



# รายงานการสำรวจความพึงพอใจ ของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อองค์การ

ประจำปี 2555



กลุ่มงานวางแผนอัตรากำลัง กองการเจ้าหน้าที่  
กรมการพัฒนาชุมชน  
ตุลาคม 2555

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อองค์การ ในครั้งนี้ เป็นกิจกรรมหนึ่งในแผนพัฒนาองค์การ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ภายใต้โครงการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของข้าราชการที่มีต่อระบบการบริหารงานของกรมการพัฒนาชุมชนใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจ ต่อกรมการพัฒนาชุมชน 2) ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล และ 3) ความพึงพอใจต่อการพัฒนา ทรัพยากรบุคคล โดยกองการเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามสำรวจข้อมูลร่วมกับสถาบัน- การพัฒนาชุมชน ทั้งนี้ กิจกรรมดังกล่าวยังได้ปรากฏเป็นตัวชี้วัดหลักที่สำคัญของแผนพัฒนาองค์การ ในปี 2555 ได้แก่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนที่มีต่อระบบการบริหารงานของกรมฯ โดยดำเนินงานภายใต้แนวคิด “การสร้างและวางระบบการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพ ย่อมสร้างความพึงพอใจ ให้กับบุคลากร” และนอกจากจะวัดระดับความพึงพอใจของข้าราชการกรมฯ แล้ว ยังเป็นการสะท้อนให้เห็นถึง ความคาดหวังของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อการบริหารงานของกรมฯ อีกทางหนึ่ง ซึ่งผลจากการสำรวจ จะได้นำไปวิเคราะห์และจัดทำแผนพัฒนาองค์การในปี 2556 และวางแผนการขับเคลื่อนกระบวนการบริหาร และพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมฯ เพื่อเชื่อมโยงกับผลลัพธ์องค์กรตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

กองการเจ้าหน้าที่

พฤศจิกายน 2555

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อองค์การ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อระบบการบริหารงานของกรมการพัฒนาชุมชนใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อกรมการพัฒนาชุมชน 2) ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล และ 3) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมทั้งค้นหาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล

การวิจัยครั้งนี้ กองการเจ้าหน้าที่ได้สำรวจความพึงพอใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมการพัฒนาชุมชนทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ทั้งผู้ที่ดำรงตำแหน่งในสายงานหลักและสายสนับสนุน โดยได้บูรณาการจัดทำแบบสอบถามร่วมกับสถาบันการพัฒนาชุมชน ทอดแบบสอบถามทั้งหมด 500 ชุด (จากจำนวนข้าราชการทั้งหมด 6,792 คน) และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 382 ชุด ซึ่งกองการเจ้าหน้าที่รับผิดชอบบันทึก ประมวลผล และสรุปผลข้อมูลใน 2 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจต่อกรมการพัฒนาชุมชน และ ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล สำหรับประเด็นความพึงพอใจต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สถาบันการพัฒนาชุมชนเป็นผู้รับผิดชอบ

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชนมีความพึงพอใจต่อองค์การแยกเป็น 2 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

**1. ความพึงพอใจต่อกรมการพัฒนาชุมชน** ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 3.61 (จากคะแนนเต็ม 5) โดยบุคลากรมีความพึงพอใจมาก **คิดเป็นร้อยละ 90.12** สามารถจำแนกประเด็นย่อยเรียงตามลำดับคะแนนความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1.1 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 3.84 และความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 92.83

1.2 ด้านการนำองค์การของผู้บริหาร ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 3.59 และความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 90.87

1.3 ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 3.57 และความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 90.06

1.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 3.57 และความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.87

1.5 ด้านสวัสดิการ ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 3.47 และความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.96

**2. ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมฯ** ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 3.30 (จากคะแนนเต็ม 5) โดยบุคลากรมีความพึงพอใจระดับมาก **คิดเป็นร้อยละ 85.04** สามารถจำแนกประเด็นย่อยเรียงตามลำดับคะแนนความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

2.1 ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 3.42 และความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.17

2.2 แผนการสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 3.31 และความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.52

2.3 การบริหารกำลังคนและการรักษาบุคลากร ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 3.17 และความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.43

อนึ่ง เพื่อเชื่อมโยงผลลัพธ์จากการศึกษาวิจัยเข้ากับระบบงานขององค์การ ผู้วิจัยเสนอว่า มีความจำเป็นที่จะต้องมีการทบทวน แผนงาน โครงการ และกิจกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้มีความสอดคล้องและเหมาะสม ภายใต้กรอบมาตรฐานความสำเร็จตามเกณฑ์มาตรฐานการพัฒนาคุณภาพภาครัฐ (PMQA) หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และกรอบมาตรฐานความสำเร็จการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ (HR Scorecard) เพื่อพัฒนาให้การบริหารทรัพยากรบุคคลกรมการพัฒนาชุมชนเป็นที่ยอมรับ รวมทั้งสามารถสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรกรมการพัฒนาชุมชนมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การบรรลุผลสัมฤทธิ์ของงาน การพัฒนาชุมชนในที่สุด กรมการพัฒนาชุมชนควรดำเนินการ ดังนี้

### 1. ด้านการบริหารงานภาพรวมของกรมการพัฒนาชุมชน

- การกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมการขับเคลื่อนงานของกรมการพัฒนาชุมชน ควรมีความชัดเจนและเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน
- ส่งเสริมและสร้างบรรยากาศการทำงาน ในรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเอื้ออาทร ความเป็นมิตรและการมีส่วนร่วมในองค์การ
- สำรวจความต้องการและสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ให้แก่บุคลากรทุกระดับให้มีความเหมาะสมและเพียงพอ
- ส่งเสริมด้านสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ แก่บุคลากร โดยการสำรวจความต้องการ และสนับสนุนให้มีความเหมาะสม เพียงพอ และมีความเป็นธรรมเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ทั้งในรูปแบบตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน
- ส่งเสริมให้หัวหน้าหน่วยงานระดับสำนัก/กอง/สพจ./สพอ. ให้สนับสนุนการพัฒนาและการเรียนรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
- ส่งเสริมและจัดระบบการปฏิบัติงานเป็นทีม เพื่อให้บุคลากรของกรมฯ สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ และวิธีการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน มีความรัก ความเชื่อถือ และไว้วางใจกัน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จของผลการปฏิบัติงาน

### 2. ด้านระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมการพัฒนาชุมชน

- บูรณาการแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มุ่งเน้นการเชื่อมโยงระหว่าง “คน ผลงาน และองค์การ” โดยใช้ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือ ด้วยการถ่ายทอดเป้าหมายขององค์การ หน่วยงาน และบุคคล ด้วยการบูรณาการระบบการวางแผน ระบบการถ่ายทอดเป้าหมาย ระบบการพัฒนาบุคลากร ระบบการให้รางวัลและค่าตอบแทน

- จัดทำแผนบริหารกำลังคนที่มีคุณภาพ เพื่อความชัดเจนในการเตรียมกำลังคนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กรมฯ และเพื่อควมมีประสิทธิภาพ ความเป็นธรรม และความโปร่งใสในการบริหารทรัพยากรบุคคล ( การสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การโอน การย้าย การพิจารณาความดีความชอบ )
- สร้างความเข้าใจแก่บุคลากรถึงความสำคัญของระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคล และผลสำเร็จของงานขององค์การ เพื่อสร้างแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเองให้มีขีดสมรรถนะสูงในการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล และพัฒนาต่อยอดระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลสามารถจำแนกบุคลากรตามผลงานและสมรรถนะได้อย่างแท้จริง เพื่อก้าวข้ามไปสู่ระบบการบริหารบุคลากรผู้มีสมรรถนะสูง (Talent Management)
- สื่อสารสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจและเพื่อความยั่งยืนของงานการพัฒนาชุมชนด้วยการเชื่อมโยงงานการบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาบุคลากรด้วยการทำงานแบบบูรณาการ
- พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความถูกต้อง เพียงตรง และทันสมัย พร้อมใช้ในการตัดสินใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (สรรหา พัฒนา รักษาไว้ และใช้ประโยชน์) ของผู้บริหารได้อย่างทันท่วงที
- พัฒนาแผนการสร้างและแผนการพัฒนาผู้บริหารทุกระดับ เพื่อสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการ รวมทั้ง ส่งเสริมให้ผู้บริหารทุกระดับเป็นผู้นำปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีและสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชนทั้งในเรื่องของผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมในการทำงานให้สำเร็จ
- จัดระบบการพัฒนาบุคลากรให้เอื้อและสามารถสนับสนุนบุคลากรให้มีความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งความรู้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นต่อการบรรลุภารกิจและเป้าหมายของกรมการพัฒนาชุมชน

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(1) – (3)

**บทที่ 1 บทนำ**

**1**

1.1 ความสำคัญของปัญหา

1

1.2 วัตถุประสงค์

2

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

2

**บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและระเบียบวิธีวิจัย**

**3**

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

3

2.2 กรอบแนวคิด

14

2.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

15

2.4 เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล

19

2.5 การวิเคราะห์และประมวลผล

20

**บทที่ 3 ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง**

**22**

**บทที่ 4 ผลสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อองค์การ**

**24**

4.1 ความพึงพอใจต่อกรมการพัฒนาชุมชน

24

4.2 ความพึงพอใจต่อระบบบริหารทรัพยากรบุคคล

31

4.3 สรุปผลความพึงพอใจของบุคลากรในภาพรวม

38

**บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ**

**39**

5.1 สรุปผลการศึกษาวิจัย

40

5.2 ข้อเสนอแนะ

41

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อองค์การ

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญของปัญหา

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2548 ได้เห็นชอบให้ ก.พ.ร. นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพและตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล กำหนดให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลในองค์กร โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรแสดงความพึงพอใจ มีการพัฒนาการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานที่ดี สามารถปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรที่มีความแตกต่างกัน โดยเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการให้ความสำคัญด้านทรัพยากรบุคคล จึงได้กำหนดให้ส่วนราชการสำรวจ รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ทั้งในด้านการนำองค์กรของผู้บริหาร ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาระบบงานในภาพรวมให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร

แผนยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน พ.ศ. 2555 – 2559 กำหนดยุทธศาสตร์ 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ โดยประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 เสริมสร้างองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง กำหนดเป้าหมายสำคัญ 3 ประการ คือ 1) ตอบสนองนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี 2) ตอบสนองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย และ 3) ตอบสนองยุทธศาสตร์การพัฒนาคมนิสิตสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ได้กำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงยุทธศาสตร์เพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะองค์กรเป็นกลยุทธ์หนึ่งในประเด็นยุทธศาสตร์ดังกล่าว และกำหนดตัวชี้วัด ร้อยละ 80 ของบุคลากรที่มีความพึงพอใจต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2555

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการบริหารงานในภาพรวมของกรม โดยมุ่งเน้นด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ตามเกณฑ์มาตรฐานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) กรมการพัฒนาชุมชน จึงได้จัดทำแผนพัฒนาองค์กร หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 โดยกำหนดให้ “การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อองค์กร” เป็นกิจกรรมหนึ่งในแผนพัฒนาองค์กรดังกล่าว

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อรับทราบความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อการบริหารงานในภาพรวมของ  
กรมการพัฒนาชุมชน โดยมุ่งเน้นด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

1.2.2 เพื่อนำผลการสำรวจ เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล  
ของกรมการพัฒนาชุมชนให้ดียิ่งขึ้น และปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรที่แตกต่างกัน

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 การบริหารงานในภาพรวมของกรมการพัฒนาชุมชน โดยเฉพาะด้านการบริหาร  
ทรัพยากรบุคคล สามารถเสริมสร้างสร้างแรงจูงใจของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ  
ให้สัมฤทธิ์ผล

1.3.2 ข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับทัศนคติ ความพอใจหรือไม่พอใจ รวมทั้งความคิดเห็น  
ของบุคลากร ในสังกัดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมการพัฒนาชุมชน



## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรมและระเบียบวิธีวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

###### 2.1.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน มีผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจในงานไว้หลายท่าน ดังนี้

แอปเปิลไวท์ (1965 อ้างถึงใน ณรงค์ สุขประเสริฐ, 2535 : 13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า คือ ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจกับรายได้จากองค์กรและมีความหมายคล้ายคลึงกันกับคำว่าขวัญในการปฏิบัติงาน (Morale) โดยขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของกลุ่มส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่มีความรู้สึกมาจา สภาพการณ์ของการปฏิบัติงาน

บรูม และเนลเลอร์ (1968 อ้างถึงใน รุ่งรัตน์ เหล่าศรีวิวัฒน์. 2552 : 12) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครอง บังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน

สุระ หีบโอสถ (2540) ได้ให้ความหมายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง การมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายตามความต้องการหรือตามแรงจูงใจ

พูนศักดิ์ บุญรันตร์ (2542) ได้ให้ความหมายของความพอใจในงาน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ความพอใจและความพอใจในงาน

1) ความพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด (Feeling) ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ (Desires) ในสิ่งนั้นอย่างถูกต้องหรืออีกนัยหนึ่ง ความพอใจเป็นสถานภาพของการจูงใจตามปกติ ในสภาวะการณ์ต่างๆ แสดงความพอใจเป็นสภาวะจิตใจของบุคคลที่ตกอยู่ภายใต้การชักจูง โนมน้าวให้คล้อยตาม ซึ่งการชักจูงนี้เกิดจากแรงกระตุ้นทางใจและสิ่งสำคัญที่สุด คือ ความต้องการของบุคคลนั่นเอง และเมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องแล้ว “ความพอใจ” ก็จะเกิดขึ้น

2) ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ผลรวมของสภาวะทางจิตใจ ทางร่างกาย และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นเหตุให้บุคคลเชื่อมั่นว่าเขาพอใจต่องานที่เขาทำ หรือความพอใจในงานเป็นทัศนคติ ซึ่งเป็นผลรวมของความชอบไม่ชอบ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้รับมาจากงานที่เขาทำ หรือในความหมายหนึ่ง ความพอใจในงาน

คือการพิจารณาตัดสิน หรือประมาณการของผู้ปฏิบัติงานว่างานที่เขาทำอยู่นั้นทำให้เขามีความพอใจ ในความต้องการต่างได้เพียงใด และ Dewin Flippo ให้ความหมายของความพอใจในงานไว้ว่า เป็นสภาพ ทางจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลหรือของกลุ่มบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือ ประสานงานกัน

คณิต ดวงหส์ตี (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้น ตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถ เปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

### 2.1.1.2 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนทุกระดับมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างมาก จึงถือเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ เพื่อให้การดำเนินการ บริหารทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและความต้องการของบุคลากร ซึ่งความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในงานนี้ ได้มีนักคิดให้ความเห็นไว้หลายประการดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานไว้ ดังต่อไปนี้คือ

- 1) การรับรู้ในปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
- 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การลาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
- 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ชุตินา จันทร์ผง (2539 : 13) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

- 1) ทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
- 2) สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มิต้องค์กร
- 3) เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
- 4) ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน

- 5) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ต่องค์กรยิ่งขึ้น
- 6) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่างๆ
- 7) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่องค์กรของตนเอง

ชุมพล รัตน์เลิศ (2536 : 23) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการสำรวจความพอใจในงานไว้ว่า การสำรวจความพอใจในงาน จะช่วยให้ผู้บริหารองค์กรบริหารผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งประโยชน์ของการสำรวจความพึงพอใจงานสรุปได้ดังนี้

1) การค้นหาปัญหาในอนาคตขององค์กร การสำรวจความพอใจงานจะเป็นปรอทวัดความพอใจในงานตามปัจจัยต่างๆ ที่ศึกษาที่ผู้บริหารและหน่วยงานตามสายบังคับบัญชาจะได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อทบทวนนโยบายขององค์กรหรือจัดการพัฒนาเสริมสร้างปัจจัยที่เหมาะสมตามสนองบุคลากรให้มีความพอใจในงาน

2) การค้นหาสาเหตุของการออกจากงานและการขาดงาน พฤติกรรมการออกจากงานและการขาดงานย่อมมีสาเหตุ การศึกษาความพอใจงานทำให้มีความเข้าใจถึงสาเหตุ และแก้ไขปัญหาก็ถูกจุด การคาดคะเนสาเหตุอย่างเดาสุ่มโดยไม่ศึกษาอาจจะสร้างความเสียหายต่องค์กรได้

3) การประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติของพนักงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนงานขององค์กร ประการหนึ่งที่สำคัญ คือ ทัศนคติของบุคคลในองค์กร การศึกษาความพอใจงานจะเป็นสิ่งที่สามารถหาคาตอบต่อทัศนคติของบุคลากรที่ผู้บริหาร และองค์กรจะนำไปส่งเสริมหรือปรับปรุงแก้ไข

4) การกระตุ้นการติดต่อสื่อสารและการประสานงานที่บุคลากรในองค์กรจะได้แสดงความคิดเห็น ทัศนคติ แนวทางและวิธีการของการติดต่อสื่อสารและประสานงานเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยง การรับรู้เป็นแนวทางปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่ผู้บริหารควรสร้างและส่งเสริมให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สามารถทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

### 2.1.1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

นักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้เสนอความคิดในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อการที่บุคคลจะมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องานที่ทาหรือต่องค์ประกอบอื่นๆ ดังนี้

เวทเทอร์ และเดวิส (1986 อ้างถึงใน สุระ หีบโอสถ. 2540 : 49) กล่าวว่าไว้ว่า บุคคลที่อายุมากขึ้น มีแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นทำให้ปรับตัวต่อการทำงานได้ดีขึ้น ความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆ ลดลง ประกอบกับแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่ก็มีน้อย และทำได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆ สูงโอกาสที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่ก็จะมีมากกว่าและยังปรับตัวได้ไม่เหมาะสมนัก จึงมีแนวโน้มของความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่า

กริมเมอร์ และคณะ (1971 อ้างถึงใน ชนิตา ศรีบรรวิวัฒน์, 2544 : 15-16) ได้สรุปปัจจัยของความพึงพอใจในงานว่ามี 10 ประการ คือ

1) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อย หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงปลอดภัยจะมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะเห็นว่ามีความสำคัญไม่มากนัก และในคนอายุมากขึ้นจะมีความสำคัญไม่มากนักและในคนที่ยุ่มากขึ้นจะมีความรู้สึกในข้อนี้สูงขึ้น

2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity For Advancement) เช่น การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่าการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน เพศชายจะมีความรู้สึกในเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการข้อนี้จะลดลง

3) องค์กรและการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงขององค์กร และการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งพบว่า คนมีอายุมากจะมีความต้องการข้อนี้สูงกว่าพวกอายุน้อย

4) ค่าจ้าง (Wages) มีความสำคัญอยู่น้อยในกลุ่มผู้ทำงานในโรงงาน จะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าผู้ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

5) ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) ปัจจัยนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติหากได้ทำงานตามที่ถนัด

6) การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความพอใจในงานหรือไม่พอใจต่องานได้ ซึ่งอาจมีผลต่อการขาดงานและลาออกจากงานได้

7) ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูง

9) สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ฯลฯ มีงานวิจัยหลายอย่าง que แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10) ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงานการบริการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัยและวันหยุด

สมยศ นาวิการ (2533 : 222-224) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1) ผลตอบแทน จะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน ผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ และเป็นแหล่งที่มาของการยกย่อง พนักงานมักจะมีผลตอบแทนว่า เป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของผู้บริหารต่อการมีส่วนร่วมของพวกเขาดังองค์การ

2) การเลื่อนตำแหน่ง การสร้างความพอใจในงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงจะส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่องาน หัวหน้างานที่คอยควบคุมบังคับบัญชาอย่างอาทรห่วงใย มักจะสร้างความพอใจในงานในหมู่คนทำงานเสมอ

3) เพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง พนักงานต้องการโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน และไม่ชอบงานที่ทำให้พวกเขาแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ พนักงานจะใช้เพื่อนร่วมงานเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาของพวกเขา

4) สภาพแวดล้อมการทำงาน พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เพราะว่าพวกเขาต้องการความสบายทางร่างกายและสภาพแวดล้อม การทำงานจะกระทบต่อชีวิตนอกเวลาของเขาด้วย เช่น ถ้าพวกเขาต้องทำงานล่วงเวลาพวกเขาจะมีเวลาเพื่อครอบครัว เพื่อน และการพักผ่อนของพวกเขาน้อยลง

5) ลักษณะงาน พนักงานต้องการงานที่ท้าทาย พวกเขาไม่ต้องการงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดวันแล้ววันเล่า ลักษณะของงานที่กระทบต่อความพอใจในงานจะมีอยู่ 2 ด้าน คือ ความหมายของงาน และการควบคุมวิธีการทำงาน

### 2.1.2 การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐตามแนวทาง HR Scorecard

ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ได้มุ่งที่จะปรับเปลี่ยนระบบการบริหารข้าราชการจากการพัฒนาข้าราชการให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ยึดกระบวนการทำงานและประสิทธิภาพเฉพาะส่วน เปลี่ยนเป็น “เน้นข้าราชการเป็นผู้รอบรู้ ลึก และเป็นแรงผลักดันที่สำคัญต่อความสำเร็จ ขององค์การ มุ่งเน้นประชาชน สร้างคุณค่า และผลผลิตผลลัพธ์” ดังปรากฏความตามมาตรา 34 การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าโดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยในการจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนดังกล่าว ก.พ. โดยสำนักงาน ก.พ. ได้นำกรอบแนวคิดการ “บริหารทรัพยากรบุคคลเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Human Resource) มาปรับใช้ โดยการกำหนดกรอบมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากร บุคคลในข้าราชการพลเรือน (HR Scorecard) ให้ส่วนราชการได้นำไปเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ทิศทางการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานภาครัฐเป็นไปตามทิศทางเดียวกับทิศทางขององค์การเพื่อ เพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการมีคุณภาพ จริยธรรม คุณภาพชีวิตและมีขวัญกำลังใจใน การปฏิบัติราชการให้สัมฤทธิ์ผลต่อภารกิจของรัฐ

ตามแนวทาง HR Scorecard ก.พ. ได้แบ่งมาตรฐานความสำเร็จการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานภาครัฐ ออกเป็น 5 มิติประกอบด้วย (1) มิติความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Alignment) (2) มิติประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Operational Efficiency) (3) มิติประสิทธิผลของการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM Program Effectiveness) (4) มิติความพร้อมรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Accountability) และ (5) มิติคุณภาพชีวิตและความสมดุลของชีวิตและการทำงาน (Quality of Work Life)

(แผนภาพ 2.1) โดยในแต่ละมิติได้กำหนดปัจจัยหรือดัชนีชี้วัดด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นกรอบมาตรฐานในแต่ละมิติ มีทั้งหมด 17 ปัจจัย ประกอบด้วย

**มิติที่ 1 ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์** หมายถึง การที่ส่วนราชการและจังหวัด มีแนวทาง และวิธีการบริหารทรัพยากรบุคคลดังต่อไปนี้

**ปัจจัยที่ 1** มีนโยบาย แผนงาน และมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความสอดคล้องและสนับสนุนให้ส่วนราชการบรรลุพันธกิจ เป้าประสงค์ และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

**ปัจจัยที่ 2** มีการวางแผนและบริหารกำลังคนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ กล่าวคือ “กำลังคนมีขนาดและสมรรถนะ” ที่เหมาะสมสอดคล้องกับการบรรลุภารกิจและความจำเป็นของส่วนราชการ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต มีการวิเคราะห์สภาพกำลังคน (Workforce Analysis) สามารถระบุช่องว่างความต้องการกำลังคนและมีแผนเพื่อลดช่องว่างดังกล่าว

**ปัจจัยที่ 3** มีนโยบาย แผนงานโครงการและมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อดึงดูดให้ได้มา พัฒนา และรักษาไว้ซึ่งกลุ่มข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูง ซึ่งจำเป็นต่อ ความคงอยู่และขีดความสามารถในการแข่งขันของส่วนราชการ (Talent Management)

**ปัจจัยที่ 4** มีแผนการสร้างและแผนพัฒนาผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งมีแผนสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการที่ผู้นำปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และสร้างแรงบันดาลใจให้กับข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานทั้งในเรื่องของผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมในการทำงาน

**มิติที่ 2 ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล** หมายถึง กิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการและจังหวัด (HR Transactional) มีลักษณะดังนี้

**ปัจจัยที่ 5** กิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ เช่น การสรรหาคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนา การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย และกิจกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลอื่น ๆ มีความถูกต้องและทันเวลา (Accuracy and Timeliness)

**ปัจจัยที่ 6** มีระบบฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความถูกต้อง เพียงตรง ทันสมัย และนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจและการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการและจังหวัดได้จริง

**ปัจจัยที่ 7** สัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับกิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลต่องบประมาณรายจ่ายของส่วนราชการมีความเหมาะสมและสะท้อนผลผลิตภาพของบุคลากร (HR Productivity) ตลอดจนความคุ้มค่า (Value for Money)

**ปัจจัยที่ 8** มีการนำเทคโนโลยีและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจกรรมและ กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ เพื่อปรับปรุงการบริหารและการบริการ (HR Automation)

**มิติที่ 3 ประสิทธิผลของการบริหารทรัพยากรบุคคล** หมายถึง นโยบาย แผนงานโครงการ และมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการก่อให้เกิดผลดังต่อไปนี้

**ปัจจัยที่ 9** การรักษาไว้ซึ่งข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานซึ่งจำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายพันธกิจของส่วนราชการ (Retention)

**ปัจจัยที่ 10** ความพึงพอใจของข้าราชการและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อนโยบาย แผนงาน โครงการ และมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ

**ปัจจัย 11** การสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Development and Knowledge Management) เพื่อพัฒนาข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานให้มีทักษะและ สมรรถนะที่จำเป็น สำหรับการบรรลุภารกิจและเป้าหมายของส่วนราชการ

**ปัจจัยที่ 12** การมีระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ที่เน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่า มีระบบหรือวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถ จำแนกความ แตกต่างและจัดลำดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานซึ่งเรียกชื่ออื่นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจถึงความเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงาน ส่วนบุคคลและ ผลงานของทีมงานกับความสำเร็จหรือผลงานของส่วนราชการ

**มิติที่ 4 ความพร้อมรับผิด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล** หมายถึง การที่ส่วนราชการจะต้อง

**ปัจจัยที่ 13** รับผิดชอบต่อการตัดสินใจและผลการตัดสินใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ตลอดจนการดำเนินการด้านวินัย โดยคำนึงถึงหลักความสามารถและผลงาน หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม และหลักสิทธิมนุษยชน

**ปัจจัยที่ 14** มีความโปร่งใสในทุกกระบวนการของการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้ จะต้องกำหนดให้ความพร้อมรับผิด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลแทรกอยู่ในทุกกิจกรรมด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคล

**มิติที่ 5 คุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน** หมายถึงการที่ส่วนราชการ มีนโยบาย แผนงานโครงการ และมาตรการซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ และ บุคลากรภาครัฐ ดังนี้

**ปัจจัยที่ 15** ข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาใช้ในการบริหารราชการและการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งจะส่งเสริม ให้ข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ โดยมาสูญเสียรูปแบบการใช้ชีวิตส่วนตัว

**ปัจจัยที่ 16** มีการจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่ไม่ใช่สวัสดิการภาคบังคับ ตามกฎหมาย ซึ่งเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการและสภาพของส่วนราชการ

**ปัจจัยที่ 17** มีการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารของส่วนราชการกับข้าราชการ และผู้ปฏิบัติงานและในระหว่างข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง



แผนภาพ 2.1 กรอบมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในข้าราชการพลเรือน

### 2.1.3 การประเมินความสำเร็จการบริหารทรัพยากรบุคคลกรมการพัฒนาชุมชนตาม แนวทาง HR Scorecard ของสำนักงาน ก.พ.

ในการติดตามและประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานภาครัฐ ก.พ. ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติตามระเบียบ ก.พ.ว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรบุคคล พ.ศ. 2553 ข้อ 4(4) กำหนดให้ส่วนราชการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการในประเด็นที่สอดคล้องกับมาตรฐานการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามที่ ก.พ. กำหนด ตามที่ ก.พ. กำหนดตามมาตรา 8(3) ประกอบด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรฐานการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือน รวมทั้ง กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำรายงานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการเสนอ ก.พ. ภายในเดือนตุลาคมของทุกปี ตามแบบติดตามและประเมินที่ ก.พ. กำหนด

นอกจากนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ก.พ.ได้จัดส่งแบบการประเมินสถานภาพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลได้รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล นอกจากนี้ ก.พ. ยังได้จัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจ



ไปยังส่วนราชการทั้งในราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคเพื่อรับทราบความคิดเห็นของข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ถึงผลการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ ซึ่งปรากฏผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

### 2.1.3.1 ผลการประเมินตนเอง (Agency Survey)

จากรายงานผลการประเมินตนเองของกรมการพัฒนาชุมชนตามแบบราชการจำแนกตามมิติและดัชนีชี้วัดตามมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในข้าราชการพลเรือน (HR Scorecard) ของ ก.พ. ข้อมูลสำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. พบว่า ผลจากการประเมินตนเองเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของ กรมการพัฒนาชุมชนตามกรอบมาตรฐานความสำเร็จฯ 5 มิติ 17 ปัจจัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 กรมการพัฒนาชุมชนสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปตามกรอบมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในข้าราชการพลเรือน (HR Scorecard) ของ ก.พ. โดยในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 82.83 ของทั้ง 5 มิติ ดัชนีชี้วัด 17 ปัจจัย (สูงกว่าค่าเฉลี่ยของส่วนราชการทั้งหมด ที่มีผลประเมินเท่ากับร้อยละ 67) โดยมีผลคะแนนเต็ม 100 ในมิติที่ 4 ความพร้อมรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และมีคะแนนน้อยที่สุดในมิติที่ 1 ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ ที่มีคะแนนภาพรวมของมิติ เท่ากับร้อยละ 63.12 และมีคะแนนเพียงครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 50) ในปัจจัยที่ 2 มีการวางแผนและการบริหารกำลังคน ปัจจัยที่ ๓ มีการบริหารกำลังคนที่มีทักษะและสมรรถนะสูง (Talent Management) และปัจจัยที่ 4 มีแผนการสร้างและพัฒนาผู้บริหาร และแผนสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการ (เพียงจิต บุญโต, 2554 : 9)

### 2.1.3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการ (Employee Survey)

ผลคะแนนจากการสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค ที่ดำเนินการโดยสำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 พบว่า ในภาพรวมของทุกส่วนราชการพบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ ในภาพรวม เท่ากับร้อยละ 62.64 ( 3.146 คะแนน) มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 55.39 (2.76 คะแนน) ในมิติที่ 4 ความพร้อมรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล สำหรับความพึงพอใจของข้าราชการ กรมการพัฒนาชุมชน พบว่า ข้าราชการ กรมการพัฒนาชุมชนมีความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรบุคคลของ กรมการพัฒนาชุมชน ภาพรวม 5 มิติ 17 ปัจจัย เท่ากับร้อยละ 67.91 ( 3.3559 คะแนน) โดยมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในมิติที่ 4 ความพร้อมรับผิดชอบ (เพียงจิต บุญโต, 2554 : 9-10)

ซึ่งผลการประเมินตามข้อ 1) ผลการประเมินตนเองของกรมการพัฒนาชุมชน (โดยกองการเจ้าหน้าที่) และ 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการ (ดำเนินการสำรวจโดยสำนักงาน ก.พ.) จะเห็นได้ว่ามีแตกต่างกันอย่างชัดเจนจึงควรเป็นประเด็นที่จะต้องนำไปพิจารณารายละเอียดเพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปตามมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในข้าราชการพลเรือน (HR Scorecard) ของ ก.พ.

#### 2.1.4 การสำรวจความพึงพอใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการ กรมการพัฒนาชุมชน

การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมการพัฒนาชุมชน นอกจากต้องปฏิบัติและมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ตามแนวทาง ก.พ. ดังกล่าวข้างต้น กรมฯ ยังต้องดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 2 ด้านคือ

##### 1) ด้านการสร้างบรรยากาศการทำงาน ความผาสุกและพึงพอใจแก่บุคลากรเพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

HR 1 : ส่วนราชการต้องกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัย ดังกล่าวให้มีความเหมาะสมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

HR 2 : ส่วนราชการมีระบบการประเมินผลการทำงานของบุคลากรที่มีประสิทธิผลและแจ้งผลการปฏิบัติงานให้บุคลากรทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

##### 2) การพัฒนาบุคลากรและภาวะผู้นำ

HR 3 : ส่วนราชการต้องดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ SP 3 (ในหมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์) ไปปฏิบัติเพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสม สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร

HR 4 : ส่วนราชการต้องมีระบบการประกันคุณภาพของการฝึกอบรม รวมถึงการประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร

HR 5 : ส่วนราชการมีแผนการสร้างความก้าวหน้าในสายงานให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร

สำหรับการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรบุคคล ก.พ.ร ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีระบบประเมินความผาสุกและความพึงใจของบุคลากร ซึ่งกรมการพัฒนาชุมชนได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 จนถึงปัจจุบัน ดังสามารถสรุปผลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชนเรียงตามลำดับความสำคัญ ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน (เรียงตามลำดับความสำคัญ)

ลำดับ ปัจจัย	ปี พ.ศ. 2551	ปี พ.ศ. 2552	ปี พ.ศ. 2553	ปี พ.ศ. 2554
1	ด้านคุณภาพระหว่าง ชีวิตการทำงาน และ ส่วนตัว	ด้านภาระงานใน หน้าที่รับผิดชอบ	ด้านลักษณะงาน	ด้านนโยบายและการ บริหารงาน
2	ด้านการประเมินผล การปฏิบัติงาน และ สวัสดิการ	ด้านภาวะผู้นำ	ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาใน หน่วยงาน	ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน
3	ด้านโอกาส ความก้าวหน้าและ เติบโต ภายใน องค์การ	ด้านความก้าวหน้า และการเติบโต ภายในองค์การ	ด้านนโยบายและการ บริหาร	ด้านสวัสดิการ
4	ด้านลักษณะงานที่ รับผิดชอบ	ด้านการพัฒนา บุคลากร	ด้านความสำเร็จใน งาน	ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อ ร่วมงาน
5	ด้านภาวะผู้นำและ วัฒนธรรม องค์การ	ด้านสมดุลระหว่าง ชีวิตการทำงานและ ส่วนตัว	ด้านการยอมรับนับถือ	ด้านการประเมินผล การปฏิบัติงาน
6	-	-	-	ด้านการพัฒนา บุคลากร
7	-	-	-	ด้านการสร้าง ความก้าวหน้าในสาย อาชีพ

การสำรวจความพึงพอใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน เป็นองค์ประกอบหนึ่งของเครื่องมือการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมฯ ให้สามารถตอบสนองทิศทางการทำงานของกรมฯ และเสริมสร้างแรงจูงใจของข้าราชการกรมฯ ให้มีใจมุ่งปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริง ดังนั้น การค้นหาปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคลากรกรมฯ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปวางแผน กำหนดโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาระบบงานด้านทรัพยากรบุคคลตามกรอบมาตรฐาน ความสำเร็จ HR Scorecard และPMQA หมวด 5 มุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และสามารถเสริมสร้างแรงจูงใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชนในการทำงานพัฒนาชุมชนให้สัมฤทธิ์ผลต่อไป

## 2.2 กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อองค์การ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 แสดงกรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อองค์การ ประจำปี พ.ศ. 2555

## 2.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 2.3.1 ประชากรเป้าหมาย

ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แบ่งประชากรออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) บุคลากรในสังกัดส่วนกลาง 2) บุคลากรในสังกัดส่วนภูมิภาค : สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด 3) บุคลากรในสังกัดส่วนภูมิภาค : สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ

### 2.3.2 ขนาดตัวอย่าง

ในการสุ่มตัวอย่างได้สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มของประชากรเป้าหมายแบบชั้นภูมิ โดยแบ่งแต่ละกลุ่มประชากรเป้าหมายออกเป็นชั้นภูมิ (Strata) ตามหน่วยงาน (ข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนทั้งในสังกัดราชการส่วนกลางและภูมิภาค จำนวน 6,792 อัตรา ข้อมูล ณ วันที่ 9 กรกฎาคม 2555 และกำหนดขนาดตัวอย่าง (n) โดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่าง (n) ดังนี้

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

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ประชากรที่ใช้ศึกษา

e = ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น (หรือกำหนดค่าความเชื่อมั่น = .05)

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{6,792}{(1+6,792) \times (0.05)^2} \\ &= \frac{6,792}{16.9825} \\ &= 399.94 \end{aligned}$$

ผลจากการกำหนดขนาดตัวอย่างได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 399.94 ตัวอย่าง ซึ่งคิดเป็น 400 ตัวอย่าง และเพื่อการจัดการความเสี่ยงสำหรับการส่งแบบสอบถามกลับคืน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 500 ตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดตามจำนวนประชากร และจำนวนตัวอย่างดังนี้ (ตาราง 2.2)

ตารางที่ 2.2 จำนวนประชากร และจำนวนตัวอย่างแยกตามสังกัดหน่วยงาน

ที่	สำนัก/กอง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
<b>ส่วนกลาง</b>			
1	สำนักตรวจราชการ (รวมผู้ตรวจราชการกรม)	29	6
2	สำนักงานเลขานุการกรม	29	4
3	กองการเจ้าหน้าที่	39	4
4	กองคลัง	40	4
5	ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน	36	4
6	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	8	2
7	สถาบันการพัฒนาชุมชน	184	10
8	ศอ.บต. (พช)	15	2
9	กลุ่มตรวจสอบภายใน	6	2
10	กองแผนงาน	25	3
11	สำนักพัฒนาทุนและองค์การการเงินชุมชน	40	4
12	สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน	41	4
13	สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน	54	5
14	กองประชาสัมพันธ์	8	2
15	กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมข้าราชการกรมฯ	2	0
<b>ส่วนภูมิภาค</b>			
16	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสมุทรปราการ	38	3
17	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนนทบุรี	40	3
18	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดปทุมธานี	50	3
19	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	143	9
20	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง	54	4
21	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลพบุรี	100	7
22	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสิงห์บุรี	42	4
23	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชัยนาท	53	5

ที่	สำนัก/กอง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
24	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระบุรี	92	6
25	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชลบุรี	68	5
26	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง	54	5
27	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดจันทบุรี	61	5
28	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดตราด	43	3
29	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา	80	5
30	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดปราจีนบุรี	64	5
31	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก	42	3
32	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว	51	5
33	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครราชสีมา	229	14
34	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดบุรีรัมย์	148	8
35	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์	130	7
36	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดศรีสะเกษ	151	8
37	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุบลราชธานี	163	9
38	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธร	72	5
39	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชัยภูมิ	109	8
40	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอำนาจเจริญ	52	5
41	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู	54	4
42	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดขอนแก่น	165	9
43	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรธานี	126	8
44	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเลย	83	6
45	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดหนองคาย	60	5
46	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม	106	7
47	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด	141	9
48	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาฬสินธุ์	108	8
49	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร	108	8
50	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม	86	6
51	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมุกดาหาร	49	4
52	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่	163	9
53	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลำพูน	52	5
54	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลำปาง	79	5

ที่	สำนัก/กอง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
55	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์	56	5
56	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดแพร่	69	5
57	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดน่าน	89	6
58	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพะเยา	60	5
59	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย	108	8
60	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน	50	4
61	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์	106	8
62	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุทัยธานี	60	5
63	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกำแพงเพชร	71	6
64	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดตาก	53	5
65	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย	74	5
66	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก	85	6
67	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตร	77	6
68	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบูรณ์	93	6
69	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรี	76	6
70	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี	86	6
71	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุพรรณบุรี	91	6
72	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครปฐม	78	6
73	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสมุทรสาคร	35	3
74	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสมุทรสงคราม	35	3
75	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี	71	6
76	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	50	4
77	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครศรีธรรมราช	149	9
78	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกระบี่	57	5
79	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพังงา	47	4
80	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดภูเก็ต	26	3
81	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี	110	8
82	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระนอง	37	3
83	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร	63	5
84	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา	115	8
85	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสตูล	45	4



ที่	สำนัก/กอง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
86	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดตรัง	82	6
87	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพัทลุง	68	5
88	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดปัตตานี	132	9
89	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยะลา	73	6
90	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนราธิวาส	91	7
91	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดบึงกาฬ	59	5
รวม		6,792	500

## 2.4 เครื่องมือและการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้มีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชนที่มีต่อองค์กร ประจำปี พ.ศ. 2555 พร้อมจัดส่งแบบสำรวจให้กลุ่มตัวอย่างในสังกัดส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดและสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน

แบบสอบถามจัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชนต่อการดำเนินงานของกรมการพัฒนาชุมชน ใน 3 ด้านหลัก คือ 1) ความพึงพอใจต่อกรมการพัฒนาชุมชน 2) ความพึงพอใจต่อระบบบริหารทรัพยากรบุคคล 3) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยกองการเจ้าหน้าที่ได้จัดทำแบบสอบถามร่วมกับสถาบันการพัฒนาชุมชน กล่าวคือ กองการเจ้าหน้าที่รับผิดชอบออกแบบแบบสอบถาม ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ 1 และด้านที่ 2 สำหรับด้านที่ 3 สถาบันการพัฒนาชุมชนเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการประมวลผล วิเคราะห์ และสรุปผล โดยได้กำหนดประเด็นย่อยในแต่ละด้าน ดังนี้

### 1) ความพึงพอใจต่อกรมการพัฒนาชุมชน

- การนำองค์กรของผู้บริหาร
- นโยบายและการบริหารจัดการ
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- สวัสดิการ
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

### 2) ความพึงพอใจต่อระบบบริหารทรัพยากรบุคคล

- การบริหารกำลังคนและการรักษาบุคลากร
- ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
- แผนการสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายอาชีพ

### 3) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

- การพัฒนาบุคลากรที่เป็นทางการ
- การพัฒนาบุคลากรในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ
- การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองของบุคลากร

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในช่วง 9-27 กรกฎาคม 2555 โดยส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์ให้หน่วยงานในสังกัดจัดส่งแบบให้บุคลากรในสังกัดตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามสังกัด จำนวน 500 ชุด (ตามหนังสือคำสั่งแบบสอบถาม ที่ มท 0402.2/ว1270 และ ว1271 ลว. 9 ก.ค. 55) โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนจากหน่วยงานในสังกัด เมื่อครบกำหนดระยะเวลาส่งกลับ (27 กรกฎาคม 2555) พบว่า มีแบบสำรวจที่ส่งกลับคืนมา จำนวน 382 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 76.4)

## 2.5 การวิเคราะห์และประมวลผล

จากแบบสำรวจที่ได้รับกลับคืนมาจากหน่วยงานในสังกัด จำนวน 382 ชุด ได้นำมาวิเคราะห์ และประมวลผล โดยโปรแกรม SPSS for Window ด้วยการใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### บทที่ 3

#### ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจความพึงพอใจบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชนครั้งนี้ กรมฯ ได้ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามให้บุคลากรในสังกัดกรมการพัฒนาชุมชนทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ จำนวน 500 คน (บุคลากรทั้งหมด เท่ากับ 6,792 คน) แต่ได้รับข้อมูลย้อนกลับจากบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการสำรวจมีคุณลักษณะทั่วไป ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการมีอายุเฉลี่ย 45.80 ปี (อายุน้อยที่สุดเท่ากับ 25 ปี อายุสูงสุดเท่ากับ 60 ปี) แยกเป็นเพศหญิงจำนวน 229 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.9 เป็นเพศชาย จำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.1 โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 254 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.5 รองลงมาเป็นผู้มีสถานภาพโสด จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.7 มีสถานภาพหย่าร้าง 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 และเป็นหม้าย 5 ราย คิดเป็น ร้อยละ 1.3

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่มีอายุราชการเฉลี่ย 20.62 ปี (อายุราชการน้อยที่สุด เท่ากับ 1 ปี) และอายุราชการมากที่สุด เท่ากับ 39 ปี) โดยส่วนใหญ่ปฏิบัติราชการอยู่ในสังกัดราชการส่วนภูมิภาค จำนวน 337 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.2 (แยกเป็นสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.9 และสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ 196 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.3) และเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ในสังกัดราชการส่วนภูมิภาค จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.8

จำแนกการดำรงตำแหน่งในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งพัฒนากร จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.2 (แยกเป็นตำแหน่งนักวิชาการพัฒนาชุมชน 116 ราย และตำแหน่งเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน 7 ราย) รองลงมาเป็นผู้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการพัฒนาชุมชน (สังกัดจังหวัดและส่วนกลาง) จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.1 ตำแหน่งพัฒนากรอำเภอ และตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.6 และตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ โดยบุคลากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการในระดับชำนาญการ มีจำนวน 245 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.1 รองลงมา เป็นระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 ระดับปฏิบัติงาน จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ (รายละเอียดตามตารางที่ 3.1-3.3)

ตารางที่ 3.1 คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (เพศ, สถานภาพ และสถานที่ปฏิบัติงาน)

คุณลักษณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	153	40.1
หญิง	229	59.9
<b>2. สถานภาพ</b>		
โสด	102	26.7
สมรส	254	66.5
หย่าร้าง	21	5.5
อื่น ๆ (หม้าย)	5	1.3
<b>3. สถานที่ปฏิบัติงาน</b>		
ส่วนกลาง	45	11.8
สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด	141	36.9
สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ	196	51.3

ตารางที่ 3.2 คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (อายุตัว, ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน และอายุราชการ)

คุณลักษณะ	ปี		
	น้อยที่สุด	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย
<b>4. อายุตัว</b>	25	60	45.80
	(2 คน : ร้อยละ 0.5)	(2 คน : ร้อยละ 0.5)	
<b>5. ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งปัจจุบัน</b>	1	20	5.36
	(77 คน : ร้อยละ 20.2)	(2 คน : ร้อยละ 0.5)	
<b>6. อายุราชการ</b>	1	39	20.62
	(18 คน : ร้อยละ 4.7)	(2 คน : ร้อยละ 0.5)	

ตารางที่ 3.3 คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (การดำรงตำแหน่งและระดับ)

ตำแหน่ง		ระดับ												รวม	
		ปฏิบัติการ (K1)		ชำนาญการ (K2)		ชำนาญการพิเศษ (K3)		ปฏิบัติงาน (O1)		ชำนาญงาน (O2)		อำนวยการสูง (M2)			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	พัฒนากร	23	6.0	93	24.3	0		0		7	1.8	0		123	32.2
2	นักวิชาการ (จังหวัด/ส่วนกลาง)	9	2.4	53	13.8	34	8.9	0		0		0		96	25.1
3	พัฒนาการอำเภอ	0		54	14.1	21	5.5	0		0		0		75	19.6
4	นักทรัพยากรบุคคล	5	1.3	3	0.8	0		0		0		0		8	2.1
5	นักจัดการงานทั่วไป	4	1.0	39	10.2	0		0		0		0		43	11.3
6	นักวิชาการเงินและบัญชี	0		1	0.3	0		0		0		0		1	0.3
7	นักวิชาการตรวจสอบภายใน	0		1	0.3	0		0		0		0		1	0.3
8	นักประชาสัมพันธ์	1	0.3	0		0		0		0		0		1	0.3
9	นิติกร	0		1	0.3	1	0.3	0		0		0		2	0.5
10	เจ้าพนักงานธุรการ	0		0		0		12	3.2	8	2.1	0		20	5.2
11	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	0		0		0		2	0.5	3	0.8	0		5	1.3
12	เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา	0		0		0		2	0.5	0		0		2	0.5
13	เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน (ปนท.จังหวัด/ส่วนกลาง)	0		0		0		0		3	0.8	0		3	0.8
14	พัฒนาการจังหวัด	0		0		0		0		0		2	0.5	2	0.8
รวม		42	11.0	245	64.1	56	14.7	16	4.2	21	5.5	2	0.5	382	100

## บทที่ 4

### ผลสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อองค์การ

การสำรวจความพึงพอใจต่อของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อองค์การครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อการบริหารงานในภาพรวมของกรมการพัฒนาชุมชน โดยมุ่งเน้นด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และนำผลการสำรวจ เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมการพัฒนาชุมชนให้ดียิ่งขึ้น และปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรที่แตกต่างกัน ซึ่งจะสามารถเสริมสร้างสร้างแรงจูงใจของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สัมฤทธิ์ผล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ กรมการพัฒนาชุมชนได้สำรวจความพึงพอใจของบุคลากร โดยได้ออกแบบเครื่องมือภายใต้กรอบกรอบแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ที่กำหนดให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับบุคลากรโดยการมุ่งเน้นให้บุคลากรแสดงความพึงพอใจ มีการพัฒนางาน มีความผูกพันเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่นและมีผลการดำเนินการที่ดีที่ปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรที่มีความแตกต่างกัน ภายใต้การบริหารทรัพยากรบุคคลตามกรอบมาตรฐานความสำเร็จ HR Scorecard ของ ก.พ. ซึ่งแบบสอบถามความพึงพอใจ ครอบคลุมประเด็นด้านการบริหารงานของกรมฯ ที่มุ่งเน้นด้านทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อกรมการพัฒนาชุมชน ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล และส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดค่าคะแนนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจแต่ละประเด็นปัจจัย ได้แก่ ค่าคะแนน 0 = ไม่พึงพอใจ และค่าคะแนน 1 – 5 = พึงพอใจน้อยที่สุดถึงพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งการรายงานผลฉบับนี้จะรายงานผลการศึกษาเฉพาะส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 โดยนำค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นดังกล่าวมาแบ่งกลุ่มจัดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 0.01 – 1.00	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.01 – 2.00	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.01 – 3.00	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.01 – 4.00	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.01 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

#### 4.1 ความพึงพอใจต่อกรมการพัฒนาชุมชน

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อกรมการพัฒนาชุมชน ได้กำหนดประเด็นการสำรวจประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการนำองค์การของผู้บริหาร 2) ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 4) ด้านสวัสดิการ และ 5) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยจากผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกรมการพัฒนาชุมชน ในภาพรวม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 90.12 โดยมีผลการสำรวจในแต่ละด้านดังนี้

#### 4.1.1 ด้านการนำองค์การของผู้บริหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 90.87 โดยมีผลการสำรวจแยกรายปัจจัย ประกอบด้วย 6 ปัจจัย เรียงลำดับตามระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่

(1) การกำหนดนโยบายการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 95.0

(2) การสร้างและส่งเสริมบรรยากาศที่เป็นมิตรและมีส่วนร่วมในองค์การ มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.1 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.8

(3) การสื่อสารสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์กรมฯ ให้บุคลากรสามารถรับรู้และเข้าใจทิศทางการดำเนินงานของกรมฯ มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 91.6

(4) การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บนพื้นฐานของการใช้ข้อมูล และสารสนเทศ มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 91.4

(5) การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่บุคลากรในองค์การทั้งเรื่องการปฏิบัติราชการและพฤติกรรมการทำงาน มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 90.6

(6) การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์กรมฯ มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 84.5

#### 4.1.2 ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 90.06 โดยมีผลการสำรวจแยกรายปัจจัย ประกอบด้วย 5 ปัจจัย เรียงลำดับตามระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่

(1) การบริหารงานในหน่วยงานเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.7 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.5

(2) วัฒนธรรมการทำงานที่เน้นคุณธรรม ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 91.1 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.3

(3) ความสอดคล้องของกฎระเบียบในการทำงานกับภารกิจและสภาพแวดล้อม มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 90.1 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.3

(4) การจัดการใกการดำเนินการเพื่อตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์อย่างอิสระและทันการณ มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 88.7 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.5

(5) การกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานมีความชัดเจน มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 87.7 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.0

#### 4.1.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 89.87 โดยมีผลการสำรวจแยกรายปัจจัย ประกอบด้วย 3 ปัจจัยเรียงลำดับตามระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่

(1) สภาพแวดล้อมโดยรวมของหน่วยงาน มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.5 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.3

(2) ลักษณะสำนักงานหรือสถานที่ปฏิบัติงาน เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 89.6 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.5

(3) วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมและเพียงพอในการปฏิบัติงาน มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 87.5 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.8

#### 4.1.4 ด้านสวัสดิการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 86.96 โดยมีผลการสำรวจแยกรายปัจจัย ประกอบด้วย 5 ปัจจัยเรียงลำดับตามระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่

(1) ความเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 91.4 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.3

(2) การมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ และค่าเช่าที่พัก มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 88.5 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.3



(3) การจัดสวัสดิการเพิ่มเติมที่ตรงกับความต้องการของข้าราชการ มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 86.1 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.0

(4) สวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมและเพียงพอ มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 84.8 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.3

(5) สวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เป็นธรรมเมื่อเทียบกับเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในหน่วยงานที่อยู่ในสายงานเดียวกัน มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 84.0 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.8

#### 4.1.5 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.83 โดยมีผลการสำรวจแยกรายปัจจัย ประกอบด้วย 8 ปัจจัยเรียงลำดับตามระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่

(1) ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ๆ เป็นไปอย่างมีมิตรภาพ ให้เกียรติและไม่ตรีต่อกัน มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95.8 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.3

(2) หน่วยงานให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานซึ่งกันและกัน มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 95.0 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.0

(3) ผู้บังคับบัญชามอบอำนาจในการตัดสินใจให้เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 93.3 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.3

(4) ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนในการพัฒนาและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 93.2 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.8

(5) ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เสนอ/แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 91.9

(6) ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 91.6 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.5

(7) การได้รับคำปรึกษา แนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายหรือมีปัญหาจากการทำงาน มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 91.6 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.8

(8) หน่วยงานให้ความสำคัญและสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม นันทนาการต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีของบุคลากร มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 90.3 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.5

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อกรมการพัฒนาชุมชน ตามประเด็นการสำรวจทั้ง 5 ด้าน ปรากฏตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อกรมการพัฒนาชุมชน 5 ด้าน

ประเด็น/ปัจจัย	ไม่พึงพอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ					Mean	S.D
		น้อยที่สุด <----->	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด		
	0	1	2	3	4	5		
<b>1. ด้านการนำองค์การของผู้บริหาร</b>							3.59	0.85
1.1 การกำหนดนโยบายการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน	0 (0.0)	4 (1.0)	15 (3.9)	102 (26.7)	202 (52.9)	59 (15.4)	3.78	0.79
1.2 การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์กรมฯ	0 (0.0)	9 (2.4)	50 (13.1)	154 (40.3)	140 (36.6)	29 (7.6)	3.34	0.88
1.3 การสื่อสารสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์กรมฯ ให้บุคลากรสามารถรับรู้และเข้าใจทิศทางการดำเนินงานของกรมฯ	0 (0.0)	3 (0.8)	29 (7.6)	120 (31.4)	188 (49.2)	42 (11.0)	3.62	0.81
1.4 การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บนพื้นฐานของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ	0 (0.0)	6 (1.6)	27 (7.1)	154 (40.3)	163 (42.7)	32 (8.4)	3.49	0.80
1.5 การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่บุคลากรในองค์การทั้งเรื่องการปฏิบัติราชการและพฤติกรรมการทำงาน	0 (0.0)	6 (1.6)	30 (7.9)	126 (33.0)	170 (44.5)	50 (13.1)	3.60	0.86
1.6 การสร้างและส่งเสริมบรรยากาศที่เป็นมิตรและมีส่วนร่วมในองค์การ	3 (0.8)	8 (2.1)	19 (5.0)	115 (30.1)	172 (45.0)	65 (17.0)	3.68	0.93

ประเด็น/ปัจจัย	ไม่พึง พอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ					Mean	S.D
		น้อยที่สุด <-----> มากที่สุด						
	0	1	2	3	4	5		
<b>2. ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ</b>							<b>3.57</b>	<b>0.88</b>
2.1 การกำหนดนโยบายและ วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานมีความ ชัดเจน	4 (1.0)	9 (2.4)	34 (8.9)	118 (30.9)	173 (45.3)	44 (11.5)	3.52	0.63
2.2 การบริหารงานในหน่วยงานที่ ท่านสังกัดอยู่เป็นไปตามนโยบายที่ กำหนดไว้	2 (0.5)	2 (0.5)	24 (6.3)	104 (27.2)	202 (52.9)	48 (12.6)	3.69	0.82
2.3 วัฒนธรรมการทำงานที่เน้น คุณธรรม ความมีประสิทธิภาพ และ ความคุ้มค่า	1 (0.3)	7 (1.8)	26 (6.8)	120 (31.4)	165 (43.2)	63 (16.5)	3.65	0.91
2.4 การจัดกลไกการดำเนินการ เพื่อตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างอิสระและทันการณ	2 (0.5)	4 (1.0)	37 (9.7)	138 (36.1)	172 (45.0)	29 (7.6)	3.47	0.85
2.5 ความสอดคล้องของกฎระเบียบใน การทำงานกับภารกิจและ สภาพแวดล้อม	1 (0.3)	11 (2.9)	26 (6.8)	136 (35.6)	171 (44.8)	37 (9.7)	3.51	0.88
<b>3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>							<b>3.57</b>	<b>0.89</b>
3.1 ลักษณะสำนักงานหรือสถานที่ ปฏิบัติงาน เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากรทุกระดับ	2 (0.5)	6 (1.6)	32 (8.4)	129 (33.8)	166 (43.5)	47 (12.3)	3.55	0.90
3.2 วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดเหมาะสมและ เพียงพอในการปฏิบัติงาน	3 (0.8)	7 (1.8)	38 (9.9)	116 (30.4)	173 (45.3)	45 (11.8)	3.53	0.94
3.3 สภาพแวดล้อมโดยรวมของ หน่วยงาน	1 (0.3)	4 (1.0)	24 (6.3)	124 (32.5)	187 (49.0)	42 (11.0)	3.62	0.82

ประเด็น/ปัจจัย	ไม่พึง พอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ					Mean	S.D
		น้อยที่สุด <-----> มากที่สุด						
	0	1	2	3	4	5		
<b>4. ด้านสวัสดิการ</b>							<b>3.47</b>	<b>0.97</b>
4.1 สวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เป็นธรรมเมื่อเทียบกับเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในหน่วยงานที่อยู่ในสายงานเดียวกัน	7 (1.8)	13 (3.4)	41 (10.7)	128 (33.5)	154 (40.3)	39 (10.2)	3.38	1.04
4.2 การจัดสวัสดิการเพิ่มเติมที่ตรงกับความต้องการของข้าราชการ	4 (1.0)	8 (2.1)	41 (10.7)	148 (38.7)	139 (36.4)	42 (11.0)	3.40	0.96
4.3 ความเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ	1 (0.3)	4 (1.0)	28 (7.3)	108 (28.3)	192 (50.3)	49 (12.8)	3.66	0.85
4.4 การมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ และค่าเช่าที่พัก	5 (1.3)	9 (2.4)	30 (7.9)	120 (31.4)	158 (41.4)	60 (15.7)	3.56	1.00
4.5 สวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมและเพียงพอ	5 (1.3)	15 (3.3)	38 (9.9)	146 (38.2)	147 (38.5)	31 (8.1)	3.33	0.98
<b>5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน</b>							<b>3.84</b>	<b>0.91</b>
5.1 ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา	2 (0.5)	7 (1.8)	23 (6.0)	81 (21.2)	177 (46.3)	92 (24.1)	3.83	0.95
5.2 การได้รับคำปรึกษา แนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายหรือมีปัญหาจากการทำงาน	3 (0.8)	7 (1.8)	22 (5.8)	85 (22.3)	185 (48.4)	80 (20.9)	3.79	0.94
5.3 ผู้บังคับบัญชานับสนุนในการพัฒนาและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	3 (0.8)	5 (1.3)	18 (4.7)	84 (22.0)	180 (47.1)	92 (24.1)	3.86	0.93
5.4 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เสนอ/แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย	0 (0.0)	3 (0.8)	28 (7.3)	78 (20.4)	175 (45.8)	98 (25.7)	3.88	0.90

ประเด็น/ปัจจัย	ไม่พึง พอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ					Mean	S.D
		น้อยที่สุด <-----> มากที่สุด	0	1	2	3		
5.5 ผู้บังคับบัญชามอบอำนาจในการตัดสินใจให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบ	1 (0.3)	6 (1.6)	19 (5.0)	92 (24.1)	178 (46.6)	86 (22.5)	3.83	0.90
5.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นๆ เป็นไปอย่างมีมิตรภาพ ให้เกียรติและไมตรีต่อกัน	1 (0.3)	0 (0.0)	15 (3.9)	73 (19.1)	190 (49.7)	103 (27.0)	3.99	0.81
5.7 หน่วยงานให้ความสำคัญและสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม นันทนาการต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีของบุคลากร	2 (0.5)	7 (1.8)	28 (7.3)	114 (29.8)	167 (43.7)	64 (16.8)	3.65	0.94
5.8 หน่วยงานให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานซึ่งกันและกัน	4 (1.0)	3 (0.8)	12 (3.1)	94 (24.6)	180 (47.1)	89 (23.3)	3.86	0.90
<b>สรุปภาพรวมทั้ง 5 ด้าน</b>							<b>3.61</b>	<b>0.90</b>

#### 4.2 ความพึงพอใจต่อระบบบริหารทรัพยากรบุคคล

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ได้กำหนดประเด็นการสำรวจประกอบด้วย 3 ประเด็น ได้แก่ 1) การบริหารกำลังคนและการรักษาบุคลากร 2) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 3) แผนการสร้างควมก้าวหน้าในสายอาชีพ จากผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชนที่มีต่อระบบบริหารทรัพยากรบุคคล คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85.04 โดยมีผลการสำรวจในแต่ละประเด็น ดังนี้

#### 4.2.1 การบริหารกำลังคนและการรักษาบุคลากร

ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 83.43 โดยมีผลการสำรวจแยกรายปัจจัย ประกอบด้วย 6 ปัจจัย เรียงลำดับตามระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่

(1) การตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่บนพื้นฐานของการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 86.4 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.3

(2) ความชัดเจนในการเตรียมกำลังคนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กรมฯ มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.4 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.6

(3) การบริหารทรัพยากรบุคคล อาทิ การสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การพิจารณาความดีความชอบ มีความโปร่งใสและเป็นธรรม มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.2 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.1

(4) การปรับปรุงตำแหน่งที่สูงขึ้นของผู้บริหารระดับหน่วยงานในสังกัดกรมฯ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 81.9 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.1

(5) การบริหารกำลังคนมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้น ภายใต้ข้อจำกัดด้านกำลังคน มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 81.6 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.3

(6) มาตรการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ทำให้การสูญเสียบุคลากรมีแนวโน้มลดลง มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80.1 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.3

#### 4.2.2 ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 86.17 โดยมีผลการสำรวจแยกรายปัจจัย ประกอบด้วย 10 ปัจจัย เรียงลำดับตามระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่

(1) การกำหนดเป้าหมายการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 90.2 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.5

(2) การกำหนดตัวชี้วัดและหรือเป้าหมายการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานมีความสอดคล้องและสนับสนุนการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของกรมการพัฒนาชุมชน มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 89.9 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.0

(3) ผู้บังคับบัญชาที่มีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 89.2 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.8

(4) การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการทำงานที่ตั้งขึ้นสามารถจำแนกความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 87.2 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.6

(5) การแจ้งการประเมินและพูดคุยระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 86.4 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.0

(6) การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่มีความชัดเจน มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 84.5 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.5

(7) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นที่ยอมรับ มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 84.1 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.3

(8) ความยุติธรรมของการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 83.3 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.3

(9) การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ผ่านช่องทางเว็บไซต์) มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใสและเป็นธรรม มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 83.3 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.6

(10) การประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่มีความเป็นธรรม มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.7 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.6

#### 4.2.3 แผนการสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85.52 โดยมีผลการสำรวจแยกรายปัจจัย ประกอบด้วย 6 ปัจจัย เรียงลำดับตามระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่

(1) เส้นทางความก้าวหน้าในสายงานมีความชัดเจนท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 87.7 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.6

(2) แผนการพัฒนาข้าราชการทุกระดับมีความชัดเจน เพื่อให้ข้าราชการมีความรู้ ทักษะ สมรรถนะที่พร้อมต่อการปฏิบัติภารกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85.6 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.3

(3) การจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพสำหรับกลุ่มข้าราชการที่มีสมรรถนะสูง (Talent) มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85.6 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.3

(4) การเตรียมความพร้อมในด้านความรู้ ทักษะ และสมรรถนะให้แก่ข้าราชการเพื่อการดำรงตำแหน่ง ประเภทอำนวยการ และบริหาร มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85.3 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.3

(5) มีการสรรหา พัฒนา รักษาไว้ และใช้ประโยชน์ กลุ่มข้าราชการที่มีสมรรถนะสูงอย่างเหมาะสม มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 84.6 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.3

(6) การได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างสม่ำเสมอ มีผลการสำรวจคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 84.3 และบุคลากรไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.8

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ตามประเด็นการสำรวจทั้ง 3 ประเด็น ปรากฏตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล

ประเด็น	ไม่พึงพอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ					Mean	S.D
		น้อยที่สุด	----->			มากที่สุด		
	0	1	2	3	4	5		
<b>1. การบริหารกำลังคนและการรักษาบุคลากร</b>							<b>3.17</b>	<b>0.94</b>
1.1 ความชัดเจนในการเตรียมกำลังคนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กรมฯ	6 (1.6)	8 (2.1)	53 (13.9)	175 (45.8)	125 (32.7)	15 (3.9)	3.18	0.90
1.2 การปรับปรุงตำแหน่งที่สูงขึ้นของผู้บริหารระดับหน่วยงานในสังกัดกรมฯ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	8 (2.1)	13 (3.4)	48 (12.6)	180 (47.1)	115 (30.1)	18 (4.7)	3.14	0.91



ประเด็น	ไม่พึง พอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ					Mean	S.D
		น้อยที่สุด <-----> มากที่สุด						
	0	1	2	3	4	5		
1.3 การบริหารกำลังคนมี ประสิทธิภาพและเหมาะสม กับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เพิ่มขึ้น ภายใต้ข้อจำกัดด้าน กำลังคน	5 (1.3)	19 (5.2)	46 (12.0)	177 (46.3)	120 (31.4)	15 (3.9)	3.13	0.94
1.4 การบริหารทรัพยากรบุคคล อาทิ การสรรหา การบรรจุ แต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การ โยกย้าย การพิจารณาความดี ความชอบ มีความโปร่งใสและ เป็นธรรม	8 (2.1)	20 (5.2)	40 (10.5)	159 (41.6)	137 (35.9)	18 (4.7)	3.18	1.01
1.5 การตัดสินใจเกี่ยวกับการ บริหารทรัพยากรบุคคลอยู่บน พื้นฐานของการใช้ข้อมูล สารสนเทศที่ถูกต้อง	5 (1.3)	10 (2.6)	37 (9.7)	173 (45.3)	135 (35.3)	22 (5.8)	3.28	0.90
1.6 มาตรการการเสริมสร้าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ทำ ให้การสูญเสียบุคลากรมี แนวโน้มลดลง	5 (1.3)	18 (4.7)	53 (13.9)	185 (48.4)	104 (27.2)	17 (4.5)	3.09	0.94
<b>2. ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน</b>							<b>3.42</b>	<b>0.94</b>
<b>หลักเกณฑ์</b>	2	14	40	124	170	32	3.42	0.95
2.1 การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานและการ เลื่อนขึ้นเงินเดือนที่มีความ ชัดเจน	(0.5)	(3.7)	(10.5)	(32.5)	(44.5)	(8.4)		
2.2 การกำหนดเป้าหมายการ ทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับ ผู้ใต้บังคับบัญชา	2 (0.5)	3 (0.8)	32 (8.4)	114 (29.8)	193 (50.5)	38 (9.9)	3.59	0.84

ประเด็น	ไม่พึง พอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ					Mean	S.D
		น้อยที่สุด <-----> มากที่สุด						
	0	1	2	3	4	5		
2.3 การกำหนดตัวชี้วัดและหรือเป้าหมายการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานมีความสอดคล้องและสนับสนุนการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของกรมการพัฒนาชุมชน	4 (1.0)	2 (0.5)	33 (8.6)	116 (30.4)	179 (46.9)	48 (12.6)	3.59	0.90
2.4 การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการทำงานที่ตั้งขึ้นสามารถจำแนกความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	6 (1.6)	6 (1.6)	37 (9.7)	139 (36.4)	163 (42.7)	31 (8.1)	3.41	0.94
<b>การประเมิน</b> 2.5 ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นที่ยอมรับ	5 (1.3)	13 (3.4)	43 (11.3)	139 (36.4)	153 (40.1)	29 (7.6)	3.33	0.98
2.6 ความยุติธรรมของการพิจารณาขึ้นเงินเดือน	5 (1.3)	12 (3.1)	47 (12.3)	133 (34.8)	158 (41.4)	27 (7.1)	3.33	0.97
2.7 การประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่มีความเป็นธรรม	6 (1.6)	14 (3.7)	46 (12.0)	138 (36.1)	150 (39.3)	28 (7.3)	3.30	1.00
2.8 การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ผ่านช่องทางเว็บไซต์) มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใสและเป็นธรรม	6 (1.6)	16 (4.2)	42 (11.0)	152 (39.8)	139 (36.4)	27 (7.1)	3.26	0.99
<b>การจัดสรรสิ่งจูงใจ</b> 2.9 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี	3 (0.8)	9 (2.4)	29 (7.6)	134 (35.1)	161 (42.1)	46 (12.0)	3.52	0.93

ประเด็น	ไม่พึง พอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ					Mean	S.D
		น้อยที่สุด <-----> มากที่สุด						
	0	1	2	3	4	5		
<b>ระบบการแจ้งผลเพื่อการปรับปรุง</b>	4	4	44	147	146	37	3.41	0.92
(1.0)	(1.0)	(11.5)	(38.5)	(38.2)	(9.7)			
2.10 การแจ้งการประเมินและพูดคุยระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ถูกประเมินเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน								
<b>3. แผนการสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ</b>							<b>3.31</b>	<b>0.92</b>
3.1 เส้นทางความก้าวหน้าในสายงานมีความชัดเจนท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	6	16	25	143	168	24	3.37	0.96
(1.6)	(4.2)	(6.5)	(37.4)	(44.0)	(6.3)			
3.2 การได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	3	12	45	131	176	15	3.34	0.90
(0.8)	(3.1)	(11.8)	(34.3)	(46.1)	(3.9)			
3.3 การจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพสำหรับกลุ่มข้าราชการที่มีสมรรถนะสูง (Talent)	5	10	40	165	147	15	3.27	0.89
(1.3)	(2.6)	(10.5)	(43.2)	(38.5)	(3.9)			
3.4 มีการสรรหา พัฒนา รักษาไว้ และใช้ประโยชน์กลุ่มข้าราชการที่มีสมรรถนะสูงอย่างเหมาะสม	5	9	45	164	142	17	3.26	0.90
(1.3)	(2.4)	(11.8)	(42.9)	(37.2)	(4.5)			
3.5 แผนการพัฒนาข้าราชการทุกระดับมีความชัดเจน เพื่อให้ข้าราชการมีความรู้ ทักษะสมรรถนะที่พร้อมต่อการปฏิบัติภารกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต	5	13	37	158	148	21	3.29	0.93
(1.3)	(3.4)	(9.7)	(41.4)	(38.7)	(5.5)			

ประเด็น	ไม่พึงพอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ					Mean	S.D
		น้อยที่สุด <-----> มากที่สุด						
	0	1	2	3	4	5		
3.6 การเตรียมความพร้อมในด้านความรู้ ทักษะ และสมรรถนะให้แก่ข้าราชการเพื่อการดำรงตำแหน่งประเภทอำนวยการ และบริหาร	5 (1.3)	14 (3.7)	37 (9.7)	152 (39.8)	149 (39.0)	25 (6.5)	3.31	0.95
<b>ค่าคะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 ด้าน</b>							<b>3.30</b>	<b>0.93</b>

#### 4.3 สรุปผลความพึงพอใจของบุคลากรในภาพรวม

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อองค์การ ทั้ง 2 ประเด็นหลัก (ตามข้อ 4.1 – 4.2) สามารถสรุปผลความพึงพอใจในภาพรวม ได้ว่า บุคลากรร้อยละ 87.58 มีความพึงพอใจต่อองค์การในระดับมาก ที่ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และบุคลากรร้อยละ 0.86 มีความไม่พึงพอใจต่อองค์การ ตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงผลสรุปภาพรวมความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อองค์การ ( 2 ประเด็นหลัก)

ประเด็น	ร้อยละ			ค่าเฉลี่ย	
	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ		Mean	S.D
		น้อยที่สุด-ปานกลาง	มาก-มากที่สุด		
<b>1. ความพึงพอใจต่อกรมการพัฒนาชุมชน</b>	<b>0.57</b>	<b>9.31</b>	<b>90.12</b>	<b>3.61</b>	<b>0.90</b>
ด้านการนำองค์การของผู้บริหาร	0.13	9.00	90.87	3.59	0.85
ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ	0.52	9.41	90.06	3.57	0.88
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.53	9.60	89.87	3.57	0.89
ด้านสวัสดิการ	1.14	11.90	86.96	3.47	0.97
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	0.54	6.63	92.83	3.84	0.91
<b>2. ความพึงพอใจต่อระบบบริหาร ทรัพยากรบุคคล</b>	<b>1.33</b>	<b>13.63</b>	<b>85.04</b>	<b>3.30</b>	<b>0.93</b>
การบริหารกำลังคนและการรักษาบุคลากร	1.61	14.96	83.43	3.17	0.94
ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	1.12	12.71	86.17	3.42	0.94
แผนการสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ	1.27	13.21	85.52	3.31	0.92
<b>ภาพรวม</b>	<b>0.86</b>	<b>11.56</b>	<b>87.58</b>	<b>3.46</b>	<b>0.92</b>

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อองค์การ เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการตามกรอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ที่กำหนดแนวทางให้ส่วนราชการดำเนินการจัดการให้บุคลากรแสดงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการพัฒนาระบบงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเฉพาะระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อนำผลการสำรวจมาปรับปรุงการพัฒนาระบบงานให้มีความสอดคล้องกับการขับเคลื่อนงานของกรมการพัฒนาชุมชนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ และเหมาะสมกับความต้องการหรือความพึงพอใจของบุคลากรที่มีความแตกต่างกัน ภายใต้การบริหารทรัพยากรบุคคลตามกรอบมาตรฐานความสำเร็จ HR Scorecard ของ ก.พ. เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและเกิดความผูกพันกับองค์กรของข้าราชการ

กรมการพัฒนาชุมชน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในสังกัดกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อองค์การ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ใน 3 ประเด็นหลัก เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกรมการพัฒนาชุมชน ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล และความพึงพอใจต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อผลการสำรวจที่ได้รับไปวางแผนการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล ของกรมการพัฒนาชุมชน ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อองค์การ ครั้งนี้ ได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน (จำนวนข้าราชการทั้งหมด 6,792 คน) ประกอบด้วยข้าราชการที่ปฏิบัติราชการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในตำแหน่งทั้งสายงานหลักและสายงานสนับสนุน ดังนี้คือ สายงานหลัก ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งพัฒนาการจังหวัด พัฒนาการอำเภอ นักวิชาการพัฒนาชุมชน (หัวหน้ากลุ่มงาน/นักวิชาการ) และพัฒนากร (นักวิชาการพัฒนาชุมชนและเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน) และสายงานสนับสนุน ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล นักจัดการงานทั่วไป นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการตรวจสอบภายใน นักประชาสัมพันธ์ นิติกร เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา และเจ้าพนักงานพัสดุ โดยกรมการพัฒนาชุมชนได้ออกแบบและจัดทำเครื่องมือการสำรวจภายใต้กรอบกรอบแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 5 มุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ภายใต้การบริหารทรัพยากรบุคคลตามกรอบมาตรฐานความสำเร็จ HR Scorecard ของ ก.พ. ซึ่งในการสำรวจ ครั้งนี้ ได้สอบถามความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อองค์การ ในประเด็นเกี่ยวกับ 1) ความพึงพอใจต่อกรมการพัฒนาชุมชน 5 ด้าน คือ ด้านการนำองค์การของผู้บริหาร ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 2) ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล 3 เรื่อง คือ การบริหารกำลังคนและการรักษาบุคลากรไว้ ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน และแผนการสร้างควมก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยได้สรุปผลและข้อเสนอแนะดังนี้

## 5.1 สรุปผลการศึกษาวิจัย

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ในบทที่ 4 นำมาสรุปผลการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ที่มีต่อองค์การ ประกอบด้วย 2 ประเด็น คือ 1) ความพึงพอใจต่อกรมการพัฒนาชุมชน และ 2) ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมการพัฒนาชุมชน โดยสรุปผลการศึกษาทั้ง 2 ประเด็น ดังนี้

**5.1.1 ความพึงพอใจต่อกรมการพัฒนาชุมชน** ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการนำองค์การของผู้บริหาร 2) ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 4) ด้านสวัสดิการ และ 5) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 90.12 ของบุคลากรมีความพึงพอใจต่อกรมการพัฒนาชุมชน ระดับมาก โดยมีผลการศึกษาแต่ละด้านเรียงลำดับจากความพึงพอใจมากไปหาน้อย ดังนี้

**ลำดับที่ 1 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน** ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 92.83 และบุคลากรไม่พึงพอใจสูงสุดในปัจจัยการให้ความสำคัญของหน่วยงานกับการทำงานเป็นทีมเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานซึ่งกันและกัน คิดเป็นร้อยละ 1.0

**ลำดับที่ 2 ด้านการนำองค์การของผู้บริหาร** ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 90.87 และบุคลากรไม่พึงพอใจสูงสุดในปัจจัยการสร้างและส่งเสริมบรรยากาศที่เป็นมิตรและมีส่วนร่วมในองค์การ คิดเป็นร้อยละ 0.8

**ลำดับที่ 3 ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ** ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 90.06 และบุคลากรไม่พึงพอใจสูงสุดในปัจจัยการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 1.0

**ลำดับที่ 4 ด้านสวัสดิการ** ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.96 และบุคลากรไม่พึงพอใจสูงสุดในปัจจัยสวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เป็นธรรมเมื่อเทียบกับเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในหน่วยงานที่อยู่ในสายเดียวกัน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 1.8 รองลงมาร้อยละ 1.3 ใน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมเพียงพอ และปัจจัยการมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ และค่าเช่าที่พัก

**ลำดับที่ 5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.87 และบุคลากรไม่พึงพอใจสูงสุดในปัจจัยวัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 0.8

5.1.2 ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมการพัฒนาชุมชน ประกอบด้วย 3 ประเด็น ได้แก่ 1) การบริหารกำลังคนและการรักษาบุคลากร 2) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 3) แผนการสร้างควมก้าวหน้าในสายอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 85.04 ของบุคลากรมีความพึงพอใจต่อระบบบริหารทรัพยากรบุคคลในระดับมาก โดยมีผลการศึกษาแต่ละประเด็น เรียงลำดับจากความพึงพอใจมากไปหาน้อย ดังนี้

**ลำดับที่ 1 ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน** ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 86.17 และบุคลากรไม่พึงพอใจสูงที่สุดใน 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการทำงานที่ตั้งขึ้นสามารถจำแนกความแตกต่าง ปัจจัยการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งมีความเป็นธรรม และปัจจัยการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ผ่านช่องทางเว็บไซต์) มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 1.6

**ลำดับที่ 2 แผนการสร้างควมก้าวหน้าในสายอาชีพ** ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.52 และบุคลากรไม่พึงพอใจสูงที่สุดในปัจจัยเส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน มีความชัดเจนโดยได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ 1.6

**ลำดับที่ 3 การบริหารกำลังคนและการรักษาบุคลากร** ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.43 และบุคลากรไม่พึงพอใจสูงที่สุดใน 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการปรับปรุงตำแหน่งที่สูงขึ้นของผู้บริหารระดับหน่วยงานในสังกัดกรมฯ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคลมีความโปร่งใสและเป็นธรรม ทั้งในเรื่องการสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย และการพิจารณาความดีความชอบ คิดเป็นร้อยละ 2.1

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

กรมการพัฒนาชุมชน ได้ดำเนินการปรับปรุง ทบทวนแผนงาน โครงการ กิจกรรม เป็นประจำทุกปี เพื่อปรับระบบการบริหารงานและวิธีการการขับเคลื่อนภารกิจงานของกรมฯ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้เกี่ยวข้องให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในปีต่อไปไปเห็นควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อองค์การในครั้งนี้ ไปประกอบการพิจารณาทบทวน ปรับปรุงด้วย เนื่องจากความคาดหวังหรือความพึงพอใจของบุคลากรซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติ เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การขับเคลื่อนงานตามภารกิจของกรมฯ บรรลุผลสัมฤทธิ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมฯ นอกจากนี้ จะดำเนินงานให้สอดคล้องตามกฎหมาย เกณฑ์ และระเบียบที่เกี่ยวข้องแล้ว จำเป็นต้องนำข้อมูลความคาดหวังของบุคลากรมาประกอบการพิจารณาทบทวนปรับปรุงระบบให้มีความเหมาะสมด้วย

ทั้งนี้ เห็นควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อองค์การ เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงแผนงานภายใต้กรอบมาตรฐานความสำเร็จตามเกณฑ์มาตรฐานการพัฒนาคุณภาพภาครัฐ (PMQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และกรอบมาตรฐานความสำเร็จการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ (HR Scorecard) โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

### 5.2.1 ด้านการบริหารงานภาพรวมของกรมการพัฒนาชุมชน

- การกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมการขับเคลื่อนงานของกรมการพัฒนาชุมชน ควรมีความชัดเจนและเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน
- ส่งเสริมและสร้างบรรยากาศการทำงาน ในรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเอื้ออาทรความเป็นมิตรและการมีส่วนร่วมในองค์การ
- สำนวญความต้องการและสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรทุกระดับให้มีความเหมาะสมและเพียงพอ
- ส่งเสริมด้านสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ แก่บุคลากร โดยการสำรวจความต้องการและสนับสนุนให้มีความเหมาะสม เพียงพอ และมีความเป็นธรรมเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ทั้งในรูปแบบตัวเงินและที่ไม่ใช่ตัวเงิน
- ส่งเสริมให้หัวหน้าหน่วยงานระดับสำนัก/กอง/สพจ./สพอ. ให้สนับสนุนการพัฒนาและการเรียนรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
- ส่งเสริมและจัดระบบการปฏิบัติงานเป็นทีม เพื่อให้บุคลากรของกรมฯ สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ และวิธีการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน มีความรัก ความเชื่อถือ และไว้วางใจกัน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จของผลการปฏิบัติงาน

### 5.2.2 ด้านระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมการพัฒนาชุมชน

- บูรณาการแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มุ่งเน้นการเชื่อมโยงระหว่าง “คน ผลงาน และองค์การ” โดยใช้ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือด้วยการถ่ายทอดเป้าหมายขององค์การ หน่วยงาน และบุคคล ด้วยการบูรณาการระบบการวางแผน ระบบการพัฒนาบุคลากร ระบบการให้รางวัลและค่าตอบแทน
- จัดทำแผนบริหารกำลังคนที่มีคุณภาพ เพื่อความชัดเจนในการเตรียมกำลังคนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กรมฯ และเพื่อควมมีประสิทธิภาพ ความเป็นธรรม และความโปร่งใสในการบริหารทรัพยากรบุคคล ( การสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การโอน การย้าย การพิจารณาความดีความชอบ )
- สร้างความเข้าใจแก่บุคลากรถึงความสำคัญของระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคล และผลสำเร็จของงานขององค์การ เพื่อสร้างแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเองให้มีขีดสมรรถนะสูงในการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล และพัฒนาต่อยอดระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลสามารถจำแนกบุคลากรตามผลงานและสมรรถนะได้อย่างแท้จริง เพื่อก้าวข้ามไปสู่ระบบการบริหารบุคลากรผู้มีสมรรถนะสูง (Talent Management)
- สื่อสารสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจและเพื่อความยั่งยืนของงานการพัฒนาชุมชนด้วยการเชื่อมโยงงานการบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาบุคลากรด้วยการทำงานแบบบูรณาการ



- พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความถูกต้อง เที่ยงตรง และทันสมัย พร้อมใช้ในการตัดสินใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (สรรหา พัฒนา รักษาไว้ และใช้ประโยชน์) ของผู้บริหารได้อย่างทันท่วงที
- พัฒนาแผนการสร้างและแผนการพัฒนาผู้บริหารทุกระดับ เพื่อสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการ รวมทั้ง ส่งเสริมให้ผู้บริหารทุกระดับเป็นผู้นำปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีและสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชนทั้งในเรื่องของผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมในการทำงานให้สำเร็จ
- จัดระบบการพัฒนาบุคลากรให้เอื้อและสามารถสนับสนุนบุคลากรให้มีความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งความรู้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นต่อการบรรลุภารกิจและเป้าหมายของกรมการพัฒนาชุมชน

## บรรณานุกรม

- คณิต ดวงหัตถ์. 2537. สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมือง และเขตชนบท ของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนิดา ศรีบวรวิวัฒน์. 2544. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ สค.ม. (การบริหารงานและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ชุติมา จันทร์ผง. 2539. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักงานประปาเขต 6,7 และ 8. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณรงค์ สุขประเสริฐ. 2535. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่าง. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซท
- พูนศักดิ์ บุญนิรันดร์. 2512. ความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนราษฎร์ในจังหวัดกระนคร ที่สอนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพ หลักสูตรพานิชยการ และสอนตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เพียงจิต บุญโต. 2554. รายงานการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ : กองการเจ้าหน้าที่ กรมการพัฒนาชุมชน
- รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. 2552. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมยศ นาวิการ. 2533. การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สำนัก ก.พ. 2551. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑. กรุงเทพฯ : บริษัท โกลบอล อินเทอร์เน็ตคอมมิวนิเคชั่น จำกัด.
- สำนักงาน ก.พ. 2548. คู่มือการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล HR Scorecard. กรุงเทพฯ : บริษัท พี.เอ.ลิวิ่ง จำกัด.
- สุระ หีบโอสถ. 2540. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.