

## รายงานสรุปผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ ประจำปี 2562

ตามแผนปฏิบัติการพัฒนาองค์กรนวัตกรรมและบุคลากรแบบก้าวกระโดด ปี 2562 กำหนดให้สำนักงานฯ ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นปัจจัยในการจัดทำแผนเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของเจ้าหน้าที่ต่อองค์กร นั้น

ในการนี้ งานบุคคลและพัฒนาองค์กร ได้นำปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมาใช้ในการออกแบบข้อคำถามเพื่อใช้ในการสำรวจ แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่

- |                                          |                                  |
|------------------------------------------|----------------------------------|
| 1. ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร    | 5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน     |
| 2. ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างานโดยตรง | 6. ด้านผลประโยชน์และค่าตอบแทน    |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน      | 7. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน |
| 4. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน             | 8. ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ    |

และดำเนินการทดสอบแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันองค์กรประจำปี 2562 ในระหว่างวันที่ 26 สิงหาคม – 6 กันยายน 2562 เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 72 คน จากจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 86 คน คิดเป็นร้อยละ 83.72 ของจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด โดยในจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจดังกล่าว แบ่งเป็นเจ้าหน้าที่อายุงานไม่เกิน 3 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 65.28 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ เจ้าหน้าที่อายุงาน 7 – 10 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 26.39 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ และเจ้าหน้าที่อายุงาน 4 – 6 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ

สถิติที่ใช้ในการแปรผล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เป็นสถิติอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ และใช้ค่าเฉลี่ยอธิบายระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและระดับความผูกพันของเจ้าหน้าที่ต่อองค์กร

การวัดระดับความพึงพอใจและความผูกพัน สามารถวัดจากปัจจัยที่กำหนดขึ้นตามเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งระดับการให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

การแบ่งเกณฑ์ระดับความพึงพอใจตามระดับคะแนนความพึงพอใจ เพื่อวิเคราะห์แปรผลข้อมูล ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย 0.00 – 1.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 0.00 – 30.00 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 30.01 – 50.00 หมายถึง น้อย

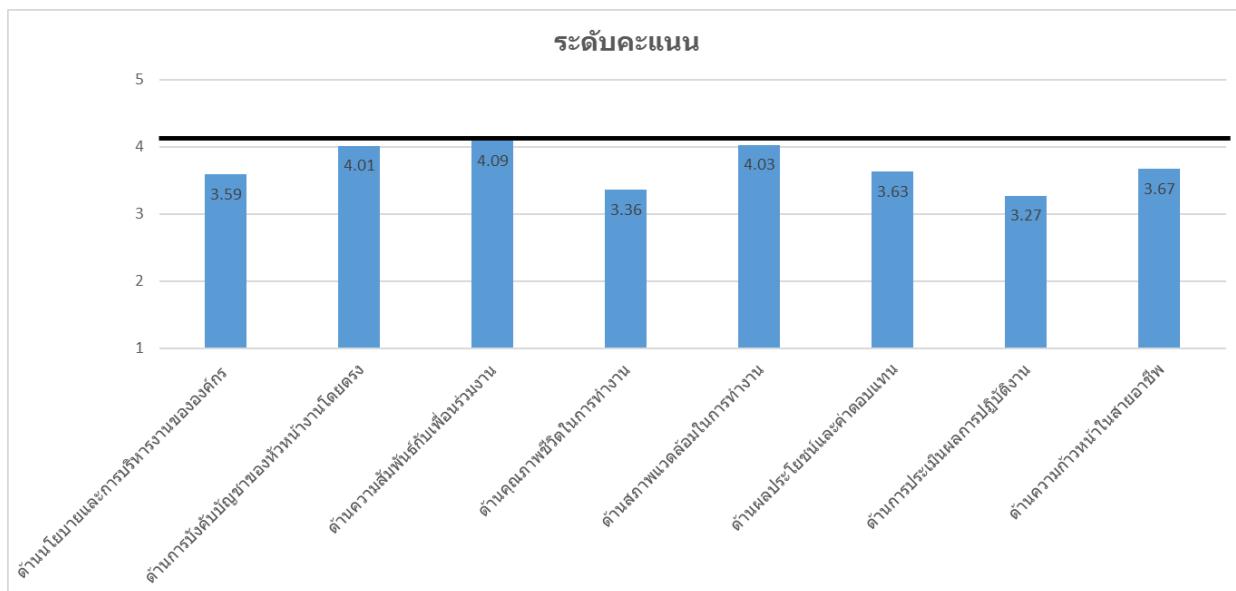
ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 50.01 – 70.00 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 70.01 – 90.00 หมายถึง มาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.01 – 100.00 หมายถึง มากที่สุด

(เกณฑ์การแปลงค่าระดับคะแนนจากค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ ใช้สูตร คือ ร้อยละคะแนน = (คะแนนเฉลี่ย/คะแนนเต็ม) × 100)

### ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของเจ้าหน้าที่



เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในรายปัจจัยทั้ง 8 ด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้รับคะแนนความพึงพอใจมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.09 หรือร้อยละ 81.80) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คะแนนเฉลี่ย 4.03 หรือร้อยละ 80.60) ปัจจัยด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างานโดยตรง (คะแนนเฉลี่ย 4.01 หรือร้อยละ 80.20) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ (คะแนนเฉลี่ย 3.67 หรือร้อยละ 73.40) ปัจจัยด้านผลประโยชน์และค่าตอบแทน (คะแนนเฉลี่ย 3.63 หรือร้อยละ 72.60) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร (คะแนนเฉลี่ย 3.59 หรือร้อยละ 71.80) โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน 2 ปัจจัยที่มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.36 หรือร้อยละ 67.20) และปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.27 หรือร้อยละ 65.40) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.69 หรือร้อยละ 73.80) สำหรับภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรอยู่ที่ระดับ ความผูกพันมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.24 หรือร้อยละ 84.80)

แนวทางการกำหนดกิจกรรมเพื่อยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร งานบุคคลฯ ได้ศึกษาวิธีการ รูปแบบ และแนวทางการกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อวางแผนกิจกรรม โดยมี การจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการเพื่อยกระดับความพึงพอใจและความผูกพัน และปัจจัยที่ต้อง ดำเนินการเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจและความผูกพัน ดังนี้

ปัจจัยเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจ และความผูกพัน	ปัจจัยที่ต้องดำเนินการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจ และความผูกพัน	ปัจจัยที่ต้องดำเนินการ เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจ และความผูกพัน
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน</li> <li>- ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร</li> <li>- ปัจจัยด้านผลประโยชน์และค่าตอบแทน</li> <li>- ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</li> <li>- ปัจจัยด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างานโดยตรง</li> <li>- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</li> </ul>

จากผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน และการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัย ดังที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ปัจจัยด้านผลประโยชน์และค่าตอบแทน และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นปัจจัยที่ต้องดำเนินการ เพื่อช่วยยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันให้มากขึ้น งานบุคคลฯ จึงดำเนินการศึกษาแนวทางกิจกรรม/ แผนงานเพื่อยกระดับและรักษาระดับความพึงพอใจและความผูกพันของเจ้าหน้าที่ตามปัจจัยที่ต้องดำเนินการ ปรับปรุง ดังนี้

ปัจจัยที่ต้องดำเนินการ	แนวทางกิจกรรม/แผนงานเพื่อยกระดับและรักษาระดับ ความพึงพอใจและความผูกพัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
<b>ปัจจัยที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน</b>		
<b>ปัจจัยด้านการประเมินผล การปฏิบัติงาน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทบทวนและปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาแต่งตั้ง/เลื่อนระดับ</li> <li>- สื่อสารหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลให้เจ้าหน้าที่รับทราบ</li> <li>- การอบรมให้ความรู้เรื่องการจัดเป้าหมายงาน การ</li> </ul>	งานบุคคลและพัฒนาองค์กร

ปัจจัยที่ต้องดำเนินการ	แนวทางกิจกรรม/แผนงานเพื่อยกระดับและรักษาระดับ ความพึงพอใจและความผูกพัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ประเมินผลงาน และการให้ Feedback ที่มีประสิทธิภาพ	
<b>ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ในการทำงาน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย</li> <li>- การจัดกิจกรรมสันทนาการ</li> <li>- การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพเป็นประจำ</li> <li>- จัดให้มีมุมพักผ่อน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ผ่อนคลายในเวลางาน</li> <li>- ECO Building</li> <li>- กิจกรรม 5 ส. (Big Cleaning Day)</li> </ul>	งานบุคคลและพัฒนา องค์กร งานอาคารสถานที่
<b>ปัจจัยที่ต้องดำเนินการเพื่อยกระดับ</b>		
<b>ปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานของ องค์กร</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาช่องทางการสื่อสาร นโยบายและการบริหารงาน ระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่</li> <li>- การจัดกิจกรรมผู้บริหารพบเจ้าหน้าที่</li> <li>- การจัดทำคู่มือกระบวนการ/มาตรฐานการปฏิบัติงาน</li> </ul>	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
<b>ปัจจัยด้านผลประโยชน์ และค่าตอบแทน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศึกษาและทบทวนแนวทางการพิจารณาจ่ายค่าตอบแทน พิเศษนอกเหนือจากเงินเดือน</li> <li>- จัดทำแผนสำรวจความต้องการด้านสวัสดิการและสิทธิ ประโยชน์ของบุคลากร</li> <li>- รวบรวม ทบทวน และปรับปรุงข้อมูลด้านสวัสดิการและ สิทธิประโยชน์ เพื่อจัดทำเป็นคู่มือให้แก่เจ้าหน้าที่</li> </ul>	งานบุคคลและพัฒนา องค์กร
<b>ปัจจัยด้านความก้าวหน้า ในสายอาชีพ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพและการบริหาร จัดการผู้มีศักยภาพสูง</li> <li>- จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล</li> </ul>	งานบุคคลและพัฒนา องค์กร

สำหรับปัจจัยที่มีค่าคะแนนสูง ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านการ  
บังคับบัญชาของหัวหน้างานโดยตรง และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำนักงานฯ จะต้องดำเนิน  
กิจกรรมเพื่อรักษาระดับค่าคะแนนไม่ให้ลดลง เช่น การจัดกิจกรรมสัมมนาประจำปี การจัดกิจกรรม CSR  
กิจกรรม Morning Talk กิจกรรมการถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น