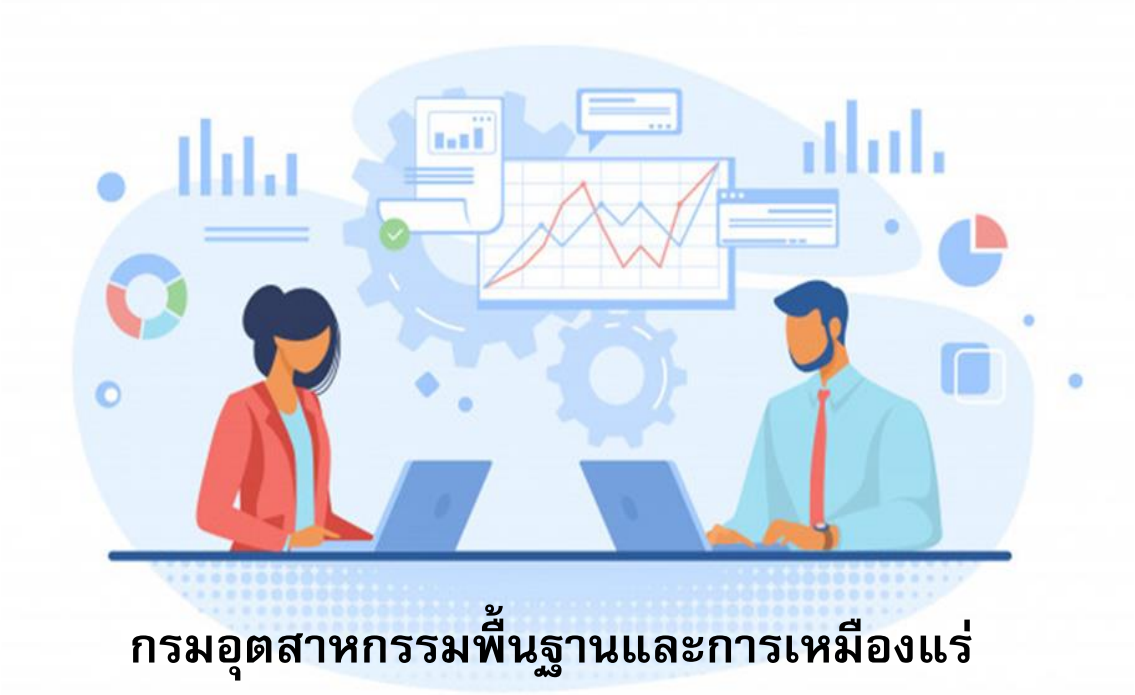
การสำรวจความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (1)

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ความเป็นมา 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา 2

1.3 ขอบเขตของการศึกษา 2

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา 3

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 4

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน 4

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 5

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน 7

2.4 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร 9

2.5 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความผูกพัน 11

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพัน 13

บทที่ 3 กรอบแนวคิดและวิธีการวิจัย 15

3.1 ประชากรและจำนวนตัวอย่าง 15

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 16

3.3 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล 17

3.4 เกณฑ์การให้คะแนน 18

บทที่ 4 ผลการศึกษา 20

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 20

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อองค์กร 25

4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน 26

4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 28

4.5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร 30

4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์กรระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง 32

4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง 33

หน้า

4.8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง 34
4.9 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง 36
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ 38
5.1 สรุปผลการศึกษา 38
5.2 ข้อเสนอแนะของบุคลากร กพร. 40
5.3 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย 41
บรรณานุกรม 42
ภาคผนวก 44

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน กพร. 15

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์ในการให้คะแนน 18

ตารางที่ 4.1 ความพึงพอใจต่อองค์กร 26

ตารางที่ 4.2 การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน 27

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 29

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร 31

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์กรระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง 32

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานระหว่าง ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง 33

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และ ลูกจ้าง 35

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง 36

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 4.1 สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศ 20

ภาพที่ 4.2 สัดส่วนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอายุ 21

ภาพที่ 4.3 แสดงสัดส่วนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามระดับการศึกษา 21

ภาพที่ 4.4 สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน 22

ภาพที่ 4.5 สัดส่วนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามกลุ่มข้าราชการ 23

ภาพที่ 4.6 สัดส่วนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามกลุ่มของพนักงานราชการ 23

ภาพที่ 4.7 สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามกลุ่มของลูกจ้าง 24

ภาพที่ 4.8 สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอายุราชการ 24

ภาพที่ 4.9 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์กรระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง 33

ภาพที่ 4.10 เปรียบเทียบความพึงพอใจการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานระหว่าง ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง 34

ภาพที่ 4.11 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง 35

ภาพที่ 4.12 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง 37

คำนำ

รายงานการสำรวจความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อองค์กรของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ฉบับนี้ เป็นการสำรวจเป็นปีแรก ซึ่งเป็นการสำรวจผ่านระบบออนไลน์ในรูปแบบ Google Form โดยดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร กำหนดให้ส่วนราชการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ โดยต้องมีกระบวนการในการค้นหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน มีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาและสร้างผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ปัจจัยเหล่านี้อาจแตกต่างกันตามกลุ่มและระดับของบุคลากร มีการนำผลวิเคราะห์ไปปรับปรุงนโยบายในการบริหารงานบุคคล สิ่งจูงใจ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและสิ่งเกื้อหนุนการทำงานต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น

กพร. เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาดังกล่าว จึงได้จัดทำรายงานฉบับนี้โดยระบุถึงขั้นตอนการดำเนินงาน รูปแบบการจัดทำแบบสำรวจ และการติดตามประมวลผล ซึ่งการสำรวจครั้งนี้ได้ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรของ กพร. เข้าไปดำเนินการประเมินความผูกพันของบุคลากร ที่ www.dpim.go.th/ลิงค์ด่วนทันใจ หรือ QR Code ระหว่างวันที่ 23 เมษายน - 29 มิถุนายน 2563 เพื่อนำความคิดเห็นไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของ กพร. ให้เป็นไปตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ดังกล่าว

ในโอกาสนี้ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ขอขอบคุณบุคลากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบประเมินความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อองค์กรส่งผลให้การสำรวจสำเร็จลุล่วงเป็นไปตามเป้าหมาย และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการสำรวจจะเป็นประโยชน์ต่อ กพร. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้ที่สนใจต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
มกราคม 2564

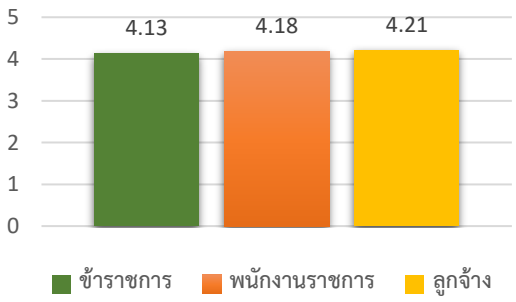
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อองค์กร ของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) เพื่อศึกษาและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษานี้จะนำมาพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบให้ครอบคลุมทั้งองค์กร ทั้งด้านระบบบริหารงานบุคคล สร้างแรงจูงใจ สร้างความผาสุก และสร้างความผูกพันและพึงพอใจต่อไป ในการดำเนินการสำรวจความผูกพันดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (PMQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ในการสำรวจครั้งนี้ กพร. ได้ดำเนินการสำรวจความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อองค์กร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นปีแรก โดยสำรวจผ่านระบบออนไลน์ในรูปแบบ Google Form จากทุกหน่วยงานของ กพร. ทั้งในส่วนกลางและส่วนกลางในภูมิภาค (สรข. 1-7) จำนวนบุคลากรรวม 615 คน ประกอบด้วยข้าราชการ 391 คน พนักงานราชการ 92 คน ลูกจ้างประจำ 85 คน และลูกจ้างเหมาบริการ 47 คน โดยมีบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 384 คน เพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 เพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80 เริ่มดำเนินการสำรวจตั้งแต่เดือนเมษายน - พฤษภาคม 2563 และมีการประมวลรายงานผลฉบับสมบูรณ์ในเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2563 โดยมีประเด็นการสำรวจใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจต่อองค์กร ความพึงพอใจการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 หรือร้อยละ 80.87 และความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 หรือร้อยละ 80 รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1. **ความพึงพอใจต่อองค์กร** มีค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 4.15 หรือร้อยละ 83.00 อยู่ในระดับ **ค่อนข้างสูง** โดยกลุ่มตัวอย่างมีประเด็นที่มี**ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ** ได้แก่
   1) บุคลากรมีการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25)
   2) ผู้บริหารมีความสามารถในการนำทีม (4.24)
   3) ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน (4.23)

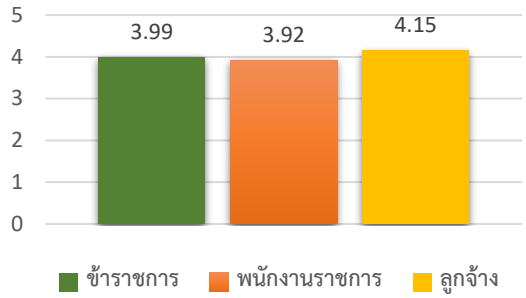
เมื่อแบ่งตามกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจต่อองค์กร ตามกราฟแสดงการเปรียบเทียบพบว่า บุคลากรกลุ่มลูกจ้าง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) และพนักงานราชการ (4.18) มีความพึงพอใจ **มากกว่า** ข้าราชการ (4.13)



2. **การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน** มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.99 หรือร้อยละ 79.80 อยู่ในระดับ**ค่อนข้างสูง** โดยประเด็นที่มี**ความพึงพอใจ สูงสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

1) มีความพอใจที่มีเวลาไปพักผ่อนท่องเที่ยวกับครอบครัว (4.14)
2) มีความเต็มใจและยินดีที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น จิตอาสา (4.12)
3) ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเท มีแสงสว่างเพียงพอ สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย (4.10)

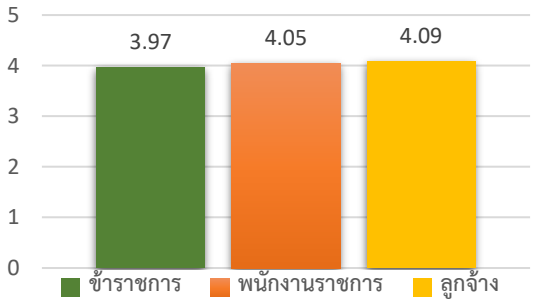
เมื่อแบ่งตามกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน ตามกราฟแสดงการเปรียบเทียบ พบว่า บุคลากรกลุ่มลูกจ้าง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) และข้าราชการ (3.99) มีความพึงพอใจ **มากกว่า** พนักงานราชการ (3.92)



3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.99 หรือร้อยละ 79.80 อยู่ในระดับ**ค่อนข้างสูง** โดยกลุ่มตัวอย่างมี**ระดับความพึงพอในการปฏิบัติงาน สูงสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

1) มีความพึงพอใจในงาน และได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในงานที่ได้รับมอบหมาย (4.18)
2) ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำในการทำงาน (4.17)
3) ได้รับการยอมรับ สนับสนุนซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน (4.12)

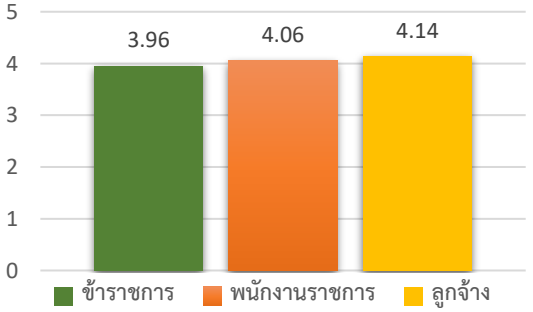
เมื่อแบ่งตามกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามกราฟแสดงการเปรียบเทียบพบว่า บุคลากรกลุ่มลูกจ้าง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) และพนักงานราชการ (4.05) มีความพึงพอใจ **มากกว่า** ข้าราชการ (3.97)



4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 4.00 หรือร้อยละ 80.00 อยู่ในระดับ **ค่อนข้างสูง** โดยประเด็นที่มี**ความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

1) สามารถทำงานที่รับผิดชอบและที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ (4.29)
2) สามารถทำงานนอกเหนือจากความรับผิดชอบ และกระตือรือร้นอยากจะมาทำงาน (4.12)
3) กล่าวถึงหน่วยงานในด้านบวกกับเพื่อนร่วมงานหรือคนทั่วไป และเต็มใจและยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจให้กับหน่วยงานทั้งในเวลาและวันหยุดราชการแม้ว่าจะไม่ได้รับค่าตอบแทนใด (4.09)

เมื่อแบ่งตามกลุ่มตัวอย่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ตามกราฟแสดงการเปรียบเทียบ พบว่า บุคลากรกลุ่มลูกจ้าง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) และพนักงานราชการ (4.06) มีความพึงพอใจ **มากกว่า** ข้าราชการ (3.96)



5. ข้อเสนอแนะของบุคลากร กพร. แบ่งเป็นดังนี้

5.1 ด้านการบริหารงานองค์กร

บุคลากรต้องการให้ผู้บริหารระดับกองมีความเป็นผู้นำในกิจกรรมอื่นและมีความเอาใจใส่กับพนักงานหรือข้าราชการระดับปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น มีเมตตาธรรมในการบริหารงาน มีการปรับปรุงโครงสร้างแบบถาวร มีกิจกรรมสานสัมพันธ์เพื่อเปลี่ยนแนวความคิดและสร้างความสัมพันธ์

5.2 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

บุคลากรต้องการให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรักองค์กร ตั้งใจทำงาน ดูแลองค์กรเหมือนครอบครัวของตนเอง ซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่นทุกคน ให้มีการอบรมฝึกธรรมะขัดเกลาจิตใจ สร้างจิตสำนึกรับผิดชอบงาน ช่วยเหลือและทำงานร่วมกันแบบพี่สอนน้อง เปิดโอกาสให้มีการทำงานในพื้นที่ใกล้บ้านหรือย้ายกลับภูมิลำเนาเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ จัดทำระบบออนไลน์ เช่น ระบบการลา ระบบประวัติบุคลากร (กพ. 7) รวมทั้ง จัดให้มีการอบรม สัมมนา เช่น ด้านวิทยาศาสตร์ งานสารบรรณ การเขียนหนังสือ เป็นต้น และมีการวางตัวหัวหน้างานให้บุคลากรให้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

5.3 ด้านอื่น ๆ

บุคลากรต้องการเร่งรัดปรับปรุงห้องน้ำในอาคาร ลดขั้นตอนการเบิกจ่ายเบี้ยประชุม เงินยืมไปราชการ อำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็น ไม่กำหนดหลักเกณฑ์เพิ่มเติมไปจากที่กระทรวงการคลังกำหนด เช่น การต้องขออนุมัติเบี้ยประชุมก่อนมีการประชุม เป็นต้น

จากข้อสรุปการสำรวจความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อองค์กรของ กพร. ได้สะท้อนถึงความคิดเห็นของบุคลากรต่อองค์กร ซึ่งมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปสู่ความสำเร็จ โดยผลที่ได้จากการสำรวจจะนำไปปรับปรุงด้านต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันองค์กรให้มากยิ่งขึ้นต่อไป



การสำรวจความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1 ความพึงพอใจต่อองค์กร

ดัชนีความพึงพอใจ 4.15

ร้อยละความพึงพอใจ 83.00

ความพึงพอใจต่อองค์กร 3 อันดับแรก

ความพึงพอใจต่อองค์กรในภาพรวม

1. บุคลากรมีการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้ดี 4.25
2. ผู้บริหารมีความสามารถในการนำทีม 4.24
3. ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน 4.23

ผลสำรวจแบ่งตามกลุ่มตัวอย่าง

1. ลูกจ้าง 4.21
2. พนักงานราชการ 4.18
3. ข้าราชการ 4.13

2 การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน

ดัชนีความพึงพอใจ 3.99

ร้อยละความพึงพอใจ 79.80

การพัฒนาคุณภาพชีวิต 3 อันดับแรก

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร

1. มีความพอใจที่มีเวลาไปพักผ่อนท่องเที่ยวกับครอบครัว 4.14
2. มีความเต็มใจและยินดีที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น การเข้าร่วมโครงการจิตอาสา 4.12
3. ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทมีแสงสว่างเพียงพอ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย 4.10

ผลสำรวจแบ่งตามกลุ่มตัวอย่าง

1. ลูกจ้าง 4.15
2. ข้าราชการ 3.99
3. พนักงานราชการ 3.92

ดัชนีความพึงพอใจภาพรวม 4.04 ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม 80.87
และดัชนีความผูกพันในภาพรวม 4.00 ร้อยละผูกพันภาพรวม 80.00

3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ดัชนีความพึงพอใจ 3.99

ร้อยละความพึงพอใจ 79.80

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3 อันดับแรก

1. มีความพึงพอใจในงาน และได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในงานที่ได้รับมอบหมาย 4.18
2. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำในการทำงาน 4.17
3. ได้รับการยอมรับ สนับสนุนซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน 4.12

ผลสำรวจแบ่งตามกลุ่มตัวอย่าง

1. ลูกจ้าง 4.09
2. พนักงานราชการ 4.05
3. ข้าราชการ 3.97

4 ความผูกพันต่อองค์กร

ดัชนีความพึงพอใจ 4.00

ร้อยละความผูกพัน 80.00

ความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด 3 อันดับแรก

1. สามารถทำงานที่รับผิดชอบและที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์ 4.29
2. สามารถทำงานนอกเหนือจากความรับผิดชอบและมีความกระตือรือร้นอยากจะมาทำงาน 4.12
3. กล่าวถึงหน่วยงานในด้านบวกกับเพื่อนร่วมงานหรือคนทั่วไป และเต็มใจและยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจให้กับหน่วยงานของท่าน ทั้งในเวลาและวันหยุดราชการแม้ว่าท่านจะไม่ได้รับค่าตอบแทนใด 4.09

ผลสำรวจแบ่งตามกลุ่มตัวอย่าง

1. ลูกจ้าง 4.14
2. พนักงานราชการ 4.06
3. ข้าราชการ 3.96



หัวข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด 3 อันดับ จาก 4 ประเด็น



1 ความพึงพอใจต่อองค์กร



- 4.09 — 1. บุคลากรเข้าใจนโยบายการบริหารองค์กรของท่าน
- 4.05 — 2. ผู้บริหารผลักดัน/สนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ
- 4.03 — 3. ผู้บริหารมีการสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจทิศทางและเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี



2 ความพึงพอใจต่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน



- 3.85 — 1. บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของหน่วยงาน
- 3.82 — 2. บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน เช่น ยกย่องชมเชยให้รางวัล เป็นต้น
- 3.80 — 3. หน่วยงานจัดให้มีตรวจสุขภาพเป็นประจำปี (ปีละ 2 ครั้ง)



3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน





- 3.93 — 1. บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการใช้ทำงานได้อย่างเพียงพอกับความต้องการ
- 3.83 — 2. บุคลากรได้รับการฝึกอบรมในงานที่ตรงกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย
- 3.83 — 3. บุคลากรมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม ดูงานสัมมนา และศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์

4 ความผูกพันต่อองค์กร





- 3.80 — 1. บุคลากรจะแนะนำญาติ/เพื่อน และบุคคลที่ท่านรู้จักให้มาทำงานในหน่วยงานนี้
- 3.78 — 2. แม้ท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปอยู่กับหน่วยงานอื่น และมีรายได้สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานให้หน่วยงานนี้
- 3.77 — 3. บุคลากรมองเห็นโอกาสในการเติบโตของตนเองในหน่วยงานนี้



บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ในการพัฒนาองค์กรของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) ได้กำหนดแผนปฏิบัติราชการรายปี พ.ศ. 2564 ด้านที่ 3 การพัฒนาสมรรถนะและระบบบริหารจัดการองค์กรให้มีธรรมาภิบาลที่สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ 6 การปรับสมดุลและการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส และสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ตามแผนย่อยการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ กล่าวคือ กพร. มีภารกิจในการกำกับดูแลการประกอบกิจการ การอนุมัติ อนุญาตให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยแร่และกฎหมายอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบ ซึ่งนอกจากแผนงานที่มุ่งเน้นการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติภารกิจ ตลอดจนมีความผูกพันและมีจิตใจที่มุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการแล้วยังมีการดำเนินการที่สำคัญ คือ ปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานของบุคลากรเพื่อให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) รวมถึง ยึดถือแนวทางตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และผู้บริหารมีการสร้างความมุ่งมั่นและความเชื่อมั่นให้บุคลากรมีความตระหนักในการปฏิบัติราชการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบนทุกรูปแบบ ทำงานด้วยความตรงไปตรงมา มีจิตอาสา และมีคุณธรรม โดยจะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนการบรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัดตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ คือ ดัชนีความผูกพันของบุคลากรภาครัฐ โดยมีเป้าหมายในปี 2561 – 2565 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยมีแนวทางพัฒนาในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างความเข้มแข็งในวัฒนธรรมการทำงานตามค่านิยมขององค์กร “มุ่งมั่นพัฒนา บูรณาการ อย่างมืออาชีพ ยึดมั่นในศีลธรรมและคุณธรรม” ที่สอดรับกับบริบทภายนอก

เพื่อให้การพัฒนาองค์กรของ กพร. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและเป็นไปอย่างยั่งยืน จึงได้มีการนำหลักเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA[1]4.0) ซึ่งเป็นเครื่องมือการประเมินส่วนราชการมาช่วยในการวิเคราะห์หาช่องว่างและโอกาสเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของส่วนราชการไปสู่ระดับมาตรฐานสากล โดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance, Happier Citizens) ซึ่งการจะเป็นระบบราชการ 4.0 บุคลากรต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (mindset) ให้ตนเองมีความเป็น

[1] หลักเกณฑ์และแนวคิดของรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) มาใช้ประเมินศักยภาพการทำงานของหน่วยงานราชการ เพื่อพัฒนา ปรับปรุง และเป็นแนวทางพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ โดย PMQA เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่พัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงผลดำเนินงานขององค์กรตามเกณฑ์ PMQA อย่างโดดเด่น 7 หมวด คือ 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นบุคลากร 6) การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ 7) ผลลัพธ์การดำเนินงาน

ผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็น และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน ซึ่งจะช่วยให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change leader) เพื่อสร้างคุณค่า (public value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน อันจะส่งผลให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน และนำไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผลได้จริงจนเกิดความคุ้มค่าทำให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัลท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ หากหน่วยงานไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จะเกิดผลกระทบต่อบุคลากรของหน่วยงานได้ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อสร้างความผาสุข ความพึงพอใจ และแรงจูงใจให้กับของบุคลากรของส่วนราชการเพื่อให้การดำเนินภารกิจอย่างมีระบบและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและเป็นไปตามหลักเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ว่าด้วยการมุ่งเน้นความผูกพันของบุคลกร

กพร. จึงเล็งเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ และเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาส่วนราชการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการภาครัฐ จึงดำเนินการศึกษาและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในความก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากร เพื่อให้มีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร และสร้างความผาสุก โดยในปี พ.ศ. 2563 ดำเนินการสำรวจเป็นปีแรก เพื่อให้ได้ทราบถึงปัญหา นำมาปรับปรุงแก้ไข และทำอย่างไรให้บุคลากรรักและผูกพันกับองค์กร ลดอัตราการลาออก รวมทั้งให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีต่อ กพร. อย่างต่อเนื่องต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กพร. ที่มีต่อองค์กร

1.2.2 เพื่อประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร กพร. ที่มีต่อองค์กร

1.2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ของบุคลากร กพร.

1.2.4 เพื่อเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างให้บุคลากร กพร. ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาองค์กร

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งเน้นศึกษาและสำรวจด้านสภาพแวดล้อมและความผูกพันของบุคลากร โดยการตอบแบบสำรวจออนไลน์ “แบบประเมินความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อองค์กร” ผ่านระบบ Google Form

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะบริบทของ กพร. เท่านั้น

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร คือผู้ปฏิบัติงานภายใต้สังกัด กพร. ทั้งราชการส่วนกลางและราชการส่วนกลางที่ตั้งในภูมิภาค

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ดำเนินการศึกษาและประเมินข้อมูลระหว่างเดือนเมษายนถึงธันวาคม 2563

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.4.1 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

1.4.2 เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของบุคลากร

1.4.3 เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคล

1.4.4 เพื่อเป็นข้อมูลในการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0



บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจครั้งนี้ ทำการศึกษาความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่มีต่อ กพร. ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังกล่าวข้างต้น และเสนอประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1) ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน
2) ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
4) ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
5) ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความผูกพัน
6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพัน

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้นำความรู้ ความสามารถ หรือความชำนาญ ตลอดจนความคิดริเริ่มที่มีอยู่ใช้ในการปฏิบัติงาน

Vroom[2] ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลได้ไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนรับผิดชอบ ความพึงพอใจหรือทัศนคตินั้นเป็นคำที่ใช้แทนกันได้

Drever[3] ได้ให้ความหมายพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่เกิดขึ้น โดยแรงกระตุ้นจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ปรียากร วงค์อนุตรโรจน์[4] กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีผลต่อการทำงานในทางบวก ซึ่งเป็นความสุขของบุคคลในการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมุ่งมั่นที่จะทำงาน

---

[2] Voom,H Victor,Work and Motivation (Newyork: Wiley and Sons Inc,1964),น.99
นายกิติพัฒน์ ดามาพงษ์ “ความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.),” (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2559) น.15

[3] Drever, A Dictionary of Phychology (Maryland:Penquin Book Co,1972), น.86
นายกิติพัฒน์ ดามาพงษ์ “ความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.),” (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2559) น.16

[4] นายกิติพัฒน์ ดามาพงษ์ “ความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.),” (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2559) น. 16
ปรียากร วงค์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ 7 (กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีจำกัด, 2539), น. 143

ดำรงศักดิ์ ไชยแสน[5] กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง เป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีต่องาน รวมถึง ปัจจัยและองค์ประกอบที่มีต่องานนั้น ๆ จนสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านร่างกายและจิตใจ ตลอดจนสามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้ต่ำลงได้

ลอว์เลอร์[6] ความพึงพอใจในงานสามารถใช้ตัดสินความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีอยู่และปัจจัยที่บุคคลรู้สึกว่าควรจะมี ดังนั้น ความพึงพอใจในงาน คือความแตกต่าง ระหว่าง สิ่งที่บุคคลคาดว่าจะได้รับจากงานกับสิ่งที่เขาได้รับจากงานจริง ๆ สามารถแบ่งความหมายของความพึงพอใจในงานได้ 2 ด้าน คือ

1) ความพึงพอใจในงานโดยรวม (Overall job Satisfaction) เป็นความรู้สึกชอบพอและพอใจของบุคคลที่มีต่องานโดยรวม
2) ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Facet job Satisfaction) เป็นความรู้สึกชอบและพอใจของบุคคลที่มีต่องานโดยรวม

ลูธานส์[7] กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลจากการรับรู้ที่มีต่องาน โดยได้แบ่งมิติความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ มิติ 1 ความพึงพอใจเป็นการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลต่องานที่ทำ มิติ 2 ความพึงพอใจในงานหรือทัศนคติเชิงบวกต่องานเกิดเมื่อพนักงานได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับงานที่ทำ และมิติ 3 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในเรื่องงาน ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า การบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจการทำงาน

การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องมีแรงจูงใจ (Motivation) และสิ่งจูงใจ (Incentives) ในส่วนของทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการหลายท่านแสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้[8]

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Herzberg สรุปได้ว่า

ความพึงพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานนั้นแตกต่างกัน การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่ได้หมายความว่าบุคคลนั้นจะมีแรงจูงใจในการทำงานเสมอไป แต่ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลให้บุคคลนั้นทำงานโดยไม่คิดจะลาออก หรือหยุดงาน ในขณะเดียวกัน แรงจูงใจในการทำงานจะทำให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ ปัจจัย 2 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพอใจ และความไม่พอใจในการทำงานและปฏิบัติงาน คือ

---

[5] ดำรงศักดิ์ ไชยแสน, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดเลย” (ปริญญานิพนธ์, กศม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,2542) น.16-17

[6] อุทุมพร รุ่งเรือง, ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก, (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,2555) น.10 และภราดี บุตรศักดิ์ศรี 2540 น.13 (อ้างถึง lawler:1973:64)

[7] อุทุมพร รุ่งเรือง ,ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก, (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,2555) น. 10 และ (Luthans.2002:230)

[8] สุพานี สฤษฎวานิช, (2549).พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ แนวคิดและทฤษฎี กรุงเทพ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการในการทำงาน (Motivation Factor)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน และความสำเร็จของงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ซึ่งถ้ามีอยู่เป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมาก เพราะปัจจัยที่สามารถสนองความต้องการภายในของตัวบุคคลได้ด้วย ได้แก่

- ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ พร้อมกับรู้จักป้องกันปัญหาที่ จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จตามเป้าหมายก็จะเกิดความรู้สึก พึงพอใจและปลาบปลื้มกับผลสำเร็จนั้น
- การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งบุคคลภายนอกที่ประสานงานระหว่างหน่วยงาน ซึ่งรูปแบบของการยอมนี้ สามารถอยู่ในรูปแบบของการชื่นชมยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการการยอมรับในความสามารถ เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จ ดังนั้น การยอมนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จของงาน
- ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน เช่น งานประจำ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้ลงมือต้องทำ หรือเป็นงานที่สามารถกระทำได้โดยลำพังตั้งแต่ต้นจนจบซึ่งมักจะเป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป
- ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายรับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่โดยไม่มีการถูกตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
- ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนชั้น/ตำแหน่งในองค์กรให้สูงขึ้น และบุคคลนั้นมีโอกาสได้รับการศึกษาเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง

2) ปัจจัยด้านการค้ำจุน (Maintenance Factor) เป็นปัจจัยที่มิใช่สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งสาเหตุอันเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานเลย ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย

- เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับหรือความพึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น
- ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน (Interpersonal relation) คือ การติดต่อพบปะกันไม่ว่าจะเป็นทางกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

- สถานภาพในการทำงาน (Status) หมายถึง ลักษณะหรือสถานะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีเลขานุการ การได้รถประจำตำแหน่ง และการมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ เป็นต้น
- นโยบายและบริหารงาน (Policy and Administration) คือ การบริหารและการจัดการงานขององค์กร เช่น การให้อำนาจแก่บุคคลเพื่อเปิดช่องทางให้การดำเนินงานสำเร็จ แต่นโยบายขององค์กรนั้นจะต้องชัดเจนเพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง
- สภาพการทำงาน (Work condition) คือ สภาพภายในองค์กร เช่น การมีอุปกรณ์หรือเครื่องมืออำนวยการความสะดวกในการปฏิบัติงาน การมีห้องทำงานที่อากาศถ่ายเท รวมไปถึงสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ปริมาณงาน เป็นต้น
- ความมั่นคงในงาน (Job security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน เช่น ระยะเวลาของงาน ความมั่นคงขององค์กร เป็นต้น
- วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technic) คือ ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน รวมถึงความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการให้คำปรึกษา หรือวิธีการมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2555)[9] สำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสนับสนุนการ พัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา 2) ด้านการสื่อสารการพัฒนาทรัพยากรบุคคล 3) ด้านกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล 4) ด้านการให้บริการของสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประเภท ตำแหน่งบริหาร อำนวยการ วิชาการ และทั่วไป จำนวน 305 คน จากประชากรคือข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาทั้งหมด จำนวน 1,071 คน พบว่า จากคะแนนเต็ม 5 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยจำแนกปัจจัยเรียงตามลำดับคะแนนความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านการสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก 2) ด้านการให้บริการของสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.71 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก 3) ด้านกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และ 4) ด้านการสื่อสารการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.62 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจ ทักษะในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้ดีขึ้น และทำให้บุคลากรมีทัศนคติเปลี่ยนแปลงไป

[9] สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (2555)

และเมื่อได้รับความสำเร็จ ความสุข ความพอใจ หรือสิ่งที่ต้องการ บุคลากรจะตอบสนองต่อทิศทางขององค์กรได้ตรงตามเป้าหมาย

เรณู สุขฤกษกิจ (2554)[10] ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 ตัวอย่าง วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลคือใช้แบบสอบถามผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.7 อายุของพนักงานส่วนใหญ่อายุ 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 45 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.2 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.3 ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 24.2 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.1 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.5 ซึ่งการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านจูงใจ พบว่า ด้านที่จูงใจมากที่สุด ลักษณะงาน รองลงมาด้านความสำเร็จ และด้านความรับผิดชอบ การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุน ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด ด้านสถานะทางอาชีพ รองลงมา ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และความสัมพันธภาพ กับเพื่อนร่วมงาน การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงานของบุคลากรในบริษัทอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความสำเร็จ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ

อุทุมาพร รุ่งเรือง (2555)[11] ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง ผลการวิจัยสรุปว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 30 - 39 ปี ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจการทำงาน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า นโยบายบริหารบริษัท ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ระดับพึงพอใจมาก ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ใน

---

[10] เรณู สุขฤกษกิจ ศึกษาปัจจัยที่มีผลกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) (2554)

[11] อุทุมาพร รุ่งเรือง ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก

ระดับความผูกพัน และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม และทัศนคติพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับความผูกพันมาก

2.4 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร[12] หมายถึง สิ่งที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยิ่งมีความผูกพันกับองค์กรมากเท่าไร เขาก็จะมุ่งมั่น และทุ่มเทที่จะใช้ศักยภาพ และความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์กรของตน ความผูกพันขององค์กรเป็นสิ่งชี้วัดที่ดีของความมีประสิทธิผลขององค์กร มีผู้ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันขององค์กรไว้หลายท่าน จึงได้รวบรวมคำนิยามและความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

ภรณี กีรติบุตร (2529: 94 อ้างถึงใน วีรวัฒน์ วงตระกูล.2541:7)[13] ให้ความหมายโดยแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือความผูกพันที่เป็นทางการต่อองค์กร แสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนดและความผูกพันทางจิตใจหรือความรู้สึก (Commitment) หมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้างของโดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น ถือเป็นทัศนคติที่หนักแน่นและเป็นไปในทางบวกต่อองค์กร เต็มใจที่จะรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์กรต่อไปโดยพนักงานมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 อ้างถึงใน กัญยชกร ชัยนภัสภมร 2550 : 35)[14] กล่าวว่า เป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งต่อความอยู่รอดและเติบโตขององค์กร องค์กรใดที่บุคลากรมีความผูกพันองค์กรสูง ย่อมนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสมาชิกองค์กร มีเรื่องที่ได้รับความสนใจมากจากผู้บริหารและนักวิชาการ นั่นคือ ความผูกพันองค์กร

Becker (1960:35 อ้างถึง ซัลวานา ฮะซานี 2550:7) กล่าวว่า เป็นการที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดนำตนเองเข้าไปผูกพัน (engage) กับการทำงานหรือพฤติกรรมบางอย่าง อันเนื่องจากเขาได้ลงทุนเสียเวลาและพลังงานไปกับสิ่งนั้น โดยเรียกสิ่งที่ลงทุนไปนั้นว่า “Side-bet” Becker ได้สร้างทฤษฎีที่เรียกว่า Side-bet Theory สามารถสรุปสาระสำคัญได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่บุคคลเปรียบเทียบว่า เขาได้ลงทุนในกำลังกาย กำลังปัญญา เวลา ให้กับองค์กร และยอมเสียโอกาสบางอย่างไป บุคคลนั้นย่อมหวังที่จะได้รับประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร และยอมเสียโอกาสบางอย่างไป บุคคนั้นย่อมหวังจะได้รับประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรมากเท่านั้น ความผูกพันต่อองค์กรจะมากขึ้นตามระยะเวลาและยากที่จะละทิ้งองค์กรนั้นไป

---

[12] นายกิติพัฒน์ ดามาพงษ์ “ความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.),” (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2559) น. 20

[13] ภรณี กีรติบุตร, การประเมินประสิทธิผลองค์กร (กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2539,)

[14] สมจิตร จันทร์เพ็ญ, ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) 2557 อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 อ้างถึงใน กัญยชกร ชัยนภัสภมร 2550 : 35)

Strellioff (2003 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ, 2552: 177-178) ได้ให้ความหมายของ Engagement ว่า มีความหมายเดียวกันกับคำว่า Commitment ซึ่งหมายถึงความผูกพันเป็นสภาวะที่เกี่ยวข้องกับทั้งอารมณ์และเหตุผลของบุคคลในด้านงานและองค์กรซึ่งแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม 3 ลักษณะ คือ

1) การพูด (Say) คือ การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีให้บุคคลอื่นฟัง ไม่ว่าจะเป็นร่วมงาน ครอบครัว ลูกค้า และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ
2) การอยู่กับองค์กร (Stay) คือ ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป แม้หน่วยงานอื่นจะให้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า
3) การรับใช้ (Serve) คือ มีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งได้มีส่วนสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จ และถ้าหากจำเป็นก็เต็มที่จะทำงานหนักเพื่อองค์กร

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร (2548: 48 อ้างถึงใน ชนิดา เล็บครุฑ 2554 :13) กล่าวว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่เป็นผลจากการแลกเปลี่ยนจากการทำงานในองค์กรเป็นการแสดงออกทั้งในด้านความรู้สึกผูกพันยึดมั่น ไม่อยากออกจากองค์กรไป และด้านพฤติกรรมโดยทุ่มเททำงานเพื่อให้องค์กร บรรลุความสำเร็จ

Steera and Porter[15] กล่าวว่า การมีความผูกพันต่อองค์กร เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กร และความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กร โดยพบว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมีความโน้มเอียงที่จะมีส่วนร่วมกับองค์กร ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำจะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์กร จะมีการขาดงานและลาออกจากงานสูง

Steers.1977, p. 46 ได้ให้ความหมายของความผูกพันตอองคการว่า ความสัมพันธ์ของพนักงานที่ดีต่อองค์การ โดยมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าต่อเป้าหมายขององค์การ มีความเต็มใจในการใช้ความสามารถที่มีเพื่อประโยชน์ขององค์การ และมีความปรารถนาที่จะรักษาและคงไว้เพื่อสมาชิกขององค์กร

---

[15] กิติพัฒน์ ดามาพงษ์ ความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) น.20

Steers,R.M.and L.W. Porter, Motivation and Work Behavior, 3rd ed. (New York: McGraw-Hill,1992),426.

2.5 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความผูกพัน

ซันวาลา ฮะซานี 2550:29[16] การที่พนักงานจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความเต็มใจ และตั้งใจพร้อมที่ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้นั้น องค์กรจำเป็นต้องตอบสนองในสิ่งต่าง ๆ ที่พนักงานต้องการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยตระหนักว่าพนักงานแต่ละคนนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรในที่สุดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นทฤษฎีเชิงจิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์ที่อธิบายถึงการก่อให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์ ประกอบด้วย

1) ทฤษฎีเชิงเนื้อหา (Content Motivation Theory)
2) ทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Motivation Theory)
3) ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

กลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหา (Content Motivation Theory)	กลุ่มทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Motivation Theory)	กลุ่มทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)
1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ (A Theory of Human motivation) 2. ทฤษฎี E.R.G (E.R.G Theory) 3. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)	1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) 2. ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal - Setting Theory) 3. ทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity Theory)	ประเภทของการเสริมแรง 1. Positive Reinforcement 2. Negative Reinforcement 3. Extinction 4. Punishment

2.5.1 กลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหา (Content Motivation Theory) ประกอบด้วย

ทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ (A Theory of Human Motivation) แนวคิด Maslow (1954:99-100) ชี้ให้เห็นว่าบุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะตอบสนองความต้องการเฉพาะอย่าง โดยได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคล คือ บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้นความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป

ทฤษฎี E.R.G (E.R.G Theory) แนวคิด Alderfer (1972:6-12) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการ E.R.G ขึ้น โดยทฤษฎีนี้เกี่ยวข้องกับตัวแปร คือ ตัวแปรด้านความพึงพอใจ (Satisfactions) และความต้องการ (Desires) ที่เป็นสภาวะอารมณ์ที่อยู่ภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งทฤษฎี E.R.G. ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่ามีความต้องการ 3 ประเภท ได้แก่ ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness Needs) และความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) นอกจากนี้ Alderfer ยังเห็นด้วยกับทฤษฎีของ Maslow อีกในแง่ที่ว่าความพอใจในความต้องการ มีอิทธิพล

[16] สมจิตร จันทร์เพ็ญ ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ สถานบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์) น. 20-21

ต่อความสำคัญของความต้องการระดับสูงกว่าที่อยู่ถัดขึ้นไปแต่เขาก็มีความเห็นต่างไปจาก Maslow อีกในแง่ที่ว่า การขาดความพึงพอใจในความต้องการระดับสูงกว่าขึ้นไป อาจทำให้ความต้องการระดับต่ำมีความสำคัญขึ้นมาแทน

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-fasctor Theory) แนวคิด Herzberg (1959 อ้างถึงในศรัญ นิลวรรณ 2544:13) ได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี โดยให้อธิบายถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตการทำงานที่พวกเขารู้สึกมีความสุขในการทำงานและเหตุการณ์ที่ทำให้พวกเขารู้สึกเป็นทุกข์หรือความไม่สบายใจในการทำงาน ผลจากการศึกษาตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานไว้ 2 ประการ คือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor or Maintenance Factor) เป็นปัจจัยภายนอกมักก่อให้เกิดความสนใจที่จะทำงาน โดยจะช่วยส่งเสริมความพึงพอใจในที่ตั้งให้ดีขึ้น เช่น นโยบายและการบริหารขององค์การ และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายในก่อเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานต่อไป ซึ่งจะช่วยส่งเสริมความพึงพอใจที่จะต้องก้าวหน้าต่อไปในระดับสูงขึ้นเอง

2.5.2 กลุ่มทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Motivation Theory) ประกอบด้วย

ทฤษฎีความความหวัง (Expectancy Theory) แนวคิด Vroom (1964:14-19) เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกมานั้น เป็นผลสะท้อนจากการที่บุคคลได้ทำการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและพยามยามที่จะแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่รางวัลที่ต้องการ บุคคลจะคาดหวังไว้ว่าการที่เขาได้แสดงพฤติกรรม เขาจะได้รับผลตอบแทนแบบใด มากหรือน้อยเพียงใด

ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal – setting Theory) ทฤษฎีนี้มุ่งไปที่การจูงใจพนักงานเพื่อให้พวกเขาทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีความหวังและทฤษฎีความเท่าเทียม แต่ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายจะมุ่งเน้นที่ความพยายามอย่างมีทิศทางเพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีและเป็นไป ตามเป้าหมาย ตามแนวคิดของ Locke และ Latham (1990 : 173) เขาเห็นว่าเป้าหมายนั้นเป็นพื้นฐานของแรงจูงใจและพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและเป้าหมายยังเป็นแนวทางในการตัดสินใจของบุคคลที่จะทุ่มเทความพยายามให้กับการทำงาน

ทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity Theory) แนวคิด Adams (1965) เสนอว่าแรงจูงใจของบุคคลเป็นผลมาจากการที่บุคคลใช้การรับรู้เพื่อเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น ซึ่งความเท่าเทียมนี้มีส่วนประกอบหลัก 4 องค์ประกอบด้วยกันคือ

1) บุคคล (Person) ซึ่งนำเรื่องของการับรู้มาประเมินตนเอง
2) ผู้อื่น (Other) ที่บุคคลนำตนเองไปเปรียบเทียบ
3) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) ปัจจัยนำเข้านี้ก็อย่างเช่น การศึกษา สติปัญญาประสบการณ์ ทักษะ วุฒิภาวะ ระดับความพยายาม ซึ่งปัจจัยเหลานี้อาจจจะเป็นอะไรก็ได้ที่บุคคลเห็นว่ามีคุณค่าและมีความสำคัญที่พวกเขาทุ่มเทให้กับการทำงาน

4) ผลลัพธ์ (Outcomes) คือ ผลประโยชน์ทุกอย่างที่ได้รับจากการทำงาน โดยผลลัพธ์ที่ได้อาจอยู่ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ สภาพการทำงาน สัญลักษณ์ทางสถานภาพ เป็นต้น

2.5.3 ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

แนวคิด Skinner (อ้างถึงใน Jones George & Hill 2000 : 442-445) ได้นำทฤษฎีนี้ที่สามารถนำมาใช้ในการวางเงื่อนไข เพื่อให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ในการแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู้เป้าหมายที่ต้องการ โดยเชื่อมโยงพฤติกรรมเข้ากับผลลัทธ์ที่เฉพาะเจาะจง ประกอบด้วยเครื่องมือ 4 ประเภท คือ การให้แรงเสริมในทางบวก การให้แรงเสริมในทางลบ การถอดถอน และการลงโทษ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพัน

ประพงษ์ สร้อยเพชร[17] ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรมที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25-35 ปี สถานะภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ตำแหน่งงานพนักงาน พบว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งในด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านการทุ่มเทการทำงาน และด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กรขณะที่ปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรเรียงตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ ด้านภาวะผู้นำด้านคุณภาพชีวิต ด้านค่าตอบแทนโดยรวม ด้านลักษณะงาน และด้านโอกาสที่ได้รับ

จรรยา ห่วงเทศ[18] ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 โดยผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของสาขาภาค 208 ทั้งหมด 94 คน จากผลการวิจัย พบว่า 1) ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา 3) ปัจจัยประสบการณ์การทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ

---

[17] ประดิษฐพงษ์ สร้อยเพชร, “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรมที่ทำงาน
ในเขตกรุงเทพมหานคร,” (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเนชั่น 2557), บทคัดย่อ.

[18] จรรยา ห่วงเทศ, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ภาค 208,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 2558), บทคัดย่อ.

วรารักษ์ ลีเลิศพันธ์[19] ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่าย บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 347 คน ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร ของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ ปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลางผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ทำให้ความผูกพันที่มีต่อองค์กรต่างกัน ขณะที่ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานและปัจจัยด้านความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์ในความผูกพันต่อองค์กรกันในระดับ



[19] วรารักษ์ ลีเลิศพันธ์, “ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน),” (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเนชั่น 2557), บทคัดย่อ.

บทที่ 3

กรอบแนวคิดและวิธีการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อองค์กรของ กพร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวิธีการวิจัยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1) ประชากรและจำนวนตัวอย่าง
2) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
3) การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
4) เกณฑ์การให้คะแนน

3.1 ประชากรและจำนวนตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

การสำรวจในครั้งนี้จะใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเภทแบบสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลผลและวิเคราะห์ ความต้องการ และดัชนีความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อองค์กรของ กพร.

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน กพร. ประกอบด้วยข้าราชการ 391 คน พนักงานราชการ 92 คน และลูกจ้าง 132 คน รวมทั้งสิ้น 615 คน (ข้อมูล ณ มิถุนายน 2563)

ตารางที่ 3.1 จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน กพร.

หน่วยงาน	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้าง	รวม
1. ส่วนกลาง (ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ที่ปรึกษา)	6	2	1	9
2. สำนักงานเลขานุการกรม	43	14	19	76
3. กองกฎหมาย	22	2	7	31
4. กองนวัตกรรมวัตถุดิบและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง	49	8	9	66
5. กองบริการงานอนุญาต	36	3	3	42
6. กองบริหารจัดการวัตถุดิบอุตสาหกรรม	23	2	5	30
7. กองบริหารสิ่งแวดล้อม	37	5	8	50
8. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	24	8	3	35
9. กองวิศวกรรมบริการ	35	15	20	70
10. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	17	7	-	24
11. กลุ่มตรวจสอบภายใน	4	-	-	4
12. สำนักงานอุตสาหกรรมและการเหมืองแร่ เขต 1 สงขลา	17	1	14	32

หน่วยงาน	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้าง	รวม
13. สำนักงานอุตสาหกรรมและการเหมืองแร่ เขต 2 อุดรธานี	12	4	4	20
14. สำนักงานอุตสาหกรรมและการเหมืองแร่ เขต 3 เชียงใหม่	23	4	11	38
15. สำนักงานอุตสาหกรรมและการเหมืองแร่ เขต 4 ภูเก็ต	13	-	11	24
16. สำนักงานอุตสาหกรรมและการเหมืองแร่ เขต 5 พิษณุโลก	9	6	4	19
17. สำนักงานอุตสาหกรรมและการเหมืองแร่ เขต 6 นครราชสีมา	13	5	6	24
18. สำนักงานอุตสาหกรรมและการเหมืองแร่ เขต 7 ราชบุรี	8	6	7	21
รวม	**391**	**92**	**132**	**615**

3.1.2 จำนวนตัวอย่าง

ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน กพร. โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ขนาดของตัวอย่างจะถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้มีความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับ 0.05 ซึ่งประมาณด้วยการใช้สูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 242 คน ตามสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด (615) คน

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5

แทนค่า $n = \frac{615}{(1+598\ (0.05)^2}$

$n = 242$

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมินความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อองค์กร โดยได้รวบรวมข้อมูลประเด็นคำถามจากหน่วยงานที่มีการสำรวจความผูกพัน และความพึงพอใจ เช่น แบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมมนาคม แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของข้าราชการพลเรือนสามัญ สำนักงาน ก.พ. แบบประเมินความผูกพันต่อองค์กร กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข และแบบสำรวจทัศนคติเพื่อประเมินความผาสุกความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจังหวัดเชียงราย และนำมา

วิเคราะห์และปรับปรุงให้สอดคล้องกับรูปแบบการปฏิบัติของ กพร. สรุปรายละเอียดแบบประเมินความผูกพัน และความพึงพอใจ (ภาคผนวก) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด หน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ตำแหน่งในปัจจุบัน อายุราชการ บทบาทหน้าที่งานในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อองค์กร คลอบคลุมเนื้อหาด้านทัศนคติต่อผู้บริหาร เป็นคำถามเชิงบวก

ส่วนที่ 3 การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน ได้แก่ การมีสุขภาพดี สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรม สวัสดิการ การมีจิตสาธารณะ มีลักษณะเป็นคำถามเชิงบวก

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความท้าทายในการทำงาน

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเสียสละเพื่อองค์กร ความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดที่ให้อิสระต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้ใช้มาตราวัด Rating Scale Questionnaires 5 ระดับ ในการตอบคำถามตอนที่ 2 - 6

3.3 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนแล้ว นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) ทำการประมวลผลวิเคราะห์ผลเชิงสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for Social Science) เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ดังนี้

3.3.1 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เป็นการวิจัยที่จะได้ข้อมูลที่อยู่ในลักษณะของตัวเลข และต้องใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปผลการวิจัยหรืออาจจะกล่าวอีกนัยหนึ่งซึ่งประกอบด้วย ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Debiation : SD) ดังนี้

การคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)

$P=f\frac{100}{n}$

เมื่อ P = ค่าร้อยละ หรือ %

f = ค่าความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ

n = ค่าจำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

(ล้วน สายยศ และสายยศ 2531:59)

ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\boldsymbol{X} = \frac{\sum \boldsymbol{X}}{\boldsymbol{n}}$$

เมื่อ X = ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$\boldsymbol{n}$ = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

(กัลยา วานิชย์บัญชา 2544.49)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard debiation : SD)

$$S.D = \frac{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum x^2)}}{n(n-1)}$$

เมื่อ *S.D* = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$n\sum x^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X^2)$ = ผลรวมขอคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\boldsymbol{n}$ = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

(กัลยา วานิชย์บัญชา 2544.49)

3.3.2 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถระบุความต้องการหรือข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง

3.4 เกณฑ์การให้คะแนน

แบบประเมินความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อองค์กร มีเกณฑ์ในการให้คะแนนคำถามเชิงบวกในแต่ละข้อ คือ

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์ในการให้คะแนน

ระดับการให้คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความเชื่อมั่น	ระดับความสำคัญ	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	พอใจมากที่สุด	เชื่อมากที่สุด	สำคัญมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	พอใจมาก	เชื่อมั่นมาก	สำคัญมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	พอใจปานกลาง	เชื่อมั่นปานกลาง	สำคัญปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	พอใจน้อย	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	ไม่ค่อยสำคัญ	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	ไม่เชื่อมั่นเลย	ไม่สำคัญเลย	1

เกณฑ์การประเมินวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากการนำคะแนนของผู้ที่ตอบแบบสำรวจในแต่ละข้อมารวบรวม และหาค่าดัชนี จะได้คะแนนตามช่วงการประเมินจึงนำมาแปลงกลับเป็นระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การประเมินวัดระดับความพึงพอใจและความผูกพัน

ระดับความพึงพอใจ	ระดับความผูกพัน	คะแนนเฉลี่ยระหว่าง
ความพึงพอใจระดับสูง	ความผูกพันระดับสูง	4.21 - 5.00
ความพึงพอใจระดับค่อนข้างสูง	ความผูกพันระดับค่อนข้างสูง	3.41 - 4.20
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	ความผูกพันระดับปานกลาง	2.61 - 3.40
ความพึงพอใจระดับต่ำ	ความผูกพันระดับต่ำ	1.81 - 2.60
ความพึงพอใจระดับค่อนข้างต่ำ	ความผูกพันระดับค่อนข้างต่ำ	1.00 - 1.80



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อองค์กร มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล 9 ส่วน ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อองค์กร
3) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน
4) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5) ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร
6) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์กรระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง
7) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง
8) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง
9) ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง

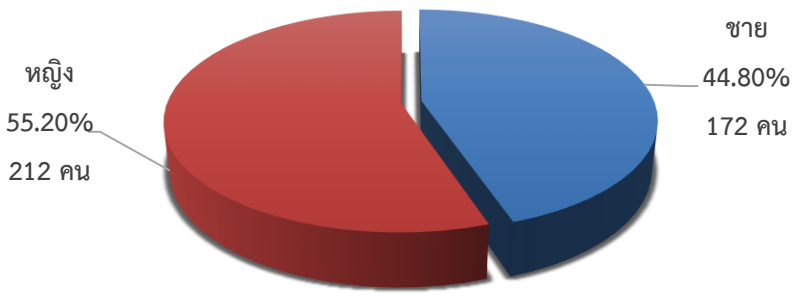
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจข้อมูลปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1.1 เพศ

เพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 เพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80 รายละเอียดภาพที่ 4.1

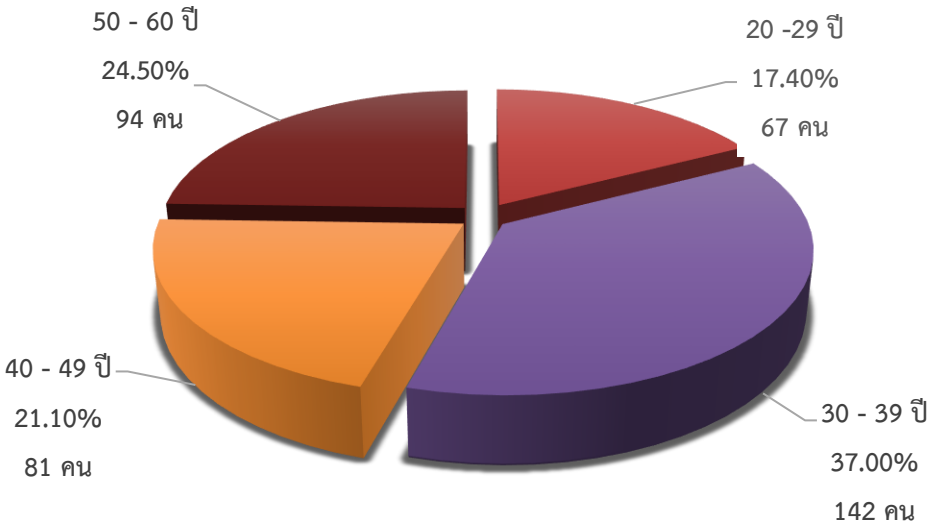
ภาพที่ 4.1 สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศ



4.1.2 อายุ

ช่วงอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาช่วงอายุ 50 - 60 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ช่วงอายุ 40 - 49 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และช่วงอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 รายละเอียดตามภาพที่ 4.2

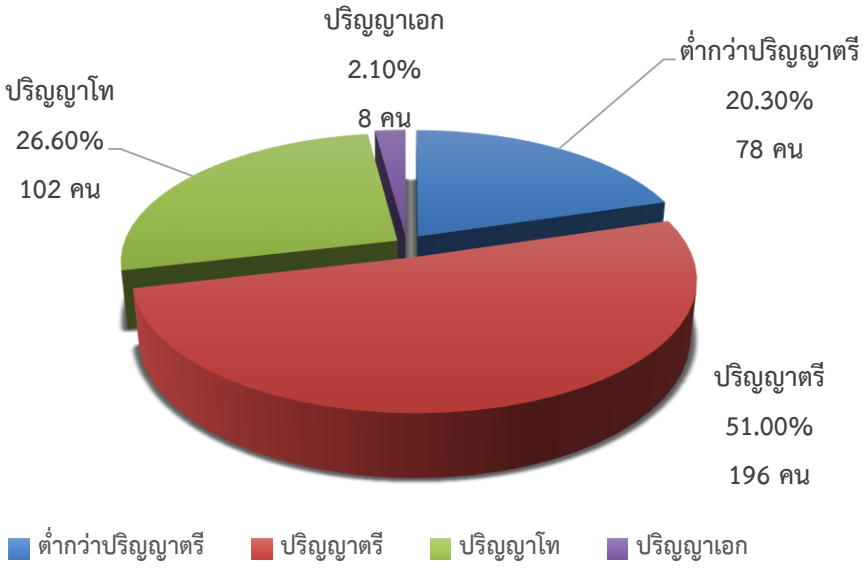
ภาพที่ 4.2 สัดส่วนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอายุ



4.1.3 ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาปริญญาโท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 ต่ำกว่าปริญญาตรี 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 และปริญญาเอก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 รายละเอียดตามภาพที่ 4.3

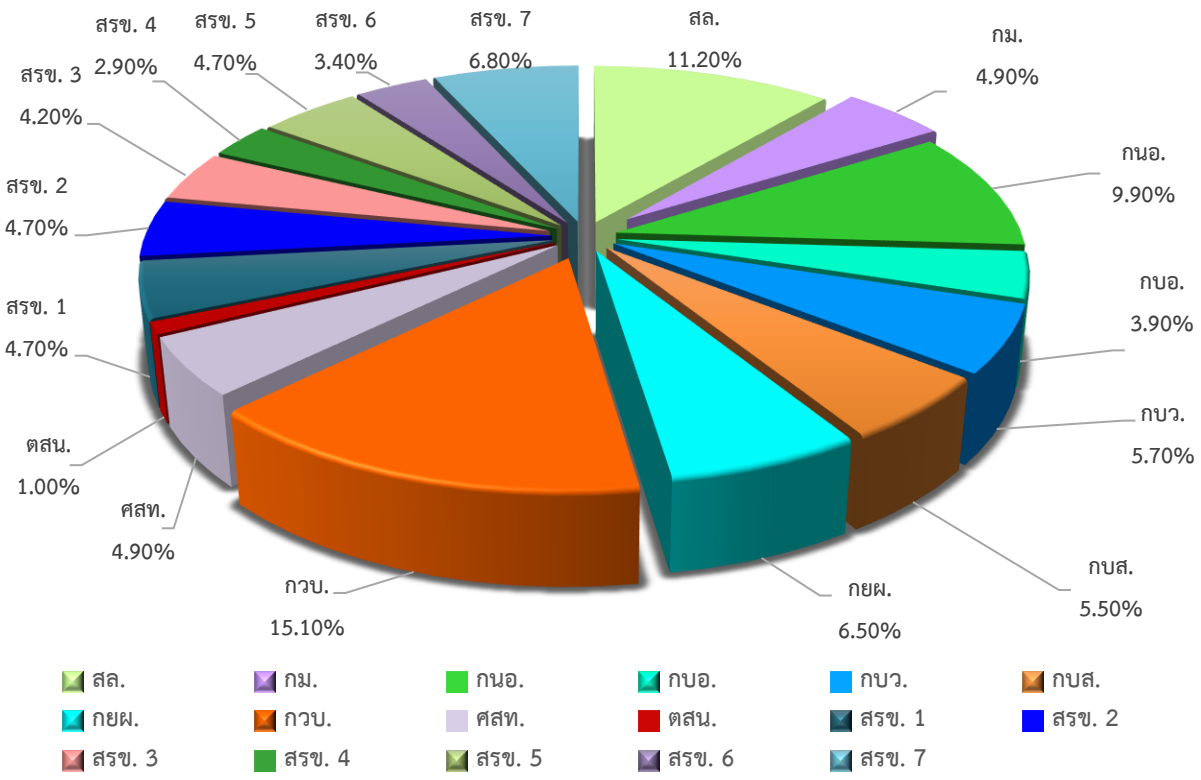
ภาพที่ 4.3 แสดงสัดส่วนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามระดับการศึกษา



4.1.4 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดราชการส่วนกลางจำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 69.60 และราชการส่วนกลางในภูมิภาค (สำนักงานอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่เขต 1-7) จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 เมื่อเรียงลำดับหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ กองวิศวกรรมบริการ ร้อยละ 15.10 สำนักงานเลขานุการกรม ร้อยละ 11.20 และกองนวัตกรรมวัตถุดิบและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง ร้อยละ 9.90 และหน่วยงานอื่น ๆ รายละเอียดตามภาพที่ 4.4

ภาพที่ 4.4 สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน



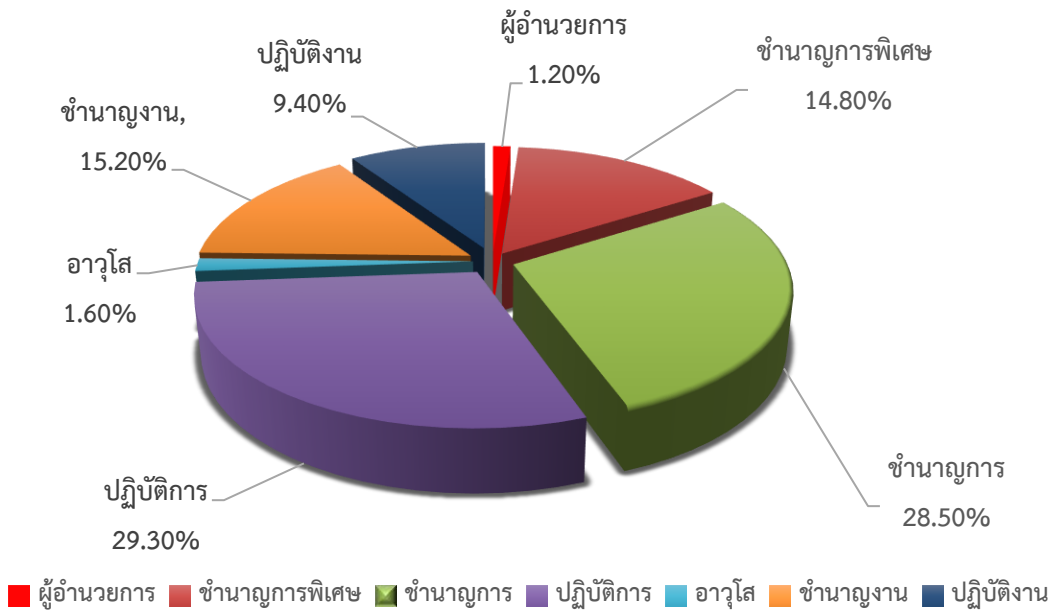
4.1.5 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ข้าราชการ ร้อยละ 66.70 พนักงานราชการ ร้อยละ 21.60 ลูกจ้าง ร้อยละ 11.70 มีรายละเอียดของแต่ละกลุ่มดังนี้

1) ข้าราชการ

จากกลุ่มข้าราชการ ร้อยละ 66.70 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ลำดับแรก คือ ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 29.30 รองลงมาเป็นชำนาญการ ร้อยละ 28.50 และชำนาญงาน ร้อยละ 15.20 และระดับอื่น ๆ ร้อยละ 27.00 รายละเอียดตามภาพที่ 4.5

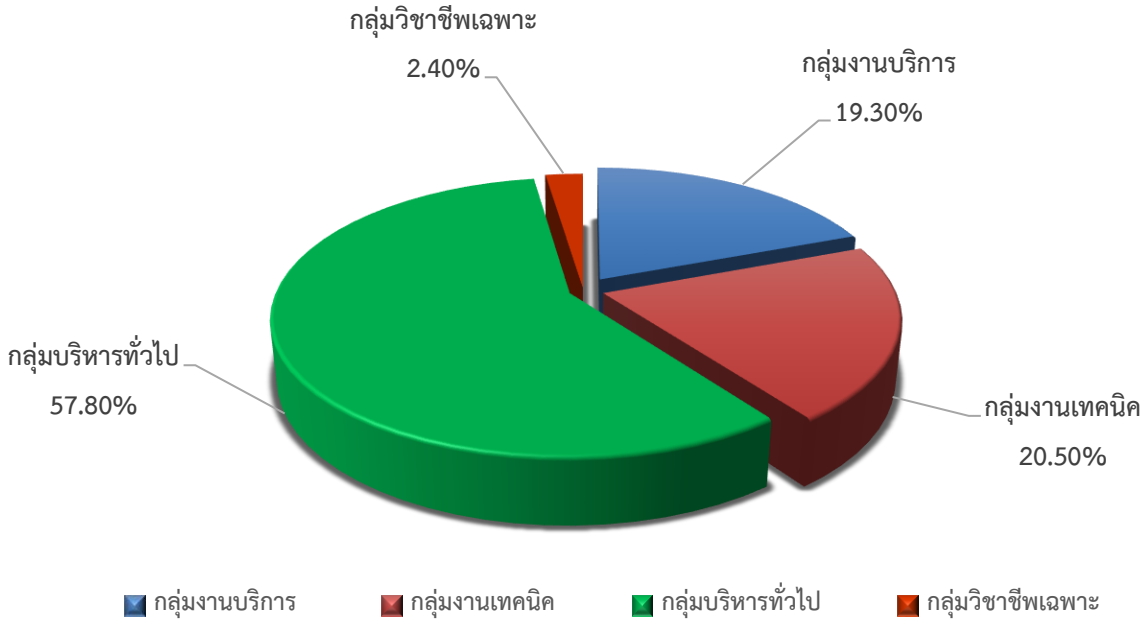
ภาพที่ 4.5 สัดส่วนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามกลุ่มข้าราชการ



2) พนักงานราชการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานราชการ ร้อยละ 21.60 โดยแบ่งเป็น กลุ่มบริหารทั่วไป ร้อยละ 57.80 รองลงมากลุ่มงานเทคนิค ร้อยละ 20.50 กลุ่มงานบริการ ร้อยละ 19.30 และกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ ร้อยละ 2.40 รายละเอียดตามภาพที่ 4.6

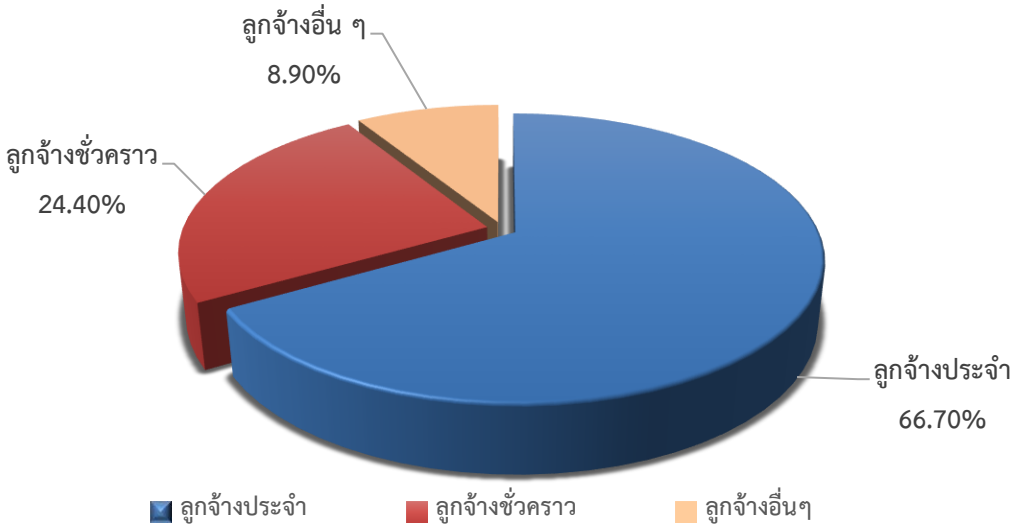
ภาพที่ 4.6 สัดส่วนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามกลุ่มของพนักงานราชการ



3) ลูกจ้าง

จากกลุ่มลูกจ้าง ร้อยละ 11.60 มีผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น ลูกจ้างประจำ ร้อยละ 66.70 ลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 24.40 และลูกจ้างอื่น ๆ ร้อยละ 8.90 แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม รายละเอียดตามภาพที่ 4.6

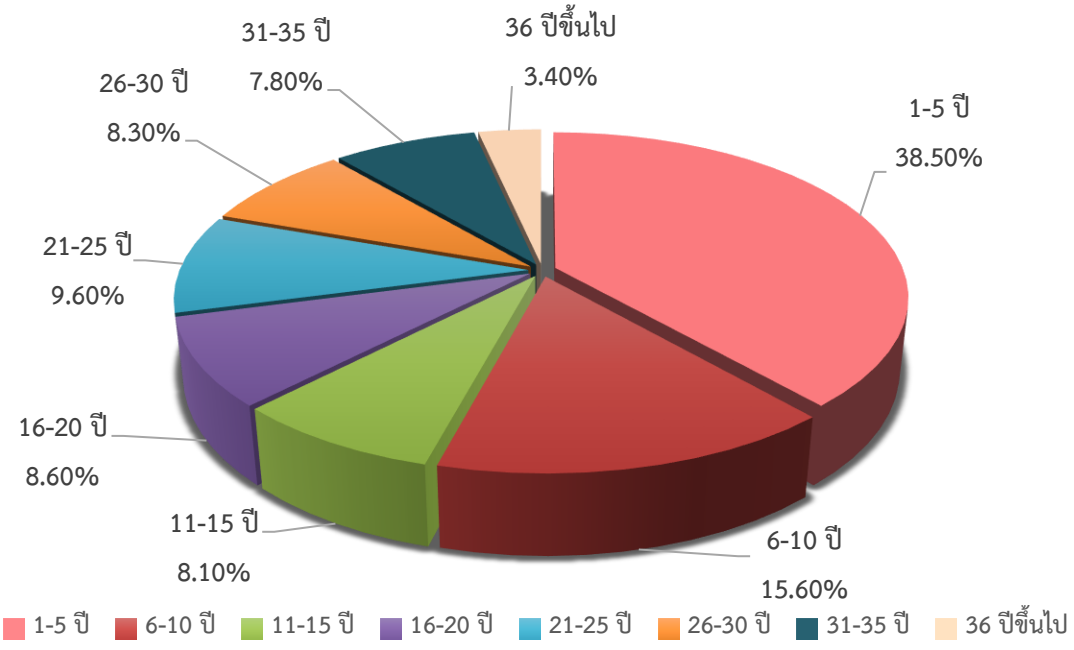
ภาพที่ 4.7 สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามกลุ่มของลูกจ้าง



4) อายุราชการ

จำนวนอายุราชการของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 อันดับแรก มีอายุราชการ 1 - 5 ปี ร้อยละ 38.20 รองลงมา 6 - 10 ปี ร้อยละ 15.60 และ 21 - 25 ปี ร้อยละ 9.60 และอื่น ๆ ร้อยละ 36.30

ภาพที่ 4.8 สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอายุราชการ



4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 หรือร้อยละ 83 รายละเอียดตามตารางที่ 4.1 โดยประเด็นที่ **กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ** ได้แก่ ข้อ 2.7 ท่านปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมา คือ ข้อ 2.5 ผู้บริหารของท่านมีความสามารถในการนำทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และข้อ 2.4 ผู้บริหารของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 **และประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ ได้แก่** ข้อ 2.9 ท่านเข้าใจนโยบายการบริหารองค์กรของท่าน มีเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ข้อ 2.2 ผู้บริหารผลักดัน/สนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และข้อ 2.1 ผู้บริหารมีการสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจทิศทางและเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ จึงมีแนวทางในการปรับปรุง ดังนี้

4.2.1 ข้อ 2.9 ท่านเข้าใจนโยบายการบริหารองค์กรของท่าน กพร. มีการดำเนินนโยบายตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 แผนปฏิรูปประเทศ รวมทั้งแผนปฏิบัติราชการ แต่เนื่องจากการทำงานของ กพร. เป็นการทำงานเฉพาะกลุ่ม ยังขาดการสื่อสารให้บุคลากรในส่วนอื่น ๆ ได้ทราบ จึงควรมีการสื่อสารทั้งทางเดียว และ 2 ทาง เช่น การประชุม สัมมนา การศึกษาดูงาน การประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ รวมทั้งการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เป็นต้น ซึ่งหากมีการสื่อสารนโยบายที่ชัดเจนและบุคลากรมีความเข้าใจทิศทางการบริหารไปในทางเดียวกันจะส่งให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น ตื่นตัว และจงรักภักดีต่อองค์กร รวมทั้งจะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจให้กับบุคลากร ตอบสนองต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ **ดังนั้น ควรกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กร เข้าใจนโยบายการบริหารองค์กร**

4.2.2 ข้อ 2.2 ผู้บริหารผลักดัน/สนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ ในปัจจุบันผู้บริหารมีการส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชนหลายระบบด้วยกัน เช่น ระบบนำเข้า-ส่งออกแร่ (NSW : National Single Window) การชำระเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผ่านธนาคาร แต่เนื่องจาก กพร. มีการปรับปรุงพระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. 2560 ส่งผลให้ระบบที่พัฒนาไว้ไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการปรับปรุงตามพระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. 2560 รวมทั้งมีการพัฒนาระบบใช้งานในองค์การ (Back Office) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน เช่น การจองห้องประชุม การยืมอุปกรณ์ เป็นต้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นด้านวัสดุ อุปกรณ์ การให้คำปรึกษา แนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

4.2.3 ข้อ 2.1 ผู้บริหารมีการสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจทิศทางและเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่ดีจะมีผลให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดี เพื่อที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และตรงตามเป้าหมาย ซึ่งการสื่อสารที่ดีจะทำให้สามารถกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จแก่องค์กรได้ จึงควรมีการนำกลยุทธ์การสื่อสารมาใช้อย่างประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.1 ความพึงพอใจต่อองค์กร

คำถาม	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					Mean	Std.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
2.1 ผู้บริหารมีการสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจทิศทางและเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี	30.50	46.90	19.00	2.60	1.00	4.03	.833	ค่อนข้างสูง
2.2 ผู้บริหารผลักดัน/สนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	31.50	47.40	16.70	3.40	1.00	4.05	.843	ค่อนข้างสูง
2.3 ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่านติดต่อสื่อสารในการให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นได้อย่างสะดวก	34.40	46.10	15.10	3.40	1.00	4.09	.847	ค่อนข้างสูง
2.4 ผู้บริหารของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน	**40.90**	**46.10**	**9.90**	**1.00**	**2.10**	**4.23 (3)**	**.829**	**สูง**
2.5 ผู้บริหารของท่านมีความสามารถในการนำทีม	**42.70**	**43.50**	**9.90**	**2.60**	**1.30**	**4.24 (2)**	**.832**	**สูง**
2.6 ผู้บริหารให้ความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน	38.50	45.10	12.20	2.60	1.60	4.16	.853	ค่อนข้างสูง
2.7 ท่านปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้ดี	**40.90**	**46.10**	**10.90**	**1.60**	**0.50**	**4.25 (1)**	**.752**	**สูง**
2.8 ท่านมีความเชื่อถือไว้วางใจในการบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารของท่าน	40.40	44.30	11.70	1.80	1.80	4.20	.849	ค่อนข้างสูง
2.9 ท่านเข้าใจนโยบายการบริหารองค์กร	32.80	47.40	17.20	1.60	1.00	4.09	.806	ค่อนข้างสูง
2.10 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมีการให้ความรู้เรื่องกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	38.00	44.50	13.50	3.40	0.50	4.16	.821	ค่อนข้างสูง

4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 หรือร้อยละ 79.80 ตามตารางที่ 4.2 โดยประเด็นที่**กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่** ข้อ 3.5 ท่านรู้สึกพอใจที่ท่านสามารถมีเวลาไปพักผ่อนท่องเที่ยวกับครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ข้อ 3.10 ท่านมีความเต็มใจและยินดีที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น การเข้าร่วมโครงการจิตอาสา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และข้อ 3.6 ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเท มีแสงสว่างเพียงพอมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 **และประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ** ข้อ 3.7 ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ข้อ 3.8 ท่านมีความพึงพอใจต่อการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน เช่น ยกย่องชมเชยให้รางวัล เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และข้อ 3.1 หน่วยงานจัดให้มีตรวจสุขภาพเป็นประจำปี

(ปีละ 2 ครั้ง) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ **จึงมีแนวทางในการปรับปรุง ดังนี้** ควรเพิ่มสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้มีความหลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรมีความเหมาะสมในแต่ละด้าน เช่น สวัสดิการบ้านพัก ร้านอาหารที่มีหลากหลาย สถานที่ออกกำลังกายและนันทนาการ บริการรถรับ-ส่ง สวัสดิการอื่น ๆ และการให้บริการด้านสินเชื่อกับบุคลากรในองค์กร เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ และยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์กร ด้านเศรษฐกิจ สุขภาพกาย สุขภาพใจ และสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.2 การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน

คำถาม	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					Mean	Std.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
3.1 หน่วยงานจัดให้มีตรวจสุขภาพเป็นประจำปี (ปีละ 2 ครั้ง)	34.40	30.70	20.60	8.90	5.50	3.80	1.165	ค่อนข้างสูง
3.2 หน่วยงานจัดให้มีกิจกรรมสันทนาการ เช่น กีฬาสี งานเลี้ยงสังสรรค์ภายในองค์กร	33.90	40.90	18.00	5.20	2.10	3.99	.957	ค่อนข้างสูง
3.3 หน่วยงานมีวัฒนธรรมการทำงานแบบพี่สอนน้อง	33.30	44.00	16.40	3.90	2.30	4.02	.931	ค่อนข้างสูง
3.4 หน่วยงานมีวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันอย่างอบอุ่นเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน	33.90	43.20	17.40	2.60	2.90	4.03	.936	ค่อนข้างสูง
3.5 ท่านรู้สึกพอใจที่ท่านสามารถมีเวลาไปพักผ่อนท่องเที่ยวกับครอบครัว	38.50	41.70	16.90	2.10	1.00	**4.14 (1)**	.843	ค่อนข้างสูง
3.6 ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทมีแสงสว่างเพียงพอมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	35.40	43.20	17.40	3.60	0.3	**4.10 (3)**	.831	ค่อนข้างสูง
3.7 ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของหน่วยงาน	24.70	44.30	23.40	6.50	1.00	3.85	.903	ค่อนข้างสูง
3.8 ท่านมีความพึงพอใจต่อการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานเช่น ยกย่องชมเชยให้รางวัล เป็นต้น	23.40	44.80	22.90	7.60	1.30	3.82	.922	ค่อนข้างสูง
3.9 งานที่ท่านทำอยู่สามารถแบ่งเวลาในการทำงานเวลาส่วนตัว เวลาครอบครัว และสังคมได้อย่างเหมาะสม	27.90	52.10	17.70	1.00	1.30	4.04	.784	ค่อนข้างสูง
3.10 ท่านมีความเต็มใจและยินดีที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ ต่อสังคม เช่น การเข้าร่วมโครงการจิตอาสา เป็นต้น	33.30	48.20	16.70	1.00	0.80	**4.12 (2)**	.774	ค่อนข้างสูง

4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 หรือร้อยละ 79.80 ตามตารางที่ 4.3 **ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่** ข้อ 4.1 ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และข้อ 4.3 ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.18 ข้อ 4.5 ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.17 และ ข้อ 4.4 ท่านได้รับการยอมรับ สนับสนุนซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 **และประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ ข้อ 4.6 ท่านมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการใช้ทำงานได้อย่างเพียงพอกับความต้องการ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ข้อ 4.2 ท่านได้รับการฝึกอบรมในงานที่ตรงกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย และข้อ 4.8 ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรมดูงานสัมมนาและศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 **จึงขอเสนอแนวทางในการปรับปรุง** ดังนี้

4.4.1 ข้อ 4.6 ท่านมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการใช้ทำงานได้อย่างเพียงพอกับความต้องการ โดยมีเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 แสดงให้เห็นว่าวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงควรสนับสนุนด้านเครื่องมืออุปกรณ์ให้มีความเพียงพอและทันสมัยเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่ากับการจัดซื้อและจัดหามาใช้กับการปฏิบัติงานนั้น ๆ ซึ่งวัสดุอุปกรณ์มีความสำคัญกับการทำงานเป็นอย่างมาก อุปกรณ์มีความพร้อมจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น จะเห็นได้ว่าปัจจุบันโลกแข่งขันกันที่ความเร็วใครเร็วกว่าคนนั้นได้เปรียบ และความเร็วนี้ก็ขึ้นอยู่กับวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ใหม่และทันสมัย

4.4.2 ข้อ 4.2 ท่านได้รับการฝึกอบรมในงานที่ตรงกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย โดยมีเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เนื่องมาจากสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานและการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคมที่เกิดขึ้นตลอดเวลาทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรในภาครัฐอีกหลายด้าน ซึ่งการฝึกอบรมเป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรอย่างหนึ่ง เพื่อให้องค์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร จึงควรเพิ่มหลักสูตรการอบรมเฉพาะด้านให้กับบุคลากรในองค์กร ให้มีความชำนาญและทักษะเพิ่มขึ้น

4.4.3 ข้อ 4.8 ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรมดูงานสัมมนาและศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ควรสนับสนุนให้มีการศึกษาดูงานหรือทัศนศึกษา การศึกษาดูงานอาจจะจัดเป็นรายบุคคลหรือเป็นคณะ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจให้เห็นการปฏิบัติจริง สร้างความสนใจและความกระตือรือร้น และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์กร สามารถพัฒนาคนให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กร ซึ่ง กพร. มีทุนการศึกษาสำหรับสนับสนุนบุคลากรให้ได้ศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาตนเองและหาความรู้ ทักษะเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ แนวคิดและความรู้ใหม่ ๆ ในงานที่ได้เพื่อกลับมาปฏิบัติงานให้องค์กร รวมทั้งอาจจะเป็นการส่งเสริมให้มีการอบรมในหลักสูตรระยะสั้น

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำถาม	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					Mean	Std.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
4.1 ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย	**35.40**	**50.3**	**12.5**	**1.0**	**0.8**	**4.18 (1)**	**.747**	**ค่อนข้างสูง**
4.2 ท่านได้รับการฝึกอบรมในงานที่ตรงกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	24.00	46.10	21.40	5.70	2.90	3.83	.955	ค่อนข้างสูง
4.3 ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	**37.00**	**48.40**	**12.00**	**1.30**	**1.30**	**4.18 (1)**	**.791**	**ค่อนข้างสูง**
4.4 ท่านได้รับการยอมรับสนับสนุนซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน	**31.00**	**52.90**	**14.10**	**1.30**	**0.80**	**4.12 (3)**	.748	ค่อนข้างสูง
4.5 ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำในการทำงาน	**39.10**	**43.80**	**13.80**	**2.30**	**1.00**	**4.17 (2)**	**.829**	**ค่อนข้างสูง**
4.6 ท่านมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการใช้ทำงานได้อย่างเพียงพอกับความต้องการ	25.30	49.00	20.10	3.60	1.80	3.93	.878	ค่อนข้างสูง
4.7 ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จในงาน	28.90	50.50	16.10	3.60	0.80	4.03	.817	ค่อนข้างสูง
4.8 ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรมดูงานสัมมนาและศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	25.30	43.50	22.40	6.80	2.10	3.83	.953	ค่อนข้างสูง
4.9 ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสมกับเวลาที่ต้องปฏิบัติงาน	24.50	52.90	18.00	3.10	1.60	3.96	.831	ค่อนข้างสูง
4.10 งานที่ท่านทำอยู่มีความท้าทายและสามารถนำมาใช้งานได้	27.90	51.80	16.70	2.30	1.30	4.03	.811	ค่อนข้างสูง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจจากประเด็นความพึงพอใจต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 หรือร้อยละ 83) ความพึงพอใจการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 หรือร้อยละ 79.80) และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 หรือร้อยละ 79.80) ดังนั้น **ในภาพรวม** จึงได้**ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 หรือร้อยละ 80.87**

4.5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 หรือร้อยละ 80 ตามตารางที่ 4.4 ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพัน**สูงสุด** 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 5.4 ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาข้อ 5.1 ท่านสามารถทำงานนอกเหนือจากความรับผิดชอบ และข้อ 5.6 ท่านมีความกระตือรือร้นอยากจะมาทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.12 ข้อ 5.7 ท่านมักกล่าวถึงหน่วยงานในด้านบวกกับเพื่อนร่วมงานหรือคนทั่วไป และ ข้อ 5.8 ท่านมีความเต็มใจและยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจให้กับหน่วยงานของท่านทั้งในเวลาราชการและวันหยุดราชการแม้ว่าท่านจะไม่ได้รับค่าตอบแทนใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.09 **และประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ** ข้อ 5.2 ท่านจะแนะนำญาติ/เพื่อนและบุคคลที่ท่านรู้จักให้มาทำงานในหน่วยงานนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ข้อ 5.3 แม้ท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปอยู่กับหน่วยงานอื่น และมีรายได้สูงกว่าแต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานให้หน่วยงานนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และข้อ 5.5 ท่านมองเห็นโอกาสในการเติบโตของตนเองในหน่วยงานนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 **จึงขอเสนอแนวทางในการปรับปรุง ดังนี้**

4.5.1 ข้อ 5.2 ท่านจะแนะนำญาติ/เพื่อนและบุคคลที่ท่านรู้จักให้มาทำงานในหน่วยงานนี้ แสดงให้เห็นว่าบุคลากร ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น องค์กรควรมีการสร้างแรงจูงใจ เช่น การเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ การให้รางวัลผลตอบแทน รวมทั้ง มีการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรเพื่อดึงดูดบุคคลที่มีคุณภาพเข้ามาทำงาน

4.5.2 ข้อ 5.3 แม้ท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปอยู่กับหน่วยงานอื่น และมีรายได้รายได้สูงกว่าแต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานให้หน่วยงานนี้ แสดงให้เห็นว่า รายได้และผลตอบแทนยังเป็นสิ่งจูงใจหลักในการทำงาน ดังนั้น เพื่อเป็นการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ให้กับองค์กร องค์กรจึงควรมีการพิจารณาค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน

4.5.3 ข้อ 5.5 ท่านมองเห็นโอกาสในการเติบโตของตนเองในหน่วยงานนี้ แสดงให้เห็นว่า การจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ให้กับบุคลากรทุกตำแหน่งในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ บุคลากรจะได้มองเห็นโอกาสในการเติบโตของตนเองต่อไป และเป็นการจูงใจให้บุคลกรในองค์กรเกิดการพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบ สามารถสร้างผลงานเป็นที่ยอมรับ พร้อมกับเสนอตนในการสับเปลี่ยนหน้าที่เพื่อให้ได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่หลากหลาย

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำถาม	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					Mean	Std.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
5.1 ท่านสามารถทำงานนอกเหนือจากความรับผิดชอบ	**29.70**	**54.20**	**14.80**	**0.80**	**0.50**	**4.12 (2)**	**.715**	**สูง**
5.2 ท่านจะแนะนำญาติ/เพื่อนและบุคคลที่ท่านรู้จักให้มาทำงานในหน่วยงานนี้	24.00	40.10	28.90	5.70	1.30	3.80	.914	ค่อนข้างสูง
5.3 แม้ท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปอยู่กับหน่วยงานอื่น และมีรายได้สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานให้หน่วยงานนี้	24.50	39.60	27.90	5.20	2.90	3.78	.971	ค่อนข้างสูง
5.4 ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์	**37.80**	**54.40**	**7.30**	**0.30**	**0.30**	**4.29 (1)**	**.633**	สูง
5.5 ท่านมองเห็นโอกาสในการเติบโตของตนเองในหน่วยงานนี้	25.00	40.90	24.00	6.50	3.60	3.77	1.014	ค่อนข้างสูง
5.6 ท่านมีความกระตือรือร้นอยากจะมาทำงาน	**32.60**	**50.50**	**14.60**	**0.80**	**1.60**	**4.12 (2)**	**.794**	**ค่อนข้างสูง**
5.7 ท่านมักกล่าวถึงหน่วยงานในด้านบวกกับเพื่อนร่วมงานหรือคนทั่วไป	**31.30**	**50.80**	**15.10**	**1.80**	**1.00**	**4.09 (3)**	**.789**	**ค่อนข้างสูง**
5.8 ท่านมีความเต็มใจและยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจให้กับหน่วยงานของท่านทั้งในเวลาราชการและวันหยุดราชการ แม้ว่าท่านจะไม่ได้รับค่าตอบแทนใด	**34.60**	**45.30**	**16.70**	**1.60**	**1.80**	**4.09 (3)**	**.856**	**ค่อนข้างสูง**
5.9 ท่านรู้สึกว่าท่านปฏิบัติงานที่หน่วยงานแห่งนี้แล้วมีความสุขกายสบายใจเหมาะสมที่จะเข้าทำงานเป็นอย่างยิ่งและมักจะเล่าเรื่องที่ดีให้เพื่อนหน่วยงานอื่นฟังเสมอ	32.80	43.80	19.30	3.10	1.00	4.04	.860	ค่อนข้างสูง
5.10 สาเหตุประการหนึ่งที่ท่านไม่คิดย้ายหน่วยงานถึงแม้ว่าจะมีทางเลือกที่ดีกว่าเป็นเพราะท่านมีความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน	32.30	36.70	23.40	4.70	2.90	3.91	.998	ค่อนข้างสูง

สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.00 หรือร้อยละ 80**

4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์กรระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง

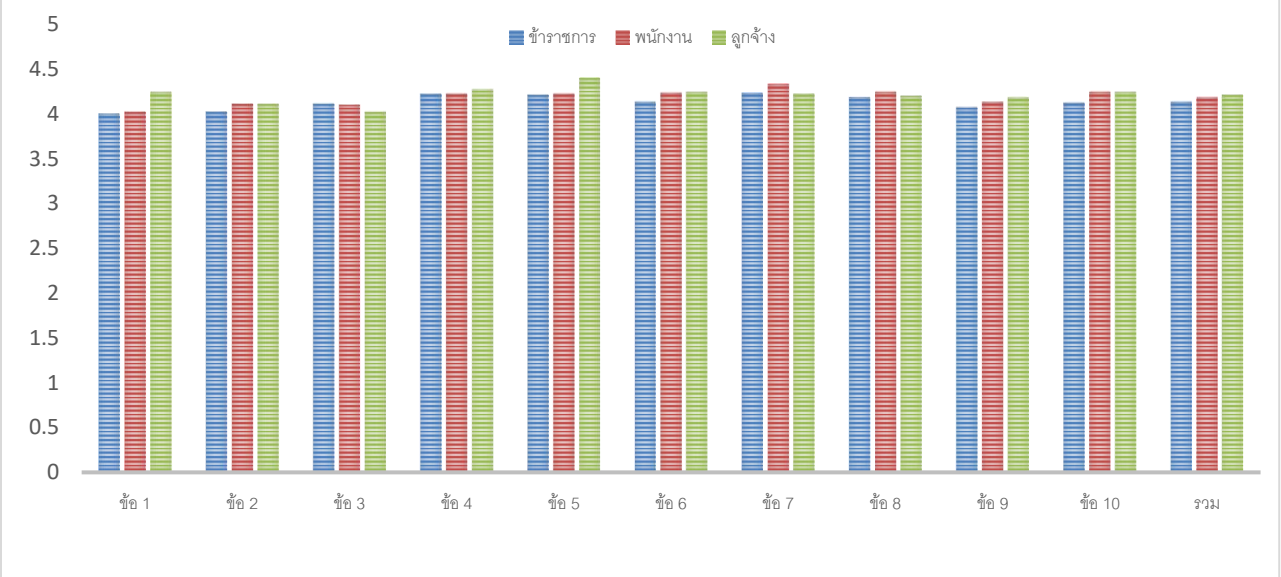
เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์กรระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง จากตารางที่ 4.5 พบว่า บุคลากรกลุ่มพนักงานราชการ และลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อองค์กร **มากกว่า** ข้าราชการ จะเห็นได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญของหน่วยงาเนื่องจากข้าราชการ เป็นคนผลักดันนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการถ่ายทอดนโยบายสู่ข้าราชการ ผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การมอบนโยบายผ่านการประชุมสัมมนาการประกาศเสียงตามสาย การพบปะพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ เป็นต้น

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์กรระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง

คำถาม	Mean		
	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้าง
1. ผู้บริหารมีการสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจทิศทางและเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี	4.00	4.02	**4.24 (2)**
2. ผู้บริหารผลักดัน/สนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.02	4.11	4.11
3. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่านติดต่อสื่อสารในการให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นได้อย่างสะดวก	4.11	4.10	4.02
4. ผู้บริหารของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน	**4.22 (2)**	4.22	**4.27 (1)**
5. ผู้บริหารของท่านมีความสามารถในการนำทีม	4.21	4.22	4.40
6. ผู้บริหารให้ความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน	4.13	**4.23 (3)**	4.24
7. ท่านปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้ดี	**4.23 (1)**	**4.33 (1)**	**4.22 (3)**
8. ท่านมีความเชื่อถือไว้วางใจในการบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารของท่าน	**4.18 (3)**	**4.24 (2)**	4.20
9. ท่านเข้าใจนโยบายการบริหารองค์กรของท่าน	4.07	4.13	4.18
10. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมีการให้ความรู้เรื่องกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	4.12	**4.24 (2)**	**4.24 (2)**
ภาพรวมผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อองค์กร	**4.13**	**4.18**	**4.21**

จากการข้อคำถามทั้ง 10 ข้อ สามารถแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์กรระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ดังภาพที่ 4.9

ภาพที่ 4.9 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์กรระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง



4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน ระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง

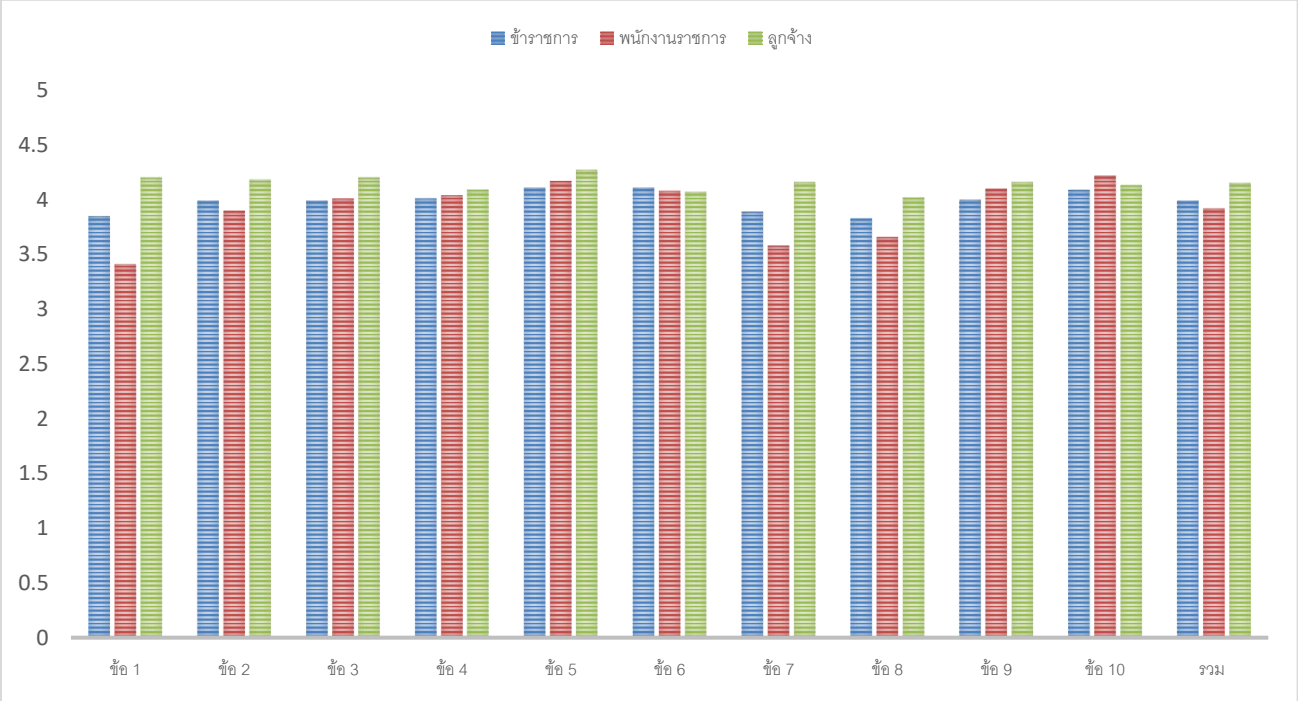
เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างจากตารางที่ 4.6 พบว่า บุคลากรกลุ่มข้าราชการและลูกจ้างมีความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน **มากกว่า** พนักงานราชการ จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตและความสุขสวัสดิการของพนักงานราชการ ควรได้รับการแก้ไข ดังนั้น องค์กรควรจัดสวัสดิการให้กับพนักงานราชการ ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน รวมทั้งสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้นอกเหนือจากค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือนอาจเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก หรือเป็นเงินช่วยเหลือในกรณีต่าง ๆ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจและกำลังใจที่ดี

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน ระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง

คำถาม	Mean		
	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้าง
1. หน่วยงานจัดให้มีตรวจสุขภาพเป็นประจำปี (ปีละ 2 ครั้ง)	3.85	3.41	4.20
2. หน่วยงานจัดให้มีกิจกรรมสันทนาการ เช่น กีฬาสี งานเลี้ยงสังสรรค์ภายในองค์กร	3.99	3.90	4.18
3. หน่วยงานมีวัฒนธรรมการทำงานแบบพี่สอนน้อง	3.99	4.01	4.20
4. หน่วยงานมีวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันอย่างอบอุ่นเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน	**4.01 (3)**	4.04	4.09
5. ท่านรู้สึกพอใจที่ท่านสามารถมีเวลาไปพักผ่อนท่องเที่ยวกับครอบครัว	**4.11 (1)**	**4.17 (2)**	**4.27 (1)**

คำถาม	Mean		
	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้าง
6. ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเท มีแสงสว่างเพียงพอ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	**4.11 (1)**	4.08	4.07
7. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของหน่วยงาน	3.89	3.58	4.16
8. ท่านมีความพึงพอใจต่อการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานเช่น ยกย่องชมเชย ให้รางวัล เป็นต้น	3.83	3.66	4.02
9. งานที่ท่านทำอยู่สามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาครอบครัว และสังคมได้อย่างเหมาะสม	4.00	**4.10 (3)**	**4.16 (2)**
10. ท่านมีความเต็มใจและยินดีที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ ต่อสังคม เช่น การเข้าร่วมโครงการจิตอาสา เป็นต้น	**4.09 (2)**	**4.22 (1)**	**4.13 (3)**
ภาพรวมผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน	**3.99**	**3.92**	**4.15**

ภาพที่ 4.10 เปรียบเทียบความพึงพอใจการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน ระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง



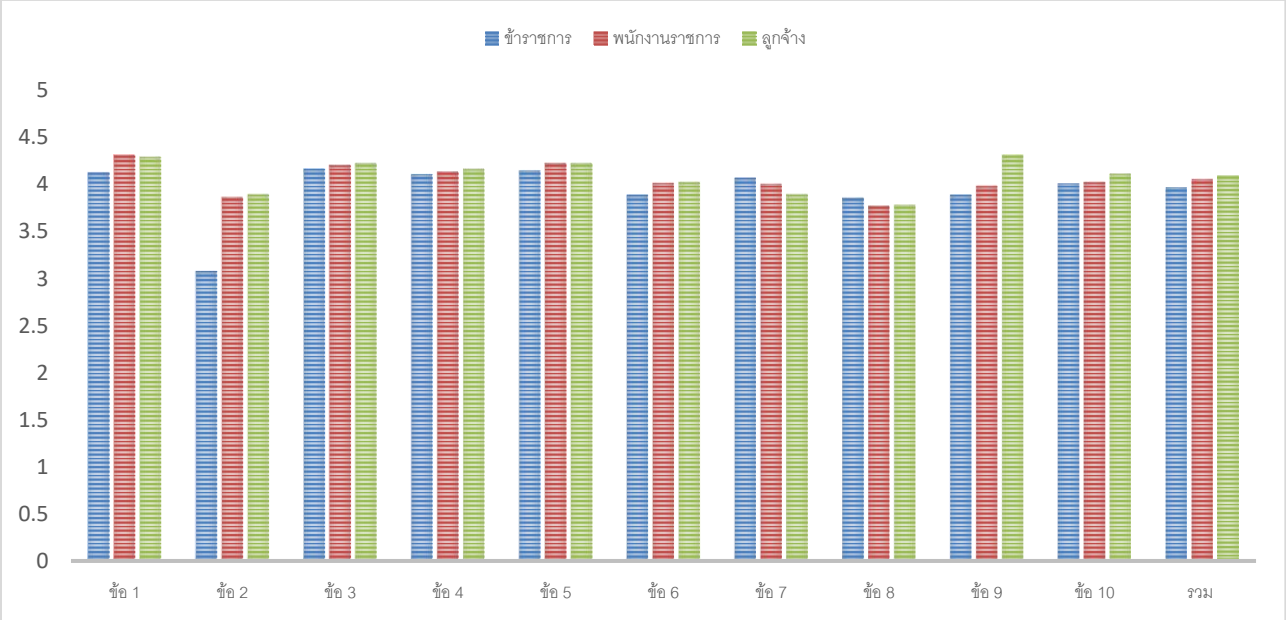
4.8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง จากตารางที่ 4.7 พบว่า บุคลากรกลุ่มพนักงานราชการและลูกจ้าง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน **มากกว่า** ข้าราชการ จึงจะเห็นได้ว่า ในการปฏิบัติงานข้าราชการควรได้รับการพัฒนาในหลาย ๆ ด้าน เช่น การฝึกอบรมเฉพาะด้านการสนับสนุนกิจกรรม การพัฒนาบุคคล และการสอนจากผู้มีประสบการณ์

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง

คำถาม	Mean		
	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้าง
1. ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย	**4.13 (3)**	**4.31 (1)**	**4.29 (1)**
2. ท่านได้รับการฝึกอบรมในงานที่ตรงกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	3.08	3.86	3.89
3. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	**4.17 (1)**	**4.20 (3)**	**4.22 (3)**
4. ท่านได้รับการยอมรับ สนับสนุนซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน	4.11	4.13	4.16
5. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำในการทำงาน	**4.15 (2)**	**4.22 (2)**	**4.22 (3)**
6. ท่านมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการใช้ทำงานได้อย่างเพียงพอกับความต้องการ	3.89	4.01	4.02
7. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จในงาน	4.07	4.00	3.89
8. ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรมดูงานสัมมนาและศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	3.86	3.77	3.78
9. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสมกับเวลาที่ต้องปฏิบัติงาน	3.89	3.98	4.31 **(2)**
10. งานที่ท่านทำอยู่มีความท้าทายและสามารถนำมาใช้งานได้	4.01	4.02	4.11
ภาพรวมผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	**3.97**	**4.05**	**4.09**

ภาพที่ 4.11 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง



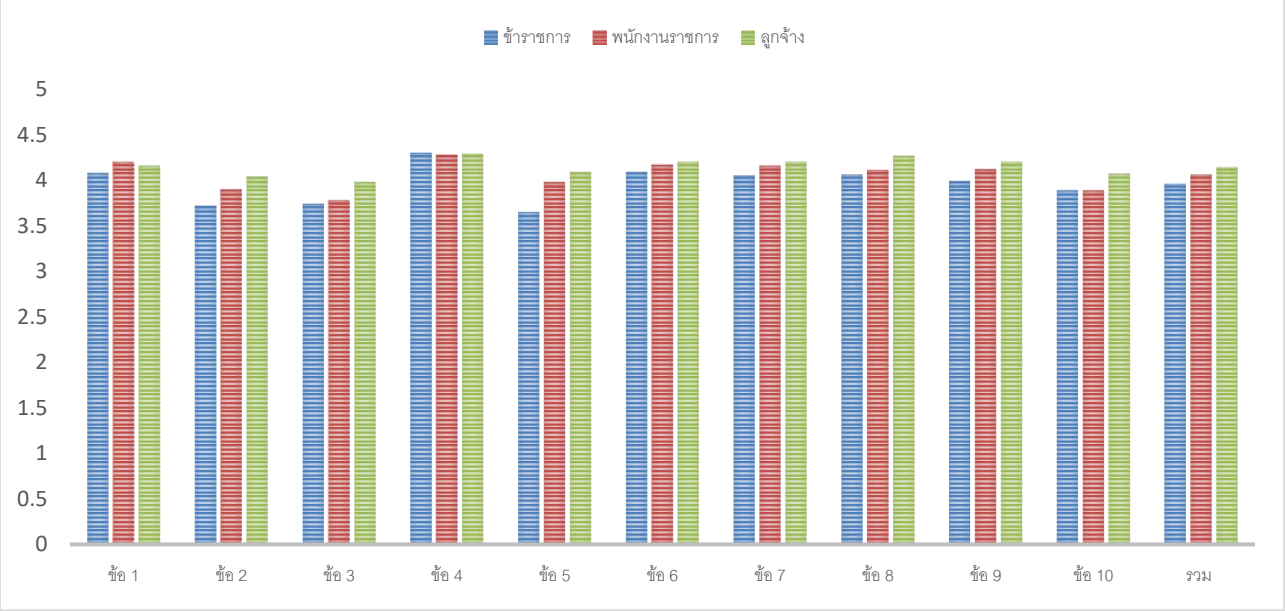
4.9 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง

เมื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง จากตารางที่ 4.8 บุคลากรกลุ่มพนักงานราชการ และลูกจ้าง มีความผูกพันต่อองค์กร **มากกว่า** ข้าราชการ จึงจะเห็นได้ว่า องค์กรควรมีการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรในองค์กร รวมทั้ง ขีดเส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานในตำแหน่งอื่นแต่มีความรับผิดชอบใกล้เคียงกับงานเดิม

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง

คำถาม	Mean		
	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้าง
1. ท่านสามารถทำงานนอกเหนือจากความรับผิดชอบ	**4.08 (3)**	**4.20 (2)**	4.16
2. ท่านจะแนะนำญาติ/เพื่อนและบุคคลที่ท่านรู้จักให้มาทำงานในหน่วยงานนี้	3.72	3.90	4.04
3. แม้ท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปอยู่กับหน่วยงานอื่นและมีรายได้สูงกว่าแต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานให้หน่วยงานนี้	3.74	3.78	3.98
4. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์	**4.30 (1)**	**4.28 (1)**	**4.29 (1)**
5. ท่านมองเห็นโอกาสในการเติบโตของตนเองในหน่วยงานนี้	3.65	3.98	4.09
6. ท่านมีความกระตือรือร้นอยากจะมาทำงาน	**4.09 (2)**	**4.17 (3)**	**4.20 (3)**
7. ท่านมักกล่าวถึงหน่วยงานในด้านบวกกับเพื่อนร่วมงานหรือคนทั่วไป	4.05	4.16	**4.20 (3)**
8. ท่านมีความเต็มใจและยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจให้กับหน่วยงานของท่าน ทั้งในเวลาราชการและวันหยุดราชการแม้ว่าท่านจะไม่ได้รับค่าตอบแทนใด	4.06	4.11	**4.27 (2)**
9. ท่านรู้สึกว่าท่านปฏิบัติงานที่หน่วยงานแห่งนี้แล้วมีความสุขกายสบายใจเหมาะสมที่จะเข้าทำงานเป็นอย่างยิ่งและมักจะเล่าเรื่องที่ดีให้เพื่อนหน่วยงานอื่นฟังเสมอ	3.99	4.12	**4.20**
10. สาเหตุประการหนึ่ง ที่ท่านไม่คิดย้ายหน่วยงานถึงแม้ว่าจะมีทางเลือกที่ดีกว่า เป็นเพราะท่านมีความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน	3.89	3.89	4.07
ภาพรวมผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร	**3.96**	**4.06**	**4.14**

ภาพที่ 4.12 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง





บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อองค์กรของ กพร. เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการตามกรอบหลักเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร กำหนดให้ส่วนราชการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ โดยต้องมีกระบวนการในการค้นหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน มีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาและสร้างผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ปัจจัยเหล่านี้อาจแตกต่างกันตามกลุ่มและระดับของบุคลากร มีการนำผลวิเคราะห์ไปปรับปรุงนโยบายในการบริหารงานบุคคล สิ่งจูงใจ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน และสิ่งเกื้อหนุนการทำงานต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กพร. ได้ดำเนินการสำรวจความผูกพัน และความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ใน 4 ประเด็นหลัก ความพึงพอใจต่อองค์กร ความพึงพอใจการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้รับไปวางแผนการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคลของ กพร. ซึ่งได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน (จำนวนข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ทั้งหมด 615 คน) ประกอบด้วย บุคลากรของราชการส่วนกลางและราชการส่วนกลางในภูมิภาค สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 หรือร้อยละ 80.87 และความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 หรือร้อยละ 80 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการสำรวจความพึงพอใจ และความผูกพันในการทำงานของบุคลกรต่อองค์กร สามารถสรุปผลการสำรวจประกอบด้วย ความพึงพอใจได้ 3 ประเด็น และความผูกพันต่อองค์กร 1 ประเด็น ดังนี้

5.1.1 ความพึงพอใจต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 4.15 หรือร้อยละ 83 อยู่ในระดับความพึงพอใจต่อองค์กร **ค่อนข้างสูง** โดยกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจ **สูงสุด** 3 อันดับ ได้แก่

1) ท่านปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25
2) ผู้บริหารของท่านมีความสามารถในการนำทีม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24
3) ผู้บริหารของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

5.1.2 ความพึงพอใจต่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.99 หรือร้อยละ 79.8 อยู่ในระดับความพึงพอใจต่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานของ **ค่อนข้างสูง** โดยกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน **สูงสุด** 3 อันดับแรก ได้แก่

1) ท่านรู้สึกพอใจที่ท่านสามารถมีเวลาไปพักผ่อนท่องเที่ยวกับครอบครัว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14
2) ท่านมีความเต็มใจและยินดีที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น การเข้าร่วมโครงการจิตอาสา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12
3) ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทมีแสงสว่างเพียงพอมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

5.1.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.99 หรือร้อยละ 79.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน **ค่อนข้างสูง** โดยกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอในการปฏิบัติงาน **สูงสุด** 3 อันดับแรก ได้แก่

1) ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และ ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18
2) ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17
3) ท่านได้รับการยอมรับ สนับสนุนซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

5.1.4 ความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 4.01 หรือร้อยละ 80 อยู่ในระดับความผูกพันต่อองค์กร **ค่อนข้างสูง** โดยกลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กร**สูงสุด** 3 อันดับแรก ได้แก่

1) ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29
2) ท่านสามารถทำงานนอกเหนือจากความรับผิดชอบ และ ท่านมีความกระตือรือร้นอยากจะมาทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12
3) ท่านมักกล่าวถึงหน่วยงานในด้านบวกกับเพื่อนร่วมงานหรือคนทั่วไป และ ท่านมีความเต็มใจและยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ให้กับหน่วยงานของท่าน ทั้งในเวลาราชการและ วันหยุดราชการแม้ว่าท่านจะไม่ได้รับค่าตอบแทนใด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

5.1.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์กรระหว่างข้าราชการพนักงานราชการ และลูกจ้าง พบว่า บุคลากรกลุ่มพนักงานราชการ และลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อองค์กร **มากกว่า** ข้าราชการ

5.1.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน ระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง พบว่า บุคลากรกลุ่มข้าราชการและลูกจ้าง มีความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน **มากกว่า** พนักงานราชการ

5.1.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการพนักงานราชการ และลูกจ้าง พบว่า บุคลากรกลุ่มพนักงานราชการ และลูกจ้าง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน **มากกว่า** ข้าราชการ

5.1.8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรระหว่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง พบว่า บุคลากรกลุ่มพนักงานราชการ และลูกจ้าง มีความผูกพันต่อองค์กร **มากกว่า** ข้าราชการ

5.2 ข้อเสนอแนะของบุคลากร กพร.

5.2.1 ด้านการบริหารงานองค์กร

1) ผู้บริหารระดับกองควรจะมีความเป็นผู้นำในกิจกรรมอื่น นอกเหนือจากงาน และแสดงถึงความใส่ใจกับพนักงานราชการหรือข้าราชการระดับปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น
2) ผู้บริหารปัจจุบันควรมีเมตตาธรรมในการบริหารงาน
3) ควรปรับปรุงโครงสร้างองค์กร
4) ควรมีกิจกรรมสานสัมพันธ์และเปลี่ยนแนวคิดให้ทุกคนเพื่อเป็นการกระตุ้นการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์ให้แก่คนในองค์กร
5) ควรปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรเป็นหน่วยงานแบบถาวร ไม่ใช่จัดตั้งแบบภายใน

5.2.2 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

1) ขอให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรักองค์กรที่ทำอยู่ ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ และดีที่สุดตามความสามารถที่ทำได้ สามัคคี ดูแลองค์กรเหมือนครอบครัวของตนเอง ซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่นทุกคน
2) ให้มีการอบรม/ฝึกปฏิบัติธรรมะเพื่อขัดเกลาจิตใจของบุคลากร
3) สร้างจิตสำนึกในการรับผิดชอบงานและการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้มากขึ้นในข้าราชการรุ่นใหม่ ที่เริ่มมีการรับวัฒนธรรมต่างชาติเข้ามามากขึ้น มีความเป็นตัวเองค่อนข้างสูง ความเป็นมิตรน้อยลงซึ่งจะนำมาซึ่งความแตกร้าวในองค์กร ซึ่งต่างจากในอดีตที่บุคลากรในองค์กรทำงานร่วมกันเป็นพี่เป็นน้องคอยช่วยเหลือสนับสนุนกัน
4) ควรให้ข้าราชการได้ไปทำงานพื้นที่ใกล้บ้าน ตามเขตต่าง ๆ จะทำให้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาทำงาน รวมทั้งมีการย้ายงานหมุนเวียนทุก 4 ปี และเปิดโอกาสให้มีการย้ายงานกลับภูมิลำเนา เพื่อขวัญและกำลังใจ และควรมีการประเมินในทุก ๆ ปี เรื่องการย้ายไปทำงานใกล้บ้าน

5) ควรมองความก้าวหน้าของบุคคลากรทุกสายงานในหน่วยงาน ไม่ใช่มีเฉพาะสายงานหลัก รวมถึงมีการปรับตำแหน่งในสายงานให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น โดยมีการจัดทำ Career Path และจัดให้มีการสอบเพื่อเลื่อนตำแหน่ง เพื่อให้ได้บุคคลที่เหมาะสม
6) โครงสร้างการพัฒนาบุคลากรยังยึดติดกับผลประโยชน์ต่างตอบแทน
7) ควรมีระบบเทคโนโลยีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น ระบบการลาออนไลน์ ระบบประวัติบุคลกร (กพ. 7) เพื่อให้เกิดความสะดวก ความรวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลของบุคคลและลดการใช้ทรัพยากร
8) ไม่อยากให้มีการโอนย้ายบุคลากรโดยไม่สมัครใจ บางคนตั้งถิ่นฐานวางแผนครอบครัวไว้แล้ว เมื่อถูกย้ายก็ต้องเริ่มใหม่
9) ให้มีการอบรม สัมมนา ให้ทั่วถึงทุกคน ไม่ว่าจะตรงกับสายงานโดยตรง หรือ ทางอ้อม เพื่อประโยชน์ในการเชื่อมโยงในการทำงาน และเพื่อความไม่แตกแยก
10) มีการตรวจสุขภาพผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับสารเคมีให้ได้รับการตรวจเพิ่มฟรี
11) ให้มีการผลักดันการปรับตำแหน่งเหมือนศาลร่วมด้วย
12) ให้มีการอบรมเกี่ยวกับงานด้านเครื่องมือวิทยาศาสตร์ และวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบทางเคมีของแร่ชนิดต่าง ๆ
13) ให้มีอบรมหลักการงานสารบรรณ การเขียนหนังสือภายใน หนังสือภายนอก และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ
14) ปรับปรุงเรื่องการวางหัวหน้างานที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ
15) ปริมาณคนกับปริมาณงาน ไม่สอดคล้องกัน

5.2.3 ด้านอื่น ๆ

1) เร่งรัดปรับปรุงห้องน้ำในอาคาร
2) ลดขั้นตอนยุ่งยากในการเบิกจ่ายเบี้ยประชุม รวมถึงเงินยืมสำหรับไปราชการ โดยขอให้อำนวยความสะดวกเท่าที่จะทำได้ ด้วยการไม่กำหนดหลักเกณฑ์เพิ่มเติมไปจากที่กระทรวงการคลังกำหนด เช่น การต้องขออนุมัติเบี้ยประชุมก่อนมีการประชุม เป็นต้น

5.3 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

1) การกำหนดข้อคำถามในแบบสำรวจบางประเด็นยังไม่ครอบคลุมประเด็นของผู้ประเมิน ดังนั้น ในการประเมินครั้งต่อไปจะปรับปรุงประเด็นคำถามให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
2) การเก็บข้อมูลในการสำรวจมีกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย คือ กลุ่มข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ซึ่งยังไม่ได้รับความสนใจและความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างเท่าที่ควร ดังนั้น ในการสำรวจครั้งต่อไปจะมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น รวมทั้งขอความร่วมมือบุคลากรใน กพร. ช่วยกรอกแบบสำรวจเพื่อเป็นประโยชน์กับบุคลากรเอง

บรรณานุกรม

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ **การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561** (พฤศจิกายน 2561)

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ **การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562** (ธันวาคม 2562)

คณะทำงานการเสริมสร้างความผูกพันองค์กร ศูนย์ทันตกรรมระหว่างประเทศ กรมอนามัย ครั้งที่ 2 ปีงบประมาณ 2563 **รายงานผลวิเคราะห์การสำรวจความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร**

จรรยา ห่วงเทศ **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ภาค208** (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 2558) บทคัดย่อ

ดำรงศักดิ์ ไชยแสน **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดเลย** (ปริญญานิพนธ์ กศม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2542) น.16-17

เรณู สุขฤกษกิจ **ศึกษาปัจจัยที่มีผลกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)** (2554)

วรารักษ์ ลีเลิศพันธ์ **ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)** (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเนชั่น 2557) บทคัดย่อ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล** (2555)

ระบบออนไลน์

กรมท่าอากาศยาน **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)** http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/977/132358.pdf?sequence=1 (2554)

กิติพัฒน์ ดามาพงษ์ **วิทยานิพนธ์ความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)** สืบค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2563 http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5803010114_5489_5145.pdf (2559)

ชาญวุฒิ บุญชม **ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน** http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2553/19706.pdf

นิตยา บ้านโก่ **ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม** (สืบค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2563) http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5703010149_3756_2704.pdf (2558)

ประพงษ์ สร้อยเพชร **วิทยานิพนธ์ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ** http://it.nation.ac.th/studentresearch/files/5509143f.pdf (ธันวาคม 2557)

สมจิตร จันทร์เพ็ญ **ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน** (องค์การมหาชน) http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2557/20100.pdf (2557)

ส่วนวิเคราะห์นโยบาย กองแผนงาน กรมชลประทาน **ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของภาครัฐ (PMQA) กรมชลประทาน** http://kmcenter.rid.go.th/kcplan/KM%20Data/Research/Reserch%20PMQA.pdf (ตุลาคม 2558)

อุทุมพร รุ่งเรือง **ความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก** http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Utomphorn_R.pdf (มิถุนายน 2555)

ภาคผนวก

แบบประเมินความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อองค์กร

แบบประเมินความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อองค์กร

แบบประเมินนี้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) หมวด 5 : บุคลากร ที่มีจุดมุ่งหมายในการค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากร อย่างเป็นระบบและครอบคลุมทั้งองค์กร จึงขอความร่วมมือท่านตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริง เพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ไปใช้ในการพัฒนาองค์กรด้านระบบบริหารงานบุคคล การสร้างแรงจูงใจ การสร้างความผาสุก ความผูกพัน และความพึงพอใจของบุคลากรทั่วไป ทั้งนี้ ขอขอบพระคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูง และจะเก็บรักษาผลการประเมินฯ และความคิดเห็นของท่านเป็นความลับ

คำชี้แจง

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อองค์กร

ส่วนที่ 3 : การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน

ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 6 : ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับมากที่สุด

<u>ส่วนที่ 1</u> : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ

☐ 20 - 29 ปี ☐ 30 - 39 ปี ☐ 40 - 49 ปี ☐ 50 - 60 ปี

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

1.4 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน

☐ สำนักงานเลขานุการกรม ☐ กองกฎหมาย

☐ กองนวัตกรรมวัตถุดิบและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง ☐ กองบริการงานอนุญาต

☐ กองบริหารจัดการวัตถุดิบอุตสาหกรรม ☐ กองบริหารสิ่งแวดล้อม

☐ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ☐ กองวิศวกรรมบริการ

☐ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ☐ กลุ่มตรวจสอบภายใน

☐ สำนักงานอุตสาหกรรมและการเหมืองแร่ เขต 1 ☐ สำนักงานอุตสาหกรรมและการเหมืองแร่ เขต 2

☐ สำนักงานอุตสาหกรรมและการเหมืองแร่ เขต 3 ☐ สำนักงานอุตสาหกรรมและการเหมืองแร่ เขต 4

☐ สำนักงานอุตสาหกรรมและการเหมืองแร่ เขต 5 ☐ สำนักงานอุตสาหกรรมและการเหมืองแร่ เขต 6

☐ สำนักงานอุตสาหกรรมและการเหมืองแร่ เขต 7

1.5 ตำแหน่งในปัจจุบัน

ตำแหน่ง.....ระดับ.....

ข้าราชการ

☐ เชี่ยวชาญ ☐ ผู้อำนวยการ ☐ ชำนาญการพิเศษ ☐ ชำนาญการ

☐ ปฏิบัติการ ☐ อาวุโส ☐ ชำนาญงาน ☐ ปฏิบัติงาน

พนักงานราชการ

☐ กลุ่มงานบริการ ☐ กลุ่มงานเทคนิค ☐ กลุ่มบริหารทั่วไป ☐ กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ

ลูกจ้าง

☐ ประจำ ☐ ชั่วคราว ☐ อื่นๆ

1.6 อายุราชการ (การนับเวลา : เกินกว่า 6 เดือน ให้เป็น 1 ปี)

☐ 1- 5 ปี ☐ 6 - 10 ปี ☐ 11 - 15 ปี ☐ 16 - 20 ปี

☐ 21 - 25 ปี ☐ 26 - 30 ปี ☐ 31 - 35 ปี ☐ 36 ปี ขึ้นไป

1.7 บทบาทหน้าที่ในงานปัจจุบัน

☐ ผู้อำนวยการ ☐ หัวหน้า/ฝ่าย/กลุ่มงาน ที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา ☐ ผู้ปฏิบัติงาน

<u>ส่วนที่ 2</u>: ความพึงพอใจต่อองค์กร

ผู้บริหาร หมายถึง อธิบดี รองอธิบดี และผู้อำนวยการกอง/ศูนย์/กลุ่ม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หมายถึง หัวหน้ากลุ่ม/หัวหน้าฝ่าย

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. ผู้บริหารมีการสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจทิศทางและเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี					
2. ผู้บริหารผลักดัน/สนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ					
3. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่านติดต่อสื่อสารในการให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นได้อย่างสะดวก					
4. ผู้บริหารของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน					
5. ผู้บริหารของท่านมีความสามารถในการนำทีม					
6. ผู้บริหารให้ความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน					
7. ท่านปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้ดี					
8. ท่านมีความเชื่อถือไว้วางใจในการบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารของท่าน					
9. ท่านเข้าใจนโยบายการบริหารองค์กรของท่าน					
10. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมีการให้ความรู้เรื่องกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน					

<u>ส่วนที่ 3</u>: การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. หน่วยงานจัดให้มีตรวจสุขภาพเป็นประจำปี (ปีละ 2 ครั้ง)					
2. หน่วยงานจัดให้มีกิจกรรมสันทนาการ เช่น กีฬาสี งานเลี้ยงสังสรรค์ภายในองค์กร					
3. หน่วยงานมีวัฒนธรรมการทำงานแบบพี่สอนน้อง					
4. หน่วยงานมีวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันอย่างอบอุ่นเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน					
5. ท่านรู้สึกพอใจที่ท่านสามารถมีเวลาไปพักผ่อนท่องเที่ยวกับครอบครัว					
6. ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเท มีแสงสว่างเพียงพอ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
7. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของหน่วยงาน					
8. ท่านมีความพึงพอใจต่อการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน เช่น ยกย่องชมเชย ให้รางวัล เป็นต้น					
9. งานที่ท่านทำอยู่สามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาครอบครัว และสังคมได้อย่างเหมาะสม					
10. ท่านมีความเต็มใจและยินดีที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ ต่อสังคม เช่น การเข้าร่วมโครงการจิตอาสา เป็นต้น					

<u>ส่วนที่ 4</u> : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย					
2. ท่านได้รับการฝึกอบรมในงานที่ตรงกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
3. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
4. ท่านได้รับการยอมรับ สนับสนุนซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน					
5. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำในการทำงาน					
6. ท่านมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการใช้ทำงานได้อย่างเพียงพอกับความต้องการ					
7. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จในงาน					
8. ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรมดูงานสัมมนาและศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์					
9. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสมกับเวลาที่ต้องปฏิบัติงาน					
10. งานที่ท่านทำอยู่มีความท้าทายและสามารถนำมาใช้งานได้					

<u>ส่วนที่ 5</u>: ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. ท่านสามารถทำงานนอกเหนือจากความรับผิดชอบ					
2. ท่านจะแนะนำญาติ/เพื่อนและบุคคลที่ท่านรู้จักให้มาทำงานในหน่วยงานนี้					
3. แม้ท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปอยู่กับหน่วยงานอื่นและมีรายได้สูงกว่าแต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานให้หน่วยงานนี้					
4. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์					
5. ท่านมองเห็นโอกาสในการเติบโตของตนเองในหน่วยงานนี้					
6. ท่านมีความกระตือรือร้นอยากจะมาทำงาน					
7. ท่านมักกล่าวถึงหน่วยงานในด้านบวกกับเพื่อนร่วมงานหรือคนทั่วไป					
8. ท่านมีความเต็มใจและยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจให้กับหน่วยงานของท่าน ทั้งในเวลาราชการและวันหยุดราชการแม้ว่าท่านจะไม่ได้รับค่าตอบแทนใด					
9. ท่านรู้สึกว่าท่านปฏิบัติงานที่หน่วยงานแห่งนี้แล้วมีความสุขกายสบายใจเหมาะสมที่จะเข้าทำงานเป็นอย่างยิ่งและมักจะเล่าเรื่องที่ดีให้เพื่อนหน่วยงานอื่นฟังเสมอ					
10. สาเหตุประการหนึ่ง ที่ท่านไม่คิดย้ายหน่วยงานถึงแม้ว่าจะมีทางเลือกที่ดีกว่า เป็นเพราะท่านมีความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน					

<u>ส่วนที่ 6</u> : ข้อเสนอแนะอื่นๆ ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน นำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

****ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจการประเมิน***