# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร กรุงเทพมหานคร ประจำปี 2564

## ฉบับผู้บริหาร (Executive summery)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
2564

# คำนำ

บุคลากรในองค์กรถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งและมีความสำคัญที่สุดในองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด และผลักดันให้องค์กรเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน กรุงเทพมหานครได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้กำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลไว้ในแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ซึ่งเป็นแผนฯ ที่สอดคล้องและสนับสนุนแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) โดยนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลตามแผนฯ นั้น ได้ให้ความสำคัญกับการรักษาบุคลากรที่ดีมีความสามารถให้อยู่กับกรุงเทพมหานคร ด้วยการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลและระบบราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความยืดหยุ่น คล่องตัวและสนับสนุนการบริหารราชการ เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความผาสุกโดยรวมของบุคลากรและความผูกพันต่อองค์กร โดยการพัฒนาปรับปรุงค่าตอบแทน สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล และคุณภาพชีวิตในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของข้าราชการและบุคลากร และเหมาะสมกับบริบทของกรุงเทพมหานคร

ดังนั้น สำนักงาน ก.ก. โดยกองพัฒนาระบบราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทน และการกำหนดนโยบายด้านสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล และการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงได้กำหนดโครงการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เพื่อนำผลสำรวจมาเป็นข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการบริหารค่าตอบแทน และการกำหนดนโยบายด้านสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล และการพัฒนาคุณภาพชีวิต ตลอดจนการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านอื่น ๆ ต่อไป

กองพัฒนาระบบราชการกรุงเทพมหานคร
สำนักงาน ก.ก.
กันยายน ๒๕๖๔

## สารบัญ


| | | หน้า |
|---|---|---|
| ตอนที่ ๑ | บทนำ | ๑ |
| ตอนที่ ๒ | วิธีการสำรวจ | ๔ |
| ตอนที่ ๓ | ผลการวิเคราะห์และสรุปข้อมูล | ๑๙ |
| | ผลการวิเคราะห์ | ๑๔ |
| | การสรุปผล | ๒๒ |
| | ข้อเสนอแนะ | ๒๕ |
| บรรณานุกรม | | ๒๗ |

# ตอนที่ ๑
# บทนำ

## ๑.๑ ความสำคัญและที่มา

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าประสงค์ที่ ๗.๓.๒.๓ การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันสนับสนุนระบบบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อกรุงเทพมหานคร และแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) มีประเด็นสำคัญจากผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ผู้ทรงคุณวุฒิ และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจาก อ.ก.ก.วิสามัญเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มีความสุขและสร้างความผูกพันต่อองค์กร (Engagement) และพบประเด็นสำคัญที่ควรเร่งดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง คือ การยกระดับมาตรฐานและคุณภาพชีวิตของทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร นอกจากส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแล้ว ยังเสริมสร้างความรักความผูกพันให้มีต่อกรุงเทพมหานครด้วย

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงาน ก.ก. ดำเนินการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญสังกัดสำนัก สำนักงาน และส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขานุการสำนักปลัดกรุงเทพมหานครผ่านระบบ Online จากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๔,๐๕๒ คน โดยสำรวจปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ระดับความผูกพัน รวมทั้งข้อเสนอแนะของข้าราชการ เพื่อให้กรุงเทพมหานคร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีข้อมูลเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และได้นำเสนอผลสำรวจฯ ต่อ อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๓ และครั้งที่ ๕/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ และ ก.ก. ครั้งที่ ๙/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๓ และ ก.ก. มีมติรับทราบรายงานผลการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ และเห็นชอบให้สำนักงาน ก.ก. นำข้อสังเกตของ ก.ก. ไปจัดทำแผนการสร้างความผูกพันต่อองค์กรและแจ้งหน่วยงานของกรุงเทพมหานครดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

อย่างไรก็ตาม จากข้อสังเกตของ ก.ก. ดังกล่าวข้างต้น ได้มีประเด็นเกี่ยวกับเรื่องการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรฯ เช่น ควรทำการสำรวจจำแนกตามรายหน่วยงานเพื่อให้แต่ละหน่วยงานได้นำผลการสำรวจฯ ไปพัฒนาปรับปรุงส่วนราชการของตนเองได้ การเพิ่มประเภทข้าราชการและบุคลากรในการสำรวจ และการสอบถามสาเหตุของความผูกพันและไม่ผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร ดังนั้น สำนักงาน ก.ก. จึงพิจารณาแล้วเห็นว่า ควรดำเนินการปรับปรุงการสำรวจฯ ตามข้อเสนอแนะของ ก.ก. ก่อน ดังนั้นผลการสำรวจฯ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงยังไม่ได้แจ้งให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครทราบ และได้นำข้อสังเกตดังกล่าวมาพัฒนาการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้ครอบคลุมบุคลากรทุกประเภทและตำแหน่งงานของกรุงเทพมหานครให้ได้มากที่สุด จึงกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ข้าราชการครูและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรมีความเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของบุคลากรทุกประเภทอย่างแท้จริง

**๑.๒ วัตถุประสงค์**

๑.๒.๑ เพื่อทราบระดับความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร

๑.๒.๓ เพื่อนำผลการสำรวจมากำหนดเป็นข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะด้านการบริหารค่าตอบแทน และการกำหนดนโยบายด้านสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล และการพัฒนาคุณภาพชีวิต

**๑.๓ เป้าหมาย**

๑.๓.๑ กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจฯ จำนวนทั้งสิ้น ๓๖,๒๑๖ คน แบ่งเป็น

๑.๓.๑.๑ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ จำนวน ๘,๖๔๓ คน

๑.๓.๑.๒ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร จำนวน ๗,๓๑๗ คน

๑.๓.๑.๓ ลูกจ้างประจำกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๒,๘๓๑ คน

๑.๓.๑.๔ ลูกจ้างชั่วคราวกรุงเทพมหานคร จำนวน ๗,๔๒๕ คน

๑.๓.๒ มีรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑ ฉบับ

๑.๓.๓ มีแผนการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครในด้านการบริหารค่าตอบแทน หรือด้านสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล หรือด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างน้อย ๑ เรื่อง

**๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

๑.๔.๑ ระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครมีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของข้าราชการและบุคลากร และบริบทของกรุงเทพมหานคร

๑.๔.๒ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล และมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

๑.๔.๓ ปัญหาการโอน หรือการลาออกจากราชการลดลง

๑.๔.๔ ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

**๑.๕ ขอบเขตของการศึกษา**

สำรวจความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ๑๑ ประเด็น ประกอบด้วย

๑.๕.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ๘ ด้าน ได้แก่

๑) ลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานตระหนักว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด และงานนี้มีความน่าสนใจหรือท้าทายความสามารถของตนหรือไม่

๒) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบทางกายภาพที่ส่งเสริมการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น สภาพของห้องทำงาน อากาศ แสง เสียง วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน เป็นต้น

๓) ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ทางบวกของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การร่วมมือร่วมใจ การช่วยเหลือเกื้อกูล การยอมรับความคิดเห็น ฯลฯ กับเพื่อนร่วมงานทั้งที่อาวุโสกว่า ด้อยอาวุโสกว่า และอาวุโสเท่ากัน

๔) ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ระดับ หมายถึง การแสดงบทบาทและลักษณะของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ขั้น ของท่าน ซึ่งถือเป็นผู้ที่มีหน้าที่กำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของท่าน

๕) ด้านวัฒนธรรมในองค์กร หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ และแบบแผนทางพฤติกรรมที่คนในองค์กรยอมรับและยึดถือปฏิบัติ

๖) ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน หมายถึง การบริหารจัดการของหน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล

๗) ด้านค่าตอบแทน หมายถึง สิ่งตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินที่องค์กรมอบให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อตอบแทนการทำงานให้แก่องค์กร เช่น เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล และเงินรางวัล เป็นต้น

๘) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการที่จะได้รับการยกย่อง การได้รับโอกาสเป็นส่วนหนึ่งของทีม และการได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

๑.๕.๒ ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านความภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกของผู้ปฏิบัติงานที่ยึดมั่นต่อองค์กรมีความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

๒) ด้านความเต็มใจทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กร ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

๓) ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อ ค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยมีความเชื่อว่าองค์กรนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วย และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

๑.๕.๓ ความพึงพอใจต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร

**๑.๖ ประเด็นคำถามในการศึกษา**

๑.๖.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร

๑.๖.๒ ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร

๑.๖.๓ ความพึงพอใจต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร

๑.๖.๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานเพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

๑.๖.๕ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

**๑.๗ ระยะเวลาดำเนินการ**

ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔

# ตอนที่ ๒
# วิธีการสำรวจ

## ๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

### ๑.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

๑) ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ จำนวน ๒๐,๒๘๓ คน

๒) ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๔,๒๙๐ คน

๓) ลูกจ้างประจำกรุงเทพมหานคร จำนวน ๓๒,๑๐๓ คน

๔) ลูกจ้างชั่วคราวกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๒,๗๗๐ คน

(ข้อมูลจากสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓)

### ๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Kreicie and Morgan (๑๙๗๐) ดังนี้

$$n = \frac{x^2 NP (1 - P)}{e^2 (N - 1) + x^2 P(1 - P)}$$

โดย $n$ = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$ = ขนาดของประชากร

$e$ = ๐.๐๕

$x^2$ = ๓.๘๔๑

$P$ = ๐.๕

| ประเภท | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|---|---|---|
| ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ | ๒๐,๒๘๓ | ๘,๖๔๓ |
| ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร | ๑๔,๒๙๐ | ๗,๓๑๗ |
| ลูกจ้างประจำกรุงเทพมหานคร | ๓๒,๑๐๓ | ๑๒,๘๓๑ |
| ลูกจ้างชั่วคราวกรุงเทพมหานคร | ๑๒,๗๗๐ | ๗,๔๒๕ |
| **รวมทั้งสิ้น** | **๗๙,๔๔๖** | **๓๖,๒๑๖** |

**๒. วิธีการสุ่มตัวอย่าง**

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ ๑ แบ่งประชากรตามหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งแต่ละหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ มีจำนวนประชากร ดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร

| ลำดับ | หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ | ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ | ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
|---|---|---|---|---|---|
| ๑. | สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร | ๕๖ | - | ๑๗ | ๑ |
| ๒. | สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร | ๖๔ | - | ๓๒ | ๑๓ |
| ๓. | สำนักงาน ก.ก. | ๑๘๑ | - | ๑๑ | ๒ |
| ๔. | กองงานผู้ตรวจราชการ | ๕๘ | - | ๑๐ | ๖ |
| ๕. | สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร | ๑๐๖ | - | ๖๒ | ๒๕ |
| ๖. | สำนักงานกฎหมายและคดี | ๕๘ | - | ๘ | ๓ |
| ๗. | สำนักงานการต่างประเทศ | ๓๐ | - | ๓ | ๓ |
| ๘. | สำนักงานปกครองและทะเบียน | ๔๓ | - | ๑๑ | ๔ |
| ๙. | สำนักงานตรวจสอบภายใน | ๔๕ | - | ๗ | ๔ |
| ๑๐. | สำนักงานการเจ้าหน้าที่ | ๑๒๗ | - | ๖๑ | ๔ |
| ๑๑. | สำนักงานประชาสัมพันธ์ | ๖๒ | - | ๑๓ | ๔ |
| ๑๒. | สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร | ๑๐๙ | - | ๙๙ | ๒๖ |
| ๑๓. | สำนักการคลัง | ๔๙๐ | - | ๔๒๙ | ๒ |
| ๑๔. | สำนักการจราจรและขนส่ง | ๑๗๔ | - | ๗๑ | ๕๕ |
| ๑๕. | สำนักการแพทย์ | ๔,๕๑๙ | - | ๑๒๙๙ | ๖๗๒ |
| ๑๖. | สำนักการโยธา | ๗๕๖ | - | ๑๑๓๘ | ๓๑๘ |
| ๑๗. | สำนักการระบายน้ำ | ๕๔๔ | - | ๒๔๖๐ | ๙๘๙ |
| ๑๘. | สำนักการศึกษา | ๒๖๑ | ๔๗ | ๑๓๖ | ๔ |
| ๑๙. | สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร | ๑๒๕ | - | ๑๕ | ๐ |
| ๒๐. | สำนักเทศกิจ | ๑๓๔ | - | ๒๐๐ | ๐ |
| ๒๑. | สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ๑,๙๑๐ | - | ๙๑ | ๕๙ |
| ๒๒. | สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง | ๒๐๐ | - | ๒๖ | ๒ |
| ๒๓. | สำนักพัฒนาสังคม | ๑๘๕ | - | ๑๒๕ | ๖๔ |
| ๒๔. | สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล | ๒๔๐ | - | ๓๗ | ๒ |
| ๒๕. | สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว | ๕๓๗ | - | ๒๘๔ | ๑๒๒ |

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

| ลำดับ | หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ | ข้าราชการ กรุงเทพมหานครสามัญ | ข้าราชการครู และบุคลากร ทางการศึกษา | ลูกจ้าง ประจำ | ลูกจ้าง ชั่วคราว |
|---|---|---|---|---|---|
| ๒๖. | สำนักสิ่งแวดล้อม | ๔๔๙ | - | ๒๗๒๓ | ๑๖๑ |
| ๒๗. | สำนักอนามัย | ๒,๒๗๒ | - | ๑๐๐๕ | ๔๕๙ |
| ๒๘. | สำนักงานเขตคลองเตย | ๑๒๑ | ๙๖ | ๔๗๔ | ๒๑ |
| ๒๙ | สำนักงานเขตคลองสาน | ๑๒๒ | ๒๐๒ | ๔๒๕ | ๑๗๗ |
| ๓๐. | สำนักงานเขตคลองสามวา | ๑๓๗ | ๖๙๖ | ๓๗๔ | ๒๖๓ |
| ๓๑ | สำนักงานเขตคันนายาว | ๑๑๙ | ๙๕ | ๓๒๒ | ๒๑๑ |
| ๓๒. | สำนักงานเขตจตุจักร | ๑๔๔ | ๓๔๙ | ๗๐๔ | ๑๓ |
| ๓๓. | สำนักงานเขตจอมทอง | ๑๔๐ | ๓๕๙ | ๔๙๗ | ๒๘๔ |
| ๓๔. | สำนักงานเขตดอนเมือง | ๑๓๘ | ๔๐๓ | ๔๒๖ | ๒๗๗ |
| ๓๕. | สำนักงานเขตดินแดง | ๑๓๕ | ๒๖๖ | ๔๕๕ | ๑ |
| ๓๖. | สำนักงานเขตดุสิต | ๑๓๒ | ๑๘๔ | ๕๓๔ | ๒๔๔ |
| ๓๗. | สำนักงานเขตตลิ่งชัน | ๑๓๘ | ๒๖๔ | ๓๘๔ | ๔๕ |
| ๓๘. | สำนักงานเขตทวีวัฒนา | ๑๓๒ | ๓๔๑ | ๔๐๔ | ๔ |
| ๓๙. | สำนักงานเขตทุ่งครุ | ๑๓๑ | ๔๐๕ | ๓๔๕ | ๑๔๗ |
| ๔๐. | สำนักงานเขตธนบุรี | ๑๕๐ | ๒๔๘ | ๕๗๔ | ๒๖๑ |
| ๔๑. | สำนักงานเขตบางกอกน้อย | ๑๔๕ | ๒๐๔ | ๕๑๑ | ๓๘ |
| ๔๒. | สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ | ๑๒๗ | ๙๐ | ๓๖๐ | ๑๙ |
| ๔๓. | สำนักงานเขตบางกะปิ | ๑๕๑ | ๕๖๐ | ๕๓๗ | ๓๑๐ |
| ๔๔. | สำนักงานเขตบางขุนเทียน | ๑๔๒ | ๗๖๗ | ๕๒๐ | ๓๗๗ |
| ๔๕. | สำนักงานเขตบางเขน | ๑๓๗ | ๒๙๔ | ๔๙๒ | ๒๒๐ |
| ๔๖. | สำนักงานเขตบางคอแหลม | ๑๒๖ | ๑๖๕ | ๓๕๕ | ๑๗๙ |
| ๔๗. | สำนักงานเขตบางแค | ๑๔๔ | ๔๗๒ | ๕๐๓ | ๓๐๒ |
| ๔๘. | สำนักงานเขตบางซื่อ | ๑๓๖ | ๑๔๕ | ๔๐๖ | ๒๑๗ |
| ๔๙. | สำนักงานเขตบางนา | ๑๒๐ | ๓๓๐ | ๓๓๔ | ๒๒๓ |
| ๕๐. | สำนักงานเขตบางบอน | ๑๒๙ | ๓๗๔ | ๓๗๗ | ๒๔๔ |
| ๕๑. | สำนักงานเขตบางพลัด | ๑๒๙ | ๑๖๐ | ๓๘๔ | ๒๐๔ |
| ๕๒. | สำนักงานเขตบางรัก | ๑๑๖ | ๕๔ | ๓๔๗ | ๑๔๙ |
| ๕๓. | สำนักงานเขตบึงกุ่ม | ๑๒๖ | ๓๖๗ | ๓๖๕ | ๒๐๑ |
| ๕๔. | สำนักงานเขตปทุมวัน | ๑๓๐ | ๑๕๒ | ๔๖๑ | ๒๖๘ |
| ๕๕. | สำนักงานเขตประเวศ | ๑๔๓ | ๕๒๕ | ๔๙๓ | ๘๓ |
| ๕๖. | สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย | ๑๑๙ | ๔๙ | ๔๑๐ | ๑๗๐ |

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

| ลำดับ | หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ | ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ | ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
|---|---|---|---|---|---|
| ๕๗. | สำนักงานเขตพญาไท | ๑๑๖ | ๓๙ | ๔๙๙ | ๒๑๙ |
| ๕๘. | สำนักงานเขตพระโขนง | ๑๑๘ | ๑๐๙ | ๓๓๕ | ๑๖๙ |
| ๕๙. | สำนักงานเขตพระนคร | ๑๓๙ | ๑๓๘ | ๗๐๘ | ๒๙๙ |
| ๖๐. | สำนักงานเขตภาษีเจริญ | ๑๔๖ | ๓๖๘ | ๔๓๕ | ๑๙๙ |
| ๖๑. | สำนักงานเขตมีนบุรี | ๑๓๖ | ๔๓๖ | ๔๓๓ | ๒๐๓ |
| ๖๒. | สำนักงานเขตยานนาวา | ๑๑๔ | ๑๓๗ | ๔๑๑ | ๖ |
| ๖๓. | สำนักงานเขตราชเทวี | ๑๒๑ | ๗๙ | ๔๖๓ | ๑๙๓ |
| ๖๔. | สำนักงานเขตราษฎร์บูรณะ | ๑๒๔ | ๒๑๓ | ๓๘๑ | ๒๑๓ |
| ๖๕. | สำนักงานเขตลาดกระบัง | ๑๔๗ | ๗๙๐ | ๕๘๕ | ๔๗๔ |
| ๖๖. | สำนักงานเขตลาดพร้าว | ๑๑๗ | ๒๗๕ | ๔๔๖ | ๒๓๙ |
| ๖๗. | สำนักงานเขตวังทองหลาง | ๑๑๔ | ๕๗ | ๓๖๕ | ๒๓๕ |
| ๖๘. | สำนักงานเขตวัฒนา | ๑๓๒ | ๒๐๑ | ๔๐๕ | ๒๒๑ |
| ๖๙. | สำนักงานเขตสวนหลวง | ๑๒๗ | ๒๘๒ | ๔๙๓ | ๒๒๔ |
| ๗๐. | สำนักงานเขตสะพานสูง | ๑๒๐ | ๑๗๕ | ๒๘๕ | ๑๙๒ |
| ๗๑. | สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ | ๑๑๔ | ๓๑ | ๒๙๐ | ๑๑๐ |
| ๗๒. | สำนักงานเขตสาทร | ๑๑๔ | ๔๓ | ๓๘๔ | ๑๘๘ |
| ๗๓. | สำนักงานเขตสายไหม | ๑๔๐ | ๖๓๔ | ๓๕๒ | ๒๑๓ |
| ๗๔. | สำนักงานเขตหนองแขม | ๑๒๙ | ๔๒๔ | ๔๒๖ | ๒๓๖ |
| ๗๕. | สำนักงานเขตหนองจอก | ๑๖๔ | ๘๑๖ | ๔๖๐ | ๓๔๓ |
| ๗๖. | สำนักงานเขตหลักสี่ | ๑๓๐ | ๒๒๖ | ๓๖๓ | ๒๐๕ |
| ๗๗. | สำนักงานเขตห้วยขวาง | ๑๒๗ | ๑๕๔ | ๔๓๘ | ๒๓๓ |
| **รวมจำนวนทั้งสิ้น** | | **๒๐,๒๘๓** | **๑๔,๒๙๐** | **๓๒,๑๐๓** | **๑๒,๗๗๐** |

ขั้นที่ ๒ เทียบสัดส่วนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้กับประชากร เพื่อแบ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Kreicie and Morgan (๑๙๗๐) ดังนี้

$$N = \frac{x^2 NP(1-P)}{e^2(N-1) + x^2 P(1-P)}$$

โดย
n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N = ขนาดของประชากร
e = ๐.๐๕
$x^2$ = ๓.๘๔๑
P = ๐.๕

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแยกรายสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการฯ/สำนักงานเขต ดังตารางที่ ๒

<u>ตารางที่ ๒</u> แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

| ลำดับ | หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ | ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ | | ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา | | ลูกจ้างประจำ | | ลูกจ้างชั่วคราว | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
| ๑ | สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร | ๕๖ | ๔๙ | - | - | ๑๗ | ๑๖ | ๑ | ๑ |
| ๒ | สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร | ๖๔ | ๕๕ | - | - | ๓๒ | ๓๐ | ๑๓ | ๑๓ |
| ๓ | สำนักงาน ก.ก. | ๑๘๑ | ๑๒๓ | - | - | ๑๑ | ๑๑ | ๒ | ๒ |
| ๔ | กองงานผู้ตรวจราชการ | ๕๘ | ๕๑ | - | - | ๑๐ | ๑๐ | ๖ | ๖ |
| ๕ | สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร | ๑๐๖ | ๘๓ | - | - | ๖๒ | ๕๔ | ๒๕ | ๒๔ |
| ๖ | สำนักงานกฎหมายและคดี | ๕๘ | ๕๑ | - | - | ๘ | ๘ | ๓ | ๓ |
| ๗ | สำนักงานการต่างประเทศ | ๓๐ | ๒๘ | - | - | ๓ | ๓ | ๓ | ๓ |
| ๘ | สำนักงานปกครองและทะเบียน | ๔๓ | ๓๙ | - | - | ๑๑ | ๑๑ | ๔ | ๔ |
| ๙ | สำนักงานตรวจสอบภายใน | ๔๕ | ๔๐ | - | - | ๗ | ๗ | ๔ | ๔ |
| ๑๐ | สำนักงานการเจ้าหน้าที่ | ๑๒๗ | ๙๖ | - | - | ๖๑ | ๕๓ | ๔ | ๔ |
| ๑๑ | สำนักงานประชาสัมพันธ์ | ๖๒ | ๕๔ | - | - | ๑๓ | ๑๓ | ๔ | ๔ |
| ๑๒ | สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร | ๑๐๙ | ๘๕ | - | - | ๙๙ | ๗๙ | ๒๖ | ๒๔ |
| ๑๓ | สำนักการคลัง | ๔๙๐ | ๒๑๖ | - | - | ๔๒๙ | ๒๐๓ | ๒ | ๒ |
| ๑๔ | สำนักการจราจรและขนส่ง | ๑๗๔ | ๑๒๐ | - | - | ๗๑ | ๖๐ | ๕๕ | ๔๘ |
| ๑๕ | สำนักการแพทย์ | ๔,๕๑๙ | ๓๕๔ | - | - | ๑๒๙๙ | ๒๙๗ | ๖๗๒ | ๒๔๕ |
| ๑๖ | สำนักการโยธา | ๗๕๖ | ๒๕๕ | - | - | ๑๑๓๘ | ๒๘๗ | ๓๑๘ | ๑๗๔ |
| ๑๗ | สำนักการระบายน้ำ | ๕๔๔ | ๒๒๕ | - | - | ๒๔๖๐ | ๓๓๒ | ๙๘๙ | ๒๗๗ |
| ๑๘ | สำนักการศึกษา | ๒๖๑ | ๑๕๖ | ๔๗ | ๔๒ | ๑๓๖ | ๑๐๑ | ๔ | ๔ |
| ๑๙ | สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร | ๑๒๕ | ๙๔ | - | - | ๑๕ | ๑๔ | - | - |
| ๒๐ | สำนักเทศกิจ | ๑๓๔ | ๑๐๐ | - | - | ๒๐๐ | ๑๓๒ | - | - |
| ๒๑ | สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ๑,๙๑๐ | ๓๒๐ | - | - | ๙๑ | ๗๔ | ๕๙ | ๕๑ |

ตารางที่ ๒ (ต่อ)

| ลำดับ | หน่วยงาน/ ส่วนราชการฯ | ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ | | ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา | | ลูกจ้างประจำ | | ลูกจ้างชั่วคราว | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
| ๒๒ | สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง | ๒๐๐ | ๑๓๒ | - | - | ๒๖ | ๒๔ | ๒ | ๒ |
| ๒๓ | สำนักพัฒนาสังคม | ๑๘๕ | ๑๒๕ | | - | ๑๒๕ | ๙๔ | ๖๔ | ๕๕ |
| ๒๔ | สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล | ๒๔๐ | ๑๔๘ | - | - | ๓๗ | ๓๔ | ๒ | ๒ |
| ๒๕ | สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว | ๕๓๗ | ๒๒๔ | - | - | ๒๘๔ | ๑๖๔ | ๑๒๒ | ๙๓ |
| ๒๖ | สำนักสิ่งแวดล้อม | ๔๔๙ | ๒๐๗ | - | - | ๒๗๒๓ | ๓๓๗ | ๑๖๑ | ๑๑๔ |
| ๒๗ | สำนักอนามัย | ๒,๒๗๒ | ๓๒๙ | - | - | ๑๐๐๕ | ๒๗๘ | ๔๕๙ | ๒๐๙ |
| ๒๘ | สำนักงานเขตคลองเตย | ๑๒๑ | ๙๒ | ๙๖ | ๗๗ | ๔๗๔ | ๒๑๒ | ๒๑ | ๒๐ |
| ๒๙ | สำนักงานเขตคลองสาน | ๑๒๒ | ๙๓ | ๒๐๒ | ๑๓๓ | ๔๒๕ | ๒๐๒ | ๑๗๗ | ๑๒๑ |
| ๓๐ | สำนักงานเขตคลองสามวา | ๑๓๗ | ๑๐๑ | ๖๙๖ | ๒๔๘ | ๓๗๔ | ๑๙๐ | ๒๖๓ | ๑๕๖ |
| ๓๑ | สำนักงานเขตคันนายาว | ๑๑๙ | ๙๑ | ๙๕ | ๗๖ | ๓๒๒ | ๑๗๕ | ๒๑๑ | ๑๓๖ |
| ๓๒ | สำนักงานเขตจตุจักร | ๑๔๔ | ๑๐๕ | ๓๔๙ | ๑๘๓ | ๗๐๔ | ๒๔๙ | ๑๓ | ๑๓ |
| ๓๓ | สำนักงานเขตจอมทอง | ๑๔๐ | ๑๐๓ | ๓๕๙ | ๑๘๖ | ๔๙๗ | ๒๑๗ | ๒๘๔ | ๑๖๔ |
| ๓๔ | สำนักงานเขตดอนเมือง | ๑๓๘ | ๑๐๒ | ๔๐๓ | ๑๙๗ | ๔๒๖ | ๒๐๒ | ๒๗๗ | ๑๖๑ |
| ๓๕ | สำนักงานเขตดินแดง | ๑๓๕ | ๑๐๐ | ๒๖๖ | ๑๕๗ | ๔๕๕ | ๒๐๙ | ๑ | ๑ |
| ๓๖ | สำนักงานเขตดุสิต | ๑๓๒ | ๙๘ | ๑๘๔ | ๑๒๕ | ๕๓๔ | ๒๒๔ | ๒๔๔ | ๑๔๙ |
| ๓๗ | สำนักงานเขตตลิ่งชัน | ๑๓๘ | ๑๐๒ | ๒๖๔ | ๑๕๗ | ๓๘๔ | ๑๙๒ | ๔๕ | ๔๐ |
| ๓๘ | สำนักงานเขตทวีวัฒนา | ๑๓๒ | ๙๘ | ๓๔๑ | ๑๘๑ | ๔๐๔ | ๑๙๗ | ๔ | ๔ |
| ๓๙ | สำนักงานเขตทุ่งครุ | ๑๓๑ | ๙๘ | ๔๐๕ | ๑๙๗ | ๓๔๕ | ๑๘๒ | ๑๔๗ | ๑๐๗ |
| ๔๐ | สำนักงานเขตธนบุรี | ๑๕๐ | ๑๐๘ | ๒๔๘ | ๑๕๑ | ๕๗๔ | ๒๓๐ | ๒๖๑ | ๑๕๖ |
| ๔๑ | สำนักงานเขตบางกอกน้อย | ๑๔๕ | ๑๐๕ | ๒๐๔ | ๑๓๓ | ๕๑๑ | ๒๒๐ | ๓๘ | ๓๕ |
| ๔๒ | สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ | ๑๒๗ | ๙๖ | ๙๐ | ๗๓ | ๓๖๐ | ๑๘๖ | ๑๙ | ๑๘ |
| ๔๓ | สำนักงานเขตบางกะปิ | ๑๕๑ | ๑๐๙ | ๕๖๐ | ๒๒๘ | ๕๓๗ | ๒๒๔ | ๓๑๐ | ๑๗๒ |
| ๔๔ | สำนักงานเขตบางขุนเทียน | ๑๔๒ | ๑๐๔ | ๗๖๗ | ๒๕๖ | ๕๒๐ | ๒๒๑ | ๓๗๗ | ๑๙๑ |
| ๔๕ | สำนักงานเขตบางเขน | ๑๓๗ | ๑๐๑ | ๒๙๔ | ๑๖๗ | ๔๙๒ | ๒๑๖ | ๒๒๐ | ๑๔๐ |
| ๔๖ | สำนักงานเขตบางคอแหลม | ๑๒๖ | ๙๕ | ๑๖๕ | ๑๑๖ | ๓๕๕ | ๑๘๕ | ๑๗๙ | ๑๒๒ |

ตารางที่ ๒ (ต่อ)

| ลำดับ | หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ | ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ | | ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา | | ลูกจ้างประจำ | | ลูกจ้างชั่วคราว | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
| ๔๗ | สำนักงานเขตบางแค | ๑๔๔ | ๑๐๕ | ๔๗๒ | ๒๑๒ | ๕๐๓ | ๒๑๘ | ๓๐๒ | ๑๖๙ |
| ๔๘ | สำนักงานเขตบางซื่อ | ๑๓๖ | ๑๐๑ | ๑๔๕ | ๑๐๕ | ๔๐๖ | ๑๙๘ | ๒๑๗ | ๑๓๙ |
| ๔๙ | สำนักงานเขตบางนา | ๑๒๐ | ๙๒ | ๓๓๐ | ๑๗๘ | ๓๓๔ | ๑๗๙ | ๒๒๓ | ๑๔๑ |
| ๕๐ | สำนักงานเขตบางบอน | ๑๒๙ | ๙๗ | ๓๗๔ | ๑๙๐ | ๓๗๗ | ๑๙๑ | ๒๔๔ | ๑๔๙ |
| ๕๑ | สำนักงานเขตบางพลัด | ๑๒๙ | ๙๗ | ๑๖๐ | ๑๑๓ | ๓๘๔ | ๑๙๒ | ๒๐๔ | ๑๓๓ |
| ๕๒ | สำนักงานเขตบางรัก | ๑๑๖ | ๘๙ | ๕๔ | ๔๗ | ๓๔๗ | ๑๘๓ | ๑๔๙ | ๑๐๘ |
| ๕๓ | สำนักงานเขตบึงกุ่ม | ๑๒๖ | ๙๕ | ๓๖๗ | ๑๘๘ | ๓๖๕ | ๑๘๗ | ๒๐๑ | ๑๓๒ |
| ๕๔ | สำนักงานเขตปทุมวัน | ๑๓๐ | ๙๗ | ๑๕๒ | ๑๐๙ | ๔๖๑ | ๒๑๐ | ๒๖๘ | ๑๕๘ |
| ๕๕ | สำนักงานเขตประเวศ | ๑๔๓ | ๑๐๔ | ๕๒๕ | ๒๒๒ | ๔๙๓ | ๒๑๖ | ๘๓ | ๖๘ |
| ๕๖ | สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย | ๑๑๙ | ๙๑ | ๔๙ | ๔๔ | ๔๑๐ | ๑๙๙ | ๑๗๐ | ๑๑๘ |
| ๕๗ | สำนักงานเขตพญาไท | ๑๑๖ | ๘๙ | ๓๙ | ๓๕ | ๔๙๙ | ๒๑๗ | ๒๑๙ | ๑๔๐ |
| ๕๘ | สำนักงานเขตพระโขนง | ๑๑๘ | ๙๐ | ๑๐๙ | ๘๕ | ๓๓๕ | ๑๗๙ | ๑๖๙ | ๑๑๘ |
| ๕๙ | สำนักงานเขตพระนคร | ๑๓๙ | ๑๐๒ | ๑๓๘ | ๑๐๒ | ๗๐๘ | ๒๔๙ | ๒๙๙ | ๑๖๘ |
| ๖๐ | สำนักงานเขตภาษีเจริญ | ๑๔๖ | ๑๐๖ | ๓๖๘ | ๑๘๘ | ๔๓๕ | ๒๐๔ | ๑๙๙ | ๑๓๑ |
| ๖๑ | สำนักงานเขตมีนบุรี | ๑๓๖ | ๑๐๑ | ๔๓๖ | ๒๐๔ | ๔๓๓ | ๒๐๔ | ๒๐๓ | ๑๓๓ |
| ๖๒ | สำนักงานเขตยานนาวา | ๑๑๔ | ๘๘ | ๑๓๗ | ๑๐๑ | ๔๑๑ | ๑๙๙ | ๖ | ๖ |
| ๖๓ | สำนักงานเขตราชเทวี | ๑๒๑ | ๙๒ | ๗๙ | ๖๖ | ๔๖๓ | ๒๑๐ | ๑๙๓ | ๑๒๙ |
| ๖๔ | สำนักงานเขตราษฎร์บูรณะ | ๑๒๔ | ๙๔ | ๒๑๓ | ๑๓๗ | ๓๘๑ | ๑๙๒ | ๒๑๓ | ๑๓๗ |
| ๖๕ | สำนักงานเขตลาดกระบัง | ๑๔๗ | ๑๐๗ | ๗๙๐ | ๒๕๙ | ๕๘๕ | ๒๓๒ | ๔๗๔ | ๒๑๒ |
| ๖๖ | สำนักงานเขตลาดพร้าว | ๑๑๗ | ๙๐ | ๒๗๕ | ๑๖๑ | ๔๔๖ | ๒๐๗ | ๒๓๙ | ๑๔๘ |
| ๖๗ | สำนักงานเขตวังทองหลาง | ๑๑๔ | ๘๘ | ๕๗ | ๕๐ | ๓๖๕ | ๑๘๗ | ๒๓๕ | ๑๔๖ |
| ๖๘ | สำนักงานเขตวัฒนา | ๑๓๒ | ๙๘ | ๒๐๑ | ๑๓๒ | ๔๐๕ | ๑๙๗ | ๒๒๑ | ๑๔๑ |
| ๖๙ | สำนักงานเขตสวนหลวง | ๑๒๗ | ๙๖ | ๒๘๒ | ๑๖๓ | ๔๙๓ | ๒๑๖ | ๒๒๔ | ๑๔๒ |
| ๗๐ | สำนักงานเขตสะพานสูง | ๑๒๐ | ๙๒ | ๑๗๕ | ๑๒๐ | ๒๘๕ | ๑๖๔ | ๑๙๒ | ๑๒๘ |
| ๗๑ | สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ | ๑๑๔ | ๘๘ | ๓๑ | ๒๙ | ๒๙๐ | ๑๖๕ | ๑๑๐ | ๘๖ |
| ๗๒ | สำนักงานเขตสาทร | ๑๑๔ | ๘๘ | ๔๓ | ๓๙ | ๓๘๔ | ๑๙๒ | ๑๘๘ | ๑๒๖ |
| ๗๓ | สำนักงานเขตสายไหม | ๑๔๐ | ๑๐๓ | ๖๓๔ | ๒๓๙ | ๓๕๒ | ๑๘๔ | ๒๑๓ | ๑๓๗ |

ตารางที่ ๒ (ต่อ)

| ลำดับ | หน่วยงาน/ ส่วนราชการฯ | ข้าราชการ กรุงเทพมหานครสามัญ | | ข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษา | | ลูกจ้างประจำ | | ลูกจ้างชั่วคราว | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ประชากร | กลุ่ม ตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่ม ตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่ม ตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่ม ตัวอย่าง |
| ๗๔ | สำนักงานเขตหนองแขม | ๑๒๙ | ๙๗ | ๔๒๔ | ๒๐๒ | ๔๒๖ | ๒๐๒ | ๒๓๖ | ๑๔๖ |
| ๗๕ | สำนักงานเขตหนองจอก | ๑๖๔ | ๑๑๕ | ๘๑๖ | ๒๖๑ | ๔๖๐ | ๒๑๐ | ๓๔๓ | ๑๘๑ |
| ๗๖ | สำนักงานเขตหลักสี่ | ๑๓๐ | ๙๗ | ๒๒๖ | ๑๔๓ | ๓๖๓ | ๑๘๗ | ๒๐๕ | ๑๓๔ |
| ๗๗ | สำนักงานเขตห้วยขวาง | ๑๒๗ | ๙๖ | ๑๕๔ | ๑๑๐ | ๔๓๘ | ๒๐๕ | ๒๓๓ | ๑๔๕ |
| **รวมจำนวนทั้งสิ้น** | | **๒๐,๒๘๓** | **๘,๖๔๓** | **๑๔,๒๙๐** | **๗,๓๑๗** | **๓๒,๑๐๓** | **๑๒,๘๓๑** | **๑๒,๗๗๐** | **๗,๔๒๕** |

ขั้นที่ ๓ จากนั้นดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำหนังสือแจ้งหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครทั้ง ๗๗ หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ให้ทำแบบสำรวจตามขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

ขั้นที่ ๔ คัดเลือกบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจตามจำนวนที่คำนวณได้ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสำรวจ แบ่งเป็น ๖ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ คำถามปรนัยชนิดปลายปิด ๗ ข้อ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทข้าราชการ/บุคลากร ตำแหน่ง สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สร้างขึ้นโดยใช้มาตรวัด แบบ Likert's Scale โดยกำหนดระดับความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่งเห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง รวมคำถามทั้งหมด ๒๘ ข้อ ซึ่งล้วนเป็นข้อคำถามที่ต้องการการตอบรับ (เชิงบวก) ทั้งหมด มีรายละเอียดดังนี้

๑. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

๑.๑ ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติท้าทายความรู้ ความสามารถของท่าน

๑.๒ การปฏิบัติงานทำให้ท่านได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

๒. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

๒.๑ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานของท่าน เช่น การจัดวางห้องทำงาน แสง เสียง และอากาศเอื้ออำนวยต่อการทำงาน

๒.๒ หน่วยงานของท่านนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานของท่านสะดวกรวดเร็วขึ้น

๒.๓ หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ที่ช่วยในการทำงานและป้องกันความปลอดภัยในการทำงานอย่างพอเพียง

๓. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

๓.๑ ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

๓.๒ เพื่อนร่วมงานยินดีให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือเมื่องานของท่านเกิดปัญหา

๓.๓ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

๔. ด้านภาวะผู้นำ

๔.๑ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และสอดคล้องกับค่านิยม

๔.๒ ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็น

๔.๓ ผู้บังคับบัญชาของท่านแบ่งปันความสำเร็จในงานร่วมกับท่านเมื่องานประสบความสำเร็จ

๔.๔ ผู้บังคับบัญชาของท่านร่วมรับผิดชอบกับท่านเมื่อเกิดความผิดพลาดในงาน

๔.๕ ผู้บังคับบัญชาของท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

๕. ด้านวัฒนธรรมในองค์กร

๕.๑ หน่วยงาน/ส่วนราชการของท่านมีความพยายามในการลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง

๕.๒ หน่วยงาน/ส่วนราชการของท่านให้โอกาสบุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

๕.๓ หน่วยงานของท่านมีลักษณะการทำงานเป็นทีม

๕.๔ หน่วยงาน/ส่วนราชการของท่านมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานและประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน

๖. ด้านสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว

๖.๑ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความสมดุลกับชั่วโมงการทำงานตามกฎหมาย

๖.๒ ท่านไม่ต้องทำงานนอกเวลาปฏิบัติงานหรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน

๖.๓ ท่านมีเวลาว่างให้กับตนเองและครอบครัว

๗. ด้านค่าตอบแทน

๗.๑ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับระดับความสามารถของท่าน

๗.๒ สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม

๗.๓ สวัสดิการที่ท่านได้รับสามารถช่วยเหลือท่านและครอบครัวได้

๘. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ

๘.๑ หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้เสนอผลงานเพื่อความก้าวหน้า

๘.๒ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานโดยการเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนาหรือกิจกรรมการจัดการความรู้

๘.๓ ท่านมีความรู้เกี่ยวกับโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพโดยได้รับการบอกเล่าอย่างเป็นทางการ

๘.๔ ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ตามลำดับ

๘.๕ หน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์และวิธีการเข้าสู่ตำแหน่ง หรือการแต่งตั้งที่ชัดเจน

ตอนที่ ๓ คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สร้างขึ้นโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale โดยกำหนดระดับความเชื่อ/ความรู้สึกเป็น ๖ ระดับ ได้แก่ ตรงมากที่สุด ตรงมาก ค่อนข้างตรง ค่อนข้างไม่ตรง ไม่ตรง และไม่ตรงเลย รวมคำถามทั้งหมด ๑๐ ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามที่ต้องการการตอบรับเชิงบวก จำนวน ๙ ข้อ และคำถามเชิงลบ จำนวน ๑ ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

๑. ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

๑.๑ ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้

๑.๒ ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานที่นี่

๑.๓ ท่านตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะปฏิบัติงานนี้จนกว่าจะเกษียณอายุหรือเลิกจ้าง

๑.๔ ท่านมีความคิดหรือวางแผนว่าจะโอนย้าย/ลาออกจากกรุงเทพมหานคร

๒. ด้านความเต็มใจทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร

๒.๑ ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของหน่วยงาน

๒.๒ ท่านตั้งใจ มุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด

๒.๓ ท่านเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายแม้ไม่ใช่งานในหน้าที่ความรับผิดชอบ

๓. ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร

๓.๑ ท่านเชื่อในทิศทาง/แนวทางการทำงานขององค์กรเป็นส่วนใหญ่

๓.๒ ท่านมีทัศนคติต่อหน่วยงานในทางบวกเสมอ

๓.๓ ท่านยอมรับและปฏิบัติตามค่านิยาม ค่านิยม และหรือวัฒธรรมการทำงานของหน่วยงาน

ตอนที่ ๔ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สร้างขึ้นโดยใช้มาตรวัด แบบ Likert's Scale โดยกำหนดระดับความพึงพอใจเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๕ คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร ๙ ด้าน ประกอบด้วย

๕.๑ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

๕.๒ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

๕.๓ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

๕.๔ ด้านภาวะผู้นำ

๕.๕ ด้านวัฒนธรรมในองค์กร

๕.๖ ด้านสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

๕.๗ ด้านค่าตอบแทน

๕.๘ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ

๕.๙ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ ๖ คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ๔ ข้อ ประกอบด้วย

๖.๑ เหตุผลที่ท่านมีความภักดีต่อองค์กร

๖.๒ เหตุผลที่ท่านมีความคิดหรือวางแผนจะโอนหรือลาออก

๖.๓ เหตุผลที่ส่งผลให้ท่านเต็มใจทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

๖.๔ เหตุผลที่ทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นในองค์กร

**๔. วิธีการแปลความหมาย**

ตอนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด เพื่อทราบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร

- การแปลความหมายเพื่อทราบระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพัน ลักษณะเป็นคำถามความคิดเห็นแบบให้เลือกตอบ โดยข้อคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่าเป็นระดับ ตามแบบของ Likert's Scale ๕ ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เพื่อวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดค่าคะแนนของทั้ง ๕ ระดับ ดังนี้

| | | |
|---|---|---|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๕ |
| เห็นด้วย | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๔ |
| ไม่แน่ใจ | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๓ |
| ไม่เห็นด้วย | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๒ |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๑ |

การแปลความหมายของคะแนนใช้คะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน โดยกำหนดระดับที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพัน ออกเป็น ๕ ระดับ ตามสูตร ดังนี้

$$\text{ช่วงกว้างของคะแนนระหว่างชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{๕ - ๑}{๕}$$

$$= ๐.๘$$

ดังนั้นเมื่อได้คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นหรือค่าเฉลี่ย เท่ากับ

| | | |
|---|---|---|
| ๑.๐๐ – ๑.๘๐ | หมายความว่า | มีระดับที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันน้อยที่สุด |
| ๑.๘๑ – ๒.๖๐ | หมายความว่า | มีระดับที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันน้อย |
| ๒.๖๑ – ๓.๔๐ | หมายความว่า | มีระดับที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันปานกลาง |
| ๓.๔๑ – ๔.๒๐ | หมายความว่า | มีระดับที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันมาก |
| ๔.๒๑ – ๕.๐๐ | หมายความว่า | มีระดับที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันมากที่สุด |

ตอนที่ ๓ คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร

- การแปลความหมายเพื่อทราบระดับความผูกพัน ลักษณะเป็นคำถามความเชื่อ/ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรแบบให้เลือกตอบ โดยข้อคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่าเป็นระดับ ตามแบบของ Likert's Scale ๖ ระดับ ได้แก่ ตรงมากที่สุด ตรงมาก ค่อนข้างตรง ค่อนข้างไม่ตรง ไม่ตรง และไม่ตรงเลย เพื่อวัดระดับความเชื่อ/ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดค่าคะแนนของทั้ง ๖ ระดับ ดังนี้

<u>ข้อคำถามตอบรับในเชิงบวก</u>

| | | |
|---|---|---|
| ตรงมากที่สุด | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๖ |
| ตรงมาก | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๕ |
| ค่อนข้างตรง | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๔ |
| ค่อนข้างไม่ตรง | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๓ |
| ไม่ตรง | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๒ |
| ไม่ตรงเลย | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๑ |

<u>ข้อคำถามตอบรับในเชิงลบ</u>

| | | |
|---|---|---|
| ตรงมากที่สุด | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๑ |
| ตรงมาก | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๒ |
| ค่อนข้างตรง | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๓ |
| ค่อนข้างไม่ตรง | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๔ |
| ไม่ตรง | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๕ |
| ไม่ตรงเลย | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๖ |

การแปลความหมายของคะแนนใช้คะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน โดยกำหนดระดับความผูกพัน ออกเป็น ๖ ระดับ ตามสูตร ดังนี้

$$\text{ช่วงกว้างของคะแนนระหว่างชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{๖ - ๑}{๕}$$

$$= ๑$$

<u>ดังนั้นเมื่อได้คะแนนเฉลี่ยความความเชื่อหรือความรู้สึกหรือค่าเฉลี่ย</u> เท่ากับ

| | | |
|---|---|---|
| ๑.๐๐ – ๒.๐๐ | หมายความว่า | มีระดับความผูกพันน้อยที่สุด |
| ๒.๐๑ – ๓.๐๐ | หมายความว่า | มีระดับความผูกพันน้อย |
| ๓.๐๑ – ๔.๐๐ | หมายความว่า | มีระดับความผูกพันปานกลาง |
| ๔.๐๑ – ๕.๐๐ | หมายความว่า | มีระดับความผูกพันมาก |
| ๕.๐๑ – ๖.๐๐ | หมายความว่า | มีระดับความผูกพันมากที่สุด |

<u>ตอนที่ ๔</u> คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร

- การแปลความหมายเพื่อทราบระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ลักษณะเป็นคำถามความคิดเห็น แบบให้เลือกตอบ โดยข้อคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่าเป็นระดับ ตามแบบของ Likert’s Scale ๕ ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด เพื่อวัดระดับความความพึงพอใจต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดค่าคะแนนของทั้ง ๕ ระดับ ดังนี้

| | | |
|---|---|---|
| พึงพอใจมากที่สุด | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๕ |
| พึงพอใจมาก | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๔ |
| พึงพอใจปานกลาง | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๓ |
| พึงพอใจน้อย | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๒ |
| พึงพอใจน้อยที่สุด | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | ๑ |

การแปลความหมายของคะแนนใช้คะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน โดยกำหนดระดับที่มีผลต่อความผูกพัน ออกเป็น ๕ ระดับ ตามสูตร ดังนี้

$$\text{ช่วงกว้างของคะแนนระหว่างชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{๕ - ๑}{๕}$$

$$= ๐.๘$$

<u>ดังนั้นเมื่อได้คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นหรือค่าเฉลี่ย</u> เท่ากับ

| | | |
|---|---|---|
| ๑.๐๐ – ๑.๘๐ | หมายความว่า | มีระดับที่มีผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| ๑.๘๑ – ๒.๖๐ | หมายความว่า | มีระดับที่มีผลต่อความพึงพอใจน้อย |
| ๒.๖๑ – ๓.๔๐ | หมายความว่า | มีระดับที่มีผลต่อความพึงพอใจปานกลาง |
| ๓.๔๑ – ๔.๒๐ | หมายความว่า | มีระดับที่มีผลต่อความพึงพอใจมาก |
| ๔.๒๑ – ๕.๐๐ | หมายความว่า | มีระดับที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด |

<u>ตอนที่ ๕</u> คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานเพื่อสร้างความผูกพันธ์ต่อองค์กร เพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

<u>ตอนที่ ๖</u> คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

## ๕. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

๕.๑ เนื่องจากแบบสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครในตอนที่ ๒ และตอนที่ ๓ ได้ใช้ข้อคำถามเดิมจากแบบสำรวจฯ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งได้รับการทดสอบความสอดคล้องของเนื้อหาระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ ๓ ท่าน ประกอบด้วย ๑) รศ. อิสระ สุวรรณบล ๒) นางสาวขนิษฐา สุดกังวาล และ ๓) ดร. สุกัญญา จันทวาลย์ พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องหรือค่า IOC ในรายข้อคำถามมีค่าตั้งแต่ ๐.๖๗ ถึง ๑.๐๐ (มีค่ามากกว่า ๐.๕) นอกจากนั้นผู้ศึกษาได้มีการปรับปรุงข้อคำถามเพิ่มเติมตามข้อสังเกตของ อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๓ และครั้งที่ ๕/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ และที่ประชุม ก.ก. ครั้งที่ ๙/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๓

๕.๒ การหาความเที่ยง (Validity) โดยนำแบบสำรวจที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

๕.๓ การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้หาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษา จำแนกเป็น ๑) ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ จำนวน ๓๐ ราย ๒) ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร จำนวน ๓๐ ราย ๓) ลูกจ้างประจำ จำนวน ๓๐ ราย และ ๔) ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน ๓๐ ราย รวจำนวนทั้งสิ้น ๑๒๐ ราย การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, ๒๕๔๘ : ๓๔-๓๖) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ ๐.๙๔๔

## ๖. การเก็บรวมรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

๖.๑ ศึกษาจากทฤษฎี เอกสาร ข้อมูลและงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

๖.๒ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสำรวจที่ดำเนินการผ่านระบบ online โดยแจ้งให้ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครสังกัดหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ตามกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ๓๖,๒๑๖ คน ตอบแบบสำรวจ เมื่อตรวจสอบความถูกต้อง/ครบถ้วนของแบบสำรวจดังกล่าว พบมีแบบสำรวจที่มีความถูกต้อง/ครบถ้วนสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ได้ จำนวนทั้งสิ้น ๓๓,๔๗๒ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๒ ของกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นจึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

| ประเภทบุคลากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน) | จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) | คิดเป็นร้อยละ |
|---|---|---|---|
| ๑. ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ | ๘,๖๔๓ | ๙,๕๔๒ | ๑๑๐.๔๐ |
| ๒. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร | ๗,๓๑๗ | ๘,๖๙๔ | ๑๑๘.๘๑ |
| ๓. ลูกจ้างประจำกรุงเทพมหานคร | ๑๒,๘๓๑ | ๙,๖๒๒ | ๗๔.๙๙ |
| ๔. ลูกจ้างชั่วคราวกรุงเทพมหานคร | ๗,๔๒๕ | ๕,๖๑๔ | ๗๕.๖๐ |
| **รวมจำนวนทั้งสิ้น** | **๓๖,๒๑๖** | **๓๓,๔๗๒** | **๙๒.๔๒** |

## ๗. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

๗.๑ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่

๑) สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' Alpha Coefficient) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

๒) ค่าความถี่ (Frequency) เพื่อพรรณนาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

๓) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อพรรณนาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และผลการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

๔) ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือ ($\bar{x}$) เพื่ออธิบายระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม และประเด็นย่อยต่างๆ

๕) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) หรือ (S.D.) เพื่ออธิบายการกระจายของข้อมูล โดยข้อมูลที่มีการกระจายน้อย (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้ศูนย์) จะเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือกว่าข้อมูลที่มีการกระจายมาก (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานไกลศูนย์)

๗.๒ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่

๑) การทดสอบ t-test เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ๒ กลุ่ม กับความผูกพันต่อองค์กร

๒) การทดสอบ Oneway Anova (F-Test) เพื่อการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลตั้งแต่ ๓ กลุ่มขึ้นไปกับความผูกพันต่อองค์กร

๓) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) (r) เพื่อทดสอบระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร โดยการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -๑ หรือ ๑ แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ ๐ แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, ๒๕๔๐ : ๑๔๔)

| | | |
|---|---|---|
| ค่า r | มีค่า ๐.๘๑ ขึ้นไป | มีความสัมพันธ์กันสูง |
| ค่า r | เท่ากับ ๐.๖๑ - ๐.๘๐ | มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง |
| ค่า r | เท่ากับ ๐.๔๑ - ๐.๖๐ | มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง |
| ค่า r | เท่ากับ ๐.๒๑ - ๐.๔๐ | มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ |
| ค่า r | มีค่าต่ำกว่า ๐.๒๐ | มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ |

ซึ่งเครื่องหมาย +,- หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์ โดยหาก

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

ยกเว้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางชนิดที่มีลักษณะ ๐ ≤ r ≥ ๑ ซึ่งจะบอกได้เพียงขนาดหรือระดับของความสัมพันธ์เท่านั้น ไม่สามารถบอกทิศทางของความสัมพันธ์ได้

๔) การทดสอบสมมติฐานในการศึกษาฉบับนี้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๗.๓ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window สำหรับการวิเคราะห์หาข้อมูลทางสถิติ

๗.๔ เมื่อวิเคราะห์หาข้อมูลทางสถิติแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็นก่อนนำไปวิเคราะห์ เพื่อสรุปผลการวิจัยโดยนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

## ตอนที่ ๓
## ผลการศึกษาและสรุปข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสำรวจผ่านระบบ online และมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ตอบครบถ้วน ดังนี้

| ประเภทบุคลากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน) | จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) | คิดเป็นร้อยละ |
|---|---|---|---|
| ๑. ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ | ๘,๖๔๓ | ๙,๕๔๒ | ๑๑๐.๔๐ |
| ๒. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร | ๗,๓๑๗ | ๘,๖๙๔ | ๑๑๘.๘๑ |
| ๓. ลูกจ้างประจำกรุงเทพมหานคร | ๑๒,๘๓๑ | ๙,๖๒๒ | ๗๔.๙๙ |
| ๔. ลูกจ้างชั่วคราวกรุงเทพมหานคร | ๗,๔๒๕ | ๕,๖๑๔ | ๗๕.๖๐ |
| **รวมจำนวนทั้งสิ้น** | **๓๖,๒๑๖** | **๓๓,๔๗๒** | **๙๒.๔๒** |

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสำรวจ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Window สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ของเพียรสัน และทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ f-test ตามลักษณะของตัวแปร

**ปัญหาอุปสรรคในการสรุปผลศึกษา**

การศึกษาครั้งนี้ พบปัญหาอุปสรรคในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเมื่อตรวจสอบข้อมูลที่กลุ่มเป้าหมายประเภทต่าง ๆ ส่งกลับคืนมา พบว่า ข้าราชการครูกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ รวมทั้งบุคลากรที่สังกัดโรงเรียนมีความเข้าใจผิดว่าตนเองสังกัดสำนักการศึกษา ทั้งที่ตามโครงสร้างกรอบอัตรากำลัง บุคคลเหล่านั้นสังกัดสำนักงานเขต ส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลในบางประเด็นดำเนินการไม่ได้ เช่น ไม่มีผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสังกัดของข้าราชการครูฯ ว่ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ และส่งผลให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์จำแนกตามกลุ่มประชากรของกรุงเทพมหานคร กับการวิเคราะห์จำแนกตามหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ๗๗ หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ มีจำนวนไม่เท่ากัน เนื่องจากต้องตัดข้อมูลข้าราชการครูฯ หรือกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามโรงเรียนที่ตอบว่าสังกัดสำนักการศึกษาออกเมื่อดำเนินการวิเคราะห์สำนักการศึกษาเป็นต้น

**ขอบเขตของการสรุปผลการศึกษา**

การสรุปผลการศึกษาในการสำรวจครั้งนี้ จะนำเสนอผลการศึกษาเป็น ๒ รูปแบบ คือ

๑. การนำเสนอผลการศึกษาจำแนกตามกลุ่มประชากรของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ๑) ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ๒) ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร ๓) ลูกจ้างประจำกรุงเทพมหานคร และ ๔) ลูกจ้างชั่วคราวกรุงเทพมหานคร โดยในรูปแบบนี้จะนำเสนอผลการศึกษาในเล่มรายงานฉบับนี้

๒. การนำเสนอผลการศึกษาจำแนกตามหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน ๗๗ หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ เพื่อให้หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ นำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนและดำเนินการพัฒนาให้ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดเกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น โดยได้จัดทำรายงานผลการศึกษาแยกเป็น ๗๗ ฉบับ มิได้รวมไว้ในรายงานฉบับนี้

**ผลการศึกษา**

๑. ระดับความพึงพอใจและระดับความผูกพันต่อองค์กร

| ประเภทบุคลากร | ความพึงพอใจต่อองค์กร | | | ความผูกพันต่อองค์กร | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | $\bar{x}$ | S.D | ระดับ | $\bar{x}$ | S.D | ระดับ |
| ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ | ๓.๙๘ | ๐.๗๔ | **มาก** | ๔.๘๔ | ๐.๙๐ | **มาก** |
| ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร | ๔.๒๕ | ๐.๖๗ | **มากที่สุด** | ๕.๑๐ | ๐.๘๑ | **มากที่สุด** |
| ลูกจ้างประจำกรุงเทพมหานคร | ๔.๑๗ | ๐.๖๘ | **มาก** | ๔.๘๔ | ๐.๙๐ | **มาก** |
| ลูกจ้างชั่วคราวกรุงเทพมหานคร | ๔.๑๓ | ๐.๖๘ | **มาก** | ๔.๙๖ | ๐.๘๐ | **มาก** |

๒. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรที่นำมาสำรวจในครั้งนี้มี ๘ ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ระดับ ด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านค่าตอบแทน โดยทุกด้านมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยด้านความพึงพอใจและความผูกพันที่กรุงเทพมหานครควรพัฒนา/ปรับปรุงเป็นอันดับแรก โดยยึดหลัก ๒ ประการ คือ ๑) เน้นเสริมจุดแข็งที่พัฒนาจากปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงและมีระดับความสัมพันธ์สูง และ ๒) แก้ไขข้อบกพร่องที่พิจารณาจากปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำแต่มีระดับความสัมพันธ์สูงของแต่ละประเภทข้าราชการและบุคลากร คือ

๒.๑ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ควรพัฒนาต่อยอดเพื่อเสริมจุดแข็ง คือ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยที่ควรแก้ไขข้อบกพร่อง คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันที่ควรพัฒนาต่อยอดเพื่อเสริมจุดแข็ง คือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และปัจจัยที่ควรแก้ไขข้อบกพร่อง คือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ

๒.๒ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ควรพัฒนาต่อยอดเพื่อเสริมจุดแข็ง คือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ และปัจจัยที่ควรแก้ไขข้อบกพร่อง คือ ด้านค่าตอบแทน สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันที่ควรพัฒนาต่อยอดเพื่อเสริมจุดแข็ง คือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ และปัจจัยที่ควรแก้ไขข้อบกพร่อง คือ ด้านวัฒนธรรมในองค์กร

๒.๓ ลูกจ้างประจำ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ควรพัฒนาต่อยอดเพื่อเสริมจุดแข็ง คือ ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ระดับ และปัจจัยที่ควรแก้ไขข้อบกพร่อง คือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันที่ควรพัฒนาต่อยอดเพื่อเสริมจุดแข็ง คือ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยที่ควรแก้ไขข้อบกพร่อง คือ ด้านค่าตอบแทน

๒.๔ ลูกจ้างชั่วคราว ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ควรพัฒนาต่อยอดเพื่อเสริมจุดแข็ง คือ ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ระดับ และปัจจัยที่ควรแก้ไขข้อบกพร่อง คือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันที่ควรพัฒนาต่อยอดเพื่อเสริมจุดแข็ง คือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และปัจจัยที่ควรแก้ไขข้อบกพร่อง คือ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

๓. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานเพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว **ด้านค่าตอบแทน**

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๒,๑๗๗) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๑. ควรเพิ่ม/ปรับปรุงค่าตอบแทนหรือฐานเงินเดือนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพของกรุงเทพมหานคร สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน | ๘๘๗ | ๔๐.๗๔ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| ๒. ควรมีสวัสดิการเพิ่มเติม เช่น บ้านพัก ค่าเช่าบ้าน เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ โครงการซื้อที่พักอาศัยดอกเบี้ยต่ำ ส่วนลดค่าโดยสารรถสาธารณะ ฯลฯ | ๒๗๕ | ๑๒.๖๓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ๓. ควรมีค่าตอบแทนพิเศษอื่น นอกเหนือเงินเดือน เช่น เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ ค่าเสี่ยงภัยในตำแหน่งที่มีความเสี่ยง ค่าลงชุมชน ค่าใบประกอบวิชาชีพ เงินประจำตำแหน่งพิเศษ เป็นต้น และควรมีค่าตอบแทนที่พิเศษกว่าหน่วยงานอื่น เพราะจะจูงใจคนที่มีศักยภาพให้อยากมาทำงานด้วยมากขึ้น | ๒๔๙ | ๑๑.๔๔ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

<u>ตารางที่ ๓</u> (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๒,๑๗๗) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๔. ควรปรับฐานเงินเดือนเริ่มต้นให้เหมือนข้าราชการส่วนท้องถิ่น กำหนดปัจจัย หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเพื่อกำหนดอัตราเงินเดือนแรกบรรจุเหมือนที่ ก.พ. กำหนด | ๒๒๗ | ๑๐.๔๓ | ✓ | ✓ | | |
| ๕. ควรเพิ่มค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน โดยเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นกรุงเทพมหานครต้องรับภาระมากกว่า | ๒๑๔ | ๙.๘๓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ๖. ควรมีเงินรางวัล/โบนัสทุกปี | ๑๗๓ | ๗.๙๕ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ๗. ควรมีการจัดสรรงบประมาณ มาเป็นค่าตอบแทนให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการหรือวันหยุดราชการ ให้เหมาะสมและเพียงพอเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน | ๗๐ | ๓.๒๒ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ๘. ควรมีค่าตอบแทนเป็นชั่วโมงในการทำงานแทนตำแหน่งที่ว่าง เนื่องจากการบรรจุคนเข้าสู่ตำแหน่งใช้ระยะเวลานานมาก | ๒๒ | ๑.๐๑ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| ๙. ควรสนับสนุนค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการทำงาน เช่น ค่าเดินทาง ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าสื่อการสอน | ๑๙ | ๐.๘๗ | | ✓ | | |
| ๑๐. ควรมีการปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้ค่าตอบแทนพิเศษของตำแหน่งต่าง ๆ ให้มีความเท่าเทียมกัน | ๑๕ | ๐.๖๙ | ✓ | ✓ | | |
| ๑๑. ควรเพิ่มค่าตอบแทนตามวุฒิการศึกษา | ๑๐ | ๐.๔๖ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| ๑๒. ควรจ่ายค่าตอบแทน/เลื่อนขั้นเงินเดือนโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานจริง เหมาะสมกับความรับผิดชอบ โดยค่าตอบแทนต้องเป็นไปตามผลการปฏิบัติงานจริงที่มีการประเมินผลที่ชัดเจนและเป็นธรรม | ๙ | ๐.๔๑ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| ๑๓. ควรมีสวัสดิการที่ครอบคลุมคู่สมรสของเพศทางเลือก | ๖ | ๐.๒๘ | ✓ | | | ✓ |

ตารางที่ ๓ (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๒,๑๗๗) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๑๔. ควรมีประกันภัยรถยนต์ให้กับรถของหน่วยงานเพื่อความปลอดภัยในทรัพย์สินและบุคลากร | ๑ | ๐.๐๕ | | ✓ | ✓ | |

ตารางที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว **ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน**

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๘๐๙) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๑. ควรมีการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงาน ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยดูแลปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ | ๒๔๕ | ๓๐.๒๘ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ๒. ควรจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงอาคารสำนักงานให้เป็นสัดส่วนเอื้อต่อการทำงาน และมีพื้นที่ให้บริการประชาชน เช่น โรงพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเขต รวมถึงการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่โดยรอบโดยเพิ่มพื้นที่สีเขียว และจัดสรรพื้นที่จอดรถอย่างเพียงพอ | ๒๐๒ | ๒๔.๙๗ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ๓. ควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เพียงพอกับผู้ปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น รองรับการปรับโครงสร้างส่วนราชการ โดยเพิ่มห้องทำงาน ห้องประชุม และพื้นที่จัดเก็บเอกสาร | ๑๑๗ | ๑๔.๔๖ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ๔. ควรมีการตรวจสอบสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมอย่างน้อยปีละครั้งให้มีความปลอดภัยตามมาตรฐานด้านอาชีวอนามัย เช่น การวัดค่าฝุ่นระดับเสียงรบกวน การวัดระดับแสงสว่าง อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ให้มีความทันสมัย | ๗๘ | ๙.๖๔ | ✓ | ✓ | | ✓ |

ตารางที่ ๔ (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๘๐๙) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๕. ควรมีพื้นที่ส่วนกลาง ร้านอาหาร มุมสันทนาการ สถานที่ออกกำลังกายให้เจ้าหน้าที่ในการผ่อนคลายความเครียดช่วงระหว่างเวลาทำงาน | ๗๒ | ๘.๙๐ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ๖. ควรปรับสภาพแวดล้อมให้เข้าสู่มาตรฐานสากลด้านการจัดการสาธารณภัย | ๔๙ | ๖.๐๖ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ๗. ควรจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นและหลากหลายกว่าเดิม เช่น เพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ยานพาหนะ | ๒๐ | ๒.๔๗ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| ๘. ควรออกแบบสถานที่ทำงานให้เป็นรูปแบบและมีมาตรฐานเดียวกัน | ๖ | ๐.๗๔ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| ๙. ควรมีการตรวจสอบอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้มีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้ ซ่อมแซมระบบไฟฟ้า ลิฟท์ ระบบเสียง ฯลฯ เปลี่ยนอุปกรณ์ที่มีอายุการใช้งานเกินกำหนด | ๖ | ๐.๗๔ | ✓ | | | |
| ๑๐. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและใส่ใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้น | ๖ | ๐.๗๔ | ✓ | ✓ | | |
| ๑๑. ควรมีแผนปรับปรุงอาคารสำนักงานเป็นประจำทุก ๕ - ๑๐ ปี | ๕ | ๐.๖๒ | ✓ | | ✓ | |
| ๑๒. ควรจัดกิจกรรม ๕ส ร่วมกันทุกเดือน | ๓ | ๐.๓๗ | | ✓ | | |

ตารางที่ ๕ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว **ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ**

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๘๒๒) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๑. ควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้เจ้าหน้าที่มีความก้าวหน้าในสายงานของตนเองอย่างยุติธรรม โดยใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่งเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา และการนำประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นปัจจัยในการพิจารณาความก้าวหน้า และมีหลักเกณฑ์การปรับเป็นลูกจ้างประจำที่ชัดเจน เป็นธรรม | ๒๐๔ | ๒๔.๘๒ | ✓ | ✓ | | ✓ |

ตารางที่ ๕ (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๘๒๒) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๒. ควรมีการเปิดสอบภายในเพื่อปรับระดับตำแหน่ง/เปลี่ยนสายงาน เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานก่อนเปิดรับบุคคลภายนอก/ไม่ต้องแข่งกับบุคคลภายนอก โดยให้ลูกจ้างมีสิทธิดังกล่าวด้วย | ๑๓๙ | ๑๖.๙๑ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ๓. ควรเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในสายงานประเภททั่วไป เช่น เพิ่มตำแหน่งระดับอาวุโส มีหลักเกณฑ์ในการปรับเข้าสู่ประเภทวิชาการ เป็นต้น ในส่วนของลูกจ้างชั่วคราว เช่น การเพิ่มอัตราการบรรจุเป็นลูกจ้างประจำ | ๑๓๖ | ๑๖.๕๕ | ✓ | | | ✓ |
| ๔. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้อบรม/พัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน เพิ่มความรู้ในงานที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง เพิ่ม multi skill หรืองานด้านอื่นๆ ที่เป็นตัวทดสอบคุณภาพของบุคลากรโดยรวม รวมทั้งสร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงานเพื่อกำหนดแนวทางในการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน | ๙๙ | ๑๒.๐๔ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ๕. ควรกำหนดหลักเกณฑ์หรือมีแนวทางหรือแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพให้ทุกสายงานสามารถเติบโตในสายงานของตนเองได้จนถึงระดับเชี่ยวชาญพิเศษ โดยการเปิดสอบเพื่อเลื่อนระดับ การเสนอผลงานเพื่อเลื่อนระดับที่สูงขึ้น หรือกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นโดยไม่เป็นตำแหน่งทางการบริหาร เช่น เป็นชำนาญการพิเศษได้โดยไม่ต้องเป็นหัวหน้าฝ่ายเช่นเดียวกับบุคลากรทางการศึกษา เปิดสอบเลื่อนระดับของลูกจ้างตามความสามารถ | ๙๔ | ๑๑.๔๔ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ๖. ควรมีการสนับสนุนความก้าวหน้าให้กับบุคลากรในระดับเจ้าหน้าที่อย่างเป็นรูปธรรม มีความชัดเจนโปร่งใสและเป็นมาตรฐานเดียวกัน | ๒๙ | ๓.๕๓ | ✓ | ✓ | | |

ตารางที่ ๕ (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๘๒๒) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๗. ควรมีโครงการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีมากขึ้น เนื่องจากเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นในยุคปัจจุบัน | ๒๗ | ๓.๒๘ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| ๘. ควรมีทุนการศึกษาในระดับปริญญาโทครอบคลุมทุกสายอาชีพและไม่จำกัดอายุ | ๒๖ | ๓.๑๖ | ✓ | ✓ | | |
| ๙. ควรเพิ่มโอกาสในความก้าวหน้าของสายอาชีพให้มากขึ้น เช่น มีหลักเกณฑ์โดยกำหนดให้ต้องผ่านการอบรมหรือผ่านการสอบจะได้รับความก้าวหน้า หรือมีหลักเกณฑ์การเสนอผลงานวิจัย หรือตีพิมพ์บทความวิจัยเพื่อใช้เลื่อนระดับให้สูงขึ้นได้ (ในระดับที่สูงกว่าชำนาญการ) เป็นต้น | ๑๔ | ๑.๗๐ | ✓ | | | |
| ๑๐. ควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการทำผลงาน เนื่องจากการพิจารณาผลงานทางวิชาการมีความยุ่งยากมากขึ้นเรื่อย ๆ ผู้ส่งผลงานมีความท้อแท้ใจ และควรปรับให้นำผลงานที่เกิดขึ้นจากการทำงานมาใช้เสนอผลงานได้ เช่น ครูสามารถนำนวัตกรรมทางการศึกษาที่ตนเองสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการสอนนักเรียนมาเสนอเป็นผลงานได้ | ๑๓ | ๑.๕๘ | ✓ | ✓ | | |
| ๑๑. ควรส่งเสริมความก้าวหน้าโดยยึดหลักความรู้ความสามารถ โดยเปิดโอกาสให้ข้าราชการรุ่นใหม่ที่มีความรู้ความสามารถได้เติบโต โดยพิจารณาความอาวุโสเป็นลำดับท้าย | ๑๑ | ๑.๓๔ | ✓ | ✓ | | |
| ๑๒. ควรมีแผนการสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพของแต่ละตำแหน่งทุกระดับอย่างชัดเจน กำหนดหลักเกณฑ์ตั้งแต่เริ่มรับราชการจนเกษียนของแต่ละตำแหน่ง | ๕ | ๐.๖๑ | ✓ | | | |
| ๑๓. ควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการปรับตำแหน่งสูงขึ้น โดยการใช้วุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น | ๕ | ๐.๖๑ | ✓ | | ✓ | |

ตารางที่ ๕ (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๘๒๒) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๑๔. ควรใช้เกณฑ์คะแนนสอบข้อเขียน การเขียนเสนอผลงาน และการสอบสัมภาษณ์มาใช้ในการประเมินบุคคลเพื่อพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง และประกาศคะแนนโดยเปิดเผยและกำหนดเวลาที่แน่ชัด | ๓ | ๐.๓๖ | ✓ | | | |
| ๑๕. ควรปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความก้าวหน้าในสายอาชีพต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับโครงสร้างและบริบทขององค์กรควรสำรวจ/สัมภาษณ์ลักษณะงานแต่ละตำแหน่ง | ๓ | ๐.๓๖ | ✓ | | | |
| ๑๖. ควรมีคู่มือเกี่ยวกับหลักเกณฑ์/แนวทางเพื่อความก้าวหน้าในสายงาน การเลื่อนระดับ การสอบเปลี่ยนสายงาน ฯลฯ โดยเวียนแจ้งให้ข้าราชการทราบโดยทั่วกัน | ๒ | ๐.๒๔ | ✓ | | | |
| ๑๗. ควรลดระยะเวลาการย้ายภายในองค์กรจากกำหนด ๒ ปี เหลือ ๖ เดือน (พ้นทดลองราชการ) และเปิดโอกาสให้มีการย้ายเปลี่ยนสายงานได้ในทุกตำแหน่งที่ไม่เกื้อกูลกัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ข้ามสายงานได้ หรือกำหนดให้ข้าราชการมีการโยกย้ายทุก ๔ ปี | ๒ | ๐.๒๔ | ✓ | | | |
| ๑๘. ควรเลื่อนตำแหน่งให้แก่บุคลากรโดยพิจารณาตามลำดับอาวุโส | ๒ | ๐.๒๔ | ✓ | | | |
| ๑๙. ควรมีการย้ายหน่วยงานได้ เพื่อสร้างประสบการณ์ในการทำงานที่หลากหลายรอบด้าน | ๑ | ๐.๑๒ | | | ✓ | |
| ๒๐. ควรพิจารณาแต่งตั้งผู้บริหารโดยสอบถามความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมด้วย เนื่องจากต้องปฏิบัติงานร่วมกัน | ๑ | ๐.๑๒ | ✓ | | | |
| ๒๑. ควรพิจารณาความก้าวหน้าในแต่ละตำแหน่ง โดยคำนึงถึงความเหมาะสมทั้งด้านวิชาการและวุฒิภาวะ | ๑ | ๐.๑๒ | ✓ | | | |
| ๒๒. ควรปรับปรุงระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพของกรุงเทพมหานครให้มีความทัดเทียมกับหน่วยงานอื่น | ๑ | ๐.๑๒ | ✓ | | | |

ตารางที่ ๕ (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๘๒๒) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๒๓. ควรขยายฐานความก้าวหน้าแบบไม่เป็นรูปพีระมิด | ๑ | ๐.๑๒ | ✓ | | | |
| ๒๔. ควรมีแนวทาง/เอกสารแนะนำ/เส้นทางความก้าวหน้า ฯลฯ ให้ข้าราชการได้ศึกษาตั้งแต่เบื้องต้นตั้งแต่บรรจุเข้ารับราชการ เช่น การปรับตำแหน่งในแต่ละสายงานจะต้องทำอย่างไร วิธีการเขียนรายงานทำอย่างไร เป็นต้น | ๑ | ๐.๑๒ | ✓ | | | |
| ๒๕. ควรปรับปรุงหน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง (Job Description) ให้ปฏิบัติงานที่สามารถนำผลงานไปใช้ประโยชน์ในการเลื่อนระดับ | ๑ | ๐.๑๒ | ✓ | | | |
| ๒๖ ควรพัฒนาบุคคลากรให้มีความเข้าใจถึงการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน | ๑ | ๐.๑๒ | ✓ | | | |

ตารางที่ ๖ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว **ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ**

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๔๓๖) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๑. ควรปรับปรุงโครงสร้าง/อัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานหรือปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ทั้งภารกิจของสำนักงานเขตและนโยบายจากภาครัฐ ลดภาระงานด้านเอกสาร/จัดซื้อจัดจ้าง เพื่อทำภารกิจหลักได้อย่างเต็มที่ | ๑๔๑ | ๓๒.๑๙ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ๒. ควรให้ความสำคัญกับงานตามภารกิจหลัก ส่วนภารกิจสนับสนุนหรือภารกิจที่ไม่เกี่ยวข้องควรใช้วิธีการจ้างรูปแบบอื่นหรือมอบหมายให้อาสาสมัครรับไปทำแทน | ๑๐๖ | ๒๔.๒๐ | ✓ | ✓ | | |
| ๓. ควรกำหนดขอบเขต/บทบาทของตำแหน่งงานและมอบหมายหน้าที่ให้ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง/ฝ่าย/หน่วยงานเพื่อความถนัดและชำนาญของแต่ละวิชาชีพ | ๘๗ | ๑๙.๘๖ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

<u>ตารางที่ ๖</u> (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๔๓๘) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๔. ควรมีความชัดเจนในเรื่องของกรอบการทำงานของแต่ละสำนักโดยไม่ซ้ำซ้อนกัน | ๓๐ | ๖.๘๔ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| ๕. ควรปรับปรุงระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย เช่น การใช้ AI การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ LEAN การเสนองานต่อผู้บังคับบัญชาผ่านระบบอินเตอร์เน็ต การใช้ลายเซ็นแบบอิเล็กทรอนิคส์ การส่งหนังสือให้หน่วยงานต่าง ๆ ผ่านทางอีเมล เป็นต้น โดยการพัฒนาระบบสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่มีรหัสผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยผ่านการควบคุมของผู้ดูแลระบบ | ๓๐ | ๖.๘๔ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| ๖. ควรมีกฎหมายรองรับ/สนับสนุนในการปฏิบัติหน้าที่/ปรับแก้ระเบียบเพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่มีหลายขั้นตอนและซ้ำซ้อน และลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เช่น ให้เจ้าหน้าที่สามารถบริหารจัดการงานได้ด้วยตนเองได้ง่ายขึ้น หรือปรับปรุงวิธีการทำงานโดยงดใช้เอกสารที่ไม่จำเป็น | ๑๑ | ๒.๕๑ | ✓ | | ✓ | |
| ๗. ควรปรับระบบงานให้สะดวกในการทำงานโดยนำระบบงานของเอกชนมาปรับใช้ให้ทันเหตุการณ์ | ๙ | ๒.๐๕ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ๘. ควรมีระบบบูรณาการงานระหว่างหน่วยงาน โดยทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้ในระบบโดยไม่ต้องทำหนังสือขอข้อมูล | ๓ | ๐.๖๘ | ✓ | | | |
| ๙. ควรมีการทบทวนการปฏิบัติงาน (After Action Review) อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง | ๒ | ๐.๔๕ | ✓ | | | ✓ |
| ๑๐. ควรจัดประชุมระหว่างส่วนราชการต่าง ๆ ก่อนดำเนินโครงการว่าสิ่งที่จะทำมีปัญหาหรืออุปสรรคอะไร และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไร | ๒ | ๐.๔๕ | ✓ | | | |

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๔๓๘) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๑๑. ควรมีหน่วยงานกลางหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างโดยตรง หรือให้เจ้าหน้าที่ธุรการที่ได้รับมอบหมายไปอบรมหลักสูตรที่กรมบัญชีกลางรองรับและได้รับค่าตอบแทนพิเศษ | ๒ | ๐.๔๕ | ✓ | | | |
| ๑๒. ควรมีการสร้างเครือข่ายวิชาชีพของแต่ละสายงานหรือจัดประชุมแนวดิ่งเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันอย่างสม่ำเสมอ | ๒ | ๐.๔๕ | ✓ | | | |
| ๑๓. ควรปรับปรุงหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งให้มีความทันสมัย | ๒ | ๐.๔๕ | ✓ | | ✓ | |
| ๑๔. ควรปรับปรุงระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานครให้ทันสมัย เช่น ระบบ MIS ในปัจจุบันยังไม่สามารถเรียกรายงานหรือใช้ประโยชน์จากโปรแกรมได้เต็มประสิทธิภาพ | ๑ | ๐.๒๒ | ✓ | | | |
| ๑๕. ควรมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน้าที่ของแต่ละคน | ๑ | ๐.๒๒ | ✓ | | | |
| ๑๖. ควรมีระบบพี่เลี้ยงสอนงาน ตัวอย่างการปฏิบัติงาน และคู่มือการปฏิบัติงาน | ๑ | ๐.๒๒ | ✓ | | | |
| ๑๗. ควรมีการคิดชั่วโมงการทำงานจริงของแต่ละคนเพื่อไม่ให้คนใดคนหนึ่งรับภาระงานมากเกินไป และแจ้งให้ทราบโดยทั่วกันเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้ง | ๑ | ๐.๒๒ | ✓ | | | |
| ๑๘. ควรมีชั่วโมงการทำงานด้านคุณภาพ เนื่องจากปัจจุบันในเวลางานมักหมดเวลาไปกับงานบริการ ส่วนงานคุณภาพต้องเสียสละเวลาส่วนตัวมาทำนอกเวลา | ๑ | ๐.๒๒ | ✓ | | | |
| ๑๙. ควรมอบหมายงานให้ส่วนราชการด้วยความเป็นธรรม | ๑ | ๐.๒๒ | ✓ | | | |
| ๒๐. ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานที่รับผิดชอบ | ๑ | ๐.๒๒ | ✓ | | | |

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๔๓๘) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๒๑. ควรพิจารณาความพร้อมด้านเทคโนโลยี/อัตรากำลัง/บริบทของหน่วยงานก่อนให้ปฏิบัติตามนโยบายหรือตัวชี้วัดต่าง ๆ เช่น พบหมอใน ๖๐ นาที , GECC | ๑ | ๐.๒๒ | ✓ | | | |
| ๒๒. ควรดำเนินงานทุกอย่างตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด | ๑ | ๐.๒๒ | ✓ | | | |

ตารางที่ ๗ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว **ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา**

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๓๗๓) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๑. ควรจะเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นได้อย่างเท่าเทียมกัน และเปิดเวทีเสวนาให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาขององค์กร | ๖๘ | ๑๘.๒๓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ๒. ควรเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาด้านปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมและศีลธรรม ยึดหลักธรรมาภิบาล | ๕๓ | ๑๔.๒๑ | ✓ | ✓ | | |
| ๓. ควรมอบหมายงานให้ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบตามภารกิจ มีรายละเอียดครบถ้วน กำหนดแผนงานให้ชัดเจน เพื่อให้ทราบทิศทางการทำงาน และมอบหมายงานอย่างเป็นธรรม | ๕๓ | ๑๔.๒๑ | ✓ | ✓ | | |
| ๔. ควรมีความรอบรู้ในงาน/รับฟังความคิดเห็น/เป็นที่ปรึกษาของผู้ใต้บังคับบัญชาได้พร้อมที่จะปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีที่เกิดความผิดพลาดในการทำงานหรือมีเรื่องร้องเรียน | ๔๓ | ๑๑.๕๓ | ✓ | ✓ | | |

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๓๗๓) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๕. ควรเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำหรือหลักสูตรอื่น ๆ เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับวุฒิภาวะด้านอารมณ์ให้กับผู้บริหาร การอบรมหรือทดสอบภาวะผู้นำก่อนดำรงตำแหน่ง การศึกษาเกี่ยวกับ soft skill และการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น | ๓๒ | ๘.๕๘ | ✓ | ✓ | | |
| ๖. ควรมีหลักเกณฑ์ในการแต่งตั้งผู้บริหารโดยพิจารณาผลงานและประสิทธิภาพการทำงานเป็นหลัก และมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง | ๓๒ | ๘.๕๘ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| ๗. ควรนำข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติไปพิจารณาในการออกนโยบายว่าสามารถปฏิบัติได้จริงหรือไม่ และจะเกิดปัญหามากน้อยเพียงใด | ๑๔ | ๓.๗๕ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| ๘. ควรบังคับใช้ระเบียบราชการอย่างเคร่งครัด | ๑๔ | ๓.๗๕ | ✓ | ✓ | | |
| ๙. ควรส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับโอกาสในการฝึกฝน พัฒนาตนเอง เพื่อการพัฒนางาน | ๑๒ | ๓.๒๒ | ✓ | ✓ | | |
| ๑๐. ควรเป็นผู้มีประสบการณ์ในงานสูง สามารถสั่งการและทำงานร่วมกับทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะงานด้านที่มีความเสี่ยง | ๑๑ | ๒.๙๕ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| ๑๑. ควรมีความเป็นธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การให้ความดีความชอบโดยยึดผลงานเป็นหลัก | ๑๐ | ๒.๖๘ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ๑๒. ควรปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานและกำหนดบทบาทของผู้บังคับบัญชาให้ชัดเจน | ๑๐ | ๒.๖๘ | ✓ | ✓ | | |
| ๑๓. ควรมีแนวทางการประเมินผู้บังคับบัญชาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องระบุตัวตนของผู้ประเมิน หรือเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้แสดงความคิดเห็นกับผู้บริหารได้โดยตรง โดยอาจมีการตั้งตู้รับฟังความคิดเห็น | ๑๐ | ๒.๖๘ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ๑๔. ควรมีนโยบายการทำงานที่ชัดเจน | ๘ | ๒.๑๔ | ✓ | | ✓ | |
| ๑๕. ควรมีการกำหนดการสับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้บังคับบัญชาทุก ๒-๕ ปี | ๓ | ๐.๘๐ | ✓ | | | |

ตารางที่ ๘ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว **ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน**

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๒๐๙) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๑. ควรมีกิจกรรมให้ทำร่วมกันเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ให้รู้จักกันมากขึ้น/พัฒนาความสัมพันธ์ การทำงานร่วมกันจะได้ราบรื่นและได้รับความร่วมมือในการทำงาน | ๑๐๐ | ๔๗.๘๕ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ๒. ควรส่งเสริมให้มีการทำงานร่วมกัน/การทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างสัมพันธภาพอย่างสม่ำเสมอ | ๔๔ | ๒๑.๐๕ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| ๓. ควรมีสัมมนาด้านการพัฒนาองค์กร (OD) อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบุคลากรในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่ง OD เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ลดความแตกต่างระหว่างวัย โดยจัดกิจกรรมอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง | ๔๐ | ๑๙.๑๔ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ๔. ควรมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรอย่างทั่วถึงและทันเวลามากขึ้น | ๑๒ | ๕.๗๔ | ✓ | ✓ | | |
| ๕. ควรมีการประชุมประจำเดือน/ไตรมาสของบุคลากรทั้งหมดในหน่วยงาน เพื่อพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แนะนำบุคลากรใหม่เพื่อปฏิสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรในหน่วยงาน | ๕ | ๒.๓๙ | ✓ | | | ✓ |
| ๖. ควรสนับสนุน Happy Workplace องค์กรแห่งความสุข หรือจัดให้มี Team building | ๘ | ๓.๘๓ | ✓ | ✓ | | |

ตารางที่ ๙ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว **ด้านวัฒนธรรมองค์กร**

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๑๒๑) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๑. ควรสร้างวัฒนธรรมเชิงบวก มีการให้รางวัลกับผู้มีคุณธรรมจริยธรรม และมีบทลงโทษที่ชัดเจนกับผู้ละเมิดหรือกระทำความผิด | ๓๑ | ๒๕.๖๒ | ✓ | ✓ | | |

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๑๒๑) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๒. ควรยกเลิกวัฒนธรรมล้าสมัย เพื่อความรวดเร็วในการทำงาน | ๒๔ | ๑๙.๘๓ | ✓ | ✓ | | |
| ๓. ควรมีการจัดกิจกรรมหรือจัดประชุมที่ช่วยสร้างเสริมวัฒนธรรมในองค์กร | ๑๓ | ๑๐.๗๔ | ✓ | | | |
| ๔. ควรปรับองค์กรให้มีความทันสมัย ปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยีให้มากขึ้น | ๑๑ | ๙.๐๙ | ✓ | | | |
| ๕. ควรคงไว้ซึ่งระบบอาวุโส | ๙ | ๗.๔๔ | | ✓ | | |
| ๖. ควรรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างหลากหลายของคนรุ่นใหม่ให้มากขึ้น บางเรื่องควรปรับเปลี่ยนตามยุคสมัย | ๘ | ๖.๖๑ | ✓ | | | ✓ |
| ๗. ควรมีการปลูกฝังวัฒนธรรมในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด | ๘ | ๖.๖๑ | ✓ | ✓ | | |
| ๘. ควรสร้างค่านิยมร่วมของการทำงานเป็นทีมมากขึ้น | ๕ | ๔.๑๓ | ✓ | | | |
| ๙. ควรสร้างวัฒนธรรมความเป็นมืออาชีพในการทำงาน | ๕ | ๔.๑๓ | ✓ | ✓ | | |
| ๑๐. ควรมีแนวคิดภายในองค์กรให้เป็นไปในแนวทางที่มุ่งหวังให้บริการเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน | ๔ | ๓.๓๑ | ✓ | ✓ | | |
| ๑๑. ควรสร้างสำนึกในการรักองค์กรให้มากขึ้น | ๒ | ๑.๖๕ | ✓ | | | |
| ๑๒. ควรเปิดช่องทางการสื่อสารภายในให้มากขึ้น | ๑ | ๐.๘๓ | ✓ | | | |

ตารางที่ ๑๐ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว **ด้านสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว**

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๑๒๓) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๑. ควรลดกิจกรรมที่ต้องเข้าร่วมในวันหยุด/นอกเวลาราชการ ลดงานที่นอกเหนือจากภารกิจหลัก เช่น กิจกรรม งานตามนโยบาย ฯลฯ เนื่องจากส่งผลกระทบกับเวลาการทำงาน หากมีการจัดกิจกรรมควรเป็นกิจกรรมที่จำเป็น | ๘๔ | ๖๘.๒๙ | ✓ | ✓ | ✓ | |

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๑๒๓) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๒. ควรกำหนดเวลาการทำงานให้ชัดเจน จัดชั่วโมงการทำงานให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร | ๑๑ | ๘.๙๔ | ✓ | | ✓ | |
| ๓. ควรสร้างความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวให้สามารถมีความสุขทั้ง ๒ ด้าน | ๑๐ | ๘.๑๓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ๔. ควรปรับรูปแบบเวลาการทำงานให้มีความยืดหยุ่น เช่น การเหลื่อมเวลาการปฏิบัติงาน สามารถเลือกเวลาทำงานที่เหมาะสมกับตนเอง ปรับเวลาปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความสมควรต่อพื้นที่รับผิดชอบและลักษณะของงานในพื้นที่ | ๘ | ๖.๕๐ | ✓ | ✓ | | |
| ๕. ควรยกเลิกการอยู่เวรในช่วงกลางคืนและวันหยุด เนื่องจากมีการจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างครอบคลุมแล้ว | ๔ | ๓.๒๕ | ✓ | ✓ | | |
| ๖. ควรมอบหมายงานในเวลาราชการ เนื่องจากปัจจุบันการใช้โซเชียลทำให้มีการสั่งงานนอกเวลาราชการซึ่งเป็นการรบกวนช่วงเวลาส่วนตัว | ๒ | ๑.๖๓ | ✓ | | | |
| ๗. ควรปรับระบบการลาให้ยืดหยุ่น เนื่องจากบางช่วงไม่มีความจำเป็นต้องหยุดพักผ่อน แต่ก็ต้องลาเพราะจะถูกตัดวันลา ขอให้เปลี่ยนจ่ายมาเป็นค่าแรงตามวันที่หักไปของค่าจ้างของคน ๆ นั้น โดยคิดเป็นรายวันแทน | ๑ | ๐.๘๑ | ✓ | | | |
| ๘. ควรมีวันหยุดชดเชยให้เจ้าหน้าที่ในกรณีที่ต้องมาปฏิบัติงานในช่วงวันหยุดพิเศษ | ๑ | ๐.๘๑ | ✓ | | | |
| ๙. ควรพิจารณาเรื่องที่อยู่อาศัยกับที่ทำงานควรอยู่ไม่ห่างไกลกันมาก หรือหากขอย้ายควรพิจารณาให้คนที่อยู่ใกล้ได้ย้ายก่อน | ๑ | ๐.๘๑ | ✓ | | | |
| ๑๐. ควรให้เจ้าหน้าที่ได้มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัวในช่วงเทศกาลหยุดยาว เนื่องจากกรุงเทพมหานครปฏิบัติงานกันทุกวัน และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มาจากต่างจังหวัด ซึ่งไม่สามารถลางานเพื่อกลับไปหาครอบครัวได้ในเวลาปกติ | ๑ | ๐.๘๑ | ✓ | | | |

ตารางที่ ๑๑ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว **ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๑๓๗) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๑. ควรปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลของกรุงเทพมหานคร เช่น ปรับปรุงระบบการสรรหาบุคลากร เนื่องจากมีการขอโอนออกจากกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมาก ทำให้ขาดแคลนอัตรากำลังและต้องสอนงานคนใหม่ตลอดเวลา สำรวจอัตรากำลังที่ขาดแคลน เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ นอกจากนั้นควรบรรจุข้าราชการลงตำแหน่งให้ตรงตามคุณวุฒิหรือตรงสายวิชาชีพ หรืออบรม/ทดสอบความเหมาะสมกับตำแหน่ง | ๔๗ | ๓๔.๓๑ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ๒. ควรมีรูปแบบ/วิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลรูปแบบใหม่ที่มีความเป็นธรรมมากขึ้น โดยลดการใช้ดุลยพินิจลง | ๒๐ | ๑๔.๖๐ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ๓. ควรนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปปรับปรุงพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม | ๒๐ | ๑๔.๖๐ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ๔. ควรปรับปรุงหลักเกณฑ์/โครงสร้างองค์กร/อัตรากำลังของสำนักงานเขต โดยคำนวณจากจำนวนประชากร เนื่องจากแต่ละพื้นที่จำนวนผู้รับบริการไม่เท่ากัน | ๑๐ | ๗.๓๐ | ✓ | | ✓ | |
| ๕. ควรปรับโครงสร้างขององค์กรโดยคำนึงถึงภารกิจเป็นหลักและสอดรับกับงานในอนาคต | ๑๐ | ๗.๓๐ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| ๖. ควรมีการพัฒนาองค์กรที่ดูแลคุณภาพชีวิตให้มีความเชื่อมั่นต่อประชาชนตามมาตรฐานสากล | ๘ | ๕.๘๔ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| ๗. ควรเพิ่มตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ เนื่องจากการปรับโครงสร้างทำให้ตำแหน่งถูกยุบออกไป ไม่มีเจ้าหน้าที่พิมพ์เอกสารจึงต้องส่งเรื่องออกจากกลุ่มงาน | ๓ | ๒.๑๙ | ✓ | | | |

ตารางที่ ๑๑ (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๑๓๗) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๘. ควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ้างในบางตำแหน่งเพื่อลดภาระงานที่มีอยู่ เนื่องจากอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อภาระงานที่เพิ่มขึ้น | ๓ | ๒.๑๙ | ✓ | ✓ | | |
| ๙. ควรปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานเขต โดยแยกฝ่ายบริหารงานทั่วไปออกจากฝ่ายปกครอง | ๒ | ๑.๔๖ | ✓ | | | |
| ๑๐. ควรมีสถานีดับเพลิงครบทุกเขต และจัดอัตรากำลัง รถดับเพลิงและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ | ๒ | ๑.๔๖ | ✓ | | | |
| ๑๑. ควรมีแนวทางหรือวิธีในการทำงานกับผู้มีภาวะเครียด ซึมเศร้า ตรวจสุขภาพจิตประจำปี ฯลฯ | ๒ | ๑.๔๖ | ✓ | | | |
| ๑๒. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ภารกิจของเขต การให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องใหม่ ๆ เช่น เรื่องภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | ๒ | ๑.๔๖ | ✓ | | | |
| ๑๓. ควรมีการเผยแพร่ผลการสำรวจในครั้งนี้ให้ผู้ตอบแบบสำรวจรับทราบ | ๒ | ๑.๔๖ | ✓ | | ✓ | |
| ๑๔. ควรมีการคืนตำแหน่งข้าราชการที่เกษียณเพื่อทดแทนในตำแหน่งที่ขาด | ๒ | ๑.๔๖ | ✓ | ✓ | | |
| ๑๕. ควรปรับปรุงโครงสร้างตำแหน่งของหัวหน้าสถานีดับเพลิงให้เป็นอำนวยการต้น เพราะถ้าวิเคราะห์จากหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งงาน ทั้งคน ทั้งทรัพย์สินที่ต้องรับผิดชอบมากกว่าชำนาญการพิเศษมาก | ๑ | ๐.๗๓ | ✓ | | | |
| ๑๖. ควรปรับปรุงมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของตำแหน่งประเภทอำนวยการและบริหาร โดยแบ่งออกเป็น ๓ ระดับ ต้น กลาง และสูง เพื่อให้โครงสร้างให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของส่วนราชการ | ๑ | ๐.๗๓ | ✓ | | | |

ตารางที่ ๑๑ (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (N=๑๓๗) | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๑๗. ควรมีวิธีบริหารจัดการจริงจังสำหรับบุคลากรที่หมดสภาพในการทำงาน | ๑ | ๐.๗๓ | ✓ | | | |
| ๑๘. ควรมีการสำรวจความต้องการของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ | ๑ | ๐.๗๓ | ✓ | | | |

๔. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ ๑๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

| ความคิดหึน | ความถี่ | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| **๑. เหตุผลที่ท่านมีความภักดีต่อองค์กร** | (N = ๑๓,๗๑๔) | ๑๐๐ | | | | |
| - รักงาน รักองค์กร | ๔,๐๙๔ | ๒๙.๘๕ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - จิตสำนึก/อุดมการณ์/ภูมิใจความเป็นข้าราชการ | ๑,๗๒๑ | ๑๒.๕๕ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - ได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดี | ๑,๗๐๖ | ๑๒.๔๔ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - เป็นหน่วยงานราชการมีความมั่นคงในการประกอบอาชีพ | ๑,๕๑๓ | ๑๑.๐๓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา | ๑,๓๑๔ | ๙.๕๘ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑,๒๒๖ | ๘.๙๔ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล การบริหารจัดการที่ดี | ๕๕๔ | ๔.๐๔ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - สนับสนุนและให้โอกาสเติบโตในเส้นทางอาชีพ | ๔๒๒ | ๓.๐๘ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - ปฏิบัติงานมานาน | ๔๐๙ | ๒.๙๘ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - เป็นองค์กรหลักของประเทศ มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน | ๓๔๖ | ๒.๕๒ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - อยากให้องค์กรมีความก้าวหน้า/พัฒนามากขึ้น | ๑๖๔ | ๑.๒๐ | ✓ | ✓ | | ✓ |

ตารางที่ ๑๒ (ต่อ)

| ความคิดเห็น | ความถี่ | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| - องค์กรให้ความสำคัญกับบุคลากร | ๙๖ | ๐.๗๐ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| - มีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพมหานคร | ๙๓ | ๐.๖๘ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - มีความเชื่อมั่นในองค์กร | ๔๙ | ๐.๓๖ | | ✓ | | |
| - เป็นงานที่ทำแล้วเกิดประโยชน์กับตนเองและส่วนรวม | ๖ | ๐.๐๔ | ✓ | | | |
| - มีคนรู้จักทำงานกับกรุงเทพมหานคร | ๑ | ๐.๐๑ | ✓ | | | |
| **๒. เหตุผลที่ท่านมีความคิดหรือวางแผนจะโอนหรือลาออก** | (N = ๕,๖๔๓) | ๑๐๐ | | | | |
| - กลับภูมิลำเนา ดูแลครอบครัว | ๒,๖๐๘ | ๔๖.๒๒ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - เบื่องาน/คน/ระบบ/วัฒนธรรมองค์กร | ๑,๐๖๑ | ๑๘.๘๐ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ | ๕๕๓ | ๙.๘๐ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - ค่าตอบแทนไม่เพียงพอแก่การดำรงชีพในเมืองหลวง หน่วยงานอื่นให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า | ๕๐๓ | ๘.๙๑ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - ปัญหาด้านสุขภาพ | ๔๕๕ | ๘.๐๖ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - มีเป้าหมายในชีวิตอย่างอื่น เช่น ประกอบธุรกิจส่วนตัว พักผ่อน ต้องการเรียนรู้อะไรใหม่ๆ | ๓๔๗ | ๖.๑๕ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๘๗ | ๑.๕๔ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - ปัญหาอื่น ๆ เช่น การเดินทาง มลภาวะ ปัญหาส่วนตัว ฯลฯ | ๒๗ | ๐.๔๘ | | ✓ | | |
| - การเป็นข้าราชการไม่ตอบโจทย์กับสิ่งที่ต้องการ | ๒ | ๐.๐๔ | ✓ | | | |
| **๓. เหตุผลที่ส่งผลให้ท่านเต็มใจทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร** | (N = ๑๕,๑๕๗) | ๑๐๐ | | | | |
| - รักงาน รักองค์กร | ๓,๗๙๓ | ๒๕ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - จิตสำนึก/อุดมการณ์/ภูมิใจความเป็นข้าราชการ | ๓,๖๘๕ | ๒๔ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

ตารางที่ ๑๒ (ต่อ)

| ความคิดเห็น | ความถี่ | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| - เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ | ๒,๒๐๒ | ๑๕ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - ผลตอบแทน สวัสดิการ และความมั่นคง | ๒,๐๔๘ | ๑๔ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - ไม่ให้องค์กรเกิดความเสียหาย เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร อยากให้งานสำเร็จ | ๑,๘๓๗ | ๑๒ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา | ๘๓๑ | ๕ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ | ๔๕๕ | ๓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในการพัฒนางาน | ๑๑๖ | ๑ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล การบริหารจัดการที่ดี | ๗๓ | ๐.๔๘ | | ✓ | | |
| - ปฏิบัติงานมานาน | ๖๙ | ๐.๔๖ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - ความท้าทายของงาน | ๒๔ | ๐.๑๖ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| - ให้โอกาสและมีการจัดระบบการทำงานที่ดี | ๑๖ | ๐.๑๑ | | | | ✓ |
| - มีความสามัคคีการทำงานเป็นทีม | ๔ | ๐.๐๓ | ✓ | | ✓ | |
| - สร้างคุณค่าแก่ตนเองและส่งมอบงานที่มีคุณภาพให้องค์กร | ๒ | ๐.๐๑ | ✓ | | | |
| - ความทุ่มเทเป็นกลไกของการพัฒนาการพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย | ๑ | ๐.๐๑ | ✓ | | | |
| - มีผลกระทบต่อระยะเวลาตามกฎหมายจึงต้องปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ | ๑ | ๐.๐๑ | ✓ | | | |
| **๔. เหตุผลที่ทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นในองค์กร** | **(N = ๑๑,๙๑๗)** | **๑๐๐** | | | | |
| - เป็นหน่วยงานของรัฐมีความมั่นคง | ๔,๖๑๑ | ๓๙ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - ผู้นำ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานดีมีความสามารถ | ๓,๒๐๑ | ๒๗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล การบริหารจัดการที่ดี | ๑,๔๒๕ | ๑๒ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

ตารางที่ ๑๒ (ต่อ)

| ความคิดเห็น | ความถี่ | คิดเป็นร้อยละ | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ข้าราชการสามัญ | ข้าราชการครู | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| - กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรหลักของประเทศ | ๑,๑๒๘ | ๙ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - จิตสำนึก/อุดมการณ์/ภูมิใจความเป็นข้าราชการ | ๘๐๑ | ๗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - รักวิชาชีพ รักองค์กร | ๓๔๗ | ๓ | | ✓ | | |
| - องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง | ๒๖๗ | ๒ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - มีความก้าวหน้าในการทำงาน | ๘๕ | ๑ | | ✓ | | |
| - เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ | ๓๒ | ๐.๓ | | ✓ | | |
| - เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ/ศักยภาพ/มีงบประมาณ | ๒๐ | ๐.๒ | ✓ | | | ✓ |

**อภิปรายผลการศึกษา**

จากผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

**๑. การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร**

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง วิทยฐานะ สังกัด และระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ปรากฏว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย มีดังนี้

๑) ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง สังกัด และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในขณะปัจจัยเหล่านั้นก็ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน ยกเว้น ๑ ปัจจัย คือ สังกัด ที่ไม่ส่งผลความผูกพันต่อองค์กร

๒) ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง วิทยฐานะ และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ส่งผลต่อทั้งความพึงพอใจและความผูกพัน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล เพศไม่ส่งผลต่อทั้งความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร โดยในการศึกษาครั้งนี้ ข้าราชการครูฯ ไม่ได้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสังกัด เนื่องจากข้าราชการครูฯ ส่วนใหญ่เข้าใจผิดว่าตนเองสังกัดสำนักการศึกษา จึงทำให้ข้อมูลส่วนนี้มีความผิดพลาดไม่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้

๓) ลูกจ้างประจำกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง สังกัด และระยะเวลาการปฏิบัติราชการส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในส่วนของความพึงพอใจนั้น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง สังกัด และระยะเวลาการปฏิบัติราชการส่งผลต่อระดับความพึงพอใจเช่นเดียวกับที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีเพียงปัจจัยด้านเพศ ที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

๔) ลูกจ้างชั่วคราวกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง และสังกัด ส่งผลต่อทั้งความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ไม่ส่งผลต่อทั้งความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มเป้าหมายทั้ง ๔ ประเภท จะเห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่จะส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อเหมือนกันทุกกลุ่มเป้าหมาย คือ สถานภาพสมรส และตำแหน่ง โดยสถานภาพสมรส พบว่า คนโสดมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้ที่หย่าร้าง และผู้ที่สมรสแล้ว ซึ่งอาจมีเหตุผลมาจากระบบราชการที่มีสวัสดิการที่ไม่หลากหลาย ไม่รองรับคนโสด เช่น สวัสดิการค่าเล่าเรียนบุตร ทำให้คนโสดไม่พึงพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับ นอกจากนั้น คนโสดมีภาระที่ต้องรับผิดชอบน้อยกว่าผู้ที่หย่าร้าง และผู้ที่สมรสแล้ว เมื่อไม่พึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับก็อาจจะต้องการแสวงหาองค์กรใหม่ ๆ ที่ตรงความต้องการมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับของ Becker (๑๙๖๔) ที่เชื่อว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน เนื่องจากสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันจะมีความต้องการ/ความคาดหวังในเรื่องของสิทธิประโยชน์ การได้รับสวัสดิการที่แตกต่างกัน และการศึกษาของพัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล ธัญวฤณ วัทโล และวิลาสิณี สุดประเสริฐ (๒๕๖๓) ที่พบว่าพนักงานบริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสมีอัตราความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าสถานภาพโสดและสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ เนื่องด้วยพนักงานที่ยังไม่มีครอบครัวมีภาระไม่มาก เพราะอยู่ตัวคนเดียวยังไม่คิดที่จะสร้างอนาคต ส่วนพนักงานที่มีครอบครัวหรือสมรสแล้วมีภาระที่เพิ่มมากขึ้น สำหรับตำแหน่ง พบว่า ในส่วนของข้าราชการหากมีตำแหน่งทางการบริหาร จะมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าตำแหน่งอื่น ๆ และถ้าเป็นกลุ่มบุคลากร จะพบว่า กลุ่มงานบริการพื้นฐาน เช่น พนักงานทั่วไป พนักงานสถานที่ จะมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มงานสนับสนุน เช่น พนักงานขับรถยนต์ พี่เลี้ยง และกลุ่มงานช่าง เช่น ช่าง พนักงานคุมเครื่องจักรกล เนื่องจากข้าราชการที่มีตำแหน่งทางการบริหาร คือกลุ่มข้าราชการที่ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ ตรงกับแนวคิดปัจจัยจูงใจของ Frederick Herzberg ที่ทำให้กลุ่มคนดังกล่าวเกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการที่ยังไม่มีตำแหน่งทางการบริหาร สำหรับกลุ่มบุคลากรนั้นพบว่าตำแหน่งที่เป็นวิชาชีพเฉพาะจะมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าตำแหน่งงานที่มีลักษณะงานทั่วไปที่มีงานซ้ำซ้อนกับข้าราชการองค์กรอาจไม่จ้างต่อ จึงอาจเกิดความไม่มั่นคงในอาชีพหรือไม่มีปัจจัยจูงใจใด ๆ ให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละปัจจัยซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่าง เนื่องด้วยสาเหตุหลายประการ ยกตัวอย่าง ดังนี้ ๑) ปัจจัยด้านอายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงานส่งผลต่อความผูกพันที่แตกต่างกัน สะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างด้านความคิด พฤติกรรมในการใช้ชีวิต วิธีการทำงาน จึงทำให้คนในแต่ละช่วงวัยมีความต้องการ/ความคาดหวังกับองค์กรที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงต้องทำความเข้าใจคุณลักษณะและแนวคิดของคนแต่ละช่วงวัยเพื่อหาแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันที่เหมาะสม

๒) ปัจจัยด้านหน่วยงานที่สังกัดส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีลักษณะการทำงาน ภาวะผู้นำหรือเพื่อนร่วมงานที่มีลักษณะแตกต่างกัน จึงทำให้ความแตกต่างที่มีในแต่ละหน่วยงานนั้นส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จะเห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันนั้น ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน แต่ไม่ได้แตกต่างอย่างชัดเจน เนื่องจากหน่วยงานที่สังกัดอยู่นั้นไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยตรง โดยทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานครใช้มาตรฐานเดียวกันในเรื่องของการจ่ายค่าตอบแทน การให้สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลเรื่องเพศที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรเฉพาะกับข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ โดยที่เพศชายพึงพอใจและผูกพันกว่าเพศหญิง ซึ่งแตกต่างจากประเภทข้าราชการและบุคลากรอื่นที่เพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคลองกับผลการวิจัยของนภาเพ็ญ มหานนท์ (๒๕๓๓) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กรศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า เพศไม่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๕ เนื่องจากองค์กรได้ให้ความสำคัญกับข้าราชการและบุคลากรอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าว ดังนั้นการที่เพศที่แตกต่างของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญมีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร อาจทำให้กรุงเทพมหานครต้องนำกลับมาคิดทบทวนว่าสาเหตุที่มีความแตกต่างจากข้าราชการและบุคลากรประเภทอื่น และผลการศึกษาจากหลาย ๆ แห่งเกิดจากสาเหตุใด

ส่วนลูกจ้างชั่วคราว พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลหลายปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ไม่ส่งผลต่อทั้งความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาดา แก้วแกมทอง ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและลูกจ้าง กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ อาจเป็นไปได้ว่าเกิดจากรูปแบบการจ้างงาน สวัสดิการ การให้ค่าตอบแทน ฯลฯ ที่แตกต่างจากกลุ่มเป้าหมายอื่น กล่าวคือ มีความมั่นคงน้อยกว่า

**๒. การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ศึกษาซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร**

จากผลการสำรวจ พบว่า ปัจจัยที่ศึกษาทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มเป้าหมายทั้ง ๔ กลุ่ม เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อนำผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของทั้ง ๔ กลุ่มเป้าหมาย ค่าเฉลี่ยในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ศึกษาส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ (๑) ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ (๒) ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (๓) ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ระดับ (๔) ด้านวัฒนธรรมในองค์กร (๕) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ (๖) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (๗) ด้านค่าตอบแทน และ (๘) ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เห็นว่าตนเอง และกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญหรือจัดการเกี่ยวกับกับลักษณะงานได้ดี โดยเห็นว่าลักษณะงานมีความท้าทาย น่าสนใจ และได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เห็นว่าการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องค่าตอบแทนและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานยังไม่ดีพอ แม้ว่าทุกคนจะรับทราบสาเหตุและยอมรับการให้ค่าตอบแทนของหน่วยงานภาครัฐที่ส่วนใหญ่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด การปรับเปลี่ยนหรือเรียกร้องค่าตอบแทนตามความสามารถเหมือนกับภาคเอกชนไม่สามารถดำเนินการได้ง่าย และการทำงานในหน่วยงานราชการเป็นที่เข้าใจตรงกันว่าเป็นการทำงานที่ต้องเสียสละ

ต่อส่วนรวมเป็นประการสำคัญก็ตาม แต่ด้วยสภาพเศรษฐกิจและภาระที่ต้องรับผิดชอบของแต่ละบุคคล จึงส่งผลให้ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันขององค์กรน้อยที่สุด หรืออาจจะกล่าวได้ว่าค่าตอบแทนของภาคราชการเป็นเพียงปัจจัยค้ำจุน ไม่ใช้ปัจจัยกระตุ้น จึงมุ่งไปให้ความสำคัญกับความพึงพอใจที่จะทำงานในลักษณะที่ต้องการมากกว่า ตามแนวคิดของ Herzberg กล่าวว่าแรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วย ๒ ปัจจัย คือ ๑) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในอนาคต และวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ๒) ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ (work itself) ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า นอกจากนี้ Herzberg ยังได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานประกอบด้วย ๒ ปัจจัย คือ ๑) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับความยอมรับความก้าวหน้า ตัวงานเอง ความเป็นไปได้ที่จะเจริญเติบโต และความรับผิดชอบ ๒) ปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่ สถานภาพ สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา คุณภาพของการควบคุมบังคับบัญชา นโยบายการบริหารของบริษัท ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน และค่าจ้าง ซึ่งแนวคิดของ Herzberg ทำให้ผู้บริหารได้ทราบว่าปัจจัยใดที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เพื่อที่จะให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่และทราบว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานเพื่อช่วยให้บุคคลไม่คิดที่จะลาออกจากงานอันเป็นการบำรุงรักษาขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ

**๓. การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร**

จากผลการสำรวจ พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานครมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ลูกจ้างประจำกรุงเทพมหานคร และลูกจ้างชั่วคราวกรุงเทพมหานครมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเต็มใจทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ขององค์กรมีระดับความผูกพันเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร และด้านความภักดีต่อองค์กร ตามลำดับ สอดคล้องกันทั้ง ๔ กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร จะเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร (Workforce Engagement Survey) ของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม จาก ๑๐ ประเด็น โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เรื่องของความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย รองลงมาคือ ความภาคภูมิใจกับความสำเร็จของสำนักวิทยบริการในทุกเรื่อง ความพร้อมในการพัฒนาและปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความผูกพันที่มีต่อสำนักวิทยบริการในภาพรวม สภาพแวดล้อมโดยรวมของมหาวิทยาลัยขอนแก่น สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การพัฒนาความรู้และทักษะด้านวิชาการและวิชาชีพ และ สวัสดิการและปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ ที่สำนักวิทยบริการและมหาวิทยาลัยจัดให้ และสอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (๒๕๖๒) ได้อธิบายว่า Human centered Productivity เป็นแนวคิดที่มีเป้าหมายให้คนทุ่มเทศักยภาพและจิตใจในการทำงานเพื่อสร้างสรรค์องค์กรซึ่งเป็นที่มาของนวัตกรรม ในแนวคิดของ Human centered Productivity มีความเชื่อในทฤษฎีของ Maslow ที่ว่าองค์กรต้องบ่มเพาะคนให้อยู่ในระดับสูงสุดของความต้องการ นั่นคือ การเป็นผู้ที่มีความสามารถสูง คนกลุ่มนี้จะทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ ซึ่งการบ่มเพาะความต้องการนี้มีปัจจัยสำคัญก็คือการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับ

คนในองค์กร โดยงานวิจัย (ThaiLIS) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน พบปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากที่สุด ๕ อันดับแรก คือ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งถ้าองค์กรเสริมสร้างพัฒนาปัจจัยเหล่านี้ให้ดียิ่งขึ้น จะทำให้บุคคลเกิดความทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย

**๔. การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร**

จากผลการสำรวจ พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ลูกจ้างประจำกรุงเทพมหานครและลูกจ้างชั่วคราวกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับระดับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของสมพงษ์ เกษมสิน กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานเป็น ๒ ปัจจัย คือ ๑) ปัจจัยที่เป็นเงิน (Financial incentive) ได้แก่ ค่าจ้าง ค่ารักษาพยาบาล บำเหน็จบำนาญ และ สวัสดิการ เป็นต้น ๒) ปัจจัยที่ไม่ใช่เงิน (Non-financial incentive) ได้แก่ สิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่อง ชมเชย การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้า ในการปฏิบัติหน้าที่เท่าเทียมกัน เป็นต้น จากการศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ มนุษย์ต้องการความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความพอใจในการจัดการ ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ลักษณะการทำงานการสื่อสาร การบังคับบัญชา สภาพบรรยากาศในการทำงาน สิ่งตอบแทน โดยมีองค์ประกอบในด้านเพศ การศึกษา อายุ ความสามารถ และบุคลิกภาพ เป็นสิ่งกระตุ้นที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจากการตอบสนอง ความต้องการนั้นๆ ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงานต่างๆ ต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรในทุก ๆ ด้าน เมื่อบุคลากรภายในองค์กรได้รับการตอบสนองตามความพึงพอใจแล้วก็จะส่งผลให้องค์กรนั้นได้รับผลผลิตและบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเมื่อวิเคราะห์แล้วจะเห็นได้เป็นปัจจัยเดียวกันกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อาจกล่าวได้ว่า การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรจึงมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อองค์กร สอดคล้องแนวคิดของอนันต์ชัย คงจันทร์ ได้ให้ความเห็นในเรื่องเกี่ยวกับความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ทฤษฎีต่าง ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนผลการวิจัยต่าง ๆ ได้ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรนี้อาจใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน (Employee Turnover) อัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์กร เนื่องจากสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพราะเมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีการแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลการศึกษาที่ต่อเนื่องหรือพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกในองค์กร ซึ่งผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนได้จากสภาพแวดล้อมที่สมาชิกในองค์กรต้องเผชิญในแต่ละวัน แต่ความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและค่อย ๆ พัฒนาขึ้นช้า ๆ อย่างมั่นคง

**๕. ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานเพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร**

จากการรวบรวมข้อเสนอแนะของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะทั้งสิ้น ๕,๑๓๐ ราย นำมาหาค่าเฉลี่ยและเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านค่าตอบแทน มีข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๕ รองลงมา คือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๕ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๗ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ระดับ คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๘ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๗ ด้านอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๔ และด้านวัฒนธรรมในองค์กร คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๐ ตามลำดับ ซึ่งทั้ง ๙ ประเด็น มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลประกอบด้วยคุณสมบัติ ๘ ประการ ได้แก่ ๑) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ๒) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ๓) โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล ๔) โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ๕) การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๖) สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ๗) การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม และ ๘) การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และสอดคล้องกับแนวคิดของ Bruce & Blackburn กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังต่อไปนี้ ๑) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ๒) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ ๓) การมีโอกาสในการพัฒนาความสามารถโดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางการทำงานใหม่ ๔) ความก้าวหน้าและความมั่นคงซึ่งหมายรวมถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถรวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ๕) การบูรณาการทางสังคม ซึ่งหมายถึง การมีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร ๖) การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวลและการมีโอกาสก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน ๗) การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม ๘) การยอมรับทางสังคม หมายถึง การมีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง จากข้อเสนอแนะของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครเปรียบเทียบกับแนวคิดดังกล่าว จึงสรุปได้ว่าความต้องการของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของ Walton และ Bruce & Blackburn นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรในครั้งนี้ด้วย ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานครจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอันจะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจและผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับที่สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาดา แก้วแกมทอง ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและลูกจ้าง กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความยุติธรรมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านโอกาสและความก้าวหน้า และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความรู้สึก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความยุติธรรมในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐานทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Greenberg และ Baron กล่าวว่า คุณภาพ

ชีวิตในการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี ๓ ด้าน ได้แก่ ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและลดอัตราการเปลี่ยนงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เช่น ผลกำไร การบรรลุเป้าหมายขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญพร สินพัฒนพงศ์ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

**๖. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร**

จากการรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ใน ๔ ประเด็น ได้แก่ ๑) เหตุผลที่ท่านมีความภักดีต่อองค์กร ๒) เหตุผลที่ท่านมีความคิดหรือวางแผนจะโอนหรือลาออก ๓) เหตุผลที่ส่งผลให้ท่านเต็มใจทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ ๔) เหตุผลที่ทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นในองค์กร โดยในแต่ละประเด็นมีรายละเอียดดังนี้

๑) เหตุผลที่ท่านมีความภักดีต่อองค์กร มีข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ได้ให้ความคิดเห็นที่มีความถี่สูงสุด ๕ อันดับ ได้แก่

อันดับหนึ่ง คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากความรักในงาน รักในวิชาชีพของตนเอง ชอบงานที่กำลังทำอยู่ และรักในองค์กรของตนเอง โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๔,๐๙๔ ราย

อันดับสอง คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากความมีจิตสำนึก อุดมการณ์ในการทำงาน มีความภูมิใจในความเป็นข้าราชการ และมุ่งทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๑,๗๒๑ ราย

อันดับสาม คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากการได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดีเพื่อตนเองและครอบครัว และทำให้มีงานทำเพื่อเลี้ยงดูครอบครัว ตลอดจนการมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๑,๗๐๖ ราย

อันดับสี่ คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากการทำงานในหน่วยงานราชการมีความมั่นคงในการประกอบอาชีพ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๑,๕๑๓ ราย

อันดับห้า คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากการทำงานในหน่วยงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๑,๓๑๔ ราย

๒) เหตุผลที่ท่านมีความคิดหรือวางแผนจะโอนหรือลาออก มีข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ได้ให้ความคิดเห็นที่มีความถี่สูงสุด ๕ อันดับ ได้แก่

อันดับหนึ่ง คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากต้องการที่จะขอโอนกลับไปอยู่ตามภูมิลำเนาของตนเองเพื่อดูแลบุพการี และย้ายตามครอบครัว โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๒,๖๐๘ ราย

อันดับสอง คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากความเบื่อหน่ายทั้งในส่วนของงานที่ไม่ตรงกับความต้องการ บุคลากรทั้งในส่วนของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และระบบการบริหารงานและระบบราชการ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๑,๐๖๑ ราย

อันดับสาม คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพเนื่องจากงานที่ทำอยู่ไม่มีความก้าวหน้า ต้องการไปอยู่หน่วยงานที่มีความก้าวหน้ามากกว่า โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๕๕๓ ราย

อันดับสี่ คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากค่าตอบแทนไม่เพียงพอแก่การดำรงชีพในเมืองหลวง หน่วยงานอื่นให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๕๐๓ ราย

อันดับห้า คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๔๕๕ ราย

๓) เหตุผลที่ส่งผลให้ท่านเต็มใจทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ได้ให้ความคิดเห็นที่มีความถี่สูงสุด ๕ อันดับ ได้แก่

อันดับหนึ่ง คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากความรักในงาน รักในวิชาชีพของตนเอง ชอบงานที่กำลังทำอยู่ และรักในองค์กรของตนเอง โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๓,๗๙๓ ราย

อันดับสอง คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากความมีจิตสำนึก อุดมการณ์ในการทำงาน มีความภูมิใจในความเป็นข้าราชการ และมุ่งทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๓,๖๘๕ ราย

อันดับสาม คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากการทำตามหน้าที่ความรับผิดชอบ การทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๒,๒๐๒ ราย

อันดับสี่ คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากการได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดี เพื่อตนเองและครอบครัว และทำให้มีงานทำเพื่อเลี้ยงดูครอบครัว ตลอดจนการมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๒,๐๔๘ ราย

อันดับห้า คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากความต้องการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ไม่ให้องค์กรเกิดความเสียหาย อยากให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๑,๘๓๗ ราย

๔) เหตุผลที่ทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นในองค์กร มีข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครได้ให้ความคิดเห็นที่มีความถี่สูงสุด ๕ อันดับ ได้แก่

อันดับหนึ่ง คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากหน่วยงานเป็นของรัฐมีความมั่นคง โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๔,๖๑๑ ราย

อันดับสอง คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากการมีผู้นำ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานดี มีความสามารถ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๓,๒๐๑ ราย

อันดับสาม คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากกรุงเทพมหานครเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล มีการบริหารจัดการที่ดี โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๑,๔๒๕ ราย

อันดับสี่ คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากกรุงเทพมหานครเป็นองค์กรหลักของประเทศ มีความเป็นเมืองหลวงของประเทศ มีศักยภาพ และมีงบประมาณเป็นของตนเอง โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๑,๑๒๘ ราย

อันดับห้า คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีเหตุผลจากความมีจิตสำนึก อุดมการณ์ในการทำงาน มีความภูมิใจในความเป็นข้าราชการ และมุ่งทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๘๐๑ ราย

จากการรวบรวมความคิดเห็นฯ พบว่า ในประเด็นคำถามข้อ ๑) เหตุผลที่ท่านมีความภักดีต่อองค์กร ข้อ ๓) เหตุผลที่ส่งผลให้ท่านเต็มใจทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และข้อ ๔) เหตุผลที่ทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นในองค์กร นั้น ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นต่อความผูกพันในเชิง

ทัศนคติ ได้แก่ ความรักงาน รักองค์กร จิตสำนึก อุดมการณ์ในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Mowday,Porter & Steers ได้แบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์กรเป็นสองประเภท ได้แก่ (๑) แนวคิดประเภททัศนคติ (Attitudinal Type) ซึ่งใช้ในการวิจัยของ Buchanan,๑๙๙๗ และ Mowday et al (๑๙๘๒) อธิบายว่า แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและรู้สึกเกี่ยวพันกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กรและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร นักทฤษฎีที่เชื่อตามแนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นบางสิ่งที่อยู่ในกล่องดำ (Black box) ซึ่งถูกกำหนดจากองค์กรและตัวบุคคล เช่น คุณลักษณะส่วนบุคคล บทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องลักษณะโครงสร้างองค์กรและประสบการณ์ในงาน ปัจจัยเหล่านี้ต่างเป็นตัวกำหนดระดับของความผูกพันต่อองค์กรซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่าง ๆ เช่น การลาออกจากงาน การตรงต่อเวลา ความพยายามในงาน และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ส่วนเรื่องของผลตอบแทน สวัสดิการ ความมั่นคงในชีวิต (๒) แนวคิดประเภทพฤติกรรม (Behavioural Type) เป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตัวเองมิใช่เพื่อองค์กร แนวคิดนี้มีพื้นฐานจากแนวคิดของ Becker (๑๙๖๔) ซึ่งได้เสนอทฤษฎี Side –Bet โดยมีสาระสำคัญว่าการลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะและระยะเวลา เป็นต้น ผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรที่ได้รับ อาทิ ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ทฤษฎีนี้ได้อธิบายว่าบางคนสามารถทนอยู่กับองค์กรได้ทั้งที่ไม่สนุกกับงานก็เพราะการลาออกจะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์อย่างมากนั่นเอง ส่วนประเด็นคำถามข้อ ๒) เหตุผลที่ท่านมีความคิดหรือวางแผนจะโอนหรือลาออก พบว่า ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าต้องการที่จะขอโอนกลับไปอยู่ตามภูมิลำเนาของตนเองเพื่อดูแลบุพการี และย้ายตามครอบครัวเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร ขอโอนไปรับราชการสังกัดหน่วยงานอื่นของรัฐนอกสังกัดกรุงเทพมหานคร ของสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร (๒๕๖๑) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอโอนไปรับราชการสังกัดอื่นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร เนื่องมาจากปัจจัยด้านครอบครัวเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง เพื่อกลับไปดูแลบิดา มารดา คู่สมรส และบุตร หรือบุคคลสำคัญในครอบครัว ซึ่งผู้ขอโอนเป็นบุคคลหลักในการดูแลและ สร้างความอบอุ่นในครอบครัว สืบเนื่องจากข้าราชการครูฯ ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด คนที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครมาสอบน้อย เมื่อสอบแข่งขันได้และได้รับการเรียกบรรจุ จึงเดินทางมากรุงเทพมหานครเพื่อปฏิบัติงาน มิได้มีการวางแผนระยะยาวเพื่อที่จะอยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร แม้กรุงเทพมหานครมีการกำหนดไว้ว่าต้องรับราชการในสังกัดกรุงเทพมหานครครบ ๕ ปีแล้ว จึงจะขอโอนไปสังกัดหน่วยงานอื่นได้ (ปรับปรุงเป็น ๘ ปีตามมติ ก.ก. ครั้งที่ ๒/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐) ก็มิได้เป็นปัญหาอุปสรรคในการตัดสินใจมาสอบแข่งขัน เนื่องจากในการโอนไปรับราชการสังกัดอื่น มีการนับระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อเนื่องจากที่ปฏิบัติอยู่ในกรุงเทพมหานครอยู่แล้ว เมื่อครบกำหนดเวลาก็ขอโอนไปตามหลักเกณฑ์การโอนได้ เพื่อไปอยู่ร่วมกับครอบครัว ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นเป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ หากต้องการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ต้องมุ่งเน้นที่การแก้ปัญหาระบบการสรรหาบุคคลของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากสถิติของบุคลากรของกรุงเทพมหานครมีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดมากกว่าร้อยละ ๙๐ และการหาแนวทางในการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด

**ข้อเสนอแนะ**

**๑. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา**

จากผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ด้านปัจจัยที่ศึกษาซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

๑.๑ ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ระดับ เนื่องจากผู้นำมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรและมีความใกล้ชิดกับบุคลากร ดังนั้นควรมีการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรในเรื่องทักษะและความสามารถก่อนที่จะขึ้นมาเป็นผู้นำทั้งในเรื่องการบริหารจัดการคนและการบริหารจัดการงาน และเมื่อขึ้นมาเป็นผู้นำแล้วต้องมีการอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการเป็นผู้นำที่ดีตามที่องค์กรคาดหวัง

๑.๒ ด้านวัฒนธรรมในองค์กร ต้องมีการสื่อสารเรื่องจุดมุ่งหมายขององค์กรและมีการปลูกฝังวัฒนธรรม ค่านิยม อันดีงามที่เป็นที่ยอมรับของสังคมเพื่อให้บุคลากรได้รับรู้และเกิดความภาคภูมิใจในองค์กร

๑.๓ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ต้องกำหนดเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีจุดหมายในการทำงานและทุ่มเทการทำงานเพื่อไปยังเป้าหมายนั้น และเมื่อทำได้บรรลุผลในแต่ละขั้นจะเกิดความภาคภูมิใจ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรตามมา

๑.๔ ด้านค่าตอบแทน ค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือน ต้องมีการสำรวจ จัดทำการเปรียบเทียบกับหน่วยงานลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เพื่อนำมาปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือนและค่าตอบแทน รวมถึงสวัสดิการที่เหมาะสมกับค่าครองชีพ

๑.๕ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม เพื่อให้บุคลากรสามารถแบ่งเวลาการทำงานกับเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัวและสังคมได้ รวมถึงควรบริหารอัตรากำลังคนกับงานให้เหมาะสมและต้องมีการจัดทำแผนอัตรากำลังคนรายปี มีการตรวจสอบปริมาณงานในแต่ละหน่วยงานว่าเหมาะสมหรือไม่

๑.๖ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ต้องมีการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพทั้งในระยะสั้น ๑ ปี ระยะปานกลาง ๒-๔ ปี และระยะยาว ๔-๗ ปี มีแนวทางการประเมินผลงานที่โปร่งใส และเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ มีการสื่อสาร/ทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกระดับให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และยอมรับแนวทางการประเมินผลงาน และส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสมและทั่วถึง

๑.๗ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นทั้งในเรื่องงานและไม่ใช่เรื่องงานที่จะปรับปรุงองค์กร ผ่านโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ เปิดเวทีให้ทุกคนสามารถแสดงออกและเปิดรับความคิดเห็นของคนรุ่นใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๑.๘ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีงบประมาณสำหรับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เช่น จัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ และนำเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานอย่างเพียงพอและทันสมัย สอดรับการทำงานรูปแบบใหม่ในปัจจุบัน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นไปตามหลักอาชีวอนามัย โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นองค์ประกอบของ Happy Workplace ส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

๒. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะเรื่องค่าตอบแทน ข้าราชการและบุคลากรส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น จึงควรสนับสนุนให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานโดยปรับปรุงค่าตอบแทน สวัสดิการให้เหมาะสมกับความต้องการของข้าราชการและบุคลากรในแต่ละกลุ่มอันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

๓. ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับที่น้อยที่สุดสอดคล้องกันทั้ง ๔ กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งความจงรักภักดีเป็นเรื่องของทัศนคติ วัดได้ยาก เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวกับเหตุผลที่บุคลากรมีความภักดีต่อองค์กร พบว่า ทั้ง ๔ กลุ่มเป้าหมายให้เหตุผลสอดคล้องกัน คือ รักงาน รักอาชีพ และรักองค์กร เป็นอันดับแรก ดังนั้น จึงควรพิจารณาแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งเสริมความรักองค์กรให้ข้าราชการและบุคลากรรู้สึกอยากอยู่กับองค์กรและตั้งใจจะทำงานไปจนเกษียณ

**๒. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ**

จากผลสรุปการศึกษา ควรมีการนำไปปฏิบัติ ดังนี้

๑. ควรศึกษาแนวทางการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรที่เหมาะสมกับบุคลากรกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม ตอบสนองความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง

๒. เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ควรเลือกใช้เครื่องมือวิจัยอื่นควบคู่กันในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเฉพาะการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ควบคู่ไปกับการแจกแบบสำรวจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายหรือเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

๓. ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรมีการสำรวจความต้องการด้านสวัสดิการของบุคลากรเพื่อปรับปรุงนโยบายให้เหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการบุคลากร เช่น การปรับปรุงฐานเงินเดือนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในกรุงเทพมหานคร การปรับปรุงสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของลูกจ้างประจำกรุงเทพมหานครหลังเกษียณอายุราชการให้เป็นแบบเดียวกับข้าราชการ เป็นต้น

๔. ปัจจัยส่วนบุคคล ควรมีการเพิ่มสวัสดิการให้กับพนักงานที่มีสถานภาพ โสด/หย่าร้าง เพื่อให้สวัสดิการเท่าเทียมกับบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า ๑๕ ปี เนื่องจากเป็นบุคลากรใหม่ที่มีความเสี่ยงต่อการลาออกมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานยาวนานแล้ว จะช่วยให้อัตราการลาออกลดลงได้

๕. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความแตกต่างของบุคลากรในด้านเพศ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน โดยนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการตอบสนองความต้องการที่แตกต่างตามลักษณะทางกายภาพและทางสังคม จากการอาศัยการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เพื่อช่วยส่งเสริมให้บุคลากรได้รู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

๖. ควรทบทวนการศึกษาเป็นระยะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้สอดคล้องกับนโยบาย และเป้าหมายขององค์กรในปัจจุบันมากที่สุด เพื่อตอบสนองกับความพึงพอใจของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

# บรรณานุกรม


กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. (๒๕๑๖). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ : ผดุงวิทยา.

ปณิชา ดีสวัสดิ์. (๒๕๕๐). *ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลทหารผ่านศึก*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุมิดา เหมือนครุฑ. (๒๕๕๐). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุปรียา ชื่นกลิ่น. (๒๕๔๖). *อิทธิพลของการรับรู้การพัฒนาทรัพยากรในองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กษมา ทองขลิบ. (๒๕๕๐). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของโรงเรียนราชินีบน.* สืบค้นจาก http://research.rdi.ku.ac.th.

มาริษา สุจิตวนิช. (๒๕๕๐). *ยุทธวิธีในการลดผลกระทบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคคลที่มีชื่อเสียงในสื่อมวลชนต่อทุรกรรมเยาวชน.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาราชภัฏสวนดุสิต.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (๒๕๔๕). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

พจนี ฐอสุวรรณ. (๒๕๔๙). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองความเครียด และคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าแห่งหนึ่ง* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เพ็ญศรี วายวานนท์. (๒๕๓๓)**.** *การจัดการทรัพยากรคน*. กรุงเทพฯ : ปิ่นเกล้าการพิมพ์.

บุญแสง ชีระภากร. (๒๕๓๓). *การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : จุฬาสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน.

สมยศ นาวีการ. (๒๕๓๓). *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ ๓). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัสนียา สุวรรณศิริกุล. (๒๕๔๗). *การบริการคน*. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

ดุจดาว ศุภจิตกุลชัย. (๒๕๖๒). *ความผูกพันต่อองค์การ ของเจ้าหน้าที่ในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยบูรพา.* สืบค้นจาก https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/๑๓๑๔๒๔

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (๒๕๕๒). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ : ความหมาย ทฤษฎี วิธีวิจัย การวัดและงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ ๒). กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.

วิภาดา หลวงนา. (๒๕๔๖). *อิทธิพลของบรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรการที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธีระศักดิ์ กุสลานนท์. (๒๕๔๕). *การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์. (๒๕๔๕). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).* เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (๒๕๖๒). *ความผูกพัน สร้างสรรค์องค์กร.* สืบค้นจาก https://www.ftpi.or.th/๒๐๑๖/๗๒๓๓.

จิระพร จันทภาโส. (๒๕๕๘). *ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.* สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

พนิดา แก่นสำโรง. (๒๕๖๔). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน*. สืบค้นจาก http://www.acn.ac.th/articles/mod/forum/discuss.php?d=๑๗๓.

อนุรักษ์ วัฒนะถาวรวงศ์. (๒๕๖๑). *ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction).*สืบค้นจาก http://anuruckwatanathawornwong.blogspot.com/๒๐๑๘/๐๑/job-satisfaction.html.

ธัญพร สินพัฒนพงค์. (๒๕๖๐). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. สืบค้นจากhttp://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/๒๐๑๗/TU_๒๐๑๗_๕๙๐๒๐๓๐๐๗๐_๗๙๘๓_๖๕๓๑.pdf.