สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

เทศบาลนครหาดใหญ่ โดยกองการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยการตอบแบบสอบถามสังกัดทุกสำนัก/กอง ได้แก่ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง จำนวน ๓๐๓ คน และได้ตอบรับกลับมาทั้งสิ้น จำนวน ๓๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งจากการตอบแบบสอบถามดังกล่าวสามารถวิเคราะห์และสรุปผลได้ดังนี้

แบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แบ่งเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน, การประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร และข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

<u>ส่วนที่ ๑</u> : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

แสดงข้อมูล ได้แก่ เพศ, ช่วงอายุ, ระดับวุฒิการศึกษา, ประเภทบุคลากร, สังกัดส่วนราชการ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ เทศบาลนครหาดใหญ่

<u>ตารางที่ ๑</u> แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเพศ

1. เพศ
คำตอบ 303 ข้อ

ข้อมูลเพศ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (๓๐๓ คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๙๐	๒๙.๗๐
หญิง	๒๑๓	๗๐.๓๐
รวม	**๓๐๓**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๓๐ ที่เหลือเป็นเพศชายจำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๐ ตามลำดับ

<u>ตารางที่ ๒</u> แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลช่วงอายุ

2. ช่วงอายุ
ค่าตอบ 303 ข้อ

ข้อมูลช่วงอายุ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (๓๐๓ คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๔๒	๑๓.๙๐
๓๐ – ๓๙ ปี	๙๕	๓๑.๔๐
๔๐ – ๔๙ ปี	๑๑๑	๓๖.๖๐
๕๐ ปีขึ้นไป	๕๕	๑๘.๒๐
รวม	**๓๐๓**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๒ พบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ ๔๐ – ๔๙ ปี จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐ รองลงมา ช่วงอายุ ๓๐ – ๓๙ ปี จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๐ ช่วงอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๐ และช่วงอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๐ ตามลำดับ

<u>ตารางที่ ๓</u> แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลระดับวุฒิการศึกษา

3. ระดับวุฒิการศึกษา
ค่าตอบ 303 ข้อ

ข้อมูลระดับวุฒิการศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (๓๐๓ คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	๕๘	๑๙.๑๐
ระดับปริญญาตรี	๑๙๔	๖๔.๐๐
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	๕๑	๑๖.๘๐
รวม	**๓๐๓**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๓ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ รองลงมา ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๐ และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๐ ตามลำดับ

<u>ตารางที่ ๔</u> แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลประเภทพนักงาน

4. ประเภทพนักงาน

คำตอบ 303 ข้อ

ข้อมูลประเภทพนักงาน	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (๓๐๓ คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานเทศบาล	๑๒๕	๔๑.๓๐
ลูกจ้างประจำ	๓	๑.๐๐
พนักงานจ้างตามภารกิจ	๖๐	๑๙.๘๐
พนักงานจ้างทั่วไป	๑๑๕	๓๘.๐๐
รวม	**๓๐๓**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเทศบาล จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๐ รองลงมา พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๐ และลูกจ้างประจำ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ ตามลำดับ

<u>ตารางที่ ๕</u> แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลสังกัดหน่วยงาน

5. สังกัดส่วนราชการ

ค่าตอบ 303 ข้อ

ข้อมูลสังกัดหน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (๓๐๓ คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักช่าง	๙๔	๓๑.๐๐
สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๖๗	๒๒.๑๐
สำนักคลัง	๒๕	๘.๓๐
สำนักการศึกษา	๓๘	๑๒.๕๐
สำนักปลัดเทศบาล	๒๓	๗.๖๐
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	๑๖	๕.๓๐
กองสวัสดิการสังคม	๑๖	๕.๓๐
กองการเจ้าหน้าที่	๒๐	๖.๖๐
หน่วยตรวจสอบภายใน	๔	๑.๓๐
รวม	**๓๐๓**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่สังกัดสำนักช่าง จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ รองลงมา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๐ สำนักการศึกษา จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ สำนักคลัง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๐ สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๐ กองการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๐ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณเท่ากันกับกองสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๐ และหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๐ ตามลำดับ

<u>ตารางที่ ๖</u> แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ เทศบาลนครหาดใหญ่

6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ เทศบาลนครหาดใหญ่
คำตอบ 303 ข้อ

ข้อมูลระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ เทศบาลนครหาดใหญ่	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (๓๐๓ คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๐ – ๓ ปี	๑๐๙	๓๖.๐๐
๔ – ๙ ปี	๗๖	๒๕.๑๐
๑๐ – ๑๔ ปี	๓๕	๑๑.๖๐
๑๕ ปีขึ้นไป	๘๓	๒๗.๔๐
รวม	**๓๐๓**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ เทศบาลนครหาดใหญ่ ๐ – ๓ ปี จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ เทศบาลนครหาดใหญ่ ๑๕ ปีขึ้นไป จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔๐ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ เทศบาลนครหาดใหญ่ ๔ – ๙ ปี จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๐ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ เทศบาลนครหาดใหญ่ ๑๐ – ๑๔ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๐ ตามลำดับ

<u>ส่วนที่ ๒</u> การประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

แสดงประเด็นการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร แบ่งเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน จำนวน ๖ ข้อ, ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำนวน ๕ ข้อ และด้านนโยบายและการบริหารงาน จำนวน ๗ ข้อ เป็นการสอบถามระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๕ หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด
๔ หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับมาก
๓ หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับปานกลาง
๒ หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับน้อย
๑ หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลผลความข้อมูลพึงพอใจ ใช้เกณฑ์ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับคะแนน}} = \frac{๕ - ๑}{๕} = ๐.๘๐$$

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐	กำหนดอยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐	กำหนดอยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐	กำหนดอยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐	กำหนดอยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐	กำหนดอยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน

ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน

คัดลอกแผนภูมิ

1. ความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน ได้แก่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน อุณหภูมิที่เหมาะสม แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเท เป็นต้น

คำตอบ 303 ข้อ

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการส่งเสริมระบบสุขภาพอนามัยที่ดีและความรู้สึกปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี/กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ

คำตอบ 303 ข้อ

3. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้คำปรึกษา การช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา
คำตอบ 303 ข้อ

4. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพกับบุคลากรในหน่วยงาน การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน
คำตอบ 303 ข้อ

5. ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมืออย่างเพียงพอ และเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน
คำตอบ 303 ข้อ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	การแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
	จำนวน (คน) ร้อยละ	จำนวน (คน) ร้อยละ	จำนวน (คน) ร้อยละ	จำนวน (คน) ร้อยละ	จำนวน (คน) ร้อยละ		
ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน							
๑. ความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน ได้แก่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน อุณหภูมิเหมาะสม แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเท เป็นต้น	๑๓๒ ๔๓.๖๐	๘๖ ๒๘.๔๐	๖๐ ๑๙.๘๐	๑๓ ๔.๓๐	๑๒ ๔.๐๐	**๔.๐๓**	มาก
๒. ความพึงพอใจที่มีต่อการส่งเสริมระบบสุขภาพอนามัยที่ดีและความรู้สึกปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี/กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ	๑๒๒ ๔๐.๓๐	๘๘ ๒๙.๐๐	๖๐ ๑๙.๘๐	๒๒ ๗.๓๐	๑๑ ๓.๖๓	**๓.๙๕**	มาก
๓. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้คำปรึกษา การช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	๑๔๒ ๔๖.๙๐	๙๔ ๓๑.๐๐	๔๔ ๑๔.๕๐	๑๐ ๓.๓๐	๑๓ ๔.๓๐	**๔.๑๓**	มาก
๔. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพกับบุคลากรในหน่วยงาน การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน	๑๔๒ ๔๖.๙๐	๑๐๗ ๓๕.๓๐	๓๙ ๑๒.๙๐	๘ ๒.๖๐	๗ ๒.๓๑	**๔.๒๒**	มากที่สุด
๕. ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมืออย่างเพียงพอ และเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน	๑๒๒ ๔๐.๓๐	๙๘ ๓๒.๓๐	๕๑ ๑๖.๘๐	๑๙ ๖.๓๐	๑๓ ๔.๓๐	๓.๙๘	มาก
ค่าเฉลี่ยภาพรวม						**๔.๐๖**	มาก

จากตารางที่ ๗ ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ๔.๐๖ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพกับบุคลากรในหน่วยงาน การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๒๒ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาความพึงพอใจที่มีต่อการให้คำปรึกษาการช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน ได้แก่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน อุณหภูมิเหมาะสม แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเท เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมืออย่างเพียงพอ และเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจที่มีต่อการส่งเสริมระบบสุขภาพอนามัยที่ดีและความรู้สึกปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี/กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คัดลอกแผนภูมิ

1. ความพึงพอใจที่มีต่อองค์กรในการส่งเสริมการเรียนรู้ และการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

คำตอบ 303 ข้อ

2. ความพึงพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน/...รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน

คำตอบ 303 ข้อ

3. ความพึงพอใจที่มีต่อมาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร ได้แก่ การพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลประจำปี (โบนัส) การคัดเลือกบุคลากรดีเด่น เป็นต้น

คำตอบ 303 ข้อ

4. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เช่น การจัดตั้งกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์

ค่าตอบ 303 ข้อ

5. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมขององค์กรเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรเช่น การศึกษาดูงานนอกสถานที่/การจัดกิจกรรมแข่งขันกีฬาภายในหน่วยงาน

ค่าตอบ 303 ข้อ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	การแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
	จำนวน (คน) ร้อยละ	จำนวน (คน) ร้อยละ	จำนวน (คน) ร้อยละ	จำนวน (คน) ร้อยละ	จำนวน (คน) ร้อยละ		
ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน							
๑. ความพึงพอใจที่มีต่อองค์กรในการส่งเสริมการเรียนรู้ และการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ	๑๓๒ ๔๓.๖๐	๙๐ ๒๙.๗๐	๕๘ ๑๙.๑๐	๑๖ ๕.๓๐	๗ ๒.๓๐	**๔.๐๗**	**มาก**

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	การแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
	จำนวน (คน) ร้อยละ	จำนวน (คน) ร้อยละ	จำนวน (คน) ร้อยละ	จำนวน (คน) ร้อยละ	จำนวน (คน) ร้อยละ		
ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน							
๒. ความพึงพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน/การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน	๑๒๐ ๓๙.๖๐	๑๐๑ ๓๓.๓๐	๕๕ ๑๘.๒๐	๑๓ ๔.๓๐	๑๔ ๔.๖๐	๓.๙๙	มาก
๓. ความพึงพอใจที่มีต่อมาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร ได้แก่ การพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลประจำปี (โบนัส) การคัดเลือกบุคลากรดีเด่น เป็นต้น	๑๕๒ ๕๐.๒๐	๙๑ ๓๐.๐๐	๓๙ ๑๒.๙๐	๑๒ ๔.๐๐	๙ ๓.๐๐	**๔.๒๐**	มาก
๔. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เช่น การจัดตั้งกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์	๑๓๐ ๔๒.๙๐	๙๓ ๓๐.๗๐	๖๔ ๒๑.๑๐	๑๒ ๔.๐๐	๔ ๑.๓๐	**๔.๑๐**	มาก
๕. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมขององค์กรเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรเช่น การศึกษาดูงานนอกสถานที่/การจัดกิจกรรมแข่งขันกีฬาภายในหน่วยงาน	๑๑๘ ๓๘.๙๐	๙๔ ๓๑.๐๐	๖๕ ๒๑.๕๐	๑๘ ๕.๙๐	๘ ๒.๖๐	**๓.๙๘**	มาก
ค่าเฉลี่ยภาพรวม						**๔.๐๗**	มาก

จากตารางที่ ๗ ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ๔.๐๗ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่อมาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร ได้แก่ การพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลประจำปี (โบนัส) การคัดเลือกบุคลากรดีเด่น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๒๐ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เช่น การจัดตั้งกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน/การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมขององค์กรเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรเช่น การศึกษาดูงานนอกสถานที่/การจัดกิจกรรมแข่งขันกีฬาภายในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านนโยบายและการบริหารงาน

คัดลอกแผนภูมิ

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายขององค์กร

คำตอบ 303 ข้อ

2. ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารงาน และวิธีการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา เช่น การมอบหมายงาน การแบ่งงาน และการติดตามการปฏิบัติงาน

คำตอบ 303 ข้อ

3. ความพึงพอใจที่มีต่อนโยบาย และกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล

คำตอบ 303 ข้อ

4. ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน/การเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง
คำตอบ 303 ข้อ

5. ความพึงพอใจต่อการให้โอกาสบุคลากรได้แสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหาร
ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานขององค์กร
คำตอบ 303 ข้อ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	การแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
	จำนวน (คน) ร้อยละ	จำนวน (คน) ร้อยละ	จำนวน (คน) ร้อยละ	จำนวน (คน) ร้อยละ	จำนวน (คน) ร้อยละ		
ด้านนโยบายและการบริหารงาน							
๑. ความพึงพอใจที่มีต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายขององค์กร	๑๓๑ ๔๓.๒๐	๑๐๖ ๓๕.๐๐	๕๐ ๑๖.๕๐	๑๔ ๔.๖๐	๒ ๐.๗๐	**๔.๑๖**	มาก
๒. ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารงาน และวิธีการบังคับบัญชาของบังคับบัญชา เช่น การมอบหมายงาน การแบ่งงาน และการติดตามการปฏิบัติงาน	๑๒๐ ๓๙.๖๐	๑๐๑ ๓๓.๓๐	๕๑ ๑๖.๘๐	๑๙ ๖.๓๐	๑๒ ๔.๐๐	**๓.๙๘**	มาก
๓. ความพึงพอใจที่มีต่อนโยบาย และกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล	๑๑๗ ๓๘.๖๐	๑๐๒ ๓๓.๗๐	๕๙ ๑๙.๕๐	๑๙ ๖.๓๐	๖ ๒.๐๐	**๔.๐๑**	มาก
๔. ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน/ การเลื่อนขั้น /เลื่อนตำแหน่ง	๑๑๓ ๓๗.๓๐	๙๓ ๓๐.๗๐	๖๖ ๒๑.๘๐	๑๘ ๕.๙๐	๑๓ ๔.๓๐	**๓.๙๑**	มาก
๕. ความพึงพอใจต่อการให้โอกาสบุคลากรได้แสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหาร ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานขององค์กร	๑๑๒ ๓๗.๐๐	๑๐๒ ๓๓.๗๐	๖๓ ๒๐.๘๐	๑๖ ๕.๓๐	๑๐ ๓.๓๐	**๓.๙๖**	มาก
ค่าเฉลี่ยภาพรวม						**๔.๐๐**	มาก
ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน						**๔.๐๔**	ระดับมาก

จากตารางที่ ๗ ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ๔.๐๐ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบาย ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๑๖ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีต่อนโยบาย และกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริหารงาน และวิธีการบังคับบัญชาของบังคับบัญชา เช่น การมอบหมายงาน การแบ่งงาน และการติดตามการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ อยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อการให้โอกาสบุคลากรได้แสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๖ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน/การเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

<u>ส่วนที่ ๓</u> : ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

เป็นคำถามปลายเปิด ในรูปแบบการแสดงข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของบุคลากรในสังกัด ในประเด็น ดังนี้

๑. ท่านอยากให้องค์กรพัฒนาไปในทิศทางใด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงาน

๑) การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถ ส่งเสริมด้านการบริการประชาชน ให้พูดจาไพเราะ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน เพื่อลดความขัดแย้งและการร้องทุกข์จากประชาชน

๒) การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเทศบาล พัฒนาความรู้ความสามารถให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้วัฒนธรรมองค์กรไปในทิศทางที่ดี

๓) อยากให้คนในองค์กรมีความรักความสามัคคี ลดความเห็นแก่ตัว มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน สามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน รวมถึงรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองในการทำงานให้มากขึ้นกว่าเดิม

๔) อยากให้ผู้บังคับบัญชามีการจัดระบบการทำงานให้มีความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน รวมถึงมีการมอบหมายงานให้ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบให้ถูกต้องและเหมาะสมใช้คนให้เหมาะสมกับงาน และติดตามผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมาย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขในงานให้ดียิ่งขึ้น

๕) อยากให้ระบบการทำงานโดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้อย่างจริงจัง เพื่อลดการทำงานที่ซับซ้อน รวมถึงลดการใช้เอกสารหรือมาตรการการประหยัดกระดาษมากขึ้น

๒. ท่านอยากได้สิ่งจูงใจในการทำงานอย่างไร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงาน

๑) อยากให้มีเงินโบนัสเงินรางวัลประจำทุกปี เพื่อเป็นสิ่งจูงใจและขวัญกำลังใจในการทำงาน

๒) อยากให้มีเงินค่าล่วงเวลาพิเศษสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ รวมถึง การเบิกจ่ายในการปฏิบัติงานให้ทันท่วงทีไม่ล่าช้าเกินไป

๓) การพิจารณาขั้นเงินเดือน ควรพิจารณาอย่างเป็นธรรมตามผลงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือใช้ระบบอุปถัมภ์พวกพ้องของตนเองมากจนเกินไป

๔) ผู้บังคับบัญชาควรมีการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ไม่ควรใช้ระบบอุปถัมภ์ที่มากจนเกินไป

๕) อยากให้มีอุปกรณ์หรือจัดครุภัณฑ์สำนักงานหรือเครื่องอำนวยความสะดวกให้มีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอกับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

๓. ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๑) อยากให้เทศบาลนครหาดใหญ่มีการปรับภูมิทัศน์ภายในองค์กรอย่างจริงจัง เช่น พื้นที่สวนหย่อม มุมร้านกาแฟ มุมผ่อนคลายจากการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้เทศบาลเป็นสำนักงานที่น่าอยู่มากยิ่งขึ้น

๒) อยากให้ปรับปรุงขยายลานจอดรถภายในเทศบาล ซึ่งไม่เพียงพอต่อเจ้าหน้าที่ และประชาชนที่มาขอรับบริการ

๓) อยากให้เทศบาลมีร้านค้าสวัสดิการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานให้มีบริการอย่างทั่วถึง รวมถึงโรงอาหาร (ร้านอาหารมุสลิมและไทยพุทธ) เพื่อความคล่องตัวลดเวลา และสะดวกในการทำงานไม่ต้องออกไปข้างนอก

๔) ผู้บังคับบัญชาควรบริหารงาน และดูแลเอาใจใส่ระบบการทำงานนอกพื้นที่ภายนอกสำนักงาน รวมถึงพนักงานในองค์กรอย่างทั่วถึง เพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำในองค์กร

๕) อยากให้มีการปรับปรุงห้องน้ำควรแยกระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้มาขอรับบริการ รวมถึงควรมีพนักงานทำความสะอาดอย่างทั่วถึง