

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ชื่อเรื่อง: การประเมินความพึงพอใจและการประเมินความผูกพันของบุคลากรภายใน
ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อองค์กร ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้วิจัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

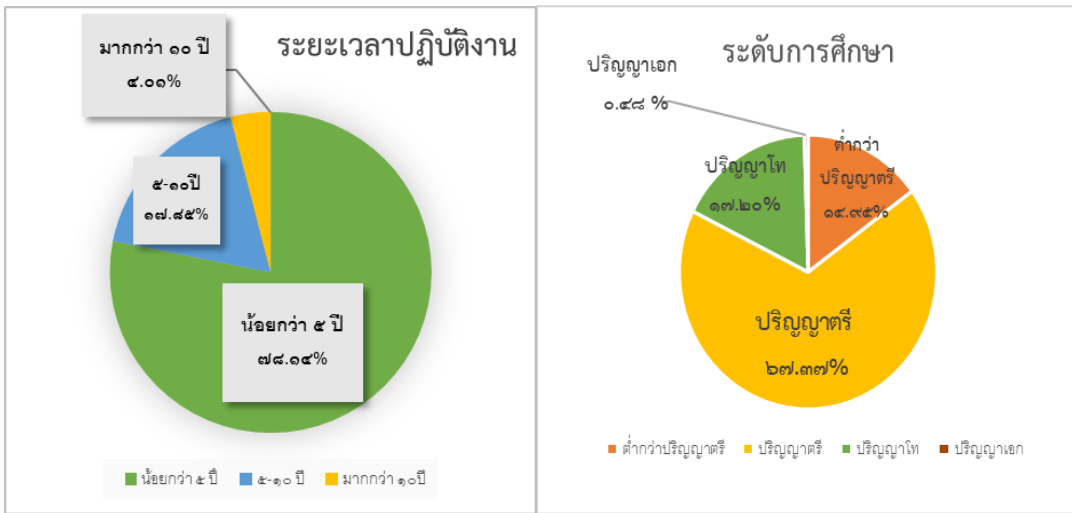
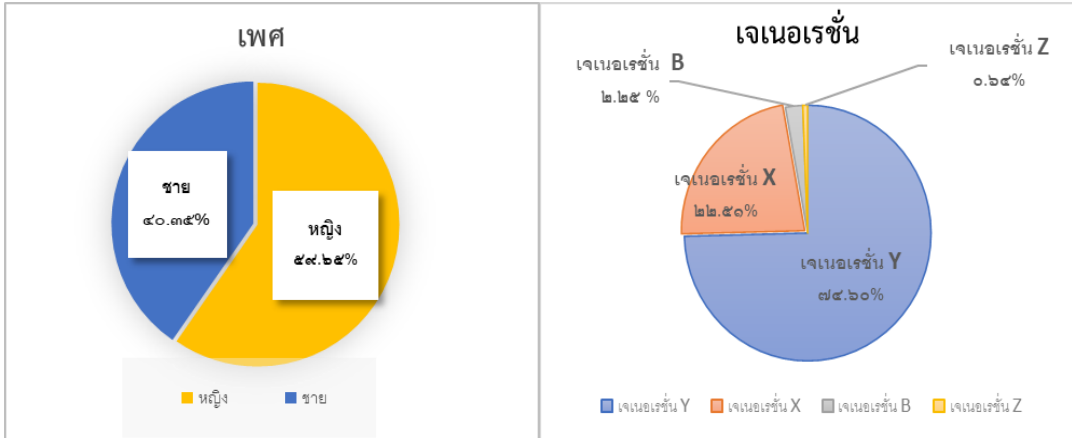
ปีที่พิมพ์: ๒๕๖๓

แหล่งทุน: ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

การประเมินความพึงพอใจและการประเมินความผูกพันของบุคลากรภายในศูนย์
อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ๑) ความพึงพอใจในงานของบุคลากรศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัด
ชายแดนภาคใต้ ๒) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มี
ต่อการตลาดภายในองค์กร ๓) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดน
ภาคใต้ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร และ ๔) ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศูนย์อำนวยการ
บริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามกับบุคลากรซึ่งปฏิบัติงาน
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๖๒๒ คน และการสนทนากลุ่ม ๖ กลุ่ม ประกอบด้วย ๑) กลุ่ม
ข้าราชการ ๒) กลุ่มพนักงานราชการ ๓) กลุ่มพนักงานจ้างเหมาบริการ ซึ่งปฏิบัติงานให้ศูนย์อำนวยการ
บริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ มากกว่า ๑๐ ปี และ ๔) กลุ่มข้าราชการ ๕) กลุ่มพนักงานราชการ และ
๖) กลุ่มพนักงานจ้างเหมาบริการ ซึ่งปฏิบัติงานให้ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ น้อย
กว่า ๕ ปี รวมผู้ร่วมสนทนากลุ่มทั้งสิ้น ๕๒ คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนพฤศจิกายน
๒๕๖๓ วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคล

บุคลากรของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น
ร้อยละ ๕๙.๖๕ ส่วนเพศชายร้อยละ ๔๐.๓๕ บุคลากรอยู่ในเจเนอเรชั่น Y คือมีอายุระหว่าง ๒๓-๔๐ ปี
ถึงร้อยละ ๗๔.๖๐ รองลงมาคือเจเนอเรชั่น X อายุระหว่าง ๔๑-๕๕ ปี ร้อยละ ๒๒.๕๑ เจเนอเรชั่น B
อายุมากกว่า ๕๕ ปี ร้อยละ ๒.๒๕ และเจเนอเรชั่น Z อายุต่ำกว่า ๒๓ ปี ร้อยละ ๐.๖๔ ปฏิบัติงาน
ให้กับศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ น้อยกว่า ๕ ปี ร้อยละ ๗๘.๑๔ ระหว่าง ๕-๑๐ ปี
ร้อยละ ๑๗.๘๕ และมากกว่า ๑๐ ปี ร้อยละ ๔.๐๑ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๖๗.๓๗
ปริญญาโท ร้อยละ ๑๗.๒๐ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้างเหมาบริการ (ลูกจ้าง ศอ.บต ลูกจ้างโครงการฯ
รปภ.) ร้อยละ ๖๒.๐๕ ข้าราชการ ร้อยละ ๒๔.๒๘ และพนักงานราชการ ร้อยละ ๑๓.๖๗



ความพึงพอใจในงาน

บุคลากรศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.75$, $\sigma = 0.66$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.97$, $\sigma = 0.71$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐) ด้านลักษณะงาน ($\mu = 3.96$, $\sigma = 0.65$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐) ด้านการปกครองบัญชา ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.81$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐) ด้านผลตอบแทน ($\mu = 3.52$, $\sigma = 0.88$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๐) และด้านความก้าวหน้า ($\mu = 3.48$, $\sigma = 0.87$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๐)

ความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมของบุคลากร เมื่อแยกตามประเภทบุคลากร พบว่ามีค่าใกล้เคียงกัน โดยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ข้าราชการ ($\mu = 3.84$, $\sigma = 0.73$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐) พนักงานราชการ ($\mu = 3.76$, $\sigma = 0.62$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐) และพนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.71$, $\sigma = 0.64$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๐) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

๑. ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่าบุคลากรทุกประเภทมีความพึงพอใจระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ข้าราชการ ($\mu = 4.04$, $\sigma = 0.75$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐) พนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.95$, $\sigma = 0.71$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐) และพนักงานราชการ ($\mu = 3.92$, $\sigma = 0.65$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐)

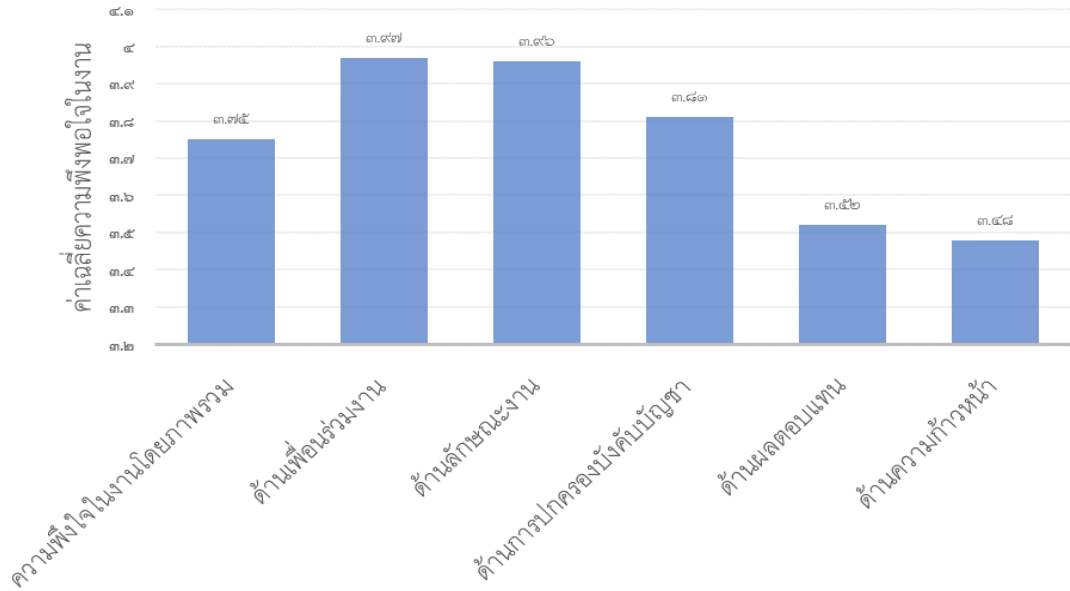
๒. ด้านลักษณะงาน พบว่าบุคลากรทุกประเภทมีความพึงพอใจระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ พนักงานราชการ ($\mu = 4.03$, $\sigma = 0.59$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐) ข้าราชการ ($\mu = 3.94$, $\sigma = 0.71$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐) และพนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.92$, $\sigma = 0.64$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐)

๓. ด้านการปกครองบัญชา พบว่าบุคลากรทุกประเภทมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ข้าราชการ ($\mu = 3.86$, $\sigma = 0.90$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐) พนักงานราชการ ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.77$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐) และพนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.78$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐)

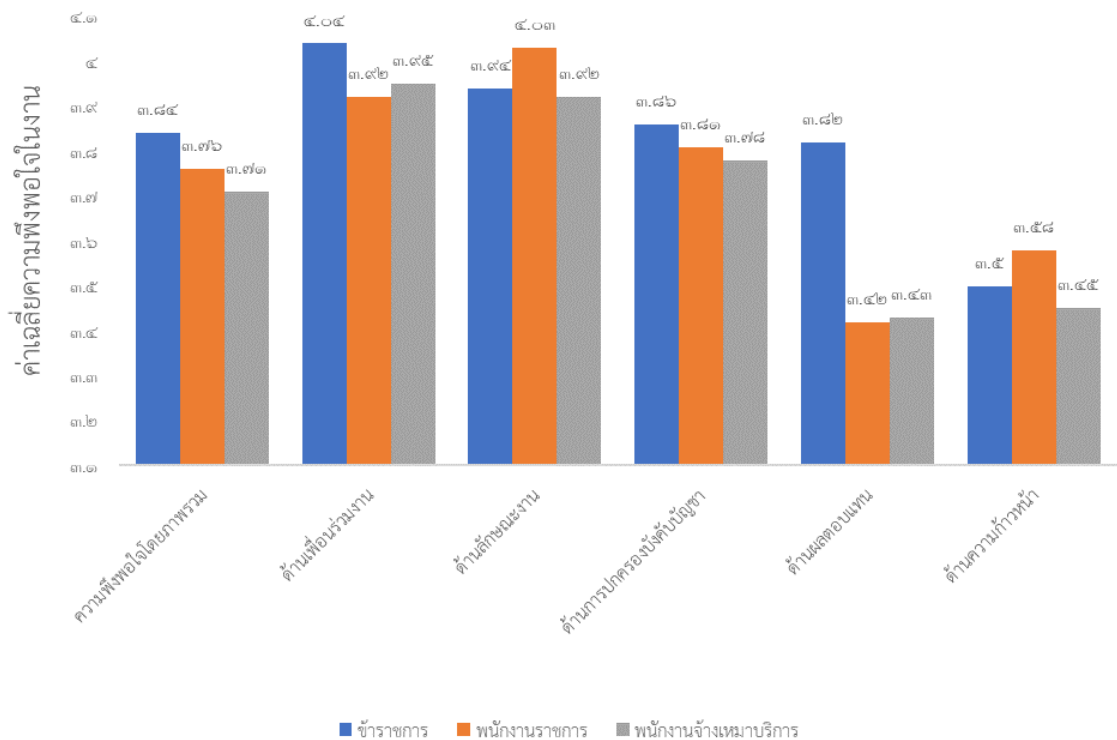
๔. ด้านผลตอบแทน พบว่าข้าราชการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\mu = 3.82$, $\sigma = 0.83$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐) พนักงานจ้างเหมาบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\mu = 3.43$, $\sigma = 0.88$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๖๐) พนักงานราชการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\mu = 3.42$, $\sigma = 0.89$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๐)

๕. ด้านความก้าวหน้า พบว่าพนักงานราชการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\mu = 3.58$, $\sigma = 0.84$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๐) ข้าราชการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\mu = 3.50$, $\sigma = 1.10$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐) พนักงานจ้างเหมาบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\mu = 3.45$, $\sigma = 0.94$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐)

ความพึงพอใจในงานของบุคลากรศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้



ความพึงพอใจในงานของบุคลากรศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้
แยกตามประเภทบุคลากร



การตลาดภายในองค์กร

บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการตลาดภายในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.76$, $\sigma = 0.65$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ ($\mu = 3.83$, $\sigma = 0.72$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐) ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.70$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐) ด้านการสนับสนุนจากการบริหารงานภายในองค์กร ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.75$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐) ด้านการฝึกอบรม ($\mu = 3.76$, $\sigma = 0.73$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐) และด้านสิ่งจูงใจ ($\mu = 3.62$, $\sigma = 0.79$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๐)

ความคิดเห็นต่อการตลาดภายในองค์กรโดยภาพรวมของบุคลากร เมื่อแยกตามประเภทบุคลากร พบว่ามีค่าใกล้เคียงกัน โดยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ข้าราชการ ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.72$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐) พนักงานราชการ ($\mu = 3.76$, $\sigma = 0.55$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐) และพนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.64$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๘๐) เมื่อพิจารณาการตลาดภายในองค์กรเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

๑. **ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ** พบว่าบุคลากรทุกประเภทมีความคิดเห็นในด้านนี้ระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ข้าราชการ ($\mu = 3.91$, $\sigma = 0.51$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐) พนักงานราชการ ($\mu = 3.84$, $\sigma = 0.56$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐) และพนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.51$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐)

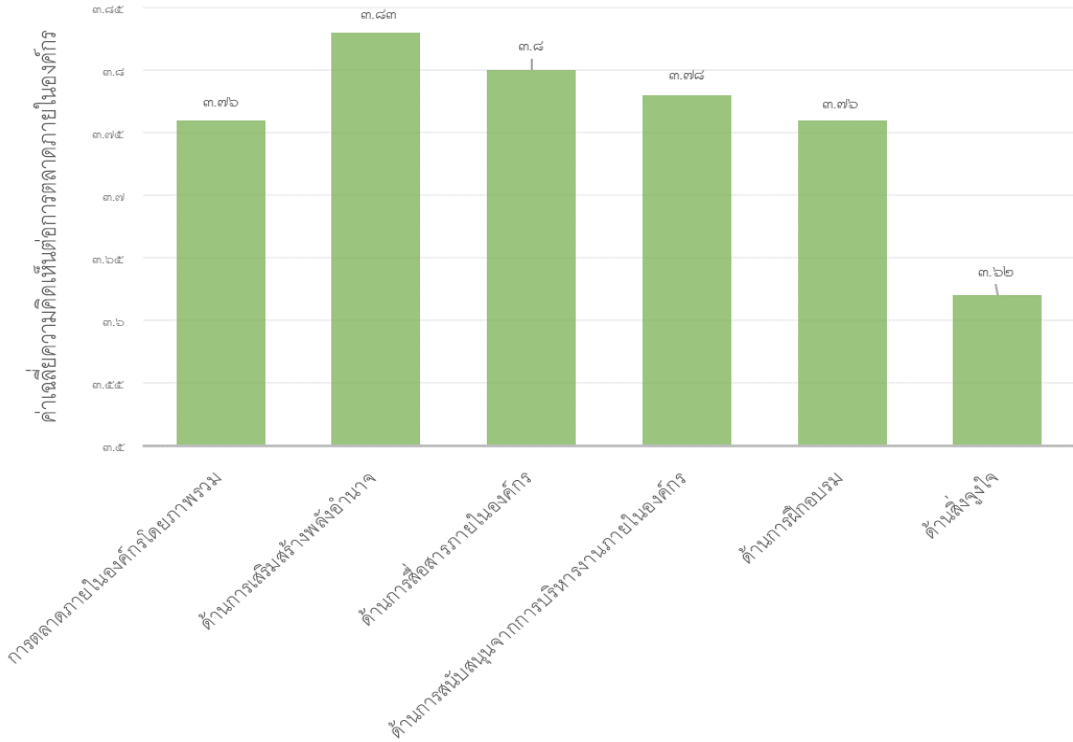
๒. **ด้านการสื่อสารภายในองค์กร** พบว่าบุคลากรทุกประเภทมีความคิดเห็นในด้านนี้ระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ข้าราชการ ($\mu = 3.86$, $\sigma = 0.74$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐) พนักงานราชการ ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.69$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐) และพนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.77$, $\sigma = 0.68$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐)

๓. **ด้านการสนับสนุนจากการบริหารงานภายในองค์กร** พบว่าบุคลากรทุกประเภทมีความคิดเห็นในด้านนี้ระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ข้าราชการ ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.78$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐) พนักงานราชการ ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.70$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐) และพนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.77$, $\sigma = 0.76$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐)

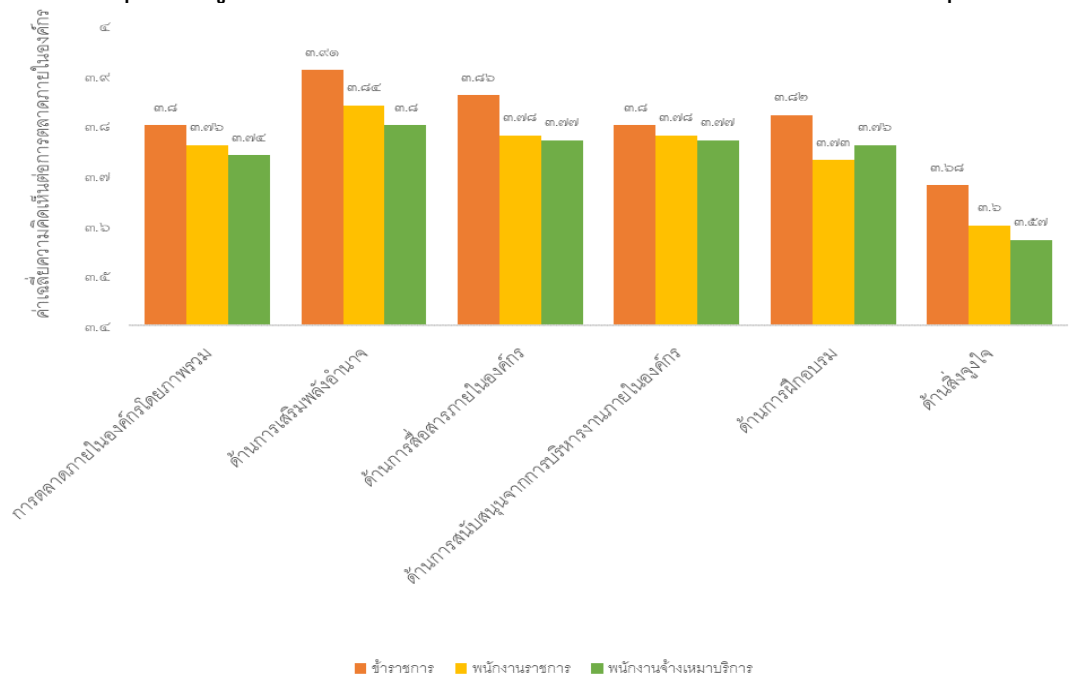
๔. **ด้านการฝึกอบรม** พบว่าบุคลากรทุกประเภทมีความคิดเห็นในด้านนี้ระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ข้าราชการ ($\mu = 3.82$, $\sigma = 0.55$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐) พนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.76$, $\sigma = 0.72$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐) และพนักงานราชการ ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.54$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๐)

๕. **ด้านสิ่งจูงใจ** พบว่าบุคลากรทุกประเภทมีความคิดเห็นในด้านนี้ระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ข้าราชการ ($\mu = 3.68$, $\sigma = 0.55$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๐) พนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.60$, $\sigma = 0.78$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐) และพนักงานราชการ ($\mu = 3.57$, $\sigma = 0.71$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๐)

ความคิดเห็นต่อการตลาดภายในองค์กร ของบุคลากรศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้



ความคิดเห็นต่อการตลาดภายในองค์กร ของบุคลากรศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ แยกตามประเภทบุคลากร



วัฒนธรรมองค์กร

บุคลากรมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.82$, $\sigma = 0.71$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านพันธกิจ ($\mu = 3.88$, $\sigma = 0.72$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐) ด้านการปรับตัว ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.76$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐) ด้านความสอดคล้อง ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.78$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐) และด้านการมีส่วนร่วม ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.83$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐)

ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรโดยภาพรวมของบุคลากร เมื่อแยกตามประเภทบุคลากร พบว่ามีค่าใกล้เคียงกันโดยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานราชการ ($\mu = 3.87$, $\sigma = 0.58$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐) พนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.83$, $\sigma = 0.69$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐) และข้าราชการ ($\mu = 3.75$, $\sigma = 0.81$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐) เมื่อพิจารณาวัฒนธรรมองค์กรเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

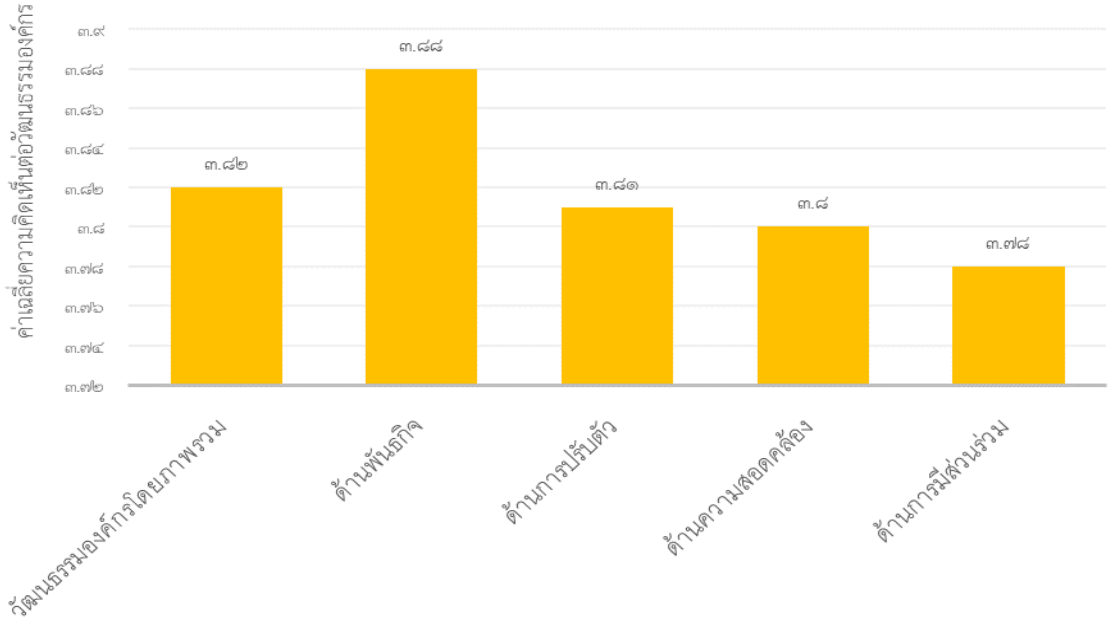
๑. **ด้านพันธกิจ** พบว่าบุคลากรทุกประเภทมีความคิดเห็นในด้านนี้ระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานราชการ ($\mu = 3.94$, $\sigma = 0.62$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐) พนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.88$, $\sigma = 0.71$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐) และข้าราชการ ($\mu = 3.86$, $\sigma = 0.81$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐)

๒. **ด้านการปรับตัว** พบว่าบุคลากรทุกประเภทมีความคิดเห็นในด้านนี้ระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานราชการ ($\mu = 3.85$, $\sigma = 0.61$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐) พนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.84$, $\sigma = 0.74$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐) และข้าราชการ ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.88$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๐)

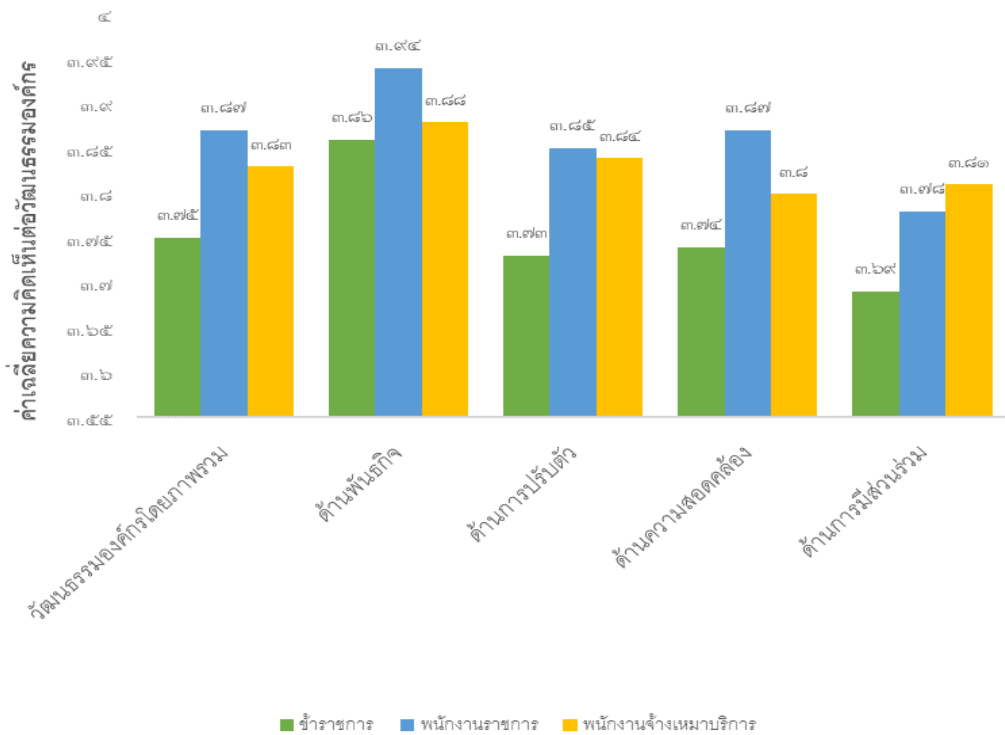
๓. **ด้านความสอดคล้อง** พบว่าบุคลากรทุกประเภทมีความคิดเห็นในด้านนี้ระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานราชการ ($\mu = 3.87$, $\sigma = 0.66$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐) พนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.76$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐) และข้าราชการ ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.88$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๘๐)

๔. **ด้านการมีส่วนร่วม** พบว่าบุคลากรทุกประเภทมีความคิดเห็นในด้านนี้ระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.80$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐) พนักงานราชการ ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.72$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐) และข้าราชการ ($\mu = 3.69$, $\sigma = 0.95$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐)

ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กร ของบุคลากรศูนย์อำนาจการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้



ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กร ของบุคลากรศูนย์อำนาจการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ แยกตามประเภทบุคลากร



ความผูกพันต่อองค์กร

บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.72$, $\sigma = 0.61$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการคงอยู่ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านจิตใจ ($\mu = 3.91$, $\sigma = 0.68$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐) ด้านบรรทัดฐาน ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.68$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐) และด้านการคงอยู่ ($\mu = 3.45$, $\sigma = 0.85$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐)

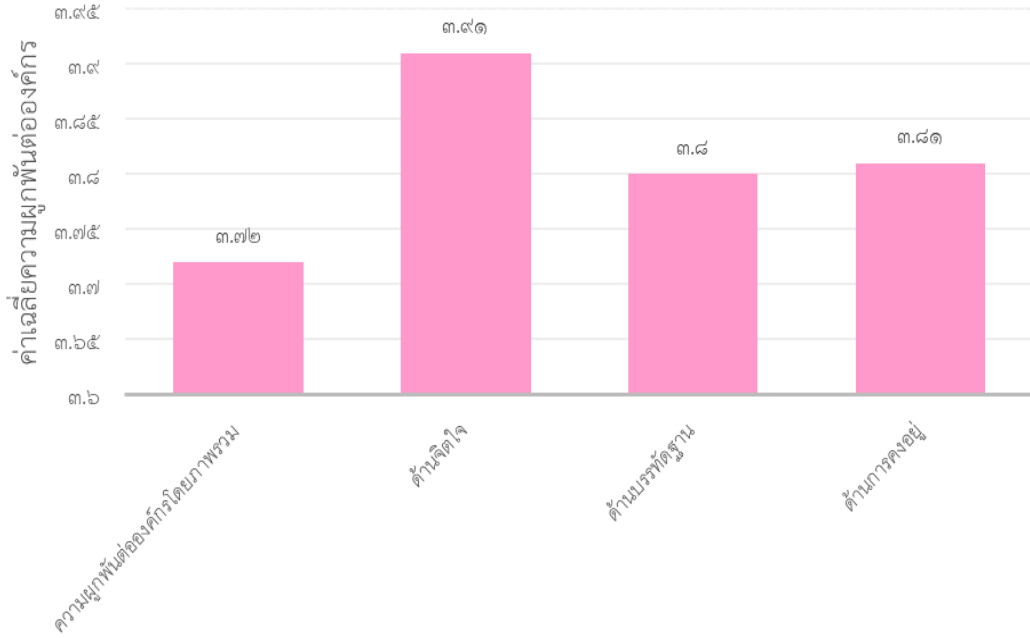
ความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมของบุคลากร เมื่อแยกตามประเภทบุคลากร พบว่ามีค่าใกล้เคียงกัน โดยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ พนักงานราชการ ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.51$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐) พนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.71$, $\sigma = 0.62$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๐) และข้าราชการ ($\mu = 3.70$, $\sigma = 0.65$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐) เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

๑. ด้านจิตใจ พบว่าบุคลากรทุกประเภทมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านนี้ระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานราชการ ($\mu = 4.00$, $\sigma = 0.59$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐) ข้าราชการ ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.73$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐) และพนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.86$, $\sigma = 0.67$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐)

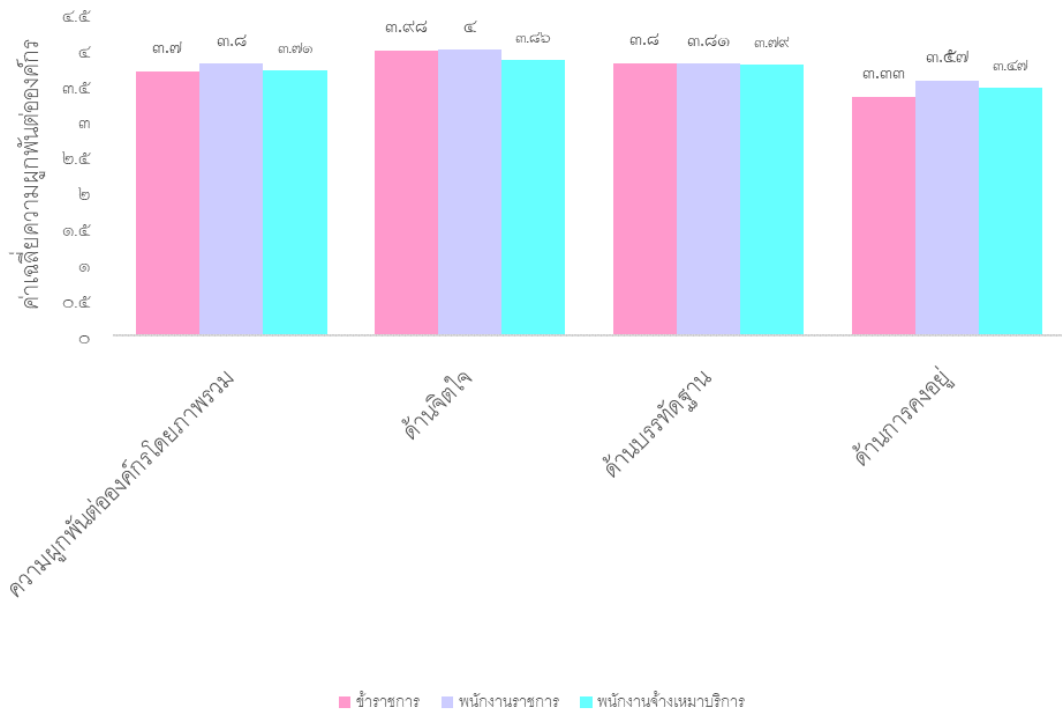
๒. ด้านบรรทัดฐาน พบว่าบุคลากรทุกประเภทมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านนี้ระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานราชการ ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.59$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐) ข้าราชการ ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.70$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐) และพนักงานจ้างเหมาบริการ ($\mu = 3.79$, $\sigma = 0.69$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๐)

๓. ด้านการคงอยู่ พบว่าพนักงานราชการ มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านนี้ระดับมาก ($\mu = 3.97$, $\sigma = 0.67$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐) พนักงานจ้างเหมาบริการ มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านนี้ระดับปานกลาง ($\mu = 3.47$, $\sigma = 0.70$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๐) และ ข้าราชการ มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านนี้ระดับปานกลาง ($\mu = 3.33$, $\sigma = 0.97$ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๐)

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้



ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้
แยกตามประเภทบุคลากร



ข้อมูลการสนทนากลุ่ม

ข้อมูลการสนทนากลุ่มสนับสนุนผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ กล่าวคือ บุคลากรผู้ร่วมสนทนากลุ่มส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในงาน ทั้งการส่งเสริมให้ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และการส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจและขวัญกำลังใจที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนนำไปสู่ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ผู้ร่วมสนทนากลุ่มบางส่วนให้ความสำคัญกับผลตอบแทน การปกครองบังคับบัญชาที่ให้ความเสมอภาคกับทุกคน รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีเพื่อให้เกิดค่านิยมและแบบแผนการปฏิบัติที่เหมาะสม ที่จะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากร และการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

๑. การเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน ควรเน้นให้ความสำคัญในด้านความก้าวหน้า ทั้งการส่งเสริมความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาสมรรถนะในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไปในอนาคต
๒. การทำตลาดภายในองค์กรเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร ควรเน้นในด้านสิ่งจูงใจ ด้วยการให้สิ่งจูงใจในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน
๓. การจัดการวัฒนธรรมองค์กร ควรมุ่งเน้นวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม ด้วยการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถ ร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการปรับปรุงงาน และเน้นการทำงานเป็นทีม รวมทั้งวัฒนธรรมความสอดคล้อง ด้วยการดำเนินการหรือจัดกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างแบบแผนและธรรมเนียมปฏิบัติที่ดี ตลอดจนความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร
๔. การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ควรมุ่งเน้นด้านการคงอยู่ ด้วยการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน

หมายเหตุ

μ แทน ค่าเฉลี่ยของประชากร **σ** แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

การหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายค่าเฉลี่ย ตามการแบ่งระดับชั้นแบบการกระจายปกติ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐-๑.๕๐ (ร้อยละ ๒๐.๐๐-๓๐.๐๐) แปลว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับน้อยที่สุด
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑-๒.๕๐ (ร้อยละ ๓๐.๐๑-๕๐.๐๐) แปลว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑-๓.๕๐ (ร้อยละ ๕๐.๐๑-๗๐.๐๐) แปลว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑-๔.๕๐ (ร้อยละ ๗๐.๐๑-๙๐.๐๐) แปลว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑-๕.๐๐ (ร้อยละ ๙๐.๐๑-๑๐๐.๐๐) แปลว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากที่สุด

Executive Summary

Title: The Evaluation of Job Satisfaction and Organizational Commitment of Personnel in the Southern Border Provinces Administrative Center during the Fiscal Year 2020

Author: Yala Rajabhat University

Year: 2020

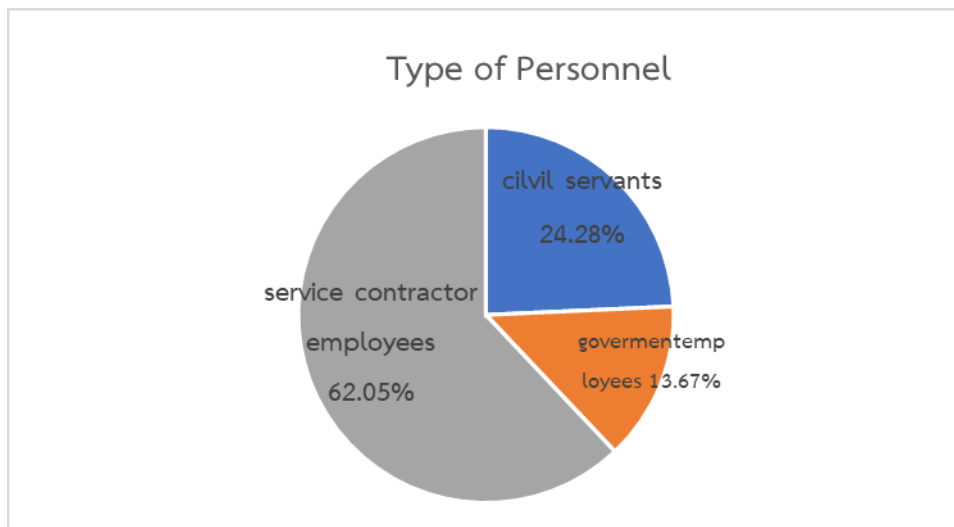
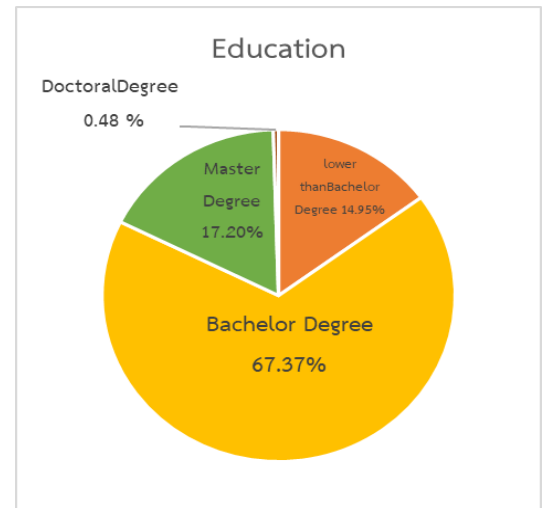
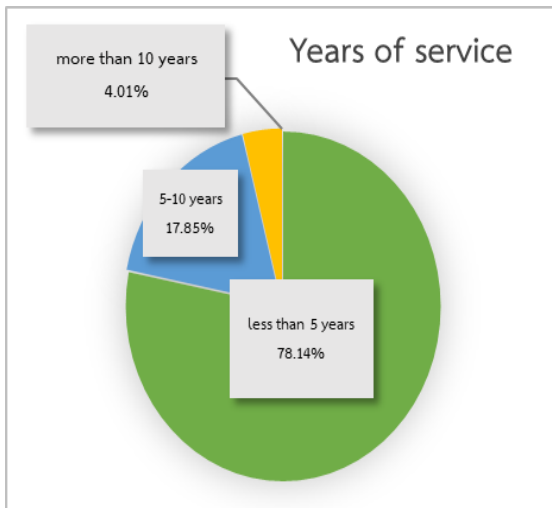
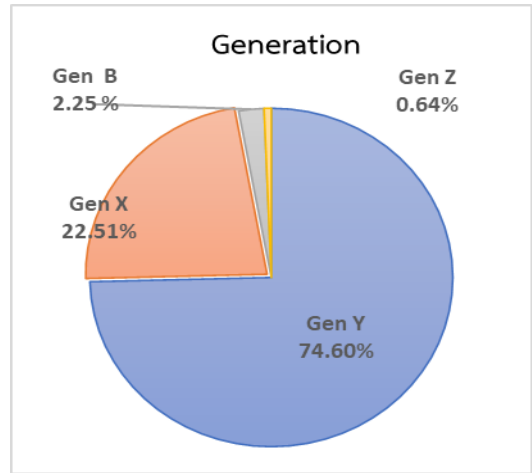
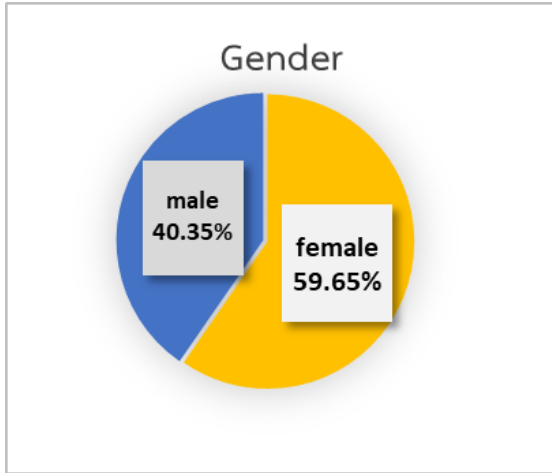
Funding source: Southern Border Provinces Administrative Center

.....

The evaluation of job satisfaction and organizational commitment of personnel in the southern border provinces administrative center during the fiscal year 2020 aims to study 1) the job satisfaction of personnel in the southern border provinces administrative center, 2) the opinions of the personnel in the southern border provinces administrative center on the internal market in the organization, 3) the opinions of the personnel in the southern border provinces administrative center on organizational culture, and 4) the organizational commitment of personnel in the southern border provinces administrative center. Data were collected through a questionnaire for 622 personnel who work in the fiscal year 2020 and 6 focus group discussions. These focus group discussions were composed of 1) civil servant group, 2) government employee group, 3) service contractor employee group who work for southern border provinces administrative center for more than 10 years, and 4) civil servant group, 5) government employee group, 6) service contractor employee group who work for southern border provinces administrative center for less than 5 years, for a total of 52 personnel. Data were collected in November 2020, and were analyzed by using a computer program. The results can be summarized as follows:

Personal Data

Most of the personnel in the southern border provinces administrative center are female, 59.65 %, and 40.35 % are male. The majority are in generation Y (23-40 years old, 74.60%), generation X (41-55 years old, 22.51 %), generation B (more than 55 years old, 2.51%), and generation Z (less than 23 years old, 0.64%). Years of service for the southern border provinces administrative center personnel showed that 78.14% have less than 5 years, 17.85% between 5-10 years, and 4.01% more than 10 years. About 67.37% of the subjects have a bachelor's degree and 17.20 % have a master's degree. Most of them are service contractor employees (southern border provinces administrative center's employees, project's employees, and security guards, 62.05%), civil servants (24.28%), and government employees (13.67%).



Job Satisfaction

The overall job satisfaction of the personnel is at a high level ($\mu = 3.75$, $\sigma = 0.66$, mean value accounted for 75.00 %). It was found that all aspects are at a high level, except for the advancement aspect at a moderate level. In all, the coworker aspect showed the highest mean value ($\mu = 3.97$, $\sigma = 0.71$, mean value accounted for 79.40%), next are the work itself aspect ($\mu = 3.96$, $\sigma = 0.65$, mean value accounted for 79.20%), supervision aspect ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.81$, mean value accounted for 76.20%), compensation aspect ($\mu = 3.52$, $\sigma = 0.88$, mean value accounted for 70.40%), and advancement aspect ($\mu = 3.48$, $\sigma = 0.97$, mean value accounted for 69.60%).

When considering the overall job satisfaction based on type of personnel, it was found that all types have similar mean values. In descending order, civil servants have the highest mean values ($\mu = 3.84$, $\sigma = 0.73$, mean value accounted for 76.80 %) then government employees ($\mu = 3.76$, $\sigma = 0.62$, mean value accounted for 75.20 %) and service contractor employees ($\mu = 3.71$, $\sigma = 0.64$, mean value accounted for 74.20%). Considering each aspect of job satisfaction, the details are as follows:

1. The coworker aspect: Satisfaction of all types of personnel is at a high level. In descending order, civil servants have the highest satisfaction ($\mu = 4.04$, $\sigma = 0.75$, mean value accounted for 80.80%), followed by service contractor employees ($\mu = 3.95$, $\sigma = 0.71$, mean value accounted for 79.00 %), and government employees ($\mu = 3.92$, $\sigma = 0.65$, mean value accounted for 78.40 %)

2. The work itself aspect: Satisfaction of all types of personnel is at a high level. In descending order, government employees have the highest satisfaction ($\mu = 4.03$, $\sigma = 0.59$, mean value accounted for 80.60 %), followed by civil servants ($\mu = 3.94$, $\sigma = 0.71$, mean value accounted for 78.80 %), and service contractor employees ($\mu = 3.92$, $\sigma = 0.64$, mean value accounted for 78.40 %)

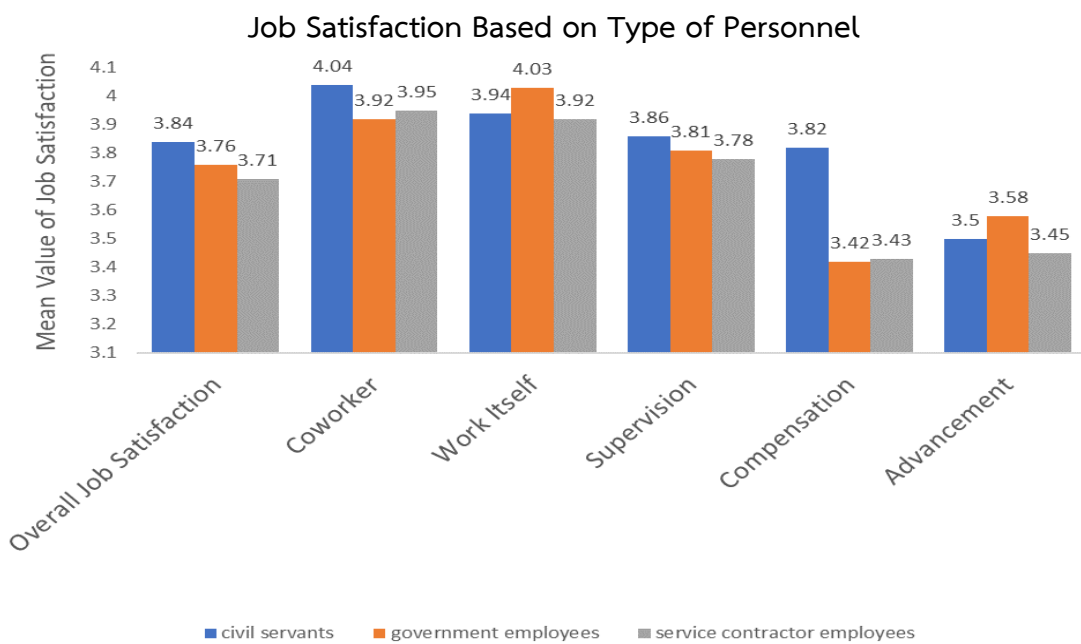
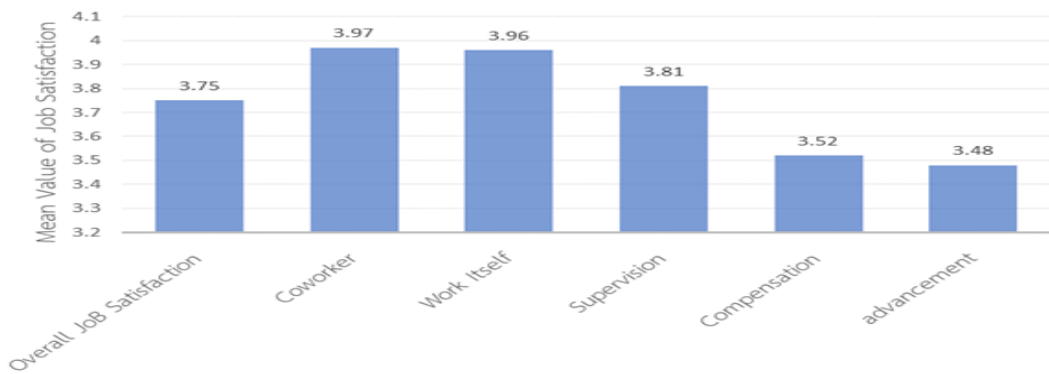
3. The supervision aspect: Satisfaction of all types of personnel is at a high level. In descending order, civil servants have the highest satisfaction ($\mu = 3.86$, $\sigma = 0.90$, mean value accounted for 77.20%), followed by government employees ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.77$, mean value accounted for 76.20 %), and service contractor employees ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.78$, mean value accounted for 75.60 %)

4. The compensation aspect: Civil servants' satisfaction is at a high level ($\mu = 3.82$, $\sigma = 0.83$, mean value accounted for 76.40%), service contractor employees' satisfaction is at a middle level ($\mu = 3.43$, $\sigma = 0.88$, mean value accounted for

68.60%), and government employees' satisfaction is at a moderate level ($\mu = 3.42$, $\sigma = 0.89$, mean value accounted for 68.40%).

5. The advancement aspect: Government employees' satisfaction is at a high level ($\mu = 3.58$, $\sigma = 0.84$, mean value accounted for 71.60%), Civil servants' satisfaction is at a middle level ($\mu = 3.50$, $\sigma = 1.10$, mean value accounted for 70.00%), and service contractor employees' satisfaction is at a moderate level ($\mu = 3.45$, $\sigma = 0.94$, mean value accounted for 69.00%).

**Job Satisfaction of the Personnel
in the Southern Border Provinces Administrative Center**



Internal marketing of the organization

The overall internal marketing of the organization in the personnel's opinion is at a high level ($\mu = 3.76$, $\sigma = 0.65$, mean value accounted for 75.20%). Considering each aspect in descending order of mean value are the empowerment aspect ($\mu = 3.83$, $\sigma = 0.72$, mean value accounted for 76.60%), internal communication aspect ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.70$, mean value accounted for 76.00%), administration support aspect ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.75$, mean value accounted for 75.60%), training aspect ($\mu = 3.76$, $\sigma = 0.73$, mean value accounted for 75.20%), and incentive aspect ($\mu = 3.62$, $\sigma = 0.79$, mean value accounted for 72.40%).

The opinion of the personnel on the overall internal marketing of the organization when classified by personnel type showed that all types have similar mean values at a high level. In descending order as follows: civil servants ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.72$, mean value accounted for 76.00%), government employees ($\mu = 3.76$, $\sigma = 0.55$, mean value accounted for 75.20%), and service contractor employees ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.64$, mean value accounted for 74.80%). When considering each aspect of the internal marketing of the organization, the details are as follows:

1. The empowerment aspect: All types of personnel have opinion on this aspect at a high level. In order from the highest to the least mean value are civil servants ($\mu = 3.91$, $\sigma = 0.91$, mean value accounted for 78.20%), government employees ($\mu = 3.84$, $\sigma = 0.86$, mean value accounted for 76.80%), and service contractor employees ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.91$, mean value accounted for 76.00%).

2. The internal communication aspect: All types of personnel have opinion on this aspect at a high level. In order from the highest to the least mean value are civil servants ($\mu = 3.86$, $\sigma = 0.74$, mean value accounted for 77.20%), government employees ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.69$, mean value accounted for 75.60%), and service contractor employees ($\mu = 3.77$, $\sigma = 0.68$, mean value accounted for 75.40%).

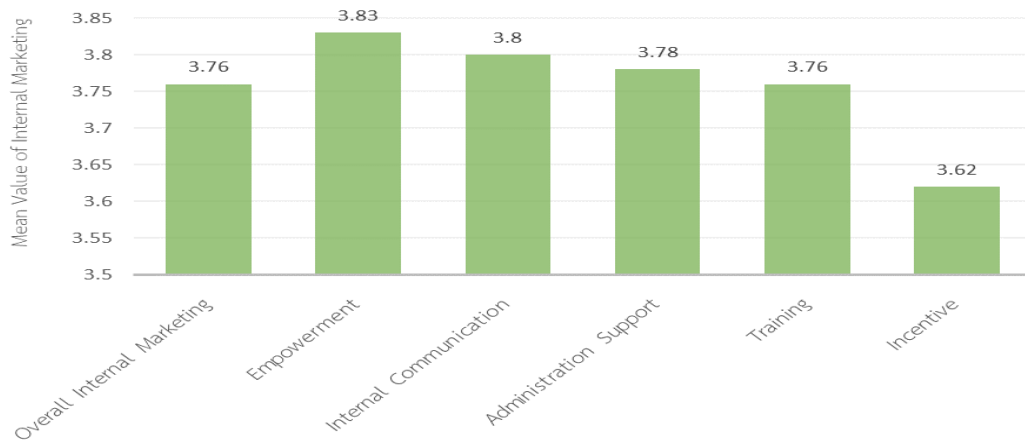
3. The administration support aspect: All types of personnel have opinion on this aspect at a high level. In order from the highest to the least mean value are civil servants ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.78$, mean value accounted for 76.00%), government employees ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.70$, mean value accounted for 75.60%), and service contractor employees ($\mu = 3.77$, $\sigma = 0.76$, mean value accounted for 75.40%).

4. The training aspect: All types of personnel have opinion on this aspect at a high level. In order from the highest to the least mean value are civil servants ($\mu = 3.82$, $\sigma = 0.55$, mean value accounted for 76.40%), service contractor employees

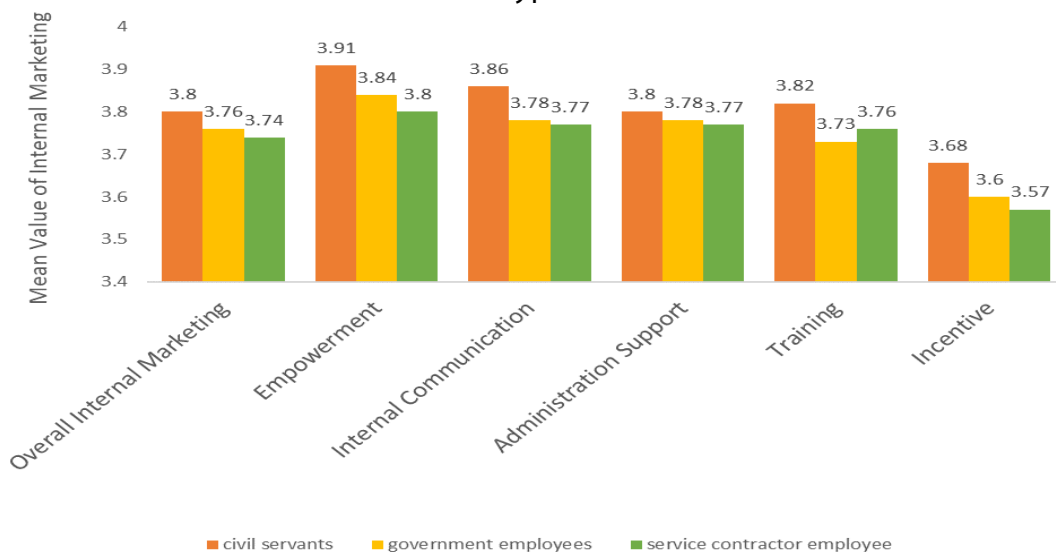
($\mu = 3.76$, $\sigma = 0.72$, mean value accounted for 75.20%), and government employees ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.84$, mean value accounted for 74.60%)

5. The incentive aspect: All types of personnel have opinion on this aspect at a high level. In order from the highest to the least mean value are civil servants ($\mu = 3.68$, $\sigma = 0.85$, mean value accounted for 73.60%), service contractor employees ($\mu = 3.60$, $\sigma = 0.78$, mean value accounted for 72.00%), and government employees ($\mu = 3.57$, $\sigma = 0.71$, mean value accounted for 71.40%)

The opinion of the Personnel in the Southern Border Provinces Administrative Center on the Internal Marketing



The Opinion of the Personnel on the Internal Marketing Based on Type of Personnel



Organizational Culture

The overall organizational culture in the personnel's opinion is at a high level ($\mu = 3.82$, $\sigma = 0.71$, mean value accounted for 76.40%). Considering each aspect in order from the highest to least of mean value are the mission aspect ($\mu = 3.88$, $\sigma = 0.72$, mean value accounted for 77.60%), adaptability aspect ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.76$, mean value accounted for 76.20%), consistency aspect ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.78$, mean value accounted for 76.00%), and involvement aspect ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.83$, mean value accounted for 75.60%).

The opinion of the personnel on the overall organizational culture when classified by personnel type showed that all types have similar mean values at a high level. In descending order as follows: government employees ($\mu = 3.87$, $\sigma = 0.58$, mean value accounted for 77.40%), service contractor employees ($\mu = 3.83$, $\sigma = 0.69$, mean value accounted for 76.60%) and civil servants ($\mu = 3.75$, $\sigma = 0.81$, mean value accounted for 75.00%). When considering each aspect of the organizational culture, the details are as follows:

1. The mission aspect: All types of personnel have opinion on this aspect at a high level. In order from the highest to the least mean value are government employees ($\mu = 3.94$, $\sigma = 0.62$, mean value accounted for 78.80%), service contractor employees ($\mu = 3.88$, $\sigma = 0.71$, mean value accounted for 77.60%), and civil servants ($\mu = 3.86$, $\sigma = 0.81$, mean value accounted for 77.20%).

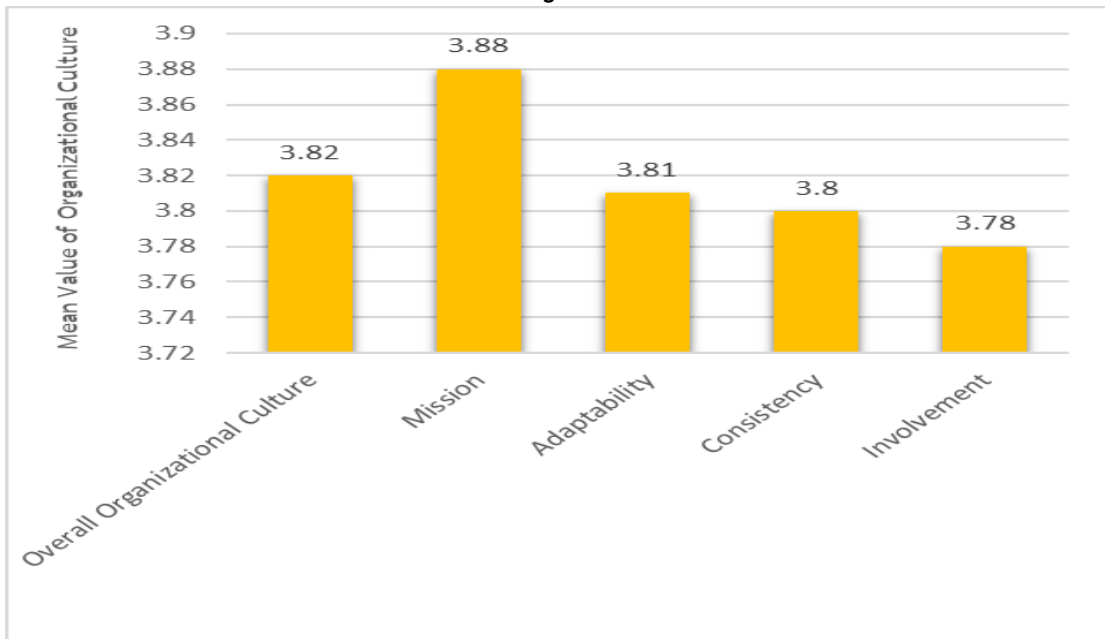
2. The adaptability aspect: All types of personnel have opinion on this aspect at a high level. In order from the highest to the least mean value are government employees ($\mu = 3.85$, $\sigma = 0.61$, mean value accounted for 77.00%), service contractor employees ($\mu = 3.84$, $\sigma = 0.74$, mean value accounted for 76.80%), and civil servants ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.88$, mean value accounted for 74.60%).

3. The consistency aspect: All types of personnel have opinion on this aspect at a high level. In order from the highest to the least mean value are government employees ($\mu = 3.87$, $\sigma = 0.66$, mean value accounted for 77.40%), service contractor employees ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.76$, mean value accounted for 76.00%), and civil servants ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.88$, mean value accounted for 74.80%).

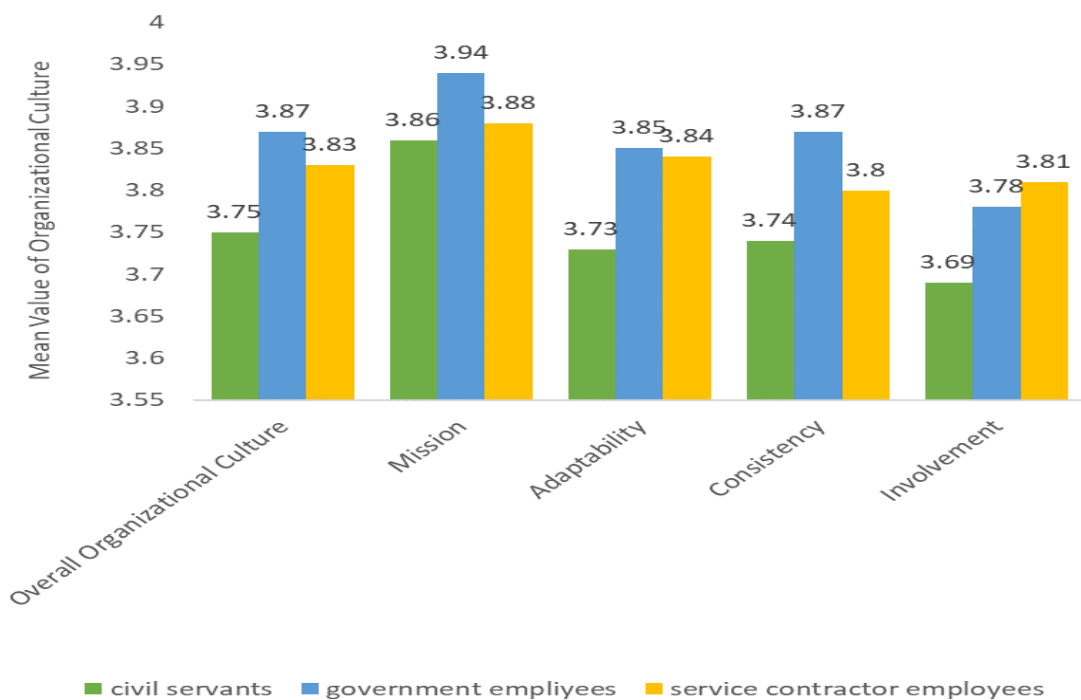
4. The involvement aspect: All types of personnel have opinion on this aspect at a high level. In order from the highest to the least mean value are service contractor employees ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.80$, mean value accounted for 76.20%), government

employees ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.72$, mean value accounted for 75.60%), and civil servants ($\mu = 3.69$, $\sigma = 0.95$, mean value accounted for 73.80%).

The Opinion of the Personnel in the Southern Border Provinces Administrative Center on the Organizational Culture



The Opinion of the Personnel on the Organizational Culture Based on Type of Personnel



Organizational commitment

The overall organizational commitment of the personnel is at a high level ($\mu = 3.72$, $\sigma = 0.61$, mean value accounted for 74.40%). In all, affective commitment showed the highest mean value ($\mu = 3.91$, $\sigma = 0.68$, mean value accounted for 78.20%), next is normative commitment ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.68$, mean value accounted for 76.00%). and continuance commitment ($\mu = 3.45$, $\sigma = 0.85$, mean value accounted for 69.00%).

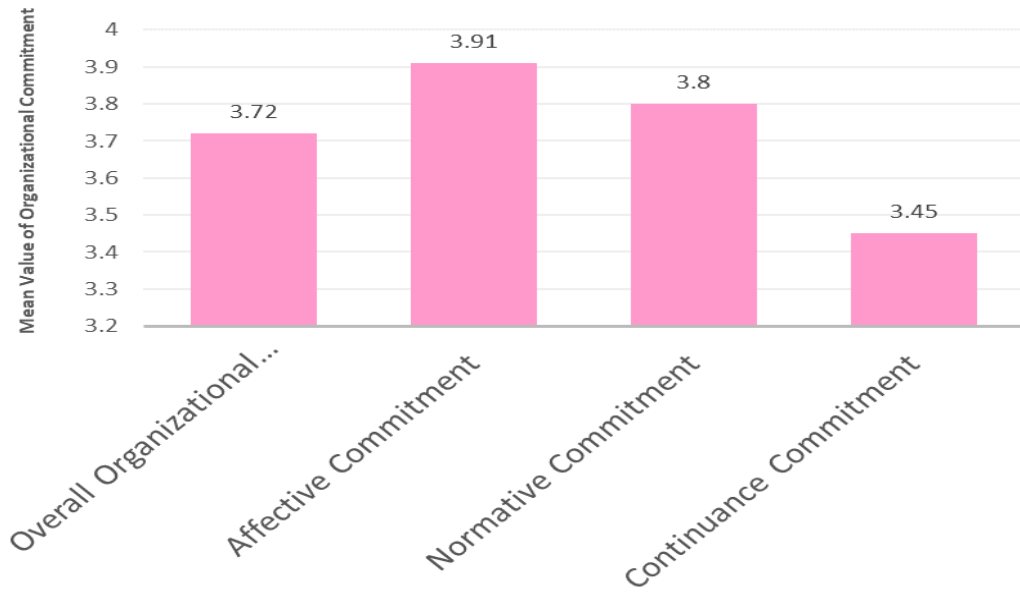
When considering the overall organizational commitment based on type of the personnel, it was found that all types have similar mean values. In descending order, government employees have the highest mean values ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.51$, mean value accounted for 76.00%), then service contractor employees ($\mu = 3.71$, $\sigma = 0.62$, mean value accounted for 74.20%), and civil servants ($\mu = 3.70$, $\sigma = 0.65$, mean value accounted for 74.00%). The details are as follows:

1. Affective commitment: All types of personnel are committed to the organization at a high level. Government employees have the highest mean values of organizational commitment ($\mu = 4.00$, $\sigma = 0.59$, mean value accounted for 80.00%), then civil servants ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.73$, mean value accounted for 76.60%), and service contractor employees ($\mu = 3.86$, $\sigma = 0.67$, mean value accounted for 77.20%).

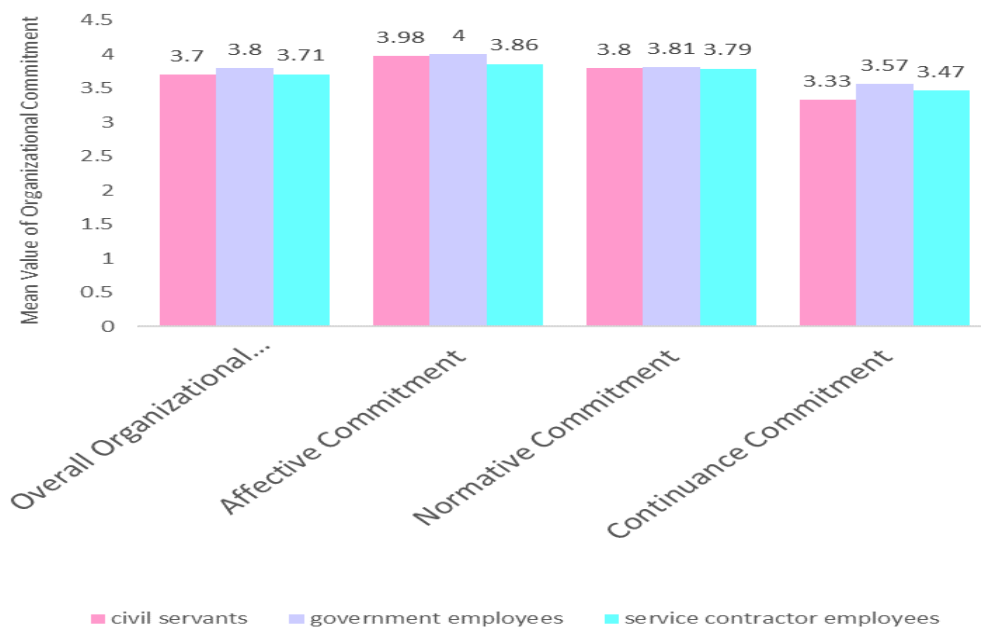
2. Normative commitment: All types of personnel are committed to the organization at a high level. Government employees have the highest mean values of organizational commitment ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.59$, mean value accounted for 76.20%), then civil servants ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.70$, mean value accounted for 76.00%), and service contractor employees ($\mu = 3.79$, $\sigma = 0.69$, mean value accounted for 75.80%).

3. Continuance commitment: Government employees' organizational commitment is at a high level ($\mu = 3.57$, $\sigma = 0.67$, mean value accounted for 71.40%). Service contractor employees' organizational commitment is at a moderate level ($\mu = 3.47$, $\sigma = 0.70$, mean value accounted for 69.40%). Civil servants' organizational commitment is at a moderate level ($\mu = 3.33$, $\sigma = 0.97$, mean value accounted for 66.60%).

Organizational Commitment of the Personnel in the Southern Border Provinces Administrative Center



Organizational Commitment Based on Type of Personnel



Data from the focus discussions

Data from the focus discussions supported the analysis results from the survey. Most of the personnel who participated in the discussion emphasized the advancement facet, both promoting the advancement in the job position and the development of work competency. They indicated that advancement is an important incentive and work morale which leads to job satisfaction and organizational commitment of the personnel. Moreover, some participants focused on compensation and supervision that provides equity to all. They also focused on a good organizational culture that enhances appropriate values and traditional practice. These lead to good relationships among the personnel and efficiency in working together.

Recommendations from the study's results

1. Enhancing job satisfaction should be emphasized in the advancement facet. Both promoting job position and work competency for future advancement in career.
2. Doing internal marketing in the organization to enhance the morale of personnel should focus on the incentives facet. Giving incentives in both financial and non-financial forms.
3. Organizational culture management should focus on the involvement aspect by providing opportunities for personnel to show their talents, collaborating to exchange information for work improvement, and focus on teamwork. Furthermore, focus on the consistency aspect by conducting or organizing activities that promote the conventional practice and good relationships between personnel.
4. Strengthening organizational commitment should focus on continuance commitment for all types of the personnel especially about job advancement.

Notes:

μ is population mean, σ is population standard deviation

Interpreting the mean value according to normal distribution classification as follows:

The mean value 1.00-1.50 (20.00-30.00%) means the factors involved are at the lowest level.

The mean value 1.51-2.50 (30.01-50.00%) means the factors involved are at a low level.

The mean value 2.51-3.50 (50.01-70.00%) means the factors involved are at a moderate level.

The mean value 3.51-4.50 (70.01-90.00%) means the factors involved are at a high level.

The mean value 4.51-5.00 (90.01-100.00%) means the factors involved are at the highest level.