรับคุณวุฒิที่ค่อนข้างชัดเจน ใครที่จะปรับวุฒิก็ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขและข้อระเบียบที่กำหนด อย่างสมมุติว่าพี่ไปเรียนต่อจนได้วุฒิปริญญาตรีมาแล้วที่มีตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการถึงที่มีวุฒิปริญญาตรีแล้วก็เอามาปรับวุฒิไม่ได้ เพราะตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของ ออบจ. กำหนดรับคนที่วุฒิปวส. ขึ้นเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ธุรการของ ออบจ. จึงได้รับเงินเดือนตามวุฒิปวส. เพราะฉะนั้นถ้าพี่อยากเอาวุฒิปริญญาตรีที่ได้มาปรับฐานเงินเดือนพี่ก็ต้องไปสอบให้ได้ตำแหน่งงานที่มาตรฐานกำหนดตำแหน่งกำหนดไว้สำหรับตำแหน่งงานที่มีวุฒิปริญญาตรี หลักเกณฑ์ออบจ. ข้อนี้หลายคนอาจมองว่าไม่ค่อยแฟร์สำหรับคนที่เค้ามีวุฒิอยู่แล้วแถมยังเป็นคนทำงานคนหนึ่งใน ออบจ. แต่พี่ก็กลับมองว่าเป็นเรื่องดี เพราะหลักเกณฑ์การปรับวุฒิเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งให้คนใน ออบจ. เกิดการกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตัวเองโดยการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน...” (นิชภา กันธิยะ, 2554: สัมภาษณ์)

และในส่วนของนางนิตยา วงศ์อินทร์ พนักงานจ้าง คนที่ 2 ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...ถึงพี่จะมีวุฒิปริญญาโท แต่ก็เอามาใช้ปรับวุฒิไม่ได้ เพราะที่เป็นพนักงานจ้างตามภารกิจซึ่งตามตำแหน่งของพี่เป็นผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการซึ่งเค้ารับคนที่จบ ปวส. เงินเดือนก็เลยได้ตามวุฒิปวส. เสียขายเหมือนกันเพราะตอนนี้เค้าปรับค่าครองชีพขึ้นทำให้คนที่

ตำแหน่งวุฒิปริญญาตรีแต่พวกพนักงานจ้างอย่างที่ไม่มีโอกาสขึ้น
หมื่นห้าเท่าเค้า แต่ก็อย่างว่าข้าราชการบางคนที่เข้ามาแบบเริ่มต้นชิ
หนึ่งชิสองเค้าก็ยัง ไม่ได้เลย แต่เมื่อเค้ากำหนดมาแบบนี้และก็ไม่ใช
อบจ. ที่เดียวที่เป็นแบบนี้หน่วยงานของรัฐทุกที่ก็กำหนดให้การปรับ
วุฒิของพนักงานเป็นแบบนี้หมด พี่ว่ามันเป็นเรื่องที่ทุกคนเข้าใจและ
ยอมรับได้นะ เพราะก่อนที่เค้าจะออกระเบียบหรือข้อกำหนดอะไร
ออกมาก็คงต้องผ่านการพิจารณามาแล้วอย่างรอบคอบมาแล้ว แต่
บางทีคนเรานั้นก็แค่น้อยใจบ้างเวลาที่เห็นคนอื่นเค้าได้เราก็อยากได้
บ้างเพราะเราก็อทำงานหนักเหมือนๆ กันเท่านั้นเอง...” (นิศยา
วงศ์อินทร์, 2554: สัมภาษณ์)

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์พบว่า จากการศึกษาทางเอกสารคือ ตาม
ประกาศคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับ
การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเกี่ยวกับการปรับวุฒิ พบว่า หลักเกณฑ์ใน
การปรับวุฒิขององค์การบริหารส่วนจังหวัด รวมไปถึงข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่า อบจ.
มีหลักเกณฑ์การปรับคุณวุฒิของบุคลากรที่มีความชัดเจนและเป็นธรรม ทำให้บุคลากรของฝ่าย
ประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่มีคุณวุฒิตตรงตามคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง
สามารถนำมาวุฒิการศึกษาที่ได้รับมาปรับคุณวุฒิได้ และการปรับคุณวุฒิที่เหมาะสมกับตำแหน่ง
สามารถทำให้บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีความรู้สึกมั่นคง
เนื่องจากมีโอกาและความก้าวหน้าทางอาชีพมากขึ้น

2. การเลื่อนขั้นเงินเดือน

เรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งที่บุคลากรให้ความสำคัญในลำดับต้น ๆ ในการทำงานเลยก็
คือ การเลื่อนขั้นเงินเดือน เพราะเงินเดือนที่มากขึ้นหมายถึงความมั่นคงที่มากขึ้นตามไปด้วย ซึ่ง
จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้แสดงความคิดเห็นว่า การเลื่อนขั้นเงินเดือนของ
บุคลากรในฝ่ายประชาสัมพันธ์ทำให้รู้สึกมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกตัวอย่าง
ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เช่น นางสาวอภิสมัย รักชัย นักวิชาการประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความ
คิดเห็นว่า

“...ถึงการพิจารณาขั้นจะมีแบบฟอร์มการประเมินประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลให้ผู้บังคับบัญชาทำการประเมินการทำงานแต่ก็ดู
เหมือนว่าเป็นการประเมินไปตามระเบียบเท่านั้นเอง ส่วนผลการ

พิจารณาจริงๆ นั้นผู้ใหญ่ที่เป็นผู้บริหารในระดับสูงจะเป็นคนเลือก
อีกที่ว่าใครจะได้ขึ้นเงินเดือน...” (อภิสมัย รักชัย, 2554: สัมภาษณ์)

และจากการสัมภาษณ์นางนิตยา วงศ์อินทร์ พนักงานจ้างฝ่ายประชาสัมพันธ์ ได้
แสดงความคิดเห็นว่า

“...การเลื่อนขึ้นเงินเดือนทุกคนก็ได้เลื่อนเป็นประจำทุกปีอยู่แล้ว
ก็ได้เลื่อนทุกคนต่างกันตรงใครจะได้ขึ้นเงินเดือนเท่าไรก็ขึ้นอยู่กับ
การพิจารณาขั้นของผู้บังคับบัญชาเท่านั้นเอง แต่ก็มีน้อยใจบ้างที่
คนทำงานผู้ใหญ่มองไม่ค่อยเห็น...” (นิตยา วงศ์อินทร์, 2554:
สัมภาษณ์)

ในส่วนของนางสาวนิชาภา กันธิยะ หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความ
คิดเห็นว่า

“...เวลาประเมินพี่ก็ให้คะแนนลูกน้องพี่ให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับ
การพิจารณาขั้นทุกคน แต่มันก็คงเป็นไปไม่ได้ที่ลูกน้องเราจะได้ทุก
คน เพราะแต่ละฝ่ายแต่ละกองใน อบจ. ก็เยอะ ก็จะได้แค่ตามโควตา
ที่เค้าให้มา มันก็อยู่ที่ผู้ใหญ่ท่านจะพิจารณาอีกที...” (นิชาภา กันธิยะ,
2554: สัมภาษณ์)

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากการศึกษาทางเอกสารคือ ตามประกาศคณะกรรมการ
ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเกี่ยวกับการเลื่อนขึ้นเงินเดือน และจากการสัมภาษณ์พบว่า
การเลื่อนขึ้นเงินเดือนของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้กำหนดให้ผู้บังคับบัญชา
พิจารณาโดยคำนึงถึงคุณภาพและปริมาณงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่ได้ปฏิบัติตาม
ความสามารถและความอดุสาหะในการปฏิบัติงาน ความมีคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจน
การรักษาวินัย และการปฏิบัติตนเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการซึ่งเป็นหลักเกณฑ์การปฏิบัติที่เป็น
มาตรฐานการพิจารณาการเลื่อนขึ้นเงินเดือนของหน่วยงานราชการโดยทั่วไป แต่ในทางปฏิบัติยังมี
อีกหลายปัจจัยนอกจากการพิจารณาตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
ได้แก่ ที่มาหรือภูมิหลังของบุคลากร กล่าวคือ บุคลากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ
บริหารส่วนจังหวัด ระบบอาวุโส การศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงาน

3. การศึกษาต่อและการอบรมสัมมนา

องค์การมีหน้าที่ที่ต้องสนับสนุนเพื่อให้บุคลากรขององค์การมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และหลายๆ องค์การ โดยเฉพาะในหน่วยงานภาครัฐมีนโยบายในการสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสในการศึกษาต่อและเข้ารับการอบรมสัมมนาตามความเหมาะสม อบจ. ก็เป็นหน่วยงานหนึ่งที่สนับสนุนทุนการศึกษาแก่บุคลากรขององค์การรวมถึงการสนับสนุนให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยการสนับสนุนให้บุคลากรขององค์การเข้ารับการอบรมสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้แสดงความคิดเห็นว่า รู้สึกมั่นคงในการทำงานเกี่ยวกับการศึกษาต่อและการอบรมสัมมนาระดับปานกลาง ยกตัวอย่างเช่น นางสาว จิตราภรณ์ อินทรชัย เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...อบจ. มีทุนให้ทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ซึ่งปัจจุบันก็ดีขึ้นเยอะเพราะลูกจ้างก็มีสิทธิขอทุนได้เหมือนกับข้าราชการแล้ว จริงๆ เมื่อก่อนตัวเองก็เคยสมัครขอทุนปริญญาโทเหมือนกัน แต่เพิ่งมารู้ตอนหลังว่าบางคนขอมาหลายต่อหลายครั้งก็ยังไม่ได้เลย เพราะเวลาเค้าพิจารณาทุนเค้าพิจารณาเด็กเส้น คนที่อาวุโส คนที่ขอหลายๆ ครั้ง และคนที่อยู่ระดับหัวหน้างานก่อน แต่ถ้าเป็นพวกทุนปริญญาตรีไม่ค่อยมีคนแย่งกันเท่าไร บางทีขอกันไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการก็มี แต่ทุนปริญญาโทนี่ค่อนข้างดุเดือดหน่อย ส่วนเรื่องอบรมสัมมนา อันนี้ดีกว่าเยอะเพราะส่วนใหญ่ในฝ่ายก็จะมาไล่ถามกันก่อนว่าใครอยากไปบ้างถ้ามีคนอยากไปมากกว่าโควต้าบางที่ถ้าเป็นโครงการของ อบจ. ก็จะถามหน่วยงานที่จัดว่าขอไปเพิ่มได้หรือไม่ ถ้าไปได้ก็จะส่งรายชื่อไปตามจำนวนคนที่อยากไป แต่ถ้าเป็นโครงการของหน่วยงานอื่นถ้ามีคนอยากไปเกินโควต้าที่เค้าให้มาส่วนใหญ่ก็จะมาดูว่าเรื่องที่อบรมเกี่ยวข้องกับงานของใครมากที่สุดก็ส่งคนนั้นไป แต่ปกติก็จะเปลี่ยนกันไปอบรมอยู่แล้ว...” (จิตราภรณ์ อินทรชัย, 2554: สัมภาษณ์)

ในส่วนของนายอำพล สุดใจ นักวิชาการประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...เรื่องทุนนี้เป็นเรื่องหนึ่งที่ทำให้ผมรู้สึกตัวเองโชคดีที่ได้เข้ามาทำงานใน อบจ. เพราะตอนที่ยังเป็นลูกจ้างผมก็ได้ทุนเรียนต่อปริญญาตรี ตอนนี้เป็นข้าราชการก็มีความตั้งใจอยากหาความรู้เพิ่มเติม ก็คิดว่าคงจะขอทุนปริญญาโทของ อบจ. นี่แหละครับ ส่วน

เรื่องการอบรมสัมมนา ผมว่า อบจ. ก็มีการอบรมสัมมนาเป็นประจำ
ทั้งที่ อบจ. จัดเองก็ดีที่หน่วยงานอื่นส่งหนังสือมาเชิญเข้าร่วมก็ดี
ผมว่าเป็นเรื่องดีที่คนทำงานจะได้นำความรู้ที่ได้มาใช้ให้เกิด
ประโยชน์กับ อบจ. มากที่สุด...” (อำพล สุกใจ, 2554: สัมภาษณ์)

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลวิเคราะห์ทั้ง จากการศึกษาทางเอกสารและการสัมภาษณ์
พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีการมอบทุนการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท
ให้แก่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอย่างต่อเนื่องในทุกปีงบประมาณ นอกจากนี้องค์การ
บริหารส่วนจังหวัดยังมีเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยมี
การจัดการอบรมสัมมนาเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถใน
การปฏิบัติงานของบุคลากร แต่การพิจารณาทุนการศึกษาของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในส่วนของที่มา
หรือภูมิหลังของบุคลากร กล่าวคือ บุคลากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมในองค์การบริหารส่วน
จังหวัด รวมไปถึงตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคลากร และระบบอาวุโส มีผลในการพิจารณา
เกี่ยวกับการศึกษาต่อและการอบรมสัมมนาของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์

ฐานคิดในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ด้านระบบการบริหารจัดการองค์การ

1. การมีส่วนร่วมในการทำงาน

การทำงานในองค์การใดๆ คงไม่อาจจะประสบความสำเร็จไปได้ด้วยคนเพียงคน
เดียวหากแต่ความสำเร็จนั้นมาจากการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรในองค์การทุกคนที่ต่าง
ก็ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการขับเคลื่อนงานขององค์การให้ประสบความสำเร็จ
จากการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ การมีส่วนร่วม
ในการทำงานในที่นี้นอกจากจะมีความหมายถึงการมีส่วนร่วมในการลงมือทำงานของฝ่าย
ประชาสัมพันธ์ร่วมกันแล้วยังหมายรวมถึงการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน
ของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์อีกด้วย ซึ่งพบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้
ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์โดยมีการทำงานกันเป็นทีมอยู่ตลอดเวลาบ่อยครั้งที่ปัญหาในการทำงานด้าน
การประชาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาก็โดยอาศัยความสามัคคี และการร่วมแรงร่วมใจ
ของบุคลากรภายในฝ่ายประชาสัมพันธ์ และบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีส่วนร่วมใน

การทำงานที่เป็นงานทั่วไปของฝ่ายประชาสัมพันธ์ทุกคน แต่การมีส่วนร่วมในการทำงานที่มีความสำคัญและเป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูง การมีส่วนร่วมของบุคลากรแต่ละคนอาจมีน้อยแตกต่างกันบ้างขึ้นอยู่กับโอกาส ความเหมาะสมและการพิจารณาของผู้บังคับบัญชา แม้ว่าในการทำงานประชาสัมพันธ์ บุคลากรแต่ละคนจะมีส่วนร่วมเล็กน้อยแตกต่างกันแต่บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ทั้งหมดให้คุณค่าและความสำคัญในเรื่องการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับสูง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เช่น นางชมภัสสิดา ผั่นแก้ว เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...พินิจมองว่าการทำงานด้วยกันต้องมีน้ำใจรู้จักช่วยเหลือกันและกัน เพราะฉะนั้นการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นเรื่องที่ให้ความสำคัญมากที่สุดเรื่องหนึ่ง โชคดีที่ฝ่ายเราน้อย เพราะฉะนั้นการทำงานร่วมกันจึงไม่ค่อยมีปัญหา เวลาเป็นงานใหญ่ๆ เราก็แบ่งงานกันรับผิดชอบในส่วนที่ตัวเองมีความถนัด แต่ถ้าเป็นงานในหน้าที่ของแต่ละคนส่วนใหญ่ก็รับผิดชอบของใครของมัน แต่ถ้าใครมีปัญหาเราก็จะปรึกษาและช่วยเหลือกันแก้ไขปัญหาร่วมกัน แต่ก็มีบ้างบางงานที่สำคัญๆ หัวหน้าก็จะเป็นคนแบ่งงานให้เอง...”
(ชมภัสสิดา ผั่นแก้ว, 2554: สัมภาษณ์)

และนางสาวนิชาภา กันธิยะหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ต้องการความสามัคคี การทำงานแบบมีส่วนร่วมด้วยกันในฝ่ายนั้นเป็นเรื่องที่ทุกคนต้องตระหนักไว้ให้มากๆ เพราะงานของฝ่ายเกือบทั้งหมดทุกคนต้องทำงานกันเป็นทีม นอกเหนือไปจากงานในหน้าที่ของตัวเอง แต่ถ้าเป็นงานสำคัญๆ พี่จะเป็นคนเลือกเองว่าจะให้ใครทำโดยพี่จะดูตามความเหมาะสมและความสามารถเป็นหลัก แต่งานบางอย่างก็ต้องยอมรับว่าบางทีผู้ใหญ่ท่านก็สั่งมาโดยตรงเลยว่าจะให้ใครทำ...” (ชมภัสสิดา ผั่นแก้ว, 2554: สัมภาษณ์)

เมื่อนำผลการศึกษามาวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีฐานคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการทำงานภายในฝ่ายประชาสัมพันธ์ว่า บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ให้ความสำคัญกับเรื่องการทำงานเป็นทีม และบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีส่วนร่วมในการทำงานของฝ่ายร่วมกันอยู่ตลอดเวลา แม้ว่าที่มาหรือภูมิหลังของบุคลากร กล่าวคือ บุคลากรที่มีการสนับสนุนทาง

สังคมในองค์การบริหารส่วนจังหวัด รวมไปถึงตำแหน่งงานของบุคลากร ประสบการณ์ในการทำงาน และระบบอาวุโสจะมีส่วนในการทำให้บุคลากรแต่ละคนในฝ่ายประชาสัมพันธ์มีส่วนร่วมในการทำงานมากหรือน้อยแตกต่างกัน แต่บุคลากรทุกคนต่างก็มีความเข้าใจในกฎของการทำงานร่วมกันและรับรู้ว่าการมีส่วนร่วมที่มากน้อยแตกต่างกันขึ้นอยู่กับเรื่องของโอกาสและความเหมาะสม

2. การให้รางวัลและการเลื่อนตำแหน่งมีความโปร่งใส ยุติธรรม

ความต้องการของบุคลากรในองค์การอย่างหนึ่งก็คือ การที่องค์กรมองเห็นคุณค่าในงานที่บุคลากรได้ทำและให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยให้ผลตอบแทนจากการทำงานที่เหมาะสมกับการทำงาน การให้รางวัลและการเลื่อนตำแหน่งในองค์การก็ถือเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งให้กับบุคลากรให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน จากการศึกษาเรื่องการให้รางวัลและเลื่อนตำแหน่งของฝ่ายประชาสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวว่า การให้รางวัลและการเลื่อนตำแหน่งมีความโปร่งใส ยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ยกตัวอย่างเช่น ชมภัสติดา ผืนแก้ว เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...ถ้าถามถึงการเลื่อนตำแหน่งและการให้รางวัลสำคัญสำหรับพี่มัย บอกได้เลยว่าสำคัญมากนะ และพี่เชื่อว่าไม่ได้มีแค่พี่ที่คิดแบบนี้ ทุกคนก็คงคิดเหมือนกัน พี่ว่าคนทำงานคงไม่ต้องการอะไรไปมากกว่าเราทำงานแล้วมีคนเห็นคุณค่าของงานที่เราทำและได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับความทุ่มเทพยายามตั้งใจทำงานให้ประสบความสำเร็จของเรา แต่ถ้าพูดถึงในแง่ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ของ อบจ. มันไม่เหมือนงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์ของเอกชนที่มีระบบของการให้รางวัล แต่ในระบบของ อบจ. ในความคิดเห็นของพี่ การให้รางวัลก็คงเป็นการได้รับความเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาและก็คงเป็นในเรื่องของการที่เราทำงานดีแล้วได้รับคำชม เมื่อมีโอกาที่จะเลื่อนตำแหน่ง หรือแม้แต่โอกาสในเรื่องของความก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็พิจารณาเราก่อน หรือพิจารณาจากผลงานจริงๆ เพราะถ้าเวลามีการเลื่อนตำแหน่งหรือมีการพิจารณาอะไรซักอย่างที่เป็นในเรื่องของความก้าวหน้าในหน้าที่การงานถ้าการพิจารณานั้นๆ เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมและเหมาะสม ถึงแม้ว่าเราจะไม่ได้รับการพิจารณานั้นก็เป็นเรื่องที่ยอมรับได้ แต่ถ้าจะพูดกันในทางปฏิบัติจริงๆ เวลา

พิจารณาอะไร ไหนจะโควต้าเด็กเส้น ไหนจะโควตาไอโคนที่เค้าทำงานกันมานานเพราะเชื่อในเรื่องของประสบการณ์การทำงานสูง ไอ้เรื่องผลงานเลยเป็นเรื่องที่เอาเข้ามาเกี่ยวข้องกับน้อยมาก แต่พี่ก็ยังมองว่าการพิจารณาโดยยี่ระบบอาวุโสก็ยังรู้สึกโอเคกว่าการพิจารณาแบบโควต้าเด็กเส้น พี่เลยมองว่าการเลื่อนตำแหน่งของฝ่ายประชาสัมพันธ์ก็ยังคงมีความยุติธรรมอยู่ แต่ก็อยู่ในระดับกลาง ๆ...” (ชมภัสสรา ผันแก้ว, 2554: สัมภาษณ์)

ในส่วนของนางสาวอภิสมัย รักชัย นักวิชาการประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความ
คิดเห็นว่า

“อย่างพวกงานบริษัทเค้าจะมีการให้รางวัลพนักงาน แต่ของเราถ้าพูดถึงที่มันเป็นรูปธรรมเท่าที่ทำงานมายังไม่เห็นนะ ส่วนในเรื่องของการเลื่อนตำแหน่ง จริงๆ มันมองได้สองแบบนะ แบบแรกคือข้าราชการ ซึ่งก็คงจะเป็นเรื่องของการเลื่อนขั้น ในเรื่องนี้เรามองว่าไอ้ตัวระเบียบของ อบจ. มันก็ค่อนข้างชัดเจนยุติธรรมดีนะ ส่วนใหญ่เวลาสอบเลื่อนขั้นก็ผ่านกันหมดทุกคน แต่ก็มีข้อเสียตรงที่ไอ้เจ้าระเบียบตัวนี้ถ้ามองให้ลึกๆ แล้ว มันไปเกี่ยวโยงกับการเลื่อนขั้นเงินเดือนซึ่งคนที่เสียเปรียบอย่างพวกที่ไม่มีเส้นก็มักจะได้แค่ปีละขั้นเท่านั้นเอง เพราะฉะนั้นเมื่อถึงครอ่งตำแหน่งสองปีแล้วก็ยังไม่ได้เลื่อนขั้นเพราะบางครั้งเงินเดือนไม่ถึงก็มี และอีกอย่างใครที่มีเส้นถ้าครอ่งตำแหน่งครบสองปีเงินเดือนถึงเกณฑ์เวลาทำผลงานกรรมการที่ตรวจผลงานก่อนสอบจะไม่เข้มงวดเท่าไรหรอก พวกนี้จะได้สอบเร็วมาก ไม่เหมือนคนอื่นๆ ที่โดนแก้ผลงานเยอะมากกว่าจะได้สอบก็ค่อนข้างยากเย็นพอสมควร แต่ก็อย่างที่บอกว่างานสอบผ่านได้เลื่อนขั้นทุกคน ส่วนแบบที่สองก็พวกพนักงานจ้างถามว่ามีโอกาสในเลื่อนตำแหน่งมั้ย มีเหมือนกัน แต่อย่าเรียกว่าเลื่อนตำแหน่งเลยเรียกว่าเปลี่ยนตำแหน่งจะเข้าใจง่ายกว่า ส่วนใหญ่ก็เปลี่ยนจากพนักงานจ้างทั่วไปมาเป็นพนักงานจ้างตามภารกิจซึ่งเงินเดือนเยอะกว่า เช่น อย่างบางคนมาทำงานตำแหน่งแม่บ้านซึ่งเป็นตำแหน่งของพนักงานจ้างทั่วไป เงินเดือนแค่ 5,500 บาท แต่นั่นเอง แต่พออยู่มาซักพักก็ได้เปลี่ยนตำแหน่งเป็นผู้ช่วยเจ้า

พนักงานธุรการซึ่งเป็นตำแหน่งพนักงานจ้างตามภารกิจเงินเดือน 8,000 บาทก็มี นอกจากนี้ก็มีเหมือนกันที่เป็นพนักงานประจำแล้ว ได้เปลี่ยนตำแหน่ง แต่การเปลี่ยนตำแหน่งของพนักงานจ้างคนที่ได้เปลี่ยนตำแหน่งก็อย่างว่าเด็กเส้น แต่ก็ไม่ได้ทั้งหมดบางคนก็ทำงานมานานมากๆ อายุเยอะแล้วผู้ใหญ่ก็เห็นใจให้ได้เปลี่ยนตำแหน่งจะได้มีรายได้เพิ่มขึ้น...” (อภิสมัย รักชัย, 2554: สัมภาษณ์)

ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษามาทำการวิเคราะห์พบว่า นอกเหนือจากการพิจารณาการให้รางวัลและการเลื่อนตำแหน่งตามหลักเกณฑ์การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้ว สถานภาพของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในเรื่องของที่มาหรือภูมิหลังของบุคลากร กล่าวคือ บุคลากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมในองค์การบริหารส่วนจังหวัด รวมไปถึงระบบอาวุโสและประสบการณ์ในการทำงาน ก็มีผลอย่างมากในการพิจารณาเรื่องดังกล่าว

ด้านผู้บังคับบัญชา

1. ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจและสนับสนุน

การได้รับกำลังใจและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชานั้นเป็นเรื่องที่มีผลทางด้านจิตใจ ทั้งยังมีผลต่อการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาพบว่า บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์แต่ละคนได้รับกำลังใจและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามากน้อยแตกต่างกัน ยกตัวอย่าง นางสาวอภิสมัย รักชัย นักวิชาการประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...ก็ไม่เชิงว่าเป็นการให้กำลังใจหรอก เพราะเราก็ไม่ได้สนิทสนมกับหัวหน้าขนาดนั้น แต่จะเป็นการถามไถ่เกี่ยวกับงานที่ทำมากกว่าว่าเป็นยังงัยมีปัญหาติดขัดตรงไหน ส่วนเรื่องการสนับสนุนจากหัวหน้าที่ชัดเจนเลยก็คงเป็นการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานเพื่อให้เกิดความลื่นไหลในการทำงานมากกว่า แต่ถ้าเป็นเรื่องการสนับสนุนในเรื่องของหน้าที่การงานด้วยความเป็นหัวหน้าท่านก็คงสนับสนุนทุกคนเพียงแต่ว่าบางทีมันก็ยังมียกหลายปัจจัยที่เข้ามาทำให้ความสัมฤทธิ์ผลของการสนับสนุนของแต่ละคนในฝ่ายแตกต่างกัน”

นอกจากนี้นางสาวจิตรารัตน์ อินทรชัยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“หัวหน้าก็ตื่นช่วงไหนที่เป็นหน้างานงานเยอะปัญหาก็เยอะบางทีก็มีท้อบ้างแต่หัวหน้าแกก็คอยให้กำลังใจดี คอยช่วยเหลือจนงานสำเร็จ...” (จิตรารัตน์ อินทรชัย, 2554: สัมภาษณ์)

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพบว่า การให้กำลังใจและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาขึ้นอยู่กับความสนิทสนมส่วนบุคคลระหว่างผู้บังคับบัญชาและบุคลากรแต่ละคน บุคลากรที่มีความสนิทสนมส่วนบุคคลกับผู้บังคับบัญชามากก็ย่อมได้รับกำลังใจและการสนับสนุนมากกว่าบุคลากรคนอื่น ๆ นอกจากนี้ สถานภาพของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในเรื่องของที่มาหรือภูมิหลังของบุคลากร กล่าวคือ บุคลากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมในองค์การบริหารส่วนจังหวัด และระบบอาวุโสก็มีผลอย่างมากต่อการให้กำลังใจและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

2. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน

การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาสามารถทำให้บุคลากรรู้สึกคลายความวิตกกังวลที่เกิดจากความเครียดในการทำงานได้เป็นอย่างดี ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเรื่องการให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์พบว่า บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์แต่ละคนได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชามากน้อยแตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น นายวิระวัฒน์ นิธิเกียรติขจร นักวิชาการท่องเที่ยว ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...ส่วนใหญ่งานที่ทำมันก็เป็นงานตามคำสั่งแบ่งงานเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำเป็นงานประจำอยู่แล้ว โดยมากผมก็อาศัยประสบการณ์และถ้าเป็นงานที่เป็นกรณีใหม่ๆ ผมก็จะศึกษางานอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับงานชิ้นนั้นๆ รวมถึงขอคำปรึกษาจากหัวหน้าฝ่ายซึ่งแกก็จะให้แนวทางในการ...” (วิระวัฒน์ นิธิเกียรติขจร, 2554: สัมภาษณ์)

นอกจากนี้นายอำพล สูดใจ นักวิชาการประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...เวลาที่หัวหน้ามอบหมายงานให้ทำ แกก็จะเรียกผมเข้าไปคุยและให้คำแนะนำในการทำงานชิ้นนั้น และแกจะคอยติดตามตลอดว่าถึงขั้นตอนไหนแล้วงานก็จบหน้าไปแล้วก็เปอร์เซ็นต์ ทำให้ผมคลาย

ความเครียดเกี่ยวกับงานไปได้เยอะเลย...” (อำพล สุคใจ, 2554: สัมภาษณ์)

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในฝ่ายประชาสัมพันธ์มากน้อยแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความสนิทสนมส่วนบุคคลระหว่างหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์และบุคลากรแต่ละคน ซึ่งบุคลากรแต่ละคนจะได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ทุกคน แต่อาจจะมีลักษณะของวิธีการให้คำแนะนำที่แตกต่างกันออกไปบ้างขึ้นอยู่กับความสนิทสนมส่วนบุคคล บุคลากรที่มีความสนิทสนมส่วนบุคคลกับผู้บังคับบัญชามากก็ย่อมได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอโดยไม่ต้องร้องขอ นอกจากนี้สถานภาพของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในเรื่องของที่มาหรือภูมิหลังของบุคลากร กล่าวคือ บุคลากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมในองค์การบริหารส่วนจังหวัดก็มีผลอย่างมากต่อให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน

ด้านเพื่อนร่วมงาน

1. เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและเป็นมิตรที่ดี

ความมีมิตรไมตรีที่ดีต่อกันรวมไปถึงการมีน้ำใจคอยช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีและความสุขในการทำงานได้เป็นอย่างดี ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเรื่องการมีน้ำใจและเป็นมิตรที่ดีของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์พบว่า บุคลากรทุกคนต่างก็มีน้ำใจและเป็นมิตรที่ดีต่อกัน ยกตัวอย่างเช่น นายอำพล สุคใจ นักวิชาการประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...ที่ผ่านมามีเราที่อยู่กันแบบพี่แบบน้องอยู่กันแบบครอบครัวมีอะไรก็แบ่งปันช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เวลาที่ใครมีปัญหาเราก็จะคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันอยู่ตลอด” นอกจากนี้นางชมภัสสิดา ผั่นแก้ว เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ได้แสดงความคิดเห็นว่า “จริงๆ ตัวพี่เองก็ทำงานมาหลายฝ่ายแต่ที่ชอบบรรยากาศของฝ่ายประชาสัมพันธ์มากที่สุด อาจเป็นเพราะฝ่ายเราก็น้อยด้วยเลยไม่ค่อยวุ่นวายเท่าไร ต่างคนต่างก็มีน้ำใจให้กัน...” (อำพล สุคใจ, 2554: สัมภาษณ์)

จากการศึกษาผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์ได้ว่า บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ให้ความสำคัญกับความรู้สึกร่วมกันของเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีการทำงานแบบถ้อยทีถ้อยอาศัย ต่างฝ่ายต่างมีน้ำใจและมีมิตรภาพที่ดีต่อกัน

2. เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี

การที่บรรยากาศภายในองค์กรมีความสามัคคีสามารถช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นได้ จากการศึกษารายละเอียดเรื่องความสามัคคีของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดให้ความสำคัญในเรื่องของการทำงานแบบสามัคคีในระดับสูง ยกตัวอย่างเช่น นางสาวอภิสมัย รักชัย นักวิชาการประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...ฝ่ายเราต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมอยู่ตลอดเวลา เพราะฉะนั้นสิ่งที่เป็นข้อดีของฝ่ายเราก็คือในเรื่องของความสามัคคี ถึงแม้ว่าบางครั้งอาจมีบ้างที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน แต่เราต่างก็ยอมรับฟังเหตุผลและหาจุดที่เป็นตรงกลางร่วมกันเพื่อให้การทำงานมันเป็นไปด้วยความราบรื่น...” (อภิสมัย รักชัย, 2554: สัมภาษณ์)

นอกจากนี้ นายวีระวัฒน์ นิธิเกียรติจร นักวิชาการท่องเที่ยว ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“ความสามัคคีเป็นเรื่องสำคัญที่สุดเมื่อมาอยู่ร่วมกันและต้องทำงานด้วยกัน ในความคิดเห็นของผมมองว่าการทำงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์สามารถประสบความสำเร็จและได้รับคำชมจากผู้ใหญ่หลายๆ ครั้ง ไม่ใช่เพราะความรู้ความสามารถของคนในฝ่ายอย่างเดียว สิ่งที่สำคัญที่สุดมันอยู่ที่ความสามัคคีของพวกเราทุกคนในฝ่าย...” (วีระวัฒน์ นิธิเกียรติจร, 2554: สัมภาษณ์)

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องของความสามัคคีของฝ่ายประชาสัมพันธ์จากการศึกษาจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมพบว่า บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ให้ความสำคัญในเรื่องความสามัคคีอยู่ในระดับสูง เพราะการทำงานประชาสัมพันธ์ให้ประสบความสำเร็จได้ ยังเป็นงานที่มีความยากและเป็นงานที่เป็นภาพรวมขององค์การการทำงานด้วยความสามัคคีมีความสำคัญอย่างมาก บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีความสามัคคีในระดับสูง ทุกคนจะร่วมกันแสดงความคิดเห็นและแชร์ประสบการณ์ร่วมกัน ร่วมแรงร่วมใจกันตั้งแต่ขั้นตอนของการวางแผน การปฏิบัติงาน และการประเมินผลเพื่อหาข้อบกพร่องของงานร่วมกัน เพื่อหาแนวทางปรับปรุง

แก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากงานเดิมๆ นำไปสู่การประชาสัมพันธ์ที่มีแบบแผนและเป็นการประชาสัมพันธ์เชิงสร้างสรรค์ที่เกิดจากความรู้ความสามารถและองค์ความรู้ใหม่ๆ ของบุคลากร

ด้านลักษณะงาน

1. การทำทนายความรู้ความสามารถ

การทำงานที่ทำทนายความรู้ความสามารถเป็นเรื่องหนึ่งที่สามารถกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความรู้สึกรักอยากทำงานมากขึ้น ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้แสดงความคิดเห็นว่างานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นงานที่มีความทำทนายความรู้ความสามารถในระดับสูง ยกตัวอย่าง เช่น นางสาวจิตราภรณ์ อินทรชัย เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่เราต้องพัฒนาให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ยิ่ง อบจ. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ดังนั้นงานประชาสัมพันธ์จึงเป็นงานที่ทำทนายความรู้ความสามารถมาก เพราะความทำทนายมันอยู่ตรงที่เราจะสร้างสรรค์งานออกมาในรูปแบบใหม่ๆ ที่ไม่ซ้ำซากจำเจได้ยิ่งไร ดังนั้นเราจึงต้องพยายามอัพเดทข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอด พยายามหาเทคนิคและนำแนวคิดด้านการประชาสัมพันธ์มาปรับใช้ให้เหมาะกับงานของหน่วยงานให้ได้...” (จิตราภรณ์ อินทรชัย, 2554: สัมภาษณ์)

นอกจากนี้นางสาวอภิสมัย รักชัย นักวิชาการประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...โดยส่วนตัวมองว่างานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ทำทนายความรู้ความสามารถมาก บางคนอาจมองว่างานประชาสัมพันธ์เป็นงานง่ายๆ แต่ถ้าได้มาสัมผัสแล้วจะรู้ว่าการทำงานประชาสัมพันธ์ให้ดีเป็นเรื่องยาก ต้องรู้เขารู้เราหมายถึง เราต้องรู้ว่าตอนนี้หน่วยงานอื่นๆ เค้าพัฒนางานประชาสัมพันธ์ไปถึงไหนแล้วและเค้ามีวิธีการยังไงในการประชาสัมพันธ์ให้ประสบความสำเร็จ แล้วเราจะนำวิธีการและเทคนิคอะไรมาใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงานของเราได้บ้าง ซึ่งแต่ละงานที่ต้องการประชาสัมพันธ์มีลักษณะของงานที่แตกต่างกัน กันความทำทนายมันเลยอยู่ที่ว่าเราจะทำยังไงให้งานแต่ละ

งานที่แตกต่างกันนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานและเกิดประโยชน์สูงสุด...” (อภิสมัย รักชัย, 2554: สัมภาษณ์)

จากผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้แสดงความคิดเห็นว่า ลักษณะของงานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นงานที่ทำทาบความรู้ความสามารถในระดับสูง เนื่องจากบุคลากรจะต้องพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ทั้งยังต้องสรรสร้างความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ และ มีความรู้ในเรื่องของเทคนิคการทำงานประชาสัมพันธ์ และสามารถเลือกใช้เทคนิคที่ทันสมัย สามารถประยุกต์องค์ความรู้ของตนเองเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับงานแต่ละขั้นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การและสังคมส่วนรวม

2. ลักษณะงานทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

งานที่สามารถทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำเป็นเรื่องหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำและมีความสุขที่จะทำงานนั้นๆ ต่อไป ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาในเรื่องดังกล่าวพบว่า งานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นงานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในระดับสูง ยกตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เช่น นางสาวอภิสมัย รักชัย นักวิชาการประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ทำแล้วรู้สึกภาคภูมิใจจริงๆ เพราะการประชาสัมพันธ์โครงการหลายๆ โครงการที่ฝ่ายเรารับผิดชอบสามารถทำให้เกิดประโยชน์กับคนจำนวนมาก” และนางสาววัชรินทร์พร ขจร เจ้าหน้าที่ยส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้แสดงความคิดเห็นว่า “รู้สึกมีความสุขกับการทำงานประชาสัมพันธ์มาก รู้สึกดีที่เราเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คนรู้จัก อบจ. มากขึ้น และทำให้อีกหลายต่อหลายคนได้รับประโยชน์จากการประชาสัมพันธ์ของเรา...” (อภิสมัย รักชัย, 2554: สัมภาษณ์)

ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษาวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้แสดงความคิดเห็นว่า ลักษณะของงานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นงานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในระดับสูง เพราะงานประชาสัมพันธ์ทำให้องค์กรภายนอก ชุมชน และประชาชนรู้จักและเข้าใจการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมากขึ้น ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัด หน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมและชุมชนแบบ

บูรณาการ ทั้งยังเป็นงานที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กรได้ และการประชาสัมพันธ์ยังช่วยให้ประชาชนและสังคมส่วนรวมได้รับผลประโยชน์จากการรับรู้สิทธิของตนเองที่จะได้รับจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอีกด้วย ดังนั้นพวกเขาจึงรู้สึกภาคภูมิใจในการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์

การปรับตัวในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

การปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ

ความสามารถแก้ไขปัญหาคือสิ่งที่ต้องเผชิญขณะทำงานได้

ในการทำงานบุคลากรต้องรู้จักปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ สามารถแก้ไขปัญหาคือต้องเผชิญขณะทำงานได้ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์สามารถแก้ไขปัญหาคือสิ่งที่ต้องเผชิญขณะทำงานได้ในระดับสูง ยกตัวอย่างเช่น นายอำพล สุดใจ นักวิชาการประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานเกิดขึ้นผมจะตั้งสติก่อนว่า ข้อผิดพลาดของผมในการทำงานขึ้นนั้นอยู่ตรงไหน แล้วผมจะใช้วิธีไหนแก้ไขปัญห โดยผมจะอาศัยประสบการณ์ที่ผ่านมา รวมถึงศึกษาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องที่จะเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขงาน นอกจากนี้ผมจะปรึกษากับเพื่อนในฝ่ายซึ่งส่วนใหญ่เราก็จะช่วยเหลือทางแก้ไขปัญห แต่ถ้ามันเป็นเรื่องสำคัญๆ ผมก็จะปรึกษาหัวหน้าฝ่ายและพี่ๆ น้องๆ ที่เค้ามีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานเยอะ...” (อำพล สุดใจ, 2554: สัมภาษณ์)

นอกจากนี้นางชมภัสสิดา ผั่นแก้ว เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...พี่เชื่อว่าในการทำงานทุกคนต้องเจอกับปัญหาต่างๆ นานา เป็นเรื่องธรรมดา สำคัญที่เราต้องรู้จักเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส โดยมองปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องดีที่จะสามารถใช้เป็นเคสสตาร์ทดี

ในการทำงานในคราวต่อไป ยิ่งเราเจอปัญหามากเท่าไรเราก็อยิ่ง
แกร่งขึ้นมากเท่านั้น...” (ชนกัสนิตา ผื่นแก้ว, 2554: สัมภาษณ์)

ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษามาทำการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้แสดง
ความคิดเห็นว่า พวกเขามองว่าปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานไม่ได้เป็นเรื่องไม่ดี หากมองใน
มุมมองในแง่บวกกลับเป็นเรื่องดี เพราะปัญหาจากการทำงานที่เกิดขึ้นเปรียบเสมือนบททดสอบที่
ช่วยให้พวกเขาเข้าใจในงานที่ทำ และสามารถพัฒนาศักยภาพในการทำงาน และเรียนรู้ที่จะ
เผชิญหน้ากับปัญหาโดยใช้สติปัญญาและประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งบุคลากรของฝ่าย
ประชาสัมพันธ์จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นโดยใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ใน
การทำงานของตนเองที่มีอยู่ รวมถึงขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานในฝ่าย เพื่อนร่วมองค์กรและ
บุคลากรอาวุโสที่ตนเองมีความสนิทสนม

การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ความสามารถในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้

การทำงานร่วมกันภายในองค์กรเดียวกันต้องอาศัยการปรับตัวและเรียนรู้ที่จะอยู่
ร่วมกันในองค์กร โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร ประชาชน และสังคม
ส่วนรวมเป็นหลัก ผู้ศึกษาได้ศึกษาเรื่องดังกล่าวพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้แสดงความคิดเห็นว่า
การปรับตัวให้สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ได้นั้นเป็นสิ่งที่บุคลากร
ทุกคนควรต้องทำ ยกตัวอย่างเช่น นางสาวนิชาภา กันธิยะ หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ ได้แสดง
ความคิดเห็นว่า

“...การทำงานกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานไม่ใช่เรื่องยากที่จะ
ปรับตัวเข้าหากัน คนเราทำงานด้วยกันถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ต้อง
รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ลดทิฐิ อย่าเอาความคิดของตัวเองเป็น
ใหญ่ การที่คนอื่นคิดไม่เหมือนกับเราไม่ใช่เรื่องที่ต้องทำให้เกิด
ความขัดแย้งเสมอไป หากมองในแง่บวกการทำงานด้วยมุมมองที่
หลากหลายจะช่วยให้การทำงานพัฒนาได้เร็วขึ้น...” (นิชาภา
กันธิยะ, 2554: สัมภาษณ์)

และนางชมภัสิตา ผืนแก้ว เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ได้แสดงความคิดเห็นว่า

“...คนที่ทำงานประชาสัมพันธ์โดยบุคลิกก็เป็นคนที่มีอัธยาศัยดี เป็นทุนเดิมอยู่แล้ว เพราะงานการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเลยเป็นเรื่องที่ไม่ได้ยากเย็นอะไร เพียงแต่การรักษา ระดับความสัมพันธ์ที่ดีๆ นั้นต้องอาศัยการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน พอสมควร ที่สำคัญต้องให้เกียรติเค้าทั้งต่อหน้าและลับหลังด้วย...”
(ชมภัสิตา ผืนแก้ว, 2554: สัมภาษณ์)

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์สามารถปรับตัวให้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้ในระดับสูง เนื่องจากลักษณะของการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์เป็นลักษณะการทำงาน ที่ต้องติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์การอยู่ตลอดเวลา การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรภายในองค์การเดียวกัน จึงไม่ใช่เรื่องยากสำหรับคนที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานเป้าหมาย และความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ ประชาชน และสังคมเป็นส่วนรวมที่เหมือนกัน

ข้อเสนอแนะต่อการทำงานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่สามารถสร้างชื่อเสียงรวมไปถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การได้ และในขณะเดียวกันก็สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับองค์การได้เช่นกัน ทั้งนี้ทั้งนั้นปัจจัยสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนงานประชาสัมพันธ์ขององค์การให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ขององค์การก็คือ บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั่นเอง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการสัมภาษณ์บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการทำงานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้แสดงความคิดเห็นดังนี้

นางสาวนิชาภา กันธิยะ หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะต่อการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์สำหรับผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานที่สำคัญคือ หัวหน้างานต้องมีความเป็นผู้นำและวิสัยทัศน์ในเชิงสร้างสรรค์ สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในขณะเดียวกันก็สามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ เช่น เขาได้กล่าวว่า

“...หัวหน้าต้องมีบุคลิกที่เป็นผู้นำที่ดี มีวิสัยทัศน์ที่สร้างสรรค์...”
(นิชาภา กันธิยะ, 2554: สัมภาษณ์)

นางชมภัสริตา ผั่นแก้ว เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ได้แสดงความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะต่อการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์สำหรับบุคลากรคือ การรู้จักพัฒนาตนเองให้มีความรอบรู้และรอบด้านในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง ศึกษาข้อระเบียบ กฎหมายในเรื่องที่เกี่ยวข้องให้ถ่องแท้และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการทำงานได้ เช่น เขาได้กล่าวว่า

“...การทำงานประชาสัมพันธ์ต้องพัฒนาตัวเองตลอด...” (ชมภัสริตา ผั่นแก้ว, 2554: สัมภาษณ์)

นางสาวจิตราภรณ์ อินทรชัย เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ได้แสดงความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะต่อการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์สำหรับบุคลากรคือ สร้างทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและองค์กร ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความจริงใจ สิ่งใดที่เป็นอุปสรรคต่องานและไม่เอื้อต่อการพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลก็ปรับแนวทางการทำงานเสียใหม่เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร เช่น เขาได้กล่าวว่า

“...อะไรที่มันจะทำให้งานสะดุด ก็ต้องปรับวิธีการใหม่ให้งานมันเดิน...” (จิตราภรณ์ อินทรชัย, 2554: สัมภาษณ์)

นายอำพล สูดใจ นักวิชาการประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะต่อการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์สำหรับบุคลากรคือ เคารพในแนวคิดและวิธีการทำงานของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รู้จักยืดหยุ่นและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ และเคารพในกฎกติกา วัฒนธรรมขององค์กร รวมไปถึงทำงานโดยยึดความถูกต้องตามข้อระเบียบ กฎหมายของทางราชการอย่างเคร่งครัด เช่น เขาได้กล่าวว่า

“...คนเราต้องปรับตัวให้เข้าได้กับทุกสถานที่ ทุกสถานการณ์ อยู่ที่ไหน ก็ต้องเคารพกติกาของที่นั่น...” (อำพล สูดใจ, 2554: สัมภาษณ์)

นางสาวอภิสมัย รักชัย นักวิชาการประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะต่อการทำงาน ด้านการประชาสัมพันธ์สำหรับบุคลากรคือ ทำความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและงานที่ทำให้ความสำคัญกับทุกรายละเอียดของงาน เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการทำงานขึ้นต้องไม่อายที่จะขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์และทักษะในเรื่อง

นั้นๆ รวมไปถึงขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมและเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงาน เช่น เขาได้กล่าวว่า

“...เราทำงานอะไร เราก็ต้องเข้าใจมันให้ถ่องแท้...” (อภิสมัย รักชัย, 2554: สัมภาษณ์)

นายวิระวัฒน์ นิธิเกียรติขจร นักวิชาการท่องเที่ยว ได้แสดงความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะต่อการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์สำหรับบุคลากรคือ เตรียมตัวเองให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเข้ามากระทบกับงาน ได้ตลอดเวลา ฝึกฝนตนเองให้มีความชำนาญในงานที่ต้องรับผิดชอบ ศึกษาข้อระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำให้รอบคอบ เช่น เขาได้กล่าวว่า

“...การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เราต้องพร้อมรับมือกับมันตลอดเวลา...” (วิระวัฒน์ นิธิเกียรติขจร, 2554: สัมภาษณ์)

นางสาวสุพัตรา แซ่ตั้ง นักวิชาการท่องเที่ยว ได้แสดงความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะต่อการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์สำหรับบุคลากรคือ ให้ความสำคัญกับการรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีที่เอื้อต่อการพัฒนางานในองค์กร เป็นผู้ฟังที่ดีและยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เรียนรู้แนวคิดและวิธีการทำงานที่ทำให้เพื่อนร่วมงานบางคนและผู้บังคับบัญชาทำแล้วประสบความสำเร็จ แล้วนำมาปรับใช้ในการทำงานให้เป็นเอกลักษณ์ของตัวเอง เช่น เขาได้กล่าวว่า

“...รู้จักรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นบ้าง หลายๆ ครั้งที่เราไม่เข้าใจ บางทีก็เรียนรู้จากการรับฟังคนอื่นนี่แหละ...” (สุพัตรา แซ่ตั้ง, 2554: สัมภาษณ์)

นางสาววัชร ทรัพย์ปรง เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้แสดงความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะต่อการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์สำหรับบุคลากรคือ ปรับบุคลิกภาพของตนเอง ให้เป็นคนที่มึนุษย์สัมพันธ์ที่ดี พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ไม่ยึดติดกับวิธีการทำงานในรูปแบบเดิมๆ แต่รู้จักปรับวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์โดยคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของงาน เช่น เขาได้กล่าวว่า

“...อย่ายึดติด ไม่มีวิธีการทำงานไหนที่ดีที่สุด วิธีที่ดีที่สุดคือปรับไปตามสถานการณ์...” (วัชร ทรัพย์ปรง, 2554: สัมภาษณ์)

นางอสิริยา กำเนิดแก้ว พนักงานจ้างฝ่ายประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะต่อการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์สำหรับบุคลากรคือ มองงานด้วยทัศนคติในเชิง

บวก กระตือรือร้นในการทำงาน ยึดเข้มแข็งใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ เช่น เขาได้กล่าวว่า

“...เราต้องหัดมองคนอื่นในแง่บวก ยึดเข้มแข็งใส มีน้ำใจกับทุกคน...” (อิสริยา กำเนิดแก้ว, 2554: สัมภาษณ์)

นางนิตยา วงศ์อินทร์ พนักงานจ้างฝ่ายประชาสัมพันธ์ ได้แสดงความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะต่อการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์สำหรับบุคลากรคือ เห็นคุณค่าในงานที่ทำไม่วัดคุณค่าของงานจากตำแหน่งหน้าที่การงาน แต่วัดที่คุณภาพของงาน ให้กำลังใจและเชื่อมั่นในตนเองว่ามีความรู้ความสามารถที่จะทำงานในหน้าที่รับผิดชอบให้เป็นงานที่มีคุณค่าต่อองค์กรและส่วนรวมได้ ที่สำคัญไม่ควรดูถูกความสามารถของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา แต่ให้เกียรติและเคารพในวิธีการทำงานและการแสดงความคิดเห็นของเขาทั้งต่อหน้าและลับหลัง เช่น เขาได้กล่าวว่า

“...คนเราต้องรู้จักเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และต้องอย่าดูถูกความสามารถของคนอื่น...” (นิตยา วงศ์อินทร์, 2554: สัมภาษณ์)

บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการทำงานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด พงจะสรุปโดยรวมได้ว่า ในส่วนของหัวหน้างานต้องมีความเป็นผู้นำและวิสัยทัศน์ในเชิงสร้างสรรค์ สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในขณะเดียวกันก็สามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ ในส่วนของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์สร้างทัศนคติที่ดีต่องาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและองค์กรให้ความสำคัญกับการรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีที่เอื้อต่อการพัฒนางานในองค์การ เป็นผู้ฟังที่ดีและยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ไม่ยึดติดกับวิธีการทำงานในรูปแบบเดิมๆ แต่รู้จักปรับวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์โดยคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของงาน สิ่งใดที่เป็นอุปสรรคต่องานและไม่เอื้อต่อการพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลก็ปรับแนวทางการทำงานเสียใหม่เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์การ รู้จักพัฒนาตนเองให้มีความรอบรู้และรอบด้านในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง ศึกษาข้อระเบียบ กฎหมายในเรื่องที่เกี่ยวข้องให้ถ่องแท้และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการทำงานได้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “สถานะ ความมั่นคงและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 ราย โดยผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “สถานะ ความมั่นคงและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด” ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. สถานะของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.1 ด้านเพศ

ปัจจัยด้านเพศไม่ได้เป็นข้อจำกัดในเรื่องของขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ และไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เพียงแต่การแบ่งงานภายในฝ่ายประชาสัมพันธ์จะคำนึงถึงความเหมาะสมของงานแต่ละงานว่ามีความเหมาะสมกับบุคลากรคนใด ซึ่งความเหมาะสมในที่นี้ หมายถึง ความเหมาะสมตามตำแหน่งงานและยังหมายรวมถึงความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละคนอีกด้วย ซึ่งการพิจารณาในการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานจะขึ้นอยู่กับการพิจารณาของผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก

1.2 ด้านอายุ

ปัจจัยด้านอายุของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และไม่ได้เป็นปัจจัยที่สามารถชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพได้เลย

1.3 ด้านที่มาหรือภูมิหลังของบุคลากร

ปัจจัยด้านที่มาหรือภูมิหลังของบุคลากรนั้น การสนับสนุนทางสังคมหรือระบบอุปถัมภ์มีอิทธิพลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในฝ่ายประชาสัมพันธ์ เช่น การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่งในฝ่าย เป็นต้น ทั้งยังมีผลในทางส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาอีกด้วย

1.4 ด้านระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานมานานจะอาศัยประสบการณ์ในการทำงานในการใช้เทคนิคและวิธีการทำงานที่ไม่ยึดติดกับวิธีการทำงานในรูปแบบเดิมๆ แต่จะใช้วิธีการทำงานแบบบูรณาการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

1.5 ด้านระดับการศึกษา

บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์เกือบทั้งหมด ไม่ได้ศึกษามาทางด้านการประชาสัมพันธ์โดยตรง และปัจจัยในเรื่องของสาขาวิชาที่ศึกษาก็ไม่ได้มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ แต่ปัจจัยสำคัญในการทำงานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาจากประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากร และการแบ่งงานให้กับบุคลากรแต่ละคนอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพิจารณาของผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ปัจจัยในเรื่องของระดับการศึกษาของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ยิ่งบุคลากรคนใดที่มีระดับการศึกษาสูง ก็ยังจะเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคลากรผู้นั้นมีความรอบรู้ รอบด้านในงานที่ตนเองรับผิดชอบ และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงยังมีผลการปฏิบัติงานได้ดีทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพ

2. ความมั่นคงในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

2.1 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1.1 รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ

ในส่วนของอัตราเงินเดือนและวิธีการจ่ายเงินเดือนมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและเป็นธรรม ทั้งยังมีการจัดให้มีประโยชน์ตอบแทนอื่นนอกเหนือจากเงินเดือนเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ แรงจูงใจ และเป็นสวัสดิการต่างๆ ในการปฏิบัติราชการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอีกด้วย ดังนั้นด้านคุณภาพชีวิตในเรื่องเกี่ยวกับรายได้ ค่าตอบแทนและ

สวัสดิการถือว่ามีความมั่นคงสูง แม้ว่าอัตราเงินเดือนของข้าราชการและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจะน้อยกว่าอัตราเงินเดือนของบริษัทเอกชนอยู่พอสมควร แต่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยงานราชการที่มีความมั่นคงสูง ทั้งมีสวัสดิการที่ดี เช่น การจัดให้มีประโยชน์ตอบแทนอื่นนอกเหนือจากเงินเดือน ซึ่งทำให้นุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.2.1 บรรยากาศในการทำงาน

การทำงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์ถูกกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดจากผู้บริหารซึ่งบางครั้งก็สร้างความกดดันและความเครียดให้แก่บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ แต่บรรยากาศในการทำงานเป็นทีมภายในฝ่ายประชาสัมพันธ์ก็ทำให้บรรยากาศในการทำงานที่ตึงเครียดลดลงไปได้อย่างรวดเร็ว และสามารถทำให้นุคลากรในฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่กดดันสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ก็ยังมีจุดอ่อนอยู่ตรงที่บริเวณสำนักงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์ค่อนข้างคับแคบไม่เป็นสัดส่วน การจัดอุปกรณ์สำนักงานในพื้นที่ที่จำกัดทำให้บรรยากาศภายในสำนักงานดูรกตา และเป็นอุปสรรคในเรื่องของการมาติดต่อประสานงานกับฝ่ายประชาสัมพันธ์ และเป็นอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากลักษณะของงานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ต้องใช้สมาธิในการรวบรวมความคิดเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้กับองค์การ แต่โดยภาพรวมแล้วพบว่า ในเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีบรรยากาศการทำงานที่ดีและทำให้นุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานสูง

2.3 ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ

2.3.1 การปรับวุฒิ

หลักเกณฑ์ในการปรับวุฒิขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีความชัดเจนและเป็นธรรม ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวมีความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับ ทำให้นุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีคุณสมบัติตรงตามคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งสามารถนำมาวุฒิการศึกษาที่ได้รับมาปรับวุฒิได้ และการปรับวุฒิที่เหมาะสมกับตำแหน่งสามารถทำให้นุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีความรู้สึกมั่นคงเนื่องจากมีโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพมากขึ้น

2.3.2 การเลื่อนขั้นเงินเดือน

การเลื่อนขั้นเงินเดือนของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาโดยคำนึงถึงคุณภาพและปริมาณงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่ได้ปฏิบัติมา ความสามารถและความอดสาหัสในการปฏิบัติงาน ความมีคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการรักษาวินัย และการปฏิบัติตนเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ

ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์การปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนของหน่วยงานราชการโดยทั่วไป นอกจากการพิจารณาตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วยังพบว่าในส่วนของบุคลากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมในองค์การบริหารส่วนจังหวัด รวมไปถึงตำแหน่งงานของบุคลากร และระบบอาวุโส ยังมีส่วนสำคัญในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์

2.3.3 การศึกษาต่อและการอบรมสัมมนา

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีการมอบทุนการศึกษาในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทให้แก่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอย่างต่อเนื่องในทุกปีงบประมาณ นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดยังมีเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีการจัดการอบรมสัมมนาเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งการพิจารณาจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์และข้อระเบียบ กฎหมายขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการพิจารณา ได้แก่ บุคลากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตำแหน่งงานของบุคลากร ระบบอาวุโส การศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น มีส่วนสำคัญในการพิจารณาเกี่ยวกับการศึกษาต่อและการอบรมสัมมนาของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์

3. ฐานคิดในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

3.1 ด้านระบบการบริหารจัดการองค์การ

3.1.1 การมีส่วนร่วมในการทำงานในฝ่าย

บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีส่วนร่วมในการทำงานภายในฝ่ายประชาสัมพันธ์ทุกคน แต่การมีส่วนร่วมในการทำงานอาจมีน้อยแตกต่างกันบ้างขึ้นอยู่กับโอกาสความเหมาะสมและการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ที่มาหรือภูมิหลังของบุคลากรกล่าวคือ บุคลากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมในองค์การบริหารส่วนจังหวัด รวมไปถึงตำแหน่งหน้าที่งานของบุคลากร ระบบอาวุโส การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานก็มีผลอย่างมากต่อการมีส่วนร่วมในการทำงานมากหรือน้อยแตกต่างกันของบุคลากรแต่ละคนในฝ่ายประชาสัมพันธ์

3.1.2 การให้รางวัลและการเลื่อนตำแหน่งมีความโปร่งใส ยุติธรรม

โอกาสของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในการได้รับรางวัลและการเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด การพิจารณาของผู้บังคับบัญชาและการอนุมัติของผู้บริหาร แต่นอกเหนือจากการพิจารณาการให้รางวัลและการเลื่อนตำแหน่งตาม

หลักเกณฑ์การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้ว สถานภาพของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในเรื่องของที่มาหรือภูมิหลังของบุคลากร กล่าวคือ บุคลากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมในองค์การบริหารส่วนจังหวัด รวมไปถึงตำแหน่งงานของบุคลากร ประสบการณ์ในการทำงาน และระบบอาวุโสก็มีผลอย่างมากต่อการพิจารณาการให้รางวัลและเลื่อนตำแหน่ง

3.2 ด้านผู้บังคับบัญชา

3.2.1 ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจและสนับสนุน

บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์แต่ละคนได้รับกำลังใจและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามากน้อยแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ส่วนบุคคลระหว่างผู้บังคับบัญชาและบุคลากรแต่ละคน นอกจากนี้ สถานภาพของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในเรื่องของที่มาหรือภูมิหลังของบุคลากร กล่าวคือ บุคลากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมในองค์การบริหารส่วนจังหวัด และระบบอาวุโสก็มีผลอย่างมากต่อการให้กำลังใจและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

3.2.2 ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน

บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์แต่ละคนได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชามากน้อยแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ส่วนบุคคลระหว่างผู้บังคับบัญชาและบุคลากรแต่ละคน นอกจากนี้ สถานภาพของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในเรื่องของที่มาหรือภูมิหลังของบุคลากร กล่าวคือ บุคลากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมในองค์การบริหารส่วนจังหวัดก็มีผลอย่างมากต่อให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน

3.2.3 ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา

เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาแก่บุคลากรโดยใช้ประสบการณ์การทำงานและความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ แต่อาจแตกต่างกันออกไปในเรื่องของลักษณะและวิธีการให้คำแนะนำ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และสถานภาพของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในเรื่องของที่มาหรือภูมิหลังของบุคลากร กล่าวคือ บุคลากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมในองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพราะนอกจากผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาแล้วยังเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างร่วมหัวจมท้ายในการแก้ไขปัญหาในทุกรายละเอียดทุกขั้นตอนด้วยตนเองจนสามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ

3.3 ด้านเพื่อนร่วมงาน

3.3.1 เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและเป็นมิตรที่ดี

บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีการทำงานแบบถ้อยทีถ้อยอาศัย ต่างฝ่ายต่างมีน้ำใจและมีมิตรภาพที่ดีต่อกันอยู่ในระดับสูง

3.3.2 เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี

บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีความสามัคคีอยู่ในระดับสูง ทุกคนจะร่วมกันแสดงความคิดเห็นและแชร์ประสบการณ์ร่วมกัน ร่วมแรงร่วมใจกันตั้งแต่ขั้นตอนของการวางแผน การปฏิบัติงาน และการประเมินผลเพื่อหาข้อบกพร่องของงานร่วมกัน เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากงานเดิมๆ นำไปสู่การประชาสัมพันธ์ที่มีแบบแผนและเป็นการประชาสัมพันธ์เชิงสร้างสรรค์ที่เกิดจากความรู้ความสามารถและองค์ความรู้ใหม่ๆ ของบุคลากร

3.4 ด้านลักษณะงาน

3.4.1 การทำทนายความรู้ความสามารถ

งานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นงานที่มีความท้าทาย ความรู้ความสามารถในระดับสูงเนื่องจาก บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์จะต้องพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพราะลักษณะของงานประชาสัมพันธ์ที่ต้องมีการประชาสัมพันธ์องค์การทั้งภายในและภายนอกองค์การ บุคลากรจะต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับการเมือง เศรษฐกิจและสังคม รวมไปถึงเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงและได้รับการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาเพื่อนำความรู้ความสามารถที่มีมาใช้ในการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ขององค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ นอกจากนี้บุคลากรยังต้องสร้างความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ มีความรู้ในเรื่องของเทคนิคการทำงานประชาสัมพันธ์ และสามารถเลือกใช้เทคนิคที่ทันสมัย สามารถประยุกต์องค์ความรู้ของตนเองเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับงานแต่ละชิ้นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การและสังคมส่วนรวม

3.4.2 ลักษณะงานทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

งานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นงานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในระดับสูง เพราะงานประชาสัมพันธ์ทำให้หน่วยงานภายนอก ชุมชน และประชาชนรู้จักและเข้าใจการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมากขึ้น ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัด หน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมและชุมชนแบบบูรณาการ ทั้งยังเป็นงานที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์การได้ และการประชาสัมพันธ์ยังช่วยให้ประชาชนและสังคมส่วนรวมได้รับผลประโยชน์จากการรับรู้สิทธิของตนเองที่จะได้รับจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอีกด้วย ดังนั้นบุคลากรมีความรู้สึกภาคภูมิใจทุกครั้งที่เห็นผลงานด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การสัมฤทธิ์ผล และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

4. การปรับตัวในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

4.1 การปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ

4.1.1 สามารถแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่ต้องเผชิญขณะทำงานได้

บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์สามารถแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่ต้องเผชิญขณะทำงานได้ในระดับสูง ซึ่งบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์จะแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานของตนเองที่มีอยู่ รวมถึงขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานในฝ่าย เพื่อนร่วมองค์กรและบุคลากรอาวุโสที่ตนเองมีความสนิทสนม บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มองว่าปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานไม่ได้เป็นเรื่องไม่ดี หากมองในมุมมองในแง่บวกกลับเป็นเรื่องดี เพราะปัญหาจากการทำงานที่เกิดขึ้นเปรียบเสมือนบททดสอบที่ช่วยทำให้พวกเขาเข้าใจในงานที่ทำ และสามารถพัฒนาศักยภาพในการทำงาน และเรียนรู้ที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาโดยใช้สติปัญญาและประสบการณ์ในการทำงาน

4.2 การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

4.2.1 ความสามารถในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้

บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นพื้นฐานและเป็นลักษณะของบุคลากรที่ทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ที่ดีเป็นทุนเดิม ดังนั้น บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์สามารถปรับตัวให้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้ในระดับสูง เนื่องจากลักษณะของการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์เป็นลักษณะการทำงาน ที่ต้องติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรอยู่ตลอดเวลา การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรภายในองค์กรเดียวกันจึงไม่ใช่เรื่องยากสำหรับคนที่มีมุมมองในการทำงานเป้าหมาย และความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ประชาชน และสังคมเป็นส่วนรวมที่เหมือนกัน

5. ข้อเสนอแนะต่อการทำงานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการทำงานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด พอจะสรุปโดยรวมได้ว่า ในส่วนของหัวหน้างานต้องมีความเป็นผู้นำและวิสัยทัศน์ในเชิงสร้างสรรค์ สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในขณะเดียวกันก็สามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ ในส่วนของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์สร้างทัศนคติที่ดี

ร่วมงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและองค์การให้ความสำคัญกับการรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีที่เอื้อต่อการพัฒนางานในองค์การ เป็นผู้ฟังที่ดีและยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ไม่ยึดติดกับวิธีการทำงานในรูปแบบเดิมๆ แต่รู้จักปรับวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์โดยคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของงาน สิ่งใดที่เป็นอุปสรรคต่องานและไม่เอื้อต่อการพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลก็ปรับแนวทางการทำงานเสียใหม่เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์การ รู้จักพัฒนาตนเองให้มีความรอบรู้และรอบด้านในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง ศึกษาข้อระเบียบกฎหมายในเรื่องที่เกี่ยวข้องให้่องแท้และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการทำงานได้ ซึ่งข้อเสนอแนะของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มาจากความรู้ที่ได้มาจากการศึกษา และประสบการณ์โดยตรงที่ได้รับมาจากการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

อภิปรายผลการศึกษา

1. สถานะของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์เกือบทั้งหมดไม่ได้ศึกษามาทางด้านการประชาสัมพันธ์ แต่ปัจจัยสำคัญในการทำงานประชาสัมพันธ์ให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาจากประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรแต่ละคน และการแบ่งงานให้กับบุคลากรแต่ละคนอย่างเหมาะสม ซึ่งความเหมาะสมในที่นี้หมายถึง ความเหมาะสมตามตำแหน่งงาน และยังหมายรวมถึงความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละคนอีกด้วย ซึ่งผลการศึกษาในส่วนนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีระชัย บุญจูนาค (2542) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การคำครูสุภา ที่ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ซึ่งจากการศึกษาผู้ศึกษาได้ข้อค้นพบว่า แม้ว่าปัจจัยในเรื่องเพศ และอายุจะไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ แต่ปัจจัยในเรื่องของระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ทั้งยังพบว่าระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมซึ่งกันและกัน ยิ่งบุคลากรคนใดที่มีระดับการศึกษาสูง และมีระยะเวลาในการทำงานมานาน ก็ยิ่งจะเป็นปัจจัยที่

ส่งเสริมให้บุคลากรผู้ที่มีความรอบรู้ รอบด้านในงานที่ตนเองรับผิดชอบ รวมไปถึงมีเทคนิคและวิธีการทำงานที่สามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูง และมีระยะเวลาในการทำงานมานานมีผลการปฏิบัติงานได้ดีทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่าอย่างชัดเจน แต่ผู้ศึกษาเห็นด้วยกับงานวิจัยของ เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2541) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การกับความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การธุรกิจขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ซึ่งพบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน แต่ความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ศึกษาได้ข้อค้นพบจากการศึกษาว่า การสนับสนุนทางสังคมหรือระบบอุปถัมภ์ และระบบอาวุโสจะมีอิทธิพลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในฝ่ายประชาสัมพันธ์ เช่น การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่งในฝ่าย เป็นต้น ทั้งยังมีผลในทางส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา แต่เป็นเรื่องที่บุคลากรทั้งหมดยอมรับได้ เนื่องจากบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ต่างก็มีความตระหนักในหน้าที่ของตนเอง และมีความรับผิดชอบงานในหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี ดังนั้นบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์จึงได้ให้ความสำคัญไปที่คุณค่าของการทำงานที่สัมฤทธิ์ผล และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อคนจำนวนมากเป็นหลัก

2. ความมั่นคงในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้รับจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด สามารถสร้างความเชื่อมั่นในตัวองค์กรและเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์รักองค์กรและต้องการทำงานกับองค์กร ซึ่งผลการศึกษาในส่วนนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาวดี ปรีกมะวงศ์ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยองค์กร ลักษณะงาน กับความมั่นคงในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ที่ว่า ปัจจัยด้านองค์กร อันได้แก่ สถานภาพและศักยภาพขององค์กร สถานภาพเศรษฐกิจและสังคม ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความมั่นคงในการทำงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันตชัย คุณานันทกุล (2544) ซึ่งทำการศึกษาความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างอุตสาหกรรมเหล็กในภาวะปัจจุบันของจังหวัดสมุทรปราการที่ว่า ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้าง ได้แก่ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ แม้ว่าบรรยากาศในการทำงานยังมีอีกหลายปัจจัยที่เป็นอุปสรรค

ในการทำงานอยู่บ้าง เช่น พื้นที่ในสำนักงานที่คับแคบ เนื่องจากการจัดสรรพื้นที่ในสำนักงานให้หลายๆ หน่วยงานมาอยู่ในบริเวณเดียวกัน เป็นต้น แต่พบว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความสุขและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มากกว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานคือ บรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตรระหว่างเพื่อนร่วมงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์

นอกจากนี้ผู้ศึกษายังพบว่า ในเรื่องของการพิจารณาเกี่ยวกับการปรับวุฒิ การเลื่อนขั้นเงินเดือน และการศึกษาต่อและการอบรมสัมมนาพบว่า การพิจารณาจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์และข้อระเบียบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีการกำหนดข้อระเบียบไว้อย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับทางสังคม แต่ในทางปฏิบัติยังมีอีกหลายปัจจัย นอกจากหลักเกณฑ์และข้อระเบียบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมหรือระบบอุปถัมภ์ ระบบอาวุโส การศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน (สังกัดส่วนกลาง) ตามแนวคิดของ Kerse and Kewly ดังนี้ 1) ภูมิหลังที่แตกต่างกันมีส่วนทำให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต 5 ประการคือ ประการที่หนึ่ง ได้แก่ ความก้าวหน้า, ประการที่สอง ได้แก่ ค่าตอบแทน, ประการที่สาม ได้แก่ การพัฒนาข้าราชการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน, ประการที่สี่ ได้แก่ สวัสดิการ และประการที่ห้า ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาและการปกครองของผู้บังคับบัญชา 3) ปัจจัยเสริมที่ร่วมกันทำงานความแปรปรวนของคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง

3. ฐานคิดในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ทั้งหมดได้ให้คุณค่าและความสำคัญในเรื่องของการทำงานร่วมกันเป็นทีมอยู่ในระดับสูง และทุกครั้งที่มีปัญหาจากการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยความสามารถของบุคลากรภายในฝ่ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งผลการศึกษาในส่วนนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Podsakoff et al. (1977) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นนั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณของกลุ่มงาน และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของกลุ่มงาน แม้ว่าสถานภาพของบุคลากร ได้แก่ บุคลากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมหรือระบบอุปถัมภ์ ระบบอาวุโส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลทำให้บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์แต่ละคนมีส่วนร่วมในการทำงานต่างๆ ของฝ่ายประชาสัมพันธ์น้อยน้อยแตกต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัยดังกล่าวยังมี

อิทธิพลต่อการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ การให้กำลังใจและการสนับสนุน การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา แต่บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีมุมมองในเรื่องดังกล่าวว่า เป็นเรื่องของโอกาสและความเหมาะสม ซึ่งโดยภาพรวมของฝ่ายประชาสัมพันธ์พบว่า มีบรรยากาศของการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ดี มีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความรู้สึกเป็นทีมเดียวกัน ต่างก็มีน้ำใจ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ซึ่งทำให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของฝ่ายประชาสัมพันธ์สัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีความทุ่มเท และตั้งใจในการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ เพราะความมีใจรักต่องานประชาสัมพันธ์ เนื่องจากงานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ มีคุณค่าต่อองค์กร และทำให้เกิดความภาคภูมิใจ เพราะนอกจากจะสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดแก่องค์กร ที่สำคัญยังช่วยให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคมให้มาทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการทำให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและท้องถิ่น โดยพบว่า ผลการวิจัยในส่วนนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมขัตติสมบุญ (2549) ที่ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต (ชั้นสมบุญ) บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานครที่ว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่มีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากสูงสุดในลำดับแรกคือ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ท้าทาย ด้านความสำเร็จของงาน ได้แก่ งานที่ทำทำให้เราได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ด้านการยอมรับนับถือ ได้แก่ มีความภาคภูมิใจในอาชีพ

4. การปรับตัวในการทำงานของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีการปรับตัวให้เข้ากับงานได้ดี ซึ่งจากการศึกษาพบว่า บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานของตนเองที่มีอยู่ รวมไปถึงการขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานภายในฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อนร่วมงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัด และบุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในการทำงานที่ตนเองมีความสนิทสนมใกล้ชิด นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเมื่อมีปัญหาที่เกิดจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์จะแก้ไขปัญหาโดยการปรับความคิดและมุมมองของตนเองว่า การที่บุคลากรแต่ละคนที่มีทัศนคติในการทำงานที่แตกต่างกันเป็นเรื่องที่ดีที่จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร หากนำมุมมองในการทำงานที่แตกต่างกันมาปรับใช้กับงานอย่างบูรณาการ

และเหมาะสมจะทำให้งานเกิดการพัฒนาและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ประชาชนและสังคมส่วนรวม ซึ่งจากผลการศึกษาในส่วนนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lounsbury et al. (2003) ที่ได้ทำการศึกษาบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานใน 14 กลุ่มอาชีพ ที่ว่า บุคลิกภาพการปรับตัวสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เนื่องจากข้อค้นพบที่ผู้ศึกษาได้จากการศึกษาพบว่า บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจในการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์เพราะมีใจรักและความภาคภูมิใจในการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ จึงมีบุคลิกภาพในการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยยึดหลักการทำงานที่ว่า หากมีสิ่งใดที่เป็นอุปสรรคต่องานและไม่เอื้อต่อการพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ก็จะพร้อมที่จะปรับตัวเองเพื่อให้เข้ากับงาน รวมไปถึงการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อให้งานเกิดการพัฒนาและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ประชาชนและสังคมส่วนรวม

5. ข้อเสนอแนะต่อการทำงานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

หลักในการทำงานที่สำคัญที่บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ยึดถือเป็นแนวทางในการทำงานก็คือ หากมีสิ่งใดที่เป็นอุปสรรคต่องานและไม่เอื้อต่อการพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ก็จะทำการปรับแนวทางในการทำงานเสียใหม่เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร และรู้จักพัฒนาตนเองให้มีความรอบรู้และรอบด้านในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเองอย่างค่องเนื่อง ซึ่งผลการศึกษาในส่วนนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวลัยลักษณ์ ปฐมรังษิยังกุล (2545) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศกับความพึงพอใจในงานของพนักงานสังกัดสำนักงานประปา เขต 9 เชียงใหม่ ที่ว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศจากลักษณะนิสัยเนื่องจากสิ่งแวดล้อม สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบว่าบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศจากลักษณะนิสัยส่วนตัวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานโดยรวมได้ เนื่องจากผู้ศึกษาได้ข้อค้นพบที่ว่า บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ทั้งหมดมีพฤติกรรมด้านบุคลิกภาพในการปรับตัวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศจากลักษณะนิสัยเนื่องจากสิ่งแวดล้อม ทั้งยังพบว่าบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ทั้งหมดมีความพึงพอใจในงานด้านการประชาสัมพันธ์โดยรวมเป็นไปใน

ทิศทางเดียวกัน เนื่องจากบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ทั้งหมดให้คุณค่าและความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นทีมเดียวกันเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “สถานะ ความมั่นคงและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด” มีข้อเสนอแนะแบ่งเป็น ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ควรมีการสร้างหลักการทำงานร่วมกันภายในฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้มีการดำเนินงานที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และลดความผิดพลาดอันอาจเกิดจากการขาดการวางแผนในการทำงาน
2. ควรมีการส่งเสริมทักษะ ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานตามภารกิจและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบข้อบังคับ และมติรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับงานตามภารกิจให้แก่บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
3. ควรมีการส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากรภายในฝ่ายประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสมและยุติธรรม เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน
4. บุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ควรพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง หมั่นศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับข้อระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์ภายในองค์การที่มีความทันสมัยและเหมาะสมกับองค์การมาใช้ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ภายในองค์การ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ ท้องถิ่น ประชาชน และประเทศชาติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในเรื่อง “สถานะ ความมั่นคงและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด” โดยมุ่งศึกษาเฉพาะ

สถานะ และความมั่นคงในการทำงาน ฐานคิด และการปรับตัวในการทำงาน และข้อเสนอแนะต่อการทำงานประชาสัมพันธ์ของบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเท่านั้น ยังขาดการศึกษา วิจัย และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดตามภูมิภาคอื่นๆ ดังนั้นเพื่อจะเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดทั่วประเทศ โดยเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์ ให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดทั่วประเทศ ในอนาคตควรจะมีการศึกษาถึงแนวทางสร้างสรรค์การทำงานประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในเชิงลึก ครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ อันจะก่อให้เกิดการบูรณาการทำงานประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สร้างผลลัพธ์ที่มีคุณภาพสูงสุดเกิดขึ้น ให้แก่กลุ่มเป้าหมายและประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และเป็นไปนโยบายของรัฐบาล ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนแก่กลุ่มเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ท้องถิ่น และประเทศชาติในภาพรวม

บรรณานุกรม

- กริชแก้ว แก้วนาค. 2541. รูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์: กรณีศึกษาโรงพยาบาลศูนย์เขตภาคเหนือ. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กึ่งกาญจน์ กาญจนทรงกูร. 2541. การศึกษาภาวะสุขภาพจิตที่มีผลต่อการปรับตัวของเด็กนักเรียนหญิงชาวไทยภูเขาและเด็กนักเรียนหญิงชาวไทยพื้นราบในโรงเรียนเจ้าฟ้าอุบลรัตน์อำเภอ เชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คมชลัฐ สมบูรณ์. 2549. ปัจจัยมุ่งใจในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต (ชั้นสมบูรณ์) บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวิทย์. 2538. “การพัฒนาทีมงานที่มีประสิทธิภาพสูง”. ข่าวสารการบริหาร การศึกษา 6(64): 5-10.
- จำนงค์ บุญชู. 2531. องค์การและการบริหาร. เชียงใหม่: ศูนย์ส่งเสริมตำราและเอกสารวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จำนงค์ สมประสงค์. 2514. การบริหารพนักงานการเจ้าหน้าที่. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานครพิมพ์. จิตราภรณ์ อินทรชัย. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป. 2554. สัมภาษณ์. 20 เมษายน.
- เจริญผล สุวรรณโชติ. 2519. ทฤษฎีการบริหาร. กรุงเทพฯ: แพร์พิตาอินเตอร์เนชั่นแนล.
- ชมภัสสิดา ผั่นแก้ว. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป. 2554. สัมภาษณ์. 20 เมษายน.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2543. ทักษะภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ: มัลติมีเดียอินเตอร์เนชั่นแนล.
- ชูบ กาญจนประกร. 2514. ระบบอุปถัมภ์: การบริหารบุคคลในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, ฉัตรยาพร เสมอใจ, ชัยวัฒน์ เชี่ยวเชิงสันติ และ ชีรพร พัดภู. 2545. การสร้าง ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ณัฏฐิชา อมรไชย. 2548. ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในกิจการหนังสือพิมพ์รายวันแนวธุรกิจ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2531. พฤติกรรมขององค์การ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2546. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.

- ธีรวุฒิ บุญขโสภณ. 2528. จิตวิทยาอุตสาหกรรมประยุกต์. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ธีรยุทธ บุญมี. 2533. ความหลากหลายของชีวิต ความหลากหลายทางวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- นันทพร ชินวัฒนกาญจน์. 2545. ความรู้สึกล้มเหลวในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษา พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศิริราช. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นิชภา กันธิยะ. หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์. 2554. สัมภาษณ์. 20 เมษายน.
- นิตยา เจียรนัยปริเปรม. 2533. ความรู้สึกล้มเหลวในการทำงานของลูกจ้างเอกชน: ศึกษาเฉพาะกิจการอุตสาหกรรมการผลิตเสื้อผ้าผู้ชายและเด็กชายในกรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิตยา วงศ์อินทร์. พนักงานจ้างฝ่ายประชาสัมพันธ์. 2554. สัมภาษณ์. 20 เมษายน.
- นิติ เอียวศรีวงศ์. 2539. สังคมไทยในกระแสการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการเผยแพร่และส่งเสริมงานพัฒนา.
- นิภา แก้วศรีงาม. 2532. จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญเลิศ เดือนยืนขงค์. 2544. สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุษยามิ จันทรเจริญสุข. 2538. การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันองค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประวิณ ณ นคร. 2514. ข้าราชการมีความมั่นคงพอหรือ?. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประสาธน์ หลักศิลา. 2511. สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ: ก้าวหน้าการพิมพ์.
- ประสิทธิ์ สวัสดิ์ญาติ. 2539. ระบบเครือข่ายและการจัดระเบียบสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประเสริฐ แยมกลิ่นฟุ้ง. ม.ป.ป. การจัดระเบียบทางสังคม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

- ปิยฉัตร กุลทัพ. 2550. การสร้างความมั่นคงทางอาชีพในทัศนะของพนักงานธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530. สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: บัณฑิตการพิมพ์.
- พงศ์ หรดา. 2540. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: คณะวิชา
อุตสาหกรรมศึกษา, วิทยาลัยครูพระนคร.
- พรทิพย์ ชลิ่งสุทธิ. 2535. เอกสารประกอบการบรรยายสุขภาพจิตและการปรับตัว. เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยพายัพ.
- พรรณราย ทรัพย์ประภา. 2529. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: O.S. Printing House.
- ไพโรจน์ อุทิศ. 2555. “แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์”. [ระบบออนไลน์].
แหล่งที่มา <http://it.aru.ac.th/courseware2/detail/chapter2/c22.htm>. (3 กุมภาพันธ์ 2555).
- มีนาวรรณ ชินวงศ์. 2546. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อระบบอุปถัมภ์ และระบอบประชาธิปไตย
ในฐานะที่เป็นวิถีชีวิต ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน). กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับ
ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การธุรกิจขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง.
กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2524. พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษไทย. กรุงเทพฯ:
อมรินทร์พรินต์ติ้งกรุ๊ป.
- ลออ หุตางกูร. 2522. ธรรมชาติมนุษย์ : หัดกร่วมในแนวใหม่สำหรับพยาบาลตอนที่ 1. กรุงเทพฯ:
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลิขิต ชีรเวทิน. 2542. วิวัฒนาการเมืองการปกครองไทย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลักขณา สิริวัฒน์. 2544. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ลาวัลย์ พร้อมสุข. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความ
พึงพอใจ ในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย).
กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณะ เวชพราหมณ์. 2551. ทัศนะของพนักงานต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน
มหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วลัยลักษณ์ คำเพ็ญ. 2544. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วลัยลักษณ์ ปฐมรังษิยังกุล. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศกับความพึงพอใจของพนักงานสังกัดสำนักงานประปา เขต 9 เชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชร ทรัพย์ปรง. เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว. 2554. สัมภาษณ์. 20 เมษายน.
- วัฒนา บุญปริตร. 2539. ความมั่นคงในการทำงานของครูเอกชนโรงเรียนอาชีวศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. 2534. จิตวิทยาทัศนคติ. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- วิกรม อัสววิกุล. 2541. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานและผลของความรู้สึกมั่นคงในการทำงานที่มีต่อความทุ่มเทให้กับงานและความตั้งใจจะลาออกของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535. การพัฒนาทีมงานให้มีประสิทธิภาพ : ความลับขององค์กร. กรุงเทพฯ: ชรรณนิติ.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2538. จิตวิทยาองค์กรอุตสาหกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่มผลิตภาพ. กรุงเทพฯ: ศ. เอเซียเพรส (1989).
- วิภามาส เมืองอยู่. 2542. ผลการใช้กิจกรรมกลุ่มต่อการปรับตัวทางสังคมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย เชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระชัย บุญจูรินาค. 2542. ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การการค้าของครูสภา. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระวัฒน์ นิธิเกียรติขจร. นักวิชาการท่องเที่ยว. 2554. สัมภาษณ์. 20 เมษายน.
- วีระวัฒน์ พงษ์พะยอม. 2536. ทำงานเป็นทีม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วุฒิสาร ดันไชย. 2549. “การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm>. (10 ตุลาคม 2549).
- ศจี อนันต์นพคุณ. 2542. กลวิธีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ. สงขลา: ชลบุตรกราฟฟิค.

- ศิริกุล เกรียงไกร. 2543. ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุภารัตน์ สุวรรณภิมย์, ลัทธிகาล ศรีวะรมย์ และชวลิต ประภวานนท์. 2543. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ. 2528. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภรัตน์ เลิศพาณิชย์กุล. 2538. ความสัมพันธ์ของคนในสังคม : พื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมการเมืองไทย. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สกาวรัตน์ ลับเลิศลบ. 2537. ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในงานสาธารณสุขมูลฐานจังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สนิท สมัครการ. 2533. “ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวเครือญาติกับระบบอุปถัมภ์”. วารสารสังคมไทย 5 (พฤษภาคม 2533): 50-53.
- สมาน มากสุข. 2544. การปรับตัวของนักศึกษาในวิทยาเกษตรและเทคโนโลยี. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมชาติ กิจยรรยง. 2540. เกมและกิจกรรมเพื่อพัฒนาคนและองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- สมพงศ์ เกษมสิน. 2526. การบริหารบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และ ชีระพล อุวรรณโณ. 2540. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาการศึกษาและสังคม คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สะอาด ดันสุกผล. 2536. นานาทศนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา.
- สายทิพย์ วงศ์สังข์ยะ. 2540. “ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาพนักงานขาย”. สมุทรปราการ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2548. การศึกษาและพัฒนาดัชนีชี้วัดมาตรฐานความมั่นคงของมนุษย์. กรุงเทพฯ: เทพเพ็ญวนิชย์.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. ม.ป.ป. การพัฒนาทีมงาน. กรุงเทพฯ: อักษรการพิมพ์.
- สุชา จันทน์เอม. 2527. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุชา จันทน์เอม และ สุรางค์ จันทน์เอม. 2517. จิตวิทยาเด็ก. กรุงเทพฯ: ประสานมิตร.

- สุชาติ โสมประยูร. 2525. โปรแกรมสุขภาพในโรงเรียน. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุทิน สายสงวน. 2533. การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ : ศึกษากรณีข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานและเกษตรอำเภอ ในภาคใต้. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพรรณา ประทุมวัน. 2544. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุพัตรา แซ่ตั้ง. นักวิชาการท่องเที่ยว. 2554. สัมภาษณ์. 20 เมษายน.
- สุพัตรา สุภาพ. 2522. สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุพิน เกษราอุปต์. 2536. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- สุพิน ปัญญาภัก. 2535. บทบาท วัตถุประสงค์ทางการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- สุภาวดี ปริกมะวงศ์. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยองค์กร ลักษณะงานกับ ความมั่นคงในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรางค์รัตน์ วชิรารมณ. 2540. สถิติการในองค์การ แนวคิด และวิธีการบริหาร. กรุงเทพฯ: เม็คทรายพรีนตติ้ง.
- สุริพร พิงพุทธรคุณ. 2548. การบริหารจัดการทีมงาน. กรุงเทพฯ: ชรรคมลการพิมพ์.
- เสรี วงษ์มณฑา. 2540. การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: บริษัทเอเอ็นการพิมพ์.
- โสภิตา เฟื่องทอง. 2545. “ปัจจัยงูใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิ โครงการหลวง”. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- อกิน รพีพัฒน์. 2548. ระบบอุปถัมภ์กับการพัฒนาสังคม : ด้านหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงสังคมไทย. การแสดงปาฐกถาพิเศษ ป่วย อังภากรณ์ ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- อนันตชัย คุณานันทกุล. 2544. การศึกษาความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างอุตสาหกรรมเหล็กใน ภาวะปัจจุบันของจังหวัดสมุทรปราการ. ปทุมธานี: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย อีสเทิร์นเอเซีย.
- อมรา พงศาพิชญ์ และ ปรีชา ฤวิทร์พันธุ์. 2545. ระบบอุปถัมภ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อมรา พงศาพิชญ์. 2532. **อิทธิพลภายในและภายนอกกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม**. กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.
- อรพินทร์ ชูชม และ อัจฉรา สุขารมณ. 2532. องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับการปรับตัวของนักเรียนวัยรุ่น. รายงานการวิจัยฉบับที่ 48. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อภิสมัย รักชัย. นักวิชาการประชาสัมพันธ์. 2554. สัมภาษณ์. 20 เมษายน.
- อรุณี สุมโนมหาอุดม. 2542. **คุณภาพชีวิตการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัมพร อุทธรังกูร. 2514. **หลักประกันความมั่นคง**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักทำเนียบรัฐบาล.
- อำพล สดใจ. นักวิชาการประชาสัมพันธ์. 2554. สัมภาษณ์. 20 เมษายน.
- อุทัย บุญประเสริฐ. 2532. **กลุ่มสัมพันธ์และการบริหารทีมที่มีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุษณีย์ เหมแหวน. 2543. **ความรู้สึกรับผิดชอบในการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตอุตสาหกรรมสยามอิสเทิร์น : ศึกษากรณีบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เอกชัย ก็สุขพันธ์. 2528. **หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: องค์กรศิลปการพิมพ์.
- เอกวิทย์ ณ ถลาง. 2541. **อาณานิคมทางปัญญาไทยยุควัฒนธรรมทาส ชุมโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพฯ: วิถีทัศน์.
- อิสริยา กำเนิดแก้ว. พนักงานจ้างฝ่ายประชาสัมพันธ์. 2554. สัมภาษณ์. 20 เมษายน.
- Andrews, H. A. and Roy, S. C. 1991. **The Roy adaptation model : The definitive statement**. Norwalk: Apple ton & Lange.
- David A. Wilson. 1962. **Politics in Thailand**. New York: Cornell University Press.
- Gardner, D. G. and J. L. Pierce. 1998. "Self-Esteem and Self-Efficacy Within the Organizational Context: An Empirical Examination". **Group & Organization Management** 23 (March 1998): 48-70.
- Gilmer, B. V. H. 1975. **Applied Psychology: Adjustment in Living and Work**. 7th ed. New York: McGraw- Hill Book Company.
- Hefner, R. 1976. **Interpersonal Behavior**. Texas: Southwest Texas State University.
- Horton and Hunt. 1976. **Sociology**. New York: Mc Graw-Hill Book Company.
- Hurlock, Elizabeth B. 1978. **Child Development**. New York: McGraw-Hill Book Company.

- Katzell, R. A and D. E. Thompson. 1990. "Work Motivation: Theory and Practice". **American Psychologist** 2 (February): 144-153.
- Lazarus, R. S. 1969. **Patterns of Adjustment and Human Effectiveness**. New York: McGraw-Hill book Company.
- Lounsbury, J.W., Richard A. Saudargas and Lucy W. Gibson. 2003. "An investigation of personality traits in relation to career satisfaction". **Journal of Career Assessment** 11(3): 287-307.
- Lucian M. Hanks. 1978. **Bang Chan: social history of a rural community in Thailand**. New York: Cornell University Press.
- Maslow, A. 1970. **Motivation and Personnality**. New York: Harper and Row Publishers.
- McCormick, E. J. and D. R. Ilgen. 1980. **Industrial Psychology**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Mondy, R., Wayne, Noe, Robert M. and Judy Bandy. 2005. **Human Resource Management**. Englewood Cliffs. New Jersy: Pearson/Prentice Hall.
- Mouly, George J. 1968. **Psychology for Effective Teaching**. New York: Holt, Rinehar and Winston, Inc.
- Podsakoff, P. M., M. Ahearne and S. B. MacKenzie. 1997. "Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance". **Journal of Applied Psychology** 82 (1997) : 262-270.
- Rambo, William W. 1982. **Work and Organizational Behavior**. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Scott, J. 1990. **A Matter of Record, Documentary Sources in Social Research**. London: Cambridge Polity Press.
- Thorpe, Louis Peter. 1955. **Child Psychology and Development**. New York: The Ronald Press Company.
- Tsai, L. H. 1997. **Organizational Citizenship Behavior: A Study in the Quick Service Industry**. [CD-ROM (AAC 1387157)]. MAI 36/01 p. 61.
- Webstor, K.K., Chistman, J.N. 1988. **Perception uncertainty and coping post nyocardial infraction** **Western Journal of Nursing Research**. London: Bareres & Wyman.





แบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ เป็นเอกสารที่ใช้ประกอบการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาในหัวข้อเรื่อง “สถานะความมั่นคง และการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด” สำหรับข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามครั้งนี้ จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น จึงขอความกรุณาจากท่าน ได้โปรดตอบคำถามที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และผลที่ได้จากการวิจัยจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น

1. ชื่อ-สกุลของผู้ให้สัมภาษณ์
2. อายุ
3. ตำแหน่งงาน/สถานภาพทางราชการ
4. ระดับการศึกษา
5. อายุราชการ

คำถาม

1. ในความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าปัจจัยในเรื่องเพศ อายุ ที่มาหรือภูมิหลังของบุคลากร ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ในปัจจุบันท่านมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานในด้านต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด อย่างไร

2.1 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1.1 รายได้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

.....

.....

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.2.1 บรรยากาศในการทำงาน

.....

.....

2.3 ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ

2.3.1 การปรับวุฒิ

.....

.....

2.3.2 การเลื่อนขั้นเงินเดือน

.....

.....

2.3.3 การศึกษาต่อและการอบรมสัมมนา

.....

.....

3. ท่านมีความคิดเห็นในเรื่องดังต่อไปนี้เกี่ยวกับการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ภายในฝ่ายประชาสัมพันธ์อย่างไร

3.1 ด้านระบบการบริหารจัดการภายในฝ่ายประชาสัมพันธ์

3.1.1 การมีส่วนร่วมในการทำงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์

.....

.....

3.1.2 การให้รางวัลและการเลื่อนตำแหน่งมีความโปร่งใส ยุติธรรม

.....

.....

3.2 ด้านผู้บังคับบัญชา

3.2.1 ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจและสนับสนุน

.....

.....

3.2.2 ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน

.....

.....

3.2.3 ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา

.....

.....

3.3 ด้านเพื่อนร่วมงาน

3.3.1 เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและเป็นมิตรที่ดี

.....

.....

3.3.2 เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี

.....

.....

3.4 ด้านลักษณะงาน

3.4.1 งานท้าทายความรู้ความสามารถ

.....

.....

3.4.2 ลักษณะงานทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

.....

.....

4. การทำงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่
บุคลากรย่อมต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มากระทบอยู่
ตลอดเวลา ท่านมีวิธีการปรับตัวในการทำงานในด้านต่อไปนี้หรือไม่

4.1 ด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ

.....

.....

4.2 ด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

.....

.....

5. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรในการทำงานประชาสัมพันธ์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบัน

.....

.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก ข

ประวัติผู้ศึกษา

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นางสาวเบญจพร เกิดสายทอง
เกิดเมื่อ	21 กรกฎาคม 2521
ภูมิลำเนา	จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2544 ปริญญาตรี (ศิลปศาสตร์) อุดสาหกรรมท่องเที่ยว สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่