

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง เสริมสร้างกำลังใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรจำนวน 51 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลงานการศึกษาในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่2 ระดับความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน โดยรวมของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตอนที่3 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	15	29.41
หญิง	36	70.59
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยจำแนกออกเป็น เพศหญิงร้อยละ 70.59 และเพศชาย 29.41

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	14	27.45
30-39 ปี	22	43.14
40-49 ปี	10	19.61
50-59 ปี	5	9.80
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.14 รองลงมาคืออายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.45 อายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.61 และอายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	32	62.75
สมรส	17	33.33
หย่าร้าง	2	3.92
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 62.75 รองลงมาคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 33.33 และหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	3	5.88
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	1	1.96
ปริญญาตรี	31	60.78
ปริญญาโท	16	31.37
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.78 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 31.37 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 5.88 และอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 1.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัดเชียงใหม่	45	88.24
ต่างจังหวัด	6	11.76
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 88.24 และ ต่างจังหวัด ได้แก่ ลำปาง เชียงราย ตาก พะเยา และลำพูน คิดเป็นร้อยละ 11.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่พักอาศัย

พักอาศัยกับ	จำนวน	ร้อยละ
บิดา มารดา	22	43.14
สามี / ภรรยา / บุตร	14	27.45
ญาติ	3	5.88
คนเดียว	9	17.65
อื่นๆ	3	5.88
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพักอาศัยกับบิดา มารดา คิดเป็นร้อยละ 43.14 รองลงมาพักอาศัยกับ สามี / ภรรยา / บุตร คิดเป็นร้อยละ 27.45 และพักอาศัยเพียงคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 17.65 ญาติ และ อื่นๆ ได้แก่พักอาศัยกับ บิดามารดา และบุตรรวมกัน และพี่สาว คิดเป็นร้อยละ 5.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นเจ้าของที่พักอาศัย
ปัจจุบัน

การเป็นเจ้าของที่พักอาศัยปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
บ้านของตัวเอง	36	70.59
บ้านญาติ	2	3.92
บ้านเช่า / ห้องเช่า	10	19.61
อื่นๆ	3	5.88
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีที่พักอาศัยเป็นบ้านของตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 70.59 รองลงมาคือ บ้านเช่า / ห้องเช่า คิดเป็นร้อยละ 19.61 อื่นๆ เป็นบ้านของ บิดามารดา คิดเป็นร้อยละ 5.88 และเป็น บ้านญาติ คิดเป็นร้อยละ 3.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน

การสังกัดตามส่วนงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริหารทั่วไป	8	15.69
งานคลังและพัสดุ	5	9.80
งานบริการการศึกษา	14	27.45
งานนโยบายและแผน	7	13.73
งานสาขาวิชาการร่วม	17	33.33
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ส่วนงาน งานสาขาวิชาการร่วม คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ งานบริการการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.45 งานบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 15.69 งานนโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ 13.73 และงานคลังและพัสดุ คิดเป็น ร้อยละ 9.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสายปฏิบัติการ (สถานะ)

สายปฏิบัติการ (สถานะ)	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ	7	13.73
พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน)	37	72.55
ข้าราชการ	6	11.76
ลูกจ้างประจำ	1	1.96
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่สายปฏิบัติการพนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน) คิดเป็นร้อยละ 72.55 รองลงมาคือ พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ คิดเป็นร้อยละ 13.73 ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 11.76 และลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 1.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงานที่ปฏิบัติงานในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อายุงานในบัณฑิตวิทยาลัย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ถึง 1 ปี	4	7.84
1 - 3 ปี	9	17.65
3 - 5 ปี	14	27.45
5 - 10 ปี	8	15.69
11 ปี ขึ้นไป	16	31.37
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงานที่ปฏิบัติงานในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีอายุงาน 11 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.37 รองลงมาคือ 3 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.45 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.65 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.69 และ ไม่ถึง 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
5,000 - 10,000 บาท	18	35.29
10,001 - 15,000 บาท	20	39.22
15,001 - 20,000 บาท	2	3.92
25,001 - 30,000 บาท	2	3.92
30,001 บาทขึ้นไป	9	17.65
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.22 รองลงมารายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.29 รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.65 รายได้ต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 25,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.92 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการได้รับ ค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรม

การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. ความเหมาะสมระหว่างเงินเดือนที่ท่านได้รับ กับตำแหน่งงาน	3.12	0.74	ระดับปานกลาง
2. ค่าตอบแทนมีความเพียงพอต่อค่าครองชีพใน ปัจจุบัน	2.53	0.90	ระดับปานกลาง
3. ท่านได้รับความยุติธรรมจากการประเมิน หรือ เลื่อนขั้นเงินเดือน	3.12	0.82	ระดับปานกลาง
4. สวัสดิการที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติงานทำ ให้ท่านเกิดความพึงพอใจ	3.02	0.88	ระดับปานกลาง
5. รายได้ของท่านมีความเป็นธรรม เมื่อ เปรียบเทียบกับบุคลากรคนอื่นในสายงาน เดียวกัน หรือส่วนงานอื่นๆ รวมทั้งหน่วยงาน ภายนอก	3.10	0.90	ระดับปานกลาง
โดยรวม	2.98	0.87	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านการได้รับค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.98 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมระหว่างเงินเดือนที่ได้รับกับตำแหน่งงาน และได้รับความยุติธรรมจากการประเมิน หรือเลื่อนขั้นเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.12 รองลงมาคือ รายได้มีความเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรคนอื่นในสายงานเดียวกัน หรือส่วนงานอื่นๆ รวมทั้งหน่วยงานภายนอก มีค่าเฉลี่ย 3.10 ส่วนสวัสดิการที่ได้รับจากการปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 3.02 และค่าตอบแทนมีความเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ย 2.53

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสภาพการทำงานที่มี
ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. ส่วนงานจัดบริการให้บุคลากรได้รับการตรวจ สุขภาพอย่างน้อยปีละครั้ง โดยสามารถ เบิกจ่ายสวัสดิการได้ตามสิทธิ์	2.73	1.40	ระดับปานกลาง
2. สถานที่ทำงานมีความสะอาดและอุปกรณ์ เครื่องใช้ภายในสำนักงานถูกจัดอย่างเป็น ระเบียบ ง่ายต่อการใช้งาน	3.76	0.86	ระดับมาก
3. สถานที่ทำงานมีระบบนิเวศน์ที่ดี (ในที่นี้ จะคือปราศจาก เสียงของคน เครื่องจักร ทำงาน หรือ กลิ่นรบกวน)	3.51	1.03	ระดับมาก
4. อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพดี ทันสมัย และสะอาด	3.55	0.97	ระดับมาก
5. อุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอต่อการ ใช้งาน	3.57	1.02	ระดับมาก
6. องค์กรมีการสนับสนุนให้บุคลากร ออกกำลังกาย หรือเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา ทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย	3.24	0.95	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.39	1.10	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานที่มีความ
ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานมีความสะอาดและอุปกรณ์เครื่องใช้
ภายในสำนักงานถูกจัดอย่างเป็นระเบียบ ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมาคือ อุปกรณ์
สำนักงานมีความเพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.57 อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพดี
ทันสมัย และสะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.55 สถานที่ทำงานมีระบบนิเวศน์ที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนการ
สนับสนุนให้บุคลากร ออกกำลังกาย หรือเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา ทั้งภายในและภายนอก

มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ย 3.24 และส่วนงานจัดบริการให้บุคลากรได้รับการตรวจสอบสภาพอย่างน้อยปีละครั้ง โดยสามารถเบิกจ่ายสวัสดิการได้ตามสิทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 2.73

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. ภาระงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ทำให้ท่านเกิดความมั่นใจในความมั่นคงของตำแหน่งงานที่ได้รับ	2.94	0.97	ระดับปานกลาง
2. การปฏิบัติงานของท่านช่วยเพิ่มขีดความสามารถจนทำให้ท่านเกิดความรู้และทักษะใหม่ๆ จากการทำงาน	3.41	0.90	ระดับปานกลาง
3. องค์กรมีตำแหน่งงานรองรับ เพื่อให้ท่านเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่ที่สูงขึ้น	2.27	0.98	ระดับปานกลาง
4. หากท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ท่านจะได้รับมอบหมายงาน หรือรับผิดชอบงานมากขึ้น	3.49	1.03	ระดับปานกลาง
5. องค์กรมีการส่งเสริมให้บุคลากร สร้างและนำเสนอผลงาน เพื่อรองรับกับตำแหน่งงานที่จะมีการขยายขยายในอนาคต	2.73	0.96	ระดับปานกลาง
6. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง	3.29	0.54	ระดับปานกลาง
7. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่หลายๆ คนอยากทำ แต่ไม่มีโอกาสได้ทำ	2.90	0.83	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.01	0.98	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ หากมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจะได้รับมอบหมายงาน หรือรับผิดชอบงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.49 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานช่วยเพิ่มขีดความสามารถจนทำให้เกิดความรู้และทักษะใหม่ๆ จากการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.41 ผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ภาระงานที่ปฏิบัติอยู่ ทำให้เกิดความมั่นใจในความมั่นคงของตำแหน่งงานที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 2.94 งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่หลายๆ คนอยากทำ แต่ไม่มีโอกาสได้ทำ มีค่าเฉลี่ย 2.90 ส่วนการส่งเสริมให้บุคลากรสร้างและนำเสนอผลงาน เพื่อรองรับกับตำแหน่งงานที่จะมีการขยายขยายในอนาคต มีค่าเฉลี่ย 2.73 และองค์กรมีตำแหน่งงานรองรับ เพื่อให้บุคลากรได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่ที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ย 2.27

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้าน โอกาสในการพัฒนา
ขีดความสามารถของตนเอง

โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อใน ระดับที่สูงขึ้น โดยไม่ส่งผลกระทบต่อ ปฏิบัติงาน	3.00	1.12	ระดับปานกลาง
2. องค์กรมีทุนสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับ ฝึกอบรมตามที่บุคลากรสนใจได้	3.27	1.13	ระดับปานกลาง
3. ท่านเข้าร่วมการฝึกอบรม ทั้งภายในและ ภายนอกองค์กรเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่ เสมอ ทุกปีงบประมาณ	2.90	1.04	ระดับปานกลาง
4. ในการปฏิบัติงานท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถ อย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ และ เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านก็ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที	3.59	0.80	ระดับมาก
5. ท่านสามารถใช้ความรู้ ความสามารถอย่าง อิสระในการปฏิบัติงาน	3.75	0.85	ระดับมาก
6. งานที่ท่านได้รับมอบหมาย ทำให้ท่านได้ใช้ ความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น	3.67	0.80	ระดับมาก
7. ท่านสามารถปฏิบัติงานด้วยตัวท่านเองทุก ขั้นตอน	3.75	0.72	ระดับมาก
8. บางครั้งหากท่านประสบปัญหาในการ ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา ร่วมเป็นส่วนหนึ่ง ในการช่วยแก้ไขปัญหา	3.59	1.02	ระดับมาก
9. ทุกครั้งในการปฏิบัติงาน ท่านมีการวางแผน ที่ดีในการปฏิบัติงาน	3.73	0.60	ระดับมาก
10. ท่านสามารถใช้ความรู้ที่เรียนมา ประยุกต์ใช้กับ การปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสม	3.63	0.72	ระดับมาก
โดยรวม	3.49	0.95	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้าน โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการใช้ความรู้ ความสามารถอย่างอิสระในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานด้วยตัวเองทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมาคือ ทุกครั้งในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.73 งานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ได้ใช้ความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.67 สามารถใช้ความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.63 ในการปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถ อย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ และบางครั้งหากประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยแก้ไขปัญหามีค่าเฉลี่ย 3.59 องค์กรมีทุนสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรม ตามที่บุคลากรสนใจได้ มีค่าเฉลี่ย 3.27 ส่วนองค์กรสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.00 และได้เข้าร่วมการฝึกอบรม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ทุกปีงบประมาณ มีค่าเฉลี่ย 2.90

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. บุคลากรในหน่วยงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน	3.39	0.87	ระดับปานกลาง
2. บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้ โดยปราศจากอคติ และไม่คำนึงถึงพวกพ้อง หรือยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.24	0.95	ระดับปานกลาง
3. บุคลากรทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมจนเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	3.10	0.92	ระดับปานกลาง
4. ท่านได้รับความช่วยเหลือและการประสานงานจากเพื่อนร่วมงาน เป็นอย่างดี	3.59	0.85	ระดับมาก
5. ในองค์กรมีการสนับสนุนจัดการส่งเสริมให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กร (เช่น มีการจัดเลี้ยงสังสรรค์ ฯ)	3.45	0.78	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.35	0.89	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านการการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่ได้รับความช่วยเหลือและการประสานงานจากเพื่อนร่วมงาน เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.59 รองลงมาคือ ในองค์กรมีการสนับสนุนจัดการส่งเสริมให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กร (เช่น มีการจัดเลี้ยงสังสรรค์ ฯ) มีค่าเฉลี่ย 3.45 บุคลากรในหน่วยงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.39 ส่วนบุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้ โดยปราศจากอคติ และไม่คำนึงถึงพวกพ้อง หรือยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.24 และบุคลากรทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมจนเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.10

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิทธิส่วนบุคคล

สิทธิส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. ท่านมีอิสระในการออกความคิดเห็นถึงการปฏิบัติงาน นโยบายต่างๆ ต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของท่าน	3.08	1.06	ระดับปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาสามารถแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานโดยไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวของท่าน	3.55	0.95	ระดับมาก
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน กับบุคลากรทุกคน	3.18	0.97	ระดับปานกลาง
4. หากงานไหนไม่ใช่งานในตำแหน่งของท่านและไม่แน่ใจว่าจะทำได้ ท่านสามารถปฏิเสธงานนั้นได้	2.84	0.90	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.16	1.00	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านสิทธิส่วนบุคคล โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.16 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาสามารถแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน โดยไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.55 รองลงมาคือ มีอิสระในการออกความคิดเห็นถึงการปฏิบัติงาน นโยบายต่างๆ ต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.08 ส่วนผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน กับบุคลากรทุกคน มีค่าเฉลี่ย 3.18 และหากงานไหนไม่ใช่งานในตำแหน่งของตัวเอง และไม่แน่ใจว่าจะทำได้ สามารถปฏิเสธงานนั้นได้ มีค่าเฉลี่ย 2.84

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านจังหวะชีวิต

จังหวะชีวิต	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. ท่านสามารถบริหารเวลาส่วนตัว เวลาปฏิบัติงาน เวลาสำหรับครอบครัว และสังคม ได้อย่างเหมาะสม	3.65	0.91	ระดับมาก
2. ท่านมีเวลาในการเข้าร่วมทำกิจกรรมขององค์กร ได้อย่างสม่ำเสมอ	3.67	0.82	ระดับมาก
3. นอกเหนือจากเวลาในการปฏิบัติงาน ท่านมีเวลาสังสรรค์กับครอบครัว /ญาติพี่น้อง และเพื่อนฝูง ได้เป็นอย่างดี	3.86	0.83	ระดับมาก
โดยรวม	3.73	0.85	ระดับมาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านจังหวะชีวิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจนอกเหนือจากเวลาในการปฏิบัติงานแล้วมีเวลาสังสรรค์กับครอบครัว / ญาติพี่น้อง และเพื่อนฝูง ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.86 รองลงมาคือ มีเวลาในการเข้าร่วมทำกิจกรรมขององค์กร ได้อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และสามารถบริหารเวลาส่วนตัว เวลาปฏิบัติงาน เวลาสำหรับครอบครัว และสังคม ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.65

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. องค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในทุกๆ ด้าน อย่างสม่ำเสมอ	3.39	0.60	ระดับปานกลาง
2. ท่านได้ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรในด้านการประหยัดพลังงานและอื่นๆ	3.63	0.63	ระดับมาก
3. ท่านมีความรู้สึกว่าองค์กรของท่านมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ	3.61	0.75	ระดับมาก
โดยรวม	3.54	0.67	ระดับมาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรในด้านการประหยัดพลังงานและอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่าองค์กรของตัวเองมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ มีค่าเฉลี่ย 3.61 และองค์กรที่ตัวเองปฏิบัติงานอยู่ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในทุกๆ ด้าน อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.39

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอื่นๆ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.98	0.87	ระดับปานกลาง
2. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.39	1.10	ระดับปานกลาง
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.01	0.98	ระดับปานกลาง
4. ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง	3.49	0.95	ระดับปานกลาง
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	3.35	0.89	ระดับปานกลาง
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	3.16	1.00	ระดับปานกลาง
7. ด้านจังหวะชีวิต	3.73	0.85	ระดับมาก
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.54	0.67	ระดับมาก
โดยรวม	3.31	0.97	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านต่างๆ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านจังหวะชีวิต มีค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.54 ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.49 ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.39 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.35 ด้านสิทธิส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.16 ส่วนด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.00 และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.98

ตอนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์จากแบบสอบถามพบว่า บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์สรุปตามทฤษฎีของ Richard E. Walton ทั้ง 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

องค์กรควรมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนเพื่อให้เกิดความยุติธรรมอย่างแท้จริงแก่ทุกฝ่าย สำหรับค่าตอบแทนตามความรับผิดชอบและผลสัมฤทธิ์ของงานที่บุคลากรพึงจะได้รับในเรื่องสิทธิหรือความเท่าเทียมกันของตำแหน่งงาน มหาวิทยาลัยควรมีการปรับค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับสภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากปัจจุบันค่าครองชีพมีการปรับสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งควรมีกองทุนส่งเสริมสวัสดิการสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน) เนื่องจากจำนวนของพนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน) มีจำนวนมากกว่า พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ และควรสนับสนุนให้มีสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาล หรือสวัสดิการเนื่องในโอกาสต่างๆ เช่น ค่ารับขวัญบุตร เป็นต้น

2. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

องค์กรควรจัดให้มีสวัสดิการ หรือจัดทำงบประมาณเพื่อรองรับปัญหาด้านสุขภาพของบุคลากร เช่น การตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่บุคลากร นอกจากนั้นควรมีการจัดบริการด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการบริการด้านความปลอดภัยและสุขภาพในสถานประกอบการ โดยการตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน การประเมินความเสี่ยงและอันตรายให้ลดน้อยลง ควรจัดการสุขภาพที่ดีในองค์กร และบริเวณใกล้เคียง มีการปรับปรุงงานให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน เช่นการออกแบบ หรือจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ที่นั่ง วิธีการปฏิบัติงาน ให้อยู่ในตำแหน่งที่จะก่อให้เกิดความปลอดภัยกับบุคลากรในองค์กร อีกทั้งในเรื่องของกระบวนการจัดการบริการด้านความปลอดภัยในการทำงาน ควรเน้นในเรื่องความปลอดภัยของการใช้เครื่องจักร การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล การจัดให้มีการฝึกอบรม- ส่งเสริมความปลอดภัย การทบทวนการบริหารงานความปลอดภัยฯ ออกกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ การป้องกัน และเก็บรวบรวมสถิติเกี่ยวกับการบาดเจ็บและเจ็บป่วย

3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

องค์กรควรเปิดโอกาสหรือสนับสนุนให้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น และจัดให้มีการอบรมหรือสัมมนาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่เป็นประจำ โดยสามารถนำไปประกอบการพิจารณาความดีความชอบ นอกจากนี้ควรมีการศึกษาการปฏิบัติงานจากหน่วยงานอื่นหรือใกล้เคียง ในด้านที่เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและพัฒนางานของตนเอง ดังนั้นถ้าหากองค์กรมีช่องทางในการผลักดันให้บุคลากรขยายตำแหน่ง ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือจัดให้มีตำแหน่งงานรองรับบุคลากรที่มีศักยภาพในด้านการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงาน อันจะเป็นผลนำไปสู่การพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร

4. ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง

บุคลากรควรทุ่มเท รักในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น และปฏิบัติงานในหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนางานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ โดยองค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรม ให้ทุนการศึกษา และเพิ่มการแนะแนวที่เป็นประโยชน์แก่บุคลากรในเรื่องการปฏิบัติงาน โดยเน้นให้บุคลากรทุกฝ่ายมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในรูปแบบง่ายๆ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ อันจะก่อให้เกิดการเรียนรู้งานและทักษะใหม่ๆ และเพื่อเป็นการปฏิบัติงานทดแทนกัน นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรม/โครงการสัมมนาในหัวข้อต่างๆ ร่วมกันเพื่อเสริมสร้างทักษะและความสัมพันธ์กันให้แข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น อย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เช่น สัมมนาประจำปี สัมมนานอกสถานที่โดยการใช้กิจกรรมเป็นเครื่องมือหลักช่วยในการเสริมสร้างทักษะ

5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

บุคลากรควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมระหว่างส่วนงานให้มากขึ้น และควรยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา องค์กรควรปลูกฝังให้บุคลากรมีความรัก ความผูกพัน ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีความสมานสามัคคี ให้เกียรติและให้อภัยซึ่งกันและกัน และรักกันเหมือนพี่เหมือนน้อง แม้ว่าจะอยู่คนละส่วนงานก็ตาม บางครั้งในการเข้าร่วมกิจกรรม บุคลากรจะมีอิสระในการคิดและตัดสินใจด้วยตัวของตัวเองมากขึ้น แต่กระนั้นก็ตาม ในโลกของการปฏิบัติงานจำเป็นต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ดังนั้นจำเป็นต้องปรับตนเองให้เข้ากันได้กับบุคลากรที่หลากหลาย เพื่อให้ผลการดำเนินงานที่เรารับผิดชอบเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีธรรมชาติและลักษณะที่หลากหลาย จะสะท้อนให้เห็นความสามารถในการทำงานกับใครได้ ซึ่งการทำกิจกรรมจะเป็นโอกาสสำคัญที่ทำให้ได้รู้จักเรียนรู้และเข้าใจในความหมายของความแตกต่างระหว่างบุคคลมากขึ้น คนที่มีความเข้าใจธรรมชาติมนุษย์มากเท่าใด ย่อมประสบปัญหาน้อยในการปฏิบัติงาน

6. ด้านอิทธิพลส่วนบุคคล

องค์กรควรเปิดโอกาสการให้บุคลากรได้ใช้ความคิด ความสามารถ และการยอมรับของแต่ละบุคคลอย่างทั่วถึง และควรยอมรับวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ เพื่อแก้ปัญหาวิธีการปฏิบัติงานแบบเก่า เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนลง อีกทั้งผู้บริหารควรมีความชัดเจนในเรื่องของขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการสั่งการ เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามแนวนโยบายอย่างชัดเจน และควรสร้างความตระหนักให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และไม่เอาเปรียบหน่วยงาน

7. ด้านจังหวะชีวิต

บุคลากรควรจัดสรรและเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งการเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมจะทำให้เรารู้จักแบ่งเวลาในแต่ละกิจกรรมของตนเอง และองค์กรได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในการนี้การจัดการบริหารเวลาส่วนตัวจะต้องไม่ให้กระทบต่อการปฏิบัติงานด้วย หากบุคลากรเกิดความตระหนักในการบริหารเวลาแล้ว ท่านจะมีเวลาสังสรรค์กับครอบครัวและเพื่อนฝูงหรือทำกิจกรรมอื่นๆ ได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

องค์กรควรจัดให้มีบริการความรู้สู่ชุมชน เพื่อให้องค์กรเป็นส่วนหนึ่งหรือส่วนสำคัญอันจะนำมาซึ่งบทบาทและหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และควรมีการจัดกิจกรรมจิตอาสา สำหรับผู้ที่สมัครใจและอาสาเข้ามาเพื่อช่วยเหลือ เยียวยา และทำงานที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและสังคม โดยสมัครใจ เพื่อการดูแล ป้องกัน ร่วมแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินหรือสิ่งอื่นใด ผลตอบแทนที่อาสาสมัครจะได้รับคือ ความสุข ความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติ