

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

เทศบาลนครหาดใหญ่ โดยฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยได้จัดส่งแบบประเมินฯ ให้ทุกสำนัก/กอง แจกจ่ายแก่บุคลากรกลุ่มตัวอย่างในสังกัด ทั้งนี้ ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ได้รับแบบประเมินฯ กลับมาทั้งหมดจำนวน ๒๔๑ ชุด ซึ่งจากการตอบแบบประเมินดังกล่าว สามารถวิเคราะห์และสรุปผลได้ดังนี้

แบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร แบ่งเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน, การประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร และข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

### ตอนที่ ๑ : ข้อมูลส่วนตัว

แสดงข้อมูล ได้แก่ เพศ, ช่วงอายุ, ระดับวุฒิการศึกษา, ประเภทบุคลากร, สังกัดส่วนราชการ

#### ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเพศ

ข้อมูลเพศ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (๒๔๑ คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๗๓	๓๐.๐๐
หญิง	๑๖๘	๗๐.๐๐
รวม	๒๔๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ มีจำนวนทั้งสิ้น ๒๔๑ คน เป็นเพศชาย ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ เป็นเพศหญิง ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐

#### ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลช่วงอายุ

ข้อมูลอายุ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (๒๔๑ คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓๘	๑๕.๗๗
๓๐ - ๓๙ ปี	๗๐	๒๙.๐๕
๔๐ - ๔๙ ปี	๘๖	๓๕.๖๘
๕๐ ปีขึ้นไป	๔๗	๑๙.๕๐
รวม	๒๔๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ ข้อมูลช่วงอายุ พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๗ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๕ อายุ

/๔๐ - ๔๙ ปี...

๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๖๘ และอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๐

**ตารางที่ ๓** แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลระดับวุฒิการศึกษา

ข้อมูลระดับวุฒิการศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (๒๔๑ คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	๕๒	๒๑.๕๘
ระดับปริญญาตรี	๑๕๐	๖๒.๒๔
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	๓๙	๑๖.๑๘
<b>รวม</b>	<b>๒๔๑</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๓ ข้อมูลด้านระดับวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ มีระดับวุฒิการศึกษา ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๘ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๔ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๘

**ตารางที่ ๔** แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลประเภทบุคลากร

ข้อมูลประเภทบุคลากร	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (๒๔๑ คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานเทศบาล	๙๐	๓๗.๓๔
ลูกจ้างประจำ	๑๐	๔.๑๕
พนักงานจ้าง	๑๔๑	๕๘.๕๑
<b>รวม</b>	<b>๒๔๑</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๔ ข้อมูลประเภทบุคลากร พบว่า เป็นพนักงานเทศบาล จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๔ ลูกจ้างประจำ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๕ และพนักงานจ้าง จำนวน ๑๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๑

**ตารางที่ ๕** แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลสังกัดหน่วยงาน

ข้อมูลสังกัดหน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (๒๔๑ คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานช่าง	๔๐	๑๖.๖๐
สำนักงานคลัง	๖๙	๒๘.๖๓
สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๔๐	๑๖.๖๐
สำนักงานศึกษา	๓๐	๑๒.๔๕
สำนักปลัดเทศบาล	๓๒	๑๓.๒๗

/ตารางที่ ๕ (ต่อ)...

ข้อมูลสังกัดหน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (๒๔๑ คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กองวิชาการและแผนงาน	๒๐	๘.๓๐
กองสวัสดิการสังคม	๑๐	๔.๑๕
<b>รวม</b>	<b>๒๔๑</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๕ ข้อมูลสังกัดหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ อยู่ในสังกัดสำนักงานการช่าง จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๐ สำนักงานคลัง จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๓ สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๐ สำนักงานการศึกษา จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔๕ สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๗ กองวิชาการและแผนงาน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๐ และกองสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๕

### ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

แสดงประเด็นการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร แบ่งเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน จำนวน ๕ ข้อ, ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำนวน ๕ ข้อ และด้านนโยบายและการบริหารงาน จำนวน ๖ ข้อ เป็นการสอบถามระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น ๕ ระดับ จากพึงพอใจมากที่สุด จนถึง พึงพอใจน้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐	กำหนดอยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙	กำหนดอยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙	กำหนดอยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙	กำหนดอยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙	กำหนดอยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจน้อยที่สุด

**ตารางที่ ๖** แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
๑. ความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน ได้แก่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วน อุดหนุนเหมาะสม แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเท เป็นต้น	๓.๘๒	พึงพอใจมาก
๒. ความพึงพอใจที่มีต่อการส่งเสริมสุขภาพอนามัยและความรู้สึกปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	๓.๘๘	พึงพอใจมาก
๓. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้คำปรึกษา การช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	๓.๙๓	พึงพอใจมาก
๔. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพกับบุคลากรในหน่วยงาน การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน	๓.๙๓	พึงพอใจมาก
๕. ความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่ให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีมของบุคลากร	๓.๗๗	พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>๓.๘๖</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

/จากตารางที่ ๖...

จากตารางที่ ๖ ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ๓.๘๖ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยแต่ละประเด็นจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้คำปรึกษา การช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพกับบุคลากรในหน่วยงานและการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๓.๙๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการส่งเสริมสุขภาพอนามัยและความรู้สึกปลอดภัยในสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ ความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ และความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่ให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีมของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๗

**ตารางที่ ๗** แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
๑. ความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานในการส่งเสริมการเรียนรู้ และการพัฒนาบุคลากร ให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ	๓.๗๒	พึงพอใจมาก
๒. ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สำหรับการปฏิบัติงาน	๓.๘๒	พึงพอใจมาก
๓. ความพึงพอใจที่มีต่อมาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร ได้แก่ การพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลประจำปี (โบนัส) การคัดเลือกบุคลากรดีเด่น เป็นต้น	๓.๘๓	พึงพอใจมาก
๔. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร	๓.๖๘	พึงพอใจมาก
๕. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมของหน่วยงานเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากร	๓.๕๘	พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>๓.๗๓</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

จากตารางที่ ๗ ความพึงพอใจด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ๓.๗๓ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยแต่ละประเด็นจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ความพึงพอใจที่มีต่อมาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สำหรับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ ความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานในการส่งเสริมการเรียนรู้ และการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๘ และความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมของหน่วยงานเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๘

**ตารางที่ ๘** แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารงาน	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
๑. ความพึงพอใจที่มีต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบาย ของหน่วยงาน	๓.๗๙	พึงพอใจมาก
๒. ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	๓.๗๒	พึงพอใจมาก
๓. ความพึงพอใจที่มีต่อการติดตามการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	๓.๗๖	พึงพอใจมาก
๔. ความพึงพอใจที่มีต่อนโยบาย และกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล	๓.๖๕	พึงพอใจมาก
๕. ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน/ การเลื่อนขั้น/ เลื่อนตำแหน่ง	๓.๕๕	พึงพอใจมาก
๖. ความพึงพอใจต่อการให้โอกาสบุคลากรได้แสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน	๓.๕๙	พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>๓.๖๘</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

จากตารางที่ ๘ ความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ๓.๖๘ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยแต่ละประเด็นจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ความพึงพอใจที่มีต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบาย ของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๙ ความพึงพอใจที่มีต่อการติดตามการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๖ ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๒ ความพึงพอใจที่มีต่อนโยบาย และกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๕ ความพึงพอใจต่อการให้โอกาสบุคลากรได้แสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๙ และความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน/การเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๕

ทั้งนี้ ประเด็นความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้คำปรึกษา การช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา, ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพกับบุคลากรในหน่วยงานและการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจที่มีต่อการส่งเสริมสุขภาพอนามัยและความรู้สึกปลอดภัยในสถานที่

โดยในส่วนของประเด็นความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน/การเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง, ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมของหน่วยงานเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากร และความพึงพอใจต่อการให้โอกาสบุคลากรได้แสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน

**ส่วนที่ ๓ : ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่นๆ**

เป็นคำถามปลายเปิด ในรูปแบบการแสดงข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ดังนี้

๑. ส่วนราชการต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน วางนโยบายและแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

๒. ควรมีการบูรณาการการทำงานให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดตามมาตรฐานหรือแบบประเมินที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตอบความคาดหวังตามเกณฑ์ของการประเมินฯ เพื่อบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย และตอบสนองวิสัยทัศน์ นโยบาย ขององค์กร
๓. ควรมีการตั้งเป้าหมายความสำเร็จขององค์กรที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อพัฒนาสู่การเป็นองค์กรที่มีส่วนร่วมอย่างแท้จริง
๔. ควรมีการมอบหมายงานภายในส่วนราชการอย่างชัดเจน และเน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนรู้จักหน้าที่ของตนเอง
๕. ผู้บังคับบัญชาต้องใช้หลักคุณธรรม หลักธรรมาภิบาล ในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนด้วยความเท่าเทียมและเสมอภาค
๖. ผู้บังคับบัญชาควรให้คำปรึกษา/คำแนะนำ เพื่อปรับปรุงข้อด้อย บนพื้นฐานมาตรฐานเดียวกัน
๗. มีการพิจารณาความดีความชอบอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม
๘. ไม่ควรมีระบบอุปถัมภ์ (เด็กเส้น)
๙. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ เรียนรู้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน
๑๐. ควรมีกิจกรรมการศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อเรียนรู้และเพิ่มประสบการณ์
๑๑. ควรมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มาพัฒนาการทำงานให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๑๒. มีการจ่ายเงินรางวัลประจำปี (โบนัส)
๑๓. ควรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันของคนในเทศบาลเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์
๑๔. ควรเพิ่มพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการและพนักงาน ให้เพียงพอ
๑๕. ควรทำการปรับปรุงสถานที่ทำงาน และห้องสุขา เพื่อรองรับการมาติดต่อราชการของประชาชน
๑๖. ควรมีการจัดสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน และจัดการเรียนการสอนพิเศษ สำหรับบุตรของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
๑๗. ควรมีลานกีฬาเพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน

---

**ผู้รับผิดชอบโครงการ**  
**ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล**