



รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการ
ให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลบ้านหม้อ
อำเภอบ้านหม้อ จังหวัดสระบุรี

ผลการสำรวจความผาสุก พึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาลตำบลบ้านหมอ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ข้อมูลการสำรวจความผาสุกฯ จากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านหมอ โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้ (แบบสอบถามมี ๔๐ ชุด ได้รับกลับคืนมา ๓๖ ชุด)

- ประมาณ ๒ ใน ๓ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ เป็นเพศหญิง
- ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๔๑.๕๐ ปี รองลงมาคือ มากกว่า ๕๐ ปี โดยมีอายุงานในหน่วยงาน และอายุราชการระหว่าง ๑๐-๑๕ ปี
- ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพการทำงานเป็นข้าราชการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลข้อทั่วไปของบุคคล

ประเด็น		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๖	๔๓.๒๐
	หญิง	๒๐	๕๖.๘๐
หน่วยงาน	สำนักปลัด	๑๒	๓๒.๔๐
	กองคลัง	๘	๒๑.๖๐
	กองช่าง	๕	๑๓.๕๐
	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๖	๑๖.๒๐
	กองการศึกษา	๓	๘.๑๐
	กองสวัสดิการสังคม	๓	๘.๑๐
อายุ	๒๐-๓๐ ปี	๒	๕.๕๐
	๓๑-๔๐ ปี	๗	๑๙.๔๐
	๔๑-๕๐ ปี	๑๗	๔๕.๘๐
	มากกว่า ๕๐ ปี	๑๐	๒๗.๓๐
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๔	๓๘.๘๐
	ปริญญาตรี	๑๘	๔๘.๖๐
	สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๓.๕๐
สถานภาพการทำงาน	ข้าราชการ	๒๑	๕๖.๘๐
	ลูกจ้างประจำ	๔	๑๐.๘๐
	พนักงานจ้าง	๑๑	๓๐.๔๐
อายุงานในหน่วยงาน	น้อยกว่า ๑๐ ปี	๓	๘.๑๐
	๑๐-๑๕ ปี	๑๔	๓๘.๘๐
	๑๖-๒๐ ปี	๑๒	๓๒.๔๐
	มากกว่า ๒๐ ปี	๘	๒๑.๖๐

ส่วนที่ ๒ ความผาสุก

เครื่องมือที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งจะมีข้อความที่ใช้วัด ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ คะแนน

มากที่สุด ๕

มาก ๔

ปานกลาง ๓

น้อย ๒

น้อยที่สุด ๑

จะได้เกณฑ์การแปลผลความพึงพอใจของบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านหมอ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๑. ความพึงพอใจของบุคลากร ด้านลักษณะงาน พบว่าโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า

คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๓.๒๐ และ ๐.๕๓ ตามลำดับ

ด้านลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความถนัดของท่าน	๓.๓๖	๐.๖๓	ปานกลาง
๒. ท่านมีความสุขในการปฏิบัติภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบ	๓.๑๔	๐.๕๓	ปานกลาง
๓. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความท้าทาย และช่วยให้ท่านได้เรียนรู้และมีประสบการณ์มากขึ้น	๓.๑๙	๐.๕๗	ปานกลาง
๔. หน่วยงานของท่านมีระบบการจัดการความรู้ที่ดีและส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	๓.๑๔	๐.๕๔	ปานกลาง
ภาพรวม	๓.๒๐	๐.๕๓	ปานกลาง

๒. ความพึงพอใจของบุคลากร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า พบว่าโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า

คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๓.๒๗ และ ๐.๔๖ ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. ท่านมีความรู้สึกว่ามี ความมั่นคงกับงานที่ทำอยู่ในขณะนี้	๓.๔๔	๐.๕๕	ปานกลาง
๒. การประเมินความรู้ ความสามารถ เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งต่างๆ อยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง เหมาะสม มีความยุติธรรม และสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินได้	๓.๑๙	๐.๕๗	ปานกลาง
๓. การประเมินประสิทธิภาพ ผลงาน ความสามารถ และ ความดีความชอบของบุคลากรในหน่วยงาน อยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง เหมาะสม มีความยุติธรรม และสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินได้	๓.๑๗	๐.๖๐	ปานกลาง
ภาพรวม	๓.๒๗	๐.๔๖	ปานกลาง

๓. ความพึงพอใจของบุคลากร ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่าโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า

คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๓.๔๙ และ ๐.๔๖ ตามลำดับ

ด้านเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. เพื่อนร่วมงานให้ความสนิทสนม ให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการปฏิบัติภารกิจ หน้าที่และผลงาน	๓.๔๔	๐.๕๕	มาก
๒. ผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงาน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน	๓.๓๓	๐.๕๘	ปานกลาง
๓. ท่านสามารถทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และการทำงานที่มีคุณภาพ	๓.๖๙	๐.๔๖	มาก
ภาพรวม	๓.๔๙	๐.๔๖	มาก

๔. ความพึงพอใจของบุคลากร ด้านผู้บังคับบัญชา พบว่าโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า

คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๓.๒๒ และ ๐.๖๓ ตามลำดับ

ด้านผู้บังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. ผู้บังคับบัญชาสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับบุคลากร และเมื่อประสบปัญหาในการทำงานผู้ปฏิบัติงานสามารถปรึกษาหารือได้	๓.๒๒	๐.๖๓	ปานกลาง
๒. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ และสอนงานท่านเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน	๓.๓๑	๐.๖๖	ปานกลาง
๓. ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในถ่ายทอด แบ่งปันความรู้ ให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	๓.๒๒	๐.๖๓	ปานกลาง
๔. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรวางแผนพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	๓.๑๗	๐.๖๙	ปานกลาง
ภาพรวม	๓.๒๒	๐.๖๓	ปานกลาง

๕. ความพึงพอใจของบุคลากร ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า

คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๒.๙๗ และ ๐.๗๗ ตามลำดับ

ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. หน่วยงานสนับสนุน ยกย่อง ให้รางวัล แก่บุคลากร/ ทีมงาน ที่มีการพัฒนาการเรียนรู้ สร้างนวัตกรรม หรือที่มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ	๒.๙๗	๐.๗๗	ปานกลาง
ภาพรวม	๒.๙๗	๐.๗๗	ปานกลาง

๖. ความพึงพอใจของบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๓.๑๕ และ ๐.๔๔ ตามลำดับ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. สภาพแวดล้อม และบรรยากาศทั่วไปในที่ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ มีความเหมาะสมและส่งเสริมให้ท่านทำงานสะดวก	๓.๐๐	๐.๖๓	ปานกลาง
๒. วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนที่เพียงพอและมีความสะดวกที่จะนำมาใช้	๓.๒๕	๐.๖๐	ปานกลาง
๓. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีช่วยให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง	๓.๒๒	๐.๕๔	ปานกลาง
ภาพรวม	๓.๑๕	๐.๔๔	ปานกลาง

ส่วนที่ ๓ ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

เครื่องมือที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งจะมีข้อคำถามที่ใช้วัด ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ คะแนน

มากที่สุด ๕

มาก ๔

ปานกลาง ๓

น้อย ๒

น้อยที่สุด ๑

จะได้เกณฑ์การแปลผลความพึงพอใจของบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านหมอ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๑. ความพึงพอใจของบุคลากร ด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่าโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๓.๔๖ และ ๐.๕๘ ตามลำดับ

ด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. เมื่อองค์กรของท่านมีการพัฒนามากขึ้น ท่านมีความภาคภูมิใจตามไปด้วย	๓.๓๙	๐.๖๔	ปานกลาง
๒. ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีจะบอกกับผู้อื่น ว่าท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้	๓.๓๙	๐.๖๔	ปานกลาง
๓. ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง	๓.๖๑	๐.๔๔	มาก
ภาพรวม	๓.๔๖	๐.๕๘	มาก

๑. ความพึงพอใจของบุคลากร ด้านการดำรงสมาชิกภาพและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พบว่าโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการดำรงสมาชิกภาพและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า

คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๓.๒๘ และ ๐.๖๒ ตามลำดับ

ด้านการดำรงสมาชิกภาพและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. เมื่อท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้เป็นเวลานาน ท่านยังรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	๓.๔๔	๐.๖๕	มาก
๒. ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุราชการ	๓.๓๖	๐.๖๘	ปานกลาง
๓. ท่านไม่คิดจะไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับตำแหน่งและเงินเดือนที่ดีกว่า	๓.๐๖	๐.๗๕	ปานกลาง
ภาพรวม	๓.๒๘	๐.๖๒	ปานกลาง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านลักษณะงาน	๓.๒๐	๐.๕๓	ปานกลาง
๒. ความมั่นคงและความก้าวหน้า	๓.๒๗	๐.๕๖	ปานกลาง
๓. ด้านเพื่อนร่วมงาน	๓.๔๙	๐.๕๖	มาก
๔. ด้านผู้บังคับบัญชา	๓.๒๒	๐.๖๓	ปานกลาง
๕. ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ	๒.๙๗	๐.๗๗	ปานกลาง
๖. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๑๕	๐.๕๔	ปานกลาง
๗. ความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร	๓.๕๖	๐.๕๘	มาก
๘. การดำรงสมาชิกภาพและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	๓.๒๘	๐.๖๒	ปานกลาง

สรุปความพึงพอใจ ในส่วนของความผาสุก มีความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ๓.๔๙ น้อยที่สุด คือ ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ๒.๙๗

แนวทางแก้ไข หน่วยงานควรสนับสนุน ยกย่อง ให้รางวัล แก่บุคลากร/ทีมงาน ที่มีการพัฒนาการเรียนรู้ สร้างนวัตกรรม หรือที่มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ
