



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร
สังกัดสำนักงานเขตดุสิต

จัดทำโดย



กลุ่มงานบริหารค่าตอบแทนและคุณภาพชีวิต ส่วนพัฒนาระบบบริหาร
กองพัฒนาระบบราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.ก.
กันยายน ๒๕๖๔

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร
สังกัดสำนักงานเขตดุสิต**

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครของสำนักงานเขตดุสิต เป็นผลการสำรวจทางออนไลน์ระหว่างวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ - ๕ มีนาคม ๒๕๖๔ โดยจะแสดงการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรด้วยวิธีการทางสถิติ ซึ่งจะทำให้หน่วยงาน/ส่วนราชการทราบประเด็นที่เป็นจุดแข็ง และประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่มาจากความคิดเห็นของข้าราชการและบุคลากรในสังกัด เพื่อให้หน่วยงาน/ส่วนราชการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนและดำเนินการพัฒนาให้ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดเกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นต่อไป โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งการนำเสนอผลการศึกษา ออกเป็น ๗ ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ ๒ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร

ส่วนที่ ๓ ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจของข้าราชการและบุคลากร

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร

ส่วนที่ ๖ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานเพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

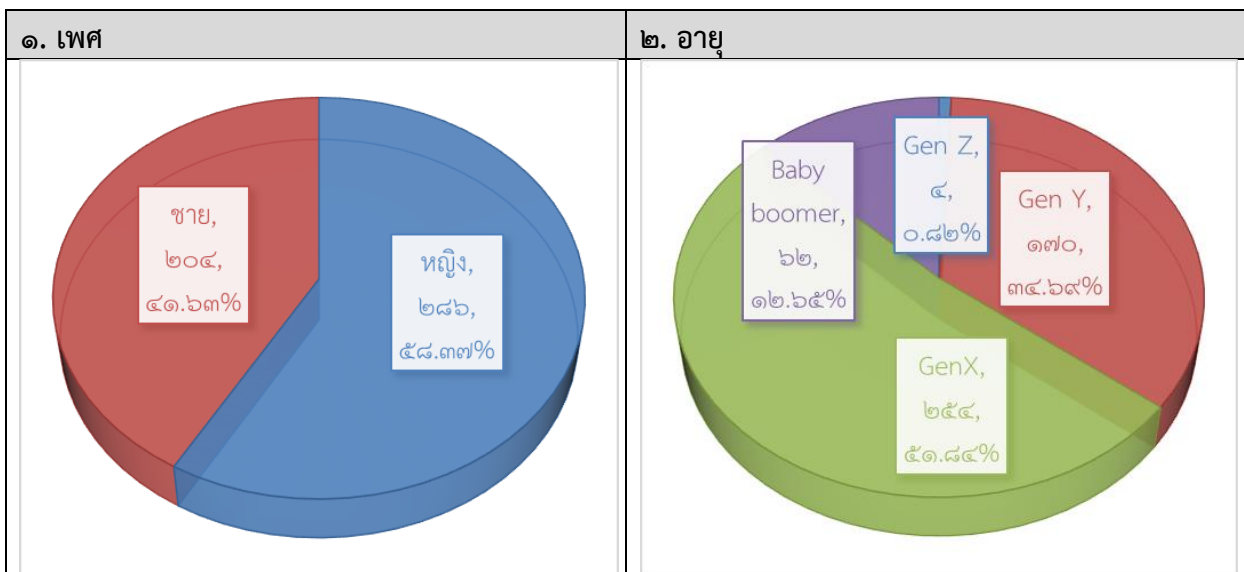
ส่วนที่ ๗ คำแนะนำสำหรับหน่วยงาน/ส่วนราชการในการนำผลการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรในสังกัด

ส่วนที่ ๗ คำแนะนำสำหรับหน่วยงาน/ส่วนราชการในการนำผลการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรในสังกัด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ

กราฟที่ ๑ - ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครของสังกัดสำนักงานเขตดุสิต ข้อมูลส่วนบุคคล

N = ๔๙๐ คน



กราฟที่ ๑ - ๘ (ต่อ)

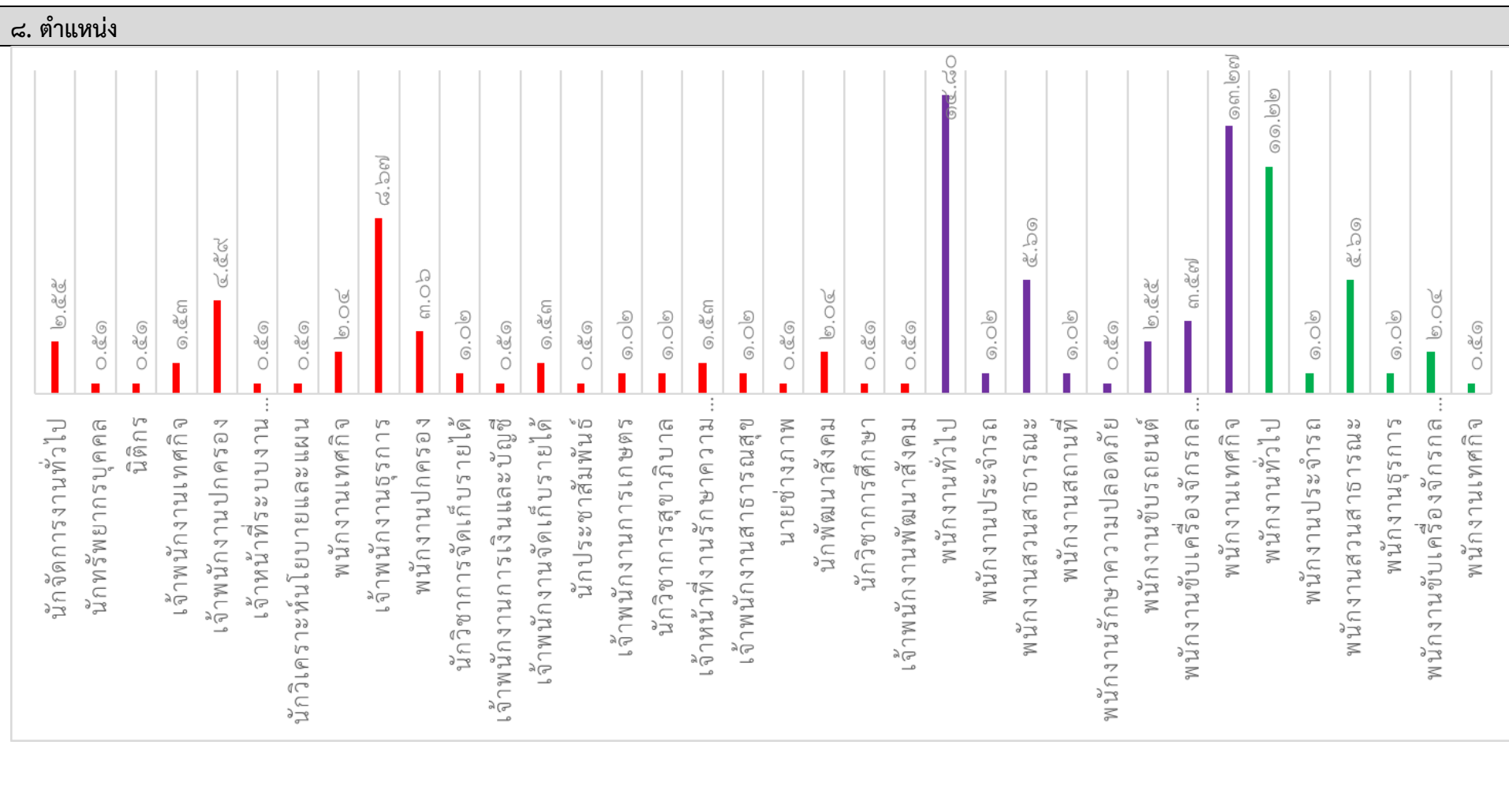
N = ๔๙๐ คน



หมายเหตุ กราฟที่ ๖ คือ ■ ตำแหน่งและระดับของข้าราชการ ■ คือ ตำแหน่งและระดับของลูกจ้างประจำ และ ■ คือ ตำแหน่งและระดับของลูกจ้างชั่วคราว

กราฟที่ ๑ - ๘ (ต่อ)

N = ๕๙๐ คน



หมายเหตุ กราฟที่ ๘ คือ ■ ตำแหน่งและระดับของข้าราชการ ■ คือ ตำแหน่งและระดับของลูกจ้างประจำ และ ■ คือ ตำแหน่งและระดับของลูกจ้างชั่วคราว

ส่วนที่ ๒ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร

ตารางที่ ๑ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร (เรียงจากมากไปหาน้อย)

| ปัจจัย | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | ระดับ ความคิดเห็น |
|---|-------------------------|----------------------|
| ๑. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน | ๔.๑๐ | มาก |
| ๒. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ | ๔.๐๙ | มาก |
| ๓. ด้านวัฒนธรรมในองค์กร | ๓.๙๕ | มาก |
| ๔. ด้านภาวะผู้นำของบังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ระดับ | ๓.๙๔ | มาก |
| ๕. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ | ๓.๘๙ | มาก |
| ๖. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน | ๓.๘๖ | มาก |
| ๗. ด้านค่าตอบแทน | ๓.๘๔ | มาก |
| ๘. ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน | ๓.๘๒ | มาก |
| เฉลี่ย | ๓.๙๔ | มาก |

ตารางที่ ๒ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ (เรียงจากมากไปหาน้อย)

| ข้อความ | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | ระดับ ความคิดเห็น |
|--|-------------------------|----------------------|
| ๑. การปฏิบัติงานทำให้ท่านได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง | ๔.๑๒ | มาก |
| ๒. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติท้าทายความรู้ความสามารถของท่าน | ๔.๐๗ | มาก |
| เฉลี่ย | ๔.๐๙ | มาก |

ตารางที่ ๓ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (เรียงจากมากไปหาน้อย)

| ข้อความ | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | ระดับ ความคิดเห็น |
|--|-------------------------|----------------------|
| ๑. หน่วยงานของท่านนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานของท่านสะดวกเร็วขึ้น | ๓.๘๗ | มาก |
| ๒. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานของท่าน เช่น การจัดวางห้องทำงาน แสง เสียง และอากาศเอื้ออำนวยต่อการทำงาน | ๓.๘๖ | มาก |
| ๓. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ที่ช่วยในการทำงานและป้องกันความปลอดภัยในการทำงานอย่างพอเพียง | ๓.๘๕ | มาก |
| เฉลี่ย | ๓.๘๖ | มาก |

ตารางที่ ๔ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (เรียงจากมากไปหาน้อย)

| ข้อความ | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ระดับ ความคิดเห็น |
|--|----------------------------|----------------------|
| ๑. ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี | ๔.๑๓ | มาก |
| ๒. เพื่อนร่วมงานยินดีให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือเมื่องานของท่านเกิดปัญหา | ๔.๑๒ | มาก |
| ๓. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว | ๔.๐๕ | มาก |
| เฉลี่ย | ๔.๑๐ | มาก |

ตารางที่ ๕ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ระดับ (เรียงจากมากไปหาน้อย)

| ข้อความ | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ระดับ ความคิดเห็น |
|---|----------------------------|----------------------|
| ๑. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็น | ๓.๙๕ | มาก |
| ๒. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และสอดคล้องกับค่านิยม | ๓.๙๔ | มาก |
| ๓. ผู้บังคับบัญชาของท่านแบ่งปันความสำเร็จในงานร่วมกับท่านเมื่องานประสบความสำเร็จ* | ๓.๙๓ | มาก |
| ๓. ผู้บังคับบัญชาของท่านร่วมรับผิดชอบกับท่านเมื่อเกิดความผิดพลาดในงาน* | ๓.๙๓ | มาก |
| ๕. ผู้บังคับบัญชาของท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว | ๓.๙๒ | มาก |
| เฉลี่ย | ๓.๙๔ | มาก |

* ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่เท่ากัน

ตารางที่ ๖ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ด้านวัฒนธรรมในองค์กร (เรียงจากมากไปหาน้อย)

| ข้อความ | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ระดับ ความคิดเห็น |
|--|----------------------------|----------------------|
| ๑. หน่วยงานของท่านมีลักษณะการทำงานเป็นทีม | ๔.๐๗ | มาก |
| ๒. หน่วยงาน/ส่วนราชการของท่านสามารถมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน | ๓.๙๘ | มาก |
| ๓. หน่วยงาน/ส่วนราชการของท่านให้โอกาสบุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ* | ๓.๘๘ | มาก |
| ๓. หน่วยงาน/ส่วนราชการของท่านมีความพยายามในการลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง* | ๓.๘๘ | มาก |
| เฉลี่ย | ๓.๙๕ | มาก |

* ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่เท่ากัน

ตารางที่ ๗ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (เรียงจากมากไปหาน้อย)

| ข้อความ | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ระดับ ความคิดเห็น |
|---|----------------------------|----------------------|
| ๑. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความสมดุลกับชั่วโมงการทำงานตามกฎหมาย | ๓.๘๕ | มาก |
| ๒. ท่านไม่ต้องทำงานนอกเวลาปฏิบัติงานหรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน | ๓.๘๔ | มาก |
| ๓. ท่านมีเวลาว่างให้กับตนเองและครอบครัว | ๓.๗๖ | มาก |
| เฉลี่ย | ๓.๘๒ | มาก |

ตารางที่ ๘ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ด้านค่าตอบแทน (เรียงจากมากไปหาน้อย)

| ข้อความ | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ระดับ ความคิดเห็น |
|---|----------------------------|----------------------|
| ๑. สวัสดิการที่ท่านได้รับสามารถช่วยเหลือท่านและครอบครัวได้ | ๓.๙๐ | มาก |
| ๒. สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม | ๓.๘๔ | มาก |
| ๓. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับระดับความสามารถของท่าน | ๓.๗๘ | มาก |
| เฉลี่ย | ๓.๘๔ | มาก |

ตารางที่ ๙ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ (เรียงจากมากไปหาน้อย)

| ข้อความ | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ระดับ ความคิดเห็น |
|--|----------------------------|----------------------|
| ๑. หน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์และวิธีการเข้าสู่ตำแหน่ง หรือแต่งตั้งที่ชัดเจน | ๓.๙๔ | มาก |
| ๒. หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้เสนอผลงานเพื่อความก้าวหน้า | ๓.๙๓ | มาก |
| ๓. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานโดยการเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนาหรือกิจกรรมการจัดการความรู้ | ๓.๙๑ | มาก |
| ๔. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพโดยได้รับการบอกเล่าอย่างเป็นทางการ | ๓.๙๐ | มาก |
| ๕. ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ตามลำดับ | ๓.๘๗ | มาก |
| เฉลี่ย | ๓.๘๙ | มาก |

ส่วนที่ ๓ ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร

ตารางที่ ๑๐ ความผูกพันต่อองค์กร (เรียงจากมากไปหาน้อย)

| ด้าน | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | ระดับความผูกพัน |
|--|----------------------------|-----------------|
| ๑. ด้านความเต็มใจทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร | ๕.๐๘ | มากที่สุด |
| ๒. ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร | ๔.๘๙ | มาก |
| ๓. ด้านความภักดีต่อองค์กร | ๔.๕๕ | มาก |
| เฉลี่ย | ๔.๘๔ | มาก |

ตารางที่ ๑๑ ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความภักดีต่อองค์กร (เรียงจากมากไปหาน้อย)

| ข้อความถาม | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | ระดับความผูกพัน |
|---|----------------------------|-----------------|
| ๑. ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้ | ๕.๐๖ | มากที่สุด |
| ๒. ท่านตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะปฏิบัติงานนี้จนกว่าจะเกษียณอายุหรือเลิกจ้าง | ๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๓. ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานที่นี่ | ๔.๙๕ | มาก |
| ๔. ท่านมีความคิดหรือวางแผนว่าจะโอนย้าย/ลาออกจากกรุงเทพมหานคร | ๓.๒๐ | ปานกลาง |
| เฉลี่ย | ๔.๕๕ | มาก |

ตารางที่ ๑๒ ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร (เรียงจากมากไปหาน้อย)

| ข้อความถาม | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | ระดับความผูกพัน |
|--|----------------------------|-----------------|
| ๑. ท่านเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายแม้ไม่ใช่งานในหน้าที่ความรับผิดชอบ | ๕.๐๗ | มากที่สุด |
| ๒. ท่านตั้งใจ มุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด | ๕.๑๖ | มากที่สุด |
| ๓. ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของหน่วยงาน | ๕.๐๐ | มากที่สุด |
| เฉลี่ย | ๕.๐๘ | มากที่สุด |

ตารางที่ ๑๓ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร (เรียงจากมากไปหาน้อย)

| ข้อความคำถาม | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ระดับความผูกพัน |
|--|----------------------------|-----------------|
| ๑. ท่านยอมรับและปฏิบัติตามค่านิยม ค่านิยม และหรือวัฒนธรรมการทำงานของหน่วยงาน | ๔.๙๓ | มาก |
| ๒. ท่านมีทัศนคติต่อหน่วยงานในทางบวกเสมอ | ๔.๙๐ | มาก |
| ๓. ท่านเชื่อในทิศทาง/แนวทางการทำงานขององค์กรเป็นส่วนใหญ่ | ๔.๘๒ | มาก |
| เฉลี่ย | ๔.๘๙ | มาก |

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร

ตารางที่ ๑๔ ความพึงพอใจต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร

| ความพึงพอใจต่อองค์กร | ค่าเฉลี่ย | ระดับ |
|----------------------|-----------|-------|
| | ๔.๐๒ | มาก |

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจต่อองค์กร
ตารางที่ ๑๕ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

| ปัจจัยส่วนบุคคล | ความผูกพันต่อองค์กร | | |
|---------------------------------|---------------------|------------|------------|
| | แตกต่าง | ไม่แตกต่าง | รายละเอียด |
| ๑. เพศ | | ✓ | |
| ๒. อายุ | | ✓ | |
| ๓. สถานภาพสมรส | | ✓ | |
| ๔. ระดับการศึกษา | | ✓ | |
| ๕. ประเภทบุคลากร | | ✓ | |
| ๖. ตำแหน่ง | | | |
| ๖.๑ ตำแหน่งของข้าราชการฯ | | ✓ | |
| ๖.๒ ตำแหน่งของลูกจ้างประจำ | | ✓ | |
| ๖.๓ ตำแหน่งของลูกจ้างชั่วคราว | | ✓ | |
| ๗. ระดับตำแหน่ง | | | |
| ๗.๑ ระดับตำแหน่งของข้าราชการฯ | | ✓ | |
| ๗.๒ ระดับตำแหน่งของลูกจ้างประจำ | | ✓ | |
| ๘. ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ | | ✓ | |

ตารางที่ ๑๖ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

| ปัจจัยส่วนบุคคล | ความพึงพอใจต่อองค์กร | | |
|---------------------------------|----------------------|------------|---|
| | แตกต่าง | ไม่แตกต่าง | รายละเอียด |
| ๑. เพศ | | ✓ | |
| ๒. อายุ | | ✓ | |
| ๓. สถานภาพสมรส | | ✓ | |
| ๔. ระดับการศึกษา | | ✓ | |
| ๕. ประเภทบุคลากร | | ✓ | |
| ๖. ตำแหน่ง | | | ไม่สามารถระบุได้ว่าแต่ละตำแหน่งของลูกจ้างประจำมีความแตกต่างกันอย่างไร เนื่องจากข้อมูลของบางกลุ่มที่ใช้ในการเปรียบเทียบมีกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไป |
| ๖.๑ ตำแหน่งของข้าราชการฯ | ✓ | | |
| ๖.๒ ตำแหน่งของลูกจ้างประจำ | | ✓ | |
| ๖.๓ ตำแหน่งของลูกจ้างชั่วคราว | | ✓ | |
| ๗. ระดับตำแหน่ง | | | |
| ๗.๑ ระดับตำแหน่งของข้าราชการฯ | | ✓ | |
| ๗.๒ ระดับตำแหน่งของลูกจ้างประจำ | | ✓ | |
| ๘. ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ | | ✓ | |

ตารางที่ ๑๗ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร (เรียงจากมากไปหาน้อย)

| ปัจจัย | ค่าความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร | |
|--|---------------------------------------|-------|
| | มี | ไม่มี |
| ๘. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ | ✓ | |
| ๕. ด้านวัฒนธรรมในองค์กร | ✓ | |
| ๔. ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ระดับ | ✓ | |
| ๓. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน | ✓ | |
| ๒. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน | ✓ | |
| ๖. ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน | ✓ | |
| ๗. ด้านค่าตอบแทน | ✓ | |
| ๑. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ | ✓ | |

ตารางที่ ๑๘ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อองค์กร (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย)

| ปัจจัย | ค่าความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อองค์กร | |
|--|--|-------|
| | มี | ไม่มี |
| ๑. ด้านวัฒนธรรมในองค์กร | ✓ | |
| ๒. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ | ✓ | |
| ๓. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน | ✓ | |
| ๔. ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ระดับ | ✓ | |
| ๕. ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน | ✓ | |
| ๖. ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน | ✓ | |
| ๗. ด้านค่าตอบแทน | ✓ | |
| ๘. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ | ✓ | |

ส่วนที่ ๖ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานเพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ ๑๙ สรุปข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย)

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (ร้อยละ) | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | |
|--|------------------|-------------------------------|--------------|-----------------|
| | | ข้าราชการ | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๑. ด้านค่าตอบแทน | ๕๖.๑๓ | | | |
| - ควรมีการปรับฐานเงินเดือนให้เหมาะสมกับการดำรงชีพในปัจจุบัน | ๓๘.๖๐ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - ควรเพิ่มค่าตอบแทนตามปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น | ๗.๐๒ | ✓ | | |
| - ควรเพิ่มสวัสดิการเกี่ยวกับบ้านพักอาศัย | ๓.๕๑ | ✓ | ✓ | |
| - ควรมีเงินช่วยเหลือค่าครองชีพรายเดือน | ๑.๗๕ | ✓ | | |
| - ควรมีโครงการช่วยเหลือเกี่ยวกับการซื้อที่พักอาศัยในอัตราดอกเบี้ยถูกลง | ๑.๗๕ | ✓ | | |
| - ควรมีสวัสดิการในการรักษาพยาบาลหลังเกษียณของลูกจ้างประจำเช่นเดียวกับข้าราชการ | ๑.๗๕ | | ✓ | |
| - ควรมีโบนัสทุกปี | ๑.๗๕ | | ✓ | |
| ๒. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ | ๒๖.๓๒ | | | |
| - ควรจะมีการผลักดันหรือพิจารณาลูกจ้างชั่วคราวที่มีอายุงาน ๓ ปี ขึ้นไป มีโอกาสบรรจุเป็นลูกจ้างประจำ | ๘.๗๗ | | | ✓ |

ตารางที่ ๑๙ (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ (ร้อยละ) | ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ | | |
|--|---------------------|-------------------------------|--------------|-----------------|
| | | ข้าราชการ | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| - ควรมีการเปิดสอบภายในเพื่อเปลี่ยนสายงาน หากสอบภายในแล้วยังมีตำแหน่งว่างจึงเปิดสอบบุคคลภายนอก ควรให้โอกาสคนภายในก่อนเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ | ๗.๐๒ | ✓ | ✓ | |
| - ควรเปิดโอกาสให้ตำแหน่งในสายงานประเภททั่วไปมีตำแหน่งระดับอาวุโส | ๓.๕๑ | ✓ | | |
| - ควรมีหลักเกณฑ์การพิจารณาบรรจุลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำที่ชัดเจนเพื่อลดระบบเส้นสาย | ๓.๕๑ | | | ✓ |
| - ควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการปรับตำแหน่งสูงขึ้น โดยการใช้วุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น | ๑.๗๕ | ✓ | | |
| - ควรมีการกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการพิเศษ โดยไม่ต้องเป็นหัวหน้าฝ่าย | ๑.๗๕ | ✓ | | |
| ๓. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ | ๗.๐๒ | | | |
| - ควรเพิ่มอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณเพิ่มขึ้น | ๗.๐๒ | ✓ | ✓ | |
| ๔. สภาพแวดล้อมในการทำงาน | ๕.๒๖ | | | |
| - ควรจัดสรรงบประมาณให้ทุกส่วนราชการในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย สัญญาณอินเทอร์เน็ต | ๓.๕๑ | ✓ | | |
| - ควรมีการเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้ในการทำงานทุก ๕ ปี เนื่องจากคอมพิวเตอร์เป็นเทคโนโลยีที่พัฒนาตลอดเวลา | ๑.๗๕ | ✓ | | |
| ๕. ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา | ๓.๕๑ | | | |
| - ควรจัดให้มีการประเมินผู้บังคับบัญชาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องระบุตัวตนของผู้ประเมิน โดยประเมินผู้บังคับบัญชาอย่างน้อย ๒ ระดับขึ้นไป | ๑.๗๕ | ✓ | | |
| - ควรมีการอบรมก่อนการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง | ๑.๗๕ | ✓ | | |
| ๖. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ | ๑.๗๕ | | | |
| - ควรปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานเขต โดยแยกฝ่ายบริหารงานทั่วไปแยกออกจากฝ่ายปกครอง | ๑.๗๕ | ✓ | | |

ตารางที่ ๒๐ สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

| ความคิดเห็น | ความถี่ (ร้อยละ) | ประเภทบุคลากรที่แสดงความคิดเห็น | | |
|---|---------------------|---------------------------------|--------------|-----------------|
| | | ข้าราชการ | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ๑. เหตุผลที่ท่านมีความรักดีต่อองค์กร | | | | |
| - ได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดี | ๒๓.๗๗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - รักงาน รักองค์กร | ๑๙.๗๓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - เป็นหน่วยงานราชการมีความมั่นคงในการประกอบอาชีพ | ๑๕.๒๕ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑๓.๐๐ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - จิตสำนึก/อุดมการณ์/ภูมิใจความเป็นข้าราชการ | ๑๑.๖๖ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - มีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา | ๔.๙๓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล การบริหารจัดการที่ดี | ๔.๙๓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - สนับสนุนและให้โอกาสเติบโตในเส้นทางอาชีพ | ๔.๐๔ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - เป็นองค์กรหลักของประเทศในการให้บริการประชาชน | ๑.๗๙ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - ปฏิบัติงานมานาน | ๐.๙๐ | ✓ | ✓ | |
| ๒. เหตุผลที่ท่านมีความคิดหรือวางแผนจะโอนหรือลาออก | | | | |
| - กลับภูมิลำเนา ดูแลครอบครัว | ๒๘.๗๙ | ✓ | ✓ | |
| - เบื่องาน/คน/ระบบ | ๒๒.๗๓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - ค่าตอบแทนไม่เพียงพอแก่การดำรงชีพในเมืองหลวง หน่วยงานอื่นให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า | ๑๘.๑๘ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - ปัญหาด้านสุขภาพ | ๑๒.๑๒ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ | ๑๐.๖๑ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - มีเป้าหมายในชีวิตอย่างอื่น เช่น ประกอบธุรกิจส่วนตัว พักผ่อน | ๔.๕๕ | ✓ | ✓ | |
| - ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๓.๐๓ | ✓ | ✓ | |
| ๓. เหตุผลที่ส่งผลให้ท่านเต็มใจทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร | | | | |
| - ผลตอบแทน สวัสดิการ และความมั่นคง | ๓๓.๗๗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ | ๒๐.๖๑ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - รักงาน รักองค์กร | ๑๗.๕๕ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - จิตสำนึก/อุดมการณ์/ภูมิใจความเป็นข้าราชการ | ๑๑.๔๐ | ✓ | ✓ | ✓ |

ตารางที่ ๒๐ (ต่อ)

| ความคิดเห็น | ความถี่ (ร้อยละ) | ประเภทบุคลากรที่แสดงความคิดเห็น | | |
|--|---------------------|---------------------------------|--------------|-----------------|
| | | ข้าราชการ | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| - ไม่ให้องค์กรเกิดความเสียหาย อยากรให้งานสำเร็จ | ๘.๗๗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ | ๔.๘๒ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา | ๓.๐๗ | | ✓ | ✓ |
| ๔. เหตุผลที่ทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นในองค์กร | | | | |
| - เป็นหน่วยงานของรัฐมีความมั่นคง | ๖๐.๑๐ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - ผู้นำ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานดี มีความสามารถ | ๑๑.๘๒ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรหลักของประเทศ | ๑๑.๓๓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - จิตสำนึก/อุดมการณ์/ภูมิใจความเป็นข้าราชการ | ๗.๓๙ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล การบริหารจัดการที่ดี | ๖.๕๐ | ✓ | ✓ | ✓ |
| - องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง | ๒.๙๖ | ✓ | ✓ | ✓ |

ส่วนที่ ๗ คำแนะนำสำหรับหน่วยงาน/ส่วนราชการในการนำผลการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรในสังกัด

๑. ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ ผลการศึกษาของส่วนที่ ๑ หน่วยงาน/ส่วนราชการจะดี ทราบว่ามีคนกลุ่มใดในสังกัดบ้างที่ตอบแบบสำรวจ เนื่องจากการสำรวจครั้งนี้ไม่ได้สำรวจข้าราชการและบุคลากร ในสังกัดครบทุกคน ดังนั้นหากหน่วยงาน/ส่วนราชการมีความเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนั้นน้อยเกินไปต้องการจะได้ ข้อมูลเพิ่มเติมมากกว่านี้ หน่วยงาน/ส่วนราชการสามารถดำเนินการสำรวจ/สอบถามข้าราชการและบุคลากรใน สังกัดเพิ่มเติมได้ เพื่อให้สามารถนำไปจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน ต่อองค์กรได้

๒. ส่วนที่ ๒ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร ผลการศึกษาในส่วนที่ ๒ จะแสดงถึงปัจจัย ๘ ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรที่ผู้ศึกษาได้ ศึกษาทบทวนมาจากทฤษฎี แนวคิด และผลงานทางวิชาการของนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศสรุป ได้ปัจจัย ๘ ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย (๑) ด้านลักษณะงานที่ รับผิดชอบ (๒) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (๓) ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (๔) ด้านภาวะผู้นำของ ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ระดับ (๕) ด้านวัฒนธรรมในองค์กร (๖) ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (๗) ด้านค่าตอบแทน และ (๘) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อนำมาสอบถามความคิดเห็นข้าราชการ และบุคลากรในสังกัดว่าปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ถ้าปัจจัยด้านนั้น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูง สะท้อนว่าหน่วยงาน/ส่วนราชการดำเนินการในด้านนั้น ๆ ได้ดี ในทางกลับกัน หากปัจจัยด้านนั้น ๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำ สะท้อนว่าหน่วยงาน/ส่วนราชการยังดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ได้ไม่ดี ซึ่งอาจ ส่งผลหรือไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร ทั้งนี้ให้พิจารณา ร่วมกับผลการวิเคราะห์ในส่วนที่ ๕ ด้วย โดยการแปลความหมายผลคะแนนของส่วนนี้ คือ

| ค่าเฉลี่ย | ระดับความผูกพันต่อองค์กร |
|-------------|--------------------------|
| ๑.๐๐ - ๑.๘๐ | น้อยที่สุด |
| ๑.๘๑ - ๒.๖๐ | น้อย |
| ๒.๖๑ - ๓.๔๐ | ปานกลาง |
| ๓.๔๑ - ๔.๒๐ | มาก |
| ๔.๒๑ - ๕.๐๐ | มากที่สุด |

๓. ส่วนที่ ๓ ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร การศึกษาในส่วนที่ ๓ แสดงถึงความรู้สึกและพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรในสังกัด ๓ ด้าน ได้แก่ ความรักดีต่อองค์กร ความเต็มใจทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร และความเชื่อมั่นในองค์กร โดยถ้าพบว่าด้านใดมีค่าเฉลี่ยน้อยหรือมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับท้าย ๆ หน่วยงาน/ส่วนราชการควรพิจารณาดำเนินการพัฒนาปรับปรุงในด้านนั้น ๆ ก่อน สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง หรืออยู่ในลำดับต้น ๆ หน่วยงาน/ส่วนราชการก็ควรที่จะหาแนวทาง/วิธีการที่จะรักษาให้ข้าราชการและบุคลากรมีความรู้สึกและพฤติกรรมที่ผูกพันต่อองค์กรต่อไป โดยการแปลความหมายผลคะแนนของส่วนนี้ คือ

| ค่าเฉลี่ย | ระดับความผูกพันต่อองค์กร |
|-------------|--------------------------|
| ๑.๐๐ - ๒.๐๐ | น้อยที่สุด |
| ๒.๐๑ - ๓.๐๐ | น้อย |
| ๓.๐๑ - ๔.๐๐ | ปานกลาง |
| ๔.๐๑ - ๕.๐๐ | มาก |
| ๕.๐๑ - ๖.๐๐ | มากที่สุด |

๔. ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร การศึกษาในส่วนที่ ๔ จะแสดงถึงความคิดเห็นของข้าราชการและบุคลากรในสังกัดว่ามีความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์กรอย่างไร ซึ่งระดับความพึงพอใจควรเพิ่มสูงขึ้น เมื่อหน่วยงาน/ส่วนราชการได้ดำเนินกิจกรรม/โครงการ/แนวทางเพื่อพัฒนาปรับปรุงความผูกพันต่อองค์กรตามปัจจัยด้านต่าง ๆ ทั้ง ๘ ด้าน ในส่วนที่ ๒ แล้ว โดยการแปลความหมายผลคะแนนของส่วนนี้จะเหมือนกับส่วนที่ ๒

๕. ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร การศึกษาในส่วนที่ ๕ จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยการศึกษา ๘ ด้านข้างต้น กับความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร จะช่วยทำให้หน่วยงาน/ส่วนราชการสามารถกำหนดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมได้เหมาะสมยิ่งขึ้น ดังนี้

๕.๑ ความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร เช่น ถ้าผลการวิเคราะห์ระบุว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน โดยพบว่า คนโสดมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้ที่สมรสแล้ว หากหน่วยงาน/ส่วนราชการต้องการให้คนโสดมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น การจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมก็จะต้องมีเป้าหมายไปที่คนโสด กรณีผลการศึกษาไม่พบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลก็สามารถจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่มีเป้าหมายเป็นคนที่องค์กรได้

๕.๒ ความสัมพันธ์ของปัจจัย ๘ ด้าน กับความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร การพิจารณาต้องพิจารณาควบคู่ไปกับข้อมูลในส่วนที่ ๒ เช่น ในส่วนที่ ๒ พบว่า ข้าราชการและบุคลากรเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ซึ่งเป็นเพราะข้าราชการและบุคลากรเห็นว่าหน่วยงานที่เค้าสังกัดนั้น บริหารจัดการในด้านดังกล่าวได้ดี แต่ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้าน

ลักษณะงานที่รับผิดชอบจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้น ๆ หรือไม่ เมื่อมาวิเคราะห์ในส่วนที่ ๕ นี้ควบคู่ไปด้วยจะพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด ดังนั้นหากเลือกพัฒนาปัจจัยด้านนี้อาจไม่ส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้น ปัจจัยที่สมควรนำมาจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร สามารถพิจารณาได้ ๒ รูปแบบ คือ

(๑) **เน้นจุดแข็ง** : พิจารณาจากปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูง และมีระดับความสัมพันธ์สูง เป็นการพัฒนา/รักษาไว้ซึ่งสิ่งที่หน่วยงาน/ส่วนราชการทำได้อยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะยังทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

(๒) **แก้ไขข้อบกพร่อง** : พิจารณาจากปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ และมีระดับความสัมพันธ์สูง เนื่องปัจจัยนั้น ๆ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อหน่วยงาน/ส่วนราชการนั้น ๆ สูงแต่หน่วยงาน/ส่วนราชการยังดำเนินการได้ไม่ดี จึงเป็นประเด็นที่หน่วยงาน/ส่วนราชการต้องให้ความสำคัญในการพัฒนา แก้ไขข้อบกพร่องอย่างเร่งด่วน เพื่อยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ในหน่วยงานขนาดเล็กอาจจะพบว่า หลายปัจจัยไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีขนาดเล็ก แต่การศึกษาในภาพรวมของทั้งกรุงเทพมหานครพบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นหน่วยงาน/ส่วนราชการสามารถพิจารณาจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทั้ง ๘ ด้านได้ โดยในกรณีที่ไม่มีความสัมพันธ์ให้พิจารณาดำเนินการปรับปรุงปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำในส่วนที่ ๒ ก่อน

๖. ส่วนที่ ๖ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานเพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร การศึกษาส่วนนี้ คือ การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อจะสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของข้าราชการและบุคลากรในสังกัดให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจะมีทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่หน่วยงาน/ส่วนราชการสามารถดำเนินการได้และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สำนักงาน ก.ก. สำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยในส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่หน่วยงาน/ส่วนราชการสามารถดำเนินการได้ หน่วยงาน/ส่วนราชการสามารถนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเหล่านั้นไปจัดทำเป็นแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมเพื่อทำให้ความพึงพอใจและความผูกพันต่อหน่วยงาน/ส่วนราชการนั้น ๆ เพิ่มสูงขึ้นได้ทันที สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาจะเสนอปลัดกรุงเทพมหานครเพื่อโปรดพิจารณาอบหมายให้หน่วยงานเหล่านั้น นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าวไปพิจารณาดำเนินการปรับปรุงงานในความรับผิดชอบต่อไป
