



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร
สังกัดสำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง

จัดทำโดย



กลุ่มงานบริหารค่าตอบแทนและคุณภาพชีวิต ส่วนพัฒนาระบบบริหาร
กองพัฒนาระบบราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.ก.
กันยายน ๒๕๖๔

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครของสำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง เป็นผลการสำรวจทางออนไลน์ระหว่างวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ - ๕ มีนาคม ๒๕๖๔ โดยจะแสดงการวิเคราะห์ที่ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรด้วยวิธีการทางสถิติ 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

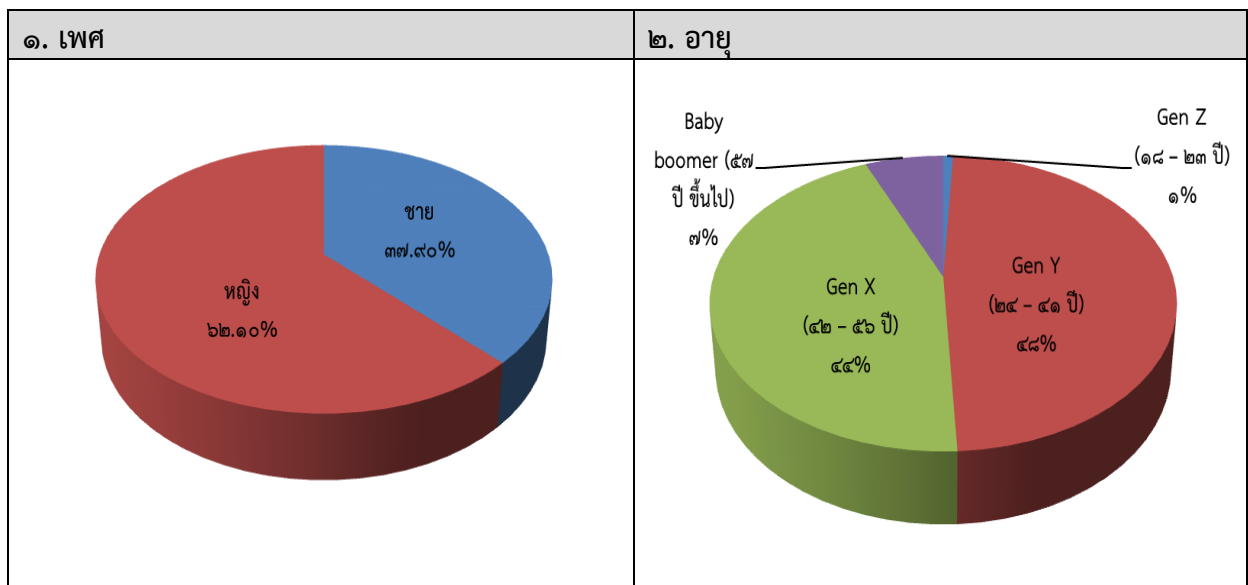
ส่วนที่ ๗ คำแนะนำสำหรับหน่วยงาน/ส่วนราชการในการนำผลการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรในสังกัด

ส่วนที่ ๗ คำแนะนำสำหรับหน่วยงาน/ส่วนราชการในการนำผลการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรในสังกัด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ

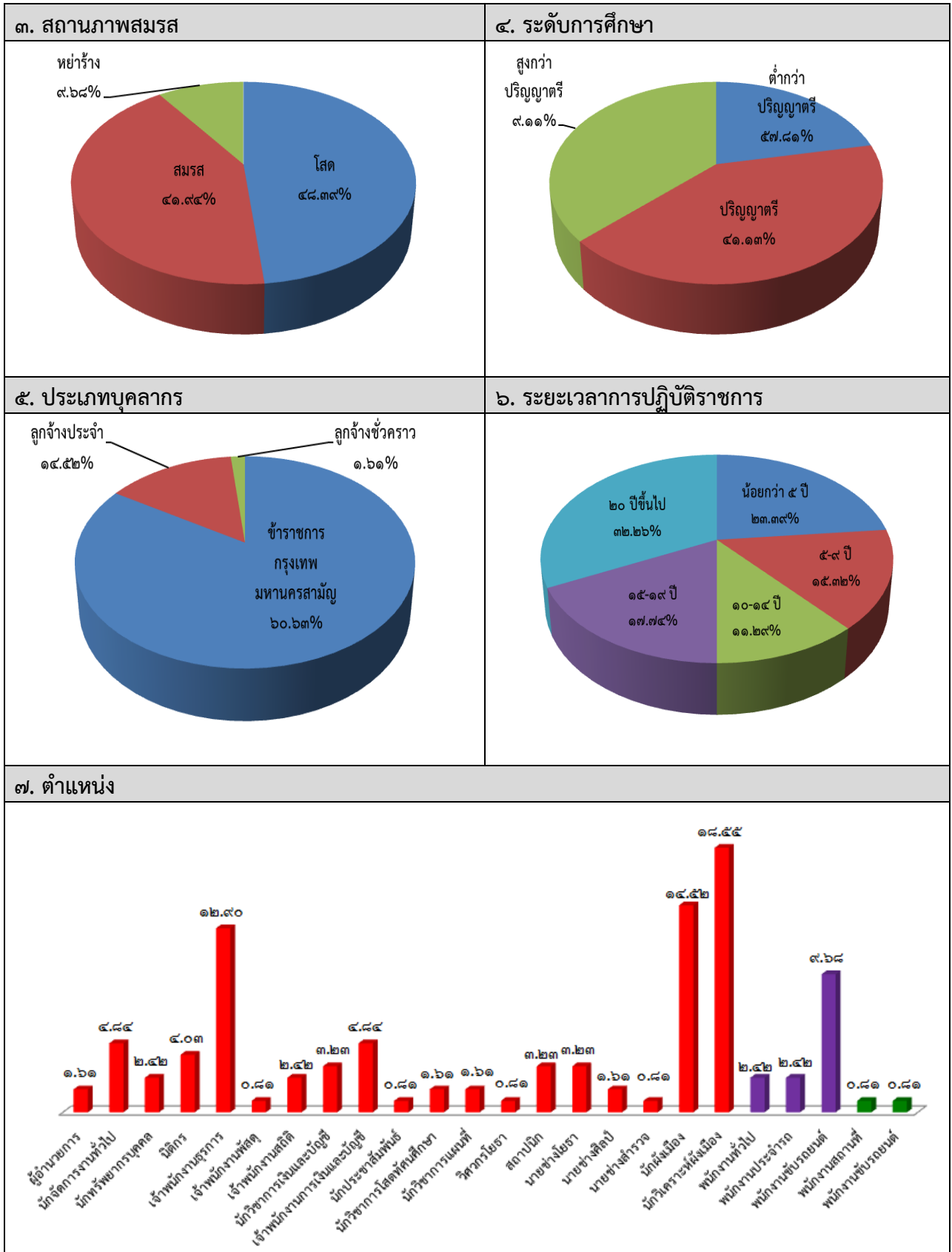
กราฟที่ ๑ - ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครของสังกัดสำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

N = ๑๒๔ คน



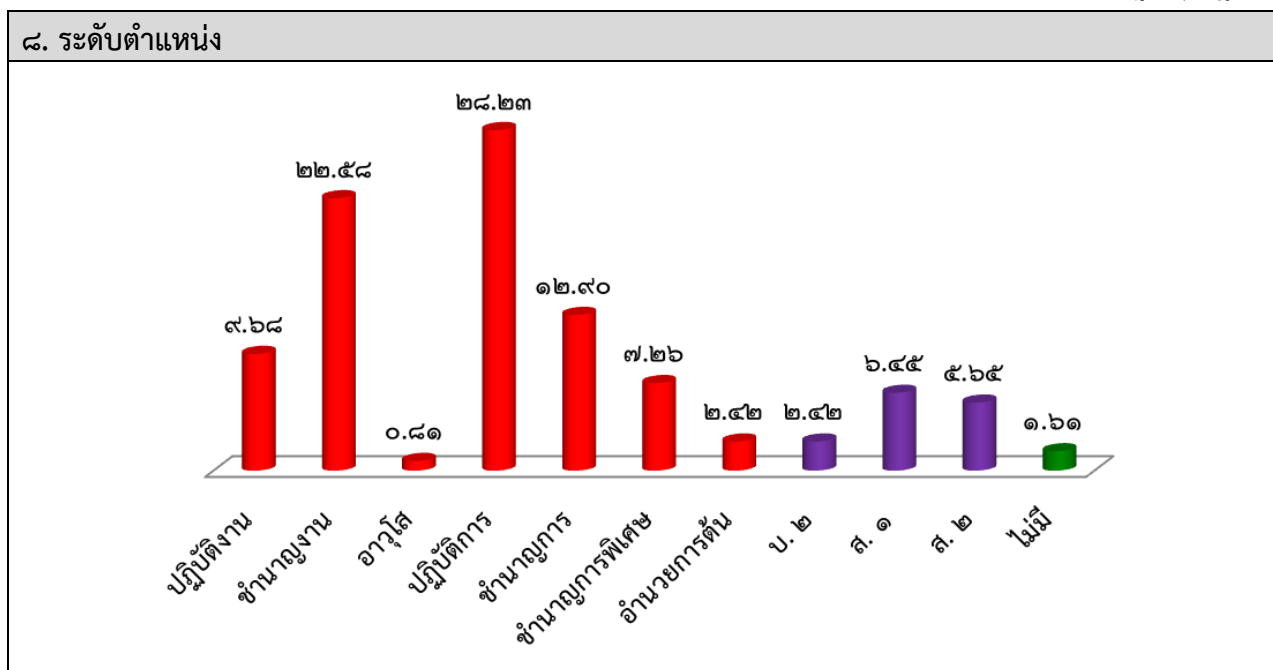
กราฟที่ ๑ - ๘ (ต่อ)

N = ๑๒๔ คน



กราฟที่ ๑ - ๘ (ต่อ)

N = ๑๒๔ คน



หมายเหตุ กราฟที่ ๗ และ ๘ ■ คือ ตำแหน่งและระดับของข้าราชการ ■ คือ ตำแหน่งและระดับของลูกจ้างประจำ และ ■ คือ ตำแหน่งและระดับของลูกจ้างชั่วคราว

ส่วนที่ ๒ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร

ตารางที่ ๑ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร (เรียงจากมากไปหาน้อย)

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความคิดเห็น
๑. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	๔.๑๕	มาก
๒. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	๔.๐๗	มาก
๓. ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	๓.๙๒	มาก
๔. ด้านภาวะผู้นำของบังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ระดับ	๓.๘๕	มาก
๕. ด้านวัฒนธรรมในองค์กร	๓.๗๒	มาก
๖. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ	๓.๖๙	มาก
๗. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๓.๖๖	มาก
๘. ด้านค่าตอบแทน	๓.๖๕	มาก
เฉลี่ย	๓.๘๔	มาก

ตารางที่ ๒ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ (เรียงจากมากไปหาน้อย)

ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความคิดเห็น
๑. การปฏิบัติงานทำให้ท่านได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	๔.๑๕	มาก
๒. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติทำท่ายความรูความสามารถของท่าน	๓.๙๘	มาก
เฉลี่ย	๔.๐๗	มาก

ตารางที่ ๓ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (เรียงจากมากไปหาน้อย)

ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความคิดเห็น
๑. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานของท่าน เช่น การจัดวางห้องทำงาน แสง เสียง และอากาศเอื้ออำนวยต่อการทำงาน	๓.๗๓	มาก
๒. หน่วยงานของท่านนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานของท่านสะดวกรวดเร็วขึ้น	๓.๖๕	มาก
๓. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ที่ช่วยในการทำงานและป้องกันความปลอดภัยในการทำงานอย่างพอเพียง	๓.๖๐	มาก
เฉลี่ย	๓.๖๖	มาก

ตารางที่ ๔ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (เรียงจากมากไปหาน้อย)

ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความคิดเห็น
๑. เพื่อนร่วมงานยินดีให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือเมื่องานของท่านเกิดปัญหา*	๔.๑๙	มาก
๑. ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี*	๔.๑๙	มาก
๓. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	๔.๐๕	มาก
เฉลี่ย	๔.๑๕	มาก

* ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรที่เท่ากัน

ตารางที่ ๕ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ระดับ (เรียงจากมากไปหาน้อย)

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับ ความคิดเห็น
๑. ผู้บังคับบัญชาของท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน	๓.๘๒	มาก
๒. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และสอดคล้องกับค่านิยม	๓.๘๑	มาก
๓. ผู้บังคับบัญชาของท่านร่วมรับผิดชอบกับท่านเมื่อเกิดความผิดพลาดในงาน	๓.๗๘	มาก
๔. ผู้บังคับบัญชาของท่านแบ่งปันความสำเร็จในงานร่วมกับท่านเมื่องานประสบความสำเร็จ	๓.๘๙	มาก
๕. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็น	๓.๙๔	มาก
เฉลี่ย	๓.๘๕	มาก

ตารางที่ ๖ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ด้านวัฒนธรรมในองค์กร (เรียงจากมากไปหาน้อย)

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับ ความคิดเห็น
๑. หน่วยงาน/ส่วนราชการของท่านสามารถมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน	๓.๗๙	มาก
๒. หน่วยงานของท่านมีลักษณะการทำงานเป็นทีม	๓.๗๗	มาก
๓. หน่วยงาน/ส่วนราชการของท่านมีความพยายามในการลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง	๓.๗๑	มาก
๔. หน่วยงาน/ส่วนราชการของท่านให้โอกาสบุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	๓.๕๙	มาก
เฉลี่ย	๓.๗๒	มาก

ตารางที่ ๗ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (เรียงจากมากไปหาน้อย)

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับ ความคิดเห็น
๑. ท่านมีเวลาว่างให้กับตนเองและครอบครัว	๔.๐๓	มาก
๒ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความสมดุลกับชั่วโมงการทำงานตามกฎหมาย	๓.๙๖	มาก
๓. ท่านไม่ต้องทำงานนอกเวลาปฏิบัติงานหรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน	๓.๗๗	มาก
เฉลี่ย	๓.๙๒	มาก

ตารางที่ ๘ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ด้านค่าตอบแทน (เรียงจากมากไปหาน้อย)

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับ ความคิดเห็น
๑. สวัสดิการที่ท่านได้รับสามารถช่วยเหลือท่านและครอบครัวได้	๓.๖๙	มาก
๒. สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	๓.๗๒	มาก
๓. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับระดับความสามารถของท่าน	๓.๕๖	มาก
เฉลี่ย	๓.๖๕	มาก

ตารางที่ ๙ ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ (เรียงจากมากไปหาน้อย)

ข้อคำถาม	ค่า เฉลี่ย (\bar{X})	ระดับ ความคิดเห็น
๑. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานโดยการเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนาหรือกิจกรรมการจัดการความรู้	๓.๘๖	มาก
๒. หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้เสนอผลงานเพื่อความก้าวหน้า	๓.๖๘	มาก
๓. ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ตามลำดับ	๓.๖๕	มาก
๔. หน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์และวิธีการเข้าสู่ตำแหน่ง หรือแต่งตั้งที่ชัดเจน	๓.๖๓	มาก
๕. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพโดยได้รับการบอกเล่าอย่างเป็นทางการ	๓.๖๒	มาก
เฉลี่ย	๓.๖๙	มาก

ส่วนที่ ๓ ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร

ตารางที่ ๑๐ ความผูกพันต่อองค์กร (เรียงจากมากไปหาน้อย)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความผูกพัน
๑. ด้านความเต็มใจทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร	๕.๐๙	มากที่สุด
๒. ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร	๔.๗๘	มาก
๓. ด้านความภักดีต่อองค์กร	๔.๕๘	มาก
เฉลี่ย	๔.๘๒	มาก

ตารางที่ ๑๑ ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความภักดีต่อองค์กร (เรียงจากมากไปหาน้อย)

ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความผูกพัน
๑. ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้	๔.๙๘	มาก
๒. ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานที่นี่	๔.๘๒	มาก
๓. ท่านตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะปฏิบัติงานนี้จนกว่าจะเกษียณอายุหรือเลิกจ้าง	๔.๘๐	มาก
๔. ท่านมีความคิดหรือวางแผนว่าจะโอนย้าย/ลาออกจากกรุงเทพมหานคร	๓.๖๙	ปานกลาง
เฉลี่ย	๔.๕๘	มาก

ตารางที่ ๑๒ ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร (เรียงจากมากไปหาน้อย)

ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความผูกพัน
๑. ท่านตั้งใจ มุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด	๕.๓๐	มากที่สุด
๒. ท่านเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายแม้ไม่ใช่งานในหน้าที่ความรับผิดชอบ	๕.๐๒	มากที่สุด
๓. ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของหน่วยงาน	๔.๙๔	มาก
เฉลี่ย	๕.๐๙	มากที่สุด

ตารางที่ ๑๓ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร (เรียงจากมากไปหาน้อย)

ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความผูกพัน
๑. ท่านยอมรับและปฏิบัติตามค่านิยม ค่านิยม และหรือวัฒนธรรมการทำงานของหน่วยงาน	๔.๘๒	มาก
๒. ท่านมีทัศนคติต่อหน่วยงานในทางบวกเสมอ	๔.๘๔	มาก
๓. ท่านเชื่อในทิศทาง/แนวทางการทำงานขององค์กรเป็นส่วนใหญ่	๔.๖๘	มาก
เฉลี่ย	๔.๗๘	มาก

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร

ตารางที่ ๑๔ ความพึงพอใจต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร

ความพึงพอใจต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	๓.๙๘	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	-	-	ไม่สามารถวิเคราะห์ได้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีน้อยเกินไป
๗. ระดับตำแหน่ง			
๗.๑ ระดับตำแหน่งของข้าราชการฯ		✓	
๗.๒ ระดับตำแหน่งของลูกจ้างประจำ		✓	
๘. ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ		✓	

ตารางที่ ๑๖ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจต่อองค์กร		
	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	รายละเอียด
๑. เพศ		✓	
๒. อายุ	✓		ไม่สามารถระบุได้ว่าแต่ละช่วงอายุมีความแตกต่างกันอย่างไร เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มมีจำนวนน้อยเกินไป
๓. สถานภาพสมรส		✓	
๔. ระดับการศึกษา		✓	
๕. ประเภทบุคลากร		✓	

ตารางที่ ๑๖ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจต่อองค์กร		
	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	รายละเอียด
๖. ตำแหน่ง			
๖.๑ ตำแหน่งของข้าราชการฯ		✓	
๖.๒ ตำแหน่งของลูกจ้างประจำ		✓	
๖.๓ ตำแหน่งของลูกจ้างชั่วคราว	-	-	ไม่สามารถวิเคราะห์ได้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีน้อยเกินไป
๗. ระดับตำแหน่ง			
๗.๑ ระดับตำแหน่งของข้าราชการฯ		✓	
๗.๒ ระดับตำแหน่งของลูกจ้างประจำ		✓	
๘. ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ		✓	

ตารางที่ ๑๗ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร (เรียงจากมากไปหาน้อย)

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

ตารางที่ ๑๘ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อองค์กร (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย)

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

ส่วนที่ ๖ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ ๑๙ สรุปข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย)

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (ร้อยละ)	ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ		
		ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว
๑. ด้านค่าตอบแทน	๒๗.๙๑			
- ควรปรับฐานเงินเดือนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพและอัตราเงินเฟ้อ	๑๖.๒๘	✓	✓	
- ควรเพิ่มค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา	๒.๓๓	✓		
- ควรเพิ่มค่าสนับสนุนการศึกษาบุตร	๒.๓๓	✓		
- ควรมีเงินสนับสนุนค่าเช่าบ้านให้กับข้าราชการ	๒.๓๓	✓		
- ควรมีห้องพักให้กับบุคลากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด	๒.๓๓	✓		
- ควรมีเงินค่าตอบแทนพิเศษรายเดือนในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ระดับชำนาญงาน	๒.๓๓	✓		
๒. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๑๖.๒๘			
- ควรเพิ่มอุปกรณ์สำนักงาน ปรับปรุงสถานที่ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น ที่จอดรถ ห้องรับประทานอาหาร มีมุมพักผ่อน	๙.๓๐	✓		
- ควรสนับสนุนเครื่องมือสื่อสาร สัญญาณอินเทอร์เน็ต เนื่องจากปัจจุบันต้องทำงานในระบบออนไลน์ เครื่องมือสื่อสารจึงอุปกรณ์การทำงานที่สำคัญและจำเป็น	๔.๖๕	✓		
- ควรปรับปรุงอาคารสำนักงานให้เป็นไปตามหลักอาชีวอนามัย โดยติดตั้งเครื่องฟอกอากาศเพิ่ม	๒.๓๓	✓		
๓. ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน	๑๓.๙๕			
- ควรมีการจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ เช่น การแข่งกีฬา การรับประทานอาหารร่วมกัน	๔.๖๕	✓	✓	
- ควรมีการประชุมภายในประจำเดือน/ไตรมาส ของบุคลากรทั้งหน่วยงานเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แนะนำบุคลากรใหม่ เพื่อปฏิสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากร	๔.๖๕	✓		
- ควรเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี ไม่จำกัดอายุ และรับฟังทุกความคิดเห็น	๒.๓๓	✓		
- ควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การสร้างระบบหรือคณะทำงานที่เป็นตัวแทนรักษาผลประโยชน์ขององค์กร	๒.๓๓	✓		

ตารางที่ ๑๙ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (ร้อยละ)	ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ		
		ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว
๔. ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา*	๑๑.๖๓			
- ควรเปิดโอกาสให้มีการประเมินผู้บังคับบัญชา	๔.๖๕	✓		
- ควรเป็นที่พึ่งให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ให้คำปรึกษาเมื่อเวลาเกิดปัญหาในการทำงาน	๒.๓๓	✓		
- ควรรับฟังและสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรภายในหน่วยงาน	๒.๓๓	✓		
- ควรประพฤติตนเป็นแบบอย่างทั้งด้านการปฏิบัติงาน คุณธรรม ศีลธรรม ทำงานอย่างตรงไปตรงมา	๒.๓๓	✓		
๕. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ*	๑๑.๖๓			
- ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนระหว่างหน่วยงาน เพื่อสร้างประสบการณ์ในการทำงานที่หลากหลายและมีความรู้รอบด้าน	๔.๖๕	✓	✓	
- ควรเพิ่มตำแหน่งอาวุโส	๔.๖๕	✓		
- ควรเปิดโอกาสให้เลื่อนระดับตำแหน่งโดยการเสนอผลงานทางวิชาการ	๒.๓๓	✓		
๖. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	๙.๓๐			
- ควรมอบหมายงานอย่างเท่าเทียมและเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร	๔.๖๕	✓		
- ควรกำหนดขอบเขตของงานให้ชัดเจนสอดคล้องกับโครงสร้างขององค์กรและแผนการพัฒนาของหน่วยงาน	๒.๓๓	✓		
- ควรมอบหมายงานให้ตรงกับตำแหน่งงานและความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล งานที่มอบหมายต้องมีความสำคัญส่งผลต่อความก้าวหน้าของข้าราชการ	๒.๓๓	✓		
๗. ด้านวัฒนธรรมในองค์กร**	๔.๖๕			
- ควรปรับองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีแนวทางในการถ่ายทอดความรู้จากการศึกษาดูงาน การฝึกอบรม	๒.๓๓	✓		
- ควรปลูกฝังแนวคิดการพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย ยกเลิกวิธีปฏิบัติที่ล้าหลัง มุ่งเน้นผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	๒.๓๓	✓		

ตารางที่ ๑๙ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (ร้อยละ)	ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ		
		ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว
๗. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**	๔.๖๕			
- ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน เช่น จัดเก็บเอกสารราชการและเอกสารทางวิชาการในรูปแบบดิจิทัลที่สืบค้นได้ง่ายและเปิด open source to public	๒.๓๓	✓		
- ควรยกเลิกการอยู่เวร เนื่องจากกรุงเทพมหานครได้จ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการดูแลอาคารสถานที่ หากไม่ยกเลิกควรใช้ระบบสมัครใจและให้ค่าตอบแทนการอยู่เวร	๒.๓๓	✓		

* และ ** คือ ด้านที่มีประเด็นข้อเสนอแนะที่เท่ากัน

ตารางที่ ๒๐ สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (ร้อยละ)	ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ		
		ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว
๑. เหตุผลที่ท่านมีความภักดีต่อองค์กร				
- รักงาน รักองค์กร	๓๕.๕๖	✓	✓	
- เป็นหน่วยงานราชการมีความมั่นคงในการประกอบอาชีพ	๑๕.๕๖	✓		
- จิตสำนึก/อุดมการณ์/ภูมิใจความเป็นข้าราชการ	๑๓.๓๓	✓	✓	
- มีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	๑๑.๑๑	✓	✓	
- ทำให้มีงานทำ ได้รับผลตอบแทนปลงสวัสดิการที่ดี	๘.๘๘	✓	✓	✓
- สนับสนุนและให้โอกาสเติบโตในเส้นทางอาชีพ	๔.๔๔	✓	✓	
- เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ	๒.๒๒	✓	✓	
- ปฏิบัติงานมานาน	๒.๒๒	✓		
- เป็นองค์กรที่มีระบบงานที่ดี	๒.๒๒	✓		
- เป็นองค์กรที่ดี	๒.๒๒	✓		
- เป็นองค์กรที่เปิดโอกาสในการเรียนรู้ แสดงความคิดเห็น	๒.๒๒	✓		
๒. เหตุผลที่ท่านมีความคิดหรือวางแผนจะโอนหรือลาออก				
- ค่าตอบแทนไม่เพียงพอแก่การดำรงชีพในเมืองหลวง หน่วยงานอื่นให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า	๒๙.๑๗	✓	✓	
- กลับภูมิลำเนา ดูแลครอบครัว	๒๐.๘๓	✓	✓	
- มีเป้าหมายในชีวิตอย่างอื่น เพื่อสิ่งที่ดีกว่าในอนาคต อยากลองเปลี่ยนอะไรใหม่ ๆ พักผ่อน	๒๐.๘๓	✓	✓	

ตารางที่ ๒๐ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (ร้อยละ)	ประเภทบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะ		
		ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว
- เบื้องาน/คน/ระบบ	๑๖.๖๗	✓		
- เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ	๘.๓๓	✓		
- ไม่ให้โอกาสในการเติบโตในสายงานเดิม	๔.๑๗	✓		
๓. เหตุผลที่ส่งผลให้ท่านเต็มใจทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร				
- ไม่ให้องค์กรเกิดความเสียหาย อยากรให้งานสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	๓๐.๒๓	✓	✓	
- ผลตอบแทนและสวัสดิการ	๒๐.๘๓	✓	✓	✓
- จิตสำนึก/อุดมการณ์/ภูมิใจความเป็นข้าราชการ	๑๘.๖๐	✓	✓	
- ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่/งานที่ได้รับมอบหมาย	๑๖.๒๘	✓		
- การมีเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่ดี	๔.๖๕	✓	✓	
- ความเติบโตในสายอาชีพ ความสำเร็จในชีวิต	๔.๖๕	✓		
- เปิดกว้างยอมรับฟังความคิดเห็น ให้โอกาสร่วม ตัดสินใจ มีความยืดหยุ่นพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงพัฒนา ให้ก้าวหน้าเหมาะสม	๔.๖๕	✓		
๔. เหตุผลที่ทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นในองค์กร				
- ความมั่นคงในอาชีพรับราชการ	๓๕.๑๔	✓	✓	
- ผู้บังคับบัญชาดี เพื่อนร่วมงาน บุคลากรมีความสามารถ	๒๙.๗๓	✓	✓	✓
- เป็นองค์กรหลักในการพัฒนากรุงเทพฯ เชื่อมั่นใน ภารกิจของหน่วยงานที่สร้างประโยชน์ให้กับประชาชน	๒๗.๐๓	✓	✓	
- รักองค์กร รักงาน	๘.๑๑	✓	✓	

ส่วนที่ ๗ คำแนะนำสำหรับหน่วยงาน/ส่วนราชการในการนำผลการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรในสังกัด

๑. ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ ผลการศึกษาของส่วนที่ ๑ หน่วยงาน/ส่วนราชการจะได้ทราบว่ามีคนกลุ่มใดในสังกัดบ้างที่ตอบแบบสำรวจ เนื่องจากการสำรวจครั้งนี้ไม่ได้สำรวจข้าราชการและบุคลากรในสังกัดครบทุกคน ดังนั้นหากหน่วยงาน/ส่วนราชการมีความเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนั้นน้อยเกินไปต้องการจะได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากกว่านี้ หน่วยงาน/ส่วนราชการสามารถดำเนินการสำรวจ/สอบถามข้าราชการและบุคลากรในสังกัดเพิ่มเติมได้ เพื่อให้สามารถนำไปจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรได้

๒. ส่วนที่ ๒ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร ผลการศึกษาในส่วนที่ ๒ จะแสดงถึงปัจจัย ๘ ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาทบทวนมาจากทฤษฎี แนวคิด และผลงานทางวิชาการของนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ สรุปได้ปัจจัย ๘ ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย (๑) ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ (๒) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (๓) ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน (๔) ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ระดับ (๕) ด้านวัฒนธรรมในองค์กร (๖) ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (๗) ด้านค่าตอบแทน และ (๘) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อนำมาสอบถามความคิดเห็นข้าราชการและบุคลากรในสังกัดว่าปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ถ้าปัจจัยด้านนั้น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูง สะท้อนว่าหน่วยงาน/ส่วนราชการดำเนินการในด้านนั้น ๆ ได้ดี ในทางกลับกันหากปัจจัยด้านนั้น ๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำ สะท้อนว่าหน่วยงาน/ส่วนราชการยังดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ได้ไม่ดี ซึ่งอาจส่งผลหรือไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร ทั้งนี้ ให้พิจารณาร่วมกับผลการวิเคราะห์ในส่วนที่ 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 ความภักดีต่อองค์กร 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 จะช่วยให้หน่วยงาน/ส่วนราชการสามารถกำหนดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมได้เหมาะสมยิ่งขึ้น ดังนี้

๕.๑ ความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร เช่น ถ้าผลการวิเคราะห์ระบุว่าสภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน โดยพบว่า คนโสดมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้ที่สมรสแล้ว หากหน่วยงาน/ส่วนราชการต้องการให้คนโสดมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น การจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมก็จะต้องมีเป้าหมายไปที่คนโสด กรณีผลการศึกษาไม่พบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลก็สามารถจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่มีเป้าหมายเป็นคนทั้งสองก็ได้

๕.๒ ความสัมพันธ์ของปัจจัย ๘ ด้าน กับความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร การพิจารณาต้องพิจารณาควบคู่ไปกับข้อมูลในส่วนที่ ๒ เช่น ในส่วนที่ ๒ พบว่า ข้าราชการและบุคลากรเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ซึ่งเป็นเพราะข้าราชการและบุคลากรเห็นว่าหน่วยงานที่เค้าสังกัดนั้น บริหารจัดการในด้านดังกล่าวได้ดี แต่ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้น ๆ หรือไม่ เมื่อมาวิเคราะห์ในส่วนที่ ๕ นี้ควบคู่ไปด้วยจะพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด ดังนั้นหากเลือกพัฒนาปัจจัยด้านนี้อาจไม่ส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้น ปัจจัยที่สมควรนำมาจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร สามารถพิจารณาได้ ๒ รูปแบบ คือ

(๑) **เน้นจุดแข็ง** : พิจารณาจากปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูง และมีระดับความสัมพันธ์สูง เป็นการพัฒนา/รักษาไว้ซึ่งสิ่งที่หน่วยงาน/ส่วนราชการทำดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะยิ่งทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

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

ทั้งนี้ ในหน่วยงานขนาดเล็กอาจพบว่า 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 สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครผู้ศึกษาจะเสนอปลัดกรุงเทพมหานครเพื่อโปรดพิจารณามอบหมายให้หน่วยงานเหล่านั้น นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าวไปพิจารณาดำเนินการปรับปรุงงานในความรับผิดชอบต่อไป
